



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO DEL 2023

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 enero de 2023 se realizaron 55 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

INSPECCION UNA						
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	3	2	0	5	0	10

INSPECCION DOS						
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	0	3	2	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?	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 Ambiente						
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 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
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 Educación						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		18	1			19
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12	6		1		19
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	14	4	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	43	46	4	2	0	95



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Gobierno

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?	1		1			2
TOTAL	7	2	1	0	0	10

Secretaria de hacienda

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		9				9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	9					9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9					9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		9				9
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	9					9
TOTAL	27	18	0	0	0	45

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	1	3	1	0	0	5

Secretaria de Planeación

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?	6	1				7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	2				7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7				7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6		1			7
TOTAL	17	16	2	0	0	35



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?		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?	1		1	1		3
TOTAL	1	8	2	4	0	15

Secretaria Jurídica						
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?		3				3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3					3
TOTAL	7	8	0	0	0	15

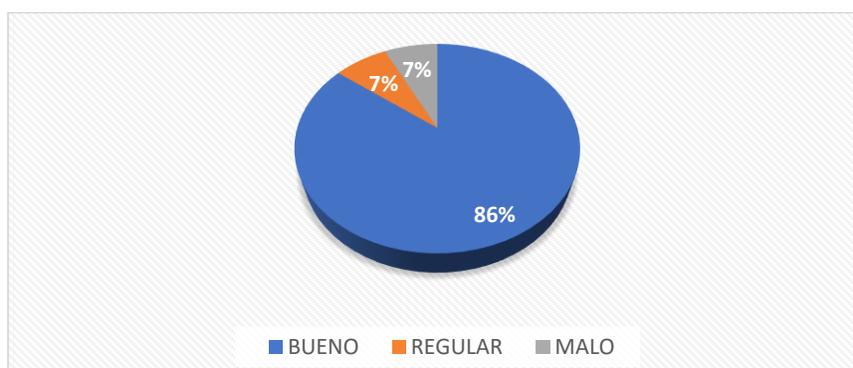
Sisben						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?			1	1		2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?		1		1		2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?		1		1		2
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	1	3	2	4	0	10

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

Bueno: 47

Regular: 4

Malo: 4





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

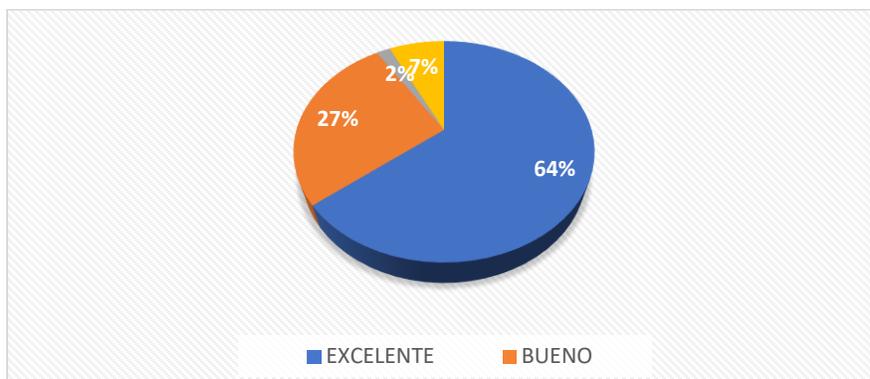
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 36

Bueno: 14

Regular: 1

Malo: 4



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

Excelente: 40

Bueno: 10

Regular: 3

Malo: 2



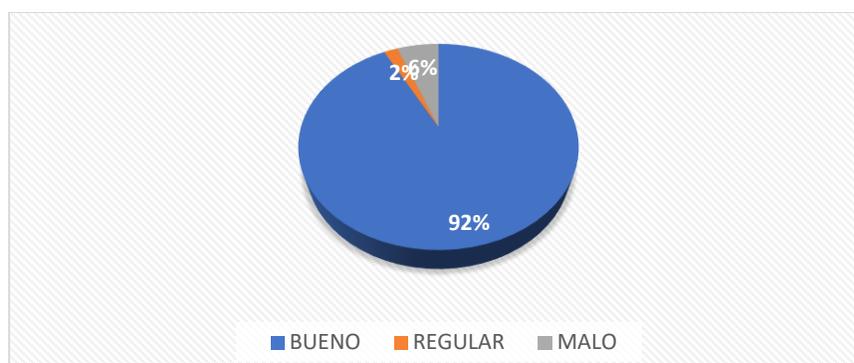
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 0

Bueno: 50

Regular: 2

Malo: 3





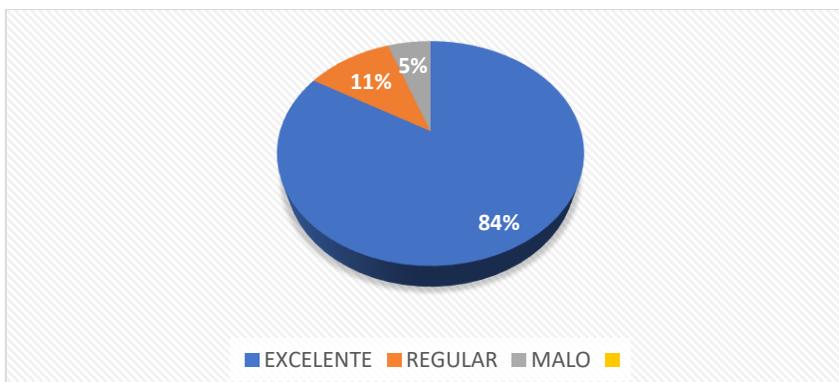
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 46

Regular: 6

Malo: 3



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
121	122	15	17

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
33	18	4
55		

En mes de enero 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	121	44,00
BUENO	122	44,36
REGULAR	15	5,45
MALO	17	6,18
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	275	100%



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 88,36% para el mes de ENERO de 2022.

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

