

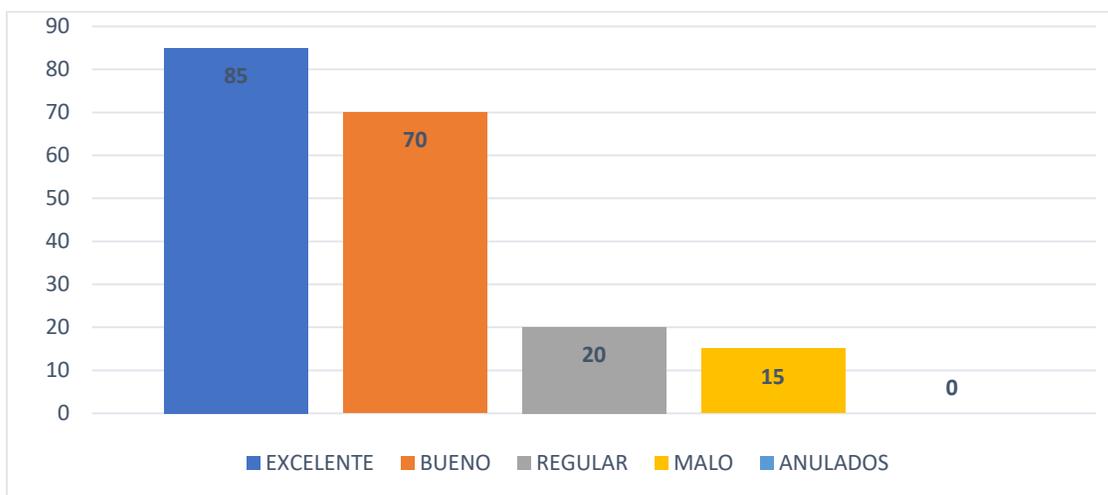


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES NOVIEMBRE 2023

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	85	44,74
BUENO	70	36,84
REGULAR	20	10,53
MALO	15	7,89
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	190	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de NOVIEMBRE 2023 se recibieron 38 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (7) 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	
	INSPECCION DOS		2
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	1
	SECRETARIA DE SALUD		1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	INSPECCION DOS		3
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	
	SECRETARIA DE SALUD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	INSPECCION DOS		3
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE SALUD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA DOS	1	
	INSPECCION DOS	3	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	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 DOS: La ciudadana manifiesta que realiza un derecho de petición y la fecha de la citación es en dos meses eso es mucho tiempo para una conciliación sugiere ser más ágil.



ALCALDÍA MUNICIPAL

Secretaría de Educación: La ciudadana manifestó que realizar un trámite de Carta descuento municipal es muy bueno que sea por medio de correo electrónico se puedan hacer estas diligencias evitando filas, se le indica a la ciudadana que estos tramites si se puede realizar por correo anexando los documentos y enviarlos al correo ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co

Secretaría de Planeación: La ciudadana manifiesta que las respuestas no llegaba completa, cada semana llega por partes, se le indica que fueron de varias secretarias las preguntas por lo cual cada secretaria le daba respuesta por eso le llegaba de poco a poco

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS

- Información oportuna

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones
- Muy oportuna la solución

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

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