



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DE OCTUBRE DE 2018

El presente informe expone la calificación, seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción que les fueron aplicadas en cada una de las Secretarías, en los casos donde se obtiene una calificación negativa “regular o malo” con el fin de ser socializadas según corresponda a las Secretarías por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs.

1. Datos e información

En el mes de octubre se recibieron 506 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (14) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:
Nota: En el acumulado de encuestas calificadas se tienen en cuenta los satélites de atención al adulto mayor, pero no se hace retroalimentación con el ciudadano, ya que estas se realizan de manera presencial por parte de 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	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	3	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	GESTION DE ARCHIVO Y GESTION DOCUMENTAL	2	1
	FAMILIAS EN ACCIÓN	1	
	MUJER Y GENERO	1	
	UNIDAD DE DISCAPACITADOS	1	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	





SECRETARIA GENERAL

EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDIENCIA DONDE ACUDIO , FUE ADECUADO	SECRETARIA DE PLANEACIÓN		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 como:

Familias en acción:

Un ciudadano asistente a esta dependencia en el mes de octubre hace la siguiente observación: *“Me parecen muy chévere las reuniones que hacen antes de recibir la donación, en mi opinión deberían ser más frecuentes ya que son temas que a todos nos van hacer útil y además incentiva. Una sugerencia o más bien un aporte es crear estrategias para mitigar los colados y así evitar conflictos, aunque es cultura no todas las personas las tienen en cuenta. Una opción sería la entrega de fichas en orden de llegada”.*

Oficina De Archivo:

Los visitantes del mes de octubre a la oficina de Archivo manifiestan inconformidad con las instalaciones expresando lo siguiente:

- ✓ Se deben mejorar los puestos de trabajo de los funcionarios, no existe luz natural y la ventilación es muy limitada. Además, no se dispone de un espacio para la atención al ciudadano.

Secretaria de Educación:

Un asistente a esta dependencia marca la opción regular a la pregunta ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención al usuario? Porque observa que los puestos de trabajo de los funcionarios están aglomerados.

Secretaria de Movilidad y Transporte:

Los asistentes a esta dependencia manifiestan que se debe mejorar la conexión a internet en estas instalaciones. Sin embargo, destacan el excelente servicio.

Unidad Discapacitados:

Los visitantes a esta dependencia manifiestan que se debe mejorar las instalaciones de esta unidad. También expresan que se deben proporcionar más materiales para realizar las terapias a los pacientes.

Ventanilla Hacienda:

Un usuario manifiesta inconformidad ya que tuvo que venir dos días de Bogotá por un certificado de paz y salvo de la contribución de impuesto predial y no se le informo que debía anexar certificado de tradición y libertad del inmueble.

Secretaria de Planeación:





SECRETARIA GENERAL

Los asistentes a la Secretaria de Planeación manifiestan que el espacio dispuesto para la recepción de documentos no es adecuado para la atención al público, ya que se dispone de una mesa pequeña para revisar carpetas, lo cual genera incomodidad a los ciudadanos.

Además, se destacan observaciones positivas que hacen los visitantes a las diferentes dependencias:

Secretaria jurídica:

El grupo de trabajo es excelente.

.

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

