

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE NOVIEMBRE 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 octubre de 2025 se realizaron 49 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	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

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	0	1	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	1	1	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	3	0	1	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	1	0	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	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	2	0	0	4
TOTAL	5	9	5	1	0	20

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?	0	3	0	1	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	0	1	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	0	0	1	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	0	1	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	0	1	0	4
TOTAL	7	8	0	5	0	20

SECRETARIA GENERAL-DIRECCION DE CONTRATACION						
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

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	12	0	0	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	6	0	0	0	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	7	0	0	0	12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	9	3	0	0	12
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	11	0	1	0	0	12
TOTAL	22	34	4	0	0	60

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?	2	0	0	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	4	3	3	0	0	10

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 acudió, 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

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	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	9	6	0	0	0	15

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 acudió, 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

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	3	1	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	3	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	1	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	3	0	0	4
TOTAL	3	11	6	0	0	20

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	2	2	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	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	10	6	4	0	0	20

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	4	0	1	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	3	0	1	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	3	0	1	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	1	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	1	1	0	5
TOTAL	5	14	1	5	0	25

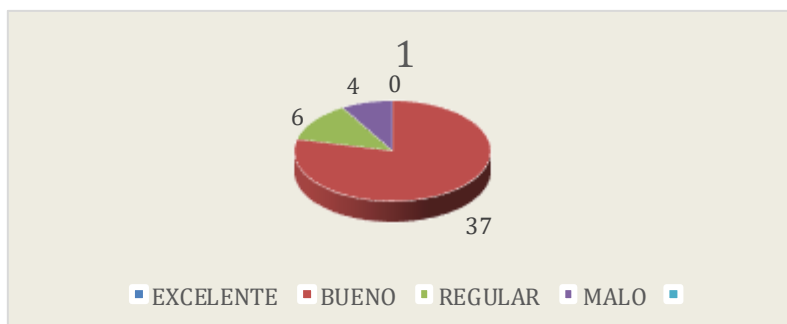
SECRETARIA DE SALUD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener 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

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	2	1	1	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	0	1	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	3	0	1	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	1	0	4
TOTAL	8	5	4	3	0	20

SECRETARIA 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	0	1	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	1	1	0	0	5

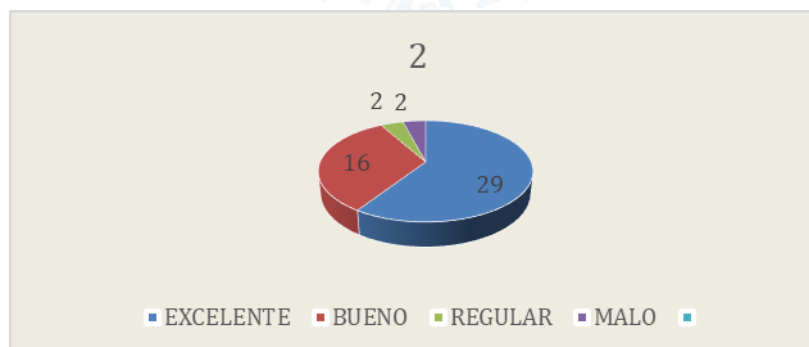
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 37
Regular: 6
Malo: 4



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

Excelente: 29
Bueno: 16
Regular: 2
Malo: 2



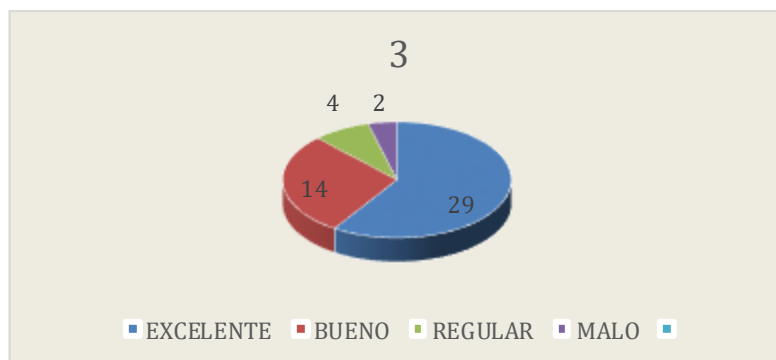
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 29

Bueno: 14

Regular: 4

Malo: 2



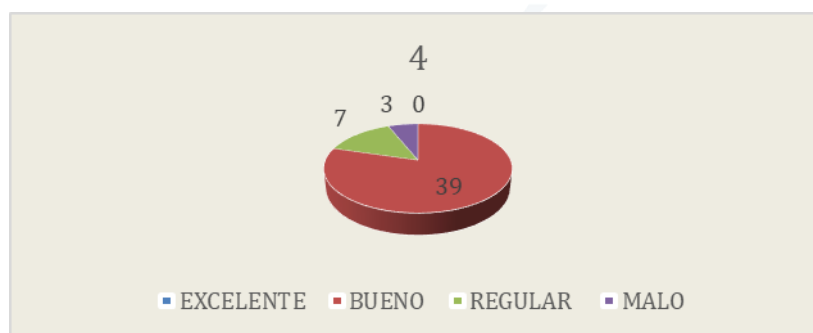
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?

Excelente: 0

Bueno: 39

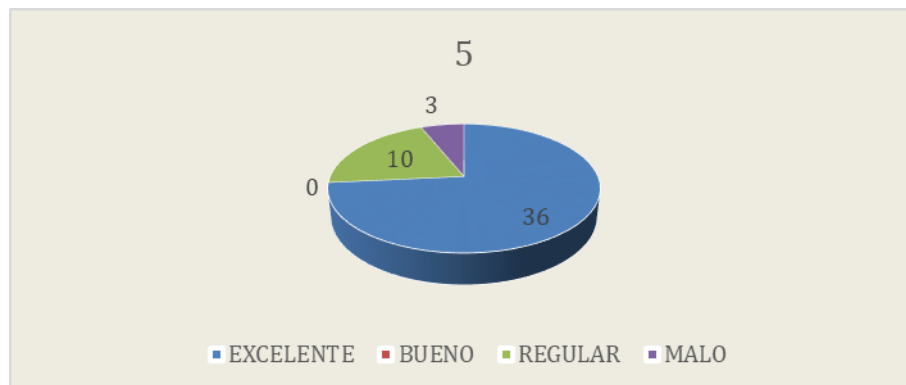
Regular: 7

Malo: 3



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

Excelente: 36
Bueno: 0
Regular: 10
Malo: 3



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
94	108	29	14	0	245

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
24	21	4
49		

En mes de NOVIEMBRE 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	94	38.37
BUENO	108	44.08
REGULAR	29	11.84
MALO	14	5.71
ANULADOS	0	0.00
TOTAL	245	100%

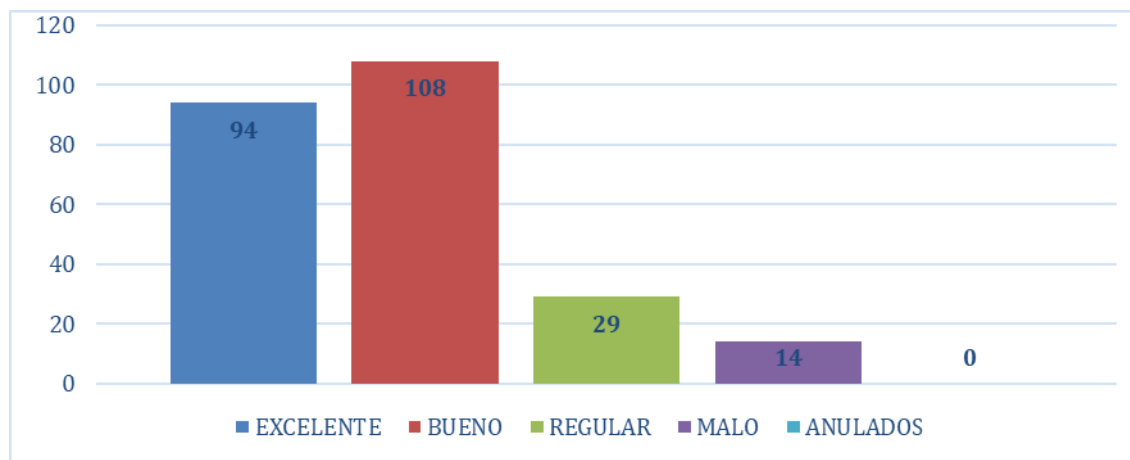
Según lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción de acuerdo con las encuestas aplicadas en las Diferentes Secretarías, áreas de la Administración Municipal de Cajicá es del 82.45 % para el mes de NOVIEMBRE de 2025.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

**RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES NOVIEMBRE DE 2025**

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 NOVIEMBRE 2025 se recibieron 49 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales Diez (10) 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?	COMISARÍA 1	0	1
	COMISARIA 2	1	0
	COMISARIA 3	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	2	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	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 3	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	COMISARIA 1	1	0
	COMISARIA 3	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	COMISARIA 1	1	0
	COMISARIA 3	0	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	3	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	0	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS?	COMISARÍA 1	2	0
	COMISARIA 3	0	1
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO	3	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1

Por lo anterior la Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano 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,

SECRETARIA DE GOBIERNO-DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS

- La ciudadana manifiesta su inconformidad, ya que presentó la queja y esta fue negada en dos ocasiones, argumentándole múltiples observaciones. Asimismo, tuvo que modificar el correo en dos ocasiones hasta que finalmente, en el tercer envío, la queja fue aceptada.

- La ciudadana indica que no se trató de un trámite personal, sino que se realizó por medio de correo electrónico, motivo por el cual lo calificó de esa manera, se indica en la llamada de retroalimentación la aclaración que el trámite de respuesta corresponde a la Secretaria que se le asignó el radicado y no a la Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS.
- Se realizaron varias llamadas; sin embargo, el número de teléfono celular se encuentra en buzón de voz.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL-COMISARIA 1

- El ciudadano manifiesta su inconformidad, señalando que el personal de seguridad le brindó una atención grosera y no le proporcionó información. Asimismo, indica que no había inspector, por lo que no pudo realizar su trámite. Refiere que se le está acusando de hechos que no ha cometido y que solicitaba orientación para proceder con su defensa; sin embargo, no fue atendido. Finalmente, señala que cuenta con un abogado para presentar la contrademanda correspondiente.
- El ciudadano manifiesta que no alcanzó a concluir la encuesta de calificación; no obstante, en términos generales, la atención brindada por el personal que lo atendió fue muy buena.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL -COMISARIA 3

- El ciudadano manifiesta que hubo demora en la respuesta para la asignación de la cita, califica negativamente el desempeño del funcionario y señala que los medios de comunicación fueron deficientes; en general, indica que no quedó satisfecho con el servicio recibido.

SECRETARIA DE GOBIERNO-INSPECCION 2

- Se realizaron varias llamadas; sin embargo, no se obtuvo respuesta.

SECRETARIA DE HACIENDA

- La ciudadana indica que no pudo realizar el trámite de manera virtual, lo cual fue motivo de su insatisfacción.
- Se realizaron varias llamadas el celular no tiene señal

SECRETARIA DE GOBIERNO

- El ciudadano se encuentra insatisfecho, ya que al ser atendido se le indicó que la dependencia no tenía competencia para resolver su situación.
- El ciudadano indica que la atención fue excelente, destacando a la señora Clara como una gran persona; asimismo, señala que el trato fue adecuado desde el personal de seguridad hasta el momento en que fue atendido y se retiró.

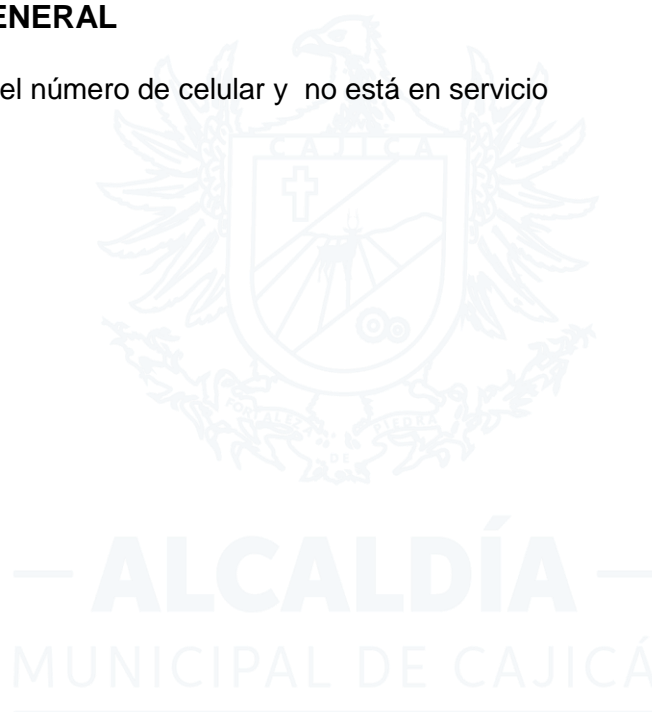
- Se realizaron varias llamadas; sin embargo, no se obtuvo respuesta.

SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- El ciudadano manifiesta que, debido a la falta de información inicial, tuvo que realizar múltiples gestiones y fue remitido en repetidas ocasiones, lo que generó confusión y demoras.
- Se realizaron varias llamadas; sin embargo, no se obtuvo respuesta.

SECRETARIA GENERAL

- Se marcó a el número de celular y no está en servicio



*Elaboró: Karen Lemus – Contratista / Apoyo Karen Salamanca
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*