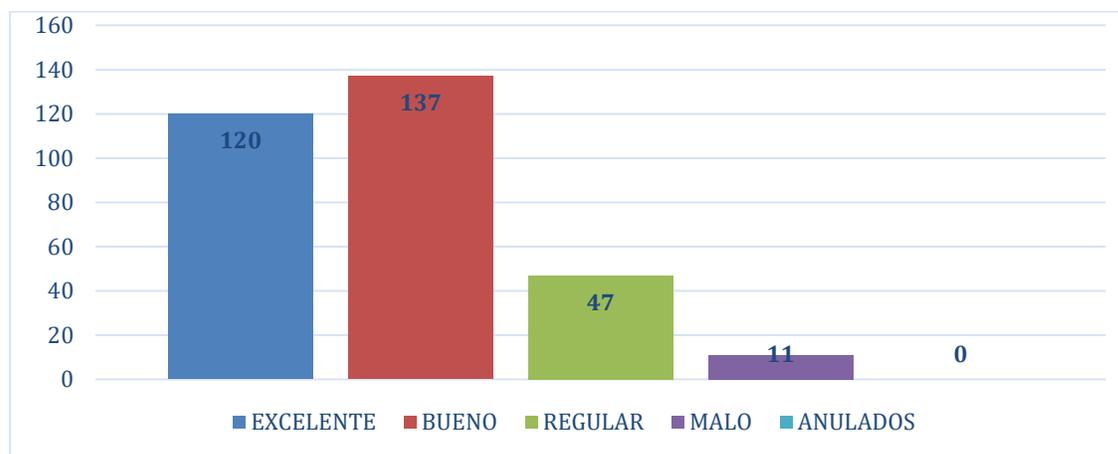


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
ENERO DE 2025**

El presente informe expone la calificación, seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción virtuales 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, al Ciudadano y PQRS.

**CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS**



CALIFICACION		
EXCELENTE	120	38,10
BUENO	137	43,49
REGULAR	47	14,92
MALO	11	3,49
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de ENERO 2025 se recibieron 63 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales ocho (8) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	COMISARIA 1	1	0
	COMISARIA 2	0	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	1	

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD	2	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD	2	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1	1	0
	COMISARIA 2	0	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	COMISARIA 2	0	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE EDUCACION	2	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano 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,

**COMISARIA 1:** la Ciudadana manifiesta que la respuesta fue algo demorada pero que si le dieron la cita

**COMISARIA 2:** la Ciudadana informa que la respuesta fue favorable

**DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS:**  
para la ciudadana no fue rápido el tema.

**SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE:**  
la solicitud que radica no fue en los tiempos  
la Ciudadana informa que la atención presencial se demoró dos horas se siente molesta  
se realiza la llamada se va a buzón

**SECRETARIA DE SALUD:**  
se realiza la llamada por tres veces y no es contestada

**SECRETARIA DE EDUCACION:**  
El Ciudadano contesta demasiado molesto que es la hora y los niños están sin cupo y no  
reciben beneficio de nada que la custodia la tiene la abuelita que es de la tercera edad  
porque la mama tiene una enfermedad mental.

**SECRETARIA DE HACIENDA:** la señora indica que la solicitud que realizo no fue dada  
a tiempo.  
Se realiza la llamada por tres veces y no es posible la comunicación

**SECRETARIA DE PLANEACION:** se llamó tres veces y no fue posible la comunicación

**SECRETARIA DE AMBIENTE:** se llama y el Ciudadano informa que al momento de  
realizar la solicitud para pagar la certificación la información no fue clara por parte de la  
persona de hacienda

**OTRAS DEPENDENCIAS:** se realiza la llamada por tres veces y no es posible la  
comunicación

**EPC:** se realiza la llamada y no es contestada

*Proyectó: Lina Tibabisco - Contratista Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS  
Apoyo Karen Lemus – Contratista Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS  
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón  
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ