



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE de 2023 se realizaron 38 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?			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	1	1	0	0	5

COMISARIA 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
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?	1		1			2
TOTAL	2	6	2	0	0	10



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION Y PQRs						
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	4	0	0	0	5

INSPECCION DOS						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		1		2		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?		1		2		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	1	2	5	7	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?		5	1			6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	1				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6					6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6				6
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		1			6
TOTAL	16	12	2	0	0	30

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	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?		9	1			10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10					10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	10					10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		10				10
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	10					10
TOTAL	30	19	1	0	0	50

SECRETARIA DE HACIENDA

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?	3					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	9	6	0	0	0	15

SECRETARIA DE OBRAS

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 PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		1	2	1		4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	2			4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?		2	2			4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		2	1	1		4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1	1		4
TOTAL	3	6	8	3	0	20



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE SALUD

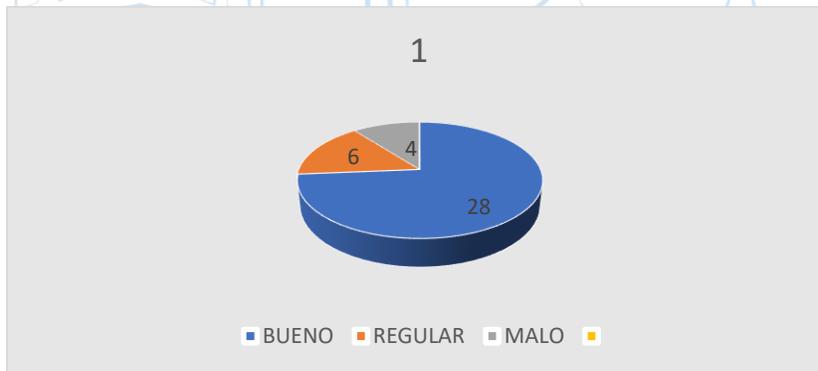
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4		1		5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4			1		5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4			1		5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4		1		5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3		1	1		5
TOTAL	11	8	1	5	0	25

SECRETARIA GENERAL

	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

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

Bueno: 28
Regular: 6
Malo: 4



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

Excelente: 28
Bueno: 5
Regular: 4
Malo: 1



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



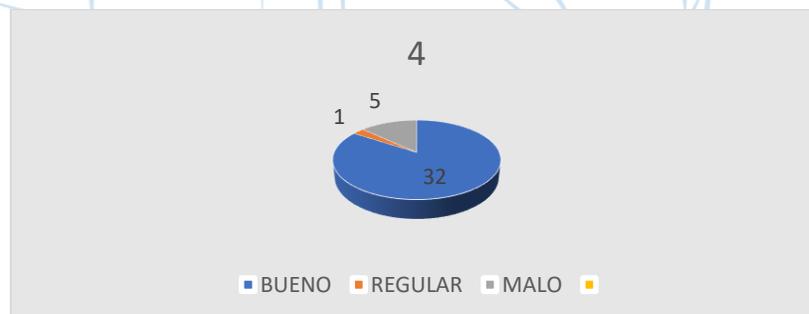
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 28
Bueno: 5
Regular: 2
Malo: 3



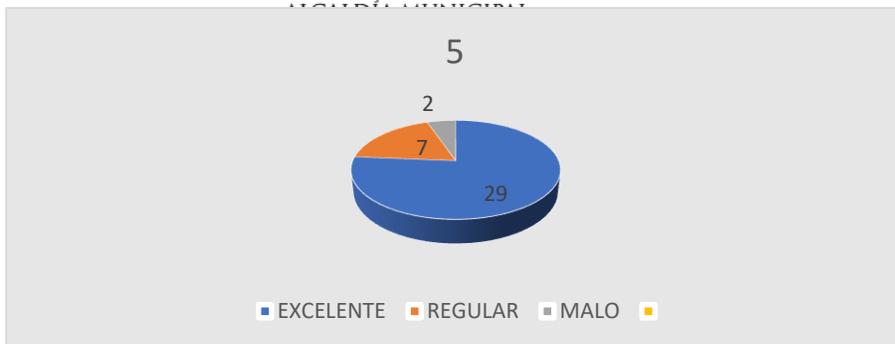
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 32
Regular: 1
Malo: 5



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

Excelente: 29
Regular: 7
Malo: 2

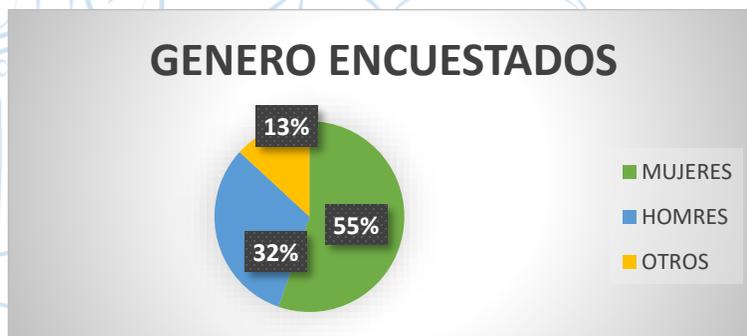


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
85	70	20	15

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
21	12	5
38		

En mes de NOVIEMBRE 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	85	44,74
BUENO	70	36,84
REGULAR	20	10,53
MALO	15	7,89
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	190	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 81.58% para el mes de NOVIEMBRE de 2023.

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