

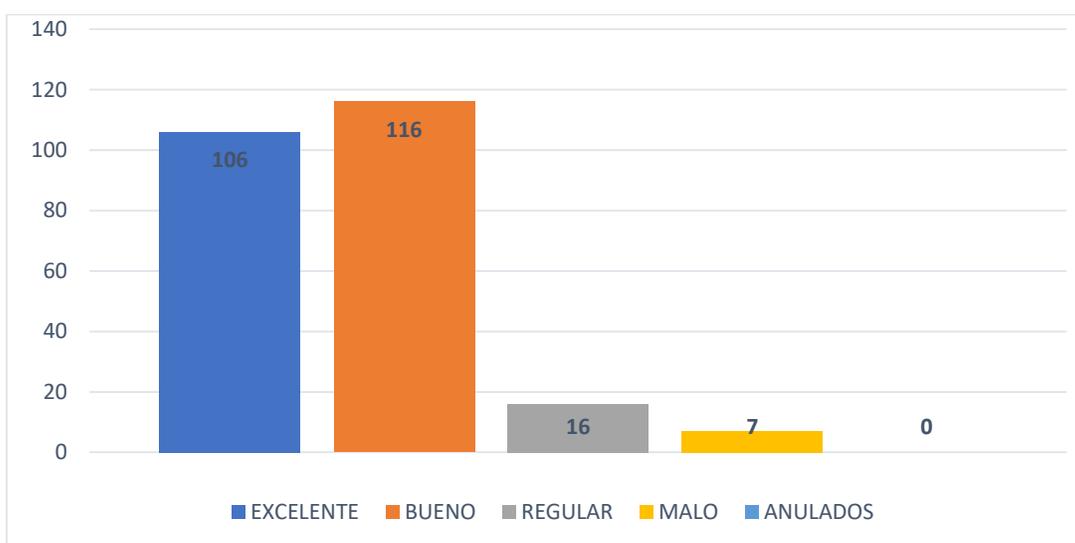


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES MARZO 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	106	43,27
BUENO	116	47,35
REGULAR	16	6,53
MALO	7	2,86
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	245	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de MARZO 2023 se recibieron 49 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (5) 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?	COMISARIA UNA	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	TIC	1	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA UNA		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA UNA	2	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE SALUD	2	
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	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 UNA Los ciudadanos manifiestan que deben los funcionarios escuchar e investigar más casos de abandono de hogar y de hijos, la espera para ser atendida por psicología es muy demorado.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SALUD Las ciudadanas manifiestan que los funcionarios conozcan a donde dirigir a los usuarios muchas vueltas en una misma oficina y nadie sabía quien manejaba la información, fueron tres días tratando de encontrar respuesta.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO El ciudadano manifiesta que en el punto 4 dejo regular porque hasta ahora sólo fue una pequeña charla; información sobre una asesoría en la Cámara de Comercio y envío de un formato de Plan de Negocio, lo cual aún no le dan respuesta a la necesidad de tener algún apoyo real/concreto (posibles clientes, impresión de mi libro, capital de trabajo, etc.) del Municipio en el cual vive, para poder Emprender. Entiendo que es un proceso que apenas inicia y espero podamos avanzar positivamente con un enfoque 'gana-gana'. Gracias

SECRETARIA DE HACIENDA La ciudadana manifiesta que se expidan los certificados más rápido, otra ciudadana manifiesta que la funcionaria ni siquiera se tomó el trabajo de leer (y comprender) el correo enviado. La solicitud era activar el botón para pago PSE (que sigue inhabilitado) y lo que hizo fue enviarme la liquidación (yo ya la tenía).

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

- Muy buena atención y disposición por parte del profesional
- Magnifico tiempo de respuesta y atención acertada a mi solicitud
- Bastante eficientes.

SECRETARIA GENERAL

- El servicio fue eficaz, rápido.

BOMBEROS

- Un muy buen servicio y acompañamiento de bomberos

SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- Excelente funcionario, siempre presto al usuario

PRENSA Y COMUNICACIONES

- ¡Todo muy bien en los tiempos requeridos!, mil gracias!

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

- *Los felicito son muy atentos y cordiales, buena atención al ciudadano*

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs