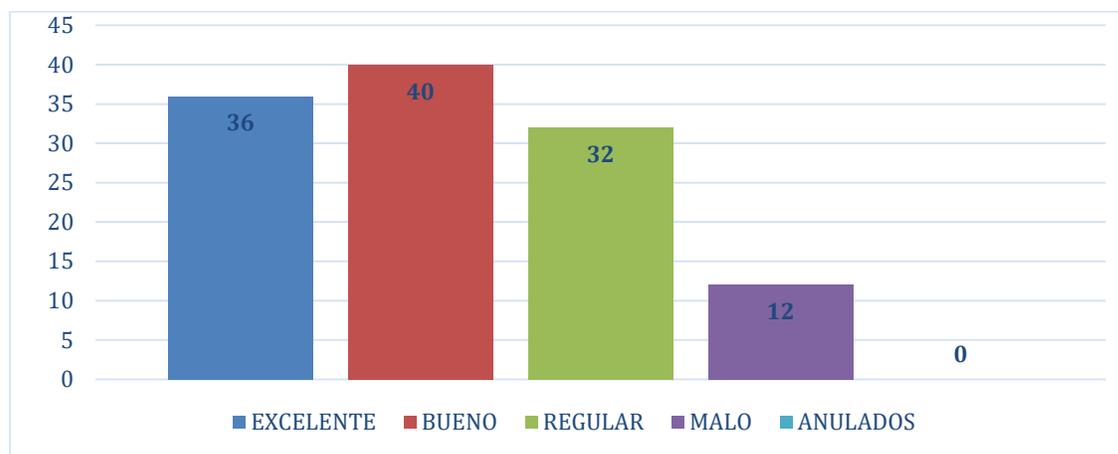


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES JULIO 2024**

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	36	30,00
BUENO	40	33,33
REGULAR	32	26,67
MALO	12	10,00
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

**DATOS E INFORMACION**

En el mes de JULIO 2024 se recibieron 24 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales cuarenta y cuatro (44) 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 DOS	3	0
	COMISARIA TRES	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y Pqrs	1	0
	INSPECCION DE SEGUNDA	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	0	1
	SISBEN	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA DOS	3	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y Pqrs	1	0
	INSPECCION DE SEGUNDA	2	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA DOS	2	1
	COMISARIA TRES	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y Pqrs	0	2
	INSPECCION DE SEGUNDA	1	1
	OTRA	1	0

	<b>SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD</b>	1	0
--	--	---	---

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA DOS	2	1
	COMISARIA TRES	1	
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y Pqrs	2	0
	INSPECCION DE SEGUNDA	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	<u>1</u>	0

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:**

**COMISARIA TRES:**

**INSPECCION DE SEGUNDA:**

**SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD:**

**SECRETARIA JURIDICA:**

**SISBEN:**

Se efectúa retroalimentación al ciudadano que califica esta encuesta de la **DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS** ya que la revisar la base de datos informa que es SISBEN, por lo cual se efectúa llamada telefónica al ciudadano, el cual informa que tiene inconformidad por aparecer en base de datos de Sisben del cual solicita se le retire, se solicita a la oficina de SISBEN la respuesta dada al petionario y estos respondieron el 17 de julio de 2024, informándole que deben adjuntar formato de retiro firmado y fotocopia de la cedula y adjuntarlo para hacer el respectivo retiro, al indagar con el ciudadano, este informa que el envío del correo de la solicitud la hizo al correo [sisben@robacajica.gov.co](mailto:sisben@robacajica.gov.co), se llama nuevamente al ciudadano informándole que el SISBEN le solicitó a través de correo anexar fotocopia de la cedula y el diligenciamiento del formato de retiro SISBEN.

Se efectúa retroalimentación al ciudadano que califica esta encuesta de la **DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS** ya que la revisar la base de datos se refiere a tenencia responsable de mascota agresiva, por lo cual se efectúa llamada telefónica a la ciudadana, la cual informa que esta conforme con la respuesta dada, y que está a la espera que la inspección notifique al dueño de la mascota, la ciudadana indica por tal razón esta solicitud no se hizo directamente a la DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS.

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

**SECRETARIA DE HACIENDA**

- Excelente servicio

**SECRETARIA DE SALUD**

- Agradecimiento por la orientación brindada

Proyecto: Leidy Abril – Auxiliar Administrativo *Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRs*  
Apoyo: *Liliana 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*

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ