



## SECRETARIA GENERAL

### INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE ENERO 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 enero se recibieron 121 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (10) 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 DESARROLLO SOCIAL	1	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	2	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	4	
	VENTANILLA DE HACIENDA	1	
	SECRETARIA DE GOBIERNO	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:

#### Secretaria de Desarrollo Social

Un usuario manifiesta que ha visitado en diferentes ocasiones la secretaria de desarrollo social y la apariencia que le genera es que se encontraran en mantenimiento o mudanza generándole molestia, adicionalmente opina que no son instalaciones adecuadas para la atención al ciudadano.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

### Secretaria de Planeación

Los usuarios manifiestan que la infraestructura arquitectónica externa de la secretaria de planeación es muy bonita, pero el espacio interno es incómodo, sobre todo en la parte de radicación. Además sugieren comunicar las respuestas de los proyectos en los tiempos correspondientes.

### Secretaria de Salud –Dirección de Aseguramiento

Los visitantes del mes de enero a la dirección de aseguramiento expresan inconformismo ya que les parece que es una instalación vieja, que se encuentra mal dividida. Además sugieren mejorar la infraestructura de este espacio.

### Secretaria de Transporte y Movilidad

Se realizó retroalimentación con un ciudadano que marco negativamente la pregunta ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención al ciudadano?

A lo que responde que marco esta opción, porque observa que hay una grieta grande en la parte de atrás de esta oficina generándole inseguridad, además destaca que el espacio es pequeño y se observan cajas amontonadas, no hay sillas para la atención al usuario. *Adicionalmente manifiestan que: “Entro a esta secretaria y pienso que se va a caer”.*

-A través de las encuestas se reciben comentarios positivos los cuales se muestran a continuación:

**Secretaria de Salud:** Se reciben observaciones positivas para el funcionario Camilo Andrés Cantor:

- “El señor camilo es muy amable”.
- “Ojala todos los funcionarios públicos fueran tan educados y amables.”
- “La atención fue excelente agradezco a camilo por su atención”.

### -Secretaria de Hacienda

Funcionario: Andrea Gómez.

- “Muy buena atención”.
- “La atención fue excelente”.

### Inspección de Policía 2

Funcionario Israel Benítez: *“El funcionario es muy amable, colaborador se nota su gran profesionalismo y sentido humano en su servicio .Felicitaciones”.*

### Secretaria de Desarrollo Económico: -

- “Que sigan con su amabilidad”
- “Muy buena atención y trato al ciudadano”.

### Prensa:

Funcionario Laura Villarraga: *“La señorita fue muy amable y oportuna”.*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARIA GENERAL

### Inspección 1:

*“Esperando que sigan con esta buena atención”.*

---

*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

