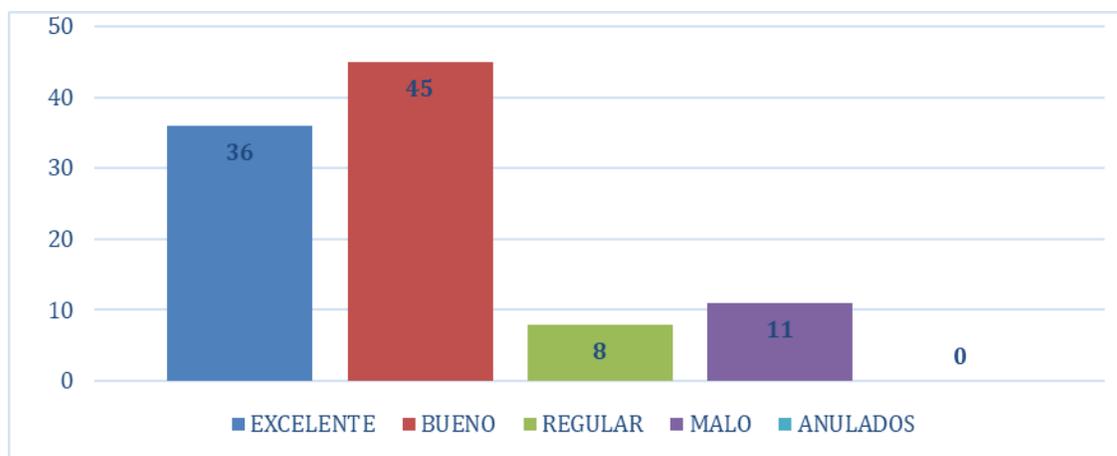


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES JUNIO 2024**

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	20,00
BUENO	45	25,00
REGULAR	8	4,44
MALO	11	6,11
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	100	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de JUNIO 2024 se recibieron 20 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales diecinueve (19) tuvieron una o varias preguntas con (respuestas) 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	0	1
	COMISARIA DOS	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA DOS	1	1

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA	0	1
	COMISARIA DOS	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA UNA	0	1
	COMISARIA DOS	2	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0

--	--	--	--

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano 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,

COMSARIA UNA: El ciudadano manifiesta que n le dieron solución tiene que seguir esperando, los medios de comunicación que le han proporcionado no le han ayudado a resolver su problemática

COMISARIA DOS: Los ciudadanos manifiestan que no hay integridad, e igualdad de condiciones en los temas tratados, cancelaron la cita el mismo día unas horas antes, Deberían tener personal bien capacitado para tratar los temas y que los correos correspondan con cada dependencia por qué el correo de ventanillapqrs no tiene nada que ver con el de comisaria y el de comisaria no responden siendo ese si corresponde ,por qué para que tienen un correo en los volantes si van a dar otro diferente en el momento de solicitudes.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO: El ciudadano manifiesta que él se postuló a la convocatoria plan de semilla no le devolvieron los documentos ya que son algunos de confiabilidad ya que en el 2023 si se los devolvieron, se ha presentado cuatro veces a la secretaria para que le devuelvan los documentos.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQR'S

- Quedo satisfecha con la atención
- Excelente
- Excelente actitud de las funcionarias
- Buena la atención
- Felicitación la atención

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

- Es muy gentil
- Muy eficiente

SECRETARIA DE HACIENDA

- Sigam así
- Buen servicio
- Rápida respuesta

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

- Le agradezco en nombre de la junta de acción comunal por su amable colaboración
- Excelente

SECRETARIA DE SALUD

- Muy amable
- Muy bien
- Felicidades

SECRETARIA DE JURIDICA

- Muy bueno

Apoyó: *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*

Revisó y aprobó: *Lina Eva Salinas Moron*

Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRs

