

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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 diciembre de 2025 se realizaron 45 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano reflejando la siguiente calificación por parte de los Ciudadanos:

SECRETARIA DE GOBIERNO-DIRECCION DE GESTION DEL 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	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- ¿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 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 acudió, fue adecuado?	0	5	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	3	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2	1	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	2	0	0	5
TOTAL	7	15	3	0	0	25

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 acudió, fue adecuado?	0	5	2	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	3	0	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	3	0	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	2	0	0	7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	3	0	0	7
TOTAL	12	16	7	0	0	35

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 acudió, fue adecuado?	0	4	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	1	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	0	1	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	1	0	0	5
TOTAL	12	8	5	0	0	25

SECRETARIA DE GOBIERNO-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	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-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	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	1	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	4	1	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	5	0	0	0	0	5
TOTAL	12	10	3	0	0	25

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	2	0	1	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?	2	1	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	1	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	5	7	1	2	0	15

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	2	1	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?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	8	5	2	0	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 acudió, fue adecuado?	0	0	1	1	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	0	2	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	2	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	0	0	2	0	0	2
TOTAL	0	2	7	1	0	10

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

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 PLANEACIÓN

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	2	1	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	4	1	1	0	6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	2	0	0	6
TOTAL	10	12	7	1	0	30

SECRETARIA DE 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	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	0	1	0	1
TOTAL	0	0	0	5	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 acudió, fue adecuado?	0	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2	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	2	2	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	8	10	2	0	0	20

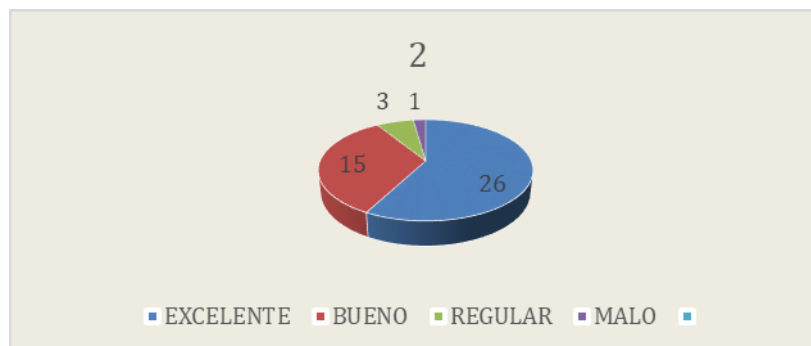
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 29
Regular: 8
Malo: 3



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

Excelente: 26
Bueno: 15
Regular: 3
Malo: 1



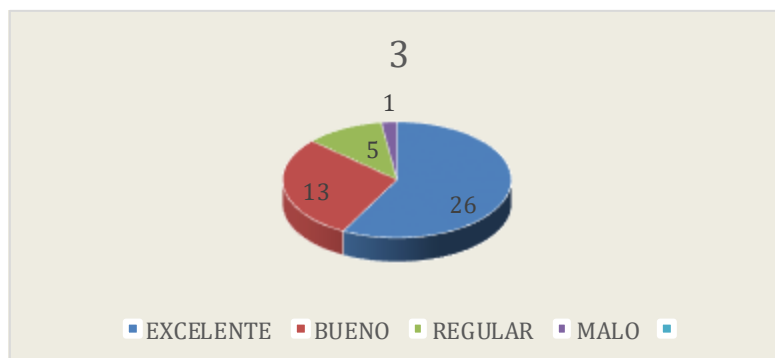
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 26

Bueno: 13

Regular: 5

Malo: 1



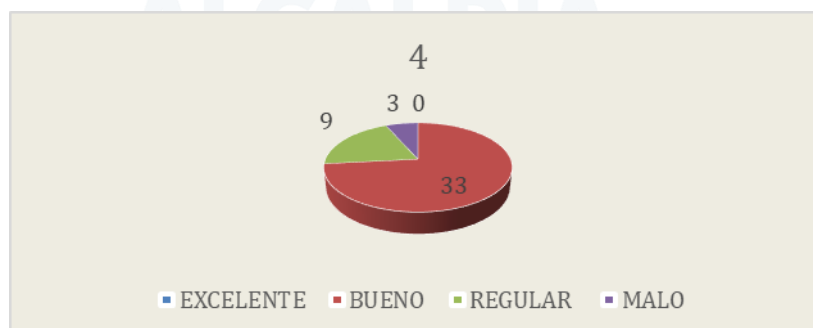
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 0

Bueno: 33

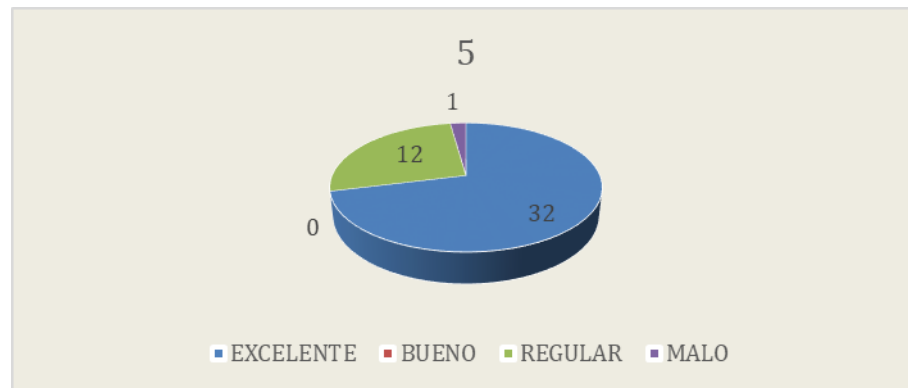
Regular: 9

Malo: 3



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

Excelente: 32
Bueno: 0
Regular: 12
Malo: 1



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
84	95	37	9	0	225

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
23	18	4
45		

En mes de DICIEMBRE 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	84	37,33
BUENO	95	42,22
REGULAR	37	16,44
MALO	9	4,00
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	225	100%

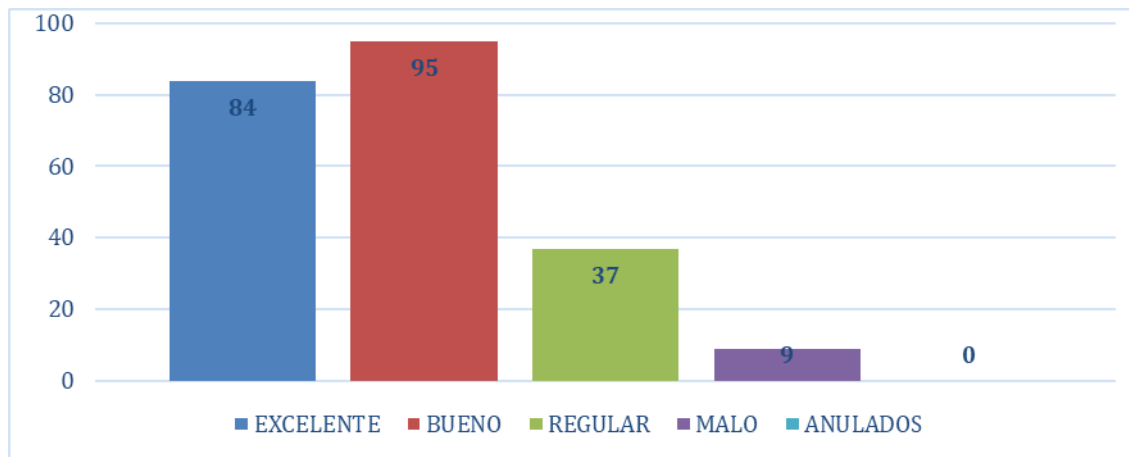
Según lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción de acuerdo con las encuestas aplicadas en las Diferentes Secretarías, áreas de la Administración Municipal de Cajicá es del 79.56 % para el mes de DICIEMBRE de 2025.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

**RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS
MES DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 2025 se recibieron 45 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 ESPERÉ LA RESPUESTA FUE ADECUADO?	COMISARIA 3	2	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	INSPECCION 2	1	0
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE PLANEACION	2	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	COMISARIA 2	1	0
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	2	0
	SECRETARIA DE PLANEACION	1	0
	SECRETARIA DE SALUD	0	1

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

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

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario, Al Ciudadano y PQRS – Secretaria General realiza retroalimentación a través de llamada telefónica con algunos de los Ciudadanos que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal el resultado se relaciona a continuación:

SECRETARIA GENERAL-DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-Número no coincide a la persona relacionada
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	- No fue posible la comunicación , se intentó en varias oportunidades
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL-COMISARIA 3	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica que fue error en la calificación , ya que toda la atención fue buena y en los tiempos oportunos
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 si necesidad?	

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

SECRETARIA DE GOBIERNO -INSPECCION DE POLICIA 2	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica que fue error en la calificación , ya que toda la atención fue buena y en los tiempos oportunos
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE PLANEACION	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica está inconforme con la atención , dado que no se han cumplido con los tiempos establecidos y que tenían que hacerles el trabajo
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica está inconforme con la atención ,no ha obtenido respuesta y decide volver a radicar la solicitud por pqrsdf
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE PLANEACION -SISBEN	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica está inconforme con la atención pues fue discriminada por la funcionaria pública , no le respondió en los tiempos adecuados, la respuesta brindada fue que tenía una familia muy disfuncional y no frente al tema de consulta
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE SALUD	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica está inconforme con la atención pues ya han pasado 4 meses y la dependencia no cumple con los tiempos ,la respuesta no cubre la necesidad a lo que él solicita , el sigue en espera de visitas del ente competente
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

SECRETARIA DE HACIENDA	
RETROALIMENTACION POR PARTE DE LA DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	RESPUESTA DEL CIUDADANO
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	-El ciudadano indica está inconforme con la atención siente que están realizando un trámite ilegal, se siente vulnerado es sus derechos y colocara una tutela a la secretaria
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 si necesidad?	
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	

Elaboró: Karen Lemus – Contratista

Elaboró: Luisa Forero – Contratista

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