

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

II SEMESTRE DE 2021



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



**Gobernación de
Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.
Código Postal: 111321 –
Teléfono: 749 1926-1802/1805

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Metodología	3
Herramienta Tecnológica	3
Observaciones Indicador	4
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	5
a. Sexo	5
b. Edades	6
c. Grupo poblacional	7
d. Nivel Académico.....	8
e. Actividad económica.....	9
f. Estrato socioeconómico	10
g. Zona.....	11
MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO	12
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza?	12
¿De las redes sociales corporativas, porqué medio se informa?	13
MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN	14
1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?	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
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

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Cundinamarca, en aras de conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad, crea un mecanismo a través del cual se mide la satisfacción de los usuarios.

Para el segundo semestre de 2021, se aplicaron 5.101 encuestas de satisfacción de manera indistinta a 21 Secretarías, la Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres y el despacho del Señor Gobernador. Se aplicó la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción registrada en el SIGG Isolucion.

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 2021 el resultado del indicador de satisfacción fue de 97,82%, superando en 7,82% puntos porcentuales la meta enunciada.

Metodología

La encuesta se realizará dos veces al año, una por semestre con corte el último día calendario del semestre. Se entiende por Usuario Satisfecho aquel que respondió en las opciones por pregunta como “Mala, Regular, Buena y Excelente”. Se determina alto grado de satisfacción y el usuario con las respuestas excelente y buena, generando insatisfacción con las respuestas Mala y regular. El reporte una vez validado y aprobado por la Dirección de Atención al Usuario (CIAU), será cargado por el gestor del proceso en el SIGG Isolucion y 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, ingresando mediante el Link de Acceso: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoAv6efCj14NXqtdScqY7h0j0qrteSB8CYeVvFkQMEihpqQ/viewform>, contando con el apoyo y gestión de los funcionarios asignados para esta gestión.

Observaciones Indicador.

El presente informe corresponde al segundo semestre de 2021, 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-05) versión 10, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Usuario.

El resultado obtenido para el segundo semestre de 2021 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca se ubicó en el 97,82%, superando la meta propuesta en el plan de Desarrollo del 90%.

RESULTADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021- GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	
SECRETARÍA	% SATISFACCIÓN
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)	100,00%
SECRETARIA DE TIC	100,00%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	99,89%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	99,83%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	99,80%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	99,80%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	99,57%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	99,39%
SECRETARÍA JURÍDICA	99,18%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	99,04%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	98,73%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	98,50%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	98,12%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	97,72%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	97,58%
SECRETARÍA GENERAL	97,57%
SECRETARIA DE HACIENDA	97,02%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	95,47%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	95,46%
SECRETARÍA DE SALUD	95,13%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	94,69%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	94,31%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	93,17%
INDICADOR DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2021	97,82%

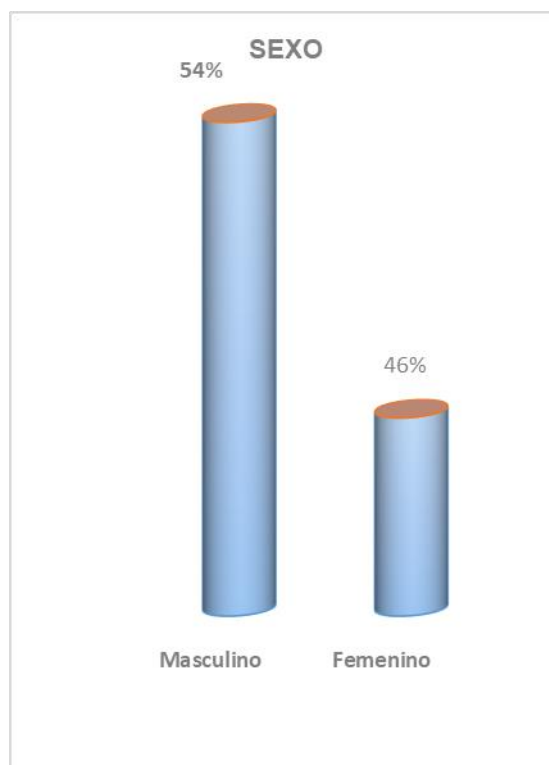
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 5.101 usuarios. En este módulo se obtienen datos como sexo, edades, grupo poblacional, nivel académico, actividad económica, estrato socioeconómico y zona poblacional urbana y rural.

Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

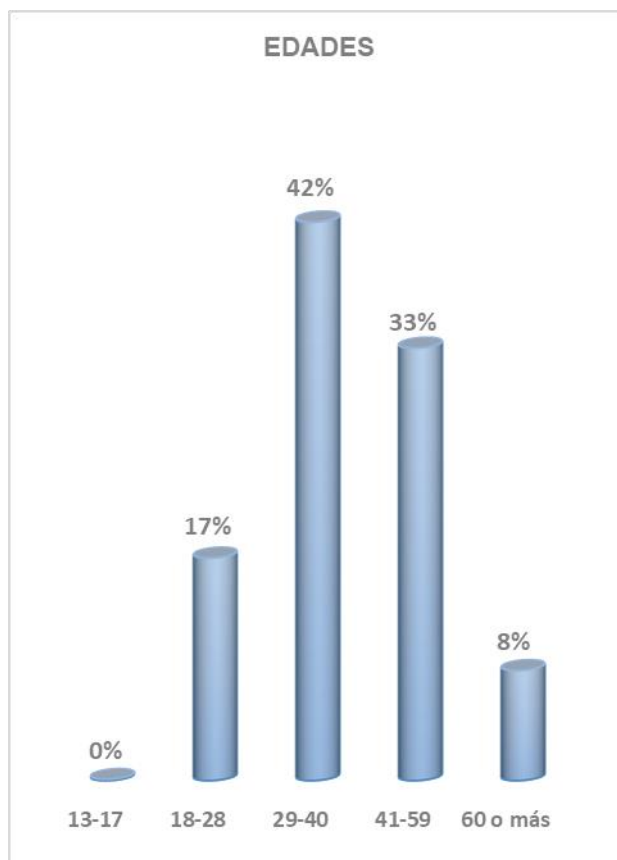
a. Sexo

En cuanto al sexo, de los 5.101 usuarios encuestados, el 54% (2.743) de sexo masculino y el 46% (2.358) son de sexo femenino.



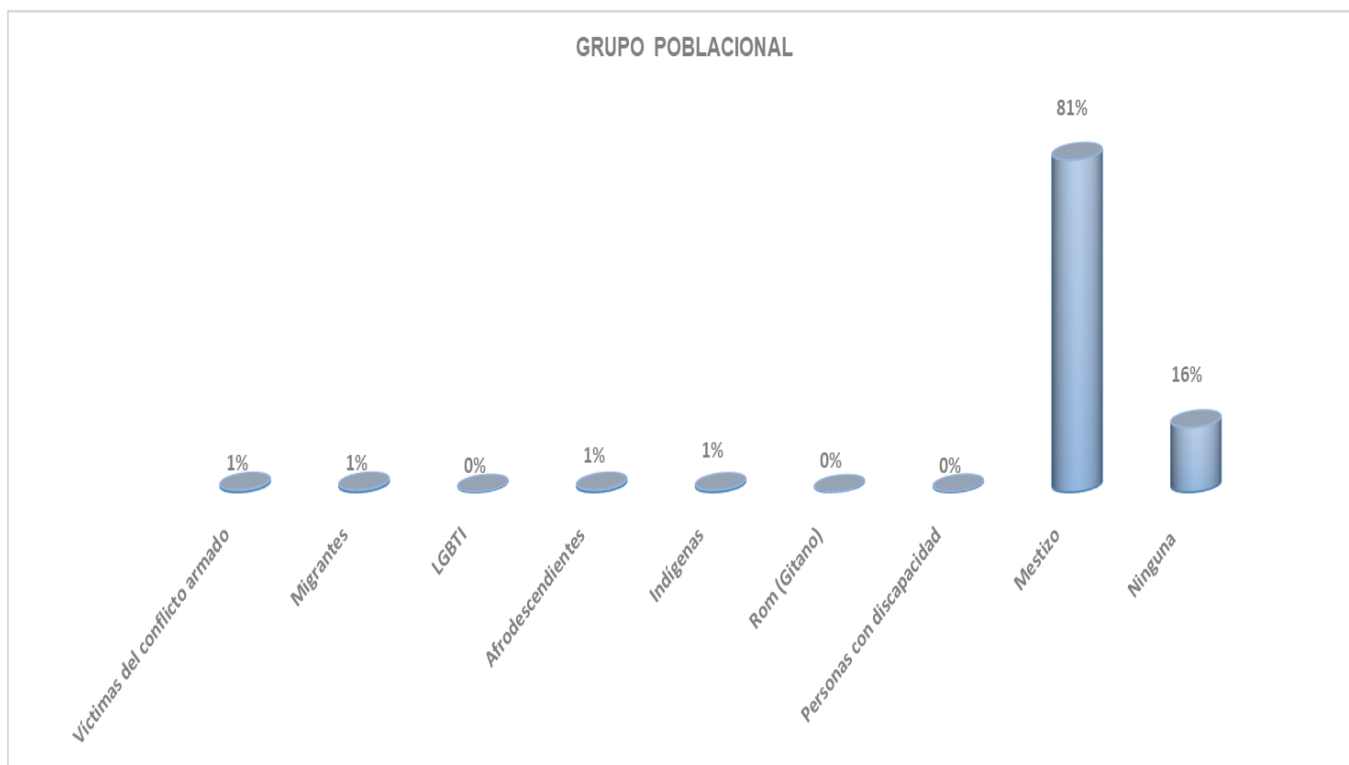
b. Edades

En cuanto a rango de edades de los 5.101 usuarios encuestados, el 0% (5) se encuentra entre 13-17 años, el 17% (857) se encuentra entre 18-28 años, el 42% (2.150) entre 29-40 años, el 33% (1.665) entre 41-59 años y el 8% (424) entre 60 y más años.



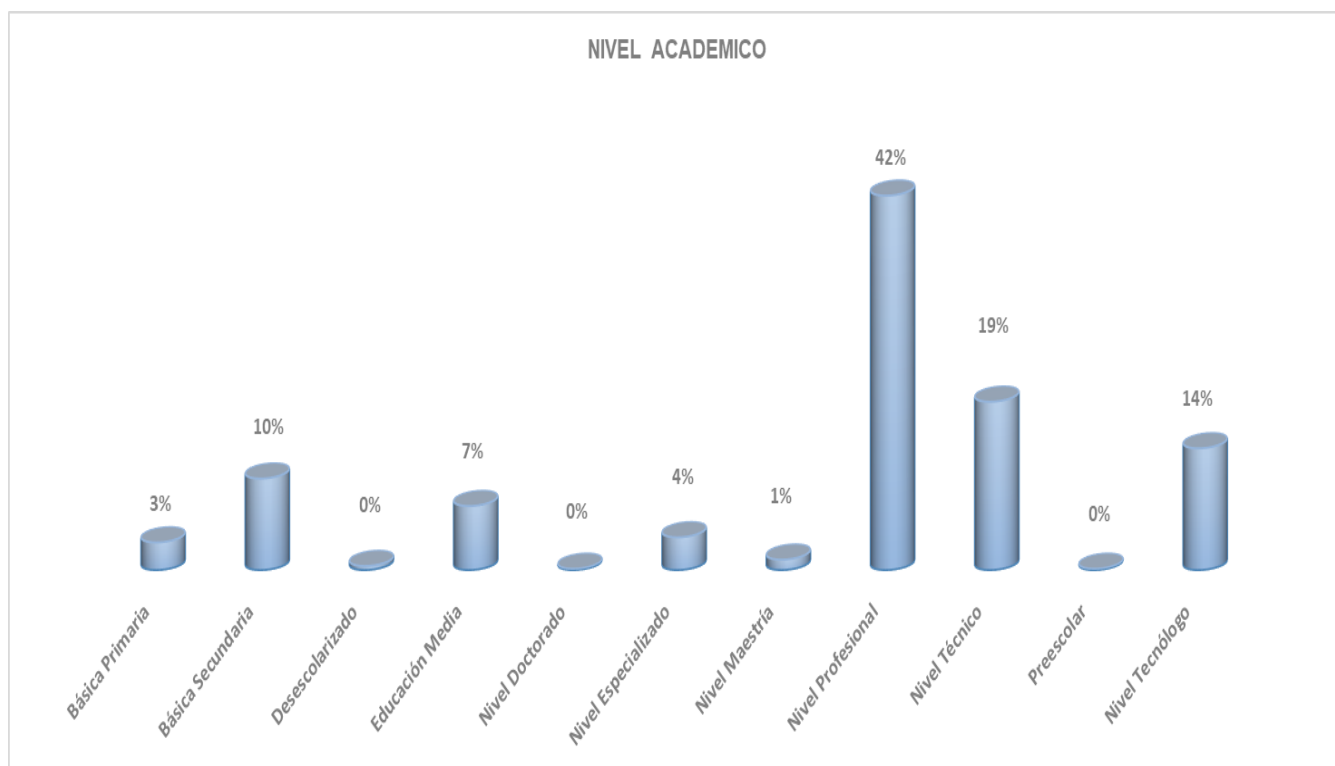
c. Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional de los 5.101 usuarios encuestados, el 1% (30) se identifica como víctima del conflicto armado, el 1% (32) migrantes, el 0% (5) LGBTI, el 1% (31) afrodescendientes, el 1% (26) indígenas, el 0% (1) rom (gitano), el 0% (8) personas con discapacidad, el 81% (4.157) mestizo y el 16% (811) no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



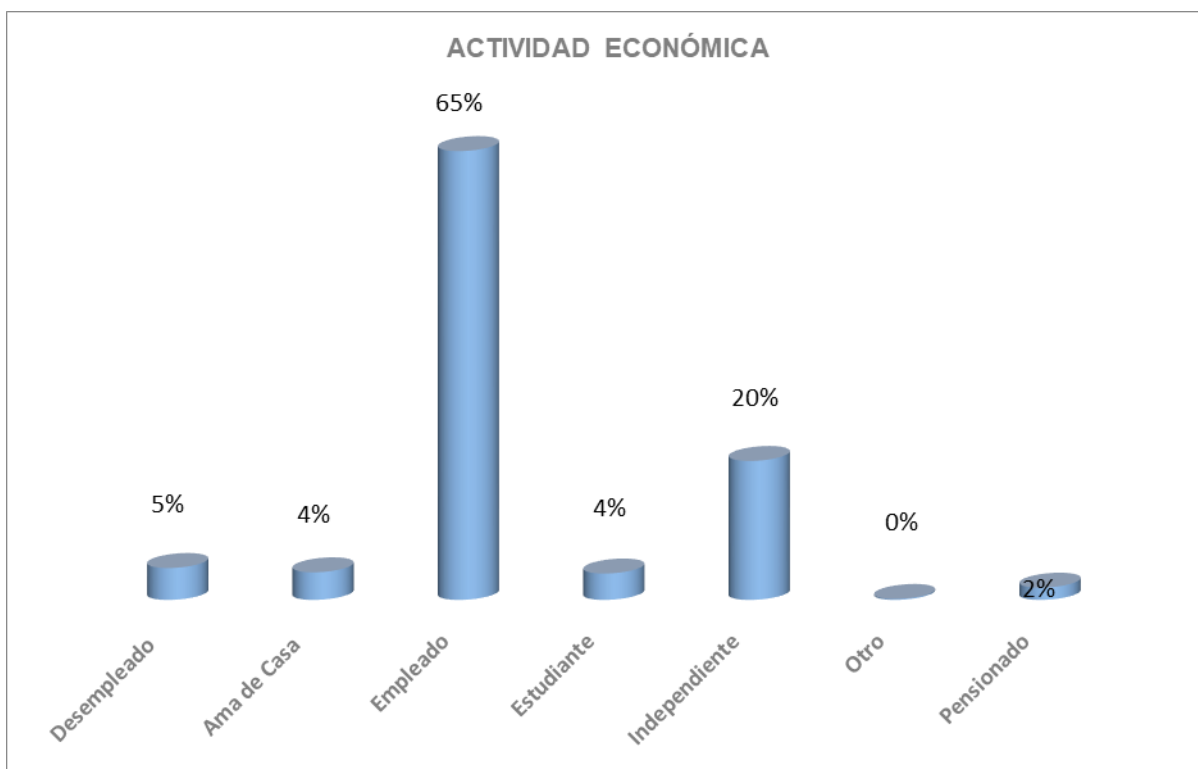
d. Nivel Académico

En cuanto a nivel académico de los 5.101 usuarios encuestados, el 3% (157) realizó estudios de básica primaria, el 10% (520) en básica secundaria, el 0% (23) desescolarizado, el 7% (364) en educación media, el 0% (7) en nivel doctorado, el 4% (186) en nivel especializado, el 1% (59) en nivel maestría, el 42% (2.129) en nivel profesional, el 19% (957) en nivel técnico, el 0% (7) en preescolar y el 14% (692) en nivel tecnólogo.



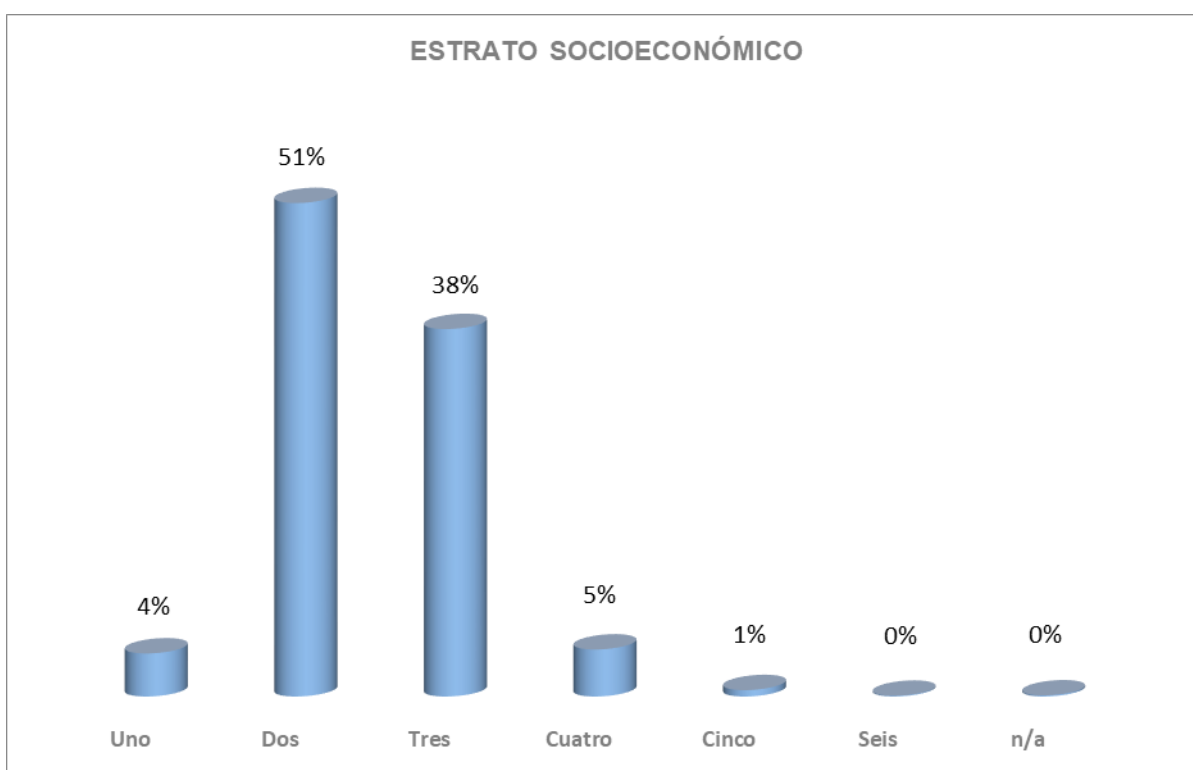
e. Actividad económica

En cuanto a la actividad económica de los 5.101 usuarios encuestados, el 5% (237) está desempleado, el 4% (205) es ama de casa, el 65% (3.333) es empleado, el 4% (196) es estudiante, el 20% (1.032) es independiente, el 2%(91) es pensionado y el 0% (7) otro.



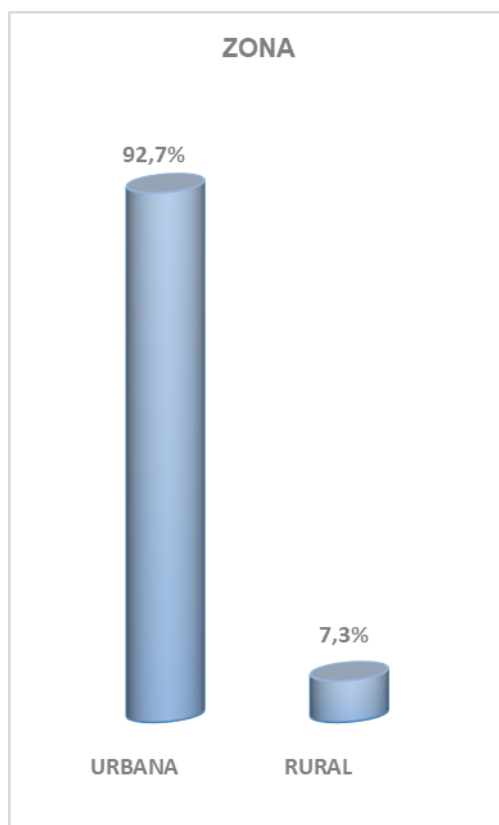
f. Estrato socioeconómico

En cuanto al estrato socioeconómico de los 5.101 usuarios encuestados, el 4% (229) pertenece al estrato 1, el 51% (2.624) pertenecen al estrato 2, el 38% (1.954) pertenecen al estrato 3, el 5% (250) pertenecen al estrato 4, el 1% (34) pertenecen al estrato 5, el 0% (4) pertenecen al estrato 6 y el 0% (6) n/a.



g. Zona

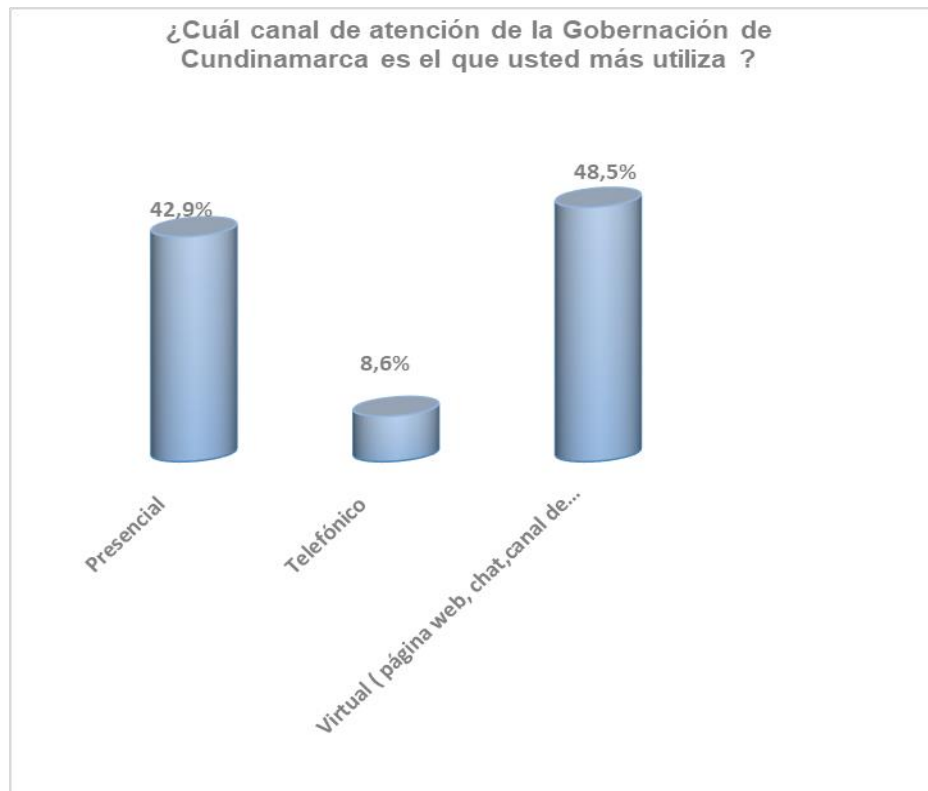
En cuanto al lugar de residencia, de los 5.101 usuarios encuestados, el 92.7% (4.730) corresponde al sector urbano y el 7.3% (371) al sector rural.



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?

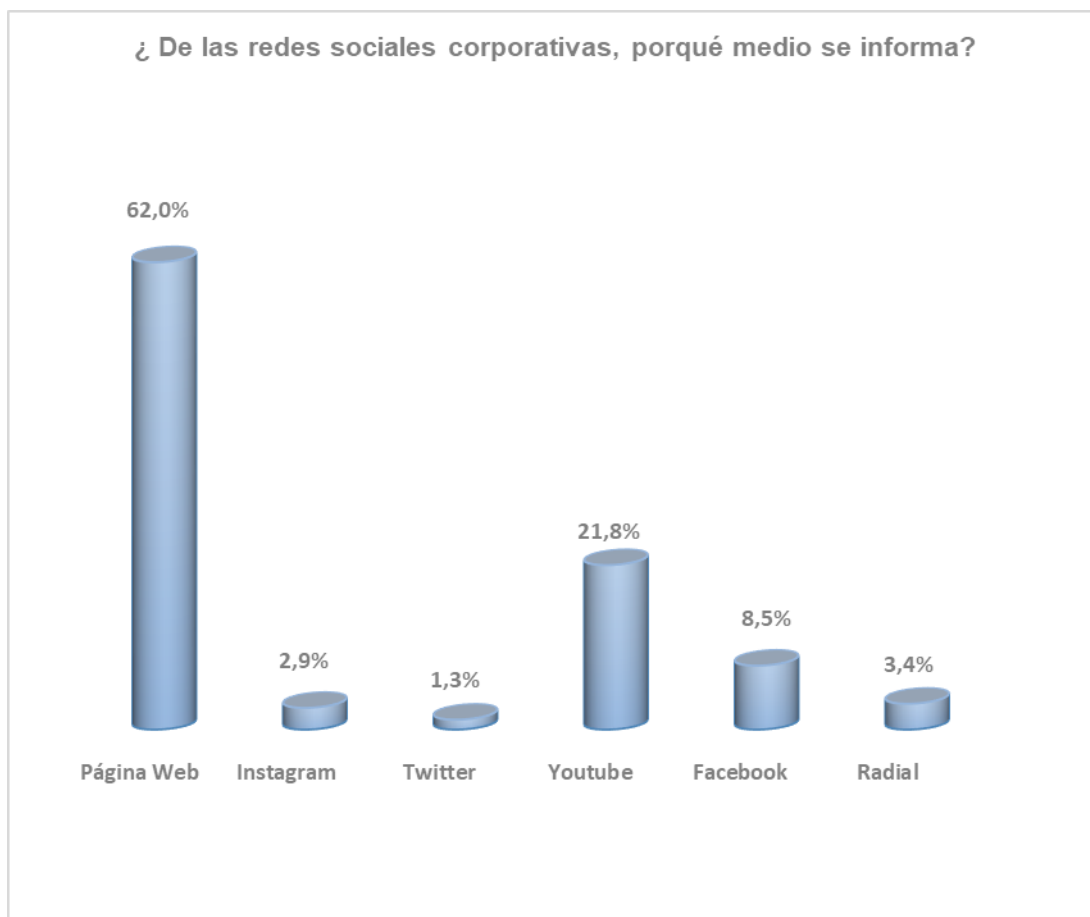
Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 42,9% (2.187) lo hace de manera presencial, el 8,6% (441) por medio telefónico y el 48,5% (2.473) utiliza el canal Virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co y ventanilla única virtual)



Es importante resaltar el interés de nuestros usuarios por el uso de los canales virtuales durante el II semestre de 2021.

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

Referente a las redes corporativas que más utilizan para informarse, se evidencia que: el 62,0% (3.165) página web, el 2,9% (147) instagram, el 1,3% (67) twitter, el 21,8% (1.114) youtube, el 8,5% (433) facebook y el 3,4% (175) por medio radial.



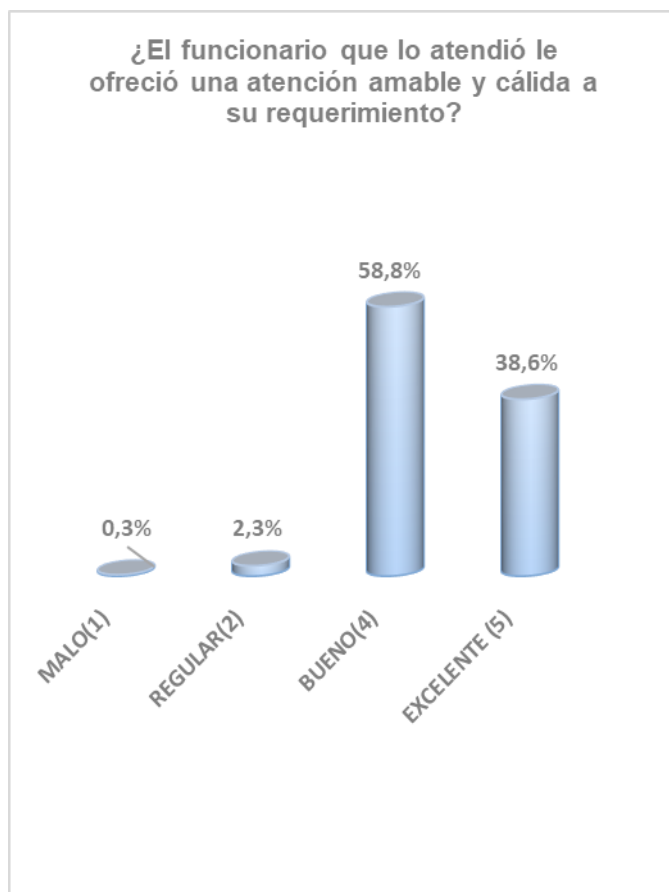
MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

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 98,32%, resultado que mejoró en 12,47% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 87.31%.

1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?							
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total genera	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	40	40	82	97,56%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	78	46	126	98,41%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			2	44	117	163	98,77%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				91	36	127	100,00%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				23	48	71	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			1	29	35	65	98,46%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	15	437	271	727	97,39%	
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			1	41	48	90	98,89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	5	90	42	138	95,65%	
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA				22	49	71	100,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	13	578	283	877	98,18%	
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		2	57	36	95	97,89%	
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	1	4	50	58	113	95,58%	
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				84	15	99	100,00%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			2	49	40	91	97,80%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				52	18	70	100,00%
SECRETARÍA DE SALUD	2	23	426	239	690	96,38%	
SECRETARIA DE TIC				61	19	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	32	492	210	738	95,12%	
SECRETARÍA GENERAL	1	10	161	151	323	96,59%	
SECRETARÍA JURÍDICA				34	36	70	100,00%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)				22	90	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	39	43	83	98,80%	
Total general	16	115	3000	1970	5101	98,32%	

De acuerdo a la pregunta formulada: **“El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento”**, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 98,32%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,3% (16) considera que la atención por parte del funcionario que lo atendió fue malo, el 2,3% (115) regular, el 58,8% (3.000) bueno, el y el 38,6% (1.970) excelente.

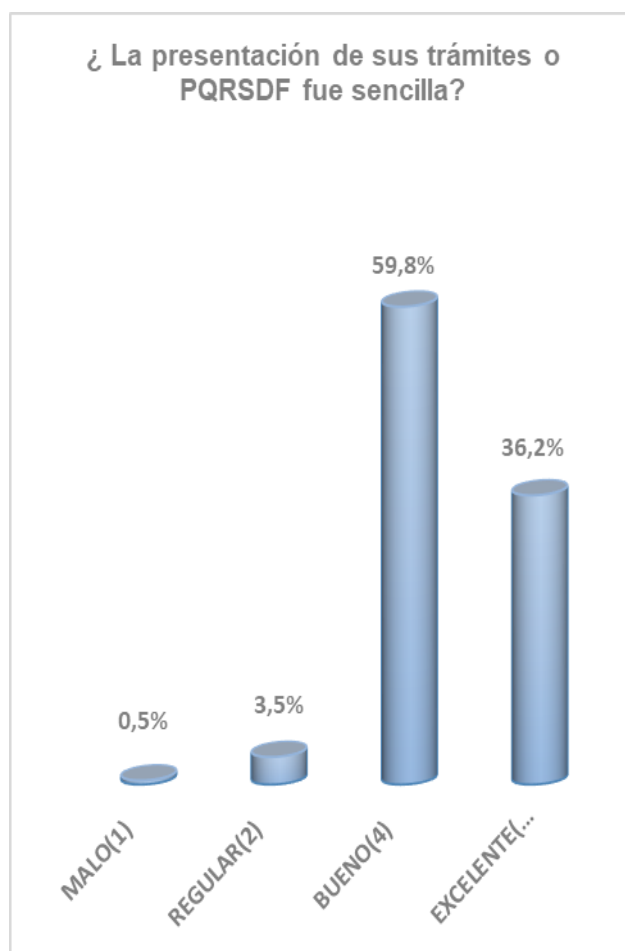


2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97,36%, resultado que mejoró 3,97% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 93,39%.

2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?							
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total genera	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		3	6	39	34	82	89,02%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		5	7	74	40	126	90,48%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES				46	117	163	100,00%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				89	38	127	100,00%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				27	44	71	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			1	32	32	65	98,46%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		3	36	452	236	727	94,64%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			2	40	48	90	97,78%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		5	6	87	40	138	92,03%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA				24	47	71	100,00%
SECRETARIA DE HACIENDA		3	30	577	267	877	96,24%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1	59	35	95	98,95%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			2	58	53	113	98,23%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	82	16	99	98,99%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	50	40	91	98,90%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				56	14	70	100,00%
SECRETARÍA DE SALUD		3	31	439	217	690	95,07%
SECRETARIA DE TIC				62	18	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		4	41	496	197	738	93,90%
SECRETARÍA GENERAL			11	165	147	323	96,59%
SECRETARÍA JURÍDICA				35	35	70	100,00%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)				21	91	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				42	41	83	100,00%
Total general		26	176	3052	1847	5101	97,36%

De acuerdo a la pregunta formulada: “**La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla**”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 97,36%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,5% (26) considera que la presentación de sus trámites fue malo, el 3,5% (176) considera que es regular, el 59,8% (3.052) considera que es bueno y el 36,2% (1847) considera que es excelente.

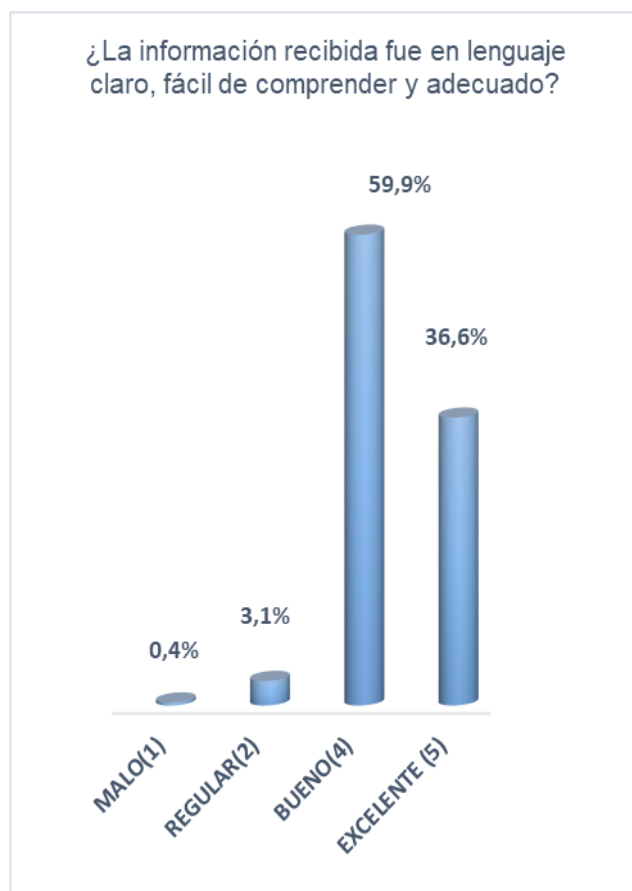


3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97,98%, resultado que mejoró en 5,55% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 92,43%.

3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?							
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	41	38	82	96,34%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	82	42	126	98,41%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			2	43	118	163	98,77%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				88	39	127	100,00%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				22	49	71	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	28	35	65	96,92%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	36	445	242	727	94,50%	
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		41	48	90	98,89%	
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	6	87	41	138	92,75%	
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA				23	48	71	100,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	25	575	274	877	96,81%	
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			2	59	34	95	97,89%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			1	63	49	113	99,12%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	81	17	99	98,99%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			3	47	41	91	96,70%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				55	15	70	100,00%
SECRETARÍA DE SALUD	2	35	433	220	690	94,64%	
SECRETARIA DE TIC				61	19	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		5	36	501	196	738	94,44%
SECRETARÍA GENERAL			5	180	138	323	98,45%
SECRETARÍA JURÍDICA				36	34	70	100,00%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)				21	91	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				43	40	83	100,00%
Total general	19	159	3055	1868	5101	97,98%	

De acuerdo a la pregunta formulada: **“La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado”**, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 97,98%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,4% (19) considera que es malo, el 3,1% (159) considera que es regular, el 59,9% (3.055) considera que es bueno y el 36,6% (1.868) considera que es excelente.



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 97,72%, resultado que mejoró en 5,76% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 91,96%.

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	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		3	43	36	82	96,34%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	7	75	43	126	93,65%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2	42	119	163	98,77%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			87	40	127	100,00%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			23	48	71	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2	29	34	65	96,92%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	39	441	242	727	93,95%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		1	41	48	90	98,89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	7	86	42	138	92,75%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	22	48	71	98,59%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	22	581	270	877	97,04%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	59	35	95	98,95%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	1	1	62	49	113	98,23%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	80	18	99	98,99%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	49	40	91	97,80%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			56	14	70	100,00%
SECRETARÍA DE SALUD	3	30	435	222	690	95,22%
SECRETARIA DE TIC			62	18	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	33	518	183	738	94,99%
SECRETARÍA GENERAL	1	6	172	144	323	97,83%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	35	34	70	98,57%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)			20	92	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			43	40	83	100,00%
Total general	22	159	3061	1859	5101	97,72%

De acuerdo a la pregunta formulada: “**¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?**”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 97,72%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,4% (22) considera que es Malo, el 3,1% (159) considera que es regular, el 60,0% (3.061) considera que es bueno y el 36,4% (1.859) considera que es excelente.

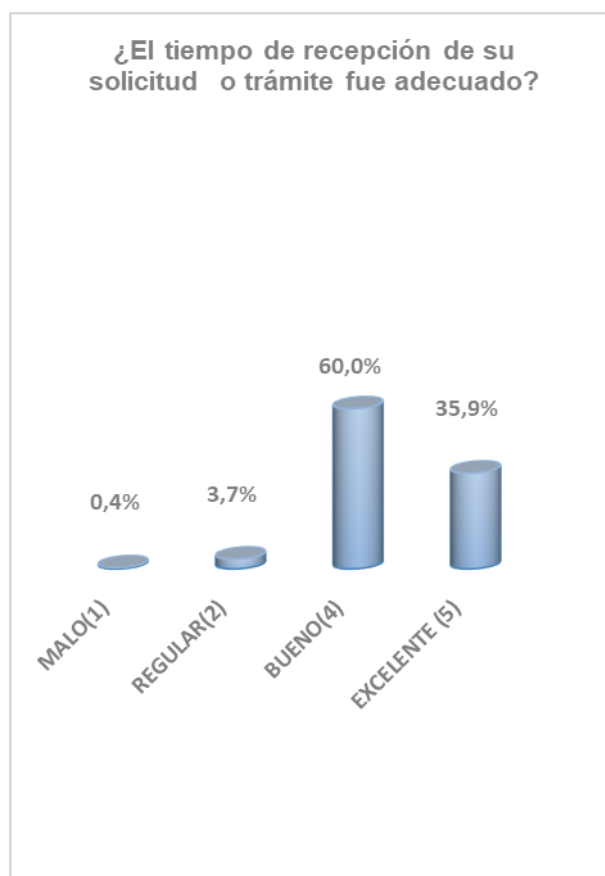


5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 97,29%, resultado que mejoró en 4,82% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 92,47%.

5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?							
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total genera	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	45	34	82	96,34%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			7	80	39	126	94,44%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			2	43	118	163	98,77%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	87	39	127	99,21%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			1	22	48	71	98,59%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1	1	31	32	65	96,92%	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	44	447	233	727	93,54%	
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			1	42	47	90	98,89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6	6	84	42	138	91,30%	
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA				21	50	71	100,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	25	583	265	877	96,69%	
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			3	59	33	95	96,84%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			3	62	48	113	97,35%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				81	18	99	100,00%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	49	41	91	98,90%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			3	53	14	70	95,71%
SECRETARÍA DE SALUD	4	36	432	218	690	94,20%	
SECRETARIA DE TIC				61	19	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	43	508	183	738	93,63%	
SECRETARÍA GENERAL			7	174	142	323	97,83%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	35	34	70	98,57%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)				20	92	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				41	42	83	100,00%
Total general	22	188	3060	1831	5101	97,29%	

De acuerdo a la pregunta formulada: “¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 97,29%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,4% (22) considera que es malo, el 3,7% (188) considera que es regular, el 60,0% (3.060) considera que es bueno y el 35,9% (1.831) considera que es excelente.

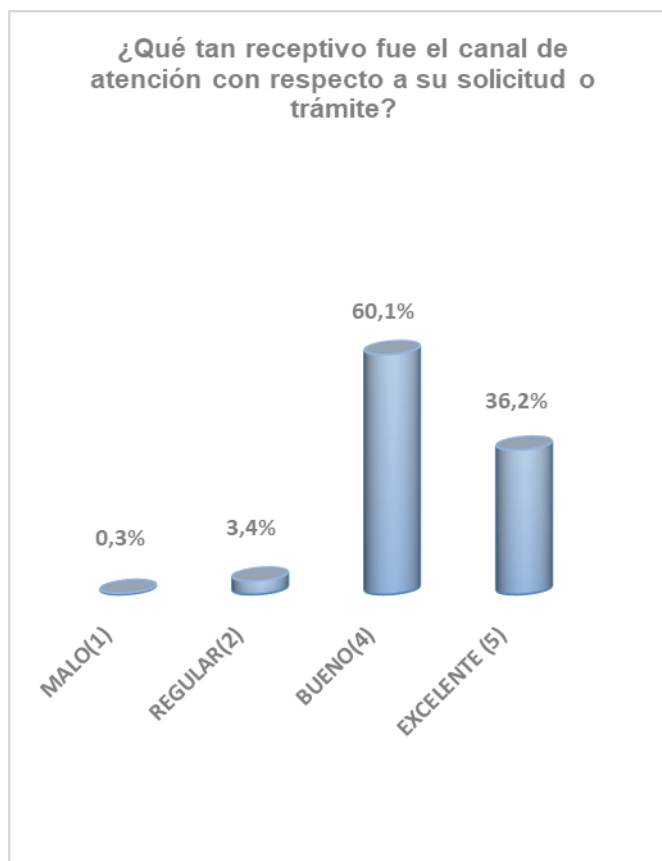


6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 97,95%, resultado que mejoró en 5,41% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 92,54%.

6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?							
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	42	37	82	96,34%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			6	78	42	126	95,24%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			2	44	117	163	98,77%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				88	39	127	100,00%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				22	49	71	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			1	32	32	65	98,46%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	41	445	238	727	93,95%	
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			1	41	48	90	98,89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	7	86	42	138	92,75%	
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA				21	50	71	100,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	29	579	266	877	96,35%	
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1	61	33	95	98,95%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			1	63	49	113	99,12%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				82	17	99	100,00%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	50	40	91	98,90%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				55	15	70	100,00%
SECRETARÍA DE SALUD	2	33	433	222	690	94,93%	
SECRETARIA DE TIC				61	19	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	39	512	182	738	94,04%	
SECRETARÍA GENERAL			8	173	142	323	97,52%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	35	34	70	98,57%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)				21	91	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				41	42	83	100,00%
Total general	16	174	3065	1846	5101	97,95%	

De acuerdo a la pregunta formulada: “¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 97,95%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,3% (16) considera que es malo, el 3,4% (174) considera que es regular, el 60,1% (3.065) considera que es bueno y el 36,2% (1.846) considera que es excelente.

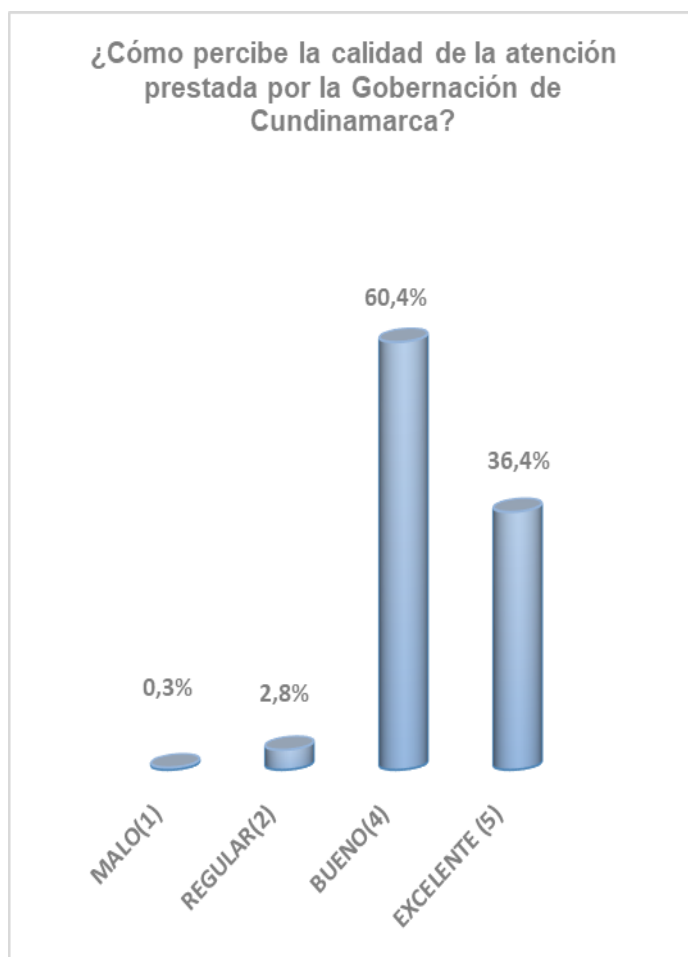


7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 98,15%, resultado que mejoró en 6,39% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 91,76%.

7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?							
SECRETARIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	44	35	82	96,34%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			3	81	42	126	97,62%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	45	117	163	99,39%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				87	40	127	100,00%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				23	48	71	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	30	33	65	96,92%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	34	449	241	727	727	94,91%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		40	49	90	90	98,89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	4	89	42	138	138	94,93%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA				21	50	71	100,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	16	586	272	877	877	97,83%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				62	33	95	100,00%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			4	62	47	113	96,46%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				81	18	99	100,00%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			2	49	40	91	97,80%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				55	15	70	100,00%
SECRETARÍA DE SALUD	3	28	440	219	690	690	95,51%
SECRETARIA DE TIC				61	19	80	100,00%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	40	505	189	738	738	94,04%
SECRETARÍA GENERAL			6	174	143	323	98,14%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	35	34	70	98,57%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)				21	91	112	100,00%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				42	41	83	100,00%
Total general	17	144	3082	1858	5101	5101	98,15%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?**, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 98,15%, de los 5.101 usuarios encuestados, el 0,3% (17) considera que es malo, el 2,8% (144) considera que es regular, el 60,4% (3.082) considera que es bueno y el 36,4% (1.858) considera que es excelente.

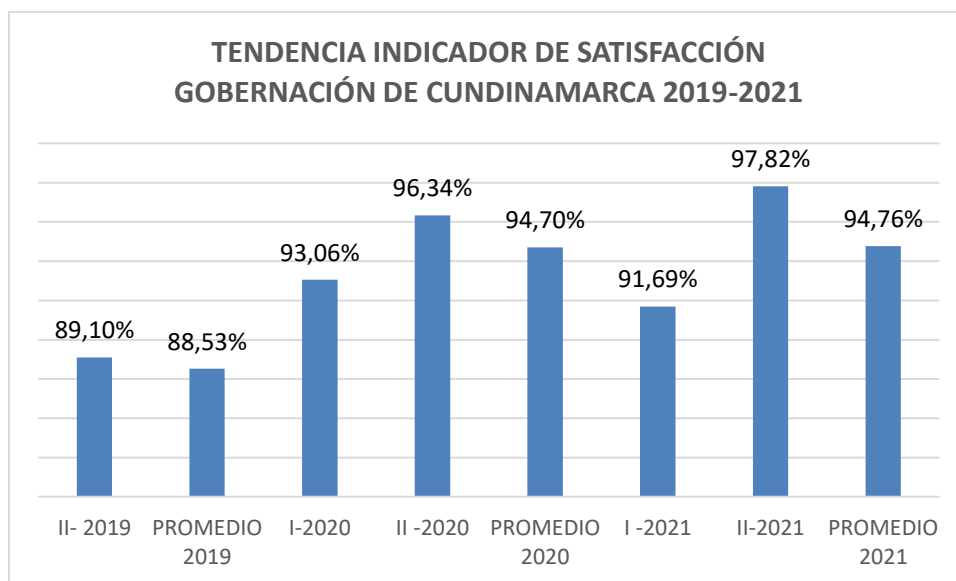


CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al Plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresas!”, se estableció como meta del indicador de bienestar el 90%, siendo el promedio del año 2019 fue del 88,53%, para el año 2020 el promedio fue del 94,70% y para el año 2021 el promedio fue del 94,76%.

Para el II semestre de 2021 el resultado fue de 97,82% mejorando en 6,13% puntos porcentuales con el resultado del I semestre de 2021 el cual fue de 91,69% y superando en 7,82% puntos porcentuales, de la meta establecida en el Plan Desarrollo en curso, y siendo este el mejor resultado obtenido en el indicador de satisfacción.

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA 2019-2021								
I- 2019	II- 2019	PROMEDIO 2019	I-2020	II -2020	PROMEDIO 2020	I -2021	II-2021	PROMEDIO 2021
87,96%	89,10%	88,53%	93,06%	96,34%	94,70%	91,69%	97,82%	94,76%



La medición del indicador de satisfacción permite que la Administración Departamental generar estrategias de mejora continua que propendan por ampliar el alcance de la cultura de buen servicio en el departamento de Cundinamarca.

La Secretaría General desde la Dirección de Atención al Usuario, viene implementando herramientas tecnológicas las cuales han facilitado la comprensión y el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, lo que permite un acercamiento e interacción con los usuarios, alcanzando una mejora continua en la prestación del servicio, y mejorando notablemente los resultados del indicador de satisfacción.

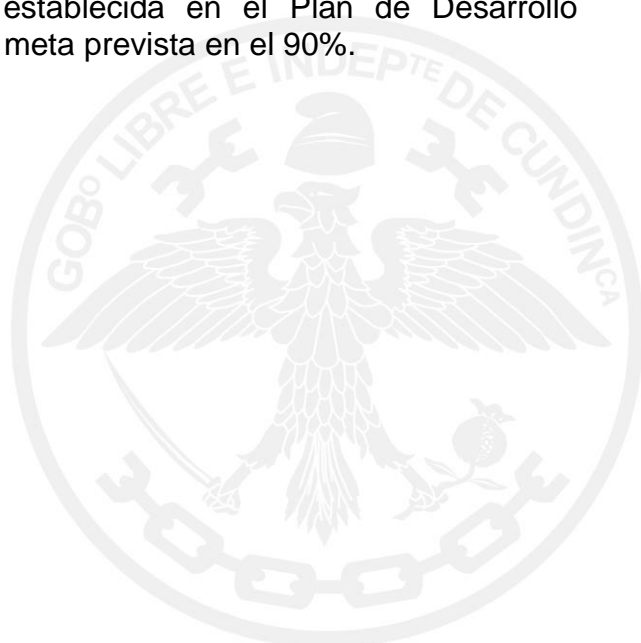
Para fortalecer el componente de atención al usuario de la Entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias del sector central, en cuanto a la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, realizando el seguimiento detallado a cada uno de los ítem medidos, generando 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 sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que contribuye a la oportuna toma de decisiones en el marco del Comité de Atención al Usuario, cumpliendo con la meta de bienestar establecida en el Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa cuya meta prevista en el 90%.



CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Atención al Usuario

Elaboró: Dorys Celeita Riveros/ Omar Francisco Torres Suarez
Contratistas de la Dirección de Atención al Usuario



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.
Código Postal: 111321 –
Teléfono: 749 1926-1802/1805

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co