



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE MARZO 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 marzo se aplicaron 216 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales seis (6) 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 AL USUARIO	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	
	DIRECCION DE SALUD PUBLICA	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	LUDOTECA DE CANELON	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIÓ , FUE ADECUADO	INSPECCION DE POLICIA 1	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	LUDOTECA CAPELLANIA	1	

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.

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 66,6 % 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 Desarrollo Social se debe disponer de una sala de espera para el usuario acorde al espacio y el número de personas que acuden a esta secretaria; Igualmente en la Secretaria de Planeación, la oficina requiere de un espacio más amplio para la atención al usuario y revisión de planos.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Los usuarios que asistieron en el mes de marzo a la ludoteca de canelón expresan que es necesario cambiar el tapete de esta instalación y pintar las paredes. Se toman en cuenta otras observaciones que hacen los usuarios como: El usuario Laura Varón califica regular la pregunta ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió fue adecuado? Expresa que tuvo inconvenientes cuando asistió a la Inspección de Policía número 1 ya que le informaron que debía dirigirse directamente a la Fiscalía para su solicitud; Al dirigirse a la fiscalía la funcionaria que la atendió tuvo un trato grosero con ella (*Esta queja se remite directamente a la Fiscalía General de la Nación a la cual el usuario podrá hacer seguimiento directamente con esta entidad con el número de radicado 20186170387302*) por último se dirigió nuevamente a la Inspección numero 1 donde le solucionaron el problema que inicialmente exponía , lo que le ocasiono pérdida de tiempo. Además, se reciben observaciones positivas como:

- Secretaria de Hacienda: Los usuarios expresan que fue muy buena idea haber puesto puntos de facturación de impuesto predial a las veredas, la atención e información fue excelente.
- En la Secretaria de Transporte y Movilidad los usuarios destacan la excelente atención y la información clara que se les brinda.
- En la Comisaria de Familia 1 destacan el excelente servicio prestado a los usuarios.
- Se Felicita a la oficina de Control Interno ya que se ha destacado por su buena atención con los funcionarios de la administración y el usuario externo.

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.

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

