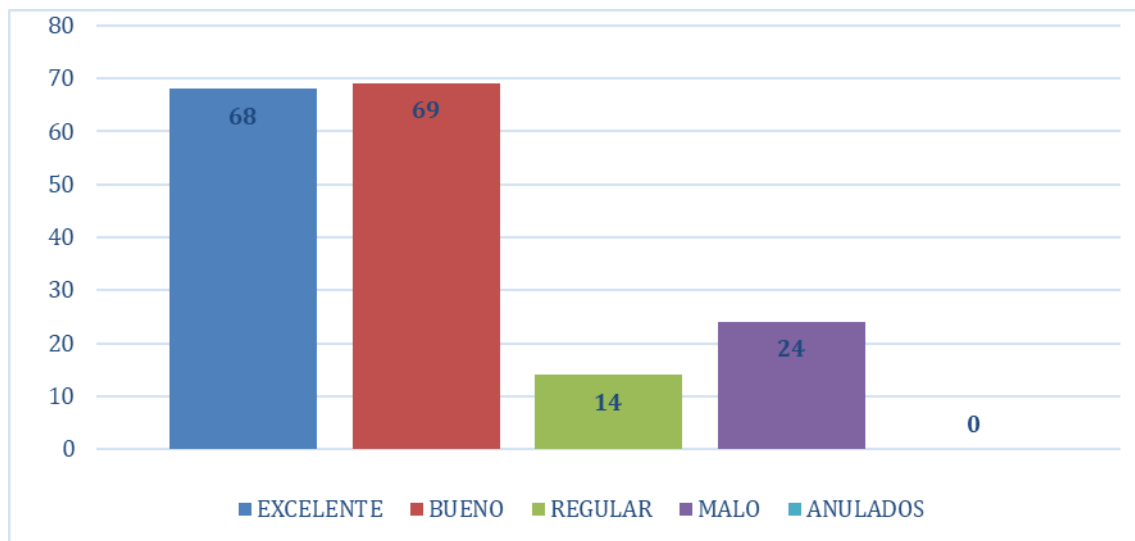


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES FEBRERO 2024**

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 según corresponda a las Secretarías por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS.

CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



CALIFICACION		
EXCELENTE	68	38,86
BUENO	69	39,43
REGULAR	14	8,00
MALO	24	13,71
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	175	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de **FEBRERO 2024** se recibieron 35 encuestas con cinco preguntas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá; de las cuales treinta y ocho (38) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

PREGUNTA EFECTUADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	COMISARIA UNA	1	0
	COMISARIA DOS	0	2
	COMISARIA TRES	1	0
	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	2
	INSPECCION SEGUNDA	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	TOTAL	3	6

PREGUNTA EFECTUADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA DOS	0	1
	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1
	INSPECCION SEGUNDA	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
TOTAL	0	5	

PREGUNTA EFECTUADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA DOS	1	0
	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1
	INSPECCION SEGUNDA	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	TOTAL	3	3

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA DOS	0	2
	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	2
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	0
	INSPECCION SEGUNDA	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	TOTAL	1	7

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA UNA	1	0
	COMISARIA DOS	1	1
	OTRA	0	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	0
	INSPECCION SEGUNDA	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	TOTAL	7	3

Por lo anterior la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS de 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 TRES: El ciudadano manifiesta mucha demora en tiempo de respuesta, el necesitaba la cita de conciliación para febrero y se la dieron hasta Marzo , lo cual generó en el mucha inconformidad ya que necesitaba dejar arreglado ese inconveniente.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO La ciudadana nos hace saber que ella no tuvo ninguna inconformidad con la atención que recibió, por el contrario, la atención que le dieron fue muy buena y ella quedo satisfecha con la información recibida.

SECRETARIA DE EDUCACION Ella refiere que la atención dio los funcionarios fue buena, que ella lo que quiso hacer fue una sugerencia por lo de las becas para los niños de la universidad que fueran por toda la carrera y no solo por el primer semestre y que por que les habían quitado el transporte.

INSPECCION SEGUNDA La ciudadana manifiesta que realizo una solicitud en que claramente no se basaba en las reparaciones del señor sino en las ventilaciones que realizaba hacia el que colinda con nuestra entrada comunal. Y el señor que hizo la visita solo fue a la casa del señor, pero no paso por el lado donde están las 17 ventilaciones que colocó, que violan la privacidad de nuestra entrada. Aclaremos que no hemos recibido ninguna visita que verifique y tramite nuestra queja.

SECRETARIA DE HACIENDA: El ciudadano manifiesta que no ha podido descargar y pagar el predial se le indica cual es el procedimiento.

SECRETARIA DE SALUD: La ciudadana hace saber que la atención que le dieron fue muy buena, que ella quedo satisfecha.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS: información oportuna.

SECRETARIA DE HACIENDA: información oportuna.

- Felicitaciones
- Muy oportuna la solución

Proyectó: Liliana Vargas

Contratista Dirección integral de Atención al usuario y al ciudadano PQRs

Proyectó: Leidy Abril Cardozo

Auxiliar administrativa Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRs

Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron

Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRs