



SECRETARIA GENERAL

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE AGOSTO 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 agosto de 2019.

1. Datos e información

En el mes de agosto de 2019 se recibieron (95) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 28 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:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



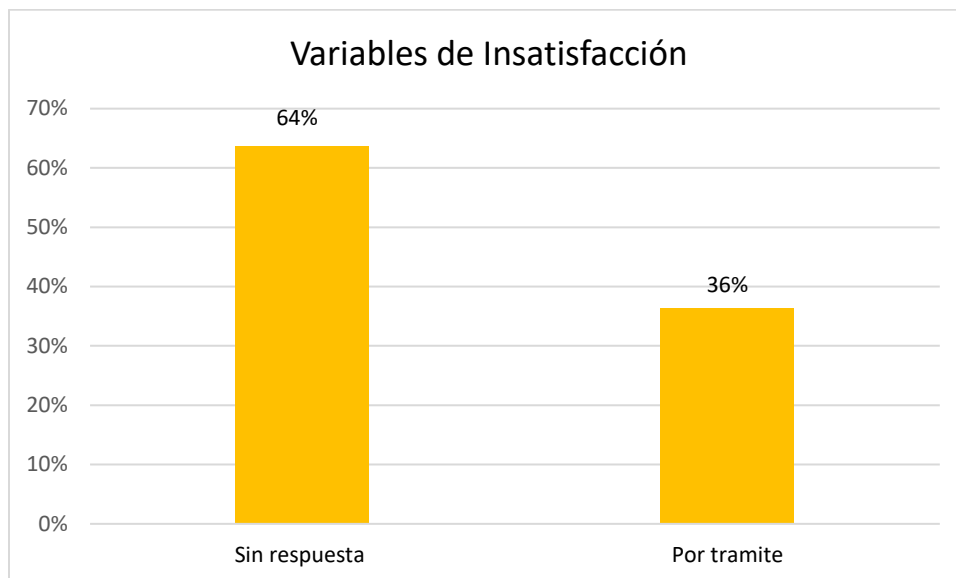
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





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;

Secretaría De Gobierno

Radicado 15869.El señor Carlos Enrique manifiesta inconformidad por la respuesta que emitió la Secretaría de gobierno, pues dice que las respuestas no fueron coherentes con las preguntas, por ejemplo pregunta ¿Qué consecuencia tiene no tener la matrícula de arrendador? y la respuesta es refiérase a la ley, en fin no contestan la pregunta y así con varios interrogantes solo lo refieren a la ley.

Justificación Secretaria De Gobierno:

La Secretaria de gobierno emite memorando AMC-SDG-341 del 2019 a la Dirección de atención al ciudadano el cual lleva por asunto Subsanción inconformidad radicado 15689, este documento fue enviado al ciudadano desde la Dirección de PQRs al correo ramsecomp@gmail.com.

Secretaría de Educación

Radicado 16560. La señora Rosa Velandia, manifiesta que la situación se sigue presentado en algunas ocasiones, pues siendo las 6:03 am el conductor de la ruta ya se ha ido, la señora recomienda que la monitoria cree un grupo de whatsapp para comunicar a los padres las eventualidades que se puedan presentar con el servicio de la ruta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Justificación Secretaria de educación:

Hemos tomado atenta nota de la reclamación de la ruta del Colegio Antonio Nariño, Granjitas y se remitió por competencia al contratista, para su verificación e informe, el cual se reenviara a la Dirección de atención al usuario y PQRs.

Secretaria General –Archivo

Radicado 16348. La señora María Ninon Parra Bustamante manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición.

Nota: No se evidencia respuesta en el software de correspondencia.

Radicado 16484. El señor Cesar Carrasco manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta su petición.

Se verifica con la Oficina de archivo quien responde al peticionario con número de oficio AMC-SG-ACM-114-2019 del 20 de septiembre de 2019 y notificado el día 8 de octubre de 2019.

Nota: Al peticionario se le debió responder con fecha límite el día 9 de septiembre, por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 20 días hábiles. Cabe aclarar que al peticionario se le brindo una respuesta parcial, ya que él debe proporcionar información más específica para continuar con su petición.

Inspección De Policía 2

Radicado 17243. El administrador del Conjunto campestre tikagua manifiesta que no ha recibido respuesta su petición.

Se verifica en el software de correspondencia y se evidencia que la Secretaria de planeación remitió por competencia 16 días hábiles después de haber recibido el comunicado a la inspección de policía número dos, lo cual genero retraso en la respuesta. La inspección de policía numero dos emite respuesta con número de oficio AMC-SDG-IP2-1220-2019 del 04 de octubre de 2019 y radicado en la ventanilla única para radicación el día 07 de octubre de 2019.

Comisaria De Familia 1

Radicado 15341. La señora Claudia Marcela manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición.

Nota: No se evidencia respuesta en software de correspondencia.

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

Radicado 16566. La señora Diana Carolina manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición.

Nota: No se evidencia respuesta en el software de correspondencia, ni la comisaria de familia reporto a la Dirección de atención al usuario respuesta alguna, por lo tanto a la fecha 10 de octubre de 2019 la respuesta se encuentra retrasa por 22 días hábiles.

Radicado 16543. La señora Johana Andrea Lemus manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Comisaria de familia 1



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

quien responde con oficio AMC-SDS-CF1-2071-2019 del 18 de septiembre de 2019 y notificado el día 8 de octubre de 2019.

Nota: Se debió responder con fecha oportuna el día 10 de septiembre por lo tanto la respuesta estuvo retrasa por 20 días hábiles.

Radicado 15713.El señor José Gabriel Quiroga manifiesta inconformidad, pues ha ido a reclamar la custodia de su hijo y le dicen que la Comisaría aun no la ha firmado. Lo anterior es comunicado a la Comisaria de familia 1 para conocimiento y fines pertinentes.

Secretaria de Transporte y Movilidad

Radicado 16642. La señora Laura Alejandra Martínez manifiesta que el conflicto se sigue presentando, hace poco se presentaron agentes a retirar carros, pero fue peor porque estos agentes le manifestaron a los vecinos que la señora Laura había radicado una queja a la Alcaldía municipal, lo cual genero conflicto con los vecinos, la señora Laura precisa que en el momento que asistieron los agentes, no había vehículos obstaculizando el paso del garaje.

Justificación Secretaria de transporte y movilidad:

Me permito informar que la queja de la Sra. Alejandra Jimenez en cuanto al mal estacionamiento de vehículos en vía pública, fue escalada a la Policía de Tránsito mediante oficio AMC- SMT-0828 del 23 de agosto del año en curso a quien compete la función de hacer respetar las normas de tránsito; no obstante y ante la inconformidad de la quejosa y que no ha obtenido el resultado esperado, se remite nuevamente al comandante de tránsito de Cajicá, oficio N° AMC- SMT-0994 del 10 de octubre del año en curso, requerimiento para que adelante los operativos pertinentes; adicionalmente en el mismo se realiza la siguiente observación " ... se solicita que cuando se atienda este tipo de quejas de la comunidad, el policía que acuda se abstenga de dar información respecto a la persona que presentó la queja, toda vez que para este ciudadano se le agrava la situación, por las retaliaciones que las más de las veces toman los infractores de las normas de tránsito contra él, lo que genera angustia, inseguridad e incrementa el riesgo de someterlos a tratos degradantes y a que se atente contra su integridad personal ".

En cuanto a la inconformidad con el actuar de la policía de tránsito, corresponde a la quejosa informar esta situación ante la Dirección de Tránsito del Departamento de Cundinamarca, para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar por el comportamiento asumido por los agentes. En estos términos se le oficiará nuevamente a la peticionaria.

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

