

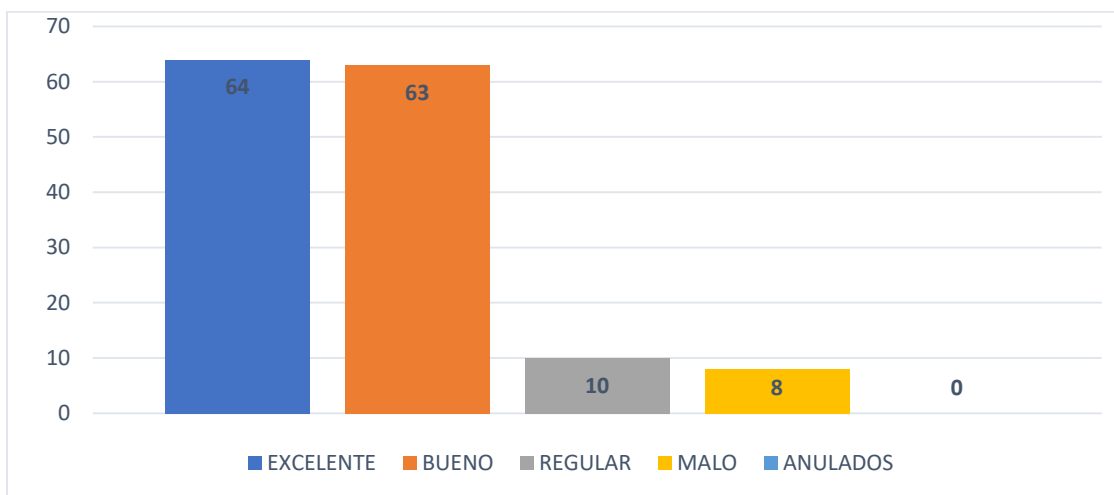


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES OCTUBRE 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	64	44,14
BUENO	63	43,45
REGULAR	10	6,90
MALO	8	5,52
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de OCTUBRE 2023 se recibieron 29 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (18) 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?	SECRETARIA GENERAL	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	
	INSPECCION DE POLICIA 2		1

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

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	INSPECCION DE POLICIA 2		1
	SECRETARIA DE PLANEACION		1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	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 peticionaria manifiesta que realizo una solicitud carta descuento municipio sugiere reducir el tiempo de envío de los documentos

**SECRETARIA DE PLANEACION** La ciudadana manifestó que no me parece justo que las personas que dan este servicio tengan prioridades, distingue a varias personas que tienen pareja tienen. Un trabajo seguro estabilidad y comodidades y le Han dado un puntaje bajo no estoy de acuerdo con eso.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

**SECRETARIA DE HACIENDA** La ciudadana manifiesta que solicitud una paz y salvo para la notaria sugiere no demorar en la entrega de los paz y salvos

**ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:**

**SECRETARIA DE AMBIENTE**

- Gracias por la pronta respuesta

**SECRETARIA DE SALUD**

- Felicitaciones

**SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS**

- Información oportuna



**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

**Auxiliar Administrativo:** Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano Pqrs

