

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
Secretaría General
Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS

INFORME MENSUAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Periodo evaluado: mayo de 2026

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el mes de mayo de 2026, la administración municipal experimentó un periodo de transición hacia un nuevo modelo de medición de satisfacción ciudadana. En total, se recolectaron **25 encuestas**, de las cuales 7 se gestionaron bajo la nueva estructura de evaluación (por frentes) y 18 se registraron mediante el instrumento anterior.

Alineado con los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad (Isolución), el Índice Global de Satisfacción Institucional se ubicó en un **68%**, cifra correspondiente a 17 encuestas con calificación general positiva, frente a 8 encuestas con calificación negativa.

1. CONTEXTO Y METODOLOGÍA

El presente informe mide la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención brindada por la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo correspondiente del 1 al 31 de mayo de 2026. La encuesta vigente incorpora una lógica condicional que permite evaluar dos frentes distintos, estructurando la medición en tres niveles de profundidad: calificación individual por pregunta, calificación consolidada por frente y un Índice de Satisfacción General.

A continuación, se detalla el modelo de calificación:

1.1. FRENTE 1 - GESTIÓN DE PQRSDF (CON RADICADO)

Este frente evalúa dos variables, cada una con su propia escala individual, las cuales se cruzan para determinar el rendimiento del seguimiento documental:

- 1.1.1. Calificación Individual Pregunta 1 (Percepción del tiempo): "¿Cómo calificaría el tiempo en que esperó su respuesta?". Se mide bajo la escala: Excelente (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1).
- 1.1.2. Calificación Individual Pregunta 2 (Efectividad): "¿La respuesta a su PQRSDF resolvió su petición y/o trámite?". Se mide bajo la escala: Sí, Parcialmente y No.

- 1.1.3. Calificación Consolidada del Frente 1: Para obtener el indicador de satisfacción de este frente, se promedia el porcentaje de favorabilidad de la Pregunta 1 (sumatoria de "Excelente" y "Bueno") con el porcentaje de favorabilidad de la Pregunta 2 (respuestas "Sí").

1.2. FRENTE 2 - ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIN RADICADO)

Este frente evalúa dos variables de percepción sobre la atención directa o presencial brindada por las dependencias:

- 1.2.1. Calificación Individual Pregunta 1 (Calidad de la atención): "¿Cómo calificaría la atención recibida?". Se mide bajo la escala: Excelente (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1).
- 1.2.2. Calificación Individual Pregunta 2 (Claridad de la información): "¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?". Se mide bajo la escala: Excelente (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1).
- 1.2.3. Calificación Consolidada del Frente 2: Para obtener el indicador de satisfacción de este frente, se promedia el porcentaje de favorabilidad (sumatoria de "Excelente" y "Bueno") obtenido en ambas preguntas.

1.3. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL (GLOBAL)

Representa la calificación máxima institucional que refleja la percepción global del ciudadano sobre los servicios de la Alcaldía. Este indicador se calcula consolidando la Calificación del Frente 1 y la Calificación del Frente 2 (ponderadas por el volumen de participación de cada frente), entregando un único porcentaje general de Satisfacción frente a los niveles de Insatisfacción (agrupando las respuestas de Regular, Malo, Parcialmente y No).

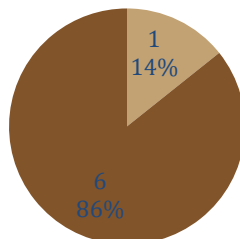
2. DATOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN

Durante el periodo evaluado se recolectó un total de **7 encuestas**. A continuación, se detalla la distribución de la participación ciudadana segmentada por el medio de acceso, el frente de evaluación y el volumen de interacción por dependencia.

2.1. DISTRIBUCIÓN POR FRENTE DE EVALUACIÓN

Frente de evaluación	Encuestas	Participación
Frente 1 — Gestión de PQRSDF (con radicado)	1	14,29%
Frente 2 — Atención al Ciudadano (sin radicado)	6	85,71%
Total	7	100%

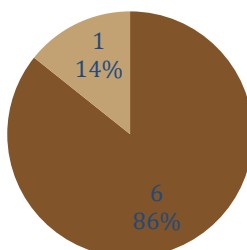
FRENTE DE EVALUACIÓN



2.2. MEDIO DE ACCESO A LA ENCUESTA

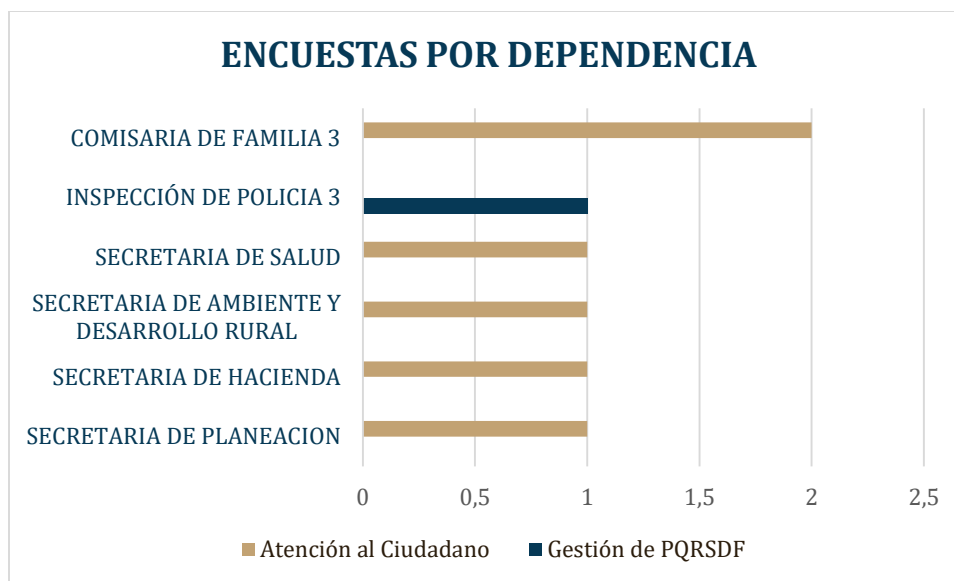
Medio de acceso	Encuestas	Participación
Correo electrónico	6	85,71%
Página web de la Alcaldía	1	14,29%
Total	7	100%

MEDIO DE ACCESO



2.3. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIA

Este desglose permite identificar qué secretarías o dependencias concentran el mayor volumen de evaluaciones y bajo qué modalidad de atención fueron calificadas por los ciudadanos.

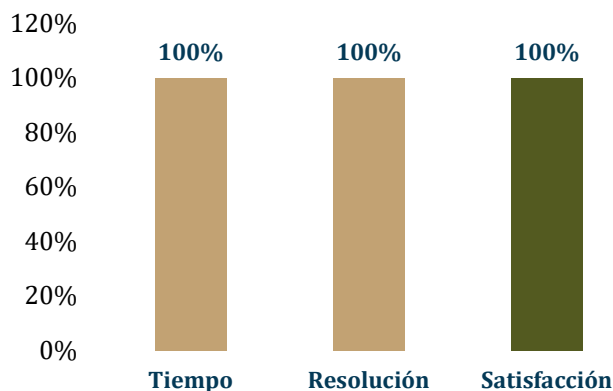


3. FRENTE 1 – EVALUACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSDF (CON RADICADO)

Este frente consolida la evaluación de los ciudadanos que contaban con un número de radicado en seguimiento, midiendo el tiempo de respuesta y la resolución efectiva de su petición o trámite. A continuación, se presentan los resultados generales del frente aplicando el modelo de favorabilidad (donde se agrupan las calificaciones positivas frente al total de interacciones).

Indicadores:

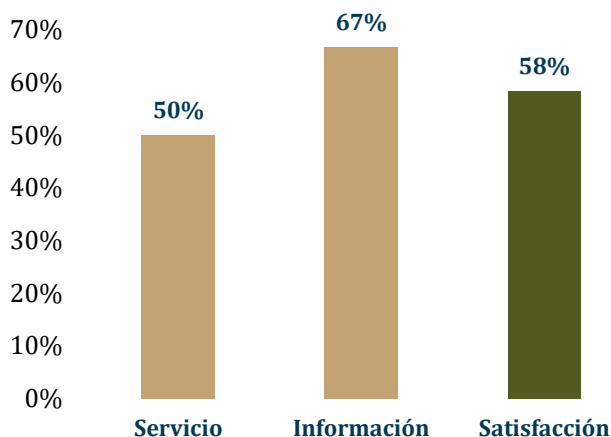
- **Percepción del tiempo de respuesta:** 100% de favorabilidad (Correspondiente a las calificaciones de "Excelente" y "Bueno").
- **Efectividad en la resolución:** 100% de favorabilidad (Correspondiente a las respuestas donde la gestión "Sí" resolvió la petición).
- **Calificación Consolidada del Frente 1:** **100%** (Promedio de los porcentajes de favorabilidad de los dos indicadores anteriores).



4. FRENTE 2 – EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIN RADICADO)

Este frente consolida la evaluación de los ciudadanos que calificaron de manera directa la atención presencial, telefónica o virtual brindada por las dependencias. A continuación, se presentan los resultados generales del servicio aplicando el modelo de favorabilidad.

- **Indicadores de Servicio y Atención:** Calidad de la atención recibida: 50% de favorabilidad (Correspondiente a las calificaciones de "Excelente" y "Bueno").
- **Claridad y utilidad de la información:** 67% de favorabilidad (Correspondiente a las calificaciones de "Excelente" y "Bueno").
- **Calificación Consolidada del Frente 2: 58%** (Promedio de los porcentajes de favorabilidad de los dos indicadores anteriores).



5. RESULTADOS POR DEPENDENCIA

Esta sección desglosa el comportamiento de los indicadores evaluados de manera individualizada por cada secretaría o dependencia de la administración municipal. El cálculo de los niveles de satisfacción e insatisfacción se presenta detallado por cada variable analizada, permitiendo identificar brechas específicas en el servicio.

5.1. Desempeño Frente 1: Gestión de PQRSDF (Con radicado)

A continuación, se presentan los resultados de las dependencias evaluadas en el seguimiento a los radicados institucionales.

INSPECCIÓN DE POLICÍA 3						
¿Cómo calificaría el tiempo en que esperó su respuesta?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
	1	0	0	0	0%	100%
¿La respuesta a su PQRSDF resolvió su petición y/o trámite?	Si	Parcialmente	No			
	1	0	0		0%	100%

5.2. Desempeño Frente 2: Atención al Ciudadano (Sin radicado)

A continuación, se exponen los resultados de las dependencias que fueron evaluadas directamente por la atención brindada al usuario de forma presencial o directa.

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	0	0	1	0	100%	0%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	0	1	0	0	0%	100%
total	0	1	1	0	100%	50%

SECRETARIA DE SALUD						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	1	0	0	0	0%	100%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	1	0	0	0	0%	100%
total	2	0	0	0	0%	100%

SECRETARIA DE HACIENDA						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	0	0	0	1	100%	0%

¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	0	0	0	1	100%	0%
total	0	0	0	2	100%	0%

COMISARIA DE FAMILIA 3						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	2	0	0	0	0%	100%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	2	0	0	0	0%	100%
total	4	0	0	0	0%	100%

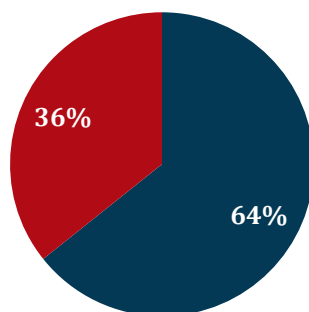
SECRETARIA DE PLANEACION						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	% Insatisfacción	% Satisfacción
¿Cómo calificaría la atención recibida?	0	0	1	0	100%	0%
¿Qué tan clara y útil le resultó la información proporcionada?	0	0	1	0	100%	0%
total	0	0	2	0	100%	0%

6. CONSOLIDADO GENERAL DE SATISFACCIÓN

Este indicador representa la métrica cumbre institucional y refleja el Índice de Satisfacción Global del ciudadano frente a la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo evaluado. Este resultado unifica el rendimiento de la respuesta a los PQRSDF (Frente 1) y de la atención al ciudadano (Frente 2).

Para este cálculo macro, se consolida el volumen total de respuestas que representan conformidad o éxito en el servicio (calificaciones de «Excelente», «Bueno» y respuestas afirmativas «Sí» en resolución) frente a aquellas que denotan una oportunidad de mejora (calificaciones de «Regular», «Malo», y respuestas «Parcialmente» o «No»).

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN (Favorabilidad)	9	64,29%
INSATISFACCIÓN (Oportunidad)	5	35,71%
TOTAL GENERAL	14	100%



■ SATISFACCIÓN (Favorabilidad)
■ INSATISFACCIÓN (Oportunidad)

7. RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS

7.1. LINEAMIENTO METODOLOGICO Y ESTRATEGICO

Con el propósito de consolidar una cultura de mejora continua en la gestión pública, la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS ha robustecido la metodología de retroalimentación derivada de las encuestas de satisfacción. A partir del presente periodo, el análisis cualitativo se sustenta exclusivamente en la trazabilidad documental aportada por los ciudadanos en el instrumento de evaluación, garantizando la rigurosidad y objetividad en el tratamiento de los datos.

Bajo este lineamiento, la información cualitativa recolectada es categorizada según su naturaleza y remitida de manera interna, directa y confidencial a las dependencias correspondientes. Este ejercicio cumple un propósito preventivo y estratégico, orientado a proporcionar a cada secretaría insumos diagnósticos sobre la percepción de sus procesos de atención. De esta manera, se fomenta la autogestión y el fortalecimiento del servicio al ciudadano, manteniendo la reserva de los reportes individuales y respetando el debido proceso institucional frente a afirmaciones sujetas a validación.

7.2. CATEGORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

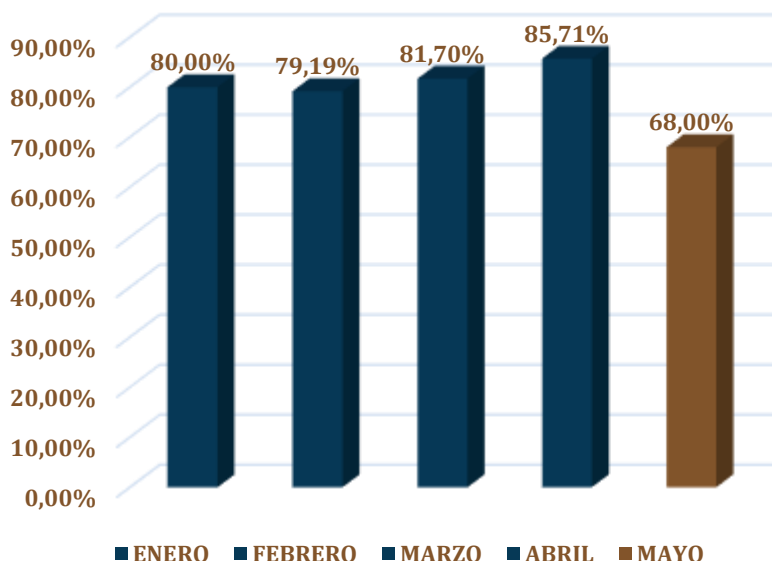
A continuación, se presenta el consolidado público de las áreas que registraron calificaciones de insatisfacción durante el periodo evaluado. Las observaciones ciudadanas han sido clasificadas en tipologías generales de servicio. El detalle específico de cada requerimiento ha sido notificado mediante comunicación interna a las áreas competentes para su respectivo conocimiento.

DEPENDENCIA	VARIABLES CON CALIFICACIÓN NEGATIVA	TIPOLOGÍA DE LA OBSERVACIÓN CIUDADANA
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	Atención (Regular) Información (Bueno)	Claridad en los procesos: Oportunidad de mejora en la precisión de la información brindada sobre los procesos internos y en los protocolos de remisión de trámites entre áreas.
Secretaría de Hacienda	Atención (Malo) Información (Malo)	Canales de atención: Fallas técnicas e intermitencia reportadas en el acceso a las plataformas de servicio y páginas web institucionales.
Secretaría de Planeación	Atención (Regular) Información (Regular)	Protocolo de servicio presencial: Inconformidad ciudadana relacionada con presuntas fallas en la actitud de servicio, el trato interpersonal y la empatía durante la atención presencial.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO

Este apartado expone la evolución del Índice General de Satisfacción Ciudadana a lo largo de la vigencia. El monitoreo de estos datos permite a la Alta Dirección identificar tendencias macro y evaluar el impacto del servicio en el tiempo.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (2026)		
PERIODO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	VARIACIÓN MENSUAL
ENERO	80,00%	N/A
FEBRERO	79,19%	-0,81%
MARZO	81,70%	2,51%
ABRIL	85,71%	4,01%
MAYO	68,00%	-17,71%



Lectura de Variación y Nota Metodológica: Al contrastar los resultados del mes de mayo (68,00%) frente al mes de abril (85,71%), se evidencia una variación nominal negativa de 17,71 puntos porcentuales. Sin embargo, es imperativo aclarar que **este decrecimiento no refleja necesariamente una caída en la calidad del servicio, sino una actualización estructural en el instrumento de medición**. Durante el mes de mayo, la encuesta adoptó una nueva lógica condicional que evalúa de forma independiente y más rigurosa la gestión documental (resolución real de fondo) frente a la atención presencial. Por consiguiente, el resultado de mayo constituye una **nueva línea base estadística** más precisa, objetiva y ajustada a la realidad institucional, a partir de la cual se medirá el progreso en los próximos periodos.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del procesamiento de los datos obtenidos con el nuevo instrumento de medición durante el mes de mayo, la Dirección de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS presenta las siguientes conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora continua:

9.1. CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS

- **Nueva línea base institucional:** Alineado con el Sistema de Gestión de Calidad, el Índice de Satisfacción General unificado se sitúa en un **68,00%**. Este resultado establece un punto de partida transparente bajo la etapa de transición metodológica, evidenciando que cerca de siete de cada diez ciudadanos (17 de 25) reportaron una experiencia global positiva en su interacción con la administración municipal.

- **Fortalezas del periodo:** El Frente 1 (gestión de PQRSDF con radicado) obtuvo un desempeño óptimo, alcanzando un **100%** de favorabilidad tanto en la percepción del tiempo como en la resolución efectiva de las peticiones. A nivel de dependencias, la Inspección de Policía 3, la Secretaría de Salud y la Comisaría de Familia 3 lograron la excelencia con un **100%** de satisfacción.
- **Focos de oportunidad:** El Frente 2 (atención al ciudadano) consolidó una satisfacción del **58%**. El análisis cualitativo revela que los nodos críticos se concentran en tres áreas específicas: fallas técnicas en canales de atención (Secretaría de Hacienda), presuntas fallas en la actitud y empatía durante el servicio presencial (Secretaría de Planeación), y falta de claridad en la remisión de trámites (Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural).

9.2. RECOMENDACIONES DE MEJORA

- **Optimización de canales y plataformas:** Se sugiere a la Secretaría de Hacienda gestionar con prioridad la revisión técnica de sus plataformas web para solucionar las fallas e intermitencias reportadas, garantizando el acceso efectivo de los ciudadanos a los servicios digitales.
- **Reinducción en protocolos de servicio presencial:** Se recomienda a la Secretaría de Planeación generar espacios de sensibilización interna sobre protocolos de atención al ciudadano, reforzando las habilidades blandas, el trato interpersonal y la empatía de los funcionarios que operan en la primera línea de atención.
- **Claridad en los flujos de remisión:** Para optimizar la información que recibe el usuario, es fundamental que la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural mejore la precisión de la información brindada sobre sus procesos internos y unifique los protocolos al momento de remitir ciudadanos entre distintas áreas.
- **Apropiación del nuevo modelo de retroalimentación:** Se insta a las dependencias evaluadas a revisar los reportes cualitativos enviados de manera confidencial y directa por esta Dirección, y a utilizarlos como insumos diagnósticos para fomentar la autogestión y el fortalecimiento continuo del servicio.

10. ANEXO METODOLÓGICO: TRANSICIÓN Y PROMEDIO UNIFICADO DE SATISFACCIÓN

Dado que la Alcaldía Municipal se encuentra en una etapa de transición hacia la nueva herramienta de medición, durante el mes de mayo se evidenció que algunos funcionarios y dependencias aún no han actualizado el enlace de la encuesta en sus canales de atención, pese al plazo perentorio fijado. Por lo anterior, se continuaron registrando respuestas en el formulario anterior.

Con el fin de garantizar la transparencia estadística y no descartar la voz de los ciudadanos que evaluaron el servicio mediante el canal antiguo, se presenta a continuación el consolidado de dichos datos y la unificación del porcentaje institucional del mes.

10.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA ANTERIOR (TRANSICIÓN)

Durante el periodo se recolectaron 18 encuestas en el formulario antiguo. Al constar de 5 preguntas evaluativas, se obtuvo un total de 90 respuestas individuales, distribuidas de la siguiente manera:

ENCUESTA ANTERIOR		
CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	30	33,33%
BUENO	32	35,56%
REGULAR	10	11,11%
MALO	18	20,00%
TOTAL	90	100%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	68,89%
-------------------------------	---------------

10.2. REGISTRO DE DEPENDENCIAS EN PROCESO DE ACTUALIZACIÓN

A modo de control interno, se deja constancia de las dependencias que recibieron estas 18 encuestas, lo cual indica que aún mantienen activo el enlace discontinuado y requieren una actualización inmediata de sus canales:

- Comisaría de Familia 3 (5 encuestas)
- Inspección de Policía 2 (3 encuestas)
- Comisaría de Familia 2 (3 encuestas)
- Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (2 encuestas)
- Inspección de Policía 1 (1 encuesta)
- Secretaría de Planeación (1 encuesta)
- Secretaría de Hacienda (1 encuesta)
- Secretaría de Transporte, Tránsito y Movilidad (1 encuesta)
- Secretaría de Desarrollo Social (1 encuesta)

10.3. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL UNIFICADO (METODOLOGÍA ISOLUCIÓN)

Para consolidar la representatividad estadística del mes de mayo y alinear los resultados con los requerimientos de medición del Sistema de Gestión de Calidad (Isolución), se

realiza una conversión matemática que traslada la sumatoria de calificaciones por pregunta a un equivalente de encuestas globales.

Este factor de conversión se obtiene al dividir el volumen total de calificaciones positivas entre la cantidad de preguntas evaluables que posee cada instrumento:

- Cálculo del instrumento anterior: 62 respuestas positivas totales divididas entre 5 preguntas por encuesta = 12,4 encuestas favorables.
- Cálculo del instrumento actual: 9 respuestas positivas totales divididas entre 2 preguntas evaluables = 4,5 encuestas favorables.
- Consolidación de encuestas positivas: La sumatoria de ambos frentes transicionales (12,4 + 4,5) arroja un resultado de 16,9, el cual se aproxima a nivel estadístico para consolidar un total de 17 encuestas positivas.

Al deducir estas 17 encuestas positivas del universo total de participación del mes (25 encuestas recolectadas), se determinan matemáticamente las 8 encuestas negativas restantes. Este procedimiento de homologación arroja el Índice de Satisfacción Global definitivo de la Alcaldía para el periodo:

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN (Encuestas Positivas)	17	68,00%
INSATISFACCIÓN (Encuestas Negativas)	8	32,00%
TOTAL ENCUESTAS MAYO 2026	25	100%

Elaboró: Daniela Gómez Galindo – Abogada Contratista Dirección Integral de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS

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