

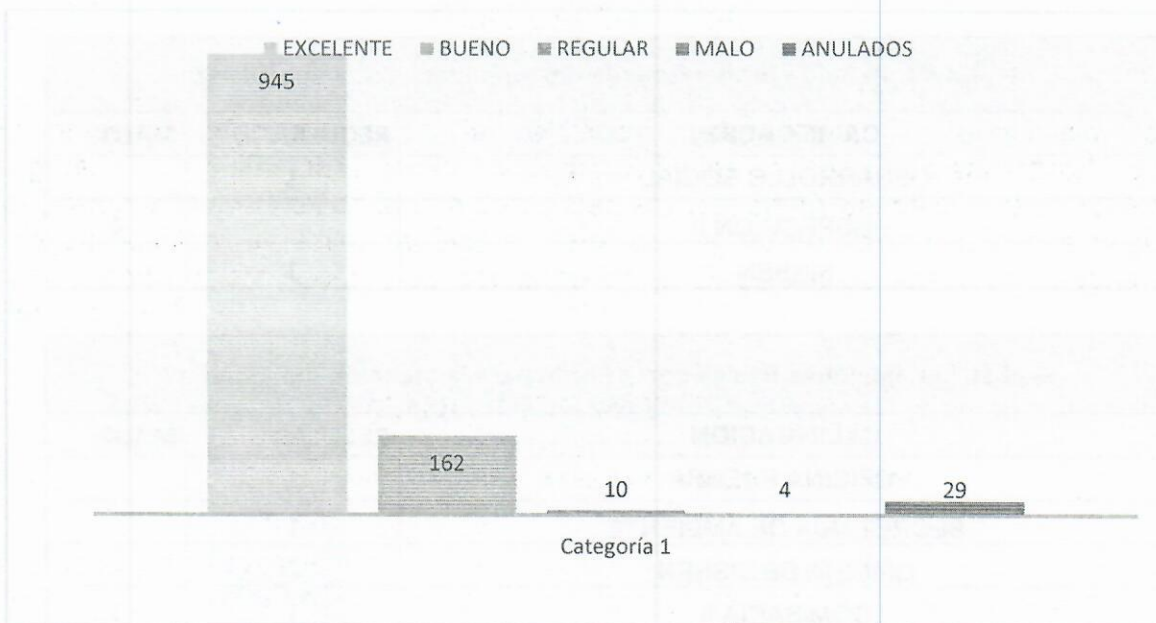


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES FEBRERO 2020

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.

CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



CALIFICACION		
EXCELENTE	945	54.31
BUENO	162	9.31
REGULAR	10	0.57
MALO	4	0.23
ANULADOS	29	1.67
TOTAL	1150	100%



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

DATOS E INFORMACION

En el mes de Febrero de 2020 se recibieron 1150 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (9) 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.

1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		
CALIFICACION	REGULAR	MALO
OFICINA SISBEN	2	

4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?		
CALIFICACION	REGULAR	MALO
DESARROLLO SOCIAL	1	
INSPECCION II		1
SISBEN	1	

5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atención del usuario?		
CALIFICACION	REGULAR	MALO
OFICINA PRENSA	1	
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	
OFICINA DE SISBEN	2	
COMISARIA II	1	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1	
OFICINA DE CONTRATACION	1	
SEC. HACIENDA (VENTANILLA)	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:



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION DE POLICIA II:

Una ciudadana muestra su inconformismo en cuanto la atención recibida por parte de los funcionarios, debido a que tiene un conflicto con otra persona con quien ha tenido varias citaciones a las cuales no asiste, motivo por el cual ella esperaba más apoyo de parte de la inspección de policía II ya que cuenta con videos en donde muestra el abuso de la otra señora ingresando a su propiedad y sacando el perro en una carretilla para entregárselo a alguien más, afirmando que se presentaba maltrato animal lo cual dice no ser cierto ya que este proceso está bajo el conocimiento de la UMATA .

SECRETARIA DE HACIENDA (Ventanilla)

La ciudadana opina que las instalaciones de la ventanilla son muy pequeñas por eso se forma filas tan largas ya que el volumen de los usuarios que reciben la atención es bastante alto, pero también afirma ser consciente de que puede ser por el tiempo estipulado para el pago de impuestos.

SECRETARIA DE AMBIENTE

La señora que visita las instalaciones de la Secretaria de Ambiente manifiesta que es un lugar muy encerrado y que le falta ventilación, que debería ser más abierto y acogedor, recalca que no es lo que se espera de una Secretaría de Ambiente.

OFICINA DE PRENSA

Una ciudadana afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios pero muestra su inconformismo por las instalaciones indicando no entender cómo pueden soportar el olor tan terrible e incómodo que se genera allí.

COMISARIA II

Manifiestan que la oficina no tiene adecuación para atender al público, que la puerta de la cocina está en mal estado y evidencia el desorden de la misma.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

La persona manifiesta que su calificación fue regular en cuanto a si la información proporcionada dio respuesta a su necesidad debido a que se encuentra buscando cupo para sus hijos pero no le dieron solución alguna.



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

SECRETARIA DE PLANEACION

El ciudadano manifiesta que la atención fue regular ya que las instalaciones son incomodas por que deben esperar afuera y cuando ingresan no hay en donde sentarse, además la atención es un poco demorada porque hacen la citación a cierta hora atienden más tarde de lo esperado.

DIRECCION DE CONTRATACION

La persona manifiesta que las instalaciones físicas son regulares debido a que la oficina no cuenta con una estabilidad ya que han sido trasladados de lugar en repetidas ocasiones.

OFICINA SISBEN

Manifiestan que la atención fue regular porque el tiempo de espera fue demasiado extenso debido a la caída del sistema.

El ciudadano manifiesta que las instalaciones son pequeñas para la cantidad de personas que asisten a solicitar el servicio.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

Secretaria de ambiente

“Gracias a todos por su apoyo y profesionalismo”.

Oficina de prensa:

“Muchas gracias por sus gestiones oportunas y eficaces”.

“Gracias por su atención”.

Secretaria de hacienda “ventanilla”:

“Muy buen servicio”.

Oficina de Archivo

“Muy buena la atención”.

“La atención fue excelente”

Inspección de policía I

“Buenas atenciones me aclararon dudas”.

Secretaria de salud

“Todo el servicio fue excelente”.



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Oficina Gestión del Riesgo

“Excelente, ojalá sigan con esa actitud”.

“Excelente todo”

Desarrollo Económico

“Excelente atención”

Secretaría de educación

“Excelente”

Secretaría Jurídica

“Muy cumplidos gracias”

Proyectó: *Mónica Evelin Hernandez Guerrero*

Contratista: Dirección de atención integral al usuario y Pqrs



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia

