

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE FEBRERO 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 febrero de 2025 se realizaron 84 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

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	4	2	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	2	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	1	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	2	1	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	4	0	2	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

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

<b>COMISARIA 3</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

<b>DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	9	1	1	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	4	0	0	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	5	0	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	9	2	0	0	11
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	8	3	0	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>55</b>

<b>GESTION DEL RIESGO</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
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?	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
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

INSPECCION 2						
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	0	1	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	1	0	1
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

INSPECCION 3						
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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

MO REGISTRA DEPENDENCIA						
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	4	3	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	3	1	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	3	1	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	1	1	0	7

5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	4	0	3	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

SECRETARIA DE AMBIENTE						
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?	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	1	1	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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?	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
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS**

<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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	3	0	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	2	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
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?	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
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	19	1	1	0	21
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	15	6	0	0	0	21
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	14	4	2	1	0	21
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	17	2	2	0	21
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	17		3	1	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>105</b>

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	1	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?	0	2	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	1	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención de los usuarios ?	1	0	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SECRETARIA DE PLANEACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	6	0	0	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2	0	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1	0	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	6	0	0	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	5	0	1	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

SECRETARIA SALUD						
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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

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 acudió, 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?	2	3	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 ?	5	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

SECRETARIA DE GENERAL						
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	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	5	0	0	0	5
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	5	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

SECRETARIA JURIDICA						
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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

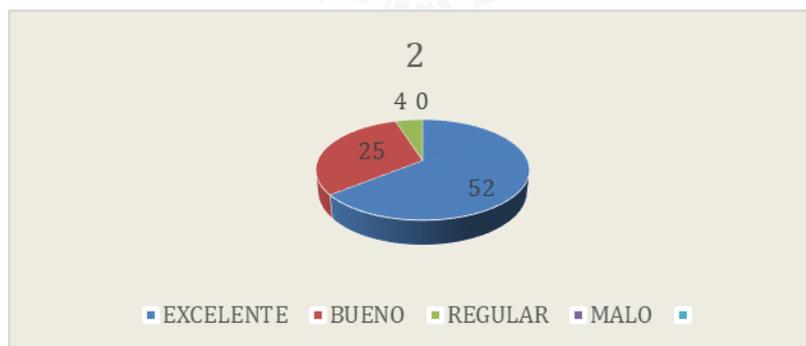
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 06  
Bueno: 64  
Regular: 11  
Malo: 03



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

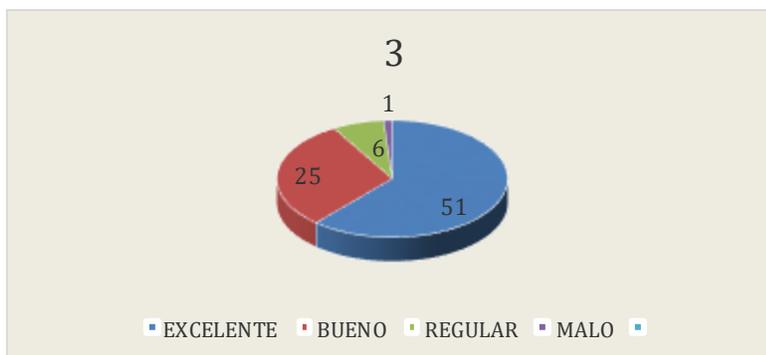
Excelente: 52  
Bueno: 25  
Regular: 04  
Malo: 0



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

Excelente: 51  
Bueno: 25  
Regular: 06

Malo: 01



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

Excelente: 0  
Bueno: 69  
Regular: 08  
Malo: 07



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

Excelente: 67  
Bueno: 03  
Regular: 12  
Malo: 2

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
180	186	41	13

### CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
55	22	7
84		

En mes de FEBRERO 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	180	42,86
BUENO	186	44,29
REGULAR	41	9,76
MALO	13	3,09
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 87,15 % para el mes de FEBRERO de 2025.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

*Elaboró: Karen Salamanca – Profesional universitaria*  
*Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.*  
*Lina Eva Salinas Moron*  
*Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*