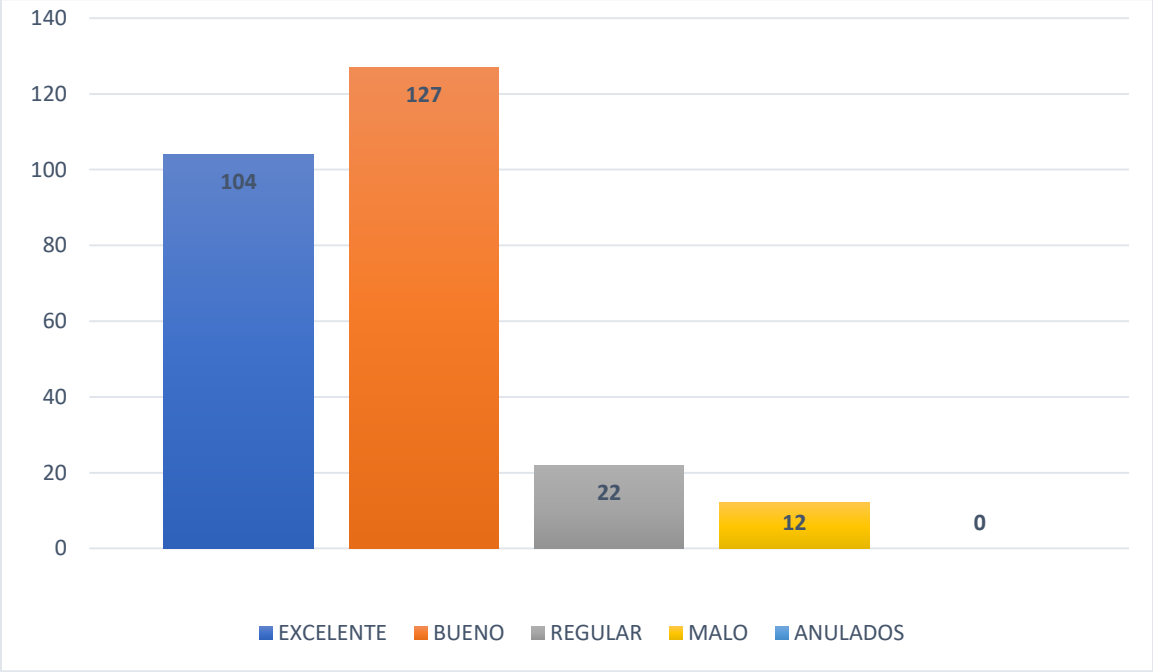
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES FEBRERO 2021

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



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	104	39.25
BUENO	127	47.92
REGULAR	22	8.30
MALO	12	4.53
ANULADOS	0	0.00
TOTAL	**265**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de febrero 2021 se recibieron 53 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (7) 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?	INSPECCION 2	2	
	INSPECCION 1		1
	NO REGISTRA	2	
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE AMBIENTE		1

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

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	AMBIENTE	1	
	PLANEACION	1	
	INSPECION 2	1	
	NO REGISTRA	2	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	

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

La ciudadana manifiesta que la solicitud no fue atendida ya que radico la denuncia con la secretaria de planeación pero la trasladaron por competencia con inspección de Policía 1, la señora manifiesta que el día en el que realizaron la visita ella no se encontraba y quien los atendió fue la mamá quien le comenta que la persona que realizo la visita fue grosera con ella y no realizo la verificación de los hechos solo le manifestó que para la próxima se comunicara con la policía, ella enfatiza que hasta el momento no ha recibido respuesta de parte de la Alcaldía.

INSPECCION II

El ciudadano manifiesta que se comunicó con la inspección de policía dos, en primera instancia no tuvo solución, pero después recibió respuesta, el señor indica que estaba citado para audiencia pero que él ya se trasladó de domicilio y para evitar problemas decidió retirar su denuncia enviando correo electrónico el día 17

de marzo, pide que tomen en cuenta el retiro de ésta para no tener que asistir a la audiencia.
.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

El Ciudadano se comunicó con la secretaria porque en la plataforma de empleo aparecía bloqueado, en el momento no le dieron la información necesaria, pero después un funcionario de la secretaria le ayudo para desbloquear su usuario de la plataforma.

La Ciudadana expresa que se comunicó con la secretaria por que la plataforma de empleo presentaba problemas, hasta el momento no ha recibido respuesta sobre el problema que presenta la plataforma y no ha podido realizar la actualización de su hoja de vida.

SECRETARIA DE PLANEACION

La ciudadana expresa que la su inconformidad se presenta en el tiempo que tuvo que esperar para que le dieran respuesta a su solicitud

El ciudadano manifiesta que el tiempo que tuvo que esperar para que le dieran respuesta fue demasiado

SECRETARIA DE HACIENDA

La inconformidad del señor es en la atención vía telefónica de la secretaria de Hacienda con la cual duro tres días intentando comunicarse y no logro comunicación alguna por lo cual tuvo que asistir presencial a la oficina.

NO REGISTRA DEPENDENCIA

El ciudadano manifiesta que no tenían conocimiento de los medios de comunicación con la Alcaldía por lo cual en el momento le parecieron deficientes.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE EDUCACION

- Buen servicio
- Respuesta rápida

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones excelente servicio atención cliente
- Muy buen servicio. Amable y eficiente

INSPECCION I

- Muy buen mecanismo importante el seguimiento a la solicitud

SECRETARIA DE PLANEACION

- Buen servicio y atención de parte de los diferentes funcionarios con los que tuve oportunidad de comunicarme para establecer los tramites, previos, que debía realizar para finalmente obtener la respuesta que he recibido en mi cuenta de correo. Gracias.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

- Gracias por la agilidad en la respuesta.
- Muy buen servicio
- muy agiles el tiempo adecuado para solucionar cualquier inconveniente
- Excelente y rápido servicio.

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