



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE FEBRERO 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 febrero de 2023 se realizaron 43 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

COMISARIA UNA						
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?	1	2				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	6	9	0	0	0	15

COMISARIA DOS						
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?		1	1			2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1		1			2
TOTAL	3	5	2	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

OFICINA DE PRENSA						
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	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?		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 ECONOMICO						
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	2	3	0	0	5

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE EDUCACION

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?	2	2				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?	3		1			4
TOTAL	8	11	1	0	0	20

SECRETARIA DE HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		15	2	1		18
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	5	2	1		18
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	4	1	2		18
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		12	2	4		18
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	11		4	3		18
TOTAL	32	36	11	11	0	90

SECRETARIA DE PLANEACION

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?	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	8	7	0	0	0	15

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				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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 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?		1	1			2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2					2
TOTAL	4	5	1	0	0	10

SECRETARIA JURIDICA

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	2	0	1	0	5

OTRA

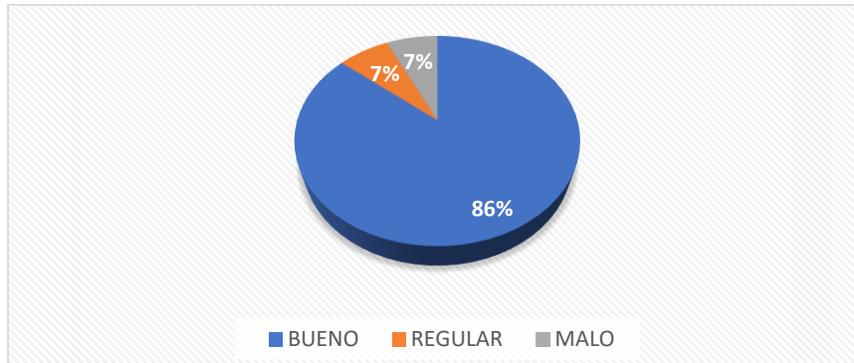
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?				1		1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?				1		1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?				1		1
4- ¿La información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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Bueno: 37
Regular: 3
Malo: 3



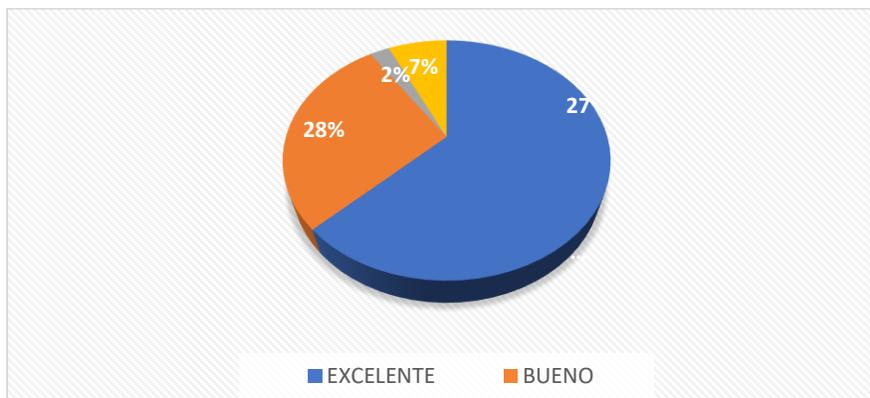
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 26
Bueno: 13
Regular: 2
Malo: 2



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

Excelente: 27
Bueno: 12
Regular: 1
Malo: 3

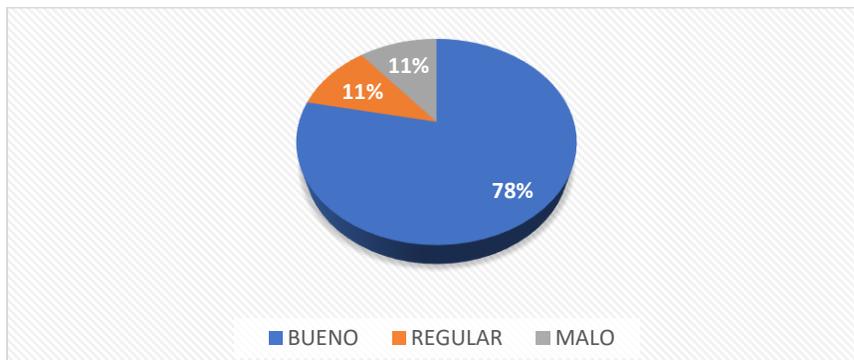




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

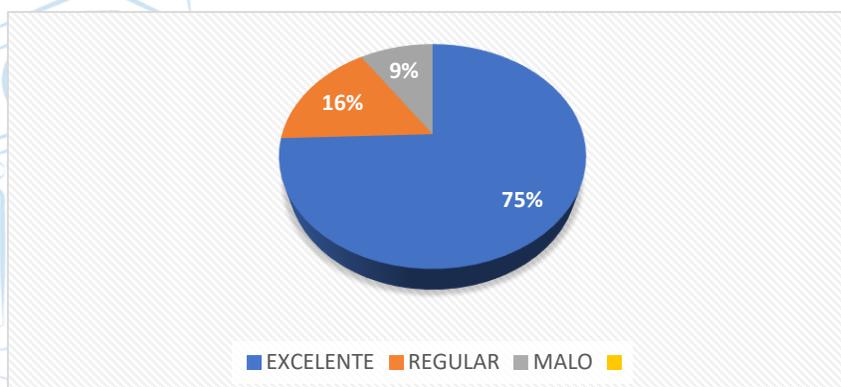
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 33
Regular: 5
Malo: 5



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

Excelente: 32
Regular: 7
Malo: 4



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
85	95	18	17

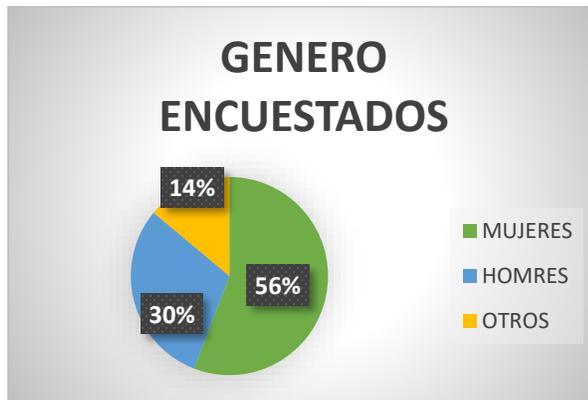
CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
24	13	6
43		

En mes de febrero 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	85	39,53
BUENO	95	44,19
REGULAR	18	8,37
MALO	17	7,91
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	215	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 83,72% para el mes de FEBRERO de 2023.

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