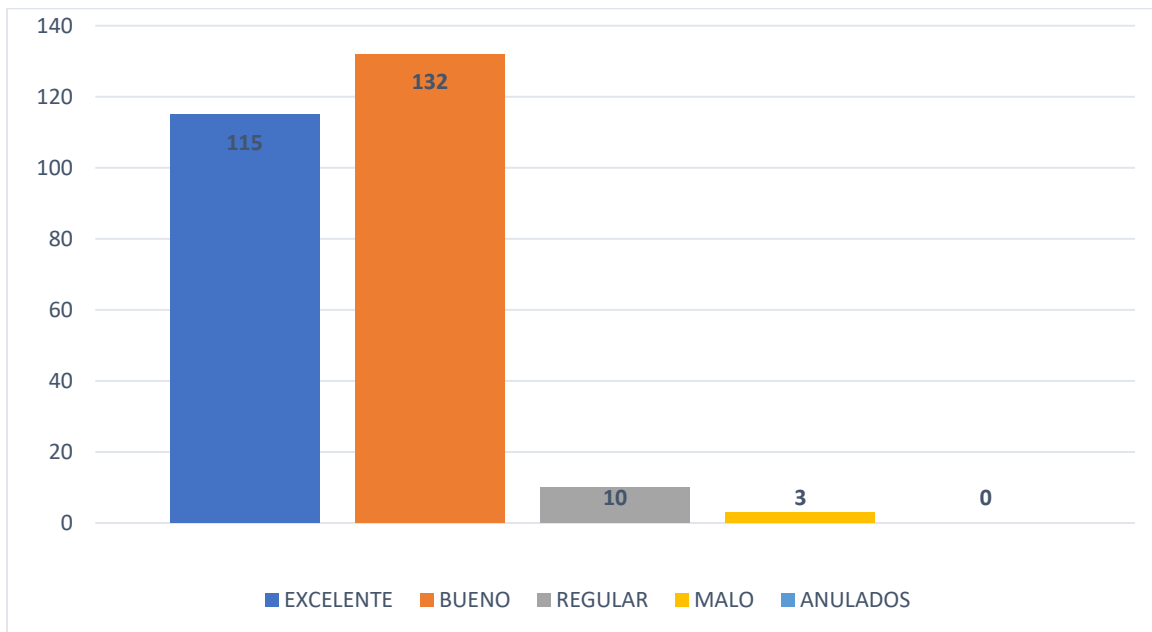




INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES JUNIO 2022

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	115	44,23
BUENO	132	50,77
REGULAR	10	3,85
MALO	3	1,15
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	260	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de JUNIO 2022 se recibieron 52 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 esperó la respuesta fue adecuado?	INSPECCION DOS	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	INSPECCION DOS	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 DOS	1	



PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	COMISARIA UNA	2	
	INSPECCION DOS		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5.¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA UNA	2	
	INSPECCION DOS		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE SALUD	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,

COMISARIA UNA

Los ciudadanos manifiestan que no les llego la citación con tiempo la cual necesitaba una solución rápida, el siguiente ciudadano ha enviado pruebas del caso y no dan solución o contestación sugiere que sean más rápido los procesos.

INSPECCIÓN DE POLICÍA 2

La ciudadana manifiesta que fue agredida y la respuesta de inspección fue que no era competencia de ellos demora en contestar o dar respuesta.

SECRETARIA DE PLANEACION

La ciudadana manifiesta que por favor Comunicar a propietarios de predios los cambios tomados desde la administración Municipal tienen muchas inconsistencias para dar respuesta y les gustaría que brindaran una mejor atención.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SALUD

La ciudadana indica que el contacto ha sido hasta el momento por correo electrónico y la funcionaria ha tenido muy buena respuesta y oportuna, agradecemos siempre su disposición de servicio.

SECRETARIA DE EDUCACION

Los ciudadanos manifiestan que Francy con otra persona le dieron alternativas de solución ante lo que parecía imposible, logrando así el objetivo. Quien respondió la solicitud por email fue muy puntual. Gracias y felicitaciones por la excelente experiencia de servicio.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

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) 8796356 - 8837077
Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-791118