

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JUNIO 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 junio de 2025 se realizaron 67 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

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 acudió, 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 acorde para la atención del usuario?	0	1	0	0	0	1
TOTAL	0	5	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	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	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	3	1	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	9	8	3	0	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	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?	4	0	0	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?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	12	8	0	0	0	20

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	9	0	1	0	10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	5	0	0	0	10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	6	0	0	0	10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	10	0	0	0	10
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	9	0	0	1	0	10

TOTAL	18	30	0	2	0	50
--------------	-----------	-----------	----------	----------	----------	-----------

INSPECCION 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?	0	2	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	2	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
TOTAL	2	8	0	0	0	10

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	5	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	2	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	4	0	1	0	0	5
TOTAL	10	14	1	0	0	25

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

TOTAL	3	2	0	0	0	5
--------------	---	---	---	---	---	---

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	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
TOTAL	6	4	0	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 acudí, fue adecuado?	0	5	0	1	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?	0	5	0	1	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	4	0	1	1	0	6
TOTAL	12	12	1	5	0	30

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 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
TOTAL	6	4	0	0	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	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 acorde para la atención del usuario?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	6	0	0	0	10

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
TOTAL	3	2	0	0	0	5

SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION 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	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 acorde para la atención del usuario?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	6	0	0	0	10

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	1	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	1	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	2	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	7	1	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	7	0	1	0	0	8
TOTAL	20	17	3	0	0	40

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	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 de los usuarios?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

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	1	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2	0	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?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	9	10	1	0	0	20

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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

SECRETARIA DE 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	8	0	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	1	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	2	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	8	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	8	0	0	0	0	8
TOTAL	21	19	0	0	0	40

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	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	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 acorde para la atención del usuario?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	5	5	0	0	0	10

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

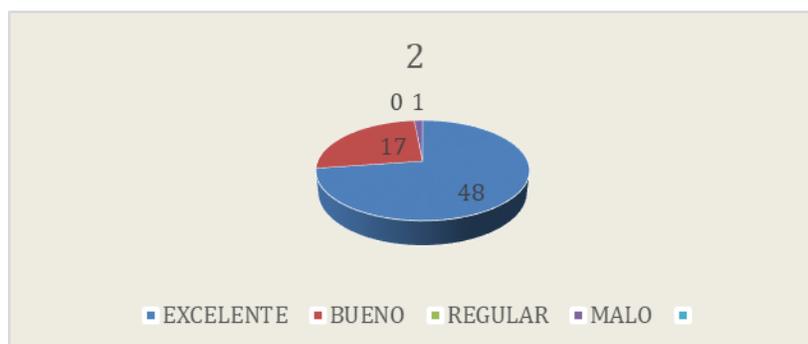
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 57
Regular: 2
Malo: 2



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

Excelente:48
Bueno: 17
Regular: 0
Malo: 1



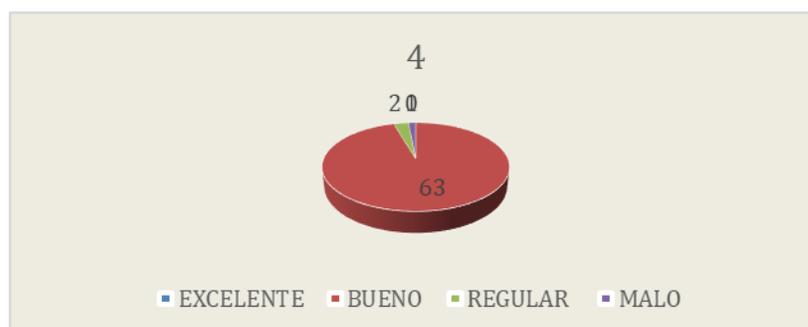
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 43
Bueno: 21
Regular: 1
Malo: 1



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

Excelente: 0
Bueno: 63
Regular: 2
Malo: 1



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

Excelente: 59
Bueno: 1
Regular: 4
Malo: 2



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
150	164	13	8	0	335

CLASIFICACION DE POR

GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
35	24	8
67		

En mes de JUNIO 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	44,78
BUENO	164	48,96
REGULAR	13	3,88
MALO	8	2,39
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	335	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 93.74 % para el mes de JUNIO de 2025.

Elaboró: Karen Lemus – Contratista
Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS