



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre se recibieron 400 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (26) 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	2	
	INSPECCIÓN DE POLICIA 1	1	
	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
	OFICINA DEL SISBEN	1	
	SECRETARIA JURIDICA		1
	SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL	3	
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	2	
	DIRECCIÓN DE SALUD PUBLICA	1	





SECRETARIA GENERAL

	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONDA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	
	INSPECCION DE POLICIA		1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA JURIDICA	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO QUE EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	INSPECCIÓN DE POLICIA 1	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	SECRETARIA JURIDICA		1
	MUJER Y GENERO	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:

-DESARROLLO SOCIAL:

Los asistentes al curso de tejidos, ofertado por la Secretaría de Desarrollo Social manifiestan que el espacio donde se dictan las clases no es adecuado para este tipo de actividades.

-**Ludoteca Centro:** Un usuario sugiere la prestación del servicio los días sábados para aquellos padres que no pueden asistir a la ludoteca entre semana. También resaltan el excelente servicio que se presta en este espacio.

-**Familias en acción:** Los ciudadanos expresan que es necesario disponer de un espacio más amplio para la atención.

-**Casa de la cultura 2:** Un usuario expresa que la persona encargada de la recepción no tiene claro en que oficinas se realizan los trámites y da información errónea.

-**Secretaria Jurídica:** Los asistentes manifiesta que se deben mejorar las instalaciones para el bienestar de los profesionales que trabajan en esta dependencia.

-**Secretaria de Educación:** Se establece comunicación con la señora Jenny Barreto quien marco la opción regular respecto a la pregunta ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad? Por lo cual manifiesta que no se le brindo la





SECRETARIA GENERAL

información correcta acerca del procedimiento que debe hacer para que su hijo acceda a educación, esto teniendo en cuenta que es ciudadana venezolana y no cuenta con permiso.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD:

Los ciudadanos asistentes en el mes de septiembre exteriorizan que las bicicletas se encuentran en mal estado y se requiere mantenimiento para la prestación de un buen servicio.

Además, los ciudadanos dejan **observaciones positivas** frente a la atención que se les brinda como:

Secretaria jurídica: Se felicita a la funcionaria María Beltrán por el excelente acompañamiento con el ciudadano en el trámite de inscripción de personería jurídica.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO: Los asistentes muestran agrado al recibir una atención personalizada.

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

