



SECRETARIA GENERAL

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2019.

1. Datos e información

En el mes de septiembre de 2019 se recibieron (144) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 43 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



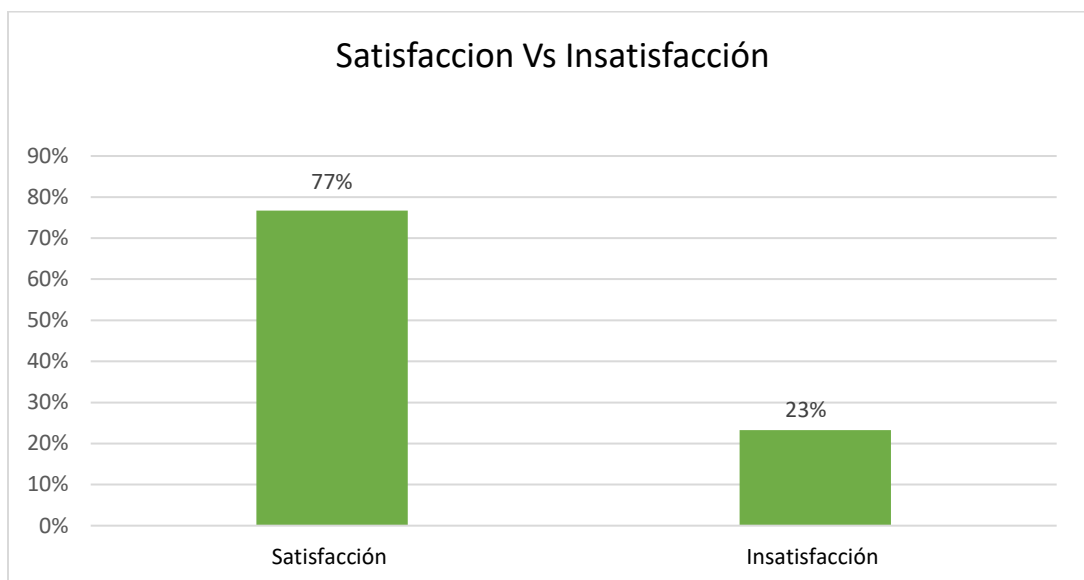
CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





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;

Despacho del Alcalde

Radicado 17994. La Señora Flor Alba Cárdenas manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con el Despacho del Alcalde quien responde con AMC-DA-397-2019 el 16 de septiembre de 2019 y notificado el 19 de noviembre.

Nota: La Dirección de atención al ciudadano envía nuevamente la comunicación al correo flor.cardenas.anzola@gmail.com

Radicado 18589. El Señor Víctor julio, manifiesta que recibió una respuesta fue muy superficial ante una petición con fundamentos, nunca se realizó la obra del convenio participativo aun cuando desde marzo en compañía con la universidad militar se remitieron los estudios correspondientes.

Lo anterior es comunicado al Despacho de alcalde para conocimiento y fines pertinentes.

Secretaria de planeación

Radicado 18451. La Señora María Isabel Tunjano, manifiesta inconformidad ya que le cobran alrededor de dos millones por los planos solicitados, expresando que





SECRETARIA GENERAL

como junta de acción comunal no le parece justo que se cobre este monto pues es para acceso a la comunidad.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 17728. La señora Clara Inés Ayala manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Secretaria de planeación quien solicita al Archivo general el día 17 de septiembre mediante memorando AMC-MSP-0705-2019 el expediente solicitado por la peticionaria, el día 8 de octubre bajo memorando AMC-SG-ACM-M-121-2019 el Archivo remite el expediente solicitado.

Nota: Se evidencia que la Secretaria de planeación a la fecha 3 de diciembre no ha dado respuesta a la peticionaria, aun cuando el Archivo general ya remitió dicho expediente; Teniendo en cuenta que a la ciudadana se le debió contestar con fecha límite el día 24 de septiembre, la respuesta se encuentra retrasada por 47 días hábiles.

Inspección de policía uno

Radicado 17567. La señora Blanca Cecilia Tenjo manifiesta inconformidad con la respuesta dada por la Inspección de policía, pues no recibió solución a su problemática.

Justificación inspección de policía uno:

En respuesta al radicado 17567-2019 se informa que este despacho en oficio AMC-SDG-IP1-1282-2019 le solicitó a la ciudadana aportar información faltante con el fin de determinar si había o no perturbación a la posesión, la ciudadana radicó bajo el número 18905-2019 los documentos antes solicitados y en respuesta se emite el oficio AMC-SDG-IP1-1412-2019 donde se le indica que este despacho encontró impropio avocar conocimiento de la perturbación a la posesión y mera tenencia de bienes inmuebles toda vez que la acción policial caduco conforme a lo estipulado en la ley 1801 de 2016 en su artículo 80 y que por lo tanto debía acudir a la jurisdicción ordinaria.

Comisaria de Familia uno

Radicado 18093. Se establece comunicación vía telefónica con la Señora María Carmen Martínez quien expresa que llevo más de un año en un proceso y al fin no le dieron respuesta satisfactoria, en muchas ocasiones se le solicitó a la Comisaría uno que citará a sus hermanos para que respondieran por el cuidado de su madre pero nunca se hizo.-*Palabras expresadas por la ciudadana.*

Además, manifiesta inconformidad, porque ya se vencieron los términos de la solicitud 18093 y no han dado respuesta.

Se verifica con la comisaria de familia uno quien responde a la peticionaria mediante AMC-SDS-CF1PAM-711-2019 y se notificada el 21 de octubre de 2019.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Nota: Al peticionario se le debió dar respuesta con fecha límite el día 01 de octubre de 2019, por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 13 días hábiles.

Radicado 17926. La Señora Luz Adriana Rodríguez manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición, además informa que si no puede responder a la llamada de notificación de la Comisaria, le pueden avisar por WhatsApp. Lo anterior es comunicado a la Comisaria de familia uno, para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 19595. La Señora Niní Yohanna manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Comisaria de familia uno quien responde con oficio AMC-SDS-CF1-2513-2019 notificado el 21 de noviembre de 2019.

Nota: A la peticionaria se le debió responder con fecha límite del 22 de octubre de 2019, por lo tanto estuvo la respuesta estuvo retrasada por 20 días hábiles.

Radicado 19169. El señor Yohan Sánchez manifiesta inconformidad, pues no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Comisaria de familia uno quien responde mediante AMC-SDS-CF1-2412-2019 del 12 de noviembre y notificado el día 26 de Noviembre de 2019.

Nota: Al peticionario se le debió contestar con fecha límite el día 15 de octubre de 2019, por lo tanto la respuesta estuvo retrasada por 28 días hábiles.

Secretaria de gobierno

Radicado 18179. El presidente de la Junta acción comunal el misterio manifiesta que no ha recibido solución a su problemática, ya que se sigue presentando la proliferación de consumidores de alucinógenos.

Justificación Secretaria de gobierno:

De manera atenta me permito informar que este Despacho sólo puede remitir a Policía la queja mas no ingerir en los procedimientos de la Policía Nacional a la persona se le advierte que debe denunciar ante la Policía Nacional favor hacerle saber lo mismo.

Proyectó: 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

