



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE MAYO AL 30 DE MAYO 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 30% de ciudadanos que generaron PQRS en el periodo comprendido del 01 de Mayo al 30 de Mayo 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 Mayo al 30 de Mayo de 2020 se recibieron (36) PQRS, de las cuales se retroalimentó el 30% que equivale a (12) 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

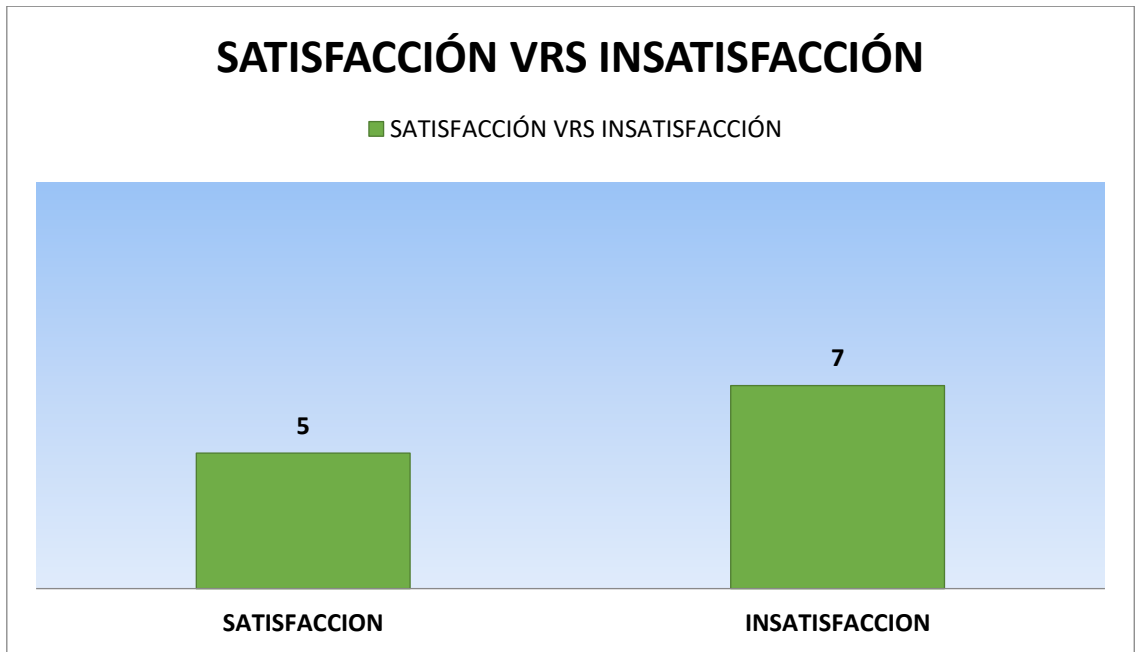


Unidos con toda seguridad

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/>

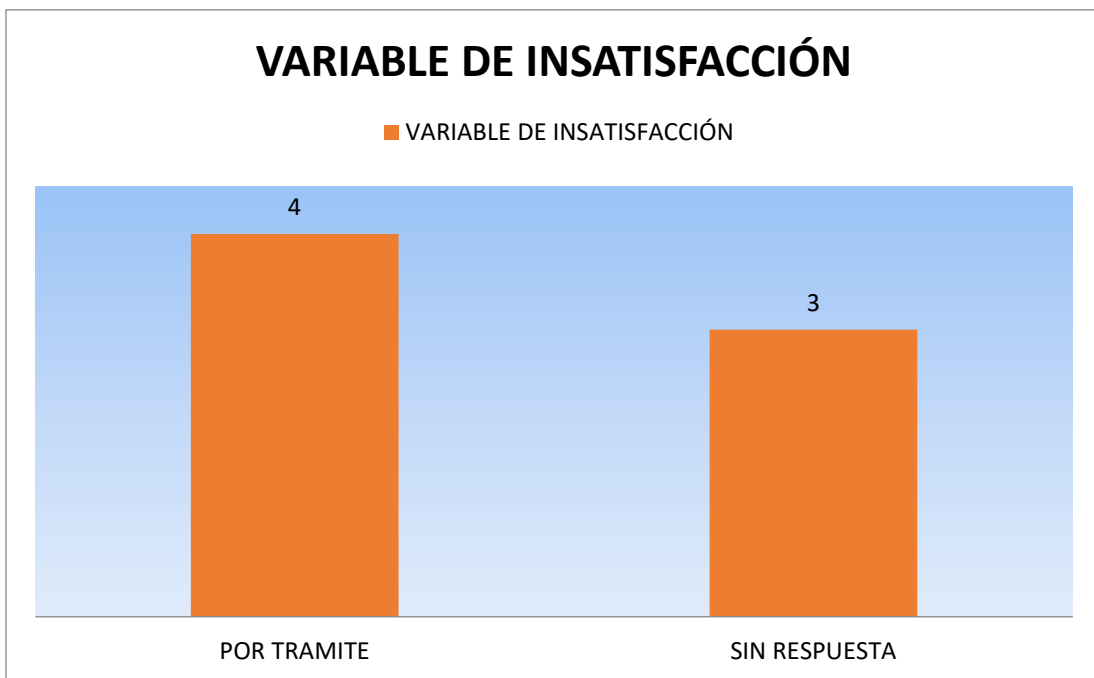


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



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

SECRETARÍA DE PLANEACION (SISBEN)

Radicado PQRS-CE-556-07-05-2020

El señor Edgar Camacho manifiesta que recibió respuesta pero no fue satisfactoria ya que debido al puntaje tan alto en el sisben no puede acceder a los beneficios del estado motivo por el cual solicita que le realicen nuevamente la visita domiciliaria, también manifiesta que el tema está bajo el conocimiento de la personería y la defensoría del pueblo.

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Radicado PQRS-CE-740-27-05-2020

El señor Hernán Vásquez manifiesta que no ha recibido respuesta por parte de la oficina correspondiente.

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE-571-08-05-2020

El señor Mauricio Lozano manifestó que si recibió respuesta por parte de la oficina correspondiente pero no se siente satisfecho debido a que no fue acorde con los lineamientos de las excepciones.

INSPECCION DE POLICIA II

Radicado PQRS--WH-013-05-05-2020 El señor Orlando Chamucero manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley pero no fue satisfactoria ya que tuvo que colocar nuevamente la queja porque, aunque hubo audiencia en la inspección, el problema persiste motivo por el cual ha demandado en el juzgado y está a la espera de una respuesta afirma que el problema que tiene con su vecino se ha salido de control y no ha habido solución alguna.



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 GENERAL

Radicado PQRS-WH-009-04-05-2020

La señora María Adelita Santos manifiesta que no ha recibido respuesta de parte de la secretaria correspondiente.

COMANDO DE POLICIA

Radicado PQRS-WH-017-11-05-2020

El señor Diego manifiesta que no recibió respuesta en cuanto a los conflictos que se presentaron y que aún continúan, pero afirma que el cumplió con su deber como ciudadano y ya lo deja en manos de las autoridades.

SECRETARÍA GENERAL

Radicado PQRS-WH-008-04-05-2020

La señora Paola Poveda manifiesta que si recibió respuesta dentro de los términos de ley pero no se siente satisfecha con la respuesta porque a pesar de que fueron varias personas quienes la manifestaron no le dieron validez a sus argumentos.

3. Motivos de Satisfacción

INSPECCION DE POLICIA

Radicado PQRS-WH-010-04-05-2020

La señora Cindy manifiesta que recibió respuesta positiva a su queja en los tiempos establecido por ley.

SECRETARIA DE HACIENDA

Radicado PQRS-WH-020-27-05-2020

El señor William Javier González manifiesta que recibió respuesta positiva y en los términos de ley.

SECRETARIA DE HACIENDA

Radicado PQRS-WH-018-21-05-2020

La señora Herminda Garzón manifiesta que recibió respuesta positiva y en los términos de ley.

INSPECCION DE POLICIA I



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 PQRS-CE-523-04-05-2020

El señor Antonio Díaz manifiesta que recibió respuesta por parte de la oficina correspondiente dentro de los términos de ley.

INSPECCION DE POLICIA II

Radicado PQRS-CE-647-15-05-2020

El señor Sergio Maldonado manifiesta que si recibió respuesta de parte de la oficina correspondiente dentro de los términos establecidos por ley y afirma que realizaron visita por parte de la car en al lugar en cuestión.

*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/>