



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE NOVIEMBRE 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 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?

En el mes de noviembre de 2019 se realizaron 200 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 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	25	0
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	15	3



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

3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	2	10	3
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	5	25	5
		Mujer y Genero	5	25	0
		Unidad de discapacitados	5	25	0
		Club Edad de Oro	2	10	0
		Satélite la Palma	2	10	0
		Satélite Canelón	2	10	0
		Satélite Granjitas	2	10	0
		Satélite Rincón Santo	2	10	0
		Satélite Capellanía	2	10	0
		Satélite Aguanica	2	10	0
		Satélite Chuntame	2	10	0
		Satélite Tairona	2	10	0
		Satélite Quebrada del Campo	2	10	0
		Ludoteca Centro	2	10	0
		Ludoteca Canelón	2	10	0
		Ludoteca Capellanía	2	10	0
		Familias en Acción	5	25	9
Dirección de Juventudes	5	25	0		
Comisaria de familia No 1	5	25	1		
Comisaria de Familia No 2	5	25	0		
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	10	50	21
		Portal interactivo	3	15	14
		Politécnico de la Sabana	3	15	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y	Secretaria de Gobierno	3	15	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](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

	PARTICIPACION COMUNITARIA	Dirección de Gestión del Riesgo	3	15	0
		Inspección de Policía No 1	5	25	5
		Inspección de Policía No 2	5	25	11
		Bomberos	3	15	0
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	10	50	31
		Secretaria de Planeación	5	25	10
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	5	25	2
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	3	15	4
		Dirección de Salud Publica	3	15	13
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	10	50	11
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	5	25	11
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	5	25	6
		Ventanilla de Atención	3	15	13
13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	5	25	5
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	5	25	15
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	10	50	0
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	2	10	7



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) Pagina web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### OFICINA DE PRENSA

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

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

### 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?	31	4	0	0	0	35
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	31	3	1	0	0	35
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	31	3	1	0	0	35
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	31	4	0	0	0	35
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	23	11	1	0	0	35



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?	12	4	0	0	0	16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	6	0	0	0	16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	4	1	0	0	16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	11	4	1	0	0	16
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	9	6	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?	16	3	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?	18	1	0	0	0	19
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	18	1	0	0	0	19
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	16	3	0	0	0	19

### 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?	32	9	0	0	0	41
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	38	2	1	0	0	41
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	37	3	0	0	1	41
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	36	5	0	0	0	41
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	27	10	4	0	0	41



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?	15	2	0	0	0	17
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	15	2	0	0	0	17
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	15	2	0	0	0	17
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	14	3	0	0	0	17
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	10	7	0	0	0	17

### 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?	9	2	0	0	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	11	0	0	0	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	0	0	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	10	1	0	0	0	11
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	11	0	0	0	0	11

### 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	2	0	0	0	11
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	11	0	0	0	0	11
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	10	1	0	0	0	11
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	9	2	0	0	0	11
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	8	3	0	0	0	11



CG-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 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?	16	4	0	0	0	20
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	19	1	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?	19	1	0	0	0	20
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	14	4	2	0	0	20

### 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?	1	1	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 si necesidad?	0	2	0	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	1	0	0	0	2

### 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?	4	3	0	0	0	7
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	5	2	0	0	0	7
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	1	0	0	0	7
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	6	1	0	0	0	7
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	4	2	0	0	7



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 DESARROLLO SOCIAL

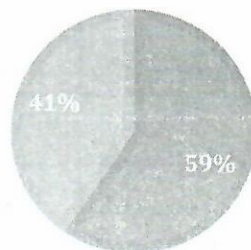
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	12	3	0	0	0	15
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	15	0	0	0	0	15
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	14	1	0	0	0	15
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	14	1	0	0	0	15
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	12	3	0	0	0	15

## CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	119
HOMBRES	81
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

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

## GENERO ENCUESTADOS



■ MUJERES  
■ HOMRES  
■ OTROS



GO-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) Pagina web: <https://www.cajica.gov.co/>

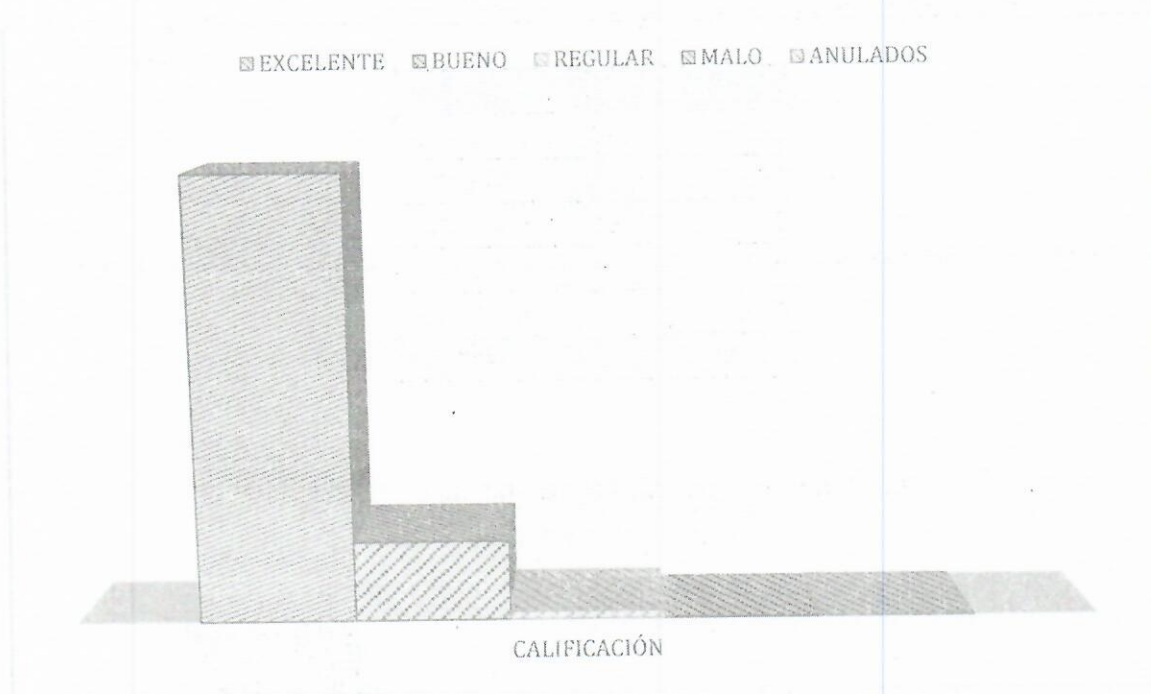




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

CALIFICACION		
EXCELENTE	831	83.10
BUENO	153	15.30
REGULAR	15	1.50
MALO	0	0.00
ANULADOS	1	0.10
TOTAL	1000	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 98.4% para el mes de noviembre 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/>

