

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE FEBRERO 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 **FEBRERO de 2024** se realizaron 35 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	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	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?	1	0	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</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	1	0	2	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	2	0	1	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	2	1	0	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>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

**COMISARIA TRES**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	4	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1	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>13</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

**GESTION HUMANA**

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	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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

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?	0	3	0	2	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	0	1	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	0	1	1	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	2	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</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	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?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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	2	1	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	0	1	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	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

**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	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>

**SECRETARIA DE PLANEACION**

	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>

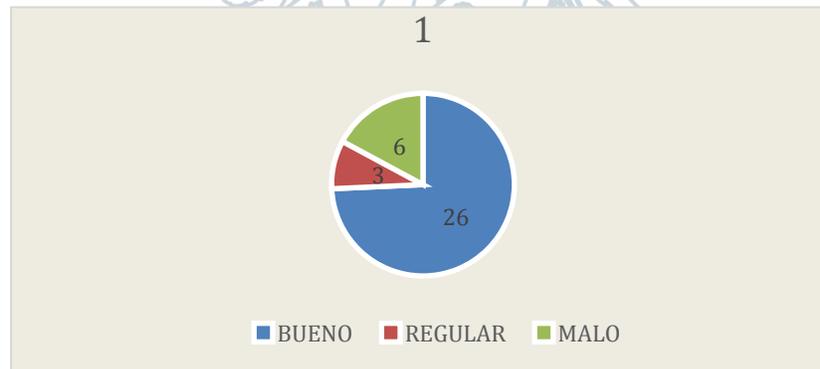
**SECRETARIA DE SALUD**

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?	1	2	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?	2	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

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?	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- ¿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>

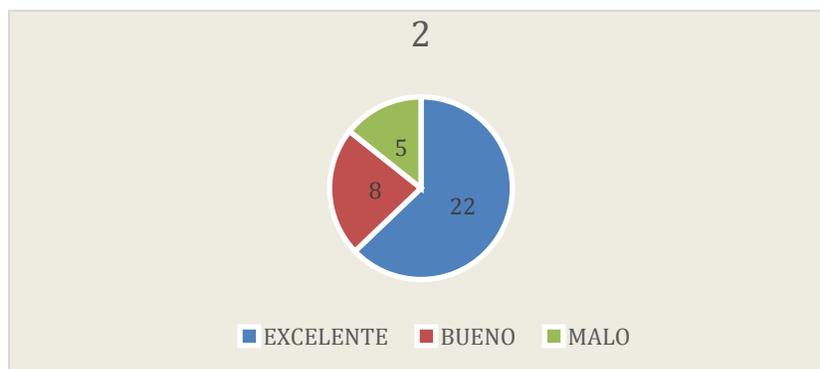
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 26  
Regular: 3  
Malo: 6



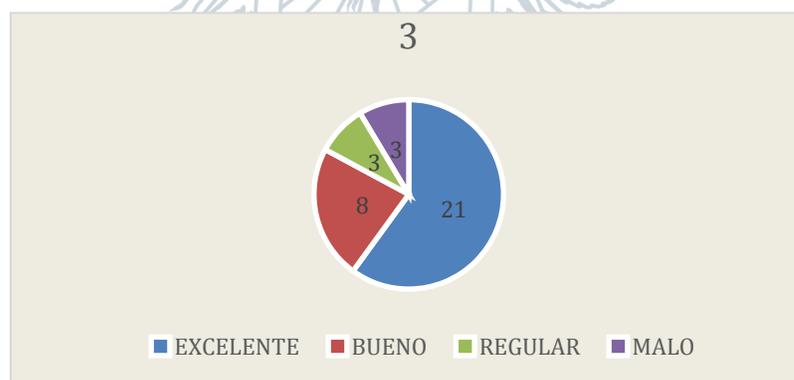
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 22  
Bueno: 8  
Malo: 5



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

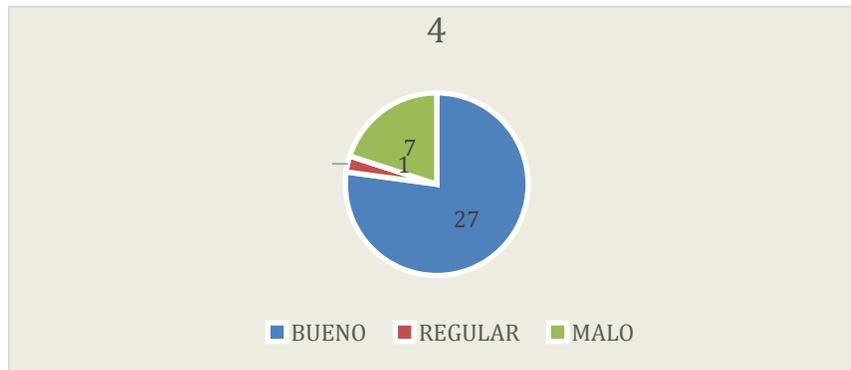
Excelente: 21  
Bueno: 8  
Regular: 3  
Malo: 3



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

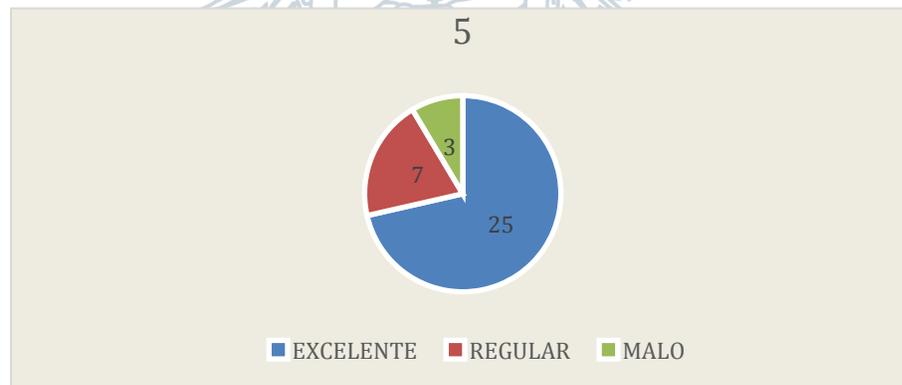
Bueno: 27  
Regular: 1  
Malo: 7

MUNICIPAL DE CAJICA



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

Excelente: 25  
Regular: 7  
Malo: 3



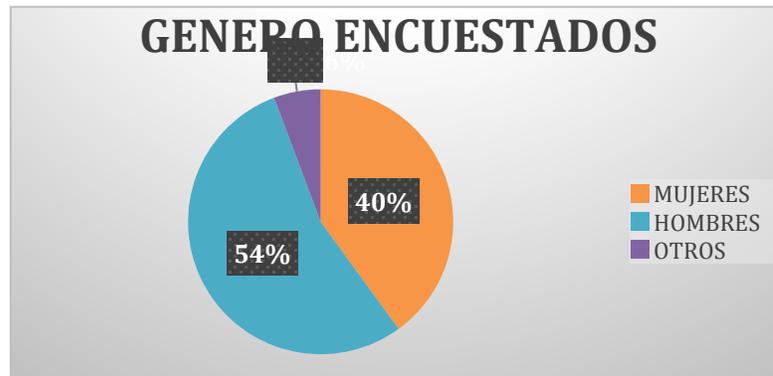
MUNICIPAL DE CAJICÁ

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	TOTAL
68	69	14	24	175

### CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL			
MUJERES	HOMBRES	OTRO	TOTAL
14	19	2	35

En el mes de FEBRERO el género femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano con un porcentaje del 54%.



En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

CALIFICACION		
EXCELENTE	68	38,86
BUENO	69	39,43
REGULAR	14	8,00
MALO	24	13,71
ANULADOS	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>175</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 78.29% para el mes de FEBRERO de 2024.

Proyectó: Leidy Abril Cardozo  
Auxiliar Administrativa Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS  
Liliana Vargas Charry  
Contratista Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS  
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron  
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

---