

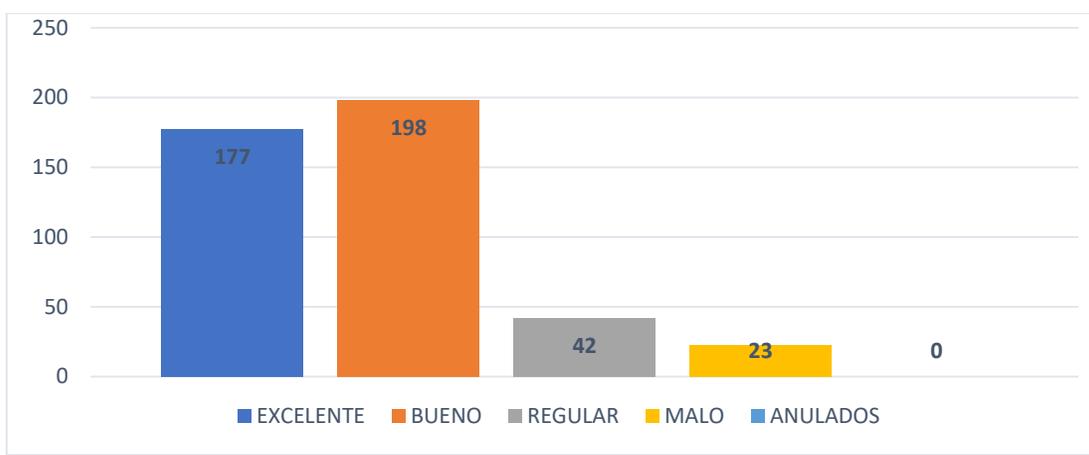


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES MAYO 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	177	40,23
BUENO	198	45,00
REGULAR	42	9,55
MALO	23	5,23
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	440	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de MAYO 2023 se recibieron 88 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (65) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:



UNIDAD MUNICIPAL

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	COMISARIA UNA		2
	COMISARIA DOS	2	2
	INSPECCION DOS	1	
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	2	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1		

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA UNA	1	1
	COMISARIA DOS	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1
	SECRETARIA DE HACIENDA		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA		2
	COMISARIA DOS	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	1
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA UNA	1	1
	COMISARIA DOS		2
	INSPECCION DOS	1	
	OTRA	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO	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 La ciudadana manifiesta que solicito una conciliación la cual la necesita de una solución rápida le envían una cita para 4 meses después con hora de cita a las 10:00pm.

COMISARIA DOS La ciudadana manifiesta que mejorar las respuestas al publico y que no se demoren en dar respuesta.

SECRETARIA DE AMBIENTE La ciudadana manifiesta que durante un año ha tenido que presenciar el maltrato del animal por el cual se elevó la queja, después de la visita el animal continuo en las mismas condiciones que según quien visita están bien: 1 metro de cadena al cuello durante todo el día e incluyendo noches durante aguaceros torrenciales el animal sigue estando afuera, ¿¿¿¿pero la señora de la casa dice que todo está perfecto???? realmente no entiende.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Los ciudadanos manifiestan que no dan mayor información a los emprendedores, recomiendan tener más orden y un ciudadano publico una oferta la cual no se evidencio la publicación de la vacante laboral que solicito se realizara.

SECRETARIA DE HACIENDA La ciudadana manifiesta que solicito una información la cual se demoran más de 2 meses para dar una respuesta y los empleados no saben la información

SECRETARIA DE PLANEACION Los ciudadanos manifiestan que les gustaría que dieran una mejor atención, No dan gestión ni elevan la petición a la entidad de competencia y consideran inconsistencia en la respuesta



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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.
- El servicio fue eficaz, rápido.

BOMBEROS

- Un muy buen servicio y acompañamiento de bomberos

SECRETARIA DE TRANSPORTE DE 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