



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE DICIEMBRE DE 2018

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 diciembre se recibieron 149 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias 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
LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION AL USUARIO	OFICINA DE SISBEN	7	4
	FAMILIAS EN ACCIÓN	2	2

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:

Oficina del Sisben

-Los ciudadanos que asistieron a la oficina del Sisben en el mes de diciembre dejan la observación de disponer de mayor espacio para la movilidad de personas en condición de discapacidad.



ALCALDIA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Secretaria de Desarrollo Económico:

-Los asistentes a la secretaria de desarrollo económico sugieren dar continuidad al curso de información financiera y realizarlos con más frecuencia, además solicitan la entrega de memorias del taller con el fin de reforzar conocimientos.

Secretaria de Transporte y Movilidad:

-Mediante las encuestas realizadas en la Secretaria de Transporte y Movilidad los usuarios sugieren realizar mantenimiento a las bicicletas que presta el municipio.

Oficina de Familias en Acción:

Los asistentes del mes de diciembre manifiestan inconformismo con las instalaciones de la oficina de Familias en acción, expresando que este lugar es muy pequeño, debido a esto cuando asistente varias personas deben esperar afuera de la oficina para ser atendidas.

-Se obtiene observaciones positivas para las siguientes oficinas:

Comisaria 1. *“Felicitaciones por tan buen trabajo”*.

Ventanilla Hacienda: *“Muy buen servicio”*.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez
Contratista
Dirección de atención integral al usuario y Pqrs



ALCALDIA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

