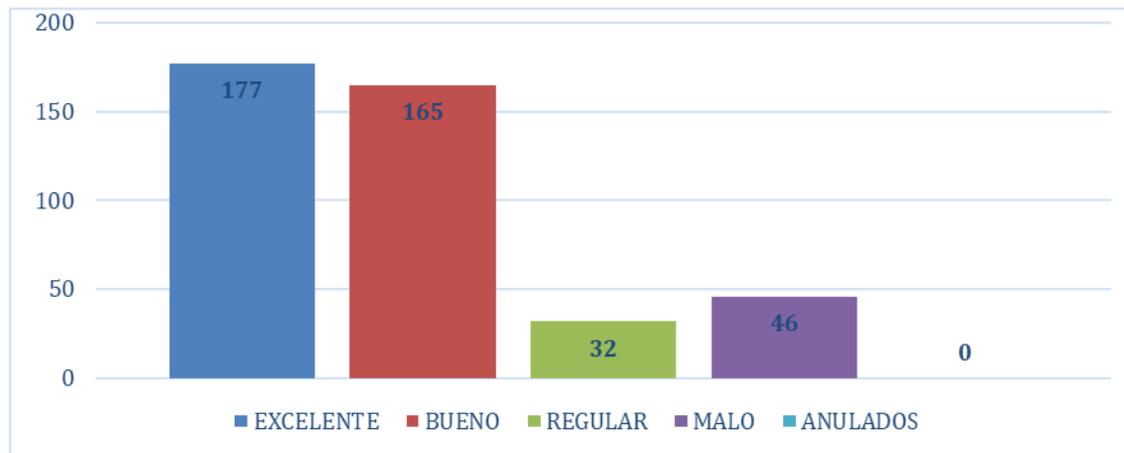


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES JULIO 2025**

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	177	42,14
BUENO	165	39,29
REGULAR	32	7,62
MALO	46	10,95
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	420	100%

DATOS E INFORMACIÓN

En el mes de JULIO de 2025 se obtuvo un 81.43% en el indicador de satisfacción se recibieron 84 encuestas de satisfacción al ciudadano de las diferentes secretarías y/o Dependencias de la Administración Municipal de Cajicá de las cuales once (11) 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?	COMISARÍA 1	1	0
	COMISARÍA 2	1	0
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS	1	1
	INSPECCIÓN 1	1	1
	INSPECCIÓN 2	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	2
	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	0	2
	SECRETARIA GENERAL	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	0
	INSPECCIÓN 1	1	1
	INSPECCIÓN 2	0	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO INSPECCIÓN 1	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN 2	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL -COMISARÍA 1	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL -COMISARÍA 2	1	0
	DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	1
	INSPECCIÓN 1	2	0
	INSPECCIÓN 2	1	3
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS SON ACORDE PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO?	COMISARÍA 1	1	0
	COMISARÍA 2	1	0
	INSPECCIÓN 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	1
	INSPECCIÓN 1	2	1
	INSPECCIÓN 2	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	2
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	1
	SECRETARIA GENERAL	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	1

Por lo anterior la Dirección Integral de Atención Al Usuario, al Ciudadano y PQRS realiza retroalimentación con algunos de los ciudadanos que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal como:

SECRETARIA DE GOBIERNO-INSPECCIÓN 2

El ciudadano manifiesta haber recibido una atención deficiente en la Inspección 2. Indica que acudió al lugar con el objetivo de solicitar una conciliación por un problema de pareja, y que le informaron que debía enviar un correo electrónico. Sin embargo, menciona que la citación tardó demasiado en llegar, lo que le generó inconformidad con el proceso.

Asimismo, expresa su desacuerdo con los tiempos de atención, señalando que, a pesar de haber llegado puntualmente, esperó más de 30 minutos sin ser atendido. Debido a que su permiso laboral era limitado, se vio obligado a retirarse sin ser escuchado. A raíz de esta situación, acudió directamente al juzgado acompañado de un abogado para continuar con el trámite correspondiente.

Adicionalmente, el ciudadano señala que fue dejado esperando afuera de la inspección bajo la lluvia, lo que considera una muestra de desinterés por parte del personal. Finaliza su queja expresando que nunca antes se había sentido tan mal atendido por funcionarios públicos, lo cual, en sus palabras, “deja mucho que pensar sobre la calidad del servicio que ofrece la Alcaldía”.

INSPECCIÓN 2

SIN NUMERO DE CONTACTO

INSPECCIÓN 2

ANÓNIMO

INSPECCIÓN 1

La ciudadana manifiesta su inconformidad con el servicio prestado en la Inspección, señalando que el personal es ineficiente y no apto para el cargo que desempeña, debido a la pésima atención recibida. Indica que existe una evidente falta de conocimiento sobre la normatividad vigente, ya que, según relata, la inspectora da una versión de los procedimientos mientras que la abogada expresa otra, generando confusión y falta de claridad en la orientación ofrecida. También afirma que no se brinda un manejo adecuado a los derechos de petición, lo cual vulnera sus derechos como ciudadana. Adicionalmente, expresa que en varias ocasiones ha acudido personalmente a la Inspección durante el horario laboral, y se ha encontrado con las instalaciones cerradas, sin previo aviso ni justificación aparente, lo que considera una falta grave en el cumplimiento del deber por parte de los funcionarios.

INSPECCIÓN 1

La ciudadana manifiesta que el personal encargado del caso realizó inicialmente la visita correspondiente al lugar indicado. Sin embargo, señala que la otra parte del proceso hizo caso omiso al requerimiento o advertencia realizada durante dicha visita. Expresa su inconformidad debido a que, tras ese primer acercamiento, no ha recibido una respuesta adicional por parte de los funcionarios responsables, ni se ha hecho el seguimiento que, según ella, debía continuar como parte del procedimiento. Adicionalmente, manifiesta que necesita que el personal de la Inspección retome el caso y le brinde una solución al inconveniente, ya que considera inapropiado que la remitan a la Secretaría de Medio Ambiente cuando fue la Inspección quien inició el proceso. Asegura que esta falta de coordinación entre dependencias afecta negativamente la atención de su situación.

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- MARCACIÓN INCORRECTA
- El ciudadano manifiesta su inconformidad debido a que no se le informó que su trámite correspondía a Tránsito de Cundinamarca y no era competencia de la Secretaría de Cajicá.
- SIN NUMERO DE CONTACTO

SECRETARIA JURIDICA

- El ciudadano expresa su inconformidad, señalando que percibió actitudes ofensivas por parte de las abogadas de la Secretaría.
- El ciudadano manifiesta su inconformidad, indicando que se encuentra molesto con las respuestas emitidas por la representación legal. Además, expresa su descontento por el incremento en el costo del documento, que pasó de \$7.000 a \$25.000. Señala igualmente que la atención de la Secretaría Jurídica es deficiente, ya que las respuestas se demoran; y, según lo indicado por las abogadas, dichos tiempos corresponden a los términos legales, aunque en la administración anterior los plazos de respuesta eran más cortos.

COMISARÍA 1

- La ciudadana manifiesta no recordar la calificación que realizó; sin embargo, expresa su inconformidad por la demora en las respuestas a las citaciones.

Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS

- La ciudadana manifiesta su inconformidad debido a que su trámite fue radicado en la Secretaría de Planeación cuando correspondía al Archivo; por tal motivo, el proceso tardó más tiempo en generar una respuesta.
- **NÚMERO INCOMPLETO**
- La ciudadana manifiesta que fue bien atendida por la persona de ventanilla y que la información recibida fue clara. Señala que no recuerda por qué calificó de manera negativa.
- **NÚMERO NO RESPONDE**
- La ciudadana dice que no recuerda bien, pero que la atención fue buena
 - Excelente servicio.

SECRETARIA GENERAL

- Agradecimiento por la orientación brindada

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

Revisó y Aprobó: Lina Eva Salinas Moron. Directora Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS