



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre se recibieron 407 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (24) 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 CONTROL INTERNO	2	
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	
	PORTAL INTERACTIVO	1	
	VENTANILLA DE HACIENDA	1	
	OFICINA DEL SISBEN	2	
	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	
	COMISARIA DE FAMILIA I	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO	OFICINA DEL SISBEN	1	1



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDIA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	1
	COMISARIA DE FAMILIA I	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	COMISARIA DE FAMILIA I	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 Ambiente y Desarrollo Rural:

Los asistentes del mes de noviembre a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural presentan inconformismo respecto a las instalaciones, ya que no hay un sitio para estacionar y asegurar las bicicletas.

Además un ciudadano que pidió información para un proyecto de grado deja la siguiente inconformidad:

“No hay información, el municipio tiene muchas falencias en el área ambiental”.

Unidad de Discapitados:

Los ciudadanos expresan que se deben mejorar las instalaciones de esta unidad y manifiestan la falta de materiales de trabajo para las terapias. Sin embargo se destaca el excelente servicio que se le ofrece a la comunidad a través de esta dependencia

Un ciudadano deja el siguiente comentario positivo:

“Estoy agradecida con todos los funcionarios por brindar ayudas a mis hijos”.

Secretaría de Planeación:

Varios ciudadanos marcan la opción regular respecto a la pregunta ¿Las instalaciones son acordes para la atención al usuario? Expresando que se debe disponer de un espacio más amplio y cómodo como lo es una sala de espera para los ciudadanos.

-Inspección de policía 1:

Un asistente deja la siguiente observación: Se brinde de forma correcta las indicaciones para llegar a la Inspección de Policía 2.

-Portal interactivo:

Los asistentes a esta dependencia sugieren colocar luz en el pasillo, además se felicita a los funcionarios de esta oficina por la calidad humana y buena atención al ciudadano.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

-Dirección de Juventudes

Los ciudadanos muestran su inconformismo respecto a la ubicación de la oficina de juventudes, pues les parece que se encuentra muy lejos.

-Mujer y Género

Los ciudadanos manifiestan que es importante dar continuidad a los cursos que ofrece esta oficina en el 2019, pues es muy bueno para la comunidad.

-Secretaría Jurídica

Un ciudadano deja la siguiente felicitación para la Secretaría jurídica: *“Los usuarios prestan un excelente servicio, con gran amabilidad, compromiso, eficiencia y don de servicio al ciudadano”.*

-Oficina de Archivo:

Un ciudadano deja la siguiente felicitación para la oficina de archivo:

“Excelente disposición y respuesta, los felicito por llevar acabo tan excelente servicio”.

-Ludoteca Canelón:

Observaciones para la ludoteca del sector canelón:

La atención es muy buena se sugiere comprar nuevos juegos.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y Pqrs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDIA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

