

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE SEPTIEMBRE DEL 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 septiembre de 2025 se realizaron 88 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

SECRETARIA DE GOBIERNO-DIRECCION DE GESTION DEL 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	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	3	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	3	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	2	0	0	5
<b>TOTAL</b>	7	15	3	0	0	25

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL-COMISARIA 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	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>	6	4	0	0	0	10

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL-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	4	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	2	0	0	5
<b>TOTAL</b>	11	10	4	0	0	25

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL 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	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	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?	0	3	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	4	11	0	0	0	15

SECRETARIA GENERAL-DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO 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	9	2	0	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	1	0	0	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	1	1	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	9	1	1	0	11
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	10	0	1	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>55</b>

SECRETARIA DE GOBIERNO -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	5	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	2	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	1	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</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	5	1	2	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	2	1	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	1	2	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	1	2	0	8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	6	0	1	1	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>40</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 acudí, fue adecuado?	0	7	0	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	1	0	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1	1	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?	7	0	0	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

**SECRETARIA DE EDUCACION**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	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>7</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

**SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	2	1	2	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	2	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	0	2	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	2	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	2	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>25</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 acudí, fue adecuado?	0	2	0	1	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	2	1	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	2	1	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	0	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>15</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 acudí, fue adecuado?	0	10	2	3	0	15
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	3	2	3	0	15
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	2	2	3	0	15
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	11	3	1	0	15
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	13	0	1	1	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>75</b>

SECRETARIA DE TIC Y CTEI						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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?	0	3	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	3	1	2	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	2	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	0	1	2	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	3	0	1	2	0	6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	1	2	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

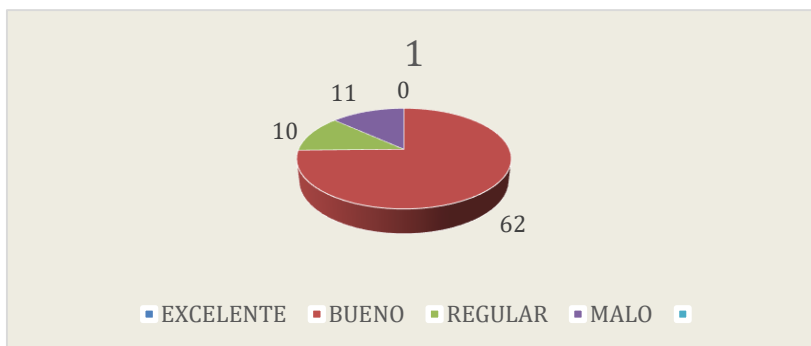
SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	1	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	0	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>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SECRETARIA JURIDICA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	4	0	1	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	0	1	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	0	0	1	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	1	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	0	1	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>25</b>



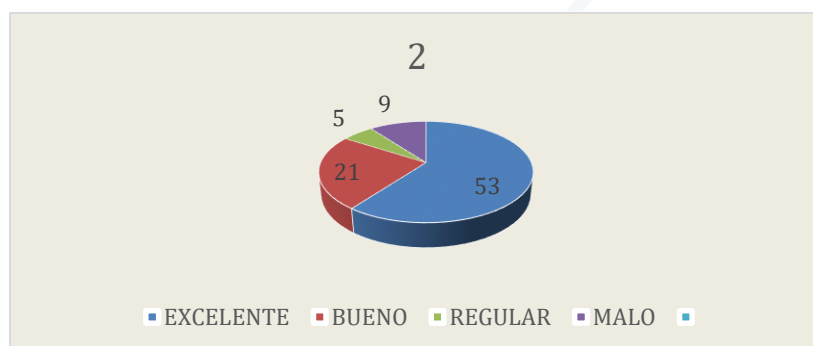
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0  
Bueno: 62  
Regular: 10  
Malo: 11



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

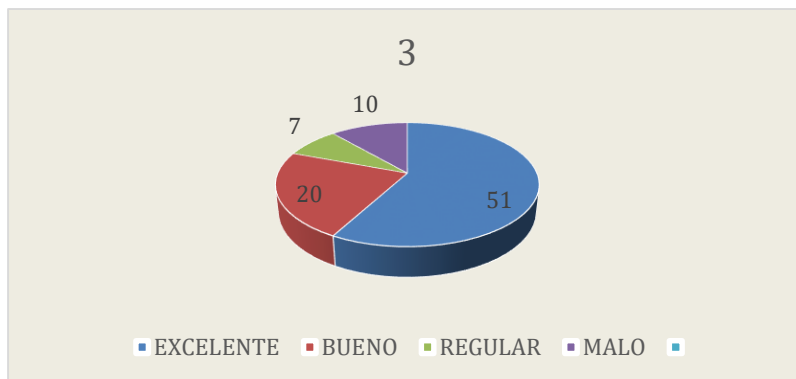
Excelente: 53  
Bueno: 21  
Regular: 5  
Malo: 9



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

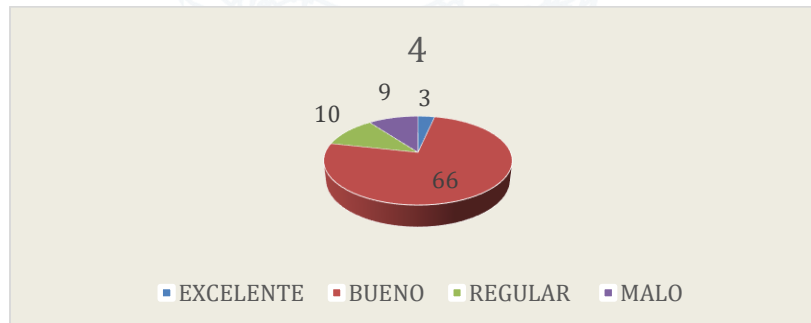
Excelente: 51

Bueno: 20  
Regular: 7  
Malo: 10



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

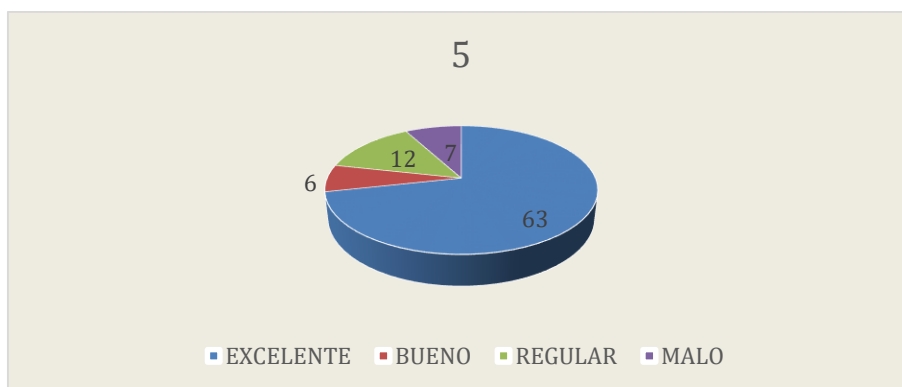
Excelente: 3  
Bueno: 66  
Regular: 10  
Malo: 9



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



Excelente: 63  
Bueno: 6  
Regular: 12  
Malo: 7



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
170	180	44	46	0	440

### CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
48	37	3
88		

En mes de SEPTIEMBRE 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	170	38,64
BUENO	180	40,91
REGULAR	44	10,00
MALO	46	10,45
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

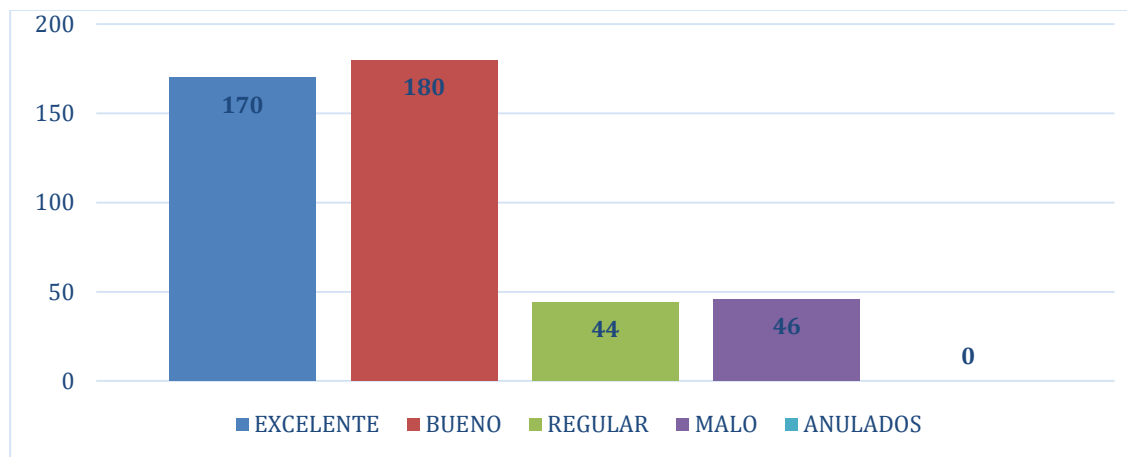
Según lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción de acuerdo con las encuestas aplicadas en las Diferentes Secretarías, áreas de la Administración Municipal de Cajicá es del 79.55 % para el mes de SEPTIEMBRE de 2025.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

## RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES SEPTIEMBRE 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



### DATOS E INFORMACIÓN

En el mes de SEPTIEMBRE 2025 se recibieron 88 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales Veintiséis (26) 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?	GESTION DE RIESGO	1	0
	COMISARÍA 2	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	2	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	2
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	3
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	0	2
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	3
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	2
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	0	2
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	3
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA JURIDICA	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	COMISARÍA 2	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	2
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	1	0
	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?	GESTION DE RIESGO	2	0
	COMISARÍA 2	2	0
	COMISARIA 3	1	0
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	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,

## SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL

- La ciudadana presentó una queja referente a un perro que se encontraba en muy mal estado dentro del conjunto Reserva del Lago. Sin embargo, al solicitar la intervención correspondiente, se le informó que debía proporcionar su nombre y número de cédula. La ciudadana explicó que no era la propietaria del animal, sino que únicamente buscaba que el mismo fuera revisado o recogido para recibir atención y ayuda. Manifestó su inconformidad ante la respuesta recibida, calificándola como inapropiada y lamentable.
- La ciudadana manifestó su conformidad con el trámite realizado. Informó que se encuentra a la espera de una respuesta dirigida tanto a ella como a la Junta de Acción Comunal, relacionada con los trabajos de adecuación de la ciclo ruta ubicada en el sector de Canelón.
- Se realizaron diversas llamadas al número de contacto registrado; sin embargo, no se obtuvo respuesta, ya que el número parece encontrarse desactivado.

## SECRETARIA DE PLANEACION

- La ciudadana manifiesta su inconformidad por los tiempos de respuesta de los trámites ante la Secretaría de Planeación y solicita respetuosamente que dicha dependencia agilice los procesos relacionados con la asignación de nomenclatura. Expone que, en el mes de septiembre, presentó aproximadamente cuatro solicitudes, las cuales tardaron cerca de un mes en ser atendidas, situación que le resulta perjudicial debido a la urgencia de dichos documentos para la gestión de trámites ante las curadurías. Asimismo, señala que fue necesario comunicarse con el área de PQRS para solicitar apoyo, por lo que solicita se garantice el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para este tipo de procedimientos.
- Se efectuaron diversas llamadas al número de contacto registrado; no obstante, no se obtuvo respuesta, ya que las mismas fueron derivadas al buzón de voz.

La ciudadana manifiesta su inconformidad con el funcionamiento de la página web, ya que al intentar realizar sus trámites en línea ha presentado dificultades para solicitar sus certificados. Indica que dicho documento es de suma urgencia y que debió esperar más de 24 horas para poder efectuar la solicitud.



- El ciudadano manifiesta que su solicitud presentada a través del sistema PQRS fue remitida a la Secretaría de Planeación. Señala que en dicha dependencia no se le proporcionó la información requerida y sugiere que se disponga de personal idóneo que pueda atender de manera adecuada este tipo de trámites.
- Se realizaron múltiples intentos de comunicación al número de contacto registrado; sin embargo, no fue posible establecer contacto, dado que las llamadas fueron remitidas al buzón de voz.

### **SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

- Se efectuaron diversos intentos de comunicación al número de contacto registrado; no obstante, no fue posible establecer comunicación, debido a que las llamadas fueron desviadas al buzón de voz
- Se efectuaron diversas llamadas al número de contacto registrado; no obstante, no se obtuvo respuesta, ya que las mismas fueron derivadas al buzón de voz.
- El ciudadano informa que no ha sido posible obtener una respuesta por parte de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Cundinamarca, entidad a la cual se le remitió la PQRSDF correspondiente. Asimismo, manifiesta que ha resultado imposible establecer comunicación con dicha dependencia para hacer seguimiento al trámite.

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

- El ciudadano manifiesta que, durante la apertura de la Casa de la Cultura 1, tuvo la oportunidad de conversar con la alcaldesa y con el Director de Cultura, a quienes les presentó un proyecto de aprendizaje de pintura. Indica que ambos expresaron interés en la propuesta y le solicitaron enviarla al correo electrónico correspondiente. Sin embargo, manifiesta que a la fecha no ha recibido respuesta alguna y desea conocer los procedimientos o canales adecuados para presentar formalmente su proyecto.
- El ciudadano manifiesta su inconformidad respecto a un trámite gestionado ante la Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad, ya que desde el mes de febrero ha solicitado en múltiples ocasiones la realización del trámite sin obtener una respuesta satisfactoria. Señala que recientemente, se le informó que el expediente fue cerrado, desconociendo a la fecha ante qué instancia puede acudir para dar continuidad al mismo. Asimismo, indica que su

calificación fue “mala” y “regular” para la Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad, debido a la atención recibida.

#### **SECRETARIA DE GOBIERNO-DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO-BOMBEROS**

- Se realizaron múltiples intentos de comunicación al número de contacto registrado; sin embargo, no fue posible establecer contacto, dado que las llamadas fueron remitidas al buzón de voz.
- Se efectuaron diversas llamadas al número de contacto registrado; no obstante, no se obtuvo respuesta, ya que las mismas fueron derivadas al buzón de voz.

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

- La ciudadana manifiesta sentirse vulnerada, dado que hace aproximadamente mes y medio se le retiró su hija de 11 años, tras un intento de abuso, siendo trasladada a un hogar de paso. En su momento, se le informó que la niña le sería devuelta una vez cambiara de lugar de residencia. La madre se presentó ante la autoridad competente, comunicando que ya contaba con un nuevo lugar de vivienda y empleo; sin embargo, hasta la fecha, han transcurrido mes y medio sin que se le proporcione información sobre el paradero de su hija. Por lo anterior, solicita de manera respetuosa se le informe la situación y ubicación de su menor hija.
- El señor manifiesta su profunda inconformidad respecto al trato recibido por parte de la Comisaría, señalando que se ha sentido reiteradamente maltratado y que se han vulnerado sus derechos como ciudadano. Expresa que, por respeto, ha evitado emplear lenguaje ofensivo, pese a considerar que la autoridad actuante ha mostrado arbitrariedad en su proceder. Asimismo, indica que la Secretaría de Desarrollo Social no le ha brindado la atención debida, evidenciando falta de respeto y ausencia de empatía en la gestión de su caso. Señala además que no se le ha permitido acceder al expediente correspondiente, situación que considera vulnera sus derechos, y que ya presentó la respectiva queja ante la Procuraduría. El señor aclara que únicamente ha recibido atención satisfactoria a través del sistema de PQRS y manifiesta su intención de interponer una demanda contra la Alcaldía por presunta negligencia.

#### **SECRETARIA GENERAL**

- Se efectuaron diversas llamadas al número de contacto registrado; no obstante, no se obtuvo respuesta, ya que las mismas fueron derivadas al buzón de voz.

## **SECRETARIA DE GOBIERNO**

- Se efectuaron diversos intentos de comunicación al número de contacto registrado; no obstante, no fue posible establecer comunicación, debido a que las llamadas fueron desviadas al buzón de voz
- El ciudadano manifiesta su plena satisfacción con la atención recibida en la casa de justicia, indicando que ha recibido toda la información que necesitaba. asimismo, resalta que ha contado con el apoyo y la colaboración necesarios para acceder a las ayudas humanitarias requeridas.

## **SECRETARIA DE GOBIERNO-DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO**

- El ciudadano manifiesta estar conforme con el trámite realizado. No obstante, señala que el único inconveniente se presentó debido a que los trámites en línea no cuentan con la actualización de los documentos requeridos para adjuntar al formato correspondiente. En consecuencia, al enviar la documentación, se le informó que faltaba la certificación de la Secretaría de Hacienda. Por lo anterior, solicita amablemente que se realice la actualización correspondiente en el sistema.

## **SECRETARIA DE HACIENDA**

- Se efectuaron diversas llamadas al número de contacto registrado; no obstante, no se obtuvo respuesta, ya que las mismas fueron derivadas al buzón de voz.

## **SECRETARIA DE GOBIERNO-INSPECCION DE POLICIA 2**

- El ciudadano manifestó sentirse plenamente satisfecho con la atención recibida. Señaló que se le realizó la visita que tenía pendiente y que toda la información proporcionada fue clara y concisa. Asimismo, indicó que se resolvieron los asuntos que él no lograba comprender, quedando muy conforme con la atención brindada por el personal.

## **SECRETARIA JURIDICA**

- Se efectuaron diversas llamadas al número de contacto registrado; no obstante, no se obtuvo respuesta, ya el teléfono suena desconectado ya que es fijo y es en Bogotá.

*Elaboró: Karen Lemus – Contratista / Apoyo Karen Salamanca*  
*Secretaría General – 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*