

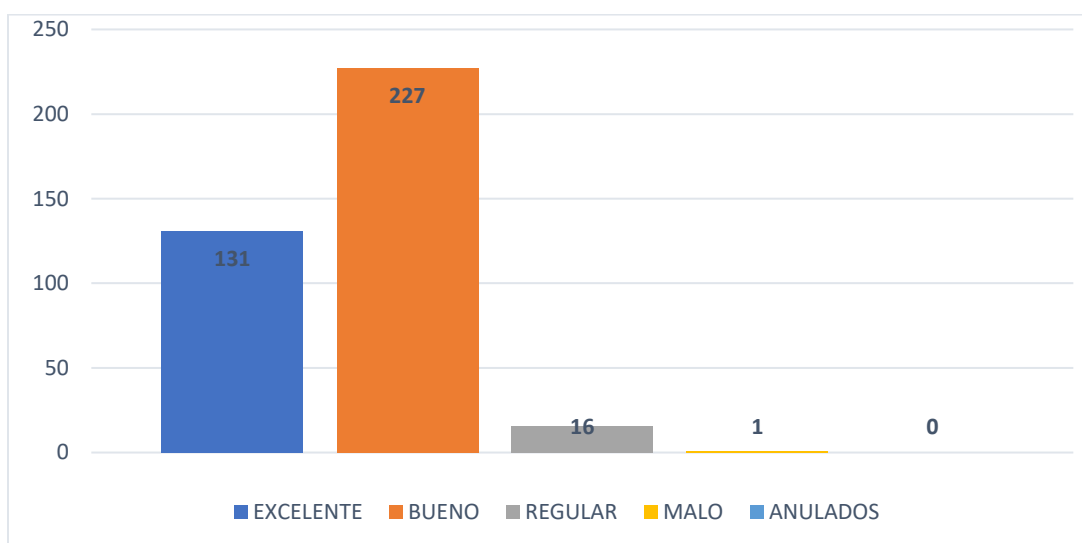


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DICIEMBRE 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	131	34,93
BUENO	227	60,53
REGULAR	16	4,27
MALO	1	0,27
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	375	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de DICIEMBRE 2022 se recibieron 75 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (17) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:



ALCALDÍA MUNICIPAL

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	INSPECCION DOS	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA UNA	1	
	INSPECCION DOS		1
	OTRA	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	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	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,



ALCALDÍA MUNICIPAL

SECRETARIA DE AMBIENTE

El ciudadano manifiesta mejorar las respuestas a tiempo.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

La ciudadana manifiesta que no le han dado respuesta a su petición y sugiere que la respuesta sea más eficaz y rápida.

SECRETARIA DE PLANEACION

Los ciudadanos manifiestan que le gustaría que informaran las horas con anterioridad pero realmente siempre estuvieron pendientes de explicar los procesos y de que lo realizaran bien.



ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

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

SECRETARIA DE SALUD

- Calidad de la información, excelente calidad del servicio.

BOMBEROS

- Un muy buen servicio y acompañamiento de bomberos

SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD

- Excelente funcionario, siempre presto al usuario

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs