



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JUNIO 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 JUNIO de 2023 se realizaron 35 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?	0	2	2	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	2	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	1	3	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	2	0	0	4
TOTAL	5	6	9	0	0	20

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

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

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

SECRETARIA DE EDUCACION						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	7	0	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	1	0	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	0	0	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	7	0	0	0	7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	7	0	0	0	0	7
TOTAL	20	15	0	0	0	35



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?	0	7	0	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	0	0	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	0	0	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	7	0	0	0	7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	7	0	0	0	0	7
TOTAL	21	14	0	0	0	35

SECRETARIA DE OBRAS

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

SECRETARIA DE PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	4	0	1	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	1	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	0	1	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	0	1	0	5
TOTAL	12	8	3	2	0	25

SECRETARIA DE SALUD

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD

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

SECRETARIA JURIDICA

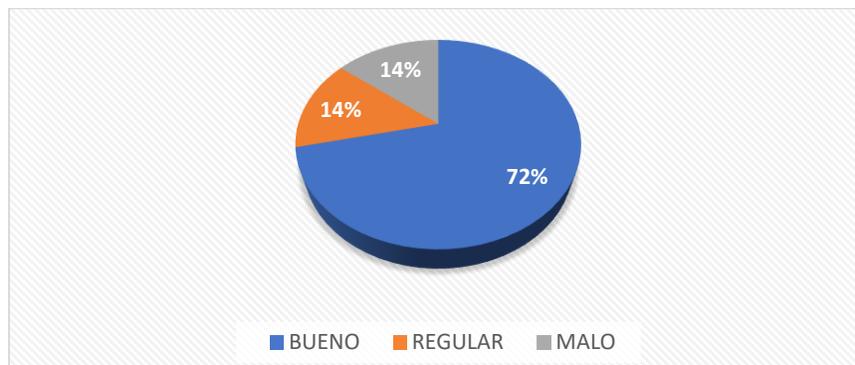
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	0	0	1	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	1	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0	0	0	1
4- ¿La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

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

Bueno: 20

Regular: 4

Malo: 4

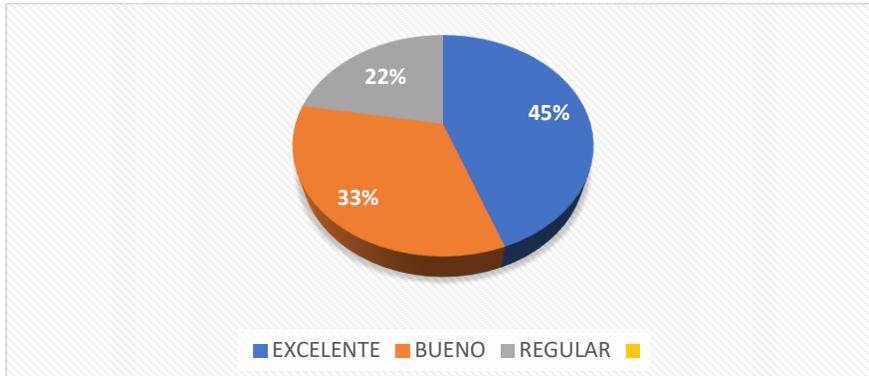




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 26
Bueno: 4
Regular: 3
Malo: 2



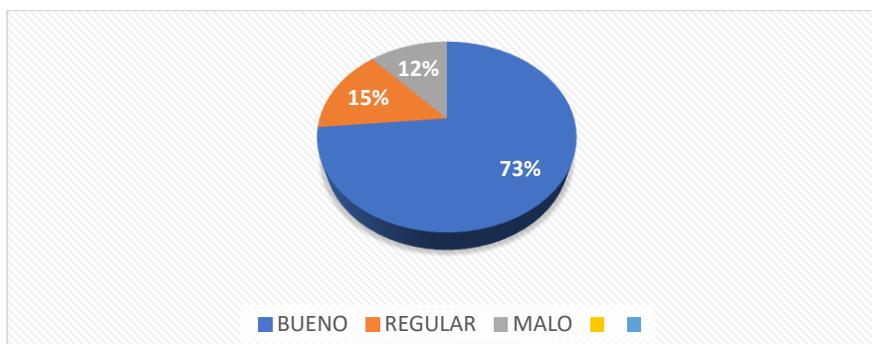
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 26
Bueno: 3
Regular: 4
Malo: 2



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

Bueno: 25
Regular: 5
Malo: 4





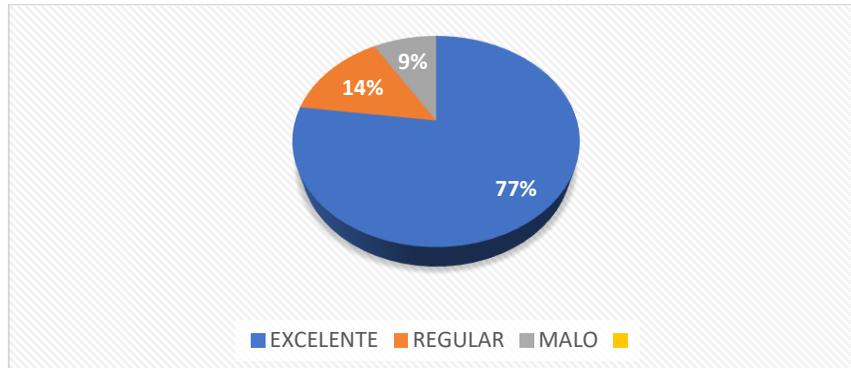
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 27

Regular: 5

Malo: 3

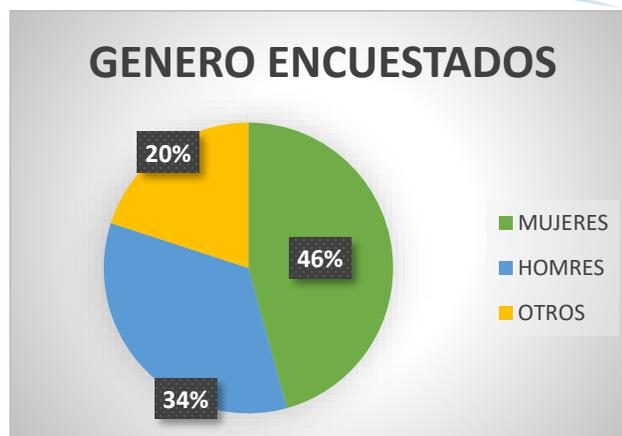


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
79	59	22	15

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
16	12	7
35		

En mes de JUNIO 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	79	45,14
BUENO	59	33,71
REGULAR	22	12,57
MALO	15	8,57
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	175	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 78.85% para el mes de JUNIO de 2023.

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

