



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JULIO 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. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?

En el mes de JULIO de 2022 se realizaron 55 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 esperó la respuesta 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?		1	1			2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1		1			2
TOTAL		6	3	0	0	10

COMISARIA 2

COMISARIA 2

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		2	3			5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	4				5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	3	1			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?	3		1	1		5
TOTAL	5	12	6	2	0	25



DESPACHO

DESPACHO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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

INSPECCION 1

INSPECCION 1						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	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?	1		1			2
TOTAL	4	5	1	0	0	10



INSPECCION 2

INSPECCION 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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



NO REGISTRA DEPENDENCIA

OTRA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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	6	1	2	0	15

SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE AMBIENTE

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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 DESARROLLO SOCIAL

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	3					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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE EDUCACION

SECRETARIA DE EDUCACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		13				13
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	9	4				13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	2				13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		13				13
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	13					13
TOTAL	33	32	0	0	0	65

SECRETARIA DE GOBIERNO

SECRETARIA DE GOBIERNO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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	4	1	1	4	0	10



SECRETARIA DE HACIENDA

SECRETARIA HACIENDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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	5	1	3	0	15

SECRETARIA DE PLANEACION

SECRETARIA DE PLANEACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	3					3
TOTAL	5	8	1	1	0	15



SECRETARIA DE SALUD

SECRETARIA DE SALUD						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		6	1			7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	4	1			7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	6				7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?		7				7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4		3			7
TOTAL	7	23	5	0	0	35

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 esperó la respuesta fue adecuado?		3		1		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 su necesidad?		3		1		4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3			1		4
TOTAL	5	10	0	5	0	20

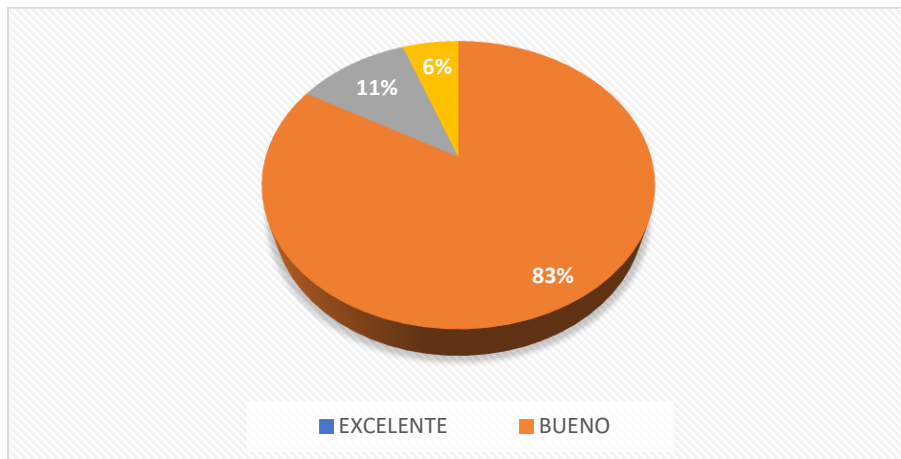


1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 45

Regular: 7

Malo: 3



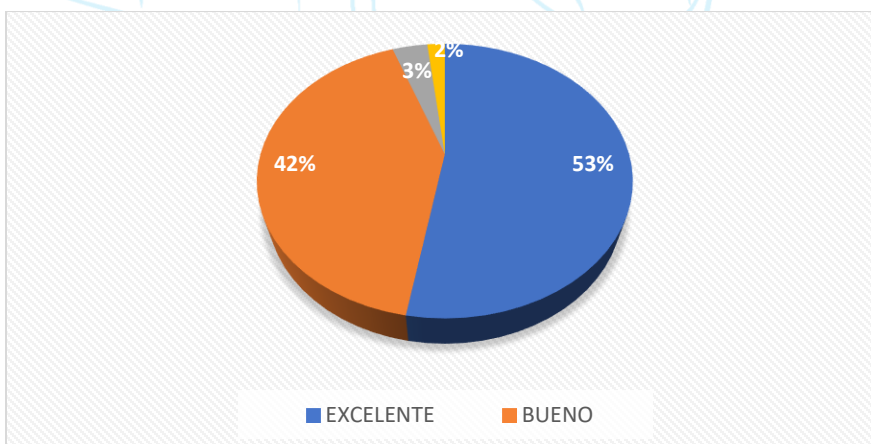
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 29

Bueno: 23

Regular: 2

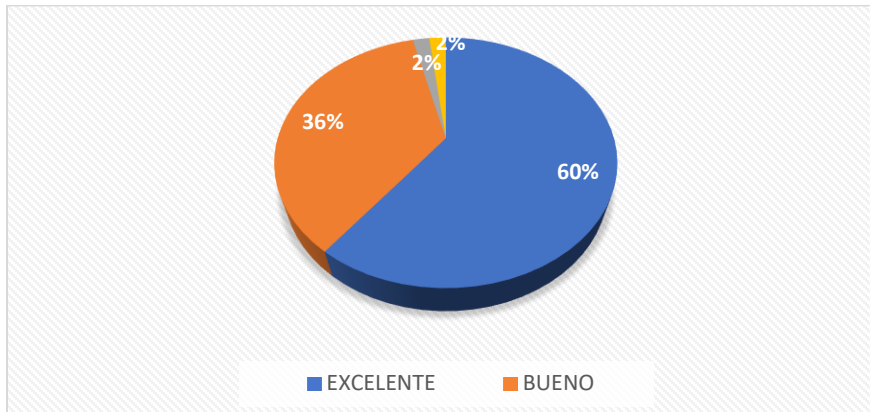
Malo: 1





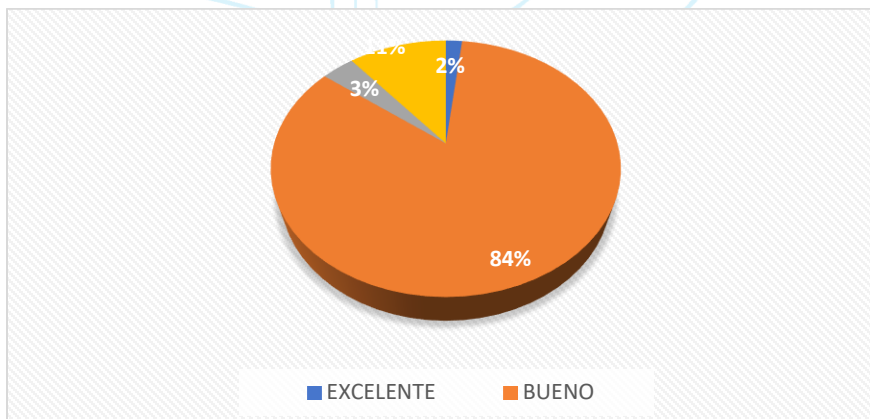
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 32
Bueno: 19
Regular: 1
Malo: 3



4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

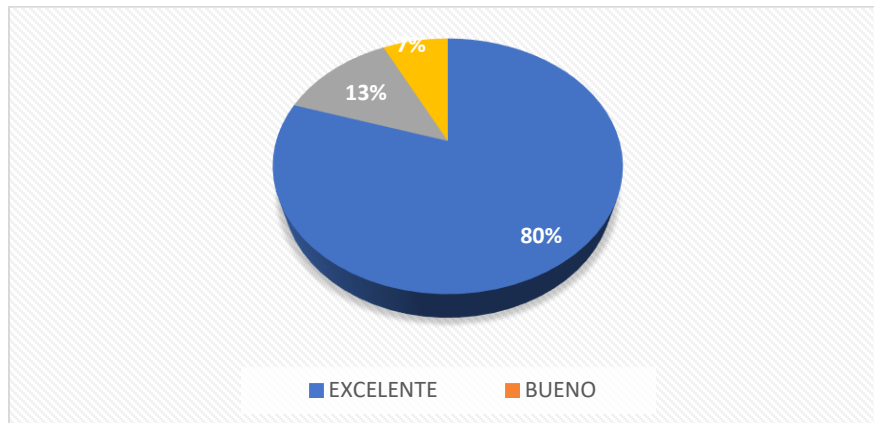
Excelente: 1
Bueno: 46
Regular: 2
Malo: 6





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

Excelente: 44
Regular: 7
Malo: 4

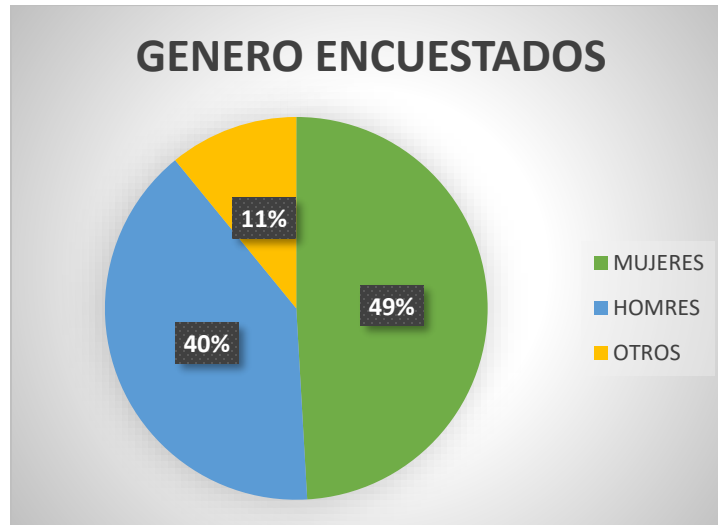


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
106	133	19	17

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

MUJERES	HOMBRES	OTRO
27	22	6
55		

En mes de JULIO 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	106	38,55
BUENO	133	48,36
REGULAR	19	6,91
MALO	17	6,18
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	275	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 871% para el mes de JULIO de 2022.

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