SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JUNIO DEL 2021

Forma de evaluación.

1. Excelente (4)
2. Bueno (3)
3. Regular (2)
4. Malo (1)

Puntos a evaluar.

1. 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 junio de 2021 se realizaron 110 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 acudió, fue adecuado?		1	1	1		3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	1			3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	1			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?	1			2		3
TOTAL	3	4	4	4	0	15

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 acudió, fue adecuado?		9	1	1		11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	5		1		11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	5	1	1		11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7	3	1		11
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	7		4			11
TOTAL	16	26	9	4	0	55

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?		4	1			5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	2				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	1	1		5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5					5
TOTAL	10	12	2	1	0	25

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 acudió, fue adecuado?		2	1	1		4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	1			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?		2	1	1		4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1	1		4
TOTAL	6	6	5	3	0	20

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 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?	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
TOTAL	4	6	0	0	0	10

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 acudió, fue adecuado?		3				3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3					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	8	7	0	0	0	15

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL						
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	2			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?	2		1			3
TOTAL	6	6	3	0	0	15

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 acudió, fue adecuado?		19	3			22
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	14	8				22
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	16	6				22
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		21	1			22
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	18		4			22
TOTAL	48	54	8	0	0	110

SECRETARIA DE GOBIERNO

SECRETARIA DE GOBERNO						
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

SECRETARIA DE HACIENDA

SECRETARIA DE 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?		7	1	1		9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	2				9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	1				9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7	2			9
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	9					9
TOTAL	24	17	3	1	0	45

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS						
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	2			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?		1	1	1		3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1			3
TOTAL	5	2	7	1	0	15

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?		21		1		22
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	17	5				22
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	15	6	1			22
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		20	1	1		22
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	21		1			22
TOTAL	53	52	3	2	0	110

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 acudió, 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 GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	**Excelente (4)**	**Bueno (3)**	**Regular (2)**	**Malo (1)**	**NC - Anulada**	**TOTAL**
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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?		2	1			3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1			3
TOTAL	6	7	2	0	0	15

SECRETARIA JURIDICA

SECRETARIA JURIDICA						
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	2	3	0	0	0	5

SECRETARIA DE SALUD

SECRETARIA DE SALUD						
PREGUNTA	**Excelente (4)**	**Bueno (3)**	**Regular (2)**	**Malo (1)**	**NC - Anulada**	**TOTAL**
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?		5				5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1				5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5					5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		5				5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5					5
TOTAL	14	11	0	0	0	25

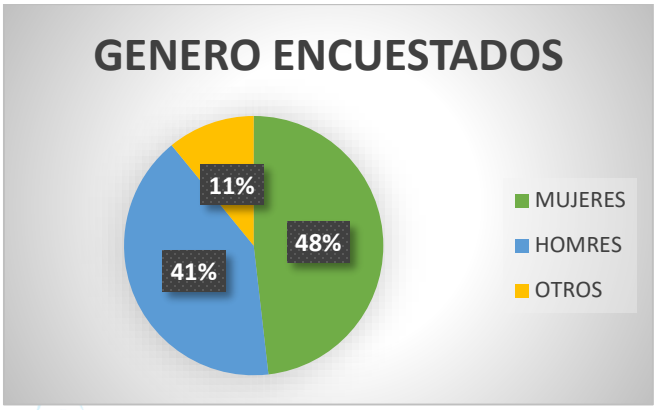
NO REGISTRA DEPENDENCIA

NO REGISTRA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?		10		1		11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	4		1		11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	3		1		11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		9	1	1		11
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	10			1		11
TOTAL	23	26	1	5	0	55

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
53	45	12
110		

En mes de junio 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	237	43,09
BUENO	245	44,55
REGULAR	47	8,55
MALO	21	3,82
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**550**	**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 87,64 % para el mes de junio de 2021.

_____

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