



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JULIO 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 JULIO de 2023 se realizaron 57 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

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

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE AMBIENTE						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	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	4	0	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	9	10	1	0	0	20

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

SECRETARIA DE EDUCACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	25	0	0	0	25
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	19	6	0	0	0	25
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	15	10	0	0	0	25
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	25	0	0	0	25
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	21	0	4	0	0	25
TOTAL	55	66	4	0	0	125

SECRETARIA DE GOBIERNO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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 si 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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	9	0	0	1	0	10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	1	0	1	0	10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	1	0	1	0	10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	8	0	0	2	0	10
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	9	0	0	1	0	10
TOTAL	42	2	0	6	0	50

SECRETARIA DE PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	2	0	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	2	0	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	7	3	0	0	0	10

SECRETARIA DE SALUD

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

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

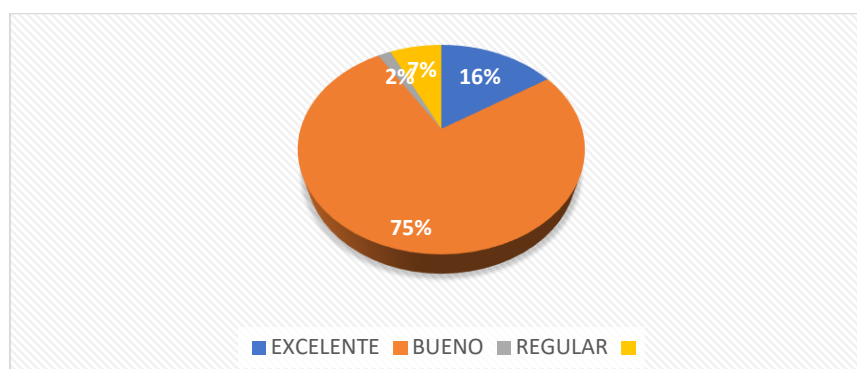
SECRETARIA JURIDICA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	1	0	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	1	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre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

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

SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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 si 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?

Excelente: 9
Bueno: 43
Regular: 1
Malo: 4





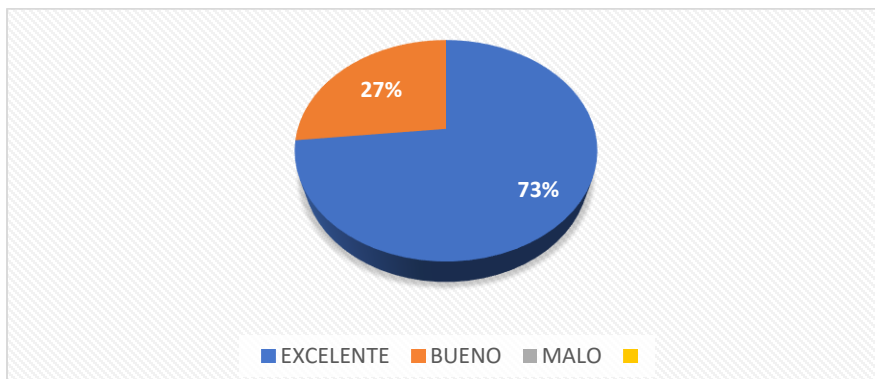
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 42

Bueno: 11

Malo: 4



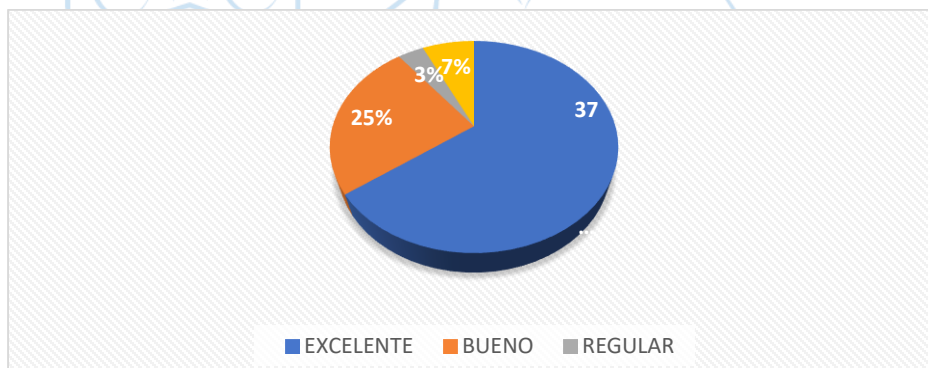
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 37

Bueno: 14

Regular: 2

Malo: 4



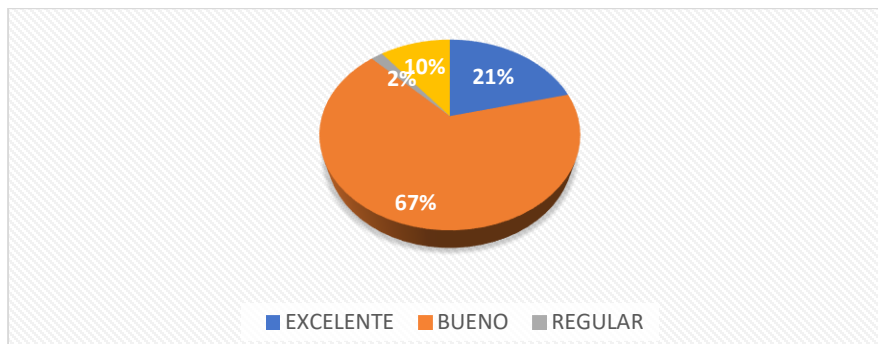
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 12

Bueno: 38

Regular: 1

Malo: 6





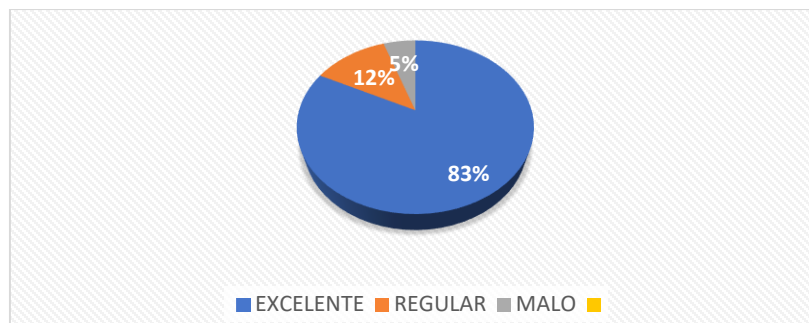
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 47

Regular: 7

Malo: 3

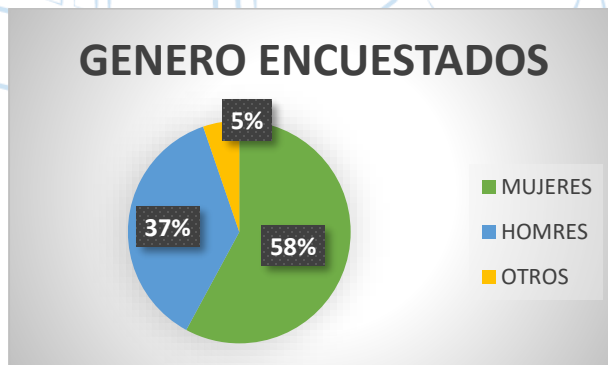


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
147	106	11	21

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL			
MUJERES	HOMBRES	OTRO	
33	21	3	
			57

En mes de JULIO 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	147	51,58
BUENO	106	37,19
REGULAR	11	3,86
MALO	21	7,37
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	285	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 88,77% para el mes de JULIO de 2023.

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

