

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFASCCION MES DE FEBRERO 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 febrero de 2018 se realizaron 344 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

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



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 SEMANAL POR AREA	NO. DE ENCUESTAS ENTREGADAS MENSUAL POR AREA	NO. DE ENCUESTAS DEVUELTAS POR AREA MENSUAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	5	20	22
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	12	2
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	2	8	6
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	5	20	17
		Mujer y Genero	5	20	16
		Unidad de discapacitados	5	20	0
		Satélite Club Edad de Oro	2	8	0
		Satélite la Palma	2	8	0
		Satélite Canelón	2	8	0
		Satélite Granjitas	2	8	0
		Satélite Rincón Santo	2	8	0
		Satélite Capellanía	2	8	0
		Satélite Aguanica	2	8	0
		Satélite Chuntame	2	8	0
		Satélite Tairona	2	8	0
		Satélite Quebrada del Campo	2	8	0
		Ludoteca Centro	2	8	0
		Ludoteca Canelón	2	8	4
		Ludoteca Capellanía	2	8	4
		Familias en Acción	5	20	11
Dirección de Juventudes	5	20	5		
Comisaría de familia No 1	5	20	24		
Comisaría de Familia No 2	5	20	22		
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	5	20	19
		Portal interactivo	3	12	9
		Politécnico de la Sabana	3	12	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y	Secretaria de Gobierno	3	12	8

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



	PARTICIPACION COMUNITARIA	Dirección de Gestión del Riesgo	3	12	0
		Inspección de Policía No 1	5	20	20
		Inspección de Policía No 2	5	20	15
		Bomberos	3	12	7
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	10	40	30
		Secretaria de Planeación	5	20	14
8	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	5	20	0
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	3	12	10
		Dirección de Salud Publica	3	12	14
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	10	40	25
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	5	20	12
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	5	20	5
		Ventanilla de Atención	3	12	3
13	SECRETARIA GENERAL	Centro de Archivo Y Gestión Documental	5	20	0
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	5	20	9
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	5	20	11

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 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: Satélites del programa adulto mayor y Unidad de discapacitados, 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.



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

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?	22					22
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	22					22
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	22					22
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	22					22
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	22					22

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?	2					2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2					2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2					2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	2					2
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	2					2

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?	5	1				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6					6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6					6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	6					6
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	5	1				6

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?	23	5	0	0	0	28
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	24	3	0	0	1	28
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	24	3	0	0	1	28
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	26	2	0	0	0	28
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	19	6	3	0	0	28



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?	39	10	1	0	0	50
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	41	8	0	0	1	50
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	41	8	0	0	1	50
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	39	9	0	1	1	50
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	40	5	1	2	2	50

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?	4	3	0	0	1	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	2	0	0	1	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?	6	2	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	5	3	0	0	0	8

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?	26	17	0	0	1	44
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	40	1	0	0	3	44
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	42	2	0	0	0	44
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	41	3	0	0	0	44
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	31	8	4	1	0	44

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?	20	3	1	0	0	24
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	24	0	0	0	0	24
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	22	1	0	0	1	24
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	22	1	1	0	0	24
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	18	4	1	0	1	24



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 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?	19	3			3	25
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	23	1			1	25
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	23	2				25
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	20	4			1	25
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	13	6	3		3	25

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?	12					12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12					12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	1				12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	11	1				12
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	10	1	1			12

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?	9					9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	9					9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9					9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	9					9
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	4	2	3			9

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?	9	1			1	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	9	2				11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	2				11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	8	3				11
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	8	2				10



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 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?	78	13	3	0	1	95
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	83	9	0	0	3	95
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	87	8	0	0	0	95
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	83	9	1	0	2	95
5- ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?	71	21	1	0	2	95

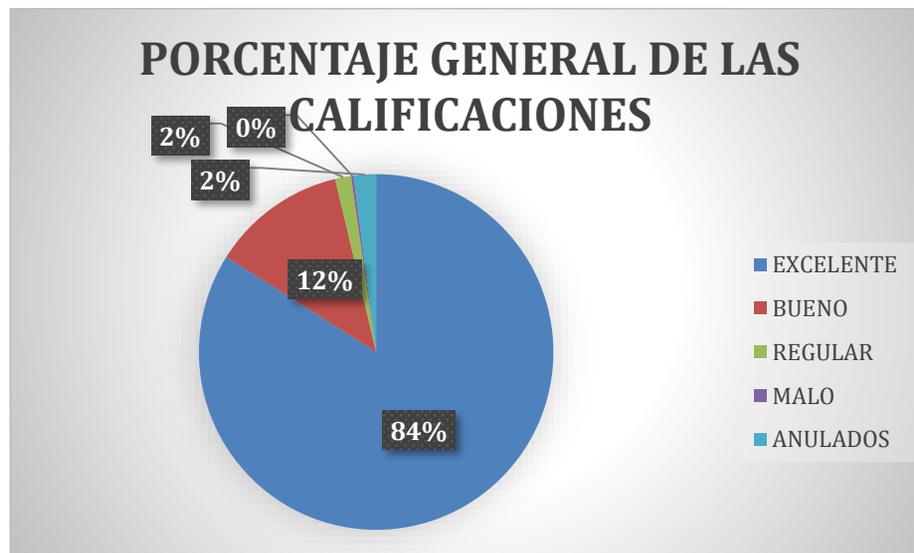
CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	225
HOMBRES	119
TOTAL	344

En mes de febrero, 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	1445	84%
BUENO	212	12%
REGULAR	25	1.45%
MALO	4	0.23%
ANULADOS	35	2.03%
TOTAL	1721	100%



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



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 96% para el mes de febrero de 2018.

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



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