



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

I SEMESTRE 2019



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

INTRODUCCIÓN

El presente análisis corresponde al primer semestre de 2019, documento que incluye el insumo que permite determinar la satisfacción del usuario de la Gobernación de Cundinamarca, a través de la encuesta de satisfacción aplicada con el formato código (M-AC-FR-05) versión 005 y 006, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano.

La muestra para la medición del indicador de satisfacción del primer semestre de 2019 fue de 910 cuestionarios, de los cuales 659 se aplicaron con el formato código (M-AC-FR-05) versión 005 y 251 con la versión 006. Por lo anterior, se aclara que en algunos módulos, la calificación no aparece en porcentaje sino como “formato nuevo”, teniendo en cuenta que se homologaron tres (3) preguntas de la versión 005.

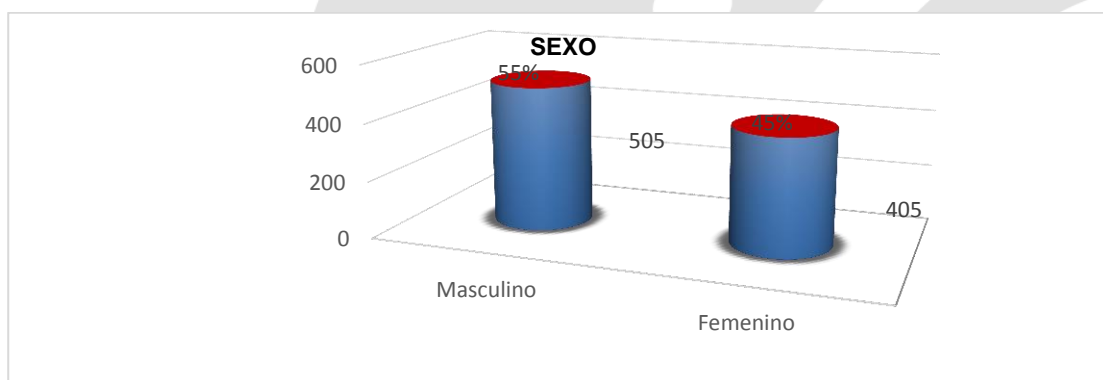
La satisfacción del cliente se determinó tomando los datos capturados en los campos definidos en el formato (M-AC-FR-05), versión 005 y 006, aplicando la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción en resultados porcentuales para cada una de las preguntas realizadas, obteniendo el valor del indicador de satisfacción sobre el resultado obtenido por las 21 Secretarías, Despacho del Gobernador, la Unidad Administrativa para la Gestión de Riesgo de Desastres.

I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

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

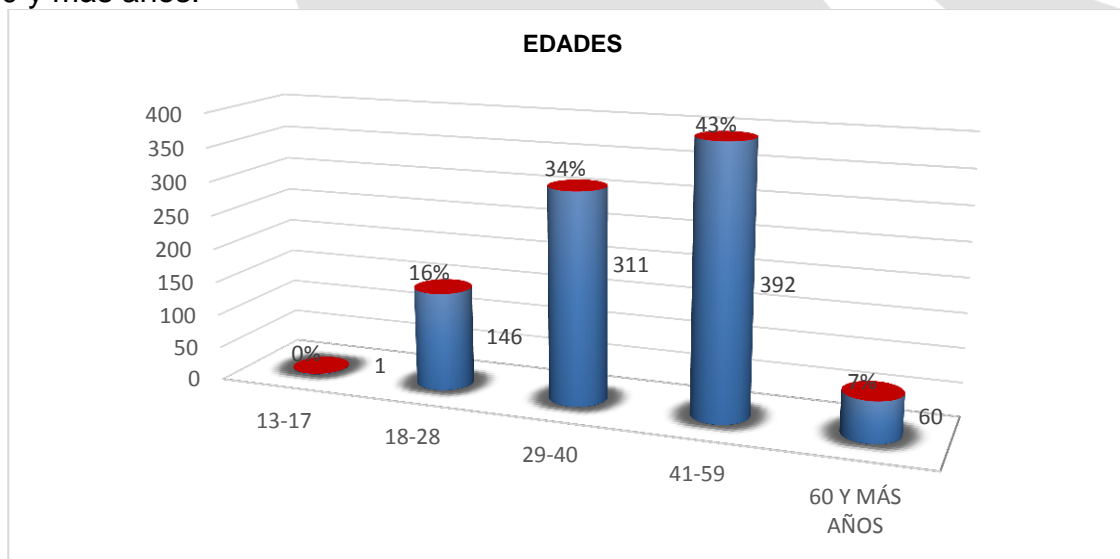
a) Sexo

De las personas encuestadas, el 55% son mujeres y el 45% son hombres.



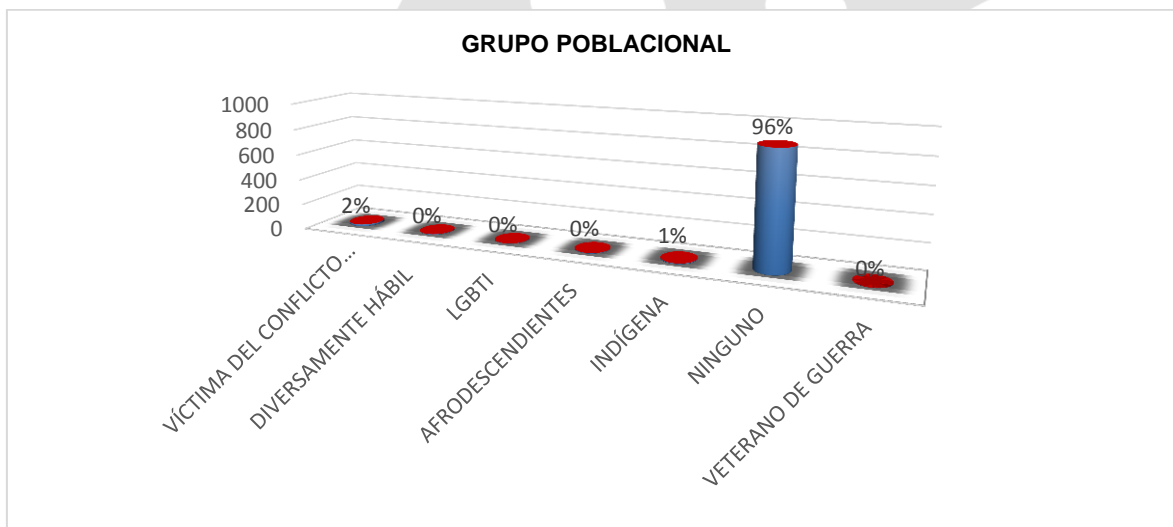
b) Edades

En cuanto a rango de edades, de los usuarios encuestados, el 16% se encuentra entre 18-28 años, el 34% entre 29-40 años, el 43% entre 41-59 años y el 7% entre 60 y más años.



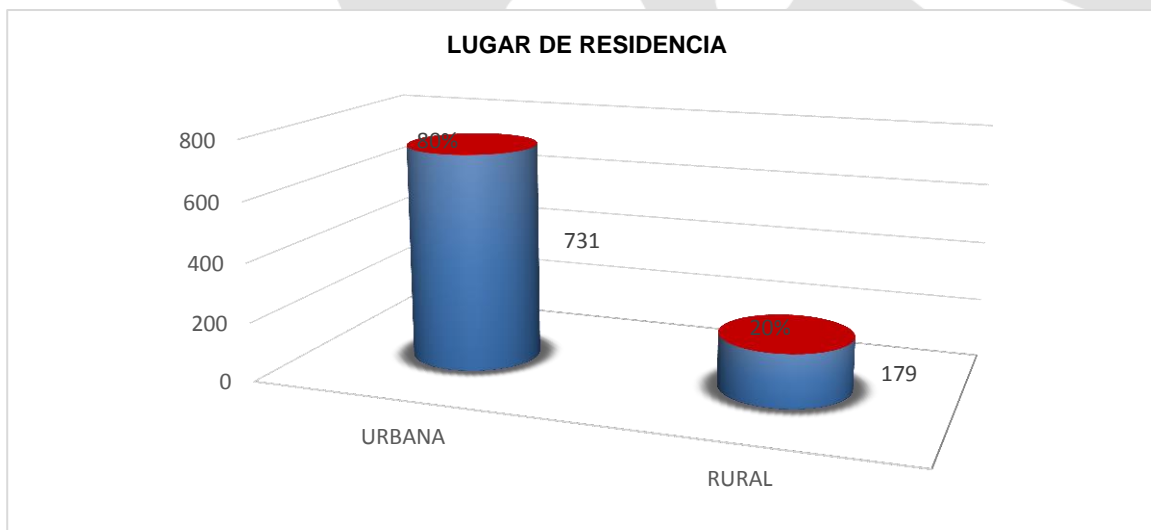
c) Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional, de los usuarios encuestados, el 2% se identifica como víctima del conflicto armado, el 1% como indígena y el 96% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



d) Lugar de residencia

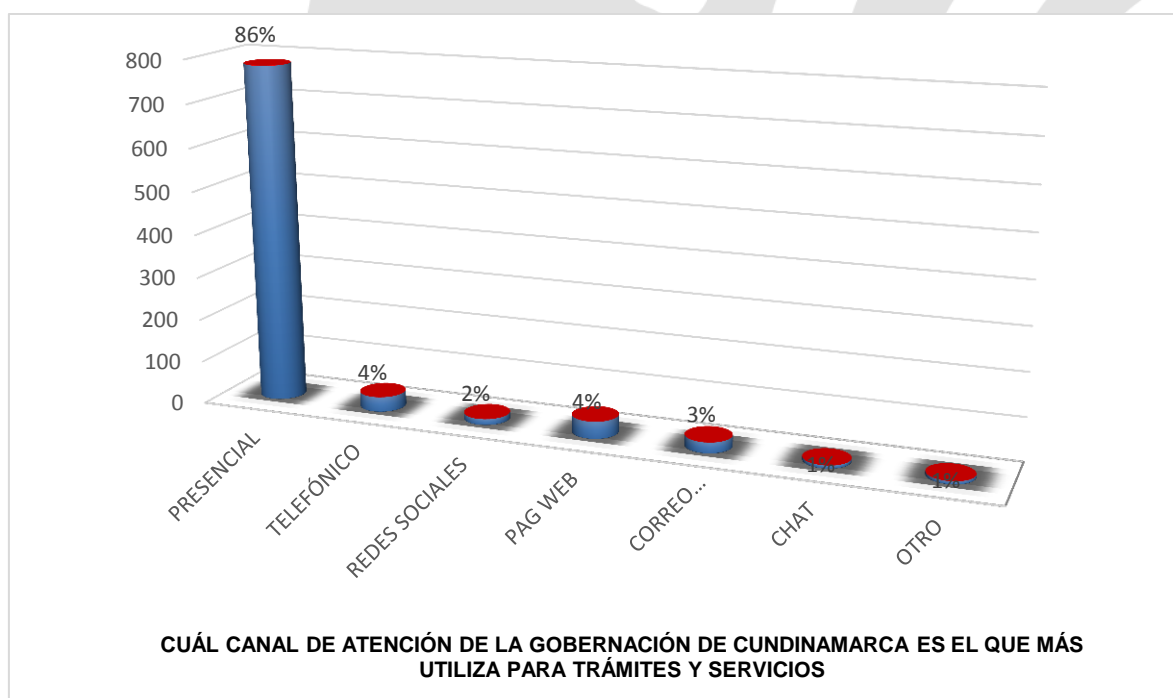
En cuanto al lugar de residencia, de los usuarios encuestados, el 80% corresponde al sector urbano y el 20% al sector rural.



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

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

Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 86% lo hace de manera presencial, el 4% utiliza el canal telefónico, el 2% redes sociales, el 4% utiliza la página web, el 3% a través del correo electrónico, el 1% por chat y el 1% otros medios para la gestión de trámites y servicios.



III. MÓDULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

Este módulo se compone de dos ítems: **infraestructura** y **atención del personal**. Los ciudadanos calificaron de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y cinco el más alto.

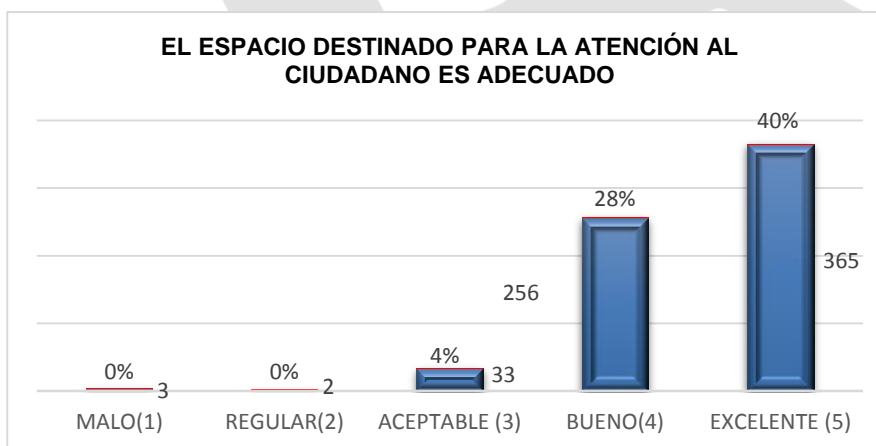
a) Infraestructura

¿El espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado?

En este ítem el grado de satisfacción se ubica en 94%. Resultado que desmejoró un (1) punto con relación a la medición anterior que se ubicó en el 95%.

(1)EL ESPACIO DESTINADO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ES ADECUADO							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE GOBIERNO						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE TIC						0	Formato nuevo
SECRETARÍA JURÍDICA						0	Formato nuevo
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				1		1	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE					1	1	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				1		1	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN				13	4	17	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				1	6	7	100%
SECRETARÍA DE HACIENDA				73	17	90	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					1	1	100%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				1		1	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO				1		1	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	1	2	100%
SECRETARÍA GENERAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD			4	49	127	180	98%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	2	28	109	199	340	91%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1					1	0%
Total general	3	2	33	256	365	659	94%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 4% de los encuestados calificó los espacios destinados para atención al ciudadano como aceptable, el 28% como bueno y el 40% como excelente.

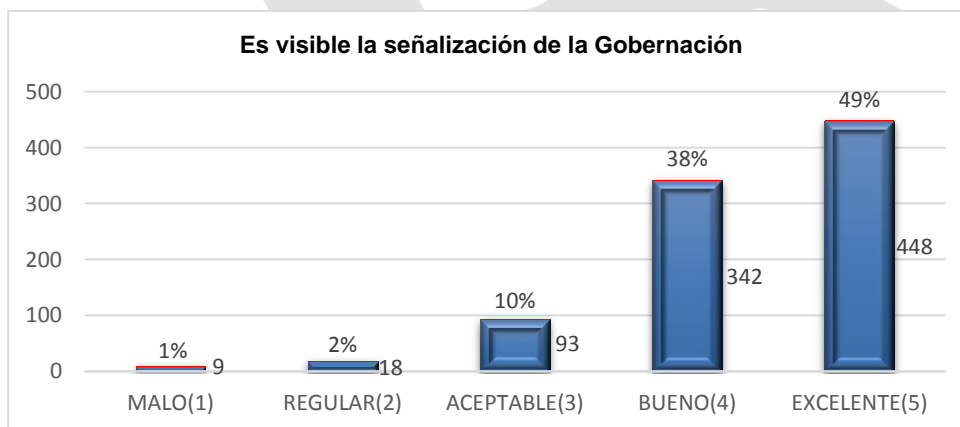


¿Es visible la señalización de la Gobernación?

En este ítem “es visible la señalización de la Gobernación” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 81%.

(2) LA SEÑALIZACIÓN DE LA ENTIDAD LE ES ÚTIL/ES VISIBLE LA SEÑALIZACIÓN DE LA GOBERNACIÓN						
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total gener % (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				14	2	16 100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5 100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	11	12 100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO				4	2	6 100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN					3	3 100%
SECRETARÍA JURÍDICA				2	3	5 100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA			1	5	14	20 95%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	8	61	118	189 95%
DESPACHO GOBERNADOR		1		1	16	18 94%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	6	24	116	193	340 91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	13	5	20 90%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2		1	5	17	25 88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	3	2	6 83%
SECRETARÍA GENERAL		2	3	2	17	24 79%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	3	23	74	23	124 78%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		2		3	3	8 75%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1			2	1	4 75%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	2	6	2	11 73%
SECRETARÍA DE TIC			2	2	2	6 67%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			16	20	6	42 62%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			4	2	3	9 56%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	2		3	3	1	9 44%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1	2	3	2		8 25%
Total general	9	18	93	342	448	910 81%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 10% de los encuestados calificó que la señalización de la Gobernación es aceptable, el 38% como bueno y el 49% como excelente.

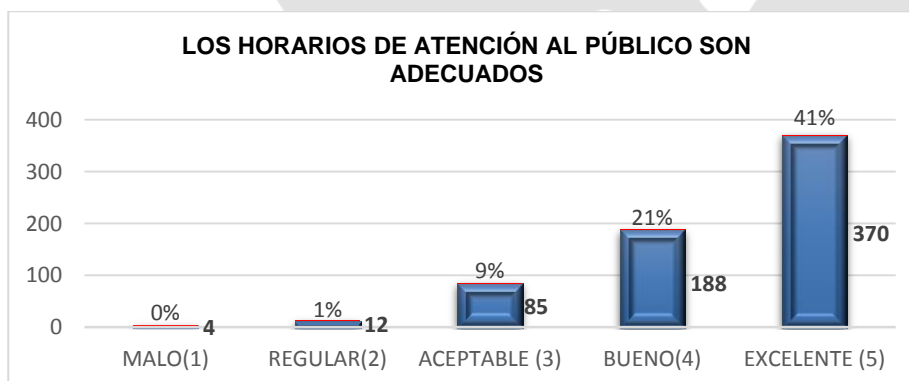


¿Los horarios de atención al público son adecuados?

En este ítem “Los horarios de atención al público son adecuados” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 85%, Resultado que mejoró un (1) punto con relación a la medición anterior que se ubicó en el 84%, lo que indica que el 1% de los usuarios está de acuerdo con los horarios que se encuentran disponibles para su atención en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca.

(3) LOS HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO SON ADECUADOS							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE GOBIERNO						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE TIC						0	Formato nuevo
SECRETARÍA JURÍDICA						0	Formato nuevo
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE AMBIENTE					1	1	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				1		1	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				3	4	7	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					1	1	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO				1		1	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				2		2	100%
SECRETARÍA GENERAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD		1	14		47	180	92%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	9	21	96	211	340	90%
SECRETARÍA DE HACIENDA		1	37	30	22	90	58%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	2	1	2	6	50%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			9	4	4	17	47%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1			1	0%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1					1	0%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			1			1	0%
Total general	4	12	85	188	370	659	85%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 9% de los encuestados calificó como aceptable los horarios de atención de la Gobernación, el 21% como bueno y el 41% como excelente.

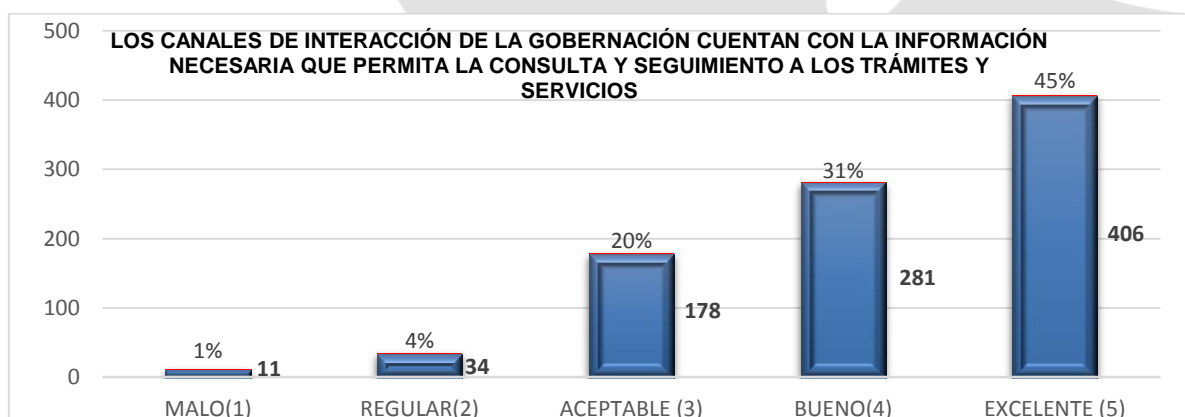


¿Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios?

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 75%. Resultado que desmejoró en tres (3) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 78%, lo que indica que el 3% de los usuarios no están conformes con la información que se encuentra en la página web que permita la consulta y seguimiento a trámites.

LOS CANALES DE INTERACCIÓN DE LA GOBERNACIÓN CUENTA CON LA INFORMACIÓN NECESARIA QUE PERMITA LA CONSULTA Y SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				15	1	16	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				3	17	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					12	12	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				2	3	5	100%
DESPACHO GOBERNADOR			1	1	16	18	94%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			3	6	16	25	88%
SECRETARÍA GENERAL			3	9	12	24	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			3	4	13	20	85%
SECRETARÍA DE SALUD	1	3	26	57	102	189	84%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO		1		3	2	6	83%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		2		8	1	11	82%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	16	42	108	168	340	81%
SECRETARÍA DE CIENCIA TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN		2		3	3	8	75%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	1	2	2	6	67%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	1	1	3	67%
SECRETARÍA DE TIC			2	2	2	6	67%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL			2	1	1	4	50%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		3	19	13	7	42	48%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		3	2	2	2	9	44%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1		4	3	1	9	44%
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	3	63	34	21	124	44%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		1	5	2		8	25%
Total general	11	34	178	281	406	910	75%

En general este ítem está ubicado encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 20% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios”, el 31% como bueno y el 45% como excelente.

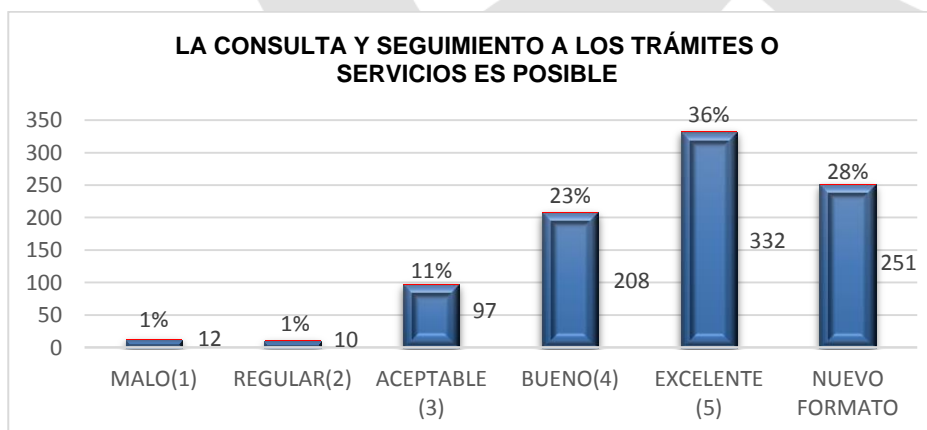


¿La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible?

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 82%. Resultado que desmejoró en dos (2) puntos con relación a la medición anterior, que se ubicó en el 84%, lo que indica que el 2% de los usuarios no están conformes con la consulta y seguimiento a los trámites.

(5) LA CONSULTA Y SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES O SERVICIOS ES POSIBLE							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total gener	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE GOBIERNO						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE TIC						0	Formato nuevo
SECRETARÍA JURÍDICA						0	Formato nuevo
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO						0	Formato nuevo
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				1		1	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE					1	1	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				1		1	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					1	1	100%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				1		1	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO				1		1	100%
SECRETARÍA GENERAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD		1	13	53	113	180	92%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA			1	3	3	7	86%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	9	8	40	101	182	340	83%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			3	10	4	17	82%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			2	2	2	6	67%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	1	37	30	20	90	56%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	1		2	50%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1					1	0%
Total general	12	10	97	208	332	659	82%

En general este ítem está ubicado encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 23% de los encuestados calificó como aceptables “La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible”, el 36% como bueno y el 36% como excelente.



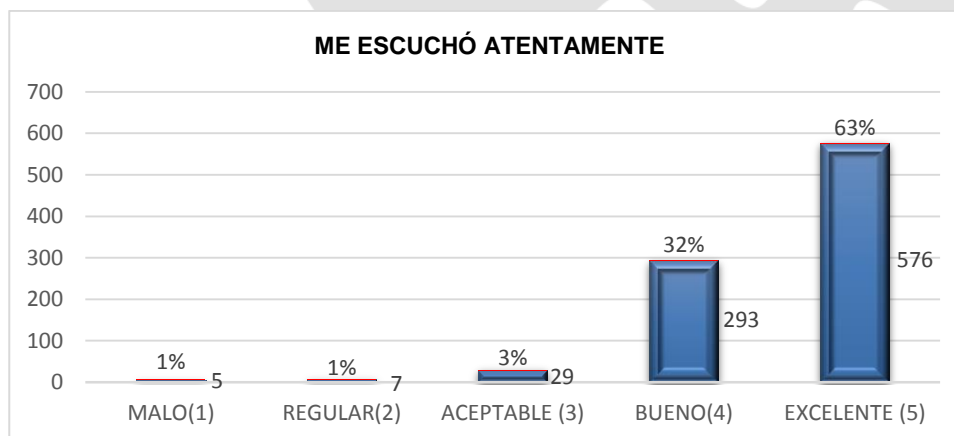
Atención brindada por el servidor público

¿Me escuchó atentamente?

En este ítem “**Me escuchó atentamente**” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 95%. Resultado que se mantuvo con relación a la medición anterior que se ubicó en el 95%.

(6) ME ESCUCHÓ ATENTAMENTE							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXLENTE (5)	Total gener	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR				1	17	18	100%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				5	4	9	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				2	6	8	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				1	3	4	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN				30	12	42	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				2	18	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	11	12	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				9	2	11	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA GENERAL				5	19	24	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD		1	3	48	137	189	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			1	7	17	25	96%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			1	12	7	20	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	3	15	51	268	340	94%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			1	5	10	16	94%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	3	4	91	24	124	93%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			1	4	4	9	89%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			1	6	1	8	88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			2	3	1	6	67%
Total general	5	7	29	293	576	910	95%

En general este ítem está ubicado encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 3% de los encuestados calificó como aceptable que el servidor público escuchó atentamente su solicitud, el 32% como bueno y el 63% como excelente.

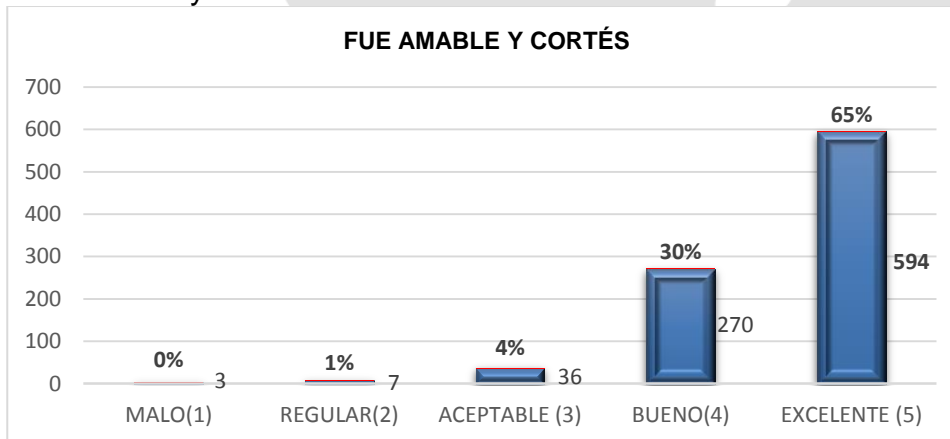


¿Fue amable y cortés?

En este ítem “Fue amable y cortés” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 95%. Resultado que mejoró con relación a la medición anterior que se ubicó en el 94%, se evidencia un incremento de un (1) punto porcentual en relación con la última medición realizada.

(7) FUE AMABLE Y CORTÉS							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXLENTE (5)	TOTAL	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR				1	17	18	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				2	6	8	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				9	7	16	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				1	3	4	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				5	20	25	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				2	18	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	11	12	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				9	2	11	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA GENERAL				5	19	24	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
SECRETARÍA DE SALUD			6	39	144	189	97%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	4	14	47	274	340	94%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			3	27	12	42	93%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	3	6	88	25	124	91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	6	12	20	90%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	4	4	9	89%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			1	5	3	9	89%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			1	6	1	8	88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			2	3	1	6	67%
Total general	3	7	36	270	594	910	95%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 4% de los encuestados calificó como aceptable que el servidor público fue amable y cortés, el 30% como bueno y el 65% como excelente.

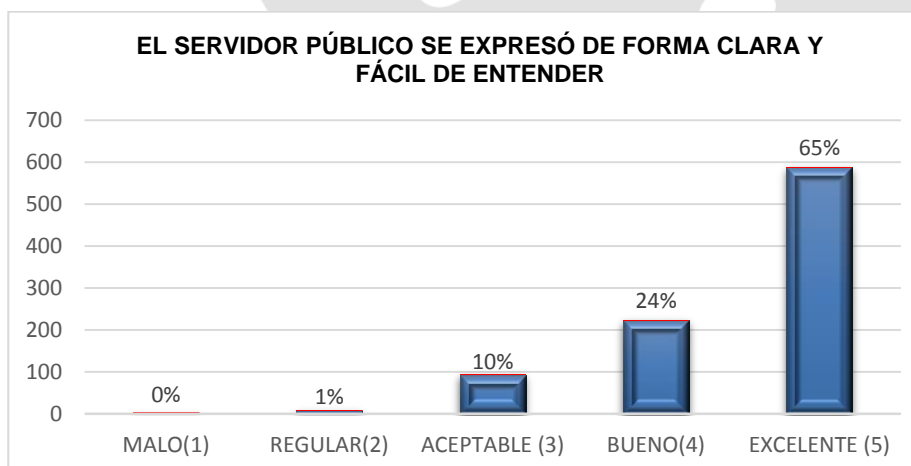


¿El servidor público se expresó de forma clara y fácil de entender?

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 89%. Resultado que desmejoró en cuatro (4) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 92%, lo que indica que el 4% de los usuarios no entendieron la forma en que el servidor público se expresó.

EL SERVIDOR PÚBLICO SE EXPRESÓ DE FORMA CLARA Y FÁCIL DE ENTENDER							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR				2	16	18	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE				10	10	20	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				2	6	8	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				2	2	4	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				5	20	25	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				3	17	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					12	12	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				8	3	11	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA GENERAL				4	20	24	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				5	4	9	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	5	11	52	271	340	95%
SECRETARÍA DE SALUD			14	36	139	189	93%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	2	6	9	89%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	5	9	16	88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			2	5	1	8	75%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	2	43	53	25	124	63%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			18	14	10	42	57%
Total general	2	7	92	222	587	910	89%

En general este ítem está ubicado encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 10% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “El servidor público se expresó de forma clara y fácil de entender”, el 30% como bueno y el 65% como excelente.

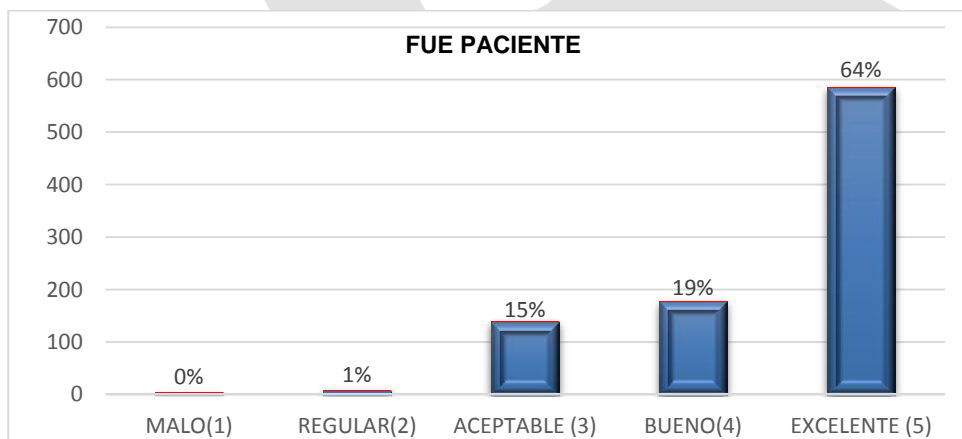


¿Fue paciente?

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 84%. Resultado que desmejoró en dos (2) puntos con relación a la medición anterior que se ubicó en el 86%, lo que indica que el 2% de los usuarios percibieron que el servidor público que los atendió no fue paciente.

SECRETARIA	(9) FUE PACIENTE					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
DESPACHO GOBERNADOR					18	18	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				2	6	8	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				10	6	16	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				7	18	25	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				2	18	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					12	12	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				8	3	11	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA GENERAL				3	21	24	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				6	3	9	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	4	16	52	267	340	94%
SECRETARÍA DE SALUD		1	12	36	140	189	93%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	7	11	20	90%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL			1	1	2	4	75%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	3	6	9	67%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			3	4	1	8	63%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			23	8	11	42	45%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	2	77	17	26	124	35%
Total general	3	7	138	177	585	910	84%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 15% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “El servidor público fue paciente”, el 19% como bueno y el 64% como excelente.

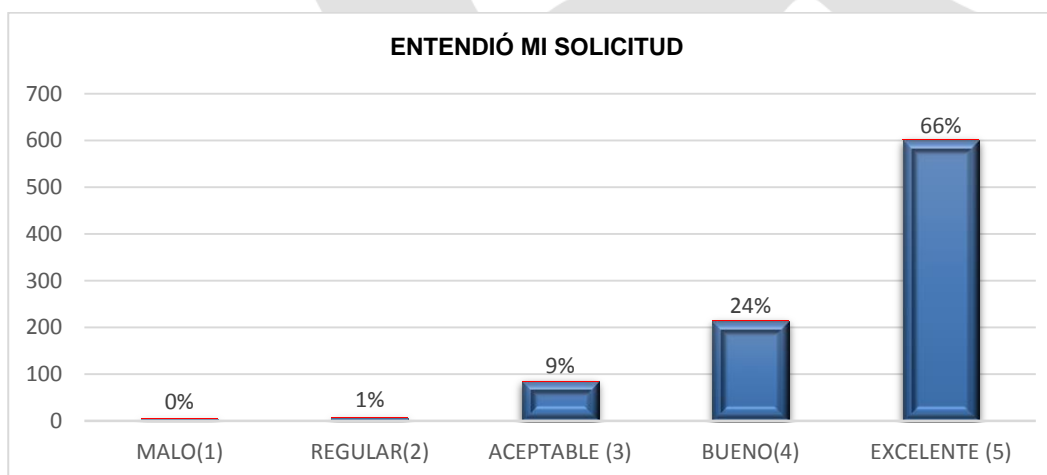


¿Entendió mi solicitud?

En este ítem “Entendió mi solicitud” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 90%. Resultado que se mejoró con relación a la medición anterior que se ubicó en el 85%, se evidencia un incremento de cinco (5) puntos porcentual en relación con la última medición realizada.

SECRETARIA	ENTENDIO MI SOLICITUD					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
DESPACHO GOBERNADOR					18	18	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE				5	15	20	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				2	6	8	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				8	17	25	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				2	18	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	11	12	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				2	1	3	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				8	3	11	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA GENERAL				4	20	24	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	2	8	54	274	340	96%
SECRETARÍA DE SALUD			8	36	145	189	96%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			1	4	4	9	89%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	1	5	9	16	88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			9	23	10	42	79%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	2	5	9	78%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL			1		3	4	75%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	2	51	42	27	124	56%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		1	3	3	1	8	50%
Total general	4	6	85	214	601	910	90%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 9% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “El servidor público entendió mi petición”, el 24% como bueno y el 66% como excelente.

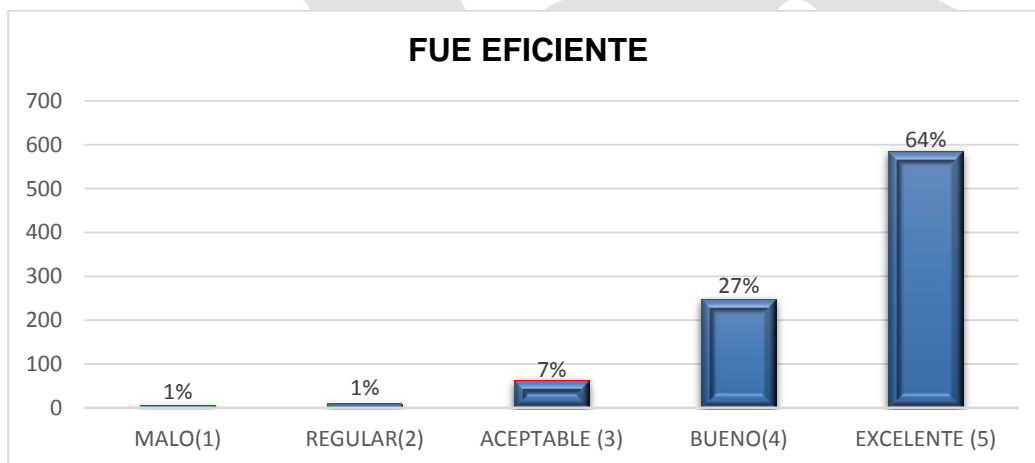


¿Fue eficiente?

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 91%. Resultado que desmejoró en un (1) punto con relación a la medición anterior que se ubicó en el 92%, lo que indica que el 1% de los usuarios percibieron que el servidor público que los atendió no fue eficiente.

SECRETARIA	(11) FUE EFICIENTE					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXLENTE (5)		
DESPACHO GOBERNADOR					18	18	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE				10	10	20	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				2	6	8	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	4	5	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				6	19	25	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				2	18	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	11	12	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				8	3	11	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO				6	3	9	100%
SECRETARÍA DE SALUD			5	42	142	189	97%
SECRETARÍA GENERAL			1	2	21	24	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	4	9	53	271	340	95%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1			9	6	16	94%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	3	4	9	78%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL		1		1	2	4	75%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	3	27	65	27	124	74%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			3	4	1	8	63%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		1	15	19	7	42	62%
Total general	6	9	63	247	585	910	91%

En general este ítem está ubicado encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 7% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “El servidor público fue eficiente”, el 27% como bueno y el 64% como excelente.



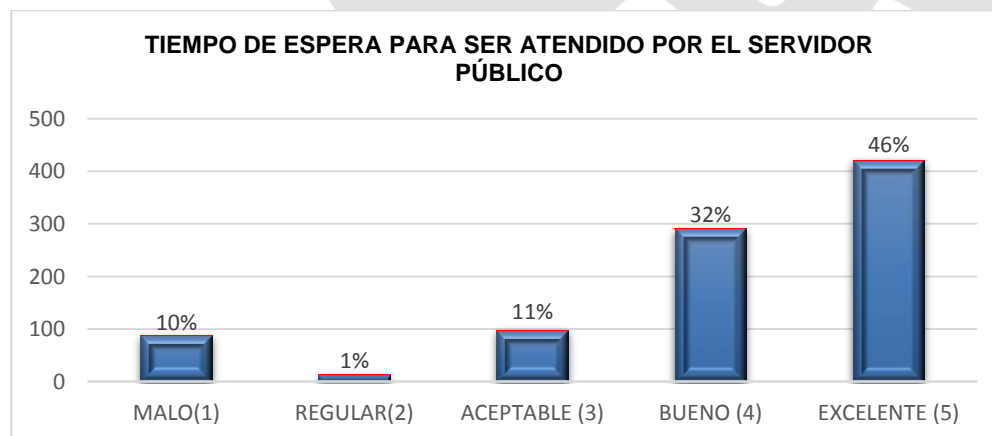
II. TIEMPO DE RESPUESTA

Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público

En este ítem el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 78%. Resultado que desmejoró en un (1) punto con relación a la medición anterior que se ubicó en el 80%, lo que indica que el 2% de los usuarios percibieron que el tiempo de espera para ser atendido por el servidor público no fue el indicado.

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL SERVIDOR PÚBLICO							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR					18	18	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1	11	12	12	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	2	3	3	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA			1	8	11	20	95%
SECRETARÍA GENERAL	1		1	5	17	24	92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	9	9	20	90%
SECRETARÍA DE SALUD	10	1	8	65	105	189	90%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	5	30	122	178	340	88%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	9	5	16	88%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	3	8	13	25	84%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			2	4	2	8	75%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL			1	1	2	4	75%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			3	6	2	11	73%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			2	2	2	6	67%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1		2	4	2	9	67%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2	1	2		4	9	44%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	12		14	8	8	42	38%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	2	2	1	3		8	38%
SECRETARÍA DE HACIENDA	55	3	22	23	21	124	35%
Total general	88	13	97	291	421	910	78%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 11% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público”, el 32% como bueno y el 46% como excelente.

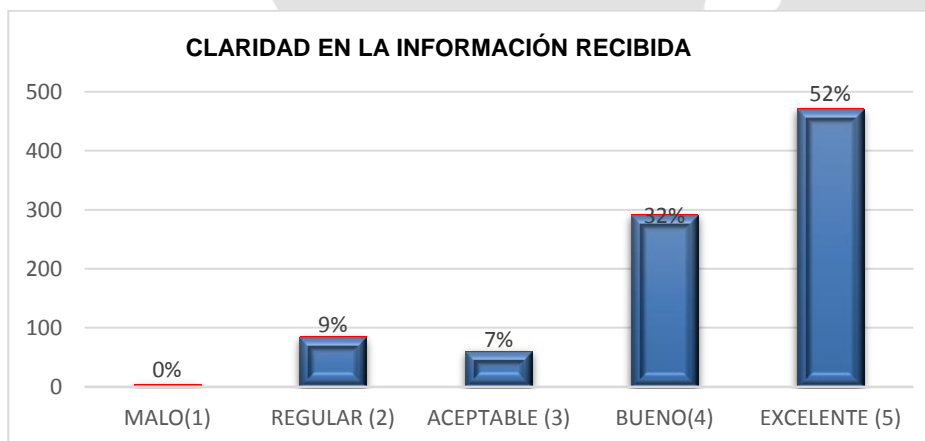


Claridad en la información recibida.

En este ítem “Claridad en la información recibida” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 84%. Resultado que se mejoró con relación a la medición anterior que se ubicó en el 80%, se evidencia un incremento de cuatro (4) puntos porcentual en relación con la última medición realizada.

13 CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR					18	18	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				8	12	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					12	12	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA JURÍDICA					5	5	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1	16	113	209	340	95%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			2	9	14	25	92%
SECRETARÍA DE SALUD		10	7	59	113	189	91%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1	8	2	11	91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	6	12	20	90%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	3	4	8	88%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	9	5	16	88%
SECRETARÍA GENERAL		1	2	4	17	24	88%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	3	2	6	83%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL		1		3		4	75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			3	4	2	9	67%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	2	1	4	9	56%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		12	7	15	8	42	55%
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	55	10	32	24	124	45%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		2	3	3		8	38%
Total general	4	84	60	291	471	910	84%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 7% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “Claridad en la información recibida por el servidor público”, el 32% como bueno y el 52% como excelente.

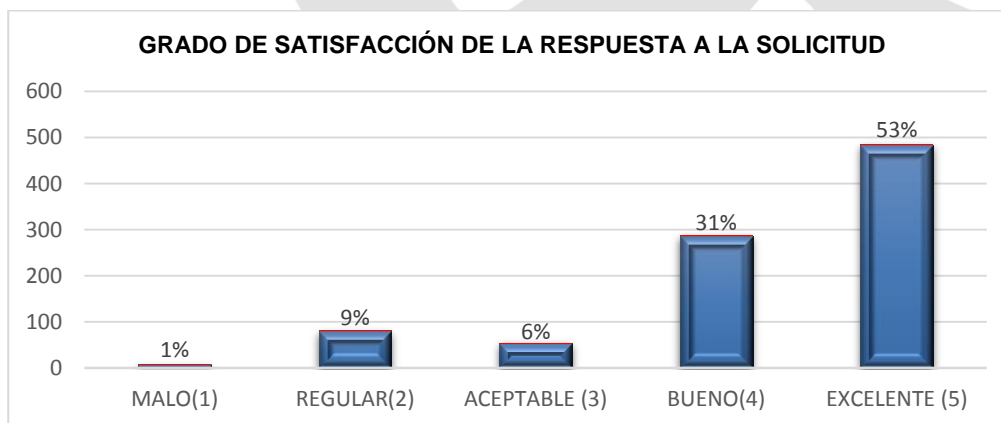


Grado de satisfacción de la respuesta a la solicitud

En este ítem “Grado de satisfacción de la respuesta a la solicitud” el grado de satisfacción de los usuarios encuestados se ubica en un 85%. Resultado que mejoró con relación a la medición anterior que se ubicó en el 80%, se evidencia un incremento de cinco (5) puntos porcentuales en relación con la última medición realizada.

GRADO DE SATISFACCIÓN RESPUESTA A LA SOLICITUD							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXLENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR					18	18	100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL				2	2	4	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				2	3	5	100%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA				7	13	20	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					12	12	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				1	2	3	100%
SECRETARÍA DE TIC				4	2	6	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			1	9	15	25	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		1	20	103	216	340	94%
SECRETARÍA GENERAL	1		1	4	18	24	92%
SECRETARÍA DE SALUD		10	7	53	119	189	91%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	9	9	20	90%
SECRETARÍA DE CIENCIA TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	2	5	8	88%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	9	5	16	88%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	1	6	83%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	8	1	11	82%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	4	5	10	80%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2		3	4	9	78%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			3	4	2	9	67%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	12	5	17	7	42	57%
SECRETARÍA DE HACIENDA	4	54	3	38	25	124	51%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1	1	3	3		8	38%
Total general	7	80	53	286	484	910	85%

En general este ítem está ubicado por encima de la meta determinada de los niveles de satisfacción establecidos. Teniendo en cuenta que el 6% de los encuestados calificó como aceptable la pregunta “Grado de satisfacción respuesta a la solicitud”, el 31% como bueno y el 53% como excelente.





CONCLUSIONES

Con relación al resultado obtenido para el primer semestre de 2019 donde se alcanzó el 87.96% de satisfacción, la tendencia es ascendente, en 0.56%, con respecto al resultado del segundo semestre de 2018, ubicado en el 87.40%.

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

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

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

Elaboró: Doris Celeita Riveros- Omar Francisco Torres Suarez

Revisó: Carol Adriana Ruiz

Aprobó: Amparo Montezuma Solarte / Directora de Atención al Ciudadano



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

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