



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre de 2021 se realizaron 78 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

COMISARIA 1

COMISARIA 1						
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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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	1	4	4	1	0	10

COMISARIA 2

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?		2	1			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?		2	1			3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1			3
TOTAL	4	8	3	0	0	15

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 acudí, fue adecuado?		3				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?	2	1				3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3				3
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?				3		3
TOTAL	4	8	3	0	0	15

INSPECCION 1

INSPECCION 1						
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?		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?		1	1			2
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?			1	1		2
TOTAL	0	6	2	2	0	10

INSPECCION 2

INSPECCION 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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 su 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

NO REGISTRA

NO REGISTRA DEPENDENCIA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		5	1			6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	2				6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?		6				6
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6					6
TOTAL	14	15	1	0	0	30

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?		1				1



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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	4	0	0	0	5

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO						
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 DESARROLLO SOCIAL

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

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?		37		1		38
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	32	5		1		38
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	33	4	1			38
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		37		1		38
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	36		1	1		38
TOTAL	101	83	2	4	0	190

SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA DE GENERAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
----------	---------------	-----------	-------------	----------	--------------	-------



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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?		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	3	7	0	0	0	10

SECRETARIA DE HACIENDA

SECRETARIA D HACIENDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?		4				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?		4				4
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	11	9	0	0	0	20

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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	2	1	2	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 acudió, fue adecuado?		7	1			8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	4	1			8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	5				8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		8				8
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		3			8
TOTAL	11	24	5	0	0	40

SECRETARIA DE SALUD

SECRETARIA DE SALUD



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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				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?		3				3
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3					3
TOTAL	5	10	0	0	0	15

SECRETARIA 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
TOTAL	0	2	2	1	0	5



CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
48	19	11
78		

En mes de noviembre 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.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CALIFICACION		
EXCELENTE	169	43.33
BUENO	189	48.46
REGULAR	24	6.15
MALO	8	2.05
ANULADOS	0	0.00
TOTAL	390	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 91.79 % para el mes de noviembre de 2021.

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