



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-
DICIEMBRE 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 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 cuarto trimestre de 2019 se realizaron 534 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 APLICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE
1	DESPACHO DEL ALCALDE	Despacho del Alcalde	0
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	Oficina de Prensa y Comunicaciones	10
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	12



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Secretaria de Desarrollo Social	20
		Mujer y Género	5
		Unidad de discapacitados	0
		Satélite Club Edad de Oro	0
		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	2
		Ludoteca Canelón	0
		Ludoteca Capellanía	0
		Familias en Acción	20
		Dirección de Juventudes	2
Comisaria de familia No 1	2		
Comisaría de Familia No 2	0		
5	SECRETARIA DE EDUCACION	Dirección de Educación	36
		Portal interactivo	28
		Politécnico de la Sabana	0
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Secretaria de Gobierno	1
		Dirección de Gestión del Riesgo	0
		Inspección de Policía No 1	25



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-pgrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

		Inspección de Policía No 2	27
		Bomberos	0
7	SECRETARIA DE PLANEACION	Oficina de Sisben	60
		Secretaria de Planeación	37
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	Secretaria de Obras Publicas	3
9	SECRETARIA DE SALUD	Dirección de Aseguramiento	19
		Dirección de Salud Publica	30
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	44
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Oficina de Empleo	36
12	SECRETARIA DE HACIENDA	Dirección de Rentas y Cobro Coactivo	21
		Ventanilla de Atención	34
13	SECRETARIA GENERAL	Contratación	16
		Centro de Archivo Y Gestión Documental	30
14	SECRETARIA DE JURIDICA	Secretaria de Jurídica	0
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Secretaria de Transporte y Movilidad	14

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.



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA 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 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 a corte para la atención del usuario ?	7	3	0	0	0	10

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?	12	0	0	0	0	12
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12	0	0	0	0	12
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	12	0	0	0	0	12
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	11	0	0	0	1	12
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	10	2	0	0	0	12

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?	46	5	0	0	0	51
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	49	2	0	0	0	51
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	47	2	1	0	1	51
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	46	5	0	0	0	51
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	43	5	3	0	0	51



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 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?	56	7	1	0	0	64
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	59	3	1	0	1	64
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	58	5	1	0	0	64
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	55	9	0	0	0	64
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	43	19	2	0	0	64

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?	43	10	0	0	0	53
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	40	13	0	0	0	53
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	41	11	1	0	0	53
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	36	16	1	0	0	53
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	36	14	2	0	1	53

SECRETARIA DE PLANEACION

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	70	27	0	0	0	97
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	89	7	1	0	0	97
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	84	11	1	0	1	97
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	83	14	0	0	0	97
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	59	27	11	0	0	97



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 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?	2	1	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?	2	1	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	1	2	0	0	0	3
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	2	1	0	0	0	3

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?	44	5	0	0	0	49
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	42	5	0	0	2	49
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	44	5	0	0	0	49
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	42	5	2	0	0	49
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención del usuario ?	39	9	1	0	0	49

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?	34	10	0	0	0	44
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	41	3	0	0	0	44
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	40	4	0	0	0	44
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	38	6	0	0	0	44
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	32	11	1	0	0	44



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-pars@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	25	9	0	0	2	36
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	32	2	1	0	1	36
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	29	6	0	0	1	36
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	26	10	0	0	0	36
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	22	14	0	0	0	36

SECRETARIA DE HACIENDA

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	47	8	0	0	0	55
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	53	2	0	0	0	55
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	51	4	0	0	0	55
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	51	4	0	0	0	55
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	47	8	0	0	0	55

SECRETARIA GENERAL

PREGUNTA	Excelente (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	33	13	0	0	0	46
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	39	6	0	0	1	46
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	34	12	0	0	0	46
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	37	8	1	0	0	46
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	28	13	3	2	0	46



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICA

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

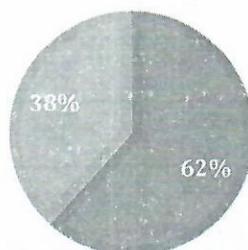
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	10	3	1	0	0	14
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	12	2	0	0	0	14
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	11	3	0	0	0	14
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	13	1	0	0	0	14
5- ¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?	6	6	2	0	0	14

CLASIFICACION DE POR GENERO

GENERO REMITENTE	
MUJERES	330
HOMBRES	204
OTROS	0
TOTAL	534

En el cuarto trimestre de 2019 (octubre-diciembre), el género Femenino tuvo mayor intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

GENERO ENCUESTADOS



■ MUJERES
■ HOMRES
■ OTROS



CO-SC-CER701113



Unidos con toda seguridad

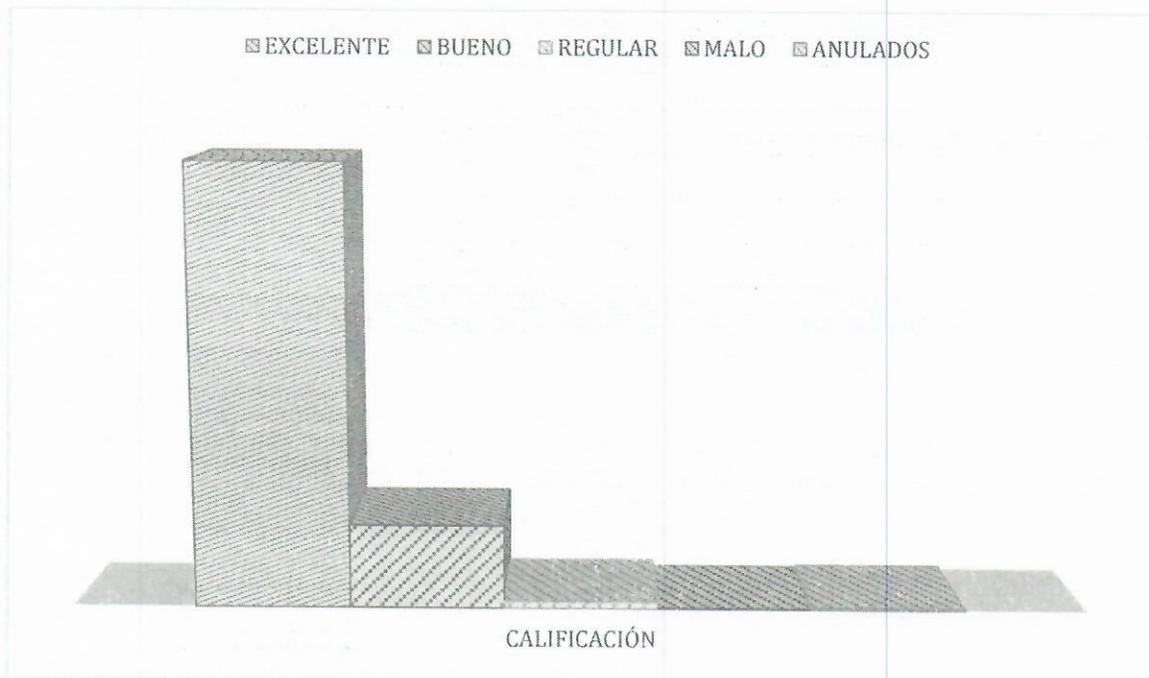
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

CALIFICACION		
EXCELENTE	2199	82.4
BUENO	419	15.7
REGULAR	38	1.4
MALO	2	0.1
ANULADOS	12	0.4
TOTAL	2670	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 98.1% para el cuarto trimestre 2019.

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



CO-SC-CER701116



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 Pagina web: <https://www.cajica.gov.co/>

