

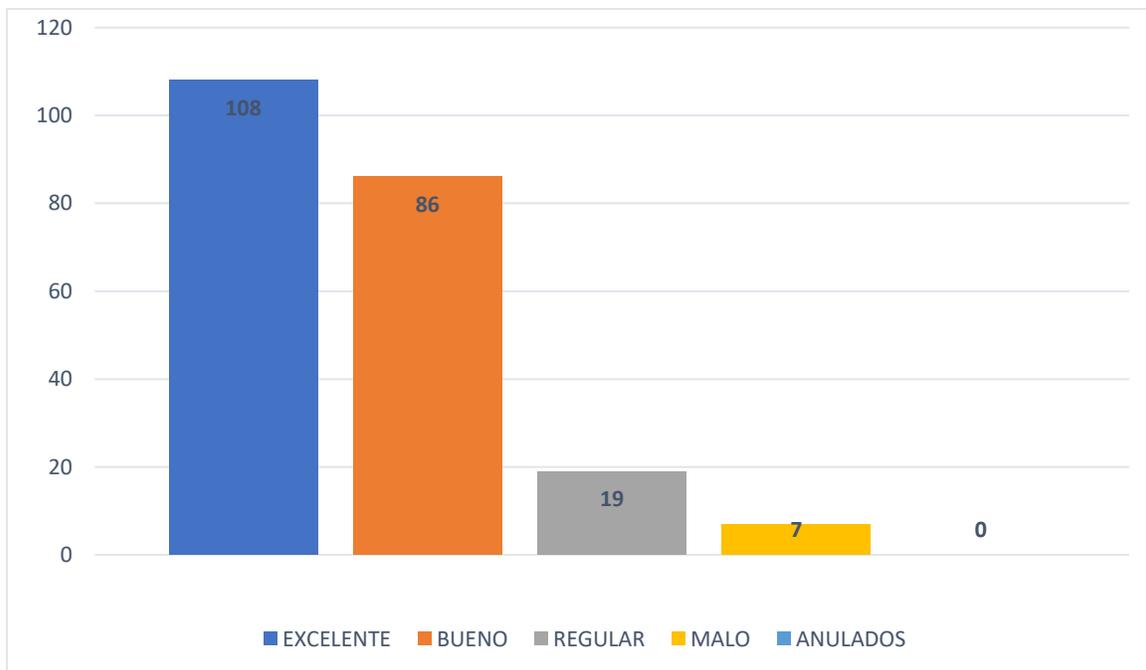


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DICIEMBRE 2021

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





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CALIFICACION		
EXCELENTE	108	49.09
BUENO	86	39.09
REGULAR	19	8.64
MALO	7	3.18
ANULADOS	0	0.00
TOTAL	220	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de diciembre 2021 se recibieron 44 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (7) 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 ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIÓ FUE ADECUADO?	COMISARIA 1		1
	COMISARIA 2	1	
	INSPECCION 2	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION		1



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE HACIENDA		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1	1	
	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION		1



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	COMISARIA 1	1	
	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	

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,

SECRETARIA DE EDUCACION

El ciudadano manifiesta que realizo un trámite en la oficina mencionada y se demoró un poco en el envío de la carta, pero de resto todo fue un muy buen servicio.

El ciudadano manifiesta que en la oficina mencionada tienen exceso de tramitología y falta de comunicación digital e interna lo que hace que no se pueda obtener la información oportunamente.

SECRETARIA DE PLANEACION

El ciudadano manifiesta que tuvo que esperar demasiado para la repuestas por lo cual aclara que deberían agilizar los métodos para la realización de cada tramite.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE HACIENDA

El ciudadano manifiesta que en repetidas ocasiones ha presentado derechos de petición por un trámite inadecuado que hizo la secretaria, pero siempre dan respuesta fuera de los términos de ley y además las respuestas son solo evasivas

INSPECCION 2

El ciudadano manifiesta que no han atendido a su denuncia lo que genera inconformidad.

La ciudadana manifiesta que realizo un trámite en la oficina mencionada y hasta el momento lo único que recibió fue un correo indicando que recibieron la solicitud, pero no le han asignado cita ni le han dado solución alguna.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE EDUCACION

- Muy ágil
- Excelente servicio
- Un gran apoyo para iniciar mis estudios profesionales, ¡gracias!!
- Muy buen servicio
- Hubo respuesta muy rápida y eficaz
- Buena atención
- Felicitaciones excelente servicio pronta respuesta
- Felicidades por el buen servicio
- El servicio fue eficaz, rápido y muy amable.
- Felicidades por tan buena atención



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

- Magnifico tiempo de respuesta y atención acertada a mi solicitud
- Bastante eficientes

SECRETARIA DE PLANEACION

- Felicitaciones por el gran servicio
- Muy buena atención

SECRETARIA DE HACIENDA

- Muy buena

COMISARIA 2

- Gracias por la atención por conceder la conciliación pronto

SECRETARIA DE SALUD

- La información brindada es muy eficaz

SECRETARIA JURIDICA

- Agradezco la atención recibida y el tiempo de respuesta.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION 2

- Muy eficiente
- Excelente servicio, buena respuesta en el tiempo acordado

SECRETARIA DE AMBIENTE

- Felicitaciones al funcionario por la prontitud y respuesta a la queja interpuesta.

Proyectó: *Mónica Evelin Hernández Guerrero*

Asistente Administrativo: *Dirección de atención integral al usuario y PQRs*

