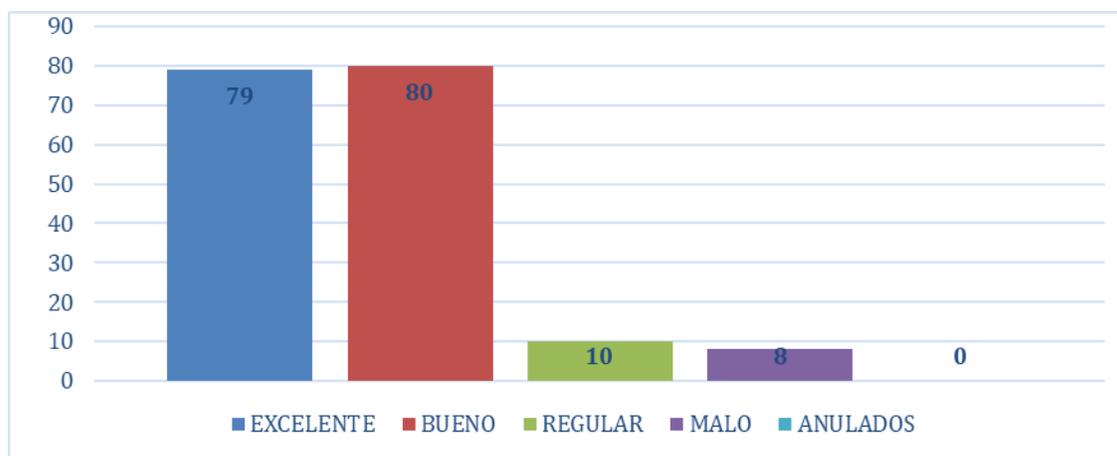


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES MAYO 2024**

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	79	44,63
BUENO	80	45,20
REGULAR	10	5,65
MALO	8	4,52
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	177	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de MAYO 2024 se recibieron 36 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales dieciocho (18) preguntas 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?	INSPECCION UNA	0	1
	COMISARIA DOS	2	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	0
	TOTAL	3	1

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	INSPECCION UNA	0	1
	COMISARIA DOS	0	1
	TOTAL	0	2

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	OTRA	1	1
	COMISARIA DOS	2	0
	INSPECCION UNA	0	1
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	0
	TOTAL	4	2

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: Los ciudadanos manifiestan que más organización con todos los datos más a la hora de cambio de personal y ser mas agiles en las respuestas.

INSPECCION UNA: El ciudadano manifiesta ejercer controles, acudir a los llamados de la ciudadanía, hacer rondas.

SECRETARIA DE EDUCACION: La ciudadana manifiesta que se equivocó lo cual todo fue bueno.

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

- Sigán 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

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



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ