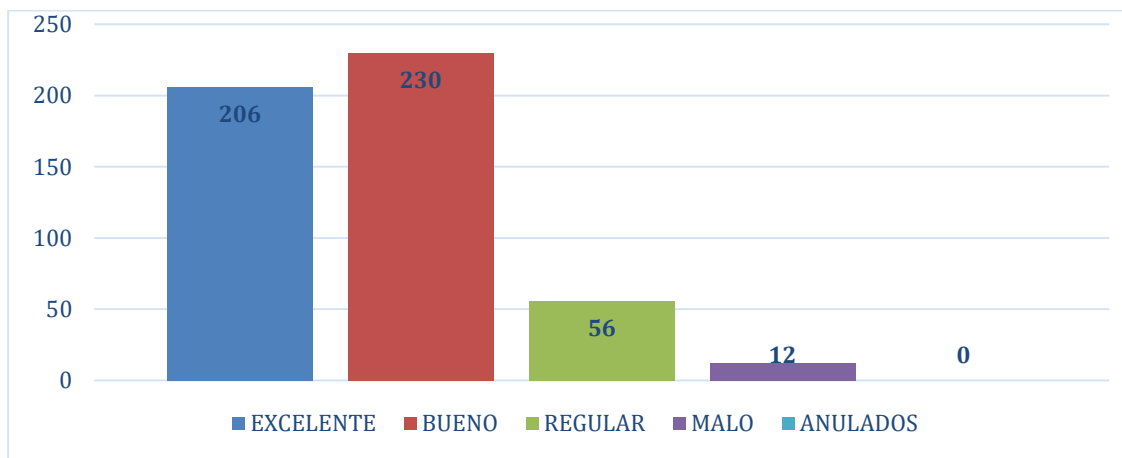


INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES SEPTIEMBRE 2024

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	206	39,62
BUENO	230	44,23
REGULAR	56	10,77
MALO	28	5,38
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	520	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de SEPTIEMBRE 2024 se recibieron 104 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales treinta y uno (31) 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 1	1	1
	COMISARIA 2	2	2
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	4	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	2
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	2
	SECRETARIA DE JURIDICA	2	0

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA 1	0	1
	COMISARIA 2	1	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	2	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1	1	1
	COMISARIA 2	3	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	4	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	2
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	COMISARIA 1	2	1
	COMISARIA 2	1	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	3	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	1
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	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 2:

La ciudadana hace saber que su inconformidad es por que nunca la han respetado, ella tiene inconvenientes con los abuelos paternos de su bebe, ya que ellos son muy groseros con ella y en la comisaria de familia no hacen nada para que la situación mejore, ella se siente vulnerada por la comisaria de familia y todo su equipo, ya que sus derechos y el del menor ya que los quieren obligar a ir donde ellos y a el no le gusta porque lo maltratan ellos

y un tío. Pero que la comisaria no quiere entender eso, la respuesta de ella fue que ella no quería problemas con los abuelos del niño ya que son muy conflictivos ella comenta que ya interpuso una tutela y que va a demandar a la comisaria de familia 2 por daños psicológicos a ella y a su hijo

- La ciudadana hace saber que nunca se había sentido tan mal atendida, que la atención es pésima, ella necesita que le den la custodia de su hijo por que al papa lo han citado ya 3 veces y no se ha presentado, y que ella sabe que no se va a presentar así lo llamen las veces que sean y que no le dan solución, ella entro hace poco a trabajar que no puede pedir permisos y que la comisaria, la comisaria le dio a saber que hasta que el no se presente no le dan ninguna respuesta y lo único que hacen es reprogramar

COMISARIA 1:

En ese numero de celular contesta una señora e indica que no conoce al peticionario.

La ciudadana dice que esta muy satisfecha con la atención que todo fue excelente, que fueron muy cordiales con ella y la asesoraron bien en todo lo que ella necesitaba.

PLANEACION:

El ciudadano dice estar muy molesto e insatisfecho por que la persona de la recepción de planeación es muy grosera para atender a los ciudadanos, se sintió vulnerado en sus derechos como ciudadano que personas como ella no las deberían tener en atención al ciudadano.

El ciudadano manifiesta que su inconformismo es por que el esta solicitando unos documentos urgentes para una información de unos predios, pero que ya es la segunda vez que le dice que ingrese a un link al que no se puede acceder.

La ciudadana manifiesta que tuvo inconveniente por un tramite porque el que siempre le daban evasivas pasaron los 15 días hábiles y fue una ingeniera en la cual tan poco le dio respuesta a su petición, la ingeniera Constanza cañón le dio respuesta que no corresponde después de tantas evasivas

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE:

El ciudadano indica que puso esas observaciones porque pensaba que el tramite era con la alcaldía, pensó que transito y transporte de Cundinamarca pertenecía a nosotros a nosotros y tenía que realizar un tramite de embargo que emitió un juzgado ante la fiscalía.

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS

El ciudadano indica estar inconforme por la inseguridad porque le hicieron el robo de una bicicleta muy costosa, que los hechos ocurrieron el sector puente Vargas y que no quedo satisfecho con la respuesta que recibió, ya que no le dieron solución a su problemática. Se le aclara al ciudadano en la llamada de retroalimentación que la dependencia que contestó no es Dirección integral de Atención al Usuario, al ciudadano y PQRS, y que si en el sector sigue la inseguridad por favor informe por los medios de atención ciudadana.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS

- Excelente servicio

SECRETARIA DE HACIENDA

- Agradecimiento por la orientación brindada

Proyectó: Liliana Vargas- Contratista Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS
Apoyo Karen Lemus – Contratista Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS
Revisó y aprobó : Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atencion al Usuario, al ciudadano y PQRS