



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

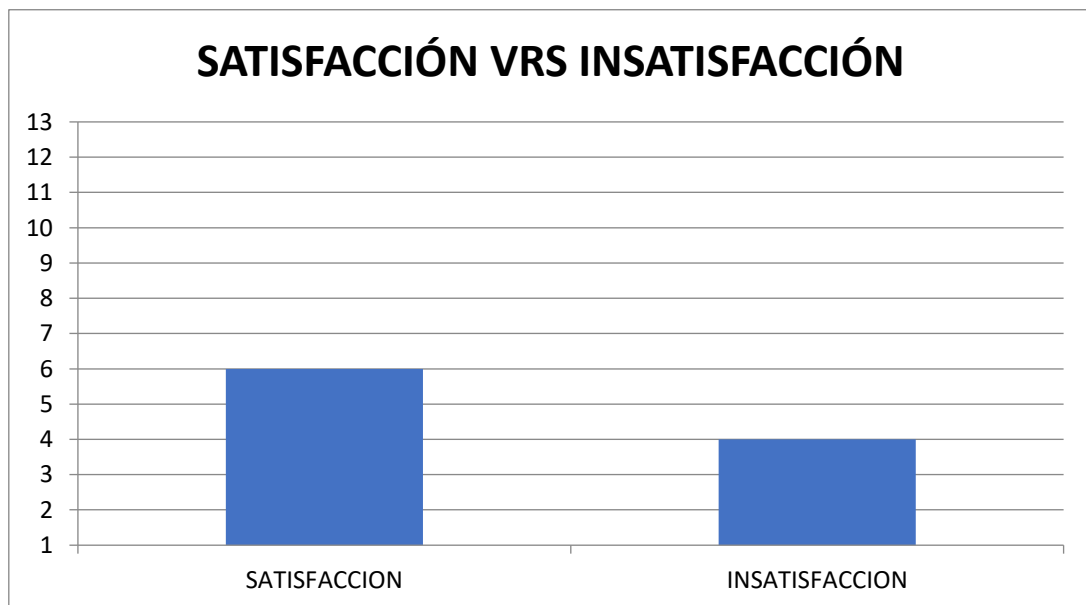
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE MARZO AL 31 DE MARZO DE 2020

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 marzo al 31 de marzo de 2020.

1. Datos e información

En periodo comprendido del 01 de Marzo al 31 de Marzo de 2020 se recibieron (34) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 10 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.



CO-SC-CER701118



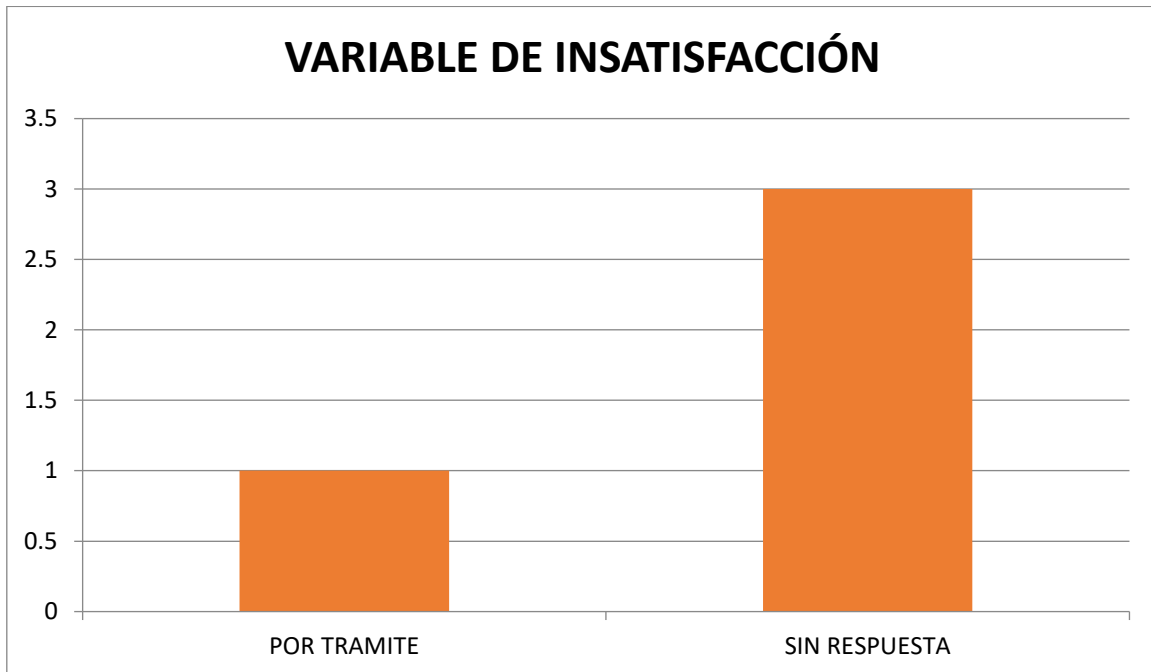
Unidos con toda seguridad

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

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



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 PLANEACION

Radicado 2725

La señora Dioselina Manifiesta que no ha recibido respuesta por parte de la dependencia, se verifica en el software y evidencia respuesta con el oficio AMC-SP-0457-2020 pero no se evidencia escáner.

SECRETARIA DE PLANEACION



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

Radicado 2673.

El señor Harvey Bernal manifiesta que recibió respuesta por parte de la secretaría de planeación en el tiempo oportuno, sin embargo, solicita información sobre la misma para aclarar algunas dudas ya que es un poco confusa debido a que la constructora asegura que si se realizó la solicitud. Se da respuesta por medio del oficio AMC-SP-0472-2020 en los términos de ley pero no evidencia escáner.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado 3144.

El señor Ezequiel Rodolfo Villarraga manifiesta que no ha recibido respuesta, aclara que en una oportunidad lo llamaron para solicitar el correo electrónico el cual les indico, pero no recibió respuesta alguna.

COMISARIA DE FAMILIA II

Radicado 3100.

El señor Cesar Johany Daza manifiesta que en una oportunidad lo llamaron para solicitar el correo electrónico pero que no recibió respuesta, se verifica en software de correspondencia y se evidencia respuesta por medio del oficio AMC-SDS-CF-2-328-2020 pero no se evidencia scanner.

3. Motivos de Satisfacción

SECRETARIA DE SALUD

Radicado 314

La señora Nieves María Cuervo manifiesta que recibió respuesta por medio de correo electrónico e hicieron seguimiento para que la situación no se repita.

COMISARIA DE FAMILIA I

Radicado 2768.

La señora Sonia García manifiesta que ya recibió respuesta a su solicitud dentro de los términos de ley por medio de correo electrónico, pero por motivos del aislamiento obligatorio no ha podido pasar a recoger la documentación.

COMISARIA II



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

Radicado 2702.

La señora Juana valentina Conejo manifiesta que recibió una respuesta satisfactoria y oportuna por medio del oficio AMC-SDS-CF2-230-2020 se evidencia respuesta en términos de ley.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Radicado 2944: La señora Alicia Rodríguez Rodríguez manifiesta que recibió respuesta oportuna en términos de ley por parte de la secretaria y de la personería del municipio.

SECRETARIA DE HACIENDA

Radicado 3145.

El señor Ezequiel Rodolfo Villarraga afirma que recibió respuesta oportuna y en términos de ley por medio de correo electrónico.

INSPECCION II

Radicado 3047

La señora Ana Silvia Camacho afirma que recibió respuesta fuera de términos por motivo del aislamiento obligatorio pero se siente conforme ya que su solicitud fue remitida por competencia a la secretaria de ambiente quienes realizaron visitas y le han hecho seguimiento a su trámite.

*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/>