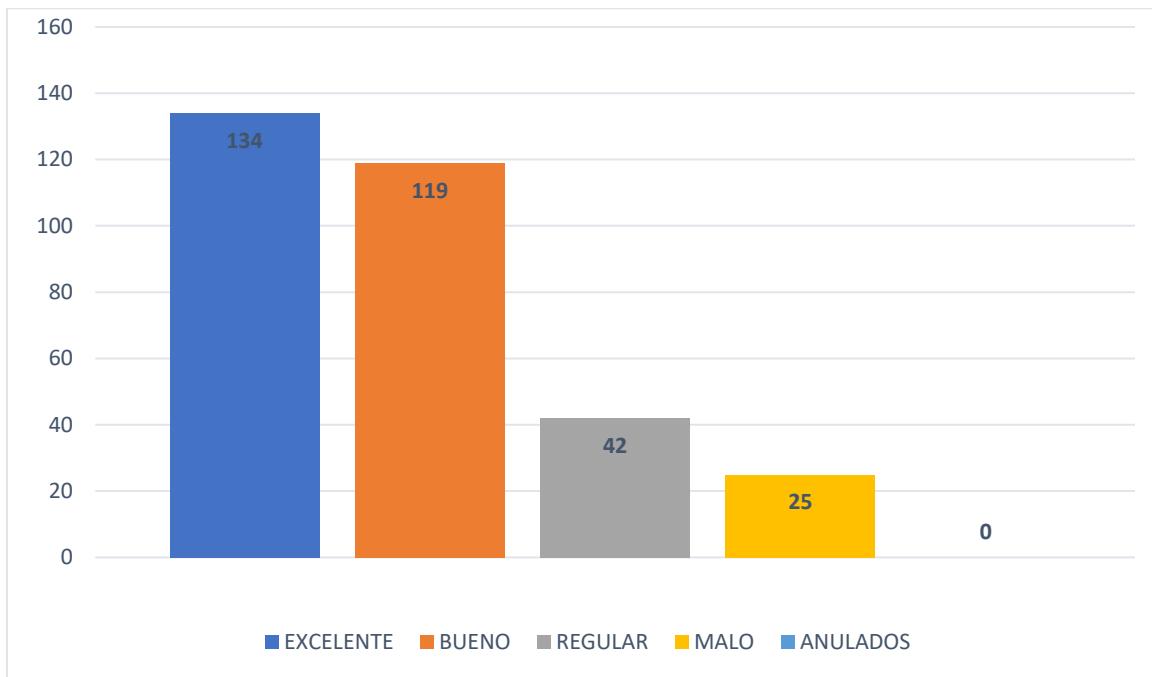




## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES MARZO 2022

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	134	41,88
BUENO	119	37,19
REGULAR	42	13,13
MALO	25	7,81
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

## DATOS E INFORMACION

En el mes de marzo 2022 se recibieron 64 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales setenta (70) respuestas 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 1	2	
	COMISARIA 2	3	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	2
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA JURIDICA		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	2	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN		1
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS		1
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA JURIDICA	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?	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	2	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN		1
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	1
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SI NECESIDAD?	COMISARIA 1	1	1
	COMISARIA 2	1	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	2
	SECRETARIA JURIDICA		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS SON ACORDE PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO?	COMISARIA 1	1	1
	COMISARIA 2	2	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN		1
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	2	1
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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 UNO**

Los ciudadanos manifiestan que no atendieron el requerimiento o solicitud, ni dieron opciones para solucionarlo.

### **COMISARIA DOS**

Uno de los ciudadanos comento que el servicio es bueno, pero le llegó al correo la citación tarde y no pude asistir a la citación y los otros ciudadanos no dan trámite a la solicitud, no escuchan las peticiones tampoco dan la oportunidad de ejercer el derecho al debido proceso.

### **SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL**

La ciudadana manifiesta que la persona que lo atendió sabe, fue sumamente atenta y dio respuesta. Pero qué no es posible que la respuesta sea que los perros de la denuncia están bien ya que ella vive al frente de ellos y ve que no lo están y no resuelven nada.

### **SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

La ciudadana manifiesta que es beneficiaria de jóvenes en acción y no tenía acceso al portal, ya que el usuario que le habían indicado no correspondía a ella, pero luego de varios intentos le solucionaron.

### **SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

El ciudadano sugiere que los medios de comunicación sean mejor implementados y en atención al público una atención buena no con respuestas a medias.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## **SECRETARIA DE HACIENDA**

La Ciudadana solicito la corrección del nombre del impuesto predial, sugiere que, porque debe ser presencial, se le indica que ese trámite solo es con el Agustín Codazzi.

## **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS**

Los ciudadanos manifiestan que deben mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes.

Uno de ciudadanos manifiesta que cumplen con sus deberes y exige derecho, actúen y aún no han respondido al derecho de petición.

## **SECRETARIA DE PLANEACION**

El ciudadano manifiesta que mejoren la atención al público ya que no dan soluciones asertivas.

## **SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

El ciudadano manifiesta que el trámite que realizó fue con la oficina de tránsito, se le indica que la oficina de tránsito es independiente de la alcaldía de Cajicá y hace parte de la gobernación de Cundinamarca.

**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