ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO DEL 2020

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 enero de 2020 se realizaron 225 encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

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

SE APLICAN ENCUESTAS A:			
N.	SECRETARIA ENCARGADA	AREA DE APLICACION	NO. DE ENCUESTAS DEVUELTAS POR AREA MENSUAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	0
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	0
3	OFICCINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	8
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	0
		Mujer y Genero	0

		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 Aguaníca	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
		Comisaria de familia No 1	0
		Comisaría de Familia No 2	2
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	13
		Portal interactivo	0
		Politécnico de la Sabana	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	2
		Dirección de Gestión del Riesgo	3
		Inspección de Policía No 1	23
		Inspección de Policía No 2	13
		Bomberos	0
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	9
		Secretaria de Planeación	18
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	2

9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	12
		Dirección de Salud Publica	9
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	8
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	66
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	6
		Ventanilla de Atención	1
13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	7
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	6
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	9
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	8

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?	8	0	0	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	0	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	0	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	7	1	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	6	1	0	1	0	8

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?	9	2	0	1	1	13

2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	5	0	0	1	13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	8	4	0	0	1	13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	9	2	1	0	1	13
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	7	5	0	0	1	13

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

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?	20	7	0	0	0	27
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	25	1	0	0	1	27
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	21	5	0	0	1	27
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	21	4	0	0	2	27
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	13	12	0	0	2	27

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

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

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?	18	3	0	0	0	21
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	19	2	0	0	0	21
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	19	2	0	0	0	21
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	19	2	0	0	0	21
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	18	3	0	0	0	21

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?	7	1	0	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	0	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	7	1	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	4	3	1	0	0	8

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?	52	14	0	0	0	66
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	59	5	0	0	2	66
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	53	10	0	0	3	66
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	55	9	0	0	2	66
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	46	19	0	0	1	66

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?	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?	0	1	0	0	1	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	0	0	2
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	1	1	0	0	0	2

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?	12	1	0	0	0	13
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12	1	0	0	0	13
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	13	0	0	0	0	13
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	13	0	0	0	0	13
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	13	0	0	0	0	13

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?	7	0	1	0	0	8
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	8	0	0	0	0	8
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	7	1	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	6	2	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	6	2	0	0	0	8

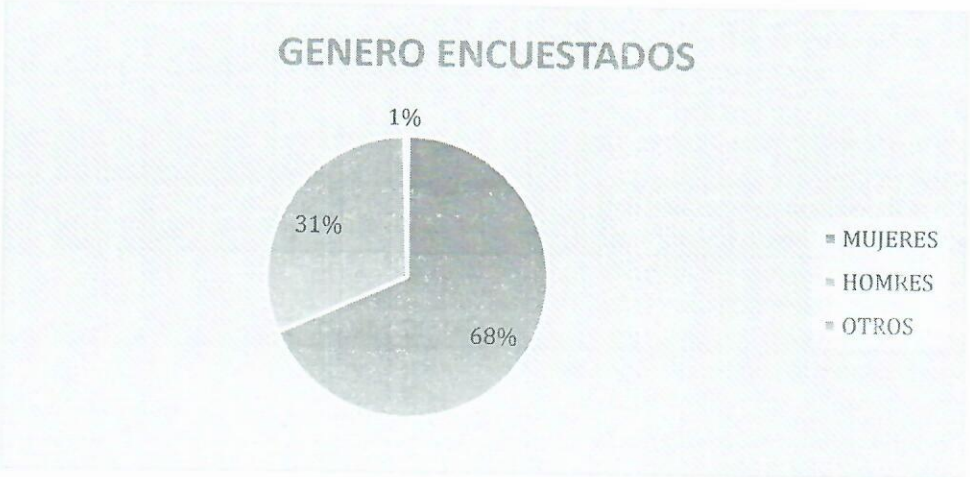
SECRETARIA JURIDICA

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	7	1	1	0	0	9
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	7	2	0	0	0	9
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	3	0	0	0	9
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	6	3	0	0	0	9
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	5	4	0	0	0	9

CLASIFICACION DE POR GENERO

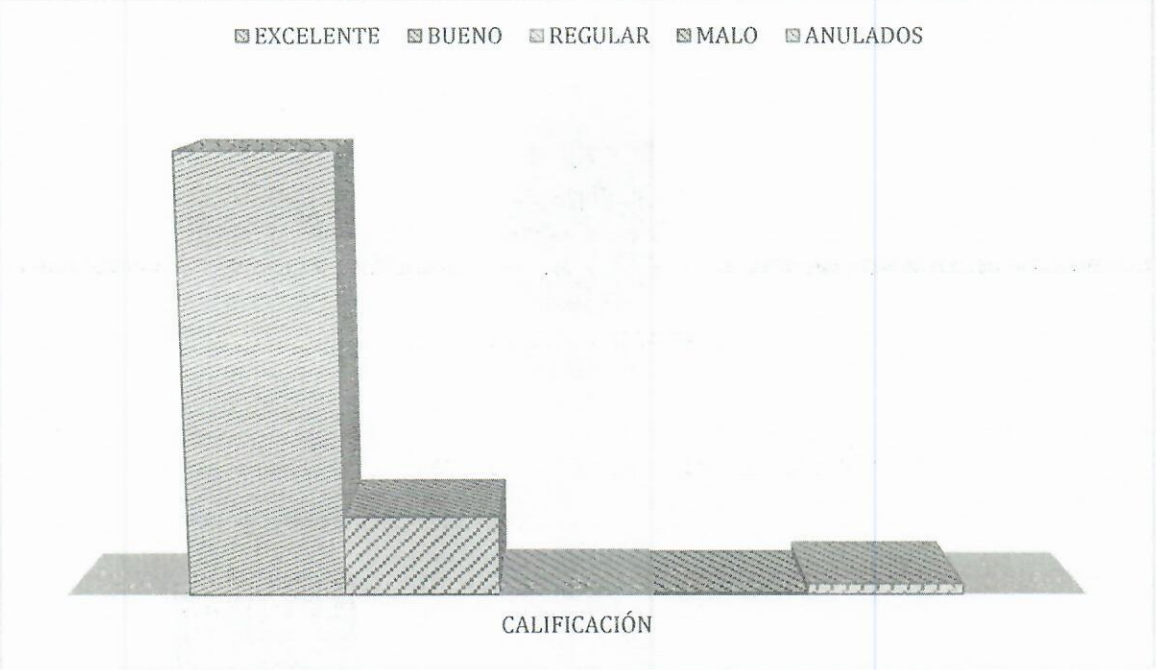
GENERO REMITENTE	
MUJERES	154
HOMBRES	70
OTROS	1
TOTAL	**225**

En mes de enero, 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		
EXCELENTE	926	82.3
BUENO	169	15.0
REGULAR	5	0.5
MALO	2	0.2
ANULADOS	23	2.0
TOTAL	**1125**	**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 97.3 para el mes de enero de 2020.

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