

**SECRETARIA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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 si necesidad?
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?

En el mes de diciembre de 2020 se realizaron 49 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

**SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD						
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
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

## 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?		27	1			28
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	24	4				28
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	25	3				28
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		28				28
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	27		1			28
<b>TOTAL</b>	76	62	2	0	0	140

## 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?		3	1			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?		3	1			4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3		1		4
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3		1			4
<b>TOTAL</b>	3	13	3	1	0	20

## 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 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
<b>TOTAL</b>	2	3	0	0	0	5

## 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 acudí, fue adecuado?		6				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	3				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	4				6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4	2			6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		1			6
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

## 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?		4	1			5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	4				5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	3				5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3		2		5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3		2			5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

## 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				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
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

## SECRETARIA GENERAL (DIRECCION ATENCION AL CIUDADANO)

ATENCION AL CIUDADANO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (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
<b>TOTAL</b>	3	2	0	0	0	5

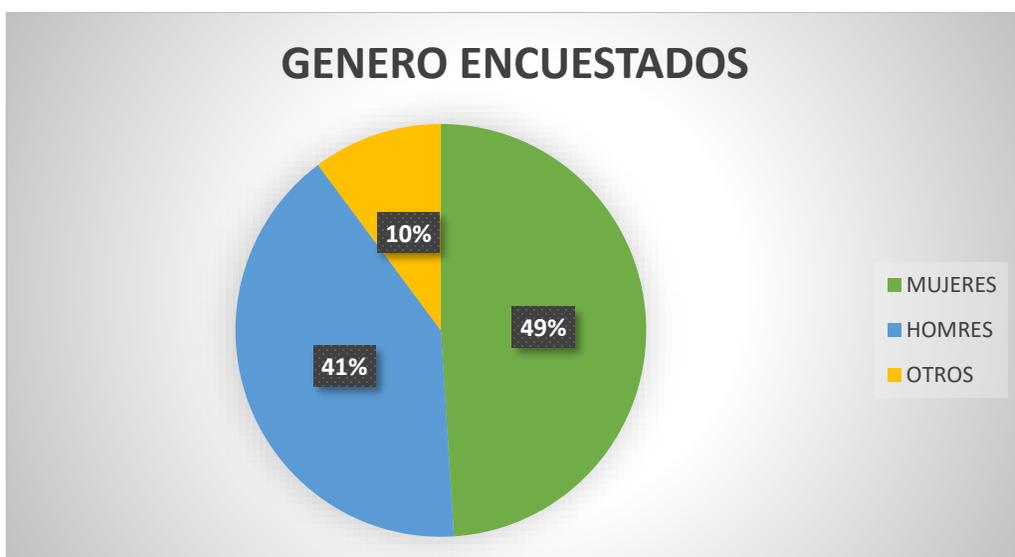
## SECRETARIA DE SALUD

SECRETARIA DE SALUD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (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?	1	1				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
<b>TOTAL</b>	5	5	0	0	0	10

## CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
24	20	5
49		

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	111	45,31
BUENO	119	48,57
REGULAR	11	4,49
MALO	4	1,63
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>245</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 es del 93,88% para el mes de diciembre de 2020.

**Elaboró:** Carol Xiomara Pinto López  
*Secretaría General- Dirección de Atención al Usuario y PQRs*

---

ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



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



CO-SC-CER-701118