



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO 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 por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, al 30% de ciudadanos que generaron PQRS en el periodo comprendido del 01 de Junio al 30 de Junio 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 Junio al 30 de Junio de 2020 se recibieron (46) PQRS, de las cuales se retroalimentó el 30% que equivale a (14) PQRS para control y seguimiento, de lo anterior 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.



CO-SC-CER701118

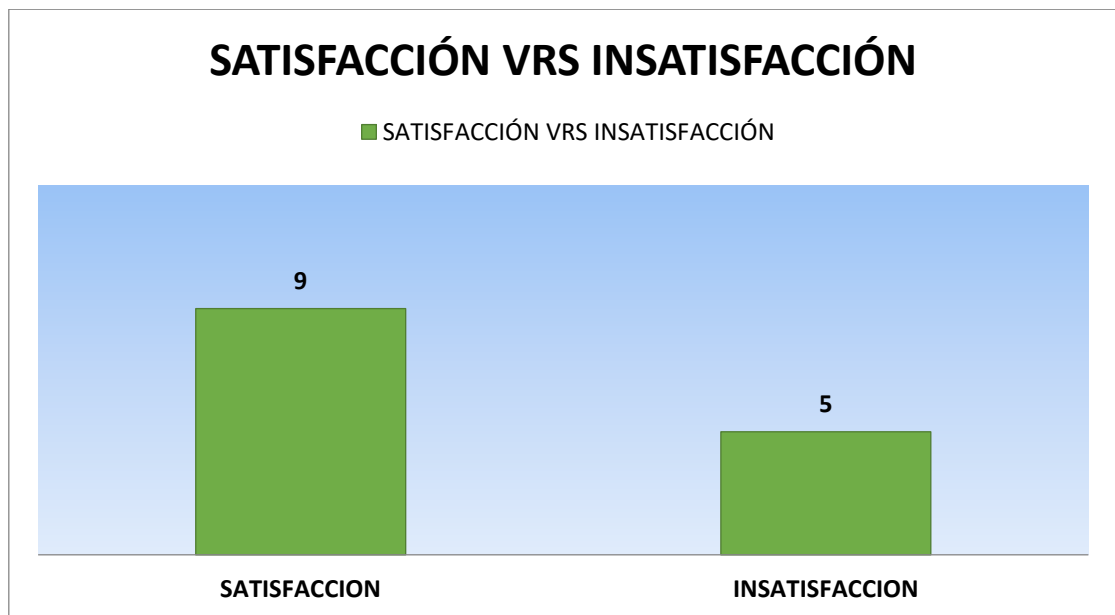


Unidos con toda seguridad

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/>

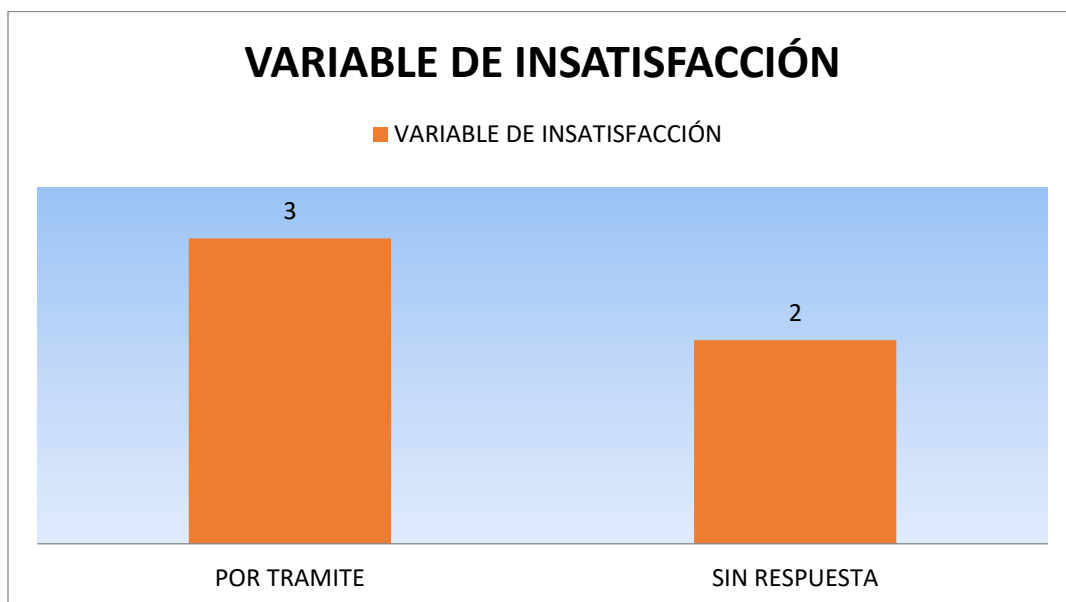


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



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

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



Grafica 2. Variables de insatisfacción por tramite vs insatisfacción por no obtener 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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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:

Motivos de insatisfacción

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE-964-03-06-2020

El señor Alirio Pecha manifiesta que jamás recibió ninguna respuesta, afirma que tantas críticas a la administración pasada pero por lo menos les daban respuesta a sus solicitudes, se valida información con la oficina competente y se registra respuesta por correo electrónico con el oficio *AMC-SDG-IP1-1025-2020*.

SECRETARÍA DE AMBIENTE

Radicado PQRS-CE-957-03-06-2020

El señor Salvador López manifiesta que si recibió respuesta pero no se siente satisfecho ya que recibió un comunicado pero aún no le han dado solución a su problema.

SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

Radicado PQRS-CE-1781-23-06-2020

El Señor Giovanni manifiesta que lamentablemente no ha tenido respuesta favorable en cuanto a la instalación del policía acostado, afirma que hasta que no se de esa acción seguirá en curso la reclamación en las instancias disciplinarias correspondientes.

SECRETARÍA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-1442-12-06-2020

La señora Sara manifiesta que no ha recibido respuesta alguna de parte de la dependencia correspondiente.



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

OFICINA DE SISBEN

Radicado PQRS-CE-1931-25-06-2020

El señor Ernesto Villarreal manifiesta que si recibió respuesta dentro de los términos de ley pero no se siente satisfecho con la misma ya que no le han dado solución alguna y esto le ha afectado demasiado ya que es una persona con discapacidad y el tener el puntaje tan alto no le permite asistir a sus citas médicas ni a recibir las ayudas del estado.

3. Motivos de Satisfacción

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

Radicado PQRS-CE-1102-05-06-2020

El señor Juan Diego Arenas manifiesta que recibió respuesta positiva y en los términos de ley.

SECRETARIA JURIDICA

Radicado PQRS-CE-1918-25-06-2020

El señor Nicolás Rivera manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley y que se siente satisfecho con la misma.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-2018-30-06-2020

El señor Víctor Andrés Rivera manifiesta que obtuvo una respuesta positiva y dentro de los términos de ley.

SECRETARÍA GENERAL

Radicado PQRS-CE-1857-24-06-2020

El señor Camilo Medranda afirma que si recibió respuesta satisfactoria y que la respuesta de los puntos resueltos fue dentro de los términos legales, sin embargo, del traslado que realizaron a la Secretaria de Hacienda no le han dado respuesta aun.



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

SECRETARÍA DE EDUCACION

Radicado PQRS-CE-1448-12-06-2020

La señora Paola García manifiesta que si recibió respuesta y que se siente satisfecha con la misma ya que fue pronta y contestaron lo señalado.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado PQRS-CE-1165-08-06-2020

La señora Sara manifiesta que recibió respuesta de parte de la secretaria correspondiente y se siente satisfecha ya que fue recibida en los términos de ley.

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Radicado PQRS-CE-1189-08-06-2020

La señora Cecilia Requena manifiesta que recibió respuesta de parte de la secretaria correspondiente dentro de los términos de ley.

SECRETARÍA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-1904-24-06-2020

La señora Aleyda del pilar Cubillos manifiesta haber recibido respuesta de parte de la secretaria correspondiente dentro de los términos de ley.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Radicado PQRS-CE-1805-23-06-2020

La señora Diana Lucia Moncada manifiesta que recibió respuesta oportuna de parte de las oficinas correspondientes dentro de los términos de ley.

*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/>