



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre se recibieron 238 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (13) 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	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	VENTANILLA HACIENDA	1	
	OFICINA DEL SISBEN	2	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN		1



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL

EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO	OFICINA DE ARCHIVO	1	2
	FAMILIAS EN ACCIÓN	1	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	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:

Archivo:

Los asistentes a la oficina de archivo marcan la opción regular a la pregunta ¿Las instalaciones son acordes para la atención al ciudadano? Pues expresan que se debe asignar un espacio más grande para esta oficina.

Secretaria de planeación:

Un ciudadano que se acerca a consultar una norma a la secretaria de planeación manifiesta su inconformidad con el tiempo en que tardaron para brindarle asesoría, la persona que debía atenderla entraba y salía de la oficina, se tardó media hora en poder atenderlo.

-Un ciudadano marca la opción regular a la pregunta ¿Las instalaciones son acordes para la atención al ciudadano? Pues expresa que la oficina es un lugar muy pequeño para una dependencia como la Secretaría de planeación. Además, precisa que la atención que le brindaron fue regular, ya que no le ayudaron con la problemática que expuso, por lo cual se recibió la inconformidad a través del radicado PQRS-T-20-23-10-2019.

Familias en acción:

Un ciudadano manifiesta su inconformismo respecto a la oficina de familias en acción, ya que es muy pequeña, solo hay dos sillas para atención al público, además





SECRETARIA GENERAL

esta oficina se encuentra sobre la calle y cuando hay varias personas, se debe esperar en el andén.

Oficina del Sisben:

Los asistentes sugieren disponer de rampas de acceso a esta oficina, para coches y personas que usan silla de ruedas.

Secretaria de transporte y movilidad:

Los usuarios manifiestan que las bicicletas prestadas por el municipio se encuentran en estado de desaseo, por lo cual requieren de mantenimiento.

Además, se obtiene observaciones positivas para algunas dependencias:

- Familias en acción: “*Todo muy excelente*”.
- Dirección de rentas-cobro coactivo: “*Gracias por su compromiso*”.
- Secretaria General-Dirección de contratación: “*Excelente servicio*”.

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





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

