



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE ABRIL 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 PQRS.

1. Datos e información

En el mes de Abril se recibieron diligenciadas 295 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (34) 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 | OFICINA DEL SISBEN | 1 | |
| | DIRECCION DE ASEGURAMIENTO | | 1 |
| | COMISARIA DE FAMILIA 2 | 2 | |
| | DIRECCION DE JUVENTUDES | 3 | |
| | MUJER Y GENERO | 5 | |
| | UNIDAD DE DISCAPACITADOS | | 2 |
| | SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | | 1 |
| LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL | COMISARIA DE FAMILIA 2 | 3 | |
| | DIRECCION DE JUVENTUDES | | 1 |
| LA INFORMACIÓN PROPORCIONDA DIO RESPUESTA A SU NECESIDA | OFICINA DEL SISBEN | 1 | |
| | COMISARIA DE FAMILIA | 3 | |



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|---|---|
| | DIRECCION DE JUVENTUDES | 1 | 1 |
| EL TIEMPO QUE ESPERO QUE EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO | SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 1 | |
| | DIRECCIÓN DE SALUD PUBLICA | 1 | |
| | COMISARIA 2 | 3 | |
| | DIRECCIÓN DE JUVENTUDES | | 1 |
| LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA | COMISARIA DE FAMILIA 2 | 2 | |
| | DIRRECCIÓN DE JUVENTUDES | | 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, donde el 44.1 % de las encuestas afectadas muestran insatisfacción a la pregunta “¿las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?”

Por lo anterior los usuarios manifiestan que en el curso de manicure que realizo la oficina de mujer y género el espacio que se dispuso para esta actividad fue muy reducido, además faltaron mesas para las alumnas. Por otro lado los usuarios manifiestan inconformidad con las instalaciones de la casa de juventud ya que no cuenta con servicio de luz ni agua, tampoco se tiene los elementos para la realización de talleres como sillas, mesas, adicionalmente se quejan ya que les parece que el lugar es muy lejos.

Los usuarios también realizan observaciones frente las instalaciones de la Secretaria de Planeación por lo cual sugieren que se haga una adecuación de las oficinas para mejorar la atención al usuario.

Por último los usuarios de la unidad de discapacitados expresan que el espacio que se dispone para las terapias psicologías es pequeño para la cantidad de personas que asisten, además, a los usuarios les gustaría que las terapias duraran más tiempo.

Además se tienen en cuenta otras observaciones que hacen los usuarios como:

- ✓ El usuario José Alexander manifiesta la inconformidad que le genera el manejo de la correspondencia en la comisaria de Familia 1 ya que se le envía sin sobre y esto afecta su intimidad.
- ✓ Se establece comunicación con una usuaria que califica todas las preguntas con la opción mal y se le pregunta que inconvenientes tuvo cuando asistió a la Secretaria de Desarrollo Social por lo cual ella manifiesta que se acercó a esta secretaria para una asesoría sobre “*que ayudas brinda la alcaldía municipal para la movilidad y transporte de las personas discapacitadas*” por lo cual espero más de una hora y no fue atendida ya que la persona encargada se encontraba ocupada. Sin embargo mediante esta llamada la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs le sugiere envíe un correo





SECRETARIA GENERAL

a contactenos-pqrs@cajica.gov.co para poder remitir su solicitud y se le responda dentro de los términos establecidos por la ley 1755.

Otras observaciones positivas como:

- ✓ Excelente la remodelación de la ludoteca del centro.
- ✓ Inspección de policía 1: Excelente atención y apoyo.
- ✓ Comisaria de Familia 1: Muy buena atención y calidad humana.

Por lo anteriormente mencionado la Dirección de Atención Integral al Usuario con el fin de disminuir los índices de insatisfacción lleva a cabo acciones preventivas como la de poner en conocimiento a las secretarías el nivel de insatisfacción y sugerencias manifestadas por los usuarios.

Así como exaltar a las secretarías que reciben felicitaciones por parte de los usuarios.

Nota: Para constancia de lo anterior se anexan evidencias.

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

