

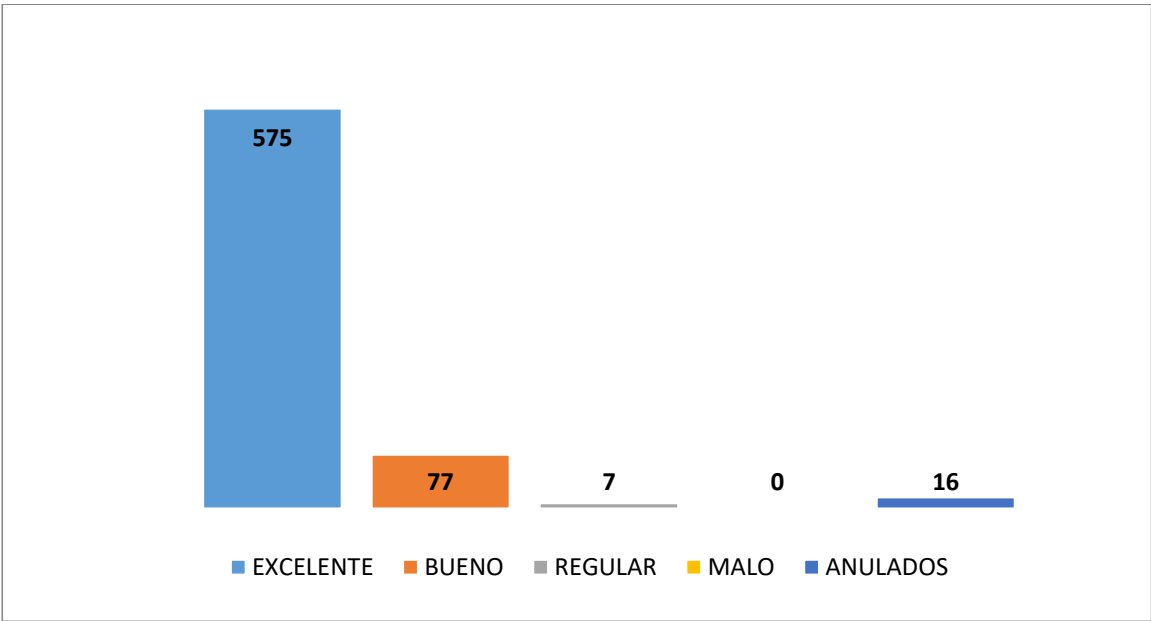


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES MARZO 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	575	33,05
BUENO	77	4,43
REGULAR	7	0,40
MALO	0	0,00
ANULADOS	16	0,92
TOTAL	675	100%



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DATOS E INFORMACION

En el mes de Marzo de 2020 se recibieron 135 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (6) 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
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	

4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		
CALIFICACION	REGULAR	MALO
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	

5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atención del usuario?		
CALIFICACION	REGULAR	MALO
OFICINA DE SISBEN	1	
GESTION DOCUMENTAL	1	
SECRETARIA DE PLANEACION	1	
DESARROLLO ECONOMICO	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:

SECRETARIA DE HACIENDA (Ventanilla)

La ciudadana opina que las instalaciones de la ventanilla son muy pequeñas y además los funcionarios se ven expuestos a riesgos ambientales ya que la pared de esta oficina presenta bastante humedad, algo que puede perjudicar a las personas que permanecen todo el día allí brindando la atención.

SECRETARIA DE AMBIENTE

La ciudadana manifiesta que su calificación fue regular en dos de las preguntas debido a que la comunidad está solicitando la limpieza de un vallado y el retiro de un sauce que los está afectando ya que el agua no tiene salida y por este motivo se devuelve perjudicándolos directamente, ella expone que la envían de una oficina



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

a la otra, también afirma que ha visitado la Secretaría de obras públicas, Secretaria de planeación, la oficina de la EPC pero en sí ninguna le ha dado solución.

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

La persona manifiesta que su calificación fue regular en cuanto a las instalaciones físicas ya que la labor y la atención que prestan en esta oficina es buena pero debería haber por lo menos un cubículo para que esta pueda ser un poco mas personalizada.

SECRETARIA DE PLANEACION

El ciudadano manifiesta que las instalaciones son muy pequeñas y afirma que es necesario que las amplíen para prestar una mejor atención.

OFICINA SISBEN

El ciudadano manifiesta que las instalaciones son pequeñas para la cantidad de personas que asisten a solicitar el servicio y además de esto debería tener más personal para la atención al público ya que permanece bastante ciudadano allí en esa oficina.

OFICINA DE ARCHIVO

La persona que visita la oficina manifiesta que las instalaciones no son adecuadas debido a que son muy pequeñas.

ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:

Secretaria de hacienda “ventanilla”:

- “Muy buen servicio”.
- “Muy buena la atención”

Oficina de Contratación

- “Gracias por tan excelente trabajo”

Oficina de control interno

- “Buena atención, es muy agradable venir a la alcaldía”.
- “Felicitaciones”.

Inspección de Policía I

- “Excelente servicio”

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
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>