

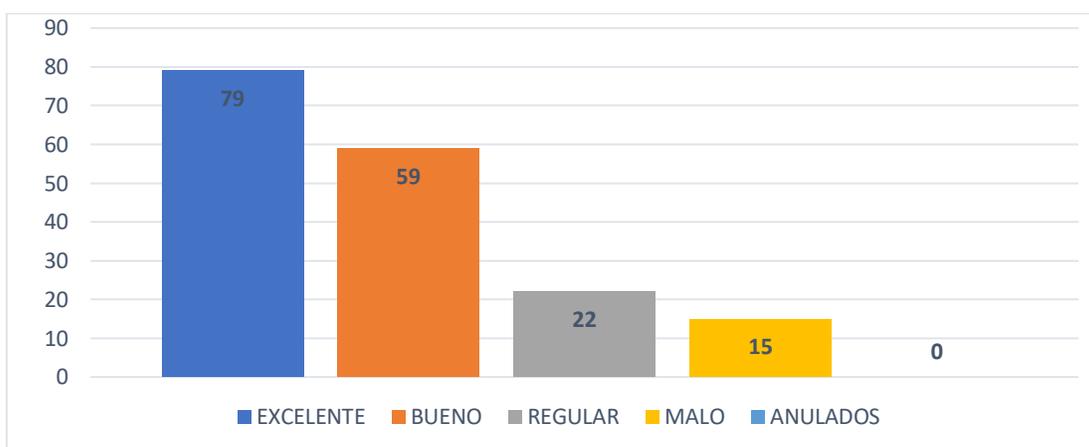


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES JUNIO 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 | 79 | 45,14 |
| BUENO | 59 | 33,71 |
| REGULAR | 22 | 12,57 |
| MALO | 15 | 8,57 |
| ANULADOS | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 175 | 100% |

DATOS E INFORMACION

En el mes de JUNIO 2023 se recibieron 35 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 | 2 | |
| | SECRETARIA JURIDICA | | 1 |
| | SECRETARIA DE PLANEACION | | 1 |
| | SECRETARIA DE TRANSPORTE | | 1 |
| | SECRETARIA DE SALUD | 1 | |
| | SECRETARIA DE OBRAS | 1 | |
| | SECRETARIA DE AMBIENTE | | 1 |



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

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

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|---|
| | | R | M |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad? | COMISARIA UNA | 3 | |
| | SECRETARIA JURIDICA | 1 | |
| | SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | |
| | SECRETARIA DE TRANSPORTE | | 1 |
| | SECRETARIA DE SALUD | | 1 |
| | SECRETARIA DE OBRAS | | 1 |
| | SECRETARIA DE AMBIENTE | 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 | |
| | SECRETARIA JURIDICA | 1 | |
| | SECRETARIA DE PLANEACION | | 1 |
| | SECRETARIA DE TRANSPORTE | | 1 |
| | SECRETARIA DE SALUD | | 1 |
| | SECRETARIA DE OBRAS | 1 | |
| | SECRETARIA DE AMBIENTE | 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 les falta mucha atención y escuchar al público, explicar el tema, no esperar tanto para dar solución a una conciliación.

SECRETARIA DE AMBIENTE El ciudadano manifiesta que hasta el momento no han solucionada nada del tema del predio que se encuentra afectando las casas con las cuales colinda.

SECRETARIA DE PLANEACION La ciudadana manifiesta que ha venido haciendo la solicitud desde la página del DANE para el Sisbén un mes después contestaron de la oficina de Cajicá, llevan 4 meses realizando el trámite y siempre contestan con le falta algo o ahora 4 meses después que uno de los solicitantes tiene Sisbén, es difícil y más cuando uno no puede estar llame o en la oficina del Sisbén pullando para que por favor le ayuden.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD La ciudadana manifiesta que el Servicio en la Secretaria de Transito de Cajicá es pésimo, empezando porque no hay la información adecuada en ningún lado sobre los trámites y el valor de estos. Como es posible que en este siglo no reciban ni tarjeta de crédito, ni débito, ni pagos por PSE, ¡solo efectivo! ¡El colmo! Además, como no hay información en ningún lado, las personas llegan sin efectivo y esto dificulta el trámite ya que tampoco hay cajeros, ni corresponsales bancarios cerca, adicionalmente cómo es posible que los menores de edad deban ingresar solos a hacer el trámite cuando por ley ellos siempre deben de estar acompañados de un adulto responsable. Y para terminar la Secretaría que debe velar por el buen uso de las Vías, hacerlas cumplir, etc.... no cuenta con un parqueadero público para que las personas que van a hacer los trámites estacionen sus vehículos (tampoco hay parqueaderos cerca), obligando a las personas a estacionar sobre la vía pública obstaculizando el tránsito de otros vehículos, que gran ejemplo el de la Secretaría.

Se le aclara a la ciudadana que la oficina de transito de Cundinamarca es independiente de la Alcaldía de Cajicá, a pesar de tener oficinas y funcionar en el municipio

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.

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones, trato diligente, respetuoso y eficaz
- Excelente servicio las chicas que contestan el correo de no regulados son muy amables y nos han colaborado muy eficientemente con las solicitudes que hemos realizado.

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs