**INFORME RETROALIMENTACION DE**

**ENCUESTAS MES DE OCTUBRE 2017**

El presente informe expone la calificación de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las secretarias y áreas de la Alcaldía Municipal en las que la respuesta es “regular o malo” así como las felicitaciones que reciben las secretarias con el fin de realizar seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los mismos usuarios para ser socializadas según corresponda por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS.

1. **Datos e información**

En el mes de octubre se aplicaron 452 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales treinta y siete (37) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIA  AFECTADA | RESPUESTA | |
|  |  | **R** | **M** |
| LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION DE USUARIOS | SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 1 |  |
| UNIDAD DE DISCAPACIDADOS | 2 |  |
| COMISARIA DE FAMILIA II | 1 |  |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 | 1 |
| PORTAL INTERACTIVO | 1 |  |
| POLITECNICO DE LA SABANA | 1 |  |
| SECRETARIA DE GOBIERNO |  | 1 |
| INSPECCION DE POLICIA I | 1 |  |
| INSPECCION DE POLICIA II | 1 | 1 |
| OFICINA DEL SISBEN | 4 |  |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 3 |  |
| DIRECCION DE RENTAS Y COBRO COACTIVO | 1 |  |
| VENTANILLA DE ATENCION HACIENDA | 1 |  |
| SECRETARIA JURIDICA |  | 1 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 2 |  |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 3 |  |
| LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD | SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 1 |  |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 |  |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 |  |
| SECRETARIA JURIDICA | 1 |  |
| EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO, FUE ADECUADO | SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 1 |
| OFICINA DE SISBEN | 3 |  |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 1 |  |

***Nota:*** *En el acumulado de encuestas calificadas se tiene en cuenta a los satélites de atención al adulto mayor pero no se hace retroalimentación con el usuario ya que estas se realizan de manera presencial por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs.*

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, donde el 73% de las encuestas afectadas muestran insatisfacción a la pregunta “¿las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?” Por lo anterior los usuarios manifiestan que se deben mejorar las instalaciones de Secretaria Jurídica ya que consideran que es una Secretaria muy importante, en cuanto al Portal Interactivo el usuario manifiesta que son regulares las instalaciones ya que el ambiente no es agradable para la atención a los usuarios haciendo la comparación con las instalaciones del centro cultural , asimismo en la oficina del sisben los usuarios manifestaron inconformidad con el estado de esta dependencia pues en este mes se realizaron obras que incomodaron a los usuarios por ejemplo tuvieron que moverse varias veces del lugar donde estaban para que se pudieron hacer arreglos, un usuario manifiesta que se tropezó con un obstáculo de obra que se encontraba en esta oficina los usuarios sugieren, que cuando se realicen este tipo de obras se tenga en cuenta la seguridad de los usuarios , además, manifiestan que esta oficina no es adecuada para la atención a la ciudadanía. Por otro lado, los usuarios expresan que la oficina de inspección 2 es demasiado pequeña por cuanto los usuarios en esta preguntan marcaron regular.

También se presentan inconformidades en los cursos que ofrece la Secretaria de Desarrollo Económico debido a que el espacio donde se realizan es muy pequeño para las capacitaciones sin embargo recalcan que estos cursos han sido excelentes. Igualmente, los usuarios sugieren más herramientas didácticas para la realización de las terapias de fisioterapia para los niños. El 11% de las encuestas afectas presentan inconformidad a la pregunta ¿la información proporcionada dio respuesta a su necesidad? un usuario comenta que se dirigió a la Secretaria de Gobierno con el fin de solicitar una ayuda humanitaria de la cual no ha recibido respuesta a fecha 5 de diciembre de 2017.

El 16% presenta insatisfacción a la pregunta “¿el tiempo que espero en la dependencia

donde acudió fue adecuado?” El usuario manifiesta que en la oficina del sisben han tenido que esperar más de dos horas para un trámite sencillo por lo cual marcaron regular en esta pregunta.

La Dirección de Atención al Usuario y PQRS, realiza la retroalimentación con las diferentes Secretarias para buscar una mejora continua.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez*

*Contratista*

*Dirección de atención integral al usuario y Pqrs*