



SECRETARIA GENERAL

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE ENERO 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 enero de 2019.

1. Datos e información

En el mes de enero de 2019 se recibieron (108) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 32 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 PQR.

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



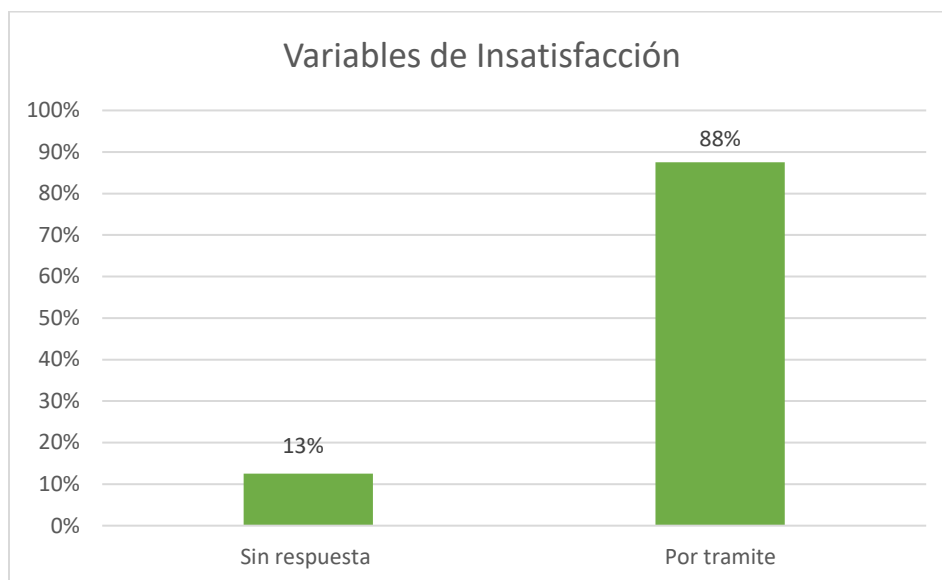
CO-SC-CER427820



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 PQR en cada uno de los casos presentados;

Secretaría de Planeación

Radicado 732. La señora Tania Marcela Mateus Velandia manifiesta inconformidad ya que expresa que no obtuvo respuesta sobre el apartamento 406. Le escriben que los lugares del área perimetral que se encuentran alrededor de los apartamentos hacen ruido por lo que considera improcedente la respuesta.

Lo anterior es comunicado a la Secretaría de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 846. El ciudadano José Darío Torres Rojas manifiesta inconformidad ya que le responden que no está dentro de las funciones de la Secretaria de Planeación realizar una visita a una obra.

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

Secretaría de Hacienda

La Señora Ruth Stella Nieto Castro manifiesta inconformidad, pues le responden que su caso está en estudio y no obtiene respuesta definitiva a la fecha 22 de febrero de 2018.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





SECRETARIA GENERAL

La Secretaría de Hacienda justifica que su solicitud se encuentra en trámite hasta que todos los vecinos involucrados se notifiquen en el proceso para continuar con su debida respuesta.

Comisaria 1

Radicado 1527. La Señora María Eugenia Cadena manifiesta que no ha recibido respuesta a su petición. Se verifica con la Comisaria 1 quien responde con oficio AMC-SDS-CF1-289-2019 del 27 de febrero de 2019 y notificado el día 28 de febrero de 2019.

Nota: A la ciudadana se le debió responder con fecha límite de respuesta el día 14 de febrero de 2019, por lo tanto esta respuesta estuvo atrasada por 10 días hábiles.

Inspección 2:

Radicado 1482. La Señora Luz Ángela Lovera Bello manifiesta inconformidad, ya que sellaron la obra y se impuso una multa de 10 millones, pero no se ordenó la demolición del muro que está afectando a los vecinos.

Lo anterior e comunicado a la Inspección de Policía 2 para conocimientos y fines pertinentes.

Radicado 920. La Señora Karem Yireth Beltran manifiesta inconformidad porque le respondieron que iban a iniciar el proceso pertinente y no se le dijo más. Lo anterior e comunicado a la Inspección de Policía 2 para conocimientos y fines pertinentes.

Inspección 1

Radicado 1055. Se realiza retroalimentación vía telefónica con la ciudadana Silvia Patricia Bonilla, manifiesta inconformidad expresando que no solo son escombros, se presenta una infracción urbanística de la cual no le dan razón, no le resuelven nada palabras expresadas por la ciudadana.

Lo anterior es comunicado a la Inspección de Policía 1 para conocimientos y fines pertinentes.

Secretaría de Gobierno

El señor Oswaldo Pataquiva presenta inconformidad con la respuesta que emite la Secretaria de Gobierno, ya que le responden que en esos casos llame a la policía, el jueves 14 de febrero los llamo cuatro veces y no pasó nada, la fiesta se extendió hasta las 3:30 am de la mañana. El usuario expresa *"los policías me notifican que han ido a revisar y no encuentran nada...si van de día no van a encontrar nada, a*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL

veces las fiestas son dos veces por semana se escuchan balas, caballos y música a alto volumen y nadie nos colabora".

Se verifica con la Secretaría de Gobierno quien mediante oficio AMC-SDG-0332 del 28 de febrero solicita al comandante de estación de policía de Cajicá realizar seguimiento para que sea resulta a fondo la petición del ciudadano Oswaldo Pataquiva.

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

