



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

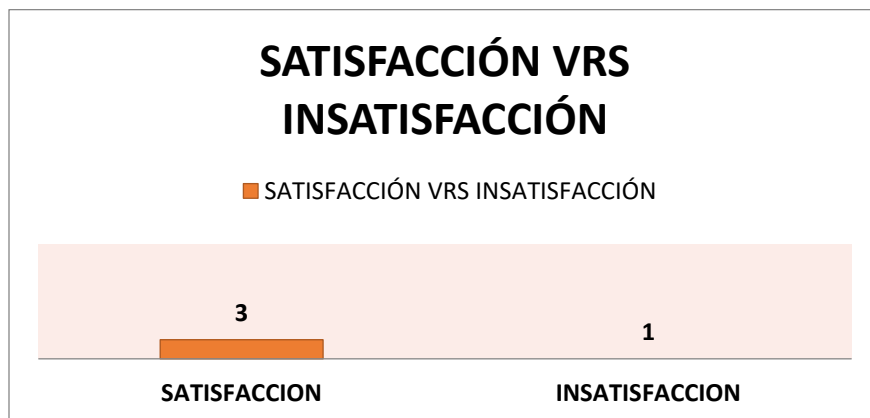
## INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 2020

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, mencionado lo anterior y de acuerdo a la retroalimentación realizada parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS , al 100% de ciudadanos que generaron PQRS en el periodo comprendido del 01 de Abril al 30 de Abril de 2020.

### 1. Datos e información

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en los decretos expedidos por la presidencia de la república y acatando las sugerencias de prevención y autocuidado para mantener controlada la pandemia que nos afecta se toma conciencia de la importancia de su cumplimiento, razón por la cual todo fue radicado por medio de correo electrónico y retroalimentado por el mismo medio .En el periodo comprendido del 01 de Abril al 30 de Abril de 2020 se recibieron (16) PQRS,de los cuales se solicitó información a todos los usuarios para control y seguimiento de los mismos y solo se recibió respuesta de 4 usuarios ,se obtuvieron satisfacciones e insatisfacciones en cuanto al trámite y respuesta dada 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.



CO-SC-CER701118



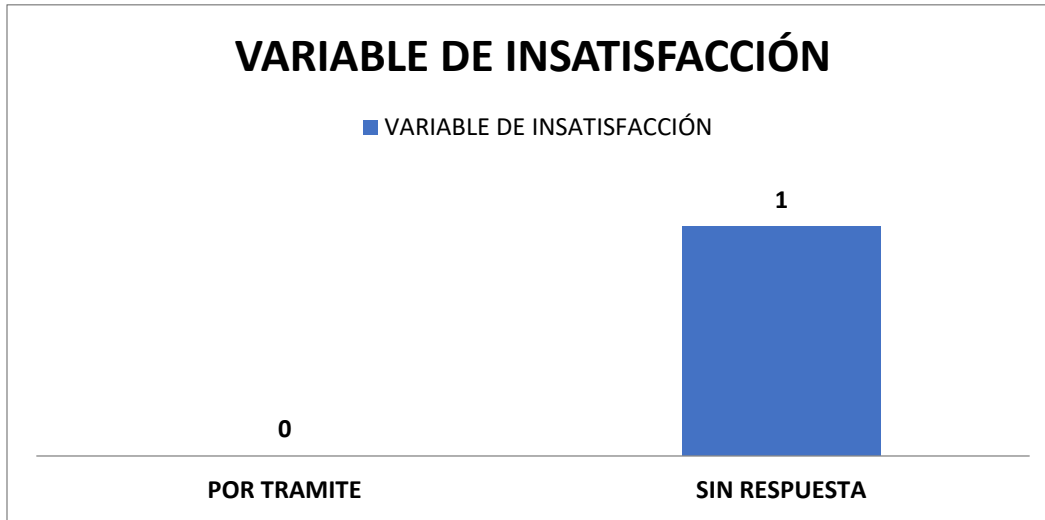
## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

A continuación, se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:



Grafica 2. Variables de insatisfacción por tramite vs insatisfacción por no obtener respuesta. A continuación se describen las insatisfacciones y satisfacciones 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:

## 2. Motivos de insatisfacción

### INSPECCION DE POLICIA I

**Radicado PQRS-CE-488-29-04-2020**

El señor Eduardo Carrillo afirma que Aun no me ha emitido respuesta, ni se han pronunciado a sus peticiones y necesidades y debido a la negativa de un pronunciamiento, instauo una Tutela, para prevalecer sus derechos como Ciudadano.

Se deja la aclaración, que después de la respuesta del señor Eduardo Castillo, se procede a verificar la trazabilidad de la PQRs en mención y se evidencia:

Que el día 19 de mayo de 2020, mediante correo electrónico se le remitió el oficio AMC-SDG-IP1-0569-2020, se le dio respuesta



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

La imagen muestra una captura de pantalla de un correo electrónico en Gmail. El correo es de Gustavo Adolfo Londoño Marmolejo, Inspector de Policía No 1, Secretaria de Gobierno, Alcaldía Municipal de Cajicá. El destinatario es Eduardo Carrillo Niño. El correo contiene un saludo, un remite de un oficio AMC-SDG-IP1-0569-2020 y una respuesta a una petición, mencionando el Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020. El remitente se presenta como Lilian Guerrero Salcedo, Profesional Universitario IP1. En la parte inferior derecha del correo se detallan los datos de contacto de Gustavo Adolfo Londoño Marmolejo.

Por lo que se procedió reiterarle la respuesta al señor Carrillo

### 3. Motivos de Satisfacción

## SECRETARÍA DE GOBIERNO

**Radicado: PQRS-CE-509-30-04-2020**

La Señora Jennifer Xamara Sierra manifiesta que la respuesta dada por la Secretaria competente resulto satisfactoria ya que derecho de petición se radico el



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

29 de Abril del 2020 y la respuesta emitida fue el día 11 de Mayo, por ende fue contestado dentro de los términos estipulados por la ley.

### **SECRETARÍA DE TRANSITO Y MOVILIDAD**

**Radicado: PQRS-CE-344-13-04-2020**

El señor Joaquín Augusto Torres Nieves manifiesta que recibió respuesta por parte de la secretaría competente sintiéndose satisfecho por la misma ya que fue emitida en los términos establecidos por ley con el oficio AMC-STM-211-2020.

### **SECRETARIA GENERAL**

**Radicado: PQRS-CE-332-07-04-2020**

El Señor Juan David Sánchez manifiesta que se siente satisfecho con la respuesta recibida la cual fue recibida en los términos establecidos por ley con el oficio AMC-SG-031-2020.

*Proyecto. Mónica Evelin Hernández Guerrero*

*Contratista*

*Dirección de atención integral al usuario y PQRs*



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>