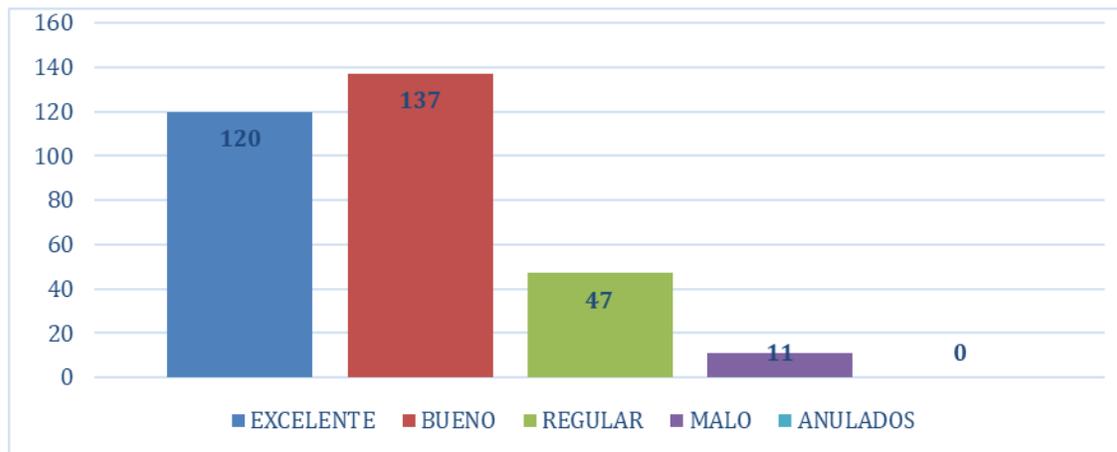


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES MARZO 2025**

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	120	38,10
BUENO	137	43,49
REGULAR	47	14,92
MALO	11	3,49
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	315	100%

DATOS E INFORMACION

En el mes de marzo 2025 se recibieron encuestas de satisfacción al ciudadano 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	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0

sobre el tema?	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 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

SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA

El Ciudadano informa que la respuesta no fue a tiempo por la secretaria a la cual dirige la solicitud

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL COMISARIA 2: El ciudadano informa no saber quién es la menor y que él no ha estado en comisaria

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL COMISARIA 1: la calificación es para la trabajadora social de la comisaria -3 Alejandra Rodríguez la cual no fue atenta al momento de la audiencia de conciliación

SECRETARIA GENERAL -DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS: La Ciudadana informa que fue bien atendida, pero si estaba confundida en el momento con el tema de transito.

SECRETARIA DE EDUCACION: la ciudadana informa no recibir respuesta del caso y de la solicitud.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD: La solicitud fue por correo y al final recibió respuesta.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD: La ciudadana informa que no fue posible realizar su trámite en el momento que lo requería y movilidad no le colaboró de la manera que se esperaba

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL: El Ciudadano manifiesta no estar de acuerdo con la respuesta

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