



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 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?

En el mes de diciembre de 2019 se realizaron 110 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

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 APLICADAS
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	0
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	0
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	5
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	0
		Mujer y Genero	0



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

		Unidad de discapacitados	0
		Club Edad de Oro	0
		Satélite la Palma	0
		Satélite Canelón	0
		Satélite Granjitas	0
		Satélite Rincón Santo	0
		Satélite Capellanía	0
		Satélite Aguanica	0
		Satélite Chuntame	0
		Satélite Tairona	0
		Satélite Quebrada del Campo	0
		Ludoteca Centro	0
		Ludoteca Canelón	0
		Ludoteca Capellanía	0
		Familias en Acción	0
		Dirección de Juventudes	0
		Comisaría de familia No 1	0
		Comisaría de Familia No 2	0
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	12
		Portal interactivo	0
		Politécnico de la Sabana	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	0
		Dirección de Gestión del Riesgo	0
		Inspección de Policía No 1	9
		Inspección de Policía No 2	9
		Bomberos	0
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	6
		Secretaria de Planeación	14



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	1
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	6
		Dirección de Salud Publica	6
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	10
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	16
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	4
		Ventanilla de Atención	0
13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	5
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	5
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	0
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	2

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



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

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	2	1	0	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	11	0	0	0	1	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	1	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 del usuario ?	8	4	0	0	0	12

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?	18	0	0	0	0	18
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	18	0	0	0	0	18
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	17	1	0	0	0	18
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	14	4	0	0	0	18
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	15	1	1	0	1	18

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?	13	7	0	0	0	20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	18	2	0	0	0	20
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	16	4	0	0	0	20
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	15	5	0	0	0	20
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	8	9	3	0	0	20



CO-SC-CEP/01118



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 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?	3	1	0	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	4	0	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 del usuario ?	3	1	0	0	0	4

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

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?	11	1	0	0	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	2	0	0	2	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	1	0	0	0	12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	10	1	1	0	0	12
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	11	1	0	0	0	12



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

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	4	0	0	2	16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	13	2	0	0	1	16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	13	2	0	0	1	16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	11	5	0	0	0	16
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	9	7	0	0	0	16

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?	10	0	0	0	0	10
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	9	0	0	0	1	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?	9	1	0	0	0	10
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

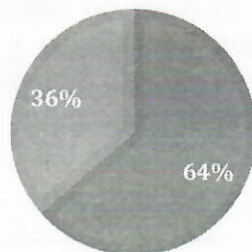
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	2	0	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	0	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?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

CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	70
HOMBRES	40
OTROS	0
TOTAL	110

En mes de diciembre, el género Femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

GENERO ENCUESTADOS



■ MUJERES
■ HOMRES
■ OTROS



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

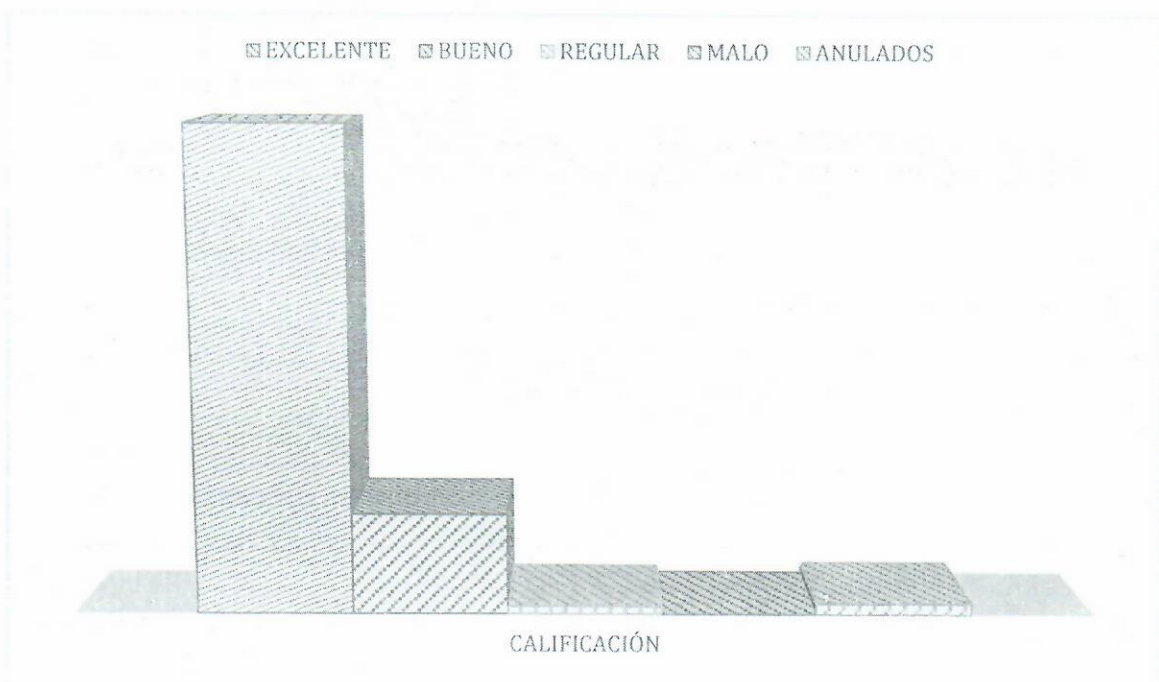
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pars@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

CALIFICACION		
EXCELENTE	440	80
BUENO	93	16.91
REGULAR	7	1.27
MALO	0	0.00
ANULADOS	10	1.82
TOTAL	550	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 97% para el mes de diciembre 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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>