ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
Secretaría General
Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS

INFORME MENSUAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Periodo evaluado: septiembre de 2026

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el mes de septiembre de 2026, la administración municipal experimentó un periodo de transición hacia un nuevo modelo de medición de satisfacción ciudadana. En total, se recolectaron **14 encuestas**, de las cuales 6 se gestionaron bajo la nueva estructura de evaluación (por frentes) y 8 se registraron mediante el instrumento anterior.

Alineado con los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad (Isolución), el Índice Global de Satisfacción Institucional se ubicó en un **78,57%**, cifra correspondiente a 11 encuestas con calificación general positiva.

1. CONTEXTO Y METODOLOGÍA

El presente informe mide la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención brindada por la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo correspondiente del **1 al 30 de septiembre de 2026**. La encuesta vigente incorpora una lógica condicional que permite evaluar dos frentes distintos, estructurando la medición en tres niveles de profundidad: calificación individual por pregunta, calificación consolidada por frente y un Índice de Satisfacción General.

A continuación, se detalla el modelo de calificación:

1.1. FRENTE 1 - GESTIÓN DE PQRSDF (CON RADICADO)

Este frente evalúa dos variables, cada una con su propia escala individual, las cuales se cruzan para determinar el rendimiento del seguimiento documental:

1.1.1. Calificación Individual Pregunta 1 (Percepción del tiempo): **"¿Cómo calificaría el tiempo en que esperó su respuesta**?". Se mide bajo la escala: Excelente (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1).

1.1.2. Calificación Individual Pregunta 2 (Efectividad): **"¿La respuesta a su PQRSDF resolvió su petición y/o trámite?**". Se mide bajo la escala: Sí, Parcialmente y No.

1.1.3. Calificación Consolidada del Frente 1: Para obtener el indicador de satisfacción de este frente, se promedia el porcentaje de favorabilidad de la Pregunta 1 (sumatoria de "Excelente" y "Bueno") con el porcentaje de favorabilidad de la Pregunta 2 (respuestas "Sí").

1.2. FRENTE 2 - ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIN RADICADO)

Este frente evalúa dos variables de percepción sobre la atención directa o presencial brindada por las dependencias:

1.2.1. Calificación Individual Pregunta 1 (Calidad de la atención): **"¿Cómo calificaría la atención recibida?**". Se mide bajo la escala: Excelente (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1).

1.2.2. Calificación Individual Pregunta 2 (Claridad de la información): **"¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?**". Se mide bajo la escala: Excelente (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1).

1.2.3. Calificación Consolidada del Frente 2: Para obtener el indicador de satisfacción de este frente, se promedia el porcentaje de favorabilidad (sumatoria de "Excelente" y "Bueno") obtenido en ambas preguntas.

1.3. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL (GLOBAL)

Representa la calificación máxima institucional que refleja la percepción global del ciudadano sobre los servicios de la Alcaldía. Este indicador se calcula consolidando la Calificación del Frente 1 y la Calificación del Frente 2 (ponderadas por el volumen de participación de cada frente), entregando un único porcentaje general de Satisfacción frente a los niveles de Insatisfacción (agrupando las respuestas de Regular, Malo, Parcialmente y No).

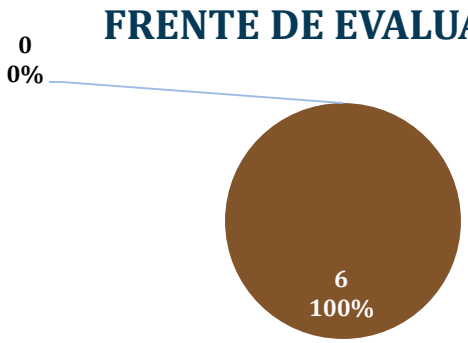
2. DATOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN

Durante el periodo evaluado se recolectó un total de **6 encuestas**. A continuación, se detalla la distribución de la participación ciudadana segmentada por el medio de acceso, el frente de evaluación y el volumen de interacción por dependencia.

2.1. DISTRIBUCIÓN POR FRENTE DE EVALUACIÓN

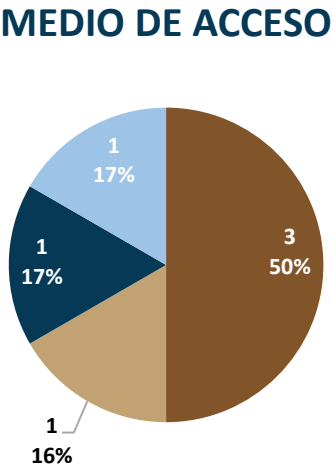
Frente de evaluación	Encuestas	Participación

Frente 1 — Gestión de PQRSDF (con radicado)	0	0,00%
Frente 2 — Atención al Ciudadano (sin radicado)	6	100,00%
Total	**6**	**100%**



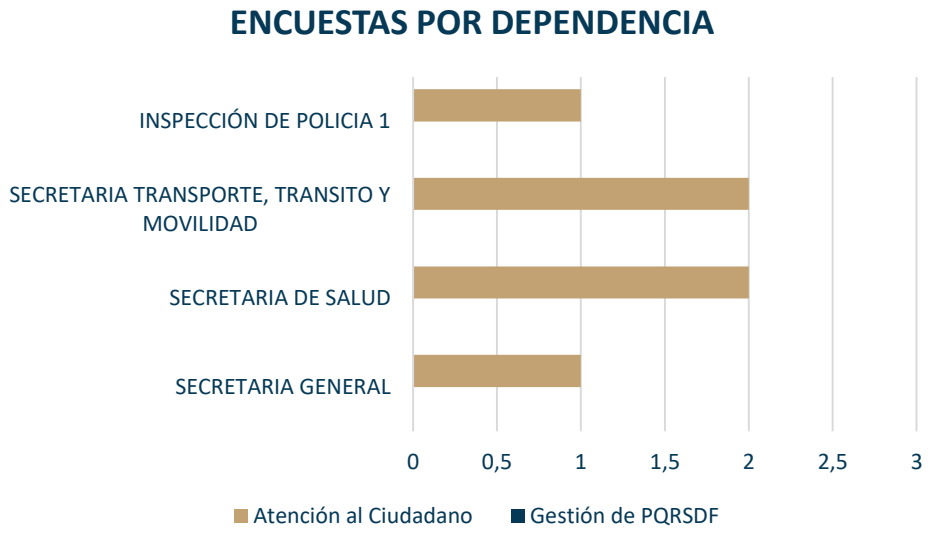
2.2. MEDIO DE ACCESO A LA ENCUESTA

Medio de acceso	Encuestas	Participación
Correo electrónico	3	50,00%
Página web de la Alcaldía	1	16,67%
Presencialmente	1	16,67%
Otro (WhastApp)	1	16,67%
Total	**6**	**100%**



2.3. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIA

Este desglose permite identificar qué secretarías o dependencias concentran el mayor volumen de evaluaciones y bajo qué modalidad de atención fueron calificadas por los ciudadanos.

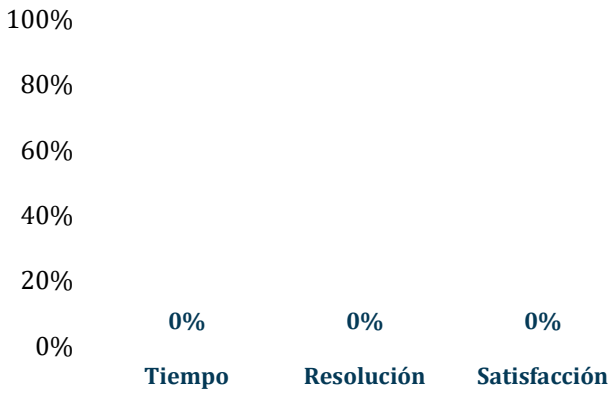


3. FRENTE 1 – EVALUACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSDF (CON RADICADO)

Este frente consolida la evaluación de los ciudadanos que contaban con un número de radicado en seguimiento, midiendo el tiempo de respuesta y la resolución efectiva de su petición o trámite. A continuación, se presentan los resultados generales del frente aplicando el modelo de favorabilidad (donde se agrupan las calificaciones positivas frente al total de interacciones).

Indicadores:

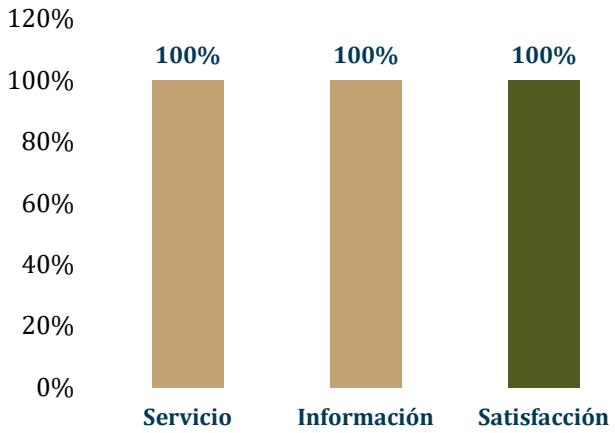
- **Percepción del tiempo de respuesta:** 0% de favorabilidad (Correspondiente a las calificaciones de "Excelente" y "Bueno").
- **Efectividad en la resolución:** 0% de favorabilidad (Correspondiente a las respuestas donde la gestión "Sí" resolvió la petición).
- **Calificación Consolidada del Frente 1: 0%** (Promedio de los porcentajes de favorabilidad de los dos indicadores anteriores).



4. FRENTE 2 – EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIN RADICADO)

Este frente consolida la evaluación de los ciudadanos que calificaron de manera directa la atención presencial, telefónica o virtual brindada por las dependencias. A continuación, se presentan los resultados generales del servicio aplicando el modelo de favorabilidad.

- **Indicadores de Servicio y Atención:** Calidad de la atención recibida: 100% de favorabilidad (Correspondiente a las calificaciones de "Excelente" y "Bueno").
- **Claridad y utilidad de la información:** 100% de favorabilidad (Correspondiente a las calificaciones de "Excelente" y "Bueno").
- **Calificación Consolidada del Frente 2: 100%** (Promedio de los porcentajes de favorabilidad de los dos indicadores anteriores).



5. RESULTADOS POR DEPENDENCIA

Esta sección desglosa el comportamiento de los indicadores evaluados de manera individualizada por cada secretaría o dependencia de la administración municipal. El cálculo

de los niveles de satisfacción e insatisfacción se presenta detallado por cada variable analizada, permitiendo identificar brechas específicas en el servicio.

5.1. Desempeño Frente 1: Gestión de PQRSDF (Con radicado)

A continuación, se presentan los resultados de las dependencias evaluadas en el seguimiento a los radicados institucionales.

5.2. Desempeño Frente 2: Atención al Ciudadano (Sin radicado)

A continuación, se exponen los resultados de las dependencias que fueron evaluadas directamente por la atención brindada al usuario de forma presencial o directa.

SECRETARIA DE SALUD						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	2	0	0	0	0%	100%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	2	0	0	0	0%	100%
total	4	0	0	0	0%	100%

SECRETARIA GENERAL						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	0	1	0	0	0%	100%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	0	1	0	0	0%	100%
total	0	2	0	0	0%	100%

SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	0	1	1	0	50%	50%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	0	1	1	0	50%	50%
total	0	2	2	0	50%	50%

SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 1						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción

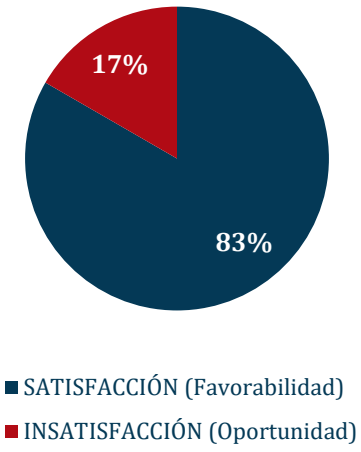
¿Cómo calificaría la atención recibida?	0	1	0	0	0%	100%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	0	1	0	0	0%	100%
total	0	2	0	0	0%	100%

6. CONSOLIDADO GENERAL DE SATISFACCIÓN

Este indicador representa la métrica cumbre institucional y refleja el Índice de Satisfacción Global del ciudadano frente a la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo evaluado. Este resultado unifica el rendimiento de la respuesta a los PQRSDF (Frente 1) y de la atención al ciudadano (Frente 2).

Para este cálculo macro, se consolida el volumen total de respuestas que representan conformidad o éxito en el servicio (calificaciones de «Excelente», «Bueno» y respuestas afirmativas «Sí» en resolución) frente a aquellas que denotan una oportunidad de mejora (calificaciones de «Regular», «Malo», y respuestas «Parcialmente» o «No»).

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN (Favorabilidad)	10	83,33%
INSATISFACCIÓN (Oportunidad)	2	16,67%
TOTAL GENERAL	12	100%



7. RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS

7.1. LINEAMIENTO METODOLOGICO Y ESTRATEGICO

Con el propósito de consolidar una cultura de mejora continua en la gestión pública, la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS ha robustecido la metodología de retroalimentación derivada de las encuestas de satisfacción. A partir del presente periodo, el análisis cualitativo se sustenta exclusivamente en la trazabilidad documental aportada por los ciudadanos en el instrumento de evaluación, garantizando la rigurosidad y objetividad en el tratamiento de los datos.

Bajo este lineamiento, la información cualitativa recolectada es categorizada según su naturaleza y remitida de manera interna, directa y confidencial a las dependencias correspondientes. Este ejercicio cumple un propósito preventivo y estratégico, orientado a proporcionar a cada secretaría insumos diagnósticos sobre la percepción de sus procesos de atención. De esta manera, se fomenta la autogestión y el fortalecimiento del servicio al ciudadano, manteniendo la reserva de los reportes individuales y respetando el debido proceso institucional frente a afirmaciones sujetas a validación.

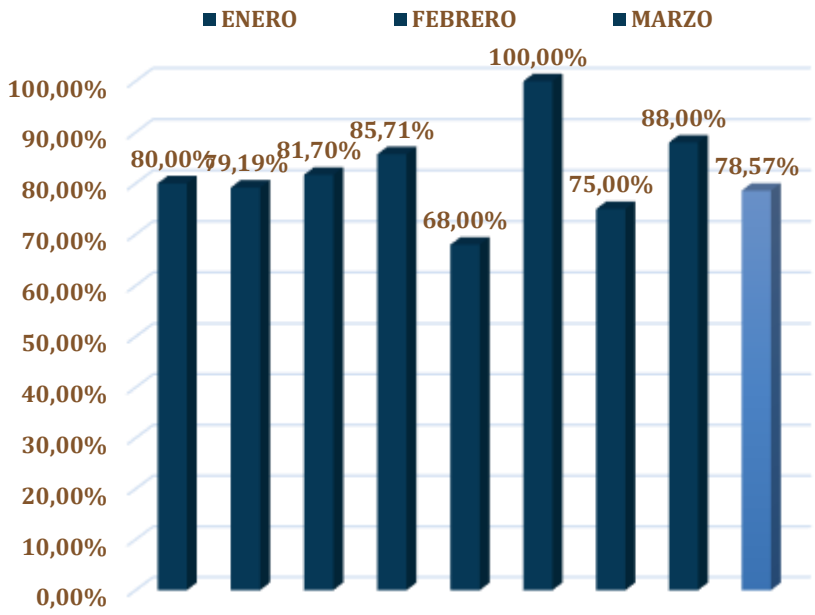
7.2. CATEGORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presenta el consolidado público de las áreas que registraron calificaciones de insatisfacción durante el periodo evaluado. Las observaciones ciudadanas han sido clasificadas en tipologías generales de servicio. El detalle específico de cada requerimiento ha sido notificado mediante comunicación interna a las áreas competentes para su respectivo conocimiento.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO

Este apartado expone la evolución del Índice General de Satisfacción Ciudadana a lo largo de la vigencia. El monitoreo de estos datos permite a la Alta Dirección identificar tendencias macro y evaluar el impacto del servicio en el tiempo.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (2026)		
PERIODO	**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN**	**VARIACIÓN MENSUAL**
ENERO	80,00%	N/A
FEBRERO	79,19%	-0,81%
MARZO	81,70%	2,51%
ABRIL	85,71%	4,01%
MAYO	68,00%	-17,71%
JUNIO	100,00%	32,00%
JULIO	75,00%	-25,00%
AGOSTO	88,00%	13,00%
SEPTIEMBRE	78,57%	-9,43%



Lectura de Variación y Nota Metodológica: Al contrastar los resultados del mes de septiembre (78,57%) frente al mes de agosto (88,00%), se evidencia una variación nominal negativa de 9,43 puntos porcentuales.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del procesamiento de los datos obtenidos con el nuevo instrumento de medición durante el mes de **septiembre**, y los resultados obtenidos en el instrumento anterior, la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS presenta las siguientes conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora continua:

9.1. CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS

- Alineado con los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad (Isolución), el Índice de Satisfacción General unificado de la Alcaldía Municipal de Cajicá para el periodo de septiembre de 2026 se situó en el 78,57%, consolidando un total de 14 encuestas (6 recolectadas bajo la nueva estructura por frentes y 8 mediante el instrumento anterior en etapa de transición). Al comparar este resultado con el mes de agosto (88,00%), se observa una variación nominal negativa de 9,43 puntos porcentuales.
- En el marco de la evaluación del Frente 2 (Atención al Ciudadano sin radicado), dependencias como la Secretaría de Salud, la Secretaría General y la Secretaría de Gobierno - Inspección de Policía 1 demostraron un desempeño sobresaliente al

alcanzar el 100% de favorabilidad en la calidad de la atención y la claridad de la información brindada.

- Se identifica como principal hallazgo crítico la persistencia en el uso del enlace descontinuado por parte de varias dependencias (registrando 8 encuestas en el formulario anterior, con un peso significativo en la Inspección de Policía 2), lo que evidencia la necesidad de concluir la transición metodológica. Asimismo, se registraron alertas puntuales de insatisfacción en la Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad (50% de favorabilidad) y observaciones cualitativas asociadas a la efectividad y claridad en la resolución de trámites.

9.2. RECOMENDACIONES DE MEJORA

- Se requiere una intervención inmediata y de carácter perentorio por parte de las dependencias que continúan utilizando el instrumento descontinuado (especialmente la Inspección de Policía 2 y Tránsito y Movilidad) para asegurar la actualización y sustitución definitiva del enlace de encuesta en todos sus canales digitales y físicos.
- Se recomienda a las áreas con menor favorabilidad implementar jornadas de reinducción enfocadas en protocolos de atención al ciudadano, manejo empático de PQRSDF y fortalecimiento de habilidades blandas para el personal de primera línea.
- Es necesario estandarizar los flujos de remisión y direccionamiento interdependencias, garantizando que la información proporcionada al ciudadano sobre competencias institucionales, trámites complejos y requisitos normativos sea unificada y transparente.
- Se insta a los jefes de dependencia a utilizar los reportes de retroalimentación cualitativa como insumos de diagnóstico preventivo, fomentando la autogestión y el control de calidad continúo alineado con los estándares de Isolución.

10. ANEXO METODOLÓGICO: TRANSICIÓN Y PROMEDIO UNIFICADO DE SATISFACCIÓN

Dado que la Alcaldía Municipal se encuentra en una etapa de transición hacia la nueva herramienta de medición, durante el mes de junio se evidenció que algunos funcionarios y dependencias aún no han actualizado el enlace de la encuesta en sus canales de atención, pese al plazo perentorio fijado. Por lo anterior, se continuaron registrando respuestas en el formulario anterior.

Con el fin de garantizar la transparencia estadística y no descartar la voz de los ciudadanos que evaluaron el servicio mediante el canal antiguo, se presenta a continuación el consolidado de dichos datos y la unificación del porcentaje institucional del mes.

10.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA ANTERIOR (TRANSICIÓN)

Durante el periodo se recolectaron 8 encuestas en el formulario antiguo. Al constar de 5 preguntas evaluativas, se obtuvo un total de 40 respuestas individuales, distribuidas de la siguiente manera:

ENCUESTA ANTERIOR		
CALIFICACIÓN	**RESPUESTAS**	**PORCENTAJE**
EXCELENTE	14	35,00%
BUENO	16	40,00%
REGULAR	5	12,50%
MALO	5	12,50%
TOTAL	40	100%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	**75,00%**

10.2. REGISTRO DE DEPENDENCIAS EN PROCESO DE ACTUALIZACIÓN

A modo de control interno, se deja constancia de las dependencias que recibieron estas 7 encuestas, lo cual indica que aún mantienen activo el enlace descontinuado y requieren una actualización inmediata de sus canales:

- Inspección de Policía 2 (4 encuestas)
- Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria (1 encuesta)
- Dirección de Gestión Humana (1 encuesta)
- Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad (1 encuesta)
- Secretaría de Desarrollo Social (1 encuesta)

10.3. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL UNIFICADO (METODOLOGÍA ISOLUCIÓN)

Para consolidar la representatividad estadística del mes de junio y alinear los resultados con los requerimientos de medición del Sistema de Gestión de Calidad (Isolución), se realiza una conversión matemática que traslada la sumatoria de calificaciones por pregunta a un equivalente de encuestas globales.

Este factor de conversión se obtiene al dividir el volumen total de calificaciones positivas entre la cantidad de preguntas evaluables que posee cada instrumento:

- Cálculo del instrumento anterior: 30 respuestas positivas totales divididas entre 5 preguntas por encuesta = 6 encuestas favorables.
- Cálculo del instrumento actual: 10 respuestas positivas totales divididas entre 2 preguntas evaluables = 5 encuestas favorables.
- Consolidación de encuestas positivas: La sumatoria de ambos frentes transicionales (6 + 5) arroja un resultado de 11 encuestas positivas.

Este procedimiento arroja el Índice de Satisfacción Global definitivo de la Alcaldía para el periodo:

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN (Encuestas Positivas)	**11**	**78,57%**
INSATISFACCIÓN (Encuestas Negativas)	**3**	**21,43%**
TOTAL ENCUESTAS	**14**	**100%**

Elaboró: Daniela Gómez Galindo – Abogada Contratista Dirección Integral de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS
Reviso y Aprobó: Lina Eva Salinas Morón – Directora Integral de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS

– ALCALDÍA –
MUNICIPAL DE CAJICÁ