



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE OCTUBRE 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 OCTUBRE de 2022 se realizaron 46 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

COMISARIA 1						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		5	1			6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	3				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	2				6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6				6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4		2			6
TOTAL	11	16	3	0	0	30



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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?	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	5	7	3	0	0	15

Otra						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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?	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	7	5	2	1	0	15

Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural						
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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	3	4	3	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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?		10				10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	1		1		10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	1		1		10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		8	1	1		10
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	9		1			10
TOTAL	25	20	2	3	0	50

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?		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 Educación

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?	4	2		1		7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	2		1		7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6		1		7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		1	1		7
TOTAL	13	16	1	5	0	35



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria

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?	1	2				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	5	9	1	0	0	15

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				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?	3					3
TOTAL	9	6	0	0	0	15

Secretaria de infraestructura y Obras Públicas

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	1	1	3	0	5



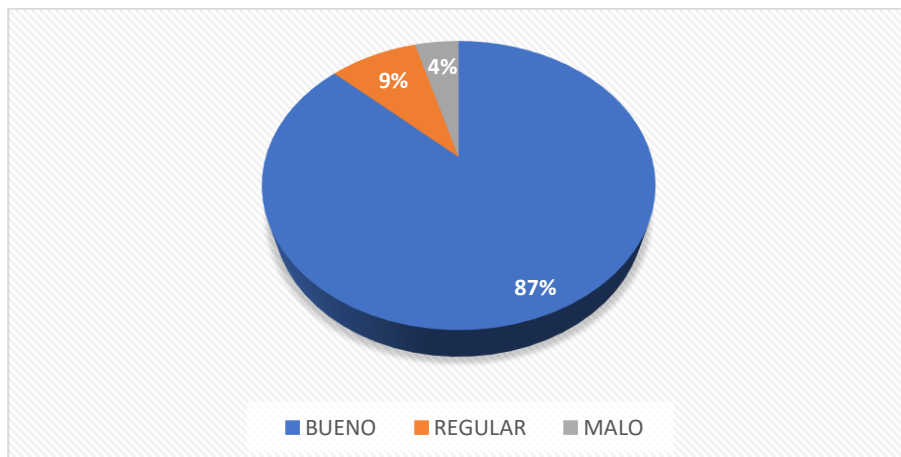
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaría de Salud						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		6				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	1				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1				6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6				6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6					6
TOTAL	16	14	0	0	0	30

Secretaría 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?		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: 40
Regular: 4
Malo: 2





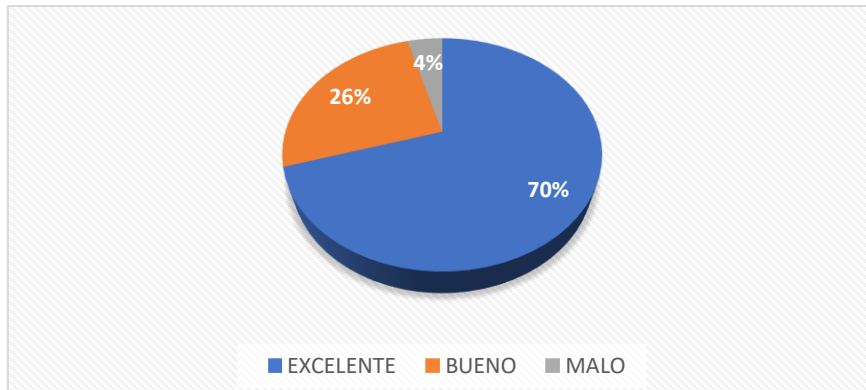
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 33

Bueno: 12

Malo: 2

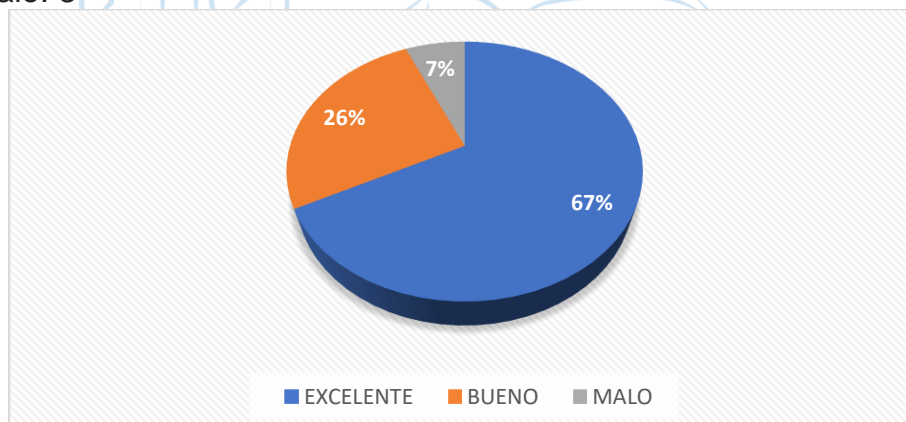


3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 31

Bueno: 12

Malo: 3

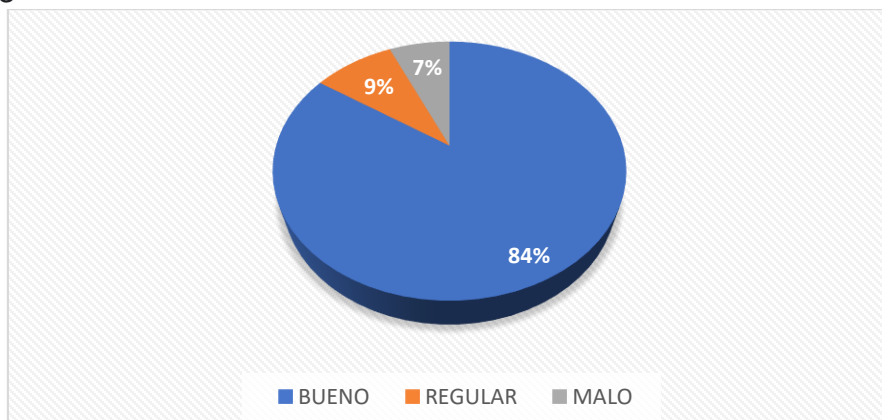


4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 38

Regular: 4

Malo: 3





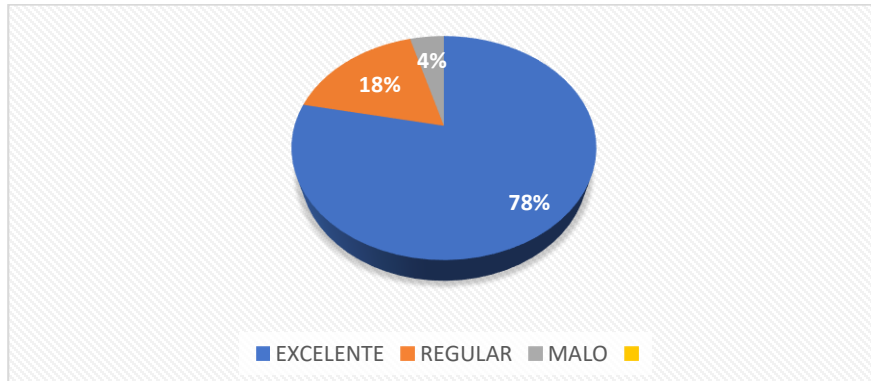
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 36

Regular: 8

Malo: 2

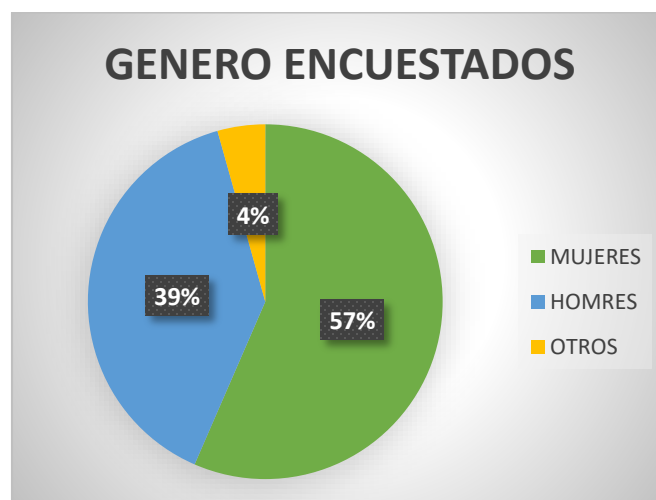


Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Malo (1)
100	102	16	12

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
26	18	2
46		

En mes de OCTUBRE 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	100	43,48
BUENO	102	44,35
REGULAR	16	6,96
MALO	12	5,22
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	230	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 87.83% para el mes de OCTUBRE de 2022.

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

