



SECRETARIA GENERAL

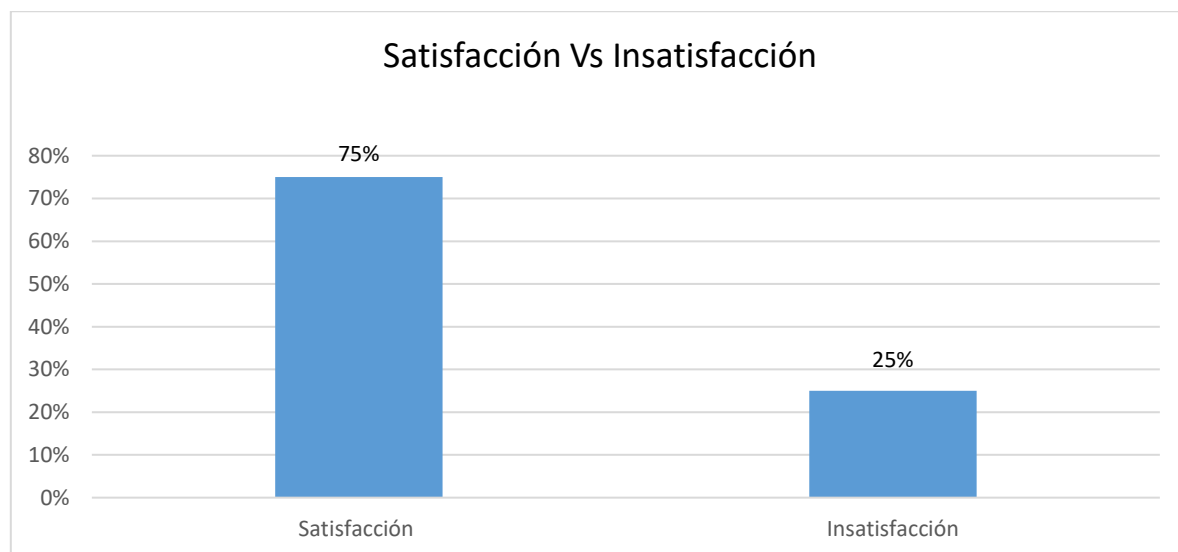
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL 01 DE OCTUBRE AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2019

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 periodo comprendido del 01 de octubre al 15 de noviembre de 2019.

1. Datos e información

En periodo comprendido del 01 de octubre al 15 de noviembre 2019 se recibieron (120) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 36 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.

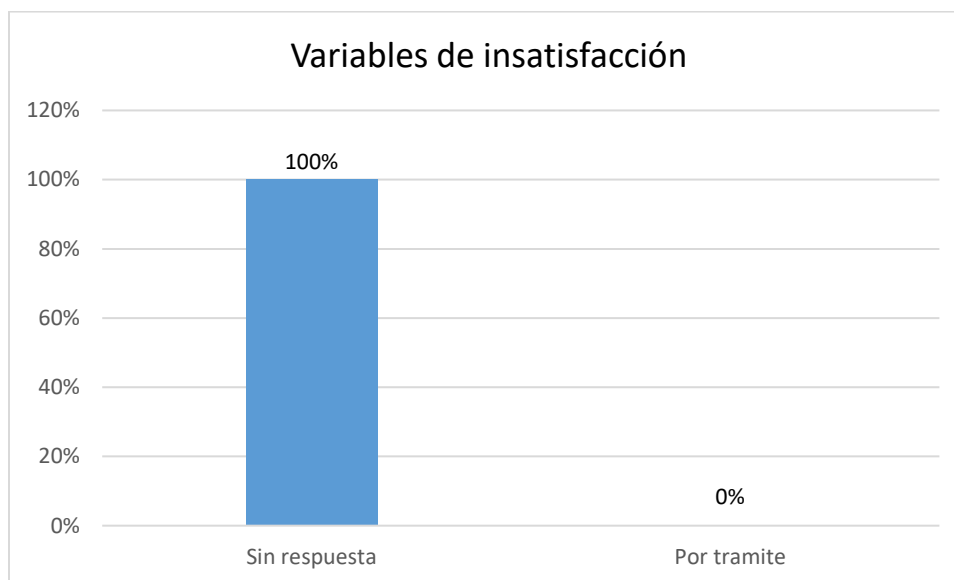
A continuación se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





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 20279. La señora Nancy Viviana Bautista manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición, pues cancelo el monto que le informaron para obtener las copias y no se las han entregado. Lo anterior para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 20481. El señor Juan Manuel Gracia manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaría de planeación quien mediante oficio AMC-SP-2509-2019 del 6 de noviembre de 2019 solicita ampliación de términos para dar respuesta a la solicitud.

Nota: La retroalimentación con el ciudadano se realizó el día 3 de diciembre donde manifiesto que no había recibido respuesta a su petición, de acuerdo a la ampliación de términos se debió dar respuesta el día 28 de Noviembre de 2019, por lo tanto la respuesta se encuentra retrasa por 3 días hábiles.

Radicado 20503. El señor Carlos Francisco Nieto expresa que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaría de planeación quien responde al peticionario mediante AMC-SP-2259-2019 del 17 de noviembre y notificado el 10 de diciembre de 2019 mediante correo electrónico.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





SECRETARIA GENERAL

Nota: La respuesta estuvo retrasada por 39 días hábiles.

Radicado 21195. La señora Norena López Castro manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de planeación quien responde con AMC-SP-2563-2019 del 14 de noviembre de 2019 y notificado el 25 de Noviembre de 2019.

Nota: A la peticionaria se le debió contestar con fecha límite de respuesta el día 18 de noviembre de 2019, por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 5 días hábiles.

Inspección de policía uno

Radicado 20274. El Señor Gabriel Francisco Moyano manifiesta que no se ha dado solución a la problemática que presenta.

Justificación Inspección de policía uno:

En respuesta a la inconformidad presentada este despacho aclara que se emitió el oficio AMC-SDG-IP1-1603-2019 donde se le indican a los peticionarios las actuaciones con referente al derecho de petición, se le oficia a la Estación de policía del municipio con AMC-SDG-IP1-1600-2019 con el fin de que realice control, registro y verificación de documentos a los establecimientos de comercio LA CABAÑA y LIQUOR KING y a la Corporación Autónoma Regional CAR seccional Zipaquirá con AMC-SDG-IP1-1601-2019 solicitando control y medición de ruido a estos mismos establecimientos de comercio, a la fecha no se ha recibido respuesta de ninguna de estas dos entidades con respecto a las actuaciones adelantadas.

Oficina de Archivo:

Radicado 20994. La señora Carmen Elena Rivera manifiesta que no se ha dado respuesta a su petición. Se verifica con el Archivo municipal quien responde con AMC-SG-AMC-128-2019 del 07 de noviembre de 2019 y notificado el 13 de noviembre donde se le indica a la peticionaria que debe suministrar información adicional para poder continuar con la búsqueda en el archivo.

Nota: La Dirección de atención al usuario y PQRs reenvía el oficio de respuesta a la peticionaria al correo icrsasgerencia@hotmail.com

Comisaria de familia uno:

Radicado 22075. El Señor José Gabriel Rivera Quiroga manifiesta que no ha recibido respuesta su petición. Se verifica en software de correspondencia y no se evidencia respuesta.

Nota: Al peticionario se le debió responder con fecha límite el día 4 de diciembre, por lo tanto a la fecha 10 de diciembre la respuesta se encuentra retrasada por 4 días hábiles.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL

Radicado 21669. La señora Blanca Edith Arévalo Cárdenas manifiesta que no ha recibido respuesta a su solicitud. Se verifica en software de correspondencia y no se evidencia respuesta.

Nota: Al peticionario se le debió responder con fecha límite 27 de noviembre de 2019, por lo tanto a la fecha 10 de diciembre la respuesta se encuentra retrasada por 9 días hábiles.

Radicado 21856. El señor Álvaro Parra manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica en software de correspondencia y no se evidencia respuesta.

Nota: Al peticionario se le debió responder con fecha límite del 2 de Diciembre de 2019, por lo tanto a la fecha 10 de diciembre la respuesta se encuentra retrasada por 6 días hábiles.

Radicado 19826. El señor Héctor Eduardo Rojas manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica en software de correspondencia y no se evidencia respuesta.

Nota: Al peticionario se le debió responder con fecha límite del 2 de Diciembre de 2019, por lo tanto a la fecha 10 de diciembre la respuesta se encuentra retrasada por 6 días hábiles.

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

