

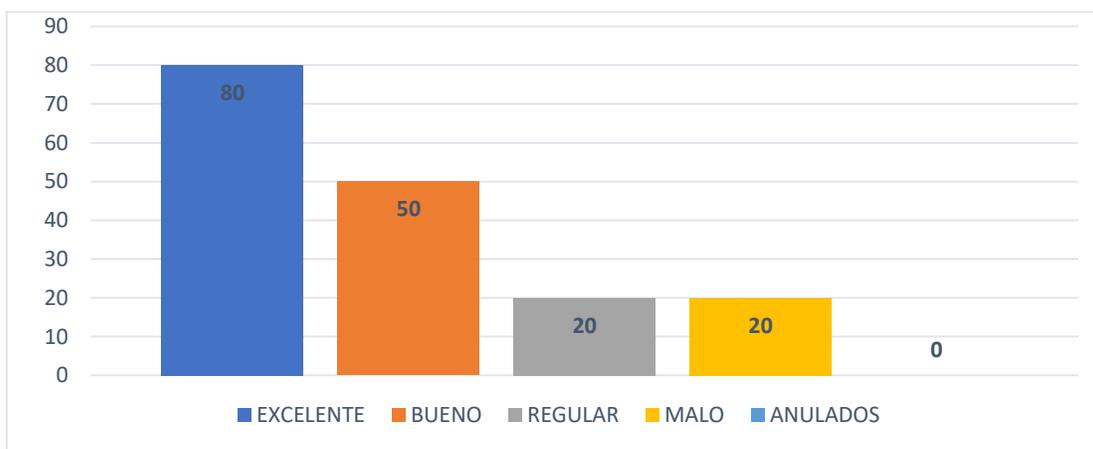


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES AGOSTO 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	80	47,06
BUENO	50	29,41
REGULAR	20	11,76
MALO	20	11,76
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de AGOSTO 2023 se recibieron 170 respuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (40) 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?	<b>BOMBEROS</b>	1	
	<b>COMISARIA UNA</b>	1	
	<b>COMISARIA DOS</b>	1	1
	<b>INSPECCION DOS</b>	1	
	<b>OTRA</b>		2
	<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	1	
	<b>SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	2	2



ALCALDÍA MUNICIPAL

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA DOS	1	1
	OTRA		2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		3
	SECRETARIA GENERAL	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	1
	OTRA	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1

Por lo anterior la Dirección de Integral Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal

**BOMBEROS:** La ciudadana manifiesta que deberían minimizar el tiempo de espera para obtener una respuesta de su parte.

**COMISARIA DOS:** El ciudadano manifiesta que es muy demorado las respuestas mas en estos temas deberían ser un poco mas ágil

**COMISARIA UNA:** Los ciudadanos manifiestan que la gestión no debe presentar ningún tinte de feminismo y debe ser imparcial

**INSPECCION DOS:** El ciudadano manifiesta que solicito un certificado de residencia el tiempo de espera fue demorado recomienda agilizar el proceso



ALCALDÍA MUNICIPAL

**OTRA:** El ciudadano manifiesta que no lo iba a dejar ingresar a dejar a sus hijos que pertenecen a la escuela de danzas venían corriendo porque lo pidió el profesor Marcos, no tienen aún el carnet, pero fue un error del mismo centro cultural y la semana pasada se tuvo que volver a tomar las fotos en la recepción, eso lo saben los demás guardas que nos han atendido, pero hoy a las 5:20 p.m. la señorita que estaba a la entrada del parqueadero no entendía y tenía una manera muy tosca de atender y le explicaba y no atendía, ni siquiera se tomó la molestia de averiguar, me dijo que le mostrara el soporte de pago, le dije que yo no lo tenía, pues el pago lo había hecho mi esposa y ella Justo estaba incapacitada y no llevo a mis hijos, fui yo quien los lleve y rápido, pues mis hijos están ensayando para una presentación con el profesor Marcos, me dejó hablando solo en la puerta del parqueadero, hasta que llegó un funcionario y le comenté y fue él quien le dijo a ella que me dejara ingresar, es cierto que hay que cumplir una labor y ella lo estaba haciendo, pero hay que hacerlo con diligencia, amabilidad y respeto, pero a esta señorita le falta más que eso, está bien hacer cumplir las normas del instituto, pero con respeto y educación.

**SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD:** Los ciudadanos manifiestan que el tramite era con la Secretaria de Transito de Cajicá, se le indica a la ciudadana que la oficina de transito es independiente de la Alcaldía de Cajicá que hace parte de la Gobernación

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

#### **SECRETARIA DE AMBIENTE**

- Muy buena y rápida la atención

#### **SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO**

- Bueno el servicio y la atención

#### **SECRETARIA DE SALUD**

- Felicitaciones

#### **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

- Atentos con la solicitud, buen servicio
- Felicidades todos muy eficientes

**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

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