

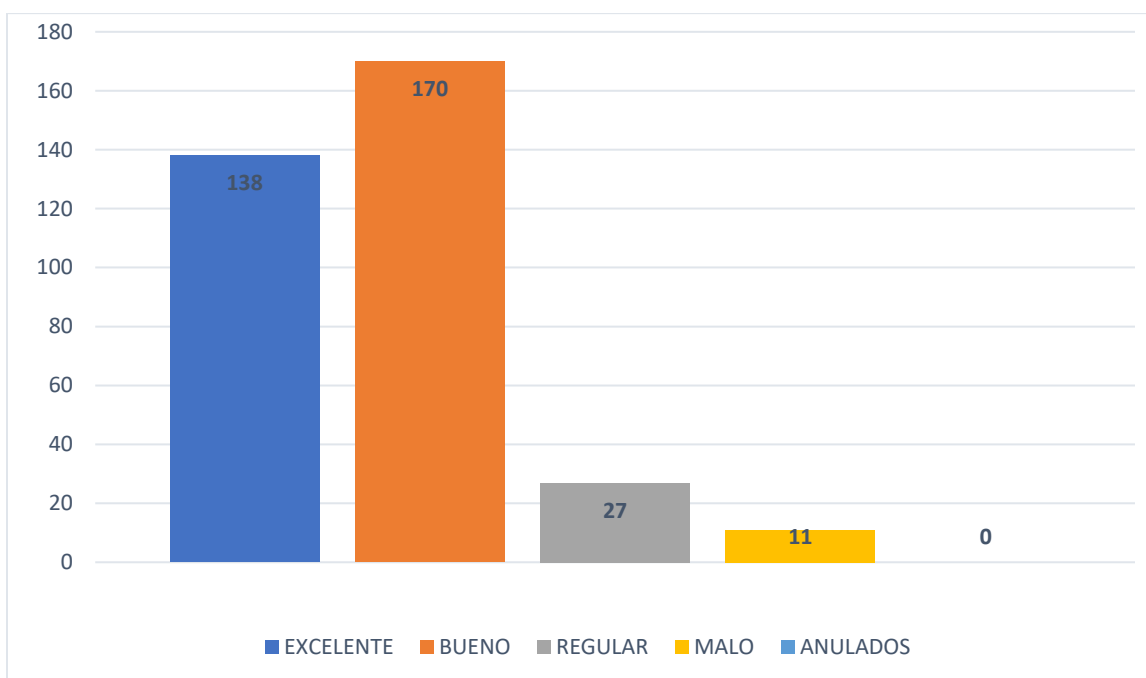


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES SEPTIEMBRE 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	138	39,88
BUENO	170	49,13
REGULAR	27	7,80
MALO	11	3,18
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MUNICIPAL

### DATOS E INFORMACION

En el mes de SEPTIEMBRE 2022 se recibieron 70 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (38) 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	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	SECRETARIA DE SALUD	2	
	SECRETARIA GENERAL		1
	SECRETARIA JURIDICA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA GENERAL		1
	SECRETARIA JURIDICA	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	

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 DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA GENERAL		1
	SECRETARIA JURIDICA	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA		1
	COMISARIA DOS	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA GENERAL		2
	SECRETARIA JURIDICA	1	
	SECRETARIA DE OBRAS	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL

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

Las ciudadanas manifiestan que es muy demorado el tiempo de respuesta y aún más demorado la fecha de la cita de conciliación. Necesito la demanda urgente mis hijos están sufriendo no dan una solución sugiere que los procesos seas más rápido.

### **COMISARIA DOS**

La ciudadana manifiesta que ha radicado muchas veces todos los documentos, dirección actualizada y nunca llega la citación la envían por parte del papa porque dicen no tener datos míos y no contestar, no me hicieron ¿visita de verificación de derechos, me llamaron y me dijeron que se comunicaban y nada, llamo y nadie sabe nada. no debería ser tan demorado la respuesta a una citación antes eran de forma inmediata.

### **SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

La ciudadana manifiesta que una profesional que recibe los informes no lo realiza dentro de los límites de tiempo, cambiando la fecha de presentación y por lo tanto alterando el pago.

### **SECRETARIA DE HACIENDA**

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

### **SECRETARIA DE SALUD**

La ciudadana manifiesta que le gustaría que realizarán una encuesta únicamente para calificar el diplomado, en cuanto al tema tratado, tutor y demás ya que en la clase del viernes a la mayoría de nosotros no nos gustó la forma ni el tema.



ALCALDÍA MUNICIPAL

### **SECRETARIA MOVILIDAD**

La ciudadana manifiesta que no le exigen los entes gubernamentales a la constructora bolívar, el cumplimiento de tiempo y adecuaciones de vías transitables para los peatones, ciclistas, motociclistas y vehículos. Los vehículos de carga pesada que llegan a la obra de la constructora como tractocamiones, las pipas del concreto, la maquinaria pesada etc., también cuando trajeron una manguera para el abastecimiento de agua dañaron el camino, por tal motivo nuestras casas se están deteriorando y no hay una segura movilidad.

### **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.
- El servicio fue eficaz, rápido.

*Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo*

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