

Análisis Encuesta de Información y Percepción 2022

RESUMEN TÉCNICO

A quien va dirigida la encuesta: Población en general del departamento de Cundinamarca.

Muestra: 444 encuestas.

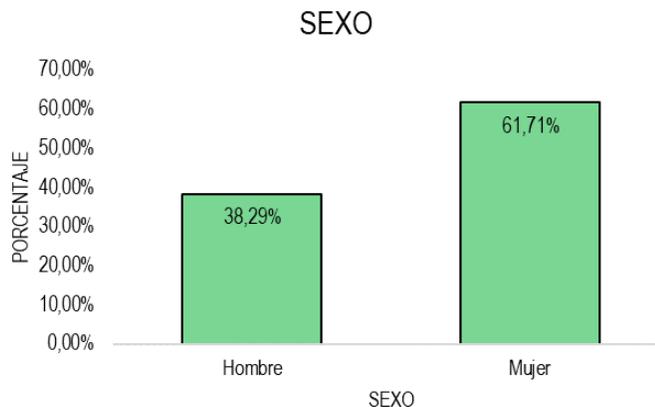
Tiempo: La aplicación de la encuesta tomó de 15 – 20 minutos por persona.

Calificación: Cualitativa / Cuantitativa

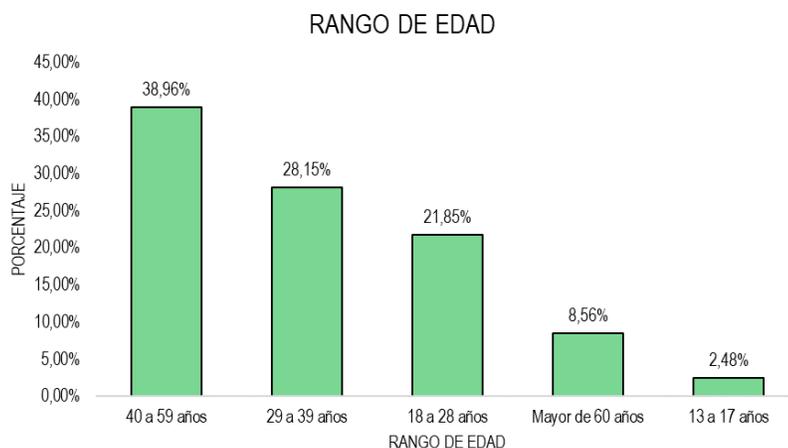
La estrategia de participación ciudadana para la fase de formulación de la Política Pública Departamental de Atención al Usuario PPAU, bajo los lineamientos de la Secretaría de Planeación y, a partir del análisis conjunto con los integrantes del equipo de PPAU de la Secretaría la General, contó con el diseño y aplicación de la Encuesta de Información y Percepción dirigida a población en general de Cundinamarca, durante las jornadas territoriales y en diferentes escenarios de participación e interacción con la ciudadanía en segundo semestre de 2022. En este sentido, el propósito de la encuesta es identificar el conocimiento y percepción de los usuarios a nivel territorial en torno a la atención, los procesos, los trámites y los servicios que brindan las entidades públicas del departamento de Cundinamarca.

1. Caracterización de la población en general

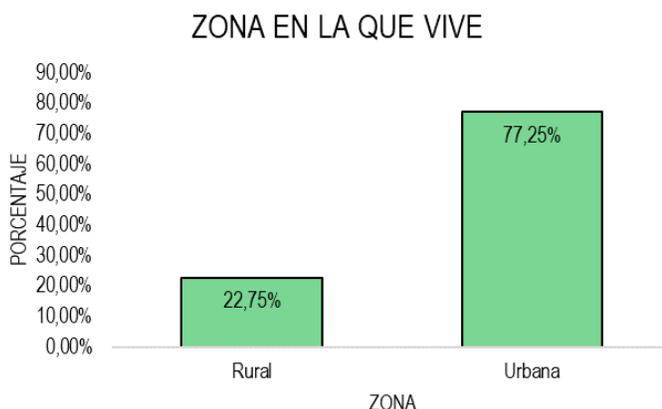
- **Sexo:** El 61.71% (274) de los encuestados fueron mujeres y el 38.29% (170) hombres.



- **Rango de edad:** La población que predomina se encuentra en un rango de 40 a 59 años con un 38.96% (173), en contraste con el apenas el 2.48% de población entre los 13 a 17 años (11).

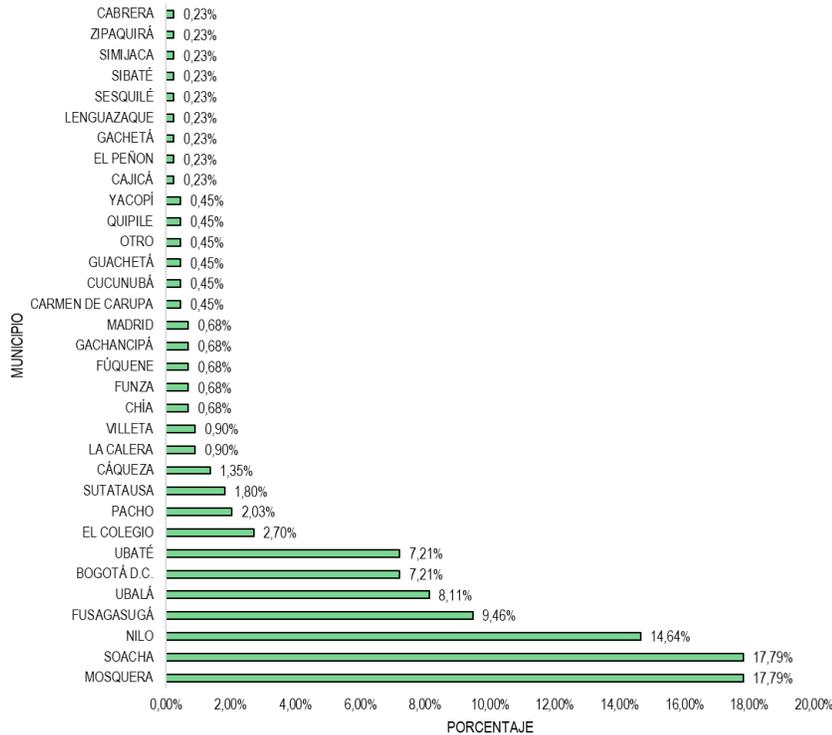


- **Zona en la que vive:** Apenas el 22.75% (101) del total de los encuestados vive en la zona rural del departamento, mientras que el 77.25% en la zona urbana, que corresponde a 343 usuarios.

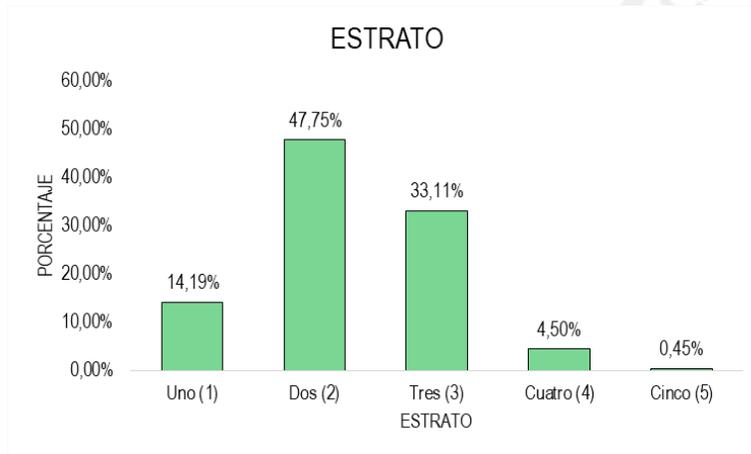


- **Municipio:** Se registraron usuarios de 32 municipios de Cundinamarca, de las provincias de Almeidas (Sesquile), Alto magdalena (Nilo), Gualivá (Villeta), Guavio (Ubalá, La Calera, Gacheta), Rionegro (Pacho, Yacopí, El Peñón), Sabana Centro (Cajicá, Chía, Gachancipá, Zipaquirá), Sabana Occidente (Funza, Madrid, Mosquera), Soacha (Soacha, Sibaté), Sumapaz (Fusagasugá, Cabrera), Tequendama (El colegio, Quipile), Ubaté (Cucunubá, Fúquene, Guachetá, Lenguazaque, Carmen de Carupa, Simijaca, Sutatausa, Ubaté) y Oriente (Cáqueza); y Bogotá.

MUNICIPIO

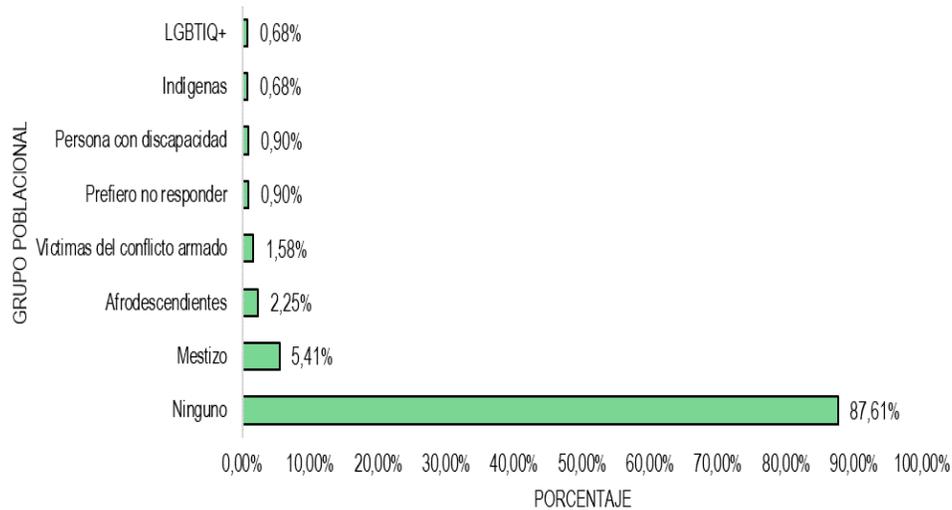


- **Estrato:** En un alto porcentaje los usuarios viven en estrato dos (2), con un 47.75% (212) de los encuestados.



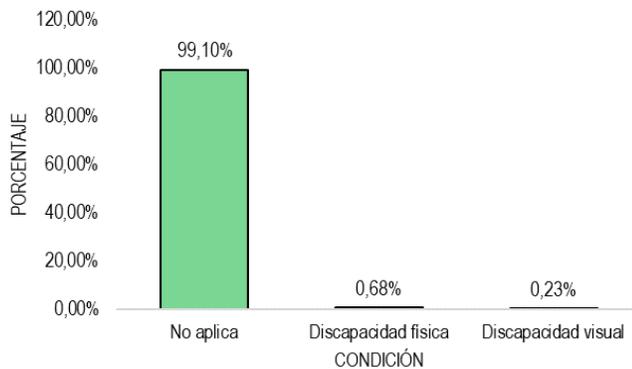
- **Grupos poblacionales:** Se destaca qué, el 87.61% no pertenecen a ningún grupo poblacional; aunque de los usuarios encuestados algunos se identifican es los grupos: LGBTIQ+ (3), indígenas (3), persona con discapacidad (4), víctima del conflicto (7), afrodescendientes (10) y mestizo (24).

GRUPOS POBLACIONALES



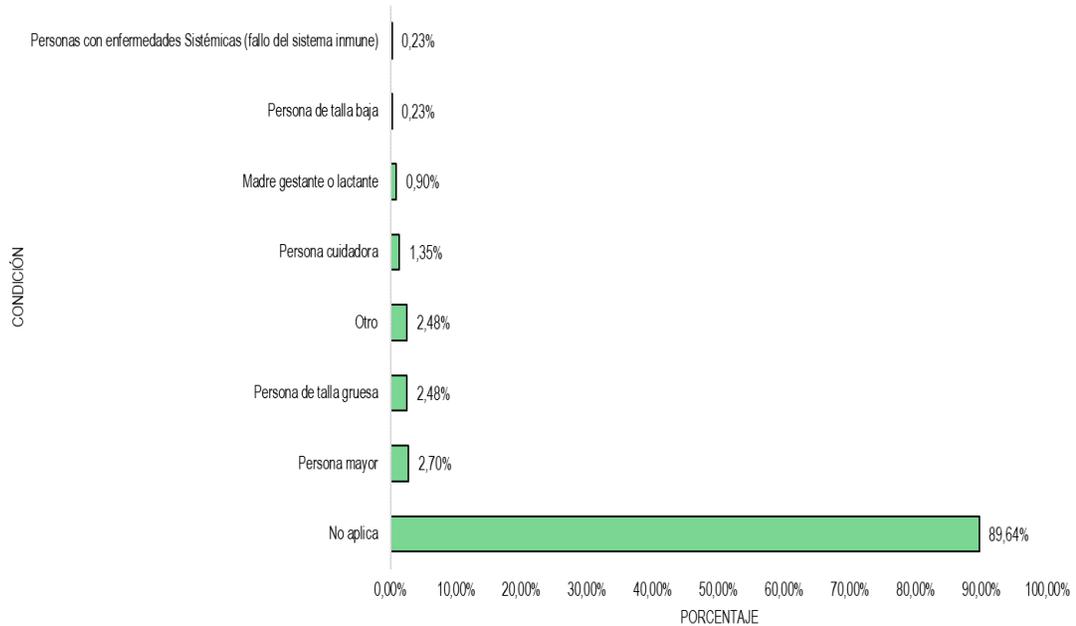
- **Población con discapacidad:** Apenas el 0.91% de los usuarios tienen alguna discapacidad (0.68% discapacidad física y 0.23% discapacidad visual).

POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD



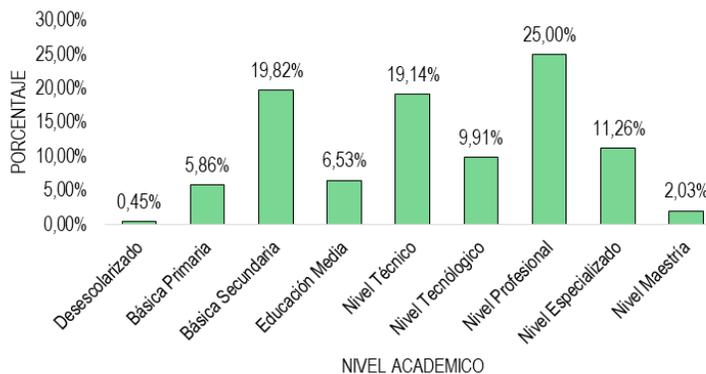
- **Población con necesidades particulares:** Se destacan necesidades particulares como, fallo del sistema inmune (0.23%), personas de talla baja (0.23%), madre gestante (0.90%), persona cuidadora (1.35%), persona de talla gruesa y persona mayor; el 89,64% no tienen ninguna necesidad particular.

POBLACIÓN CON NECESIDADES PARTICULARES



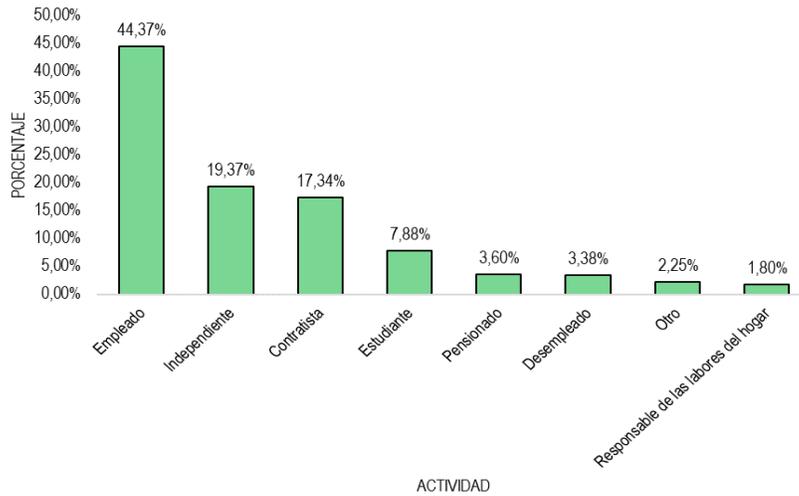
- **Nivel académico:** Cabe destacar que el 25% (111) de los usuarios encuestados se encuentran en el nivel profesional y apenas el 0.45% manifiesta estar desescolarizados (2).

NIVEL ACADÉMICO



- **Actividad económica:** El 44.37% de los usuarios encuestados son empleados (197), el menor porcentaje lo obtuvo la actividad, responsables de las labores del hogar con 1,8%.

ACTIVIDAD ECONOMICA



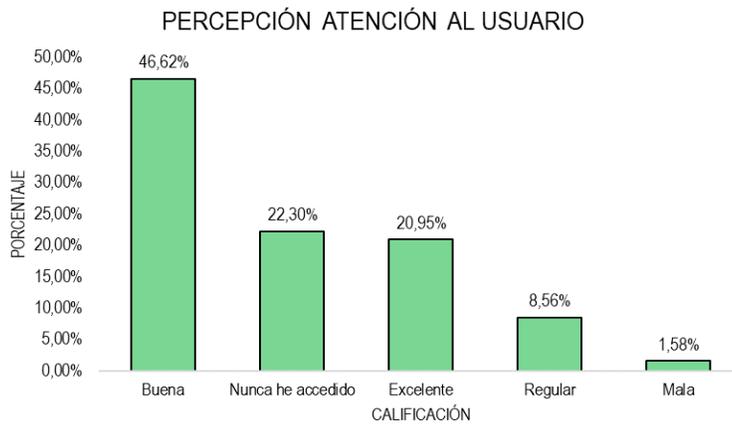
- **En su municipio usted pertenece a:** El 54,95% de los usuarios encuestados manifiestan no pertenecer a ningún grupo, aunque se destaca que el 27,03% son servidores públicos y el 9,01% pertenecen a alguna JAC, quienes participan activamente en las esferas públicas.

USTED PERTENECE A

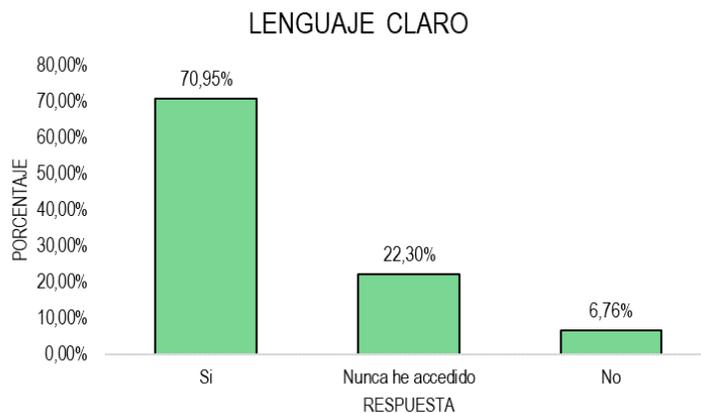


2. Análisis percepción nivel Gobernación de Cundinamarca

- Percepción atención al usuario:** La percepción de atención al usuario en la Gobernación de Cundinamarca es positiva, el 46.62% de los encuestados la consideran buena y el 20.95% excelente, aunque el 22.3% de los usuarios nunca han accedido a la oferta institucional.

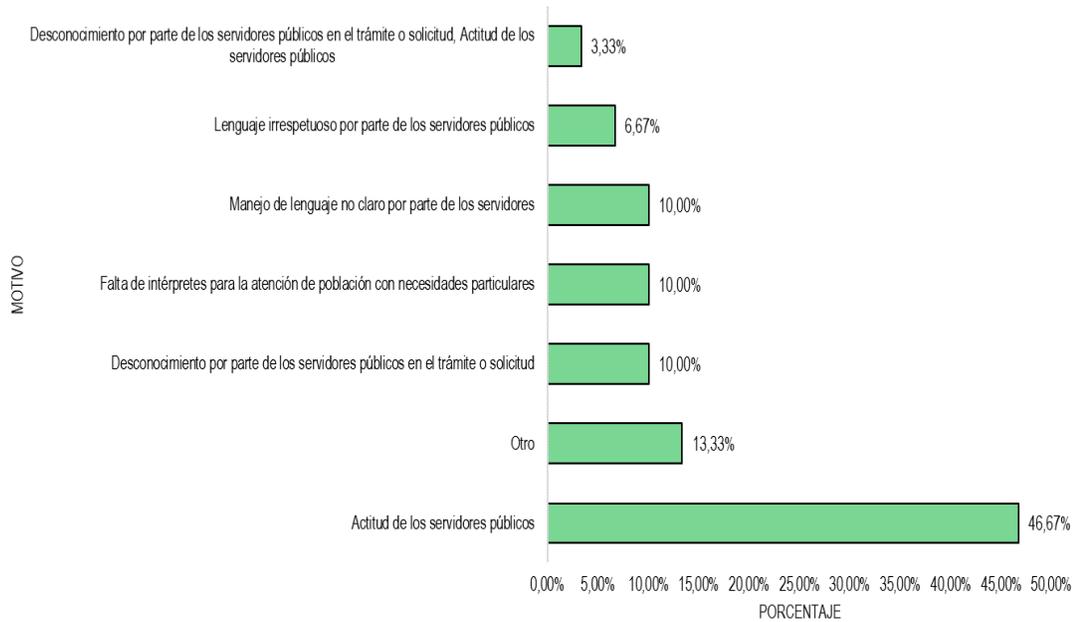


- Lenguaje Claro:** En su gran mayoría los usuarios encuestados consideran que el lenguaje utilizado por los funcionarios de la Gobernación de Cundinamarca es claro y fácil de comprender (70.95%).



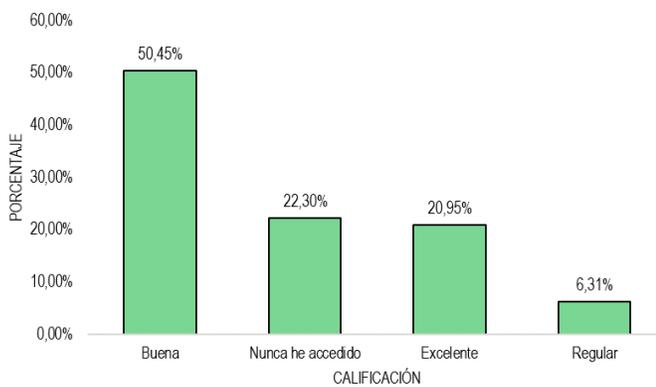
- Si su respuesta fue NO, ¿Cuál cree que es la razón?:** De los usuarios que contestaron que el lenguaje utilizado por los servidores públicos no es claro, en mayor proporción (46.67%) consideran que la razón principal es la actitud de los servidores públicos.

RAZÓN



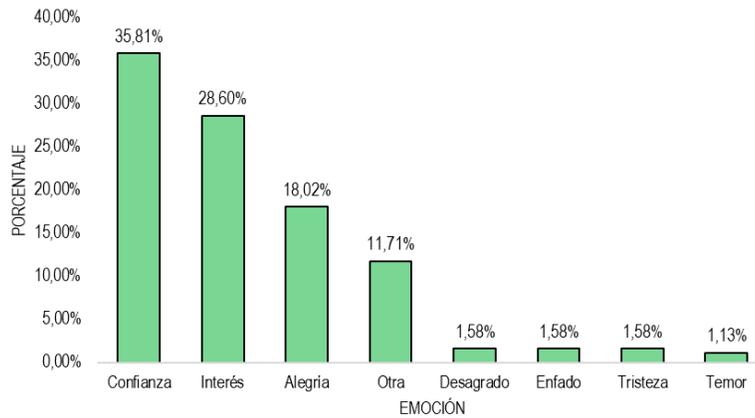
- **Infraestructura:** Más del 50% (224) de los usuarios considera que la infraestructura de la Gobernación de Cundinamarca es Buena, aunque llama la atención que para el 6.31% (28) su calificación es regular.

INFRAESTRUCTURA



- **Emoción que genera:** Es de destacar que para el 35.81% de los usuarios encuestados la emoción que les genera la Gobernación de Cundinamarca es Confianza y el 28.6% Interés, emociones que se pueden considerar positivas.

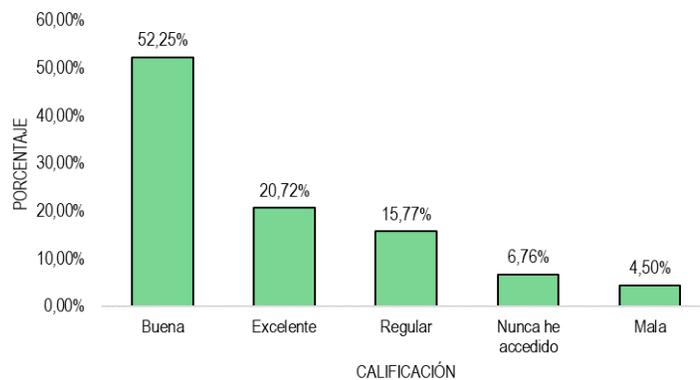
EMOCIÓN QUE GENERA



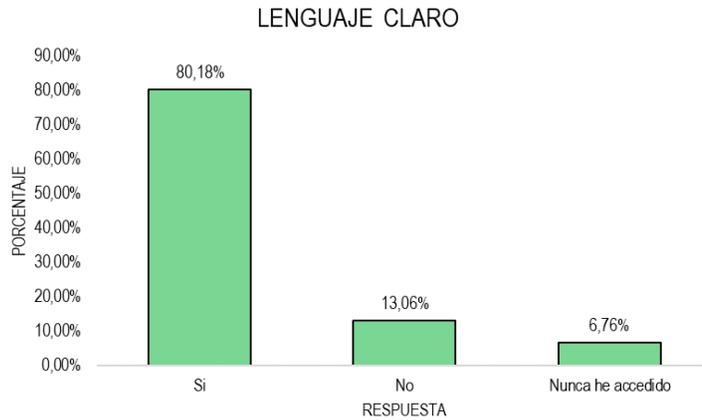
3. Análisis percepción nivel Municipio

- **Percepción atención al usuario:** El 52.25% de los usuarios califican la atención al usuario a nivel municipal como Buena, sin embargo para el 15,77% (70) es regular y para el 4.5% (20) es mala.

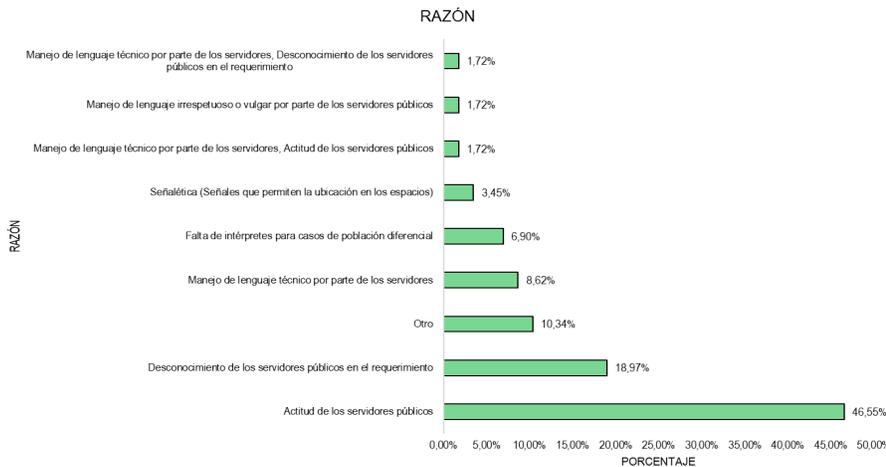
PERCEPCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO



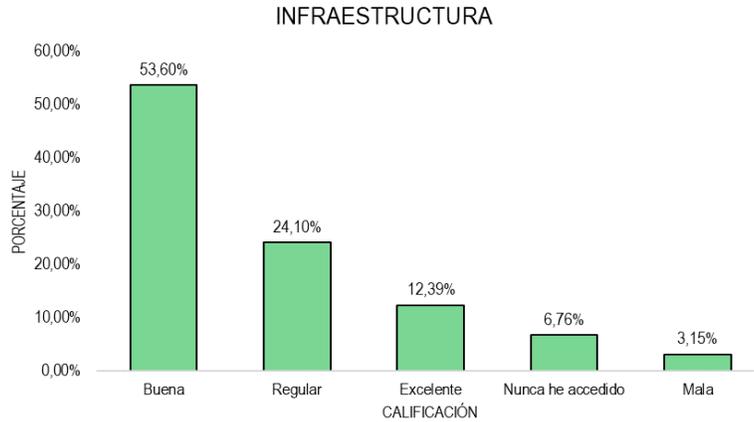
- **Lenguaje claro:** El lenguaje utilizado por los servidores públicos a nivel municipal es claro y sencillo de entender, según la percepción de los usuarios encuestados, en un 80.18%.



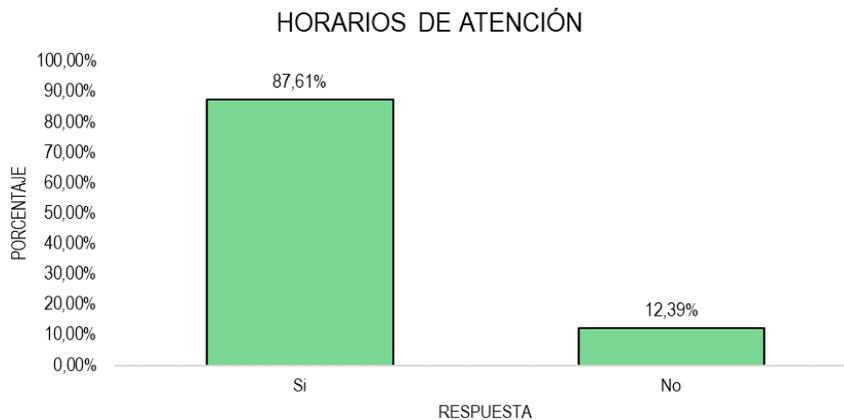
- **Si su respuesta fue NO, ¿Cuál cree que es la razón?:** De la misma manera que a nivel Gobernación de Cundinamarca, la principal razón por la que los usuarios que contestaron No a la pregunta de lenguaje claro sigue siendo la actitud de los servidores públicos con un 46.55%.



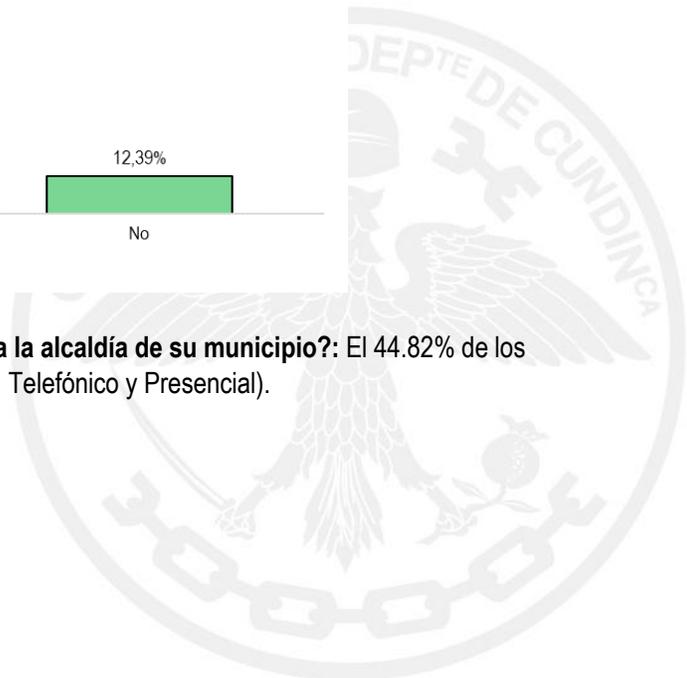
- **Infraestructura:** El 53.6% de los usuarios encuestados consideran la infraestructura de las instituciones municipales Buena, pero a manera de alerta el 24.10% (107) la consideran regular.



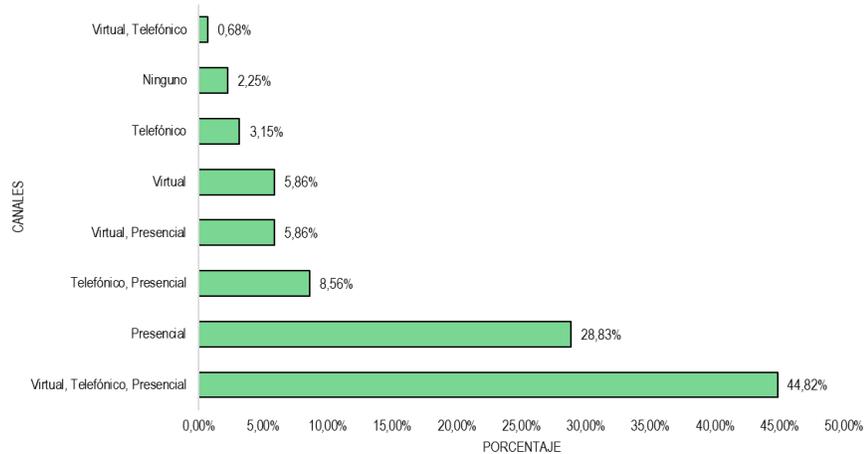
- **¿Los horarios de atención de la alcaldía municipal y sus dependencias se ajustan a sus necesidades?:** Para el 87.61% de los usuarios encuestados, los horarios de las dependencias a nivel municipal se ajustan a sus necesidades.



- **¿Con cuáles de estos medios de atención cuenta la alcaldía de su municipio?:** El 44.82% de los usuarios conocen los 3 canales de atención (Virtual, Telefónico y Presencial).

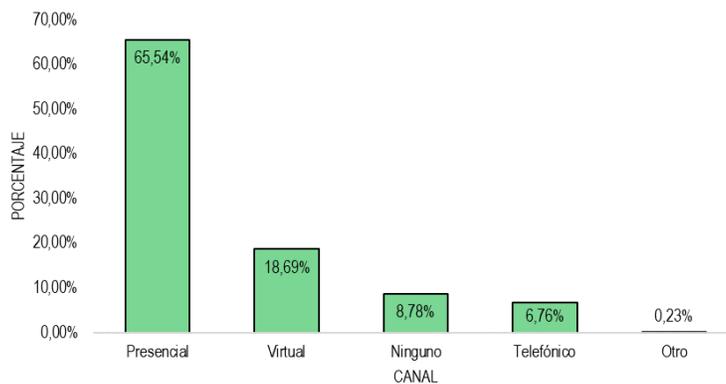


CANALES DE ATENCIÓN



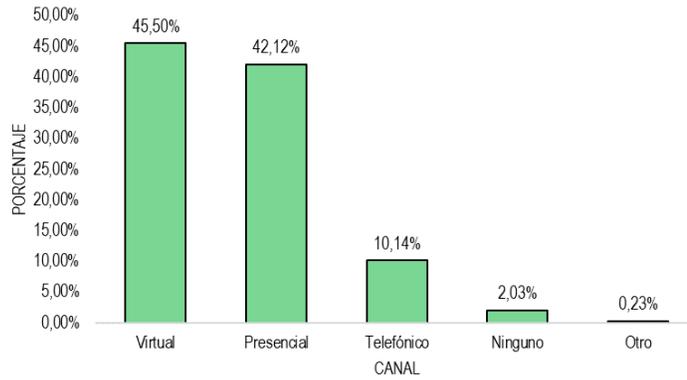
- **¿Cuál canal de atención es el que usted más utiliza en la alcaldía?:** El canal que más utilizan los usuarios en la alcaldía, es el canal presencial (65.54%).

CÚAL CANAL UTILIZA MÁS



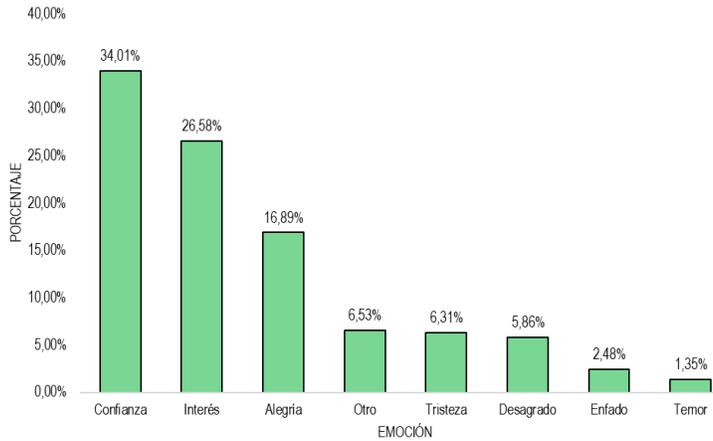
- **¿Cuál canal de atención es el que más le gustaría utilizar?:** En contraste con el canal que más utilizan los usuarios, que es el canal presencial, los usuarios les gustaría utilizar en mayor medida el canal virtual (45.50%) aunque sin dejar de lado el canal presencial (42.12%).

CUÁL CANAL ES EL QUE MÁS LE GUSTARÍA UTILIZAR



- **Emoción que genera:** Confianza (34.01%) e Interés (26.58%) son las emociones que más genera las entidades a nivel municipal.

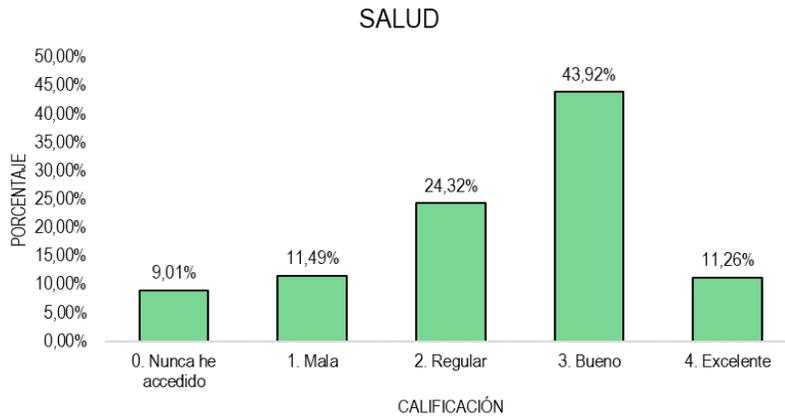
EMOCIÓN QUE GENERA



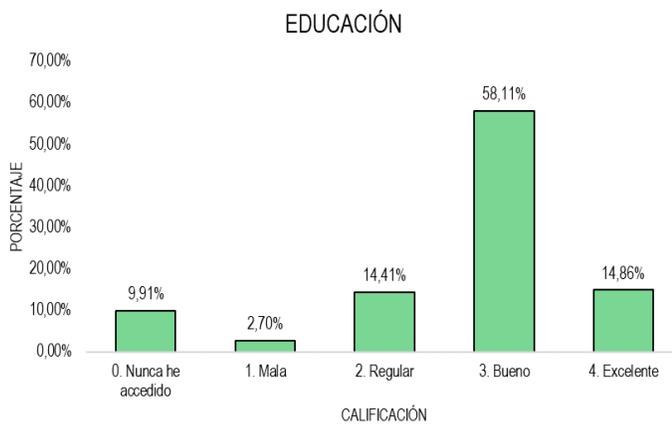
4. Calidad de atención al usuario por sectores



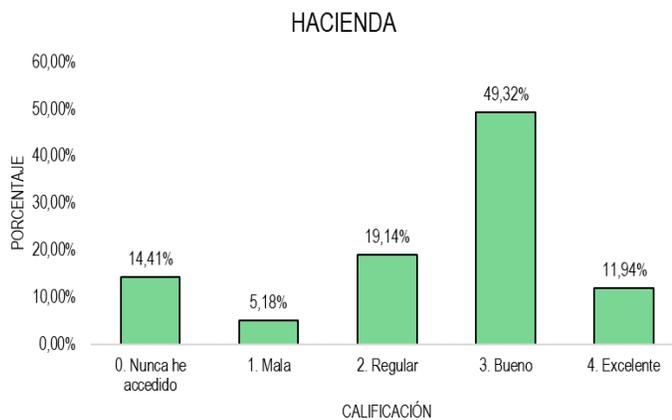
• **SALUD**



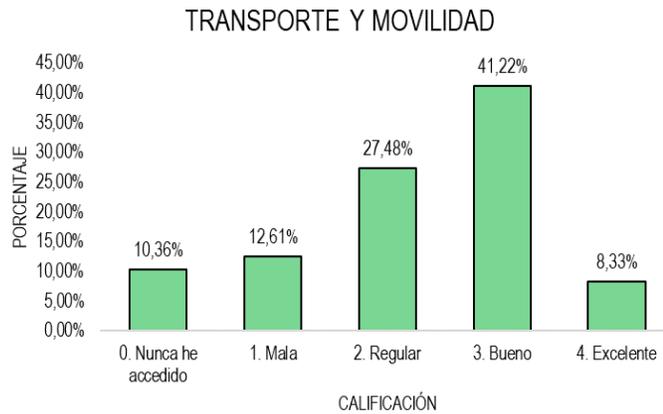
• **EDUCACIÓN**



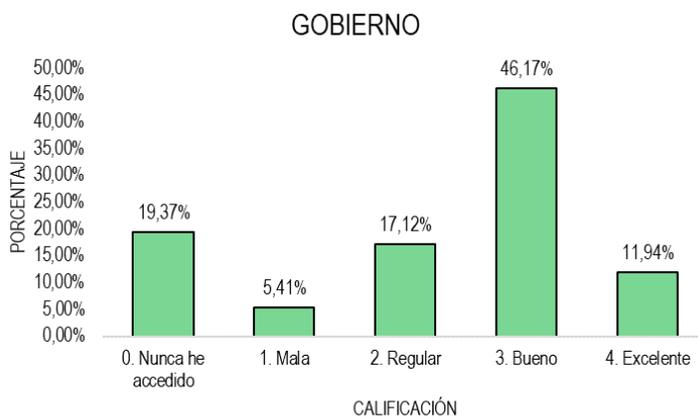
• **HACIENDA**



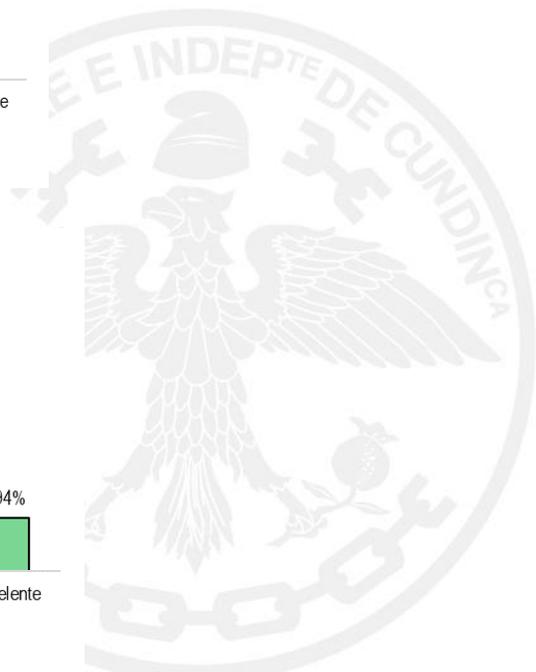
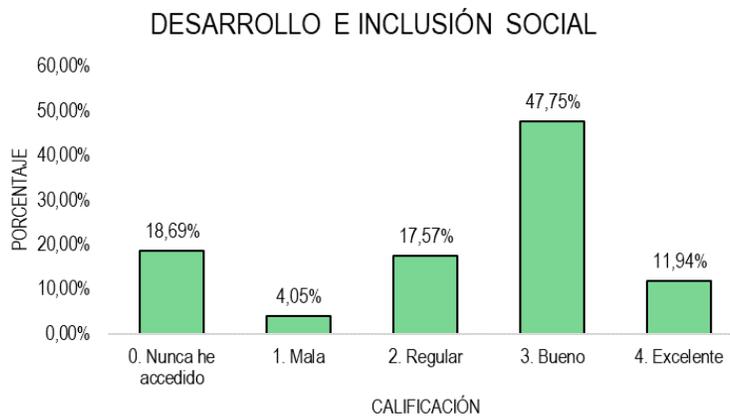
• **TRANSPORTE Y MOVILIDAD**



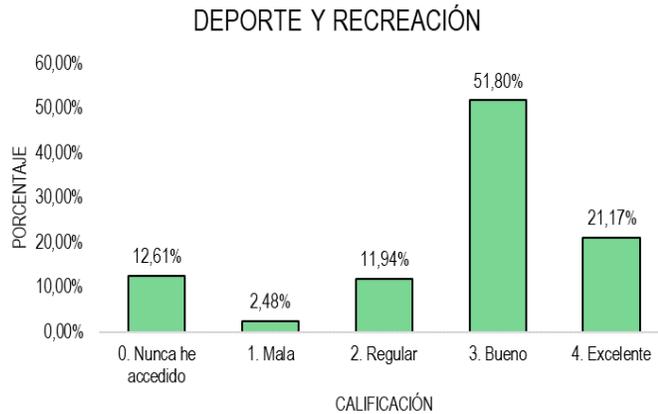
• **GOBIERNO**



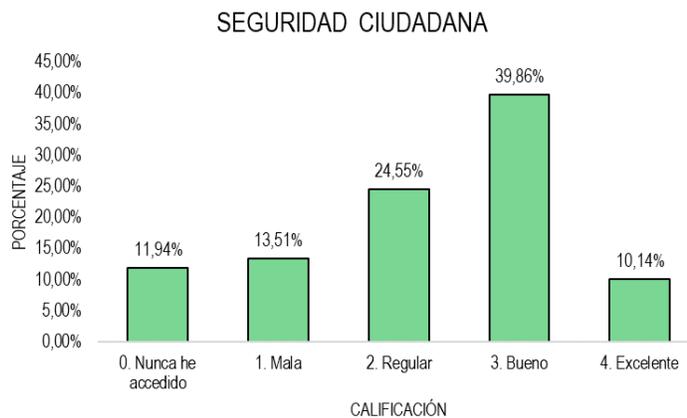
• **DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL**



• **DEPORTE Y RECREACIÓN**



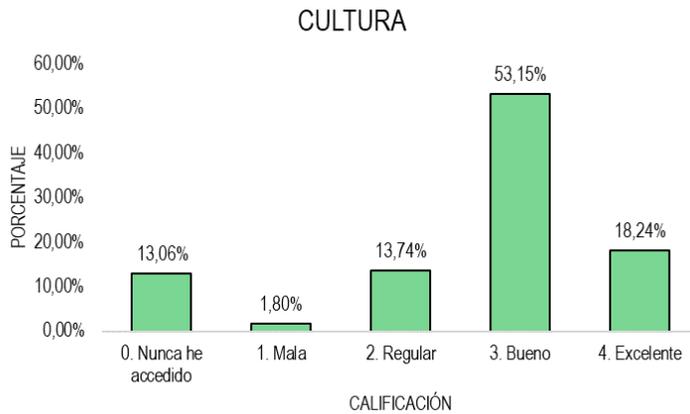
• **SEGURIDAD CIUDADANA**



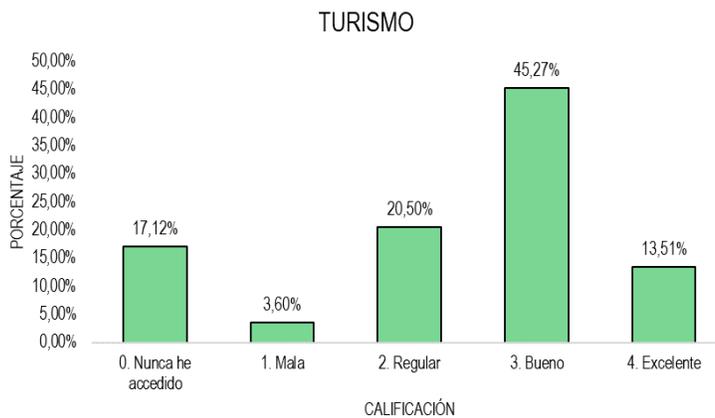
• **GESTIÓN DEL RIESGO**



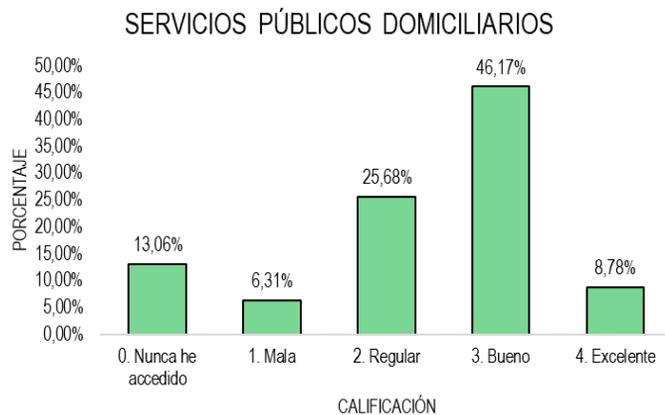
• **CULTURA**



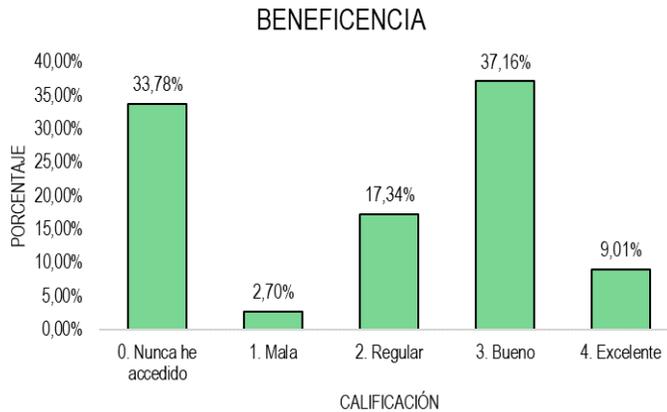
• **TURISMO**



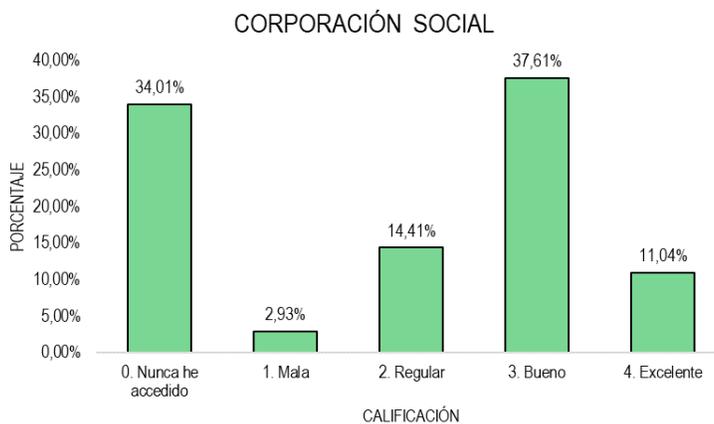
• **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**



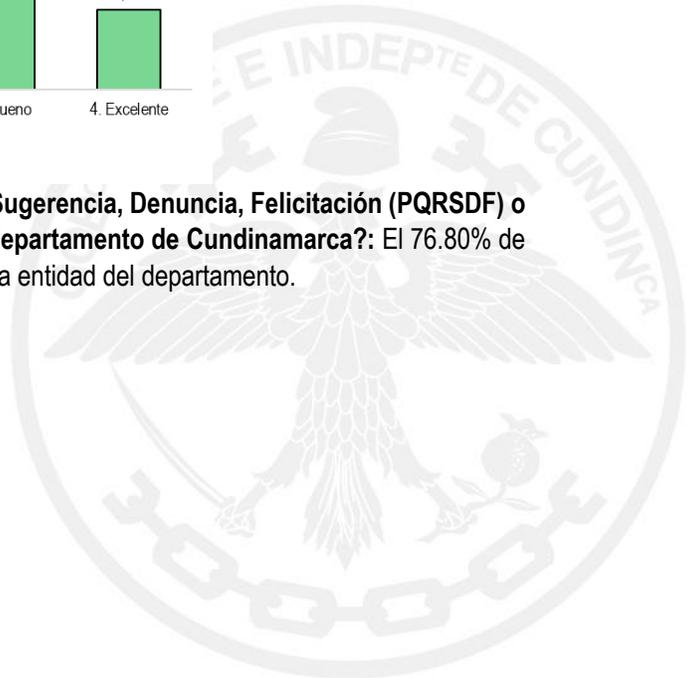
- BENEFICENCIA**



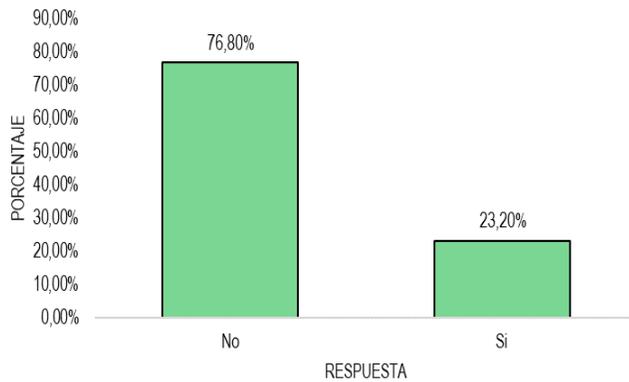
- CORPORACIÓN SOCIAL**



- ¿Ha radicado alguna Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación (PQRSDF) o solicitud de información en alguna entidad del departamento de Cundinamarca? El 76.80% de los usuarios nunca han radicado PQRSDF en alguna entidad del departamento.

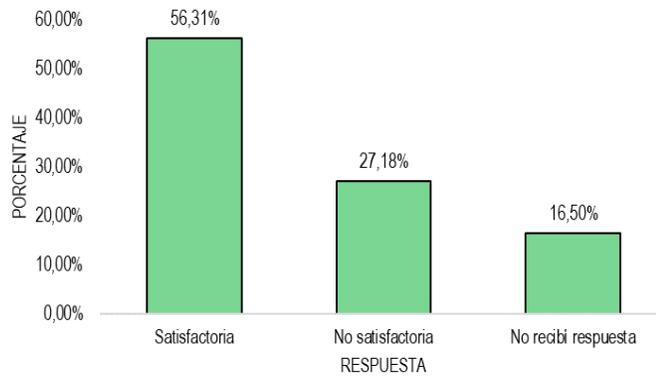


HA RADICADO ALGUNA PQR/SDF

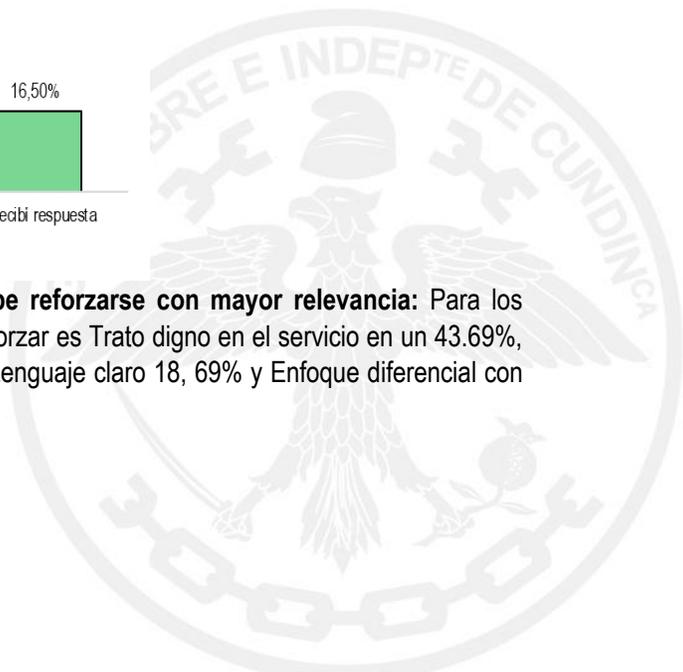


- **De acuerdo a la pregunta anterior la respuesta a su solicitud obtenida fue:** El 56.31% de los usuarios que sí radicaron alguna PQR/SDF recibieron una respuesta satisfactoria; pero es de alertar que el 16.5% no recibieron respuesta.

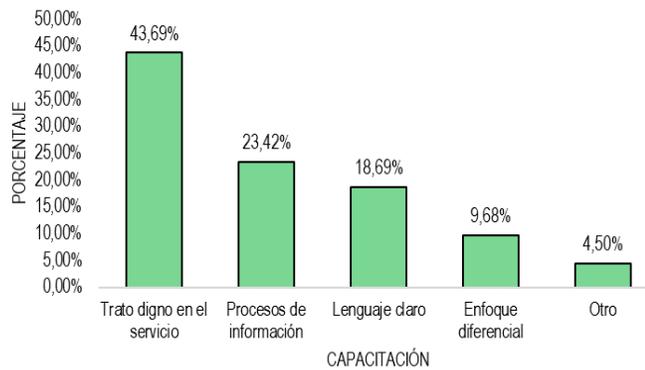
LA RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE



- **Capacitación a funcionarios que considera debe reforzarse con mayor relevancia:** Para los usuarios la capacitación con mayor relevancia a reforzar es Trato digno en el servicio en un 43.69%, seguido de Procesos de información con 23,69%, Lenguaje claro 18,69% y Enfoque diferencial con 9,68%.



CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS



- Criterios de atención al usuario según percepción de los usuarios:** De acuerdo con la calificación promedio de los encuestados a los diferentes criterios de atención al usuario, los tres que consideran de mayor importancia, son: capacitación a funcionarios, capacitación a usuarios y/o ciudadanía y comunicación entre entidades.

Lugar de importancia según percepción	Criterio
1	[Capacitación a funcionarios]
2	[Capacitación a usuarios y/o ciudadanía]
3	[Comunicación entre entidades]
4	[Lenguaje claro]
5	[Racionalización de Trámites (Simplicidad en gestión de trámites)]
6	[Fortalecimiento de canales de atención]
7	[Fortalecimiento en el uso y acceso a tecnologías de información y comunicación]
8	[Seguimiento al trámite o solicitud]
9	[Cultura ciudadana]
10	[Arreglos locativos]

Análisis

Caracterización

Dentro de la caracterización, se identifica que hubo una mayor proporción de mujeres que participaron en la encuesta (61,71%), lo que infiere un mayor interés por los diversos temas relacionados con la atención al usuario. Por otro lado, en cuanto a los rangos etarios se evidencia que la mayor participación se encuentra entre el rango de 29 a 59 años de edad y disminuye considerablemente en la población más joven, 13 a 17 años y en la población de personas mayores de 60 años (8,56%).

Aunque Cundinamarca tiene un alto porcentaje de población "rural", la población urbana tuvo una mayor participación en el desarrollo de la encuesta. En cuanto al estrato socioeconómico, quienes

tuvieron una mayor participación en el diligenciamiento de la encuesta fueron personas pertenecientes a los estratos dos y tres, 47,75 % y 33,11% respectivamente.

Como se menciona previamente, se destaca que, aunque el 87,61% de la población encuestada no pertenece a ningún grupo poblacional, el 11,5 % si pertenece a algún grupo enmarcado dentro del enfoque diferencial (LGBTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, afrodescendientes, mestizos), siendo en su mayoría población mestiza, afrodescendiente y víctimas del conflicto armado. Así mismo, dentro de la población con discapacidad se destacó puntualmente la discapacidad física y discapacidad visual con la participación del 0,91%.

En cuanto a población con necesidades particulares, el 89,64% de la población encuestada no presenta ninguna necesidad particular y el 10,37% registra pertenecer a esta población específica (personas con enfermedades sistémicas, personas de talla baja, madre gestante o lactante, personas cuidadoras, personas de talla gruesa, personas mayores u otro).

Lo anterior, permite concluir la importancia de tener en cuenta el enfoque diferencial dentro del proceso de formulación de la Política Pública de Atención al Usuario, ya que, al menos el 10% de los encuestados expone tener alguna necesidad particular que debe ser incluida y tenida en cuenta.

Con respecto al nivel académico, la gran mayoría de la población encuestada menciona estar en un nivel académico profesional (25%), seguido de básica secundaria con un (19,82%) y un nivel técnico con un 19,14%. En menor cantidad se encuentran niveles académicos especializados, de maestrías, básica primaria y básica media. El menor porcentaje es el de la población desescolarizada con un 0,45%.

En la actividad económica de la población, ésta en su mayoría menciona ser empleada, independiente y contratista (81,08%). Otras actividades económicas mencionadas en menor medida son: estudiante, pensionado, desempleado, persona responsable de las labores el hogar y otro.

Para finalizar la caracterización, se identificó que la gran mayoría no pertenece a un grupo de participación dentro de su comunidad (54,95%). Aunque por otro lado, se destaca que el 27,03% manifiesta ser servidor público y el 18,03% equivale a población perteneciente a alguna organización o junta de población organizada en torno a la participación y construcción de comunidad en sus territorios.

Nota: Cabe aclarar que la muestra poblacional aquí representada fue seleccionada por muestreo no probabilístico por conveniencia. Así mismo, esta encuesta se aplicó en su mayoría de manera virtual, aunque en algunos de los casos hubo un apoyo (persona) para su diligenciamiento en algunos municipios del departamento.

Percepción Departamental

A nivel departamental, para la mayoría de los encuestados la calificación sobre la percepción de atención al usuario es positiva teniendo en cuenta que el 46.62% (207) la califican como buena y el 20.95% (93) excelente. Sin embargo existen muchos usuarios que nunca han accedido a la oferta institucional, lo que expone una dificultad en el acceso y conocimiento de la misma, que implica un reto en la promoción, difusión y acceso a los servicios ofertados por la Gobernación de Cundinamarca; en este sentido uno de los aspectos que pueden llegar a incidir en esta calificación es el lenguaje utilizado por los servidores, en razón a que el 70.95% (315) consideran que el lenguaje es claro y sencillo de comprender; aunque para los 30 usuarios que contestaron NO, la principal razón recae en la actitud de los servidores públicos. Se destaca que las emociones que genera la Gobernación de Cundinamarca son positivas, como confianza, interés y alegría.

Percepción Municipal

A nivel municipal se destaca que la mayoría de usuarios si han accedido alguna vez a algún servicio de entidades municipales, apenas el 6.76% (30) nunca lo han hecho, pero en un porcentaje considerable perciben la atención al usuario como regular, con un 15.77% (70); sin embargo en su mayoría la percepción es positiva. De la misma manera que a nivel departamental, los 30 usuarios que consideran que el lenguaje utilizado por los servidores NO es claro, manifiestan como principal razón la actitud de los servidores públicos, aunque es de alertar también que 11 usuarios consideran que existe un desconocimiento en los requerimientos, lo que implica un componente técnico. Uno de los factores claves como lo es la infraestructura de las entidades, a nivel municipal, es considerado regular, ya que el 24.10% (107) usuarios así lo estiman, en contraste con las instalaciones departamentales.

En cuanto a canales de atención, en la actualidad existe una preferencia por el uso de los canales presenciales; así lo demuestra que el 65.54% (291) lo utilizan en mayor medida y apenas el 18.69% (83) utilizan el canal virtual. Sin embargo en la preferencia y que canal les gustaría utilizar más, los encuestados preferirían el canal virtual en comparación con los demás canales, con un 45.5% (202) de usuarios.

El número de usuarios que alguna vez ha radicado una PQRSDF en alguna entidad del departamento es muy bajo, apenas el 23.2 % (103) usuarios lo han hecho; más de $\frac{3}{4}$ de los usuarios nunca se ha relacionado con la institucionalidad departamental activando este mecanismo; aunque de esos 103 usuarios el 56.31% recibió una respuesta satisfactoria, y de alertar que el 16.5% nunca recibió respuesta; esto supone una dificultad en cuando a que se ve vulnerado uno de los derechos fundamentales de los ciudadano, como lo es el derecho de petición. En relación con la percepción que tienen los usuarios de la actitud de los servidores públicos, el 43.69% consideran que la capacitación a funcionarios con mayor relevancia debería ser en el Trato digno en el servicio. Por último los tres criterios de atención al usuario que se considera con mayor relevancia son, en su orden: capacitación a funcionarios, capacitación a usuarios y comunicación entre entidades; estas dos últimas suponen un reto en relación, primero, al rol fundamental que deben tener los ciudadanos/usuarios como parte

activa de las decisiones y esferas públicas y segundo, la red e interoperabilidad que se insta a generar entre las entidades de los diferentes órdenes para atender a las necesidades de información de los usuarios.

Proyectó: Equipo PPAU

Aprobó: Javier Quintero Líder PPAU

