



## SECRETARIA GENERAL

### INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE ABRIL DE 2019

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 Abril se recibieron 297 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (24) 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	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	INSPECCIÓN 2	1	
	OFICINA DEL SISBEN	8	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	5	
	SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	3	
	OFICINA DE ARCHIVO	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
EI TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	PORTAL INTERACTIVO	1	



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SISBEN	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:

### Secretaría de Planeación

-Las personas que asistieron a la Secretaria de Planeación manifiestan que se debe mejorar el espacio de atención al ciudadano, pues no existe un espacio para revisión de documentos ni sala de espera.

### Secretaría de Transporte y Movilidad

-Un ciudadano manifiesta que se debe revisar y mejorar el estado de las bicicletas, además ampliar el tiempo de préstamo de las mismas.

### Sisbén:

Una ciudadana exterioriza que la guarda de seguridad del edificio donde se encuentra ubicada la oficina del sisben no tuvo un trato cordial con ella; además, manifiesta que la oficina es muy oscura.

Secretaría de Salud: Los ciudadanos indican que es necesario remodelar la sala de espera de la Secretaría de Salud.

Secretaría de Desarrollo Social: Un ciudadano sugiere que las sesiones de psicología se han de una hora o más.

### - Portal Interactivo:

Una ciudadana manifiesta inconformidad en el servicio del portal interactivo, pues se demoraron en atenderla a pesar de que no había muchas personas en fila; además, expresa que la funcionaria que la atendió no tuvo un trato amable, ya que al pedirle prestada unas tijeras le respondió de manera grosera que no tenía. También esta ciudadana marco la opción regular a la pregunta ¿las instalaciones físicas son acordes para la atención al usuario? ya que observa que el espacio es reducido y se ven los funcionarios incomodos.

Además se reciben comentarios positivos como:

Ludoteca canelón: *“me gusta su atención y excelente todas las manualidades que hacen son súper excelentes”.*

Secretaria de Desarrollo Económico:

-*“Muy bueno el servicio de actualización de hoja de vida”.*

-*“Excelente atención gracias”.*

-*“Excelente servicio”.*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARIA GENERAL

Secretaria De Salud

-“*Felicito a Don Camilo por la atención*”.

Inspección 1:

“*Doña Luisa es muy amable y rápida /excelente atención y muchas gracias*”.

---

*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

