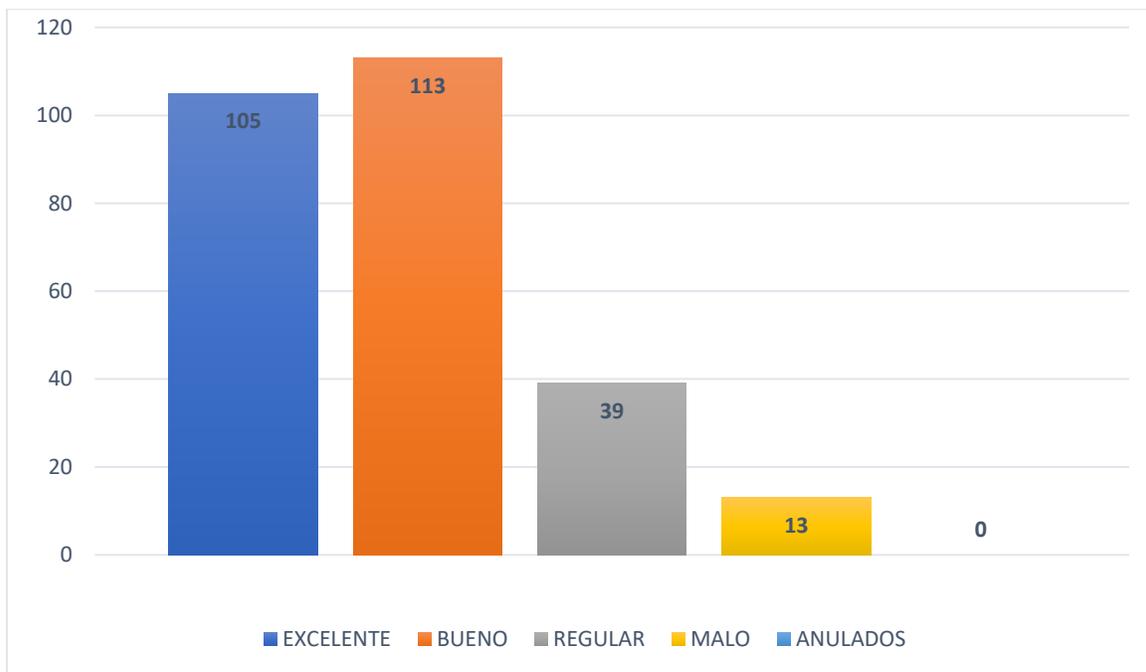




INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES SEPTIEMBRE 2021

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	105	38,89
BUENO	113	41,85



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

REGULAR	39	14,44
MALO	13	4,81
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	270	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de septiembre 2021 se recibieron 54 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (13) 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	2	
	NO REGISTRA DEPENDENCIAS	1	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	3	
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA JURIDICA		1
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA 1	1	
	NO REGISTRA	1	1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1		1
	COMISARIA 2		2
	NO REGISTRA	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	



	SECRETARIA JURIDICA		1
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	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	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	3	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	6	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	
	SECRETARIA JURIDICA		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 EDUCACION

El ciudadano manifiesta que hizo una solicitud para poder realizar las pasantías del programa del fesc en la secretaria de gobierno, pero nunca tuvo respuesta alguna, finalmente las hizo, pero por sus propios medios, aunque afirma que aún no le han certificado las horas mencionadas.

El ciudadano manifiesta que el programa del fesc estuvo desorganizado, se suponía que a los beneficiarios les asignarían la dependencia en la cual debía realizar las horas de pasantías, pero en dos ocasiones se postuló para las ofertas que



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

publicaban en el grupo de WhatsApp y fue ignorado y no le dieron la oportunidad de realizarlas.

La ciudadana manifiesta que la información del programa del fesc no fue clara ya que envían una carta negando el beneficio, pero no indican el motivo por el cual fue negado.

COMISARIA 2

La ciudadana manifiesta que solicito apoyo a la secretaria, pero no recibió ayuda alguna, motivo por el cual tuvo que irse de Cajicá porque la única respuesta que recibía era que el señor no se presentaba a las citaciones.

SECRETARIA DE PLANEACION

El ciudadano manifiesta que espera una respuesta más completa y recibió información muy básica, pero que finalmente si recibió una respuesta.

SECRETARIA DE HACIENDA

El ciudadano manifiesta que los teléfonos que registran en la página nunca los contestan lo que hace que no pueda haber comunicación con la secretaria, aunque afirma que ya recibió respuesta, pero de parte de una funcionaria de otra dependencia que muy gentilmente le colaboro con el trámite.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

La ciudadana manifiesta que envió varios correos para asesoría en la página de empleo y no recibió respuesta, pero finalmente después de insistir pudo ingresar a la plataforma.

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS



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



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

El ciudadano manifiesta que recibió una respuesta incompleta sobre el tema de pavimentación, pero después recibe una llamada de parte de otra oficina haciendo seguimiento, la funcionaria le indica que la dependencia afirma que ese proyecto ya se ejecutó lo cual no es cierto porque las calles se encuentran en muy mal estado.

NO REGISTRA SECRETARIA

La ciudadana manifiesta que en el momento no tiene claridad del trámite ni donde lo realizó.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE EDUCACION

- Buen servicio al responder el correo en horas de la mañana y con una respuesta eficaz que ayuda para seguir en el proceso de una forma rápida. Debería de ser así en todas las dependencias.
- Agradezco enormemente a todo el personal del Portal Interactivo y de la Secretaría de Educación de Cajicá, por brindarme este Auxilio del Fondo de Apoyo de Educación Superior FESC, toda la atención que me han brindado desde un inicio en todos los procesos que he requerido siempre ha sido muy amable y cordial.
- La dependencia dio a conocer con bastante claridad y eficacia la información solicitada , ayudándome a solucionar mis inquietudes .
- Es agradable recibir pronta y acertada respuesta

SECRETARIA DE AMBIENTE

- Agradecer al Médico Veterinario por su ayuda.
- Absoluta disponibilidad con la claridad y precisión de sus explicaciones

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO



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



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

- Excelente servicio muy atenta, solución eficaz y eficiente ojalá todos los servidores públicos fueran así.
- Felicitaciones por la eficiencia en responder la solicitud.
- Muy atenta en la firma de atender al usuario, gran disposición
- Una opción muy ágil para las dudas y descongestión de despachos. Felicitaciones

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones, estoy agradecido
- Muchas gracias por la pronta colaboración
-

SECRETARIA DE PLANEACION

- Muy eficiente

Proyectó: *Mónica Evelin Hernández Guerrero*

Contratista: *Dirección de atención integral al usuario y Pqrs*

