

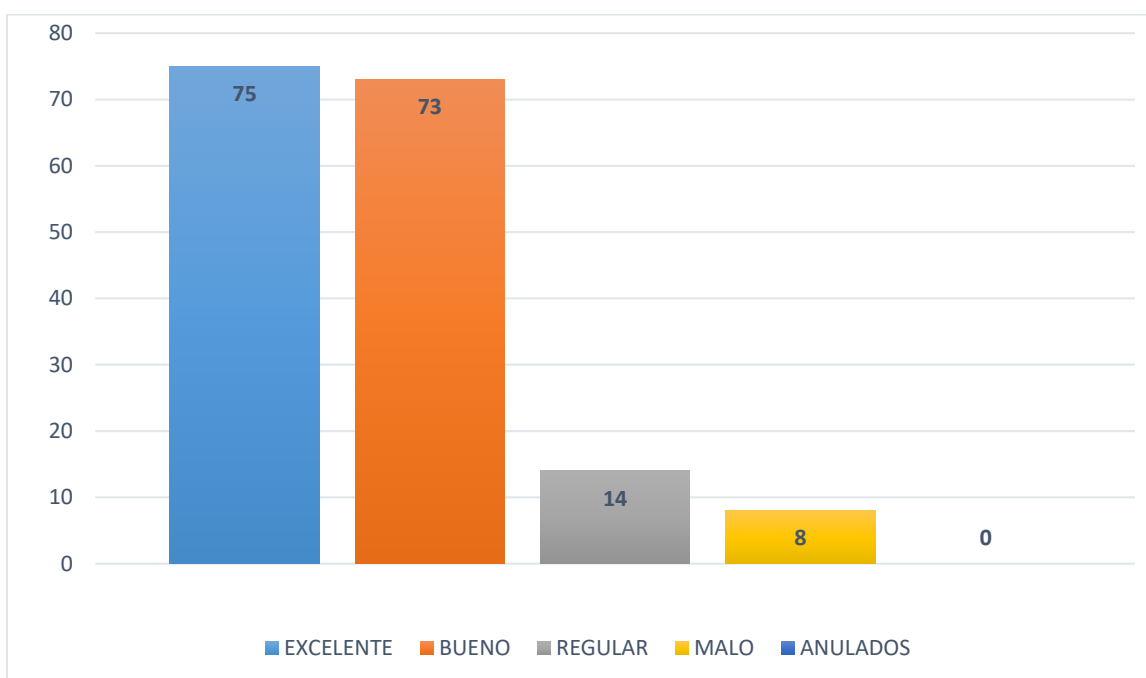


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES SEPTIEMBRE 2020

El presente informe expone la calificación, seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción virtuales que les fueron aplicadas en cada una de las Secretarías, en los casos donde se obtiene una calificación negativa “regular o malo” con el fin de ser socializadas según corresponda a las Secretarías por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS.

CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



CALIFICACION		
EXCELENTE	75	44,12
BUENO	73	42,94
REGULAR	14	8,24
MALO	8	4,71
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	170	100%



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

DATOS E INFORMACION

En el mes de septiembre de 2020 se recibieron 34 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (6) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
¿EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIÓ FUE ADECUADO?	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	COMISARIA 2	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	



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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA II	1	
	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		2
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	COMISARIA II	2	

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal como:



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

INSPECCION DE POLICIA II

El ciudadano manifiesta que le impusieron arbitrariamente un parte el cual apelo y no ha recibido respuesta alguna.

SECRETARIA DE EDUCACION

Un ciudadano manifiesta que su inconformidad es porque tiene a su hijo de 7 años sin estudiar debido a que se vio obligada a retirarlo de un colegio privado por motivos económicos y no obtuvo un acompañamiento para acceder a un cupo en un colegio público.

-La ciudadana manifiesta que se sintió vulnerada a sus derechos ya que no recibió colaboración para poder acceder a un cupo para transición en ningún colegio público, debido a que le fue imposible presentarse a las inscripciones de los colegios por motivos de salud y la única información que le proporcionaron fue que debía comunicarse con la gobernación.

SECRETARIA DE GOBIERNO

Una ciudadana manifiesta que no ha recibido respuesta a su trámite, aclara que debido a la pandemia se canceló la fecha de su diligencia y que le dijeron que la volvían a reprogramar, pero hasta el momento no se han comunicado con ella y su caso lleva más de un año y necesita que por favor le den solución.

COMISARIA DE FAMILIA II

-Un ciudadano manifiesta que los tramites son demorados ya que radico en junio y le respondieron solicitando datos personales, los cuales envió inmediatamente con la esperanza de una pronta respuesta, pero no ha sido así.

-Una ciudadana manifiesta que tuvo que asistir personalmente a la oficina porque por medio del correo nunca obtuvo respuesta.

SECRETARIA DE HACIENDA

Una ciudadana manifiesta que la atención de la secretaria es excelente, pero aclara que los medios virtuales como la página de pago de impuestos siempre esta caída.



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

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE HACIENDA

-Muy oportuna la gestión

-Muy eficientes durante la atención prestada

- Diana ha sido muy diligente y comprensiva con mi solicitud. Necesitamos más personas como ella con don servicio al cliente.

- brindan una atención oportuna, amable y eficiente.

- a pesar de la contingencia por los efectos de la pandemia, la prestación del servicio se ha mantenido, atendiendo las necesidades de los usuarios.

- muchas gracias por la pronta respuesta

- quedé sorprendida con la rapidez de la respuesta a mi solicitud. ayer en la tarde solicité vía correo electrónico una copia de la factura cancelada de mi impuesto predial 2019 para mi declaración de renta y hoy a las 10:22 a.m. me la enviaron. excelente servicio! mi sugerencia seria que se pudiera acceder por la página de internet como uno antes podía. ahora no está funcionando.

- felicito a la entidad por su asertividad y prontitud

- muy agradecida con el servicio prestado

- felicitarlos por su amable y pronta respuesta!!

- congratulaciones en la atención vía correo electrónico. la página oficial presenta problemas de conexión para descargar facturas para pago. gracias

- agradecemos la gestión que se realice.

SECRETARIA GENERAL - DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO

- Felicitaciones por el servicio que presta la Alcaldía a través de esa dependencia y persona, ojalá mantengan el servicio. Gracias

- La señora Luz Marina es una persona muy atenta, cordial, respetuosa y paciente. Muy colaboradora y se interesa por orientar y ayudar de la mejor manera. Agradezco muchísimo toda su ayuda. Bendiciones



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA DE FAMILIA II

- Excelente servicio

FAMILIAS EN ACCION

- Felicitaciones son muy amables y le ayudan a uno a despejar dudas.

SECRETARIA DE EDUCACION

- Felicitar por su respuesta rápida
- Respuesta clara y oportuna

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- Servicio oportuno
- Gracias por la respuesta rápida y oportuna.

Proyectó: *Mónica Evelin Hernandez 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/>