



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE de 2023 se realizaron 60 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

COMISARIA DOS						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	0	1	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	1	1	0	0	5

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?	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

INSPECCION DOS

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?	2	0	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?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

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	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?	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?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	4	1	1	0	10

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

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?	0	2	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	3	7	0	0	0	10

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	26	1	2	0	29
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	18	10	1	0	0	29
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	17	11	0	1	0	29
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	28	0	1	0	29
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	23	0	5	1	0	29
TOTAL	58	75	7	5	0	145



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE GOBIERNO

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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?	1	2	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 su 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	5	10	0	0	0	15

SECRETARIA DE HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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 su necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	10	10	0	0	0	20

SECRETARIA DE OBRAS

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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 su 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

SECRETARIA DE PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	4	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	5	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	1	0	0	5
TOTAL	8	15	2	0	0	25



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SALUD						
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	6	0	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2	0	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	2	0	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	1	0	0	6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6	0	0	0	0	6
TOTAL	14	15	1	0	0	30

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	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	0	1	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	2	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	1	1	0	2
TOTAL	2	1	1	6	0	10

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

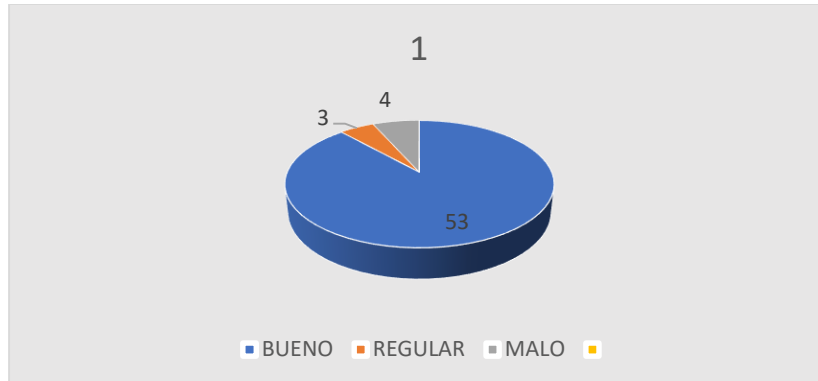
TICs						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

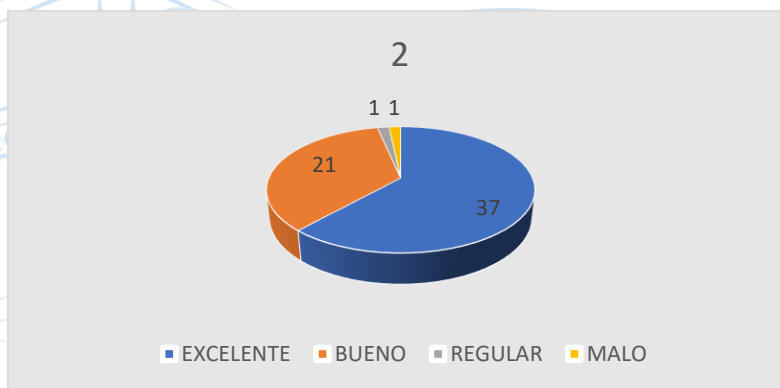
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 53
Regular: 3
Malo: 4



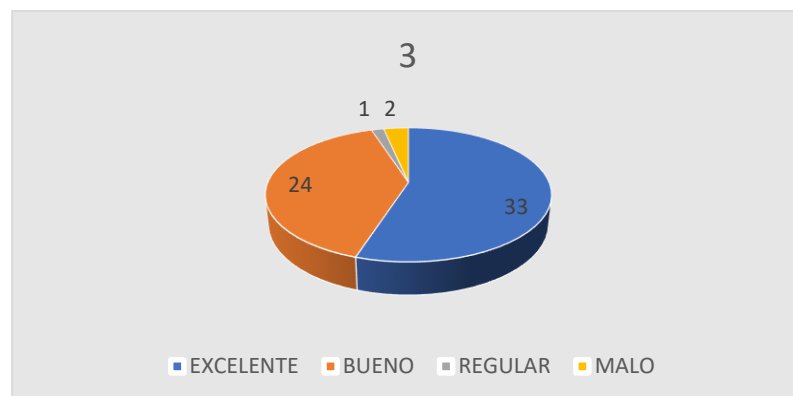
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 37
Bueno: 21
Regular: 1
Malo: 1



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

Excelente: 33
Bueno: 24
Regular: 1
Malo: 2

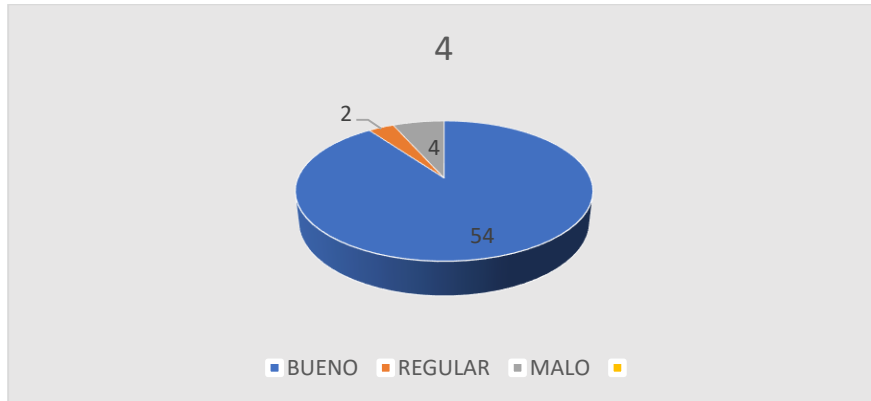




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

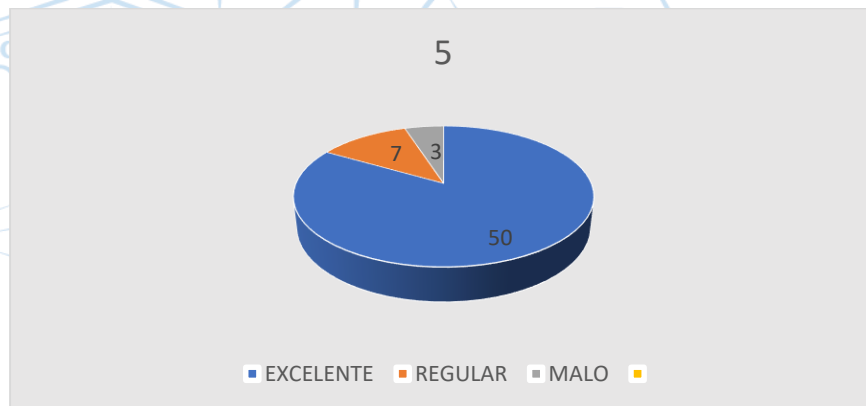
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 54
Regular: 2
Malo: 4



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

Excelente: 50
Regular: 7
Malo: 3



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
120	152	14	14

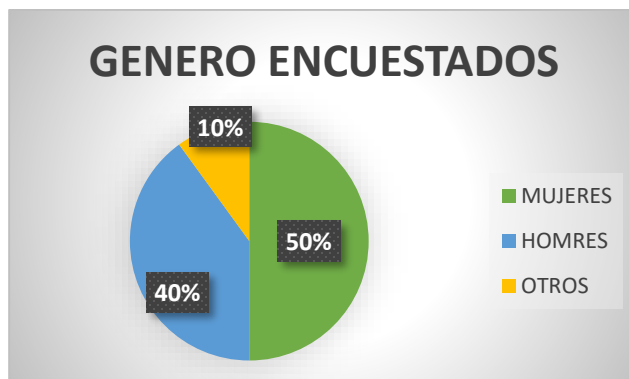
CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
30	24	6
60		



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

En mes de SEPTIEMBRE 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	120	40,00
BUENO	152	50,67
REGULAR	14	4,67
MALO	14	4,67
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	300	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 90.67% para el mes de SEPTIEMBRE de 2023.

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