



## SECRETARIA GENERAL

### INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES NOVIEMBRE 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 noviembre se recibieron 200 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (14) 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	
	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
	SISBEN	3	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	
	ARCHIVO	2	
	SECRETARIA DE TRANSPORTE	2	



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	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL	SISBEN	1	
	INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	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 educación:

- Los ciudadanos sugieren ampliar la oficina de secretaria de educación, también mejorar la ventilación y la iluminación.
- Un ciudadano que marca la opción regular a la pregunta ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? Expresando la importancia de saludar a los ciudadanos que se acercan a esta dependencia.

### Inspección de policía dos:

Un ciudadano de 70 años de edad expresa que las instalaciones de la inspección de policía dos no son adecuadas para adultos mayores, pues para acceder debe subir escaleras, además no le aparece una instalación adecuada ya que es una casa y las oficinas son cuartos, por lo tanto se necesita un edificio acorde para esta dependencia.

### -Oficina de archivo:

Un ciudadano manifiesta su inconformismo con el espacio dispuesto para la consulta de documentos pues en el tiempo que permaneció debía pararse cada vez que alguien pasaba por el lado, esto debido a que el espacio es muy estrecho.

### Secretaria de transporte y movilidad:

Un ciudadano manifiesta que hace varios meses existe una gotera en la Secretaria de transporte y movilidad, la cual no se ha reparado.

### Portal interactivo:

Los ciudadanos sugieren seguir con los cursos interesantes que brinda esta dependencia.





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARIA GENERAL

Además, se obtienen observaciones positivas para algunas dependencias:

-Oficina de archivo:

-“*Muchas gracias por su excelente servicio y asistencia*”.

- “*Muy buen servicio*”.

Sisben:

-“*Excelente atención en portería y de los funcionarios del Sisben*”.

-“*Excelente servicio*”.

-“*Buena atención gracias*”.

-Se reciben observaciones posibles para Martha Lovera:

-“*La señora nos recibe amable y respetuosa, personas así se necesitan en las oficinas*”.

-“*La señora es muy atenta y conoce muy bien su función*”

-Desarrollo social

“*Excelente atención felicitaciones*”.

---

**Proyectó:** *Mónica Alejandra Jiménez Méndez*  
Contratista  
Dirección de atención integral al usuario y Pqrs



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

