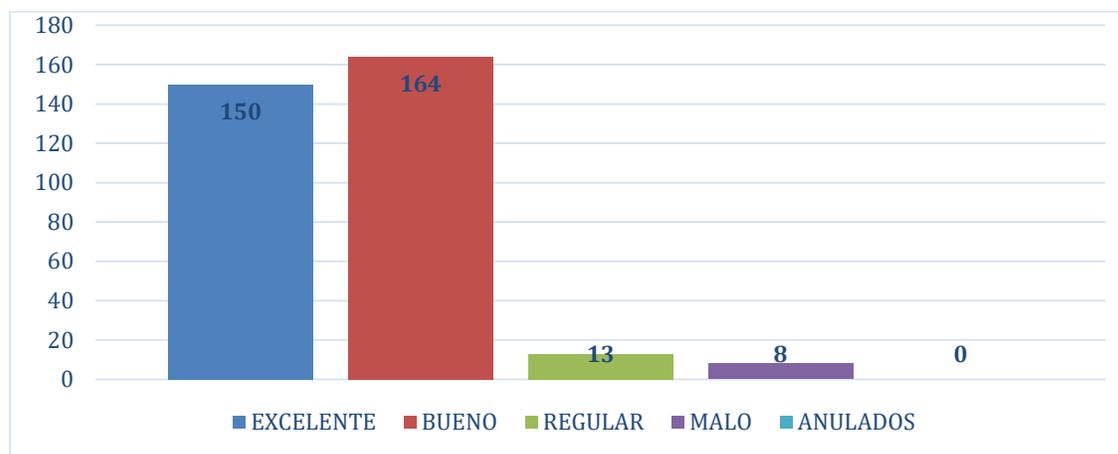


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES JUNIO 2025**

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 y PQRS.

**CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS**



CALIFICACION		
EXCELENTE	150	44,78
BUENO	164	48,96
REGULAR	13	3,88
MALO	8	2,39
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

**DATOS E INFORMACION**

En el mes de JUNIO 2025 se recibieron 67 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales nueve (9) 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?	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	0	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DE SARROLLO RURAL	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	COMISARIA 2	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	COMISARIA 2	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS SON ACORDE PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO?	COMISARIA 2	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	0	1
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0

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:

**COMISARIA 2:** la ciudadana dice fue cerrado el caso en comisaria 2, que ella no se siente satisfecha con la atención de ninguna de las personas que la atendieron, que la comisaria en vez de ayudarla la amenazo diciéndole que la hacia echar del trabajo y le dañaba la hoja de vida para que no la recibieran a trabajar en ninguna empresa, la ciudadana comenta que se siente triste porque no le han dejado ver a sus hijos, le dijo que fuera y arreglara todo por juzgado

**DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS:**

Se realiza las llamadas, pero se va directo a correo de voz

**SECRETARIA DE HACIENDA:**

El usuario indica que no se acuerda el motivo de la calificación ya que el trabaja realizando varias llamadas

**INSPECCION 2:**

No se pudo realizar la retroalimentación con el ciudadano ya que dejo el numero incompleto

**SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL:**

Se realizaron varios intentos de comunicación con el ciudadano, no logrando comunicación con el debido a que se va directamente a buzón

- No se pudo realizar la retroalimentación ya que no registro nombres ni numero de contacto

**SECRETARIA DE JURIDICA:**

El ciudadano se siente inconforme y enfadado ya que indica que lo pusieron a pasear por todo el municipio para después informarle que tenía que realizar primero el pago en la secretaria de hacienda antes de pedir en la secretaria jurídica una certificación de representante legal que necesitaba, y después de realizar todo el proceso nunca le hicieron llegar el certificado al correo, acercándose a ventanilla donde le dijeron que ya estaba y procedieron a imprimirlo, que en cambio en jurídica tanta gente que trabajaba en esa secretaria y no servían para nada, que todos se la pasaban pegados al celular y nadie fue capaz de atenderlo.

**SECRETARIA DE PLANEACION:**

Se realizaron varias llamadas no logrando comunicación con la usuaria ya que no responden al número registrado

**ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:**

**DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS**

- Excelente servicio

**SECRETARIA GENERAL**

- Agradecimiento por la orientación brindada

*Proyectó: Karen Lemus - Contratista Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS*

*Apoyo: Lina Tibavizco- 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*