

# ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**

**SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL  
USUARIO**

**II SEMESTRE DE 2020**



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



**Gobernación de  
Cundinamarca**



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

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

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBSERVACIONES INDICADOR.....	3
GRAFICA COMPORTAMIENTO II SEMESTRE DE 2020, POR SECRETARIAS.....	4
I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	5-6-7
II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	8
III. MÓDULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN .....	9
Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca .....	9
Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto amabilidad y respeto de los servidores.....	10
Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió .....	11
Son claros los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca.....	12
CONCLUSIONES .....	13
Análisis comparativo resultado de satisfacción.....	14

## INTRODUCCIÓN

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

Para el segundo semestre de 2020, se aplicaron 5.698 encuestas de satisfacción de manera indistinta a 21 Secretarías, Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres, el despacho del Señor Gobernador. Se aplicó la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción registrada en el SICG Isolucion.

### Observaciones Indicador.

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

El presente informe corresponde al segundo semestre de 2020, documento que incluye el insumo que permite determinar la satisfacción del usuario de la Gobernación de Cundinamarca, a través de la encuesta de satisfacción aplicada con el formato código (M-AC-FR-05) versión 007, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Usuario.

El resultado obtenido para el segundo semestre de 2020 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca se ubicó en el 96,23%, superando la meta propuesta en el Plan de Desarrollo "Cundinamarca Región que Progresa" del 90%



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

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

**INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO II SEMESTRE DE 2020**

SECRETARIA	% SATISFACCION
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	99%
SECRETARÍA GENERAL	99%
SECRETARÍA JURÍDICA	98%
SECRETARÍA DE SALUD	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	97%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	97%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	96%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	96%
SECRETARIA DE TIC	96%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	96%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	95%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	95%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	94%
SECRETARIA DE HACIENDA	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	93%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	91%
RESULTADO SATISFACCION DEL USUARIO	96,34%



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

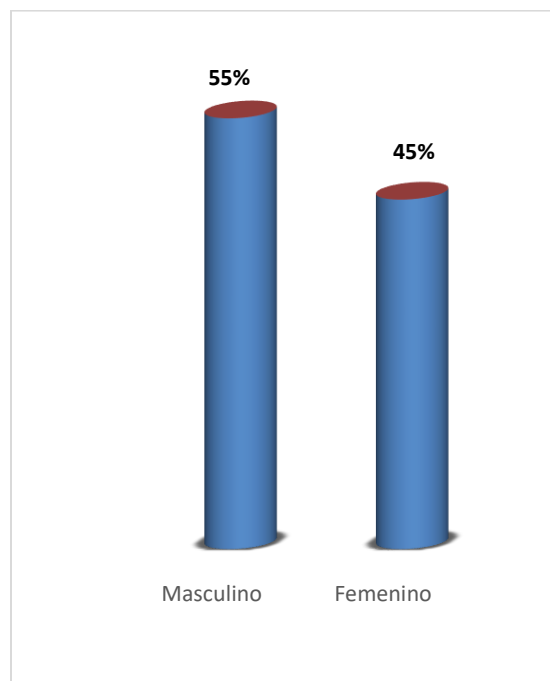
[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

## I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 5.698 usuarios. En este módulo se obtienen datos como sexo, edad, lugar de residencia y grupo poblacional. Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

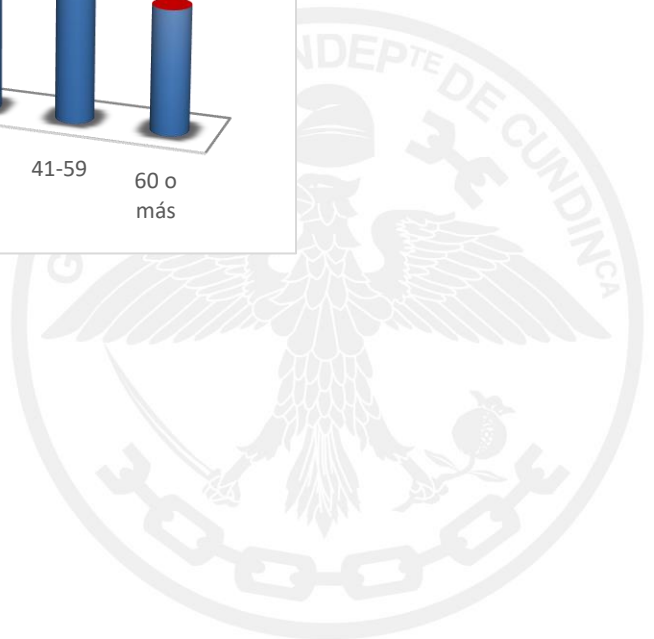
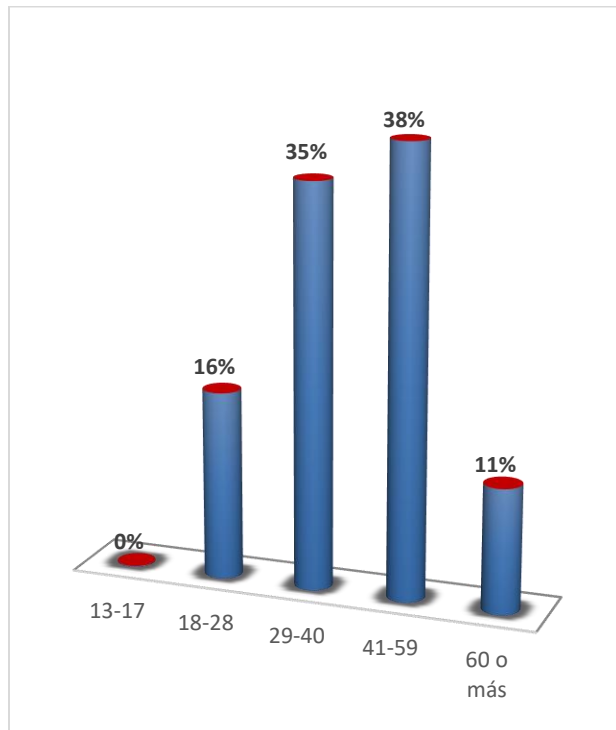
### a) Sexo

En cuanto al sexo, de los 5.698 usuarios encuestados, el 55% de sexo masculino y el 45% son de sexo femenino.



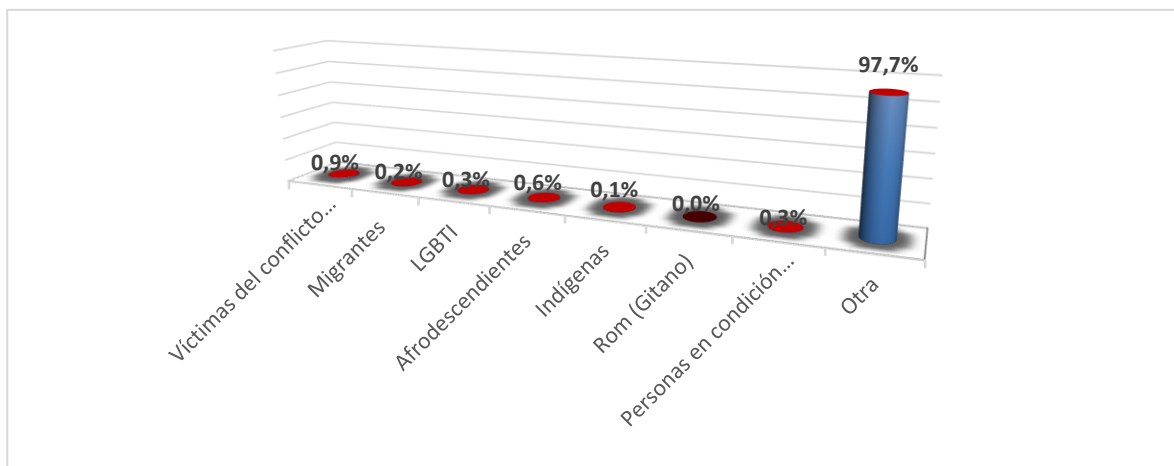
**b) Edades**

En cuanto a rango de edades de los 5.698 usuarios encuestados, el 16% se encuentra entre 18-28 años, el 35% entre 29-40 años, el 38% entre 41-59 años y el 11% entre 60 y más años.



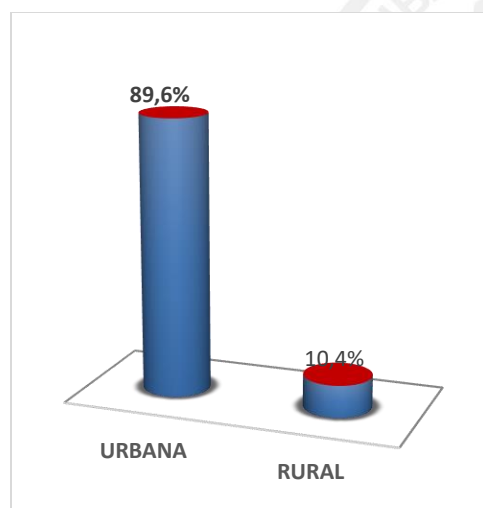
**c) Grupo poblacional**

En cuanto al grupo poblacional de los 5.698 usuarios encuestados, el 0,9% se identifica como víctima del conflicto armado, el 0,2 como migrante, el 1% personas con discapacidad, el 0,3% LGBTI, el 0,6% afrodescendientes, el 0,1% indígenas, el 0,3% personas en condición de discapacidad y el 97,7% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



**d) Lugar de residencia**

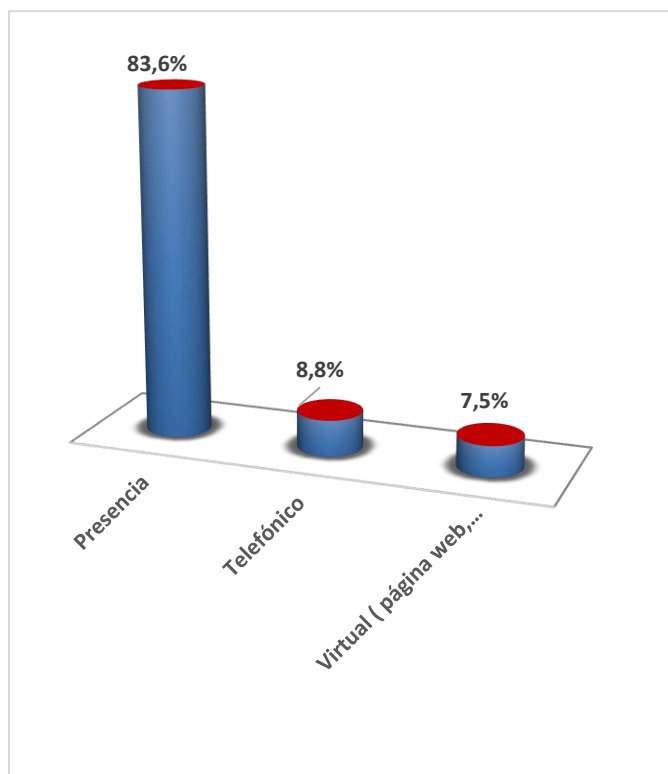
En cuanto al lugar de residencia, de los 5.698 usuarios encuestados, el 89.6% corresponde al sector urbano y el 10.4% al sector rural.



## II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO

¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza?

Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 83,6% lo hace de manera presencial, el 8,8 por medio telefónico y el 7,5% utiliza Virtual (página web, chat, canal de denuncias [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co) y ventanilla única virtual)



Es importante resaltar el interés de nuestros usuarios por el uso de los canales virtuales durante la pandemia estos tuvieron un incremento significativo en comparación al año anterior, sin embargo la gran mayoría de los encuestados prefieren el canal presencial, ya que el uso de los canales virtuales implica una serie de conocimientos mínimos y uso de herramientas tecnológicas para tal fin.



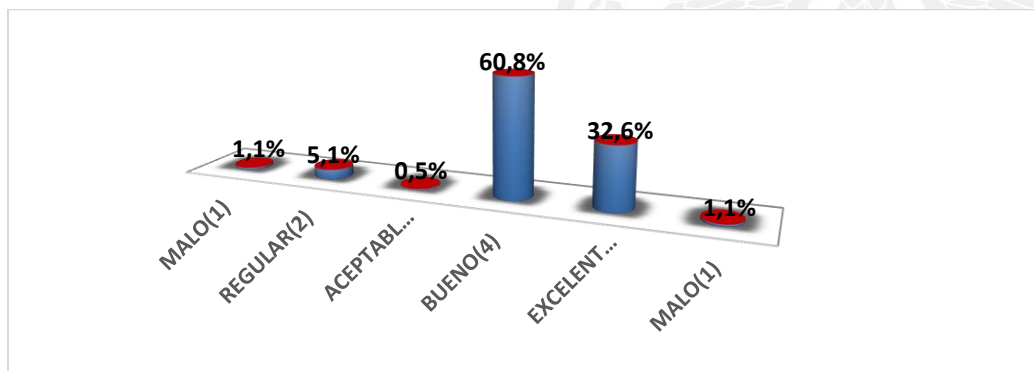
### III MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

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

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 93%, Resultado que mejoró en seis (6) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 87%.

1. ¿Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca?								
SECRETARÍA	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	Total general	% (4+STOTAL)	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	2	2	58	40	103	95%	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3	12		119	43	177	92%	
SECRETARÍA DE AMBIENTE	3	7		51	25	86	88%	
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	2	2		44	38	86	95%	
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		4		66	37	107	96%	
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				30	58	88	100%	
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		10		72	26	108	91%	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	12	109	15	656	267	1059	87%	
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA		8		51	43	102	92%	
SECRETARÍA DE GOBIERNO		14	2	66	48	130	88%	
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	7		55	24	87	91%	
SECRETARÍA DE HACIENDA	21	42	4	567	249	883	92%	
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				80	13	93	100%	
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	1	1		58	32	92	98%	
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				45	57	102	100%	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	7		91	30	131	92%	
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	2		54	282	339	99%	
SECRETARÍA DE SALUD	3	28	2	498	153	684	95%	
SECRETARÍA DE TIC	1	5		56	46	108	94%	
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	22	1	422	120	571	95%	
SECRETARÍA GENERAL	2	4		228	139	373	98%	
SECRETARÍA JURÍDICA		2		34	48	84	98%	
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		4		63	38	105	96%	
Total general	60	292	26	3464	1856	5698	93%	

De acuerdo a la pregunta formulada: “**Cómo considera la señalización en los puntos de atención de la Gobernación de Cundinamarca**”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 93%, de los 5.698 usuarios encuestados, el 32,6% (1856) considera que es Excelente, el 60,8% (3464) considera que es Bueno, el 0,5% (26) considera que es Aceptable, el 5,1% (292) considera que es Regular y el 1,1% (60) considera que es Malo

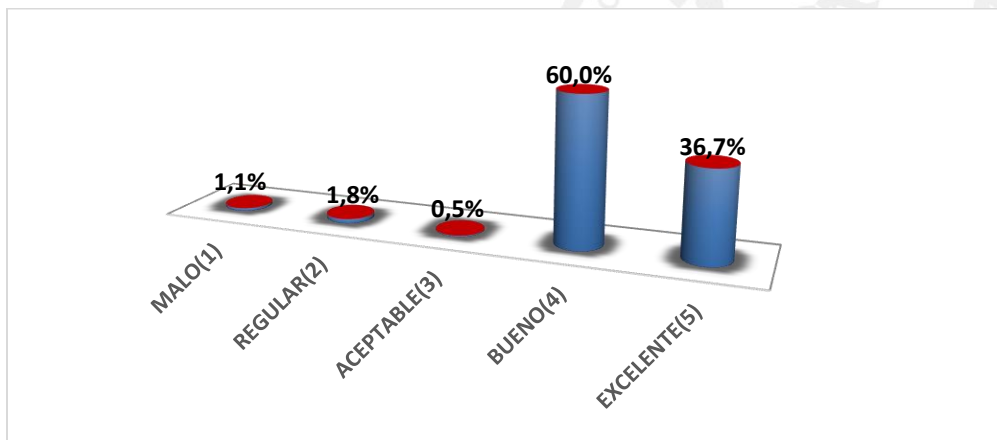


**2. ¿Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto amabilidad y respeto de los servidores?**

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 97%. Resultado que mejoró siete (07) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 90%.

2. ¿ Como recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto amabilidad y respeto de los servidores?							
Etiquetas de fila	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	2		50	50	103	97%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	4	5		107	61	177	95%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		2	1	56	27	86	97%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	3			37	46	86	97%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1		74	32	107	99%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				32	56	88	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2		71	35	108	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	19	33	16	691	300	1059	94%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1	1		52	48	102	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				76	54	130	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		2		56	29	87	98%
SECRETARIA DE HACIENDA	20	28	2	539	294	883	94%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1		85	7	93	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	1	1		54	36	92	98%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				36	66	102	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1		101	29	131	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1			55	283	339	100%
SECRETARÍA DE SALUD	1	3	3	512	165	684	99%
SECRETARÍA DE TIC	1	3		56	48	108	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	10	2	385	168	571	97%
SECRETARÍA GENERAL	3	1	2	205	162	373	98%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		35	48	84	99%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		3		52	50	105	97%
Total general	61	100	26	3417	2094	5698	97%

De acuerdo a la pregunta formulada: **“Cómo recibió la atención prestada en la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto amabilidad y respeto de los servidores”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 97%, de los 5.698 usuarios encuestados, el 36,7% (2094) considera que es Excelente, el 60,0% (3417) considera que es Bueno, el 0,5% (26) considera que es Aceptable, el 1,8% (100) considera que es Regular y el 1,1% (61) considera que es Malo

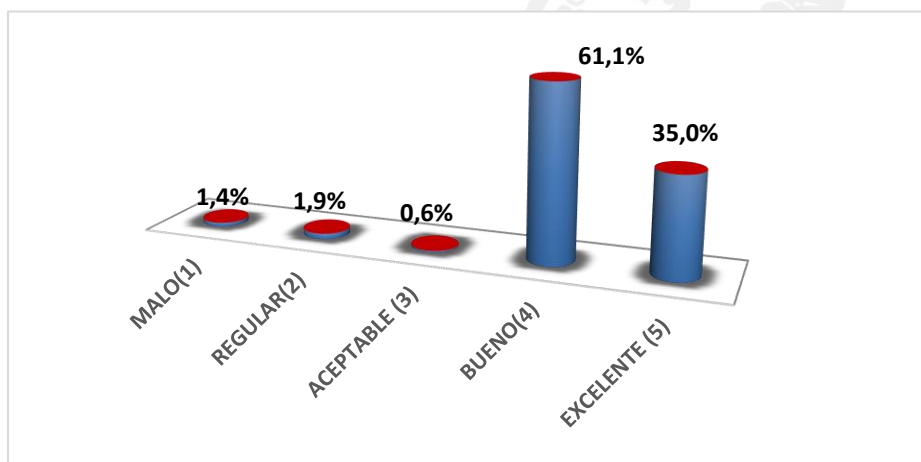


**3. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió?**

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 94%. Resultado que mejoró dos (2) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 96%.

3. ¿ Como calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió?							
Etiquetas de fila	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	2		56	44	103	97%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	6	5		112	54	177	94%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		2	1	56	27	86	97%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	3			39	44	86	97%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			1	74	32	107	99%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				31	57	88	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1	1	1	70	35	108	97%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	23	41	17	724	254	1059	92%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	3			50	49	102	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				78	52	130	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	2	3		53	29	87	94%
SECRETARIA DE HACIENDA	21	27	4	544	287	883	94%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				86	7	93	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	2	1		50	39	92	97%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				34	68	102	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	2		97	31	131	98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1			57	281	339	100%
SECRETARÍA DE SALUD	2	1	3	529	149	684	99%
SECRETARÍA DE TIC	1	2		57	48	108	97%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	8	19	7	382	155	571	94%
SECRETARÍA GENERAL	3	2		211	157	373	99%
SECRETARÍA JURÍDICA		2		34	48	84	98%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1		57	47	105	99%
Total general	78	111	34	3481	1994	5698	96%

De acuerdo a la pregunta formulada: “**Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la dependencia que lo atendió**”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 96%, de los 5.698 usuarios encuestados, el 35,0% (1994) considera que es Excelente, el 61,1% (3491) considera que es Bueno, el 0,6% (34) considera que es Aceptable, el 1,9% (111) considera que es Regular y el 1,4% (78) considera que es Malo

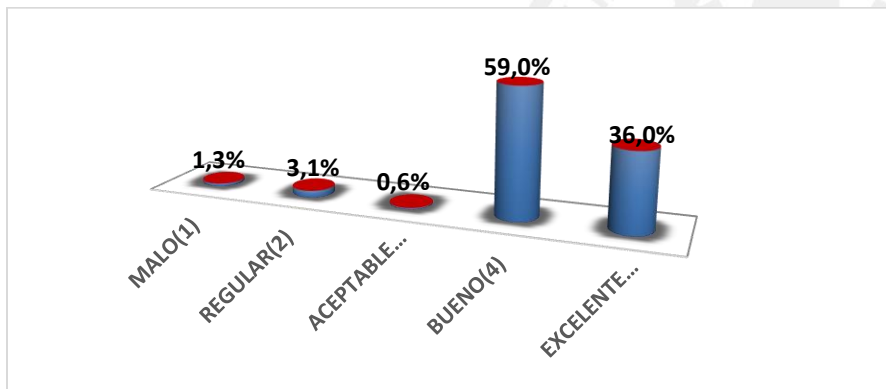


**4. ¿Son claros los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?  
 Fue amable y cortés?**

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 95%. Resultado que mejoró un (1) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 94%.

4. ¿ Son claros los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?							
Etiquetas de fila	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	7		47	48	103	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	6	8		116	47	177	92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	3		58	24	86	95%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	2	1	1	35	47	86	95%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			1	68	34	107	95%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				23	65	88	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3		72	33	108	97%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	21	69	12	698	259	1059	90%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	2		1	49	50	102	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		4		74	52	130	97%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	1	1	54	30	87	97%
SECRETARIA DE HACIENDA	18	26	4	540	295	883	95%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		9	2	75	7	93	88%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	1	3		48	40	92	96%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				28	74	102	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	5		97	28	131	95%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	1		54	282	339	99%
SECRETARÍA DE SALUD	2	11	4	519	148	684	98%
SECRETARÍA DE TIC	1	3		52	52	108	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	11	17	3	373	167	571	95%
SECRETARÍA GENERAL	2	2	1	206	162	373	99%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		28	55	84	99%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1	2	1	47	54	105	96%
Total general	73	177	34	3361	2053	5698	95%

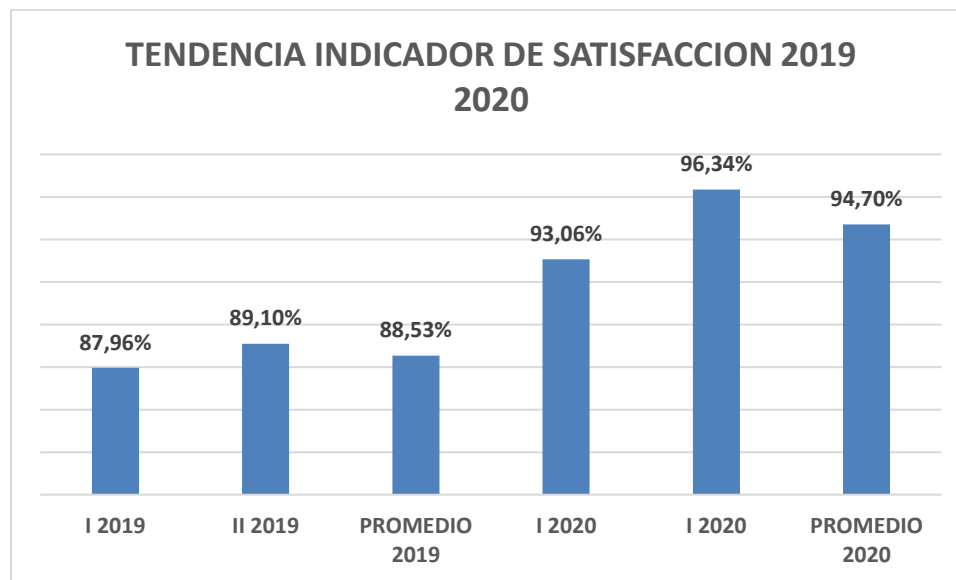
De acuerdo a la pregunta formulada: **“Son claros los requisitos para realizar el trámite o servicio en los puntos de atención en la Gobernación de Cundinamarca?”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 95%, de los 5.698 usuarios encuestados, el 36,0% (2053) considera que es Excelente, el 59,0% (3361) considera que es Bueno, el 0,6% (34) considera que es Aceptable, el 3,1% (177) considera que es Regular y el 1,3% (73) considera que es Malo



## CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al Plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, se estableció como meta del indicador de satisfacción el 90%. Para el 2019, el indicador de satisfacción para el primer semestre se ubicó en el 87,96% para el segundo semestre en el 89,10% siendo el promedio del año 2019 del 88,53%. El resultado para el primer semestre de 2020 alcanzó el 93,06%, logrando para el segundo semestre de 2020 el 96,34% siendo su promedio el 94,70% mejorando satisfactoriamente en 6,17% (puntos porcentuales), el resultado promedio del año anterior y superando para el segundo semestre de 2020, la meta establecida del 90% señalada en el Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa en 6,34% (puntos porcentuales).

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCION 2019 2020					
I 2019	II 2019	PROMEDIO 2019	I 2020	II 2020	PROMEDIO 2020
87,96%	89,10%	88,53%	93,06%	96,34%	94,70%



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

Se evidencia que para fortalecer el componente de atención al ciudadano de la Entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias en cuanto a la importancia de realizar el proceso de evaluación y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda.

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



**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**  
Director Técnico

**Director Atención al Usuario**



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



**Gobernación de  
Cundinamarca**



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

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