



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

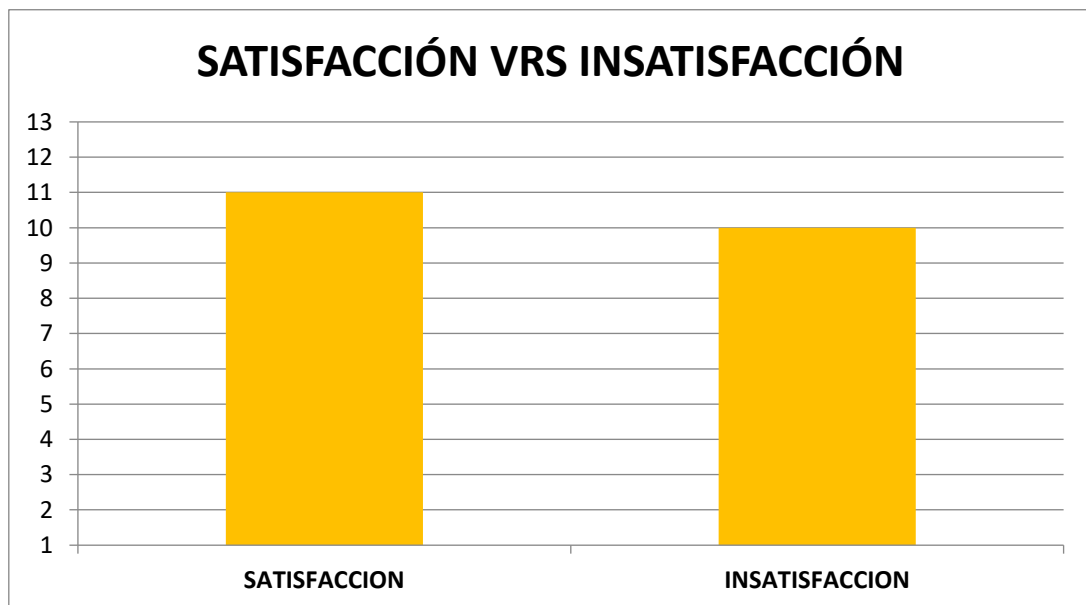
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE FEBRERO AL 29 DE FEBRERO 2020

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, 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 Febrero al 29 de febrero de 2020.

1. Datos e información

En periodo comprendido del 01 de Febrero al 29 de Febrero 2020 se recibieron (69) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 21 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:



CO-SC-CER701118

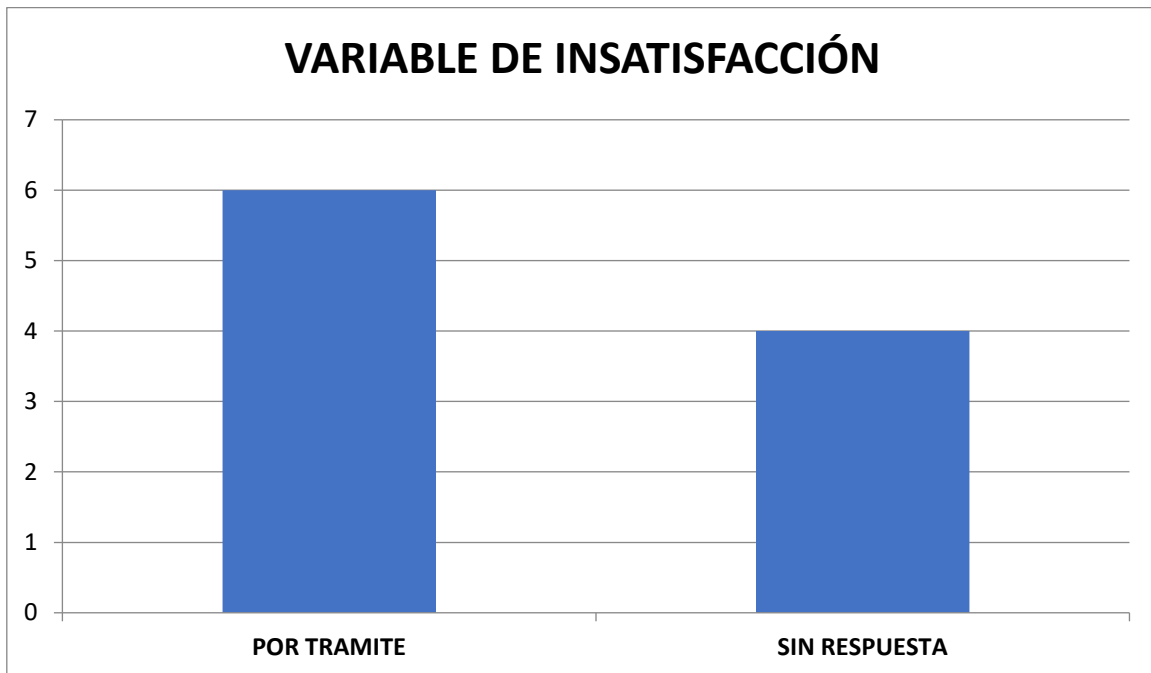


Unidos con toda seguridad

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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



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 GENERAL – OFICINA DE ARCHIVO

Radicado 1313.

La señora Claudia Marcela Mendoza manifiesta que se siente muy insatisfecha por la respuesta recibida por parte de la oficina de archivo ya que le informan que no encuentran el documento solicitado afirma que el documento tiene que estar allí porque ella se acercó a la comisaria y ellos dicen que no tienen en su poder documentación del año 2005 y además el municipio no ha realizado transferencia



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

al archivo de Bogotá, se verifica en el software de correspondencia y se evidencia respuesta con el oficio AMC-SG-AMC-0-006-2020 dentro de los términos de ley, pero aclara que necesita pronta solución al tema.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Radicado 1337.

La señora Ingrid Paola Barraza manifiesta que no recibió respuesta y que la funcionaria que la atendió lo hizo de una manera bastante grosera indicándole que debía esperar como todo el mundo, afirma que no es el trato que se le debe ofrecer a los ciudadanos, se verifica el software de correspondencia y se evidencia respuesta con el oficio AMC-SDE-056-2020 pero no evidencia escáner.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado 1549:

La señora Luz Stela Ayala manifiesta que recibió respuesta por parte de la secretaría, aclara que no fue convincente, se verifica el software de correspondencia y se evidencia respuesta con el oficio AMC-SG-IP1-0204-2020.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Radicado 1561.

La señora María Santos Torres afirma que si recibió respuesta por parte de la secretaría pero que no se siente satisfecha ya que le negaron un beneficio que verdaderamente necesita por causa del puntaje tan alto que registra en el sisben, se verifica en el software de correspondencia y evidencia que se dio respuesta dentro de los términos de ley con el oficio AMC-SDS-044-2020.

SECRETARIA GENERAL- DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO

Radicado 2130.

La señora Cielo Judith González afirma que recibió respuesta dentro de los términos de ley con el oficio AMC-SG-DAIU-002-2020 por parte de la Dirección de PQRs donde manifiestan que se realiza remisión del trámite a la oficina de SIETT pero hasta el momento no recibido respuesta alguna por parte de ellos .

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado 2274.

El señor Arturo Venegas afirma no haber recibido una respuesta por parte de la inspección, se verifica en el software y efectivamente no se recibió el oficio AMC-



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SDG-IP1-0280-2020 debido a que los notificadores no encontraron a la persona mencionada.

SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS

Radicado 2400:

La señora Mary Luz Ayala manifiesta que recibió respuesta por parte de la secretaría dentro de los términos de ley con el oficio SIOF-0169-2020 pero no le dieron solución en cuanto al reclamo que radico ya que envían cartas, toman fotos, pero aún se encuentra a la espera de una solución en cuanto al tema.

SECRETARÍA DE PLANEACION

Radicado 2127.

La señora Judith Lorza manifiesta que no ha recibido respuesta por parte de la secretaría, se verifica en el software de correspondencia y no se evidencia respuesta alguna.

INSPECCION DE POLICIA II

Radicado 1223

La señora Dolly Roció Real manifiesta que recibió respuesta por parte de la inspección con el oficio AMC-SDG-IP2-128-2020 pero no se siente satisfecha con la misma ya que la constructora tuvo que hacerse cargo del tema, sin embargo está a la espera del control y el seguimiento en cuanto al proceso de canalización del vallado.

SECRETARIA DE SALUD

Radicado 182

El señor Raúl Moyano manifiesta que no recibió la visita por parte de la secretaria, afirma que entiende por qué ya que estaba programada para los días que inicio la cuarentena.

3. Motivos de Satisfacción

SECRETARIA DE HACIENDA

Radicado 1146.

El señor José Rubelio Aguirre manifiesta que recibió respuesta por parte de la dependencia dentro de los términos de ley por medio del oficio AMC-SH-0091-2020 y que fue una respuesta argumentada.



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado 1177

El señor Andrés Felipe González manifiesta que recibió respuesta fuera de los términos de ley, aclara que el trámite se realizó en la administración pasada por falla del contratista ya que no registro nomenclatura motivo por el cual se encuentra a la espera de que el contratista le dé solución al tema, se verifica en el software de correspondencia pero no se evidencia scanner.

SECRETARIA DE EDUCACION

Radicado 1257.

La administración del colegio Colombo Hispano manifiesta que el trámite mencionado fue finiquitado ya que se dio respuesta por parte del colegio porque era una situación que se presentaba por traslado de departamento las respuestas fueron recibidas dentro de los términos de ley.

SECRETARIA GENERAL-DIRECCION GESTION HUMANA

Radicado 1816

La señora Danniza Benilda Sánchez afirma que recibió respuesta oportuna y dentro del término de ley por medio del oficio AMC-SG-DGH-092-2020

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado 2027.

La señora María Arguellos afirma que recibió respuesta dentro de los términos de ley por medio del oficio AMC-SP-0322-2020.

SECRETARIA DE EDUCACION

Radicado1871:

La señora Adriana Del Pilar Parra manifiesta que recibió respuesta por parte de la secretaría dentro de los términos de ley por medio de correo electrónico.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado 1327.

La señora Alba Lucia Acosta Acosta manifiesta que recibió respuesta en los términos de ley con el oficio AMC-SP-DDT-0245-2020.



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE EDUCACION

Radicado 1397

La señora Aleyda Patricia Ávila manifiesta que el trámite fue remitido por competencia a la secretaría departamental, la respuesta se recibió en los términos de ley con el oficio AMC-SDE-057-2020.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado 1550

El señor Pedro Antonio Aldana manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley, pero por motivos de la cuarentena no ha podido recogerla.

SECRETARIA DE SALUD

Radicado 172

La señora Liliana Guerrero afirma que recibió la visita por parte de la secretaría en los términos de ley.

SECRETARIA DE SALUD

Radicado 181

La señora Marcela Gamboa manifiesta que recibió la visita por parte de la secretaría de forma oportuna.

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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>