



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE JULIO 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 Julio se recibieron 303 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (18) 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	PRENSA Y COMUNICACIONES	1	
	SISBEN	1	
	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	
	DIRECCIÓN DE SALUD PUBLICA	2	
	SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	
	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		1



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

	MUJER Y GENERO	1	
EI TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	
	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO		1
	SISBEN	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:

Secretaría de planeación:

-Los ciudadanos manifiestan inconformidad respecto a las instalaciones de la Secretaria de planeación, ya que expresan que se requiere de un espacio más amplio y cómodo para la atención al ciudadano.

-Un ciudadano manifiesta inconformidad, pues expresa que el trámite de demarcación se ha demorado más tiempo del informado.

Secretaría de desarrollo social:

-Las personas que asistieron a la Secretaría de desarrollo social sugieren mejorar el sitio de trabajo para los funcionarios. Además, los ciudadanos expresan que las instalaciones no son adecuadas para la atención a adultos mayores.

Oficina de Sisben:

Se establece comunicación vía telefónica con un ciudadano que marco la opción regular respecto a la pregunta ¿Las instalaciones físicas son acordes para la



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

atención al ciudadano?, a lo cual responde que las instalaciones de esta oficina son horribles, anti humanas y sobre todo anti empleados.

Secretaría de ambiente:

Los ciudadanos expresan que el espacio para la atención al ciudadano es reducido, además esto hace que los funcionarios se vean amontonados.

Dirección de salud publica

Un ciudadano manifiesta que la fachada de la Secretaría de salud se encuentra en mal estado, especialmente el tejado.

Dirección de aseguramiento

Un ciudadano marca la opción regular respecto a la pregunta ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad? A lo que expresa: *“Me acerque a esta oficina a preguntar dónde podía acudir para que me bajaran el puntaje del sisben, a lo cual el funcionario que me atendió dijo que no sabía, no me brindo ninguna información”*.

Mujer y género

Una persona asistente al curso de tejido manifiesta que las mesas dispuestas para las clases están en mal estado dificultando el desarrollo del curso.

Observaciones positivas para las siguientes secretarías:

-Secretaría de desarrollo social:

“Que siga la UAI como hasta ahora muy bien”

-Secretaría de hacienda:

Un ciudadano deja la siguiente observación para el funcionario Jaivier Gutiérrez: *“Una persona totalmente preparada y educada felicitaciones”*.

-Sisben

Se obtienen las siguientes observaciones positivas para la funcionaria Martha Lovera:

- *“Es una persona muy amable y respetuosa”*.

- *“Excelente atención.”*

- *“Muy buena atención”*.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL

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

