



# ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

### SECRETARÍA GENERAL DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

### II SEMESTRE DE 2023



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
Teléfono: 749 1926  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>4</b>
<b>Herramienta Tecnológica.....</b>	<b>4</b>
<b>Observaciones Indicador.....</b>	<b>5</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN .....</b>	<b>6</b>
a. Sexo .....	6
b. Edades .....	7
c. Grupo poblacional .....	8
d. Nivel Académico.....	8
e. Actividad económica.....	9
f. Estrato socioeconómico .....	9
g. Zona.....	10
<b>MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza? ....	11
¿De las redes sociales corporativas, porqué medio se informa? .....	12
¿Seleccione uno de los siguientes Requerimientos solicitados?.....	13
<b>MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN .....</b>	<b>14</b>
1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento? 14	14
2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla? .....	16
3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado? .....	18
4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud? .....	20
5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado? .....	22

ENTIDAD CERTIFICADA



Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Teléfono: 749 1926 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGob @CundinamarcaGob  
 www.cundinamarca.gov.co



6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite? ..... 24

7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca? . 26

**CONCLUSIONES.....28**

**LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2023. ....30**



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 –  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

## Introducción

La Gobernación de Cundinamarca, en aras de conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad, crea una herramienta, la cual mediante la aplicación a los usuarios permite conocer el nivel de satisfacción de los mismos.

Para el segundo semestre de 2023, se aplicaron 5.503 encuestas de satisfacción de manera indistinta en 22 Secretarías, la Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres, Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca, Agencia Pública de Empleo de Cundinamarca-APEC y Despacho del Gobernador. Se aplicó la fórmula establecida en la guía M-AU-GUI-007 para la medición del indicador de satisfacción registrada en el SIGC Isolución.

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, se estableció como meta del indicador de satisfacción el 90%. Para el II semestre de 2023 el resultado del indicador de satisfacción fue de 97.32 %, superando en 7.32% puntos porcentuales la meta planteada.

## Metodología

La medición del indicador se realizará dos veces al año, una por semestre con corte el último día calendario del semestre. los calificativos dispuestos en la encuesta son “**excelente, buena, regular y mala**”, el usuario determina alto grado de satisfacción a las respuestas en las opciones de “**excelente y buena**”, el usuario insatisfecho corresponde a las respuestas en las opciones de “**regular y mala**”. El reporte una vez validado y aprobado por la Dirección de Atención al Usuario (DAU), será cargado en el SIGC Isolución y en la página Web de la Gobernación.

## Herramienta Tecnológica

Las encuestas fueron aplicadas de manera virtual y presencial a través del aplicativo desarrollado para la ejecución del proceso de Encuestas de Satisfacción al Usuario, encuestas realizadas contando por el equipo de trabajo y contratistas asignados para esta actividad.

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 –  
Teléfono: 749 1926 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

## Observaciones Indicador.

El presente informe corresponde al segundo de 2023, documento que incluye el insumo que permite determinar la satisfacción del usuario de la Gobernación de Cundinamarca, a través de la encuesta de satisfacción aplicada con el formato código (M-AU-FR-005) versión 12, registrado en el SIGC Isolucion.

El resultado obtenido para el segundo semestre de 2023 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca fue de 97.32%.

RESULTADO INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS- SEGUNDO SEMESTRE DE 2023- GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	
SECRETARÍA	% SATISFACCIÓN
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	100,00%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100,00%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	100,00%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	100,00%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	100,00%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	100,00%
SECRETARIA DE TIC	99,90%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	99,85%
SECRETARÍA GENERAL	99,59%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	99,33%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	99,06%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	98,79%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	98,68%
SECRETARÍA PRIVADA(DES PACHO DEL GOBERNADOR)	98,53%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	98,34%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	98,26%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	97,71%
SECRETARÍA DE SALUD	97,39%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	97,14%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	96,82%
SECRETARIA DE HACIENDA	95,65%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	94,02%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	92,40%

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 -  
 TELÉFONO: 749 9163 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

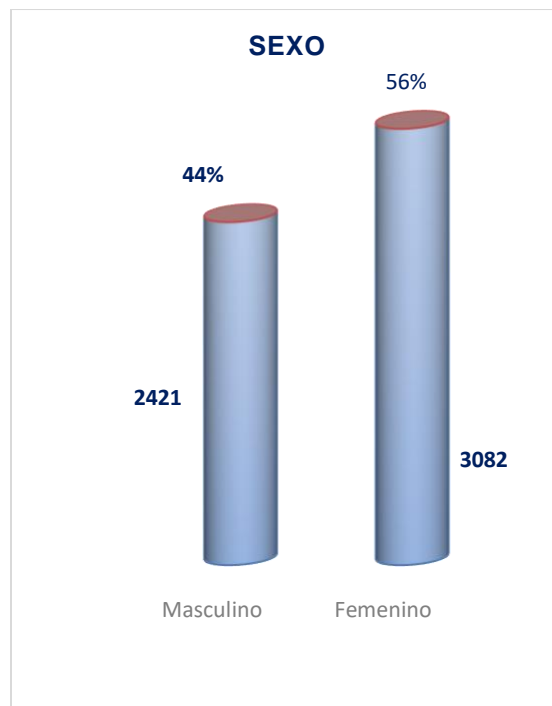
SECRETARÍA JURÍDICA	85,71%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR	85,71%
INDICADOR SATISFACCION II SEMESTRE DE 2023	97,32%

## CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 5.503 usuarios. En este módulo se obtienen datos como “sexo, edades, grupo poblacional, nivel académico, actividad económica, estrato socioeconómico y zona”, Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

### a. Sexo

De los 5.503 usuarios encuestados, el **44% (2.421)** Corresponde a población Masculino y el **56%(3.082)** a población Femenino.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

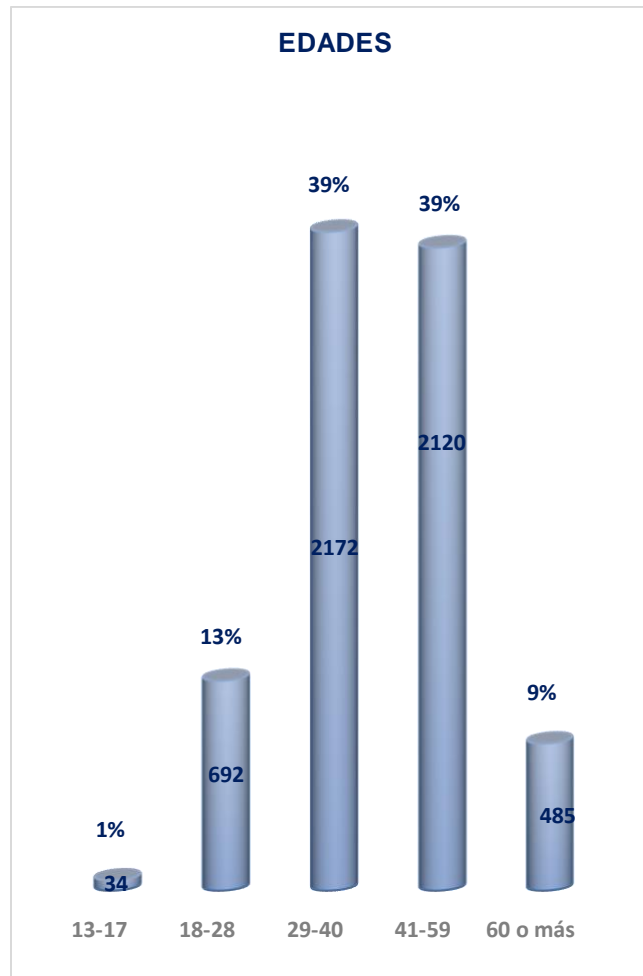
Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Teléfono: 749 1926 –  
 Calle 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

## b. Edades

En cuanto a rango de edades, de los 5.503 usuarios encuestados el más representativo esta entre **29-40** años con un **39%**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
Teléfono: 749 1926  
CALLE 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

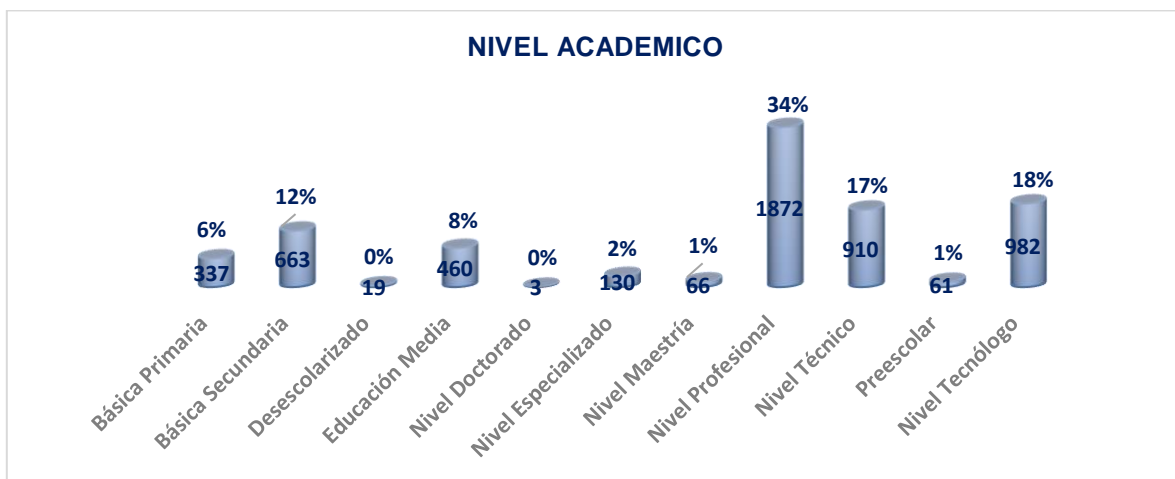
### c. Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional de los 5.503 usuarios encuestados, el más representativo fue el mestizo con **(3.745) 68%**.



### d. Nivel Académico

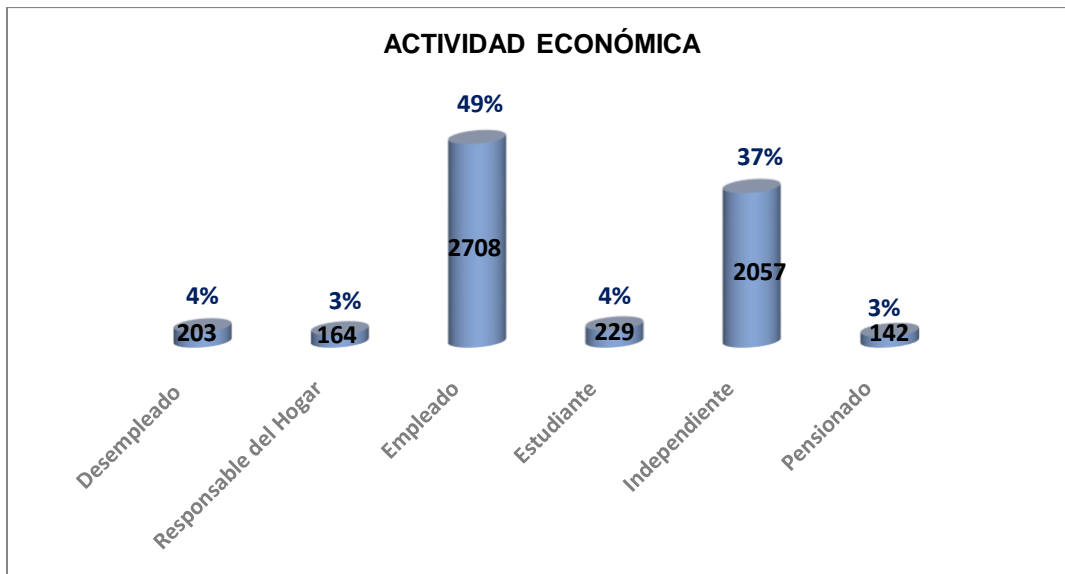
En cuanto al nivel académico de los 5.03 usuarios encuestados el más representativo con un **34% (1.872)** se destacó el nivel Profesional.





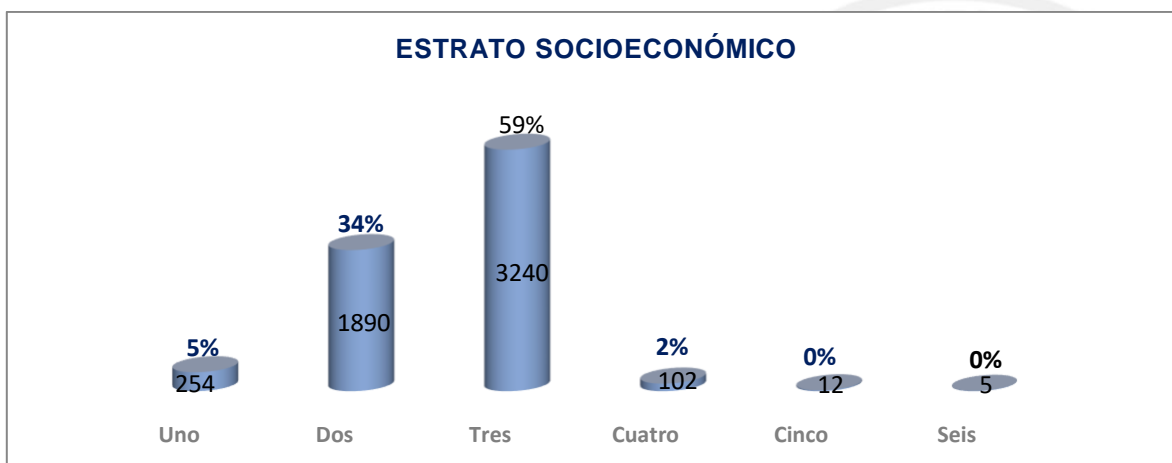
**e. Actividad económica**

En cuanto a la actividad económica de los 5.503 usuarios encuestados el más representativo con un **49% (2.708)** fue empleado.

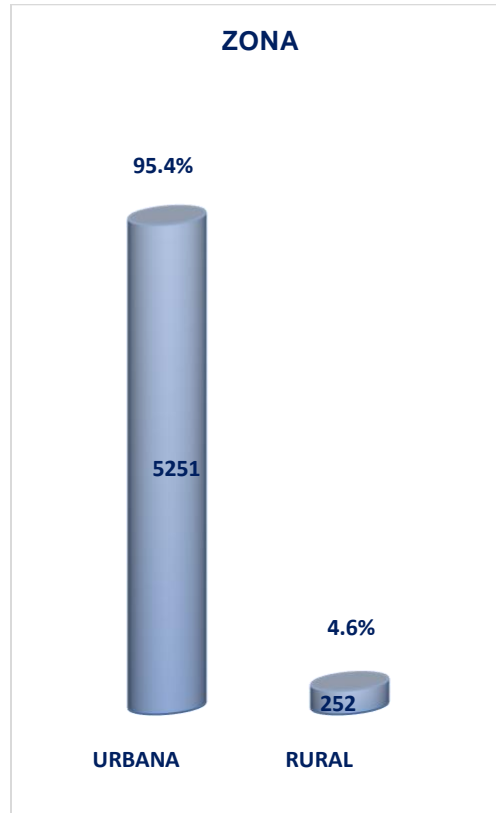


**f. Estrato socioeconómico**

En cuanto al estrato socioeconómico de los 5.503 usuarios encuestados, el más representativo con un **59% (3.240)** fue el estrato tres.



En cuanto al lugar de residencia, de los 5.503 usuarios encuestados, el **95.4%** (5.251) corresponde al sector urbano y el **4.6%** (252) al sector rural.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca

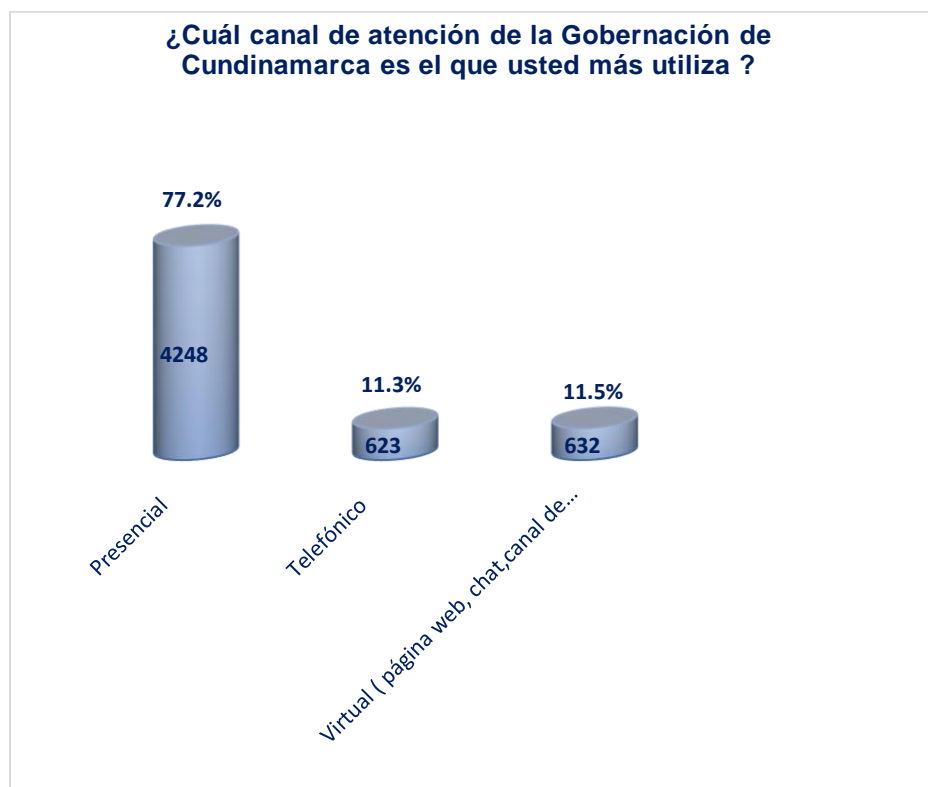


Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

## MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO

¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza?

Con respecto a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el **77,2% (4.248)** lo hace de manera presencial, el **11,3% (623)** por medio telefónico y el **11,5% (632)** utiliza el canal Virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co) y ventanilla única virtual).



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
Teléfono: 749 9163 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

## ¿De las redes sociales corporativas, por qué medio se informa?

La preferencia de las redes corporativas que más utilizan para informarse, la más representativa con un **67.9% (3.739)** fue la Página Web.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

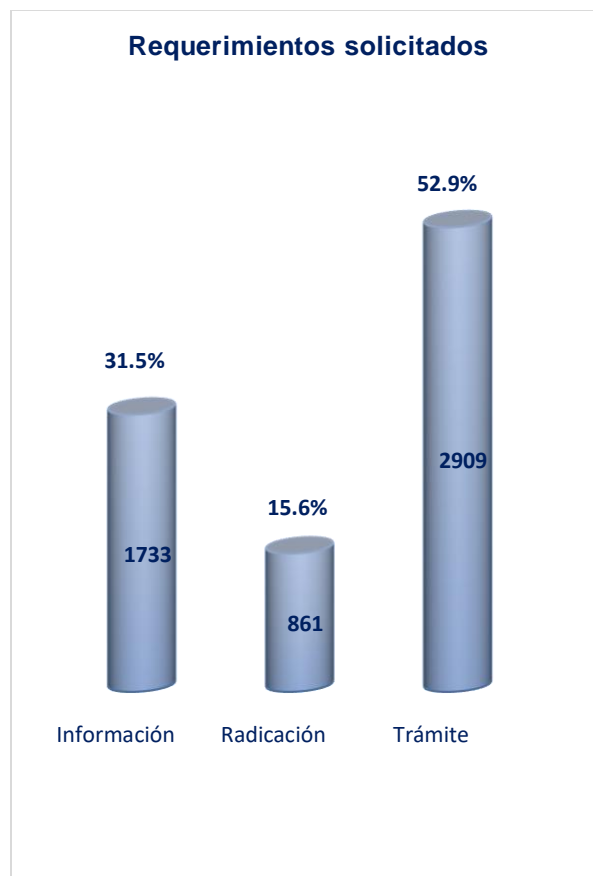
Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

### ¿Seleccione uno de los siguientes Requerimientos solicitados?

Los requerimientos más solicitados por los usuarios, el más representativo con un **52,9% (2.909)** fue el Trámite.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
Teléfono: 749 1926  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

## MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

### 1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97%, resultado que disminuyó con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 99%.

1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	68	82	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			68	17	85	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			38	40	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			68	25	93	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	71	31	103	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			65	17	82	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	21	487	199	710	97%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		78	12	91	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			50	40	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	3	55	15	74	95%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	24	452	246	726	96%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			102	10	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			79	20	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	65	40	106	99%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	64	34	100	98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	3	17	520	244	784	97%
SECRETARIA DE TIC			119	23	142	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	9	40	404	271	724	93%
SECRETARÍA GENERAL		4	502	367	873	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		5	60	24	89	94%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		1	64	42	107	99%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			8	2	10	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		3	25	5	33	91%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			22	13	35	100%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>3538</b>	<b>1820</b>	<b>5503</b>	<b>97%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 -  
 Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **64,3%(3.538)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Teléfono: 749 1926  
 Calle 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

## 2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 98%, resultado que bajó en 0,1% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 99%.

2. ¿ La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	64	86	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			67	18	85	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			41	37	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			71	22	93	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	79	23	103	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2	62	18	82	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	12	519	178	710	98%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			74	17	91	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			49	41	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		3	59	12	74	96%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	21	472	232	726	97%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			104	8	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			78	21	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			92	14	106	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			73	27	100	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	3	12	516	253	784	98%
SECRETARIA DE TIC			120	22	142	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	7	26	440	251	724	95%
SECRETARÍA GENERAL		3	499	371	873	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		14	60	15	89	84%
SECRETARÍA PRIVADA(DESAPACHO DEL GOBERNADOR)		1	75	31	107	99%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			9	1	10	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		4	24	5	33	88%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			24	11	35	100%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>101</b>	<b>3675</b>	<b>1715</b>	<b>5503</b>	<b>98%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

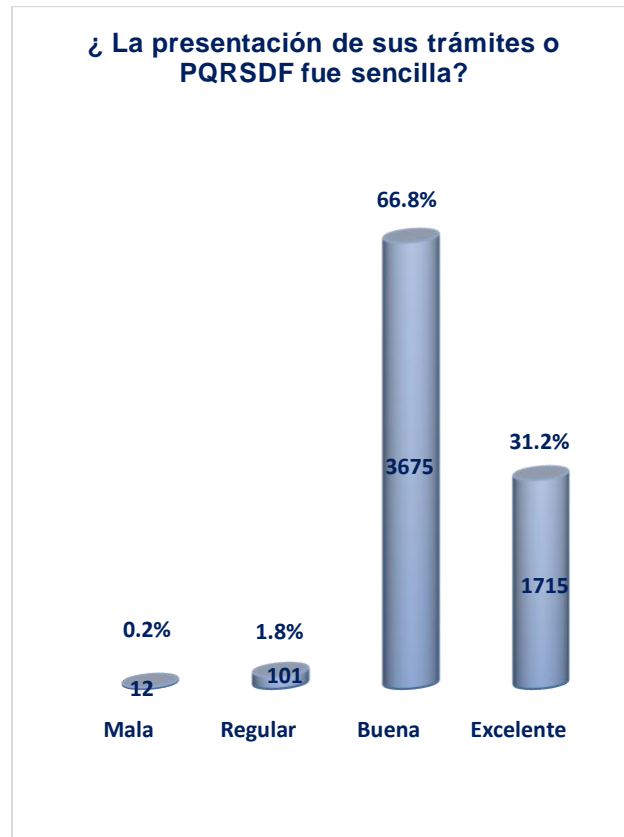
Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 -  
 Calle 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **66,8% (3.675)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Calle 29 #51-53 Bogotá D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

### 3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97% resultado que descendió con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 99%.

3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	63	87	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			69	16	85	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			40	38	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			70	23	93	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		2	76	25	103	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		1	63	18	82	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	17	496	192	710	97%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		76	14	91	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			50	40	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	3	57	13	74	95%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	26	464	232	726	96%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			104	8	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			78	21	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	1	2	63	40	106	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	69	29	100	98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	5	15	533	231	784	97%
SECRETARIA DE TIC		1	119	22	142	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	12	36	411	265	724	93%
SECRETARÍA GENERAL		2	493	378	873	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		16	57	16	89	82%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		2	67	38	107	98%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			9	1	10	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		5	23	5	33	85%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			20	15	35	100%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>132</b>	<b>3574</b>	<b>1768</b>	<b>5503</b>	<b>97%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



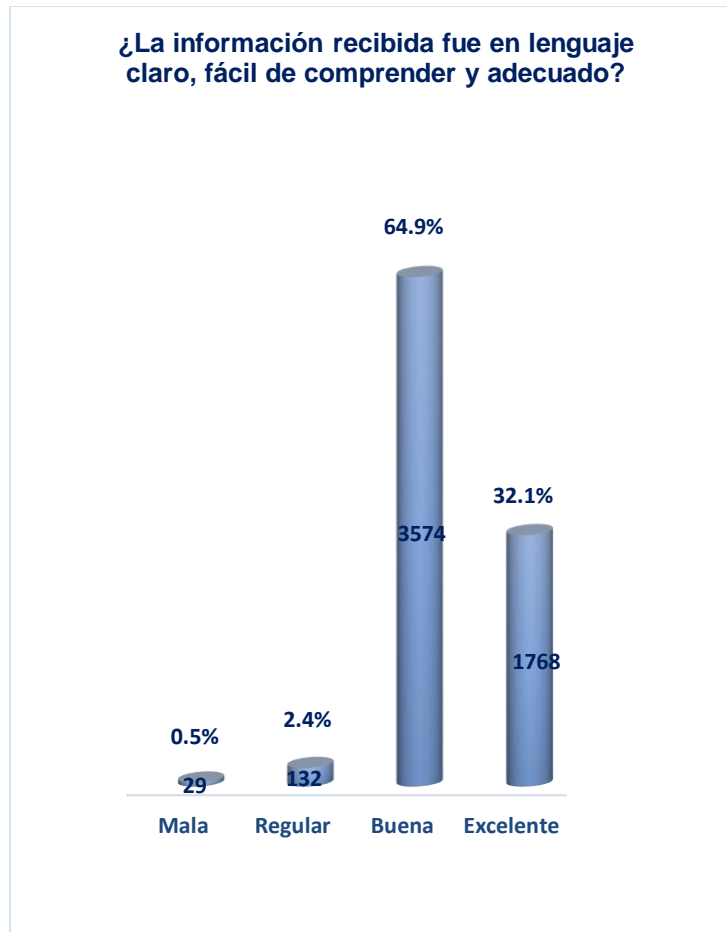
SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 -  
 Calle 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 @CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **64,9% (3.574)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGob @CundinamarcaGob  
 www.cundinamarca.gov.co

#### 4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97%, resultado que bajó con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 99%.

4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	61	89	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	67	17	85	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			40	38	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			69	24	93	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	76	25	103	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		1	63	18	82	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6	17	495	192	710	97%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		77	13	91	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			48	42	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	4	56	13	74	93%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	28	445	246	726	95%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			103	9	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			78	21	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			75	31	106	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	2	67	30	100	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	4	15	521	244	784	98%
SECRETARIA DE TIC			119	23	142	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	16	40	410	258	724	92%
SECRETARÍA GENERAL		4	490	379	873	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		16	54	19	89	82%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)		2	67	38	107	98%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			9	1	10	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		5	20	8	33	85%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			20	15	35	100%
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>138</b>	<b>3534</b>	<b>1794</b>	<b>5503</b>	<b>97%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



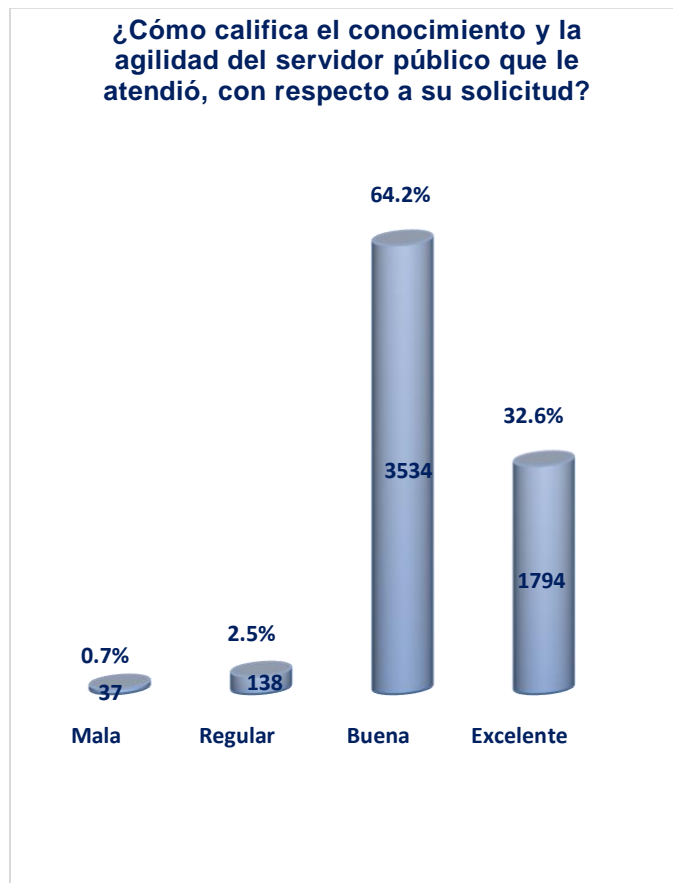
SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 @CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **64,2% (3.534)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Teléfono: 749 9163 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

## 5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 96%, resultado que disminuyó en 2% punto porcentual con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 98%.

5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	63	87	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	66	18	85	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			40	38	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			71	22	93	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	75	26	103	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3	60	19	82	96%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	19	500	183	710	96%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		78	12	91	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			47	43	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	3	57	12	74	93%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	27	460	230	726	95%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			102	10	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			78	21	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	1	2	74	29	106	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	2	68	29	100	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	6	17	533	228	784	97%
SECRETARIA DE TIC			120	22	142	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	25	48	407	244	724	90%
SECRETARÍA GENERAL		3	494	376	873	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		12	66	11	89	87%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		3	71	33	107	97%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	8	1	10	90%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		8	20	5	33	76%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			21	14	35	100%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>152</b>	<b>3583</b>	<b>1714</b>	<b>5503</b>	<b>96%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.

Código Postal: 111321 -

TELÉFONO: 749 1926

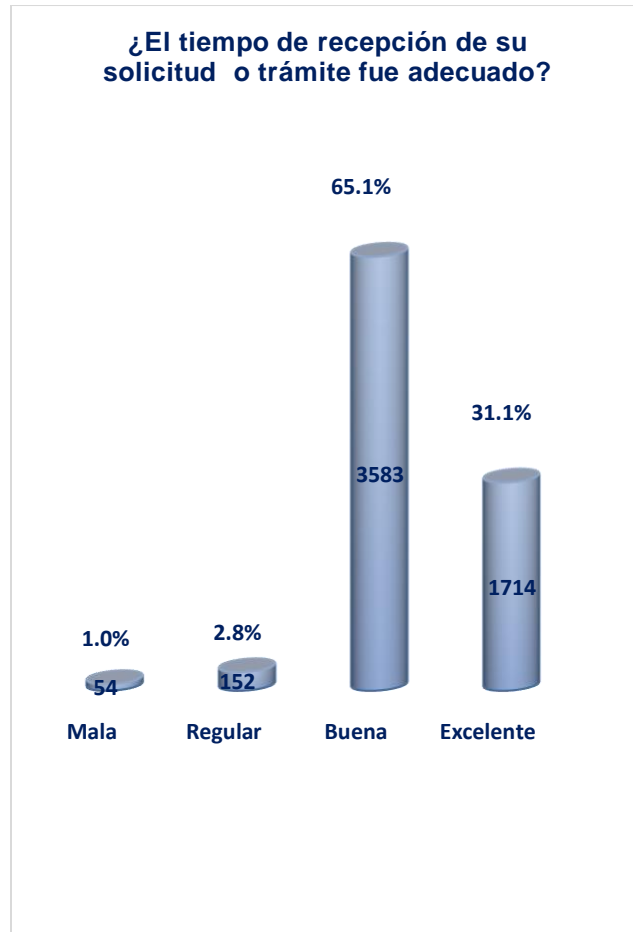
SEDE ADMINISTRATIVA

CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926

[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **65,1% (3.583)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 –  
Teléfono: 749 1926  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

## 6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 96%, resultado que descendió 3 % puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 99%.

6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	62	88	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	68	16	85	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			41	37	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	69	23	93	99%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	76	25	103	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2	62	18	82	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	18	495	190	710	96%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		78	12	91	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			48	42	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	4	55	13	74	92%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	26	458	233	726	95%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			102	10	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			78	21	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		2	74	30	106	98%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		3	68	29	100	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	6	18	520	240	784	97%
SECRETARIA DE TIC			122	20	142	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	20	44	409	251	724	91%
SECRETARÍA GENERAL		4	493	376	873	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		15	63	11	89	83%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)		2	72	33	107	98%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	8	1	10	90%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		5	20	8	33	85%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			20	15	35	100%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>149</b>	<b>3565</b>	<b>1743</b>	<b>5503</b>	<b>96%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

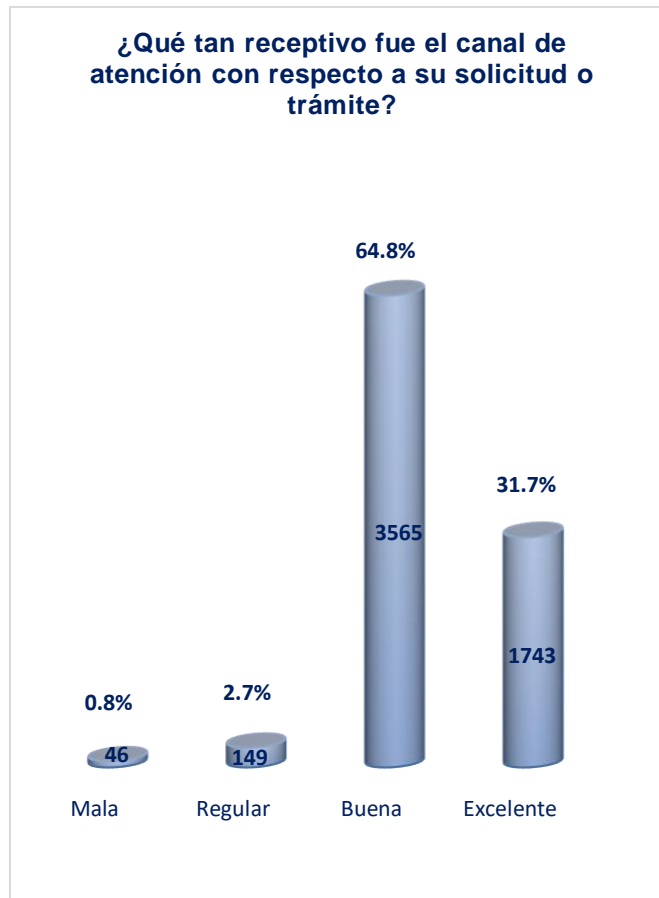
Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 -  
 Calle 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **64,8% (3.565)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
 Código Postal: 111321 –  
 Calle 29 #91-53 Bogotá D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
 /CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

## 7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue del 97%, resultado que bajó con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 99%.

### 7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?

SECRETARIA	Regular	Mala	Buena	Excelente	Total general	% TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2		62	88	152	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1		67	17	85	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			40	38	78	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			66	27	93	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	71	30	103	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1		62	19	82	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	18	6	487	199	710	97%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		1	72	18	91	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			48	42	90	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	3	1	57	13	74	95%
SECRETARIA DE HACIENDA	27	8	452	239	726	95%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			102	10	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			78	21	99	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			80	26	106	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	1	66	31	100	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			4	1	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD	17	5	518	244	784	97%
SECRETARIA DE TIC			121	21	142	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	43	19	418	244	724	91%
SECRETARÍA GENERAL	5		492	376	873	99%
SECRETARÍA JURÍDICA	11		62	16	89	88%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)			72	35	107	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			9	1	10	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR	3		25	5	33	91%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			20	15	35	100%
<b>Total general</b>	<b>134</b>	<b>42</b>	<b>3551</b>	<b>1776</b>	<b>5503</b>	<b>97%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.

Código Postal: 111321 -

CALLE 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.

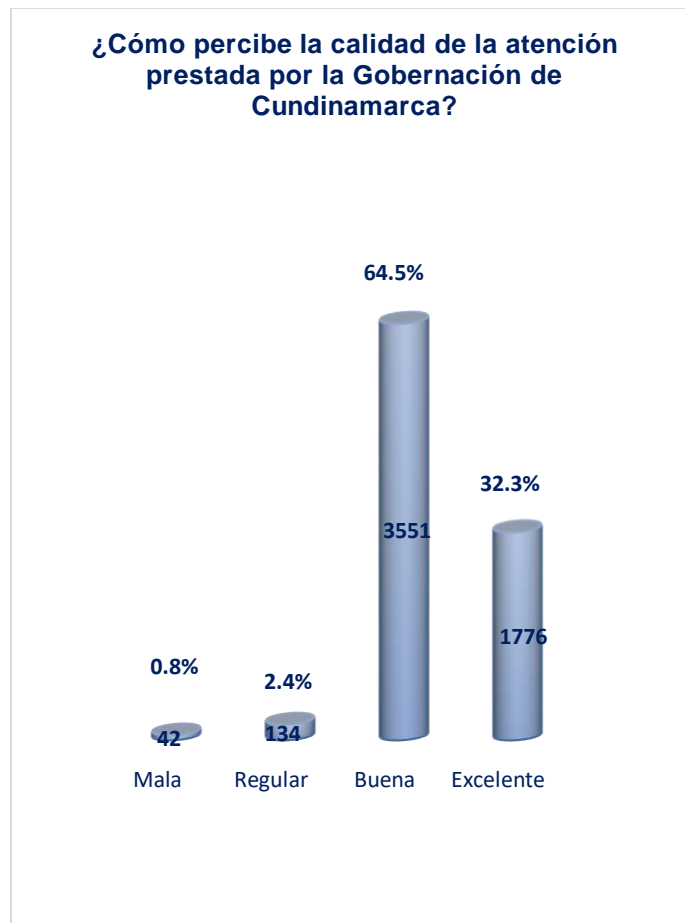
SEDE ADMINISTRATIVA

CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926

 CundiGob  @CundinamarcaGob

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue “Buena” con un **64,5% (3.551)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



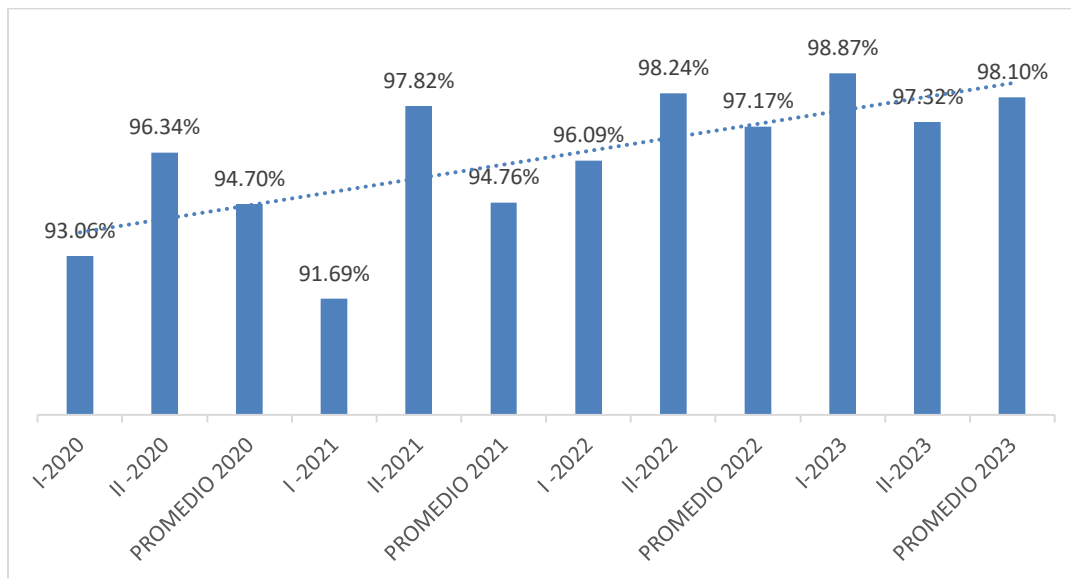
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
Teléfono: 749 1926  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

## CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, se estableció como meta del indicador de bienestar el 90%. Durante el cuatrienio de acuerdo con las mediciones se obtuvieron los siguientes resultados por vigencia: Para el año 2020 el promedio fue de 94,70%, para el año 2021 el promedio fue de 94,76% y para el año 2022 el promedio fue de 97,17%, para el año 2023 el promedio fue de 98,10%.

**TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GOBERNACIÓN DE  
CUNDINAMARCA 2020-2023**

I-2020	II -2020	PROMEDIO 2020	I-2021	II-2021	PROMEDIO 2021	I -2022	II-2022	PROMEDIO 2022	I-2023	II-2023	PROMEDIO 2023
93,06%	96,34%	<b>94,70%</b>	91,69%	97,82%	<b>94,76%</b>	96,09%	98,24%	<b>97,17%</b>	98,87%	97,32%	<b>98,10%</b>



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 –  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co

El resultado del Indicador de Satisfacción permite orientar las acciones preventivas, correctivas o de mejora necesarias para cada una de las entidades del nivel central de la Gobernación, así mismo, se desarrolla en concordancia con el componente de calidad de la entidad, ya que, insta a que las Secretarías y entidades a que apropien buenas prácticas de atención con sus grupos de interés según su misionalidad y funciones.

En este sentido, se destaca la correlación que tiene las diferentes actividades implementadas desde la Dirección de Atención al Usuario como las capacitaciones en protocolo de atención al Ciudadano, la estrategia de lenguaje claro y la socialización de la guía con enfoque diferencial, con los 7.32 puntos porcentuales logrados por encima de la meta establecida, que para el cuatrienio fue del 90% y para el II semestre del 2023 se obtuvo el 97.32%.

Para fortalecer el componente de atención al usuario de la Entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias del sector central, en cuanto a la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, realizando el seguimiento detallado a cada una de las variables analizadas, con el objetivo de generar las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda de acuerdo a los resultados obtenidos por cada una de estas dependencias.

El informe de satisfacción, según el comportamiento y los índices de tolerancia, se convierte en insumo relevante para el proceso misional de atención al usuario dentro del SIGC Isolucion, teniendo en cuenta que contribuye a la oportuna toma de decisiones y de esta manera, dar cumplimiento a la meta de bienestar establecida en el Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa cuya meta prevista en el 90%.



ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

Gobernación de  
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 -  
Teléfono: 749 1926  
CALLE 26 #51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

## LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2023.

Se articuló con las entidades de nivel central de la Gobernación de Cundinamarca la implementación de estrategias, que conlleven a la mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios como resultado del informe semestral del indicador de satisfacción.

Se realizó por parte del grupo de capacitaciones de la Dirección de Atención al Usuario la socialización del protocolo de atención al usuario de manera constante teniendo en cuenta la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, realizando el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda de acuerdo a los resultados obtenidos por cada Secretaria.

Se socializó en la reunión mensual de administradores de PQRSDf el informe con las “Recomendaciones, felicitaciones o sugerencias ante la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca” de los usuarios”, esta información es filtrada de la base de datos para la aplicación de encuestas de satisfacción.

Durante el semestre se aplicaron 5.503 encuestas de satisfacción superando la meta establecida en la circular No. 022 del 28 de junio de 2023 (4.350).



CRISTOBAL SIERRA SIERRA

**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**  
**Director Atención al Usuario**

Elaboró: Dorys Celeita Riveros- Contratista DAU  
Omar Francisco Torres Suarez- Contratista DAU



ENTIDAD CERTIFICADA



Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.  
Código Postal: 111321 –  
CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
SEDE ADMINISTRATIVA  
CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co