



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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 este informe se retroalimenta el 30% de PQRS, en el periodo comprendido del 01 de Diciembre al 31 de Diciembre de 2020 se recibieron (49) PQRS, se realiza retroalimentación y (14) personas dan respuesta 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

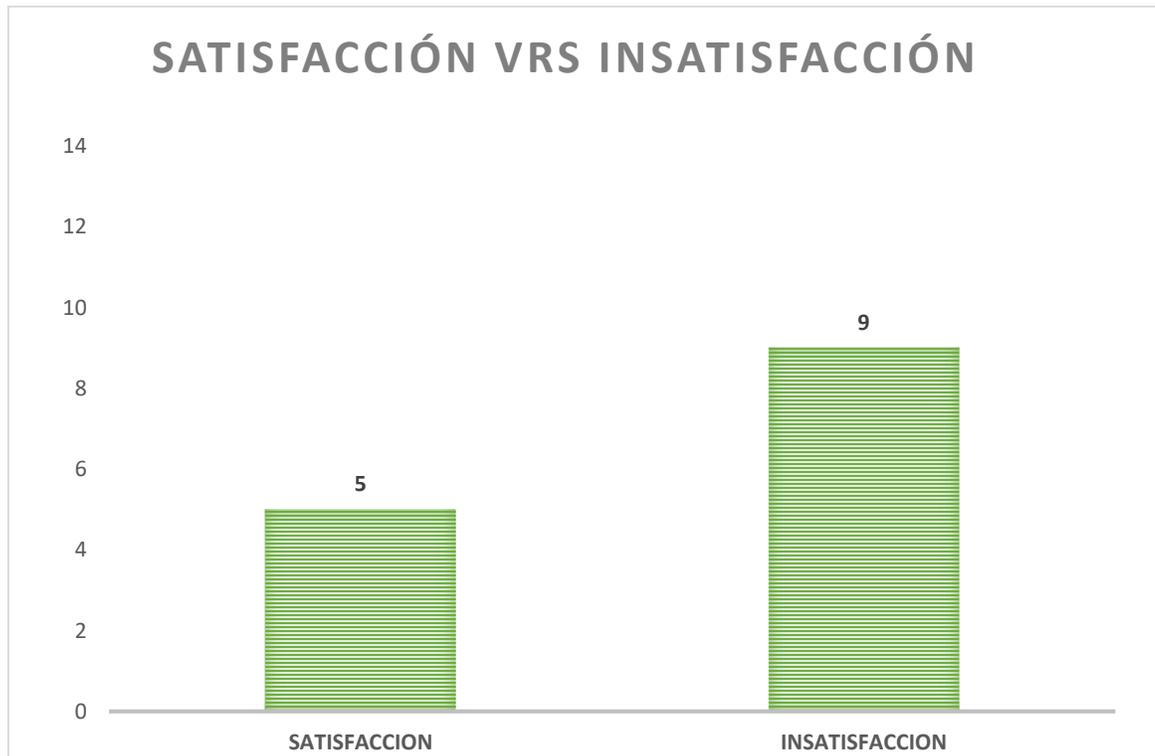


CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

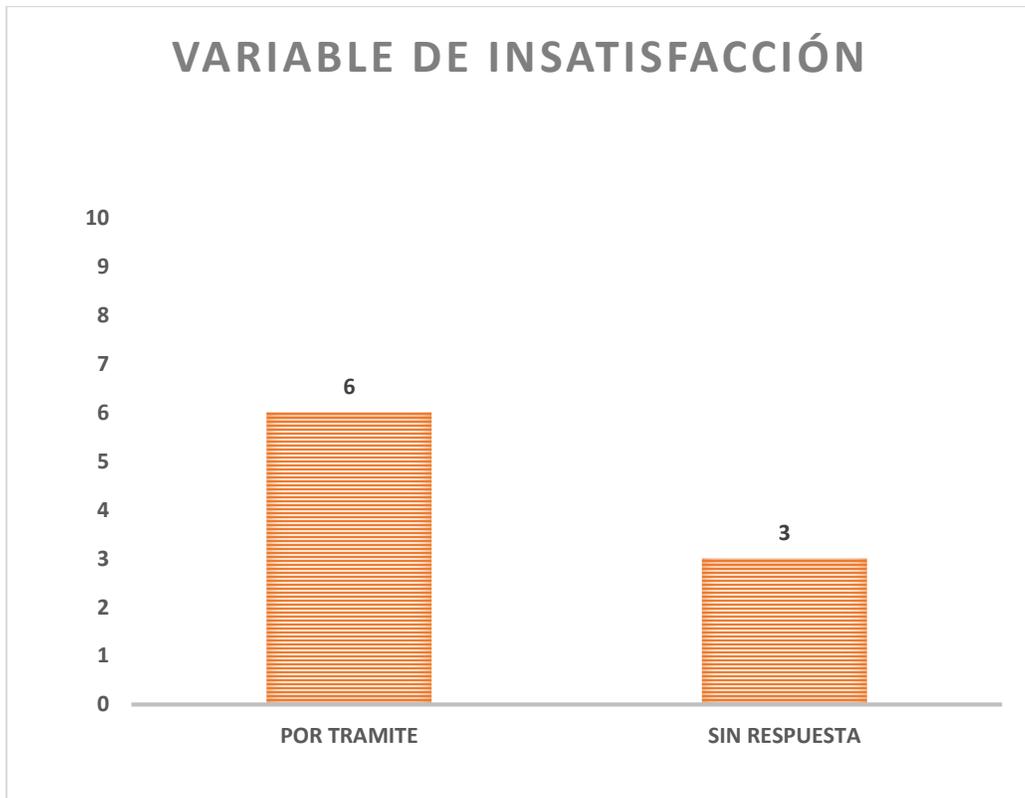


Gráfica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



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-8345-15-12-2020

El señor Juan Camilo Duque manifiesta que no ha recibido respuesta de la Secretaria de Planeación, Se ha comunicado con ellos en diferentes ocasiones y le indican que esta para firma, pero aun así no recibe el documento. También indica que de las veces que se ha comunicado a los teléfonos le dicen que ellos lo llaman, pero nunca ha recibido alguna llamada de ellos.

RADICADO PQRS-CE-8112-09-12-2020

La señora Ana Hilda López expresa que su opinión no fue tomada en cuenta y expresa que la alcaldía no tomo medidas en cuanto a la constructora ya que ellos ya acabaron la obra y no les pusieron freno alguno.

SECRETARIA GENERAL- CONTRATACION

RADICADO PQRS-CE-8280-14-12-2020

El señor Francisco Forero Aponte si recibió respuesta, pero no fue satisfactoria pues no tuvo solución alguna, la respuesta fue dada en el tiempo estipulado por ley.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

RADICADO PQRS-CE-8049-07-12-2020

El señor Luis Arévalo Wiesner afirma que le respondieron, pero la respuesta no es satisfactoria porque no es clara, el señor indica que la secretaria no ha cumplido ya que no ha realizado la visita técnica.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA II

RADICADO PQRS-CE-8080-09-12-2020

El señor Gustavo Alfonso Cañón Ruiz manifiesta que recibió respuesta, se vencieron términos y no fue satisfactoria ya que el caso no fue investigado, el señor indica que la respuesta a este radicado fue solo una copia de una respuesta a un radicado anterior.

SECRETARIA DE AMBIENTE

RADICADO PQRS-CE-8094-09-12-2020

El señor Sebastián Gómez López indica que si le dieron respuesta pero que no fue satisfactorio por lo cual van a radicar un nuevo derecho de petición.

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

RADICADO PQRS-CE-8499- 17-12-2020

El señor Ignacio Bulla Pineda indica no haber recibido respuesta, se verifica en sistema y se evidencia que fue enviada por correo, se le indica al señor como puede buscar su respuesta.

SECRETARIA DE GOBIERNO

RADICADO PQRS-WH-062-14-12-2020

El señor Jorge Ernesto Valdivieso Diaz indica no haber recibido respuesta del radicado y expresa sentirse muy molesto por el incumplimiento y la no atención de su solicitud. Se verifica en el sistema y si se le dio respuesta el 21 de diciembre de 2020



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION II

RADICADO PQRS-CE-8369-15-12-2020

La señora María Elvira Herrera indica que, si recibió respuesta, pero no fue satisfactoria ya que no le han solucionado ninguno de los inconvenientes y la afectación en su predio se sigue presentando.

3. Motivos de Satisfacción

SECRETARIA DE PLANEACION

RADICADO PQRS-CE-7741-01-12-2020

El señor Juan Camilo Duque manifiesta que si recibió respuesta en la que le pedían complementar la información para dar respuesta, envió la información solicitada.

RADICADO PQRS-CE-8715-24-12-2020

El señor Francisco López Acosta afirma que, si recibió respuesta, fue satisfactoria y en el tiempo establecido por ley.

SECRETARIA DE GOBIERNO

RADICADO PQRS-CE-7835-03-12-2020

El señor David Ricardo Peñaloza si recibió respuesta, para el señor fue satisfactoria y fue entregada en el tiempo estipulado por ley.

SECRETARIA DE HACIENDA

RADICADO PQRS-CE-8360-15-12-2020

La señora María Fernanda Cuestas afirma que le dieron respuesta fuera de términos pero que fue satisfactoria.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA I

RADICADO PQRS-CE-8722-24-12-2020

El señor Carlos Alberto González Bernal indica que, si recibió respuesta, en el tiempo establecido por ley.

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

