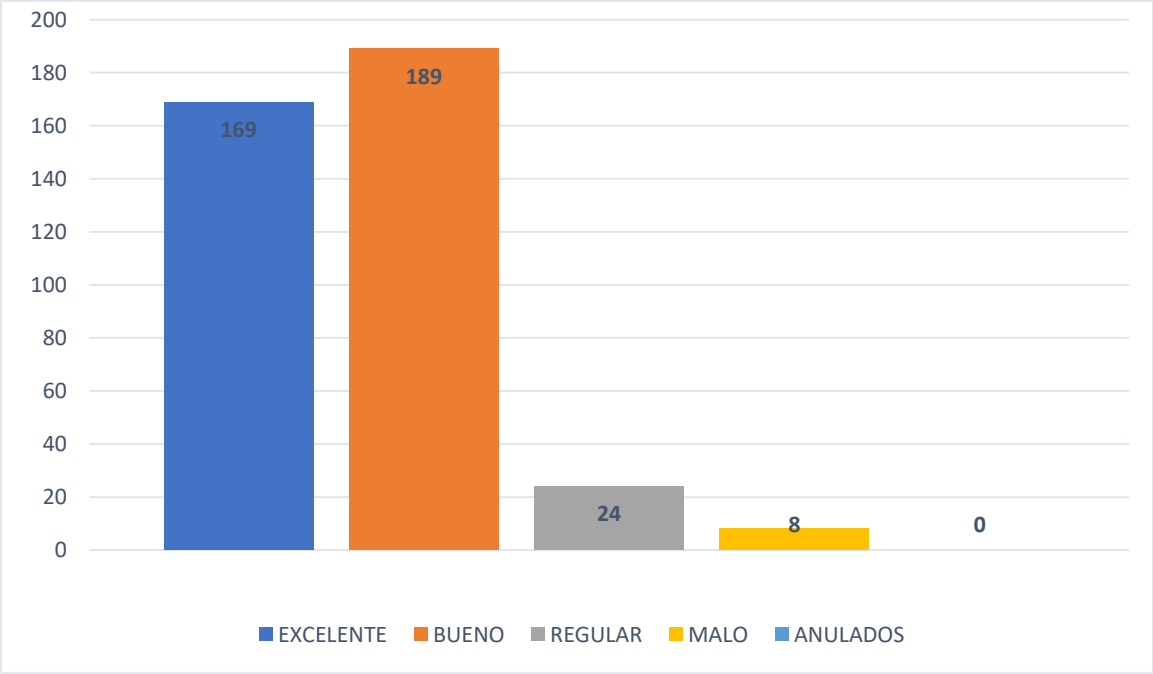
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES NOVIEMBRE 2021

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	169	43.33
BUENO	189	48.46
REGULAR	24	6.15
MALO	8	2.05
ANULADOS	0	0.00
TOTAL	**390**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de noviembre 2021 se recibieron 78 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (12) 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?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	1	
	INSPECCION 1		1
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA

		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA 1	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1		1
	COMISARIA 2	1	
	INSPECCION 1	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	
	SECRETARIA DE MOVILIDAD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	1	
	DRECCION ATENCION AL CIUDADANO	3	

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

	INSPECCION 1	1	1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	
	SECRETARIA GENERAL		
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	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 DESARROLLO SOCIAL

El ciudadano manifiesta que se acercó a las instalaciones de físicas de esta secretaria, pero no recibió ningún tipo de atención ya que el único que le brindo información fue el guarda, lo cual le hace sentir una gran inconformidad en cuanto al servicio de esta oficina.

OFICINA SISBEN

La ciudadana manifiesta que solicito una actualización de datos en la oficina y en su momento fue un poco demorado, pero afirma que ya recibió solución en cuanto a su solicitud.

SECRETARIA DE EDUCACION

El ciudadano manifiesta que necesitaba hacer una solicitud a esta oficina y en su momento fue un poco complicado porque no tenía claro cómo realizarla, pero finalmente recibió información y ya le dieron solución.

COMISARIA 1

La ciudadana manifiesta que solicito una conciliación de alimentos con su expareja, pero al momento de realizar el proceso falto un poco de tacto de parte de la psicóloga, ya que ella se encontraba en estado de gestación y no sintió apoyo de parte de esta oficina porque permitieron abrir un proceso de verificación sin una investigación y dándole prioridad a él.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE EDUCACION

- Muchas gracias por la rapidez de su servicio
- El tiempo de respuesta a la petición fue bastante bueno
- agradezco la atención y pronta respuesta brindada
- La Secretaría de Educación es muy diligente en sus procesos.
- Muy bien servicio, respondieron bastante rápido mi solicitud
- Felicitar al servidor
- Felicito el servicio y atención rápida de Arelis Pérez
- Continuar con la excelente labor
- Son supremamente amables y eficientes.
- Muy buen servicio, el tiempo fue excelente antes de lo esperado.
- felicitaciones por la atención prestada y agradezco mucho la disponibilidad, eficiencia de los funcionarios de la secretaria

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

- El tiempo de respuesta es oportuno muy bien
- Rápido

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