

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
MES DE FEBRERO DEL 2026**

**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 febrero de 2026 se realizaron 48 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 1						
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	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	0	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	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>	1	4	0	0	0	5

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 2						
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	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

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 3						
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	5	0	1	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	4	1	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	5	1	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	1	0	6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	5	0	1	0	0	6
<b>TOTAL</b>	6	19	3	2	0	30

SECRETARIA GENERAL-DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN 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 acudí, 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>

<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS</b>						
<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 acudí, fue adecuado?	0	0	2	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	1	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	1	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>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO – INSPECCIÓN DE POLICÍA 1</b>						
<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 acudí, 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>	3	2	0	0	0	5
--------------	---	---	---	---	---	---

<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO – INSPECCIÓN DE POLICÍA 2</b>						
<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 acudí, 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	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>	12	9	1	3	0	25

<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL</b>						
<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 acudí, 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>	4	6	0	0	0	10

<b>SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL</b>						
<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 acudí, fue adecuado?	0	2	1	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	1	0	0	3

3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	0	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>	6	4	5	0	0	15

**SECRETARÍA DE GOBIERNO**

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	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>	3	2	0	0	0	5

**SECRETARÍA 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	7	0	3	0	10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	3	0	1	0	10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	2	1	1	0	10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	7	1	2	0	10
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	6	0	2	2	0	10
<b>TOTAL</b>	18	19	4	9	0	50

**SECRETARÍA PLANEACIÓN**

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	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>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

SECRETARÍA 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	1	0	1	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	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	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SECRETARÍA JURÍDICA						
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	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	1	0	0	1

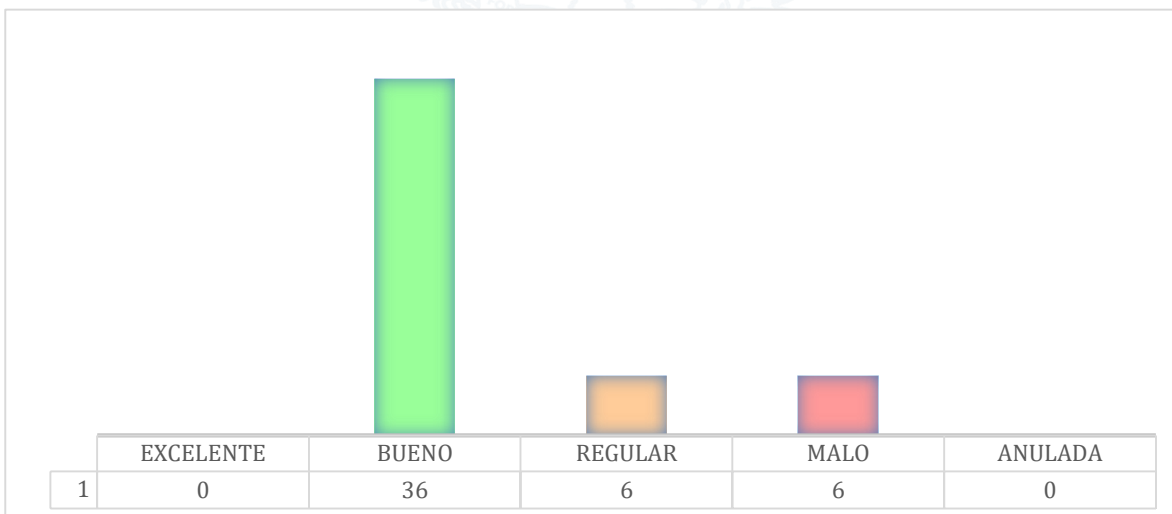
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	1	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1	2	2	0	0	5

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO						
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>	7	8	0	0	0	15

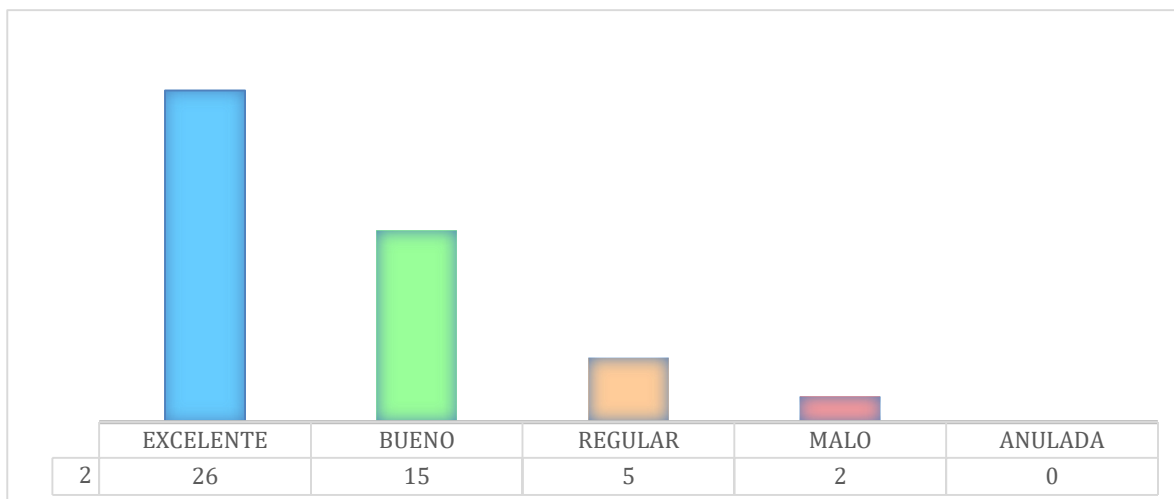
SECRETARÍA DE SALUD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	0	1	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	1	1	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener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

SECRETARÍA 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	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

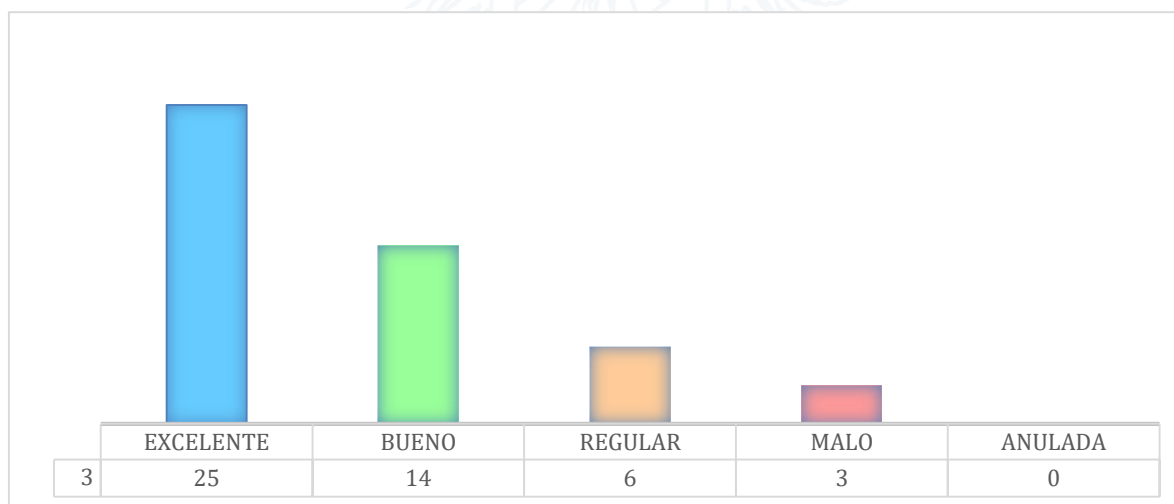
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?



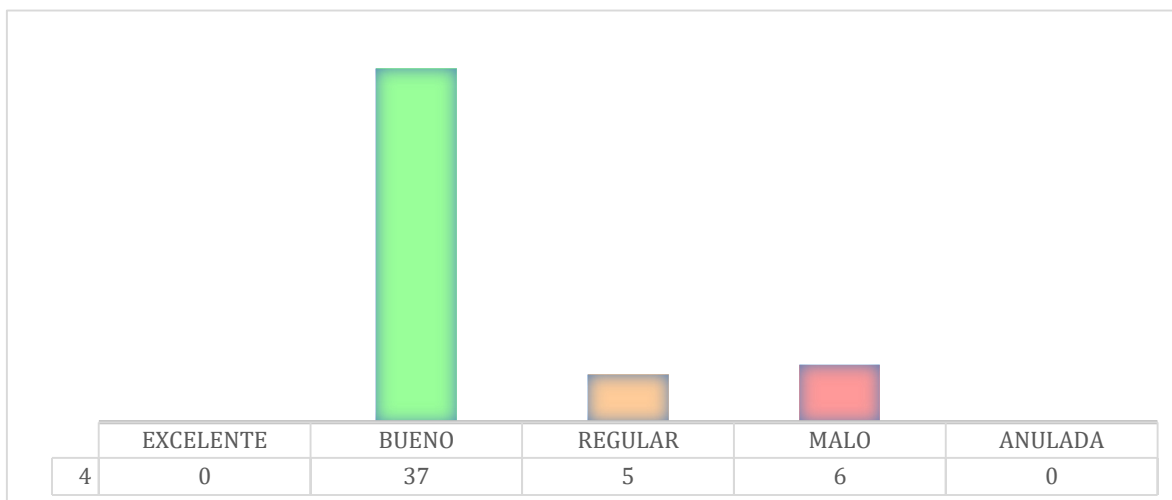
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?



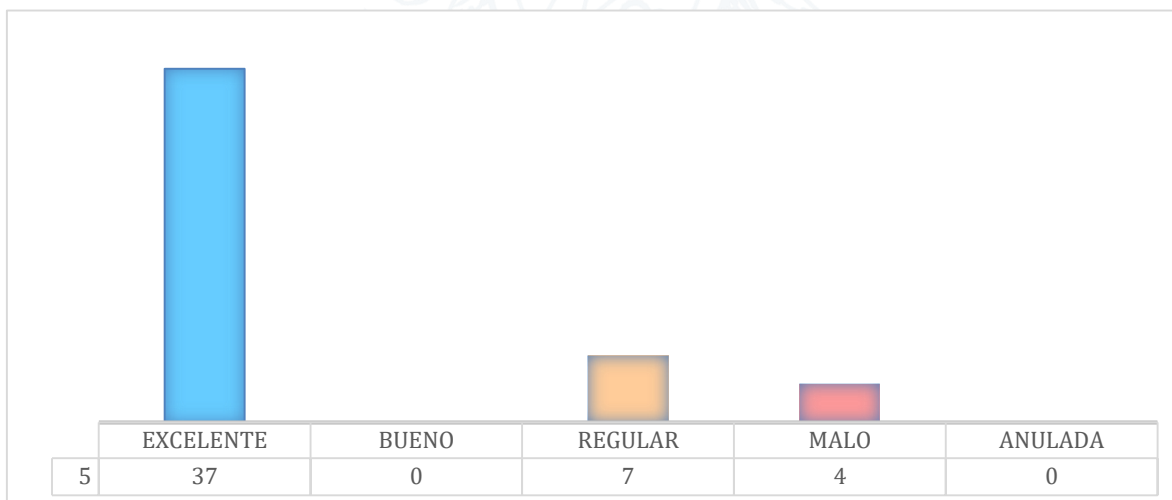
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?



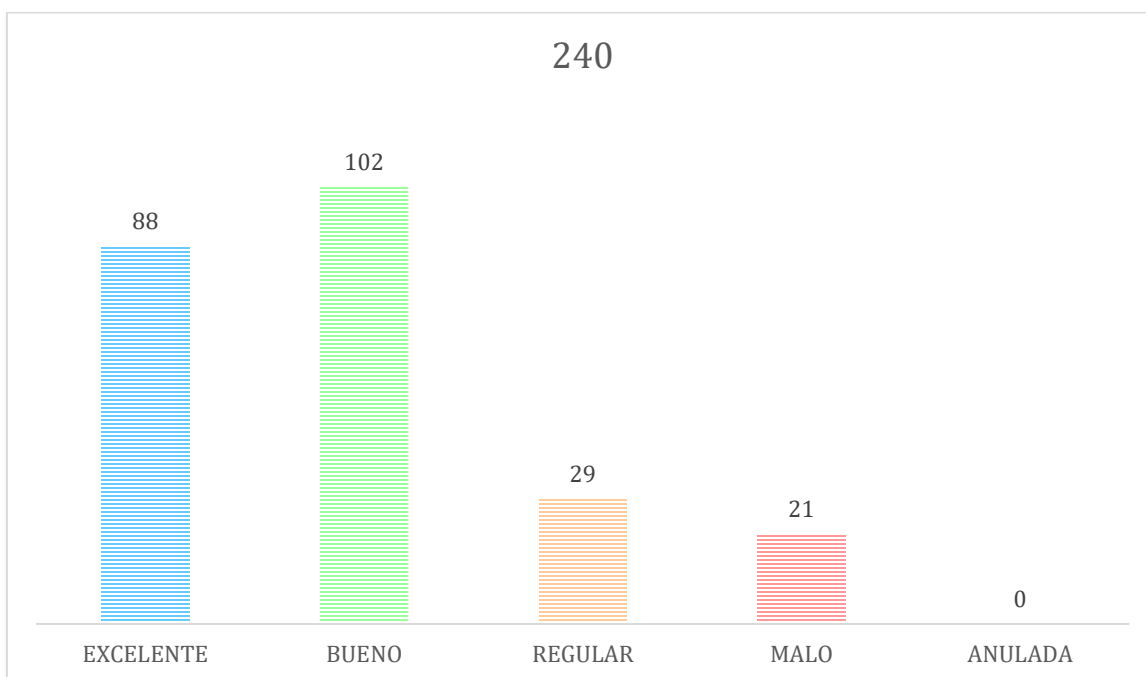
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?



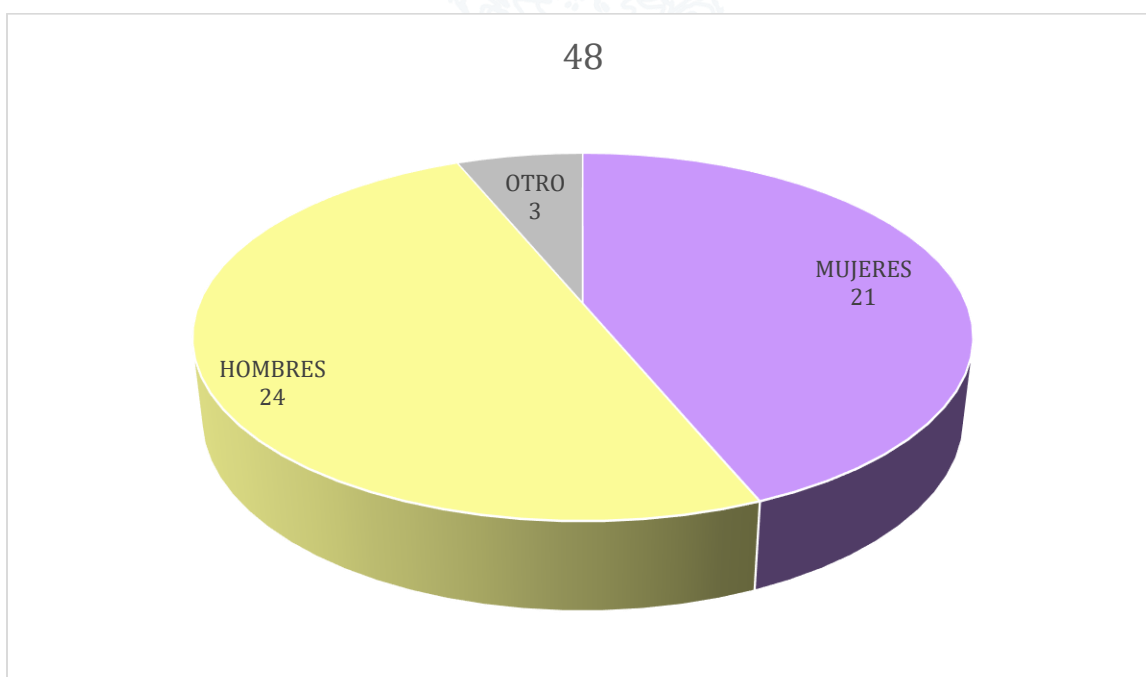
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?



### TOTAL POR PREGUNTAS



### CLASIFICACIÓN POR GÉNERO



En el mes de FEBRERO el género masculino tuvo una intervención mínimamente mayor en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

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

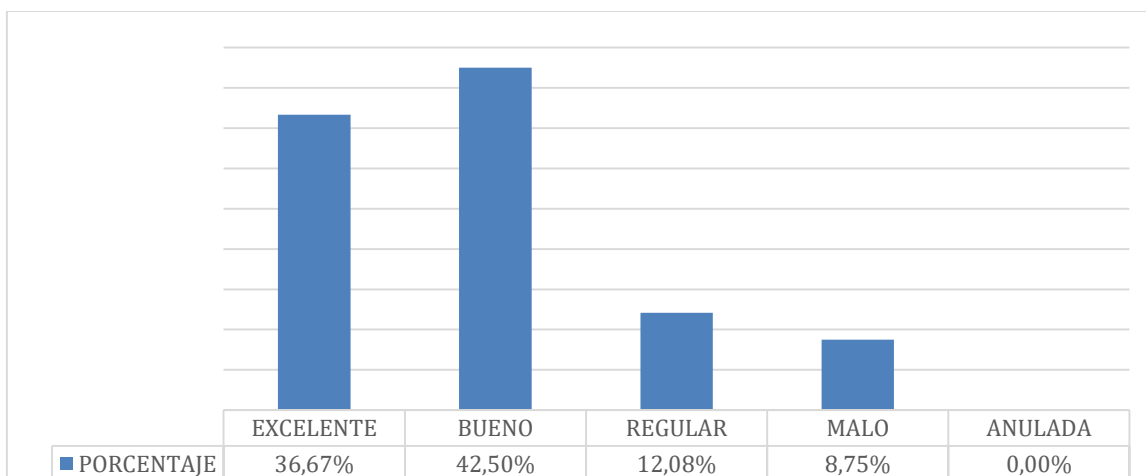
CALIFICACIÓN		
EXCELENTE	88	36.67%
BUENO	102	42.50%
REGULAR	29	12.08%
MALO	21	8.75%
ANULADOS	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

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 79.17%% para el mes de FEBRERO de 2026.

### RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES DE FEBRERO 2026

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 FEBRERO 2026 se recibieron 48 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales quince (15) 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?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	0	1
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	2	0
	SECRETARIA DE SALUD	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	3
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	0
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	0

2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	0
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	0
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	0
	SECRETARIA JURIDICA	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	1	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	0
	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	1	1
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	2	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	0	1

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral 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. Este ejercicio permite validar la veracidad de los reportes de insatisfacción e identificar posibles inconsistencias en el registro de la información en la encuesta de satisfacción frente a la retroalimentación cualitativa recolectada mediante contacto telefónico directo.

### ANÁLISIS COMPARATIVO POR DEPENDENCIA:

#### Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- CASO A: El ciudadano calificó de manera uniforme como "Regular" todos los aspectos del servicio en el trámite de "Estructuras metálicas", lo que sugiere una insatisfacción general con la experiencia recibida. No obstante, al intentar profundizar en estos motivos mediante la llamada de seguimiento, se encontró que el número de contacto registrado en la encuesta está fuera de servicio. Esto impide realizar el contraste necesario para identificar el motivo de la inconformidad, limitando la posibilidad de generar acciones de mejora concretas para esta dependencia.
- CASO B: El ciudadano calificó de manera "Regular" el tiempo de respuesta, contrastando con una percepción positiva en el trato, conocimiento y medios de comunicación. Al profundizar en los motivos mediante la llamada de seguimiento, se identificó que la inconformidad radica exclusivamente en el silencio administrativo frente a una solicitud sobre una bahía de parqueo. Esta falta de respuesta oportuna ha escalado la molestia del usuario al punto de anunciar el trámite de un derecho de

petición, lo que evidencia una falla en el seguimiento de la correspondencia inicial y la necesidad de que la dependencia agilice sus procesos de contestación para evitar el aumento de la litigiosidad.

### **Secretaría Jurídica**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada: El ciudadano calificó de manera "Regular" el trato recibido y la efectividad de la información, a pesar de valorar positivamente el conocimiento del funcionario y los medios de comunicación. No obstante, al intentar profundizar en estos motivos mediante la llamada de seguimiento, se encontró que el número de contacto registrado se encuentra en suspensión. Esto impide realizar el contraste necesario para identificar el motivo de la inconformidad, limitando la posibilidad de generar acciones de mejora concretas para esta dependencia.

### **Secretaría de Salud**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- CASO A: La ciudadana calificó de manera uniforme como "Regular" todos los aspectos del servicio debido a la percepción de falta de respuesta y asistencia para una capacitación. No obstante, al contrastar la información, se verificó que el requerimiento fue radicado originalmente ante la **Secretaría de Gobierno**, aunque la ciudadana seleccionó erróneamente a la Secretaría de Salud al diligenciar la encuesta. Adicionalmente, se confirmó que la dependencia sí emitió una respuesta técnica oportuna solicitando datos adicionales. Este caso resalta una oportunidad de mejora en la orientación al ciudadano y en la sincronización de la información al momento del contacto telefónico, para aclarar confusiones sobre la competencia de las dependencias y el estado real de los radicados.
- CASO B: El ciudadano otorgó la calificación más baja "Malo" a todas las dimensiones del servicio, manifestando una fuerte inconformidad con la atención recibida por parte del funcionario y la gestión general de la dependencia. Al profundizar en los motivos mediante la llamada de seguimiento, se confirmó que la molestia principal radica en la excesiva demora del proceso, señalando que la respuesta a su queja de salud pública tardó seis meses en ser emitida. Este caso evidencia una falla crítica en los tiempos de respuesta institucional, lo que afecta drásticamente la percepción de eficiencia y requiere de un ajuste urgente en los flujos internos de la secretaría para cumplir con los términos legales y las expectativas del ciudadano.

### **Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:



- CASO D: El ciudadano reportó una calificación negativa en tiempos y canales, denunciando que, pese a tener contacto directo con una funcionaria, sus correos no son contestados y el teléfono suministrado no es atendido. Al verificar el número de radicado mencionado (202500864) en el sistema SYSMAN, no se encontró registro del mismo. Esto revela una inconsistencia crítica entre la información que posee el ciudadano y la base de datos oficial, lo que impide el seguimiento del trámite y sugiere una falla en el proceso de radicación, en la comunicación de resultados o un radicado incorrecto aportado por el ciudadano.

### **Secretaría de Planeación**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada: El ciudadano destacó con una calificación de "Excelente" el trato, el conocimiento del funcionario y los medios de comunicación; sin embargo, calificó como "Regular" el tiempo de espera para obtener una respuesta. Al no contar con información en el campo de retroalimentación de la llamada, se infiere que la molestia es de carácter puntual sobre la agilidad del trámite interno en la dependencia de Planeación, ya que el usuario se muestra satisfecho con la calidad humana y técnica de la atención recibida por parte de la funcionaria mencionada.

### **Secretaría de Ambiente y Desarrollo Social**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada: La ciudadana registró inicialmente una calificación de "Regular" en todas las dimensiones del servicio respecto a una solicitud de cirugía veterinaria urgente. Sin embargo, al realizar la llamada de seguimiento, la usuaria aclaró que dicha calificación fue un error al momento de diligenciar el formulario, manifestando que, en realidad, la atención fue oportuna y el servicio recibido fue de buena calidad. Este caso resalta la importancia de la llamada de retroalimentación como un filtro de verificación que permite corregir datos estadísticos y confirmar que la gestión de la dependencia cumplió con las expectativas de la ciudadana.

### **Secretaría de Gobierno**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada: El ciudadano calificó de manera negativa el conocimiento técnico, la resolución de su necesidad y los canales de comunicación, advirtiendo desde la encuesta sobre el inicio de acciones ante la Personería y Control Interno. Al profundizar en la llamada, el usuario ratificó su postura e informó que la inconformidad radica en un presunto indebido proceso por parte del Inspector; señala que el funcionario fundamentó su decisión en una norma inexistente y omitió conceptos técnicos emitidos por Bomberos y la CAR. Este caso representa una alerta crítica de riesgo jurídico y disciplinario, evidenciando una ruptura total de la confianza del ciudadano en la gestión técnica y legal de esta inspección.

### **Secretaría de Desarrollo Social – Comisaría de Familia 3**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada: La ciudadana calificó de manera negativa el tiempo de respuesta y la resolución de su necesidad, señalando que la asignación de citas a un mes de distancia no atiende la urgencia de su solicitud. Al realizar el seguimiento, se verificó que el radicado (202602647) es reciente y la dependencia aún se encuentra dentro de los términos legales para responder. Durante la llamada, se brindó pedagogía a la ciudadana explicando la alta demanda y la complejidad de los procesos que maneja la Comisaría, los cuales deben seguir un orden riguroso de agenda y recepción. Este caso resalta la importancia de gestionar las expectativas del ciudadano sobre los tiempos de trámite, aclarando que la programación de audiencias responde a la capacidad operativa y al flujo de solicitudes de la dependencia.

*Elaboró: Daniela Gómez Galindo – Contratista*  
*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*

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ