

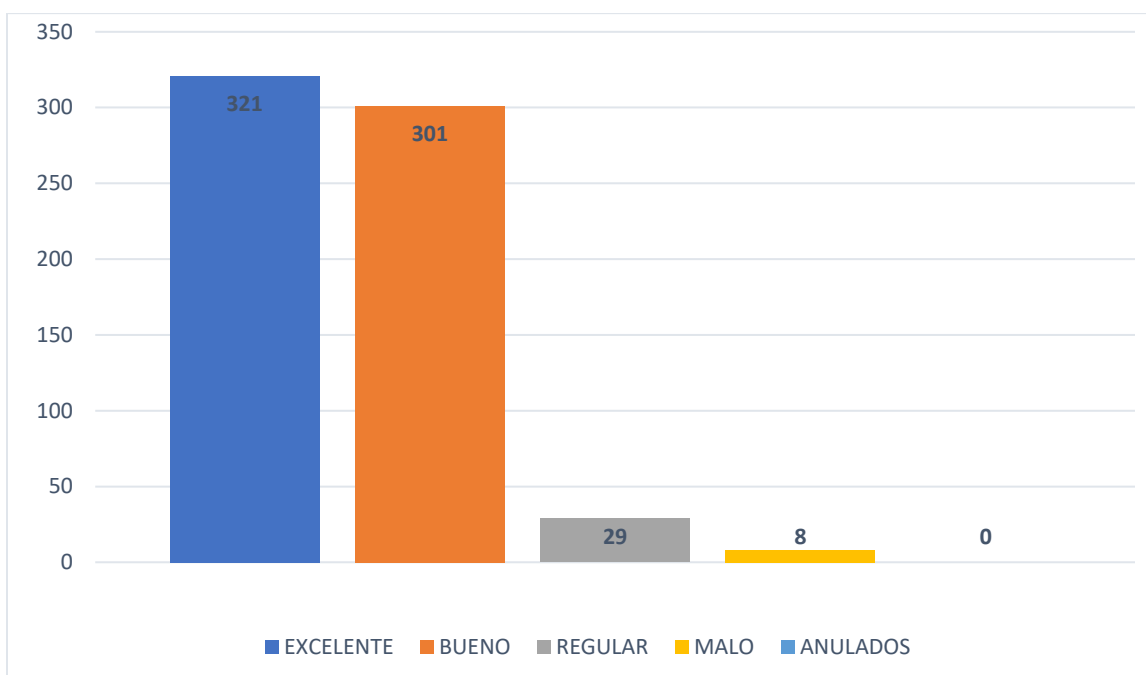


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES AGOSTO 2022

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	321	48,71
BUENO	301	45,68
REGULAR	29	4,40
MALO	8	1,21
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	659	100%



ALCALDÍA MUNICIPAL

DATOS E INFORMACION

En el mes de AGOSTO 2022 se recibieron 132 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (37) 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 UNA	1	
	COMISARIA DOS	2	2
	INSPECCION DOS	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA DE JURIDICA	1	

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA	1	
	COMISARIA DOS	2	1
	INSPECCION DOS		1
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	3	



ALCALDÍA MUNICIPAL

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

COMISARIA UNA

La ciudadana manifiesta que no dan una solución, ha expuesto varias veces situaciones con el hijo y siente que el caso está viciado porque no hacen una verificación de derechos de mi hijo sugiere que los procesos seas más rápido.

COMISARIA DOS

Las ciudadanas manifiestan que no debería ser tan demorado la respuesta a una citación antes eran de forma inmediata, el trato recibido en esa diligencia vulnero derechos fundamentales deben mejorar las respuestas al público y un mal servicio.

INSPECCION DOS

La ciudadana manifiesta que tiene en cuenta una denuncia a partir de unos comentarios, aunque no tiene en cuenta la carga de pruebas que se le suministró para responder la denuncia y no realiza la apertura de la contra denuncia. Es evidente que no se estudió el caso con el detalle requerido, sugiere estar más atento.

SECRETARIA DE EDUCACION

Los ciudadanos manifiestan que estaban realizando el trámite del FESC no tenían respuesta de algunas preguntas, pero le remitieron un link para solucionarlas, la respuesta fue un poco demorado y se demoró la confirmación les gustaría que fuera una mejor atención.

SECRETARIA DE SALUD

La ciudadana manifiesta que los funcionarios estar más atentos en la atención a las personas.



ALCALDÍA MUNICIPAL

SECRETARIA DE JURIDICA

El ciudadano manifiesta que debe mejorar tiempo de respuesta.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE EDUCACION

Un gran apoyo para iniciar mis estudios profesionales, ¡gracias!!

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

- magnifico tiempo de respuesta y atención acertada a mi solicitud
- Bastante eficientes.
- El servicio fue eficaz, rápido.

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs

