



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE 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.

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. En el periodo comprendido del 01 de Septiembre al 30 de Septiembre de 2020 se recibieron (86) PQRS, de las cuales se realiza retroalimentación al 30% de los ciudadanos (26) personas para control y seguimiento, de lo anterior se obtuvieron satisfacciones e insatisfacciones en cuanto al trámite y la no respuesta dada a la solicitud.



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co

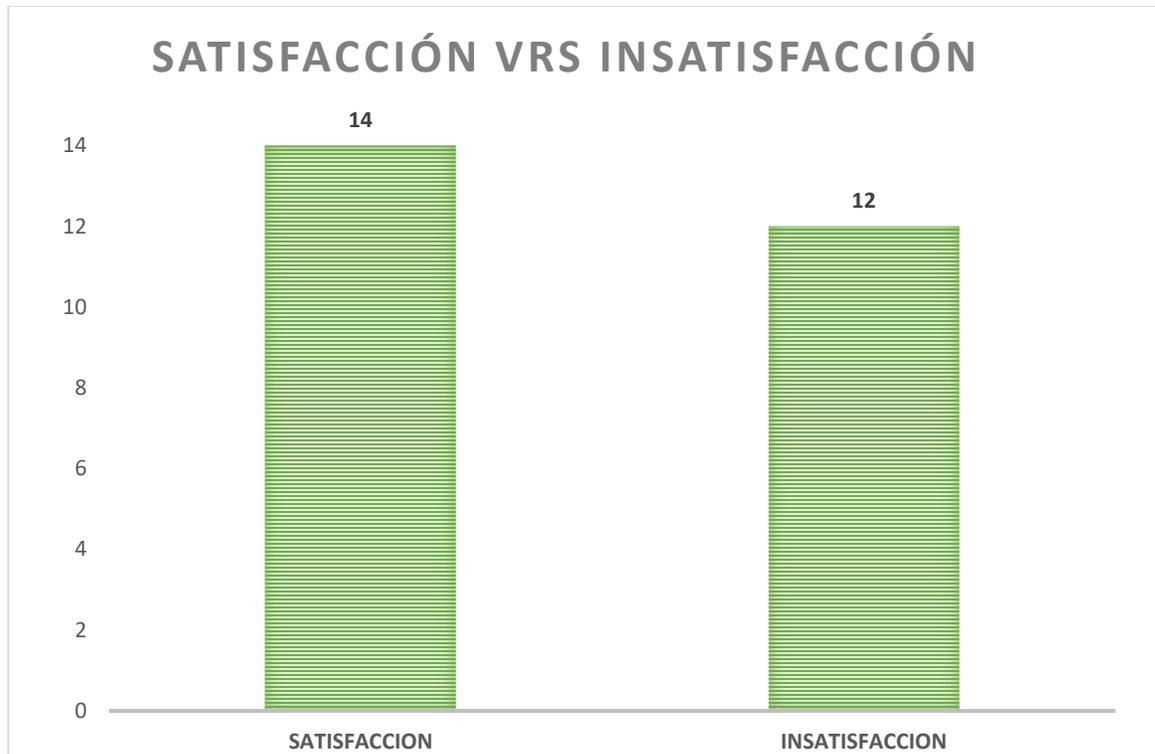


CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

A continuación, se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

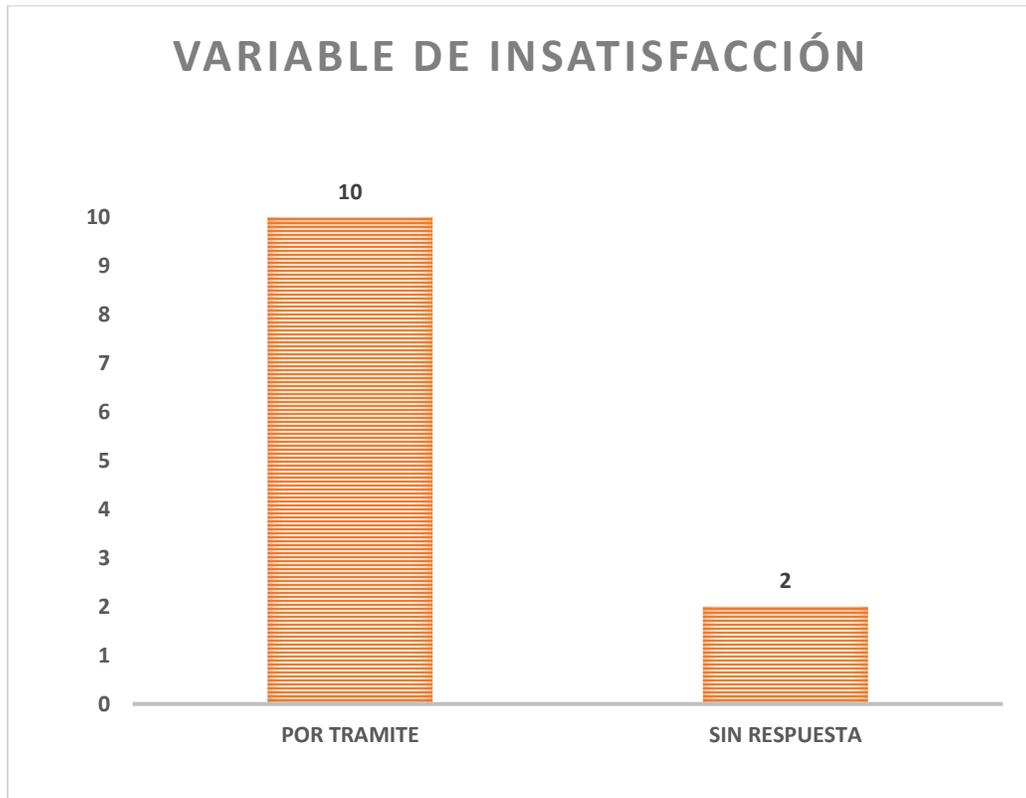


Grafica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



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:



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Motivos de insatisfacción

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-4611-23-09-2020

El señor Edgar Mulford manifiesta que si recibió respuesta por parte de la oficina correspondiente pero no es satisfactoria ya que le indican acudir a instancias regulares para conciliación con autoridades del conjunto, cuando se necesita una revisión por un ingeniero civil para dar solución al tema.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE- 4656-24-09-2020

La señora Marcela Estrada manifiesta que, si recibió respuesta de parte de la secretaria, pero que no ha recibido solución alguna porque la información que brindan no es lo solicitado motivo por el cual presentara una demanda para que se escuchen sus derechos.

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE- 4342-14-09-2020

La señora Felisa Bernal manifiesta que si recibió respuesta de parte de la oficina correspondiente pero no se siente satisfecha con la misma ya que no se tomaron cartas en el asunto por la pandemia y porque no era de su competencia.

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE- 4472-17-09-2020

El señor Fernando Olmos afirma que, si recibió respuesta, pero también manifiesta su inconformidad debido a que fue muy regular y absurda, pues programaron una audiencia de conciliación para el 26 de noviembre a la cual el desistió porque ya se había resuelto el problema.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE- 4776-28-09-2020

La señora Flor manifiesta que no recibió respuesta de la oficina correspondiente, afirma que se realizó una visita ocular de parte de otra secretaría, pero no de la correspondiente.

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE-4778-28 -09-2020

El señor Andrés Tolosa manifiesta que si recibió respuesta no se siente satisfecho ya que le indican que el trámite no era de su competencia.

SECRETARIA DE GOBIERNO (OFICINA DE VICTIMAS)

Radicado PQRS-CE-4134-07 -09-2020

La señora Elvia Rodríguez manifiesta que, si recibió respuesta, pero no se siente satisfecha porque le indicaron que debía realizar el trámite en Bogotá ya que no la podían ayudar por no ser de su competencia.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

Radicado PQRS-CE-4607 -22 -09-2020

La señora Felisa Bernal manifiesta que, si recibió respuesta, pero no se siente conforme con la misma, pues le indican que el inventario de señales lo realizan hasta el primer semestre del año 2021 y mientras tanto ella se siente muy afectada por el asunto.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-4405 -16 -09-2020

El señor Hernando Villa manifiesta que, si recibió respuesta dentro de los términos de ley, pero no se siente satisfecho con la misma porque la información que solicito estaba incompleta.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Radicado PQRS-CE-4473- 17 -09-2020

La señora Alicia manifiesta que recibió una respuesta muy superficial afirma que siempre responden lo mismo y ella desea una información más clara y precisa, también afirma que la personería debería hacer más seguimiento a los procesos.

SECRETARIA GENERAL

Radicado PQRS-CE-4826-30-09-2020

El señor Javier Gavilán manifiesta que no ha recibido respuesta alguna y que se produjo un silencio administrativo.

OFICINA DEL SISBEN

Radicado PQRS-CE-4828-30-09-2020

La señora María Rodríguez manifiesta que, si recibió respuesta de parte de la oficina correspondiente indicándole los parámetros del proceso de calificación, pero no se siente satisfecha ya que paga arriendo, es madre cabeza de hogar y tiene una hija con problemas de discapacidad, motivo por el cual no tiene un trabajo estable y tiene un puntaje demasiado alto para su situación.

3. Motivos de Satisfacción

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

Radicado PQRS-CE-4062-03-09-2020

La señora Lucia Muñoz manifiesta que si recibió respuesta de parte de la secretaria y está a la espera del cumplimiento de lo establecido en el oficio recibido.

INSPECCION II

Radicado PQRS-CE-4002-01-09-2020

El Administrador de Bosques de la montaña manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley de parte de la oficina correspondiente.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION II

Radicado PQRS-CE-4849-30-09-2020

El señor Danilo Villarraga manifiesta que recibió respuesta satisfactoria y dentro de los términos de ley de parte de la oficina correspondiente, realizando visita ocular y aplicando las respectivas correcciones.

INSPECCION II

Radicado PQRS-CE-4436-17-09-2020

La señora Adriana Gómez manifiesta que recibió respuesta clara y oportuna dentro de los términos de ley.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-4546-21-09-2020

El señor Andrés Guzmán manifiesta que recibió respuesta satisfactoria dentro de los términos de ley de parte de la oficina correspondiente.

INSPECCION I

Radicado PQRS-CE-4206-09-09-2020

El señor Mauricio Cabrera manifiesta que obtuvo una respuesta oportuna y satisfactoria de parte de la oficina correspondiente.

COMISARIA II

Radicado PQRS-CE-4560-21-09-2020

El señor Camilo Camelo manifiesta que recibió respuesta oportuna motivo por el cual pudo realizar y concluir su tramite



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA II

Radicado PQRS-CE-4233-09-09-2020

La señora Stella Venegas recibió respuesta clara y oportuna por parte de la oficina correspondiente motivo por el cual agradece la atención prestada.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

Radicado PQRS-CE-4298-04-09-2020

La señora Sandra Rodríguez manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley por parte de la oficina correspondiente.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-4497-18-09-2020

El representante de la entidad Café Salud manifiesta que recibió respuesta satisfactoria de parte de la oficina correspondiente.

SECRETARIA DE AMBIENTE

Radicado PQRS-CE-4743-28-09-2020

La señora Alexandra Herrera manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley y se siente satisfecha con la misma, aun cuando sería importante que la información estuviera disponible en la página web sin necesidad de estar haciendo derechos de petición.

SECRETARIA DE GOBIERNO

Radicado PQRS-CE-4538-21-09-2020

El señor Víctor Sierra manifiesta que recibió una respuesta satisfactoria por parte de la oficina correspondiente dentro de los términos de ley.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION I

Radicado PQRS-CE-4471- 17-09-2020

La señora Estefanía Ortiz manifiesta que si recibió respuesta oportuna de parte de la secretaria correspondiente.

SECRETARIA DE SALUD

Radicado PQRS-CE-4341- 14-09-2020

La señora Viviana Rabia manifiesta que recibió respuesta satisfactoria de parte de la secretaria correspondiente en la cual se gestionaba el trámite correspondiente.

*Proyecto. Mónica Evelin Hernández Guerrero
Contratista
Dirección de atención integral al usuario y PQRS*