INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS
DEL 01 DE NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE 2020

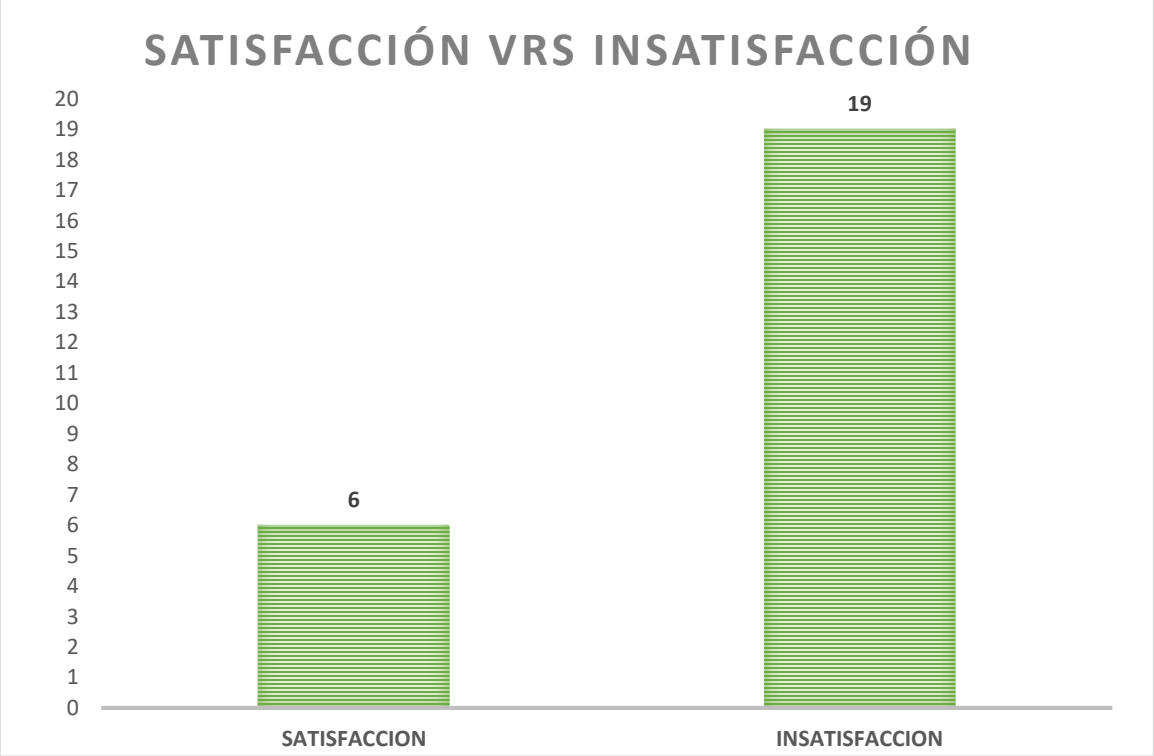
El presente informe tiene como fin dar a conocer la satisfacción, insatisfacción y sugerencias dadas por los ciudadanos de acuerdo con los trámites realizados para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

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 las PQRS con el fin de conocer la opinión de los ciudadanos. En el periodo comprendido del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020 se recibieron (103) PQRS, se realiza retroalimentación y (25) personas dan respuesta para control y seguimiento, de lo anterior se obtuvieron satisfacciones e insatisfacciones en cuanto a respuesta y trámite de la solicitud.

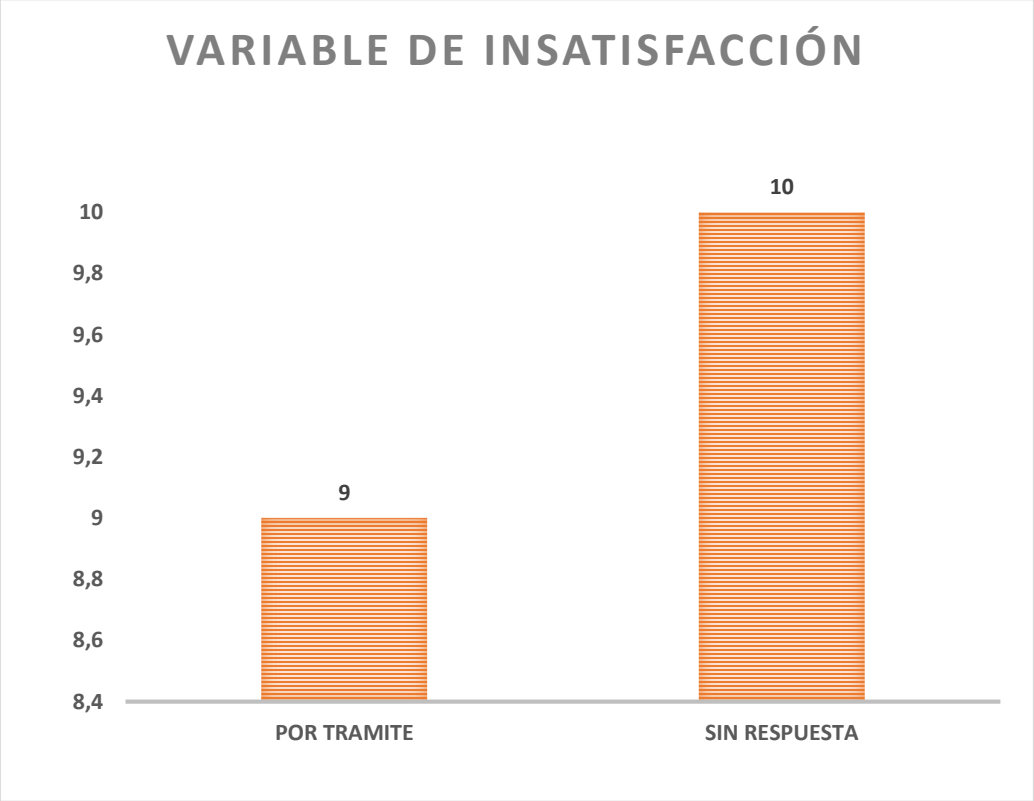
Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co
icontec ISO 9001
CO-SC-CER-701118
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

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.

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:

Motivos de insatisfacción

SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL

Radicado PQRS-CE-6099-04-11-2020

La radicación realizada por la señora Johana González era referente al Jardín Infantil Cafam, pero no recibió respuesta ni del jardín infantil y tampoco de la secretaria de Desarrollo Social, expresa estar en total desacuerdo con el hecho de que la alcaldía no se allá pronunciado y no le hayan dado respuesta alguna, manifiesta que en algún momento hablo con algunos funcionarios, pero no una respuesta oficial.

RADICADO PQRS-CE-6350-09-11-2020

No le han dado respuesta, indica que el mantiene revisando su correo y que aún espera que le respondan su solicitud.
Sin embargo, se realiza la trazabilidad y se evidencia que el 10 de noviembre se le remitió respuesta al ciudadano y al Personero Municipal

SECRETARIA DE HACIENDA

Radicado PQRS-CE-6145-05-11-2020

La señora Xiomara Zamora manifiesta que si recibió respuesta donde la remiten por competencia con el IGAC de Zipaquirá, no está satisfecha con la respuesta ya que la información dada sobre el IGAC es incorrecta y no corresponde a la entidad.

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

RADICADO PQRS-CE-6315-09-11-2020

Los vecinos del sector carrera 11 manifiestan que el radicado era para la secretaria de Planeación, pero fue remitida por competencia a Inspección de Policía II la última respuesta que obtuvieron les indicaban que el inspector tenía que reunirse con

diferentes secretarias para dar solución al radicado afirma que la respuesta estuvo fuera de términos y no es satisfactoria ya que aún no le han dado solución.

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

RADICADO PQRS-CE-6304-09-11-2020

La señora Susana Bolívar manifiesta que tuvo que asistir a la secretaría de salud personalmente para que le prestaran atención y le ayudaran con el trámite, esta situación se presento fuera de los términos de ley.

INSPECCION DE POLICIA I

RADICADO PQRS-CE-6352-09-11-2020

El señor Guillermo Garavito radico un derecho de petición, indica que la respuesta no es clara y no le han dado solución a su requerimiento, afirma que demoraron mucho en dar una respuesta que no cumple con las expectativas.

RADICADO PQRS-CE-7107-18-11-2020

El señor Gilberto Rodríguez afirma no tenía conocimiento de la respuesta, se verifica en el sistema y se comprobó que fue enviada a su correo electrónico, al señor se le informa de cómo puede verificar la respuesta.

RADICADO PQRS- CE-7329-23-11-2020

El señor Nicolas Mauricio Bello indica que recibió respuesta la cual no es satisfactoria, no se realizó la visita técnica de parte de la inspección y tampoco hicieron algo al respecto con la situación denunciada.

RADICADO PQRS – CE 6640-12-11-2020

El señor Lorenzo de Jesús indica no haber recibido respuesta, se valida en el sistema, se le indica que la respuesta fue enviada a su correo, pero indica que él no tiene tiempo para revisar su correo.

SECRETARIA GENERAL- GESTION HUMANA

RADICADO PQRS-CE-6484-11-11-2020

Se realiza comunicación con el señor Eric Quiroz, pero el manifiesta no haber recibido respuesta, se valida en el sistema y se evidencia que si se envió respuesta por correo electrónico.

RADICADO PQRS-CE-7217-19-11-2020

El señor Miguel Antonio Villa Sánchez manifiesta que la respuesta que recibió es conforme a la ley, La respuesta fue enviada en el tiempo establecido por ley, pero no fue satisfactoria para él.

INSPECCION DE POLICIA II

RADICADO PQRS-CE-6606-12-11-2020

El señor Herson Arroyo expresa no haber recibido respuesta, se verifica en correo institucional y se le indica que, si fue enviada la respuesta de Inspección de policía II, pero el señor indica que no es así.

RADICADO PQRS-CE-7353-23-11-2020

La señora Nohora Gómez manifiesta no haber recibido ninguna respuesta del radicado y que en ningún momento ha podido expresar todo lo ocurrido con sus vecinos quienes si fueron escuchados y que debido a la situación que vivía tuvo que salirse de su casa a pagar arriendo en otro lado, pide por favor su caso sea revisado y que en este caso sea tomado en cuenta su testimonio como los de sus vecinos.

RADICADO PQRS-CE-7405-24-11-2020

La señora Sandra Pineda no ha recibido respuesta concreta hasta el momento, le han cancelado 3 fechas diferentes de audiencias y señala que en Inspección 2 confunden sus datos (correo electrónico) y aun que se ha comunica en diferentes

ocasiones para que su información sea corregida sigue pasando lo mismo por lo cual las citaciones, información o respuestas no llegan nunca a tiempo.

RADICADO PQRS- CE-6604-12-11-2020

El señor Mauricio Acosta Rojas indica que las respuestas de los diferentes radicados han sido evasivas solo le han notificado que las trasladaron por competencia, pero no le han dado más respuestas. La queja principal se debe a unas cámaras que él considera son ilegales y de las cuales están solicitando la revisión ya que para el señor no se protegen sus derechos y los de los menores de edad, afirma que en el sector son 8 familias (40 personas) quienes se están asesorando para denunciar penalmente la situación y el no acatamiento por las autoridades del municipio.

RADICADO PQRS- 6644-12-11-2020

El señor Robinson Ochoa afirma que no le dieron respuesta, el señor realizo radicación del caso en la procuraduría, también expresa estar totalmente molesto con las autoridades del municipio.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

RADICADO PQRS-T-46-19-11-2020

El señor Julián Valero manifiesta que, si le dieron respuesta, pero no han cumplido con nada de lo estipulado en ella, la construcción que denuncia sigue con sus actividades y aun lo están afectando con estas.

RADICADO PQRS-T-45-10-11-2020

La señora Alicia Rodríguez si recibió respuesta, pero no han ejecutado la solicitud. La queja fue radicada desde agosto 2020 pero hasta el momento la señora siente que ha sido ignorada.

SECRETARIA DE GOBIERNO - GESTION DEL RIESGO

RADICADO PQRS-CE-7118-18-11-2020

La señora Sara Montenegro expresa no haber recibido respuesta, tampoco recuerda cuando envió el radicado y en el correo electrónico no lo encontró.

3. Motivos de Satisfacción

SECRETARIA DE PLANEACION

RADICAD0 PQRS-CE-6280-09-11-2020

El señor Cesar Augusto Moreno manifiesta que, si le dieron respuesta, la respuesta fue satisfactoria y se recibió en el tiempo establecido por ley.

RADICADO PQRS-CE-7017-17-11-2020

La señora Sara Montenegro manifiesta que obtuvo respuesta dentro de los términos de ley y fue satisfactoria.

SECRETARIA GENERAL

RADICADO PQRS-CE-6612-12-11-2020

El señor Giovanny Riveros Lozano afirma que, si recibió respuesta el día 24 de noviembre de 2020, está satisfecho con la respuesta y fue dada en el tiempo estipulado por ley.

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
icontec ISO 9001 CO-SC-CER-701118
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

SECRETARIA DE AMBIENTE

RADICADO PQRS-CE-7376-23-11-2020

La señora Amalia Torres Copera si recibió respuesta satisfactoria y dentro de los términos establecidos por ley.

COMISARIA I

RADICADO PQRS-CE-6344-09-11-2020

La señora Sandra Marcela Pérez Cifuentes si recibió respuesta, está satisfecha con la misma y fue recibida en el tiempo establecido por ley.

COMISARIA II

RADICADO PQRS-CE-5940-30-10-2020

La señora María Yamile Pulgarín manifiesta que recibió respuesta dentro de los términos de ley.

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