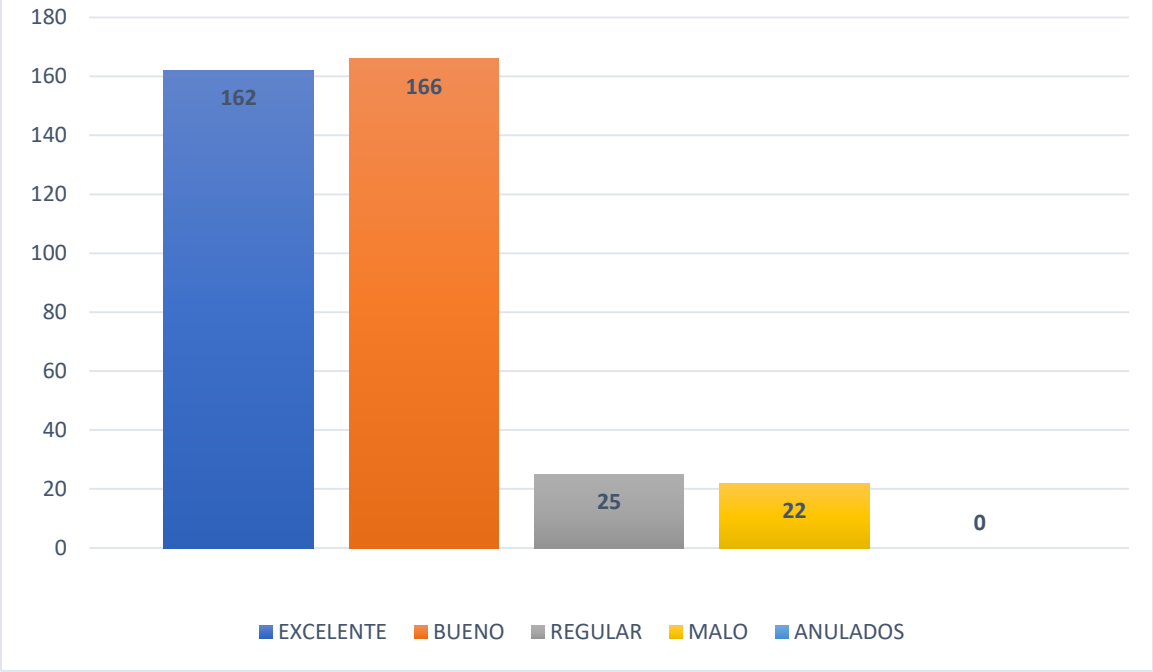
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES OCTUBRE 2021

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	162	43,20
BUENO	166	44,27
REGULAR	25	6,67
MALO	22	5,87
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**375**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de octubre de 2021 se recibieron 75 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 2		1
	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	
	INSPECCION 2	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	1
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	1

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 2		1
	INSPECCION 2	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA GENERAL	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?	DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO	1	
	COMISARIA 2	1	
	INSPECCION 2	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	2	
	SECRATARIA DE AMBIENTE		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	1
	SECRETARIA GENERAL	1	
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	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:

OFICINA DE SISBEN

- El ciudadano manifiesta que solicito un trámite en la oficina y en su momento tuvo inconvenientes por desconocimiento del proceso, también aclara que ya recibió atención y pudo realizar el trámite satisfactoriamente.

-La ciudadana manifiesta que su solicitud fue un poco demorada, ya que necesitaba el certificado para matricula, pero después de acercarse presencialmente recibió visita a los dos días.

INSPECCION DE POLICIA II

Un ciudadano manifiesta que ha hecho solicitudes en diferentes ocasiones, pero no se siente conforme ya que sus dudas no han sido resueltas.

COMISARIA DE FAMILIA II

-Una ciudadana manifiesta que es imposible tener comunicación vía telefónica, los teléfonos que registran en la página no los responden por lo cual tuvo que acudir al correo electrónico y se encuentra a la espera d una citación.

SECRETARIA DE EDUCACION

Una ciudadana manifiesta que tuvo inconvenientes con la documentación para el auxilio de educación superior porque no se encuentran actualizados los formatos. también aclara que acudió al secretario quien le brindo atención y le colaboro con la realización del trámite.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA GENERAL - DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO

- Excelente atención los felicito por tener este tipo de funcionarios
- Felicito al departamento por la atención prestada.

SECRETARIA DE AMBIENTE

- *Fue rápida y efectiva la respuesta*

OFICINA DE SISBEN

- Buen muy servicio

SECRETARIA DE PLANEACION

- Buen muy servicio

SECRETARIA DE EDUCACION

- El tiempo de respuesta fue rápido y la respuesta fue completa

SECRETARIA DE HACIENDA

- Excelente 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