



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 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?

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    | Secretaria 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 Aguanica                         | 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                 | 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 | Secretaria 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 |
|    |  | Secretaria de Planeación                  | 21 |
| 8  | SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS     | Secretaria de Obras Publicas              | 1  |
| 9  | SECRETARIA DE SALUD                                | Dirección de Aseguramiento                | 9  |
|    |  | Dirección de Salud Publica                | 12 |
| 10 | SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL          | Secretaria 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               | Secretaria de Jurídica                 | 4  |
| 15 | SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | Secretaria 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 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 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 acudí, 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 acudí, 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     |



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?    | 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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 acudí, 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-pars@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pars@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

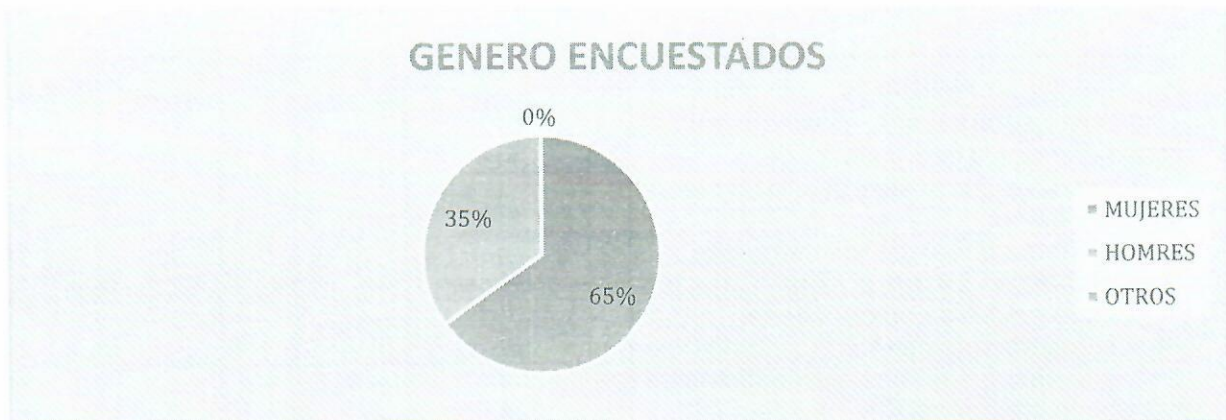


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### 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.



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> |



CQ-SC-CER701118



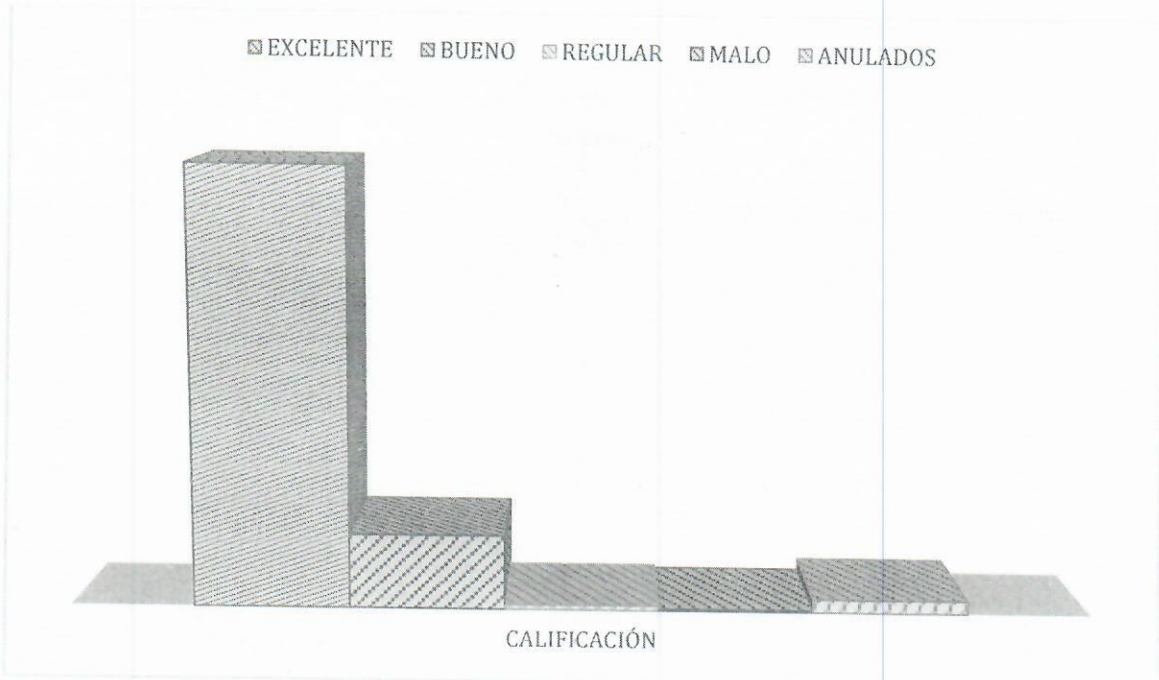
## Unidos con toda seguridad

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 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/>

