



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE FEBRERO 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 febrero se recibieron 348 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (19) 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 GOBIERNO	1	
	OFICINA DEL SISBEN	3	
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	6	
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	1	
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	
	MUJER Y GENERO	1	
	LUDOTECA CAPELLANIA	1	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
	COMISARIA DE FAMILIA 2	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDICIA DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO	COMISARIA DE FAMILIA 2	1	



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

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:

-Ludoteca Canelón: En el mes de febrero los asistentes a la ludoteca de canelón sugieren instalar red wifi para que los niños realizan tareas, además, proponen mejorar la ventilación en esta instalación y se prestar el servicio de la ludoteca los sábados.

-También manifiestan que están satisfechos con la atención que brinda la persona encargada de la ludoteca.

Ludoteca centro: Mediante las encuestas de satisfacción aplicadas en la ludoteca centro, los ciudadanos sugieren disponer de un espacio para una arenera. Además, manifiestan que están satisfechos con la atención prestada a los niños.

-Mujer y género: Los ciudadanos sugieren ampliar y mejorar las instalaciones de esta dependencia.

-Dirección de Rentas y Cobro Coactivo

Un ciudadano manifiesta que tres días hábiles es mucho tiempo para obtener el certificado de paz y salvo, ya que en mismo momento se entregan los documentos necesarios para la solicitud. También expresan la buena actitud en la atención al ciudadano en esta dependencia.

-Archivo General

Los asistentes a esta dependencia manifiestan que es necesario disponer de un espacio para la revisión de documentos. También resaltan la colaboración que se brinda al ciudadano en esta dependencia.

Un ciudadano deja la siguiente observación:

*-“Excelente atención me colaboraron con todo lo que necesite...que todas las personas fueran igual a **Fernando y Ricardo**”.*

Sisben:

Los usuarios marcan la opción regular respecto a si las instalaciones son adecuadas para la atención al ciudadano, ya que en ocasiones hay madres con niños en brazos y deben esperar de pie, pues no hay suficientes sillas para sentarse.

Se dejan las siguientes observaciones en las encuestas:

-Un usuario felicita a esta oficina ya que el día que asistió agilizaron la atención.

-“Sería bueno que entregaran un comprobante de la diligencia que se realizó”.

Secretaria de Planeación:

Los ciudadanos observan que en esta dependencia los puestos de trabajo de los funcionarios se encuentran muy amontonados, no hay suficiente espacio para atender público y solicitan se brinde una sala de espera para los ciudadanos.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL

Secretaria de Desarrollo Social:

Los ciudadanos manifiestan inconformismo, pues en la reunión SPA fueron atendidos en cuarto donde había pinturas y elementos tóxicos, lo cual genero incomodidad a los asistentes.

Secretaria de Ambiente

Un ciudadano que consulto en esta secretaria un tema de ruido en una metalmecánica sugiere lo siguiente:

“Concretar información de la secretaria que tiene competencia... se dan muchas vueltas”.

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

