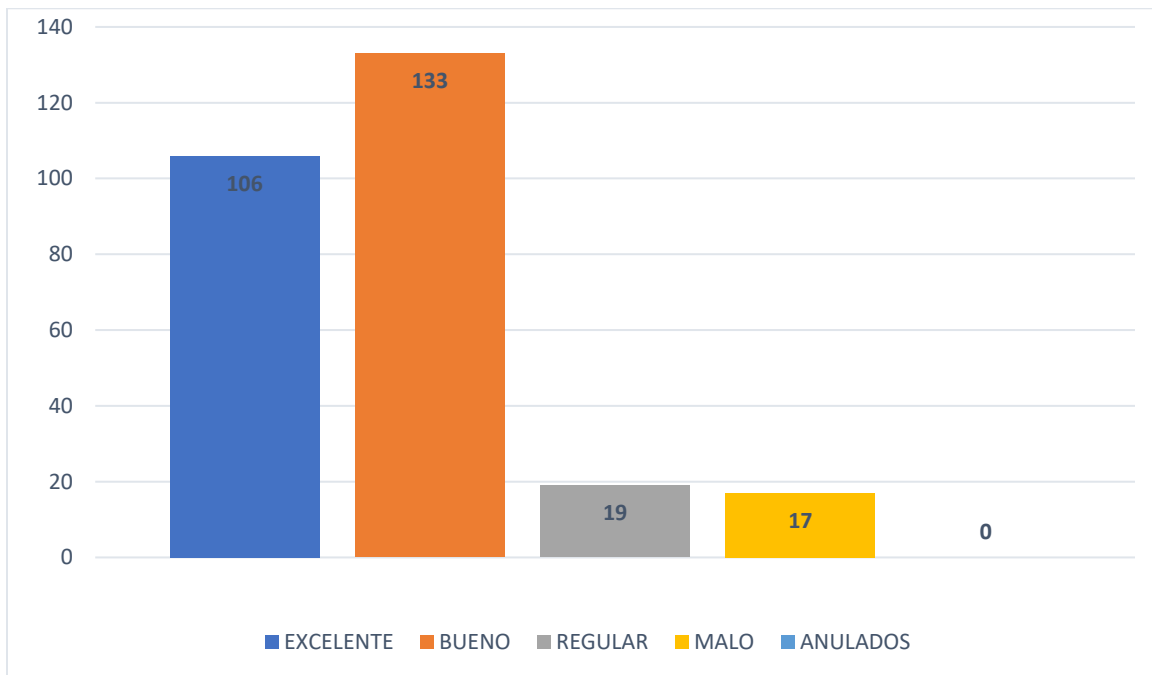




## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES JULIO 2022

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





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

CALIFICACION		
EXCELENTE	106	38,55
BUENO	133	48,36
REGULAR	19	6,91
MALO	17	6,18
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

## DATOS E INFORMACION

En el mes de julio 2022 se recibieron 55 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (36) 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 UNA	1	
	COMISARIA DOS	3	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1

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



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA	1	
	COMISARIA DOS	1	1
	NO REGISTRA DEPENDENCIA		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	COMISARIA UNA	1	
	COMISARIA DOS	1	1
	INSPECCION UNA	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE SALUD	3	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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,

### **COMISARIA UNA**

La ciudadana manifiesta que no dan una solución, sugiere que los procesos seas más rápido.

### **COMISARIA DOS**

Las ciudadanas manifiestan que deben mejorar las respuestas al público y un mal servicio.

### **SECRETARIA DE GOBIERNO**

La ciudadana manifiesta que la información que le contestaron no corresponde a lo que se solicitó, sugiere estar más atento.

### **SECRETARIA DE HACIENDA**

La ciudadana manifiesta que en el trámite del ica, se demoran dar una respuesta, llaman no contestan, cuando contestaban no suministraban la información correspondiente.

### **SECRETARIA DE PLANEACION**

Los ciudadanos manifiestan que el respectivo curso de fotografía la invitación dice hora y fecha, pero no dónde se iba a realizar, tienen muchas inconsistencias para dar respuesta y les gustaría que fuera una mejor atención.



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## **SECRETARIA DE SALUD**

La ciudadana manifiesta que los funcionarios estar más atentos en la atención a las personas.

## **SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

Los ciudadanos manifiestan que el trámite que realizaron era con la oficina de tránsito lo cual no sabía que la oficina de tránsito es independiente la alcaldía y pensaba que era de la secretaria de transporte de movilidad. Se le hace la claridad al ciudadano, por lo cual la observación negativa no es para la secretaria de la alcaldía, sino para el SIETT

**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.

## **SECRETARIA GENERAL**

- El servicio fue eficaz, rápido.

**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

**Auxiliar Administrativo:** 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](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118