



## SECRETARIA GENERAL

### INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE FEBRERO 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 pprs.

#### 1. Datos e información

En el mes de Febrero se recibieron calificadas 344 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales veintiséis (28) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA AFECTADA	RESPUESTA	
		R	M
LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION DE USUARIOS	SECRETARIA DE EDUCACION	2	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	INSPECCION DE POLICIA I	1	
	INSPECCION DE POLICIA II		1
	DIRECCION DE ASEGURAMIENTO	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	3	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARIA GENERAL

	SECRETARIA JURIDICA	3	
	MUJER Y GENERO	1	
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	1
<b>LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD</b>	SECRETARIA DE GOBIERNO		1
	DIRECCION DE SALUD PUBLICA	1	
	COMISARIA DE FAMILIA 2	1	
<b>EL TIEMPO QUE ESPERO DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO EN LA DEPENDENCIA</b>	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	
	DIRECCION DE ASEGURAMIENTO	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	COMISARIA DE FAMILIA 2	2	

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 71,4 % 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 la secretaria de planeación se debe ampliar la zona para atención al usuario para un buen uso del espacio y comodidad; Igualmente en el Portal interactivo los usuarios dejan la observación de que se disponga servicio de baño para los usuarios además brindar el acceso a las personas discapacitadas mediante rampas o ascensor.

En la Secretaria Jurídica los usuarios manifiestan que los funcionarios se encuentran muy amontonados y es necesario adecuar el espacio para un buen servicio. En la Inspección de Policía I, los usuarios hacen la observación de que las escaleras no están adecuadas para los usuarios discapacitados y personas de la tercera edad lo cual dificulta el acceso.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

Se toman en cuenta otras observaciones que hacen los usuarios como: En la oficina del Sisben se debería tener atención prioritaria para mujeres embarazadas y niños en brazos, además una usuaria deja la sugerencia de que todos deberían tener claro el proceso de licencia de trastero ya que acudió a la Inspección de Policía I donde le dijeron que se dirigiera a la Alcaldía Municipal y allí le dijeron que debe ir a la Inspección II, todo esto solo para recibir instrucciones.

En la Comisaria de Familia 2 el usuario manifiesta que la funcionaria Rosa Castillo presta una excelente atención sin embargo al no disponer de una oficina se presentan incomodidades e interrupciones por que los funcionarios entran y salen.

Conjuntamente los usuarios dejan observaciones positivas en las diferentes dependencias por ejemplo los usuarios que asistieron a la Secretaria de Educación muestran agradecimiento al recibir información puntual y eficiente se sugiere se continúe con el excelente servicio.

-Manifiestan también en la Secretaria de Gobierno que la funcionaria Clara Salazar es una persona muy amable y colaboradora.

-Un usuario se muestra agradecimiento ante la Inspección de Policía II manifestando lo siguiente *“me sentí muy reconfortada al ver que puedo tener solución a mi problema”*

Por lo anteriormente mencionado la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS 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

