



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 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 año se realizaron 3290 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	10
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	88
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	71
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	134
		Mujer y Genero	85
		Unidad de discapacitados	31
		Satélite Club Edad de Oro	8
		Satélite la Palma	22
		Satélite Canelón	26
		Satélite Granjitas	40
		Satélite Rincón Santo	35
		Satélite Capellanía	38
		Satélite Aguanica	8
		Satélite Chuntame	26
		Satélite Tairona	14
		Satélite Quebrada del Campo	12
		Ludoteca Centro	57
		Ludoteca Canelón	47
		Ludoteca Capellanía	6
		Familias en Acción	158
		Dirección de Juventudes	45
		Comisaria de familia No.1	43
Comisaría de Familia No 2	21		
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	127
		Portal interactivo	95
		Politécnico de la Sabana	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	14
		Dirección de Gestión del Riesgo	4
		Inspección de Policía No 1	150
		Inspección de Policía No 2	87
		Bomberos	2
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	385
		Secretaría de Planeación	196
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	19



CO-SG-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

9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	114
		Dirección de Salud Publica	145
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	219
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	136
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	85
		Ventanilla de Atención	100
13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	78
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	158
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	1
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	150

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

#### 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	0	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?	10	0	0	0	0	10
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	10	0	0	0	0	10
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	10	0	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

### 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?	84	4	0	0	0	88
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	84	4	0	0	0	88
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	85	3	0	0	0	88
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	84	4	0	0	0	88
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	64	23	1	0	0	88

### 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?	67	4	0	0	0	71
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	68	3	0	0	0	71
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	67	4	0	0	0	71
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	66	4	0	0	1	71
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	62	7	1	1	0	71

### 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?	523	95	4	0	5	627
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	568	55	1	0	3	627
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	544	78	2	0	3	627
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	514	105	5	0	3	627
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	463	140	20	1	3	627



CO-SC-CER791118



## 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 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?	164	55	3	0	0	222
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	181	39	1	0	1	222
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	173	48	1	0	0	222
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	166	52	2	0	2	222
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	122	80	20	0	0	222

### 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?	193	63	0	0	1	257
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	213	44	0	0	0	257
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	197	58	2	0	0	257
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	193	61	3	0	0	257
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	181	70	5	0	1	257

### 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?	445	131	5	0	0	581
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	518	61	2	0	0	581
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	518	60	1	0	2	581
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	493	81	3	2	2	581
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	358	139	79	5	0	581



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 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	11	0	0	0	19
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	9	0	0	0	19
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	10	0	0	0	19
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	7	12	0	0	0	19
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	7	12	0	0	0	19

### 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?	224	34	0	0	1	259
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	228	29	0	0	2	259
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	229	29	0	0	1	259
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	224	32	2	1	0	259
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	186	66	7	0	0	259

### 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?	171	47	1	0	0	219
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	192	26	0	0	1	219
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	183	32	2	0	2	219
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	175	43	1	0	0	219
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	146	54	17	1	1	219



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 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?	109	25	0	0	2	136
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	128	6	1	0	1	136
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	120	14	0	0	2	136
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	110	25	0	0	1	136
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	100	36	0	0	0	136

### 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?	156	27	0	1	1	185
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	171	13	1	0	0	185
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	167	17	0	0	1	185
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	164	20	1	0	0	185
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	139	44	1	1	0	185

### 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?	208	28	0	0	0	236
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	220	15	0	0	1	236
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	212	23	0	0	1	236
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	210	24	1	0	1	236
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	178	44	10	4	0	236



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 JURIDICA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	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- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	0	0	1

## 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?	136	11	2	0	1	150
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	143	7	0	0	0	150
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	142	8	0	0	0	150
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	141	9	0	0	0	150
5- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	125	19	6	0	0	150

## SATÉLITES

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿La atención por parte del profesional del programa durante el desarrollo de la actividad fue?	192	36	1	0	0	229
2- ¿La calidad y la preparación de los alimentos ofrecidos son?	179	49	1	0	0	229
3- ¿El estado de los elementos suministrados para el desarrollo de las actividades son?	169	59	1	0	0	229
4- ¿Califique las actividades que le ofrece la administración municipal a través del programa adulto mayor?	173	56	0	0	0	229
5- ¿El espacio donde es atendido y desarrolla las actividades es ?	125	86	17	0	1	229



CO-SC-CER791112



## 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/>



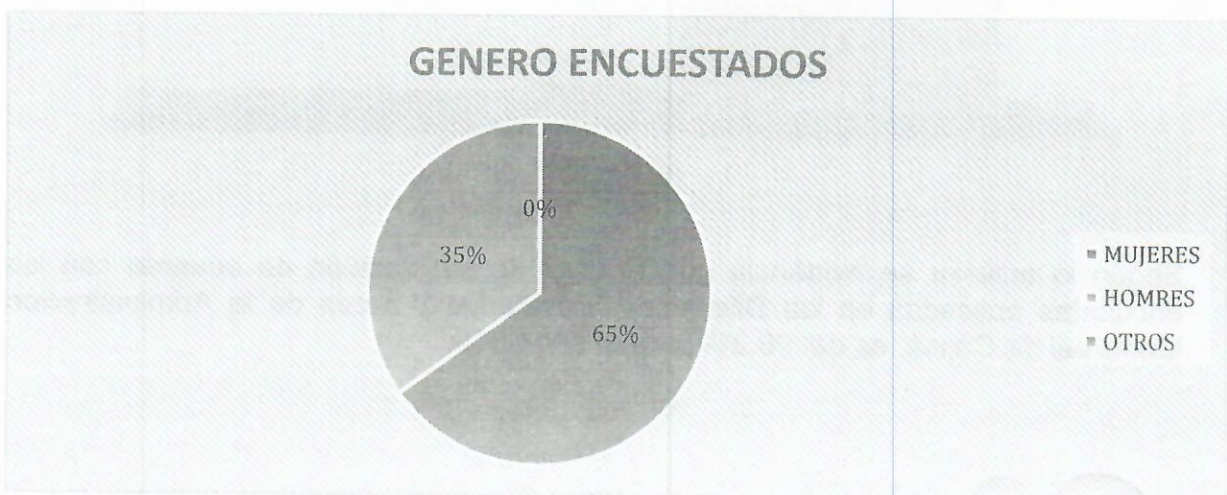


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	2141
HOMBRES	1147
OTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>3290</b>

En el año 2019, 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		
VALORACION	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	13427	81.6
BUENO	2724	16.6
REGULAR	234	1.4
MALO	17	0.1
ANULADOS	48	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>16450</b>	<b>100%</b>



CO-SC-CER701118

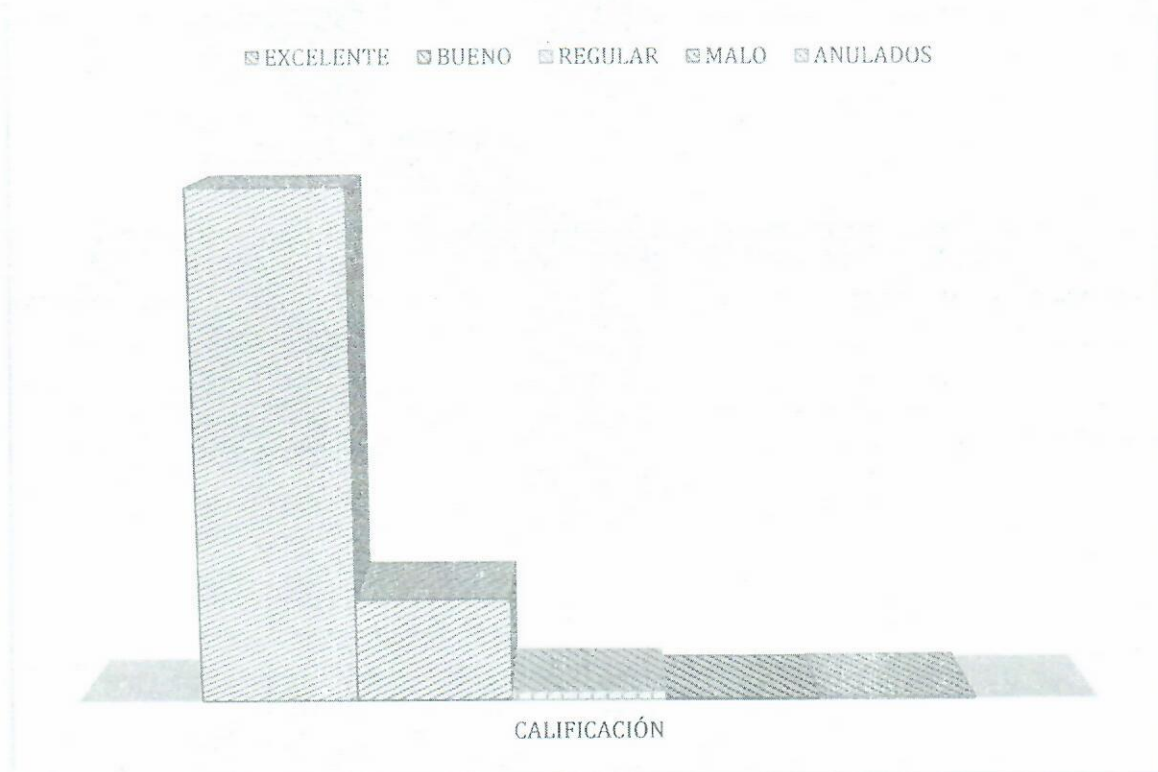


## Unidos con toda seguridad

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



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 98.2% para el año 2019.

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



CO-SC-CER701112



**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/>