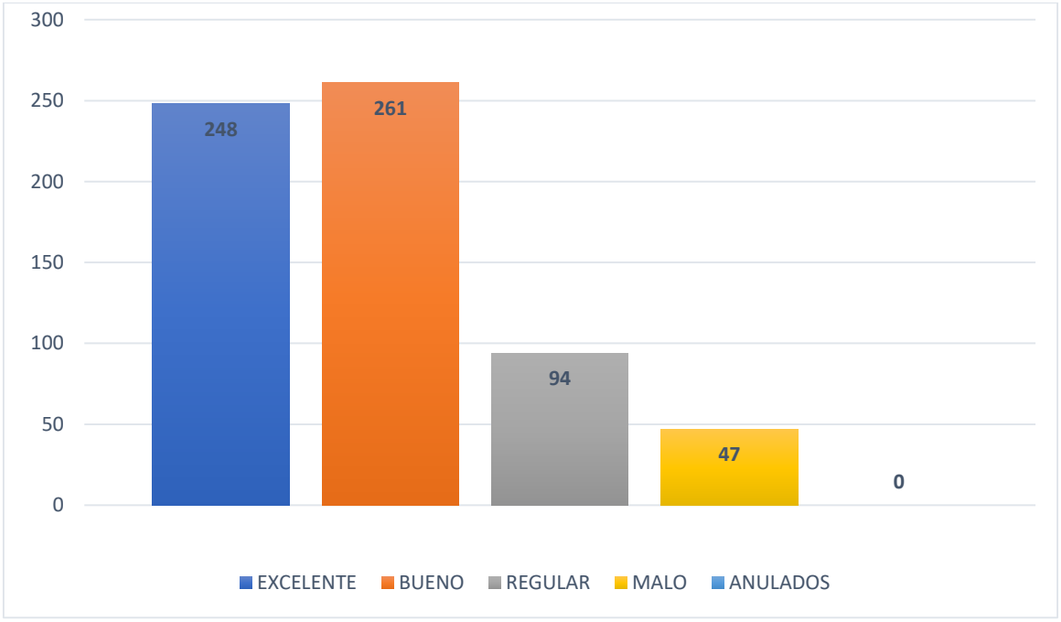
INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES MAYO 2021

El presente informe expone la calificación, seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los ciudadanos de las ciento treinta (130) 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	248	38,15
BUENO	261	40,15
REGULAR	94	14,46
MALO	47	7,23
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**650**	**100%**

DATOS E INFORMACION

En el mes de mayo 2021 se recibieron 130 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (15) 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	7	2
	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO		1
	NO REGISTRA DEPENDENCIAS	2	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE	2	1
	SECRETARIA DE DEARROLLO SOCIAL	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	4
	SECRETARIA JURIDICA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA 2	3	
	NO REGISTRA DEPENDENCIAS	1	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE	2	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	2
	SECRETARIA DE PLANEACION		3
	SECRETARIA JURIDICA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	3	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	2
	SECREATRIA DE AMBIENTE	2	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION		2
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	2
	SECRETARIA DE JURIDICA		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	7	1
	INSPECCION 2	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	4	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION		3
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	SEVRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	2
	SECRETARIA DE SALUD		1
	SECRETARIA GENERAL	1	
	SECRETARIA JURIDICA		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
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	8	
	DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	3	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2
	DESARROLLO SOCIAL	2	
	SECRATARIA DE EDUCACION	2	2
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	5	2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	SECRETARIA GENERAL	1	
	SECRETARIA DE JURIDICA	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:

SECRETARIA DE EDUCACION

El ciudadano manifiesta que en diferentes ocasiones ha solicitado el descuento de la universidad y en varias ocasiones se ha presentado la posibilidad de perder el beneficio ya que la universidad genera el certificado de notas hasta finalizar el semestre y por ese motivo no puede realizar el trámite en la secretaria de educación de donde no ha recibido colaboración en cuanto a su solicitud siendo una situación que se sale de las manos del estudiante.

El ciudadano manifiesta que solicito información para el descuento de la universidad en diferentes ocasiones, pero no recibió información de parte de la secretaria que le pudiera direccionar para realizar su trámite.

La ciudadana afirma que solicito un certificado para el descuento de la universidad, pero la secretaria se demoró bastante en dar respuesta motivo por el cual tuvo que solicitar plazo a la universidad para no perder el beneficio-

COMISARIA 1

La ciudadana manifiesta que en la comisaria no atienden los casos que remite el colegio cuando se presenta negligencia de parte de los padres de los menores que desertan escolarmente lo que se vuelve preocupante ya que deberían actuar al convertirse en un caso de abandono.

COMISARIA 2

La ciudadana manifiesta que solicito un trámite para dar a conocer el estado de sus sobrinas y su padre y de parte de la oficina realizaron una visita, pero hasta el momento no ha pasado nada más.

La ciudadana manifiesta que solicito una conciliación en la cual se asignó una citación a la cual la otra persona no asistió, afirma que no tuvo solución en cuanto a su proceso ya que la oficina correspondiente solo la direcciono a realizar su trámite en la fiscalía.

El ciudadano manifiesta que ha solicitado una conciliación para definir la situación con la madre del menor afirma que en su momento le asignaron una citación a la cual no pudo asistir y esta la espera de una nueva programación.

SECRETARIA DE AMBIENTE

La ciudadana manifiesta que solicito la intervención d la secretaria ya que existe apozamiento de agua evidenciando que hay plagas como roedores y culebras, situación que es reiterativa ya que no ha recibido respuesta formal de parte de la secretaria ni solución alguna al tema.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

El ciudadano manifiesta que recibió una mala atención de parte de un funcionario de la oficina correspondiente ya que la persona mostro desinterés para atender y fue bastante déspota ofreciendo una atención irrespetuosa y mediocre.

SECRETARIA DE HACIENDA

La ciudadana manifiesta que la secretaria le indico que enviaban un documento adjunto a su solicitud el cual no recibió, debido a esto su calificación, también afirma que después recibió una respuesta muy completa que dio solución a su solicitud.

SECRETARIA DE PLANEACION

La inconformidad del ciudadano es en cuanto a la demora de revisión de los documentos a cargo de un funcionario en específico de la secretaria ya que es muy

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

evidente la diferencia con los otros profesionales lo que se torna a ser algo personal ya que la persona en cuestión se ha negado a tenderlo.

La ciudadana manifiesta que los procesos en la secretaria son bastante demorados por lo cual sugiere que agilicen los procesos.

ATENCION AL CUIDADANO

Los radicados virtuales se están demorando mucho, no es posible que uno radique en una fecha y los funcionarios asignan número de radicado 2 días después, la fecha de radicado debería quedar en firme el mismo día que uno hace la solicitud para que los términos empiecen a correr, pienso que hay mucho desorden en este aspecto y que debería ser inmediato el radicado.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

- En general un buen servicio y comunicación con el funcionario Oscar
- Solo felicitar

SECRETARIA DE PLANEACION

- La ingeniera Martha es muy eficiente en cuanto a los términos de revisión y la atención que brinda.

SECRETARIA DE SALUD

- **E**xcelente servicio, rápido y con la información precisa, felicitaciones
- Muy oportuno y claro el 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