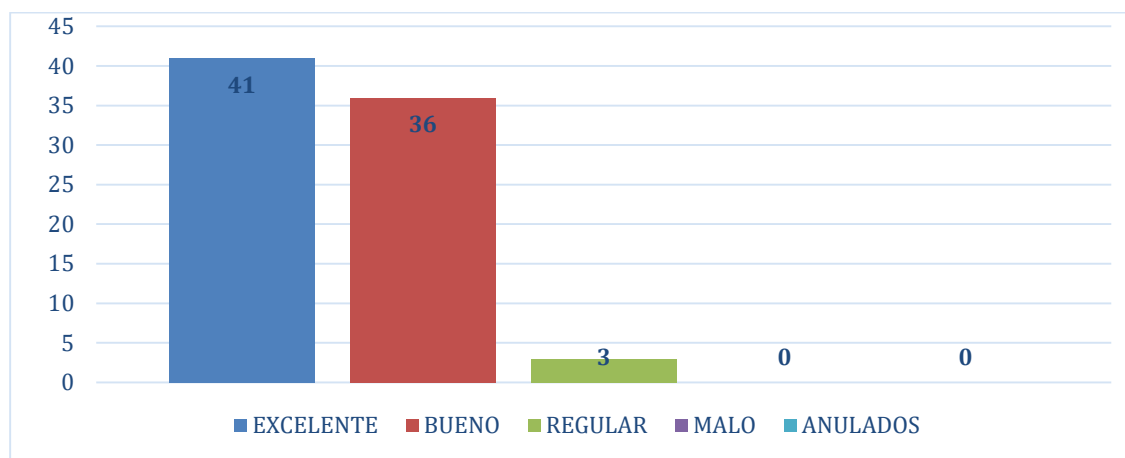


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES MARZO 2024**

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, al Ciudadano y PQRS.

CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS

CALIFICACION		
EXCELENTE	41	51,25
BUENO	36	45,00
REGULAR	3	3,75
MALO	0	0,00
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	80	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de marzo 2024 se recibieron 16 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales trece (13) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

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

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

Por lo anterior la Dirección 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:

COMISARIA DOS: La ciudadana manifiesta que en el afán diligencio mal la encuesta, pero su trámite fue satisfactorio ya que le están adelantando todos sus trámites bien.

INSPECCION DOS: La ciudadana manifiesta que solicito una visita para un establecimiento de unas canchas de tejo para el tema de ruido, horario y demás, la cual no le han hecho visita, no le han dado respuesta a la solicitud, ellas nos comunican que la visiten a ella también para que se den cuenta de el inconveniente porque ella es una persona de 76 años con muchos problemas de salud.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN CALIFICACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS

-Información oportuna

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones
- Muy oportuna solución

SECRETARIA DE TIC y CTCL

- Muy clara la información
- Excelente servicio al cliente

SECRETARIA DE PLANEACION

- Felicitar por el servicio



Proyectó: Leidy Abril Cardozo- Auxiliar Administrativo Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS

Apoyó: 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