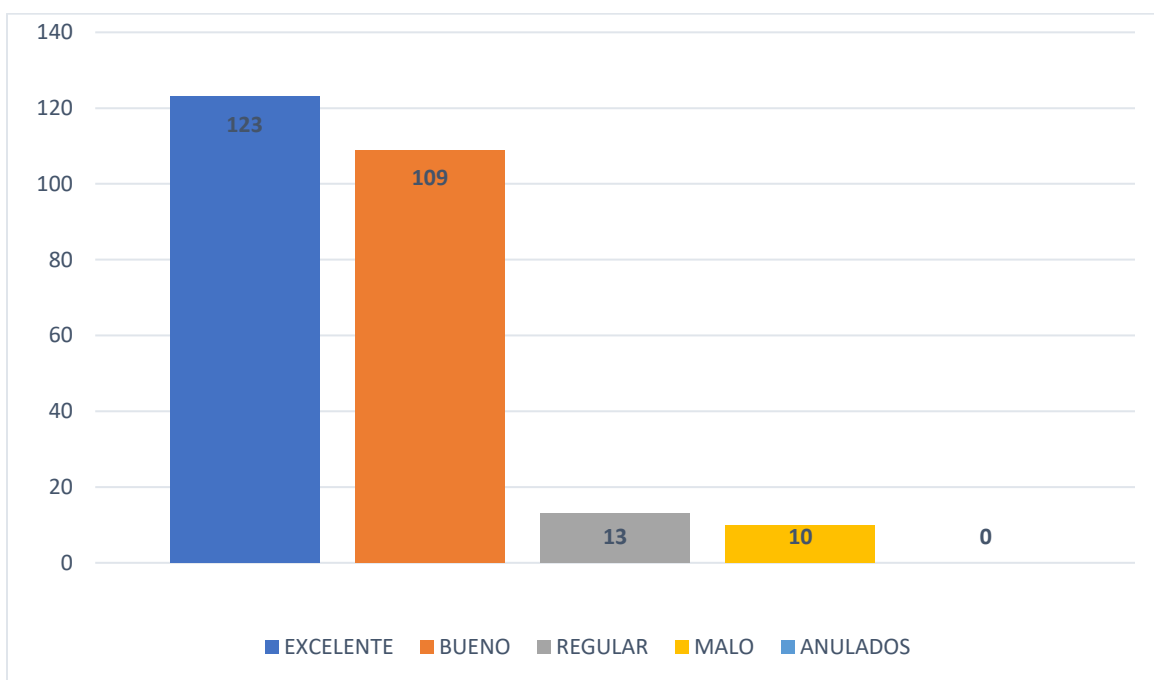




## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES ABRIL 2022

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	123	48,24
BUENO	109	42,75
REGULAR	13	5,10
MALO	10	3,92
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de ABRIL 2022 se recibieron 51 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (23) 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	
	INSPECCION 2	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD		2

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	INSPECCION 2		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		2

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	INSPECCION 2	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal como,

### **SECRETARIA DE EDUCACION**

El ciudadano manifiesta que los trámites en la oficina mencionada se demoran y aun no le han dado respuesta, es de una profesora que se ganó un premio.

El ciudadano manifiesta que en la oficina mencionada el secretario sabe del trámite la habían llamado para la cita, pero luego se la cancelaron, hasta la fecha no le dado respuesta. Falta de comunicación interna lo que hace que no se pueda obtener la información oportunamente.

### **SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

Los ciudadanos manifiestan que el trámite que realizaron era con la oficina de TRANSITO, lo cual no sabía que la oficina de transito es independiente la alcaldía y pensaba que era de la secretaria de transporte de movilidad.

### **COMISARIA 2**

La ciudadana manifiesta que realizo un trámite en la oficina mencionada, se demoró en llegarle la respuesta lo cual no pudo asistir a la cita y ya que son casos sensibles, estos casos deberían tener prioridad o más pronto respuesta.

**ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:**

### **SECRETARIA DE EDUCACION**

Un gran apoyo para iniciar mis estudios profesionales, ¡gracias!!

### **DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO**

- magnifico tiempo de respuesta y atención acertada a mi solicitud
- Bastante eficientes.
- El servicio fue eficaz, rápido.

**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

**Auxiliar Administrativo:** Dirección de atención integral al usuario y PQRs