

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MAYO 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 Mayo de 2024 se realizaron 36 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 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

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	2	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	2	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	3	0	1	0	5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	1	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	2		0	5
TOTAL	7	12	4	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	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

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	8	0	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	1	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	8	0	0	0	8
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	8	0	0	0	0	8
TOTAL	22	18	0	0	0	40

INSPECCION UNA						
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	0	1	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	1	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	0	1	0	1
TOTAL	0	0	0	5	0	5

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?	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	1	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	0	0	1	1	0	2
TOTAL	0	4	2	1	0	7

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	3	1	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
TOTAL	8	9	3	0	0	20

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	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	3	0	0	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	9	6	0	0	0	15

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	5	0	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	0	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	4	1	0	0	5
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	5	0	0	0	0	5
TOTAL	14	10	1	0	0	25

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	4	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRs le parecen adecuados?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	8	12	0	0	0	20

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

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?	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	3	0	0	0	5

SECRETARIA JURIDICA						
	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

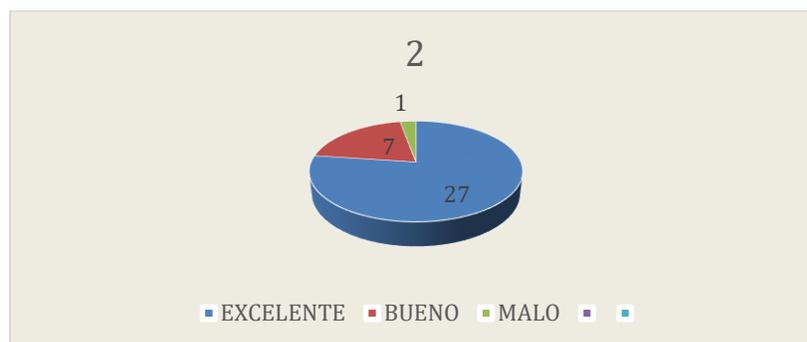
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Bueno: 31
Regular: 3
Malo: 1



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

Excelente: 27
Bueno: 1
Malo: 1



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

Excelente: 22

Bueno: 11

Malo: 2



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

Bueno: 31

Regular:3

Malo: 2



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

Excelente: 30

Regular: 4

Malo: 2

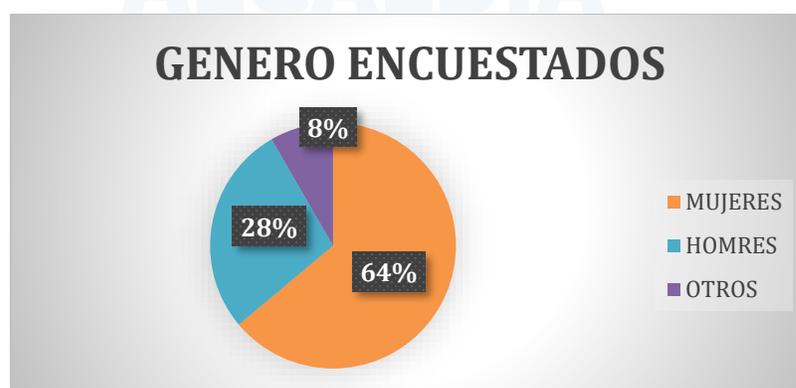


Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
79	80	10	8

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
23	10	3
36		

En mes de MAYO 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	79	44,63
BUENO	80	45,20
REGULAR	10	5,65
MALO	8	4,52
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	177	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 89.83% para el mes de MAYO de 2024.

*Elaboró: Leidy abril-Auxiliar administrativa
Lina Eva Salinas Morón-Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS
Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS – Secretaria General*

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ