



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ABRIL DEL 2023

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 ABRIL de 2023 se realizaron 148 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

COMISARIA UNA						
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	0	0	5	0	5

COMISARIA 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?	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?	1		1			2
TOTAL	5	3	2	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS

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

GESTION DE RIESGO

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

INSPECCION UNA

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	2	2	1	0	0	5

OTRA

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?	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	2	6	2	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE ECONOMICO

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	9	11	0	0	0	20

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	8	12	0	0	0	20

SECRETARIA DE EDUCACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		104	7	1		112
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	80	31	1			112
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	77	35				112
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	3	109				112
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	106		6			112
TOTAL	266	279	14	1	0	560

SECRETARIA DE GOBIERNO

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	1	4	0	0	0	5



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	1			7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	1				7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	2				7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6		1		7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		1	1		7
TOTAL	16	15	2	2	0	35

SECRETARIA DE PLANEACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4					4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4					4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	12	8	0	0	0	20

SECRETARIA SALUD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	9	11	0	0	0	20

SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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?	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?		2				2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2					2
TOTAL	4	6	0	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

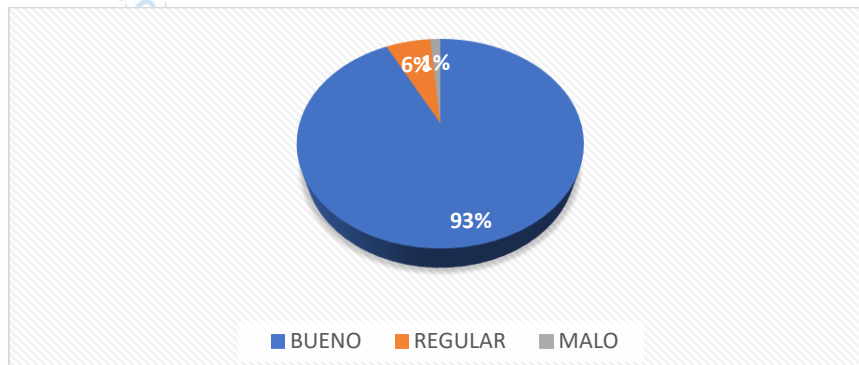
SECRETARIA DE JURIDICA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		1				1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1					1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?		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	1	3	1	0	0	5

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

Bueno: 137

Regular: 9

Malo: 2



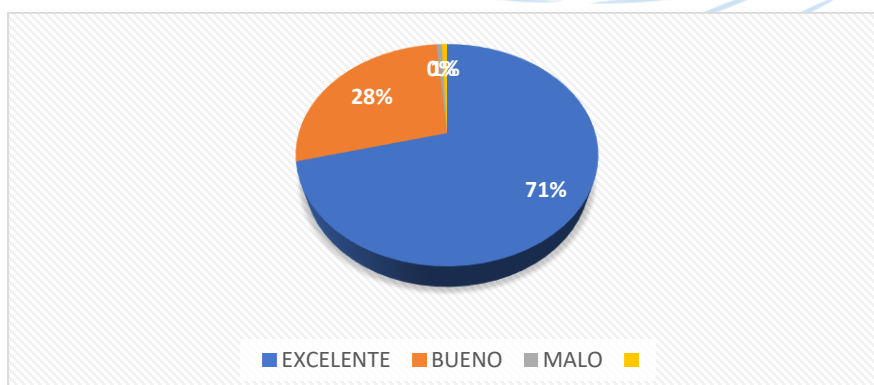
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 105

Bueno: 41

Malo: 1

Regular: 1



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

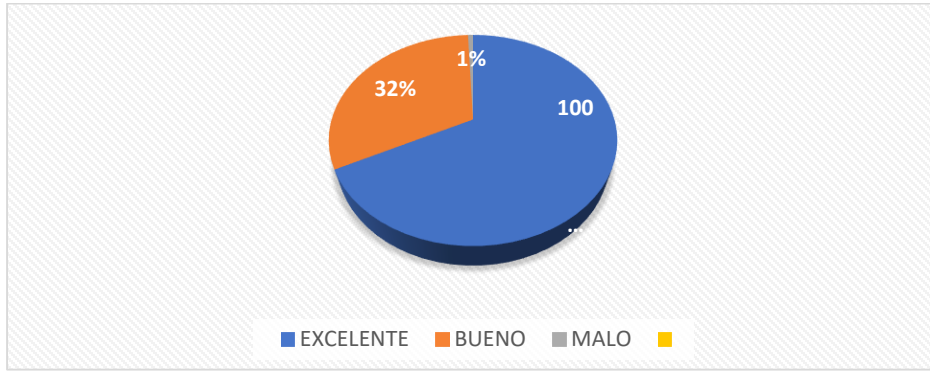
Excelente: 100

Bueno: 47

Malo: 1

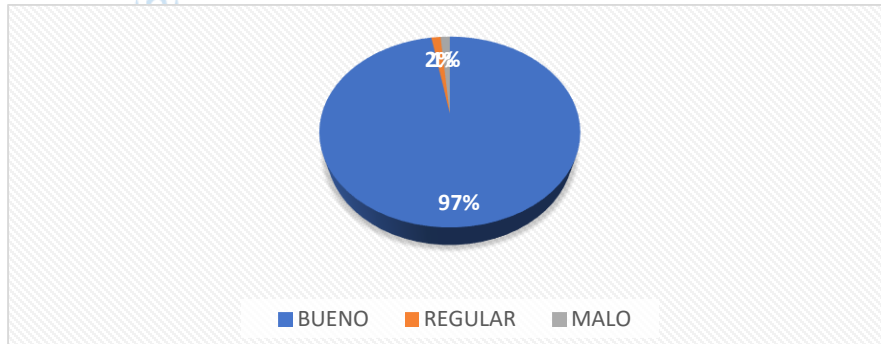


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



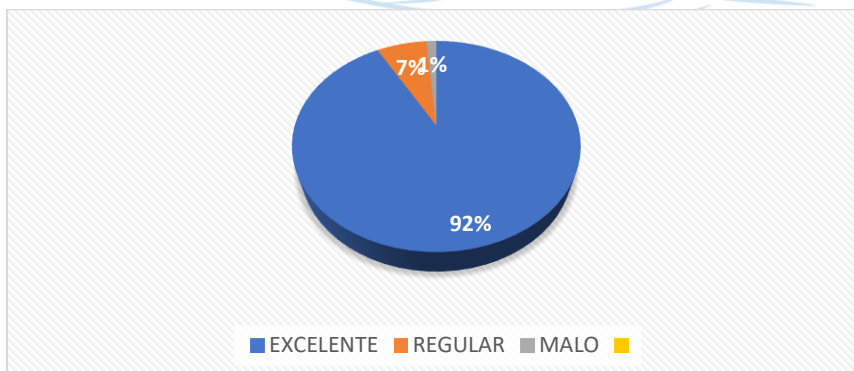
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 3
Bueno: 141
Regular: 2
Malo: 2



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

Excelente: 140
Regular: 10
Malo: 2



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
344	366	22	8

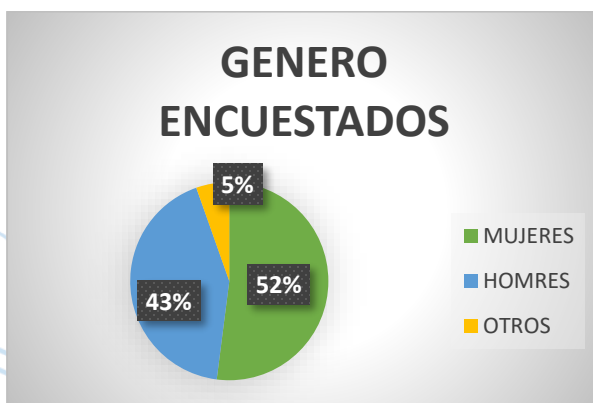


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
77	63	8
148		

En mes de ABRIL 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	344	46,49
BUENO	366	49,46
REGULAR	22	2,97
MALO	8	1,08
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	740	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 95.95% para el mes de ABRIL de 2023.

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