



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE JULIO DE 2018

El presente informe expone la calificación de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las secretarías y áreas de la Alcaldía Municipal en las que la respuesta es “regular o malo” así como las felicitaciones que reciben las secretarías con el fin de realizar seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los mismos usuarios para ser socializadas según corresponda por parte de la dirección de atención integral al usuario y pqr.

1. Datos e información

En el mes de Julio se recibieron 417 calificadas encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (29) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

Nota: En el acumulado de encuestas calificadas se tiene en cuenta a los satélites de atención al adulto mayor pero no se hace retroalimentación con el usuario ya que estas se realizan de manera presencial por la dirección de atención integral al usuario y PQRs.

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA AFECTADA	RESPUESTA	
		R	M
LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION AL USUARIO	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	OFICINA DEL SISBEN	2	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
	SECRETARIA JURIDICA	4	1
	MUJER Y GENERO	1	1
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	1	
	UNIDAD DE DISCAPACITADOS	3	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONDA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO QUE EN LA DEPENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

	MUJER Y GENERO	2	
	DIRECCION DE ASEGURAMIENTO	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL	INSPECCIÓN DE POLICIA	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:

MUJER Y GÉNERO

Se realiza retroalimentación con una ciudadana que respondió a la siguiente pregunta con la opción regular, ¿Las instalaciones son acordes para la atención al usuario? a lo que responde que el día que asistió a esta oficina se encontraban cajas de archivo que generaron incomodidad a las personas que esperaban ser atendidas, además las personas asistentes en el mes de julio manifiestan que este no es un espacio adecuado para la atención al ciudadano.

UNIDAD DE DISCAPACITADOS:

Los ciudadanos que asistieron en el mes de julio a la dependencia de unidad de discapacitados sugieren se haga mantenimiento a las instalaciones, ya que se observa deterioro en estas.

Además, los asistentes dejan observaciones en estas encuestas con respecto al suministro de más equipos terapéuticos para las personas en condición de discapacidad y mejoramiento en espacio de espera para los acompañantes.

PORTAL INTERACTIVO:

Los usuarios sugieren la reubicación de los salones utilizados para cursos, pues no cubren la demanda de personas que asisten a las clases ofertadas; También manifiestan que falta mayor divulgación de los cursos cortos del Sena; Sin embargo, expresan felicitaciones por el trabajo que se está haciendo con la comunidad, destacan la buena atención y excelente actitud en el servicio ofrecido.

OFICINA DE SISBEN:

Los usuarios manifiestan inconformidad con las instalaciones de la oficina de sisben, siendo así que un ciudadano se refiere a esta oficina " Parece que uno entrara a una cueva, las instalaciones son muy pobres, observe que los bombillos están cubiertos con cartón para que a los funcionarios no les refleje la luz"



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

-Se realiza retroalimentación vía telefónica con la ciudadana María Amparo Garzón donde se le pregunta las razones por las cuales respondió negativamente a las preguntas ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió fue adecuado?, ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? A lo que la ciudadana responde que al acudir a la secretaria de transporte y movilidad, para el préstamo de una bicicleta tuvo que esperar a la funcionaria encargada porque no se encontraba y no obstante la persona que lo atendió no tenía claro el procedimiento para el trámite.

-Sin embargo en la revisión de las encuestas fueron varias las observaciones de los usuarios felicitando el servicio de préstamos de bicicletas.

Además los ciudadanos realizan observaciones positivas frente:

Comisaria de Familia 1:

- ✓ *“Gracias a la psicóloga Alejandra Garzón por su calidad humana”.*

Familias en acción:

- ✓ Los usuarios expresan sus felicitaciones al servicio y la atención prestada por esta oficina.

Secretaria de Planeación:

Se Felicita a la funcionaria Constanza Cañón:

“La funcionaria es excelente en el desarrollo de su labor”

“Excelente atención de la funcionaria Constanza Cañón”.

Inspección de policía 1:

“Servicio excelente”.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y Pqrs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

