



SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO DEL 2019

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 2019 se realizaron 116 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

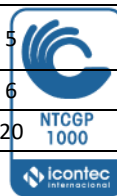


Alcaldía Municipal de
Cajicá

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 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	10	10
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	6	1
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	2	4	0
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	5	10	9
		Mujer y Genero	5	0	0
		Unidad de discapacitados	5	0	0
		Satélite Club Edad de Oro	2	0	0
		Satélite la Palma	2	0	0
		Satélite Canelón	2	0	0
		Satélite Granjitas	2	0	0
		Satélite Rincón Santo	2	0	0
		Satélite Capellanía	2	0	0
		Satélite Aguanica	2	0	0
		Satélite Chuntame	2	0	0
		Satélite Tairona	2	0	0
		Satélite Quebrada del Campo	2	0	0
		Ludoteca Centro	2	0	0
		Ludoteca Canelón	2	0	0
		Ludoteca Capellanía	2	0	0
		Familias en Acción	5	0	0
		Dirección de Juventudes	5	5	3
Comisaria de familia No 1	5	10	0		
Comisaría de Familia No 2	5	5	0		
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	5	10	5
		Portal interactivo	3	0	0
		Politécnico de la Sabana	3	0	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	3	6	3
		Dirección de Gestión del Riesgo	3	6	3
		Inspección de Policía No 1	5	10	5
		Inspección de Policía No 2	5		
		Bomberos	3		
7		Oficina de Sisben	10	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 PLANEACION	Secretaria de Planeación	5	10	10
8	SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	5	5	4
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	3	6	10
		Dirección de Salud Publica	3	6	8
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	10	20	3
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	5	10	10
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	5	10	3
		Ventanilla de Atención	3	6	1
13	SECRETARIA GENERAL	Centro de Archivo Y Gestión Documental	5	10	5
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	5	10	0
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	5	10	9

Dentro de las encuestas realizadas en las diferentes secretarías, podemos determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios según donde fueron atendidos, cabe 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 mencionar que en el mes de enero los satélites, ludotecas, familias en acción, unidad de discapacitados, mujer y género, portal interactivo y politécnico de la sabana no estuvieron en funcionamiento, por lo que no fue posible la aplicación de encuestas de satisfacción.

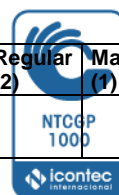
Relación de las encuestas aplicadas

DESPACHO DEL ALCALDE

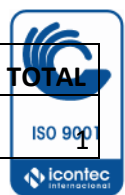
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	10					10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10					10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	10					10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	10					10
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	10					10

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?	1					1



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

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

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?	1	4				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?	1	4				5
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?		5				5
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?		5				5

SECRETARIA DE GOBIERNO

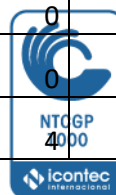
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	12	4	0	0	0	16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	14	2	0	0	0	16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	12	4	0	0	0	16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	12	4	0	0	0	16
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	11	4	1	0	0	16

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?	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	2	0	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	1	0	0	0	4
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	3	1	0	0	0	4
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	3	1	0	0	0	4

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?	12	7	0	0	0	19
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	18	1	0	0	0	19
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	17	2	0	0	0	19
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	16	3	0	0	0	19
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	11	4	0	0	0	19



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 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?	17	1	0	0	0	18
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	16	2	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?	16	2	0	0	0	18
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	7	9	2	0	0	18

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

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?	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?	10					10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	10					10
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	10					10

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS

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

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?	4	1				5
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	1				5
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	4	1				5

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



4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	4	1				5
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	3	2				5

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?	7	2				9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	2				9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	1				9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	7	2				9
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	5	3	1			9

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?	10	2	0	0	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	2	0	0	0	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	10	2	0	0	0	12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	10	2	0	0	0	12
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	8	3	1	0	0	12

CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	79
HOMBRES	37
TOTAL	116

En mes de enero, 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	443	76%
BUENO	128	22%
REGULAR	9	1.55%
MALO	0	0.00%
ANULADOS	0	0.00%
TOTAL	580	100%



GP-CER427821



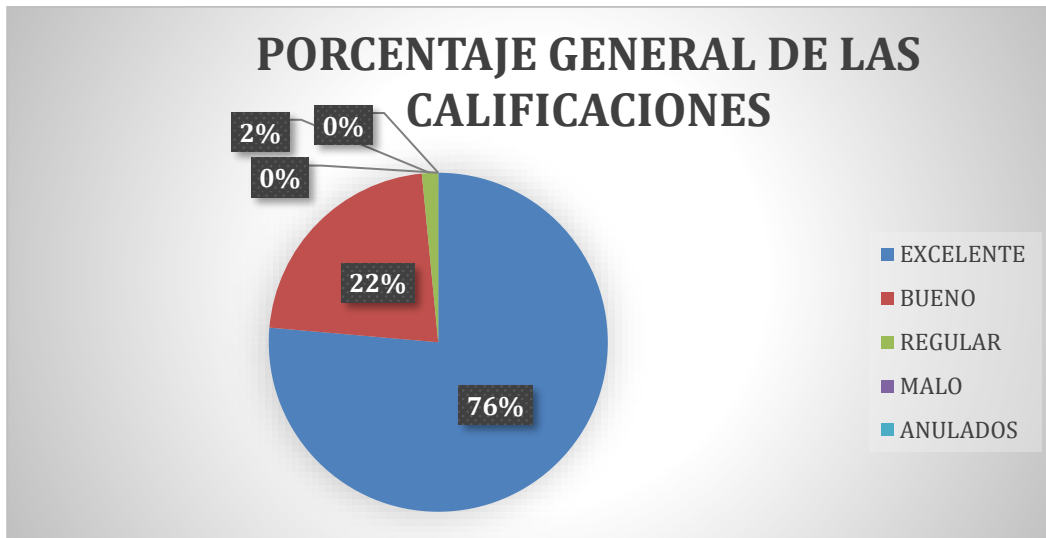
CO-SC-CER427820



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 98% para el mes de enero de 2019.

*Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos
Técnico Administrativo
Secretaría 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