



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MARZO 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 MARZO de 2023 se realizaron 49 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?		2	1	1		4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2		1		4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2		1		4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?		2	1	1		4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1		2	1		4
TOTAL	3	8	4	5	0	20

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS						
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 su necesidad?		3				3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3					3
TOTAL	7	7	1	0	0	15



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INSPECCION DOS

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

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?	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 DE DESARROLLO ECONOMICO

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?	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	5	4	1	0	0	10

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?		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?		2				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	2	6	2	0	0	10



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?		8				8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	1				8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1				8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		8				8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	8					8
TOTAL	22	18	0	0	0	40

SECRETARIA DE HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		7	1	1		9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	2				9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1	1			9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		8		1		9
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	8		1			9
TOTAL	22	18	3	2	0	45

SECRETARIA DE PLANEACION

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 SALUD

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		7	1			8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	2				8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	2				8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		8				8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6		2			8
TOTAL	18	19	3	0	0	40



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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 TRANSPORTE Y MOVILIDAD

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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	1	8	1	0	0	10

SECRETARIA GENERAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (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

SECRETARIA DE JURIDICA

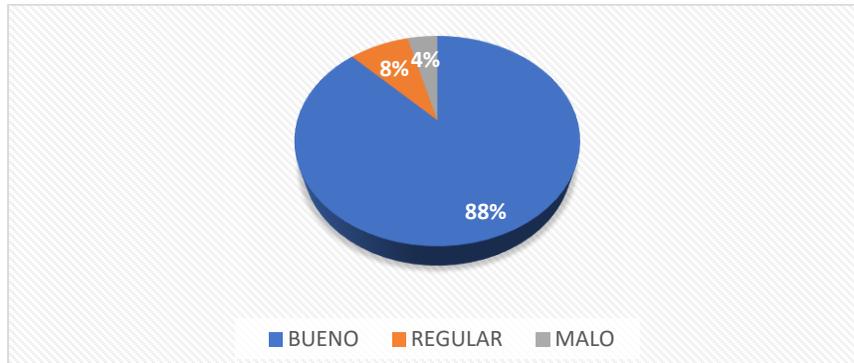
PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		2				2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2					2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1				2
4- ¿La información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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Bueno: 43
Regular: 4
Malo: 2



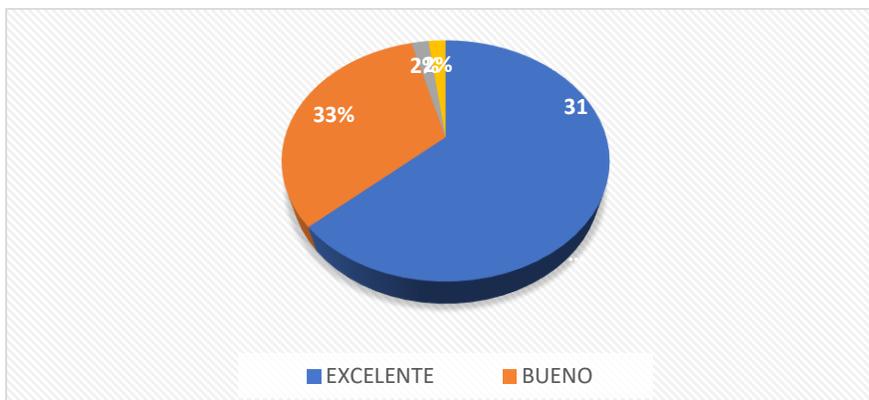
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 34
Bueno: 14
Malo: 1



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

Excelente: 31
Bueno: 16
Regular: 1
Malo: 1

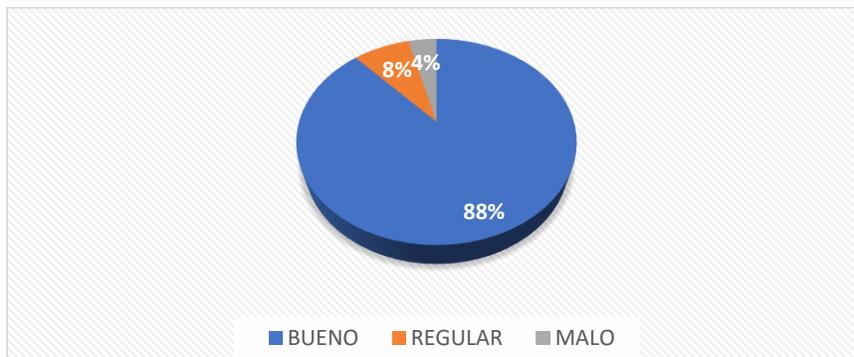




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

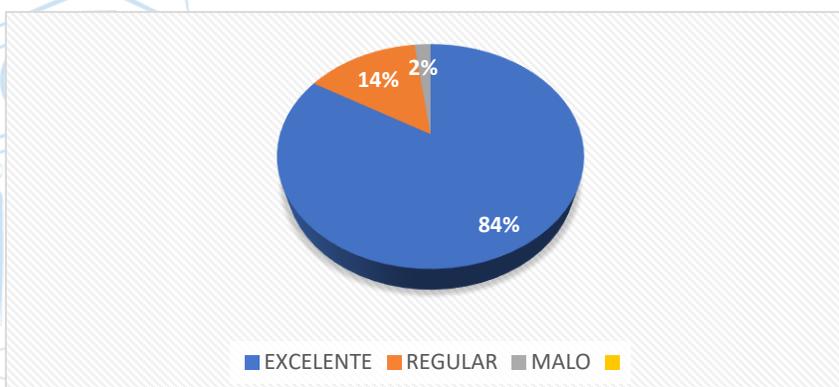
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 43
Regular: 4
Malo: 2



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

Excelente: 41
Regular: 7
Malo: 1



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
106	116	16	7

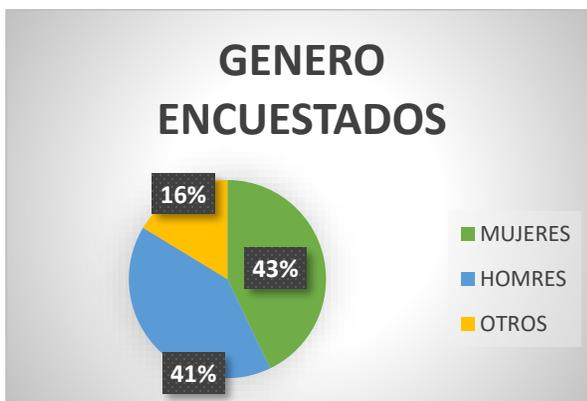
CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
21	20	8
49		

En mes de MARZO 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	106	43,27
BUENO	116	47,35
REGULAR	16	6,53
MALO	7	2,86
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	245	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 90.62% para el mes de MARZO de 2023.

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