



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre de 2020 se realizaron 86 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.



DESPACHO

DESPACHO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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 HACIENDA

VENTANILLA HACIENDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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 EDUCACION

SECRETARIA DE EDUCACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		47	3			50
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	41	9				50
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	43	7				50
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		48	2			50
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	48		2			50
TOTAL	132	111	7	0	0	250

INSPECCION DE POLICIA 2

INSPECCION DE POLICIA 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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 DE POLICIA 1



INSPECCION I						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?		1		1		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?		1		1		2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?						
	1			1		2
TOTAL	3	2	0	5	0	10

SECRETARIA DE PLANEACION

SECRETARIA DE PLANEACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?		11	2			13
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	9	4				13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	5				13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		11	1	1		13
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?						
	10		3			13
TOTAL	27	31	6	1	0	65



COMISARIA II

COMISARIA 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?			1	1		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?		1	1			2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?						
	1			1		2
TOTAL	3	2	3	2	0	10

NO REGISTRA DEPENDENCIA

NO REGISTRA						
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		5	2	1		8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2	1	1		8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	2		2		8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		5	1	2		8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?						
	5		1	2		8
TOTAL	13	14	5	8	0	40



SECRETARIA DE GOBIERNO

SECRETARIA DE GOBIERNO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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?		1		1		2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?						2
	2					2
TOTAL	4	4	1	1	0	10

SECRETARIA DE AMBIENTE

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



SECRETARIA GENERAL (DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO)

ATENCION AL CIUDADANO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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

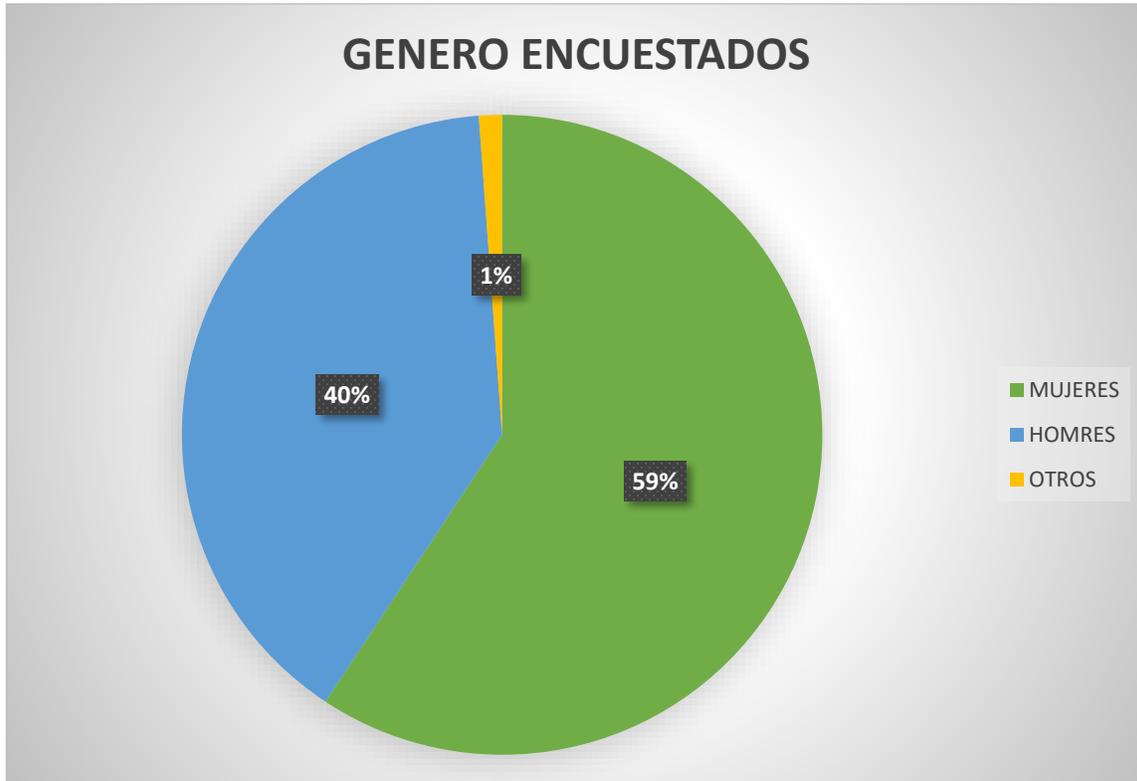
CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
51	34	1
86		



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

En mes de noviembre el género femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

CALIFICACION		
EXCELENTE	203	47,21
BUENO	182	42,33
REGULAR	27	6,28
MALO	18	4,19
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	430	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 89,54% para el mes de noviembre de 2020.

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