



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE MARZO 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 Marzo se recibieron 349 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (16) 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	DIRECCIÓN DE RENTAS Y COBRO ACTIVO	1	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	
	MUJER Y GENERO	1	
	ARCHIVO	3	
	FAMILIAS EN ACCIÓN	1	
	LUDOTECA CENTRO	1	
	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	SIBEN	1	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDICA DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO	PORTAL INTERACTIVO	1	
	DIRECCIÓN DE RENTAS Y COBRO ACTIVO		1
	UNIDAD DE DISCAPACITADOS	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMBLE Y CORDIAL	DIRECCIÓN DE RENTAS Y COBRO ACTIVO	1	
	SIBEN	1	

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal como:

Secretaria de Planeación:

Los asistentes a la Secretaria de Planeación manifiestan inconformismo con las instalaciones de esta dependencia, pues se debe mejorar el espacio de atención al público y se hace necesario retocar la pintura.

Portal interactivo:

Un ciudadano manifiesta inconformidad con los cursos ofrecidos, ya que se demoran hasta tres meses después de la convocatoria para que el curso se dicte.

Ludoteca centro:

Los usuarios sugieren implementar una herramienta tecnológica para que los niños vean videos.

Sisben:

Los ciudadanos sugieren disponer de un espacio para coches de bebés.

Archivo:

Los ciudadanos manifiestan que no hay un espacio adecuado para la espera y revisión de documentos.

Mujer y Género:

Los ciudadanos dejan los siguientes comentarios del seminario Unisabana: - "Agradezco la invitación y que puedan realizar más talleres y seminarios como este en liderazgo y empoderamiento de la mujer". - "Continuar con estas maravillosas y constructivas actividades". Además sugieren ampliar la dependencia de mujer y género.

Secretaria de Hacienda:

Un usuario manifiesta inconformismo con el tiempo de expedición del certificado de paz y salvo pues le parece muy largo.

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

