



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DE MAYO 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 Mayo se recibieron 395 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (30) 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	5	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	SISBEN	4	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	10	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1
	FAMILIAS EN ACCION	1	
	MUJER Y GENERO	1	
	UNIDAD DE DISCAPACITADOS	1	
EI TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	DIRECCIÓN DE JUVENTUDES	1	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SECRETARIA DE PLANEACION	1	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

	MUER Y GENERO	1	
	UNIDAD DE DISCAPACITADOS	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:

SISBEN:

Los ciudadanos manifiestan que el aspecto oscuro de la oficina de sisben no resulta agradable para una buena atención.

LUDOTECA CANELÓN:

Los ciudadanos que asistieron en el mes de Mayo a la ludoteca de canelón observan que no hay ventilación en esta instalación.

EDUCACIÓN:

Un ciudadano manifiesta que la Secretaria de educación es muy pequeña, y se observa archivo por todo lado.

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL:

Un ciudadano al preguntarte por que marco la opción regular a la pregunta ¿Las instalaciones son adecuadas para la atención al ciudadano? responde que pueden que las instalaciones no se encuentren en las mejores condiciones , pero no se da solución a las problemáticas que se plantean allí, pues se dirigió a la secretaria para manifestar el inconveniente que se está presentando hace tiempo con la bomba móvil que se encuentra en la entrada a Fagua, ya que llenan los tanques de gasolina entre las 4:30 y 5:00 de la mañana penetrándose el olor a gasolina en las casas cercanas; a lo que expresa que no ha recibido solución a la problemática por parte de esta dependencia.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

Un ciudadano marca la opción regular a la pregunta ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió fue adecuado? Debido a que en el momento de entregar la bicicleta no había funcionarios en la caseta, por esto no pudo terminar el proceso de registro de huella.

DIRECCIÓN DE JUVENTUDES

Los asistentes a la Dirección de juventudes sugieren ampliar las horas de clase del taller Dinamizador llena de color tu territorio.

UNIDAD DE DISCAPACITADOS

Los ciudadanos expresan que se requiere nueva sede para mejorar la atención de las personas en condición de discapacidad, además realizar mantenimiento a la actual oficina, ya que se observan muchas goteras.





SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Los ciudadanos sugieren generar un espacio donde el usuario pueda esperar de forma. Además, disponer de un espacio para la revisión y entrega de documentos.

Además, se reciben observaciones positivas a través de las encuestas como:

OFICINA DE SISBEN:

- ✓ *Muy buena atención, buen servicio y amabilidad*
- ✓ *La atención de la funcionaria Martha Lovera fue excelente tiene mucho don gente con amabilidad, conocimiento y respeto.*

PRENSA:

- ✓ Excelente 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

