



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

**SECRETARÍA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MAYO 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 MAYO de 2023 se realizaron 88 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	1	0	2	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	1	1	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	2	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	1	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

COMISARIA 2						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	2	2	2	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	3	1	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	1	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	1	0	6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	0	2	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>30</b>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

**INSPECCION SEGUNDA**

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	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	0	3	2	0	0	5

**PRENSA**

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
<b>TOTAL</b>	3	2	0	0	0	5

**OTRA**

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



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

**SECRETARIA DE ECONOMICO**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	11	2	0	0	13
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	8	0	0	0	13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	7	1	0	0	13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	9	3	1	0	13
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	9	0	4	0	0	13
<b>TOTAL</b>	19	35	10	1	0	65

**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?	0	2	2	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	3	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	4	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	2	0	0	4
<b>TOTAL</b>	3	13	4	0	0	20

**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	31	1	0	0	32
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	28	4	0	0	0	32
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	26	6	0	0	0	32
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	32	0	0	0	32
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	32	0	0	0	0	32
<b>TOTAL</b>	86	73	1	0	0	160

**SECRETARIA DE GOBIERNO**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	3	1	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	9	8	3	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?	0	3	1	1	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	1	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	1	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	1	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	0	1	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

**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	2	3	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	2	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	1	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	1	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	4	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

**SECRETARIA SALUD**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	3	1	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	4	0	0	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

**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	3	0	1	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	1	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	0	1	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	0	1	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

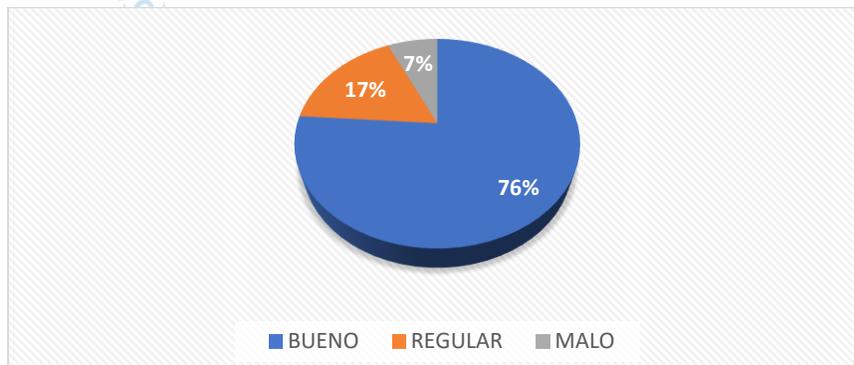


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE GENERAL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	2	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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

Bueno: 67  
Regular: 15  
Malo: 6



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

Excelente: 53  
Bueno: 32  
Regular: 1  
Malo: 2

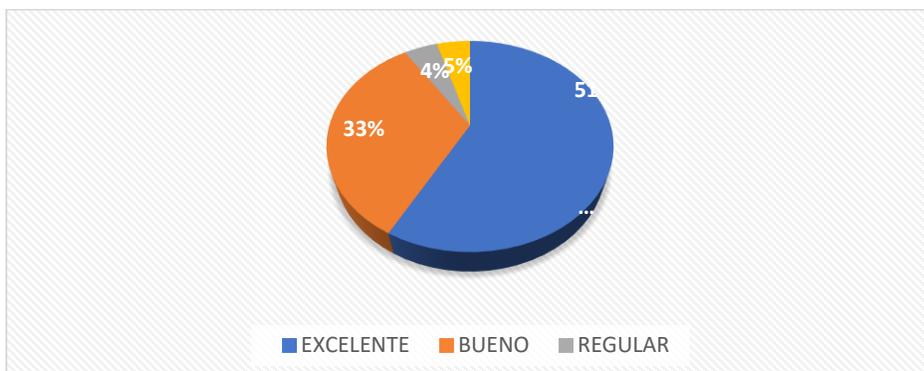


3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 51  
Bueno: 29  
Regular: 4  
Malo: 4

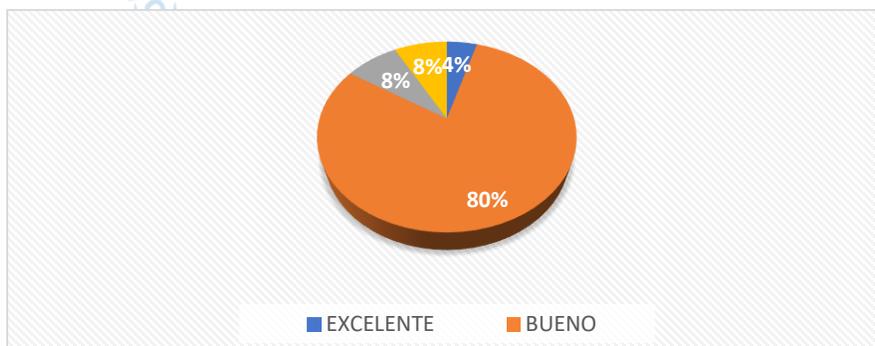


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



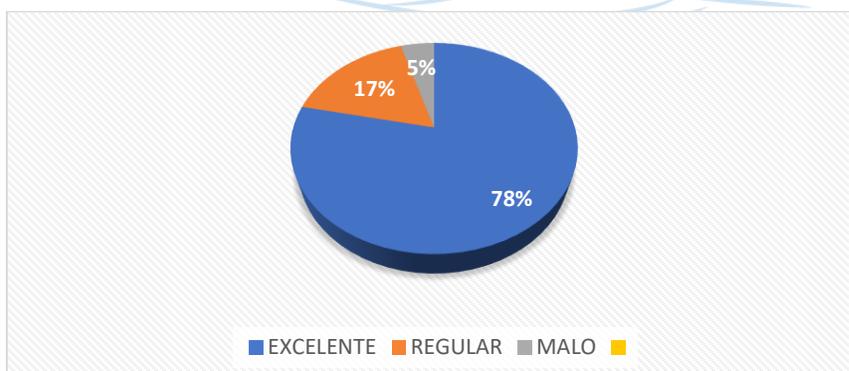
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 4  
Bueno: 70  
Regular: 7  
Malo: 7



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

Excelente: 69  
Regular: 15  
Malo: 4



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada
177	198	42	23	0

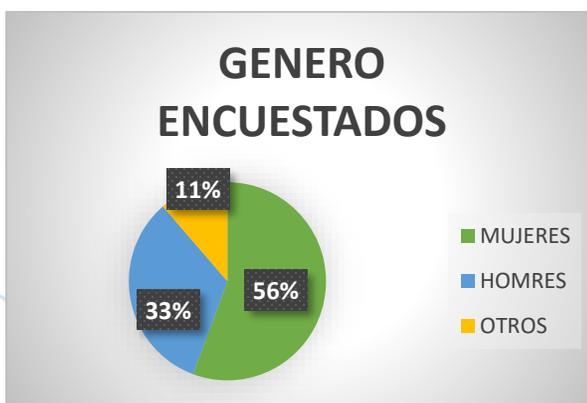


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
49	29	10
88		

En mes de MAYO 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	177	40,23
BUENO	198	45,00
REGULAR	42	9,55
MALO	23	5,23
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

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 85.23% para el mes de MAYO de 2023.

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