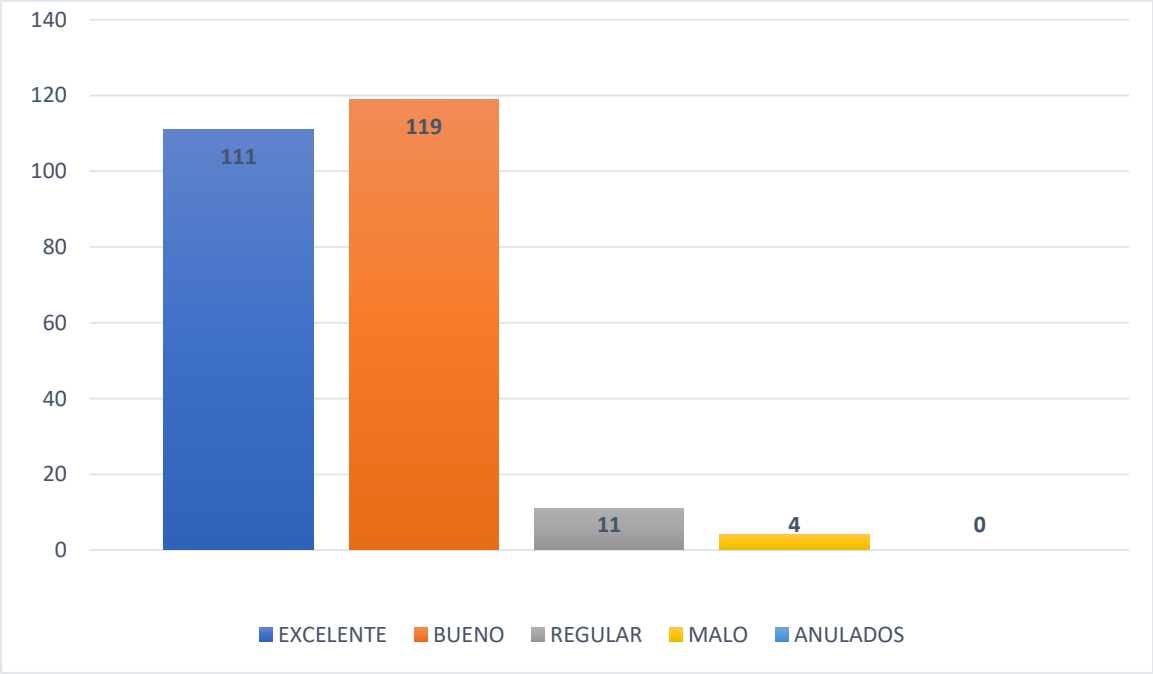
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DICIEMBRE 2020

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



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

CALIFICACION		
EXCELENTE	111	45,31
BUENO	119	48,57
REGULAR	11	4,49
MALO	4	1,63
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**245**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de diciembre 2020 se recibieron 49 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (5) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	SECRETARIA DE PLANEACION	2	
	INSPECCION 2		1
	SECRETARIA DE AMBIENTE		1
	NO REGISTRA DEPENDENCIA		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
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	INSPECCION 2	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	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:

INSPECCION II

-Un ciudadano manifiesta que espera se remitan la observación enviada para mejoras del servicio.

SECRETARIA DE PLANEACION

-Una ciudadana manifiesta que su inconformidad se debió a que la respuesta fue un poco demorada, y fue lo único que le disgusto con el resto del trámite no tuvo inconveniente.

NO REGISTRA DEPENDENCIA

-Un ciudadano manifiesta que coloco una queja por un comparendo que le pusieron arbitrariamente y solicita le colaboren revisando su caso.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE EDUCACION

- Excelente atención de parte del funcionario y buenos tiempos de respuesta
- felicitar por la agilidad y eficacia en la respuesta a mi solicitud.
- Muy buen servicio
- La gestión de la secretaria demuestra efectividad, eficacia y eficiencia.

SECRETARIA DE EDUCACION

- me ha parecido bien la manera como se responde online, facilita el dar y recibir una respuesta
- Me parece muy buena la atención
- Gracias por la prestación del servicio.
- Buena. Atención, cordial

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