

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ABRIL 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 abril de 2025 se realizaron 72 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

SECRETARIA JURIDICA						
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	1	1	1	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	1	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	1	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	1	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usuario?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	4	5	2	4	0	15

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 acudí, fue adecuado?	0	5	1	1	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	1	1	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	3	1	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	2	1	0	7
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	5	0	2	0		7
TOTAL	13	13	7	2	0	35

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	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- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	6	0	0	0	10

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	5	0	2	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	1	1	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1	1	1	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	2	0	7
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	5	0	1	1	0	7
TOTAL	13	12	3	7	0	35

SECRETARIA DE SALUD						
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	1	0	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	1	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	1	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	3	2	4	1	0	10

SECRETARIA DE PLANEACIÓN						
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	11	0	1	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	3	1	0	0	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	3	1	0	0	12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	11	0	1	0	12
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	11	0	0	1	0	12
TOTAL	27	28	2	3	0	60

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 acudió, fue adecuado?	0	5	1	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	0	1	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1	0	1	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	5	0	0	1	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	5	0	1	0	0	6

TOTAL	18	7	2	3	0	30
--------------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------

NO REGISTRA DEPENDENCIA						
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	1	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	1	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	1	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	1	0	5
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	3	0	1	1	0	5
TOTAL	9	9	2	5	0	25

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?	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 a corde para la atencion del usurio ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

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	5	1	1	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2	0	1	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	1	1	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	2	0	7
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	3	0	3	1	0	7
TOTAL	10	13	6	6	0	35

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	5	1	0	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?	3	2	1	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	1	0	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	5	0	1	0	0	6
TOTAL	11	14	5	0	0	30

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?	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	0	1	0	0	1
5- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	1	3	1	0	0	5

SECRETARIA 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	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 a corde para la atencion del usurio ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

SECRETARIA GENERAL- DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO 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	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 a corde para la atencion del usurio ?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	8	6	1	0	0	15

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA						
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 atencion de los usuarios ?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO-SECRETARIA 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	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- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	6	0	0	0	10

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	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 a corde para la atencion del usurio ?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

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	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 a corde para la atencion del usurio ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

SECRETARIA DE 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	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- ¿Las instalaciones físicas son a corde para la atencion del usurio ?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	1	4	0	0	0	5

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

Excelente: 0
Bueno: 55
Regular: 6
Malo: 8



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

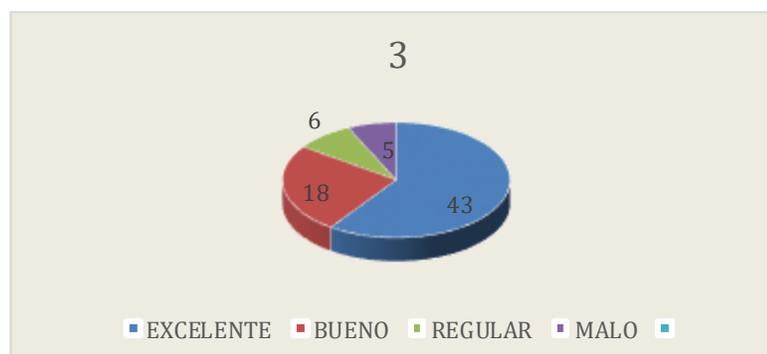
Excelente: 46
Bueno: 16
Regular: 5
Malo: 5



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

Excelente: 43

Bueno: 18
Regular: 6
Malo: 5



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

Excelente: 5
Bueno: 52
Regular: 6
Malo: 9



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

Excelente: 56
Bueno: 0
Regular: 12
Malo: 4



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
150	144	35	31	0	360

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
34	28	10
72		

En mes de ABRIL 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	150	41,67
BUENO	144	40,00
REGULAR	35	9,72
MALO	31	8,61
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	360	100%

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 81.67 % para el mes de ABRIL de 2025.

Elaboró: Karen Salamanca – Profesional universitaria
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