

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
MES DE MARZO DE 2026**

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 marzo de 2026 se realizaron 47 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano.

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 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	1	0	2	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	2	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	2	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	2	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	1	1	0	3
TOTAL	3	2	1	9	0	15

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA DE FAMILIA 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	2	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	1	1	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	0	1	1	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	1	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	1	0	4
TOTAL	6	4	4	6	0	20

SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN 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	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?	1	0	1	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	5	2	3	0	0	10

SECRETARÍA DE GOBIERNO – INSPECCIÓN DE POLICÍA 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	19	1	0	0	20
2- ¿La persona que lo atendió	14	5	1	0	0	20

tuvo un trato amable y cordial?						
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	14	5	1	0	0	20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	19	1	0	0	20
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	17	0	3	0	0	20
TOTAL	45	48	7	0	0	100

SECRETARÍA 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	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN						
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	2	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	3	6	1	0	0	10

SECRETARÍA 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	6	1	1	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?	4	3	0	1	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	2	1	0	8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	5	0	3	0	0	8
TOTAL	14	17	6	3	0	40

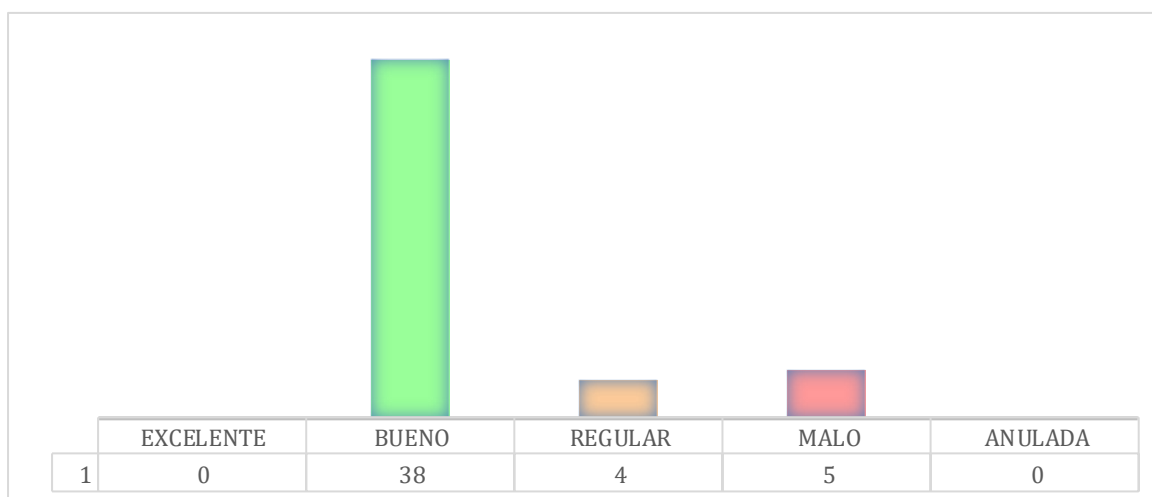
SECRETARÍA PLANEACIÓN						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	3	1	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	10	7	3	0	0	20

SECRETARÍA 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	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	1	0	0	0	0	1

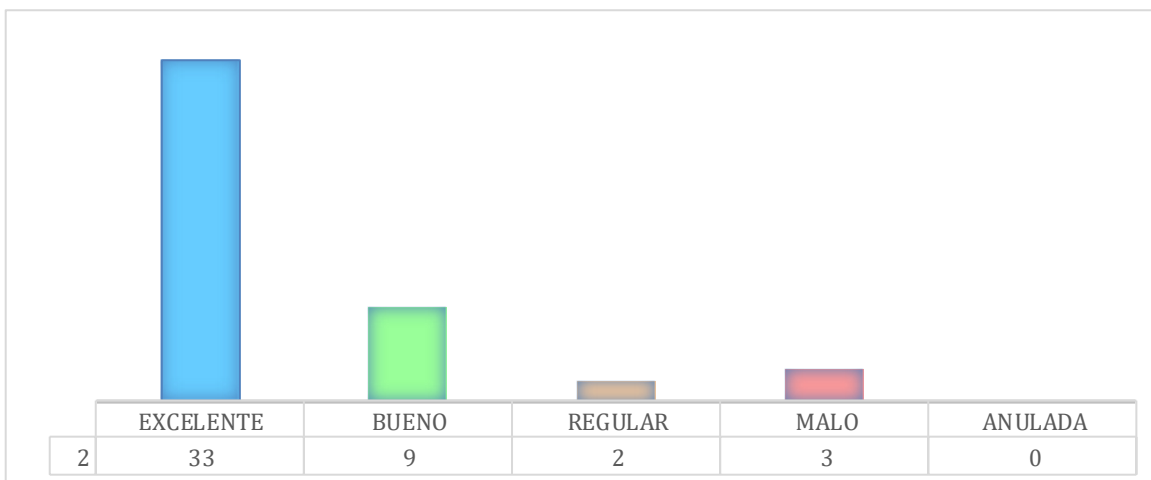
sobre el tema?						
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

SECRETARÍA 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	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

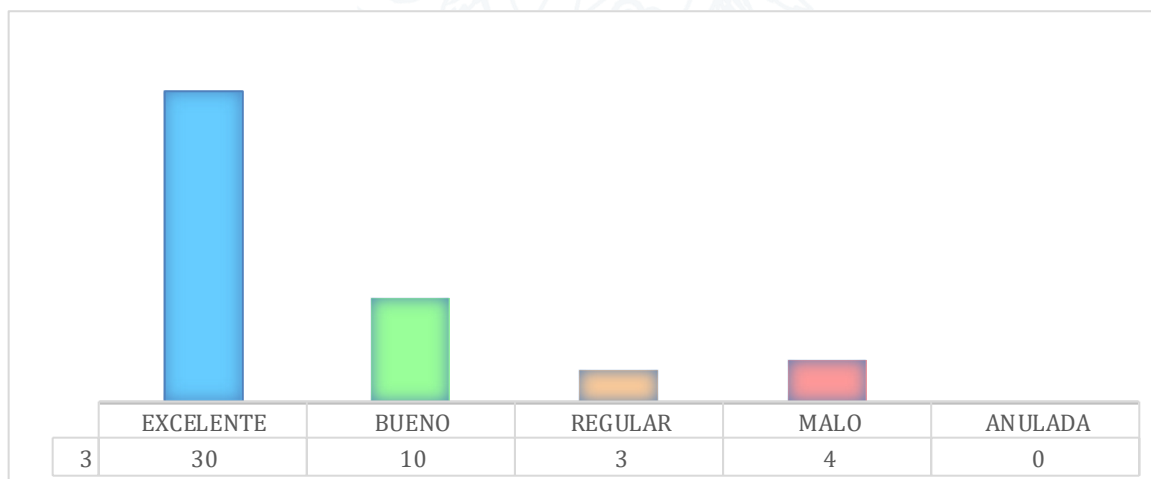
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?



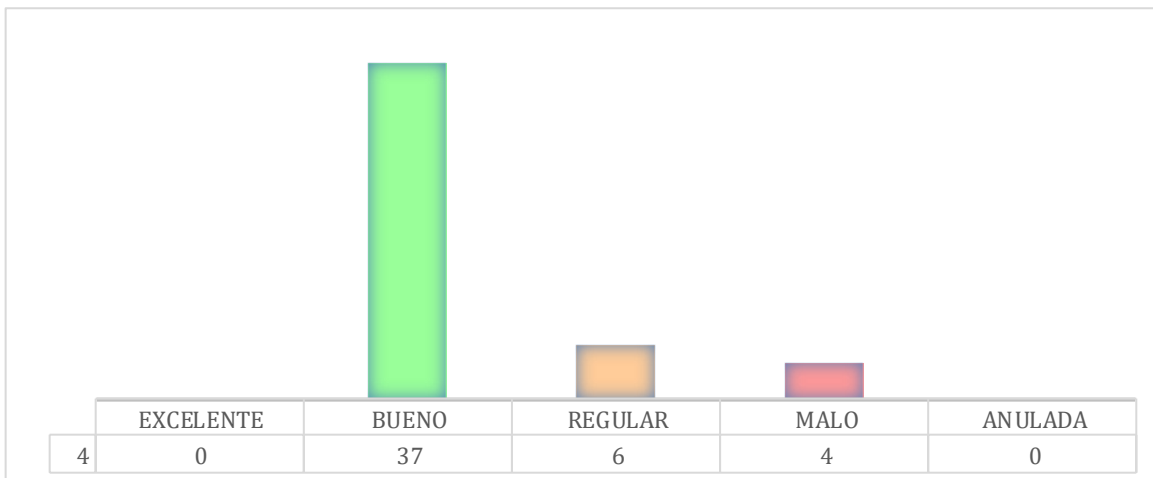
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?



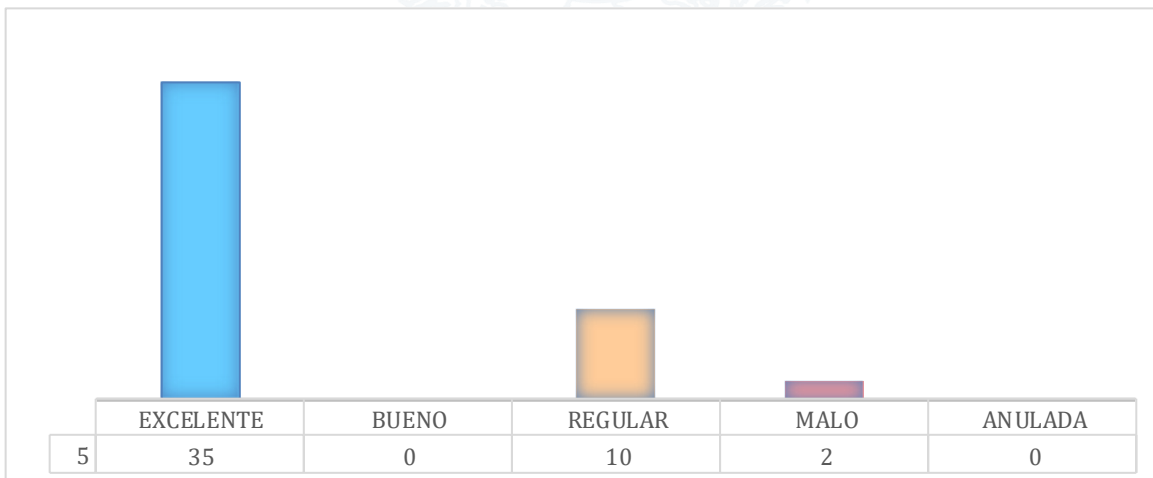
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?



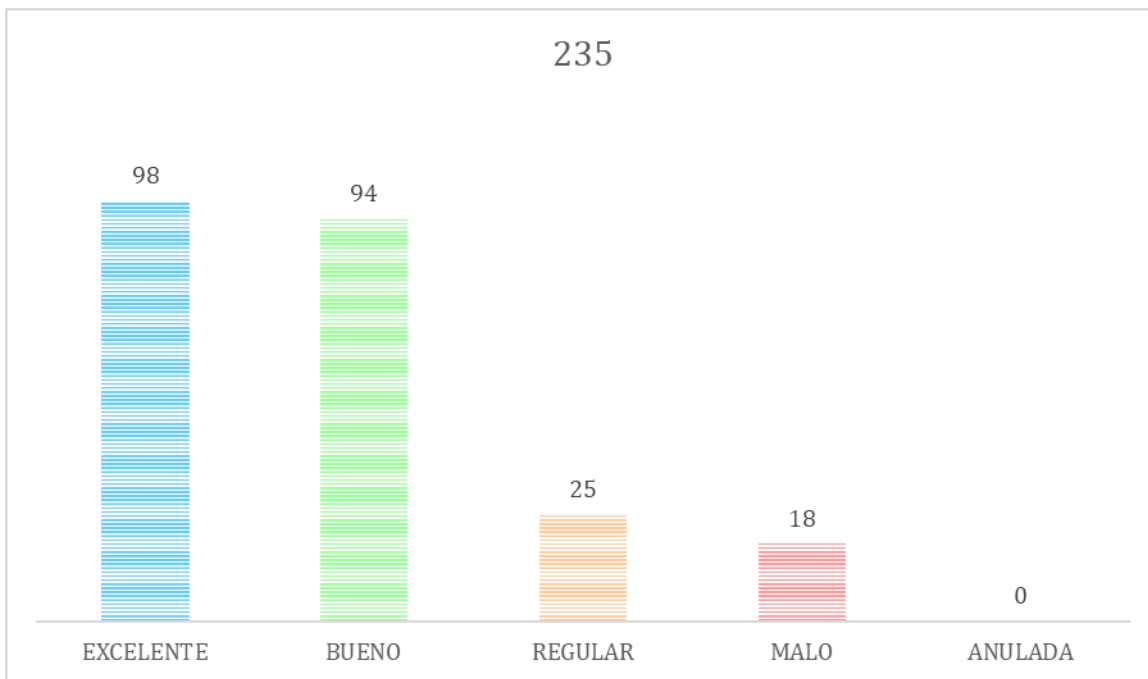
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?



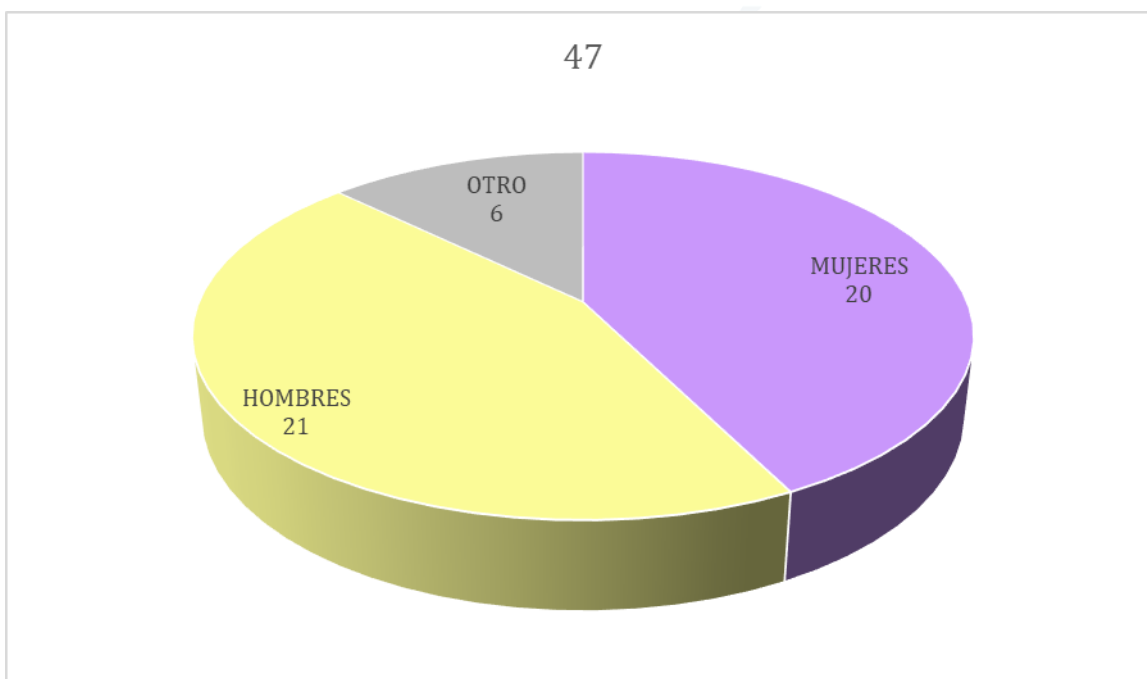
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?



TOTAL, POR PREGUNTAS



CLASIFICACIÓN POR GÉNERO



En el mes de MARZO el género masculino tuvo una intervención mínimamente mayor en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

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

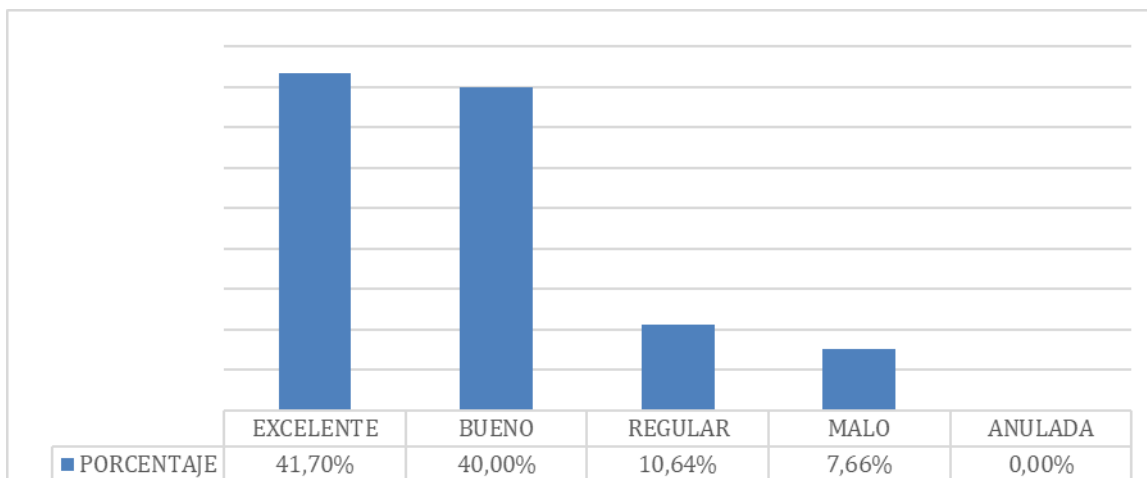
CALIFICACIÓN		
EXCELENTE	98	41,70%
BUENO	94	40,00%
REGULAR	25	10,64%
MALO	18	7,66%
ANULADOS	0	0.00%
TOTAL	235	100%

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 81,70% para el mes de MARZO de 2026.

RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES MARZO 2026

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 MARZO 2026 se recibieron 47 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales dieciséis (16) 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?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 2	0	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	0	2
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 2	0	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0

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

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 2	0	2
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	1
	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS	1	0
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	2	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	0

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS?	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 2	1	1
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARIA DE FAMILIA 3	1	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN DE POLICIA 2	3	0
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	3	0

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal. Este ejercicio permite validar la veracidad de los reportes de insatisfacción e identificar posibles

inconsistencias en el registro de la información en la encuesta de satisfacción frente a la retroalimentación cualitativa recolectada mediante contacto telefónico directo.

ANÁLISIS COMPARATIVO POR DEPENDENCIA:

Comisaría 3

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó todos los criterios de atención como Malo (1), reportando que durante una cita programada desde las 10:00 a.m. no se permitió la salida de la persona hasta las 2:00 p.m., bajo el argumento de que los funcionarios se encontraban en horario de almuerzo. Adicionalmente, se negó el ingreso de documentos para descargos. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano confirma la queja, indicando que tuvo que enviar un abogado debido a que un menor se encontraba retenido. Se le orientó sobre los canales de atención disponibles y los términos aplicables al proceso.
- **Caso B:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera como Malo (1) y los demás criterios entre Regular (2), manifestando no haberse sentido bien atendido por la Comisaría 3. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano confirma la inconformidad pero declina ampliar detalles. Ante la solicitud de un nuevo contacto, indica que no desea ser contactado nuevamente. Caso cerrado sin posibilidad de seguimiento adicional.

Dirección Integral de Atención al Usuario y PQR's

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera y los canales de atención como Regular (2), mientras que el trato y los medios de comunicación fueron valorados como Excelente (4). Describió de manera extensa las dificultades encontradas al gestionar espacios para una exposición de arte ante múltiples dependencias (Centro Cultural, Secretaría de Desarrollo Económico, Club Edad de Oro), señalando demoras, tarifas inaccesibles para microempresarios, falta de claridad procedimental y ausencia de alternativas de apoyo al emprendimiento. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano confirma la queja, centrándola especialmente en la Secretaría de Desarrollo Económico por falta de apoyo al emprendedor. Se le orientó sobre los canales de radicación formal disponibles.

Secretaría de Planeación

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera y los canales de comunicación como Regular (2), el conocimiento del funcionario y la información suministrada como Excelente (4) y Bueno (3) respectivamente, sin registrar observaciones adicionales. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano no contestó. Se realizaron tres intentos de contacto sin éxito. Caso no auditado por falta de contacto.

- **Caso B:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera, el conocimiento y la información recibida como Bueno (3), y el trato y los canales como Excelente (4) y Regular (2) respectivamente. No registró observaciones ni número de radicado. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano no contestó. Caso no auditado por falta de contacto.

Inspección de Policía 2

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera como Regular (2) y los demás criterios entre Bueno (3) y Excelente (4), indicando comprensión frente a la demora, pero señalando que el trámite en línea tardó 8 horas. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano aclara que, aunque inicialmente calificó bajo el tiempo de espera, el proceso en línea fue satisfactorio en su resultado. Se trata de una corrección parcial de marcación: la inconformidad se originó en el tiempo de espera del trámite virtual, no en la calidad del servicio. Se le informaron los tiempos de respuesta establecidos.
- **Caso B:** En la encuesta, el ciudadano calificó la mayoría de criterios como Bueno (3) y los canales como Regular (2), sin registrar observaciones. Indicó que el trámite (certificado de residencia) fue presencial. En la llamada de retroalimentación, manifiesta que su única incomodidad fue la ubicación poco visible de la oficina, al señalar que la inspección está "escondida". Se aclaró que la distribución por jurisdicciones determina la ubicación de las dependencias. Corrección de marcación: la calificación no refleja insatisfacción con el servicio sino con el acceso físico.
- **Caso C:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera y la información como Bueno (3), el trato como Excelente (4) y los canales como Regular (2), sin observaciones adicionales. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano no contestó. Caso no auditado por falta de contacto.
- **Caso D:** En la encuesta, el ciudadano calificó el trato y el conocimiento como Excelente (4), el tiempo de espera y la información como Bueno (3), y los canales como Regular (2). Destacó que el servicio fue rápido, eficiente y cumplió con los plazos comprometidos. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano indica que calificó mal en alguno de los ítems, aunque su experiencia fue positiva. Corrección de marcación confirmada. La Dirección se pone a disposición para cualquier requerimiento adicional.

Comisaría 2

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó todos los criterios como Malo (1), describiendo de manera detallada presuntas actuaciones arbitrarias por parte de la Comisaría 2: asignación de custodia sin estudio adecuado del caso, traslado de un menor mediante engaños, y desatención ante el incumplimiento de medidas previamente otorgadas. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano reitera y confirma la queja, extendiendo la inconformidad al equipo psicosocial, al que señala de carecer de conocimiento de los casos y actuar de forma arbitraria.

Informa que el caso ha sido escalado a entes de control. La Dirección valida el estado de la solicitud y ofrece acompañamiento institucional.

- **Caso B:** En la encuesta, el ciudadano calificó todos los criterios como Malo (1) y Regular (2) en canales de comunicación, presentando una queja formal y documentada en la que denuncia presunta violencia institucional, barreras de acceso a la justicia, falta de imparcialidad y revictimización por parte de la Comisaría 2. Señala haber puesto los hechos en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano no contestó. Caso no auditado por falta de contacto, aunque la gravedad de la queja escrita amerita seguimiento institucional prioritario.

Secretaría de Hacienda

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó la información y la atención como Malo (1) en dos criterios, Regular (2) en canales, y Bueno (3) en trato y conocimiento, señalando que las respuestas recibidas son automáticas y que no existe interés en resolver los problemas de fondo. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano no contestó. Caso no auditado por falta de contacto.
- **Caso B:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera y los canales como Regular (2), el conocimiento como Bueno (3), y el trato como Excelente (4), manifestando que no se obtienen respuestas oportunas ni de fondo. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano confirma la queja, indicando que ninguna de las respuestas recibidas ha sido oportuna ni resolutive. Se le orientó para reiniciar la solicitud desde el inicio, adjuntando el oficio y el enlace proporcionado. Confirmación de inconformidad con gestión documental pendiente.
- **Caso C:** En la encuesta, el ciudadano calificó el tiempo de espera como Malo (1) y los demás criterios entre Bueno (3) y Regular (2), sugiriendo que la oficina no debe quedar sin funcionarios durante eventos municipales. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano confirma la situación: se desplazó especialmente a realizar un trámite de acuerdo de pago y no fue atendida porque el funcionario encargado de ese proceso se encontraba en el desfile por el cumpleaños del municipio. Se le informó que sí había personal disponible, pero no el responsable específico del trámite, y se orientó sobre los canales y tiempos de atención de Hacienda.

Secretaría de Educación

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- **Caso A:** En la encuesta, el ciudadano calificó cuatro criterios como Bueno (3) y los canales de comunicación como Regular (2), sin registrar observaciones. En la llamada de retroalimentación, el ciudadano no contestó. Caso no auditado por falta de contacto.

Elaboró: Daniela Gómez Galindo – Contratista

Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón - Directora Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ