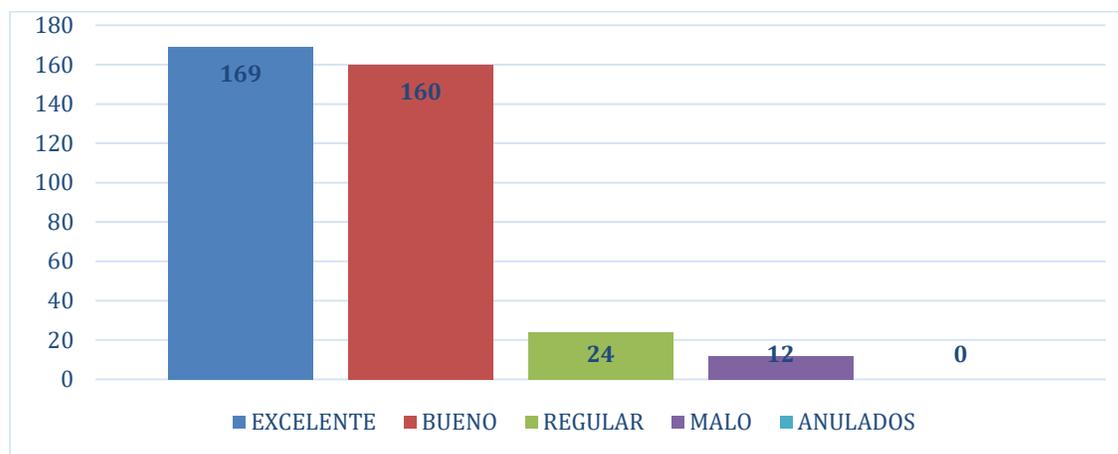


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES AGOSTO 2024**

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	169	46,30
BUENO	160	43,84
REGULAR	24	6,58
MALO	12	3,29
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

**DATOS E INFORMACION**

En el mes de AGOSTO 2024 se recibieron 73 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales treinta y seis (36) 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?	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0
	BOMBEROS	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	BOMBEROS	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	BOMBEROS	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	2	0
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	BOMBEROS	1	
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	0	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	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	
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0
	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	2	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	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,

**SECRETARIA DE GOBIERNO DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO -BOMBEROS:**

La ciudadana hace saber que su queja se debe a los tiempos en que se responde las llamadas urgentes los bomberos, no son los ideales, ya que en el llamado de la peticionaria se demoraron entre dos y dos horas y media para responder el llamado de la peticionaria

**SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE:**

El ciudadano solo da a saber que el no quedo satisfecho con el derecho de petición que interpuso ante la secretaria de transito y transporte de Cundinamarca ya que desde hace un año de su radicación y aun no recibe respuesta.

El ciudadano manifiesta que la calificación no es en contra de la alcaldía ni de sus funcionarios, ya que pensaba que eran cobros del municipio, y no de transito Cundinamarca

**SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO:**

La ciudadana indica que no le había sido posible inscribirse por la pagina de la secretaria a la feria de empleo, ya que estaba molestando, y para lograr hacer el proceso se comunico con una funcionaria de la Dirección de Atención al Usuario, al ciudadano y pqrs para poder hacerla lo cual si fue efectivo.

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL:**

La ciudadana indica que su inconformidad fue por la demora en una respuesta de la solicitud que ella realizo.

**SECRETARIA DE SALUD:**

Inicialmente La ciudadana no responde a las llamadas. Se insistió en las llamadas y La ciudadana comenta que el inconveniente fue por una demora en la secretaria de salud por un tema relacionado de la eps, pero ya le están dando la solución.

**SECRETARIA DE HACIENDA:**

El ciudadano indica que no fue nada trascendental ya que el tramite realizado fue rápido.

**SECRETARIA DE PLANEACION:**

La ciudadana manifiesta inconformidad por los tiempos de respuesta para el tramite realizado ante la secretaria.

**COMISARIA 2:**

El ciudadano manifiesta su insatisfacción ya que nunca se había sentido tan mal atendido, que lleva esperando casi dos meses esperando que lo llamen para su respuesta. Y que para ella y muchos ciudadanos deberían cambiar de funcionarios.

**SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS:**

La ciudadana tiene una inconformidad y manifiesta que aun no recibe respuesta de la petición radicada ante la secretaria, manifiesta que nadie le da respuesta de a quien le compete la realización de un andén, se le indica cómo debe interponer su pqr ante la ventanilla de la alcaldía.

**SECRETARIA GENERAL-DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS**

El ciudadano indica que tiene inconformidad por bares ubicado alrededor de su residencia y se le indica cómo debe interponer su pqr ante la ventanilla de la alcaldía.

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

**SECRETARIA DE HACIENDA**

- Excelente servicio

**SECRETARIA DE GENERAL**

- Agradecimiento por la orientación brindada

Proyectó: Karen Lemus – Contratista *Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS*

Apoyo: Lilibian Vargas- Contratista *Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS*

Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron-Directora *Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS.*