



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO DEL 2021

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 enero de 2021 se realizaron 37 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.



NO REGISTRA DEPENDENCIA

NO REGISTRA DEPENDENCIA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?		7	3	2		12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	4	3			12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	6	1			12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7	5			12
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	7		5			12
TOTAL	17	24	17	2	0	60

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO						
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- ¿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



COMISARIA II

COMISARIA II						
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	1	2	0	2	0	5

INSPECCION DE POLICIA 2

INSPECCION DE POLICIA II						
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
TOTAL	3	2	0	0	0	5



INSPECCION DE POLICIA 1

INSPECCION DE POLICIA 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?		3	1			4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	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?	4					4
TOTAL	8	9	3	0	0	20

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?		2		1		3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1				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?		2	1			3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3					3
TOTAL	6	7	1	1	0	15



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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?				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	0	1	2	2	0	5

SECRETARIA DE AMBIENTE

SECRETARIA DE AMBIENTE						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		4				4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	3				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		2			4
TOTAL	5	13	2	0	0	20

SECRETARIA DE EDUCACION



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



CO-SC-CER-701118



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?		10				10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	2				10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	1				10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		10				10
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	10					10
TOTAL	27	23	0	0	0	50

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

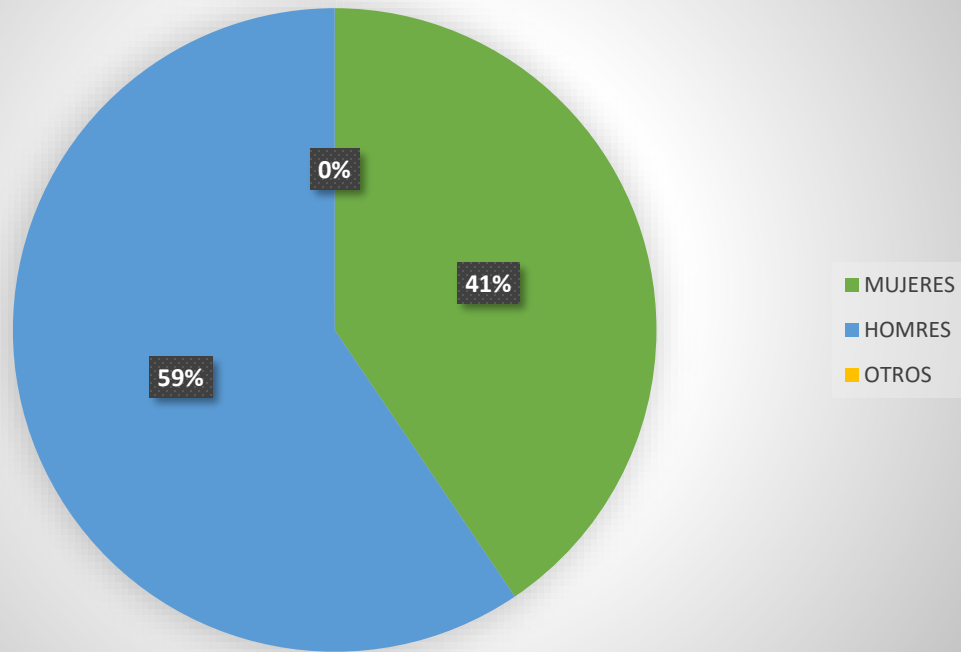
TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
15	22	0
37		

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

GENERO ENCUESTADOS





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

CALIFICACION		
EXCELENTE	70	37,84
BUENO	83	44,86
REGULAR	24	12,97
MALO	8	4,32
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	185	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 82.7% para el mes de enero de 2021.

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