



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MAYO 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 mayo de 2021 se realizaron 130 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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         | 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             | 1         | 1           |          |              | 3         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 1         | 2           |          |              | 3         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 2             |           | 1           |          |              | 3         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b>      | <b>5</b>  | <b>6</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>15</b> |
|  |               |           |             |          |              |           |

## 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?                 |               | 7         | 7           | 2        |              | 16        |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                          | 8             | 5         | 3           |          |              | 16        |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?              | 7             | 6         | 3           |          |              | 16        |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 8         | 7           | 1        |              | 16        |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 8             |           | 8           |          |              | 16        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>23</b>     | <b>26</b> | <b>28</b>   | <b>3</b> | <b>0</b>     | <b>80</b> |
|  |               |           |             |          |              |           |



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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?              | 3             | 2         |             |          |              | 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? | 4             |           | 1           |          |              | 5         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>10</b>     | <b>13</b> | <b>1</b>    | <b>1</b> | <b>0</b>     | <b>25</b> |

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



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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         |             |          |              | 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?                         |               | 1         | 1           |          |              | 2         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 2             |           |             |          |              | 2         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b>      | <b>4</b>  | <b>1</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |

## 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?                 |               | 4         | 2           | 2        |              | 8         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                          | 3             | 2         | 1           | 2        |              | 8         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?              | 2             | 3         | 1           | 2        |              | 8         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 2         | 5           | 1        |              | 8         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 4             |           | 3           | 1        |              | 8         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>9</b>      | <b>11</b> | <b>12</b>   | <b>8</b> | <b>0</b>     | <b>40</b> |



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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           | 1        |              | 5         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                          | 1             | 2         | 2           |          |              | 5         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?              | 1             | 1         | 2           | 1        |              | 5         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 2         | 1           | 2        |              | 5         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 2             |           | 1           | 2        |              | 5         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b>      | <b>7</b>  | <b>8</b>    | <b>6</b> | <b>0</b>     | <b>25</b> |

## 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?                 |               | 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         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b>      | <b>4</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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?                 |               | 2         | 2           |          |              | 4         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                          | 1             | 2         | 1           |          |              | 4         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?              | 1             |           | 2           | 1        |              | 4         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 2         | 2           |          |              | 4         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 2             |           | 2           |          |              | 4         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b>      | <b>6</b>  | <b>9</b>    | <b>1</b> | <b>0</b>     | <b>20</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 acudió, fue adecuado?                 |               | 43        | 1           | 1         |              | 45         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                          | 39            | 3         | 1           | 2         |              | 45         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?              | 39            | 4         |             | 2         |              | 45         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 42        |             | 3         |              | 45         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 41            |           | 2           | 2         |              | 45         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>119</b>    | <b>92</b> | <b>4</b>    | <b>10</b> | <b>0</b>     | <b>225</b> |



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 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         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3</b>      | <b>4</b>  | <b>3</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |

## 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?                 |               | 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         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4</b>      | <b>8</b>  | <b>2</b>    | <b>1</b> | <b>0</b>     | <b>15</b> |



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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?                 |               | 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         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b>      | <b>4</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |

## 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?                 |               | 15        | 3           | 4         |              | 22         |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?                          | 10            | 9         |             | 3         |              | 22         |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?              | 12            | 5         | 3           | 2         |              | 22         |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?                         |               | 16        | 4           | 2         |              | 22         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 15            |           |             | 5         | 2            | 22         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>37</b>     | <b>45</b> | <b>15</b>   | <b>13</b> | <b>0</b>     | <b>110</b> |



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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?              | 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? | 1             |           | 1           |          |              | 2         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2</b>      | <b>7</b>  | <b>1</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |

## 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?                 |               | 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>0</b>      | <b>4</b>  | <b>1</b>    | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>5</b> |



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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?                 |               | 2         | 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?                         |               | 2         |             | 1        |              | 3         |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 1             |           |             | 1        | 1            | 3         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3</b>      | <b>6</b>  | <b>3</b>    | <b>3</b> | <b>0</b>     | <b>15</b> |

## 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?                 |               | 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?              | 1             | 3         |             |          |              | 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         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b>      | <b>13</b> | <b>0</b>    | <b>1</b> | <b>0</b>     | <b>20</b> |

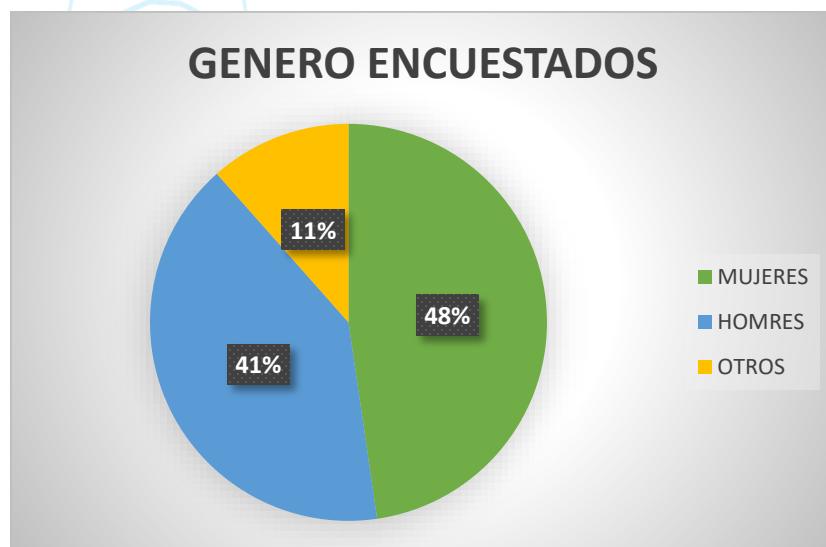


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACION DE POR GÉNERO

| TOTAL   |         |      |
|---------|---------|------|
| MUJERES | HOMBRES | OTRO |
| 62      | 53      | 15   |
| 130     |         |      |

En mes de mayo 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    | 248 | 38,15 |
| BUENO        | 261 | 40,15 |
| REGULAR      | 94  | 14,46 |
| MALO         | 47  | 7,23  |
| ANULADOS     | 0   | 0,00  |
| TOTAL        | 650 | 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 78,3 % para el mes de mayo de 2021.

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