

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE DE 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 diciembre de 2024 se realizaron 35 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

| GESTION DE RIESGO | | | | | | |
|---|----------------------|------------------|--------------------|-----------------|---------------------|--------------|
| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 |

COMISARIA 1

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado? | 0 | 1 | 1 | 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 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ? | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 | 10 |

COMISARIA 2

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado? | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 2 | 1 | 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 6 | 6 | 3 | 0 | 0 | 15 |

COMISARIA 3

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |

DIRECCION DE CONTRATACION

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 |

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado? | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad? | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| TOTAL | 6 | 5 | 3 | 11 | 0 | 25 |

INSPECCION 1

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 |

INSPECCION 2

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ? | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 |

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado? | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial? | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema? | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad? | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 4 | 8 | 3 | 0 | 0 | 15 |

SECRETARIA DE EDUCACION

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 |

SECRETARIA DE HACIENDA

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ? | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 |

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |

SECRETARIA DE PLANEACION

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|--|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado? | 0 | 5 | 0 | 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? | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad? | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención de los usuarios? | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| TOTAL | 11 | 14 | 0 | 0 | 0 | 25 |

SECRETARIA DE SALUD

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 |

SECRETARIA DE TRASPORTE Y MOVILIDAD

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado? | 0 | 1 | 1 | 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? | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad? | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| TOTAL | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 10 |

SECRETARIA JURIDICA

| PREGUNTA | Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | TOTAL |
|---|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| 1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario? | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 |

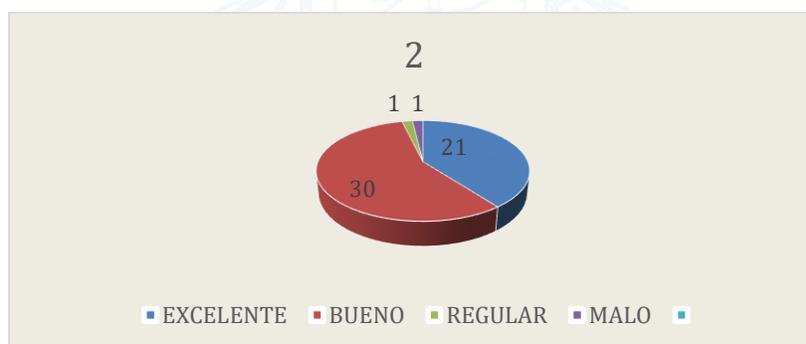
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 28
Regular: 4
Malo: 3



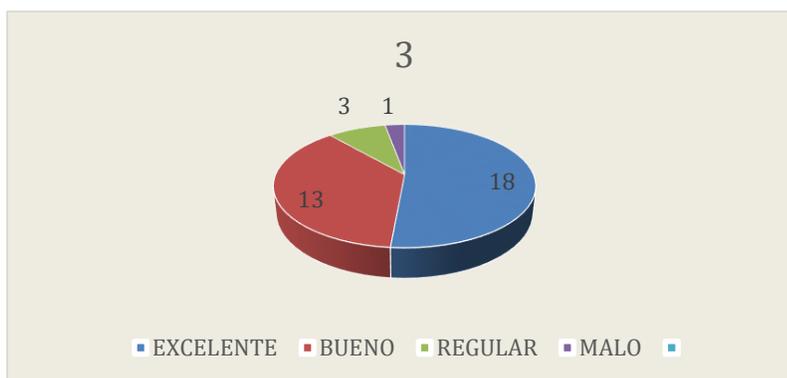
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 21
Bueno: 30
Regular: 1
Malo: 1



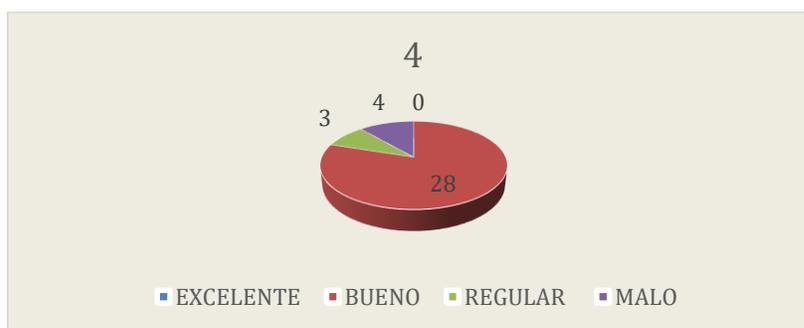
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 18
Bueno: 13
Regular: 3
Malo: 1



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

Excelente: 0
Bueno: 28
Regular: 3
Malo: 4



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

Excelente: 25
Bueno: 0
Regular: 6
Malo: 4



| Excelente (4) | Bueno (3) | Regular (2) | Malo (1) | NC - Anulada | |
|---------------|-----------|-------------|----------|--------------|-----|
| 64 | 81 | 17 | 13 | 0 | 175 |

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

| TOTAL | | |
|---------|---------|------|
| MUJERES | HOMBRES | OTRO |
| 17 | 14 | 4 |
| 35 | | |

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 | 64 | 36,57 |
| BUENO | 81 | 46,29 |
| REGULAR | 17 | 9,71 |
| MALO | 13 | 7,43 |
| ANULADOS | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 175 | 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 82.8 % para el mes de DICIEMBRE de 2024.

Elaboró: Karen Lemus – Contratista
Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.
Reviso y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al Usuario, al ciudadano y PQRS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ