



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE AGOSTO 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 agosto se recibieron 346 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías 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	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	
	PORTAL INTERACTIVO	5	
	OFICINA DEL SISBEN	5	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	
	DIRECCIÓN DE SALUD PUBLICA	1	
	CONTRATACIÓN	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	COMISARIA 1	3	



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	OFICINA DEL SISBEN		1
	COMISARIA 1	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:

Un ciudadano manifiesta inconformidad con las instalaciones de la secretaria de planeación, ya que expresa que el ingreso a la recepción es incómodo y el espacio para atender público es estrecho; Sugiere disponer de un espacio más amplio para la atención al ciudadano.

Comisaria de familia uno:

Un ciudadano sugiere realizar las audiencias en un lugar privado, pues el día que asistió esta se realizó en la oficina de la funcionaria Karen franco donde se encontraban escritorios de otros funcionarios que entraban y salían continuamente de la oficina, por lo cual no se pudo expresar tranquilamente.

Portal Interactivo:

Las personas asistentes al curso de muñequería, expresan que el salón dispuesto para las clases es muy pequeño para los inscritos, sugieren gestionar espacios adecuados de acuerdo al curso.

Oficina del sisben:

Un ciudadano marca la opción regular a la pregunta ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad? Ya que en el mes de agosto recibió la encuesta del sisben en su casa, y la funcionaria que la atendió respondía prácticamente todas las preguntas de la encuesta por cuenta de ella.

Además, se reciben observaciones positivas para algunas secretarías:

Archivo:

-“La atención supero mis expectativas. Fue excelente, sugiero ampliar la sede”.

-Oficina Sisben:

Se reciben observaciones positivas para la funcionaria Martha Lovera:

-“Felicitaciones es muy amable, respetuosa y carismática pocos son así”.

-“Excelente atención es muy amable y conoce el tema felicidades”.

Proyectó: *Mónica Alejandra Jiménez Méndez*

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y Pqrs

