

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MARZO DE 2025

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 2025 se realizaron 49 encuestas virtuales de satisfacción en la Atención al Ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

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	2	1	1	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	2	0	1	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	2	0	1	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	2	1	1	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	0	2	1	0	4
TOTAL	3	8	4	5	0	20

SECRETARIA GENERAL- DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS						
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	3	0	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	3	0	0	0	0	3
TOTAL	7	7	1	0	0	15

INSPECCION 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	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?	2	1	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	7	8	0	0	0	15

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 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	1	1	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	4	5	1	0	0	10

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO						
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	1	1	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	2	0	0	0	0	2
TOTAL	5	4	1	0	0	10

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL						
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?	0	2	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	2	6	2	0	0	10

SECRETARIA DE EDUCACION						
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?	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- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	8	0	0	0	0	8
TOTAL	22	18	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	7	1	1	0	9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	2	0	0	0	9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1	1	0	0	9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	8	0	1	0	9
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	8	0	1	0	0	9
TOTAL	22	18	3	2	0	45

SECRETARIA DE PLANEACION						
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?	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 SALUD						
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	7	1	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?	8	0	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	6	0	2	0	0	8
TOTAL	26	11	3	0	0	40

SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA						
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?	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 ?	1	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	0	0	5

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 acudí, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	2	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	2	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 ?	1	0	1	0	0	2
TOTAL	1	8	1	0	0	10

SECRETARIA GENERAL						
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

SECRETARIA JURIDICA						
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 su 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

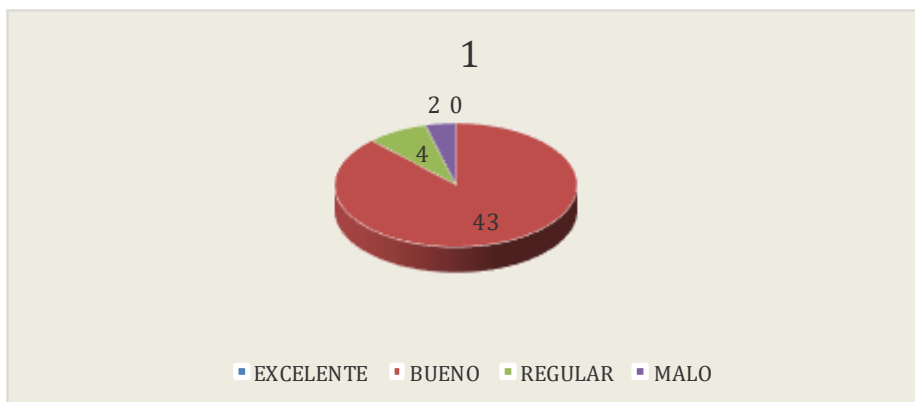
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?

Excelente: 00

Bueno: 43

Regular: 04

Malo: 02



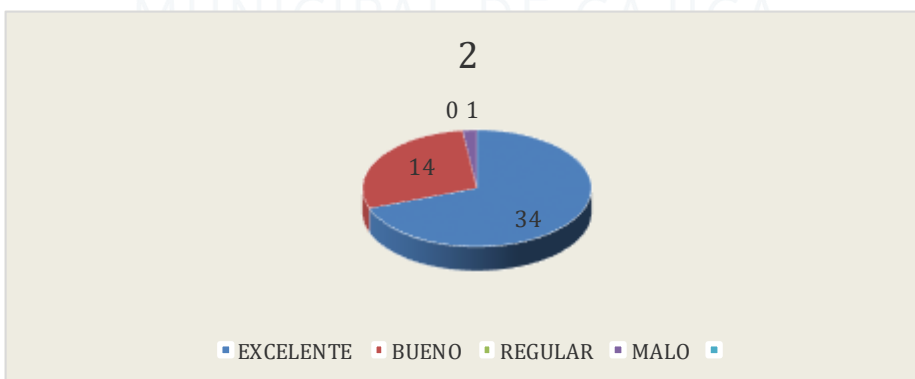
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

Excelente: 34

Bueno: 14

Regular: 00

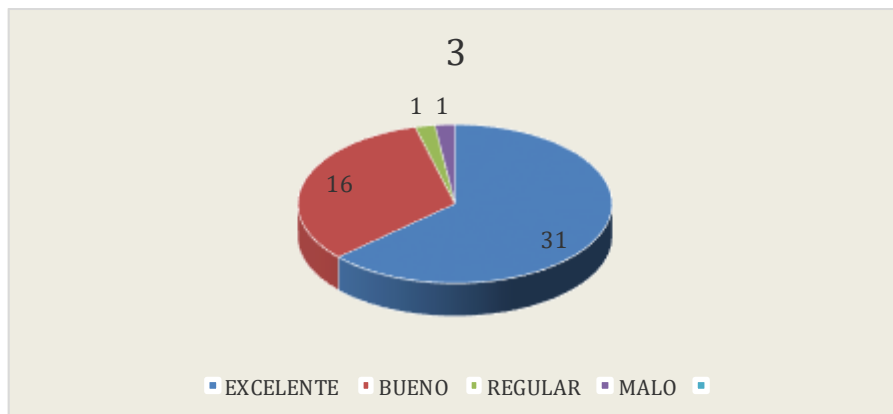
Malo: 01



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

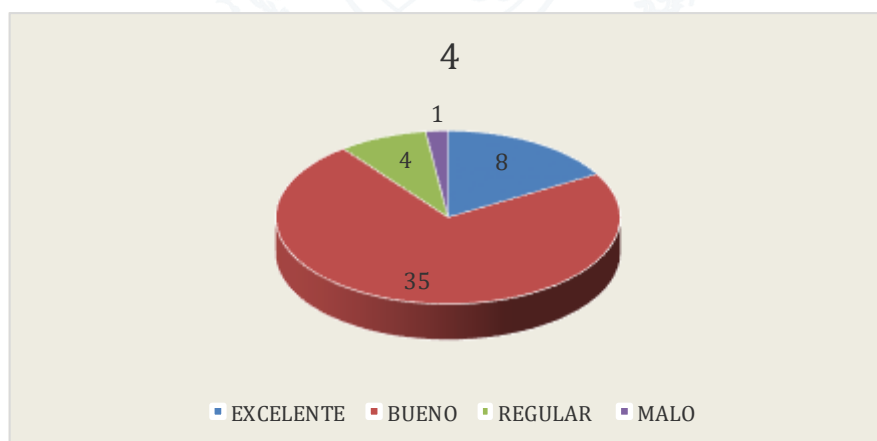
Excelente: 31

Bueno: 16
Regular: 01
Malo: 01



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

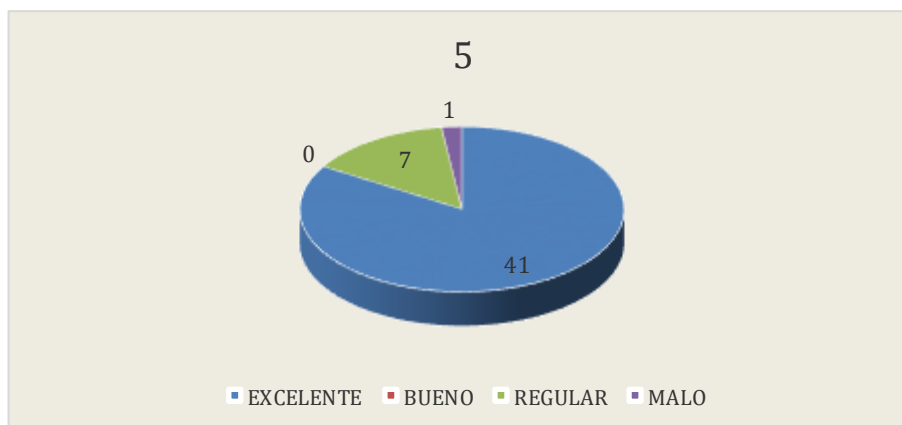
Excelente: 08
Bueno: 35
Regular: 04
Malo: 01



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

Excelente: 41

0



Bueno:

Regular:

07

Malo: 01

Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada		
114	108	16	7	0	245	49

CLASIFICACION DE POR GÉNERO

TOTAL		
MUJERES	HOMBRES	OTRO
26	22	1
49		

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	114	46,53
BUENO	108	44,08
REGULAR	16	6,53
MALO	7	2,86
ANULADOS	0	0,00
TOTAL	245	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 90.61 % para el mes de MARZO de 2025.

Elaboró: Karen Melissa Salamanca Ibañez- Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.

Revisó y Aprobó: Lina Eva Salinas Morón
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS