**INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS**

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 septiembre se aplicaron 339 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarias y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales Doce (12) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREGUNTA AFECTADA | SECRETARIAAFECTADA  | RESPUESTA  |
|  |  | **R** | **M** |
| LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION DE USUARIOS | SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL | 1 |  |
| INSPECCION DE POLICIA 2 | 1 |  |
| SECRETARIA DE EDUCACION  |  1 |  |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 1 |  |
| VENTANILLA DE ATENCION HACIENDA | 2 |  |
| DIRRECION DE RENTAS Y COBRO COACTIVO | 3 |  |
| OFICINA DE SISBEN | 2 |  |
| EL TIEMPO QUE ESPERO DONDE ACUDIO,FUE ADECUADO EN LA DEPENDENCIA | OFICINA DE EMPLEO  | 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 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 las instalaciones físicas para el desarrollo de los cursos de emprendimiento ofrecidos por la Secretaria de Desarrollo Económico no eran adecuadas para este tipo de actividades, este curso se desarrolló en la casa de la cultura 1, donde en ocasiones compartieron el salón con los adultos mayores que realizaban otro tipo de actividad y esto dificultaba la atención, además, tuvieron muchos problemas con la conexión a internet lo que ocasiono pérdida de tiempo.

El usuario sugiere que estos cursos se dicten en el centro cultural donde las instalaciones son más apropiadas para estas capacitaciones y se dicten este tipo de curso con más frecuencia.

En cuanto a la ventanilla de la Secretaria de Hacienda los usuarios proponen se pongan divisiones para cada funcionario ya que observaron que estaban conglomerados. Por otra parte, en la inspección 2 es necesario ampliar las instalaciones para la atención al ciudadano ya que el espacio es muy reducido.

**Felicitaciones**

Cabe resaltar las felicitaciones que se presentan en las encuestas en caso de la Secretaria de Ambiente donde un usuario expone su agradecimiento por el compromiso y aporte que hacen al medio ambiente.

La Dirección de aseguramiento salud también recibe felicitaciones por la calidez y buena atención con el ciudadano. Así como la Comisaria de Familia I por el buen trato al usuario.

Por lo anteriormente mencionado la Dirección de Atención Integral al Usuario con el fin de disminuir los índices de insatisfacción lleva a cabo acciones preventivas como la de poner en conocimiento a las Secretarias el nivel de insatisfacción y sugerencias manifestadas por los usuarios.

Así como exaltar a las secretarias que reciben felicitaciones por parte de los usuarios.

Nota: Para constancia de lo anterior se anexan evidencias.

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

*Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez*

*Contratista*

*Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs*