



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 APPLICACION	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



**Unidos con toda seguridad**

CO-SC-CERT01118

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	Secretaría 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
		Comisaría de familia No 1	5	25	1
		Comisaría 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	Secretaría 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

	<b>PARTICIPACION COMUNITARIA</b>	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	<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	Oficina de Sisben	10	50	31
		Secretaría de Planeación	5	25	10
8	<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS</b>	Secretaría de Obras Públicas	5	25	2
9	<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	Dirección de Aseguramiento	3	15	4
		Dirección de Salud Pública	3	15	13
10	<b>SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL</b>	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	10	50	11
11	<b>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	Oficina de Empleo	5	25	11
12	<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	5	25	6
		Ventanilla de Atención	3	15	13
13	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Contratación	5	25	5
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	5	25	15
14	<b>SECRETARIA DE JURIDICA</b>	Secretaría de Jurídica	10	50	0
15	<b>SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	Secretaría 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) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



AICALDÍA 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 acudió, 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 acudió, 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 acudió, 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 acudió, 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 acudió, 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 acudió, 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-CERT01118

**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 acudió, 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 acudió, 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 ECONÓMICO

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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



Unidos con toda seguridad

CO-SC-CER70110

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 acudió, 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 acudió, 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 acudió, 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 acudió, 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 si 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.

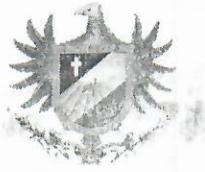
### GENERO ENCUESTADOS



CO-SG-CERT01118

**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/>

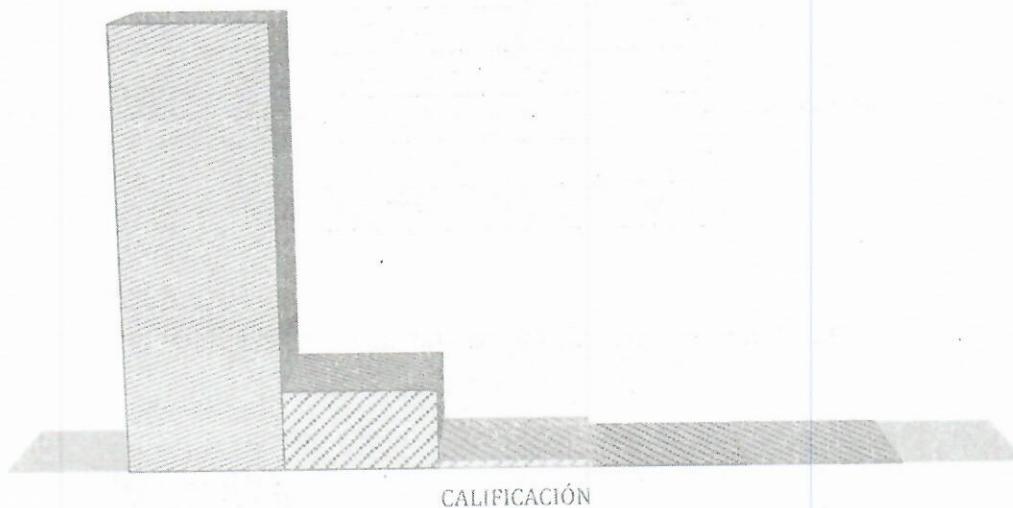


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>

EXCELENTE  BUENO  REGULAR  MALO  ANULADOS



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-pqr@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqr@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

