



## SECRETARIA GENERAL

### INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE OCTUBRE 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 octubre se recibieron 224 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (15) 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 |
|                   | OFICINA DEL SISBEN                   | 2         |   |
|                   | SECRETARIA DE PLANEACIÓN             | 2         |   |
|                   | DIRECCIÓN DE SALUD PUBLICA           | 1         |   |
|                   | OFICINA DE ARCHIVO                   | 1         |   |
|                   | DIRECCIÓN DE JUVENTUDES              | 1         |   |
|                   | MUJER Y GENERO                       | 2         |   |
|                   | SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 1         |   |



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



## SECRETARIA GENERAL

|  |                            |   |  |
|--|----------------------------|---|--|
| LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA | MUJER Y GENERO             | 1 |  |
|  | SISBEN                     | 1 |  |
| LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL             | SECRETARIA DE EDUCACIÓN    | 1 |  |
|  | DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO | 1 |  |
| LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD            | OFICINA DE ARCHIVO         | 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:

### Mujer y Género

Una ciudadana deja la siguiente observación:

-El espacio que se dispuso para el curso de tejido trenzas fue bastante pequeño e incómodo para las alumnas.

### Oficina de archivo

Se deja la sugerencia de mejorar la planta física de esta dependencia.

### Secretaría de planeación

Un ciudadano manifiesta que las instalaciones de la Secretaría de planeación son pésimas, hay pocas sillas y son incómodas, cuando se debe revisar documentos no hay espacio, por lo cual no es un espacio adecuado para la atención al ciudadano; además expresa que se debe esperar a los funcionarios hasta tres horas para ser atendido.

### Secretaría de hacienda

Un ciudadano sugiere implementar los servicios de pago de demarcación y nomenclatura a través de la página Web.

### Sisben

Un ciudadano marca la opción regular respecto a la pregunta ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? Expresando: *“Fui atendido por una funcionaria que no sabía sobre el tema y tuvo que recurrir a la ayuda de una compañera; además las instalaciones son feas, no hay suficientes sillas y están mal acomodadas”*.

### Secretaría de educación

Se establece comunicación vía telefónica con una ciudadana que respondió negativamente a la pregunta ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? Manifestando que





## SECRETARIA GENERAL

fue atendida por un funcionario que demostró una actitud desinteresada, le genero la sensación de que no le prestó atención.

### Ludoteca centro

Los asistentes a la ludoteca centro sugirieren ampliar las actividades lúdicas para los niños.

### Juventudes

Se sugiere continuar con el programa de atención al consumo de sustancias psicoactivas.

### Secretaria de salud

Se establece comunicación vía telefónica con una ciudadana que respondió negativamente a la pregunta ¿La información suministrada dio respuesta a su necesidad? Explicando que no le brindaron solución respecto al retiro a una EPS.

Además, se obtienen observaciones positivas para algunas dependencias:

### Secretaria de hacienda

- "Excelente compromiso con la labor".
- "Felicitó a todos los funcionarios su trabajo e información es súper excelente mil gracias".
- "Magnificas, amables, atentas y muy eficientes todas las personas que me entendieron".
- "El servicio muy humano y muy excelente felicitaciones".

### Secretaria de Salud:

- "Felicitaciones por el buen trato".

### Secretaria de Desarrollo Económico:

- "Me parece excelente este programa para ayudarnos a buscar trabajo".

---

**Proyectó:** 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

