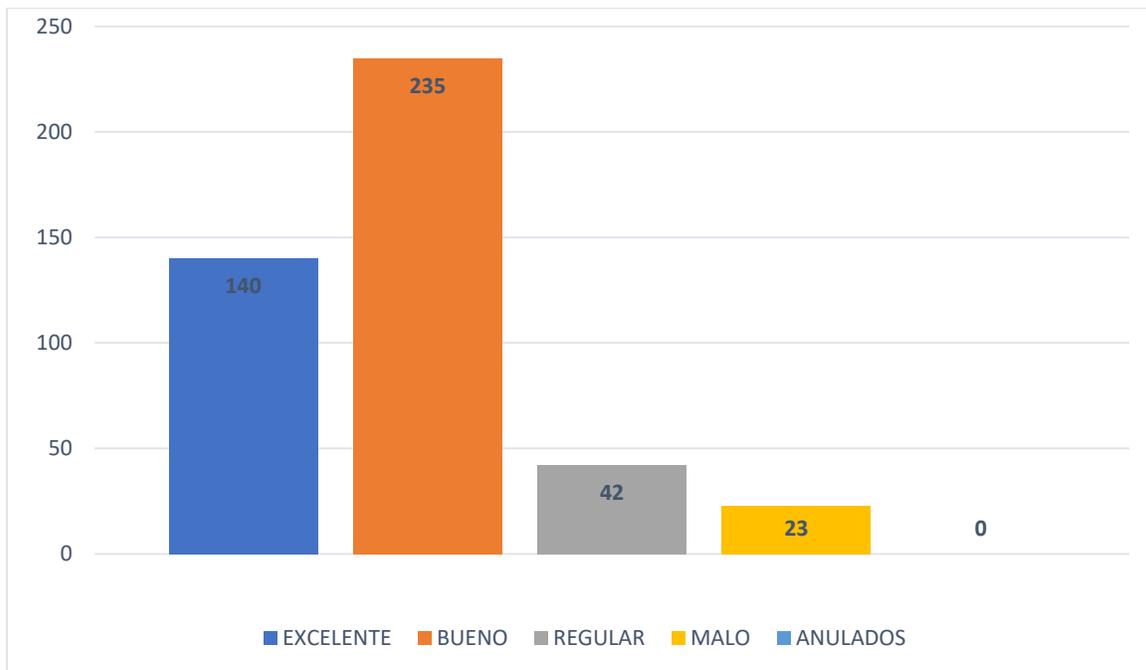




## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES MAYO 2022

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





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

CALIFICACION		
EXCELENTE	140	31,82
BUENO	235	53,41
REGULAR	42	9,55
MALO	23	5,23
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

## DATOS E INFORMACION

En el mes de mayo 2022 se recibieron 88 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (23) 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?	BOMBEROS	1	
	COMISARIA UNA		2
	COMISARIA DOS	2	2
	INSPECCION 2	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	NO REGISTRA DEPENDENCIA	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	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?	COMISARIA DOS	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA UNA	1	1
	COMISARIA DOS	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA		1
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1

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



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

	<b>SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>		1
	<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	<b>COMISARIA UNA</b>	1	1
	<b>COMISARIA DOS</b>		2
	<b>INSPECCION DOS</b>	1	
	<b>NO REGISTRA DEPENDENCIA</b>	1	
	<b>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	4	
	<b>SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL</b>	2	
	<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	1	
	<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>		1
	<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	4	
	<b>SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	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 UNO**

La ciudadana manifiesta que necesitaba una solución rápida y le envían una cita para entre 4 meses después, y le dan la cita a las 10:00pm sugiere más rápido los procesos.

### **COMISARIA DOS**

Las ciudadanas manifiestan que deben mejorar las respuestas al público y un mal servicio.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## **INSPECCIÓN DE POLICÍA 2**

El ciudadano manifiesta que la respuesta se demora en contestación o respuesta, pero a la vez agradece por la atención.

## **SECRETARIA DE AMBIENTE**

La ciudadana manifiesta que durante un año ha tenido que presenciar el maltrato de un animal por el cual elevo la queja, hicieron una visita al animal pero continua en las mismas condiciones que según la visita es que está bien, tiene 1 metro de cadena al cuello durante todo el día e incluyendo noches durante aguaceros torrenciales el animal sigue estando afuera, pero la señora de la casa dice que todo está perfecto, sugiere más solución a estos casos.

## **SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO**

La ciudadana manifiesta que en la página no evidenciaba las publicaciones de la vacante laboral que ella solicito que se realizara, pero después de días le dieron solución sugiere mas agilidad en los tramites.

## **SECRETARIA DE HACIENDA**

La ciudadana manifiesta que solicito un trámite del ica, se demoran más de 2 meses para dar una respuesta, llamaba no contestaban, cuando contestaban no suministraban la información correspondiente, por lo cual casi no alcanzaron a acogerse al beneficio sino es por mi insistencia recomienda que los tramites sean agiles.

## **SECRETARIA DE PLANEACION**

Los ciudadanos manifiestan que tienen muchas inconsistencias para dar respuesta y les gustaría que fuera una mejor atención.



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## **SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

Los ciudadanos manifiestan que el trámite que realizaron era con la oficina de tránsito lo cual no sabía que la oficina de tránsito es independiente la alcaldía y pensaba que era de la secretaria de transporte de movilidad.

**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.

## **SECRETARIA GENERAL**

- El servicio fue eficaz, rápido.

**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

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



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118