

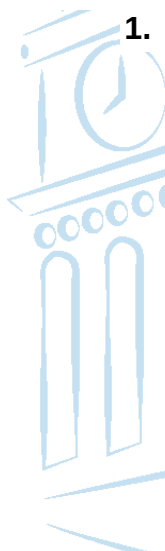


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE 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

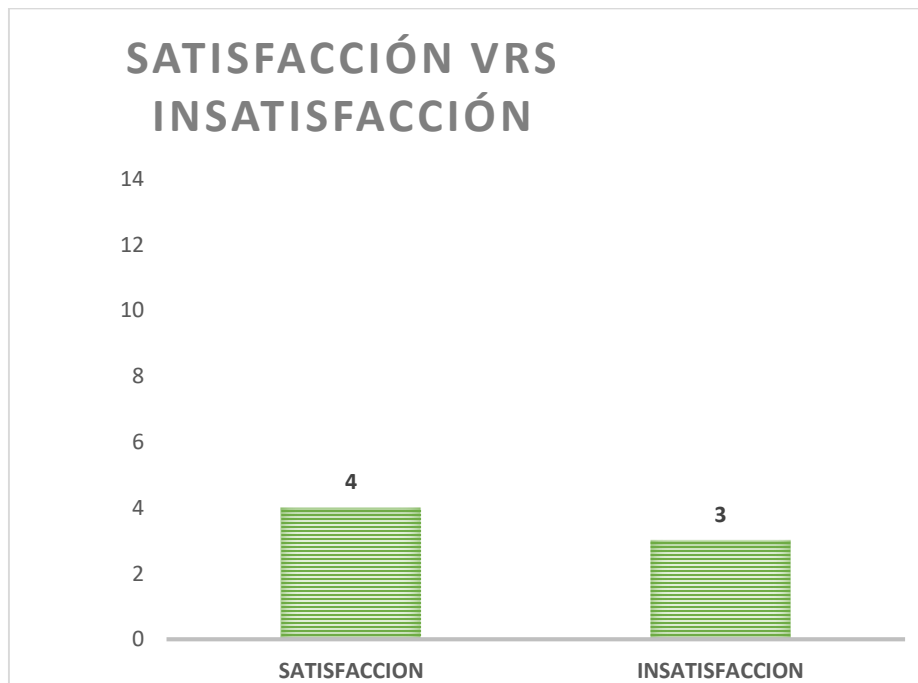


Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en los decretos expedidos por la presidencia de la república y acatando las sugerencias de prevención y autocuidado para mantener controlada la pandemia que nos afecta se toma conciencia de la importancia de su cumplimiento, razón por la cual todo fue radicado por medio de correo electrónico. En el periodo comprendido del 01 de Octubre al 31 de Octubre de 2020 se recibieron (60) PQRS, se realiza retroalimentación a los ciudadanos en la cual (7) 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.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

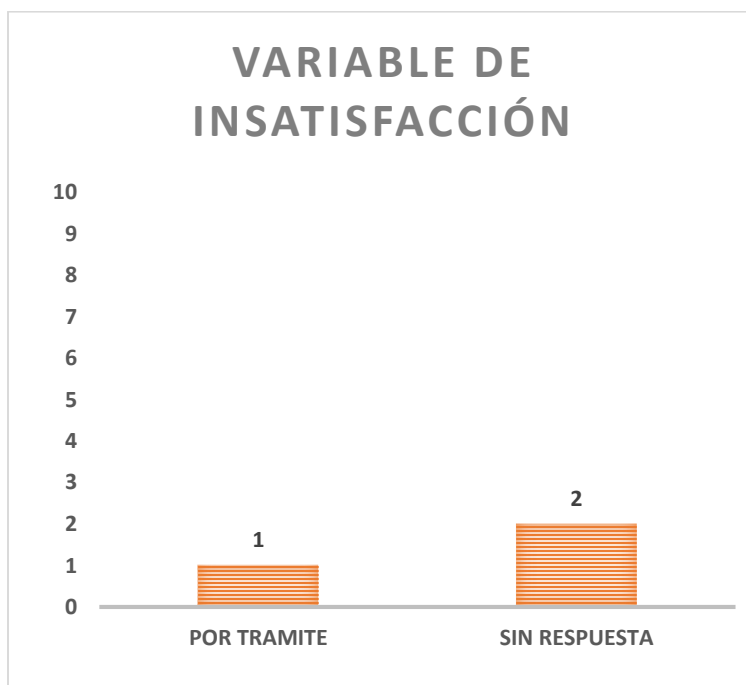


Grafica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



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

INSPECCION DE POLICIA I

Radicado PQRS-CE-5633-22-10-2020

La señora Janeth Muñoz manifiesta que recibió respuesta por parte de la oficina correspondiente pero no es satisfactoria ya que no le dieron solución alguna y le indican que realizaron una visita ocular de la cual ella no tiene conocimiento.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE- 5652-22-10-2020

El señor Alfredo Velandia manifiesta que no ha recibido respuesta alguna de parte de la oficina correspondiente.

COMISARIA I

Radicado PQRS-CE- 5172-09-10-2020

La señora Yenny Cárdenas manifiesta que no ha recibido respuesta de parte de la oficina correspondiente, y afirma que lleva 6 años solicitando colaboración y no se la han brindado.

3. Motivos de Satisfacción

OFICINA DEL SISBEN

Radicado PQRS-CE-4972-05-10-2020

La señora Ana León manifiesta que si recibió respuesta de parte de la oficina correspondiente dentro de los términos de ley.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

OFICINA DEL SISBEN

Radicado PQRS-CE-5156-09-10-2020

La señora Ana Sanabria manifiesta que, si recibió respuesta de parte de la oficina correspondiente, le realizaron la visita y está a la espera del puntaje asignado.

SECRETARIA DE PLANEACION

Radicado PQRS-CE-5014 -06 -10-2020

El señor Esteban Arango manifiesta que recibió una respuesta condicionada dentro de términos de ley debido a que no hay contratista por tal motivo esta a la espera de una pronta respuesta a su solicitud.

SECRETARIA DE HACIENDA

Radicado PQRS-CE- 5614 -22 -10-2020

La señora Diana Cruz manifiesta que recibió respuesta de parte de la oficina correspondiente dentro de los términos de ley y que le brindaron una buena atención.

Proyecto. Mónica Evelin Hernández Guerrero
Contratista

Dirección de atención integral al usuario y PQRS