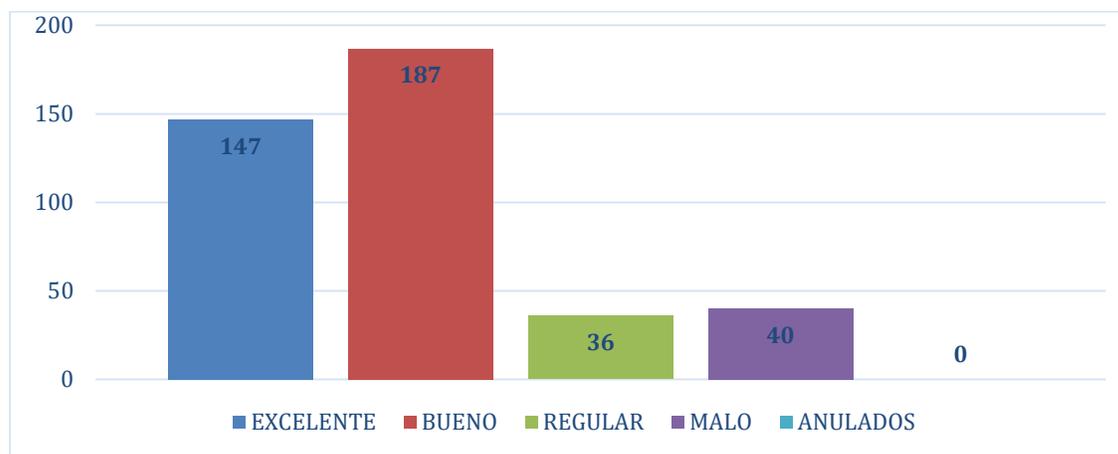


**INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES OCTUBRE 2024**

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	147	35,85
BUENO	187	45,61
REGULAR	36	8,78
MALO	40	9,76
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100%</b>

### DATOS E INFORMACION

En el mes de OCTUBRE 2024 se recibieron 82 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	1
	COMISARIA 2	2	2
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	4	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	2
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	2
	SECRETARIA DE JURIDICA	2	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	COMISARIA 1	1	0
	COMISARIA 2	3	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1

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

	SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD	2	1
--	---------------------------------------	---	---

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	COMISARIA 1	1	1
	COMISARIA 2	3	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	4	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	2
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	COMISARIA 1	2	1
	COMISARIA 2	1	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	3	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	1
	SECRETARIA DE SALUD	1	0
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	2
	SECRETARIA GENERAL	0	1
	SECRETARIA JURIDICA	1	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:

#### COMISARIA 1:

La ciudadana hace saber que el proceso que estaba haciendo en la comisaria lo realizaron mal, que la comisaria no supo atender su caso, y a ella le toco ir al ICBF porque el proceso realizado por la comisaria 1 quedo mal elaborado. Y además la grito, y lo único que hizo fue

darle un certificado y le dijo que buscara un abogado porque ella ya no hacia nada mas en esa oficina

**COMISARIA 2:**

- La ciudadana hace saber que le realizaron un proceso pésimo con su hijo, que se lo quitaron y se lo entregaron a la abuela materna, ella se acercó a llevar unos documentos y no la quisieron atender la abogada Liliana y la doctora Francly, además al hijo se lo llevaron para Tocancipá y para ella es lo mas injusto ya que no le realizaron visita para verificar las condiciones en las que vivía el niño con ella.

**OTRA:**

La ciudadana no quiso responder las preguntas, estaba muy enojada y colgó la llamada por tal motivo no se sabe hacia que secretaria iba dirigida la queja

**SECRETARIA DE HACIENDA:**

Ninguno de los peticionarios contestó las llamadas ya que se iba a correo de voz.

**SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE:**

El ciudadano indica estar muy molesta ya que coloco una PQRS y un derecho de petición sobre unos policías acostados que están ubicados llegando al conjunto bosques de sabana, ella solicita que los pinten para que se puedan visualizar ya que os vehículos se les están averiando y nadie les responde en los términos legales , y que cuando le dieron respuesta le dijeron que en 6 meses realizaban la pintada de los policías acostados porque no se tenia el presupuesto, y que todos nosotros éramos unos irrespetuosos

- El ciudadano manifiesta estar muy molesto ya que se comunicó a la línea fija y no supieron explicar el tema por el cual el llamaba y por tiempo tubo que pagar unas multas
- La ciudadana esta molesta ya que puso un derecho de petición y nadie le da respuesta, se le explico a la usuaria que transito y trasporte de Cundinamarca no era de nuestra competencia y ella pidió disculpas por calificarnos mal dijo que pensó que era negligencia de nosotros

**GESTION DE RIESGO:**

El ciudadano manifiesta que su enojo es por la demora en la entrega de un certificado de capacitación, pero que se dirigió hasta la oficina y se lo entregaron

**SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS:**

La ciudadana indica estar inconforme ya que se dirigió a la secretaria y la señora Mónica Alvarado no la dejó exponer el caso por el cual ella se dirigió haya, respondiéndome de una que no me podía ayudar, el motivo por el que me acerque a la secretaria de obras fue por una servidumbre

**SECRETARIA DE PLANEACION:**

La ciudadana indica que no esta satisfecha con los tiempos que dan para entregar un certificado de nomenclatura.

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

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

- Excelente servicio

**SECRETARIA GENERAL**

- Agradecimiento por la orientación brindada

*Proyectó: Liliana 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  
Reviso y aprobó: Lina Eva Salinas Moron  
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*