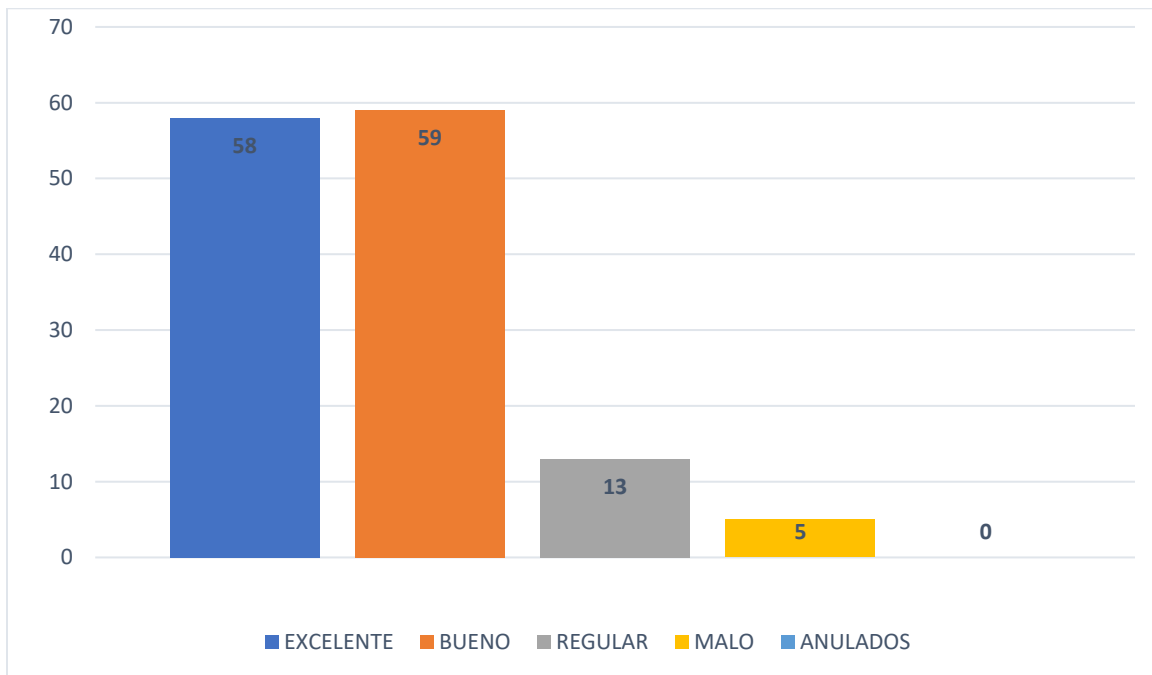




## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES ENERO 2022

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	58	42,96
BUENO	59	43,70
REGULAR	13	9,63
MALO	5	3,70
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

## DATOS E INFORMACION

En el mes de enero 2022 se recibieron 27 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (18) 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 2	2	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	

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



PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	SECRETARIA DE EDUCACION	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 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
	SECRETARIA JURIDICA	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,

### SECRETARIA DE EDUCACION

El ciudadano manifiesta que cada trámite en la oficina mencionada se demora, pero de resto todo fue un muy buen servicio.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

El ciudadano manifiesta que en la oficina mencionada tienen exceso de tramitología y falta de comunicación digital e interna lo que hace que no se pueda obtener la información oportunamente.

## **SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

El ciudadano manifiesta que tuvo que esperar demasiado para la repuestas por lo cual aclara que deberían agilizar los métodos para la realización de cada tramite.

## **COMISARIA 2**

El ciudadano manifiesta que no han atendido a su denuncia lo que genera inconformidad.

La ciudadana manifiesta que realizo un trámite en la oficina mencionada y hasta el momento lo único que recibió fue un correo indicando que recibieron la solicitud, pero no le han asignado cita ni le han dado solución alguna.

## **ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:**

### **SECRETARIA DE EDUCACION**

- Excelente servicio.
- Un gran apoyo para iniciar mis estudios profesionales, ¡gracias!!
- Muy buen servicio.
- Buena atención.
- Felicitaciones excelente servicio pronta respuesta
- Felicidades por el buen servicio.
- El servicio fue eficaz, rápido y muy amable.
- Felicidades por tan buena atención.

### **DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO**

- magnifico tiempo de respuesta y atención acertada a mi solicitud
- Bastante eficientes.



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 PLANEACION**

- Felicitaciones por el gran servicio.
- Muy buena atención.

### **COMISARIA 2**

- Gracias por la atención por conceder la conciliación pronto.

### **SECRETARIA JURIDICA**

- Agradezco la atención recibida y el tiempo de respuesta.

### **INSPECCION 2**

- Muy eficiente.
- Excelente servicio, buena respuesta en el tiempo acordado.

### **GOBIERNO**

- Buen servicio.

### **SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE**

- Buenas atenciones

### **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