



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE de 2022 se realizaron 63 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?		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?	2					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?	2					2
TOTAL	5	4	1	0	0	10

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- ¿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	0	3	1	0	5



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

OTRA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		5				5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	1			5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1				5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4	1			5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5					5
TOTAL	12	11	2	0	0	25

Secretaria de Ambiente						
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?	2	1				3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1				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?	2		1			3
TOTAL	6	7	2	0	0	15

Secretaria de Desarrollo Económico						
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

Secretaria Desarrollo Social						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		3	1			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?	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?	3		1			4
TOTAL	9	9	2	0	0	20



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Educación

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		44	2			46
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	33	13				46
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	33	13				46
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	1	45				46
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	45				46
TOTAL	68	160	2	0	0	230

Bomberos

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

Secretaria de Hacienda

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (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 de Planeación

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		5	2			7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	4				7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	4				7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7				7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		2			7
TOTAL	11	20	4	0	0	35

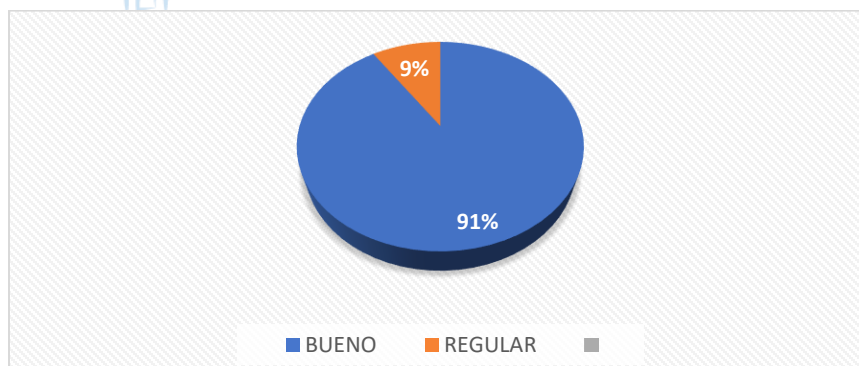


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaría de Transporte de Movilidad						
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

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

Bueno: 68
Regular: 7



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

Excelente: 51
Bueno: 22
Regular: 2

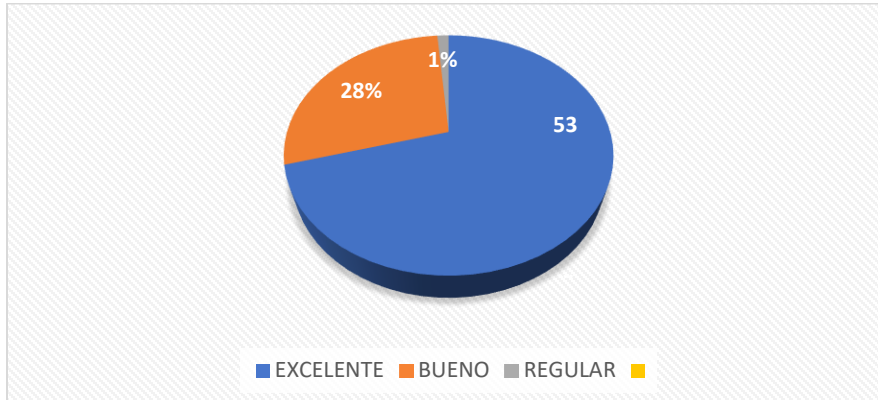


3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 63
Bueno: 21
Regular: 1

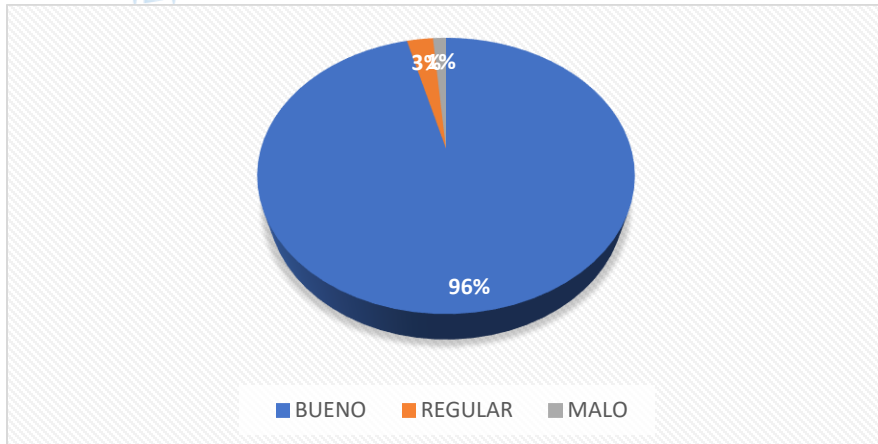


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



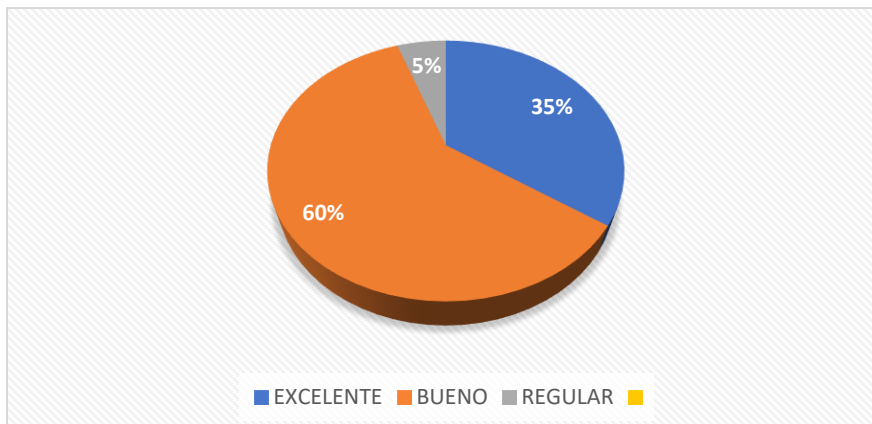
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?

Excelente: 1
Bueno: 71
Regular: 2
Malo: 1



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

Excelente: 26
Bueno: 45
Regular: 4





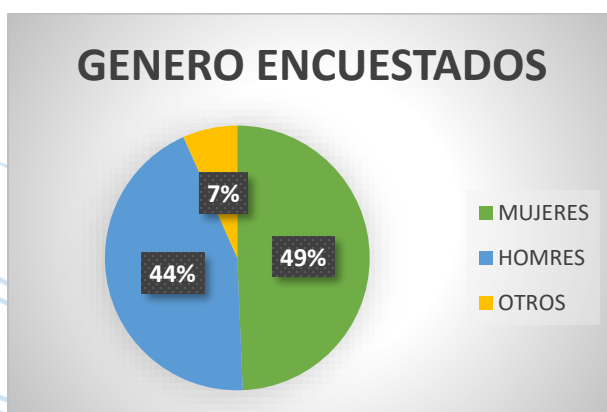
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
131	227	16	1

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
37	33	5
75		

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	131	34,93
BUENO	227	60,53
REGULAR	16	4,27
MALO	1	0,27
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	375	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 95,46% para el mes de DICIEMBRE de 2022.

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