

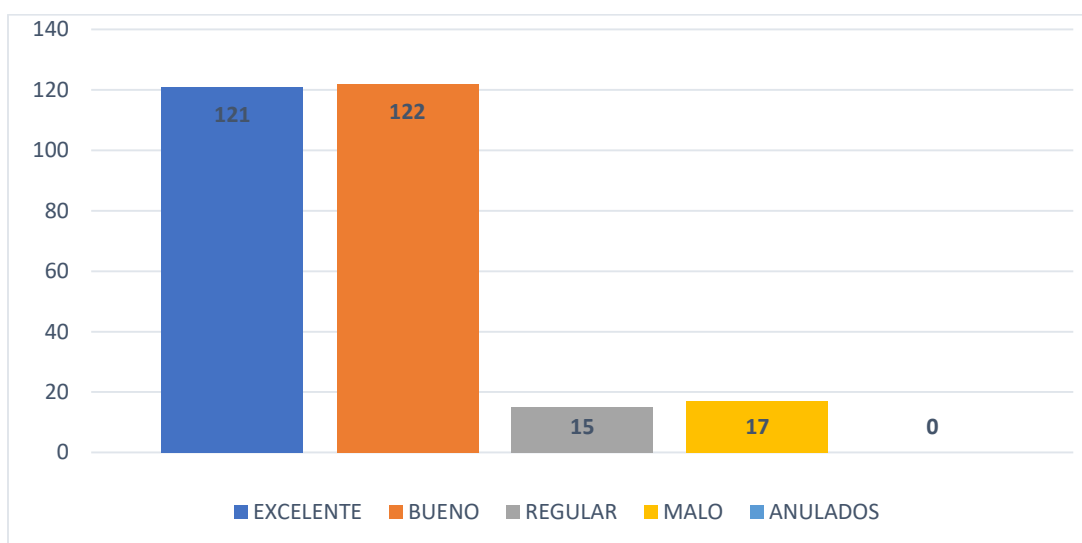


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES ENERO 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	121	32,27
BUENO	122	32,53
REGULAR	15	4,00
MALO	17	4,53
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de ENERO 2023 se recibieron 55 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (36) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:



UNIDAD MUNICIPAL

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	SECRETARIA DE OBRAS	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	
	INSPECCION 1		1
	INSPECCION 2		1
	SISBEN	2	1
	SECRETARIA DE SALUD		1

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

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	INSPECCION UNA		1
	INSPECCION DOS		1
	SISBEN	2	
	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:

**SECRETARIA DE OBRAS** El ciudadano manifiesta que hizo una solicitud de atención a reparación de una vía pública y no le han dado respuesta y sugiere dar más pronto las respuestas.

**SECRETARIA DE EDUCACION** Los ciudadanos manifiestan que por favor tener más en cuenta las horas del fesc con las que están vinculadas para hacer las horas sociales, ya que hay algunas personas que no responden por las horas hechas y que son groseras.

**SISBEN** Las ciudadanas manifiestan que no tenía el recibo de la luz para realizar el trámite y sugiere que se debería tener un papel con especificaciones claras del documento que solicitan del Conjunto cuando no se tiene recibo de luz, se le indico a la ciudadana el recibo de la luz es para saber donde esta ubicada el predio para realizar dicha visita, mayor número de personas atendiendo y nos dejan en espera arto tiempo.

**SECRETARIA DE SALUD** La ciudadana manifiesta que estaba enferma y recibió Mal trato en clínica San Luis Cajicá y sugiere que la secretaria de salud le haga seguimiento al trato a las personas o capacitaciones.

**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.

#### **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*