SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFASCCION MES DE JULIO 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 acudió, 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 julio de 2018 se realizaron 417 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

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

SE APLICAN ENCUESTAS A:					
N.	SECRETARIA ENCARGADA	AREA DE APLICACION	NO. DE ENCUESTAS ENTREGADAS SEMANAL POR AREA	NO. DE ENCUESTAS ENTREGADAS MESUAL POR AREA	NO. DE ENCUESTAS DEVUELTAS POR AREA MENSUAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	5	20	20
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	12	9
3	OFICCINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	2	8	6
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	5	20	6
		Mujer y Genero	5	20	22
		Unidad de discapacitados	5	20	21
		Satélite Club Edad de Oro	2	8	4
		Satélite la Palma	2	8	0
		Satélite Canelón	2	8	0
		Satélite Granjitas	2	8	8
		Satélite Rincón Santo	2	8	7
		Satélite Capellanía	2	8	6
		Satélite Aguaníca	2	8	4
		Satélite Chuntame	2	8	8
		Satélite Tairona	2	8	8
		Satélite Quebrada del Campo	2	8	0
		Ludoteca Centro	2	8	12
		Ludoteca Canelón	2	8	6
		Ludoteca Capellanía	2	8	0
		Familias en Acción	5	20	8
		Dirección de Juventudes	5	20	5
		Comisaria de familia No 1	5	20	16
		Comisaría de Familia No 2	5	20	13
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	5	20	20
		Portal interactivo	3	12	13
		Politécnico de la Sabana	3	12	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	3	12	5

NTCGP 1000 icontec internacional GP-CER427821
ISO 9001 icontec internacional CO-SC-CER427820
IQNet

		Dirección de Gestión del Riesgo	3	12	0
		Inspección de Policía No 1	5	20	24
		Inspección de Policía No 2	5	20	12
		Bomberos	3	12	3
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	10	40	28
		Secretaria de Planeación	5	20	20
8	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	5	20	17
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	3	12	11
		Dirección de Salud Publica	3	12	9
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	10	40	24
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	5	20	16
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	5	20	0
		Ventanilla de Atención	3	12	0
13	SECRETARIA GENERAL	Centro de Archivo Y Gestión Documental	5	20	0
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	5	20	11
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	5	20	15

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 cundo se encuentra tachones.

Por otra parte, me permito aclarar que Centro de Archivo y Gestión documental se ha 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: Secretaría de Hacienda, Dirección de Gestión del Riesgo, Politécnico de la Sabana y Ludoteca Capellanía.

DESPACHO DEL ALCALDE

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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 si necesidad?	19	1				20
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	19	1				20

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 acudió, 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- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	8	1				9

OFICINA CONTROL INTERNO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	5	1				6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	2				6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	5	1				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 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?	25	7			1	33
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	31	2				33
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	27	6				33
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	31	2				33
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	19	11	3			33

SECRETARIA DE GOBIERNO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	32	12				44
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	38	5	1			44
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	36	8				44
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	35	9				44
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	35	8	1			44

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?	40	8				48
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	44					48
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	42	6				48
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	43	5				48
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	35	7		3	3	48

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?	19	1				20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	20					20
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	20					20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	19	1				20
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	19	1				20

SECRETARIA DE AMBIENTE

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	20	4				24
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	24					24
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	23	1				24
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	20	3			1	24
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	16	7	1			24

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

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	5	12				17
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	14				17
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	16				17
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	1	16				17
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	1	16				17

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?	10	1				11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	1				11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11					11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	6	5				11
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		6	4	1		11

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?	12	2		1		15
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	14	1				15
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	13	1	1			15
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	11	3	1			15
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	11	4				15

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 acudió, fue adecuado?	86	21	2			109
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	97	12				109
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	99	10				109
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	97	11			1	109
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	85	19	4	1		109

SATELITES

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	15	30				45
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12	27	6			45
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	37	4			45
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	9	35	1			45
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	5	39	1			45

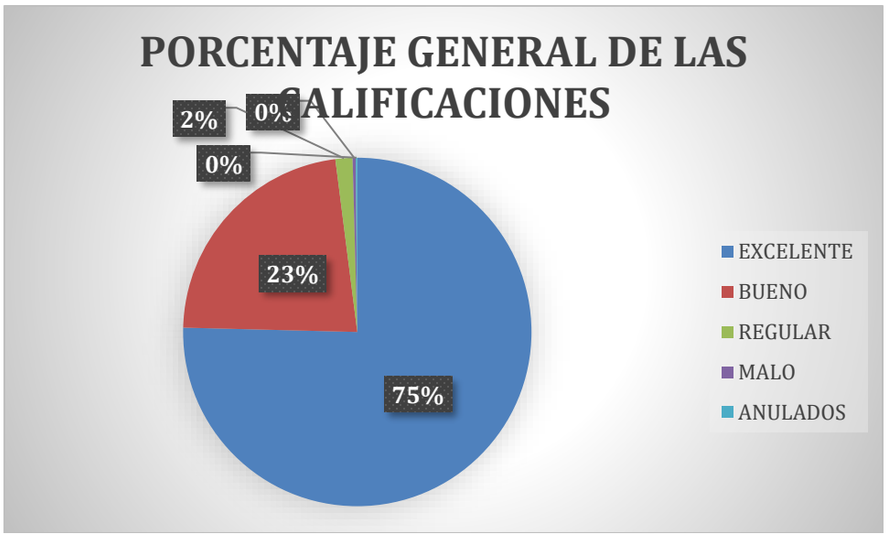
CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	283
HOMBRES	134
TOTAL	**417**

En mes de junio, 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	1572	75%
BUENO	471	23%
REGULAR	33	1.58%
MALO	6	0.29%
ANULADOS	3	0.14%
TOTAL	**2085**	**100%**



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 98% para el mes de julio de 2018.

_____

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