



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION SEMESTRE II DE 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 segundo semestre de 2019 se realizaron 1421 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

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



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

SE APLICAN ENCUESTAS A:			
N.	SECRETARIA ENCARGADA	AREA DE APLICACION	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	0
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	27
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	26
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	54
		Mujer y Genero	29
		Unidad de discapacitados	6
		Satélite Club Edad de Oro	0
		Satélite la Palma	8
		Satélite Canelón	0
		Satélite Granjitas	7
		Satélite Rincón Santo	7
		Satélite Capellanía	7
		Satélite Aguanica	0
		Satélite Chuntame	0
		Satélite Tairona	0
		Satélite Quebrada del Campo	6
		Ludoteca Centro	21
		Ludoteca Canelón	13
		Ludoteca Capellanía	0
		Familias en Acción	70
		Dirección de Juventudes	11
		Comisaría de familia No 1	23
		Comisaría de Familia No 2	0
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	62
		Portal interactivo	45
		Politécnico de la Sabana	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	1
		Dirección de Gestión del Riesgo	0
		Inspección de Policía No 1	58
		Inspección de Policía No 2	42
		Bomberos	0
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	158
		Secretaria de Planeación	90
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	10
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	58
		Dirección de Salud Publica	81



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	112
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	79
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	48
		Ventanilla de Atención	60
13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	78
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	70
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaría de Jurídica	0
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaría de Transporte y Movilidad	54

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 encuentran tachones.

### Relación de las encuestas aplicadas

#### 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?	26	1	0	0	0	27
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	26	1	0	0	0	27
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	26	1	0	0	0	27
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	25	2	0	0	0	27
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	16	10	1	0	0	27



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pars@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pars@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### OFICINA DE 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?	26	0	0	0	0	26
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	25	1	0	0	0	26
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	26	0	0	0	0	26
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	24	1	0	0	1	26
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	24	2	0	0	0	26

### 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?	199	27	0	0	1	227
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	215	12	0	0	0	227
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	205	20	1	0	1	227
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	197	29	1	0	0	227
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	185	33	8	1	0	227

### 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?	90	16	1	0	0	107
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	95	10	1	0	1	107
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	92	14	1	0	0	107
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	87	18	2	0	0	107
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	63	34	10	0	0	107



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### 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?	75	26	0	0	0	101
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	78	23	0	0	0	101
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	75	25	1	0	0	101
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	72	28	1	0	0	101
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	67	31	2	0	1	101

### SECRETARIA DE PLANEACIÓN

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	188	57	3	0	0	248
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	222	25	1	0	0	248
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	220	26	1	0	1	248
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	210	35	0	2	1	248
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	156	66	23	3	0	248

### SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y 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?	8	2	0	0	0	10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	0	0	0	0	10
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	1	0	0	0	10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	7	3	0	0	0	10
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	7	3	0	0	0	10



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

**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?	118	21	0	0	0	139
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	119	18	0	0	2	139
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	119	19	0	0	1	139
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	115	21	2	1	0	139
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	105	30	4	0	0	139

**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?	90	21	1	0	0	112
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	103	8	0	0	1	112
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	97	11	2	0	2	112
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	93	19	0	0	0	112
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	78	28	5	0	1	112

**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?	63	14	0	0	2	79
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	73	4	1	0	1	79
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	67	11	0	0	1	79
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	61	18	0	0	0	79
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	54	25	0	0	0	79



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### 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?	95	13	0	0	0	108
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	105	3	0	0	0	108
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	102	5	0	0	1	108
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	100	8	0	0	0	108
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	91	16	1	0	0	108

### 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?	129	19	0	0	0	148
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	137	10	0	0	1	148
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	131	17	0	0	0	148
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	132	14	1	0	1	148
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	112	27	5	4	0	148

### SECRETARIA DE 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?	47	5	1	0	1	54
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	50	4	0	0	0	54
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	50	4	0	0	0	54
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	50	4	0	0	0	54
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	41	9	4	0	0	54



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pars@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pars@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### SATÉLITES

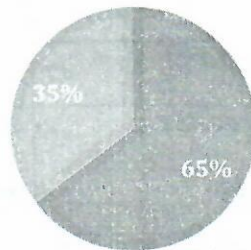
PREGUNTA	Exce lente (4)	Buen o (3)	Regul ar (2)	Mal o (1)	NC - Anulad a	TO TA L
1- ¿La atención por parte del profesional del programa durante el desarrollo de la actividad fue?	35	0	0	0	0	35
2- ¿La calidad y la preparación de los alimentos ofrecidos son?	33	2	0	0	0	35
3- ¿El estado de los elementos suministrados para el desarrollo de las actividades son?	33	2	0	0	0	35
4- ¿Califique las actividades que le ofrece la administración municipal a través del programa adulto mayor?	33	2	0	0	0	35
5- ¿El espacio donde es atendido y desarrolla las actividades es ?	21	13	1	0	0	35

### CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	921
HOMBRES	500
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1421</b>

En el segundo semestre de 2019 (julio-diciembre), el género Femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

### GENERO ENCUESTADOS



■ MUJERES  
■ HOMRES  
■ OTROS



CO-SC-CER/011113



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

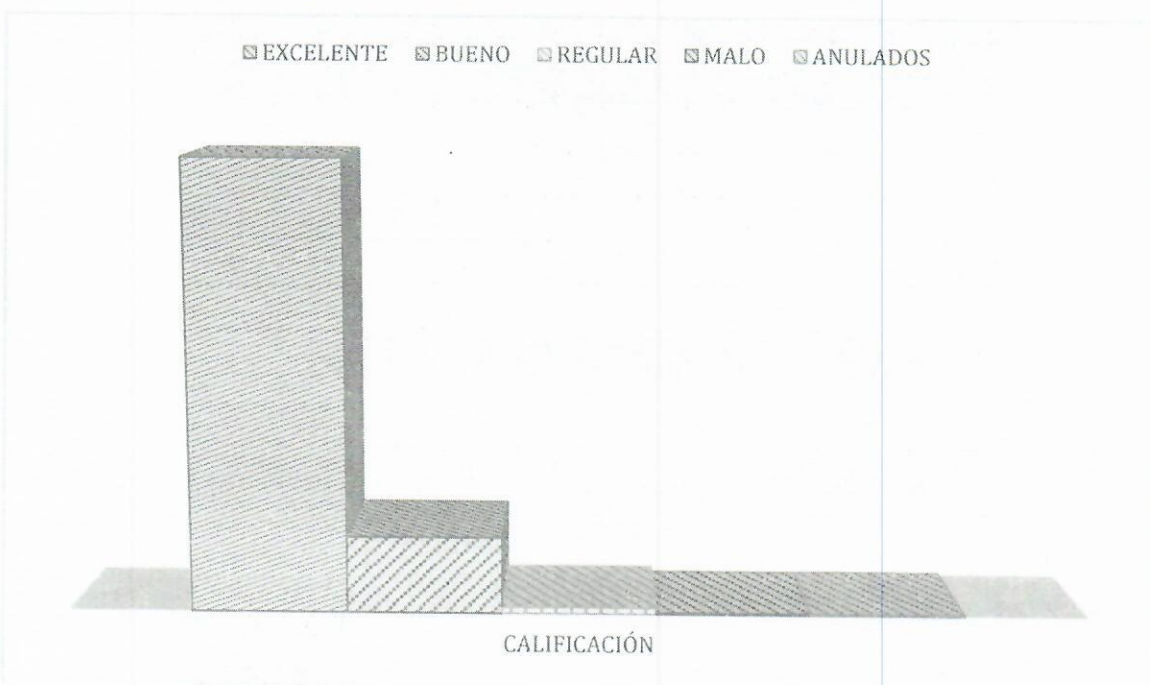




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

CALIFICACION		
VALORACION	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	5958	83.9
BUENO	1028	14.5
REGULAR	86	1.2
MALO	11	0.2
ANULADOS	22	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>7105</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 98.4% para el segundo semestre de 2019.

Elaboró: Carol Xiomara Pinto Lopez  
Secretaría General – Dirección de Atención al Usuario y PQRs



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

