

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

I SEMESTRE DE 2022



ISO 9001



IC-90-CER-36329T



GP-CER-303206



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

INTRODUCCIÓN	3
Metodología	3
Herramienta Tecnológica	3
Observaciones Indicador	4
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	5
a. Sexo	5
b. Edades	5
c. Grupo poblacional	6
d. Nivel Académico.....	7
e. Actividad económica.....	8
f. Estrato socioeconómico	9
g. Zona.....	10
MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO	12
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza?	12
¿De las redes sociales corporativas, por qué medio se informa?	13
¿Seleccione uno de los siguientes requerimientos solicitados?	14
MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN	15
1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento? 15	
2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla?	17
3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?	19
4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?	21
5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?	23
6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?.....	25
7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca? .	27
CONCLUSIONES	29
LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2022	30

Introducción

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

Para el primer semestre de 2022, se aplicaron 6.571 encuestas de satisfacción de manera indistinta a 21 Secretarías, la Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres y el Despacho del Señor Gobernador. Para obtener el Indicador de Satisfacción se aplicó la fórmula establecida y registrada en el SIGC Isolucion.

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresal!”, se estableció como meta del indicador de satisfacción el 90%. Para el I semestre de 2022 el resultado del Indicador de Satisfacción fue de 96,09%, superando en 6,09% puntos porcentuales la meta enunciada.

Metodología

Las encuestas se aplicarán durante cada semestre, su consolidación y análisis se realizarán dos veces al año, una por semestre, con corte el último día calendario del semestre. Los valores calificativos dispuestos en la encuesta son “**Excelente, buena, regular y mala**”, el usuario determina alto grado de satisfacción en las opciones “**excelente y buena**”, el usuario insatisfecho corresponde a las respuestas en las opciones “**Regular y Mala**”. El reporte una vez validado y aprobado por la Dirección de Atención al Usuario (DAU), será cargado por el gestor del proceso en el SIGC Isolución y la página Web de la Gobernación.

Herramienta Tecnológica

Las encuestas fueron aplicadas de manera virtual y presencial a través del aplicativo desarrollado para la ejecución del proceso de Encuestas de Satisfacción al Usuario, ingresando mediante el Link de Acceso: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMefN3MG9PAG45kxwsu1fiWr1wMeGpQVgL2F3sm30jPNcDSA/viewform>, contando con el apoyo y gestión de los funcionarios y contratistas asignados a esta actividad.

Observaciones Indicador.

El presente informe corresponde al Primer Semestre de 2022, 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-05) versión 11, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Usuario.

El resultado obtenido para el Primer Semestre de 2022, del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca se ubicó en el 96,09%.

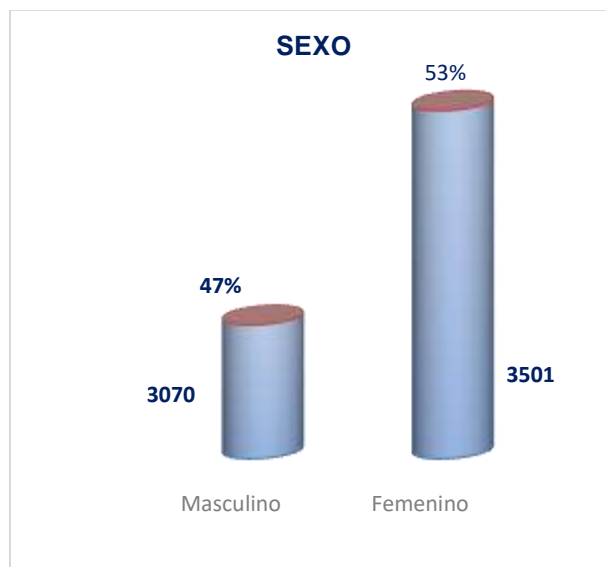
RESULTADO INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, PRIMER SEMESTRE DE 2022 GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	
SECRETARÍA	% SATISFACCION
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES	100,00%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	99,58%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	99,56%
SECRETARÍA DE TIC	98,85%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	98,74%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	98,46%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)	97,40%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	97,29%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	96,98%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	96,50%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	96,19%
SECRETARÍA GENERAL	96,06%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	95,97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	95,56%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	95,50%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	95,20%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	94,99%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	94,68%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	94,07%
SECRETARÍA DE SALUD	93,80%
SECRETARÍA JURÍDICA	93,30%
SECRETARÍA DE HACIENDA	90,82%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	90,46%
TOTAL INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2022	96,09%

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 6.571 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:

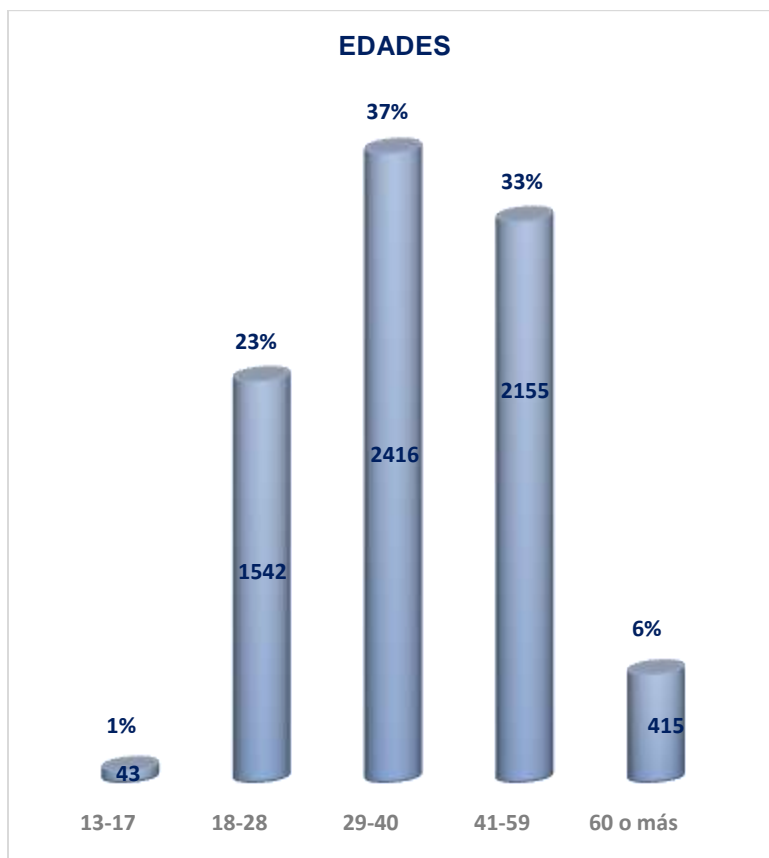
a. Sexo

En cuanto al sexo, de los 6.571 usuarios encuestados, el 47% (3.070) de sexo masculino y el 53%(3.501) son de sexo femenino.



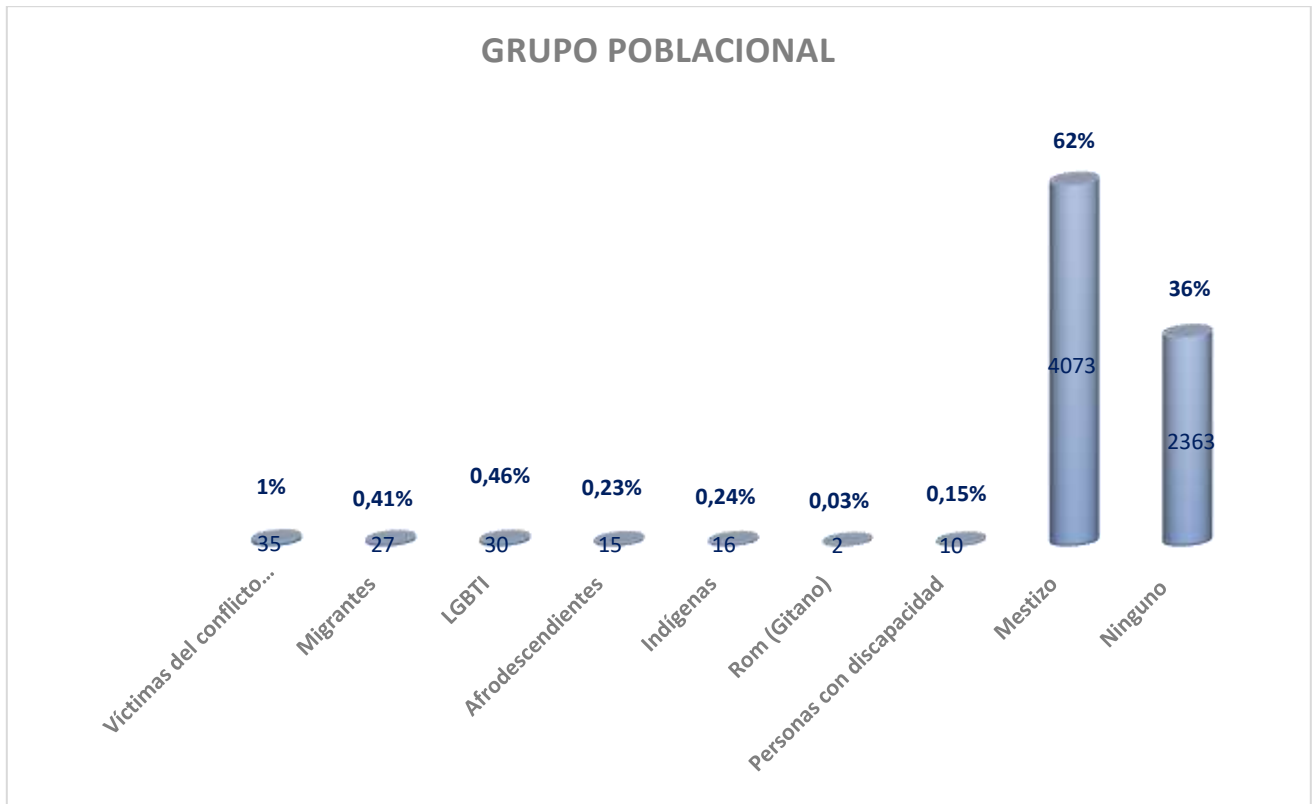
b. Edades

En cuanto a rango de edades de los 6.571 usuarios encuestados, el 1% (43) se encuentra entre 13-17 años, el 23% (1.542) se encuentra entre 18-28 años, el 37% (2.416) entre 29-40 años, el 33% (2.155) entre 41-59 años y el 6% (415) entre 60 o más años.



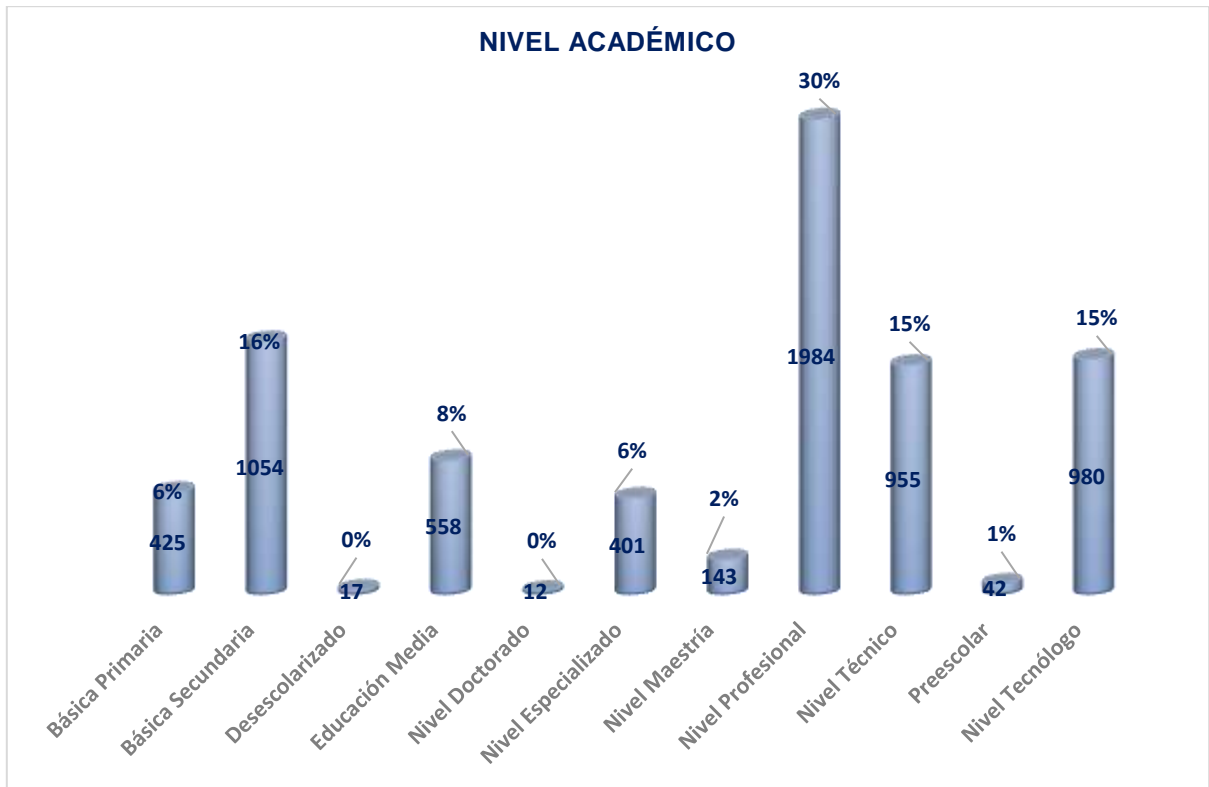
c. Grupo poblacional

En cuanto al grupo poblacional de los 6.571 usuarios encuestados, el 1% (35) se identifica como víctima del conflicto armado, el 0,41% (27) migrantes, el 0,46% (30) LGBTI, el 0,23% (15) afrodescendientes, el 0,24% (16) indígenas, el 0,03% (2) Rom (Gitano), el 0,15% (10) personas con discapacidad, el 62% (4.073) Mestizo y el 36% (2.363) no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



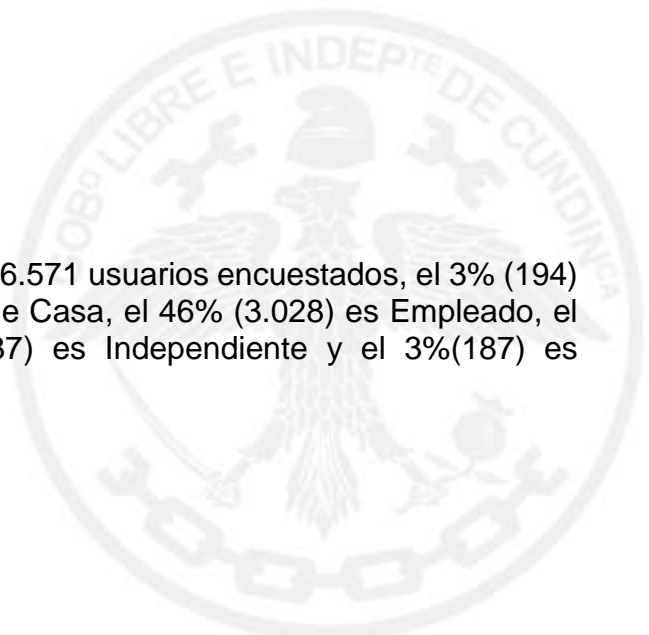
d. Nivel Académico

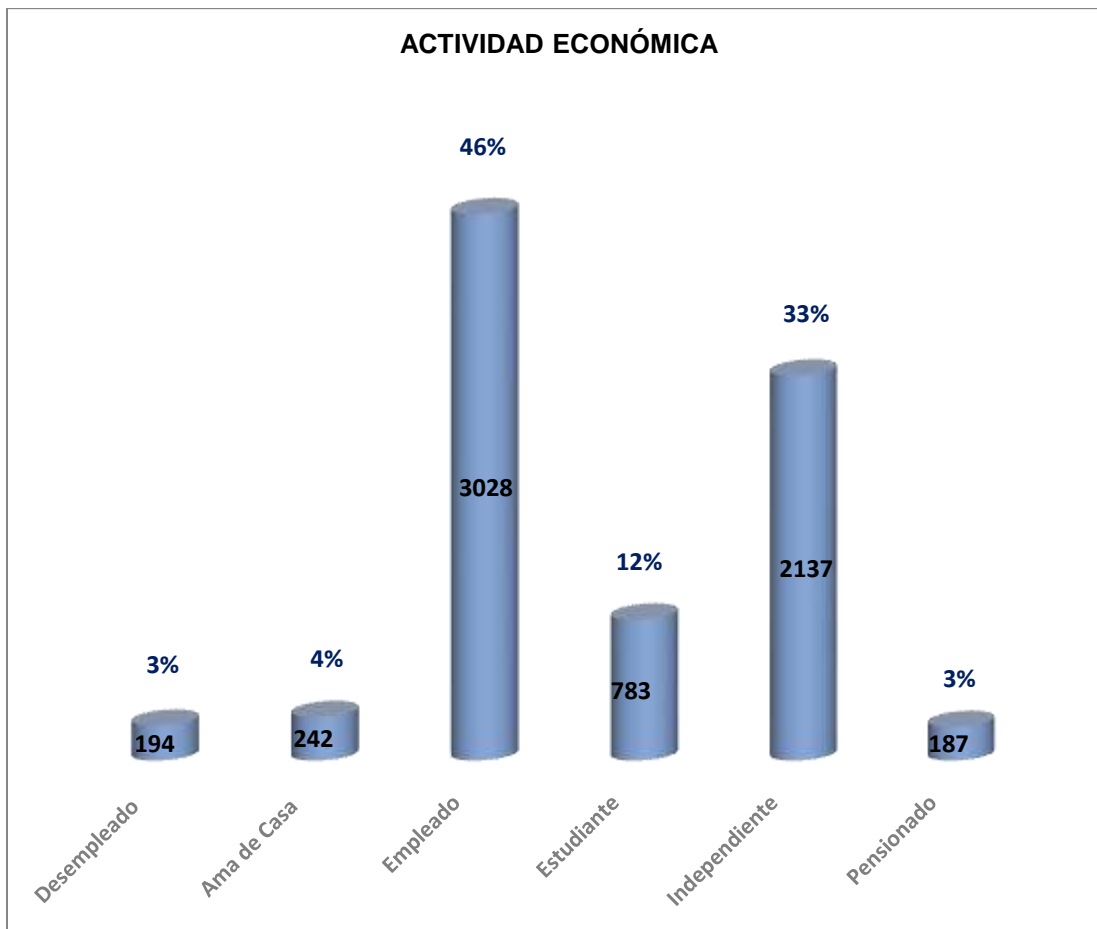
En cuanto a nivel académico de los 6.571 usuarios encuestados, el 6% (425) realizó estudios de Básica Primaria, el 16% (1.054) en Básica Secundaria, el 0% (17) Desescolarizado, el 8% (558) en Educación Media, el 0% (12) en Nivel Doctorado, el 6% (401) en Nivel Especializado, el 2% (143) en Nivel Maestría, el 30% (1.984) en Nivel Profesional, el 15% (955) en Nivel Técnico, el 1% (42) en Preescolar y el 15% (980) en Nivel Tecnólogo.



e. Actividad económica

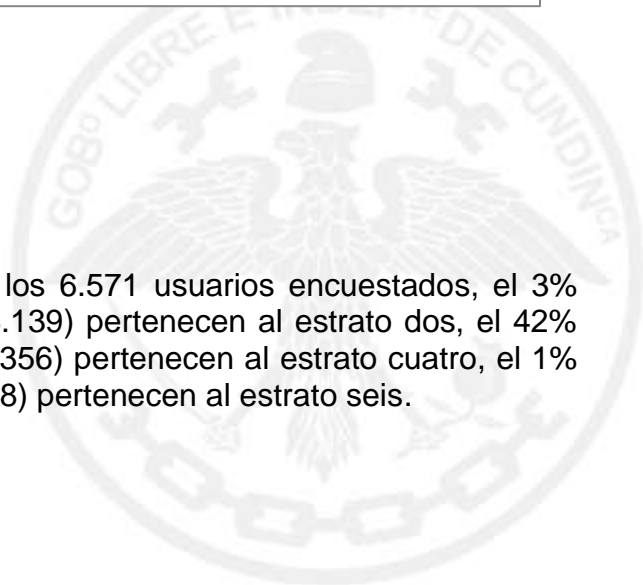
En cuanto a la actividad económica de los 6.571 usuarios encuestados, el 3% (194) está Desempleado, el 4% (242) es Ama de Casa, el 46% (3.028) es Empleado, el 12% (783) es Estudiante, el 33% (2.137) es Independiente y el 3% (187) es pensionado.

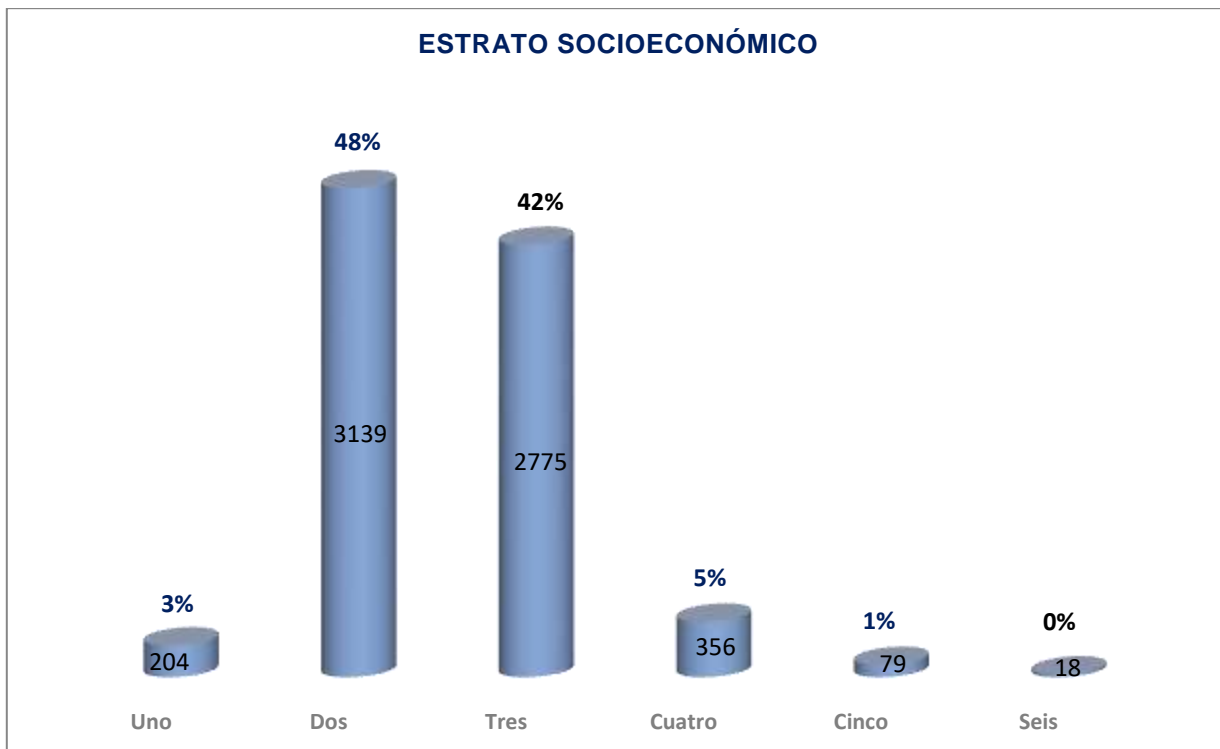




f. Estrato socioeconómico

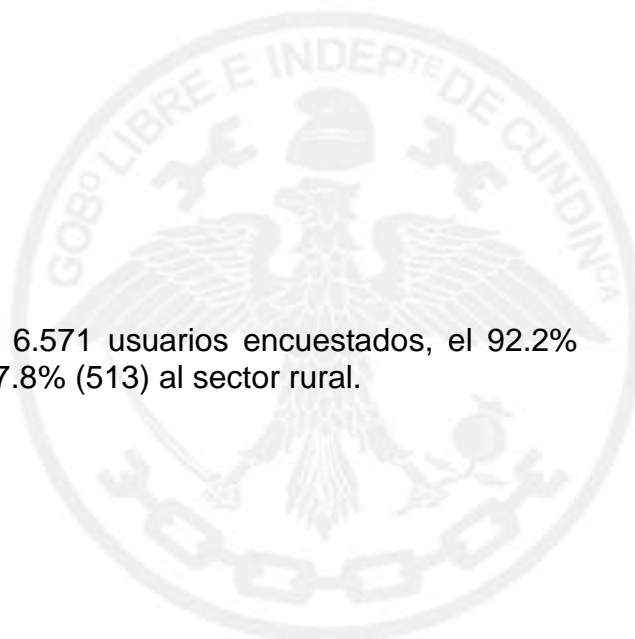
En cuanto al estrato socioeconómico de los 6.571 usuarios encuestados, el 3% (204) pertenece al estrato uno, el 48% (3.139) pertenecen al estrato dos, el 42% (2.775) pertenecen al estrato tres, el 5% (356) pertenecen al estrato cuatro, el 1% (79) pertenecen al estrato cinco y el 0% (18) pertenecen al estrato seis.

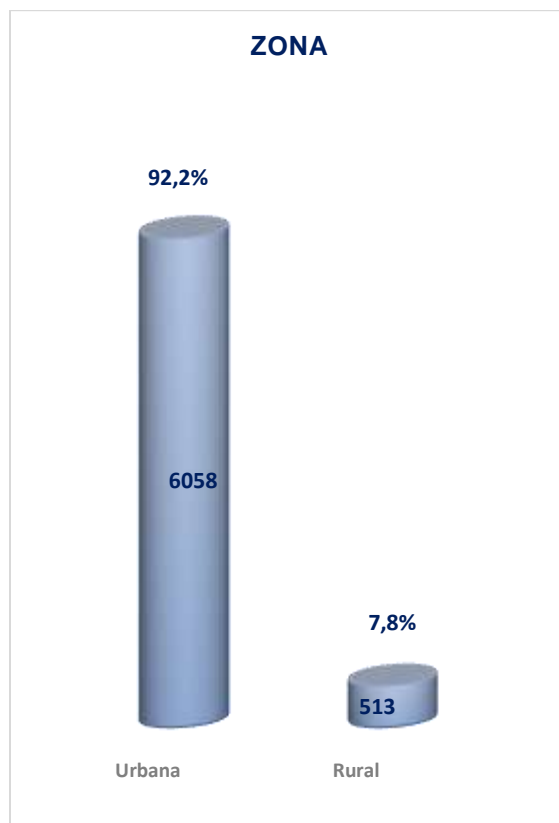




g. Zona

En cuanto al lugar de residencia, de los 6.571 usuarios encuestados, el 92.2% (6.058) corresponde al sector urbano y el 7.8% (513) al sector rural.

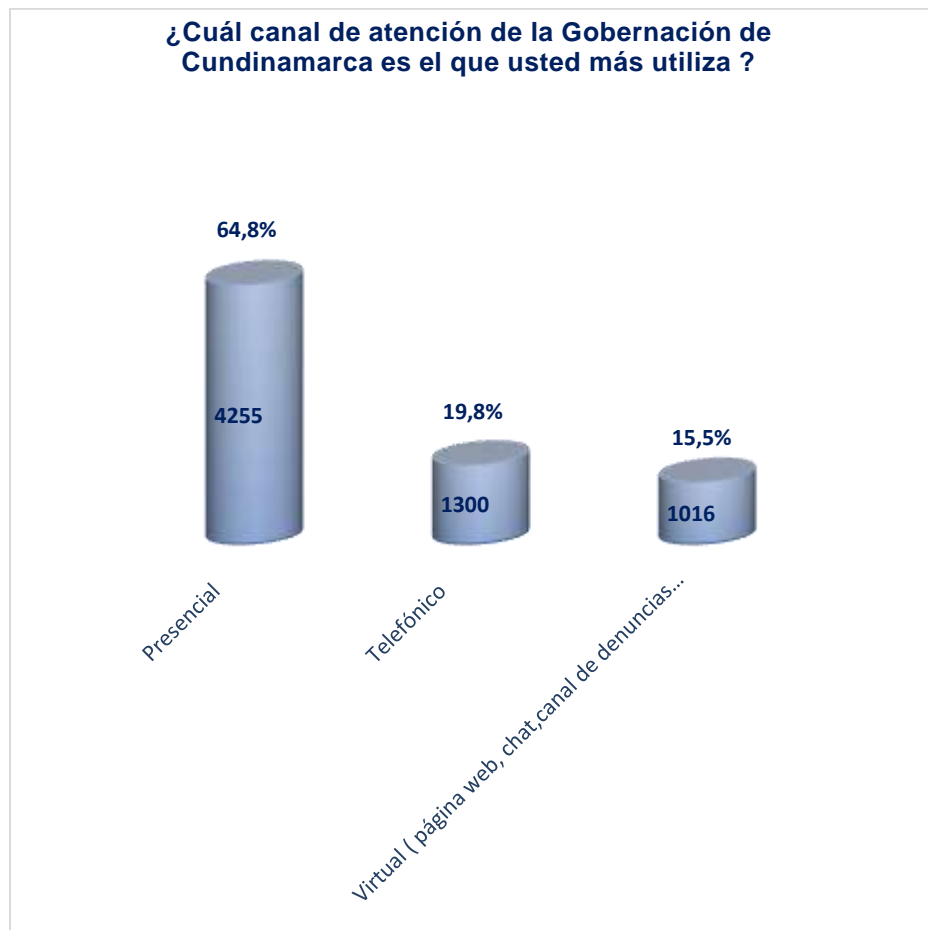




MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO

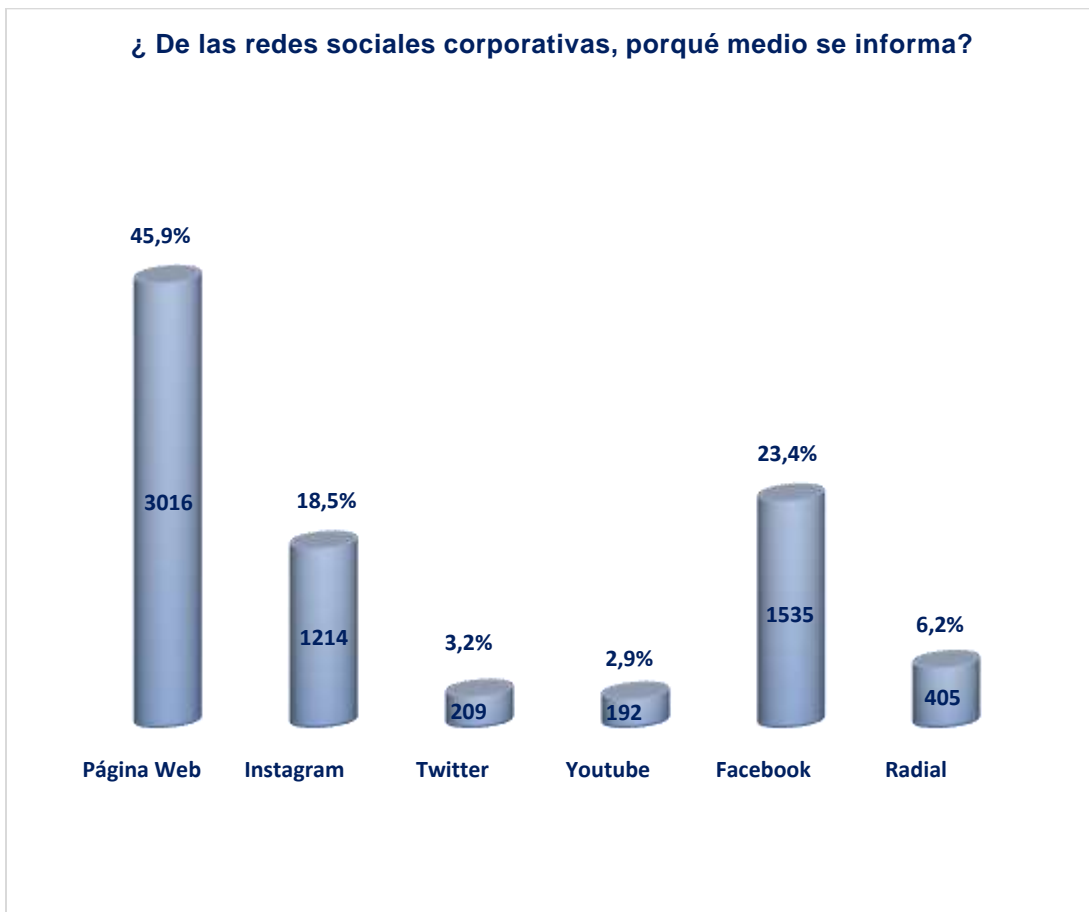
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza?

Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que, el 64,8% (4.255) lo hace de manera presencial, el 19,8% (1.300) por medio telefónico y el 15,5% (1.016) utiliza el canal Virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co y ventanilla única virtual).



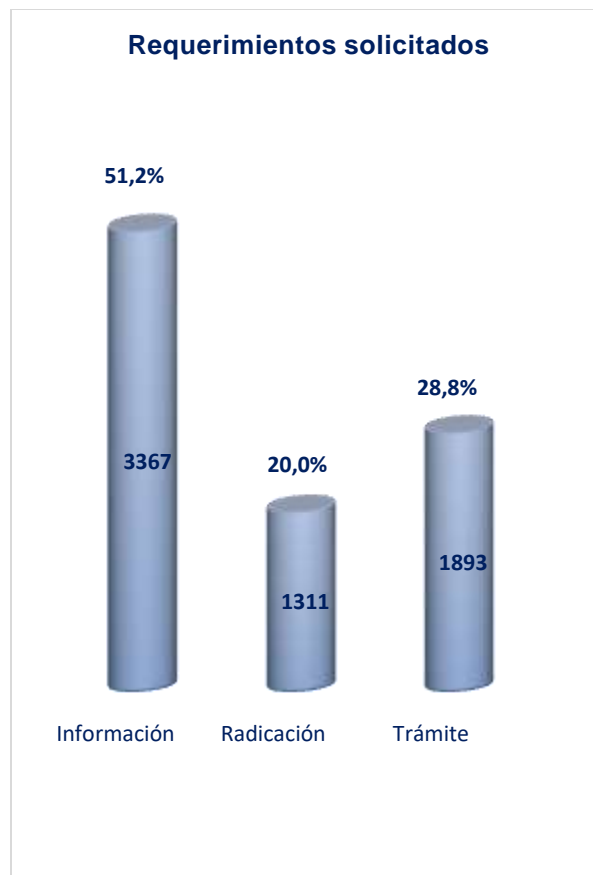
¿De las redes sociales corporativas, porqué medio se informa?

Referente a las redes corporativas que más utilizan para informarse, se evidencia que, el 45,9% (3.016) página web, el 18,5% (1.214) Instagram, el 3,2% (209) Twitter, el 2,9% (192) YouTube, el 23,4% (1.535) Facebook y el 6,2% (405) por medio radial.



¿Seleccione uno de los siguientes requerimientos solicitados?

Referente a los requerimientos más solicitados por los usuarios, se evidencia que: el 51,2% (3.367) Información, el 20,0% (1.311) Radicación y el 28,8% (1.893) Trámite.



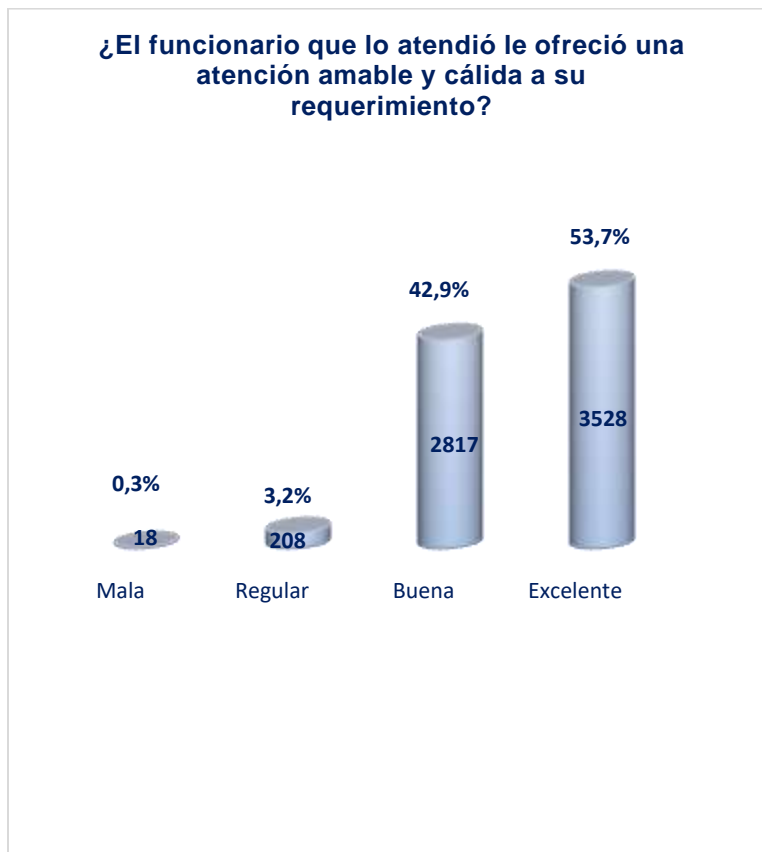
MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

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 97,51%, resultado que desmejoró en 0,81% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 98.32%.

1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			48	43	91	100,00%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			25	76	101	100,00%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			10	88	98	100,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			15	80	95	100,00%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		1	62	86	149	99,33%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		1	18	80	99	98,99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		3	98	177	278	98,92%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	33	39	73	98,63%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	49	78	129	98,45%
SECRETARIA DE TIC	1		27	34	62	98,39%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		2	35	53	90	97,78%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	46	42	90	97,78%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO		4	73	76	153	97,39%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	7	127	154	289	97,23%
SECRETARÍA GENERAL	1	11	169	250	431	97,22%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	31	525	660	1219	97,21%
SECRETARÍA DE SALUD	1	28	390	456	875	96,69%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	5	72	96	174	96,55%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1	4	78	54	137	96,35%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	3	30	47	81	95,06%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	57	479	447	984	94,11%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	41	376	357	779	94,09%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	1	6	32	55	94	92,55%
TOTAL GENERAL	18	208	2817	3528	6571	97,51%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 97,51%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 0,3% (18) considera que la atención por parte del funcionario fue Mala, el 3,2% (208) Regular, el 42,9% (2.817) Buena, el y el 53,7% (3.528) Excelente.



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

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 95,94%. Resultado que desmejoró 1,42% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 97,36%.

2. ¿ La presentación de sus trámites o PQRSDF fue sencilla?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			26	75	101	100,00%
SECRETARIA DE TIC			32	30	62	100,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			18	77	95	100,00%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	11	86	98	98,98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	38	34	73	98,63%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		3	76	74	153	98,04%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		2	17	80	99	97,98%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2	46	43	91	97,80%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		7	102	169	278	97,48%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		5	81	88	174	97,13%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		3	34	57	94	96,81%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	11	135	142	289	95,85%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		4	34	52	90	95,56%
SECRETARÍA GENERAL	3	18	179	231	431	95,13%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1	6	84	46	137	94,89%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		7	57	65	129	94,57%
SECRETARÍA DE SALUD	2	46	422	405	875	94,51%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	70	586	562	1219	94,18%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	55	407	315	779	92,68%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		11	71	67	149	92,62%
SECRETARÍA JURÍDICA		7	30	44	81	91,36%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	85	496	402	984	91,26%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		8	43	39	90	91,11%
TOTAL GENERAL	11	352	3025	3183	6571	95,94%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 95,94%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 0,2% (11) considera que la presentación de sus trámites fue Mala, el 5,4% (352) considera que es Regular, el 46,0% (3.025) considera que es Buena y el 48,4% (3.183) considera que es Excelente.

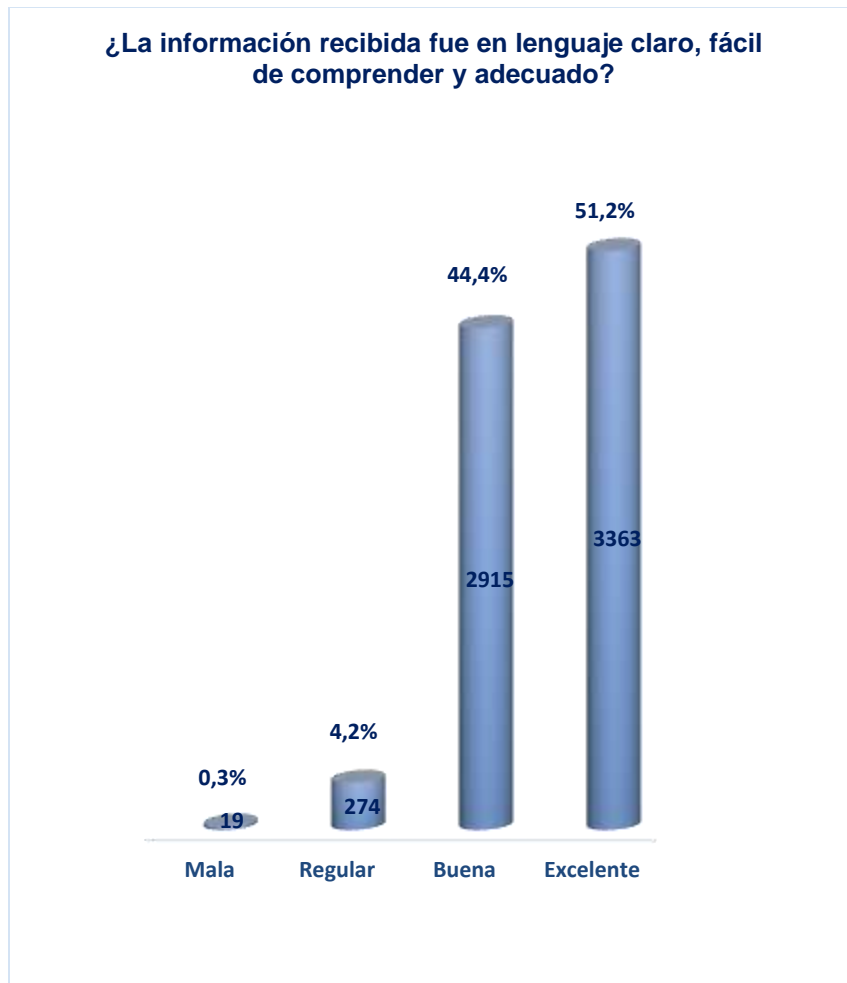


3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 97,30%. Resultado que desmejoró en 0.68% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 97,98%.

3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?							
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)	
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			49	42	91	100,00%	
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA			26	75	101	100,00%	
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			12	86	98	100,00%	
SECRETARIA DE TIC	1		30	32	62	100,00%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			21	74	95	100,00%	
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		2	76	75	153	98,69%	
SECRETARÍA DE AMBIENTE		4	102	172	278	98,56%	
SECRETARÍA DE GOBIERNO			5	131	153	98,27%	
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)			2	16	81	99	97,98%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2	2	34	58	94	97,87%	
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		2	32	56	90	97,78%	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA			4	62	83	149	97,32%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			2	36	35	73	97,26%
SECRETARÍA GENERAL	2	12	174	245	431	97,22%	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			4	52	73	129	96,90%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	3	49	38	90	96,67%	
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			6	73	95	174	96,55%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	43	563	613	1219	96,47%	
SECRETARÍA DE SALUD	2	40	399	436	875	95,43%	
SECRETARÍA JURÍDICA	1	4	33	44	81	95,06%	
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA			7	83	47	137	94,89%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	58	383	338	779	92,55%	
SECRETARIA DE HACIENDA	2	74	479	431	984	92,48%	
TOTAL GENERAL	19	274	2915	3382	6571	97,30%	

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 97,30%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 0,3% (19) considera que es Mala, el 4,2% (274) considera que es Regular, el 44,4% (2.915) considera que es Buena y el 51,2% (3.363) considera que es Excelente.



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 96,46%. Resultado que desmejoró en 1.26% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 97,72%.

4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			45	46	91	100,00%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			12	86	98	100,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			18	77	95	100,00%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		2	100	176	278	99,28%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA		1	25	75	101	99,01%
SECRETARIA DE TIC	1		28	33	62	98,39%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		2	34	58	94	97,87%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		2	33	55	90	97,78%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	49	39	90	97,78%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		3	55	71	129	97,67%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		4	72	77	153	97,39%
SECRETARÍA GENERAL		12	188	231	431	97,22%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		3	14	82	99	96,97%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		5	66	78	149	96,64%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1	2	31	39	73	95,89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	11	126	149	289	95,16%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		9	71	94	174	94,83%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	66	524	624	1219	94,18%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1	7	83	46	137	94,16%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	4	29	47	81	93,83%
SECRETARÍA DE SALUD	5	51	397	422	875	93,60%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	84	471	420	984	90,55%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	9	66	371	333	779	90,37%
TOTAL GENERAL	36	335	2842	3358	6571	96,46%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?** se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 96.46%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 0,5% (36) considera que es Mala, el 5,1% (335) considera que es Regular, el 43,3% (2.842) considera que es Buena y el 51,1% (3.358) considera que es Excelente.

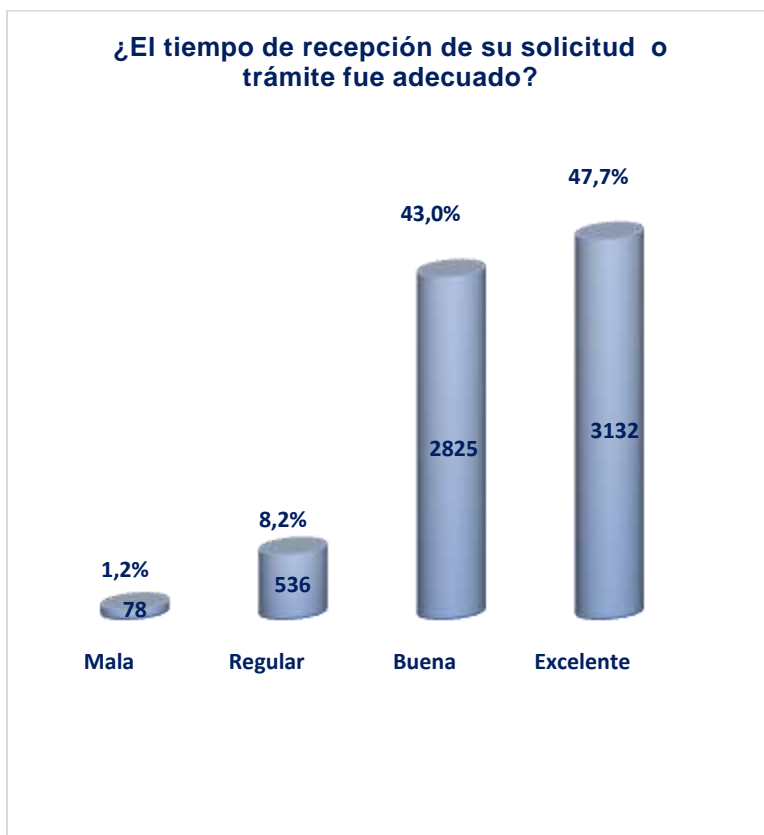


5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 94,00%. Resultado que desmejoró en 3,29% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 97,29%.

5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA			29	72	101	100,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			18	77	95	100,00%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	11	86	98	98,98%
SECRETARIA DE TIC	1		29	32	62	98,39%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	3	109	164	278	98,20%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		2	34	58	94	97,87%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2	42	47	91	97,80%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		6	73	74	153	96,08%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)		4	12	83	99	95,96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		4	33	53	90	95,56%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		8	71	70	149	94,63%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	16	133	139	289	94,12%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	1	8	88	40	137	93,43%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	5	48	36	90	93,33%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	11	71	91	174	93,10%
SECRETARÍA GENERAL	8	22	174	227	431	93,04%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1	5	31	36	73	91,78%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	6	31	43	81	91,36%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	12	111	540	556	1219	89,91%
SECRETARÍA DE SALUD	9	85	381	400	875	89,26%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	12	45	70	129	89,15%
SECRETARIA DE HACIENDA	20	119	460	385	984	85,87%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	18	106	362	293	779	84,08%
TOTAL GENERAL	78	536	2825	3132	6571	94,00%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94,00%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 1,2% (78) considera que es Mala, el 8,2% (536) considera que es Regular, el 43,0% (2.825) considera que es Buena y el 47,7% (3.132) considera que es Excelente.

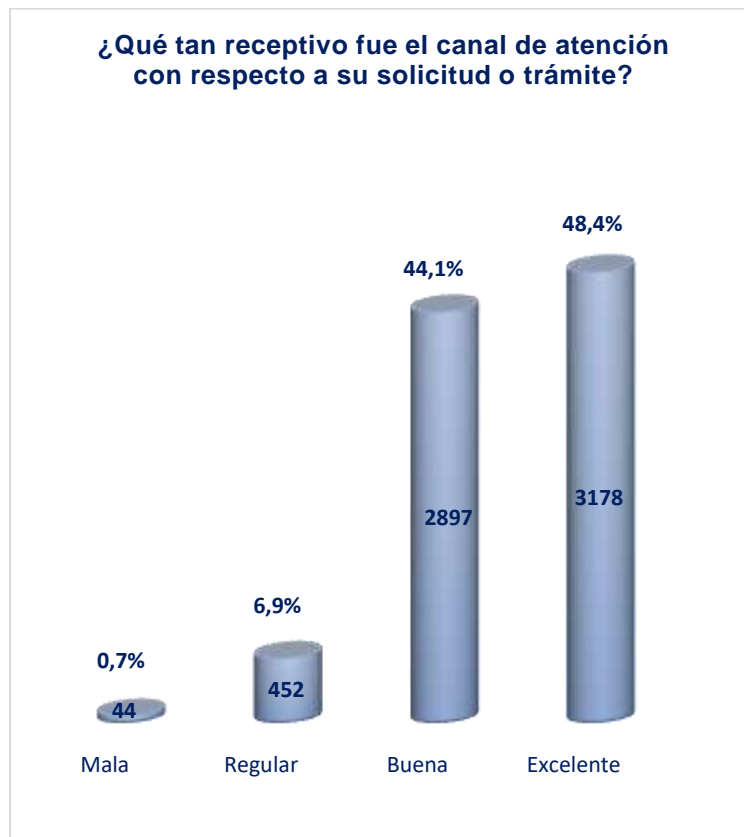


6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 94,93%. Resultado que desmejoró en 3,02% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 97,95%.

6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			12	86	98	100,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			18	77	95	100,00%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA		1	27	73	101	99,01%
SECRETARIA DE TIC	1		28	33	62	98,39%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		5	103	170	278	98,20%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	51	37	90	97,78%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		5	72	76	153	96,73%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		3	44	44	91	96,70%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		3	32	55	90	96,67%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA		5	90	42	137	96,35%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)		4	13	82	99	95,96%
SECRETARÍA GENERAL	3	15	182	231	431	95,82%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	8	77	88	174	94,83%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	12	133	141	289	94,81%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		4	33	36	73	94,52%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2	4	30	58	94	93,62%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		10	68	71	149	93,29%
SECRETARÍA DE SALUD	5	62	411	397	875	92,34%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	6	29	45	81	91,36%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	102	534	576	1219	91,06%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	12	45	71	129	89,92%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	101	488	386	984	88,82%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	10	89	377	303	779	87,29%
TOTAL GENERAL	44	452	2897	3178	6571	94,93%

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?** se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94,93%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 0,7% (44) considera que es Mala, el 6,9% (452) considera que es Regular, el 44,1% (2.897) considera que es Buena y el 48,4% (3.178) considera que es Excelente.



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

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 96,47%. Resultado que desmejoró en 1,68% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado el 98,15%.

7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (TOTAL)
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE DESASTRES			20	75	95	100,00%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA		1	28	72	101	99,01%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	11	86	98	98,98%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	1		27	66	94	98,94%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	47	43	91	98,90%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		4	99	175	278	98,56%
SECRETARIA DE TIC	1		28	33	62	98,39%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA		3	62	84	149	97,99%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)		2	16	81	99	97,98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	5	129	154	289	97,92%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		2	30	58	90	97,78%
SECRETARÍA GENERAL	1	13	179	238	431	96,75%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		5	72	76	153	96,73%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA		5	86	46	137	96,35%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		5	50	74	129	96,12%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	52	532	632	1219	95,49%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	3	31	46	81	95,06%
SECRETARÍA DE SALUD	5	41	399	430	875	94,74%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	4	46	39	90	94,44%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	66	484	428	984	92,68%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	57	384	334	779	92,17%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	2	12	67	93	174	91,95%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		6	25	42	73	91,78%
TOTAL GENERAL	26	288	2852	3405	6571	96,47%

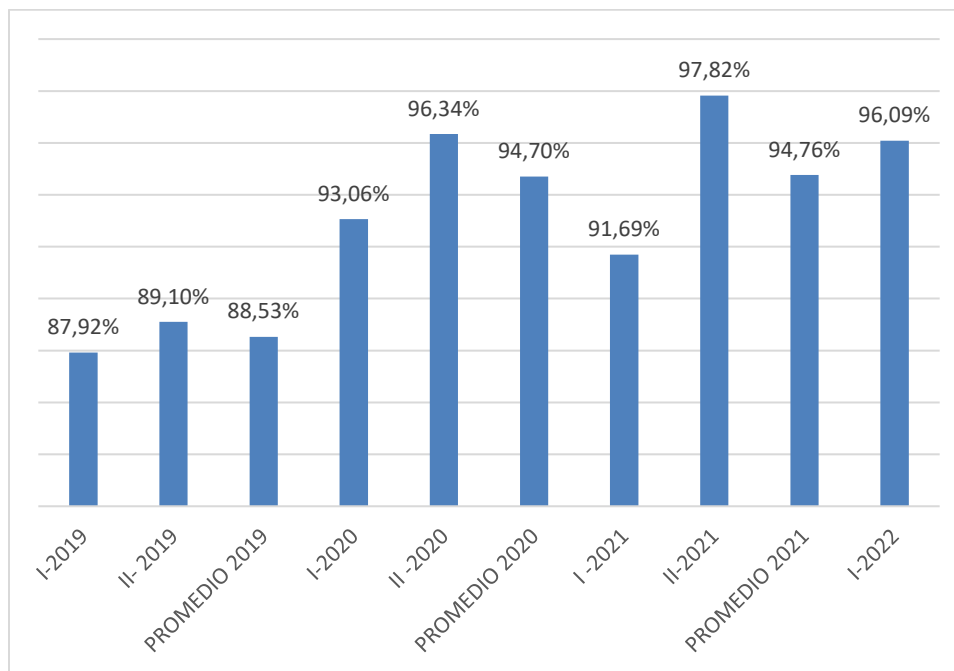
De acuerdo a la pregunta formulada: **¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?** se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 96,47%, de los 6.571 usuarios encuestados, el 0,4% (26) considera que es Mala, el 4,4% (288) considera que es Regular, el 43,4% (2.852) considera que es Buena y el 51,8% (3.405) considera que es Excelente.



CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, donde se estableció como meta del Indicador de Bienestar el 90%, se puede observar que, el promedio del año 2019 fue del 88,53%; para el año 2020 el promedio fue del 94,70% y para el año 2021 el promedio fue del 94,76%, lo anterior, muestra un aumento significativo en el Indicador de Satisfacción al Usuario, alcanzando para el Primer Semestre de 2022 el 96,09%.

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA 2019-2022									
I-2019	II- 2019	PROMEDIO 2019	I-2020	II -2020	PROMEDIO 2020	I -2021	II-2021	PROMEDIO 2021	I-2022
87,92%	89,10%	88,53%	93,06%	96,34%	94,70%	91,69%	97,82%	94,76%	96,09%



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.

Para fortalecer el componente de Atención al Usuario de la entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias del sector central, en cuanto a la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, realizando 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 por cada una de estas dependencias.

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, cumpliendo con la meta de bienestar establecida en el Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa cuya meta prevista es del 90%.

LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2022.

Se articuló con las entidades de nivel central de la Gobernación de Cundinamarca la implementación de estrategias, que conlleven a la mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios como resultado del informe semestral del Indicador de Satisfacción.

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 mensualmente informe con las “Recomendaciones, felicitaciones o sugerencias ante la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca”

realizadas por los usuarios, esta información es filtrada de la base de datos para la aplicación de encuestas de satisfacción.

Se exaltó al funcionario Edgar Vargas de la Secretaría de Asuntos Internacionales, por su excelente atención al usuario.

Durante el semestre se aplicaron 6.571 encuestas de satisfacción superando la meta establecida mediante circular No. 002 de 2022 (4.320) y se superó las encuestas aplicadas en el semestre II semestre de 2021 (5.101).



CRISTOBAL-SIERRA SIERRA
Director Técnico

Director Atención al Usuario

Elaboró: Dorys Celeita Riveros- Contratista DAU
Revisó: Omar Francisco Torres Suarez- Contratista DAU
Aprobó: Cristóbal Sierra Sierra –Director Atención al Usuario

