



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE ENERO 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 Enero se recibieron calificadas 242 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales veintidós (22) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

Nota. En este mes no se realizaron encuestas a los satélites del programa adulto mayor ya que en este mes el programa no estuvo disponible.

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA AFECTADA	RESPUESTA	
		R	M
LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION DE USUARIOS	OFICINA DE PRENSA	2	
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	2
	INSPECCION DE POLICIA I	1	
	OFICINA DEL SISBEN		1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	
	DIRECCION DE ASEGURAMIENTO Y COBRO COACTIVO	1	
	DIRECCION DE SALUD PUBLICA	2	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	
	SECRETARIA JURIDICA		2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPEDENCIA DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO	OFICINA DE PRENSA	1	
	OFICINA DEL SISBEN		1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL	OFICINA DE PRESNA	1	



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

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 82% de las encuestas afectadas muestran insatisfacción a la pregunta “¿las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?” Por lo anterior los usuarios que asistieron en el mes de enero de 2018 a la asesoría de Educación Ambiental en las instalaciones de la Secretaria de Ambiente, hacen la observación de que debería haber un lugar propicio para reuniones donde hallan suficientes sillas para los usuarios.

Además, en la Secretaria de Desarrollo Social una usuaria sugiere que sería conveniente gestionar un lugar más cómodo para los usuarios, asimismo, para los funcionarios y mantener el lugar en óptimas condiciones de aseo y orden. En la Secretaria Jurídica destacan el buen y eficiente servicio, sin embargo, se hace la sugerencia de disponer un espacio más grande para los funcionarios que se encuentran en esta dependencia.

En la Inspección de Policía II, los usuarios manifiestan que las instalaciones son demasiado estrechas para la cantidad de personas que esta dependencia debe atender. También se presentan inconformidades con respecto a las instalaciones de la Secretaria de Educación los usuarios observan que los funcionarios se encuentran incomodos en su espacio de trabajo a pesar de esto destacan el buen trato al usuario y adecuada orientación con la información solicitada.

En cuanto a la pregunta ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado? En la oficina de Sisben los usuarios deben madrugar mucho para tomar un turno por lo cual sugieren que se dispongan más funcionarios para la atención al público. A si como en la Secretaria de Planeación los usuarios expresan su inconformidad ya que en el momento que asistieron solo había una persona para atención al usuario, lo que ocasiono demoras por lo cual proponen se dispongan más personal para el público.

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.

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

