

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE AGOSTO DE 2025**

**Forma de evaluación.**

1. Excelente (4)
2. Bueno (3)
3. Regular (2)
4. Malo (1)

**Puntos a evaluar.**

1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?

En el mes de agosto de 2025 se realizaron 81 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

DIRECCION DE GESTION DE RIESGO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

COMISARIA 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	0	0	1	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	0	1	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	0	0	1	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	1	0	1
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

COMISARIA 3						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	6	1	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	3	0	1	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	3	2	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	2	0	0	7
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	6	0	1	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	7	0	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	0	0	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	1	0	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	7	0	0	0	7
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	6	0	1	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

INSPECCION 1						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	0	0	1	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	0	1	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	0	0	1	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	1	0	1
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

INSPECCION 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

SECRETARIA DE GOBIERNO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	0	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	4	1	2	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2	1	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	1	2	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	2	0	7
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	2	1	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	18	2	0	0	20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	13	6	1	0	0	20
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	8	1	0	0	20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	18	2	0	0	20
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	16	0	4	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**SECRETARIA DE EDUCACION**

<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	2	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	2	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SECRETARIA DE HACIENDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	6	3	0	0	9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	3	0	0	0	9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	4	0	0	0	9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	8	1	0	0	9
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	6	0	3	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>

SECRETARIA DE PLANEACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	8	0	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	2	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	4	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	8	0	0	0	8
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	7	0	1	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

SECRETARIA DE SALUD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	0	1	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	1	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	1	0	0	1
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	2	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	1	0	2
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	0	0	0	3
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

SECRETARIA JURIDICA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	0	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	1	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	1	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	1	0	2
5- - ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0

Bueno: 62

Regular: 8

Malo: 5



2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 50

Bueno: 24

Regular: 4

Malo: 3



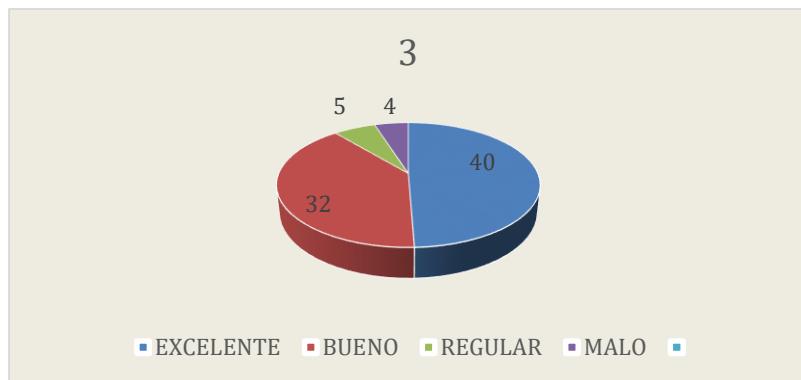
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 40

Bueno: 32

Regular: 5

Malo: 4



4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 0

Bueno: 68

Regular: 7

Malo: 6



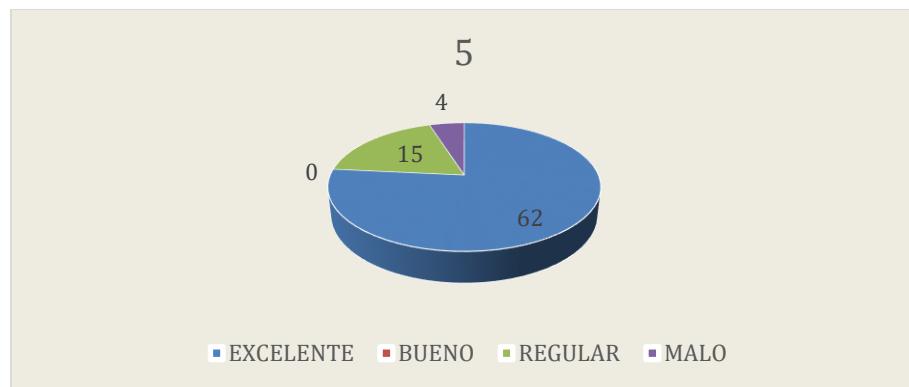
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?

Excelente: 62

Bueno: 0

Regular: 15

Malo: 4



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
152	192	39	22	0	405

### CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
49	27	5
81		

En mes de AGOSTO el género femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

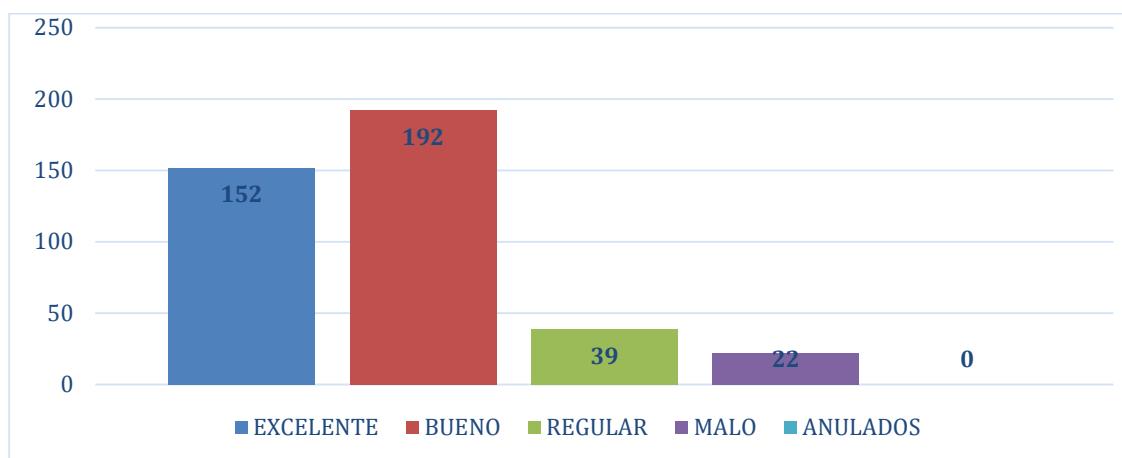
CALIFICACION		
EXCELENTE	152	37,53
BUENO	192	47,41
REGULAR	39	9,63
MALO	22	5,43
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

Según lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción de acuerdo con las encuestas aplicadas en las Diferentes Secretarías, áreas de la Administración Municipal de Cajicá es del 84.94 % para el mes de AGOSTO de 2025.

## RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES AGOSTO 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



### DATOS E INFORMACIÓN

En el mes de AGOSTO 2025 se recibieron 81 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales Veinte (20) 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	0	1
	COMISARÍA 2	0	1
	COMISARÍA 3	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	3	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0
	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?	COMISARÍA 1	0	1
	COMISARÍA 2	0	1
	COMISARÍA 3	0	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	COMISARÍA 1	0	1
	COMISARÍA 2	0	1
	COMISARÍA 3	2	0
	INSPECCIÓN 1	2	0
	INSPECCIÓN 2	1	3
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS?	COMISARÍA 1	0	1
	COMISARÍA 2	0	1
	COMISARÍA 3	1	0
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	3	0
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	0	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 HACIENDA

- La ciudadana manifiesta que la información suministrada no es clara, que no le fueron entregados los acuerdos de pago y que ella y su núcleo familiar no residen en el municipio de Cajicá.
- La ciudadana manifiesta que la atención brindada por la funcionaria que la atendió fue adecuada; sin embargo, considera que los tiempos de respuesta son excesivamente demorados.
- Se realizaron seis llamadas al número de contacto registrado; sin embargo, no se obtuvo respuesta y las llamadas fueron direccionadas al buzón de voz.

## SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

- La ciudadana manifiesta su inconformidad frente al proceso de convocatoria, indicando que considera que no se realizó de manera adecuada. Señala que, aunque se inscribió en el formulario correspondiente, posteriormente no aparecía registrada. Agrega que, tras presentar el respectivo reclamo, fue citada nuevamente sin que se le brindara una solución, expresando además que percibe favoritismo hacia personas conocidas por los organizadores del proceso.
- La ciudadana manifiesta que la comunidad del ministerio no es informada oportunamente sobre los eventos organizados por la Secretaría, indicando que la comunicación suele realizarse con un día de anticipación. Expresa además que, a su juicio, dichos procesos carecen de organización.

## SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- Se realizaron varias llamadas al número de contacto registrado; sin embargo, no se obtuvo respuesta y las llamadas fueron direccionadas al buzón de voz.

## SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL

- La ciudadana manifiesta que presentó una queja relacionada con la presencia de un perro en la vía pública. Señala que la respuesta recibida por parte de la entidad fue que los animales tienen derecho a permanecer en la calle. Indica, además, que el perro la agredió y que la atención brindada le pareció inadecuada, pues no obtuvo ninguna solución a su solicitud.
- La ciudadana manifiesta que su inconveniente fue solucionado, ya que este se debía a la falta de algunos documentos en su trámite.

### **SECRETARIA DE PLANEACION**

- Se realizaron varias llamadas al número de contacto registrado; sin embargo, no se obtuvo respuesta y las llamadas fueron direccionadas al buzón de voz.

### **SECRETARIA GENERAL-DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO AL CIUDADANO Y PQRS**

- La ciudadana manifiesta que el envío del correo de radicado presentó una leve demora; sin embargo, expresa que quedó satisfecha con la gestión de su trámite.

### **SECRETARIA JURIDICA**

- La ciudadana manifiesta su inconformidad, indicando que al solicitar un certificado le informaron inicialmente que debía realizar un pago de \$7.000; sin embargo, posteriormente le comunicaron que el valor era de \$24.000 y que el trámite tendría una demora de 15 días. Expresa su molestia, argumentando que dicho documento es de carácter público.

### **SECRETARIA DE DEARROLLO SOCIAL -COMISARIA 1**

- El ciudadano manifiesta que se encuentra fuera del país y que no puede permanecer en la llamada por más de un minuto, debido a los altos costos que esta le genera.

### **SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL-COMISARIA 2**

- La ciudadana manifiesta que la demora en la respuesta de la PQRSDF fue responsabilidad suya, debido a que no envió la información completa en el momento inicial del trámite.

### **SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL-COMISARIA 3**

- El ciudadano manifiesta que se sintió vulnerado en sus derechos durante el proceso de atención, señalando que no se tomaron las medidas que él esperaba para brindarle apoyo, sino que, por el contrario, se sintió amenazado. Expresa que, como hombre, percibió un trato desfavorable y que, ante su desacuerdo con algunos puntos del proceso, le informaron que no era posible continuar con la conciliación. Asimismo, indica que la funcionaria que atendió el caso no actuó con imparcialidad y que, a su juicio, el proceso se desarrolló de manera apresurada. Finalmente, menciona que siente limitaciones para poder ver a su hijo y percibe que las conciliaciones se manejan con interés en cumplir una cuota o cantidad de atenciones más que en brindar un acompañamiento efectivo.
- La ciudadana manifiesta que la atención recibida fue adecuada; sin embargo, señala como único inconveniente es que las fechas de las audiencias son muy lejos.
- La ciudadana manifiesta que la atención recibida fue adecuada; sin embargo, expresa que tenía la expectativa de recibir orientación para lograr que su cuota fuera más alta.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

---

*Elaboró: Karen Lemus – Contratista  
Secretaría General – 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*