

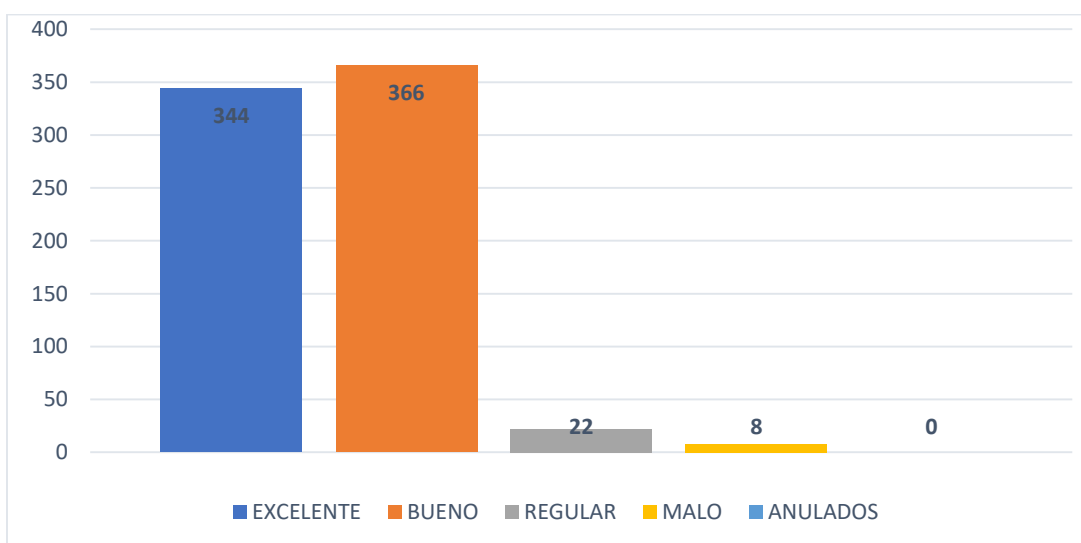


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES ABRIL 2023

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 | 344 | 46,49 |
| BUENO | 366 | 49,46 |
| REGULAR | 22 | 2,97 |
| MALO | 8 | 1,08 |
| ANULADOS | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 740 | 100% |

DATOS E INFORMACION

En el mes de ABRIL 2023 se recibieron 148 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (30) 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? | COMISARIA UNA | | 1 |
| | COMISARIA DOS | 1 | |
| | SECRETARIA DE EDUCACION | 7 | 1 |
| | SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | |

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

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

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

| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA | RESPUESTA | |
|--|--------------------------------|-----------|---|
| | | R | M |
| 5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | COMISARIA UNA | | 1 |
| | COMISARIA DOS | 1 | |
| | SECRETARIA DE EDUCACION | 6 | |
| | SECRETARIA DE HACIENDA | | 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: La ciudadana manifiesta que a veces no servía el link para diligenciar el formato del FESC

COMISARIA UNA Los ciudadanos manifiestan que solicito un acta de conciliación no aparecía en sus bases de datos sugiere tener mas cuidado con la información.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA DOS El ciudadano manifiesta que se demoraron en dar respuesta a una petición que solicitud

SECRETARIA JURIDICA: El administrador del conjunto manifiesta que se demoró en llegar el certificado del conjunto

SECRETARIA DE HACIENDA La ciudadana manifiesta que el pago de Predial Considera que esta MUY ELEVADO para estar en Capellanía y estrato 4 por lo cual solicitan revisión de los cálculos realizados para el cobro, atender ágil mente las solicitudes de los contribuyentes

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

- Muy buena atención y disposición por parte del funcionario
- magnifico tiempo de respuesta y atención acertada a mi solicitud
- Bastante eficientes.

SECRETARIA GENERAL

- El servicio fue eficaz, rápido.

BOMBEROS

- Un muy buen servicio y acompañamiento de bomberos

SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD

- Excelente funcionario, siempre presto al usuario

PRENSA Y COMUNICACIONES

- Todo muy bien en los tiempos requeridos!, mil gracias!

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

- Los felicito son muy atentos y cordiales, buena atención al ciudadano

Proyectó: Leidy Viviana Abril Cardozo

Auxiliar Administrativo: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs