



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ABRIL DEL 2022

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. ¿Las instalaciones físicas son a la altura para la atención del usuario?

En el mes de abril de 2022 se realizaron 51 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)	Buena (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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1					1
TOTAL	2	3	0	0	0	5

COMISARIA 2

COMISARIA 2

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (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?		2				2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2					2
TOTAL	6	3	1	0	0	10



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?	3					3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3					3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3				3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3					3
TOTAL	9	6	0	0	0	15

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	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?		2		1		3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1		1	1		3
TOTAL	5	5	3	2	0	15



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 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1					1
TOTAL	3	2	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?		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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2					2
TOTAL	6	4	0	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2					2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

SECRETARIA DE EDUCACION

SECRETARIA DE EDUCACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		21				21
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	16	4	1			21
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	16	4	1			21
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		21				21
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	21					21
TOTAL	53	50	2	0	0	105



SECRETARIA 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?		7				7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	1				7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	1				7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7				7
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	6		1			7
TOTAL	18	16	1	0	0	35

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?		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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1		1			2
TOTAL	3	4	3	0	0	10



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 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2					2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

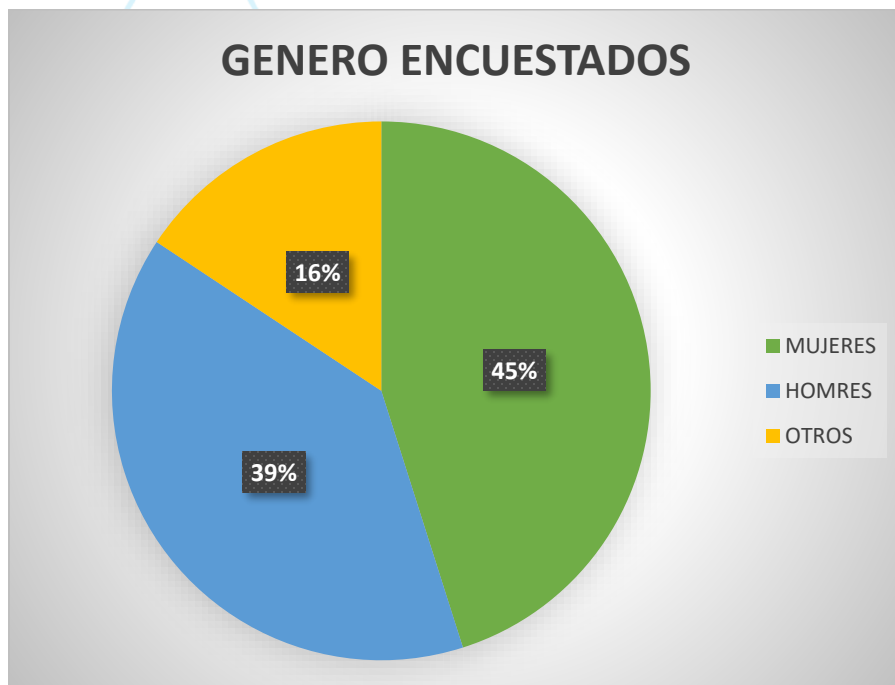
SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		3		2		5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1		2		5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	2			5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		3		2		5
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2		1	2		5
TOTAL	6	8	3	8	0	25



CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
23	20	8
51		

En mes de ABRIL 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	123	48,24
BUENO	109	42,75
REGULAR	13	5,10
MALO	10	3,92
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	255	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 90.9% para el mes de ABRIL de 2022.

Elaboró: Leidy Viviana Abril
Secretaría General – Dirección de Atención al Usuario y PQRs