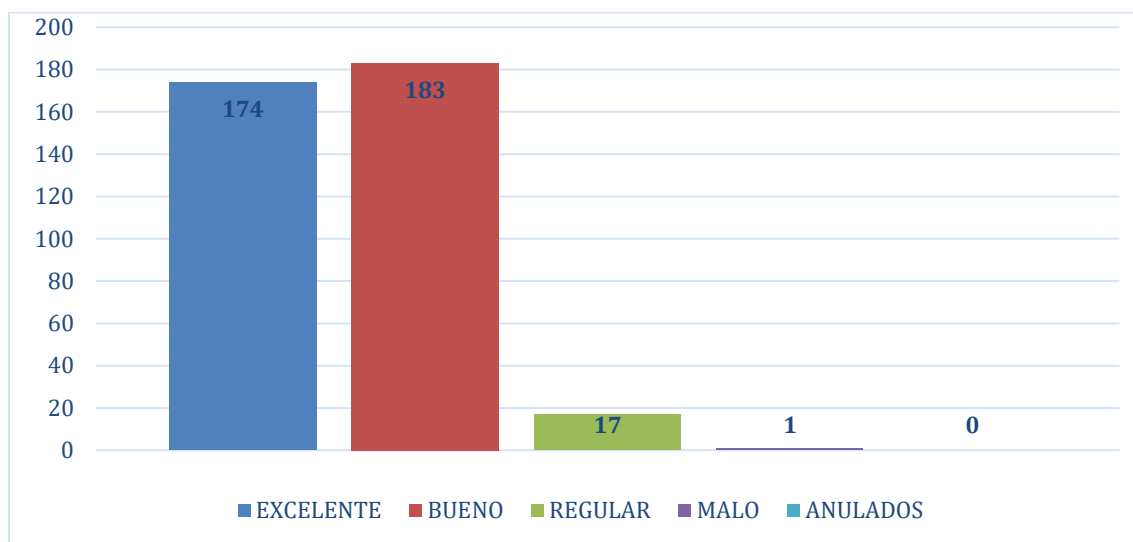


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DICIEMBRE 2023**

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	174	46,40
BUENO	183	48,80
REGULAR	17	4,53
MALO	1	0,27
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	375	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de DICIEMBRE 2023 se recibieron 75 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales dieciocho (18) 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 SEGUNDA	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	INSPECCION SEGUNDA	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	INSPECCION SEGUNDA		1
	COMISARIA UNA	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano 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 UNO: La ciudadana manifiesta y sugiere ser más ágil las respuestas para una conciliación

Secretaria de Educación: Las ciudadanas manifiestan que realizaron un trámite de Carta descuento municipal es muy bueno sugiere dar más pronto la certificación.

Inspección Segunda: El ciudadano manifiesta que realizó un derecho de petición y sugiere Verificar nombre y dirección del predio la respuesta que le enviaron no concuerda y queda duda sobre la respuesta. Desde la oficina de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS Se le envía la respuesta que es al ciudadano.

Secretaria de Ambiente: La ciudadana manifiesta que asignan secretarías que solo tienen horarios de lunes a viernes muchos trabajamos y es difícil estar pidiendo permisos a cada rato, se le indica a la ciudadana el horario de atención de la alcaldía.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS

- Información oportuna

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones
- Muy oportuna la solución

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano Pqrs

Revisó y aprobó: Directora de Atención integral al usuario y al Ciudadano PQRS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ