



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MAYO 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 MAYO de 2022 se realizaron 88 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.



BOMBEROS

BOMBEROS

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?	2					2
TOTAL	6	2	2	0	0	10

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		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?	1		1	1		3
TOTAL	3	4	2	6	0	15



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	2	2		6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	3	1			6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	1			6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4	1	1		6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4			2		6
TOTAL	9	11	5	5	0	30

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?			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	3	2	0	0	5



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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?		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

NO REGISTRA DEPENDENCIA

NO REGISTRA DEPENDENCIA						
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?		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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1			3
TOTAL	2	11	2	0	0	15



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 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	2	1	2	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 esperó la respuesta fue adecuado?		11	2			13
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	8				13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	7	1			13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		9	3	1		13
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	9		4			13
TOTAL	19	35	10	1	0	65



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 esperó la respuesta fue adecuado?		2	2			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?		4				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		2			4
TOTAL	3	13	4	0	0	20

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?		32	1			33
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	28	5				33
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	26	7				33
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		33				33
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?		32	1			33
TOTAL	54	109	2	0	0	165



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 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 HACIENDA

SECRETARIA DE HACIENDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		3	1	1		5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1		1		5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1		1		5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4		1		5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4			1		5
TOTAL	10	9	1	5	0	25



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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?		1	3			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?		2	1	1		4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?			4			4
TOTAL	4	6	8	2	0	20

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?		3	1			4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	10	9	1	0	0	20



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 esperó la respuesta fue adecuado?		3		1		4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1		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?		3		1		4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3		1			4
TOTAL	6	9	1	4	0	20

SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA DE 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?		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?	2					2
TOTAL	3	7	0	0	0	10



OFICINA DEL SISBEN

OFICINA DE SISBEN						
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

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

Bueno: 67

Regular: 15

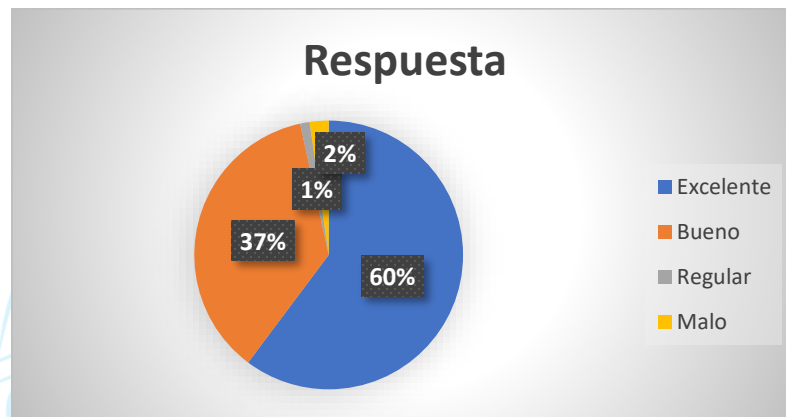
Malo: 6





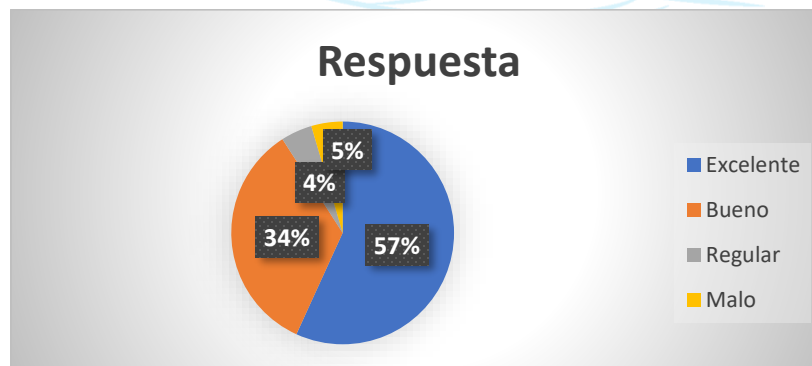
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 53
Bueno: 32
Regular: 1
Malo: 2



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

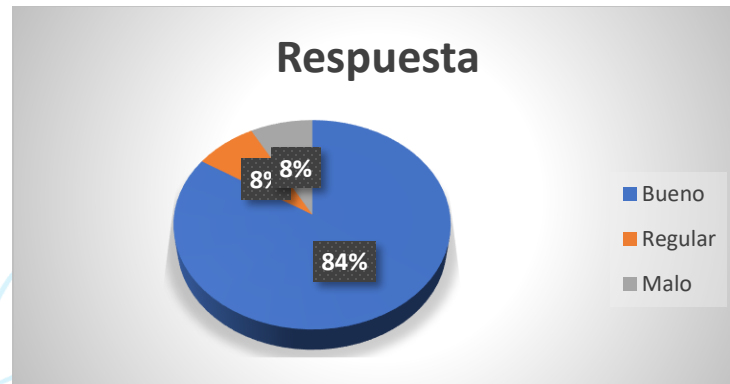
Excelente: 50
Bueno: 30
Regular: 4
Malo: 4





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

Bueno: 74
Regular: 7
Malo: 7



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

Excelente: 37
Bueno: 32
Regular: 15
Malo: 4



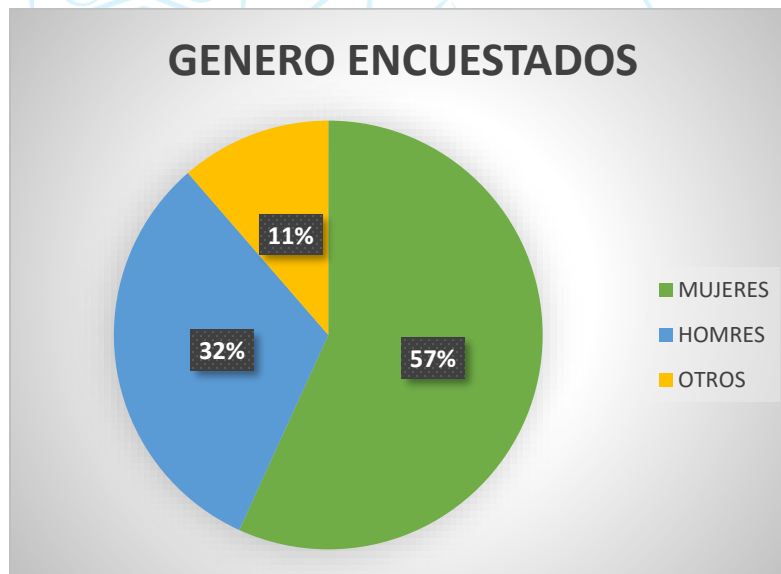


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada
140	235	42	23	0

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
50	28	10
88		

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

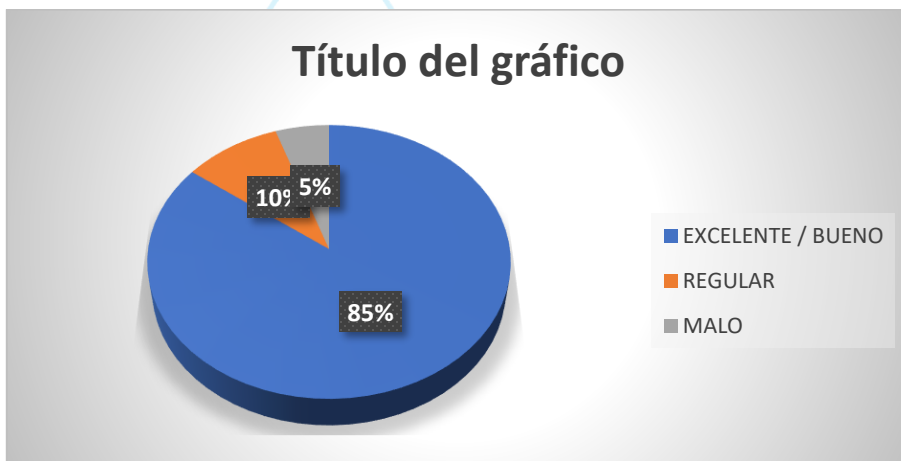


En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.



CALIFICACION		
EXCELENTE	140	31,82
BUENO	235	53,41
REGULAR	42	9,55
MALO	23	5,23
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	440	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 85.23% para el mes de MAYO de 2022.



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