

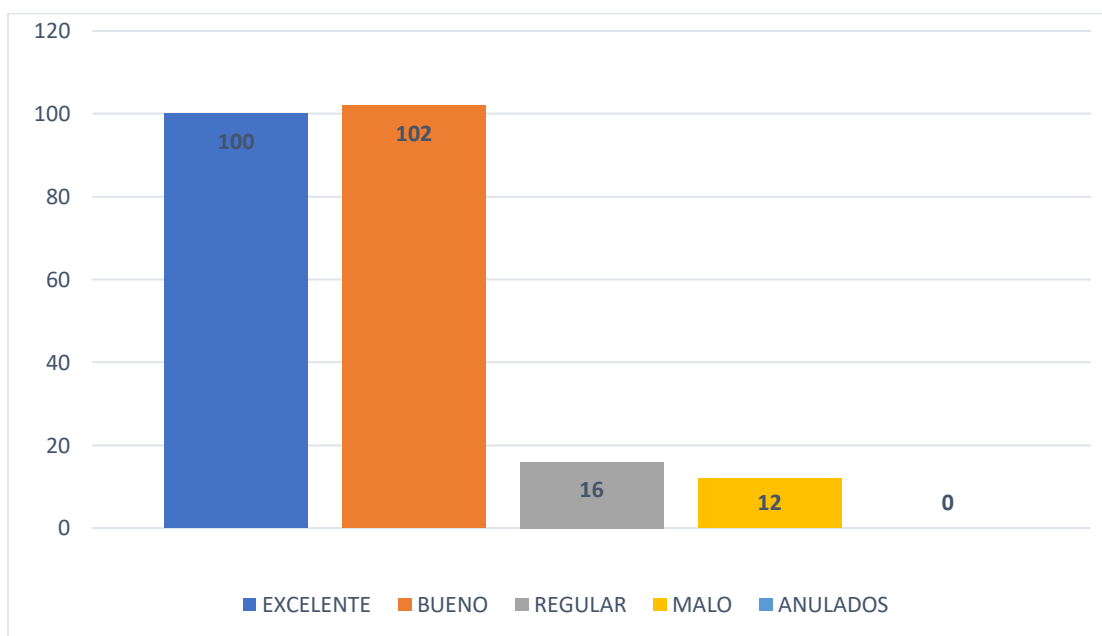


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES OCTUBRE 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	100	43,48
BUENO	102	44,35
REGULAR	16	6,96
MALO	12	5,22
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>



## DATOS E INFORMACION

En el mes de OCTUBRE 2022 se recibieron 46 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (28) 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	
	OTRA		1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE OBRAS	1	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA
-------------------	--------------------------------	-----------



		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA DOS	1	
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE OBRAS		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	
	COMISARIA DOS	1	
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
	SECRETARIA DE OBRAS		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	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

Las ciudadanas manifiestan que es muy demorado el tiempo de respuesta y aún más demorada la fecha de la cita de conciliación.

### COMISARIA DOS

La ciudadana manifiesta que no debería ser tan demorado la respuesta a una citación.



## **SECRETARIA DE AMBIENTE**

ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

El ciudadano manifiesta que la solicitud que hizo es por qué donde él vive un vecino los animales de él no portan el bozal cuando los sacan, se salen por la ventana cuando está abierta y ven a nuestros perros y son agredidos.

## **SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO**

El ciudadano manifiesta que se comunica a la secretaria para obtener información para una publicación de una oferta de trabajo la persona que lo atendió no supo darle la información.

## **SECRETARIA DE EDUCACION**

La ciudadana manifiesta que no pueden responder una encuesta cuando no conocen el objetivo de la misma, en días pasados se reportó a la casa de justicia de Cajicá y al ICBF un presunto caso de ideación suicida de una de las estudiantes, a la fecha sólo tenemos número de radicado del ICBF se le indico a la ciudadana que este caso es con la secretaria de desarrollo social.

## **SECRETARIA DE OBRAS**

El ciudadano manifiesta que no llevan la secuencia de las pqr's ni de los derechos de petición las contestaciones son muy bajas y deja mucho que pensar de la calidad de sus funcionarios.

## **SECRETARIA DE JURIDICA**

El ciudadano manifiesta que mejorar tiempo de 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.

### **SECRETARIA GENERAL**

- El servicio fue eficaz, rápido.

### **SECRETARIA DE HACIENDA**

- La ciudadana manifiesta más atención y amabilidad por parte de los funcionarios.

### **SECRETARIA DE SALUD**

- Calidad de la información, excelente calidad del servicio.

*Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo*  
*Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs*

