



SECRETARIA GENERAL

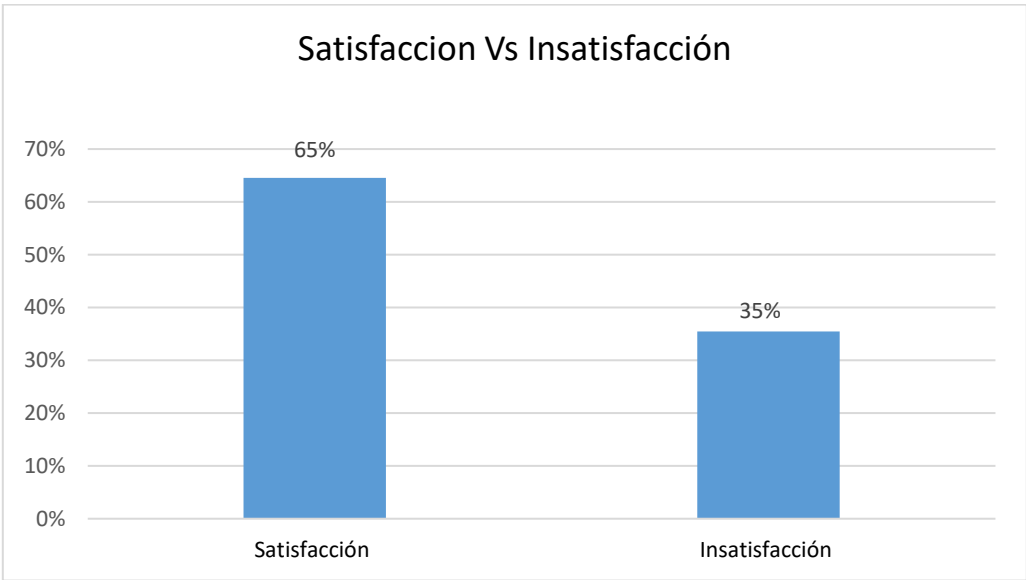
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR
DEL MES DE JULIO DE 2019

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 2019.

1. Datos e información

En el mes de julio de 2019 se recibieron (105) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 31 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron 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.

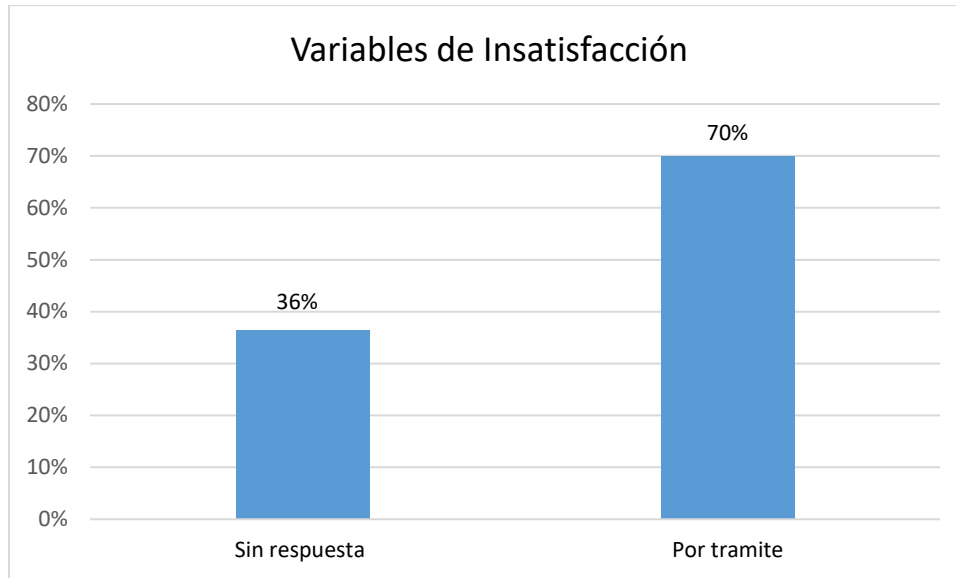
A continuación se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



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

A continuación se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:





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;

Inspección De Policía 1

Radicado 13018. La señora Marleny Barinas Núñez manifiesta inconformidad con la respuesta dada por la inspección de policía 1, ya que se le envió un CD que no contenía ningún tipo de información.

Justificación inspección 1:

En respuesta a la solicitud de la Sra Marleny Barinas se informa que este despacho no ha sido notificado por parte de la Sra Barinas expresando su inconformidad ya que bajo oficio AMC-SDG-IP1-0833-2019 se le remitió CD con la solicitud incoada.

Radicado 13020. El señor Luis Fernando González manifiesta inconformidad, pues expresa que la respuesta recibida no corresponde a lo solicitado.

Justificación inspección 1:

En respuesta a la solicitud del Sr Luis Fernando González se informa que en este despacho se emitió el oficio AMC-SDG-IP1-0858-2019 informando al Sr González que debía cancelar el valor de 98 folios que contiene el proceso 026-2018 por comportamientos contrarios a la integridad urbanística, pues en oficio radicado se realizó este requerimiento.





SECRETARIA GENERAL

Radicado 12853. La señora Sandra Milena Patiño manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición

Justificación inspección 1:

En respuesta a la inconformidad de la Sra Sandra Patiño, este despacho informa que se emitió el oficio AMC-SDG-IP1-0822-2019 informando sobre la visita de inspección ocular que se realizaría en el predio, ya la Sra Patiño está informada de las acciones que debe realizar en el predio para restablecer el orden urbanístico.

Nota: Se observa que al peticionario se le emitió respuesta parcial.

Radicado 14307. El señor Edgar Alirio Nieto manifiesta inconformidad, ya que no ha recibido solución a la problemática que expone, pues le dijeron que los camiones tienen permiso, sigue el mismo movimiento y el mismo ruido.

Justificación inspección 1:

En respuesta al Sr Edgar Alirio Nieto se informa que este despacho emitió el oficio AMC-SDG-IP1-1132-2019 donde se le dan a conocer todas las acciones tomadas por parte de este despacho y se adjunta registro fotográfico.

Radicado 14032. La Señora María Victoria Acero manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición.

Se verifica con la inspección de policía 1 quien responde al peticionario con AMC-SDG-IP1-1021-2019 del 6 de agosto de 2019.

Nota: Se observa que al peticionario se le emitió respuesta parcial.

Radicado 13350. El representante legal del Conjunto Bugarvilla manifiesta inconformidad, pues recibió una respuesta parcial a su petición.

Justificación: *Inicialmente se notificó con oficio AMC-SDG-IP1-0961-2019 que se adelanta una inspección ocular el día 22 de agosto a las 9 am y resultado de esta se genera un acta de verificación evidenciando varias anomalías, de acuerdo a esto se procede a citar al Gerente General de la constructora Promosabana SAS con el fin de rendir descargos y emitir declaraciones el día 11 de septiembre a las 3 pm.*

Secretaría de Planeación:

Radicado 13218. El señor Daniel Sierra manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición.

Se verifica con la secretaria de planeación quien emite oficio AMC-SP-1617-2019 del 23 de julio de 2019 y notificado el 20 de Agosto de 2019.

Nota: Al peticionario se le debió contestar con fecha límite del 25 de julio, por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 16 días hábiles.

Secretaria General –Archivo



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL

Radicado 13754. El señor Rafael expresa que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la oficina de archivo quien responde al peticionario con AMC-SG-ACM-0-103-19 del 29 de agosto de 2019 y notificado el 3 de septiembre de 2019.

Nota: Al peticionario se le debió contestar con fecha límite el día 1 de agosto por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 21 días hábiles.

Inspección De Policía 2

Radicado 14957. El Señor José Darío Torres Rojas manifiesta inconformidad, pues expresa que su problemática no es resuelta, se acerca a preguntar a la inspección de policía 2 donde le dicen que ya casi está listo su proceso y al final no concluyen su petición.

Lo anterior es comunicado a la inspección de policía dos para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 12986. El Señor Hugo Morales Martínez manifiesta inconformidad, pues le dijeron que iban a realizar una visita y hasta la fecha 29 de agosto, no hay evidencia de dicha visita.

Justificación inspección de policía 2:

Se le envió respuesta bajo el AMC-SDG-IP2-773-2019 el sr recibe respuesta el 25 de julio de 2019, la visita se encuentra pendiente, ya que se ha cancelado por falta de vehículo la semana del 9 de septiembre al 13 de septiembre se realizará visita.

Secretaría De Obras Públicas

Radicado 14174. La Señora Elizabeth Nieto manifiesta inconformidad, pues solicito una reunión con la administración municipal, ha transcurrido un mes y esta reunión no ha sido posible, además expresa que todas respuestas que se le brindan son muy superficiales.

Justificación secretaria de obras públicas:

El radicado se respondió el 26 de Julio "se anuncia que esta se podrá realizar los días miércoles en el lugar de los comités de obra que se realizan a las 8:30 am en el lugar de la obra" esto quiere decir que la señora se puede acercar a la obra cualquier miércoles siempre y cuando sea día hábil.

Lo anterior es comunicado a la señora Elizabeth al correo jactayrona_cajica@hotmail.com

*Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez
Contratista*

Dirección de atención integral al usuario y PQRs

