



SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFASCCION AÑO 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 año 2018 se realizaron 4536 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.



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

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

SE APLICAN ENCUESTAS A:				
N.	SECRETARIA ENCARGADA	AREA DE APLICACION	NO. DE ENCUESTAS ENTREGADAS EN EL AÑO 2018	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL AÑO 2018
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	240	222
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	144	116
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	96	81
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	120	214
		Mujer y Genero	240	144
		Unidad de discapacitados	240	119
		Satélite Club Edad de Oro	96	67
		Satélite la Palma	96	48
		Satélite Canelón	96	40
		Satélite Granjitas	96	23
		Satélite Rincón Santo	96	58
		Satélite Capellanía	96	70
		Satélite Aguanica	96	44
		Satélite Chuntame	96	48
		Satélite Tairona	96	32



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



		Satélite Quebrada del Campo	96	29
		Ludoteca Centro	96	74
		Ludoteca Canelón	96	58
		Ludoteca Capellanía	96	42
		Familias en Acción	240	151
		Dirección de Juventudes	240	104
		Comisaria de familia No 1	240	147
		Comisaría de Familia No 2	240	103
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	260	179
		Portal interactivo	144	77
		Politécnico de la Sabana	144	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	144	58
		Dirección de Gestión del Riesgo	144	8
		Inspección de Policía No 1	240	223
		Inspección de Policía No 2	240	205
		Bomberos	144	10
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	480	440
		Secretaria de Planeación	240	137
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	240	98
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	144	125
		Dirección de Salud Publica	144	132
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	480	232
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	240	140
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	240	43

GP-CER427821

CO-SC-CER427820



		Ventanilla de Atención	144	74
13	SECRETARIA GENERAL	Centro de Archivo Y Gestión Documental	240	67
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	240	58
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	240	196

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.

DESPACHO DEL ALCALDE

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	219	2	0	0	1	222
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	219	2	0	0	1	222
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	219	2	0	0	1	222
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	219	2	0	0	1	222
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	219	2	0	0	1	222

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	105	10	1	0	0	116
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	112	3	1	0	0	116
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	113	1	2	0	0	116
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	107	9	0	0	0	116
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	89	20	5	2	0	116



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 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?	72	9	0	0	0	81
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	75	6	0	0	0	81
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	75	6	0	0	0	81
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	75	6	0	0	0	81
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	63	15	3	0	0	81

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?	197	58	0	0	1	256
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	213	40	0	0	3	256
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	207	48	0	0	1	256
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	213	42	1	0	0	256
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	162	72	18	4	0	256

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?	368	128	3	0	5	504
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	410	88	1	0	5	504
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	386	113	1	0	4	504
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	378	119	1	2	4	504
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	357	136	4	3	4	504

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?	99	16	0	0	2	117
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	107	8	0	0	2	117
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	102	14	0	0	1	117
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	104	12	0	0	1	117
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	96	19	1	0	1	117



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 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?	405	158	6	3	5	577
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	497	74	1	0	5	577
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	489	81	2	0	5	577
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	475	96	4	0	2	577
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	350	156	58	12	1	577

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?	197	56	3	0	1	257
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	205	51	0	0	1	257
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	204	51	0	0	2	257
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	202	53	1	0	1	257
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	186	57	11	0	3	257

SECRETARIA DE AMBIENTE

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	187	42	0	0	3	232
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	210	19	1	0	2	232
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	211	20	1	0	0	232
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	193	34	2	1	2	232
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	158	55	15	1	3	232

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?	126	14	0	0	0	140
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	134	5	0	0	1	140
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	132	7	0	0	1	140
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	129	10	0	0	1	140
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	120	16	2	1	1	140



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajica

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 OBRAS PÚBLICAS

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	72	0	0	0	98
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	16	82	0	0	0	98
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	13	85	0	0	0	98
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	13	85	0	0	0	98
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	13	85	0	0	0	98

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?	61	6	0	0	0	67
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	63	4	0	0	0	67
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	61	6	0	0	0	67
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	60	7	0	0	0	67
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	51	13	2	1	0	67

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?	54	4	0	0	0	58
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	57	1	0	0	0	58
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	53	4	0	1	0	58
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	50	7	0	1	0	58
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	28	17	8	5	0	58

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?	156	36	1	1	2	196
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	171	24	0	0	1	196
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	165	29	1	0	1	196
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	159	34	1	0	2	196
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	136	54	5	0	1	196



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcalda 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?	863	261	7	5	20	1156
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	952	177	0	5	22	1156
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	951	177	3	4	21	1156
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	891	231	8	5	21	1156
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	798	283	43	9	23	1156

SATELITES

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	211	247	0	1	0	459
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	103	296	58	2	0	459
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	69	339	37	13	1	459
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	143	310	6	0	0	459
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	101	335	23	0	0	459

CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	3106
HOMBRES	1430
TOTAL	4536

En el del año 2018 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	16678	74%
BUENO	5374	24%
REGULAR	352	1.55%
MALO	82	0.36%
ANULADOS	194	0.86%
TOTAL	22680	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

PORCENTAJE GENERAL DE LAS CALIFICACIONES



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 97% para el año 2018.

Elaboró: *Ingrid Tatiana Domínguez Burgos*
Técnico Administrativo
Secretaría 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