

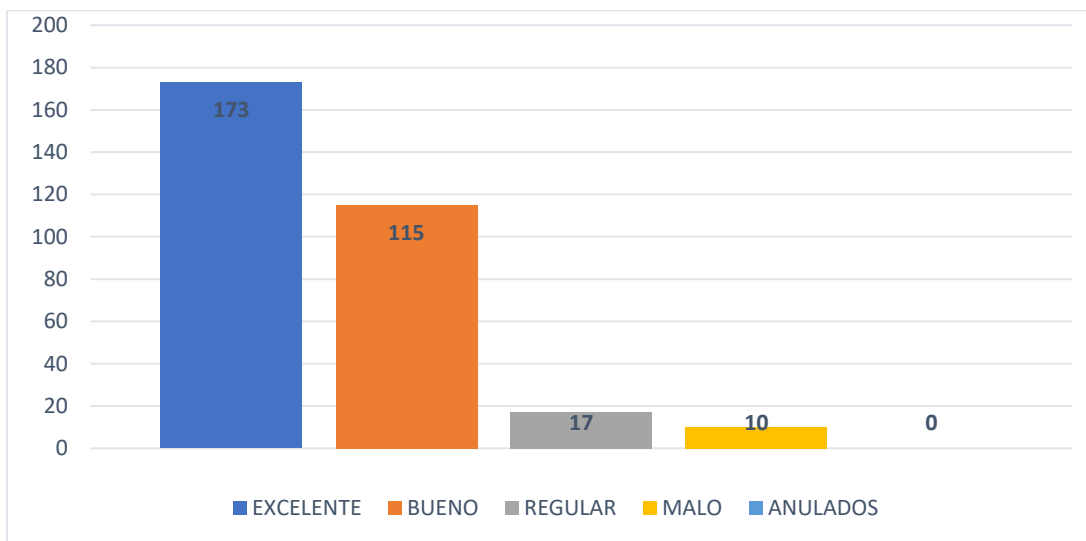


ALCALDÍA MUNICIPAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES NOVIEMBRE 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 | 173 | 54,92 |
| BUENO | 115 | 36,51 |
| REGULAR | 17 | 5,40 |
| MALO | 10 | 3,17 |
| ANULADOS | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 315 | 100% |

DATOS E INFORMACION

En el mes de NOVIEMBRE 2022 se recibieron 63 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (27) 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? | COMISARIA UNA | 1 | |
| | COMISARIA DOS | 1 | 2 |
| | SECRETARIA DE HACIENDA | | 1 |
| | SECRETARIA DE AMBIENTE | 1 | |

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

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

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|--|--------------------------------|-----------|---|
| | | R | M |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad? | COMISARIA DOS | | 2 |
| | OTRA | 1 | |
| | SECRETARIA DE AMBIENTE | | 1 |
| | SECRETARIA DE EDUCACION | 3 | |
| | SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | |

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|--|--------------------------------|-----------|---|
| | | R | M |
| 5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | COMISARIA DOS | 1 | 1 |
| | SECRETARIA DE EDUCACION | 4 | |

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 deben ser un poco más ágiles a la hora de atender los casos

COMISARIA DOS

La ciudadana manifiesta que No conoce el proceso de su hija y no consulta solo se limita en no hacer nada

SECRETARIA DE AMBIENTE

El ciudadano manifiesta que colocar más atención al tema de los animalitos no solo con una visita decir que están bien y hacer más seguimiento.

SECRETARIA DE EDUCACION

La ciudadana manifiesta sugerencia tener un mejor manejo para la respuesta de la información.

SECRETARIA DE HACIENDA

El ciudadano manifiesta que la Sra. Blanca no es cordial al atender de manera personal al público y se demoró mucho en dar respuesta al trámite solicitado.

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.
- El servicio fue eficaz, rápido.

SECRETARIA DE SALUD

- Calidad de la información, excelente calidad del servicio.

Proyector: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs