



SECRETARIA GENERAL

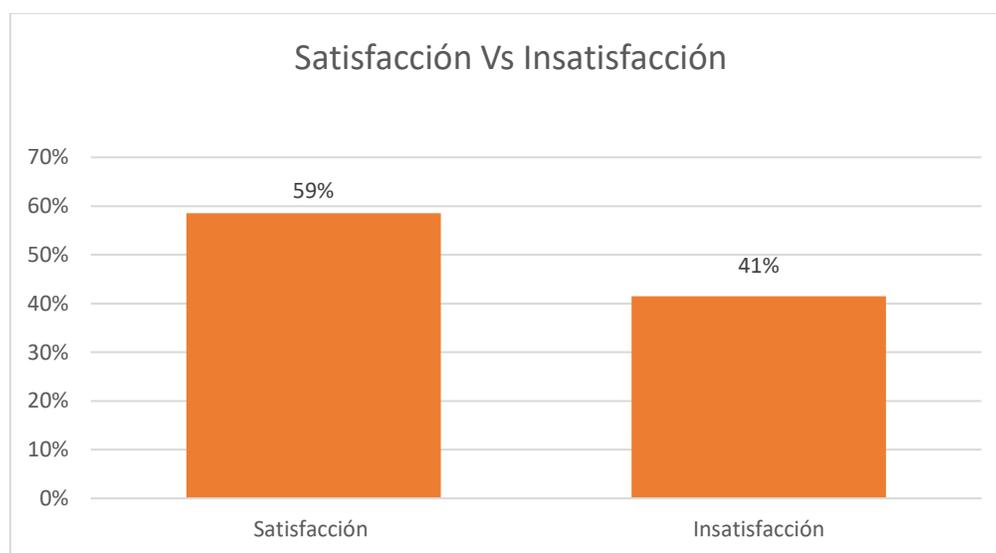
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE JULIO DE 2018

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 julio de 2018.

1. Datos e información

En el mes de julio de 2018 se recibieron (136) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 41 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron 17 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:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

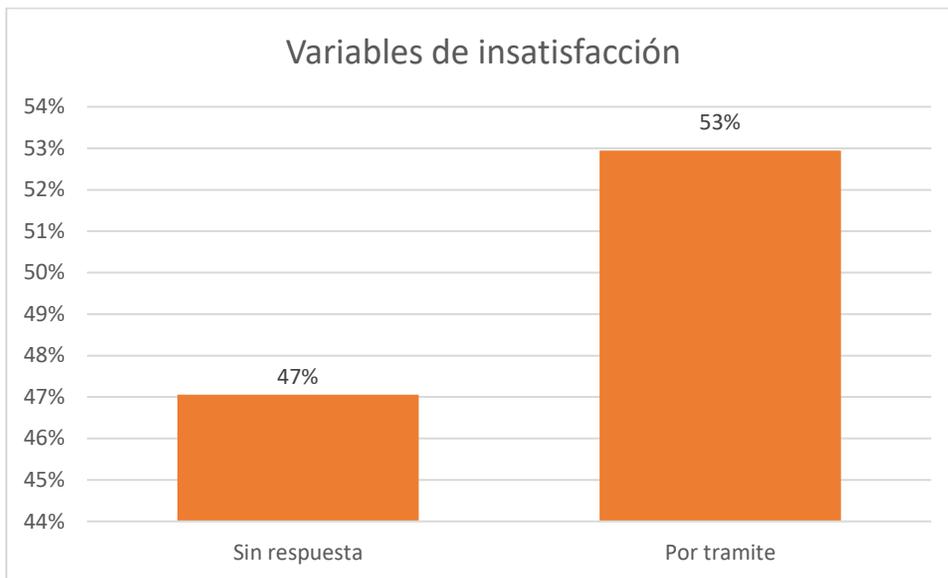
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



Gráfica 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;

Secretaria De Planeación:

Radicado 8381. El señor Daniel Beltrán Machado manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de Planeación quienes emiten oficio AMC-OSP-1888-2018 del 02 de agosto de 2018 y notificado el día 22 de agosto de 2018.

Nota: Este oficio se debió notificar con fecha límite el 14 de agosto de 2018, por lo tanto estuvo vencido por 5 días hábiles.

Radicado 8416.

La Inspección de Policía 1 solicito a la Secretaria de Planeación mediante memorando-AMC-SDG-IP1-183 emitir concepto de uso de suelo con el fin de determinar si, de acuerdo al PBOT el municipio de Cajicá Acuerdo 016-2014, el señor Pedro Daza ha incurrido en contravención a la determinación y distribución de uso de suelos en el municipio debido a la creación y uso del taller de ornamentación que motiva el presente procedimiento.

Nota: Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite memorando de respuesta a la Inspección de Policía 1 con AMC-MSP-1014-2018 radicado en la ventanilla el día 6 de agosto de 2018.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Secretaria de Hacienda

Radicado 7593. El Ciudadano Carlos Alberto Molina manifiesta inconformidad, ya que solo se emitió respuesta a la queja contra la funcionaria, y no se respondió la otra petición que el menciona en el radicado.

Se verifica con la Secretaria de Hacienda quienes emiten oficio de respuesta al peticionario con AMC-SH-1238 del 27 de agosto de 2018 y notificado el 28 de agosto de 2018.

Nota: Teniendo en cuenta que el peticionario radico el día 9 de julio de 2018, se debió dar respuesta con fecha límite del día el 31 de julio de 2018 por lo cual estuvo vencida por 18 días hábiles.

Inspección de Policía 2

Radicado 7668. La ciudadana Julia Bechara manifiesta inconformidad, ya que no ve solución real al problema, le dicen que se ordenó una demolición y el problema sigue igual.

La Inspección de Policía justifica que: *“Se le expone a la peticionaria que actualmente hay un proceso por comportamientos contrarios al cuidado e integridad urbanística, objeto de la queja presentada, el cual está surtiendo las etapas procesales pertinentes dentro del marco de la Ley 1801 de 2016”.*

Lo anterior es comunicado al correo de la peticionaria: juliana.b.g.2006@hotmail.com

Comisaria de Familia 1

Radicado 8639. La ciudadana Alejandra María Mendez Vera manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su radicado.

La comisaria de familia 1 no remite evidencia de respuesta al usuario.

Radicado 8801 La ciudadana Janeth Toscón Muñoz manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su petición. Se verifica con la Comisaria de Familia 1, quienes emiten AMC-SDS-CF1-1376-2018 del 2 de agosto de 2018 y notificado al peticionario el 24 de agosto el 2018.

La comisaria de familia 1 no remite evidencia de respuesta al usuario

Secretaria de Transporte y Movilidad

Radicado 8042. La ciudadana Luz Hemel López Ortega manifiesta inconformidad ya que no ha obtenido respuesta por parte de la Secretaria de Transporte y Movilidad a su petición.

Se verifica con la Secretaria de Transporte y Movilidad quien emite oficio con AMC-STM-855-2018 del 2 de agosto de 2018, el cual es devuelto por los notificadores de correspondencia, ya que el señor Luis no se encontraba en la dirección que proporciono. Nuevamente el 27 de agosto de 2018 la Secretaria de Transporte y Movilidad se comunica con el usuario y envía la respuesta al siguiente correo: admisiones.cellanos@gmail.com.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Oficina de archivo

Radicado 8420. La señora Olga Lucia Bello manifiesta inconformidad, ya que se dio respuesta a su solicitud, pero esta no corresponde al lote que ella menciona el radicado.

Nota: Se le informa a la oficina de archivo la inconformidad de la ciudadana. Por lo cual esta dependencia establece comunicación con la señora Olga, quien debe anexar más documentos de soporte para responder a su solicitud satisfactoriamente.

Secretaria de Obras públicas:

Radicado 7961

El ciudadano Pedro Cesar Romero Rodríguez manifiesta inconformidad, ya que no se ha solucionado el problema que el manifiesta en la petición. Se comunica a la Secretaria de Obras Públicas la inconformidad del ciudadano, la dependencia justifica que:

“Se realizó el respectivo mantenimiento de la vía y se dio la solución al problema que se generó por la maquinaria, también se aclaró a los peticionarios que se debe verificar el tema de la vía si es pública o privada”.

Radicado 7462

Pilar Rodríguez Angulo manifiesta inconformidad, ya que no se da solución al problema que se manifiesta en el radicado. La secretaria de Obras públicas justifica que:

“Sobre la respuesta emitida a la señora Pilar se le informo que el arreglo de esta vía el proyecto estaba en página subido al Secop para licitar y dependemos de llevar este proceso para poder iniciar el mantenimiento de esta vía, por parte de esta Secretaria se realizara un arreglo temporal para poder dar una solución mientras el mismo es adjudicado”.

Radicado 8262 La señora María Jesús manifiesta inconformidad con la respuesta dada por la secretaria de obras públicas expresando que está incompleta, ya que le informaron que en la reunión de socialización, se darían las fechas de inicio de obra y en dicha reunión no se comunicaron.

La secretaria de Obras Publicas Justifica que:

“El inicio de obra se toma desde el día en que se realizó la socialización a la comunidad, es sabido que actualmente se están realizando las respectivas actas de vecindad en el sector y otro tipo de trámites que se deben realizar y hacen parte de la ejecución del contrato”.

Secretaria de Ambiente y Desarrollo rural

Radicado 7624: El señor Fernando Camargo Téllez manifiesta inconformidad a la respuesta dada por la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural manifestando lo siguiente:

“La Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural responde de una manera ineficaz, ineficiente y no resuelve a fondo, si no es competencia deberían remitir a quien



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

corresponda para solucionar el problema, las personas están en riesgo con estos árboles”

Nota: Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Ambiente para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 8707 La señora Blanca Elsy Grajales Grisales manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su petición.

Se verifica con la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural quien responde al usuario con AMC-SADER-1001-2018 notificado el 22 de agosto 2018.

Nota: No se envía evidencia de escáner con respuesta al usuario a la Dirección de Atención al Usuario y PQRs.

Radicado 8416 La Inspección de Policía remite oficio a la Secretaria de Ambiente mediante AMC-SDG-IP1-182 para que mediante visita de personal idóneo realice informe técnico sobre las condiciones del taller de ornamentación

Nota: La Secretaria de Ambiente remite nuevamente el caso de la señora Monica Vera a la Inspección de Policía 1 y a Secretaria de Planeación mediante AMC-SADER-995-2018 del 14 de agosto de 2018 indicando que el concepto por afectación de sonido es competencia de la Secretaria de Salud ya que el ruido es de carácter ocupacional con afectaciones en la salud.

Radicado 8802 El señor Juan Gabriel Tovar Roza manifiesta que no ha tenido respuesta a su petición.

Se verifica con la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural quien no allega evidencia de respuesta a la Dirección de atención al usuario y PQRs.

Inspección De Policía 1:

Radicado 8416 .La usuaria Monica vera manifiesta inconformidad al no recibir solución a su problema.

La Inspección de Policía 1 emite nuevamente respuesta a la señora Monica mediante AMC-SDG-IP1-992 del 5 de septiembre de 2018 informando las actuaciones que se han hecho en este caso.

Lo anterior es comunicado a la Inspección de policía numero uno para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 7933. La Secretaria de Planeación remite memorando por competencia a la Inspección de policía 1 con AMC-MSP-0391-2018 respecto a la petición del señor Tito Manuel Valderrama y del cual el peticionario manifiesta inconformidad porque no se ha dado solución a su problema.

Justificación: La inspección de policía 1 expresa que se inició proceso por infracción urbanística con número 010-2018. Lo anterior es comunicado al señor Tito Valderrama.

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

