

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE de 2023 se realizaron 75 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?		2				2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1				2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2					2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		1	1			2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2					2
TOTAL	5	4	1	0	0	10

INSPECCION 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- ¿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	0	3	1	0	5

OTRA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		5				5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	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?	5					5
TOTAL	12	11	2	0	0	25

SECRETARIA DE AMBIENTE

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		2	1			3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1				3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1				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?	2	1				3
TOTAL	6	8	1	0	0	15

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	1	4	0	0	0	5

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?		3	1			4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1				4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1				4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3		1			4
TOTAL	9	9	2	0	0	20

SECRETARIA DE EDUCACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		44	2			46
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	33	13				46
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	33	13				46
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		45	1			46
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	45		1			46
TOTAL	111	115	4	0	0	230

SECRETARIA DE GOBIERNO

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 HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		4				4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4					4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4					4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		4				4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4					4
TOTAL	12	8	0	0	0	20

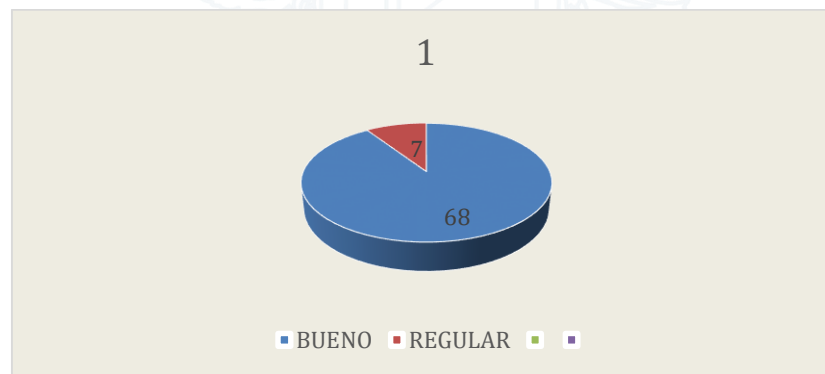
SECRETARIA DE PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?		5	2			7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	4				7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	4				7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		7				7
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5		2			7
TOTAL	11	20	4	0	0	35

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?		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

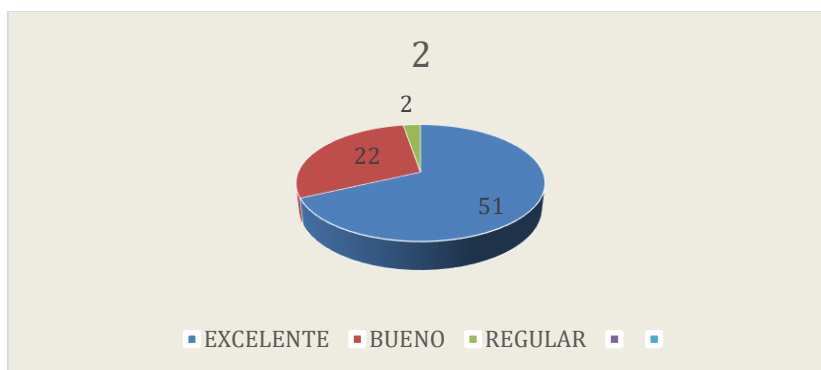
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 68
Regular: 7



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

Excelente: 51
Bueno: 22
Regular: 2

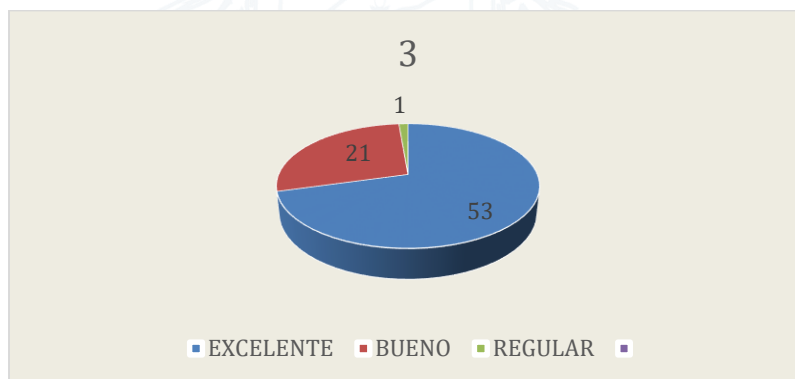


3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 53

Bueno: 21

Regular: 1

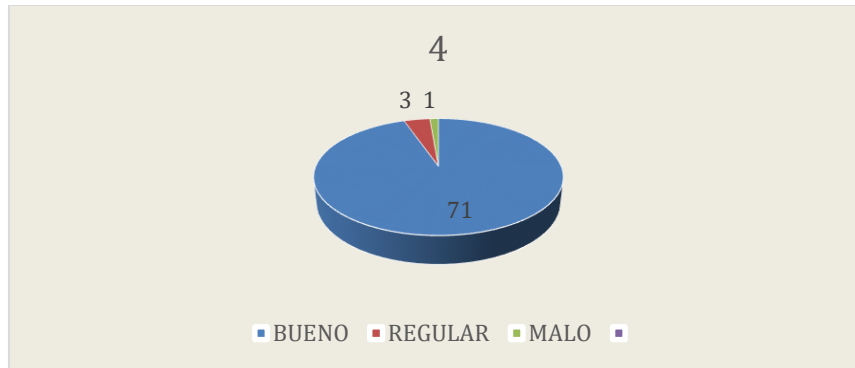


4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?

Bueno: 71

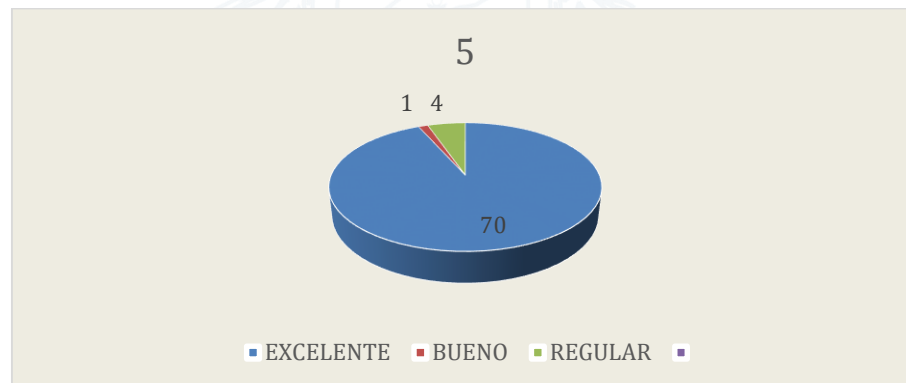
Regular: 3

Malo: 1



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

Excelente: 70
Bueno: 1
Regular: 4

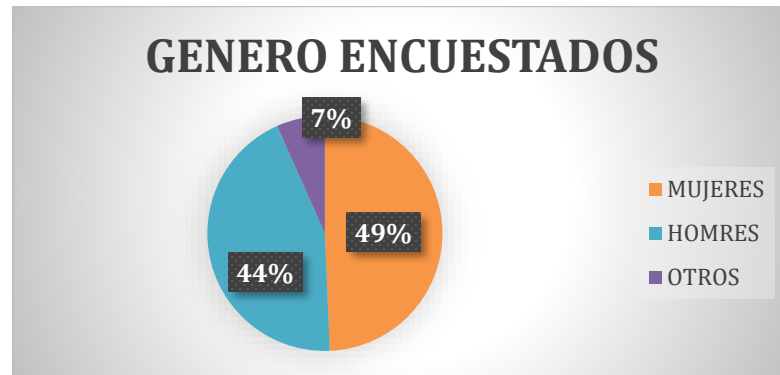


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
174	183	17	1

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
37	33	5
75		

En mes de DICIEMBRE 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	174	46,40
BUENO	183	48,80
REGULAR	17	4,53
MALO	1	0,27
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	375	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 95.2% para el mes de DICIEMBRE de 2023.

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