

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE AGOSTO DEL 2024

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 agosto de 2024 se realizaron 73 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

SECRETARIA DE GOBIERNO-DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO-BOMBEROS

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	0	1	0	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	0	1	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	1	0	0	1
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	0	0	1	0	0	1
TOTAL	0	0	5	0	0	5

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL -COMISARIA 1

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	0	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	7	8	0	0	0	15

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL- COMISARIA 2

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	0	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	11	8	1	0	0	20

SECRETARIA GENERAL -DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	10	0	1	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	2	1	1	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	2	2	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	9	0	2	0	11
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	10	0	0	1	0	11
TOTAL	24	23	3	5	0	55

SECRETARIA DE GOBIERNO -INSPECCION 2

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

NO REGISTRA DEPENDENCIA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	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 espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2		0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	0	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	5	10	0	0	0	15

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	6	1	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?	5	2	0	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	6	1	0	0	7
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	6	0	1	0	0	7
TOTAL	17	15	3	0	0	35

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	1	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?	0	2	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	1	7	2	0	0	10

SECRETARIA DE EDUCACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	3	0	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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	9	6	0	0	0	15

SECRETARIA DE HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	15	0	0	0	15
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	13	2	0	0	0	15
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	13	2	0	0	0	15
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	14	1	0	0	15
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	15	0	0	0	0	15
TOTAL	41	33	1	0	0	75

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	1	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	3	3	2	2	0	10

SECRETARIA DE PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	5	1	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2	0	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	4	0	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	6	0	0	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención de los usuarios?	6	0	0	0	0	6
TOTAL	12	17	1	0	0	30

SECRETARIA DE SALUD

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	3	1	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?	2	2	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2	0	2	0	0	4
TOTAL	6	11	3	0	0	20

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	2	1	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	0	1	1	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	1	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	3	0	0	1	0	4
TOTAL	7	5	3	5	0	20

SECRETARIA DE GENERAL

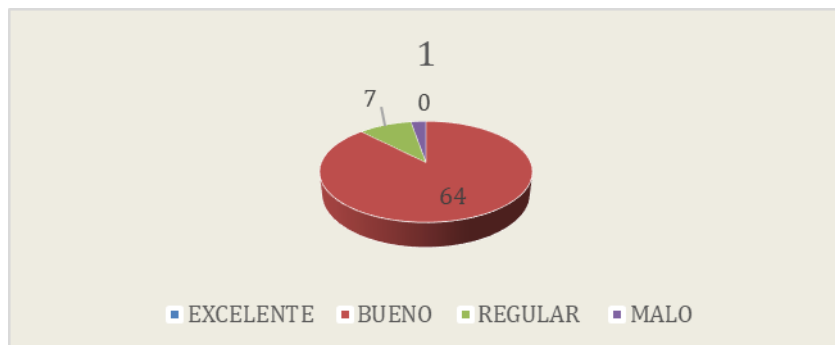
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	4	0	0	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	14	6	0	0	0	20

SECRETARIA JURIDICA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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?	2	0	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	6	4	0	0	0	10

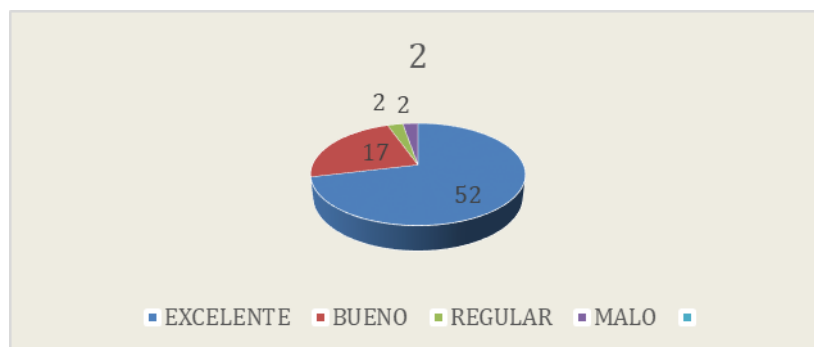
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 64
Regular: 7
Malo: 2



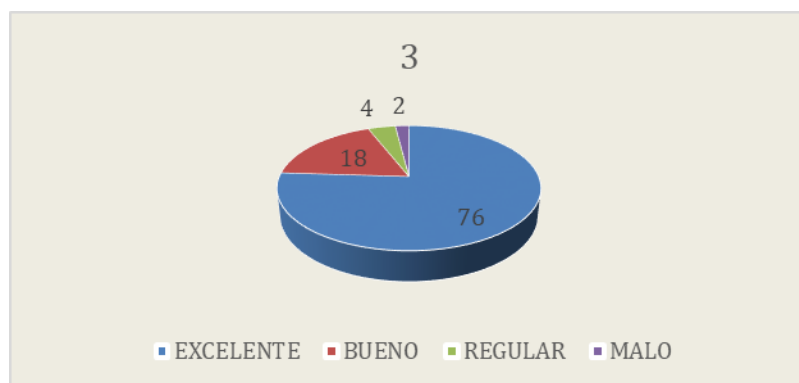
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 52
Bueno: 17
Regular: 2
Malo: 2



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

Excelente: 76
Bueno: 18
Regular: 4
Malo: 2



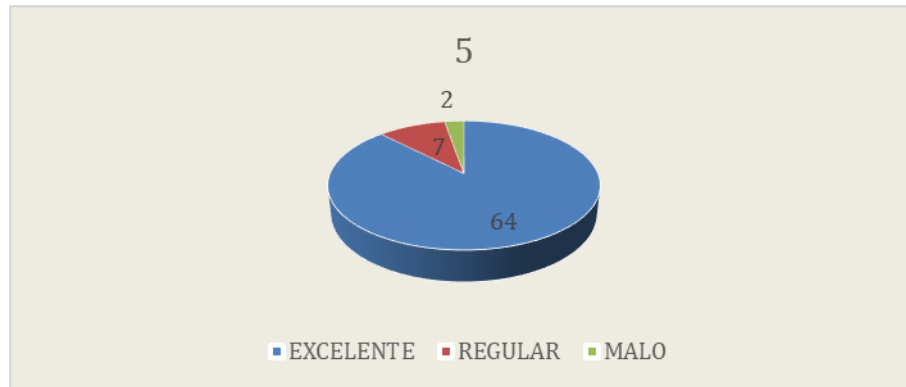
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Excelente: 4
Bueno: 61
Regular: 7
Malo: 4



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

Excelente: 64
Regular: 7
Malo: 2



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
169	160	24	12

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
39	32	2
73		

En mes de AGOSTO de 2024, 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	169	46,30
BUENO	160	43,84
REGULAR	24	6,58
MALO	12	3,29
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	365	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 90.14% para el mes de AGOSTO de 2024.

Elaboró: Karen Lemus - Contratista
Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ