



Gobernación de  
**Cundinamarca**

## ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL  
USUARIO

I SEMESTRE DE 2024

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570

TABLA DE CONTENIDO



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



# Gobernación de Cundinamarca

Contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Metodología</b> .....	<b>3</b>
<b>Herramienta Tecnológica</b> .....	<b>3</b>
<b>Observaciones Indicador.</b> .....	<b>4</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN</b> .....	<b>5</b>
a. Sexo .....	5
b. Edades .....	6
c. Grupo poblacional .....	7
d. Nivel Académico .....	7
e. Actividad económica.....	8
f. Estrato socioeconómico .....	8
g. Zona.....	9
<b>MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN Y REDES SOCIALES CORPORATIVAS DE INFORMACIÓN.</b> .....	<b>10</b>
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca, es el que más usted utiliza? ....	10
De las redes sociales institucionales, ¿por cuál se informa? .....	11
Marque con una X, ¿uno de los siguientes Requerimientos solicitados? .....	12
<b>MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN</b> .....	<b>13</b>
1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento? .....	13
2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla? .....	15
3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado? .....	17
4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?.....	19
5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado? .....	21
6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite? .....	23
7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca? .	25
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>27</b>
<b>LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2024.</b> .....	<b>29</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
 @CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co



## 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 mide la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con las disposiciones del numeral 11 del artículo 125 del Decreto Ordenanza 510 de 2022, es función de la Dirección de Atención al Usuario la planificación, orientación y ejecución de la medición de la satisfacción de los usuarios del sector central de la administración departamental y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento que surjan de la medición de la satisfacción de los usuarios de las dependencias y entidades del Nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca, por tanto, en cumplimiento de dicho proceso se empleará el formato código (M-AU-FR-005) versión 12, para la aplicación de encuestas de satisfacción, el cual se encuentra publicado en el aplicativo ISOLUCIÓN.

Para el primer semestre de 2024, se aplicaron 3.140 encuestas de satisfacción de manera indistinta en 24 Secretarías y Entidades del Nivel Central, para la medición del indicador de satisfacción se aplicó la fórmula establecida en la guía M-AU-GUI-007 registrada en el SIGC Isolucion.

## Metodología

La medición del indicador se realizará dos veces al año, una por semestre con corte el último día calendario del semestre. los calificativos dispuestos en la encuesta son “**Excelente, buena, regular y mala**”, el usuario determina alto grado de satisfacción a las respuestas en las opciones de “**excelente y buena**”, el usuario insatisfecho corresponde a las respuestas en las opciones de “**Regular y Mala**”. El reporte una vez validado y aprobado por la Dirección de Atención al Usuario (DAU), será cargado en el SIGC Isolucion y la página Web de la Gobernación.

## Herramienta Tecnológica

Las encuestas fueron aplicadas a través del aplicativo desarrollado para la ejecución del proceso de Encuestas de Satisfacción al Usuario, encuestas realizadas por el equipo de trabajo asignado para esta actividad.

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

/CundiGob @CundinamarcaGob

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



## Observaciones Indicador.

El presente informe corresponde al primer de 2024, 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-AU-FR-005) versión 12, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Usuario.

El resultado de la Encuesta de Satisfacción obtenido para el primer semestre de 2024 fue de 97.53% y se relaciona en la siguiente tabla:

**Tabla No.1 resultado Por Secretarías y Entidades del Nivel Central –Gobernación de Cundinamarca -Encuesta de Satisfacción de los Usuarios primer semestre de 2024.**

SECRETARÍAS Y ENTIDADES	% SATISFACCIÓN
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	100,00%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	100,00%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	100,00%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	100,00%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	100,00%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	100,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES	100,00%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	100,00%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR	100,00%
SECRETARÍA JURÍDICA	99,79%
SECRETARÍA DE TIC	99,77%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	99,66%
SECRETARÍA DE SALUD	99,47%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	98,94%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	98,89%
SECRETARÍA GENERAL	98,43%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	98,15%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	97,76%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	97,76%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	97,35%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	95,74%
SECRETARÍA DE HACIENDA	94,91%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	88,89%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	75,13%
<b>RESULTADO INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2024</b>	<b>97,53%</b>

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

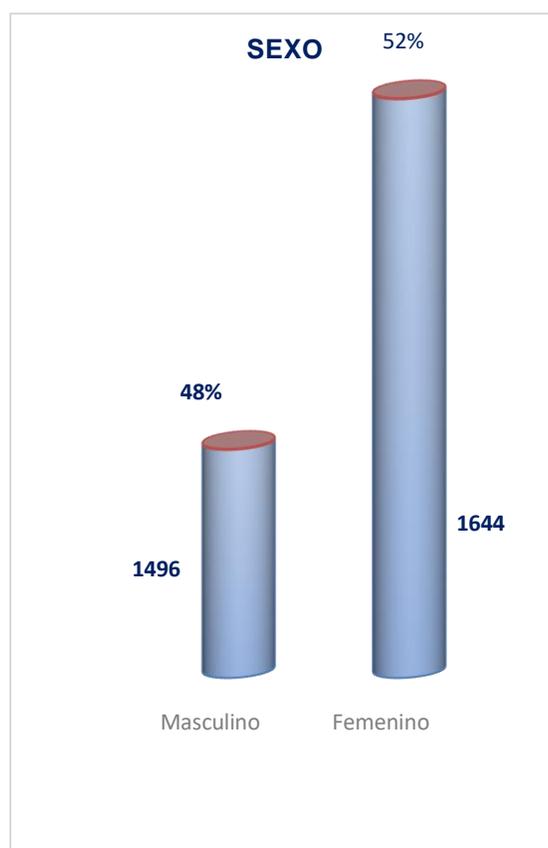


## CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 3.140 usuarios. En este módulo se obtienen datos como “sexo, edades, grupo poblacional, nivel académico, actividad económica, estrato socioeconómico y zona”, Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

### a. Sexo

De los 5.503 usuarios encuestados, el **48% (1.496)** Corresponde a población Masculino y el **52%(1.644)** a población Femenino.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



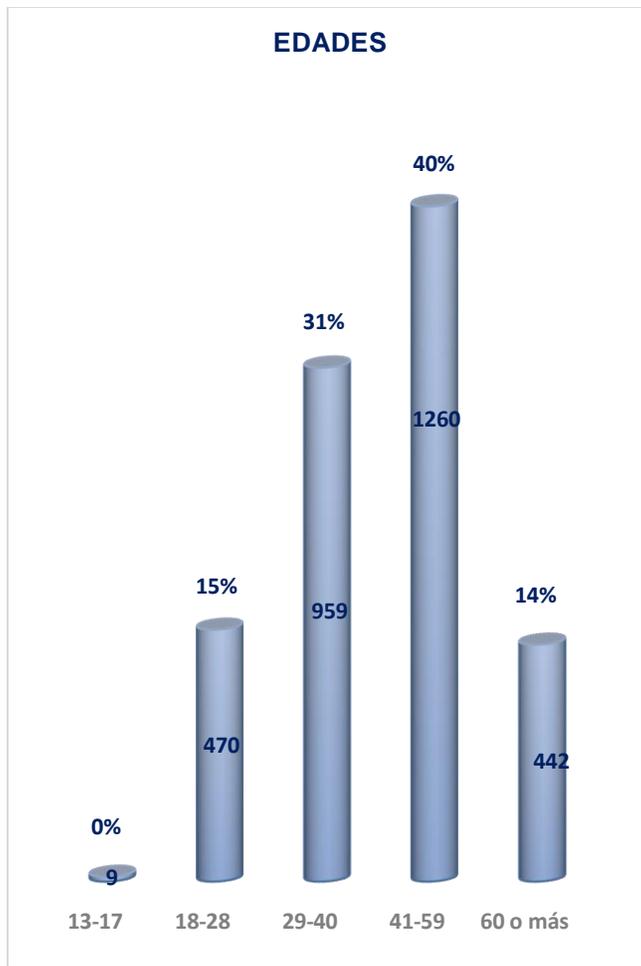
#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## b. Edades

En cuanto a rango de edades, de los 3.140 usuarios encuestados el más representativo esta entre “41-59” años con un 40%.



### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



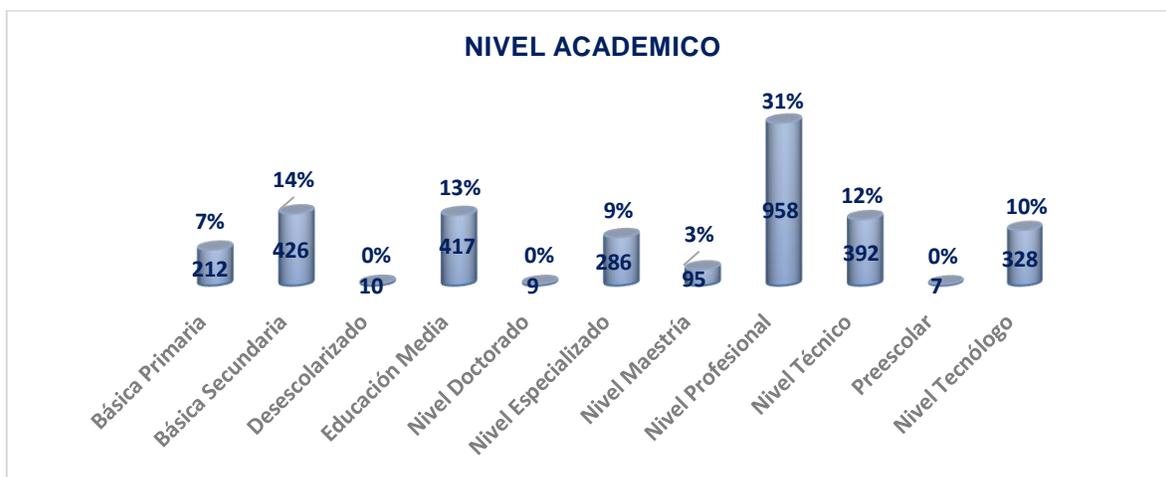
## c. Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional de los 3.140 usuarios encuestados, el más representativo fue “Ninguno” con un **72% (2.254)**.



## d. Nivel Académico

En cuanto al nivel académico de los 3.140 usuarios encuestados el más representativo fue “nivel Profesional” con un **31% (958)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



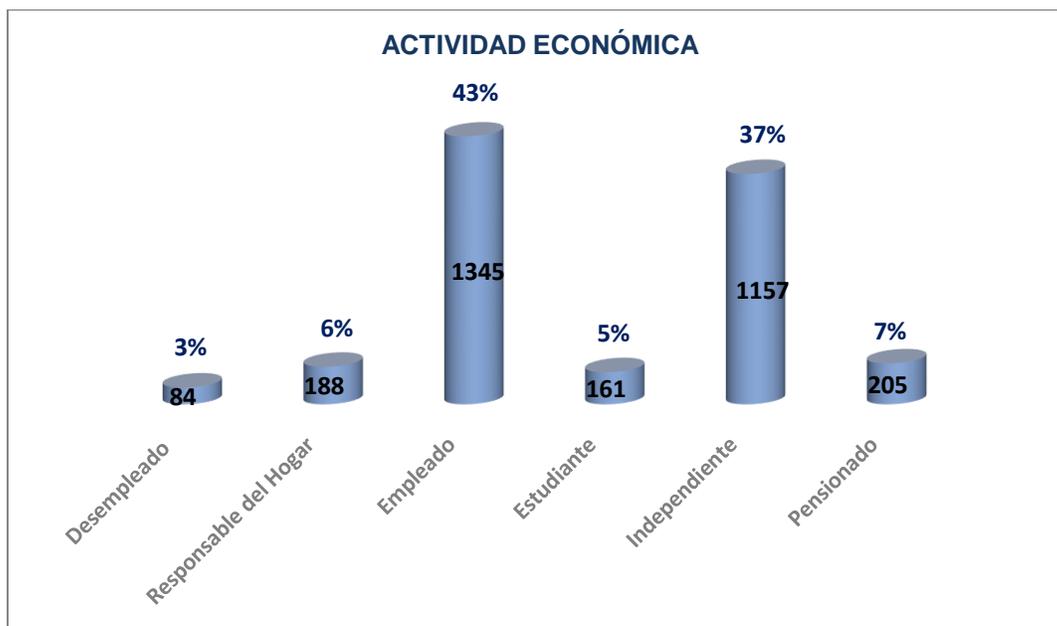
## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



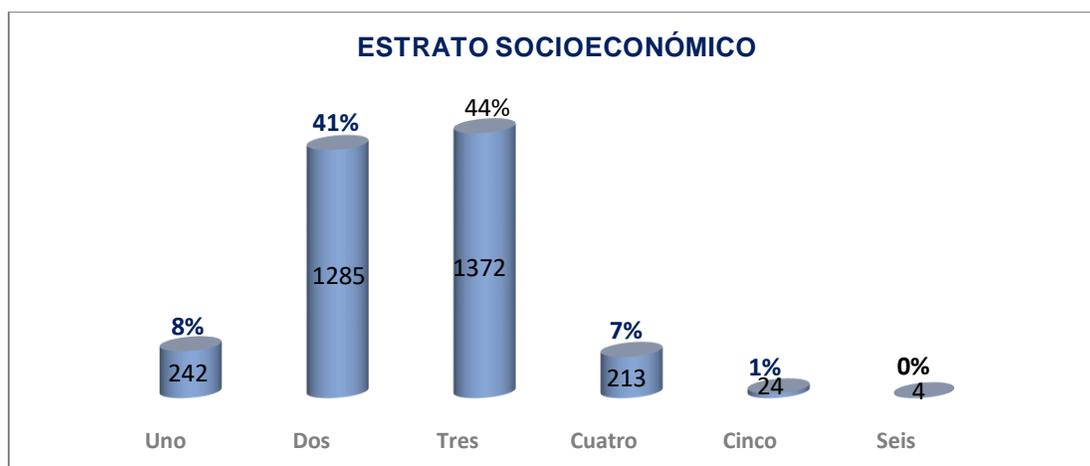
## e. Actividad económica

En cuanto a la actividad económica de los 3.140 usuarios encuestados el más representativo fue “Empleado” con un **43% (1.345)**.



## f. Estrato socioeconómico

En cuanto al estrato socioeconómico de los 3.140 usuarios encuestados, el más representativo fue el “estrato tres” con un **44% (1.372)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



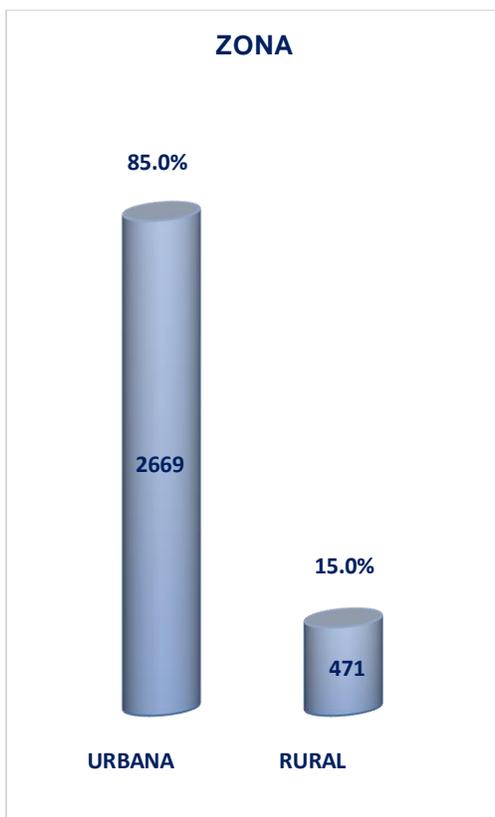
## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co



## g. Zona

En cuanto al lugar de residencia, de los 3.140 usuarios encuestados, el **85.09% (2.669)** corresponde al sector urbana y el **15.0% (471)** al sector rural.



### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

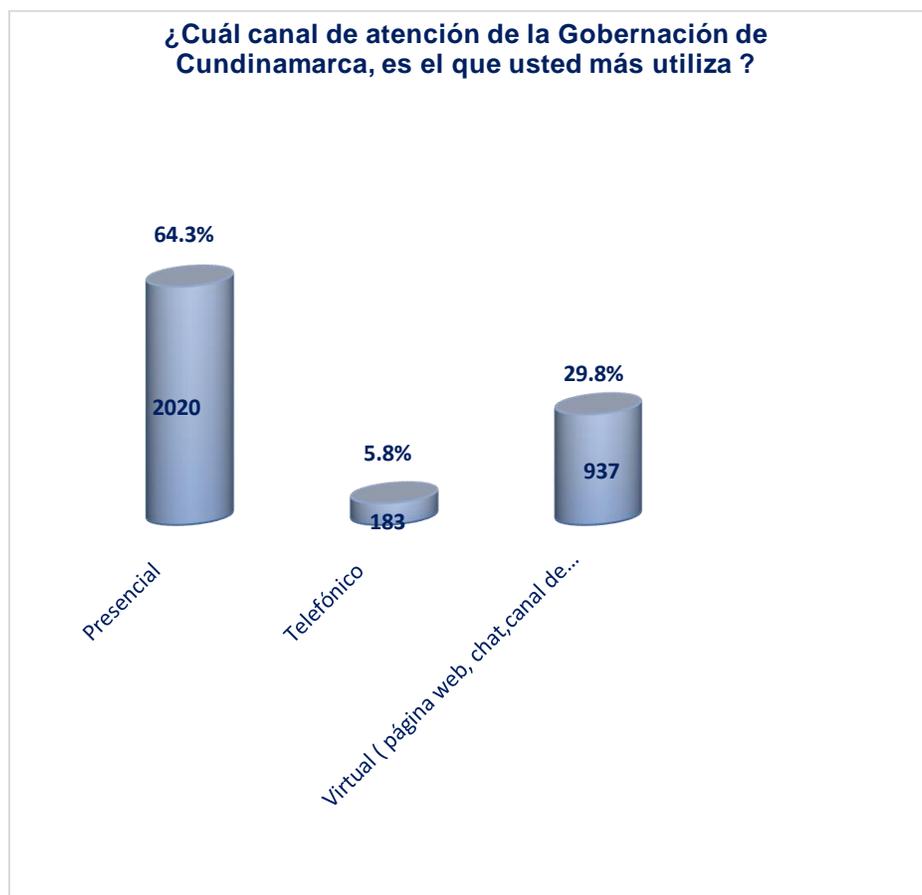
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



## MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN Y REDES SOCIALES CORPORATIVAS DE INFORMACIÓN.

¿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 **64.3% (2.020)** lo hace de manera presencial, el **5.8% (183)** por medio telefónico y el **29.8% (937)** utiliza el canal Virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co) y ventanilla única virtual).



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



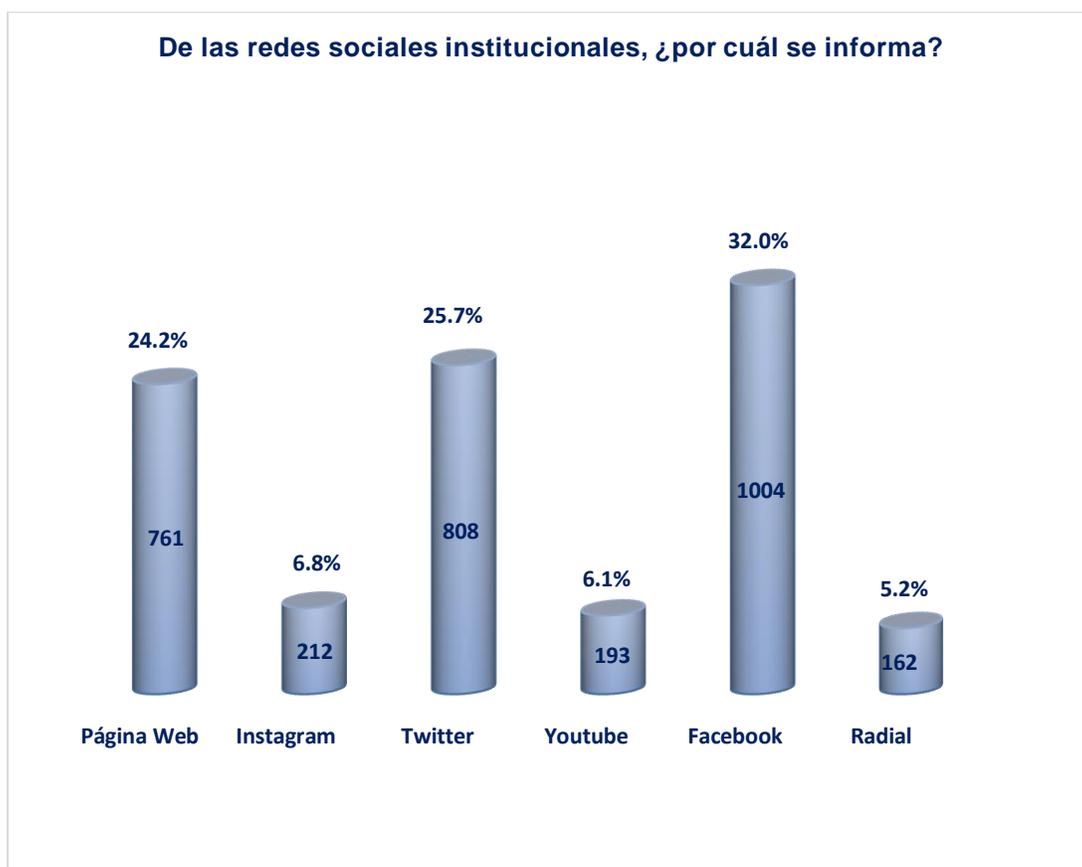
Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



## De las redes sociales institucionales, ¿por cuál se informa?

Referente a las redes institucionales que más utilizan para informarse, la más representativa fue **“Facebook”** con un **32.0% (1.004)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



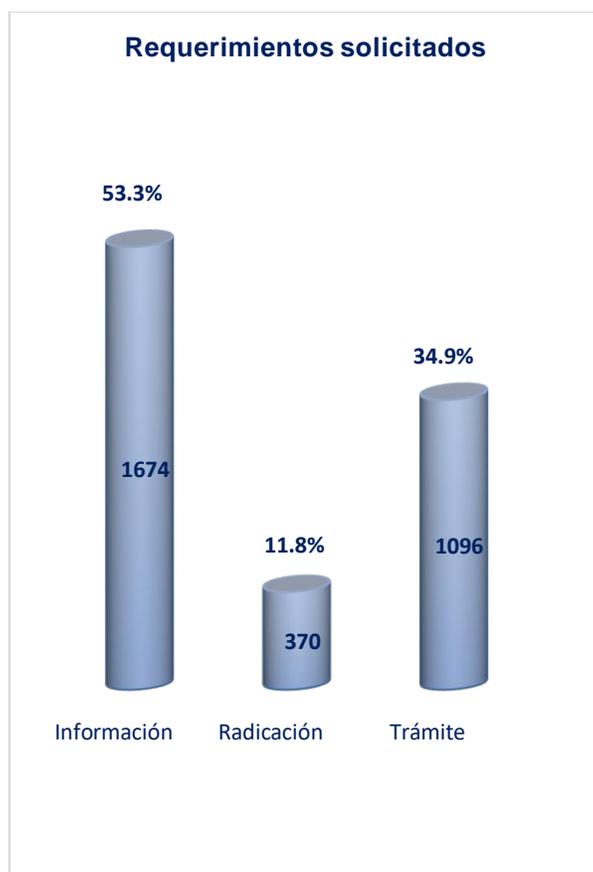
## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



Marque con una X, ¿uno de los siguientes Requerimientos solicitados?

Referente a los Requerimientos más solicitados por los usuarios, el más representativo fue el “**Información**” con un **53,3% (1.674)**.



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



**Secretaría General**

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

### 1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97 %, Resultado que se mantuvo con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97%.

1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?						
SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			25	34	59	100%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA			30	24	54	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			44	16	60	100%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			47	36	83	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			36	19	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			81	18	99	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARIA DE TIC			7	55	62	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			35	33	68	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)			4	22	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES				31	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			2	26	28	100%
SECRETARÍA DE SALUD		2	240	160	402	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		9	168	338	515	98%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	36	17	54	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	35	15	51	98%
SECRETARÍA GENERAL	1	6	99	195	301	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	13	271	168	453	97%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		2	32	17	51	96%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	20	179	247	452	94%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	3	38	25	67	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	1	13	44	14	72	81%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	18	27	8	54	65%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>88</b>	<b>1483</b>	<b>1558</b>	<b>3140</b>	<b>97%</b>

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



**Secretaría General**

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **55.1%(1.729)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## 2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 98%. Resultado que se mantuvo con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 98%.

2. ¿ La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?						
SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			24	35	59	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			40	20	60	100%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			36	47	83	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			26	29	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			79	20	99	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			35	19	54	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARIA DE TIC			5	57	62	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)			3	23	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES				31	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			1	27	28	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		2	162	351	515	100%
SECRETARÍA DE SALUD		3	230	169	402	99%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	34	33	68	99%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	36	14	51	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	34	16	51	98%
SECRETARÍA GENERAL	1	5	94	201	301	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		12	259	182	453	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1	37	28	67	97%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1	1	25	27	54	96%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	16	175	258	452	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA			6	51	72	92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		8	38	8	54	85%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>57</b>	<b>1427</b>	<b>1650</b>	<b>3140</b>	<b>98%</b>

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570

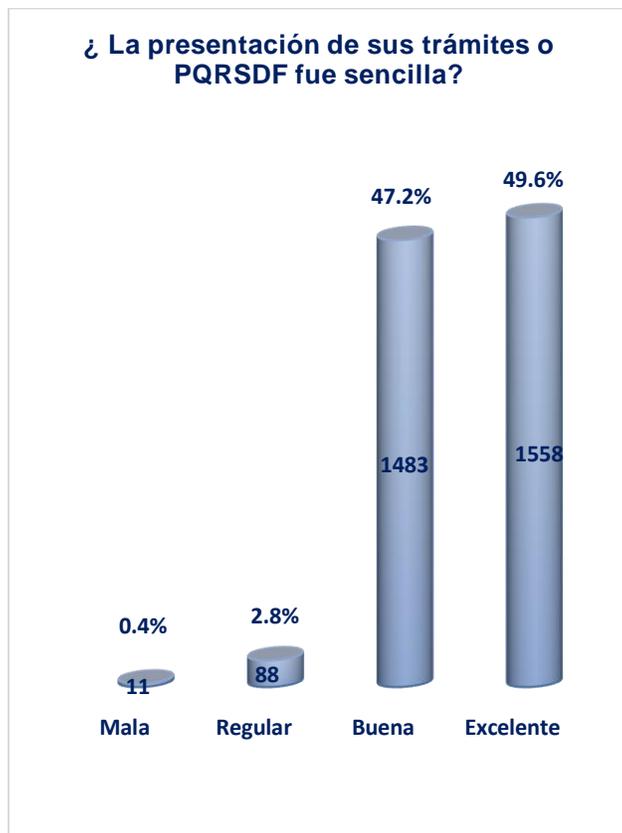


### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **49,6% (1.558)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



### 3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 98%. Resultado que mejoro con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97%.

3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?						
SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			25	34	59	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			41	19	60	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			27	28	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			77	22	99	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			37	17	54	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARIA DE TIC			5	57	62	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			35	33	68	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)			3	23	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			1	30	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			1	27	28	100%
SECRETARÍA DE SALUD		2	222	178	402	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		3	155	357	515	99%
SECRETARÍA GENERAL		2	96	203	301	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	46	36	83	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PÚBLICA	1		25	28	54	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	30	20	51	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	34	16	51	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		11	257	185	453	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1	33	32	67	97%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	11	193	243	452	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		4	50	18	72	94%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		9	35	10	54	83%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>1431</b>	<b>1656</b>	<b>3140</b>	<b>98%</b>

#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570

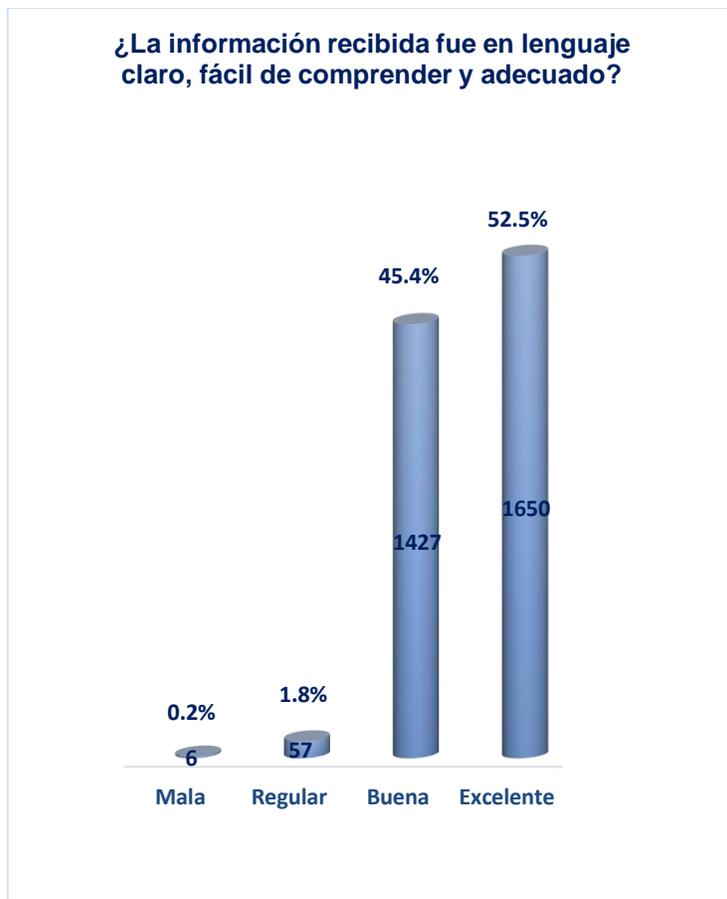


#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **52,5% (1.650)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

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



## 4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 98 %. Resultado que mejoro con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97%.

4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?						
SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			25	34	59	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			41	19	60	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			27	28	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			77	22	99	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			37	17	54	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARIA DE TIC			5	57	62	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			35	33	68	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)			3	23	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			1	30	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			1	27	28	100%
SECRETARÍA DE SALUD		2	222	178	402	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		3	155	357	515	99%
SECRETARÍA GENERAL		2	96	203	301	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	46	36	83	99%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1		25	28	54	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	30	20	51	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	34	16	51	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		11	257	185	453	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1	33	32	67	97%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	11	193	243	452	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		4	50	18	72	94%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		9	35	10	54	83%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>1431</b>	<b>1656</b>	<b>3140</b>	<b>98%</b>

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **52.7% (1.656)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## 5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 96%. Resultado que se mantuvo con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 96%.

5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?						
SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			25	34	59	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			41	19	60	100%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			51	32	83	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			35	20	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			82	17	99	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARIA DE TIC			5	57	62	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			35	33	68	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DES PACHO DEL GOBERNADOR)			3	23	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			1	30	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			1	27	28	100%
SECRETARÍA DE SALUD		3	234	165	402	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	6	175	332	515	98%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1		28	25	54	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	34	16	51	98%
SECRETARÍA GENERAL	1	7	94	199	301	97%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	12	261	179	453	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	37	15	54	96%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1	1	32	17	51	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	3	37	26	67	94%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	27	172	246	452	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		13	45	14	72	82%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	19	26	7	54	61%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>94</b>	<b>1457</b>	<b>1573</b>	<b>3140</b>	<b>96%</b>

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **50.1% (1.573)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## 6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 97%. Resultado que mejoro en 1% punto porcentual con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 96%.

SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			25	34	59	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			41	19	60	100%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			52	31	83	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			34	21	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			77	22	99	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			35	33	68	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DES PACHO DEL GOBERNADOR)			2	24	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES				31	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			1	27	28	100%
SECRETARÍA DE SALUD		2	232	168	402	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	3	176	335	515	99%
SECRETARIA DE TIC		1	3	58	62	98%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA		1	30	23	54	98%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	34	19	54	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1		36	14	51	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	34	16	51	98%
SECRETARÍA GENERAL		6	94	201	301	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		13	265	175	453	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	1	37	27	67	96%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	20	171	255	452	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		9	50	13	72	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	3	16	27	8	54	65%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>74</b>	<b>1459</b>	<b>1594</b>	<b>3140</b>	<b>97%</b>

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570

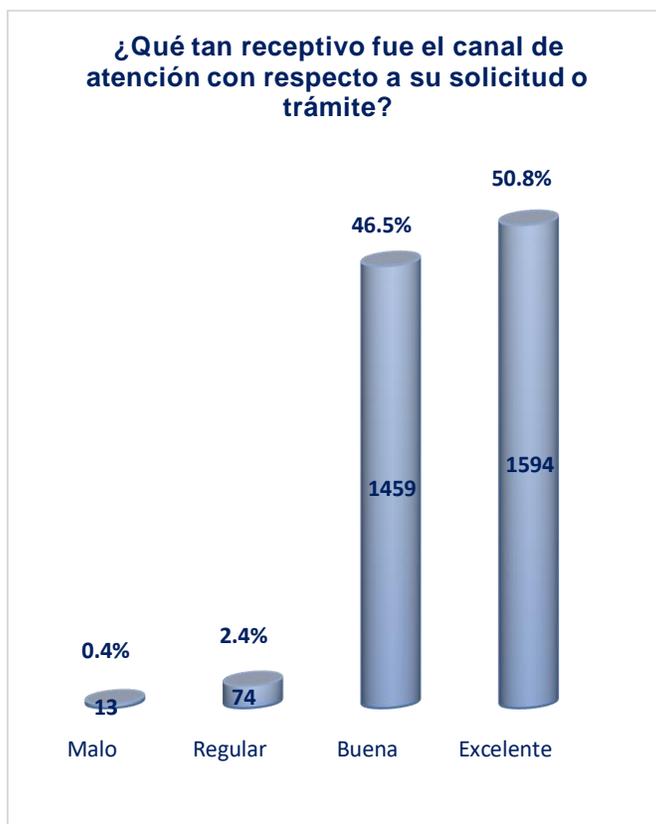


## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
 @CundiGob @CundinamarcaGob  
 www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **50.8% (1.594)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## 7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue del 98%. Resultado que mejoro en 1% punto porcentual con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97%.

7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?						
SECRETARÍAS Y ENTIDADES	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			1	20	21	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			23	36	59	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			40	20	60	100%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			46	37	83	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			25	30	55	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			72	27	99	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			33	21	54	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	20	22	100%
SECRETARIA DE TIC			5	57	62	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			36	32	68	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)			2	24	26	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			1	30	31	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			1	27	28	100%
SECRETARÍA DE SALUD		1	205	196	402	100%
SECRETARÍA GENERAL		2	100	199	301	99%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA		1	26	27	54	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1		35	15	51	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	34	16	51	98%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	10	164	340	515	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		10	256	187	453	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	1	35	29	67	96%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	21	182	246	452	95%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		6	48	18	72	92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		9	39	6	54	83%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>62</b>	<b>1411</b>	<b>1660</b>	<b>3140</b>	<b>98%</b>

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570

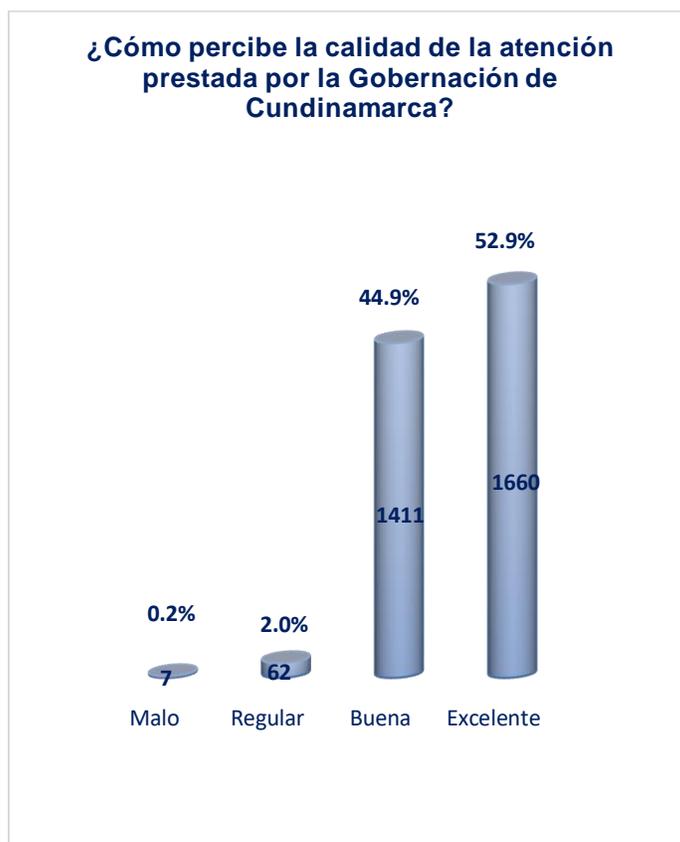


### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
 f/CundiGob @CundinamarcaGob  
 www.cundinamarca.gov.co



De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?**, la Calificación más relevante para los usuarios fue **“Excelente”** con un **52.9% (1.660)**.



#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

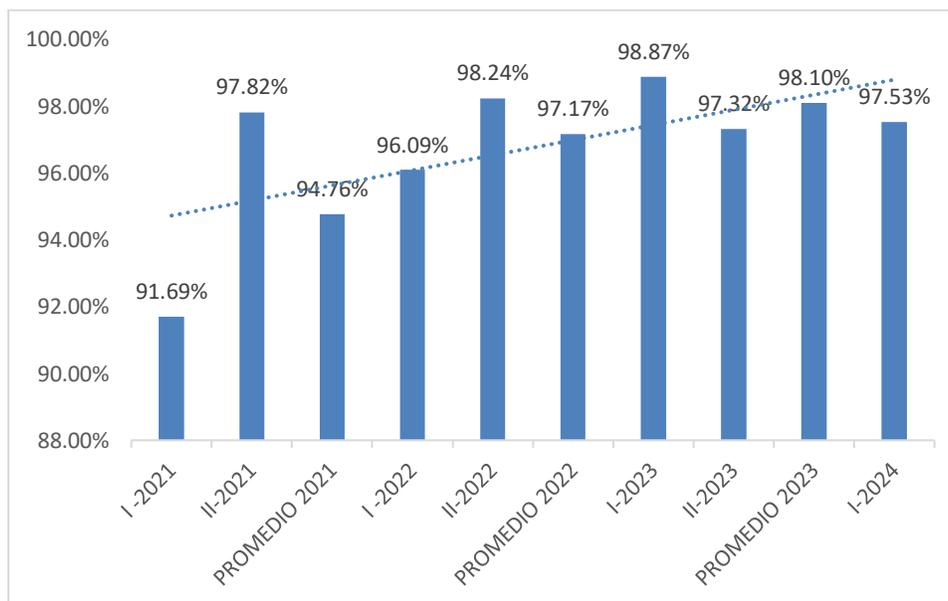


## CONCLUSIONES

Dando cumplimiento a las disposiciones del numeral 11 del artículo 125 del Decreto Ordenanzal 510 de 2022, desde la dirección de Atención al Usuario se da cumplimiento a lo dispuesto teniendo como resultado semestral la tendencia del Indicador de Satisfacción relacionada en la siguiente tabla:

**Tabla No.2 TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA 2021-2024**

I-2021	II-2021	PROMEDIO 2021	I-2022	II-2022	PROMEDIO 2022	I-2023	II-2023	PROMEDIO 2023	I-2024
91,69%	97,82%	<b>94,76%</b>	96,09%	98,24%	<b>97,17%</b>	98,87%	97,32%	<b>98,10%</b>	97,53%



### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGov @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



# Gobernación de Cundinamarca

El resultado del Indicador de Satisfacción permite orientar las acciones preventivas, correctivas o de mejora necesarias para cada una de las entidades del nivel central de la Gobernación, así mismo, se desarrolla en concordancia con el componente de calidad de la entidad, ya que, insta a que las Secretarías y entidades a que apropien buenas prácticas de atención con sus grupos de interés según su misionalidad y funciones.

En este sentido, se destaca la correlación que tiene las diferentes actividades implementadas desde la Dirección de Atención al Usuario como las capacitaciones en protocolo de atención al Ciudadano, la estrategia de lenguaje claro y la socialización de la guía con enfoque diferencial.

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 SIGC Isolucion, teniendo en cuenta que contribuye a la oportuna toma de decisiones en el marco del Comité de Atención al Usuario.

## ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



## LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2024.

Con el fin fortalecer el componente de atención al usuario de la Entidad se socializo a través de la herramienta mercurio a todas las Secretarías y dependencias del sector central los resultados de la medición Indicador de Satisfacción semestralmente y así realizar el seguimiento detallado a cada una de las variables analizadas, con el objetivo de generar las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda de acuerdo a los resultados obtenidos.

se realizó por parte del grupo de capacitaciones de la Dirección de Atención al Usuario la socialización del protocolo de atención al usuario de manera constante teniendo en cuenta la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, realizando el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda de acuerdo a los resultados obtenidos por cada Secretaría.

Se socializó en la reunión mensual de administradores de PQRSDf el informe con las “Recomendaciones, felicitaciones o sugerencias ante la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca” de los usuarios”, esta información es filtrada de la base de datos para la aplicación de encuestas de satisfacción.

Durante el semestre se aplicaron 3.140 encuestas de satisfacción superando la meta establecida en la circular No. 006 del 19 de marzo de 2024 (2.900).

**JOSÉ RICARDO BERMÚDEZ CÁRDENAS**

Director Atención al Usuario  
Secretaría General

Elaboró: Dorys Celeita Riveros- Contratista DAU  
Revisó: Omar Francisco Torres Suarez- Contratista DAU  
Revisó: Cornelio Humberto Segura Barragán-Asesor Secretaría General  
Aprobó: José Ricardo Bermúdez Cardenas- Director de Atención al Usuario

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



**Secretaría General**

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)