

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JULIO 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 julio de 2025 se realizaron 84 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 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 su 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 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	1	1	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 su 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	5	2	3	0	0	10

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	2	1	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 su necesidad?	0	2	1	0	0	3
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	6	6	3	0	0	15

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

TOTAL	15	10	0	0	0	25
--------------	----	----	---	---	---	----

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	20	1	1	0	22
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	14	7	1	0	0	22
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	14	7	0	1	0	22
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	20	1	1	0	22
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	20	0	1	1	0	22
TOTAL	48	54	4	4	0	110

SECRETARIA DE GOBIERNO-INSPECCIÓN 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	1	1	1	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	1	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 su necesidad?	0	1	2	0	0	3
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	0	0	2	1	0	3
TOTAL	2	3	6	4	0	15

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	1	2	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	0	0	2	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	0	1	2	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	5	1	2	0	8

5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5	0	1	2	0	8
TOTAL	16	10	4	10	0	40

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 su 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

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	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 su 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 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	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?	0	1	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su 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	2	3	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 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 su necesidad?	0	5	0	0	0	5
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5	0	0	0	0	5
TOTAL	11	14	0	0	0	25

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

SECRETARIA DE EDUCACIÓN						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (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 su necesidad?	0	2	0	0	0	2
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	6	0	0	0	10

SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (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 su 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 HACIENDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	10	1	0	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	1	0	0	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	2	0	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	10	1	0	0	11
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	10	0	1	0	0	11
TOTAL	29	23	3	0	0	55

SECRETARIA DE 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	1	2	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	2	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	0	2	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	3	0	2	0	5
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	0	2	0	5
TOTAL	7	7	1	10	0	25

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?	5	1	0	1	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1	0	1	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	4	1	2	0	7
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	2	1	0	7
TOTAL	14	11	3	7	0	35

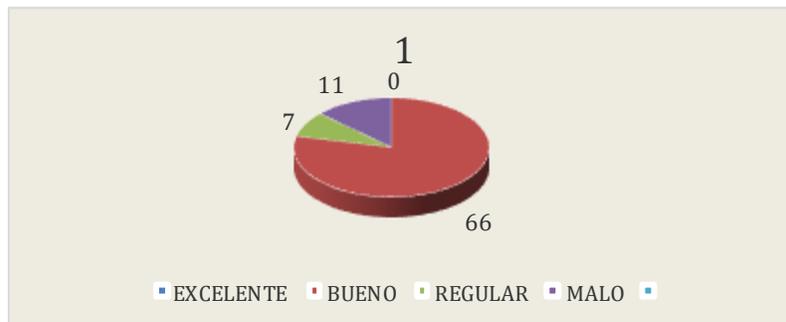
SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	0	0	1	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0	0	0	1
44- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	0	0	1	0	1
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	1	0	0	1
TOTAL	0	2	1	2	0	5

SECRETARIA DE 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	2	0	1	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	1	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	1	1	1	0	3
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	1	1	0	3
TOTAL	3	4	3	5	0	15

OFICINA DE ARCHIVO Y GESTION DOCUMENTAL						
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 su 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

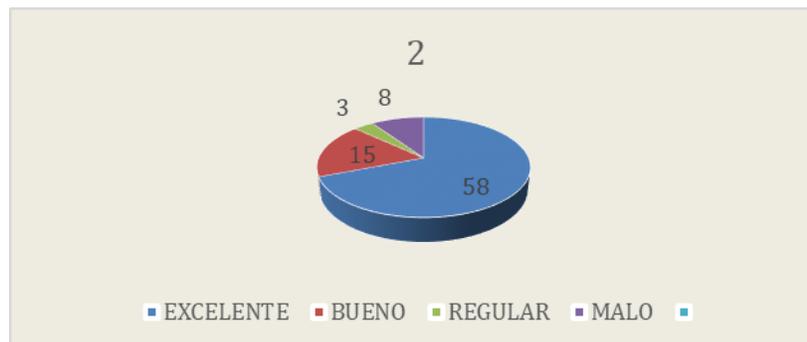
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 66
Regular: 7
Malo: 11



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

Excelente: 58
Bueno: 15
Regular: 3
Malo: 8



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

Excelente: 55
Bueno: 19
Regular: 1

Malo: 9



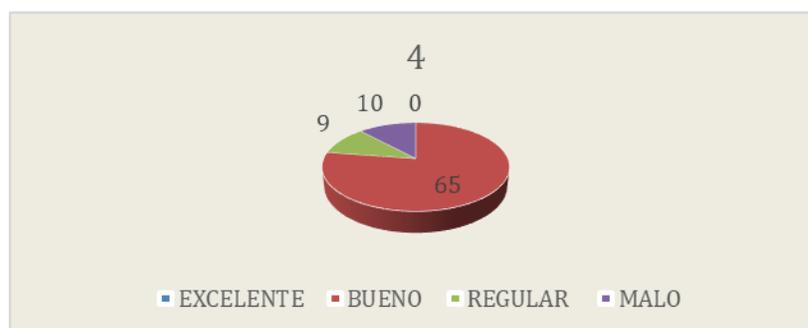
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?

Excelente: 0

Buena: 65

Regular: 9

Malo: 10



4. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRSDf le parecen adecuados?

Excelente: 64

Buena: 0

Regular: 12

Malo: 8



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
177	165	32	46	0	420

CLASIFICACION DE PQRSDF GÉNERO		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
45	31	8
84		

En el mes de JULIO 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	177	46,58
BUENO	165	43,42
REGULAR	32	8,42
MALO	46	12,11
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	420	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 90.00 % para el mes de JULIO de 2025.

Elaboró: Karen Lemus – Contratista
Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.
Proyectó y revisó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al usuario, al ciudadano y PQRS