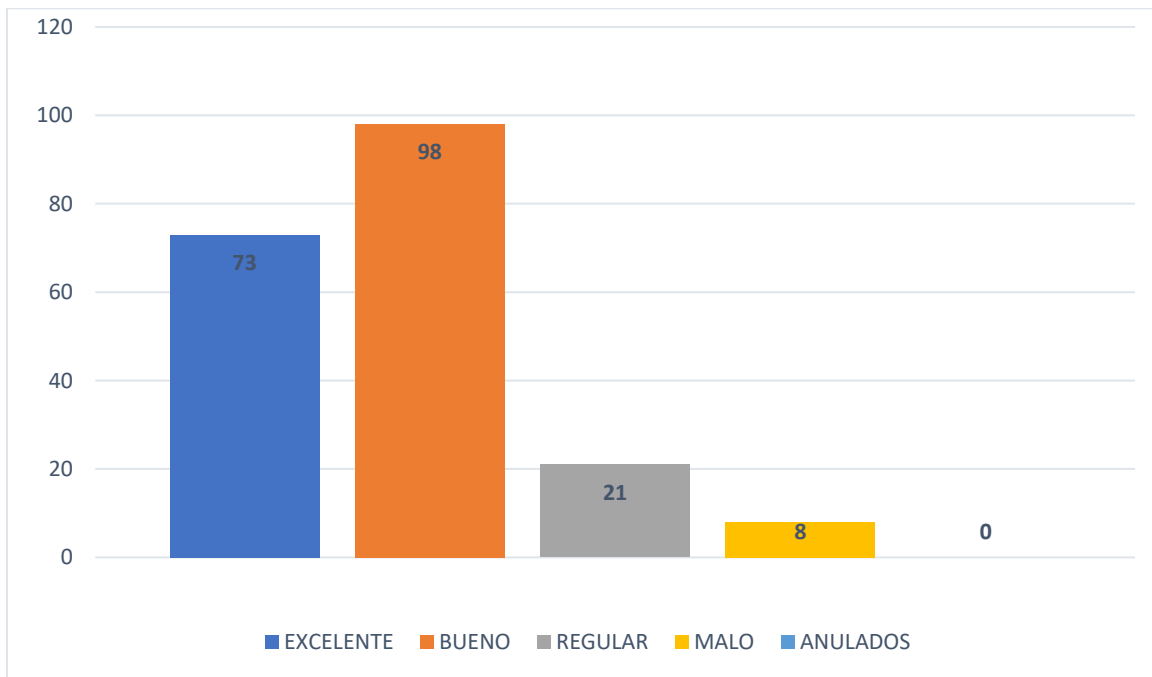




INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES FEBRERO 2022

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	73	36,50
BUENO	98	49,00
REGULAR	21	10,50
MALO	8	4,00
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	200	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de febrero 2022 se recibieron 40 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (29) 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	1	
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	Otra	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1



PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	COMISARIA 2	3	
	Otra	3	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	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 el trámite en la oficina mencionada se demora y aun no le han dado respuesta, es de una profesora que se ganó un premio.

El ciudadano manifiesta que en la oficina mencionada el secretario sabe del trámite la habían llamado para la cita, pero luego se la cancelaron, hasta la fecha no le dado respuesta. Falta de comunicación interna lo que hace que no se pueda obtener la información oportunamente.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

El ciudadano manifiesta que tuvo una infracción le movilizaron la moto, lo cual pensaba que era de la secretaria de transporte de movilidad, no sabía que era del tránsito

COMISARIA 2

La ciudadana manifiesta que realizo un trámite en la oficina mencionada, se demoró en llegarle la respuesta ya que son casos sensibles, estos casos deberían tener prioridad o más pronto respuesta.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

El ciudadano manifestó que realizo el trámite de jóvenes acción que casi pierde 2 meses de pago, ya que iba a los puntos de pago y le decían que no se podía entregar, el se acerco a la oficina le solucionan que de ahora en adelante le van pagar a daviplata y los demás meses que había perdido.

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS

El ciudadano manifestó que se le demoro en llegar el número de radicado al tramite que iba a realizar.

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.

SECRETARIA DE PLANEACION

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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