



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JULIO DEL 2020

#### 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 2020 se realizaron 5 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano.

El siguiente cuadro muestra la distribución y la totalidad de encuestas de cada una de las secretarías y de algunas oficinas externas.

#### SECRETARIA HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero la respuesta fue adecuado?	1	0	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 su necesidad?	1	0	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	0	1	0	0	0	1



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### SECRETARIA GENERAL (DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO)

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero 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 su necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados ?	2	0	0	0	0	2

### OFICINA DE TRANSITO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero 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 su necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados ?	0	0	1	0	0	1

### OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero la respuesta fue adecuado?	0	0	1	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 su necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs son adecuados?	0	0	1	0	0	1



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

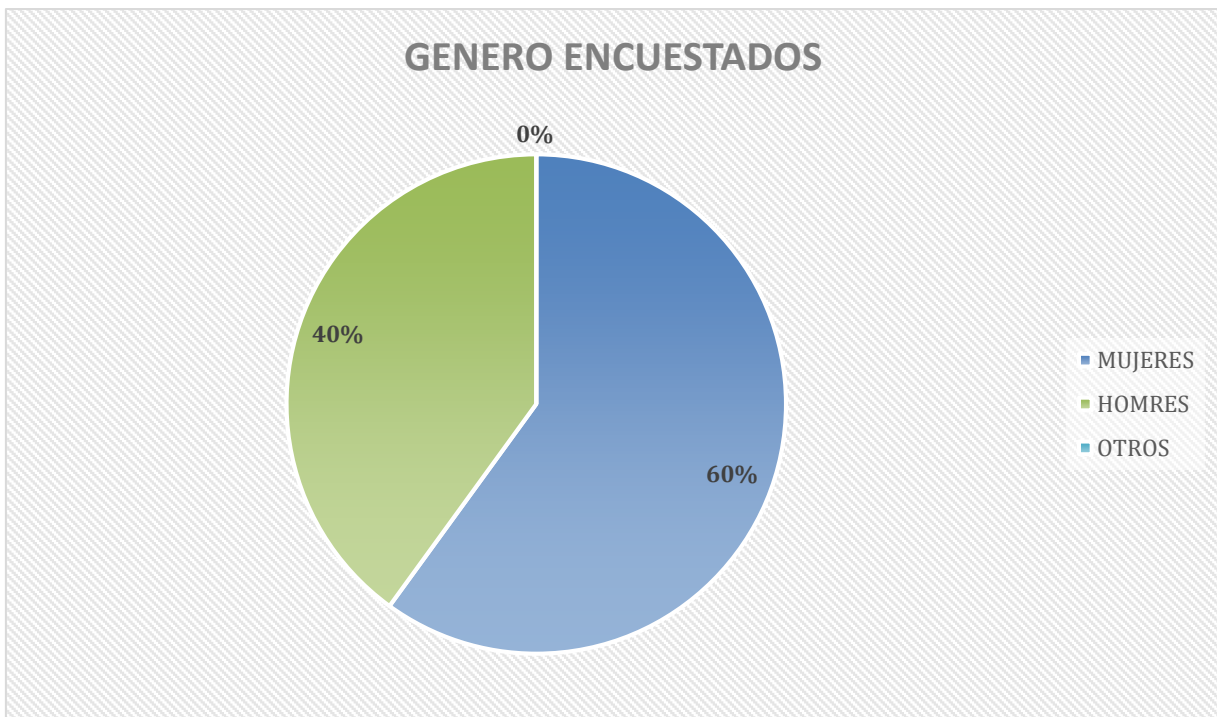


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACION DE POR GÉNERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	3
HOMBRES	2
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

En mes de Julio, el género Femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

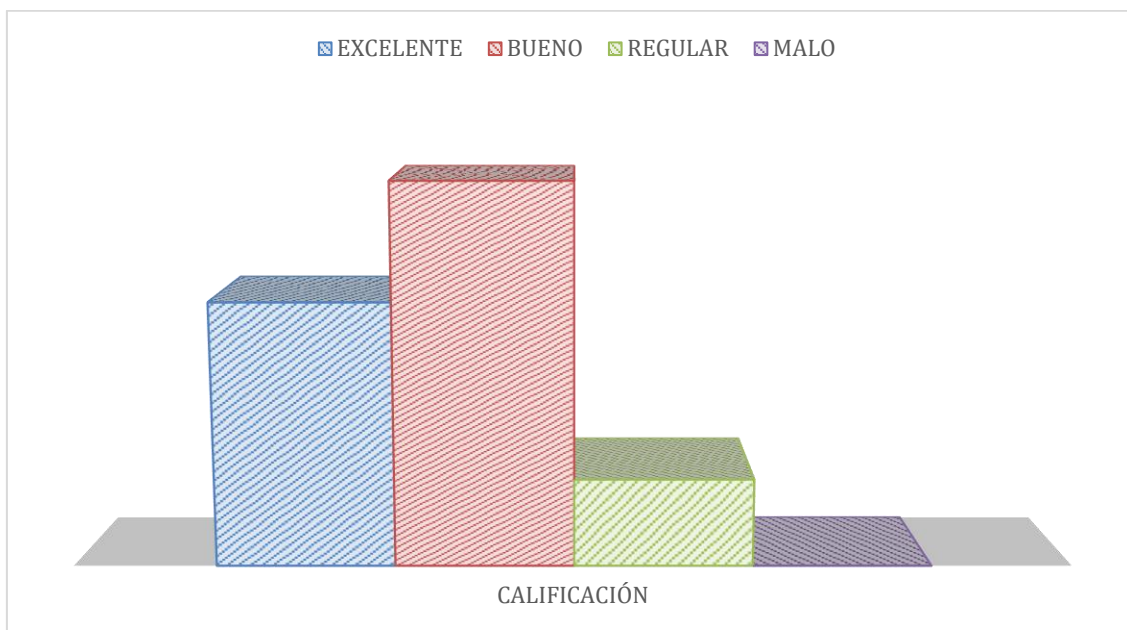
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

CALIFICACION		
EXCELENTE	9	36%
BUENO	13	52%
REGULAR	3	12%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



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 y Oficinas externas de la misma es del 88% para el mes de Julio de 2020.

Elaboró: *Mónica Hernández Guerrero*  
Secretaría General – Dirección de Atención al Usuario y PQRs



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>