

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO 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 enero de 2025 se realizaron 63 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	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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	7	8	0	0	0	15

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	2	1	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	5	8	2	0	0	15

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?	0	3	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	3	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	1	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2	0	0	1	0	3
TOTAL	2	10	1	2	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	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 GENERAL-ARCHIVO

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 GENERAL - DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO 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	5	1	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	1	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1	1	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	1	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	5	0	1	0	0	6
TOTAL	13	11	5	1	0	30

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	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 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	5	3	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	3	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	6	2	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	6	0	2	0	0	8
TOTAL	18	15	7	0	0	40

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

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	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 EDUCACION

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	2	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	1	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	1	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	1	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	2	0	0	3
TOTAL	3	4	7	1	0	15

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	5	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	0	0	5
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	4	0	1	0	0	5
TOTAL	12	11	2	0	0	25

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

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 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	2	0	1	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	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	2	0	1	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2	0	0	1	0	3
TOTAL	4	6	0	5	0	15

SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	5	2	1	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	3	2	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	3	2	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	3	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	5	0	2	1	0	8
TOTAL	11	16	11	2	0	40

SECRETARIA JURIDICA

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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?	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?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	10	9	1	0	0	20

OTRA

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	2	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	2	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	2	0	0	3
TOTAL	3	6	6	0	0	15

SECRETARIA GENERAL -DIRECCION DE CONTRATACIÓN

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	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	1	1	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	3	5	2	0	0	10

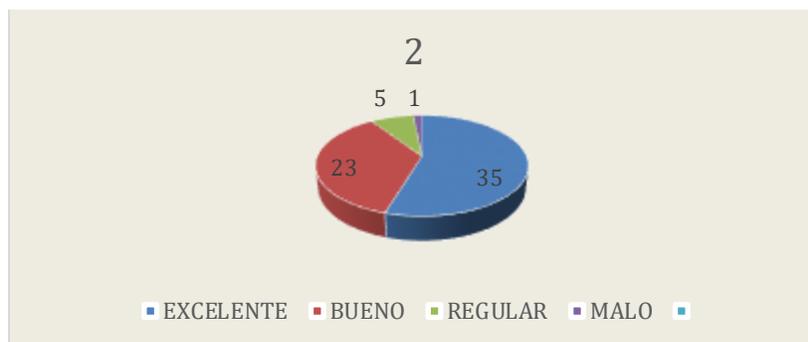
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 48
Regular: 13
Malo: 2



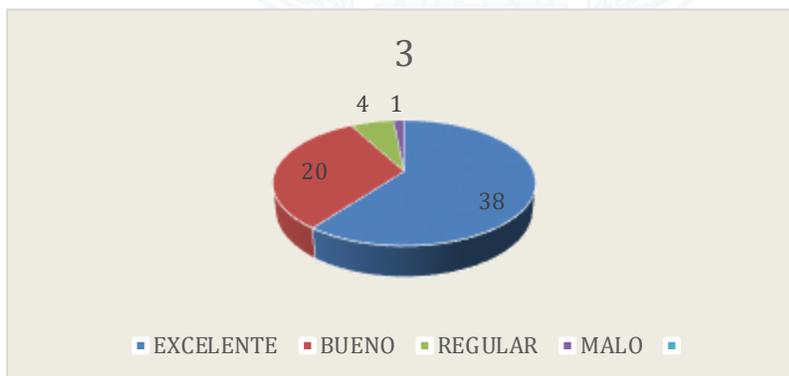
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 35
Bueno: 23
Regular: 5
Malo: 1



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

Excelente: 38
Bueno: 20
Regular: 4
Malo: 1



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

Excelente: 0
Bueno: 46
Regular: 13
Malo: 4



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

Excelente: 47
Bueno: 0
Regular: 13
Malo: 3



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
120	137	47	11	0	315

CLASIFICACION POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
33	26	4
63		

En mes de ENERO el género femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción al Ciudadano.

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

CALIFICACION		
EXCELENTE	120	38,10
BUENO	137	43,49
REGULAR	47	14,92
MALO	11	3,49
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	315	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 81.59 % para el mes de ENERO 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

— **ALCALDÍA** —
 MUNICIPAL DE CAJICÁ