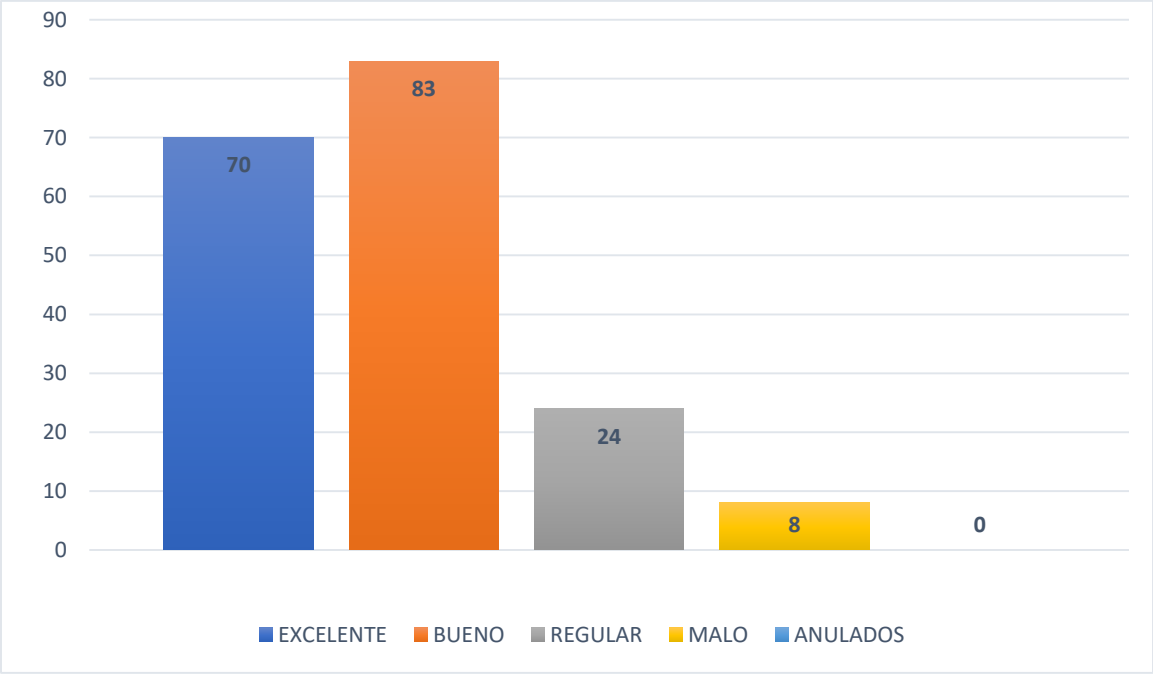
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES ENERO 2021

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	70	37,84
BUENO	83	44,86
REGULAR	24	12,97
MALO	8	4,32
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**185**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de enero 2021 se recibieron 37 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias 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:

	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1.¿EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIÓ FUE ADECUADO?	**NO REGISTRA DEPENDENCIA**	3	2
	COMISARIA 2		1
	INSPECCION 1	1	
	SECRETARIA GOBIERNO		1
	SECRETARIA PLANEACION		1

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
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	NO REGISTRA DEPENDENCIA	3	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	INSPECCION 1		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	5	

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?	COMISARIA 2		1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	2	
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	5	

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 I

-Una ciudadana manifiesta que le hicieron un procedimiento ilegal pues los policías que realizaron el proceso no cumplían con protocolos de bioseguridad y se dirigían a ella de una manera amenazante, recibió una citación a los 10 días y la direccionaron a hacer un curso para obtener un descuento y en el lugar no tenían conocimiento sobre el tema, por lo que le respondieron que debía pagar la totalidad del comparendo, afirma que va a llegar a últimas instancias.

-Una ciudadana manifiesta que envió una denuncia y no aparecía en el sistema por lo cual tuvo que radicar nuevamente pero ya le dieron solución al trámite.

SECRETARIA DE AMBIENTE

-Un ciudadano manifiesta que había un árbol que amenazaba con caer en la casa del vecino por lo que debían cortarlo, le indicaron que debía plantar un árbol cerca del rio por lo cual envió un correo solicitando información para que le guiaran en el proceso, pero no recibió respuesta alguna.

NO REGISTRA DEPENDENCIA

-La ciudadana manifiesta que no ha diligenciado ni realizado tramites en la Alcaldía.

COMISARIA II

-Un ciudadano manifiesta que llevaba un proceso con la madre de su hija para establecer acuerdos y poder verla, todo era muy lento, las citaciones y las notificaciones se demoraron demasiado y repercutieron en no poder estar cerca de ella, aclara que la nueva comisaría se apersono del caso y que el proceso ha avanzado favorablemente.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

NO REGISTRA DEPENDENCIA

- Buen servicio
- Felicito por buen servicio
- Ojalá estos procesos sigan digitales lo cual los hace más rápidos

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 EDUCACION

- Estos descuentos sin duda promueven e incentivan a seguir estudiando. Gracias a la Alcaldía Municipal por estos convenios educativos en pro de la formación de los jóvenes

- una excelente y pronta respuesta

- Muy atento y diligente

- Felicitaciones, muy eficiente el servicio con un tiempo de espera mínimo

- El servicio y la atención prestada por los funcionarios de la secretaria de educación de Cajicá fue muy cordial y amable, el tiempo de espera para realizar el trámite que requería fue muy eficaz, agradezco enormemente que cuenten con personal tan capacitado en el tema de educación, esto hace que el servicio al cliente sea excelente en todas las áreas, Gracias a ustedes es que Cajicá es uno de los municipios más reconocidos en cuanto a educación se refiere, de nuevo Muchas Gracias.
-

SECRETARIA DE PLANEACION

- Muchas gracias por toda colaboración
- Servicio perfecto muy agradecido

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