



SECRETARIA GENERAL

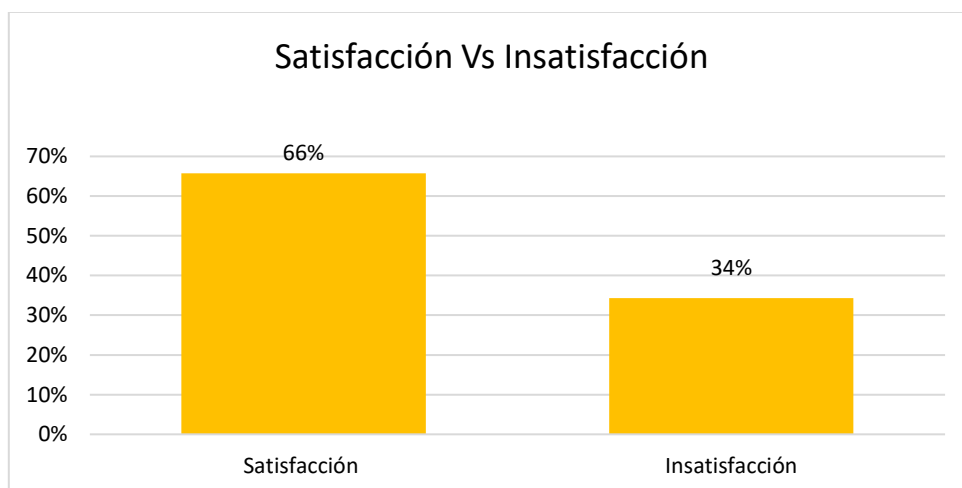
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE MARZO DE 2019

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 marzo de 2019.

1. Datos e información

En el mes de marzo de 2019 se recibieron (118) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 35 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.



Gráfica 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

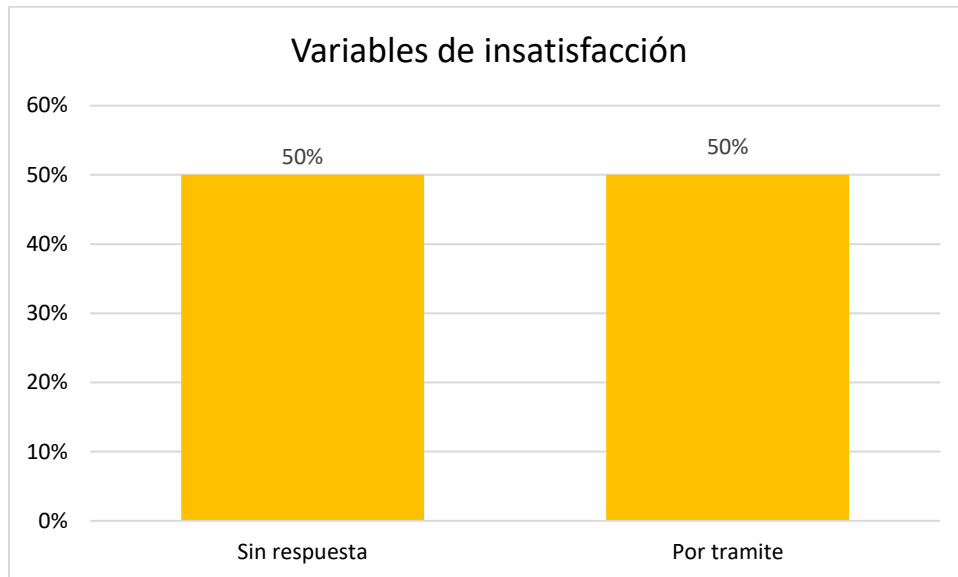
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



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 Planeación

Radicado 4479. El señor Sergio Maldonado manifiesta inconformidad, ya que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite respuesta mediante oficio AMC-SP-0633-2019 del 2 de abril y notificado el 20 de abril de 2019.

Nota: La respuesta estuvo retrasada por 10 días hábiles.

Radicado 3989. La ciudadana Karen Mora manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite respuesta mediante oficio AMC-OSP-0506-2019 del 15 de Marzo y notificado el 26 de marzo de 2019.

Nota: La Señora Karen se acerca a la Dirección de Atención Usuario y PQRs y se le entrega nuevamente copia de la respuesta emitida por la Secretaria de Planeación.

Radicado 4550. EL señor José Antonio Jaramillo manifiesta inconformidad, porque no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite respuesta mediante oficio AMC-SP-DDT-0605-2019 del 01 de abril y notificado el 04 de abril de 2019.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Nota: La respuesta emitida por la Secretaria de Planeación estuvo retrasada por 5 días hábiles; La Dirección de Atención al Usuario notifica nuevamente al correo joseantjara@hotmail.com

Radicado 4549. El señor Marco Fidel Gómez manifiesta inconformidad expresando que: *“nunca fueron hacer visita para que se dieran cuenta de lo estoy objetando en el oficio. Para eso adjunte fotos el papel aguanta todo... Si no van a visitar el predio de nada me sirve que me den una respuesta en papel”*.

Secretaria de Planeación justifica que: *Se emitió oficio AMC-SP-DDT-0599-2019 con fecha del 03 de mayo de 2019 respondiendo a la inconformidad del señor Marco, esta respuesta se encuentra en revisión y firma por parte del arquitecto Juan Camilo Jurado para remitir al solicitante.*

Radicado 5110. El señor Iván Antonio Chacra Neira manifiesta inconformidad, ya que solo se le respondió un punto de su petición.

Justificación: Secretaria de Planeación: *Se respondió nuevamente al peticionario con AMC-SP-DDT-0870-2019 radicado el 2 de mayo de 2019 en la ventanilla de correspondencia.*

Radicado 3753. La ciudadana Claudia Gaitán Rodríguez manifiesta inconformidad expresando que no se dio solución a la problemática que planteo.

Secretaria de Planeación justifica que: *Se estableció comunicación con la señora Claudia Gaita, y se le explico verbalmente lo que se le escribió, se le aclararon los alcances jurídicos de la Secretaria de Planeación, además se le indico que la siguiente instancia era la Inspección de Policía, entidad la cual realiza el control urbano.*

Radicado 5220. El señor Hugo Henry Narquez manifiesta inconformidad, pues los puntos a los que presento objeción no fueron resueltos uno por uno y a todos los vecinos que presentaron objeción a la obra se les respondió lo mismo.

Secretaria de Planeación justifica que: *El radicado 5220 se respondió de acuerdo a lo pertinente y a la normativa, por eso tiene visto bueno del asesor jurídico y ante cualquier Inconformidad se invitó a las personas a que se acerquen a la oficina de planeación en el horario de atención.*

Radicado 5545. La señora Elfa manifiesta que se le envió un correo que no tiene relación a lo que pregunto, piensa que se equivocaron con el contenido del correo.

Justificación Secretaria de Planeación: *A la señora Elfa Garzón Achury se le amplió la respuesta a su petición mediante correo electrónico el día 30 de abril, de igual manera se informa que alguna de la información solicitada por la usuaria no se encuentra en la carpeta puesto que, con fecha de radicado de 08 de julio de 2016, el señor Alfonso Bello solicitó una devolución de documentos de la carpeta*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

desistida 25126-0-15-0399 y este despacho mediante oficio AMC-OSP-1653-2016 realizó la devolución de los mismos.

De igual manera se le invitó a la usuaria a hacer la consulta del expediente teniendo en cuenta que la custodia de los expedientes anteriores al año 2016 corresponde a la Secretaria General – Oficina de Archivo Municipal.

Oficina de Archivo

Radicado 5578. La señora Libia Esperanza Venegas manifiesta inconformidad, porque no encontraron los planos que solicito y a razón de eso no ha podido realizar el desenglobe de su casa.

Justificación Oficina de Archivo: La oficina de archivo manifiesta que se encontraron los documentos, se procedió a llamar a la señora Libia quien pasara a recogerlos el día 29 de abril de 2019.

Secretaria de Ambiente:

Radicado 4057. El señor Juan Carlos Espinel manifiesta inconformidad, ya que no ha recibido respuesta a su petición.

Se verifica con la Secretaria de Ambiente quien emite AMC-SADER-301-2019 del 15 de marzo de 2019 y notificado el 26 de marzo de 2019.

-Nota: la Dirección de Atención al Usuario re notifica al señor Juan Carlos Espinel al correo angelespinel@hotmail.com

Secretaria de Hacienda

Radicado 3929. El señor Hernán Mauricio Oliveros Mota manifiesta inconformidad, ya que no ha recibido respuesta a su petición, se verifica en el sistema Sysman y se evidencia respuesta con AMC-SH-0435-2019 del 16 de abril de 2019, notificado el 22 de abril de 2019.

Nota: Al ciudadano se le debió responder con fecha límite del 26 de marzo, por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 17 días hábiles.

Radicado 4674. La señora Luz Estela Ospina manifiesta inconformidad pues no ha recibido respuesta a su petición.

La Secretaria de Hacienda justifica que: *Se hizo varias llamadas, ya que no tenía dirección, ni correo en el oficio, cuando se realizó el cálculo de lo que la señora solicito ya lo había pagado.*

Nota: La Dirección de Atención al Usuario y PQRs recomienda comunicarse de nuevo con la ciudadana y emitir oficio en respuesta a su petición.

Radicado 4258. La señora Catalina Rodríguez manifiesta inconformidad, ya que no se le respondió la pregunta que planteo la cual fue: ¿En el caso de que no sea una pérgola debo solicitar licencia de construcción?

La Secretaria de Planeación justifica que: *Respecto Radicado 4258, se habló con la solicitante vía telefónica y se aclaró el tema específico de la misma. Aclarado el*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL

tema se procedió a proyectar oficio 0889-2019 con fecha 03-05-2019 el cual se encuentra en espera de la revisión y firma por parte del arquitecto Juan Camilo Jurado para remitir vía correo electrónico a la solicitante.

*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

