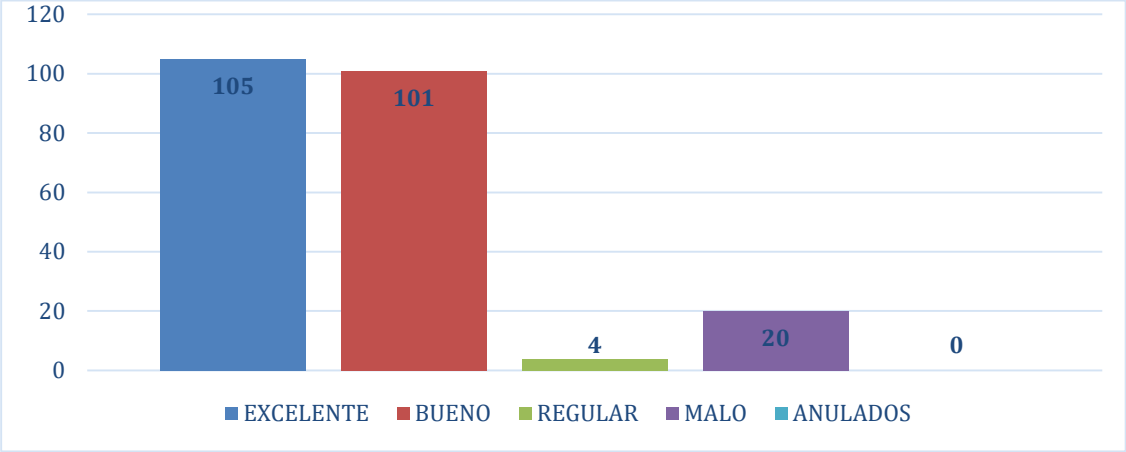
**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS**
**MES ABRIL 2024**

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 | 105 | 45,65 |
| BUENO | 101 | 43,91 |
| REGULAR | 4 | 1,74 |
| MALO | 20 | 8,70 |
| ANULADOS | 0 | 0,00 |
| **TOTAL** | **230** | **100%** |

**DATOS E INFORMACION**

En el mes de abril 2024 se recibieron 46 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales se tuvieron veinticuatro (24) respuestas con 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? | OTRA | 1 | 0 |
| | COMISARIA DOS | 1 | 0 |
| | | | |

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|---|---|---|---|
| | | R | M |
| 2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | DIRECCION DE PQRs | 0 | 1 |
| | COMISARIA DOS | 0 | 2 |
| | OTRA | 0 | 1 |

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|---|---|---|---|
| | | R | M |
| 3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | DIRECCION DE PQRs | 0 | 1 |
| | COMISARIA DOS | 0 | 2 |
| | OTRA | 0 | 1 |

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|---|---|---|---|
| | | R | M |
| 4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad? | DIRECCION DE PQRs | 0 | 1 |
| | COMISARIA DOS | 0 | 2 |
| | OTRA | 0 | 1 |

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | R | M |
| 5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | DIRECCION DE PQRs | 0 | 1 |
| | COMISARIA DOS | 0 | 2 |
| | BOMBEROS | 1 | 0 |
| | SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | 0 |
| | OTRA | 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.

**COMISARIA DOS:** uno de los ciudadanos manifiesta que su inconformidad que hace ver en la encuesta es sobre su queja que coloco en la comisaria de familia 2, una custodia que tiene de su hija, el tramite es para poder sacarla del país, lo cual han colocado muchos inconvenientes sabiendo la comisaria que la madre de la niña lleva más de un año que no cumple con sus cuotas alimenticias, ni las visitas a las que quedo como acuerdo en la comisaria. Indica que la comisaria le responde que toca volver a citar a la madre para tratar de hacer otro acuerdo con el que el ya no está de acuerdo., el ciudadano sugiere que en la comisaria se dan la molestia de leer el documento que él les envió y por lo cual esa es su molestia, el otro ciudadano manifiesta que está insatisfecho con el tiempo que se demoraron en darle su respuesta, dice que no es la primera vez que tiene este inconveniente que quisiera que ellos mejoraran en ese aspecto.

**SECRETARIA DE HACIENDA.** El ciudadano manifiesta está muy satisfecho con la amabilidad de las personas que le atendieron su tramite, la secretaria de hacienda le colaboraron con su recibo para efectuar su pago. Pero que no entiende porque su predio no aparece en los listados que arroja el sistema para el poderlos ver, pero si para que le envíen el recibo del pago, lo cual se le indico al ciudadano que ese trámite es con el Agustín Codazzi de Zipaquirá

**DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQR'S:** El ciudadano manifiesta estar muy conforme con la atención de la persona que lo atendió, pero su inconformidad es porque al llenar el formulario de PQRs en la página de la Alcaldía no se encontró, tuvo el ciudadano inconveniente y para él fue una pérdida de tiempo hacer un proceso que después el sistema se lo rechazara. Que se debería avisar con anterioridad a los usuarios cual es la manera correcta para poder hacer sus solicitudes, al efectuar la llamada telefónica de retroalimentación al ciudadano se le indicö al ciudadano que ese trámite se hace por el formulario SYSMAN de PQRS y que este se encuentra disponible en la página web del municipio.

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

## COMISARÍA 1

- Excelente servicio

## SECRETARIA DE AMBIENTE

- Felicitar la secretaria por tan excelente atención

## SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

- Buen servicio
- Felicitaciones

## SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

- Felicitar el servicio

## SECRETARIA DE EDUCACIÓN

- Es muy fácil la comunicación y son muy atentos
- Felicito el servicio
- Muy buena la atención
- Excelente

## SECRETARIA DE SALUD

- Felicitar el servicio
- Buen servicio

## SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- Buena la atención, información y colaboración.
- Muy buena la atención
- Esa amabilidad y don de gente son necesarios en tiempos hostiles

## SECRETARIA TIC

- Atención Oportuna y Clara
  Buen servicio

## SECRETARIA GENERAL

- Excelente

### INSPECCIÓN DE POLICÍA 2

- Agradezco por la atención prestada
- felicito por hacer que las leyes se cumplan

### SECRETARIA DE PLANEACIÓN

- Agradecimiento por atender a la solicitud realizada

### DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQR'S

- Muy buena atención
- Felicitarlos porque la respuesta a las preguntas formuladas fue clara, pertinente y precisa

*Apoyo: Liliana Vargas*- Contratista *Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRs*
Proyectó: Leidy Abril – Auxiliar Administrativo *Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRs*
*Reviso y aprobó: Lina Eva Salinas Morón. Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*