

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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 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

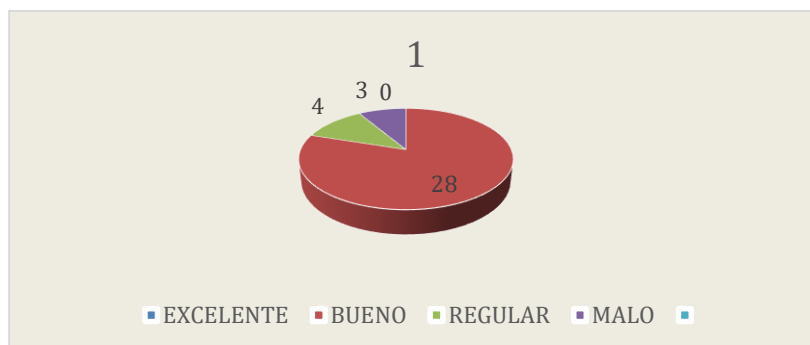
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	1	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	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

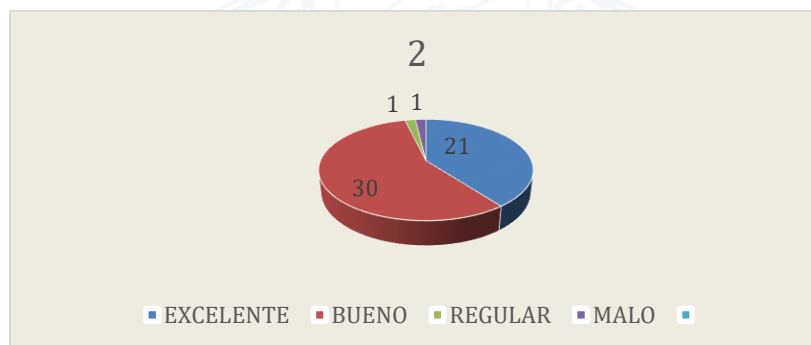
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

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



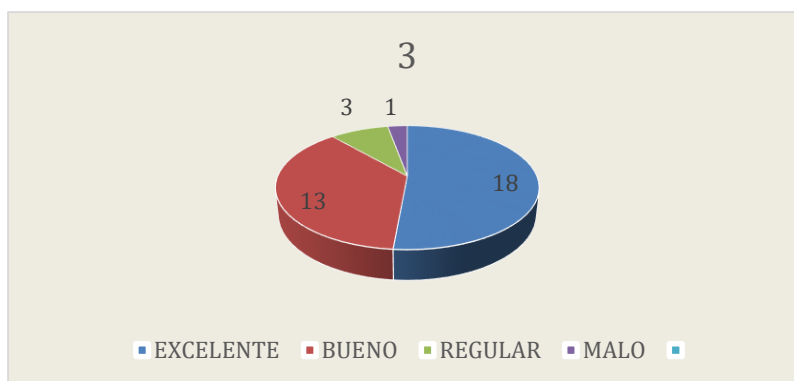
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

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



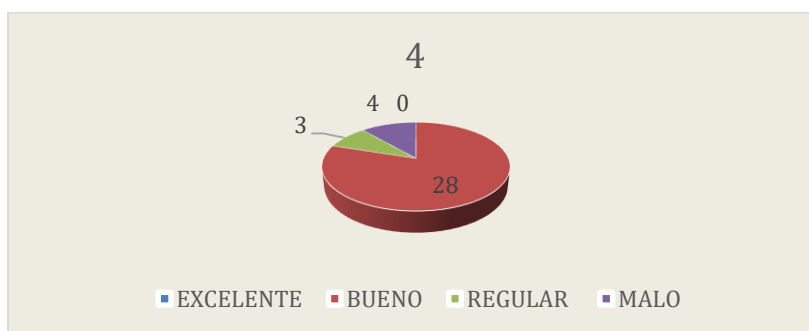
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?

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



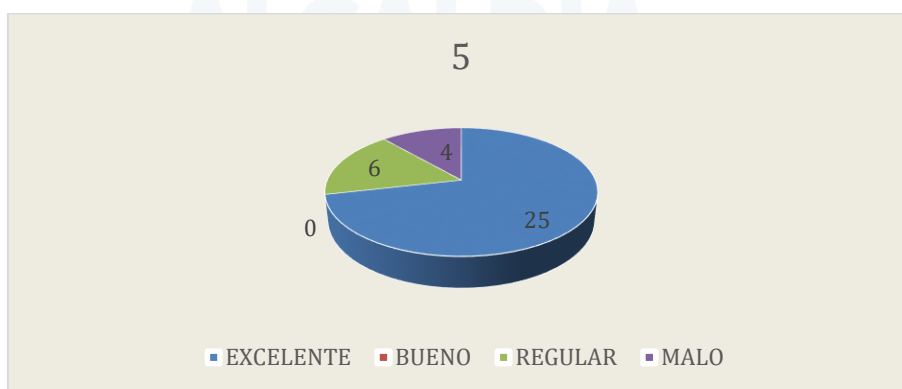
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?

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