

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JULIO 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 julio de 2024 se realizaron 24 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

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	3	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	3	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	2	0	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	2	1	0	5
5 ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	2	1	0	5
TOTAL	5	6	12	2	0	25

COMISARIA TRES

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	0	1	0	0	1
5 ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	1	0	0	1
TOTAL	0	2	3	0	0	5

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y Pqrs						
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?	0	1	1	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	0	2	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	2	0	2
5 ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	2		0	2
TOTAL	0	2	6	2	0	10

INSPECCION DE SEGUNDA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	2	1	1	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	2	0	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 ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2		1	1	0	4
TOTAL	6	4	6	4	0	20

OTRA						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	6	0	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	1	0	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1	0	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	5	1	0	0	6
5 ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	6	0	0	0	0	6
TOTAL	16	13	1	0	0	30

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	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 PLANEACION

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 SALUD

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	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

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	0	0	1	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	0	1	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 ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	0	1	0	1
TOTAL	0	0	2	3	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	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	0	1	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?	0	0	1	0	0	1
TOTAL	0	3	1	1	0	5

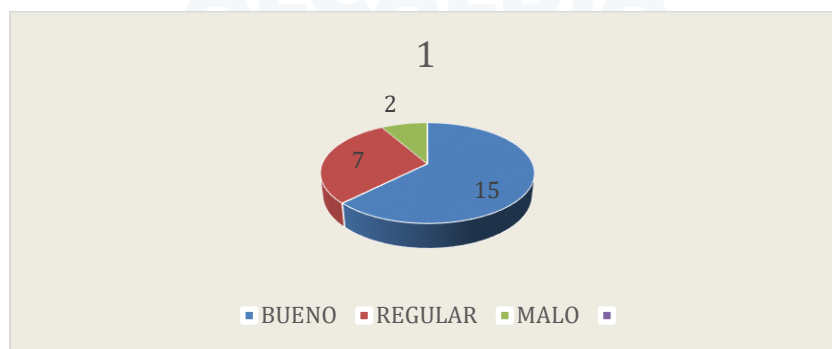
SISBEN						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0		1	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	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	2	2	1	0	0	5

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

Bueno: 15

Regular: 7

Malo: 2



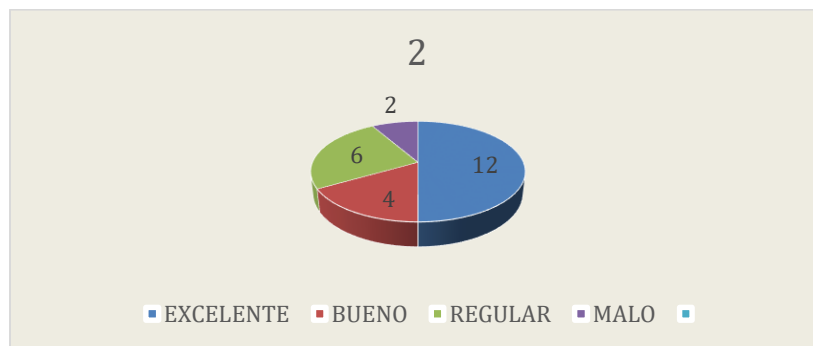
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 12

Bueno: 4

Regular: 6

Malo: 2



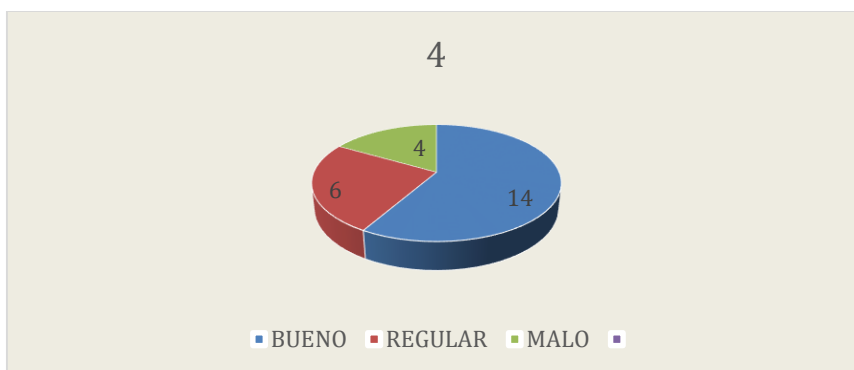
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 10
Bueno: 7
Regular: 6
Malo: 1



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

Bueno: 14
Regular: 6
Malo: 4

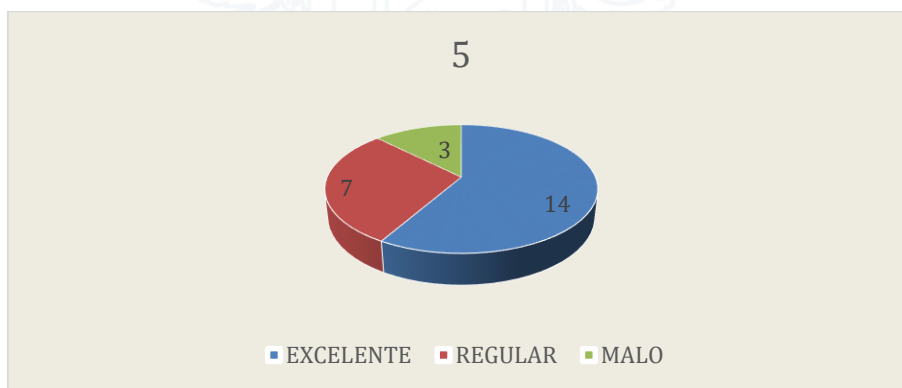


5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?

Excelente: 14

Regular: 7

Malo: 3



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
36	40	32	12

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
17	6	1
24		

En mes de JULIO 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	36	30,00
BUENO	40	33,33
REGULAR	32	26,67
MALO	12	10,00
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	120	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 63.33% para el mes de JULIO de 2024.

Elaboró: Leidy abril-Auxiliar administrativa
Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRs

— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ