



**SECRETARÍA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFASCCION MES DE ENERO DEL 2018**

**Forma de evaluación.**

1. Excelente (5)
2. Bueno (4)
3. Regular (3)
4. Malo (2)
5. Anulado (1)

**Puntos a evaluar.**

1. ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?

**¿LA CALIDAD DE LA INFORMACION FUE BRINDADA?**

3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?
5. ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención de usuario?

**SATELITES**

**Puntos a evaluar.**

1. ¿La atención por parte del profesional del programa durante el desarrollo de la actividad fue?
2. ¿La calidad y la preparación de los alimentos ofrecidos son?
3. ¿El estado de los elementos suministrados para el desarrollo de ñas actividades son?
4. ¿Califique las actividades que le ofrecen la administración municipal atreves del programa adulto mayor?
5. ¿el espacio donde es atendido y desarrolla las actividades es?

En el mes de enero de 2018 se realizaron 242 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

El siguiente cuadro muestra la distribución y la totalidad de encuestas de cada una de las secretarías.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

SE APLICAN ENCUESTAS A:

N.	SECRETARIA ENCARGADA	AREA DE APLICACION	NO. DE ENCUESTAS ENTREGADAS EN EL MES POR AREA	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL MES POR AREA
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	20	20
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	12	20
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	8	5
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	20	16
		Mujer y Genero	20	2
		Unidad de discapacitados	20	0
		Satélite Club Edad de Oro	0	0
		Satélite la Palma	0	0
		Satélite Canelón	0	0
		Satélite Granjitas	0	0
		Satélite Rincón Santo	0	0
		Satélite Capellanía	0	0
		Satélite Aguaníca	0	0
		Satélite Chuntame	0	0
		Satélite Tairona	0	0
		Satélite Quebrada del Campo	0	0
		Ludoteca Centro	0	0
		Ludoteca Canelón	0	0
		Ludoteca Capellanía	0	0
		Familias en Acción	0	0
		Dirección de Juventudes	0	0
Comisaría de familia No 1	20	8		
Comisaría de Familia No 2	20	2		
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	40	20
		Portal interactivo	0	0
		Politécnico de la Sabana	0	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	12	7
		Dirección de Gestión del Riesgo	12	0
		Inspección de Policía No 1	20	19
		Inspección de Policía No 2	20	13
		Bomberos	12	0

GP-CER427821

CO-SC-CER427820

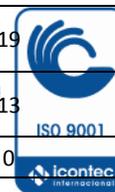
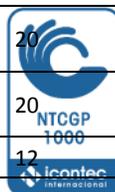


Alcaldía Municipal de  
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240



7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	40	37
		Secretaria de Planeación	20	4
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	20	6
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	12	9
		Dirección de Salud Publica	12	9
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	40	13
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	20	6
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	20	0
		Ventanilla de Atención	12	0
13	SECRETARIA GENERAL	Centro de Archivo Y Gestión Documental	20	0
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	20	10
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	20	16

Dentro de las encuestas realizadas en las diferentes secretarías, podemos determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios según donde fueron atendidos, es de informar que se anula la pregunta cuando los usuarios lo dejan en blanco, se contesta dos o más veces la misma, o cuando se encuentra tachones.

Por otra parte, me permito aclarar que la Dirección del Riesgo, Bomberos y el Centro de Archivo y Gestión documental se han negado a recibir las encuestas de satisfacción de atención al ciudadano incumpliendo a lo ya establecido, y las siguientes áreas y dependencias en este mes no aplicaron encuestas: Mujer y Género, Satélites del programa adulto mayor, Unidad de discapacitados, Dirección de Juventudes ludotecas y familias en acción debido a que en este mes no hubo funcionamiento de las mismas, por otra parte la Secretaría de Obras recibe las encuestas pero no las aplica.

## DESPACHO DEL ALCALDE

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	19				1	20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	19				1	20
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	19				1	20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	19				1	20
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	19				1	20



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

## OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	16	3	1			20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	17	2	1			20
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	19	1				20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	17	3				20
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	14	4	2			20

## OFICINA CONTROL INTERNO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	4	1				5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5					5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5					5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	5					5
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	3	2				5

## 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?	13	7	0	0	0	20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	16	3	0	0	1	20
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	15	5	0	0	0	20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	16	4	0	0	0	20
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	9	7	2	2	0	20



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

## SECRETARIA DE GOBIERNO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	32	7	0	0	0	39
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	34	5	0	0	0	39
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	30	9	0	0	0	39
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	27	12	0	0	0	39
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	27	11	1		0	39

## 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?	28	9	0	1	3	41
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	40	1	0	0	0	41
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	39	2	0	0	0	41
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	38	3	0	0	0	41
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	28	11	1	1	0	41

## 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?	15	2	1	0	0	18
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	15	3	0	0	0	18
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	16	2	0	0	0	18
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	14	4	0	0	0	18
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	15	1	2	0	0	18

## 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?	12	1				13
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12	1				13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	12	1				13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	11	2				13



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	8	3	2			13
--	---	---	---	--	--	----

### 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 acudió, fue adecuado?	3	3				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	1				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	3				6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	5	1				6
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	5	1				6

### 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?	9	1				10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10					10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	2				10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	9	1				10
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	4	4		2		10

### 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?	11	3	1		1	16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	15				1	16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	15				1	16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	14	1			1	16
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	12	2	1		1	16



## SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	13	1			2	16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	13	1			2	16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	13	1			2	16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	13	1			2	16
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	13		1		2	16

### CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	147
HOMBRES	95
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>

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	764	79%
BUENO	153	16%
REGULAR	17	1.76%
MALO	9	0.93%
ANULADOS	22	2.28%
<b>TOTAL</b>	<b>965</b>	<b>100%</b>





Según lo anterior, se evidencia que el nivel de satisfacción de acuerdo con las encuestas aplicadas en las Diferentes Secretarías y áreas de la Administración Municipal de Cajicá es del 95% para el mes de enero de 2018.

---

*Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos  
Técnico Administrativo  
Secretaria General – Dirección de Atención al Usuario y PQRs*



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240