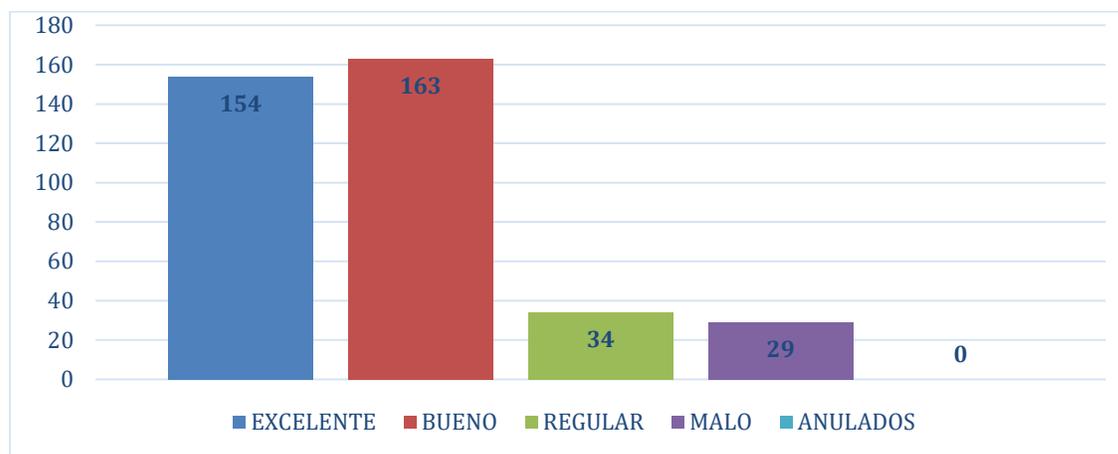


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES MAYO 2025**

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 Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS .

**CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS**



CALIFICACION		
EXCELENTE	154	40,53
BUENO	163	42,89
REGULAR	34	8,95
MALO	29	7,63
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**DATOS E INFORMACION**

En el mes de MAYO 2025 se recibieron 76 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?	COMISARIA 1	0	2
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	2	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	2	0
	INSPECCION 2	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	1

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

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	COMISARIA 1	0	2
	COMISARIA 3	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	INSPECCIO 2	0	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	2
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	1	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS SON ACORDE PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO?	COMISARIA 1	1	2
	COMISARIA 3	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	INSPECCION 2	2	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	1
	SECRETARIA DE LAS TIC Y CTEL	1	0

Por lo anterior la Dirección Integral de Atención 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:** el señor dijo que la atención fue mala en el primer momento estaba solicitando un acta y la funcionaria Ingrid Tatiana Domínguez fue quien le habló super feo

**SECRETARIA DE HACIENDA :** El Ciudadano manifiesta inconvenientes para el pago y la secretaria de hacienda no fue clara en la solicitud

**INSPECCION DE POLICIA:** El ciudadano manifiesta no estar de acuerdo con la respuesta por parte del inspector y a un sigue el proceso silencio administrativo

**SECRETARIA JURIDICA :** en la llamada el ciudadano informa que no ha recibido respuesta.

**SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD:** La ciudadana informa que a un no recibe respuesta por parte de movilidad.

**SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD:** el señor manifiesta que esta es la hora que no soluciona nada y lo perjudicado laboralmente

**SECRETARIA JURIDICA:** la señora dice que la respuesta si fue dada pero el teléfono no lo contestan

**SECRETARIA DE HACIENDA:** la señora se encuentra satisfecha con la respuesta

**Se relacionan las llamadas telefónicas por secretarías en las que no hubo respuesta por parte de los ciudadanos.**

**SECRETARIA DE GOBIERNO-INSPECCION DE POLICIA 2:** Se realiza la llamada por tres veces sin respuesta.

**SECRETARIA GENERAL –DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS :** solicitud: Sysman 202504763 se realiza la llamada por tres veces sin respuesta, Se revisa y este radicado corresponde a la inspección de Policía 2 se evidencia en el software la respuesta al peticionario.

**SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL:** Solicitud: Protección del Bosque en predio granjitas Amarillo se realiza la llamada por tres veces sin respuesta.

*Proyectó:* Karen Lemus - Contratista *Dirección integral de atención al usuario y al Ciudadano PQRS*  
*Apoyo* Lina Tibabisco- 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*