



## SECRETARIA GENERAL

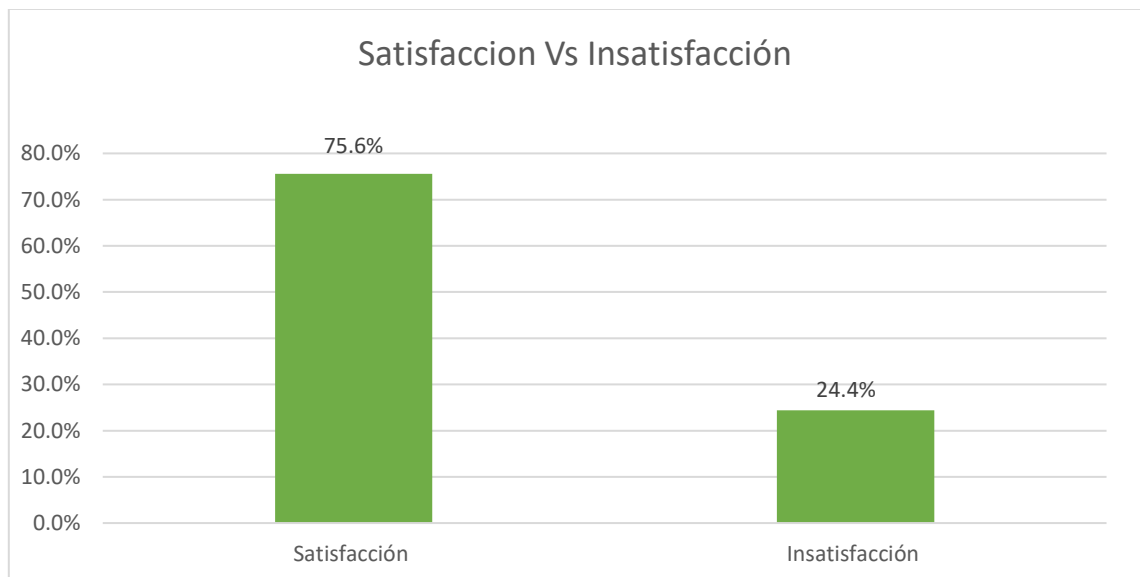
### INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

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 noviembre de 2018.

#### 1. Datos e información

En el mes de noviembre de 2018 se recibieron (138) 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 9 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.

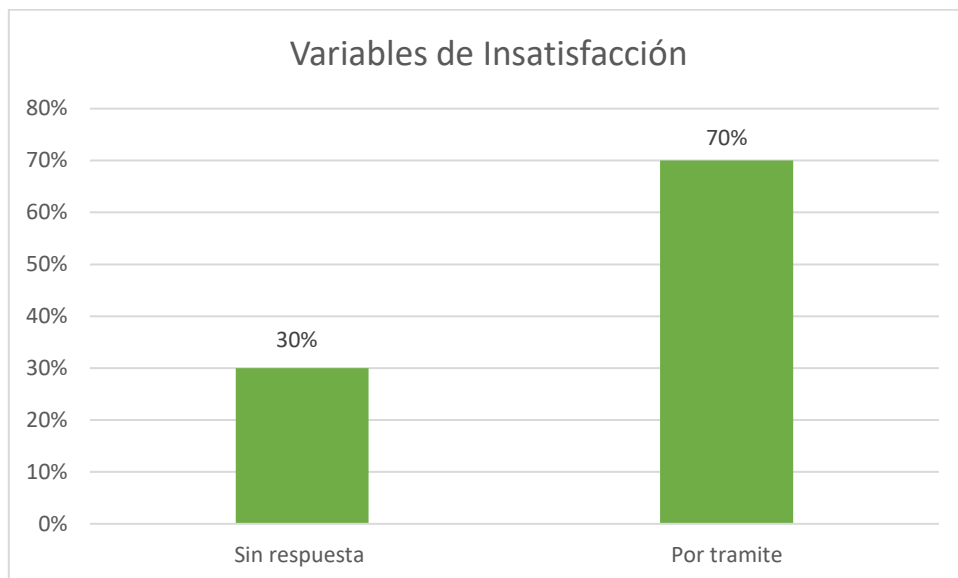
A continuación se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:





ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

## 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;

### SECRETARIA DE PLANEACIÓN

**Radicado 15330.** La Señora Edith González manifiesta inconformidad expresando lo siguiente: *“La respuesta no es clara me hicieron entender que la nomenclatura era provisional... no me respondieron nada”*.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimientos y fines pertinentes.

**Radicado 15229.** La Señora Marínela Niño Murillo manifiesta inconformidad por que no se le dio respuesta satisfactoria a su petición (no se encontró la licencia de construcción)

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimientos y fines pertinentes.

**Radicado 16846.** El señor José Isaías Guarín Romero expresa inconformidad porque no se ha dado respuesta a su petición.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimientos y fines pertinentes.

**Radicado 16272.** El señor Mauricio Gómez Calderón manifiesta que no se ha dado respuesta su petición.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimientos y fines pertinentes.

**Radicado 17608.** La señora Efigenia Rodríguez de Ferro expresa inconformidad ya que no se ha dado respuesta a su petición.

Se verifica en el sistema Sysman y se evidencia que la respuesta fue enviada para notificación el día 19 de diciembre de 2018 con AMC-OSP-2907-2018 del 17 de diciembre de 2018.

**Radicado 17133.** Este radicado fue remitido a la oficina de archivo mediante memorando AMC-MSP-1429-2018 del 12 de diciembre de 2018 fuera de términos, por lo que el ciudadano manifiesta inconformidad al no recibir respuesta eficaz y eficiente a su petición.

Nota: La petición del señor Felipe Ordoñez Riveros debió ser remitida por competencia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del documento, en este caso se debió enviar por competencia a más tardar el día 6 de diciembre de 2018.

### SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

**Radicado 15995.** El señor Argemiro Gutiérrez Ballesteros manifiesta inconformidad, ya que no le parece adecuada la respuesta que se le envió, expresando que **no hubo una investigación severa, no le enviaron copia por escrito del llamado de atención, el ciudadano considera que ante la falta de la funcionaria se debió tomar una medida más severa.**

**Justificación:** La Secretaria de Desarrollo Social remite memorando a **AMC-SDS-592-2018** el día 20 de diciembre a la Secretaria Jurídica-Unidad de control disciplinario para que realice seguimiento al caso del señor Argemiro, dado que la Secretaria de Desarrollo Social no tiene competencia para realizar valoración de las actuaciones de la contratista.

Lo anterior es comunicado por parte de la Dirección de Atención al Usuario y PQRs al usuario al correo: [argemiro.01@hotmail.com](mailto:argemiro.01@hotmail.com)

### SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

**Radicado 17035.** La señora Nidia manifiesta inconformidad, ya que no se da solución a su petición enunciando lo siguiente: **"Me parece una burla contestan por contestar pero no pasa nada me siento vulnerada "**.

**Justificación** La Secretaria de Transporte y Movilidad: *Es de aclarar que a la Sra. Nidia Melo se le informo mediante AMC-STM-1370-2018 la aprobación del PMT a la Constructora Arquitectura y Concreto del proyecto Girasoles para iniciar obra de pavimentación en la calle 4 del Barrio Capellanía, igualmente se le informo la vigencia del decreto 137 el cual modifica los sentidos viales de forma parcial autoriza el cierre de la calle 4 del barrio Capellanía lo cual subsana y da respuesta en final al derecho de petición de la Sra. Melo.*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

### **-Secretaria de Obras Publicas informa que:**

*En cuanto al tema de la vía capellanía en la que la señora hace mención es una vía que se debe entregar al municipio como cesión por parte de la constructora Arquitectura y Concreto y esta será ante la Secretaria de Planeación, en cuanto al cambio de sentido vial es con la Secretaria de Transito y Movilidad.*

*De igual manera esta Secretaria estará pendiente de hacer seguimiento a los trabajos de esta vía y al cumplimiento de las normas.*

Las justificaciones de la Secretaria de Transporte y Movilidad y Secretaria de Obras Públicas fueron enviadas a la peticionaria al correo: [jharymelo@gmail.com](mailto:jharymelo@gmail.com)

### **INSPECCIÓN DE POLICÍA 2**

**Radicado 16784.** El Señor Julio Valbuena muestra inconformidad con la respuesta dada por la Inspección de Policía 2, pues se le respondió que la situación la debe manejar directamente la administración del conjunto donde reside. Además, el Señor Valbuena expresa que este es un tema grave de convivencia, que no soporta más, por lo que considera que la Inspección de Policía debe ayudarle con este inconveniente, pues la administración del conjunto hace caso omiso a sus constantes quejas.

Lo anterior es comunicado a la Inspección de Policía número 2 para conocimiento y fines pertinentes.

### **Oficina de Archivo**

**Radicado 15789.** El Señor Jorge Peñuela Rincón manifiesta inconformidad respecto a la respuesta dada a su petición, ya que la respuesta proporcionada fue que no se encontró su requerimiento en el archivo de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Lo anterior es comunicado a la oficina de archivo para conocimiento y fines pertinentes.

---

*Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez*

*Contratista*

*Dirección de atención integral al usuario y PQRs*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO

