INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MARZO 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 marzo de 2024 se realizaron 16 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	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	2	1	0	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	**9**	**5**	**1**	**0**	**0**	**15**

DIECCION DE ATENCION AL USUARIO Y CIUDADANO PQRS						
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	2
TOTAL	**4**	**6**	**0**	**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?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	3	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	0	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
TOTAL	**4**	**9**	**2**	**0**	**0**	**15**

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	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	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 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 si necesidad?	0	2	0	0	0	2

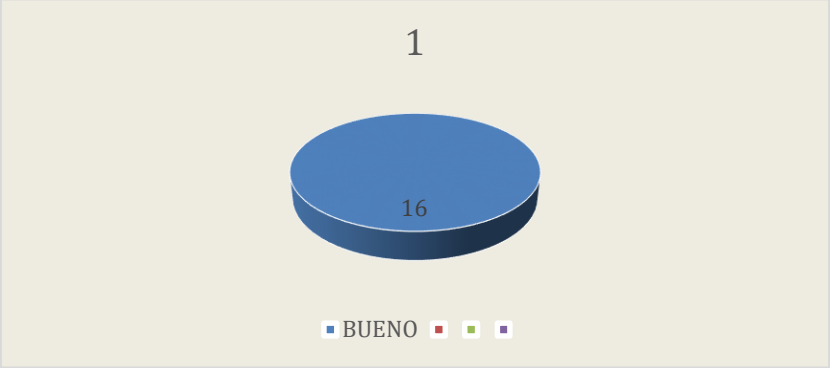
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	**6**	**4**	**0**	**0**	**0**	**10**

SECRETARIA DE 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	00	0	0	1
TOTAL	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**5**

DIRECCION DE TICS						
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**

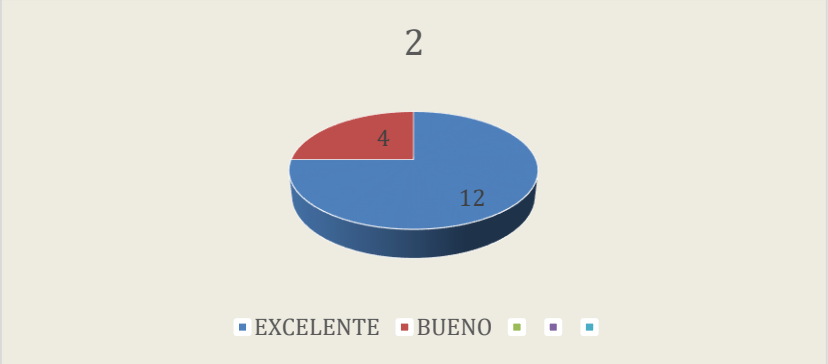
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 16



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

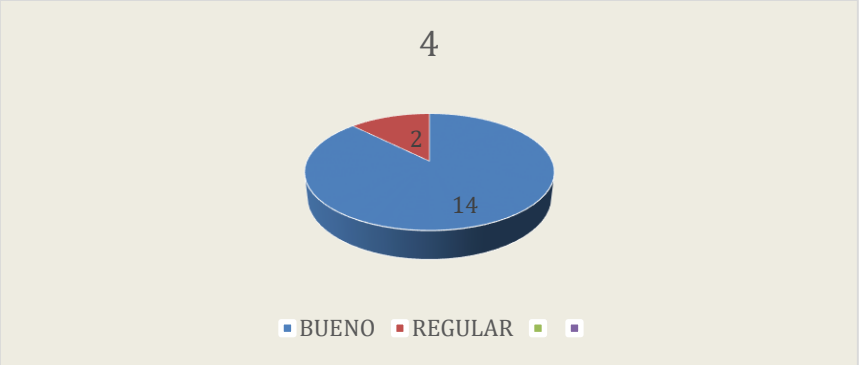
Excelente: 12
Bueno: 4



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

Excelente: 14
Bueno: 2

4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?
Bueno: 14
Regular: 2



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

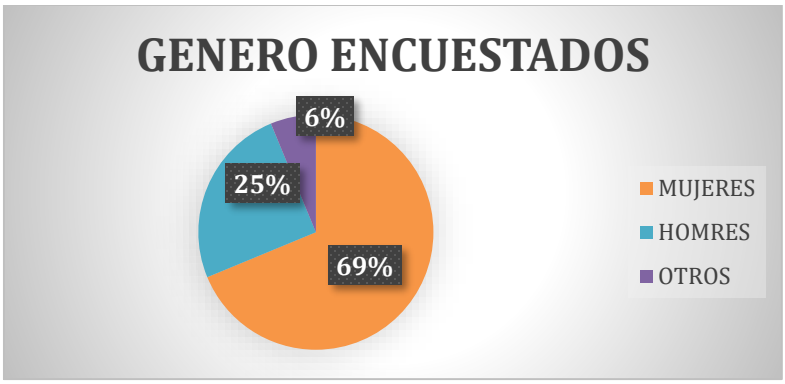
Excelente: 15
Regular: 1

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
41	36	3	0

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
11	4	1
16		

En mes de marzo 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	41	51,25
BUENO	36	45,00
REGULAR	3	3,75
MALO	0	0,00
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	**80**	**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 96.25% para el mes de MARZO de 2024.

— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

_____

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