

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JUNIO 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 junio de 2024 se realizaron 20 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

BOMBEROS						
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 su 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

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	0	1	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	0	1	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	0	1	0	2
TOTAL	3	4	0	3	0	10

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	1	2	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	1	1	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	2	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	2	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	1	0	2	1	0	4
TOTAL	3	4	5	8	0	20

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	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 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?	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 DESARROLLO ECONOMICO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta 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?	4	2	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?	0	5	1	0	0	6
TOTAL	8	19	3	0	0	30

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

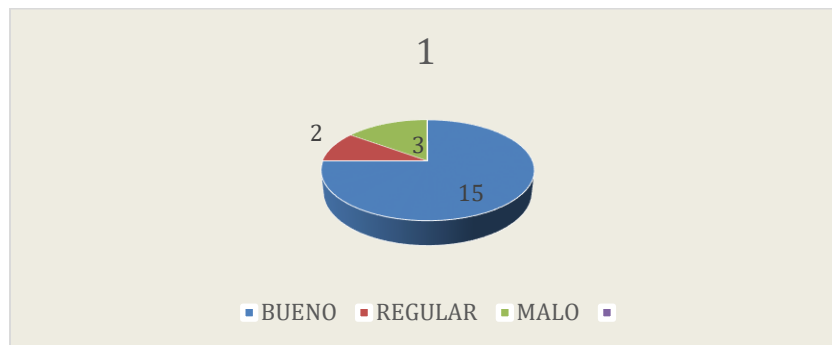
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	6	0	0	0	10

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	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
TOTAL	6	4	0	0	0	10

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	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

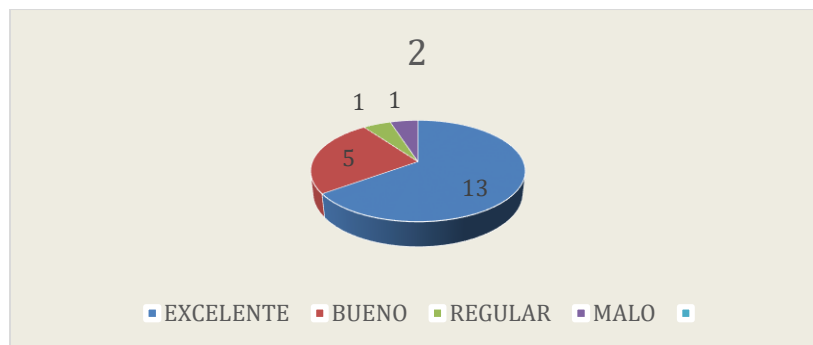
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 15
Regular: 2
Malo: 3



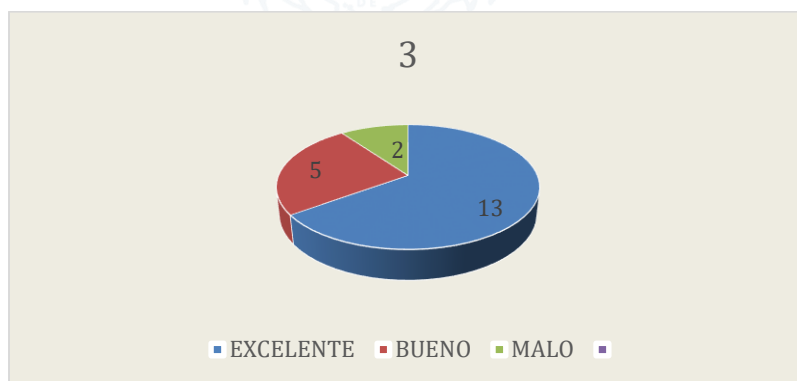
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 13
Bueno: 5
Regular: 1
Malo: 1



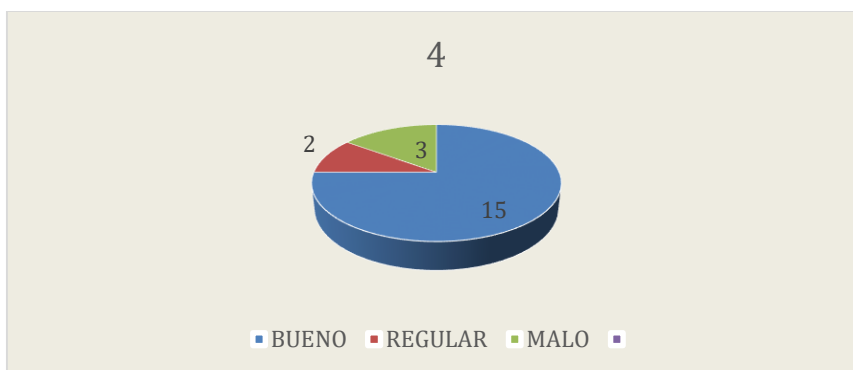
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 13
Bueno: 5
Malo: 2



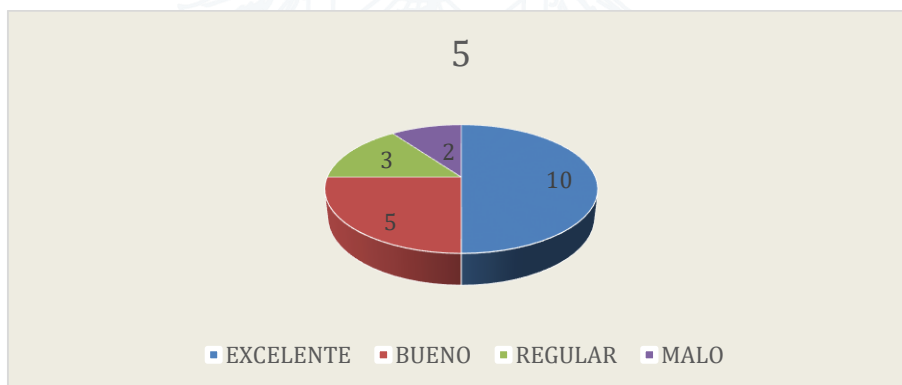
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

Bueno: 15
Regular: 2
Malo: 3



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

Excelente: 10
Bueno: 5
Regular: 3
Malo: 2



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
36	45	8	11

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
11	8	1
20		

En mes de JUNIO 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	36,00
BUENO	45	45,00
REGULAR	8	8,00
MALO	11	11,00
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	100	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 81% para el mes de JUNIO de 2024.

Elaboró: Leidy abril-Auxiliar administrativa
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