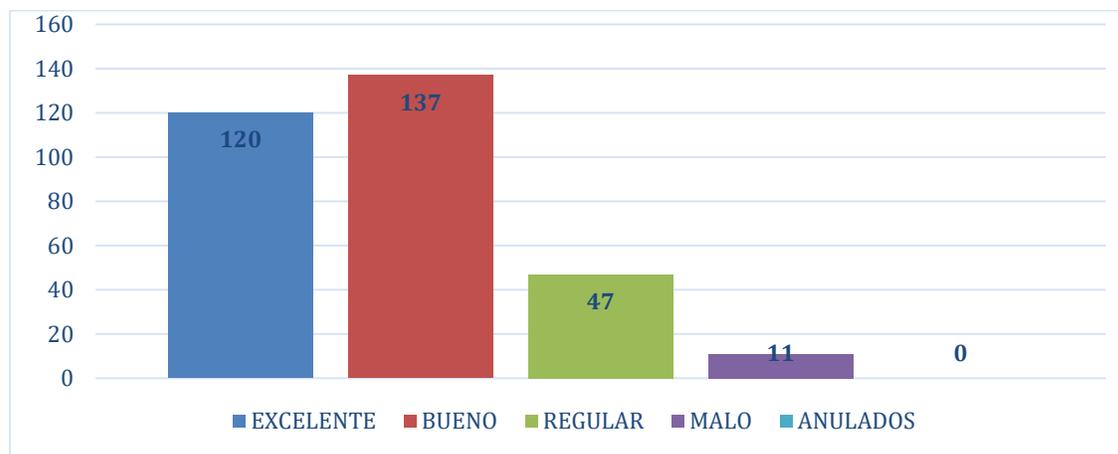


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES FEBRERO 2025**

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 FEBRERO 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 Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican regular o malo las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal como

**SECRETARIA DE GOBIERNO -INSPECCION DE POLICIA 2:** la señora manifiesta que las dos señoras fueron atentas y el señor de la inspección dos sabios del tema era una infracción urbanística y la respuesta no fue la correcta

**SECRETARIA DE EDUCACION:** La ciudadana informa que recibió la respuesta solicitada

**SECRETARIA GENERAL-DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS:** la ciudadana manifiesta la comunicación no fue fácil con la secretaria de ambiente, se efectúa la retroalimentación con la ciudadana y se informa que

la Dirección Integral de Atención al ciudadano no tiene injerencia en la contestación de las Peticiones de la Secretaria de Ambiente, ya que al hacer la encuesta escogió la dependencia Dirección Integral de Atención al usuario, al ciudadano, y se le solicitó aclarar a que se debía su inconformidad.

**SECRETARIA GENERAL-DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADADANO Y PQRS:**

la ciudadana manifiesta que la comunicación no fue fácil con la comisaria-1 se efectúa la retroalimentación con la ciudadana y se informa que la Dirección Integral de Atención al ciudadano no tiene injerencia en la contestación de las Peticiones de la Comisaria 1, ya que al hacer la encuesta escogió la dependencia Dirección Integral de Atención al usuario, al ciudadano, y se le solicitó aclarar a que se debía su inconformidad.

**SECRETARIA DE HACIENDA:** La ciudadana informa la respuesta no fue favorable sugiere actualizar la página de hacienda agradece realizar la llamada.

**SECRETARIA DE HACIENDA:** La ciudadana informa no haber recibido respuesta por parte de la Secretaria de Hacienda y eso la dejó muy molesta solicita ser más ágiles en las solicitudes.

**SECRETARIA DE HACIENDA:** : La ciudadana informa que la secretaria de hacienda no es clara en los cobros de ica y no le dan respuesta

**SECRETARIA DE HACIENDA:** : La ciudadana manifiesta no haber recibido respuesta a la solicitud realizada en comisaria -2

**DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO –SECRETARIA DE GOBIERNO Y E P C :** la ciudadana informa no haber recibido respuesta por parte de la EPC y de gestión de riesgo nunca le dieron respuesta alguna de acuerdo a la solicitud.

**SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA :** La Ciudadana manifiesta no haber recibido respuesta por parte de la secretaria de obras publicas.

**OTROS EN LA ENCUESTA**

- Excelente servicio

*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*