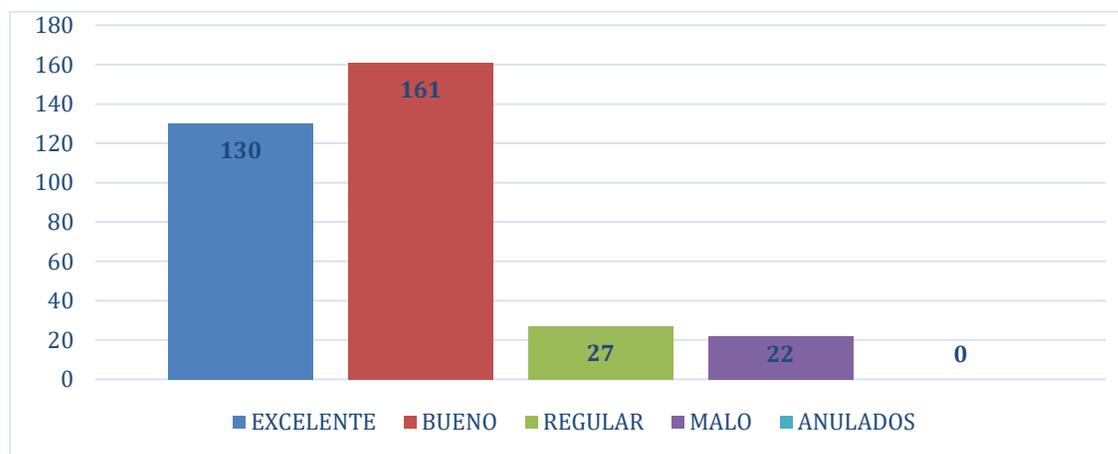


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES NOVIEMBRE 2024**

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**



CALIFICACION		
EXCELENTE	130	38,24
BUENO	161	47,35
REGULAR	27	7,94
MALO	22	6,47
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de NOVIEMBRE 2024 se recibieron 68 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales treinta y uno (31) 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	1	0
	COMISARIA 2	0	4
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SISBEN	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA 2	2	2
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SISBEN	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	COMISARIA 2	2	2
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	1
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SISBEN	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1	1	0
	COMISARIA 2	1	3
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE SALUD	0	1
	SECRETARIA GENERAL	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	COMISARIA 1	2	0
	COMISARIA 2	2	2
	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	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,

#### COMISARIA 2:

La ciudadana hace saber que su inconformidad es por que al parecer en la comisaria segunda desconocen las leyes ya que le dan a el más derechos, pareciera que estuvieran a favor de los padres irresponsables, además demuestran que no tiene conocimiento para llevar los procesos de cotas alimentarias.

- La ciudadana contesta y apenas escucha la pregunta que se le realiza por parte de la funcionaria de pqrs cuelga.

- La ciudadana manifiesta inconformidad por los tiempos de respuesta ya que la citación que ella solicito se la dieron para el mes de febrero del año 2025
- El ciudadano manifiesta que interpondrá una denuncia contra la comisaria y que desea que sea enviado a control disciplinario ya que cuando se acercó a preguntar por su pqrs lo habían archivado

**OTRA:**

La ciudadana dice que esta inconforme con la comisaria 3 ya que solicito una conciliación de alimentos y se la asignaron par el mes de marzo del 2025

**PLANEACION:**

El ciudadano dice estar muy molesto e insatisfecho por que la persona de la recepción de planeación es muy grosera para atender a los ciudadanos, se sintió vulnerado en sus derechos como ciudadano que personas como ella no las deberían tener en atención al ciudadano.

El ciudadano manifiesta que su inconformismo es por que el esta solicitando unos documentos urgentes para una información de unos predios, pero que ya es la segunda vez que le dice que ingrese a un link al que no se puede acceder.

La ciudadana manifiesta que tuvo inconveniente por un tramite porque el que siempre le daban evasivas pasaron los 15 días hábiles y fue una ingeniera en la cual tan poco le dio respuesta a su petición, la ingeniera Constanza cañón le dio respuesta que no corresponde después de tantas evasivas

**SECRETARIA DE SALUD:**

Se realizaron varias llamadas, pero la peticionaria no respondió

**SISBEN**

La ciudadana no tiene número de contacto.

**ADEMÁS, SE RECIBEN TAMBIÉN OBSERVACIONES POSITIVAS PARA ALGUNAS DEPENDENCIAS:**

**DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS**

- Excelente servicio

**SECRETARIA DE HACIENDA**

- Agradecimiento por la orientación brindada

***Proyectó:** Lilitiana Vargas- Contratista Dirección integral de atención al usuario y al ciudadano PQRS  
Apoyo 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*

