

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ABRIL 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 abril de 2024 se realizaron 46 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

<b>BOMBEROS</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
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?	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

**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?	1	1	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- ¿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>

**COMISARIA DOS**

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

**DIRECCION DE PQRs**

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?	3	0	0	1	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	0	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	0	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

INSPECCION DOS						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	1	2	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?	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

OFICINA DE 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>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

OTRA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	1	0	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	1	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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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	2	0	0		2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	0	0	00	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	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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	5	0	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?	4	1	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

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

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	5	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	0	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	2	0	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	0	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

SECRETARIA DE HACIENDA						
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

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	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?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</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	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 su 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>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**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?	2	0	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su 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>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**SECRETARIA DE TRANSPORTE DE MOVILIDAD**

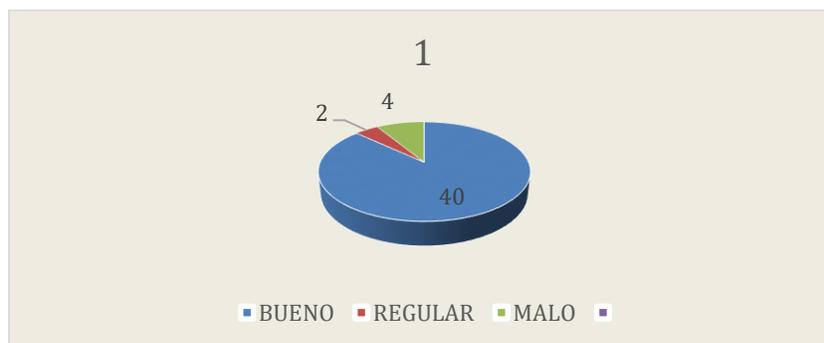
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	0	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	0	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	3	0	0	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

SECRETARIA GENERAL						
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>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

SECRETARIA DE TIC Y CTEL						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	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?	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

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

Bueno: 40  
Regular: 2  
Malo: 4



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

Excelente: 34

Bueno: 8

Malo: 4



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

Excelente: 31

Bueno: 11

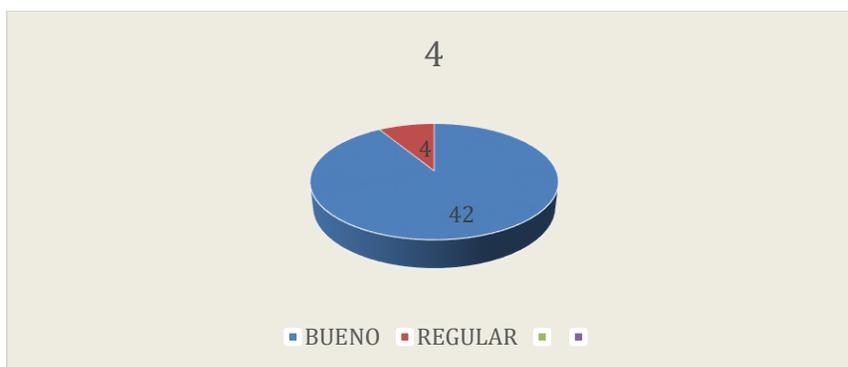
Malo: 4



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

Bueno: 42

Malo: 4



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

Excelente: 40  
Regular: 2  
Malo: 4

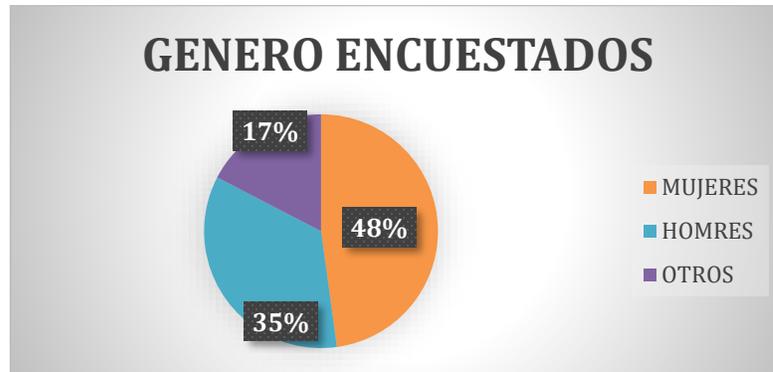


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
105	101	4	20

### CLASIFICACION POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
22	16	8
46		

En mes de abril 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	105	45,65
BUENO	101	43,91
REGULAR	4	1,74
MALO	20	8,70
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>230</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 89.56% para el mes de abril de 2024.

*Elaboró: Leidy abril-Auxiliar administrativa*  
*Revisó y aprobó :Lina Eva Salinas Morón*  
*Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRs- Secretaria General*