



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE OCTUBRE 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 OCTUBRE de 2023 se realizaron 29 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 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 2 | 0 | 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 |
| TOTAL | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 10 |

| COMISARIA DOS | | | | | | |
|--|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| 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 |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

| INSPECCION 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 | 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 |

| INSPECCION DOS | | | | | | |
|--|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| 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 | 1 | 0 | 0 | 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 | 1 | 0 | 4 | 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 | 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 | 9 | 1 | 1 | 0 | 11 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad? | 0 | 10 | 1 | 0 | 0 | 11 |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 9 | 0 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| TOTAL | 23 | 27 | 4 | 1 | 0 | 55 |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 | 1 | 0 | 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? | 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? | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 |

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 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 3 | 0 | 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 |
| TOTAL | 8 | 5 | 2 | 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? | 0 | 1 | 0 | 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? | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1 | 4 | 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? | 0 | 2 | | 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 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados? | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| TOTAL | 6 | 4 | 2 | 3 | 0 | 15 |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

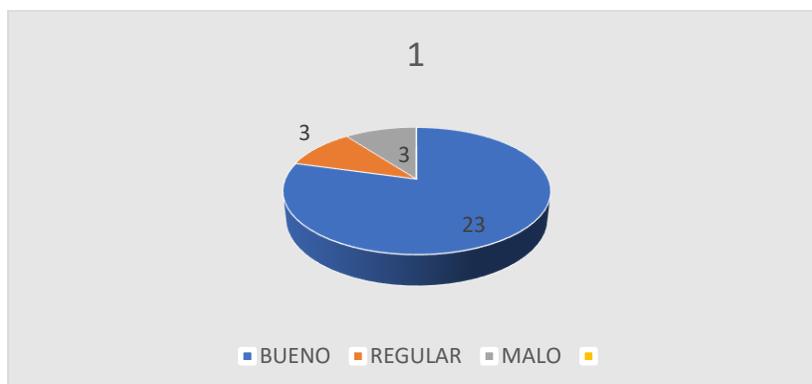
| SECRETARIA DE SALUD | | | | | | |
|--|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
| 1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado? | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 2 | 0 | 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 |
| TOTAL | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 10 |

| SECRETARIA GENERAL | | | | | | |
|--|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| | 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? | 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 | 1 | 1 | 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 | 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 |

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

Bueno: 23
Regular: 3
Malo: 3





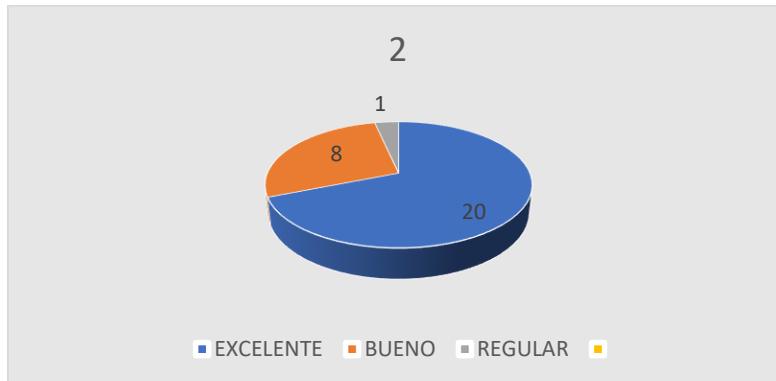
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 20

Bueno: 8

Regular: 1



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

Excelente: 21

Bueno: 6

Regular: 1

Malo: 1

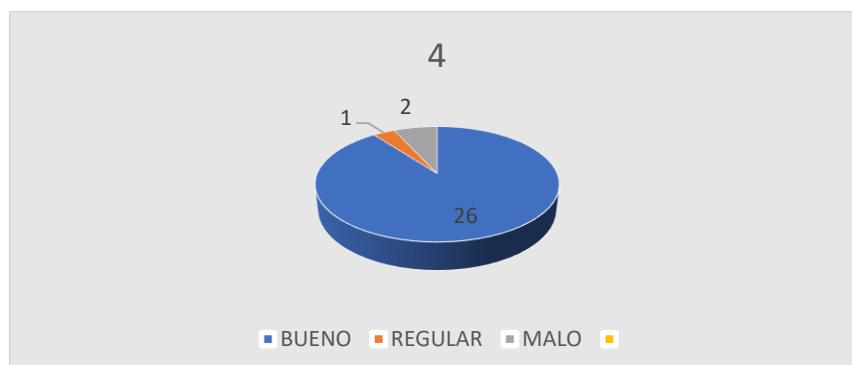


4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 26

Regular: 1

Malo: 2





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

Excelente: 23

Regular: 4

Malo: 2

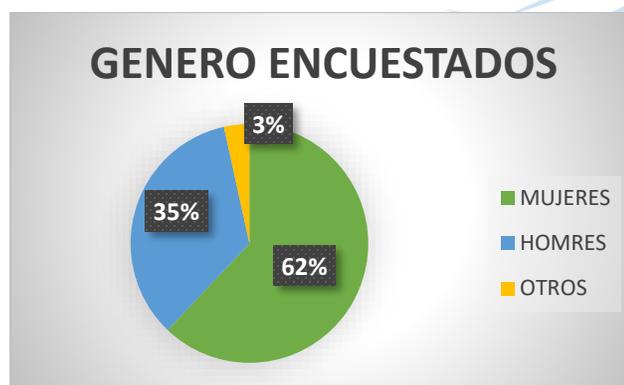


| Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) |
|---------------|-----------|-------------|----------|
| 64 | 63 | 10 | 8 |

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

| TOTAL | | |
|---------|---------|------|
| MUJERES | HOMBRES | OTRO |
| 18 | 10 | 1 |
| 29 | | |

En mes de OCTUBRE 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.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

| CALIFICACION | | |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 64 | 44,14 |
| BUENO | 63 | 43,45 |
| REGULAR | 10 | 6,90 |
| MALO | 8 | 5,52 |
| ANULADOS | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 145 | 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 87.59% para el mes de OCTUBRE de 2023.

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

