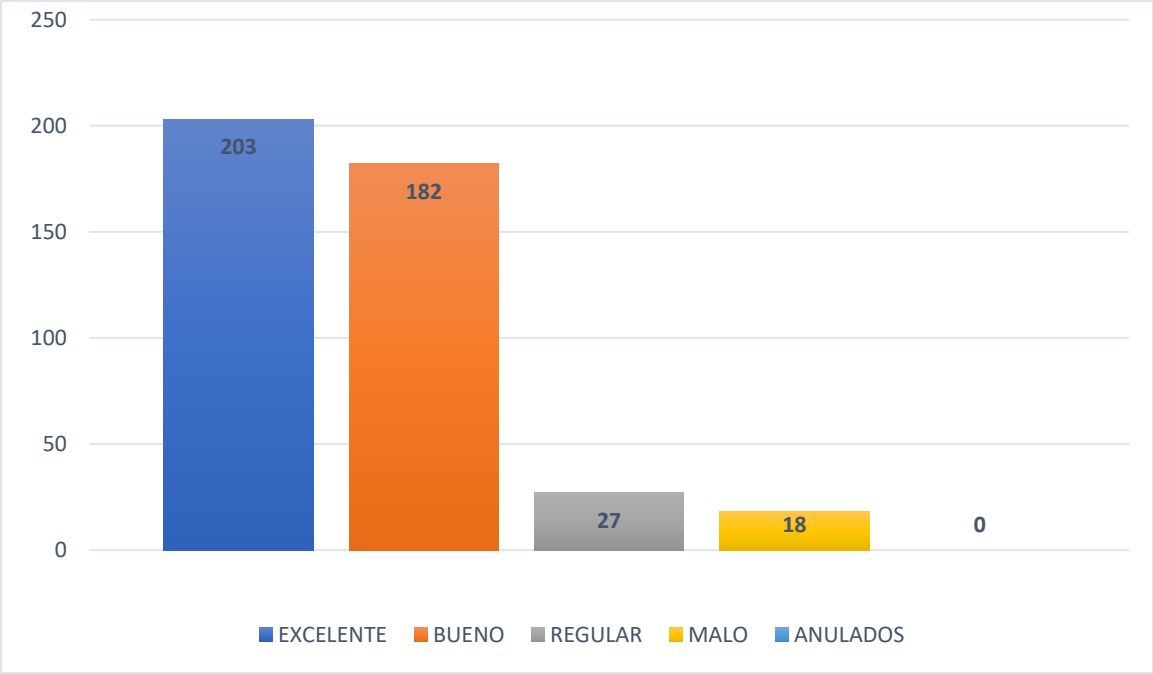
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES NOVIEMBRE 2020

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	203	47,21
BUENO	182	42,33
REGULAR	27	6,28
MALO	18	4,19
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**430**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de noviembre 2020 se recibieron 86 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (11) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

PREGUNTA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1.¿EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIÓ FUE ADECUADO?	SECRETARIA DE EDUCACION	3	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	2	
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	
	INSPECCION I		1
	COMISARIA II	1	1
	NO REGISTRA	2	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	NO REGISTRA	1	1
	INSPECCION I		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	INSPECCION I		1
	COMISARIA II	1	
	NO REGISTRA		2

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	2
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	SECREATARIA DE AMBIENTE	2	
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	
	INSPECCION I		1
	COMISARIA II		1

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:

SECRETARIA DE EDUCACION

-Una ciudadana manifiesta que el tiempo de respuesta fue bastante, pero la respuesta recibida fue adecuada.

- Un ciudadano manifiesta que no ha recibido respuesta y afirma que es demasiado demorado.

- La respuesta fue un poco demorada.

INSPECCION I

-Un ciudadano manifiesta que no recibió una buena atención ya que le pusieron un comparendo y trato de comunicarse durante los primeros 5 días para recibir asesoría para pagar el 50% del mismo, pero no le fue posible y cuando lo logro le indicaron que debía cancelar la totalidad del comparendo, afirma que se siente inconforme porque los medios de comunicación no fueron adecuados.

SECRETARIA DE PLANEACION

-Una ciudadana manifiesta que su inconformidad se debe a que no ha recibido solución alguna a su trámite y el tiempo de espera no es oportuno.

-Un ciudadano manifiesta que el tiempo de espera no es oportuno pero que ya recibió respuesta.

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

- Un ciudadano manifiesta que no recibió una asesoría en cuanto al tramite que solicito y que hasta el momento no ha recibido solución alguna.

SECRETARIA DE AMBIENTE

-Un ciudadano manifiesta que la atención de los funcionarios no es ni amable ni oportuna afirma que no le dieron solución a su problema.

-Un ciudadano manifiesta que no le dieron solución a su problema y que solo lo remitieron a la CAR y a una inspección de policía que no ha hecho seguimiento alguno al tema.

COMISARIA II

-Un ciudadano manifiesta que la respuesta fue demorada pero ya recibió la atención y esta a la espera de una nueva citación.

NO REGISTRA DEPENDENCIA

-Un ciudadano manifiesta que nunca recibió respuesta alguna, pero afirma que el trámite iba dirigido a la oficina de tránsito y no tenía conocimiento de que esta no pertenecía a la Alcaldía Municipal.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones lo mejor de lo mejor que he recibido en atención al usuario y solución de solicitudes, Excelente 100/100.

INSPECCION I

- Muy buen servicio

COMISARIA DE FAMILIA II

- Bueno el servicio

SECRETARIA DE EDUCACION

- Felicitaciones por su compromiso y su buena atención
- Excelente servicio a pesar de las dificultades y la virtualidad, la respuesta fue rápida, la necesaria y sin complicaciones
- Rápida respuesta a mi solicitud, gracias
- Excelente trámite. Muchas gracias
- Muchas gracias por el tiempo de respuesta a mi solicitud y la amabilidad en el trato.
- Contestación rápida y oportuna, muy buena solución y rapidez a las solicitudes planteadas
- Lo felicito por su atención inmediata ante las inquietudes
- Excelente y ágil me encanto el proceso tan rápido y la disposición

Proyectó: *Mónica Evelin Hernández Guerrero*
Contratista: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs

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