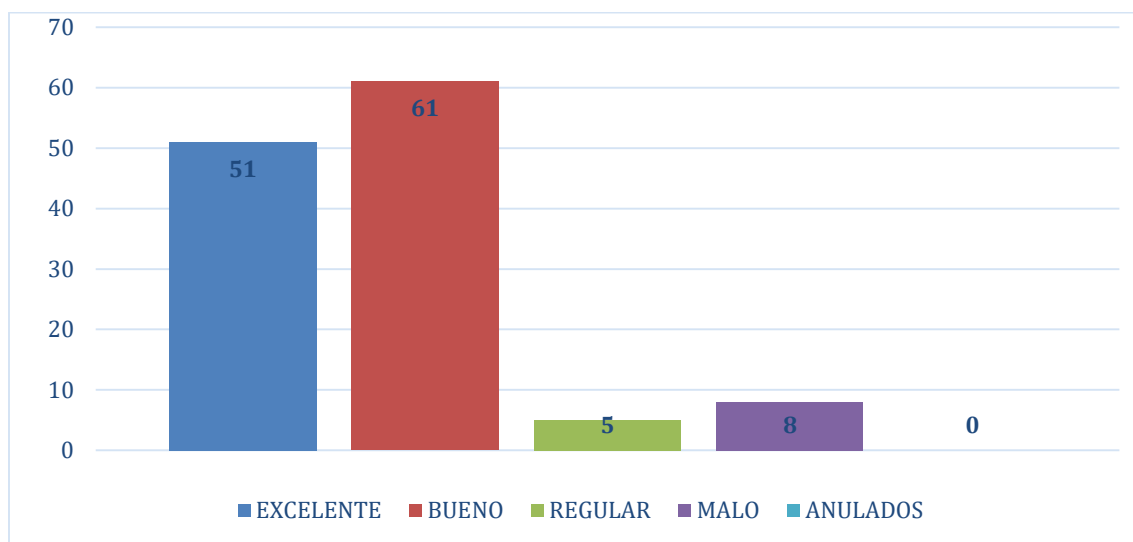


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES ENERO 2024**

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 por parte de la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano PQRS, según corresponda a las Secretarías con el fin que estas efectúen las acciones de mejora continua en el servicio de atención al ciudadano.

CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



CALIFICACION		
EXCELENTE	51	40,80
BUENO	61	48,80
REGULAR	5	4,00
MALO	8	6,40
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	125	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de enero de 2024 se recibieron 25 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes Secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales trece (13) 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 esperó la respuesta fue adecuado?	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	COMISARIA DOS	2	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	OTRA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	COMISARIA DOS	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	COMISARIA DOS	1	0

Por lo anterior la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano 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 DOS: Se comunica con la ciudadana e indica que su respuesta se demora más de un mes, sugiere que las respuestas sean más prontas y oportunas.

SECRETARIA DE HACIENDA: Se comunico con el ciudadano quien manifiesta que en su afán de diligenciar la encuesta la digito mal pero el quedo satisfecho con sus trámites.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS

- Información oportuna

SECRETARIA DE HACIENDA

- Felicitaciones
- Muy oportuna la solución

Proyectó:
Leidy Abril Cardozo
Auxiliar Administrativo
Liliana Vargas
Contratista
Reviso y aprobó:
Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano PQRS