



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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 diciembre de 2021 se realizaron 44 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
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	1	2	1	0	5

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?		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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	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?		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

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			4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2				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?		3	1			4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3		1			4
TOTAL	7	8	5	0	0	20



NO REGISTRA

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?		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 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
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 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?		17	1	1		19
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	16	2		1		19
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	17	1		1		19
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		18		1		19
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	17		2			19
TOTAL	50	38	3	4	0	95

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?		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	1	1			6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		5	1			6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		1			6
TOTAL	13	13	4	0	0	30



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?		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 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?		2		1		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	4	3	2	0	15



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SALUD

SECRETARIA 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?		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 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?	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	5	1	0	0	10



SECRETARIA JURIDICA

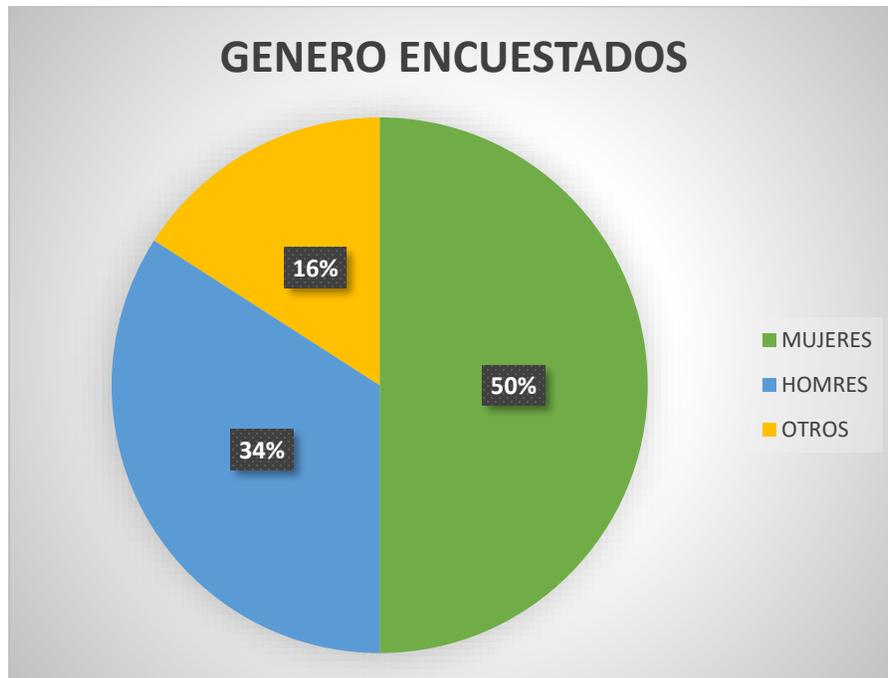
SECRETARIA JURIDICA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?		1				1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1					1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento 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

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
22	15	7
44		



En mes de diciembre el género femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.



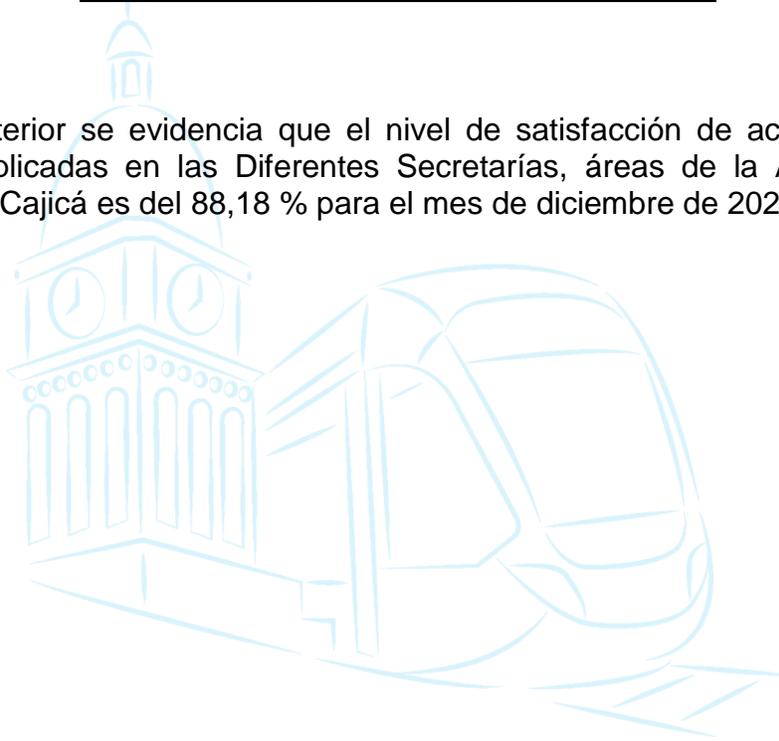
En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CALIFICACION		
EXCELENTE	108	49.09
BUENO	86	39.09
REGULAR	19	8.64
MALO	7	3.18
ANULADOS	0	0.00
TOTAL	220	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 88,18 % para el mes de diciembre de 2021.



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