



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE AGOSTO DEL 2022

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 AGOSTO de 2022 se realizaron 132 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 esperó la respuesta fue adecuado?			1			1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?			1			1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?			1			1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?			1			1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1					1
TOTAL		0	4	0	0	5



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		3	2	2		7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	1	1		7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1		2		7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4	2	1		7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4		3			7
TOTAL	12	9	8	6	0	35

DESPACHO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		1				1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1					1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1					1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		1				1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1					1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

Dirección Integral de Atención al Usuario y PQR's						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		1				1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?		1				1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?		1				1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		1				1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1					1
TOTAL	1	4	0	0	0	5



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

OTRA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		3				3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3					3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3					3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3				3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3					3
TOTAL	9	6	0	0	0	15

Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		2	1			3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2				3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	1			3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		2	1			3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1			3
TOTAL	4	7	4	0	0	15



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaría de Desarrollo Económico

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		3				3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1				3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2				3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3				3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3					3
TOTAL	6	9	0	0	0	15

Secretaría de Desarrollo Social

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

Secretaría de Educación

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		83	2			85
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	67	18				85
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	63	22				85
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		82	3			85
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	82		3			85
TOTAL	212	205	8	0	0	425



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de hacienda

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		6				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6					6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6					6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6				6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6					6
TOTAL	18	12	0	0	0	30

Secretaria de infraestructura y Obras Públicas

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		1				1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1					1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1					1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		1				1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1					1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

Secretaria de Planeación

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		6				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6					6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1				6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6				6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6					6
TOTAL	17	13	0	0	0	30



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SALUD

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		8	1			9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	1				9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	2				9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		9				9
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	8		1			9
TOTAL	23	20	2	0	0	45

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		2				2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2					2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2					2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		2				2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2					2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

SECRETARIA DE JURIDICA

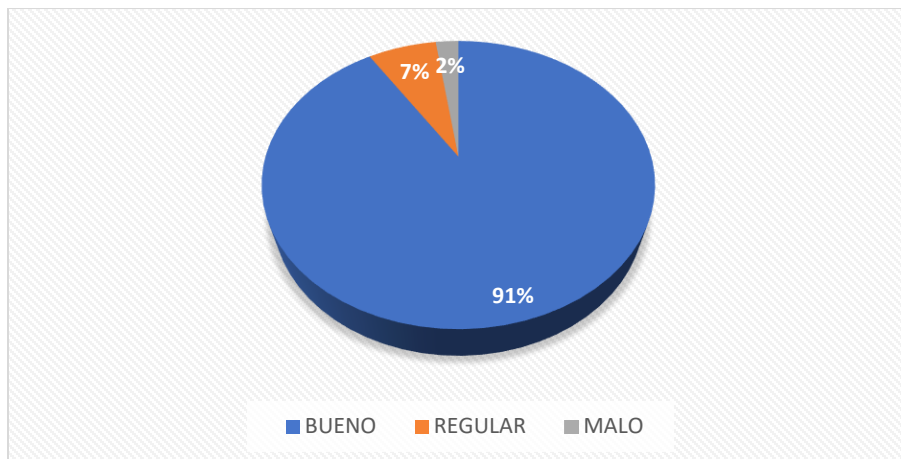
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?			1			1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1					1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1					1
4- ¿La información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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

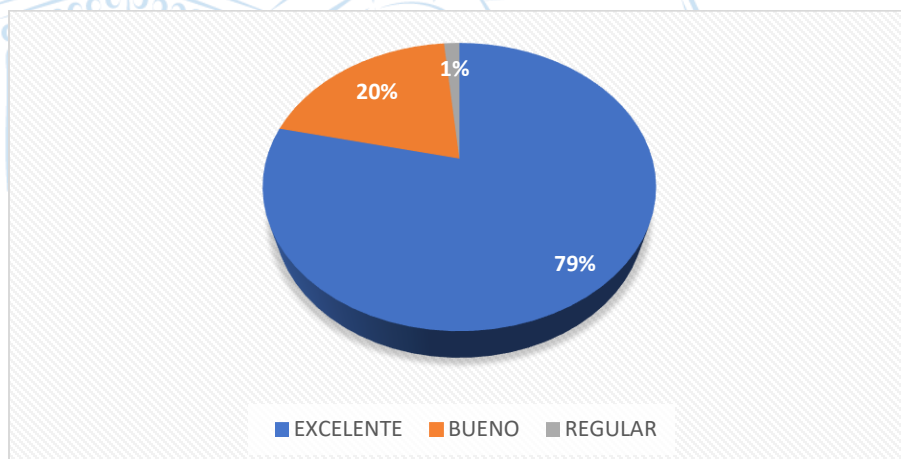
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 121
Regular: 9
Malo: 2



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

Excelente: 103
Bueno: 26
Regular: 2
Malo: 1

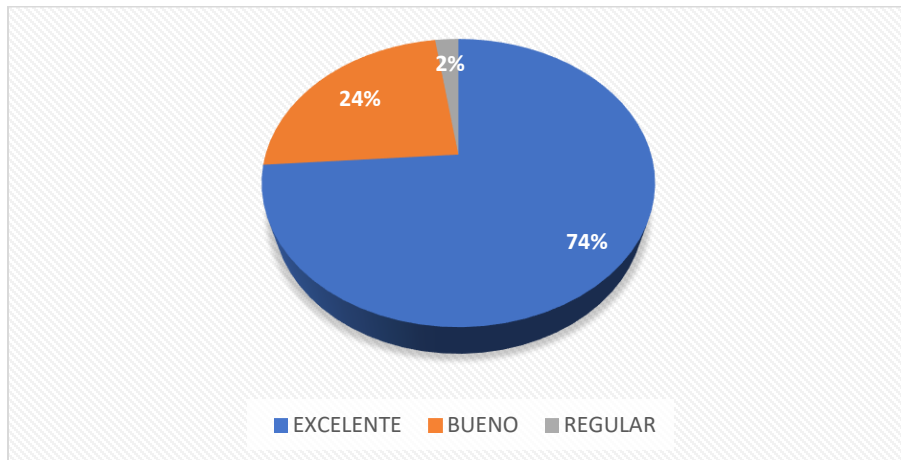


3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 96
Bueno: 31
Regular: 3
Malo: 2

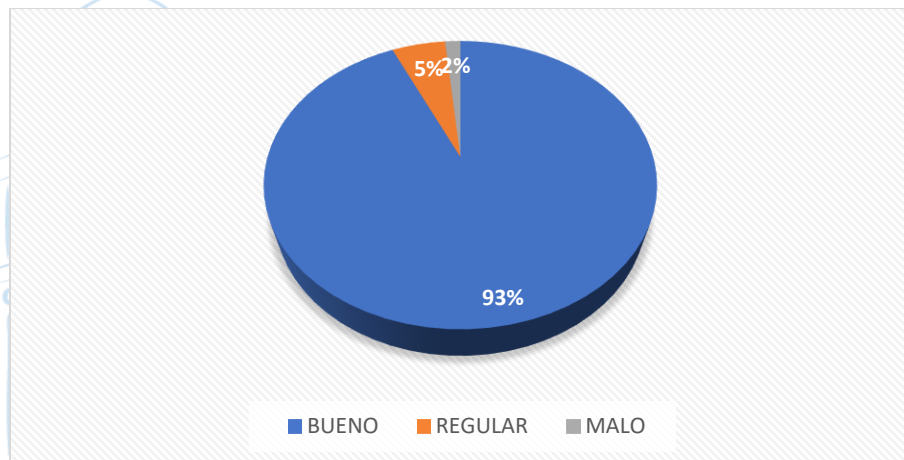


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



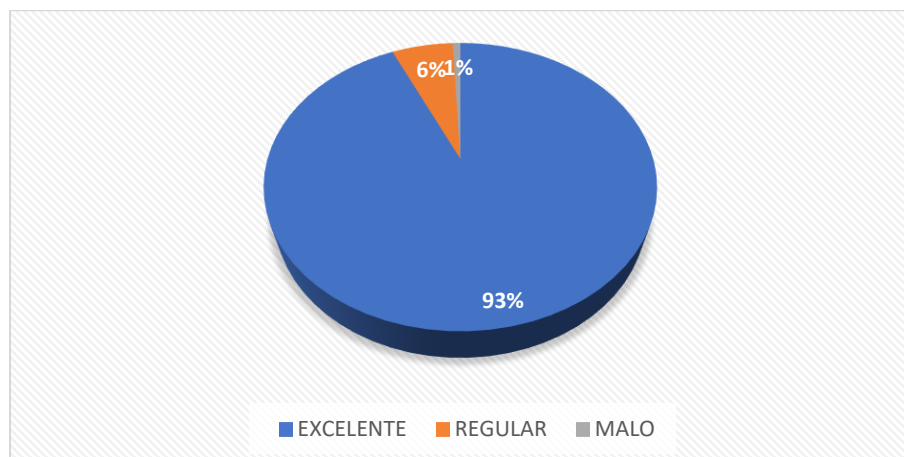
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?

Bueno: 123
Regular: 7
Malo: 2



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

Excelente: 123
Regular: 8
Malo: 1





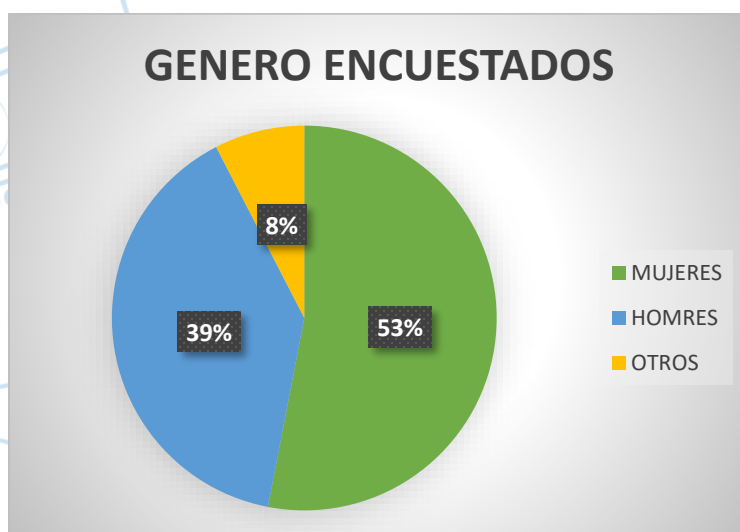
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
321	301	29	8

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
70	52	10
132		

En mes de AGOSTO 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	321	48,71
BUENO	301	45,68
REGULAR	29	4,40
MALO	8	1,21
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	659	100%



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 94.39% para el mes de AGOSTO de 2022.

Elaboró: Leidy Viviana Abril
Secretaría General – Dirección de Atención al Usuario y PQRs

