

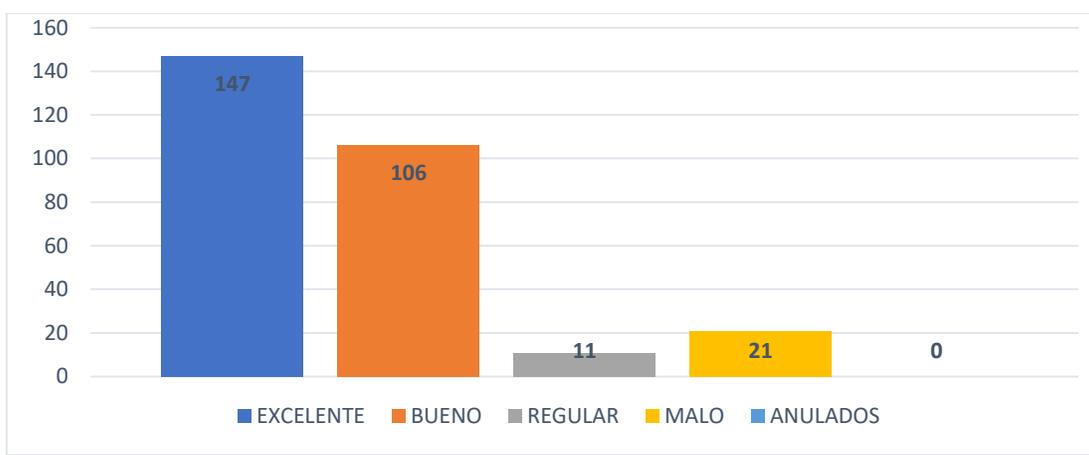


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES JULIO 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	147	51,58
BUENO	106	37,19
REGULAR	11	3,86
MALO	21	7,37
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de JULIO 2023 se recibieron 57 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales seis (6) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:



ALCALDÍA MUNICIPAL

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	INSPECCION DOS		1
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE		1
	SECRETARIA JURIDICA		1

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	INSPECCION DOS		1
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA		2
	SECRETARIA DE SALUD		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE		1
	SECRETARIA JURIDICA		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	INSPECCION DOS		1
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	4	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE		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,



ALCALDÍA MUNICIPAL

**SECRETARIA DE EDUCACION** La ciudadana manifiesta que el FESC el servicio social es bueno, pero debe ser enfocado más hacia la carrera que realizan

**SECRETARIA DE HACIENDA** La ciudadana manifiesta que Terrible servicio. Solicito un impuesto predial desde marzo y le dijeron que no estaba listo y tan pronto lo liquidarán lo enviarían a la copropiedad, Nunca le llegó nada y escribe le mandan el mismo impuesto mal liquidado con pago del día siguiente.

**SECRETARIA DE SALUD** La ciudadana manifiesta que realizo una solicitud lo cual la respuesta superficial a la solicitud, no cumplió las expectativas ni aclaró las quejas y cuestionamientos realizados.

**SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD** La ciudadana manifiesta 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.

**SECRETARIA JURÍDICA** La administradora del conjunto solicito una certificación de representación legal y no fue buen servicio ya que se hizo la solicitud el 30 de junio y 18 días después se hizo el envío del certificado. tratar en lo posible de no demorar el certificado tanto tiempo, se le indica que es tramite se demora 15 días hábiles por lo cual se le entrego a tiempo.

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

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

- Felicitaciones por su amabilidad y buen servicio
- Bueno el servicio y la atención
- El apoyo brindado en nuestros procesos de selección ha sido efectivo.

#### **OFICINA DE CONTROL INTERDISCIPLINARIO**

- Felicitaciones

#### **SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

- Felicitaciones

#### **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

- La solicitud fue tramitada oportunamente. Felicitaciones
- Excelente servicio

**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

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