



## SECRETARIA GENERAL

### INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE JUNIO 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.

#### Datos e información

En el mes de Junio se recibieron 471 encuestas calificadas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (30) 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 DE PRENSA Y TELECOMUNICACIONES	1	1
	DIRECCION DE JUVENTUDES	3	
	DIRECCION DE ASEGURAMIENTO	1	
	OFICINA DEL SISBEN	16	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2	
	MUJER Y GENERO	1	
	UNIDAD DE DISCAPACITADOS	1	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONDA DIO RESPUESTA A SU NECESIDA	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO QUE EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	OFICINA DEL SISBEN	1	
	DIRECCIÓN DE JUVENTUDES	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	OFICINA DEL SISBEN	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 87% de las encuestas efectuadas muestran insatisfacción a la pregunta “¿las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?”

Por lo anterior los usuarios manifiestan inconformidades sobre las instalaciones de las siguientes oficinas:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

**Oficina del Sisben:** Los usuarios coinciden en que las instalaciones de la oficina del Sisben no son adecuadas para la atención al usuario ya que observaron humedad, falta de iluminación, además manifiestan que los funcionarios que están en esta dependencia corren riesgos debido a la antigüedad de la construcción y deben ser reubicados. Adicionalmente recalcan que el municipio debe tener los recursos para mejorar las instalaciones y así poder brindar un buen servicio.

**Secretaria de Planeación:** Los usuarios que asistieron a la Secretaria de Planeación se muestran molestos ya que los arquitectos no cuentan con un cubículo acorde para los tramites que se realizan, por ejemplo, no existe el espacio para la revisión de planos por lo cual, en ocasiones han tenido que ser atendidos fuera de esta oficina.

**Unidad de Discapacitados:** Las personas que asistieron en el mes de junio a la unidad discapacitados, expresan que este espacio no cuenta con sillas de espera para los usuarios por tal motivo, los acompañantes de las personas en condición de discapacidad deben esperar de pie y además las instalaciones presentan humedad.

**Secretaria Jurídica:** Los visitantes comentan que las instalaciones de la Secretaria Jurídica soy muy pequeñas.

Además los visitantes a las dependencias expresan observaciones positivas como:  
**Secretaria de Transporte y Movilidad:** *Muy buena atención*

**Inspección de policía 1:** *Los funcionarios de esta oficina soy muy amables en la atención al ciudadano.*

**Oficina de prensa:** *“Excelente Trabajo y buena colaboración. Felicidades.”*  
Para la oficina de prensa un usuario deja una sugerencia: *“Se debe mostrar más los programas que benefician a la comunidad y que sea directamente la gente quien hable y conozcamos lo que hace la Alcaldía de Cajicá”*.

**Ventanilla Hacienda:** *Felicitaciones por el excelente servicio.*

**Desarrollo Económico:** *Excelente atención por parte de los funcionarios.*

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 secretarias el nivel de insatisfacción y sugerencias manifestadas por los usuarios.

Así como exaltar a las secretarias 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

