

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE NOVIEMBRE 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 Noviembre de 2024 se realizaron 67 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

DIRECCION DE 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?	2	0	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	5	5	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	3	1	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?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	2	0	2	0	0	4
TOTAL	7	9	4	0	0	20

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	0	0	4	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	2	2	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	0	2	2	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	1	3	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	0	0	2	2	0	4
TOTAL	0	0	7	13	0	20

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	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	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?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	5	10	0	0	0	15

DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y 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	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

OTRA

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	11	1	0	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	5	0	0	0	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	5	0	0	0	12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	11	1	0	0	12
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	9	0	3	0	0	12
TOTAL	23	32	5	0	0	60

SECRETARIA DE AMBIENTE

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	4	1	0	0	5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	3	0	0	0	5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	3	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 del usuario?	4	0	1	0	0	5
TOTAL	8	15	2	0	0	25

SECRETARIA DE EDUCACIÓN						
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	8	0	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	2	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	2	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	8	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	8	0	0	0	0	8
TOTAL	20	20	0	0	0	40

SECRETARIA DE HACIENDA						
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	4	0	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?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	0	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	0	4	0	0	0	4
TOTAL	6	14	0	0	0	20

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 acudí, fue adecuado?	0	4	0	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?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	4	0	0	0	0	4
TOTAL	10	9	1	0	0	20

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	9	1	1	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	5	0	0	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	6	1	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	9	1	1	0	11
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	8	0	3	0	0	11
TOTAL	18	29	6	2	0	55

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	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	1	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	1	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	3	2	1	4	0	10

SECRETARIA DE 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	6	0	1	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	1	0	1	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	0	0	1	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	6	0	1	0	7
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención de los usuarios?	6	0	0	1	0	7
TOTAL	17	13	0	5	0	35

SECRETARIA DE TRANSPORTE 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	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?	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	5	5	0	0	0	10

SECRETARIA DE GENERAL

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	3	0	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?	3	0	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?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	8	6	1	0	0	15

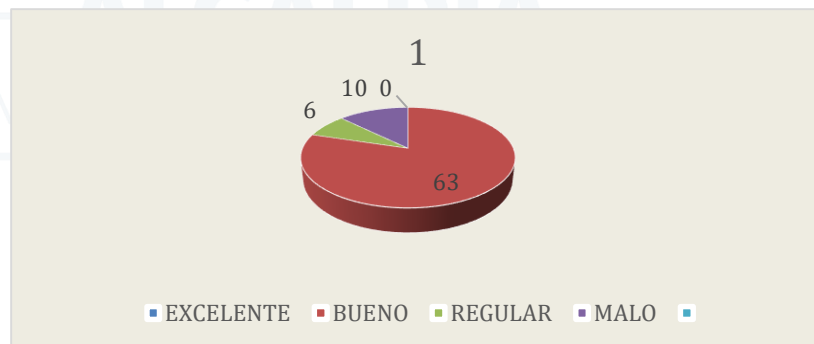
SECRETARIA DE LAS TIC Y CTEL

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?	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

SISBEN						
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	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	0	1	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	1	0	1
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	1	0	2	2	0	5

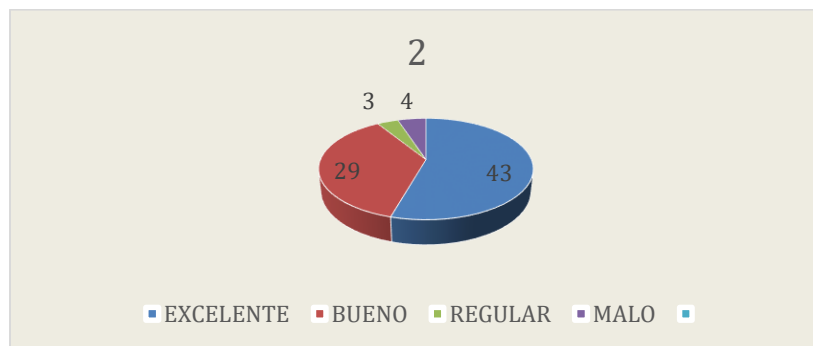
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 0
Bueno: 63
Regular: 6
Malo: 7



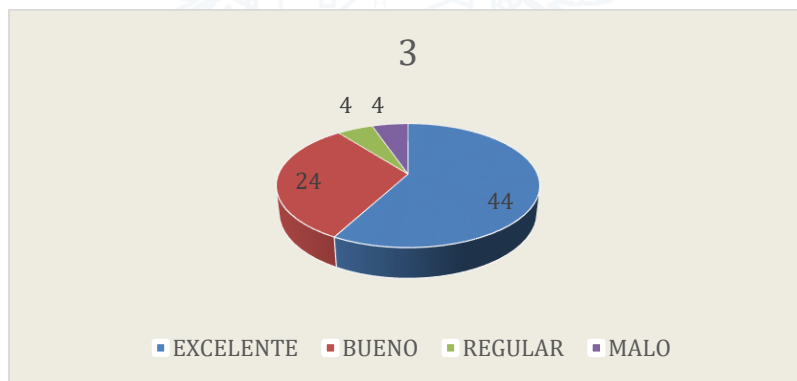
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 43
Bueno: 29
Regular: 3
Malo: 4



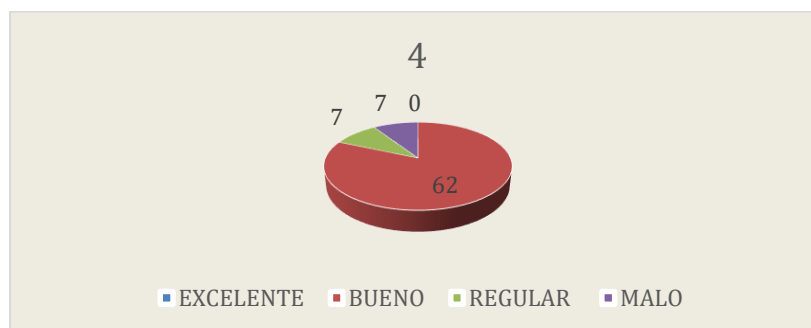
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

Excelente: 44
Bueno: 24
Regular: 4
Malo: 4



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

Excelente: 0
Bueno: 62
Regular: 7
Malo: 7



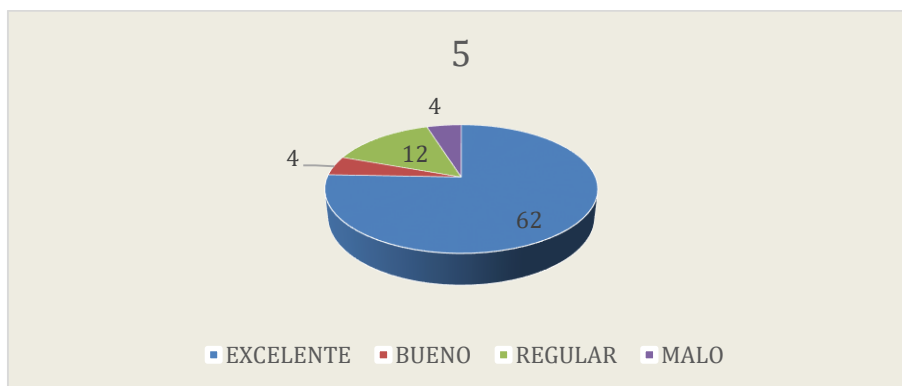
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?

Excelente: 62

Bueno: 4

Regular: 12

Malo: 4



Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	
157	195	37	26	0	415

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
45	36	3
84		

En mes de NOVIEMBRE 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	157	37,83
BUENO	195	46,99
REGULAR	37	8,92
MALO	26	6,27
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	415	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 84.8 % para el mes de NOVIEMBRE de 2024.

Elaboró: Karen Lemus - Contratista
Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.