

TOTAL RECIBIDAS: 23

Análisis realizado en el mes de octubre por Mónica Marín Herrera

GENERO:		FEMENINO	13	MASCULINO	10	TOTAL	23		
RANGO DE EDAD:	De 14 a 17 años	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		57%	43%
	De 18 a 30 años	FEMENINO	3	MASCULINO	1	4		0%	0%
	De 31 a 59 años	FEMENINO	9	MASCULINO	8	17		13%	4%
	Más de 60 años	FEMENINO	1	MASCULINO	1	2	23	39%	35%
ESTRATO SOCIO ECONOMICO:	Cero (0)	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		4%	4%
	Uno (1)	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Dos (2)	FEMENINO	1	MASCULINO	1	2		0%	0%
	Tres (3)	FEMENINO	10	MASCULINO	7	17		4%	4%
	Cuatro (4)	FEMENINO	2	MASCULINO	2	4		0%	0%
	Cinco (5)	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Seis (6)	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		9%	9%
	Rural	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0	23	0%	0%
NIVEL EDUCATIVO:	Sin estudio	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Primaria incompleta	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Primaria completa	FEMENINO	1	MASCULINO	0	1		4%	0%
	Bachillerato incompleto	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Bachillerato completo	FEMENINO	2	MASCULINO	1	3		0%	0%
	Técnico/Tecnólogo	FEMENINO	4	MASCULINO	7	11		9%	4%
	Universitario	FEMENINO	5	MASCULINO	1	6		17%	30%
	Post-grado	FEMENINO	0	MASCULINO	1	1		22%	4%
OCUPACION:	Especialización	FEMENINO	1	MASCULINO	0	1	23	0%	4%
	Estudiante	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		4%	0%
	Empleado	FEMENINO	8	MASCULINO	8	16		0%	0%
	Independiente	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		35%	35%
	Desempleado	FEMENINO	0	MASCULINO	1	1		0%	0%
	Pensionado	FEMENINO	0	MASCULINO	1	1		0%	4%
	Ama de casa	FEMENINO	5	MASCULINO	0	5	23	0%	4%
¿QUE TRAMITE O SERVICIO MOTIVO SU VISITA?	Felicitación	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		22%	0%
	Queja	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Reclamo	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Sugerencia	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Petición de Interes General	FEMENINO	12	MASCULINO	10	22		0%	0%
	Petición de Interes Particular	FEMENINO	1	MASCULINO	0	1	23	52%	43%
¿POR QUÉ MEDIO GENERO EL REQUERIMIENTO?	Correo Electronico	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		4%	0%
	Redes Sociales	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Comunicaciones Oficiales	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Teléfono	FEMENINO	13	MASCULINO	10	23		0%	0%
	Presencial	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		57%	43%
	Escrito	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0	23	0%	0%

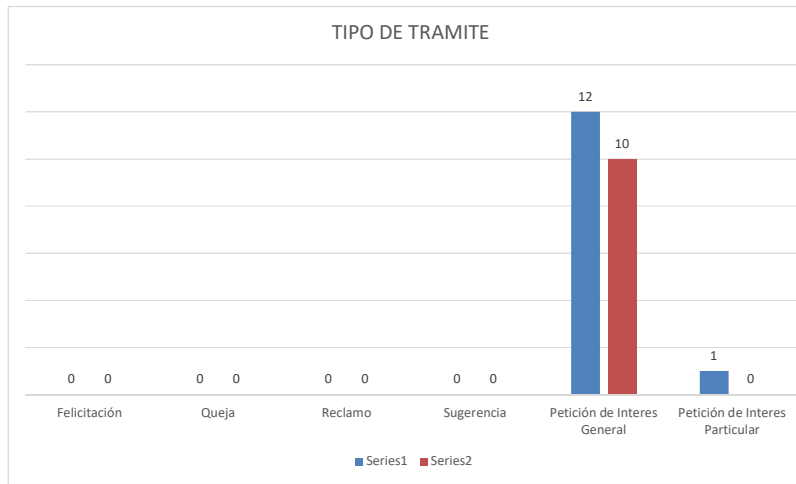
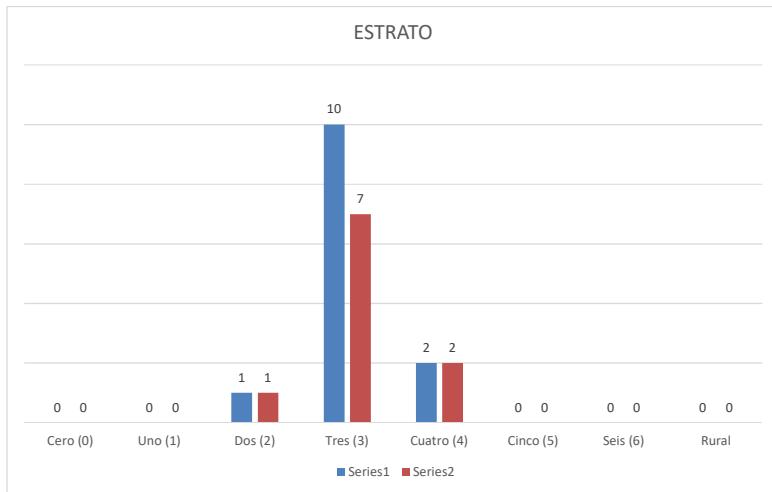
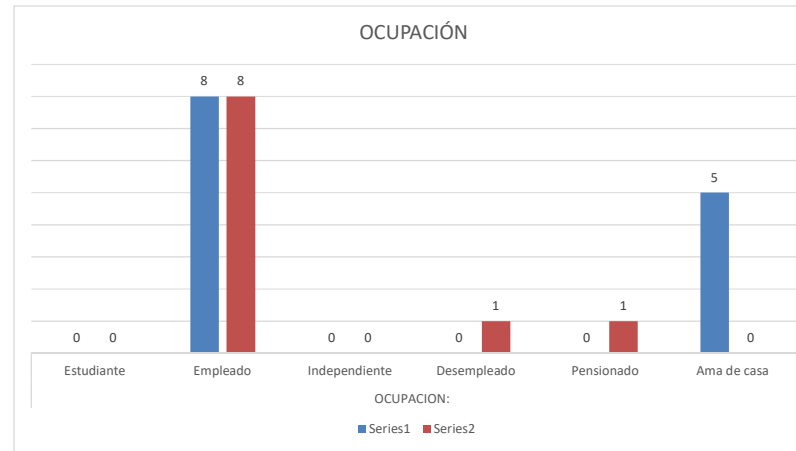
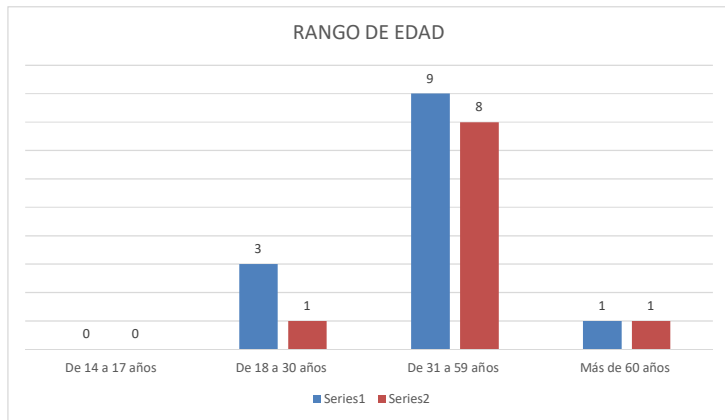
ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD, ACTITUD Y RESPETO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ?	Excelente	FEMENINO	8	MASCULINO	7	15	23	35%	30%
	Bueno	FEMENINO	5	MASCULINO	3	8		22%	13%
	Regular	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Malo	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BRINDADA?	Excelente	FEMENINO	9	MASCULINO	7	16	23	39%	30%
	Bueno	FEMENINO	4	MASCULINO	3	7		17%	13%
	Regular	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Malo	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD Y RAPIDEZ DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ?	Excelente	FEMENINO	9	MASCULINO	8	17	23	39%	35%
	Bueno	FEMENINO	4	MASCULINO	2	6		17%	9%
	Regular	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Malo	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
¿CUÁNTO TIEMPO TUVO QUE ESPERAR PARA SER ATENDIDO?	Hasta 5 minutos	FEMENINO	12	MASCULINO	9	21	23	52%	39%
	Entre 6 y 15 minutos	FEMENINO	1	MASCULINO	1	2		4%	4%
	Entre 16 y 25 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Entre 26 y hasta 35 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Entre 36 y 45 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Mas de 46 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
¿CUÁNTO FUE EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE SU TRÁMITE O SERVICIO?	Hasta 5 minutos	FEMENINO	13	MASCULINO	9	22	23	57%	39%
	Entre 6 y 15 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	1	1		0%	4%
	Entre 16 y 25 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Entre 26 y hasta 35 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Entre 36 y 45 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%
	Mas de 46 minutos	FEMENINO	0	MASCULINO	0	0		0%	0%

NOTA: La información recolectada por atención al ciudadano indica que de las 23 encuestas realizadas en octubre, hubo un único índice de peticiones registradas por el canal telefónico. en un 53 % fueron mujeres y un 47 % hombres. El rango de edad con más interés en manifestar sus solicitudes a la entidad estuvo en el rango de 31 a 59 años con un 47% mujeres y un 33% hombres.

Encuestadores: Rigo Alexander Díaz y Mónica Marín Herrera

ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO



ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

