



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEYENDA VIVE!"

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

II SEMESTRE 2019



SECGENERAL
SISTEMA NACIONAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
f/CundiGob @CundinamarcaGob
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 un mecanismo en el cual a través de la encuesta de satisfacción se identifican las expectativas de los usuarios. Para este segundo semestre de 2019, se aplicaron 2407 encuestas de satisfacción de manera indistinta a 22 Secretarías y al despacho del Señor Gobernador. Se aplicó la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción registrada en el aplicativo de gestión de calidad Isolucion.

Observaciones Indicador.

La encuesta se realizara dos veces al año, una por semestre con corte el ultimo día calendario del semestre. El ciudadano que califica la encuesta en "Bueno" o "Excelente" (4, y 5) determina alto grado de satisfacción. El reporte una vez validado será cargado por el gestor del proceso, luego que el servidor público asignado por este genere la tabulación y análisis correspondiente.

El presente informe corresponde al segundo semestre de 2019, 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-AC-FR-05) versión 006, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano.



SECGENERAL



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
@CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

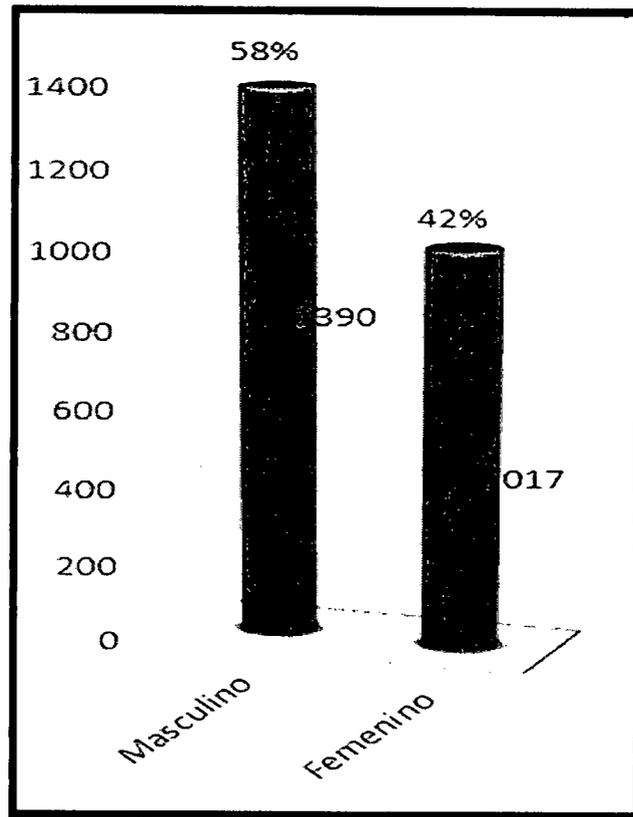


I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

En este módulo se obtienen datos como sexo, edad, lugar de residencia y grupo poblacional. Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

a) Sexo

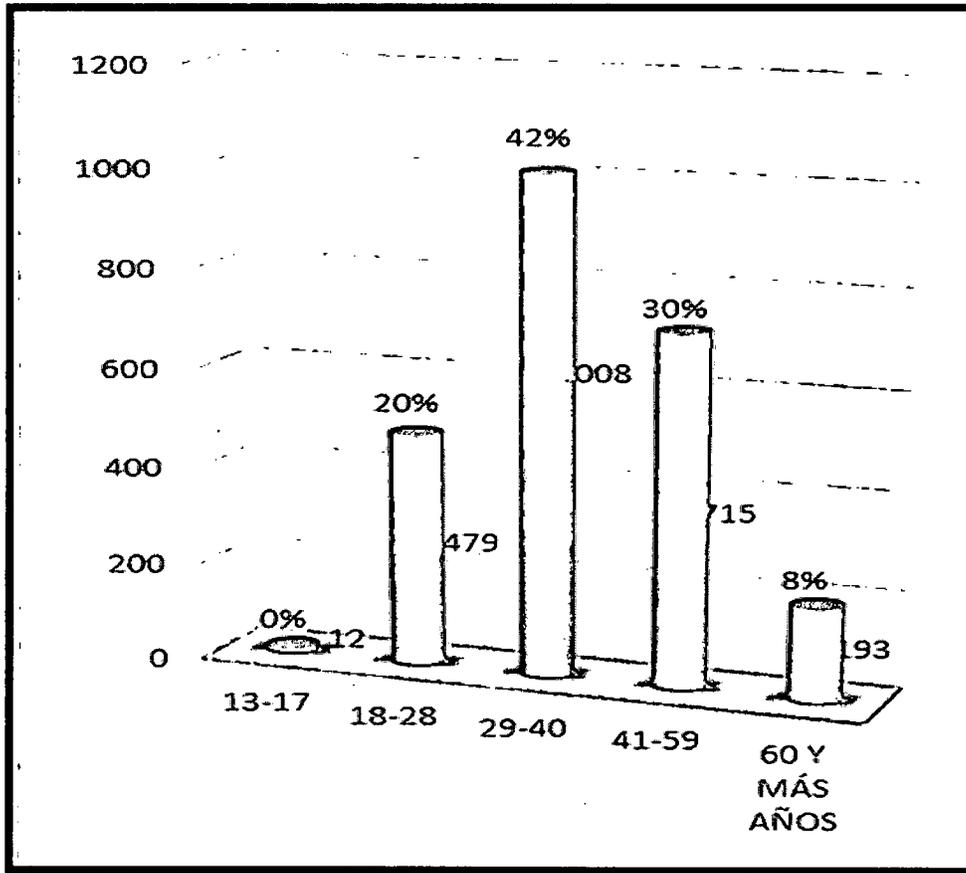
De las personas encuestadas, el 58% de sexo masculino y el 42% son de sexo femenino.





b) Edades

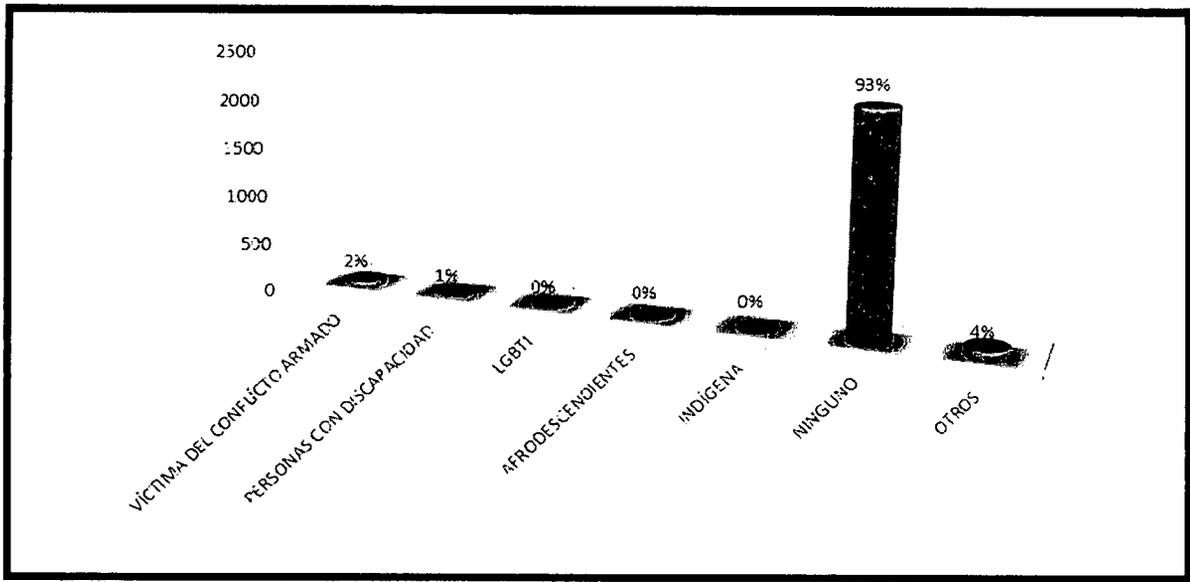
En cuanto a rango de edades, de los usuarios encuestados, el 20% se encuentra entre 18-28 años, el 42% entre 29-40 años, el 30% entre 41-59 años y el 8% entre 60 y más años.





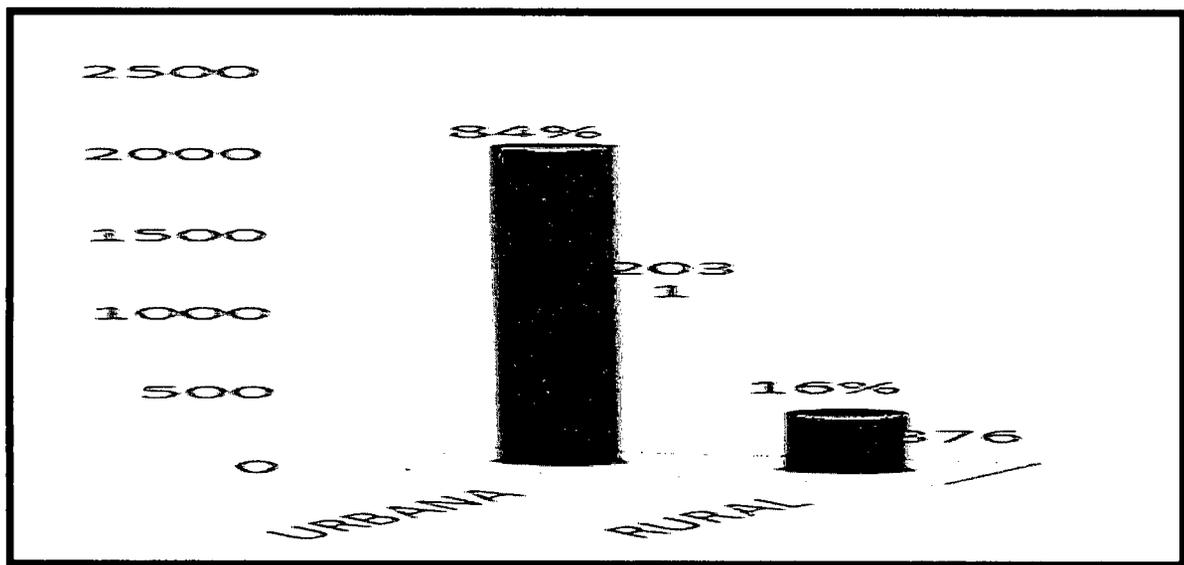
c) Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional, de los usuarios encuestados, el 2% se identifica como víctima del conflicto armado, el 1% como personas con discapacidad, el 93% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



d) Lugar de residencia

En cuanto al lugar de residencia, de los usuarios encuestados, el 80% corresponde al sector urbano y el 20% al sector rural.



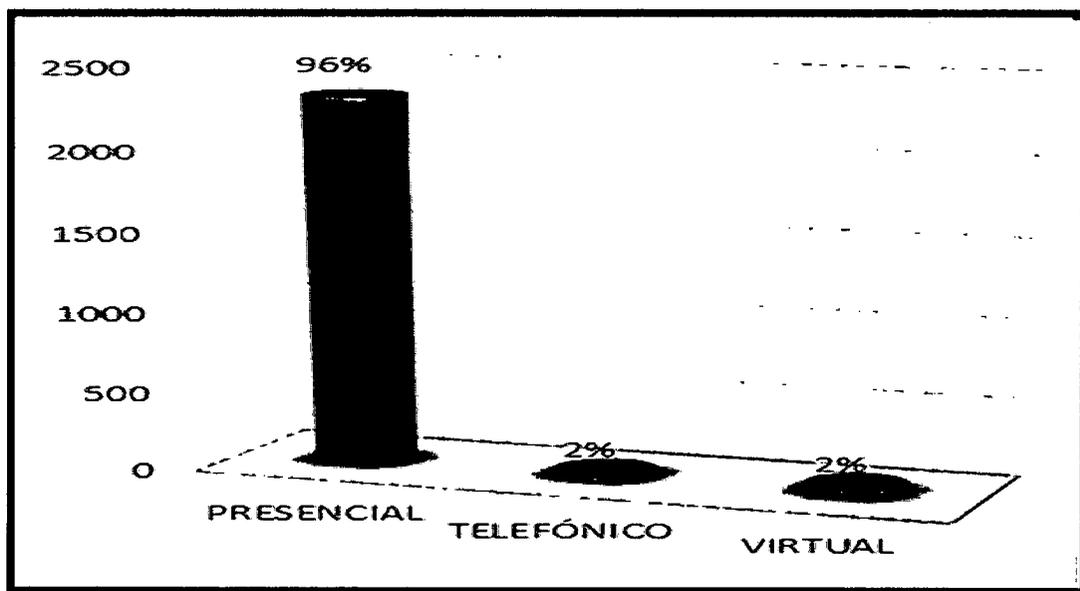


CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEYENDA VIVE!"

II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más utiliza para trámites y servicios?

Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 96% lo hace de manera presencial, el 2% utiliza el canal telefónico y el 2% de manera virtual.



III. MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Es visible la señalización de la Gobernación?

En este ítem "es visible la señalización de la Gobernación" el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 77%.



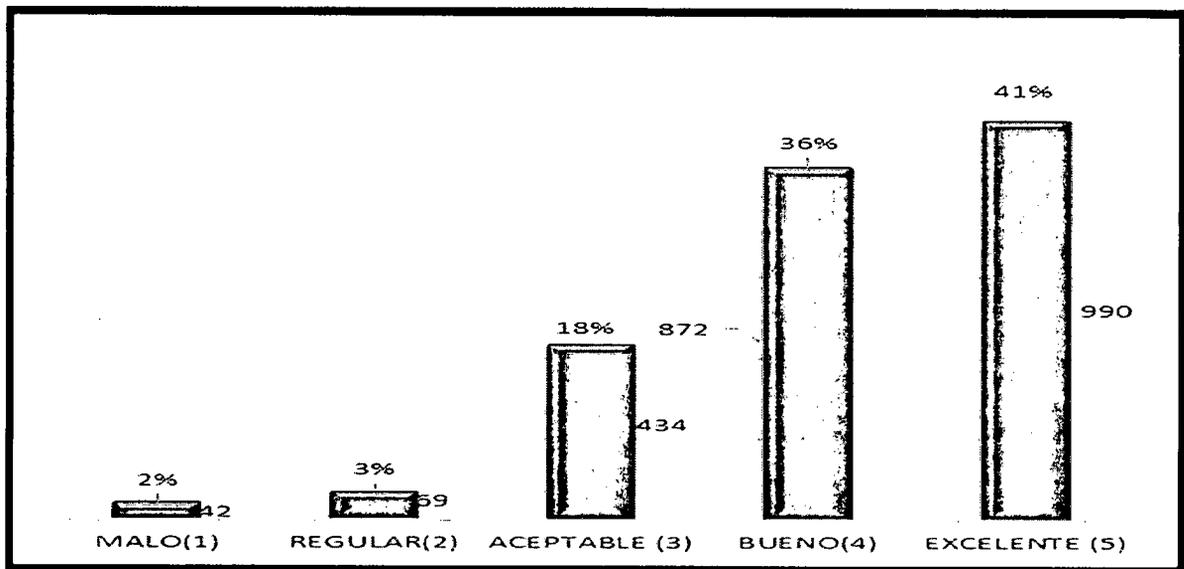
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
@CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co



CUNDINAMARCA
 EL DORADO
 ¡LA LEYENDA VIVE!

(1) ES VISIBLE LA SEÑALIZACIÓN DE LA GOBERNACIÓN							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5) TOTAL
SECRETARÍA DE LAS TIC				4	3	7	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				3	7	10	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	1	4	32	38	95%
SECRETARÍA DE PRENSA			1	9	4	14	93%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL			1	5	6	12	92%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		4	9	19	32	64	88%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1		2	9	11	23	87%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	7	5	14	86%
SECRETARÍA DE SALUD	4	3	44	124	177	352	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	8	22	63	194	282	569	84%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			4	11	6	21	81%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			2	7	1	10	80%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	7	11	18	37	78%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	13	22	32	69	78%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			5	6	10	21	76%
OTRAS ENTIDADES		6	6	16	22	50	76%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	6	40	72	88	211	76%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL	1		2	4	4	11	73%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			6	6	9	21	71%
SECRETARÍA JURÍDICA			3	1	6	10	70%
SECRETARÍA DE HACIENDA	22	29	226	342	233	852	67%
TOTAL GENERAL	42	69	434	872	990	2407	77%

Este ítem se encuentra por debajo de la tolerancia inferior establecida, de acuerdo con la tabla de ponderación. Teniendo en cuenta que, el 18% de los encuestados calificó "es visible la señalización de la Gobernación" es aceptable, el 36% como bueno y el 41% como excelente.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



CUNDINAMARCA
 EL DORADO
 ¡LA LEYENGA VIVE!

¿Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios?

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 76%. Resultado que mejoró en un (1) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 75.

(2) LOS CANALES DE INTERACCIÓN DE LA GOBERNACIÓN CUENTAN CON LA INFORMACIÓN NECESARIA QUE PERMITA LA CONSULTA Y SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				5	7	12	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				3	7	10	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	12	8	21	95%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			2	2	34	38	95%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	1	15	20	37	95%
SECRETARÍA DE PRENSA			1	9	4	14	93%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		1	2	9	11	23	87%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	9	3	14	86%
SECRETARÍA DE LAS TIC			1	3	3	7	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE SALUD	2	2	54	136	158	352	84%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	11	28	28	69	81%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO		1	3	7	10	21	81%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	14	23	74	210	248	569	80%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			2	6	2	10	80%
SECRETARÍA JURÍDICA			2	4	4	10	80%
OTRAS ENTIDADES	1	3	7	15	24	50	78%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL	1		2	4	4	11	73%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			6	10	5	21	71%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9	7	46	66	83	211	71%
SECRETARÍA DE HACIENDA	35	38	202	380	197	852	68%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1		10	7	14	32	66%
TOTAL GENERAL	64	77	431	946	889	2407	76%

Este ítem se encuentra por debajo de la tolerancia inferior establecida, de acuerdo con la tabla de ponderación. Teniendo en cuenta que el 18% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta "Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios", el 39% como bueno y el 37% como excelente.

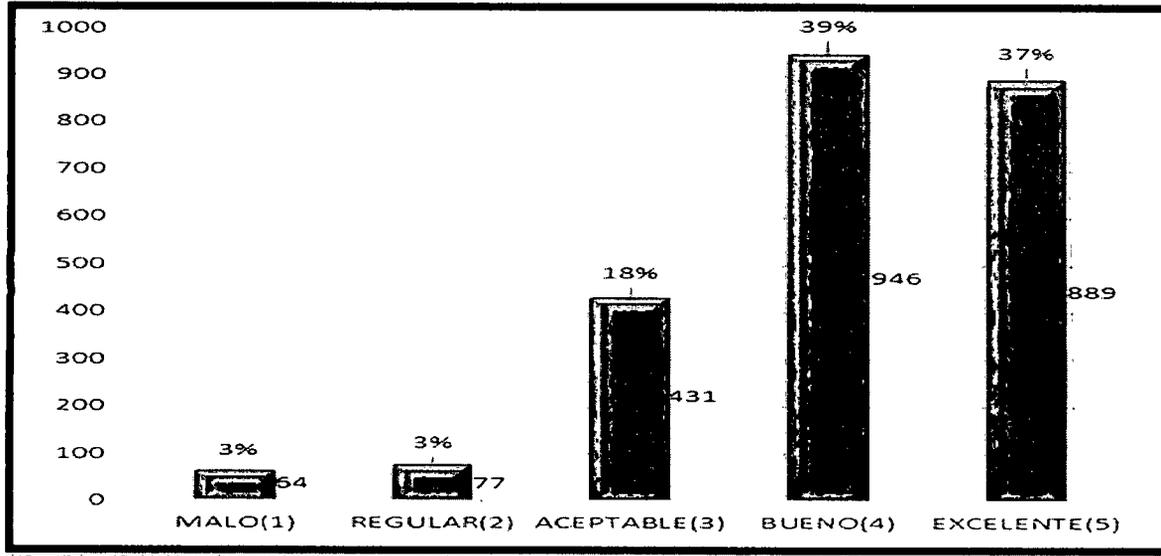
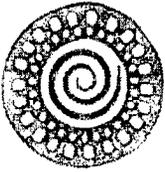


SECGENERAL



CUNDINAMARCA
 unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



Atención brindada por el servidor público

¿Me escuchó atentamente?

En este ítem "Me escuchó atentamente" el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 88%. Resultado que mejoró en siete (7) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 95%.

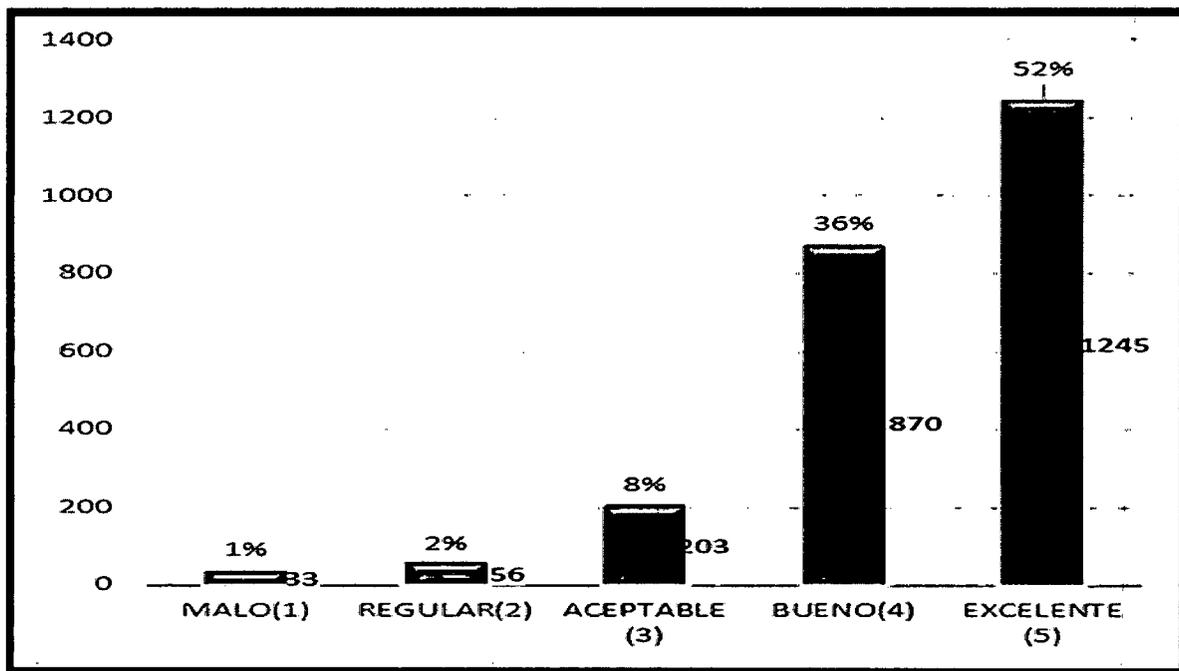
SECRETARÍA	(3) ME ESCUCHÓ ATENTAMENTE					Total general	% (4+5) TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				11	10	21	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				6	4	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				6	6	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	37	38	100%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				17	15	32	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				4	3	7	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				3	7	10	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				5	5	10	100%
SECRETARÍA DE SALUD	2		13	139	198	352	96%
SECRETARÍA GENERAL	1		2	24	42	69	96%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	5	15	21	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	7	23	157	377	569	94%
SECRETARÍA DE PRENSA			1	7	6	14	93%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	7	14	23	91%
OTRAS ENTIDADES		2	3	17	28	50	90%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			5	12	20	37	86%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			3	6	12	21	86%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	6	6	14	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	9	19	91	87	211	84%
SECRETARÍA DE HACIENDA	20	38	123	337	334	852	79%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			3	3	5	11	73%
TOTAL GENERAL	33	56	203	870	1245	2407	88%





CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEYENDA VIVE!"

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 8% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta "el servidor público, me escuchó atentamente", el 36% como bueno y el 52% como excelente.



¿Fue amable y cortés?

En este ítem "Fue amable y cortés" el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 85%. Resultado que desmejoró en diez (10) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en 95%.

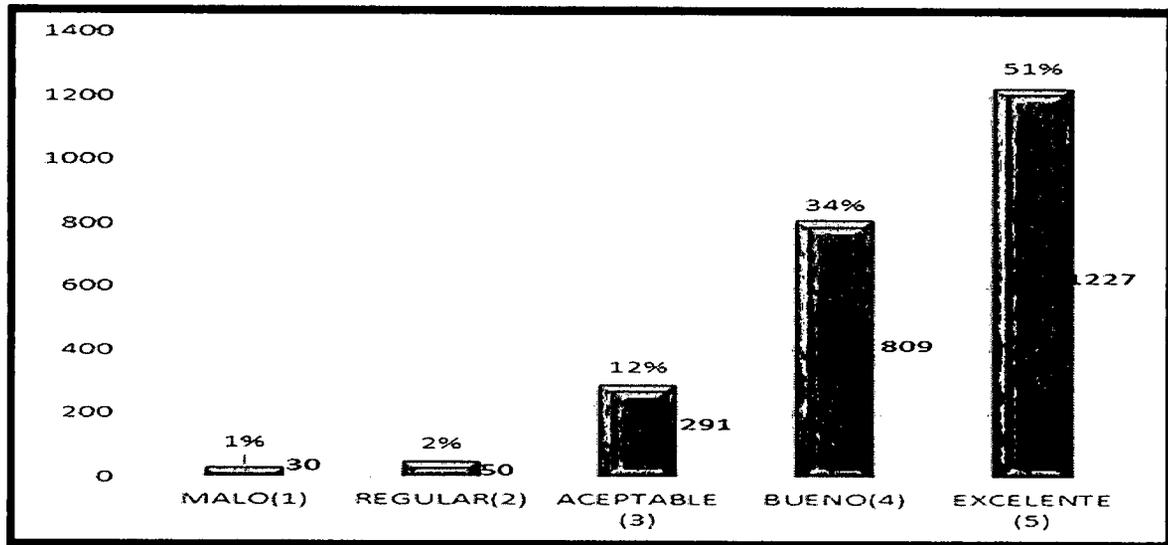


Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
@CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co



(4) FUE AMABLE Y CORTÉS							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				7	3	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				5	7	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	37	38	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				4	3	7	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				3	7	10	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				5	5	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				9	5	14	100%
SECRETARÍA GENERAL	1		2	23	43	69	96%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	5	15	21	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	7	24	156	377	569	94%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			3	13	21	37	92%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	8	13	23	91%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	7	12	21	90%
OTRAS ENTIDADES		2	3	18	27	50	90%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	37	115	198	352	89%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			4	11	17	32	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			3	9	9	21	86%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	8	4	14	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			2	4	5	11	82%
SECRETARÍA JURÍDICA			2	3	5	10	80%
SECRETARÍA DE HACIENDA	18	31	159	325	319	852	76%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	9	43	68	86	211	73%
TOTAL GENERAL	30	50	291	809	1227	2407	85%

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 12% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta "el servidor público Fue amable y cortés", el 34% como bueno y el 51% como excelente.



¿El servidor público se expresó de forma clara y fácil de entender?

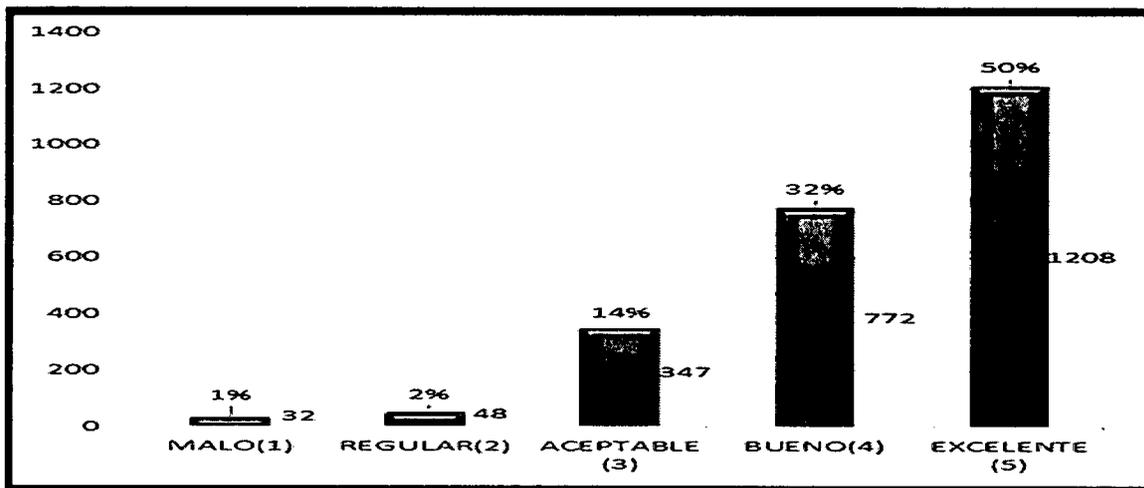
En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 82%. Resultado que desmejoró en siete (7) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 89%.



CUNDINAMARCA
 "EL DORADO"
 ¡LA LEYENDA VIVE!

(5) EL SERVIDOR PÚBLICO SE EXPRESÓ DE FORMA CLARA Y FÁCIL DE ENTENDER							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				6	4	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				7	5	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	37	38	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				4	3	7	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGIA Y GAS				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				8	6	14	100%
SECRETARÍA GENERAL	1		2	26	40	69	96%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	5	15	21	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	8	35	146	375	569	92%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	9	12	23	91%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	3	6	10	90%
OTRAS ENTIDADES	1	2	3	16	28	50	88%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			6	11	20	37	84%
SECRETARÍA DE SALUD	1		61	92	198	352	82%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			2	6	3	11	82%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			6	10	16	32	81%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			4	8	9	21	81%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			2	4	4	10	80%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			3	4	7	14	79%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			5	8	8	21	76%
SECRETARÍA DE HACIENDA	19	30	167	327	309	852	75%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	8	45	65	88	211	73%
TOTAL GENERAL	32	48	347	772	1208	2407	82%

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 14% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta, "El servidor público se expresó de forma clara y fácil de entender", el 32% como bueno y el 50% como excelente.



¿Fue paciente?

En este ítem "Fue paciente" el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 84%. Resultado que se mantiene con relación a la medición anterior que se ubicó en 84%.

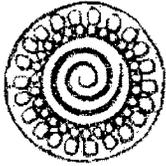
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



SECGENERAL
 SERVICIO GENERAL DE REGISTRO

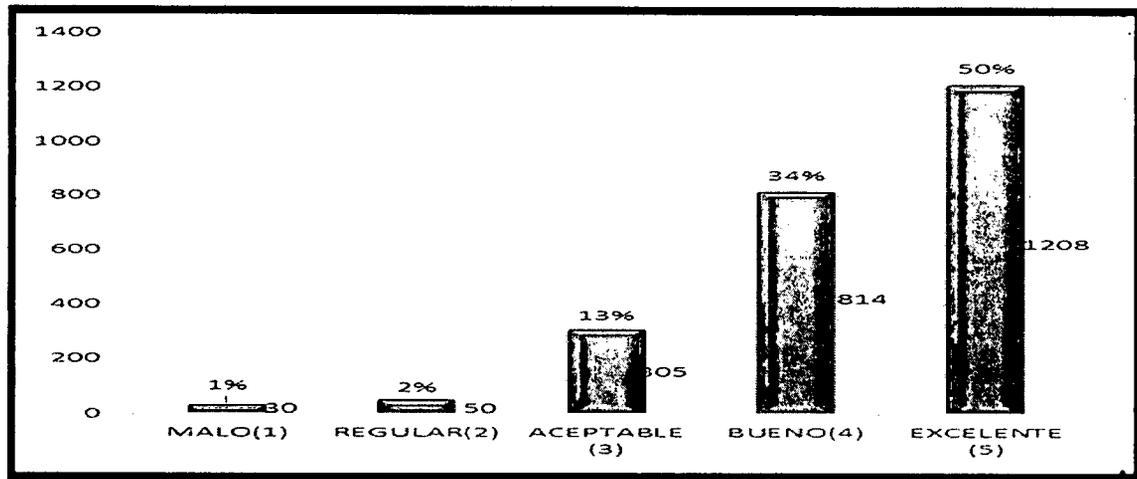


CUNDINAMARCA
 unidos podemos más



SECRETARÍA	(6) FUE PACIENTE					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
SECRETARÍA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN				6	4	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				5	7	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	37	38	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				4	3	7	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				11	3	14	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	5	15	21	95%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	2	25	40	69	94%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			2	14	16	32	94%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	6	36	151	372	569	92%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			3	12	22	37	92%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	8	13	23	91%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	3	6	10	90%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	38	114	198	352	89%
OTRAS ENTIDADES		3	3	17	27	50	88%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	7	5	14	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			2	7	2	11	82%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			4	8	9	21	81%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			4	8	9	21	81%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	8	36	71	91	211	77%
SECRETARÍA DE HACIENDA	19	31	166	327	309	852	75%
TOTAL GENERAL	30	50	305	814	1208	2407	84%

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 13% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta, "El servidor público, fue paciente", el 34% como bueno y el 50% como excelente.



¿Entendió mi solicitud?

En este ítem "Entendió mi solicitud" el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 85%. Resultado que se mejoró en un (1) con relación a la medición anterior que se ubicó en 84%.

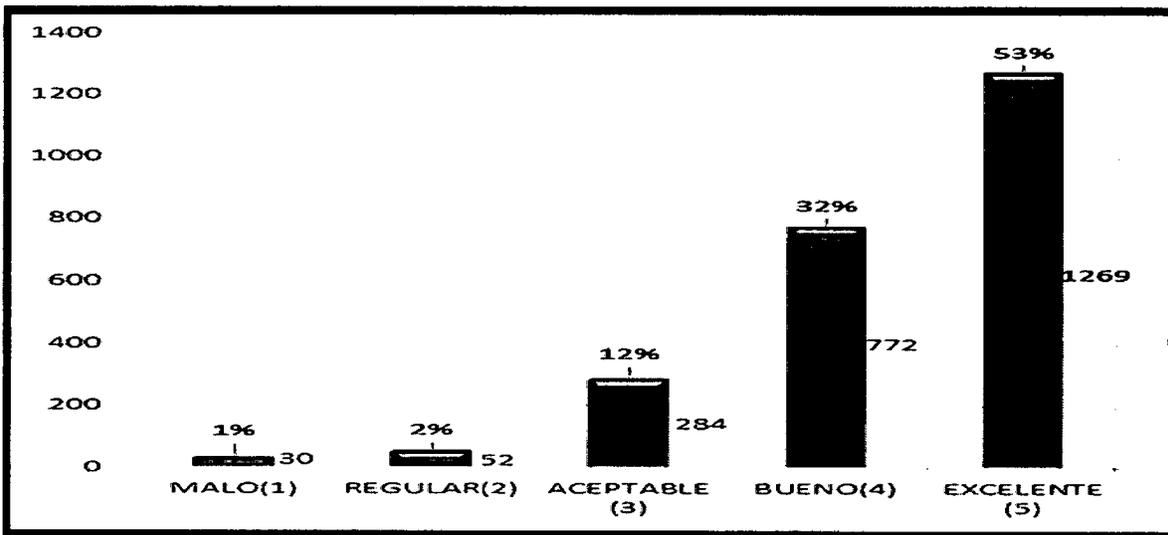




CUNDINAMARCA
 "EL DORADO"
 ¡LA LEYENDA VIVE!

(7) ENTENDÍ MI SOLICITUD							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				6	4	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				5	7	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	37	38	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				4	3	7	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				12	2	14	100%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	1	23	43	69	96%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	5	15	21	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	6	20	153	386	569	95%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			1	8	5	14	93%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	7	14	23	91%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			1	4	6	11	91%
OTRAS ENTIDADES		1	4	17	28	50	90%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA DE SALUD	1		49	99	203	352	86%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	9	9	21	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			6	12	19	37	84%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			4	4	13	21	81%
SECRETARÍA JURÍDICA			2	1	7	10	80%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			7	9	16	32	78%
SECRETARÍA DE HACIENDA	19	36	141	316	340	852	77%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	8	39	67	92	211	75%
TOTAL GENERAL	30	52	284	772	1269	2407	85%

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 12% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta, "El servidor público, entendió mi solicitud", el 32% como bueno y el 53% como excelente.



Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 84%. Resultado que desmejoró en siete (7) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 91%.



SECGENERAL



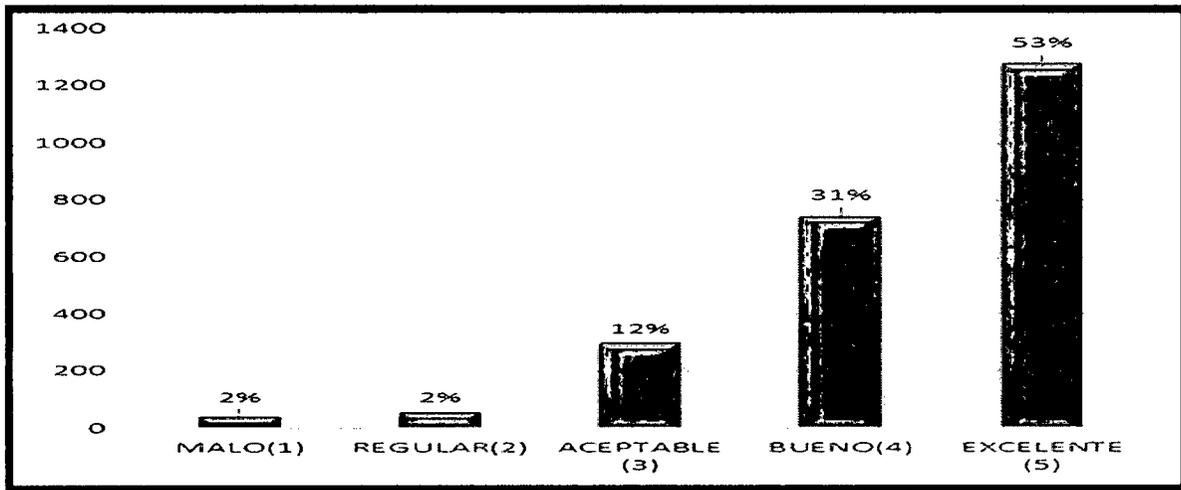
CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.
 Código Postal: 111321 - Teléfono: 749 1926
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



(8) NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5) TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				7	3	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				5	7	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	37	38	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				12	2	14	100%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			1	13	18	32	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	5	15	21	95%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	2	22	43	69	94%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	9	31	148	375	569	92%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			3	13	21	37	92%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	7	14	23	91%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	33	116	201	352	90%
OTRAS ENTIDADES		1	4	17	28	50	90%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	3	6	10	90%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	2	7	10	80%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	7	5	14	86%
SECRETARÍA DE LAS TIC			1	5	1	7	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR			2	2	9	13	85%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			4	5	12	21	81%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			4	3	14	21	81%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	9	35	66	96	211	77%
SECRETARÍA DE HACIENDA	26	33	165	277	351	852	74%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			3	2	6	11	73%
TOTAL GENERAL	39	54	295	742	1277	2407	84%

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 12% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta, "Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público", el 31% como bueno y el 53% como excelente.



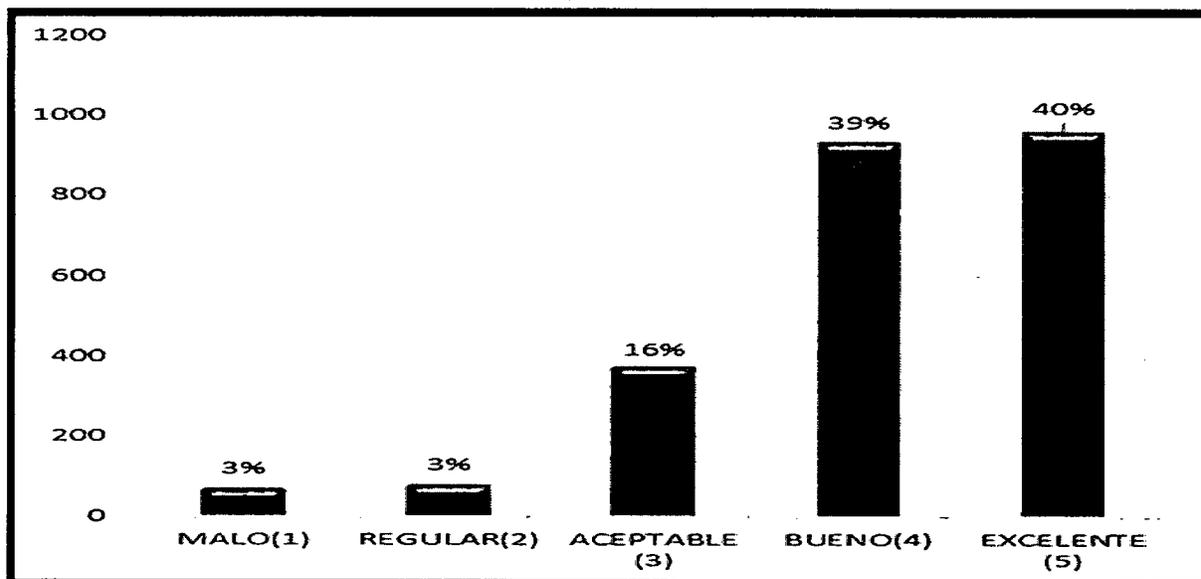
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 79%. Resultado que mejoró en un (1) punto con relación a la medición anterior que se ubicó en el 78%.

(9) TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL SERVIDOR PÚBLICO							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				6	4	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				6	6	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				4	34	38	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				4	6	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				10	4	14	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	9	11	21	95%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1		2	14	15	32	91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	13	6	21	90%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGIA Y GAS			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA GENERAL		1	6	30	32	69	90%
SECRETARÍA DE SALUD	3	1	39	124	185	352	88%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			3	8	12	23	87%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	1	5	7	14	86%
SECRETARÍA DE LAS TIC			1	5	1	7	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1		1	3	8	13	85%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			6	17	14	37	84%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	13	21	61	206	268	569	83%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL		1	1	6	3	11	82%
OTRAS ENTIDADES	2	1	7	18	22	50	80%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	2	44	75	83	211	75%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			6	2	13	21	71%
SECRETARÍA DE HACIENDA	40	48	191	359	214	852	67%
TOTAL GENERAL	67	76	374	932	958	2407	79%

Este ítem se encuentra por debajo de la tolerancia inferior establecida, de acuerdo con la tabla de ponderación. Teniendo en cuenta que el 16% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta "Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público", el 39% como bueno y el 40% como excelente.



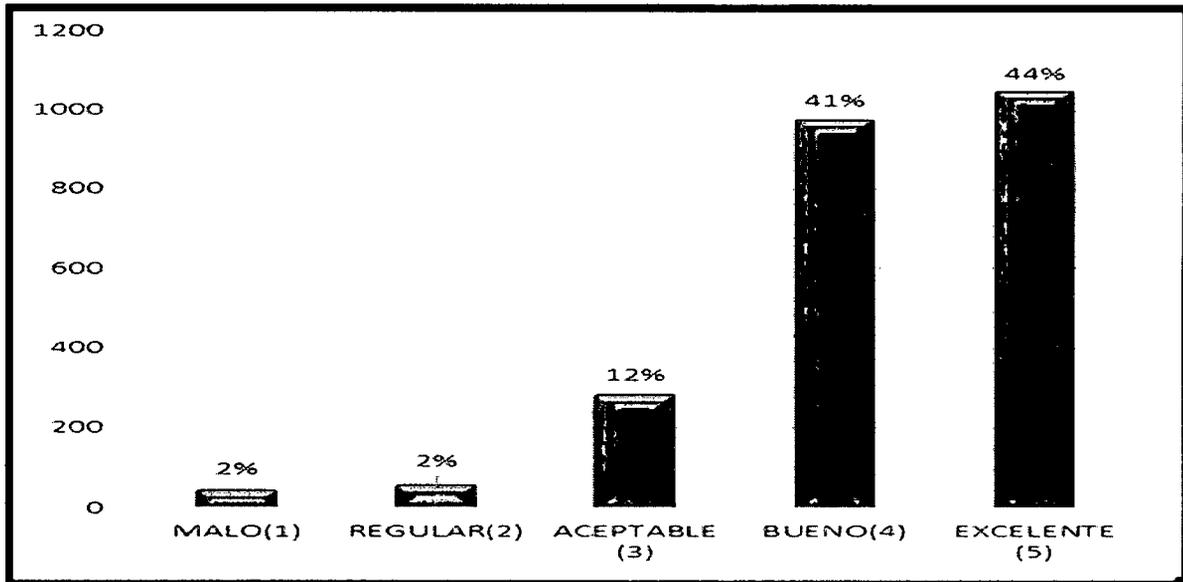


Claridad en la información recibida.

En este ítem “Claridad en la información recibida” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 84%. Resultado que se mantiene con relación a la medición anterior que se ubicó en el 84%.

(10) CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				8	13	21	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				6	6	12	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				2	36	38	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				5	2	7	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				5	5	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				11	3	14	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				5	5	10	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			1	13	7	21	95%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	8	12	21	95%
SECRETARÍA GENERAL			5	27	37	69	93%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	10	11	23	91%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL				1	7	11	91%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	9	11	36	193	320	569	90%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				1	5	4	90%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				1	4	5	90%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			4	17	16	37	89%
SECRETARÍA DE SALUD	3		37	124	188	352	89%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	1	5	7	14	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1		1	3	8	13	85%
OTRAS ENTIDADES		1	7	19	23	50	84%
SECRETARÍA DE HACIENDA	24	42	133	416	237	852	77%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	2	43	75	84	211	75%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			9	7	16	32	72%
TOTAL GENERAL	44	57	283	975	1048	2407	84%

Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 12% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta, “Claridad en la información recibida”, el 41% como bueno y el 44% como excelente.



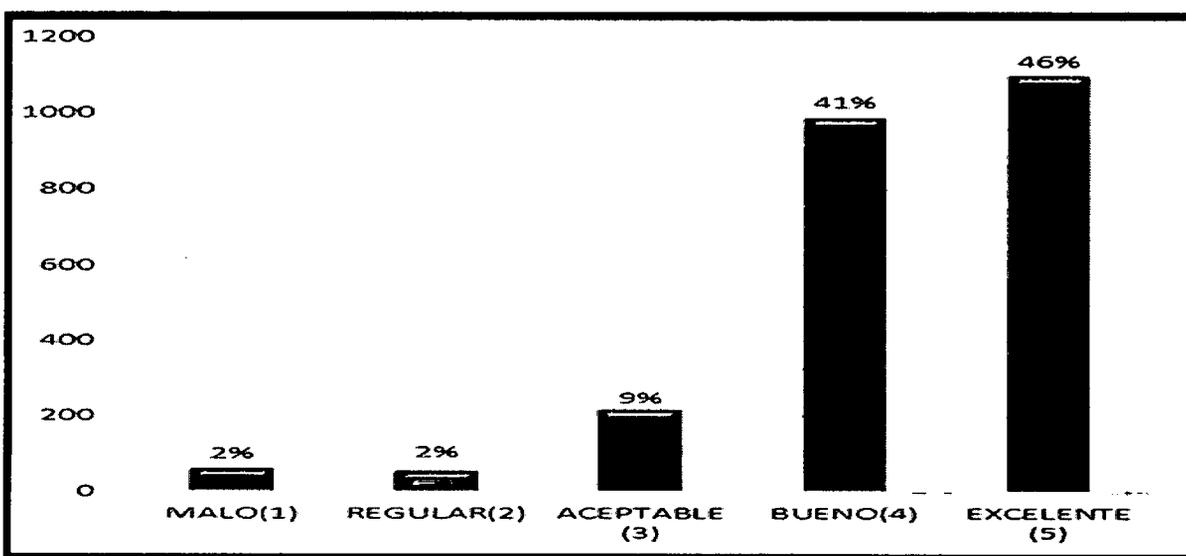


Grado de satisfacción de la respuesta a la solicitud

En este ítem "Grado de satisfacción de la respuesta a la solicitud" el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 86%. Resultado que mejoró con relación a la medición anterior que se ubicó en el 85%.

[11] GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA A LA SOLICITUD							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EJELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				5	5	10	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				6	6	12	100%
SECRETARÍA DE LAS TIC				5	2	7	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				5	5	10	100%
SECRETARÍA DE PRENSA				10	4	14	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1	3	34	38	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			1	20	16	37	97%
SECRETARÍA GENERAL			3	30	36	69	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	7	13	21	95%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			1	10	10	21	95%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	9	11	21	95%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	9	12	23	91%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	13	11	26	194	325	569	91%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			1	5	5	11	91%
SECRETARÍA DE SALUD	3	2	28	123	196	352	91%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGIA Y GAS			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	4	5	10	90%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			4	13	15	32	88%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	1	5	7	14	86%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1		1	3	8	13	85%
OTRAS ENTIDADES		1	7	16	26	50	84%
SECRETARÍA DE HACIENDA	33	36	99	418	266	852	80%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	1	36	81	85	211	79%
TOTAL GENERAL	58	52	215	985	1097	2407	86%

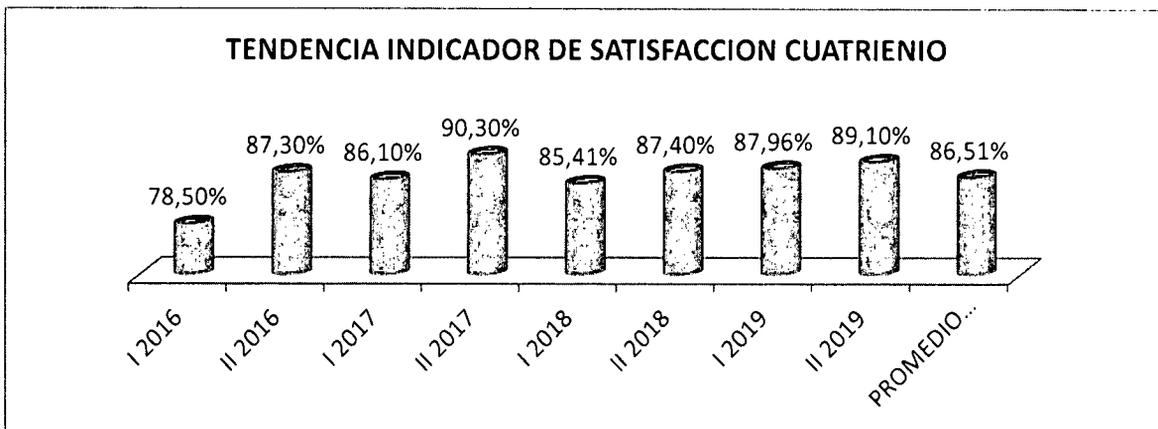
Este ítem se encuentra entre la calificación inferior y la superior, de acuerdo con la tabla de ponderación establecida, Teniendo en cuenta que el 9% de los encuestados calificó como aceptable a la pregunta, "Grado de satisfacción respuesta a la solicitud", el 41% como bueno y el 46% como excelente.





CONCLUSIONES

Iniciando el Gobierno el indicador de satisfacción tenía como meta establecida en el indicador de satisfacción del usuario del 80%, y para el cuatrienio del gobierno Unidos Podemos Más se estableció como meta el 85%. Para la vigencia de 2016 la satisfacción del usuario se encontraba en un 82.9%, en el 2017, fue de 88,2% y en el 2018 alcanzó el 86.4%. Para el 2019 el indicador se ubicó en un 88.5%, superando la meta establecida para el cuatrienio en 3.5% puntos porcentuales y en 8.5% con relación a la meta establecida para el cuatrienio anterior.

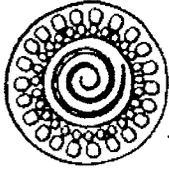


Con relación al resultado obtenido para el primer semestre de 2019 donde se alcanzó el 87.96% de satisfacción, la tendencia es ascendente, en 1.14%, con respecto al resultado del segundo semestre de 2019, ubicado en el 89.10%.

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

El informe de satisfacción, según el comportamiento y los índices de tolerancia, se convierte en insumo relevante para el proceso misional de atención al ciudadano dentro del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que coadyuva al Comité de Mejoramiento a la oportuna toma de decisiones.

Se evidencia que para fortalecer el componente de atención al ciudadano de la Entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias en cuanto a



CUNDINAMARCA
** EL DORADO **
¡LA LEYENDA VIVE!

La importancia de realizar el proceso de evaluación y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda.

AMPARO MONTEZUMA SOLARTE
Directora Atención al Ciudadano

Elaboró: Doris Celeita Riveros- Omar Francisco Torres Suarez
Revisó: Amparo Montezuma Solarte
Aprobó: Amparo Montezuma Solarte / Directora de Atención al Ciudadano



SECGENERAL



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

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

/CundiGob @CundinamarcaGob

www.cundinamarca.gov.co