

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

I 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. Lugar de residencia.....	8
1. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO	9
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza?	9
¿De las redes sociales corporativas, porqué medio se informa?	10
III MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN	11
1. ¿Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca?	11
2. ¿Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto a amabilidad y respeto de los servidores?.....	13
3. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió?.....	15
4. ¿Recibió información sobre los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?	17
5. ¿Cómo le pareció la calidad de la información suministrada?	19
6. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?	21
7. ¿Qué tan receptivo ha sido el canal de atención con respecto a su trámite?	23
CONCLUSIONES	25

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 primer semestre de 2021, se aplicaron 5.185 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 SICG Isolucion.

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 “Excelente, aceptable -Bueno”, el cual determina alto grado de satisfacción y el usuario insatisfecho, corresponde a las respuestas en las opciones de Regular y Malo. 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.

Herramienta Tecnológica

Las encuestas fueron aplicadas de manera virtual 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/1FAIpQLScoAv6efCj14NXqtdScqY7h0j0grteSB8CYeVvFkQMEihpqQ/viewform>, contando con el apoyo y gestión de 15 funcionarios entre servidores públicos y contratistas.

Observaciones Indicador.

El presente informe corresponde al primer 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-AC-FR-05) versión 009, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Usuario.

El resultado obtenido para el primer semestre de 2021 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca se ubicó en el 91,69%, superando la meta propuesta en el plan de Desarrollo del 90%.

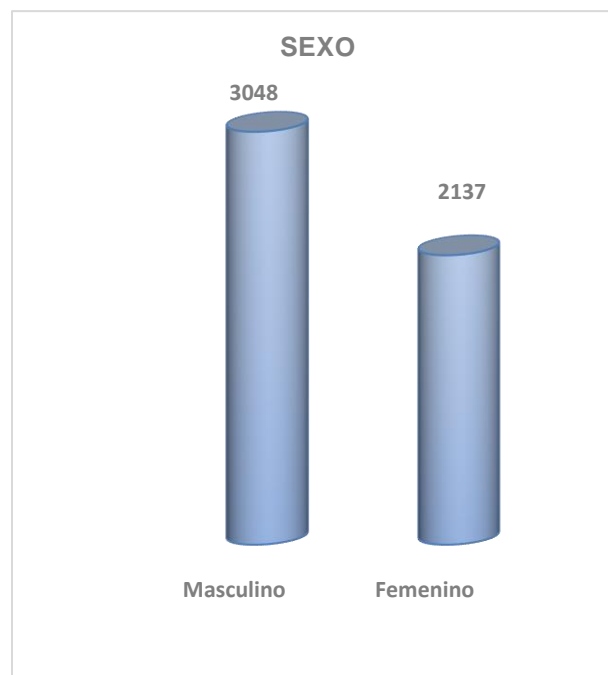
RESULTADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021	
SECRETARÍA	% SATISFACCION
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	100,00%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	97,83%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	97,26%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	95,89%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	95,35%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	95,09%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	94,98%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	94,87%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	94,44%
SECRETARÍA JURÍDICA	94,43%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	94,16%
SECRETARIA DE TIC	93,82%
SECRETARÍA DE SALUD	93,16%
SECRETARÍA GENERAL	92,81%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	92,02%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	91,95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	91,50%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	90,29%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	89,44%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	87,23%
SECRETARIA DE HACIENDA	81,23%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	80,30%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	70,80%
INDICADOR DE SATISFACCION 1 SEMESTRE DE 2021	91,69%

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 5.185 usuarios. En este módulo se obtienen datos como sexo, edad, lugar de residencia y grupo poblacional. Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

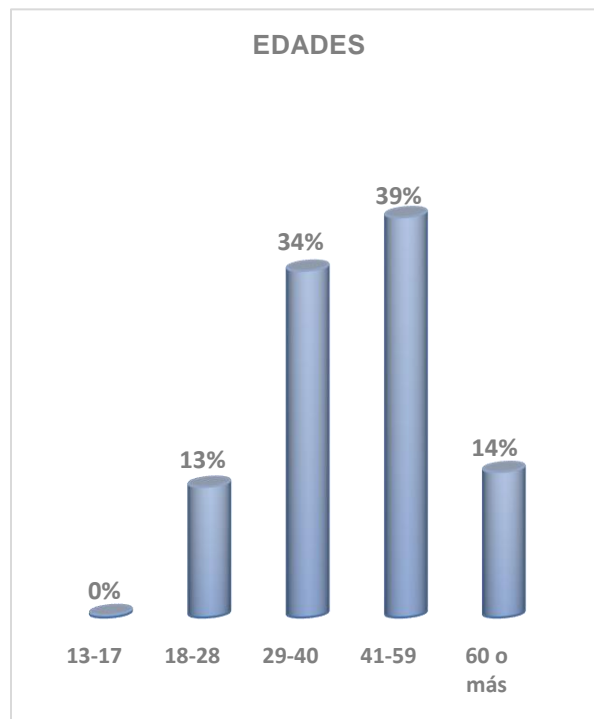
a. Sexo

En cuanto al sexo, de los 5.185 usuarios encuestados, el 59%(3.048) de sexo masculino y el 41%(2.137) son de sexo femenino.



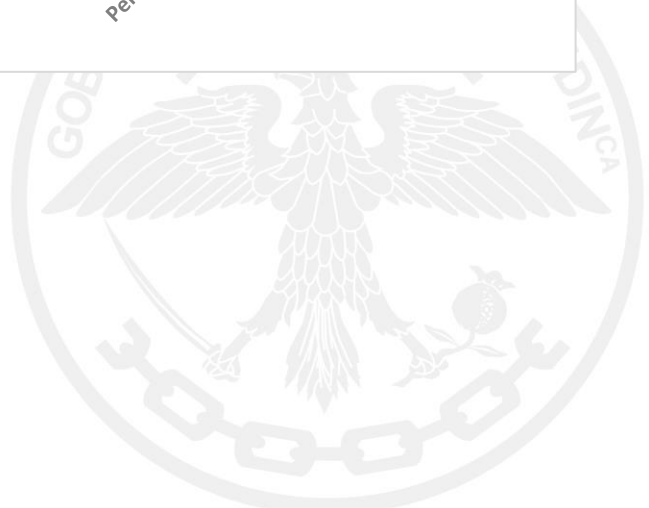
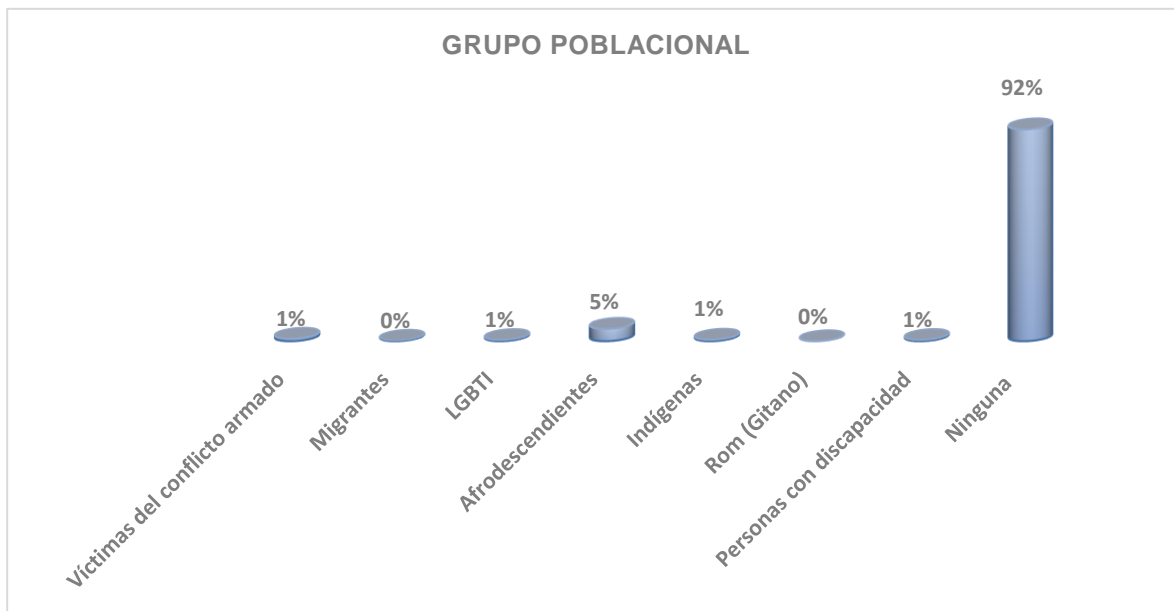
b. Edades

En cuanto a rango de edades de los 5.185 usuarios encuestados, el 13% (662) se encuentra entre 18-28 años, el 34% (1.752) entre 29-40 años, el 39% (2.022) entre 41-59 años y el 14% (737) entre 60 y más años.



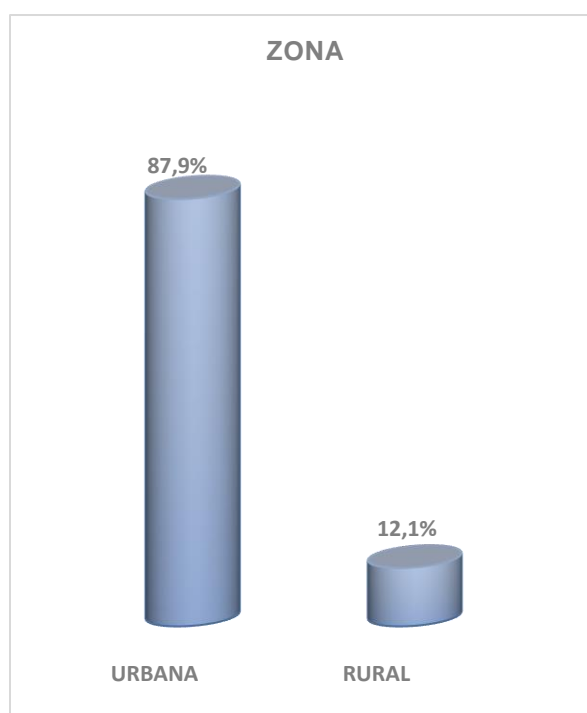
c. Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional de los 5.185 usuarios encuestados, el 1% (56) se identifica como víctima del conflicto armado, el 1% (26) LGBTI, el 5% (279) afrodescendientes, el 1% (33) indígenas, el 1% (27) personas con discapacidad y el 92% (4.754) no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



d. Lugar de residencia

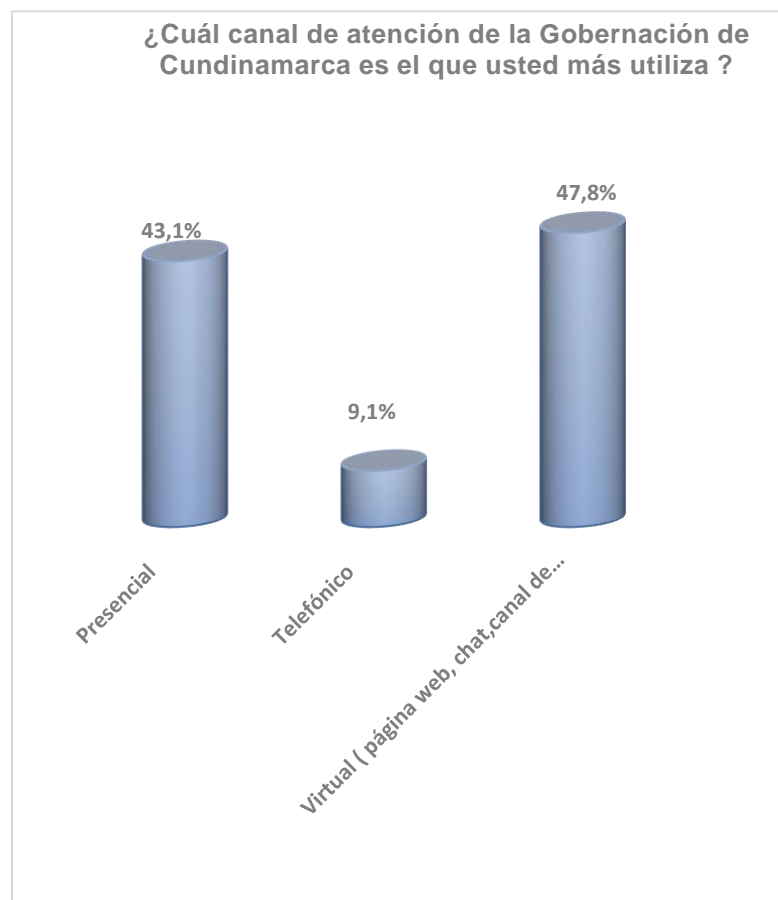
En cuanto al lugar de residencia, de los 5.185 usuarios encuestados, el 87.9% (4.558) corresponde al sector urbano y el 12.11% (627) al sector rural.



1. 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?

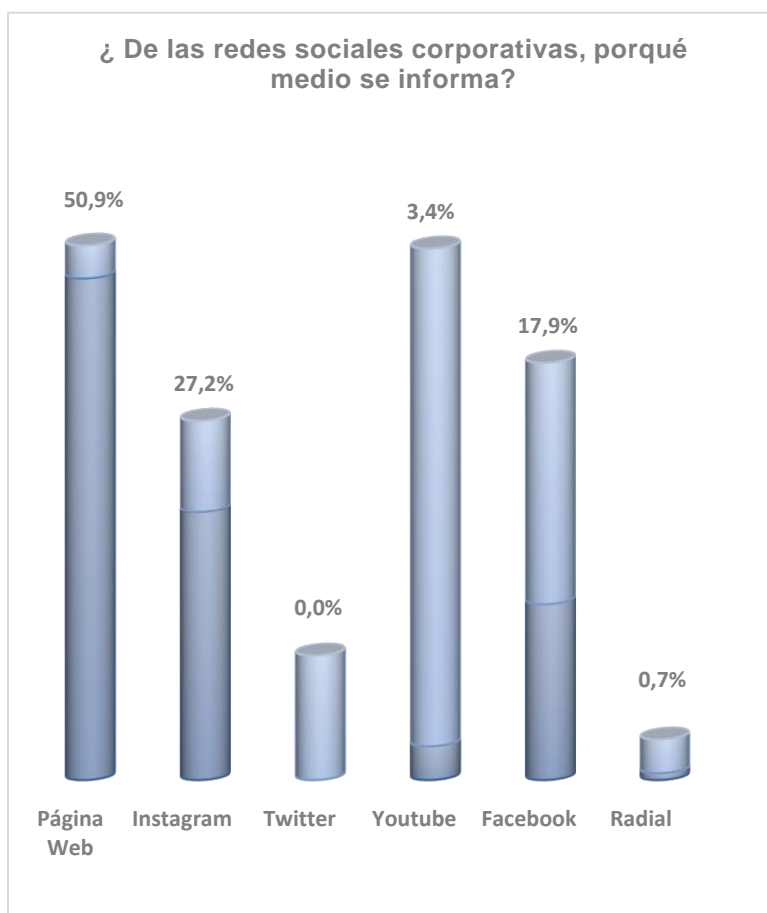
Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 43,1% (2.237) lo hace de manera presencial, el 9,1% (472) por medio telefónico y el 47,8% (2.476) utiliza el canal Virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co y ventanilla única virtual)



Es importante resaltar el interés de nuestros usuarios por el uso de los canales virtuales durante las restricciones por la pandemia, este canal tuvo un incremento significativo en comparación al año anterior.

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

Referente a las redes corporativas que más utilizan para informarse, se evidencia que: el 50,9% (2.635) página web, el 27,2% (1.410) Instagram, el 3,4% (178) YouTube, el 17,9% (926) Facebook y el 0,7% (36) por medio radial.



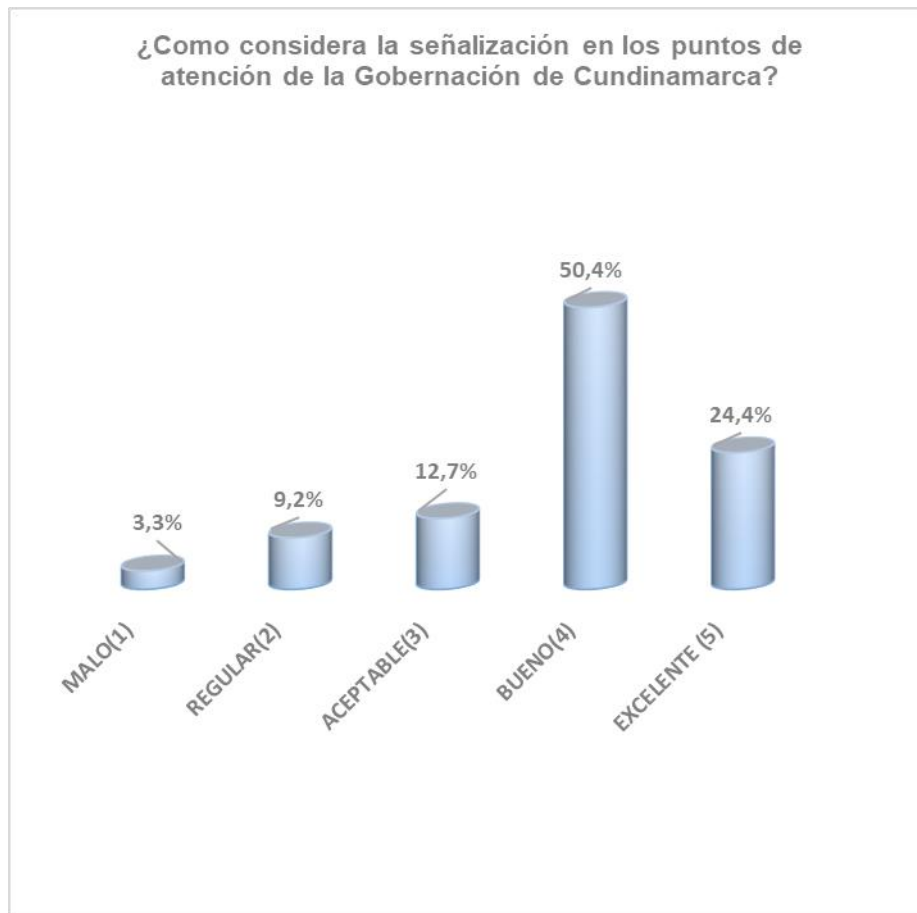
III MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

1. ¿Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 87,31%, Resultado que desmejoró en 5.74 % con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 93%.

¿Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Optable y Buena	Excelente	Total general	% (4+5/TOTAL)
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			89	6	95	100,00%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		2	82	8	92	97,83%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		2	60	11	73	97,26%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20	21	408	283	732	94,40%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	3	46	18	68	94,12%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	1	5	54	29	89	93,26%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	6	6	86	55	153	92,16%
SECRETARÍA DE SALUD	15	46	391	277	729	91,63%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	4	62	21	91	91,21%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		7	66	2	75	90,67%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		10	80	6	96	89,58%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	10	76	560	157	803	89,29%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	7	39	24	71	88,73%
SECRETARIA DE TIC	3	7	52	12	74	86,49%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	1	13	76	2	92	84,78%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	5	6	51	9	71	84,51%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	11	52	13	77	84,42%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	6	10	65	13	94	82,98%
SECRETARÍA GENERAL	14	42	176	80	312	82,05%
SECRETARÍA DE HACIENDA	41	114	544	164	863	82,04%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	10	21	107	32	170	81,76%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	23	6	24	38	91	68,13%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	9	59	100	6	174	60,92%
Total General	171	478	3270	1266	5185	87,31%

De acuerdo a la pregunta formulada: “**Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca**”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 87,31%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 3,3% (171) considera que es Malo, el 9,2% (478) considera que es Regular, el 12,7% (657) considera que es Aceptable, el 50,4% (2.613) considera que es Bueno y el 24,4% (1.266) considera que es Excelente.

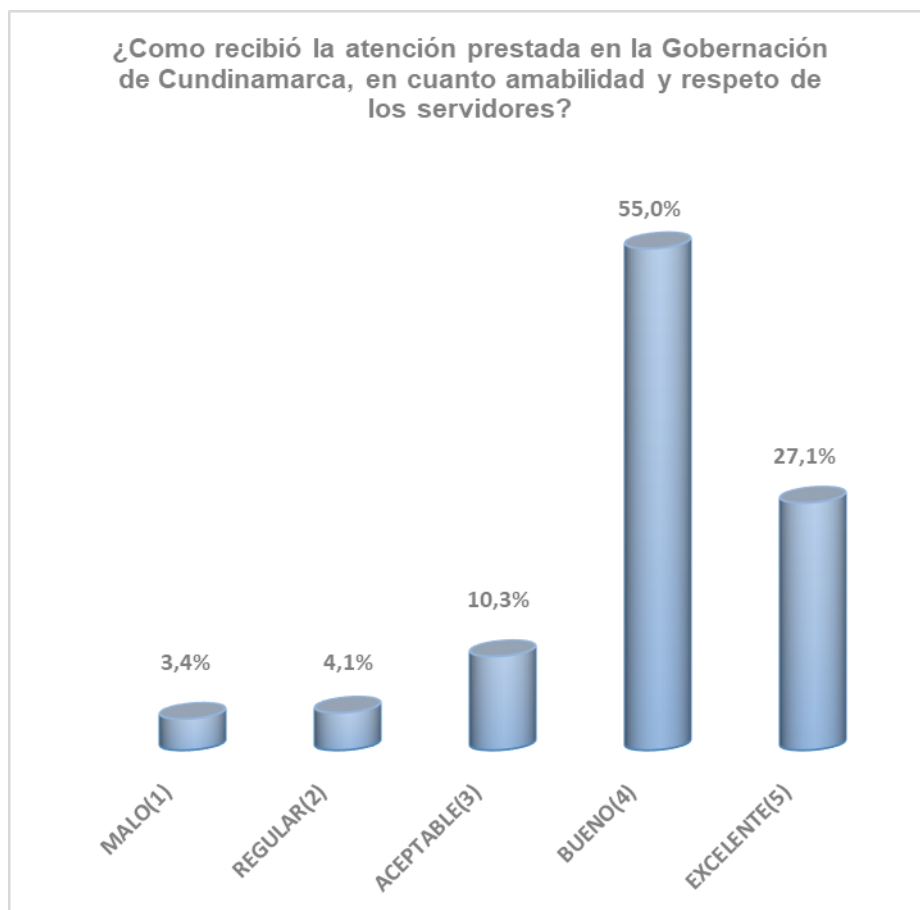


2. ¿Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto a amabilidad y respeto de los servidores?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 93,39%. Resultado que desmejoró tres (03) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 97%.

¿ Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto amabilidad y respeto de los servidores?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Optable y Buena	Excelente	Total general	% (4+5/TOTAL)
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			88	7	95	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		2	81	13	96	98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	70	20	92	98%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)	3	1	99	50	153	97%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	0	2	60	11	73	97%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	2	127	38	170	97%
SECRETARÍA JURÍDICA	2	1	57	17	77	96%
SECRETARIA DE TIC	1	2	52	19	74	96%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		3	42	26	71	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	2	1	56	12	71	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	2	64	23	91	96%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	19	15	409	289	732	95%
SECRETARÍA GENERAL	11	5	199	97	312	95%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		5	57	27	89	94%
SECRETARÍA DE SALUD	19	23	406	281	729	94%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	2	47	17	68	94%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		6	81	5	92	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	13	40	562	188	803	93%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		6	59	10	75	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	7	66	16	94	87%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	12	12	140	10	174	86%
SECRETARIA DE HACIENDA	61	71	542	189	863	85%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22	4	23	42	91	71%
Total General	178	213	3387	1407	5185	93,39%

De acuerdo a la pregunta formulada: **“Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto amabilidad y respeto de los servidores”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 93,39%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 3,4% (178) considera que es Malo, el 4,1% (213) considera que es Regular, el 10,3% (534) considera que es Aceptable, el 55,0% (2.853) considera que es Bueno y el 27,1% (1.407) considera que es Excelente.

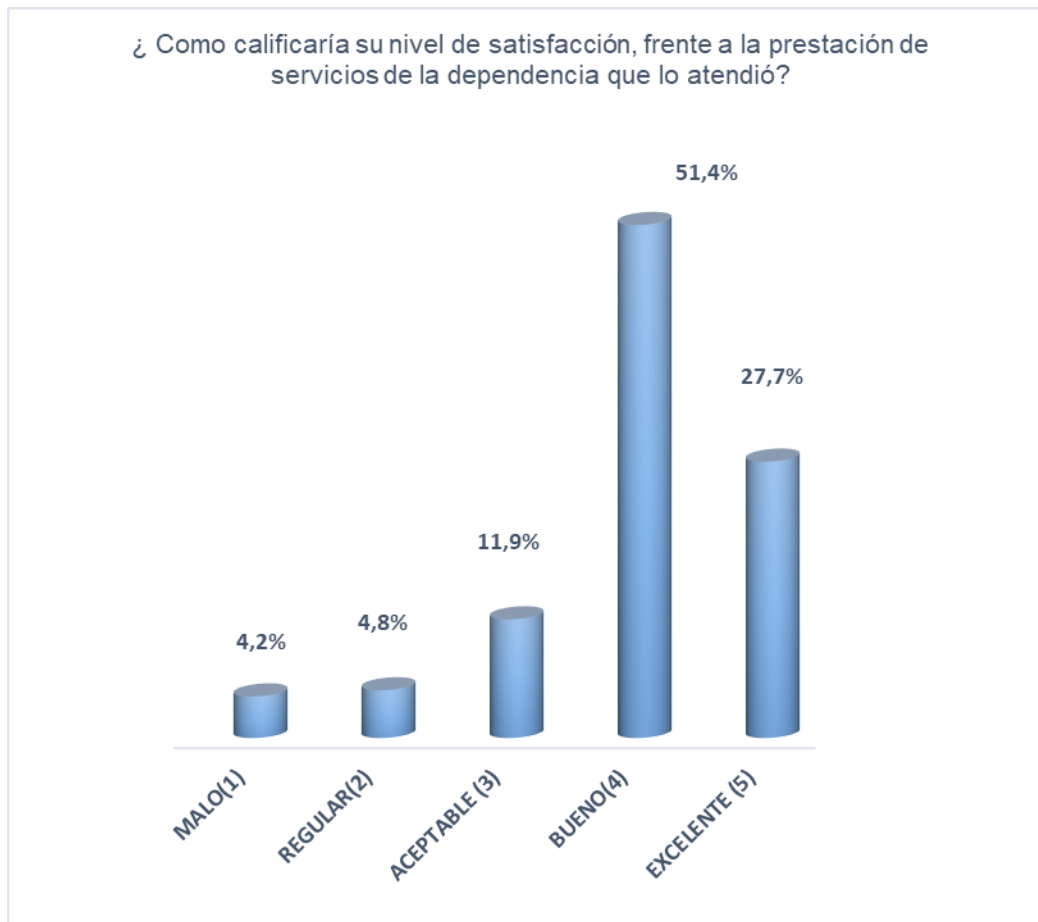


3. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 92,43%. Resultado que desmejoró con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 94%.

¿ Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió?							
SECRETARIA	Mala	Regular	ptable y Bue	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)	
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			89	6	95	100%	
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	81	9	92	98%	
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	3	1	98	51	153	97%	
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	2	125	40	170	97%	
SECRETARÍA JURÍDICA	1	2	59	15	77	96%	
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		3	58	12	73	96%	
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	2	1	49	19	71	96%	
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	2	65	22	91	96%	
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		4	57	28	89	96%	
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		5	84	7	96	95%	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	21	18	381	312	732	95%	
SECRETARÍA DE AMBIENTE		4	58	13	75	95%	
SECRETARÍA GENERAL	12	5	192	103	312	95%	
SECRETARÍA DE SALUD	22	25	397	285	729	94%	
SECRETARIA DE TIC	1	4	49	20	74	93%	
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	4	29	37	71	93%	
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	1	7	82	2	92	91%	
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	4	44	18	68	91%	
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	21	52	545	185	803	91%	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	7	65	17	94	87%	
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	17	13	133	11	174	83%	
SECRETARIA DE HACIENDA	79	80	522	182	863	82%	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22	4	22	43	91	71%	
Total General	216	248	3284	1437	5185	92,43%	

De acuerdo a la pregunta formulada: **“Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92,43%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 4,2% (216) considera que es Malo, el 4,8% (248) considera que es Regular, el 11,9% (617) considera que es Aceptable, el 51,4% (2.667) considera que es Bueno y el 27,7% (1.437) considera que es Excelente.



4. ¿Recibió información sobre los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 91,96%. Resultado que desmejoró con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 95%.

¿ Recibió información sobre los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Optable y Buena	Excelente	Total general	% (4+5/TOTAL)
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			89	6	95	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	81	9	92	98%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	2	125	40	170	97%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	2	59	15	77	96%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	3	3	97	50	153	96%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		3	59	11	73	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	2	1	46	22	71	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	1	64	23	91	96%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		4	57	28	89	96%
SECRETARIA DE TIC	2	2	54	16	74	95%
SECRETARÍA GENERAL	11	6	193	102	312	95%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	19	24	405	284	732	94%
SECRETARÍA DE SALUD	23	24	404	278	729	94%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		7	82	7	96	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	14	50	581	158	803	92%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	3	3	40	25	71	92%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	4	45	17	68	91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	7	60	7	75	89%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	7	67	15	94	87%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2	10	78	2	92	87%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	14	13	143	4	174	84%
SECRETARIA DE HACIENDA	69	91	546	157	863	81%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	21	5	23	42	91	71%
Total General	199	270	3398	1318	5185	91,96%

De acuerdo a la pregunta formulada: “¿ Recibió información sobre los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 91,96%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 3,8% (199) considera que es Malo, el 5,2% (270) considera que es Regular, el 11,7% (606) considera que es Aceptable, el 53,8% (2.792) considera que es Bueno y el 25,4% (1.318) considera que es Excelente.

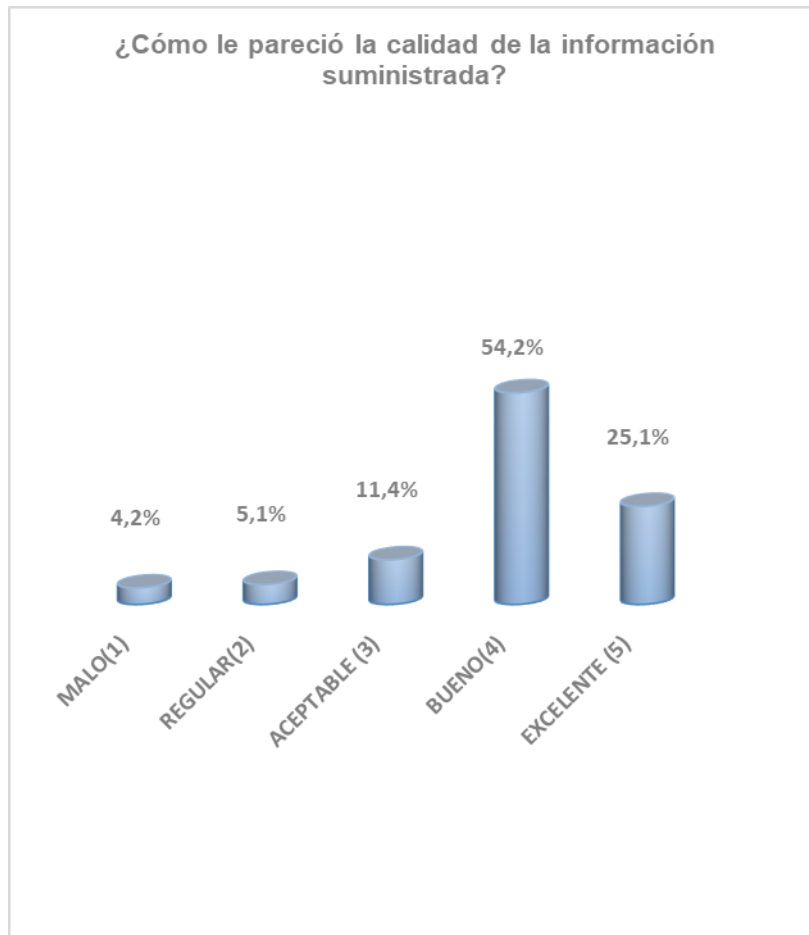


5. ¿Cómo le pareció la calidad de la información suministrada?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 92,42%.

¿Cómo le pareció la calidad de la información suministrada?						
SECRETARIA	Mala	Regular	Optable y Buena	Excelente	Total general	% (4+5/TOTAL)
SECRETARÍA DE FUNCION PÚBLICA			90	5	95	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		2	87	7	96	98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	79	11	92	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		2	59	12	73	97%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	2	125	40	170	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		3	58	28	89	97%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	2	59	15	77	96%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)	3	3	98	49	153	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	2	1	50	18	71	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	1	65	22	91	96%
SECRETARÍA DE TIC	1	3	54	16	74	95%
SECRETARÍA GENERAL	12	5	196	99	312	95%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	21	21	406	284	732	94%
SECRETARÍA DE SALUD	23	27	404	275	729	93%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	3	3	39	26	71	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	3	76	10	94	91%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	17	53	579	154	803	91%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	4	45	17	68	91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	6	61	7	75	91%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2	9	79	2	92	88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	17	11	141	5	174	84%
SECRETARÍA DE HACIENDA	81	97	528	157	863	79%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	21	5	23	42	91	71%
Total General	219	264	3401	1301	5185	92,42%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo le pareció la calidad de la información suministrada?**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92,42%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 4,2% (219) considera que es Malo, el 5,1% (264) considera que es Regular, el 11,4% (592) considera que es Aceptable, el 54,2% (2.809) considera que es Bueno y el 25,1% (1.301) considera que es Excelente.



6. ¿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 92,54%.

¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?						
SECRETARIA	Mala	Regular	ptable y Bue	Excelente	Total genera	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			90	5	95	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	60	12	73	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	81	9	92	98%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	2	125	40	170	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		3	58	28	89	97%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	2	60	14	77	96%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	3	3	102	45	153	96%
SECRETARIA DE TIC	1	2	55	16	74	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	2	1	49	19	71	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	1	65	22	91	96%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1	4	84	7	96	95%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	23	16	412	281	732	95%
SECRETARÍA GENERAL	12	5	196	99	312	95%
SECRETARÍA DE SALUD	27	23	403	276	729	93%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	4	39	27	71	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	19	44	576	164	803	92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		6	61	8	75	92%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	4	45	17	68	91%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2	7	81	2	92	90%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	5	70	14	94	89%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	14	17	139	4	174	82%
SECRETARIA DE HACIENDA	77	95	529	162	863	80%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	23	3	23	42	91	71%
Total General	220	249	3403	1313	5185	92,54%

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 92,54%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 4,2% (220) considera que es Malo, el 4,8% (249) considera que es Regular, el 11,1% (575) considera que es Aceptable, el 54,5% (2.828) considera que es Bueno y el 25,3% (1.313) considera que es Excelente.

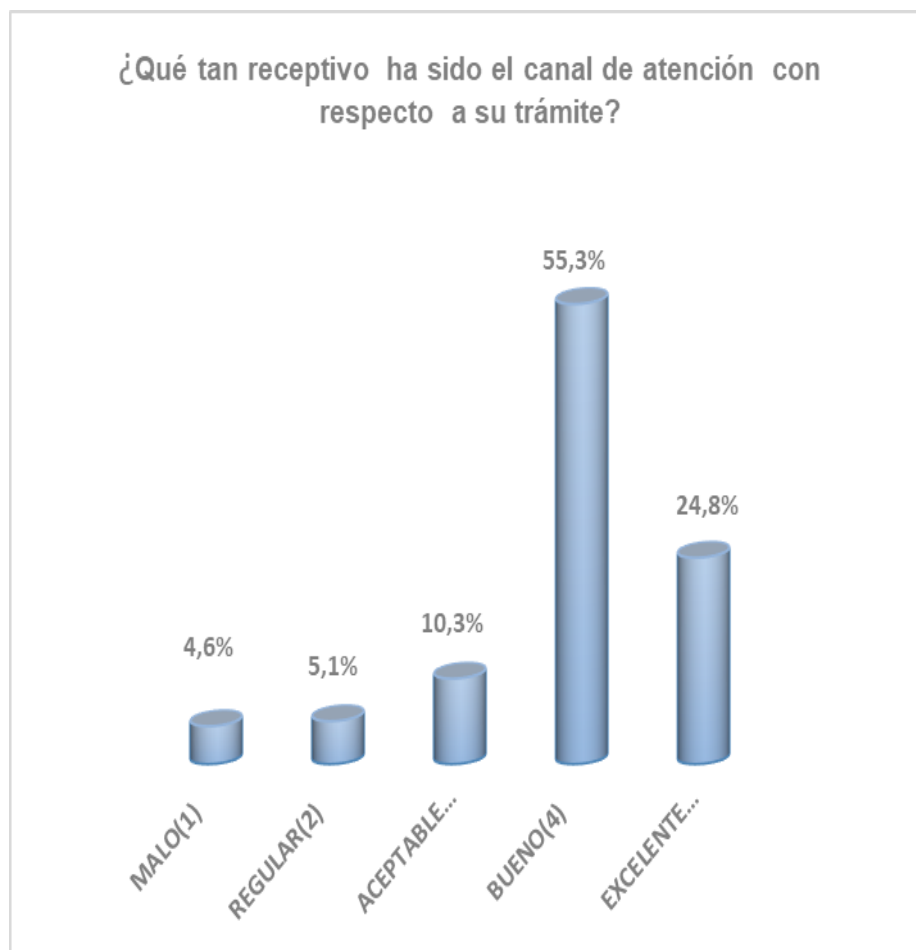


7. ¿Qué tan receptivo ha sido el canal de atención con respecto a su trámite?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 91,76%.

¿Qué tan receptivo ha sido el canal de atención con respecto a su trámite?						
SECRETARIA	Mala	Regular	ptable y Bue	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			90	5	95	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	60	12	73	99%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		2	87	7	96	98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	84	6	92	98%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	3	2	125	40	170	97%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	2	60	14	77	96%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	3	3	103	44	153	96%
SECRETARIA DE TIC	2	1	55	16	74	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	2	1	50	18	71	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	1	64	23	91	96%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		4	57	28	89	96%
SECRETARÍA GENERAL	12	5	193	102	312	95%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	24	23	409	276	732	94%
SECRETARÍA DE SALUD	22	30	399	278	729	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	24	45	581	153	803	91%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2	6	82	2	92	91%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	4	45	17	68	91%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	2	5	38	26	71	90%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	6	8	69	11	94	85%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	11	53	9	75	83%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	16	16	140	2	174	82%
SECRETARIA DE HACIENDA	86	92	532	153	863	79%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	23	4	21	43	91	70%
Total General	236	267	3397	1285	5185	91,76%

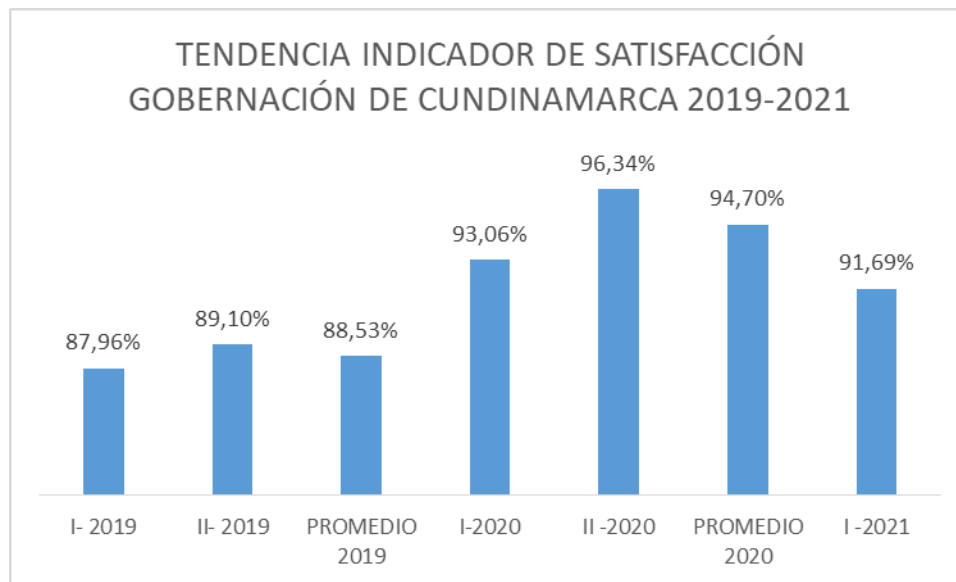
De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Qué tan receptivo ha sido el canal de atención con respecto a su trámite?**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 91,76%, de los 5.185 usuarios encuestados, el 4,6% (236) considera que es Malo, el 5,1% (267) considera que es Regular, el 10,3% (532) considera que es Aceptable, el 55,3% (2.865) considera que es Bueno y el 24,8% (1.285) considera que es Excelente.



CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, se estableció como meta del indicador de satisfacción el 90%. El promedio del año 2019 fue del 88,53%. Para el año 2020 el promedio fue del 94,70%, para el primer semestre de 2021 alcanzó un 91,69% desmejorando en 4,45% puntos porcentuales con el resultado del segundo semestre de 2020 fue del 96,34% y superando en 1,87% (puntos porcentuales). La meta establecida del 90% en el plan de Desarrollo Cundinamarca ¡Región que progresa!

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



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.

La Secretaría General desde la Dirección de Atención al Usuario, espera mejorar los resultados obtenidos en el presente informe de satisfacción facilitando la comprensión y el diligenciamiento de las misma y así lograr el acercamiento con los usuarios para el fortalecimiento de prestación del servicio.

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

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 Mejoramiento.


CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

Director Atención al Usuario

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

