



**SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá**

INFORME CHAT INSTITUCIONAL MES ENERO DEL 2019

En el mes de enero de 2019 ingresaron 425 chats de las cuales fueron aceptadas 394 conversiones, se declinan 8 e ingresan en estado offline 23. Del total de los usuarios que fueron atendidos a través del chat institucional 95 personas calificaron este servicio de la siguiente manera: ochenta y tres (83) excelente, seis (6) regular y seis (6) malo.

Gráfica, recepción de chats



Gráfica, Calificación del servicio a través del chat (95 usuarios calificaron el servicio)



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

De acuerdo con el análisis realizado a las calificaciones negativas del servicio prestado por el chat institucional se evidencia que es debido a las siguientes causas:

- No contestar oportunamente el chat.
- No suministrar información completa de entes externos de la Administración Municipal.
- No solicitar las problemáticas de los ciudadanos de forma inmediata.

Resumen de la información solicitada:

- Información sobre liquidación y pago de impuesto predial y de ICA.
- Normatividad vigente de los tributos.
- Actividades a realizar durante el año.
- Fechas de pago de los impuestos.
- Expedición del certificado del Sisben.
- Solicitud información requisitos para la expedición del uso de suelo.
- Registro de hoja de vida y ofertas de empleo.

Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos
Técnico Administrativo - Dirección de Atención al Usuario y PQRs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240