

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MAYO 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 Mayo de 2025 se realizaron 76 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

| SECRETARIA DE GOBIERNO -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             | 3         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 3             | 0         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 3             | 0         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 3         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 3             | 0         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9</b>      | <b>6</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>15</b> |

| 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 acudí, fue adecuado?     | 0             | 4         | 0           | 2         | 0            | 6         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 2             | 2         | 0           | 2         | 0            | 6         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 1             | 3         | 0           | 2         | 0            | 6         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 4         | 0           | 2         | 0            | 6         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 3             | 0         | 1           | 2         | 0            | 6         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6</b>      | <b>13</b> | <b>1</b>    | <b>10</b> | <b>0</b>     | <b>30</b> |

| 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 acudí, fue adecuado?     | 0             | 6         | 0           | 0        | 0            | 6         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 5             | 1         | 0           | 0        | 0            | 6         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 5             | 1         | 0           | 0        | 0            | 6         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 6         | 0           | 0        | 0            | 6         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 6             | 0         | 0           | 0        | 0            | 6         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>16</b>     | <b>14</b> | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>30</b> |

| 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 acudí, fue adecuado?     | 1             | 1         | 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             | 1         | 1           | 0        | 0            | 2         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 1             | 0         | 1           | 0        | 0            | 2         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4</b>      | <b>4</b>  | <b>2</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |

| 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 acudí, fue adecuado?              | 0             | 7         | 2           | 0        | 0            | 9         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                      | 7             | 2         | 0           | 0        | 0            | 9         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?          | 4             | 5         | 0           | 0        | 0            | 9         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                     | 0             | 8         | 1           | 0        | 0            | 9         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?             | 8             | 0         | 1           | 0        | 0            | 9         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>19</b>     | <b>22</b> | <b>4</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>45</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             | 7         | 2           | 0        | 0            | 9         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 7             | 2         | 0           | 0        | 0            | 9         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 6             | 2         | 0           | 1        | 0            | 9         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 7         | 1           | 1        | 0            | 9         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 7             | 0         | 1           | 1        | 0            | 9         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>20</b>     | <b>18</b> | <b>4</b>    | <b>3</b> | <b>0</b>     | <b>45</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 acudí, fue adecuado?     | 0             | 2         | 1           | 1        | 0            | 4         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 3             | 0         | 0           | 1        | 0            | 4         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 2             | 1         | 1           | 0        | 0            | 4         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 2         | 0           | 2        | 0            | 4         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 2             | 0         | 2           | 0        | 0            | 4         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7</b>      | <b>5</b>  | <b>4</b>    | <b>4</b> | <b>0</b>     | <b>20</b> |

| SECRETARIA DE GOBIERNO-INSPECCION 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        | 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 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> |

| <b>NO REGISTRA DEPENDENCIA</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                    | 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 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>    |

| <b>SECRETARIA 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                    | 4                | 0                  | 2               | 0                   | 6            |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 3                    | 2                | 1                  | 0               | 0                   | 6            |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 2                    | 2                | 2                  | 0               | 0                   | 6            |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0                    | 3                | 1                  | 2               | 0                   | 6            |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 3                    | 0                | 2                  | 1               | 0                   | 6            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>             | <b>11</b>        | <b>6</b>           | <b>5</b>        | <b>0</b>            | <b>30</b>    |

| <b>SECRETARIA 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?             | 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 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 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             | 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 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 INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS                            |               |           |             |          |              |           |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 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             | 1         | 1           | 0        | 0            | 2         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 2             | 0         | 0           | 0        | 0            | 2         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6</b>      | <b>3</b>  | <b>1</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</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             | 3         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 3             | 0         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 3             | 0         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 3         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 3             | 0         | 0           | 0        | 0            | 3         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9</b>      | <b>6</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>15</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 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención de los usuarios? | 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 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             | 7         | 1           | 1        | 0            | 9         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 5             | 4         | 0           | 0        | 0            | 9         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 4             | 4         | 0           | 1        | 0            | 9         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 7         | 1           | 1        | 0            | 9         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 4             | 0         | 4           | 1        | 0            | 9         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>13</b>     | <b>22</b> | <b>6</b>    | <b>4</b> | <b>0</b>     | <b>45</b> |

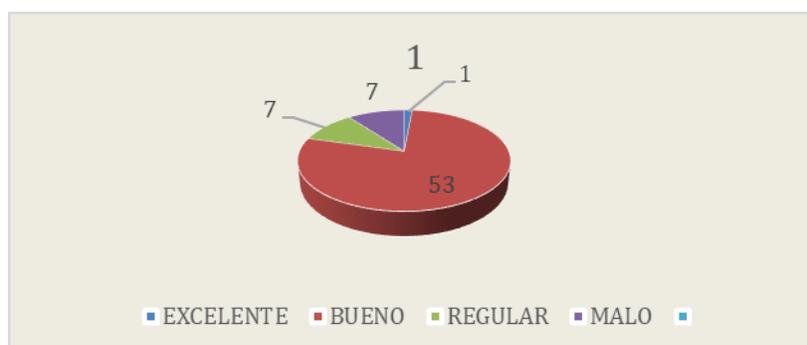
**SECRETARIA JURIDICA**

| 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             | 2         | 1           | 1        | 0            | 4         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 0             | 4         | 0           | 0        | 0            | 4         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 0             | 3         | 1           | 0        | 0            | 4         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 2         | 1           | 1        | 0            | 4         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 2             | 0         | 1           | 1        | 0            | 4         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>      | <b>11</b> | <b>4</b>    | <b>3</b> | <b>0</b>     | <b>20</b> |

| SECRETARIA DE TIC Y CTEL  |               |           |             |          |              |           |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 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           | 0        | 0            | 4         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?             | 4             | 0         | 0           | 0        | 0            | 4         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 3             | 0         | 1           | 0        | 0            | 4         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?            | 0             | 4         | 0           | 0        | 0            | 4         |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?    | 3             | 0         | 1           | 0        | 0            | 4         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>10</b>     | <b>8</b>  | <b>2</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>20</b> |

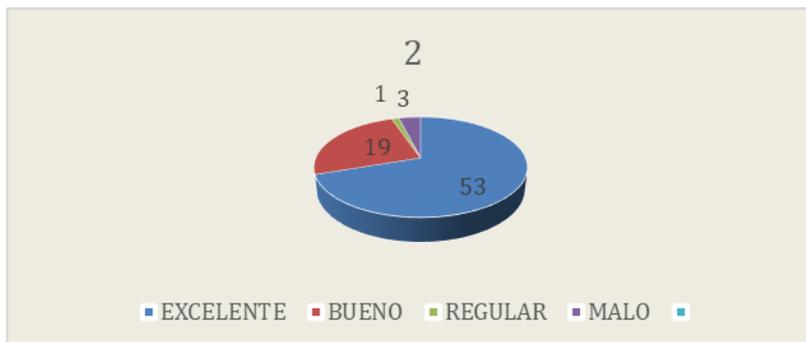
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 1  
Bueno: 53  
Regular: 7  
Malo: 7



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

Excelente: 53  
Bueno: 19  
Regular: 1  
Malo: 3



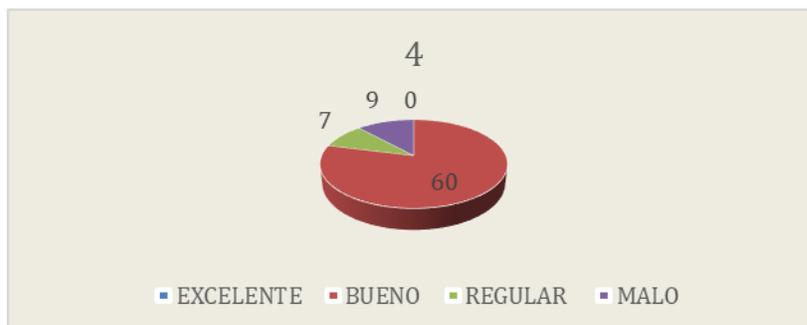
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 44  
Bueno: 23  
Regular: 5  
Malo: 4



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

Excelente: 0  
Bueno: 60  
Regular: 7  
Malo: 9



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

Excelente: 56  
Bueno: 0  
Regular: 14  
Malo: 6



| Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada |     |
|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----|
| 154           | 163       | 34          | 29       | 0            | 380 |

### CLASIFICACION DE POR GÉNERO

| TOTAL   |         |      |
|---------|---------|------|
| MUJERES | HOMBRES | OTRO |
| 37      | 29      | 10   |
| 76      |         |      |

En mes de MAYO 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    | 154        | 40,53       |
| BUENO        | 163        | 42,89       |
| REGULAR      | 34         | 8,95        |
| MALO         | 29         | 7,63        |
| ANULADOS     | 0          | 0,00        |
| <b>TOTAL</b> | <b>380</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 83.42 % para el mes de MAYO de 2025.

---

*Elaboró: Karen Lemus – 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*