



SECRETARIA GENERAL

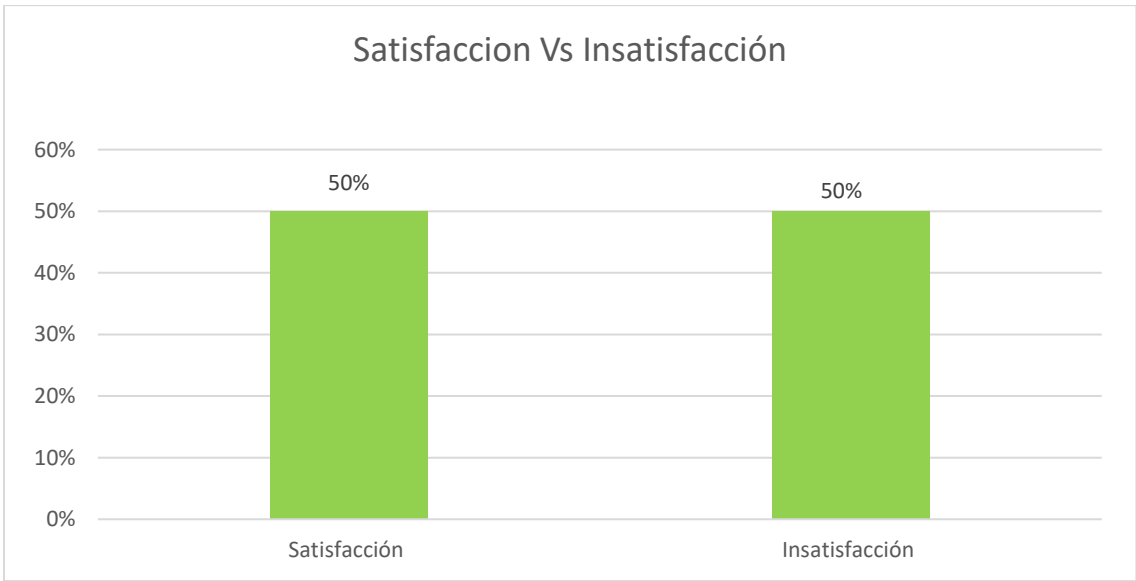
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR
DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

El presente informe tiene como fin dar a conocer la satisfacción, insatisfacción y sugerencias dadas por los ciudadanos de acuerdo con los trámites realizados para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Alcaldía Municipal de Cajicá, lo anterior de acuerdo a la retroalimentación realizada parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs aleatoriamente a una muestra del 30% de ciudadanos que generaron PQRs en el mes de septiembre de 2018.

1. Datos e información

En el mes de septiembre de 2018 se recibieron (101) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 30.3 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron 15 insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta e insatisfacciones por el trámite dado con respecto a la solicitud.

A continuación, se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

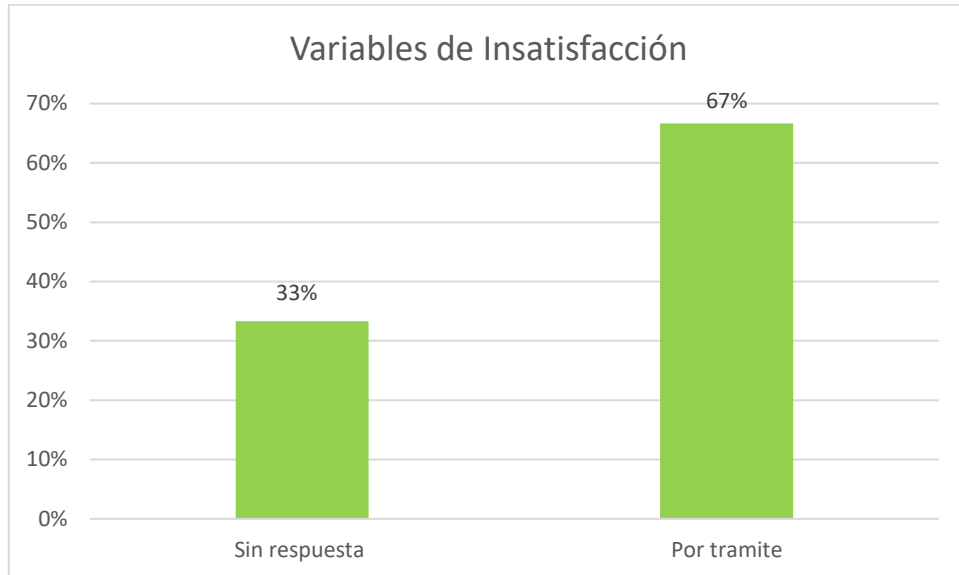


Grafica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

A continuación, se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:



SECRETARIA GENERAL



Grafica 2. Variables de insatisfacción por tramite vs insatisfacción por no obtener respuesta.

2. Motivos de insatisfacción

A continuación, se describen las inconformidades dadas por los usuarios en la retroalimentación, al igual que las acciones y verificaciones realizadas por la Dirección de atención al usuario y PQRs en cada uno de los casos presentados;

Comisaria de Familia 1:

Radicado 11130 La ciudadana María Claudia Quiroga Garzón manifiesta inconformidad porque las copias que solicitaba no fueron entregadas, adicional mente manifiesta que todas las solicitudes que ha hecho a la Comisaria 1 han sido negadas.

Lo anterior es comunicado a la Comisaria de Familia 1 para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 11758. La ciudadana Ingrid Lorena Perdomo manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su radicado.

Nota: La Comisaria de familia 1 no hace llegar evidencia de respuesta a la Dirección de atención al usuario y PQRs

Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural

Radicado 10533. La ciudadana María Virginia Soler manifiesta inconformidad ya que se causaron daños en su propiedad con la visita realizada y no se ha respondido por estos.

Justificación: *La Secretaria de Ambiente por medio de la empresa de servicios públicos realizo retiro del árbol que estaba inclinado con muerte avanzada el cual tenía problemas con la presentación de un panal de abejas. La enredadera que*



SECRETARIA GENERAL

tiene por dentro del predio es la causa de que la cerca de destemplara, por este motivo la secretaria de ambiente no responde por los daños.

Inspección de Policía 1

Radicado 12112. El señor Oliverio Quijano Ferla manifiesta inconformidad ya que no se ha dado solución a la problemática. Lo anterior es comunicado a la Inspección de Policía número uno:

Justificación: *En su oportunidad se informó y se respondió al peticionario que de aquella problemática informada en el derecho de petición se encargaba la Estación de Policía, por lo cual se le había informado de tal situación a dicha Institución, con el fin de que sus miembros uniformados adelantaran rondas en el sector e impusieran las órdenes de comparendo correspondientes a quienes incumplieran el Código de Policía, siendo aquellos los encargados de esas labores. Por lo tanto, si no se ha dado solución a la problemática corresponde al Comando de Policía adelantar las rondas solicitadas por este despacho y solucionar aquellos problemas al ser la autoridad de Policía competente.*

Lo anterior es comunicado al usuario al correo: quijano.oliverio@hotmail.es

Secretaria De Obras Públicas

Radicado 11774. La señora Claudia Patricia Figueroa manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de Obras Públicas quien responde dentro de los términos de ley con oficio AMC-SIOP-633-2018 del 25 de septiembre de 2018 y notificado el día 9 de octubre de 2018.

Nota: La Dirección de Atención al Usuario y PQRs le notifica a la ciudadana Claudia Figueroa al correo: haciendadesanluis@hotmail.com

Radicado 10776. El ciudadano Ebraul Enrique Currea manifiesta inconformidad ya que no se ha dado solución a la problemática que expone en la petición.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Obras Públicas quien responde que *la semana correspondiente del 6 de noviembre al 9 de noviembre de 2018 se realizará la respectiva visita al lugar para verificar e incluir en el mantenimiento de vías que se tiene para poder realizar el respectivo mantenimiento de la misma, por temas de cronograma que se tiene con anterioridad no se ha podido realizar la misma.*

Radicado 12624. . El ciudadano Jorge Enrique Cortes manifiesta inconformidad ya que no se ha dado solución a la problemática que expone en la petición.

Se verifica con la Secretaria de Obras Públicas e informan que esta solicitud fue remitida a la interventoría del contrato, ya que ellos son los encargados de verificar el tema.



SECRETARIA GENERAL

Secretaria de Planeación

Radicado 12609. Se estable comunicación vía telefónica con la Señora Lida Astrid Rubiano Delgado quien manifiesta que no se ha dado respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de Planeación quien a la fecha 7 de noviembre no ha dado respuesta a la petición.

Nota: Teniendo en cuenta que se debió dar respuesta oportuna el día 22 de octubre de 2018 esta respuesta está fuera de términos en 11 días hábiles.

Radicado 11174. El ciudadano José Flaminio Niño manifiesta inconformidad ya que no se ha dado solución a la problemática que expone en la petición.

La Secretaria Planeación justifica: *El señor José Flaminio Niño fue atendido personalmente donde se le informó que hasta tanto no se termine la ejecución del contrato de actualización de nomenclatura no podrá certificarse la nueva dirección, este contrato aún se encuentra en ejecución por lo que no es posible expedir certificaciones con las direcciones nuevas.*

Radicado 11720. Se estable comunicación con el presidente de la Junta de Acción comunal el Bebedero quien presenta inconformidad, ya que no se respondió lo que se solicitaba, se le remitió la licencia que se había otorgado para el conjunto, pero no se especifica el uso del suelo del predio el cual era el fin de la solicitud.

La Secretaria de Planeación justifica:

La respuesta es acorde a la solicitud. El uso de suelo del proyecto está determinado por la licencia de construcción otorgada, la cual se adjuntó.

Radicado 12439. La ciudadana Rosa Margarita Villarraga solicita información clara porque las tablas de Excel que se le remitieron son muy confusas.

Se le comunica la inconformidad a la Secretaria de Planeación, la cual solicita a la ciudadana acercarse a la oficina del sisben para aclarar la información remitida.

Lo anterior es comunicado a la Señora Rosa Villarraga al correo: vimar304@hotmail.com

Radicado 12271. El Ciudadano Jorge Arturo López manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su solicitud.

Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite oficio con AMC-OSP -2357-2018 del 2 de octubre de 2018 y enviado para notificación el día 23 de octubre de 2018.

Nota: Al ciudadano se le debió notificar la respuesta con fecha límite el día 17 de octubre de 2018, por lo tanto, la respuesta se dio fuera de términos en 4 días hábiles.

Radicado 12495. La ciudadana Marlenny Barinas manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su petición. Se verifica con la secretaria de planeación quien responde con AMC-OSP-2370-2018 del 04 de octubre de 2018 y notificado el 11 de octubre de 2018.





SECRETARIA GENERAL

Radicado 12621. La ciudadana María Mercedes Turbay presenta inconformidad ya que en la respuesta obtenida no se le indica que tipo actividad se puede realizar en el predio.

Nota: La secretaria de planeación justifica que: *La respuesta es acorde a la normativa, el predio no se puede desarrollar mientras no esté aprobado el plan parcial.*

Secretaria de Educación

Radicado 11130 El ciudadano Héctor Gómez expresa lo siguiente:

Se tuvo respuesta, pero no responden de fondo ni de forma diciendo que no pueden hacer vigilancia al caso, pero tampoco le indican a quien se debe dirigir.

Se verifica con la Secretaria de Educación quien justifica que:

La respuesta que se entrega al peticionario es por directriz de la Secretaria de Educación donde se resalta que por Cajicá ser un Municipio no certificado no tiene injerencia sobre la asignación de docentes en las Instituciones Educativas, por esta razón se traslada la solicitud a la Gobernación de Cundinamarca, una vez sea respondida la solicitud se llamara al peticionario para notificarlo.

Lo anterior es informado por parte de la Dirección de Atención al Usuario y PQRs al peticionario adjuntando el número radicado echo a la Secretaria de Educación de la Gobernación de Cundinamarca al correo: hectorgomez65@hotmail.com

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y PQRs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

