



ALGOAP S.A.S

ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

(2015)

ALGOAP S.A.S

Nit. 900.336.372-2
Bogotá D.C. - Calle 20D No. 96c - 44
gerencia@algoapsas.com
PBX: 571 - 5471951



INTRODUCCIÓN

La atención al usuario es el principal deber del Estado y sus dependencias, dado que a través del mencionado proceso se resuelven las demandas de la población civil; ya sea de carácter individual o colectivo.

Siguiendo dichos lineamientos, la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** se compromete en el mejoramiento continuo de sus procesos, mediante políticas internas, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.

En cuanto a dicha atención al usuario, se dispuso por parte de la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**, a través de la contratación de nuestra firma **ALGOAP S.A.S.**, el desarrollo de una investigación cualitativa, con dos momentos, es decir dos espacios para indagar a los usuarios, respecto de sus concepciones con relación al servicio que a la fecha presta la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**, en cada momento se aplicaron **TRESCIENTAS (300) ENCUESTAS**, para un total de **SEISCIENTAS (600) ENCUESTAS**.

Se dispuso como parámetros de confianza y error, los siguientes porcentajes, a saber:

- **INTÉRVALO DE CONFIANZA:** 95%
- **MARGEN DE ERROR:** 5%.

Es relevante aclarar que el motivo de haber escogido dos momentos, era conocer si las dependencias evaluadas mejorarían y/o empeorarían, luego de socializados los resultados del primer momento.

Una vez materializadas las etapas dispuestas dentro del cronograma de nuestra investigación, a materia de anticipo, podemos manifestar que los resultados, aunque disminuyeron, para el segundo momento, siguen siendo **EXCELENTES**, en aspectos tales como:

- **PRESENTACIÓN PERSONAL, RESPETO Y ACTITUD DE ATENCIÓN PRESTADA POR EL FUNCIONARIO.**
- **FACILIDAD Y CLARIDAD DEL FUNCIONARIO PARA TRANSMITIR SUS CONOCIMIENTOS,**
- **EL FUNCIONARIO DISPUSO DEL TIEMPO NECESARIO PARA ATENDER LA CONSULTA, SATISFACCIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE LA RESPUESTA.**

Debiendose generar planes de mejoramiento sin lugar a dudas en aspectos, tales como:

- **RECURSOS FISICOS**
- **TIEMPO DE ESPERA**

Dado que en estos aspectos coinciden las respuestas y los porcentajes, específicamente en la existencia de falencias que a continuación desarrollaremos.



Igualmente antes de iniciar el desarrollo y explicación de los resultados, consideramos pertinente aclarar que por parte de la administración y esta firma consultora, se materializaron las medidas preventivas, en aras de que el contexto histórico en el que se materializó el segundo momento de la investigación, específicamente posterior a la contienda electoral municipal y departamental, no afectara la recolección de la información.

Mas sin embargo cabe manifestar que la recolección de la información, en algunos caso fue realmente complicada, porque algunos entrevistados se rehusaban a dar concepto alguno, es por esto que en ciertas variables, contrario al primer momento de aplicación de los instrumentos, se evidencia opciones sin respuesta. Dichas opciones, corresponden a la opción de respuesta (NS/ NR), lo cual significa "no sabe, o no responde".

La metodología dispuesta tanto para el primer como el segundo momento implicaba la recolección de información, a través del estudio de las siguientes variables:

PRIMERO - ASPECTOS DEL FUNCIONARIO: *En la presente variable, se estudiaron los siguientes aspectos de los funcionarios públicos, a saber:*

- a) Presentación Personal*
- b) Respeto*
- c) Actitud*
- d) Amabilidad*
- e) La voz y lenguaje.*

Estas opciones fueron calificadas por los usuarios, a través de un método cualitativo, con las opciones de 1 a 5, representando la primera opción (1) , el grado de satisfacción más bajo y la última opción (5), el mayor grado de satisfacción.

SEGUNDO - SERVICIO RECIBIDO: *En la presente variable, se estudiaron los siguientes aspectos del servicio recibido, a saber:*

- a) ¿El funcionario lo interrumpía a usted mientras hablaba?*
- b) ¿El funcionario entendió su problema?*
- c) ¿El funcionario se ausentó de su puesto mientras lo atendía?*
- d) ¿El funcionario utilizó un lenguaje respetuoso, claro y sencillo?*
- e) ¿El funcionario le exigió pagos, regalos o dadas?*

*Estas opciones fueron calificadas por los usuarios, a través de un método cualitativo, específicamente con las opciones **SI** o **NO**.*



TERCERO – SATISFACCIÓN: En la presente variable, se estudió la satisfacción del servicio recibido, en los siguientes aspectos:

- a) Trato, actitud, cortesía de la atención que recibió el usuario por parte de los servidores públicos.
- b) Dominio del tema y capacitación del funcionario público.
- c) Respuesta recibida, respecto a si resolvió su solicitud.

Estas opciones fueron calificadas, a través de un método cualitativo, específicamente con las siguientes opciones:

- a) Satisfecho.
- b) Medianamente Satisfecho.
- c) Insatisfecho.

CUARTO - RECURSOS FISICOS: En la presente variable, se estudiaron los recursos físicos con que cuenta la entidad, para la prestación del servicio, calificadas, a través de un método cualitativo, con las opciones de 1 a 5, representando la primera opción (1) , el grado de satisfacción más bajo y la última opción (5) el grado mas alto de satisfacción, las variables a analizar son:

- a) Ventilación
- b) Iluminación
- c) Aseo
- d) Ruido
- e) Tamaño (Comodidad): Se evaluó el mobiliario con que cuentan las dependencias para esperar la atención del funcionario y la existencia o no del personal de recepción en cada oficina.
- f) Facilidad para el acceso: Esta opción fue evaluada bajo el sentido de la facilidad para ubicar la oficina y luego de ubicada la oficina si era fácil el acceso a esta (Tarjeta de Proximidad)

QUINTO - TIEMPO DE ESPERA: En la presente variable, se estudiaron los tiempos de espera en los trámites realizados por los entrevistados, a saber:

- a) Menos de 10 minutos
- b) Entre 10 y 20 minutos
- c) Más de 20 minutos



Tal como se evidencia de la anterior relación de aspectos evaluados y su forma de calificación por parte de los entrevistados, se evidencia claramente la disposición de métodos eminentemente cualitativos, a saber:

- a) “Calificación por los usuarios, a través de un método cualitativo, con las opciones de 1 a 5, representando la primera opción (1) , el grado de satisfacción más bajo y la última opción (5), el mayor grado de satisfacción”.
- b) “Calificación por los usuarios, a través de un método cualitativo, específicamente con las opciones **SI** o **NO**”.
- c) “Calificación por los usuarios, a través de un método cualitativo, específicamente con las siguientes opciones:
 - a) Satisfecho.
 - b) Medianamente Satisfecho.
 - c) Insatisfecho.”

Lo que genera el deber por parte de esta firma consultara de trasladar dichos aspectos cualitativos a condiciones cuantitativas, ejercicio materializado tanto en el primer momento como en el segundo momento de intervención, permitiéndonos así cruzar la información, y conocer que dependencias:

- a) Subieron
- b) Bajaron
- c) Se mantuvieron estables.

Todo con el fin de conocer sistemáticamente el Estado y el progreso en cuanto a la atención estatal al usuario, pero, con el interés, de planificar y ejecutar acciones conjuntas para su mejoramiento a futuro.



ANALISIS DE VARIACIONES

Dada la metodología concertada, previamente explicada, el proceso investigativo, constaba de dos fases para recoger la información, a saber:

a) **PRIMERA FASE DE RECOLECCIÓN:** Agosto 2015

b) **SEGUNDA FASE DE RECOLECCIÓN:** Noviembre 2015

Tal como lo hemos aclarado a lo largo del prefacio, de este informe final, se cruzó la información de los resultados de las dependencias, de dichas fases, con el fin de determinar que oficinas y/o dependencias, subieron, bajaron y/o se mantuvieron estables, lo anterior en los siguientes términos:



ASPECTOS DEL FUNCIONARIO

ASPECTOS DEL FUNCIONARIO: En la presente variable, se estudiaron los siguientes aspectos de los funcionarios públicos, a saber:

- a) Presentación Personal
- b) Respeto
- c) Actitud
- d) Amabilidad
- e) La voz y lenguaje.

Estas opciones fueron calificadas por los usuarios, a través de un método cualitativo, con las opciones de 1 a 5, representando la primera opción (1) , el grado de satisfacción más bajo y la última opción (5), el mayor grado de satisfacción.

Tabla 1.

DEPENDENCIA	PRESENTACIÓN PERSONAL (SEGUNDO MOMENTO)	PRESENTACIÓN PERSONAL (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA PRIVADA	100%	84%	16%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	98%	84%	14%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	88%	12%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	92%	8%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	84%	79%	6%
SECRETARÍA GENERAL	84%	79%	5%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	100%	95%	5%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	100%	96%	4%
SECRETARÍA DE HACIENDA	84%	82%	2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	96%	95%	1%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	84%	84%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	88%	88%	0%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	92%	92%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	89%	93%	-5%
SECRETARÍA DE SALUD	89%	97%	-8%
SECRETARÍA DE TICS	91%	100%	-9%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	90%	100%	-10%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	88%	100%	-12%
SECRETARÍA JURÍDICA	88%	100%	-12%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	81%	99%	-17%



Esta opción se evaluó con el fin de calificar la presentación del funcionario que lo atendió directamente, no a otras personas y/o servicios tercerizados, como vigilantes y/o aseadoras.

A partir de la tabla 1 se observa que:

- a) De las dependencias calificadas por los usuarios en la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**, únicamente cumplen satisfactoriamente, las dependencias de: Medio Ambiente, Minas y Energía, Secretaría Privada, Cooperación, Integración Regional, y Agricultura.
- b) El resto de dependencias se encuentran por encima del 80% en cuanto a la presentación personal de los funcionarios, lo que da a concluir que el aspecto del funcionario generalmente es eficiente, dado precisamente el resultado porcentual igual o superior al 80%, en todas las dependencias calificadas.
- c) Con respecto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría de Agricultura, Educación, y la Secretaría Privada.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA PRIVADA	100%	84%	16%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	81%	99%	-17%

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones.

A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Para contextualizar, en el caso de la **SECRETARIA DE TRANSPORTE**, el segundo momento de recolección de información se materializó en el **SIETT** de la **GOBERNACIÓN**.



Tabla 2.

DEPENDENCIA	RESPECTO (SEGUNDO MOMENTO)	RESPECTO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	95%	68%	27%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	96%	79%	17%
SECRETARÍA PRIVADA	96%	84%	12%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	88%	12%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	100%	92%	8%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	80%	77%	3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	82%	80%	2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	95%	95%	0%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	88%	92%	-4%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	80%	84%	-4%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	95%	100%	-5%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	92%	100%	-8%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	92%	100%	-8%
SECRETARÍA DE TICS	89%	99%	-9%
SECRETARÍA DE SALUD	85%	97%	-12%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	83%	95%	-12%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	84%	99%	-15%
SECRETARÍA GENERAL	84%	100%	-16%
SECRETARÍA JURÍDICA	84%	100%	-16%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	83%	100%	-17%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	80%	99%	-19%

Esta opción se evaluó para saber la calificación de la cordialidad y respeto del funcionario que lo atendió directamente.

A partir de la tabla 2 se observa que:

- De las dependencias calificadas por los usuarios en la Gobernación de Cundinamarca, únicamente cumplen totalmente, las dependencias de: Medio Ambiente, y Agricultura, ambas calificadas con el 100%, en este aspecto.
- Es importante destacar la excelencia de la Secretaría de Educación, y la Secretaría Privada, ya que ambas fueron calificadas con el 96 %.
- El resto de dependencias de la institución se encuentran mayores o iguales del 80% en cuanto al respeto de los funcionarios, se concluye que el aspecto del funcionario generalmente es eficiente en todas las dependencias calificadas, dado precisamente el resultado igual o superior al 80%.



- d) Con respecto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría de Agricultura, Privada, Educación, y la Secretaría de Integración Regional.
- e) También existen variaciones menos favorables como la Secretaría de Transporte, Cooperación, General, Jurídica, Minas y Energía, Planeación, y Salud.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	95%	68%	27%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	80%	99%	-19%

Nuevamente vemos que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa fue la SECRETARÍA DE TRANSPORTE, perdiendo en el segundo momento un 19%, con relación al primer momento.

Igualmente se ve como LA SECRETARÍA GENERAL, pierde en el segundo momento un 16%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones.

A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Para contextualizar, en el caso de la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, el segundo momento de recolección de información se materializó en el **SIETT** de la **GOBERNACIÓN**.

Para contextualizar, en el caso de la **SECRETARÍA GENERAL**, el segundo momento de recolección de información se materializó en las oficinas de **ATENCIÓN AL CIUDADANO, VENTANILLA Y ARCHIVO** de la **GOBERNACIÓN**.



Tabla 3.

DEPENDENCIA	ACTITUD (SEGUNDO MOMENTO)	ACTITUD (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	80%	20%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	96%	78%	19%
SECRETARÍA PRIVADA	100%	84%	16%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	84%	16%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	100%	91%	9%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	88%	73%	15%
SECRETARÍA DE HACIENDA	83%	80%	3%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	93%	95%	-1%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	92%	88%	4%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	80%	92%	-12%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	85%	100%	-15%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	92%	100%	-8%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	88%	92%	-4%
SECRETARÍA DE TICS	91%	97%	-7%
SECRETARÍA DE SALUD	81%	94%	-13%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	87%	93%	-6%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	88%	97%	-9%
SECRETARÍA GENERAL	83%	93%	-11%
SECRETARÍA JURÍDICA	88%	100%	-12%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	81%	100%	-19%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	80%	99%	-19%

Esta opción fue desarrollada bajo el sentido de calificar la actitud de servicio del funcionario que lo atendió directamente.

En la tabla 3 se observa que:

- De las dependencias calificadas por los usuarios en la Gobernación de Cundinamarca, únicamente cumplen al 100%, las dependencias de: Medio Ambiente, Secretaría Privada, Integración Regional, y Agricultura.
- Es importante destacar la excelencia de la Secretaría de Educación, con el 96 %.
- El resto de dependencias de la institución se encuentran mayores o iguales del 80% en cuanto a la actitud del funcionario, se concluye que este aspecto es eficiente en todas las dependencias calificadas, dado precisamente el alto porcentaje, es decir igual o superior al 80%.



- d) Con respecto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría de Desarrollo, Agricultura, Privada, Educación, y la Secretaría de Integración Regional.
- e) También existen variaciones menos favorables como la Secretaría de Transporte, Cooperación, Ciencia y Tecnología, Salud, Jurídica, Competitividad, y General.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	80%	20%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	80%	99%	-19%

Nuevamente vemos que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, perdiendo en el segundo momento un 19%, con relación al primer momento.

Igualmente se evidencia que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones.

A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.



Tabla 4.

DEPENDENCIA	AMABILIDAD (SEGUNDO MOMENTO)	AMABILIDAD (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	95%	68%	27%
SECRETARÍA PRIVADA	96%	84%	12%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	84%	77%	7%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	97%	92%	5%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	86%	81%	4%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	96%	4%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	80%	76%	4%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	97%	95%	3%
SECRETARÍA DE HACIENDA	80%	80%	0%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	88%	92%	-4%
SECRETARÍA DE TICS	92%	97%	-5%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	93%	100%	-7%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	92%	100%	-8%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	92%	100%	-8%
SECRETARÍA JURÍDICA	88%	100%	-12%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	87%	99%	-12%
SECRETARÍA DE SALUD	85%	97%	-12%
SECRETARÍA GENERAL	84%	99%	-15%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	83%	100%	-17%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	79%	96%	-17%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	77%	100%	-23%

Mediante la pregunta, se busca conocer la calidad humana, específicamente la amabilidad del funcionario que atiende directamente al usuario.

En la tabla 4 se observa que:

- Solo la Secretaría de Agricultura es la única calificada con 100 %.
- Las dependencias de: Gobierno, Medio Ambiente, y Secretaría Privada, son las únicas que superan el 95 % de calificación por parte de los usuarios.
- Las dependencias cuyos usuarios calificaron la amabilidad de los funcionarios inferior al 80% son: la Secretaría de Planeación, y la de Transporte, las cuales necesitan ejecutar acciones inmediatas para mejorar dado a que se encuentran entre las más visitadas.
- Con respecto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría Privada, y la Secretaría de Integración Regional.



- e) También existen variaciones menos favorables como la Secretaría de Transporte, Planeación, Cooperación, General, Salud, Minas y Energía, y Jurídica.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	95%	68%	27%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	77%	100%	-23%

Nuevamente vemos que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, perdiendo en el segundo momento un 23%, con relación al primer momento.

Igualmente se evidencia que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL**, ganando en el segundo momento un 27%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones.

A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

El caso de la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, es realmente preocupante, dada la tendencia a perder puntos porcentuales en estos aspectos, precisamente al intervenir las oficinas donde efectivamente se atiende al usuario.



Tabla 5.

DEPENDENCIA	VOZ Y LENGUAJE (SEGUNDO MOMENTO)	VOZ Y LENGUAJE (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	76%	24%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	95%	80%	15%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	80%	68%	12%
SECRETARÍA PRIVADA	96%	84%	12%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	84%	75%	9%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	92%	8%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	99%	92%	7%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	96%	92%	4%
SECRETARÍA DE HACIENDA	80%	81%	-1%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	92%	95%	-3%
SECRETARÍA JURÍDICA	92%	96%	-4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	87%	92%	-5%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	89%	97%	-8%
SECRETARÍA DE TICS	92%	100%	-8%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	92%	100%	-8%
SECRETARÍA DE SALUD	85%	95%	-9%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	90%	100%	-10%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	88%	100%	-12%
SECRETARÍA GENERAL	80%	95%	-15%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	83%	100%	-17%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	80%	99%	-19%

Mediante la pregunta, se busca conocer el tono de voz y la claridad del lenguaje del funcionario que atendió directamente al usuario.

En la tabla 5 se observa que:

- La Secretaría de Integración Regional, y la de Agricultura son calificadas con el 100 %.
- Las dependencias de: Secretaría Privada, Medio Ambiente, y Función Pública, son las únicas que superan el 95 % de calificación por parte de los usuarios.
- El resto de dependencias de la institución se encuentran mayores o iguales del 80%.
- Con respecto a la voz y al lenguaje del servidor público, se concluye que generalmente es eficiente en todas las dependencias calificadas, dado que no se encuentran porcentajes negativos.
- En cuanto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría Privada, Competitividad, Educación, y la Secretaría de Integración Regional.



- f) También existen variaciones menos favorables como la Secretaría de Transporte, Cooperación, General, La Unidad Especial de Vivienda Salud, Minas y Energía, y Jurídica, y la Secretaría de Ciencia y Tecnología.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	76%	24%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	80%	99%	-19%

Nuevamente vemos que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, perdiendo en el segundo momento un 19%, con relación al primer momento.

Igualmente se evidencia que la oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones.

A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.



ALGOAP S.A.S

*En este momento, acorde a los datos arrojados, y con base a la teoría de análisis de extremos, se puede fijar una tendencia, específicamente que una de las oficinas con mejor atención al usuario, respecto de los **ASPECTOS DEL FUNCIONARIO**, es:*

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL

*En este momento, acorde a los datos arrojados, y con base a la teoría de análisis de extremos, se puede fijar una tendencia, específicamente que una de las oficinas con peorr atención al usuario, respecto de los **ASPECTOS DEL FUNCIONARIO**, es:*

SECRETARÍA DE TRANSPORTE.

ALGOAP S.A.S

Nit. 900.336.372-2
Bogotá D.C. - Calle 20D No. 96c - 44
gerencia@algoapsas.com
PBX: 571 - 5471951



SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO RECIBIDO: En la presente variable, se estudiaron los siguientes aspectos del servicio recibido, a saber:

- a) ¿El funcionario lo interrumpía a usted mientras hablaba?
- b) ¿El funcionario entendió su problema?
- c) ¿El funcionario se ausentó de su puesto mientras lo atendía?
- d) ¿El funcionario utilizó un lenguaje respetuoso, claro y sencillo?
- e) ¿El funcionario le exigió pagos, regalos o dadas?

Estas opciones fueron calificadas por los usuarios, a través de un método cualitativo, específicamente con las opciones **SI** o **NO**.

Tabla 6.

DEPENDENCIA	LO INTERUMPIO (SEGUNDO MOMENTO)	LO INTERUMPIO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	80%	20%
SECRETARIA DE DESARROLLO	100%	93%	7%
SECRETARIA DE COOPERACION	100%	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	100%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE MINAS	93%	93%	0%
SECRETARIA JURIDICA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	100%	100%	0%
SECRETARIA DE FUNCION PÚBLICA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	93%	93%	0%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	100%	100%	0%
SECRETARIA PRIVADA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	100%	100%	0%
SECRETARIA DE SALUD	95%	98%	-3%
SECRETARIA DE EDUCACION	91%	97%	-6%
SECRETARIA DE TRANSPORTE	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE TICS	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE PLANEACION	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE HACIENDA	90%	100%	-10%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	60%	100%	-40%



Esta opción fue evaluada bajo el sentido de que se le daba la posibilidad al usuario de exponer con libertad su consulta o no.

Con respecto a la interrupción del funcionario público mientras el usuario habla, la tabla 6 a nivel general muestra eficiencia en ese aspecto dado a que:

- a) Doce dependencias se mantienen al 100% de calificación dada por los usuarios.
- b) En cuanto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría de Competitividad, también existen variaciones menos favorables como la Secretaría de Hacienda, La Unidad Especial de Contratación, y la Secretaría de Ciencia y Tecnología.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	80%	20%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	60%	100%	-40%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA**, perdiendo en el segundo momento un 40%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.



Tabla 7.

DEPENDENCIA	ENTENDIO SU PROBLEMA (SEGUNDO MOMENTO)	ENTENDIO SU PROBLEMA (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	60%	40%
SECRETARIA DE GOBIERNO	100%	73%	27%
SECRETARIA DE FUNCION PÚBLICA	100%	80%	20%
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	100%	80%	20%
SECRETARIA DE SALUD	100%	93%	8%
SECRETARIA DE DESARROLLO	100%	93%	7%
SECRETARIA DE COOPERACION	100%	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	93%	93%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	100%	0%
SECRETARIA JURIDICA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	93%	93%	0%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	100%	100%	0%
SECRETARIA PRIVADA	100%	100%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	100%	100%	0%
SECRETARIA DE EDUCACION	89%	93%	-4%
SECRETARIA DE MINAS	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE TRANSPORTE	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE TICS	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE PLANEACION	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE HACIENDA	65%	90%	-25%
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	60%	100%	-40%

La pregunta se hizo con el fin de saber si el funcionario comprendía o no la consulta elevada.

Con respecto a si el funcionario entendió el problema del usuario, la tabla 7 a nivel general muestra:

- Doce dependencias cuentan con 100% de calificación, cabe resaltar que la Secretaría de Salud ocupó el primer lugar debido a que fue la dependencia con mayor cantidad de encuestados representando un 13% de la muestra.
- Es notable la deficiencia presentada por la Secretaría de Hacienda, y la Secretaría de Ciencia y Tecnología debido a que su calificación fue de 65%, y de 60% respectivamente, se deben tomar acciones inmediatas en ambas dependencias.
- En cuanto a las variaciones, cabe destacar el cambio positivo en la Secretaría de Competitividad, Gobierno, Función Pública, y la Secretaría de Integración Regional también existen variaciones menos favorables como la Secretaría de Hacienda, y la Secretaría de Ciencia y Tecnología.



DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	60%	40%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	60%	100%	-40%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA**, perdiendo en el segundo momento un 40%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD**, ganando en el segundo momento un 40%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

A parte de los resultados catastróficos de la **SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA** y de **LA SECRETARIA DE HACIENDA**, cabe resaltar que en términos generales, acorde a los resultados de las demás dependencias, **LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**, y específicamente su talento humano tiene la capacidad de entender las consultas relacionadas con su proceso y elevadas por parte de los usuarios internos y externos.



Tabla 8.

DEPENDENCIA	SE AUSENTO DEL PUESTO DE TRABAJO (SEGUNDO MOMENTO)	SE AUSENTO DEL PUESTO DE TRABAJO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	100%	80%	20%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	80%	20%
SECRETARIA DE DESARROLLO	100%	87%	13%
SECRETARIA DE HACIENDA	80%	70%	10%
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	100%	0%
SECRETARIA JURIDICA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE SALUD	95%	98%	-3%
SECRETARIA DE COOPERACION	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE TRANSPORTE	87%	100%	-13%
SECRETARIA DE EDUCACION	76%	93%	-17%
SECRETARIA DE FUNCION PÚBLICA	80%	100%	-20%
SECRETARIA GENERAL	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE AMBIENTE	80%	100%	-20%
SECRETARIA PRIVADA	80%	100%	-20%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE MINAS	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE PLANEACION	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE TICS	67%	100%	-33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	13%	100%	-87%

Esta opción se analizó con el fin de saber si el funcionario se ausentó o no del puesto, por razones distintas a la consulta del usuario, a mayor calificación, menos ausencias.

Con respecto a si el funcionario se ausentó del puesto de trabajo, la tabla 8 califica:

- Siete (7) dependencias con el 100%, entre ellas se encuentran: Cooperación, Integración Regional, Agricultura, la Unidad Especial de Vivienda, Jurídica, la Unidad Especial de Contratación, y la Secretaría de Competitividad.
- Se encuentra en alerta roja la Secretaría de Gobierno ya que tuvo un puntaje del 13% a favor, lo cual es notablemente bajo y se recomienda una mejora inmediata.
- Se evidencian falencias en la Secretaría de Educación, y la TIC'S, dado a que son inferiores al 80%.



- d) *Es notable la disminución del porcentaje con respecto al aumento de ausencias del puesto de trabajo dado a que 11 dependencias disminuyeron a 2 dígitos.*
- e) *Únicamente hubo un incremento de 2 dígitos en la Secretaría de Integración Regional, la Unidad Especial de Vivienda, la Secretaría de Desarrollo, y la Secretaría de Hacienda.*

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	100%	80%	20%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE GOBIERNO	13%	100%	-87%

*La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARIA DE GOBIERNO**, perdiendo en el segundo momento un 87%, con relación al primer momento.*

*La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.*

*Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.*

Si bien los resultados de LA SECRETARIA DE GOBIERNO, son exageradamente preocupantes, es necesario aclarar que dicho porcentaje se obtiene, a parte de las anteriores explicaciones, del gran flujo de trabajo que tienen los funcionarios al interior de esta dependencia.



Tabla 9.

DEPENDENCIA	UTILIZO LENGUAJE RESPETUOSO (SEGUNDO MOMENTO)	UTILIZO LENGUAJE RESPETUOSO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE GOBIERNO	93%	73%	20%
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	80%	20%
SECRETARIA DE FUNCION PÚBLICA	100%	80%	20%
SECRETARIA DE DESARROLLO	100%	87%	13%
SECRETARIA DE EDUCACION	94%	83%	11%
SECRETARIA GENERAL	100%	93%	7%
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	80%	80%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	100%	100%	0%
SECRETARIA DE SALUD	98%	98%	0%
SECRETARIA DE COOPERACION	100%	100%	0%
SECRETARIA PRIVADA	100%	100%	0%
UNIDAD ESPECIAL CONTRATACIÓN	100%	100%	0%
SECRETARIA DE MINAS	100%	100%	0%
SECRETARIA DE PLANEACION	100%	100%	0%
SECRETARIA DE HACIENDA	90%	95%	-5%
SECRETARIA DE TRANSPORTE	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	93%	100%	-7%
SECRETARIA DE TICS	87%	100%	-13%
SECRETARIA JURIDICA	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	80%	100%	-20%

Pregunta realizada para saber si el funcionario utilizó o no, un lenguaje amable.

Con respecto a si el funcionario fue respetuoso al hablar:

- La tabla 9 a nivel general muestra eficiencia en ese aspecto dado a que 12 dependencias cuentan con el 100% de calificación.
- Las dependencias restantes se encuentran mayores o iguales del 80%.
- Es notable el incremento de 2 dígitos en la Secretaría de Gobierno, Competitividad, Función Social, Desarrollo, y Educación, también se notan las disminuciones en La Secretaría de TIC'S, Jurídica, y la Secretaría de Ciencia y Tecnología.



DEPENDENCIA QUE MAS SUBIERÓN

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA DE GOBIERNO	93%	73%	20%
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD	100%	80%	20%
SECRETARIA DE FUNCION PÚBLICA	100%	80%	20%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJARÓN

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARIA JURIDICA	80%	100%	-20%
SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA	80%	100%	-20%

La oficinas que tienen mayor porcentaje de variación negativa, fueron:

- La **SECRETARIA DE JURIDICA**, perdiendo en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.
- La **SECRETARIA DE CIENCIA Y T.**, perdiendo en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento

La oficinas que tienen mayor porcentaje de variación positiva, fueron:

- La **SECRETARIA DE GOBIERNO**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.
- La **SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.
- La **SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.



ALGOAP S.A.S

*Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.*

Aunque las variaciones negativas, en algunos casos por dependencias, superan los dos dígitos, no sería sensato, por parte de esta firma consultara, no resaltar, que ninguna dependencia se encuentra en esta segunda fase de intervención, por debajo del 80%, dato porcentual que nos permite concluir que con relación AL LENGUAJE de los funcionarios de la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCAS, es bueno.

ALGOAP S.A.S

Nit. 900.336.372-2
Bogotá D.C. - Calle 20D No. 96c - 44
gerencia@algoapsas.com
PBX: 571 - 5471951



Tabla 10.

LE EXIGIÓ PAGOS, REGALOS, O DADIVAS		
Numero	DEPENDENCIA	RESULTADOS EN EL PRIMER Y SEGUNDO MOMENTO
1	Educación	100%
2	Salud	100%
3	Hacienda	100%
4	Medio Ambiente	100%
5	Minas y Energía	100%
6	TIC's	100%
7	Gobierno	100%
8	Planeación	100%
9	Desarrollo	100%
10	General	100%
11	Transporte	100%
12	Privada	100%
13	Cooperación	100%
14	Integración Regional	100%
15	Agricultura	100%
16	Vivienda	100%
17	Jurídica	100%
18	Unidad Especial de Contratación	100%
19	Función Pública	100%
20	Competitividad	100%
21	Ciencia y Tecnología	100%

El contexto otorgado a esta pregunta fue la materialización o no de soborno, aclarando que no aplicaba la exigencia de pagos como prerrequisito, para ciertos trámites, por ejemplo el pago de alguna multa.

En cuanto a la tabla 10, el tema a tratar es el soborno por parte de los funcionarios, el cual es inexistente.

SATISFACCIÓN



SATISFACCIÓN: En la presente variable, se estudió la satisfacción del servicio recibido, en los siguientes aspectos:

- a) Trato, actitud, cortesía de la atención que recibió el usuario por parte de los servidores públicos.
- b) Dominio del tema y capacitación del funcionario público.
- c) Respuesta recibida, respecto a si resolvió su solicitud.

Estas opciones fueron calificadas, a través de un método cualitativo, específicamente con las siguientes opciones:

- a) Satisfecho.
- b) Medianamente Satisfecho.
- c) Insatisfecho.

Tabla 11.

DEPENDENCIA	TRATO, ACTITUD Y CORTESÍA (SEGUNDO MOMENTO)	TRATO, ACTITUD Y CORTESÍA (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	93%	72%	21%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	80%	20%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	100%	84%	16%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	94%	85%	9%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	100%	95%	5%
SECRETARÍA DE SALUD	94%	92%	3%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	100%	0%
SECRETARÍA PRIVADA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	98%	98%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	93%	93%	0%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	98%	98%	0%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	86%	87%	0%
SECRETARÍA GENERAL	93%	95%	-2%
SECRETARÍA DE TICS	95%	98%	-2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	91%	93%	-2%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	93%	100%	-7%
SECRETARÍA JURÍDICA	93%	100%	-7%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	86%	100%	-14%
SECRETARÍA DE HACIENDA	80%	97%	-17%

Pregunta realizada para saber si el funcionario tenía un trato cortés y con disponibilidad de atención al usuario.



De acuerdo a la calificación que le da el usuario al trato del funcionario podemos manifestar que:

- a) Siete dependencias cumplieron con el 100% de satisfacción, dichas dependencias son: Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo, Privada, Cooperación, Integración Regional, Agricultura, y La Unidad Especial de Vivienda.*
- b) Las dependencias restantes se encuentran mayores o iguales del 80%.*
- c) Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Competitividad, Integración Regional, y Desarrollo.*
- d) También se notan las disminuciones en la Secretaría de Ciencia y Tecnología, y la Secretaría de Hacienda.*

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ



DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	93%	72%	21%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE HACIENDA	80%	97%	-17%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD**, perdiendo en el segundo momento un 21%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE HACIENDA**, ganando en el segundo momento un 17%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Es importante resaltar que aunque hubo desviaciones, y específicamente variaciones negativas, ninguna de las dependencias obtuvo en **TRATO, ACTITUD Y CORTESÍA**, un porcentaje inferior al 80%.

Tabla 12.



DEPENDENCIA	SOLUCIONÓ EL PROBLEMA (SEGUNDO MOMENTO)	SOLUCIONÓ EL PROBLEMA (PRIMERO MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	80%	20%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	100%	82%	18%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	98%	82%	16%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	93%	79%	14%
SECRETARÍA DE TICS	89%	82%	7%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	100%	93%	7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	96%	90%	7%
SECRETARÍA DE SALUD	92%	86%	6%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	95%	95%	0%
SECRETARÍA JURÍDICA	93%	93%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	91%	93%	-2%
SECRETARÍA GENERAL	86%	91%	-4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	93%	98%	-5%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	95%	100%	-5%
SECRETARÍA PRIVADA	93%	100%	-7%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	93%	100%	-7%
SECRETARÍA DE HACIENDA	73%	86%	-13%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	86%	100%	-14%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	86%	100%	-14%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	79%	100%	-21%

Pregunta realizada para saber si el funcionario solucionó el problema del usuario y/o lo ayudo a llevar a feliz termino el tramite.

Con base a la solución de solicitudes por parte del funcionario, podemos manifestar que:

- Los usuarios calificaron cuatro dependencias con el 100%, dichas dependencias son: Secretaría de Desarrollo, Cooperación, Integración Regional, Agricultura.
- Se destacan las dependencias que superan el 95% de calificación, dichas dependencias son: la Secretaría de Medio Ambiente, y la de Educación.
- Únicamente la Unidad Especial de Vivienda y la Secretaría de Hacienda son inferiores al 80%, lo que determina un análisis interno y planes de acción inmediata de dichas dependencias.
- Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Integración Regional, Desarrollo, Medio Ambiente, y Competitividad.



- e) También se notan las disminuciones en la Secretaría de Hacienda, Función Pública, Ciencia y Tecnología, y la Unidad Especial de Vivienda.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	80%	20%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	79%	100%	-21%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA**, perdiendo en el segundo momento un 21%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL**, ganando en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Únicamente dos de las dependencias intervenidas con este proceso investigativo, se encuentran por debajo del 80%, específicamente:



DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE HACIENDA	73%	86%	-13%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	79%	100%	-21%

Acorde a lo evidenciado en el trabajo de campo, se puede concluir que para el caso de:

SECRETARÍA DE HACIENDA: Se debe a un alto cumulo de trabajo.

UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA: Se debe a que la solución del problema y/o el tramite a ejecutar por parte de los entrevistados, requiere mas de una visita para ser finiquitado.

Tabla 13.



DEPENDENCIA	DOMINIO DEL TEMA (SEGUNDO MOMENTO)	DOMINIO DEL TEMA (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO	100%	77%	23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	98%	79%	18%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	87%	14%
SECRETARÍA DE SALUD	99%	91%	9%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	93%	86%	7%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	91%	91%	0%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	100%	100%	0%
SECRETARÍA GENERAL	89%	91%	-2%
SECRETARÍA DE TICS	91%	93%	-2%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	98%	100%	-2%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	98%	100%	-2%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	93%	98%	-5%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	80%	86%	-6%
SECRETARÍA PRIVADA	93%	100%	-7%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	93%	100%	-7%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	84%	95%	-11%
SECRETARÍA DE HACIENDA	80%	93%	-14%
SECRETARÍA JURÍDICA	80%	100%	-20%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	79%	100%	-21%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	67%	100%	-34%

La presente pregunta se materializó, en aras de conocer si el funcionario, se encontraba debidamente capacitado para solucionar las dudas de los usuarios.

Acorde a la tabla anteriormente dispuesta, podemos manifestar que:

- Los usuarios calificaron cuatro dependencias con el 100%, dichas dependencias son: Secretaría de Desarrollo, Cooperación, Integración Regional, y Unidad Especial de Vivienda.
- Únicamente la Secretaría de Función Pública y la de Ciencia y Tecnología son inferiores al 80%, lo que determina un análisis interno y planes de acción inmediata de dichas dependencias.
- Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Desarrollo, Educación, y la Secretaría de Integración Regional.
- También se notan las disminuciones en la Secretaría de Medio Ambiente, Hacienda, Jurídica, Función Pública, y la Secretaría de Ciencia y Tecnología.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ



DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO	100%	77%	23%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	67%	100%	-34%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**, perdiendo en el segundo momento un 34%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE DESARROLLO**, ganando en el segundo momento un 23%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Únicamente dos de las dependencias intervenidas con este proceso investigativo, se encuentran por debajo del 80%, específicamente:



DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	79%	100%	-21%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	67%	100%	-34%

Acorde a lo evidenciado en el trabajo de campo, se puede concluir que para el caso de:

SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA: Se debe trabajar en planes de intervención, específicamente en capacitaciones, relacionadas con el objeto misional de la dependencia.

SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA: Se debe trabajar en planes de intervención, específicamente en capacitaciones, relacionadas con el objeto misional de la dependencia.

En contraposición a las anteriores consideraciones, nos permitimos manifestar que las dependencias que cuentan con el personal mejor calificado son:

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO	100%	77%	23%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	87%	14%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	100%	100%	0%

Sobresaliendo dos dependencias por haberse mantenido en 100%, tanto en el primer como en el segundo momento:

UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	100%

RECURSOS FÍSICOS



En la presente variable, se estudiaron los recursos físicos con que cuenta la entidad, para la prestación del servicio, calificadas, a través de un método cualitativo, con las opciones de 1 a 5, representando la primera opción (1) , el grado de satisfacción más bajo y la última opción (5) el grado mas alto de satisfacción, las variables a analizar son:

- a) Ventilación
- b) Iluminación
- c) Aseo
- d) Ruido

e) Tamaño (Comodidad): Se evaluó el mobiliario con que cuentan las dependencias para esperar la atención del funcionario y la existencia o no del personal de recepción en cada oficina.

f) Facilidad para el acceso: Esta opción fue evaluada bajo el sentido de la facilidad para ubicar la oficina y luego de ubicada la oficina si era fácil el acceso a esta (Tarjeta de Proximidad)

Tabla 14.

DEPENDENCIA	VENTILACION (SEGUNDO MOMENTO)	VENTILACION (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	96%	81%	15%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	84%	72%	12%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	89%	80%	9%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	92%	83%	9%
SECRETARÍA PRIVADA	96%	88%	8%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	100%	0%
SECRETARÍA GENERAL	80%	80%	0%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	81%	84%	-3%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	92%	96%	-4%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	96%	100%	-4%
SECRETARÍA DE HACIENDA	77%	82%	-5%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	84%	91%	-7%
SECRETARÍA DE TICS	93%	100%	-7%
SECRETARÍA DE SALUD	89%	97%	-9%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	76%	87%	-11%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	80%	92%	-12%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	84%	96%	-12%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	87%	100%	-13%
SECRETARÍA JURÍDICA	80%	100%	-20%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	80%	100%	-20%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	76%	97%	-21%

Opción para calificar si el espacio físico cuenta con la ventilación adecuada.

Del estudio materializado, podemos concluir que:



- a) La dependencia más destacada fue la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL**, siendo la única con el 100%.
- b) También se destacan las dependencias que superan el 95% de calificación, las cuales son: la Secretaría Privada, La Unidad Especial de Contratación, y la Secretaría de Medio Ambiente.
- c) Únicamente la Secretaría de Hacienda, Educación, y Transporte, se encuentran por debajo del 80%, lo que determina recomendar una restructuración física para mejorar el recurso de la dependencia.
- d) Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Medio Ambiente, y la Secretaría de Función Pública.
- e) También se notan las disminuciones en la Secretaría Jurídica, Ciencia y Tecnología, y la Secretaría de Transporte

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	96%	81%	15%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	76%	97%	-21%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, perdiendo en el segundo momento un 21%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE**, ganando en el segundo momento un 15%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la



GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Nuevamente la variación del enfoque, castiga a la SECRETARÍA DE TRANSPORTE, pudiéndose concluir la necesidad de intervenir el espacio físico donde dicha dependencia atiende a sus usuarios, específicamente el SIETT.

Tabla 15.

DEPENDENCIA	ILUMINACION (SEGUNDO MOMENTO)	ILUMINACION (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA PRIVADA	96%	84%	12%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	92%	84%	8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	87%	81%	5%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	92%	88%	4%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	87%	84%	3%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	88%	88%	0%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	92%	92%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	83%	86%	-3%
SECRETARÍA GENERAL	83%	87%	-4%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	81%	89%	-7%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	89%	97%	-8%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	84%	93%	-9%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	79%	88%	-9%
SECRETARÍA DE SALUD	84%	96%	-12%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	88%	100%	-12%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	88%	100%	-12%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	80%	92%	-12%
SECRETARÍA JURÍDICA	84%	96%	-12%
SECRETARÍA DE TICS	87%	100%	-13%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	84%	100%	-16%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	77%	97%	-20%

Opción para calificar si el espacio físico cuenta con la iluminación adecuada.

Acorde a la tabla anteriormente dispuesta, podemos manifestar que:



- a) Ninguna dependencia logró el 100% de calificación
- b) La única dependencia que supera el 95% es la Secretaría Privada.
- c) Se encuentran por debajo del 80%, la Secretaría de Desarrollo, y de Transporte, las cuales según los usuarios visitantes requieren una mejora en iluminación.
- d) Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría Privada.
- e) También se notan las disminuciones en la Secretaría de Salud, Integración Regional, la Unidad Especial de Contratación, Secretaría de Competitividad, Jurídica, TIC's, Ciencia y Tecnología, y la Secretaría de Transporte.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA PRIVADA	96%	84%	12%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	77%	97%	-20%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**, perdiendo en el segundo momento un 20%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA PRIVADA**, ganando en el segundo momento un 12%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un



giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Nuevamente la variación del enfoque, castiga a la SECRETARÍA DE TRANSPORTE, pudiéndose concluir la necesidad de intervenir el espacio físico donde dicha dependencia atiende a sus usuarios, específicamente el SIETT.

Tabla 16.

DEPENDENCIA	ASEO (SEGUNDO MOMENTO)	ASEO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO	92%	79%	13%
SECRETARÍA GENERAL	96%	84%	12%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	95%	84%	11%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	93%	87%	6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	95%	89%	5%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	96%	92%	4%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	88%	88%	0%
SECRETARÍA PRIVADA	96%	96%	0%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	96%	96%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	96%	96%	0%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	92%	92%	0%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	97%	100%	-3%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	96%	100%	-4%
SECRETARÍA DE SALUD	89%	97%	-8%
SECRETARÍA DE TICS	88%	100%	-12%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	88%	100%	-12%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	83%	96%	-13%
SECRETARÍA JURÍDICA	80%	96%	-16%
SECRETARÍA DE HACIENDA	83%	100%	-17%

Opción para calificar si el espacio físico cuenta con la **LIMPIEZA** adecuada.

Acorde a la tabla anteriormente dispuesta, podemos manifestar que:



- a) Las dependencias que obtuvieron con el 100% de calificación fueron la Secretaría de Integración Regional, y la Unidad Especial de Contratación.
- b) Se destacan las dependencias que superan el 95% de calificación, las cuales son: la Secretaría de Transporte, Privada, Agricultura, Vivienda, Planeación, General, y la Secretaría de Desarrollo.
- c) El resto de dependencias se encuentran calificadas mayor o igual al 80%, lo cual demuestra eficiencia en la higiene de las dependencias.
- d) Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Desarrollo, General, y la Secretaría de Medio Ambiente.
- e) Se evidencian las disminuciones en la Secretaría de TIC's, Ciencia y Tecnología, Minas y Energía, Jurídica, y la Secretaría de Hacienda.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO	92%	79%	13%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE HACIENDA	83%	100%	-17%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE HACIENDA**, perdiendo en el segundo momento un 17%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE DESARROLLO**, ganando en el segundo momento un 13%, con relación al primer momento.



Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Es importante destacar, que ninguna de las dependencias intervenidas, obtuvo un porcentaje igual o inferior al 79%, es decir todas estuvieron igual o por encima del 80%, debiéndose destacar por parte de esta firma consultora, las dependencias mas aseadas, a saber:

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	100%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	100%	100%	0%

Es necesario anotar que estas dos dependencias obtuvieron el 100%, tanto en el primer momento como el segundo momento.



Tabla 17.

DEPENDENCIA	NIVEL DE RUIDO (SEGUNDO MOMENTO)	NIVEL DE RUIDO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	70%	36%	34%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	80%	48%	32%
SECRETARÍA JURÍDICA	84%	60%	24%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	92%	81%	11%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	88%	79%	9%
SECRETARÍA PRIVADA	88%	84%	4%
SECRETARÍA DE HACIENDA	84%	81%	3%
SECRETARÍA DE TICS	88%	85%	3%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	89%	91%	-1%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	89%	93%	-4%
SECRETARÍA DE SALUD	79%	89%	-10%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	74%	86%	-12%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	76%	88%	-12%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	84%	100%	-16%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	76%	96%	-20%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	57%	89%	-32%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	32%	84%	-52%
SECRETARÍA GENERAL	23%	80%	-57%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	40%	100%	-60%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	37%	99%	-61%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	33%	96%	-63%

Opción para calificar si el espacio físico cuenta con un **NIVEL DE RUIDO** adecuado, para la atención de los usuarios, aclarando que mayor nivel de ruido, menor porcentaje de calificación.

Acorde a la tabla anteriormente dispuesta, podemos manifestar que:

- En la tabla 17 se evidencia que el nivel de ruido en las instalaciones no es calificado como un buen recurso físico, dado a que ninguna dependencia alcanza el 95%.
- Once dependencias no alcanzan el 80%, lo que se concluye es que se requiere inmediatamente una mejora en infraestructura para disminuir el nivel de ruido en cada dependencia de la entidad estatal.
- Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Ciencia y Tecnología, Función Social, Jurídica, y la Secretaría de Desarrollo.
- También es destacable que 11 dependencias hayan disminuido con 2 dígitos.



DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	70%	36%	34%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	33%	96%	-63%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE COOPERACIÓN**, perdiendo en el segundo momento un 63%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA**, ganando en el segundo momento un 34%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Mas alla de destacar la mejor y/o peor dependencia, en el NIVEL DE RUIDO, es realmente importante generar LA IDEA al interior de la administración, de la necesidad de crear un centro de atención al usuario, que simplifique los tramites a los usuarios, y que le brinde un espacio adecuado, para adelantar sus tramites ante la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.



Tabla 18.

DEPENDENCIA	TAMAÑO DE LAS INSTALACIONES (SEGUNDO MOMENTO)	TAMAÑO DE LAS INSTALACIONES (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	85%	67%	19%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	88%	79%	9%
SECRETARÍA DE TICS	87%	80%	7%
SECRETARÍA DE HACIENDA	83%	77%	6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	88%	84%	4%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	83%	80%	3%
SECRETARÍA GENERAL	76%	76%	0%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	76%	80%	-4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	80%	85%	-5%
SECRETARÍA JURÍDICA	84%	92%	-8%
SECRETARÍA PRIVADA	88%	96%	-8%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	76%	84%	-8%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	68%	76%	-8%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	80%	92%	-12%
SECRETARÍA DE SALUD	72%	89%	-17%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	67%	84%	-17%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	69%	91%	-21%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	68%	92%	-24%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	69%	96%	-27%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	65%	96%	-31%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	65%	100%	-35%

Tamaño (Comodidad): Se evaluó el mobiliario con que cuentan las dependencias para esperar la atención del funcionario y la existencia o no del personal de recepción en cada oficina.

Acorde a la tabla anteriormente dispuesta, podemos manifestar que:

- En la tabla 18 se evidencia que la comodidad en las instalaciones no es calificada como un buen recurso físico, dado a que ninguna dependencia alcanza el 95%.
- Once dependencias no alcanzan el 80%.
- Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Medio Ambiente,
- Es destacable que 8 dependencias hayan disminuido con 2 dígitos.



DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	85%	67%	19%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	65%	100%	-35%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**, perdiendo en el segundo momento un 35%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE**, ganando en el segundo momento un 19%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Mas alla de destacar la mejor y/o peor dependencia, en el Tamaño (Comodidad), es realmente importante generar LA IDEA al interior de la administración, de la necesidad de crear un centro de atención al usuario, que simplifique los tramites a los usuarios, y que le brinde un espacio adecuado, para adelantar sus tramites ante la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.



Tabla 19.

DEPENDENCIA	FACILIDAD PARA EL ACCESO (SEGUNDO MOMENTO)	FACILIDAD PARA EL ACCESO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA PRIVADA	100%	60%	40%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	93%	71%	22%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	78%	61%	17%
SECRETARÍA DE HACIENDA	87%	77%	10%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	92%	83%	9%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	80%	72%	8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	87%	80%	7%
SECRETARÍA JURÍDICA	92%	88%	4%
SECRETARÍA DE SALUD	84%	87%	-2%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	45%	52%	-7%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	70%	77%	-7%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	69%	80%	-11%
SECRETARÍA GENERAL	69%	83%	-13%
SECRETARÍA DE TICS	84%	99%	-15%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	72%	92%	-20%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	59%	83%	-24%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	64%	92%	-28%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	61%	96%	-35%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	52%	88%	-36%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	48%	88%	-40%
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	55%	100%	-45%

Esta opción fue evaluada bajo el sentido de la facilidad para ubicar la oficina y luego de ubicada la oficina si era fácil el acceso a esta (Tarjeta de Proximidad), aclarando que a mayor porcentaje, mayor facilidad para el acceso.

En la tabla 19 se evidencia que:

- Solo una dependencia obtiene el 100%, es el caso de la Secretaría Privada, este incremento lo podemos deducir de la contratación de personal guía en la GOBERNACION DE CUNDINAMARCA.
- Doce dependencias tienen calificación menor al 80%. Por lo tanto se recomienda tomar acciones inmediatas para facilitar el acceso a las dependencias.
- Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría Privada, Minas y Energía, Medio Ambiente, y la Secretaría de Hacienda.



d) También es destacable que 10 dependencias hayan disminuido dos dígitos.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA PRIVADA	100%	60%	40%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	55%	100%	-45%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**, perdiendo en el segundo momento un 45%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA PRIVADA**, ganando en el segundo momento un 40%, con relación al primer momento.

Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.

Mas alla de destacar la mejor y/o peor dependencia, con **FACILIDAD PARA EL ACCESO**, es realmente importante generar LA IDEA al interior de la administración, de la necesidad de crear un centro de atención al usuario, que simplifique los tramites a los usuarios, y que le brinde un espacio adecuado, para adelantar sus tramites ante la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**.



TIEMPO DE ESPERA

En la presente variable, se estudiaron los tiempos de espera en los trámites realizados por los entrevistados, a saber:

- a) Menos de 10 minutos
- b) Entre 10 y 20 minutos
- c) Más de 20 minutos

Tabla 20.

DEPENDENCIA	TIEMPO DE ESPERA (SEGUNDO MOMENTO)	TIEMPO DE ESPERA (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	100%	66%	34%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	87%	71%	17%
UNIDAD ESPECIAL DE VIVIENDA	90%	79%	11%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	73%	68%	5%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	87%	86%	1%
SECRETARÍA PRIVADA	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100%	100%	0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	66%	66%	0%
SECRETARÍA DE HACIENDA	48%	53%	-5%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	90%	95%	-5%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	80%	86%	-6%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	70%	77%	-7%
UNIDAD ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	70%	86%	-16%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	70%	93%	-23%
SECRETARÍA DE DESARROLLO	63%	89%	-26%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN	30%	59%	-29%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD	50%	80%	-30%
SECRETARÍA DE TICS	67%	100%	-33%
SECRETARÍA JURÍDICA	30%	66%	-36%
SECRETARÍA DE SALUD	46%	94%	-48%
SECRETARÍA GENERAL	43%	95%	-52%

El contexto otorgado a esta variable, fue el tiempo que el usuario esperó para la atención del funcionario en la dependencia. Sin tener en cuenta el tiempo que tomo el usuario, para ubicar la oficina.



En la tabla 20 se observa que en cuanto al tiempo de espera:

- a) Solo 3 dependencias cumplen con el 100% de calificación por el usuario, dichas dependencias son: La Secretaría Privada, Secretaría de Integración Regional, y Ciencia y Tecnología.
- b) También cabe destacar que 13 de las dependencias están por debajo del 80%. Lo cual significa una búsqueda de estrategias para disminuir el tiempo de espera de los usuarios.
- c) Es notable el incremento de porcentaje en la Secretaría de Ciencia y Tecnología, Minas y Energía, y La Unidad Especial de Vivienda.
- d) También es destacable que 9 dependencias hayan disminuido con 2 dígitos.

DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	100%	66%	34%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA GENERAL	43%	95%	-52%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA GENERAL**, perdiendo en el segundo momento un 52%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE CIENCIA Y T.**, ganando en el segundo momento un 34%, con relación al primer momento.



ALGOAP S.A.S

*Es necesario aclarar, para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones. A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.*

Mas alla de destacar la mejor y/o peor dependencia, es realmente importante generar LA IDEA al interior de la administración, de la necesidad de crear un centro de atención al usuario, que simplifique los tramites a los usuarios, y que le brinde un espacio adecuado, para adelantar sus tramites ante la GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.

ALGOAP S.A.S

Nit. 900.336.372-2
Bogotá D.C. - Calle 20D No. 96c - 44
gerencia@algoapsas.com
PBX: 571 - 5471951



CALIFICACIÓN GENERAL POR DEPENDENCIAS

En las anteriores consideraciones, explicamos los resultados por pregunta hecha a los entrevistados, a continuación, nos permitimos socializar los resultados generales por dependencia, enfrentando igualmente el resultado del segundo momento al del primer momento:

SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA	RESULTADO (SEGUNDO MOMENTO)	RESULTADO (PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	93%	85%	8%
SECRETARÍA PRIVADA	96%	91%	5%
SECRETARÍA DEL AMBIENTE	93%	89%	4%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	84%	83%	1%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	86%	85%	1%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	88%	88%	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	89%	89%	0%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	82%	83%	-1%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	91%	94%	-3%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	90%	94%	-4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE VIVIENDA	89%	94%	-5%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	90%	95%	-5%
SECRETARÍA DE HACIENDA	80%	85%	-5%
SECRETARÍA DE SALUD	87%	94%	-7%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	86%	93%	-7%
SECRETARÍA JURÍDICA	86%	94%	-8%
SECRETARÍA TIC	88%	96%	-8%
SECRETARÍA GENERAL	81%	91%	-10%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	88%	98%	-10%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	82%	95%	-13%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	82%	97%	-15%



DEPENDENCIA QUE MAS SUBIÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	93%	85%	8%

DEPENDENCIA QUE MAS BAJÓ

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	82%	97%	-15%

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación negativa, fue la **SECRETARÍA TRANSPORTE**, perdiendo en el segundo momento un 15%, con relación al primer momento.

La oficina que tiene mayor porcentaje de variación positiva, fue la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL**, ganando en el segundo momento un 8%, con relación al primer momento.



INDICE DE SATISFACCIÓN

Dentro de los temas evaluados dentro del presente estudio se encuentran:

- a) Aspectos del funcionario
- b) Servicio Recibido
- c) Trato, actitud y cortesía
- d) Resolvió su solicitud
- e) Dominio del tema
- f) Recursos Físicos
- g) Tiempo de espera

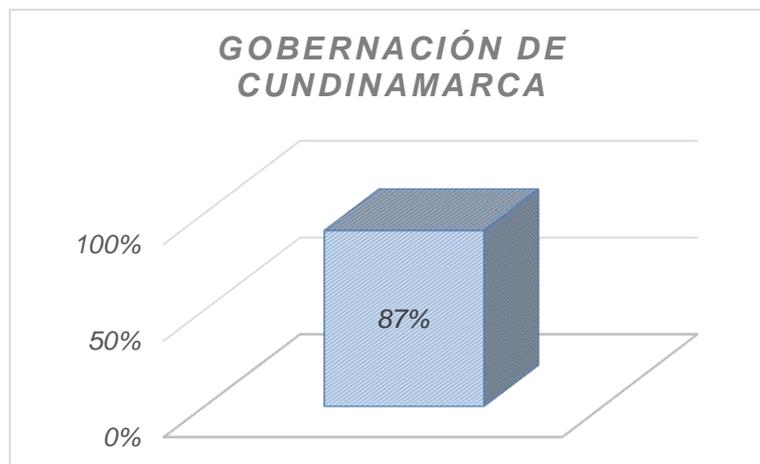
Así pues tal como se evidencia del aparte anterior, los temas objeto de estudio fueron siete (07).

Es de aclarar que la forma dispuesta para que los usuarios calificaran, la satisfacción, fue a través de un método cualitativo, es decir frente a las preguntas desarrolladas, los entrevistados establecerían su posición a través de las siguientes opciones:

- a) Calificación: de 1 a 5
- b) Existencia de la variable, a través de: SI o NO
- c) Medición de la satisfacción: Satisfecho, Medianamente Satisfecho o Insatisfecho.

En aras de delimitar las mejores categorías de las dependencias, se dispuso trasladar estos factores cualitativos, a factores cuantitativos, estableciéndose un grado de excelencia en cada uno de los temas evaluados del (100%).

Luego de obtenidos los resultados en cada una de las dependencias, se promediaron dichas variables, obteniéndose la calificación general de la Gobernación, obteniéndose para el segundo momento el siguiente índice de satisfacción al usuario:





Se promedian las dependencias y el indicador de satisfacción resulta ser de un 87% frente al primer momento que obtuvo un 91% según el promedio de las encuestas de los usuarios. Lo que determina la disminución del índice:

DEPENDENCIA	(SEGUNDO MOMENTO)	(PRIMER MOMENTO)	VARIACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	87%	91%	-4%

La GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA, tiene un variación negativa, perdiendo en el segundo momento un 4%, con relación al primer momento.

CALIFICATIVOS Y RECOMENDACIONES

Dicho anteriormente, la Gobernación tiene un indicador del 87% acorde el promedio calificado según el estudio realizado a sus usuarios. Sin embargo, es de resaltar que en el primer momento, dicho indicador fue calculado en 91%.

Así mismo es pertinente aclarar para nuestros lectores juiciosos, los motivos por los cuales posiblemente se encuentran este tipo de variaciones:

- a) Se parte de la idea que el segundo momento del estudio, al ser realizado después de épocas electorales, se presentan fenómenos extraordinarios como el caso de las personas que no otorgaron información.

- b) A través de la reuniones preliminares desarrolladas con la **GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA** y nuestro equipo, se decidió para el segundo momento dar un giro en la fuente, específicamente en el espacio físico donde se recolecta la información, así pues pasamos de un primer momento en donde la recolección se llevo a cabo en la parte administrativa de la dependencia, a un segundo momento donde los entrevistados fueron abordados, en los sitios donde las dependencias, efectivamente prestan el servicio al cliente.



Dado a que el Estado y sus servidores tienen entre sus funciones; ser eficientes con las necesidades de la población de su territorio físico, deben cumplir el rol de realizar una atención al usuario digna, eficiente, y con óptimas condiciones tanto de sus funcionarios como de sus instalaciones. Por ende, se concluye que:

Luego de generadas dos intervenciones, a través del trabajo de campo materializado, en el primer y segundo de momento de nuestra investigación, específicamente en la recolección de información, este proceso nos permitió:

PRIMERO: *Interactuar, tanto con funcionarios, contratistas y usuarios.*

SEGUNDO: *Conocer a fondo las dependencias de la Gobernación de Cundinamarca.*

TERCERO: *Conocer a fondo los procesos misionales y de apoyo de la Gobernación de Cundinamarca.*

Con base a las anteriores consideraciones, a los resultados socializados, respetuosamente nos permitimos compartir la inminente necesidad de crear un punto de atención al usuario, que permita eficiencia, eficacia y agilidad en los procesos administrativos, que ejecuta el ente gubernamental frente a los usuarios.



ASPECTOS A MEJORAR Y ASPECTOS POSITIVOS.

Para finalizar, nos permitimos hacer un resumen por dependencias, acorde a los aspectos evaluados, a saber:

- a) Aspectos del funcionario
- b) Servicio Recibido
- c) Satisfacción
- d) Recursos Físicos
- e) Tiempo de espera



En que aspectos deben mejorar y los aspectos positivos de cada una de estas:

SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA	ASPECTOS A MEJORAR	ASPECTOS POSITIVOS
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA PRIVADA	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DEL AMBIENTE	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE VIVIENDA	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE HACIENDA	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE SALUD	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA JURÍDICA	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA TIC	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA GENERAL	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	Recursos físicos y tiempo de Espera	Aspectos del funcionario, Servicio Recibido, Satisfacción.



EDWIN GONZÁLEZ KERGUELÉN
GERENTE GENERAL
gerencia@algoapsas.com
Bogotá D.C. - Calle 20D No. 96c - 44
Pbx: 571 - 5471951