

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DEL 2026

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 PQRSDF le parecen adecuados?

En el mes de abril de 2026 se realizaron 21 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano.

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 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	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	3	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	3	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	1	0	0	5
TOTAL	8	16	1	0	0	25

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 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	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	6	8	1	0	0	15

SECRETARÍA DE GOBIERNO – INSPECCIÓN DE POLICÍA 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	1	1	0	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	0	1	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	1	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	3	2	3	2	0	10

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL						
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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

SECRETARÍA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA						
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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

SECRETARÍA 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	2	0	1	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	0	1	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	1	0	3

5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	1	0	3
TOTAL	6	5	1	3	0	15

SECRETARÍA PLANEACIÓN						
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	1	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	0	0	1	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	1	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	1	0	3
TOTAL	6	5	0	4	0	15

SECRETARÍA 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	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

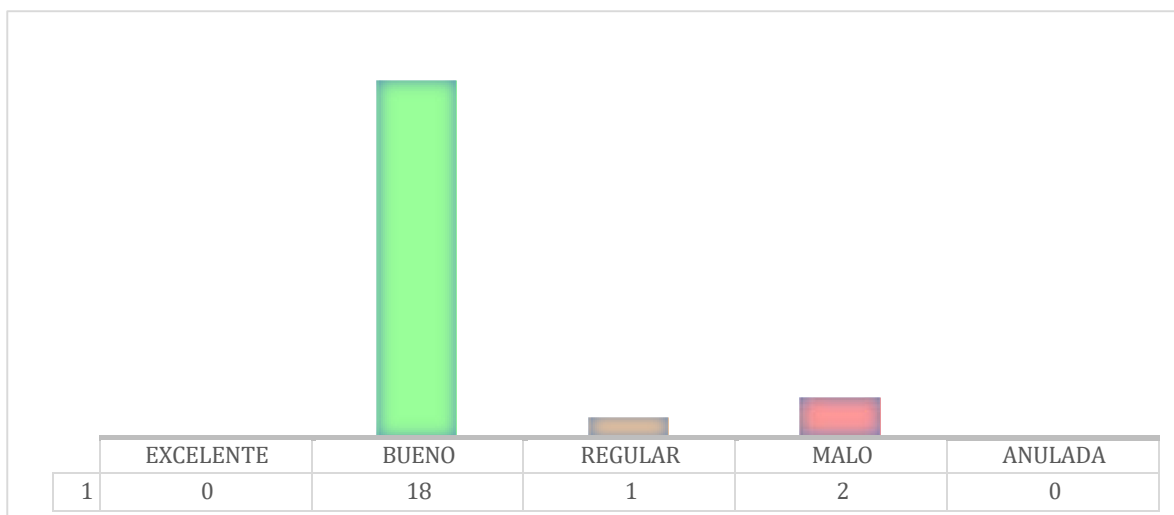
SECRETARÍA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL

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?	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

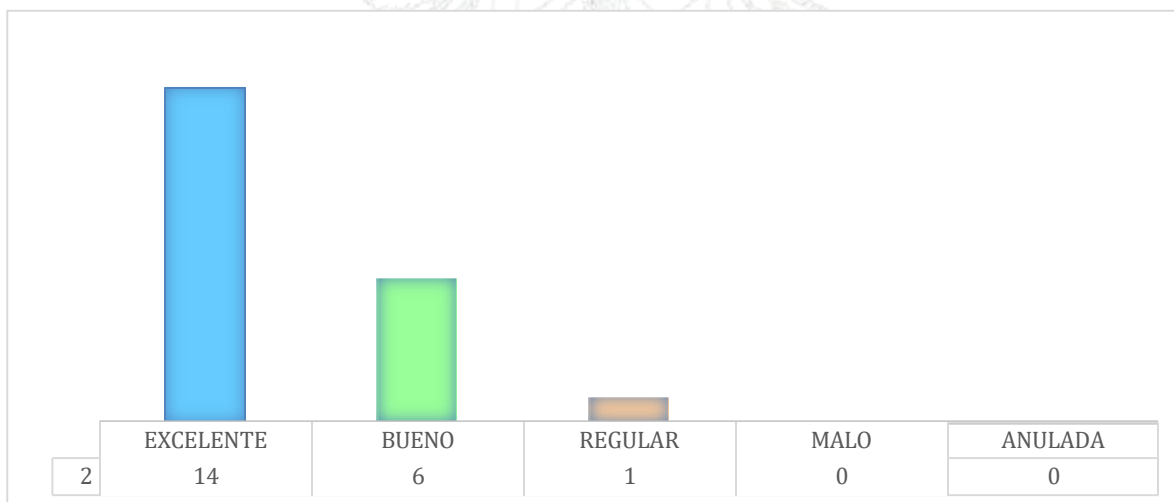
SECRETARÍA JURÍDICA

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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

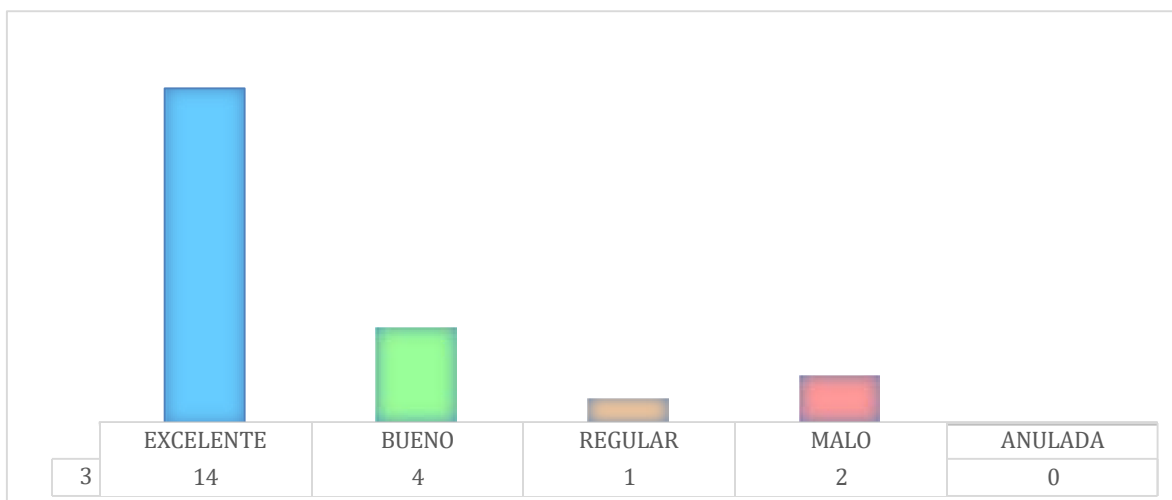
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?



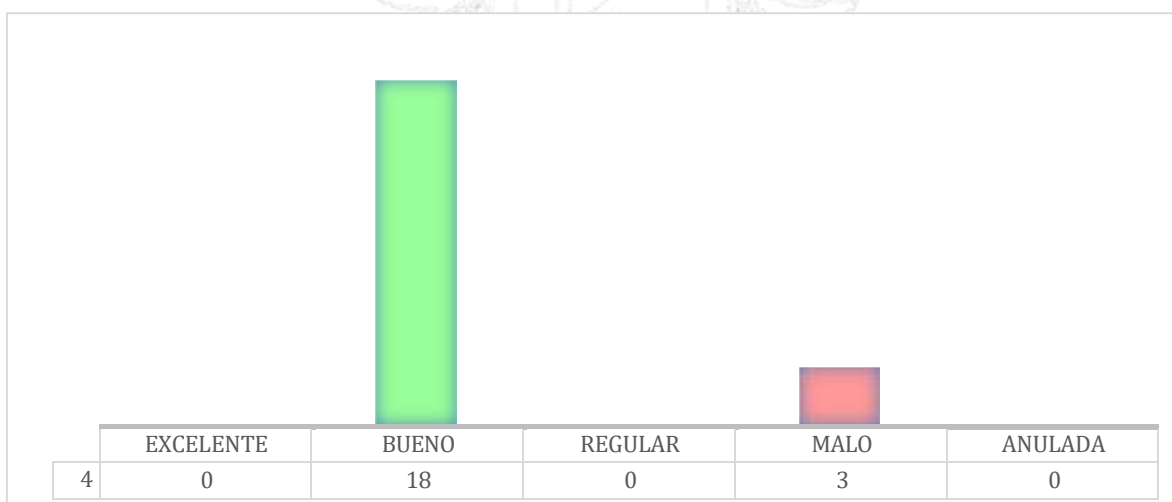
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?



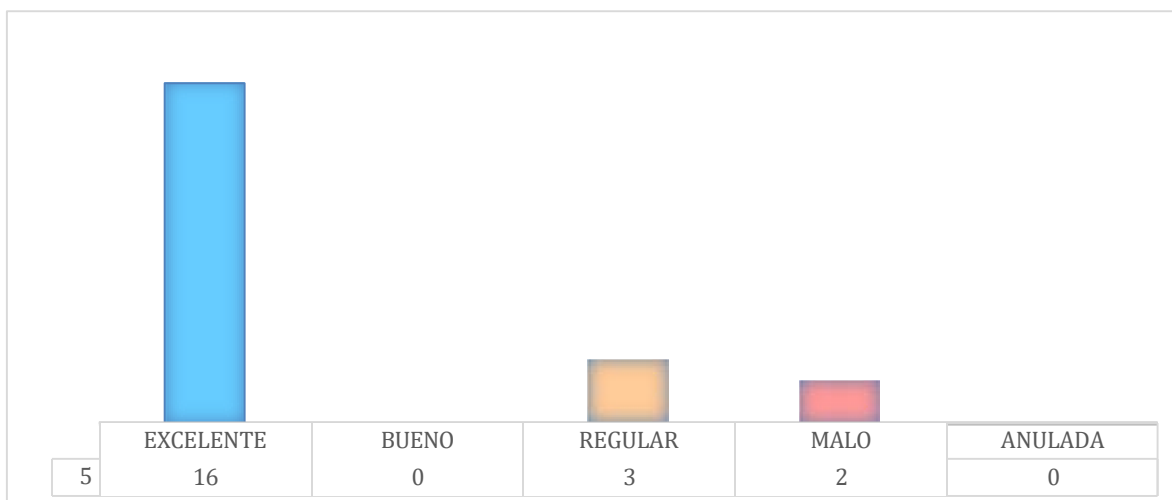
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?



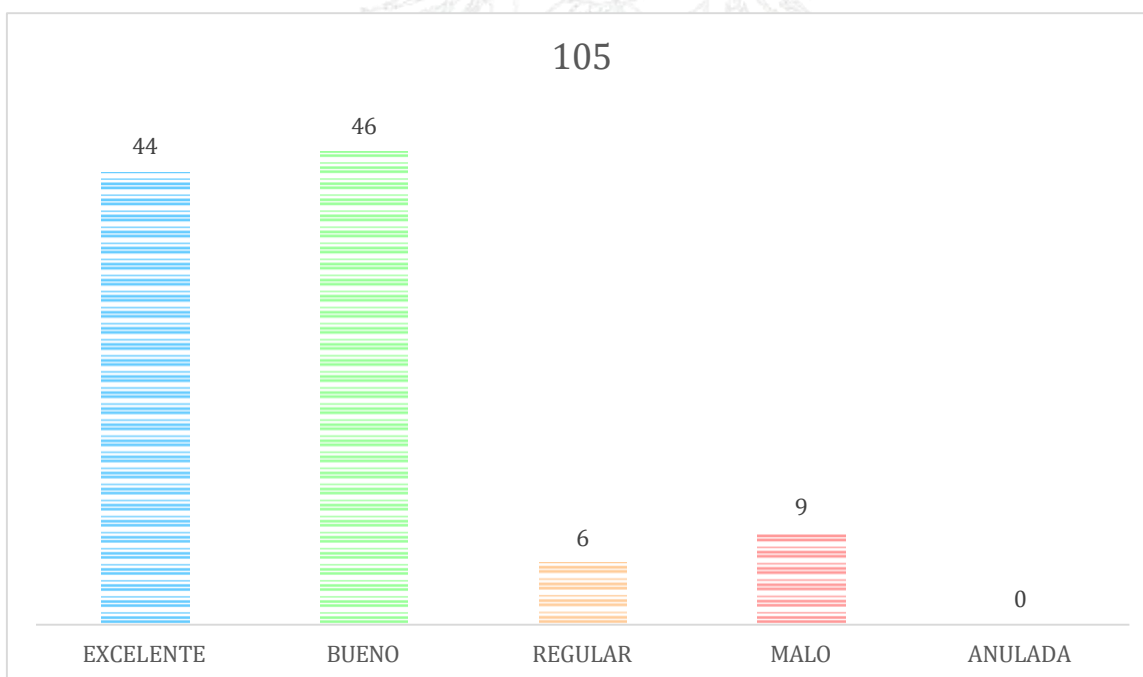
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?



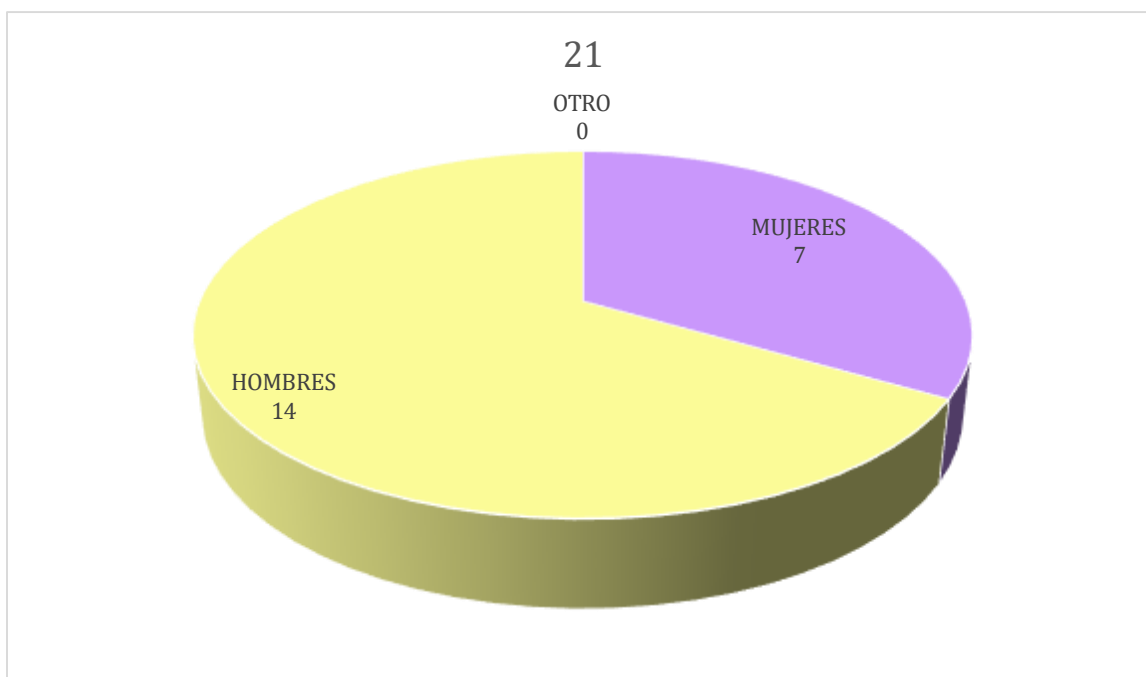
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?



TOTAL, POR PREGUNTAS



CLASIFICACIÓN POR GÉNERO



En el mes de ABRIL el género masculino tuvo una intervención mayor en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

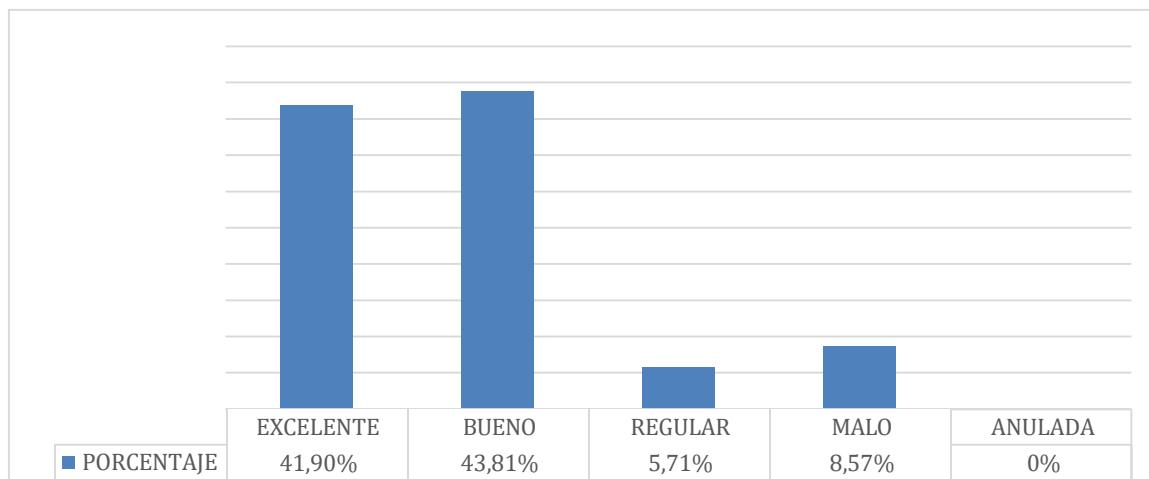
CALIFICACIÓN		
EXCELENTE	44	41,90%
BUENO	46	43,81%
REGULAR	6	5,71%
MALO	9	8,57%
ANULADOS	0	0,00%
TOTAL	105	100%

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 85,71% para el mes de ABRIL de 2026.

**RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES ABRIL 2026**

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



DATOS E INFORMACIÓN

En el mes de ABRIL 2026 se recibieron 21 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales dieciséis (5) 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 ESPERÉ LA RESPUESTA FUE ADECUADO?	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0

PREGUNTA AFECTADA	RESPUESTA
-------------------	-----------

	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	R	M
--	-----------------------------------	---	---

3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	0	1
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 2	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	1

Por lo anterior, la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS realiza un ejercicio de seguimiento mediante el contacto telefónico directo con aquellos Ciudadanos que calificaron negativamente las encuestas de satisfacción dentro de la Administración Municipal, con el fin de validar la veracidad de los reportes e identificar posibles inconsistencias en el registro de la información. En el marco de este análisis, se identificó que, de un total de 21 encuestas aplicadas, una muestra de 5 ciudadanos calificó por lo menos una de las preguntas como "regular" o "malo". Al proceder con las llamadas de verificación a dicha muestra, únicamente se logró establecer una comunicación efectiva con 2 de ellos. De estas interacciones, un ciudadano manifestó haber incurrido en un error involuntario de marcado al momento de registrar su calificación en el formulario digital. Por consiguiente, el ejercicio permitió corroborar un único registro de insatisfacción real, en el cual el usuario ratificó su descontento debido a que la respuesta de fondo otorgada a su requerimiento no resultó favorable a sus intereses. Con el objetivo de detallar estos hallazgos, a continuación, se profundiza en la retroalimentación obtenida para cada caso evaluado.

ANÁLISIS COMPARATIVO POR DEPENDENCIA:

Secretaría de Gobierno - Inspección de Policía Segunda

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

En el formulario digital, el usuario manifestó que las autoridades locales no daban cumplimiento a las órdenes ni a los decretos municipales, calificando como "malo" el conocimiento del tema por parte del funcionario y la respuesta a su necesidad. Al realizar el contacto telefónico directo, se logró corroborar el registro de insatisfacción; el ciudadano ratificó su descontento argumentando que el inspector no ha emitido una respuesta favorable a sus intereses y manifestó su intención de realizar una reiteración de la misma solicitud. Ante esto, se le orientó sobre las acciones y procedimientos que puede seguir, recordándole que los canales de la administración están dispuestos para escuchar sus requerimientos.

Secretaría de Desarrollo Social - Comisaría de Familia 2

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

En el formulario digital, el usuario registró calificaciones de "bueno" en casi todos los ítems evaluados, marcando la opción de "regular" únicamente en la quinta pregunta (referente a los medios de comunicación) e indicando en sus observaciones que los canales están dispuestos para cualquier solicitud. Al realizar el seguimiento telefónico, se identificó una corrección en el reporte; el ciudadano manifestó estar contento con el servicio brindado y aclaró que la asignación de dicha calificación fue un error involuntario, añadiendo que actualmente se encuentra a la espera de su audiencia de conciliación.

Elaboró: Daniela Gómez Galindo – Contratista

Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón - Directora Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.