



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE de 2022 se realizaron 70 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?		1	1	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?		2	1			3
TOTAL		7	2	2	0	15



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMISARIA 2						
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?	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	14	2	1	0	30

Dirección Integral de Atención al Usuario y PQR's						
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 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	3	2	0	0	0	5



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

OTRA						
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

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?		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

Secretaria de Desarrollo Económico						
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	1	4	0	0	0	5



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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
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?	2					2
TOTAL	2	4	2	2	0	10

Secretaria de Educación

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		14	2			16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	6				16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	8				16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		16				16
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	15		1			16
TOTAL	33	44	3	0	0	80

Secretaria de Gobierno

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				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	6	14	0	0	0	20



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Hacienda

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				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?	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?	2		2			4
TOTAL	7	8	5	0	0	20

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?		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?	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?	3					3
TOTAL	7	7	1	0	0	15

Secretaria de Planeación

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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	2			8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	3	1			8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	3	1			8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7	1			8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	7		1			8
TOTAL	15	19	6	0	0	40

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?		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 GENERAL						
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?		5		2		7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		1	1		7
TOTAL	13	15	1	6	0	35

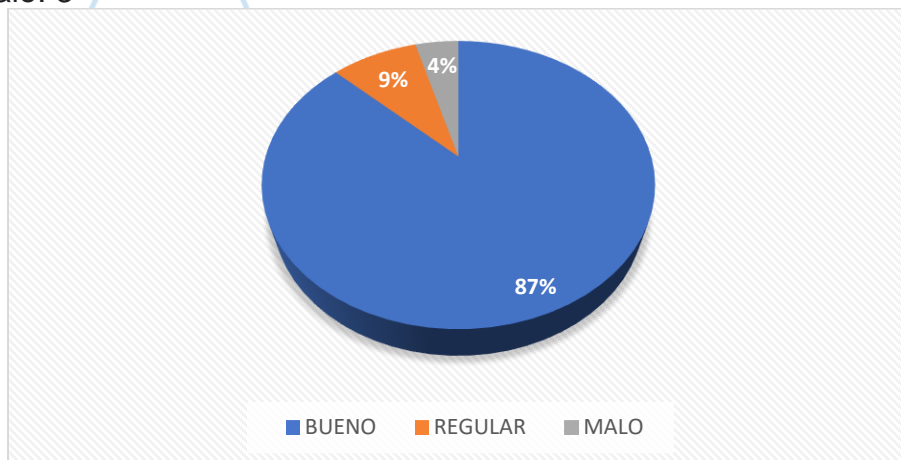


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE JURIDICA						
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?	4	1	1			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	12	5	0	0	30

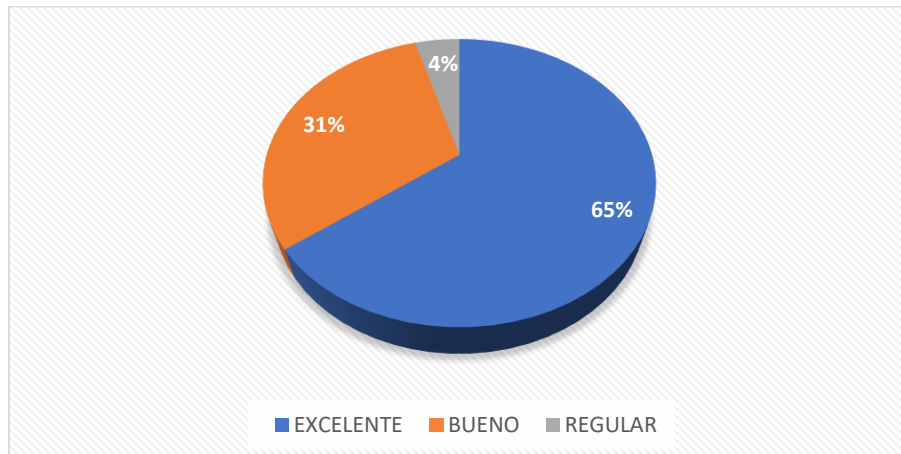
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 61
Regular: 6
Malo: 3



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

Excelente: 44
Bueno: 21
Regular: 3
Malo: 2





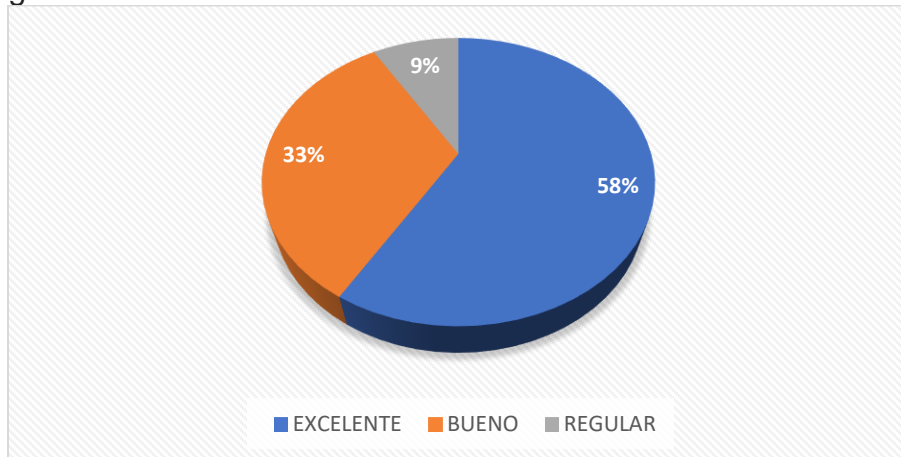
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 41

Bueno: 23

Regular: 6

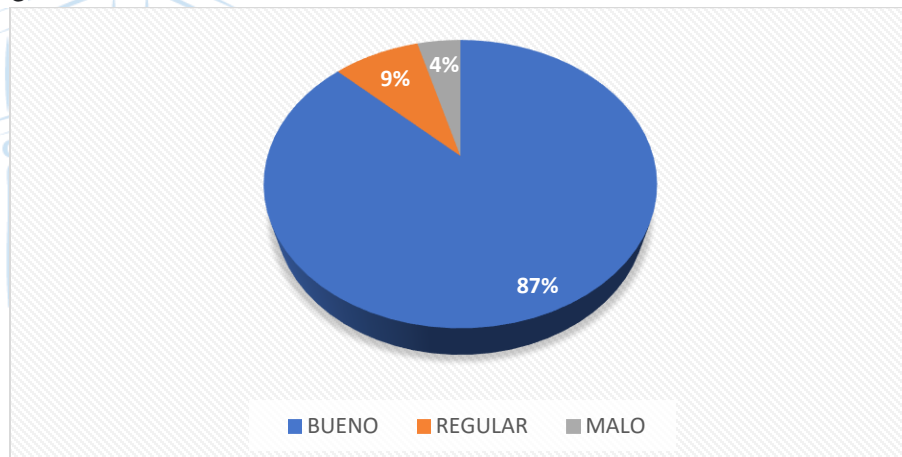


4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 61

Regular: 6

Malo: 3



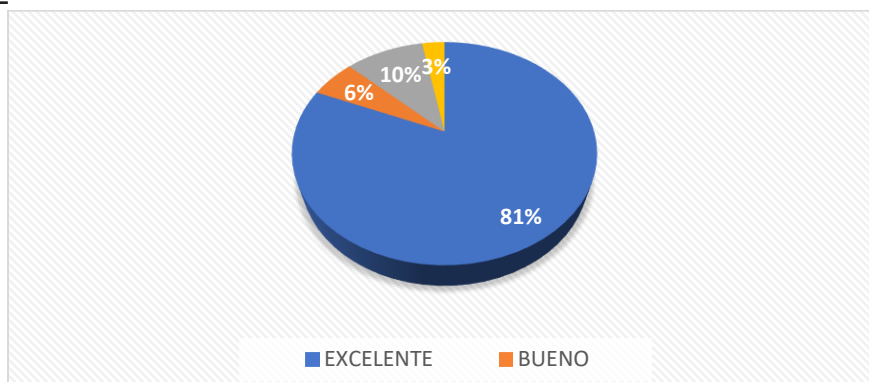
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?

Excelente: 57

Bueno: 4

Regular: 7

Malo: 2





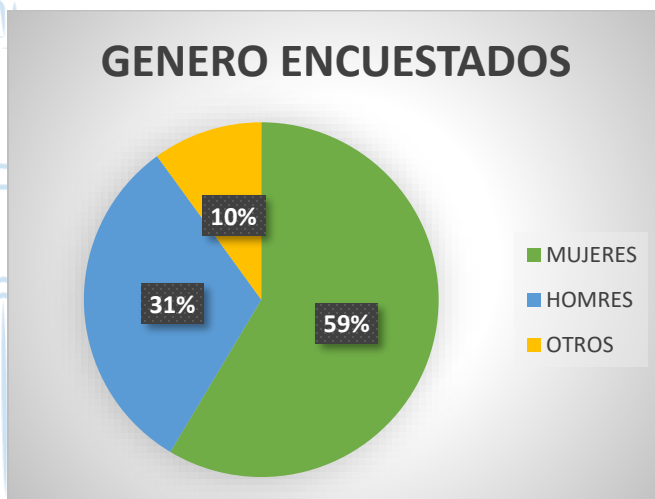
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
138	170	27	11

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
41	22	7
70		

En mes de SEPTIEMBRE 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	138	39,88
BUENO	170	49,13
REGULAR	27	7,80
MALO	11	3,18
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	346	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 89.01% para el mes de SEPTIEMBRE de 2022.

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