



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. ¿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 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 acudí, 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
TOTAL	4	5	6	0	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 acudí, 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
TOTAL	23	26	28	3	0	80



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 acudí, 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
TOTAL	10	13	1	1	0	25

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- ¿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



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 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?		1	1			2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2					2
TOTAL	5	4	1	0	0	10

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 acudí, 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
TOTAL	9	11	12	8	0	40



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 acudí, 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
TOTAL	4	7	8	6	0	25

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?		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



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 acudí, 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
TOTAL	4	6	9	1	0	20

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?		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
TOTAL	119	92	4	10	0	225



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
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
TOTAL	3	4	3	0	0	10

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 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	2	1	0	15



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 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 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?		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
TOTAL	37	45	15	13	0	110



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 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?	1		1			2
TOTAL	2	7	1	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 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	4	1	0	0	5



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
TOTAL	3	6	3	3	0	15

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
TOTAL	6	13	0	1	0	20

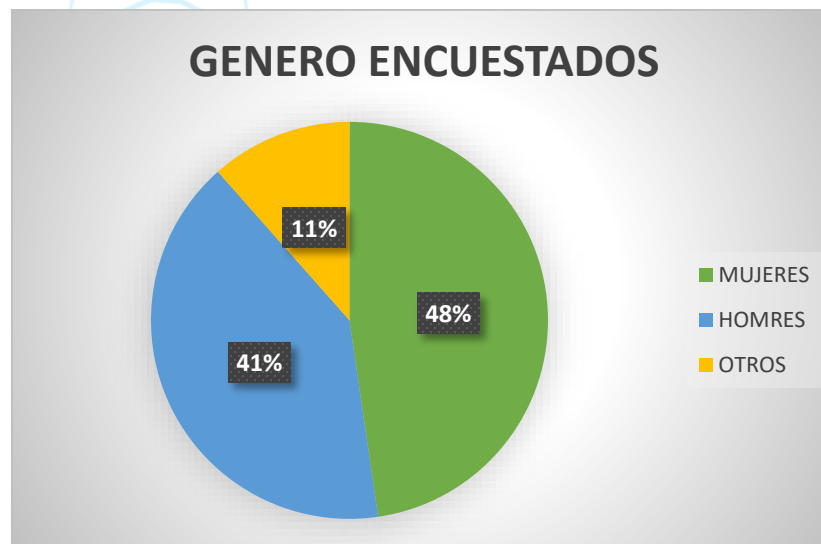


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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