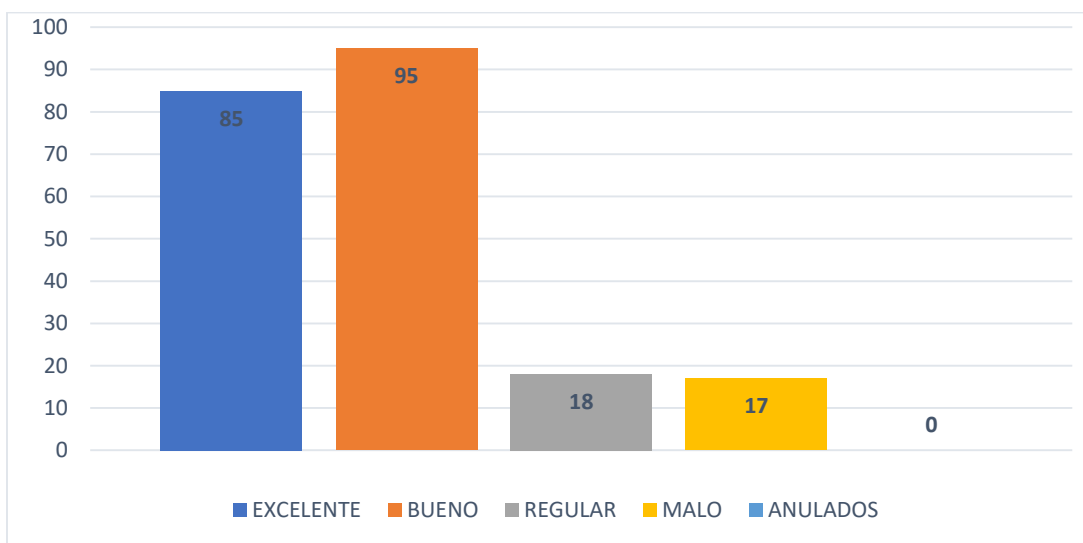




INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES FEBRERO 2023

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	85	39,53
BUENO	95	44,19
REGULAR	18	8,37
MALO	17	7,91
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	215	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de FEBRERO 2023 se recibieron 43 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (7) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:





MUNICIPALIDAD MUNICIPAL

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE HACIENDA	2	1
	SECRETARIA JURIDICA		1
	OTRA		1

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

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	COMISARIA DOS	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	OTRA		1
	SECRETARIA DE HACIENDA	4	3

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 DESARROLLO ECONOMICO El ciudadano manifestó que pasaron la solicitud que realizo a la Secretaria de Gobierno la cual hasta el momento no le han dado respuesta.

SECRETARIA DE HACIENDA Las ciudadanas manifiestan que No le gusto la atención de la persona de la ventanilla ya que le respondió de manera brusca, con un tono de voz fuerte y grotesco, El servicio que se presta por medio de la plataforma web al ingresar a ICA no es la adecuada debido que atiende un robot y no responde las preguntas, los trámites para del impuesto predial son demorados.

OTRA El ciudadano realizado un tramite por el agua en la epc y fue una pésima atención

COMISARIA DOS La ciudadana manifiesta que recomienda dar respuestas al derecho de petición lo más pronto posible.

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.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

- Muy buena atención y disposición por parte del profesional

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

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