



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DE AGOSTO 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 agosto se recibieron 538 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes Secretarias y áreas de la Administración Municipal de Cajicá, de las cuales (20) 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	OFICINA DE SISBEN	3	
	DIRECCIÓN DE SALUD PUBLICA	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	
	SECRETARIA JURIDICA	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
LA INFORMACIÓN PROPORCIONDA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
	OFICINA DE SISBEN	2	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO QUE EN LA DEPENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	OFICINA DE SISBEN	3	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	





SECRETARIA GENERAL

	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	
LA PERSONA QUE LO ATENCIDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	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:

Unidad de Discapacitados:

- ✓ Los ciudadanos que asistieron a la Unidad de Discapacitados en el mes de agosto manifiestan que en este espacio hay poca iluminación y los baños se encuentran muy lejos. Además, un ciudadano hace una observación refiriéndose a que el funcionario que lo atendió no le transmitió de forma clara la información que solicitaba y no sabía mucho del tema. También las personas asistentes en este mes sugieren que se implementen más herramientas terapéuticas.

Dirección de Juventudes:

- ✓ Los ciudadanos que asisten a las clases que oferta esta Dirección expresan que se sintieron incomodos ya que el espacio es reducido, mencionando que no se les brinda un espacio adecuado para las clases; Sin embargo, aportan comentarios positivos acerca del profesor Miguel Ángel León, haciendo referencia a que este docente es puntual y brinda la información de una forma clara.

Oficina del sisben

- ✓ Una ciudadana que se acerca a la oficina del Sisben con un niño en brazos, muestra inconformidad al tener que esperar que una funcionaria de la oficina del sisben atendiera asuntos personales para expedir un certificado que ella requería, finalmente la tuvo que atender una funcionaria diferente.
- ✓ La ciudadana Sandra Patricia Murcia quien asistió en el mes de Agosto a la oficina del Sisben deja la siguiente observación respecto al contenido que se trasmite en el televisor de esta dependencia *“El programa de tv muestra videos muy desagradables me siento maltratada pues está frente a las sillas”*
- ✓ Una asistente a esta dependencia muestra inconformidad con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido ya que, los funcionarios de la oficina de sisben se encontraban en una reunión.

Inspección de Policía Dos

- ✓ Un ciudadano hace la observación de que la información sea más clara en cuanto al trámite de certificado de residencia.

Secretaria de Desarrollo Económico



SECRETARIA GENERAL

- ✓ Los Ciudadanos manifiestan inconformidad respecto a las instalaciones de esta secretaria ya que observan que las paredes se encuentran sucias sugiriendo se han pintadas. Igualmente expresan que instalaciones deben ser agradables para las personas que trabajan allí y los ciudadanos que asisten.

La Ludoteca Centro:

- ✓ Los ciudadanos dejan la sugerencia de que se disponga de un lugar abierto para suministrar las onces a los bebés.
- ✓ Los ciudadanos manifiestan que se les ofrece una excelente atención y es un buen espacio para los niños.

Mujer y Género

- ✓ Las asistentes al curso de tejido ofertado por la oficina de mujer y género expresan que el espacio que se dispuso para esta clase, genero incomodidad tanto para los funcionarios de la Secretaria de Desarrollo Social como para los asistentes al curso al ser muy reducido.

Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural:

Los usuarios dejan sugerencias para esta secretaria como:

- ✓ Que los veterinarios estén siempre en la oficina
- ✓ Realizar más cursos de producción agrícolas

Secretaria de Transporte y Movilidad

- ✓ Sugerencia: Ampliar el tiempo de préstamo de las bicicletas.

Además, se reciben observaciones positivas en algunas dependencias como:

- ✓ Secretaria de transporte y movilidad: La atención que se brinda en esta dependencia es buena y la información transmitida es clara.

Inspección de policía 1: “Excelente atención”.

Comisaria 1: “La señora Rosa castillo es una excelente asesora”.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y Pqrs

