

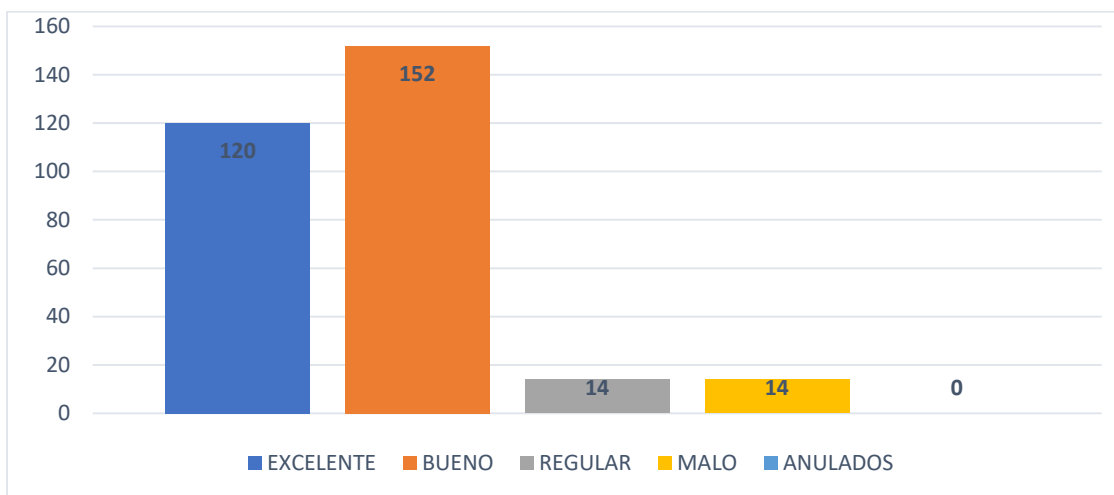


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES SEPTIEMBRE 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 Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.

### CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



CALIFICACION		
EXCELENTE	120	40,00
BUENO	152	50,67
REGULAR	14	4,67
MALO	14	4,67
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de SEPTIEMBRE 2023 se recibieron 60 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales (24) 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?	COMISARIA 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	2
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA GENERAL		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		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	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	SECRETARIA DE AMBIENTE		1
	SECRETARIA DE EDUCACION		1
	SECRETARIA DE SALUD	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		2
	SECRETARIA GENERAL	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	5	
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
	SECRETARIA GENERAL		1



ALCALDÍA MUNICIPAL

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,

**COMISARIA DOS:** El ciudadano manifiesta que el tiempo de espera de la respuesta fue muy demorado sugiere que den respuesta más ágil y eficiente.

**SECRETARIA DE AMBIENTE:** La ciudadana manifiesta que sugiere tener más en cuenta los detalles de la queja; en el indicó que había 4 perros en el predio 2 que permanentemente estaban amarrados y otros dos que ocasionalmente los ubicaban en ese sitio sueltos, sin vigilancia, sin bozal, que mi queja era frente a estos que estaban sueltos, y se centraron en los dos perros amarrados que no perturban el espacio público, no indagaron por los hechos relatados en la queja.

**SECRETARIA DE EDUCACION:** Los ciudadanos manifiesta que den Cumplimiento de las fechas estipuladas del FESC

**SECRETARIA DE PLANEACION:** La ciudadana manifiesta que muy regular la gestión por parte del Sisbén que recibe la documentación no tiene conocimiento del tema.

**SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD:** El ciudadano manifiesta que desde el 19 de julio radico un derecho de petición y por segunda vez sin recibir respuesta a mi requerimiento, la solicitud que el ciudadano manifiesta era del transito lo cual se le indico que la oficina de tránsito es independiente de la Alcaldía Municipal de Cajicá

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

#### **SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO**

- Bueno el servicio y la atención

#### **SECRETARIA DE HACIENDA**

- Muy buena atención
- Felicito a la señora de la Ventanilla por su gran labor y atención prestada.

#### **SECRETARIA DE OBRAS**

- Todos los funcionarios son muy amables.

#### **TICs**

- Agradecer por el tiempo y atención prestados

**Proyectó:** Leidy Viviana Abril Cardozo

**Auxiliar Administrativo:** Dirección integral de atención al usuario y al Ciudadano PQRS



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) - Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)

