



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE FEBRERO 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 febrero de 2020 se realizaron 230 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 DEVUELTAS POR AREA MENSUAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	10
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	6
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	6
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaría de Desarrollo Social	23
		Mujer y Genero	0
		Unidad de discapacitados	0
		Club Edad de Oro	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

	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
	Comisaría de familia No 1	2
	Comisaría de Familia No 2	5
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación 6 Portal interactivo 3 Politécnico de la Sabana 0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaría de Gobierno 10 Dirección de Gestión del Riesgo 5 Inspección de Policía No 1 16 Inspección de Policía No 2 4 Bomberos 0
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben 15 Secretaría de Planeación 21
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaría de Obras Publicas 1
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento 9 Dirección de Salud Publica 12
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural 6
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo 18
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo 10 Ventanilla de Atención 6



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

13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	5
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	19
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaría de Jurídica	4
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaría de Transporte y Movilidad	8

**DESPACHO DEL ALCALDE**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, 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 si necesidad?	10	0	0	0	0	10
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	10	0	0	0	0	10

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

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



**Unidos con toda seguridad**

CO-SC-CER701118

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pors@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pors@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?	25	3	0	0	2	30
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	26	2	0	0	2	30
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	27	2	0	0	1	30
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	26	2	1	0	1	30
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	23	4	1	1	1	30

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

### 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?	30	4	0	0	1	35
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	33	2	0	0	0	35
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	30	4	0	0	1	35
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	29	5	0	1	0	35
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	25	9	0	0	1	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 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?	21	12	2	0	1	36
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	27	6	0	0	3	36
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	30	5	0	0	1	36
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	27	6	1	0	2	36
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	19	12	3	0	2	36

## 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?	11	4	0	0	1	16
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	13	1	0	0	2	16
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	12	3	0	0	1	16
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	12	3	0	0	1	16
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	9	5	1	0	1	16

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



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 acudió, fue adecuado?	16	5	0	0	0	21
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	15	5	0	0	1	21
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	18	3	0	0	0	21
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	18	3	0	0	0	21
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	15	6	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?	6	0	0	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	6	0	0	0	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	6	0	0	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	6	0	0	0	0	6
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	5	0	0	1	0	6

## 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?	16	2	0	0	0	18
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	16	1	0	0	1	18
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	15	3	0	0	0	18
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	15	3	0	0	0	18
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	12	5	0	0	1	18



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 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?	22	2	0	0	0	24
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	24	0	0	0	0	24
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	24	0	0	0	0	24
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	21	3	0	0	0	24
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	18	5	1	0	0	24

## 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?	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?	7	1	0	0	0	8
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	8	0	0	0	0	8
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	8	0	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?	4	0	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?	4	0	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 ?	2	2	0	0	0	4



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/>



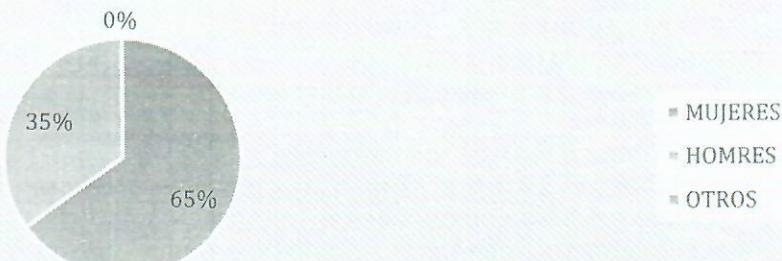
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	150
HOMBRES	80
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

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

## GENERO ENCUESTADOS



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

CALIFICACION		
EXCELENTE	945	82,2
BUENO	162	14,1
REGULAR	10	0,9
MALO	4	0,3
ANULADOS	29	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>	<b>100%</b>



CO-SC-CER701118

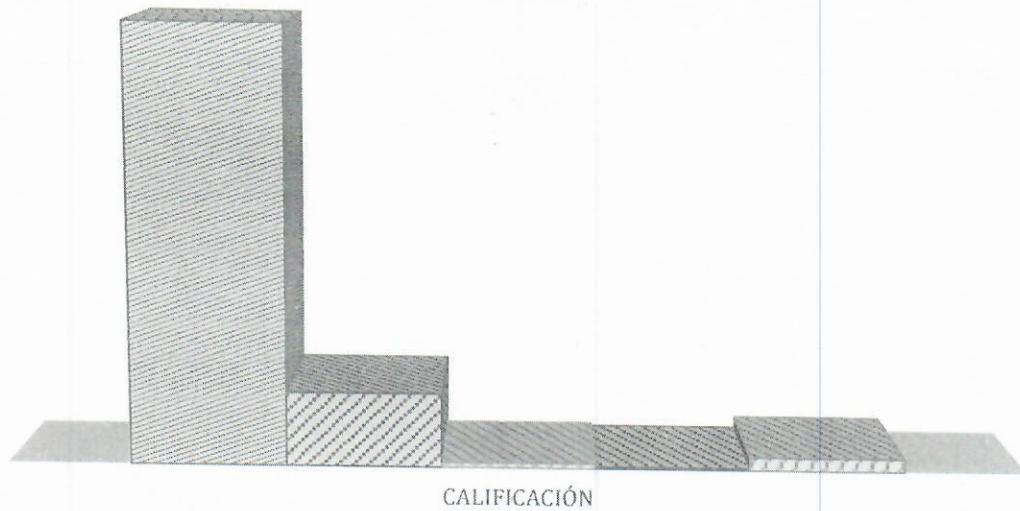
**Unidos con toda seguridad**

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

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 96.3 para el mes de febrero de 2020.

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/>

