

# ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**

**SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL  
USUARIO**

**II SEMESTRE DE 2022**



**Gobernación de  
Cundinamarca**



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

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

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<i>Introducción</i> .....	5
<i>Metodología</i> .....	5
<i>Herramienta Tecnológica</i> .....	6
<i>Observaciones Indicador</i> .....	6
<b>CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN</b> .....	7
a. Sexo .....	7
b. Edades.....	8
c. Grupo poblacional.....	9
d. Nivel Académico .....	10
e. Actividad económica.....	11
f. Estrato socioeconómico .....	12
g. Zona .....	13
<b>MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO</b> .....	14
¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más usted utiliza? .....	14
¿De las redes sociales corporativas, por qué medio se informa? .....	15
¿Seleccione uno de los siguientes requerimientos solicitados? .....	16
<b>MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN</b> .....	17
1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento? 17	
2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?.....	19
3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado? .....	21
4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?.....	23
5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?.....	25
6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?.....	27
7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?...	29

**CONCLUSIONES .....31**  
**LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2022 .....33**



**CUNDINAMARCA**  
**REGION**  
**Que Progresa!**  
EN SERVICIO  
AL USUARIO



ISO 9001  
BC-CFR 303297



CC-SC-CFR 303297



NTCCP 1960  
GP-CFR 303297



Gobernacion de  
**Cundinamarca**



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

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

Para el segundo semestre de 2022, se aplicaron 7.774 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. Se aplicó la fórmula establecida en la guía M-AU-GUI-007 para la medición del indicador de satisfacción registrada en el SIGC Isolucion.

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 "Cundinamarca ¡Región que Progresas!", se estableció como meta del indicador de satisfacción el 90%. Para el II semestre de 2022 el resultado del indicador de satisfacción fue de 98.24%, superando en 8.24% puntos porcentuales la meta enunciada.

## 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.



Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaría General  
Código Postal 111321 -  
Teléfono 749 1926-1802.1805

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

## 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/1FAIpQLSeMefN3MG9PAG45kxwsu1fiWr1wMeGpQVgqL2F3sm30jPNcDSA/viewform>, contando con el apoyo y gestión de los funcionarios y contratistas asignados para esta actividad.

## Observaciones Indicador

El presente informe corresponde al segundo 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 segundo semestre de 2022 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca fue de 98.24%.

RESULTADO INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2022- GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	
SECRETARÍA	% SATISFACCIÓN
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	99,68%
SECRETARÍA GENERAL	99,66%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	99,65%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	99,64%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	99,42%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	99,26%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	99,23%
SECRETARÍA JURÍDICA	99,22%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	98,45%
SECRETARIA DE HACIENDA	98,41%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	98,35%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	98,16%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	98,02%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	97,91%



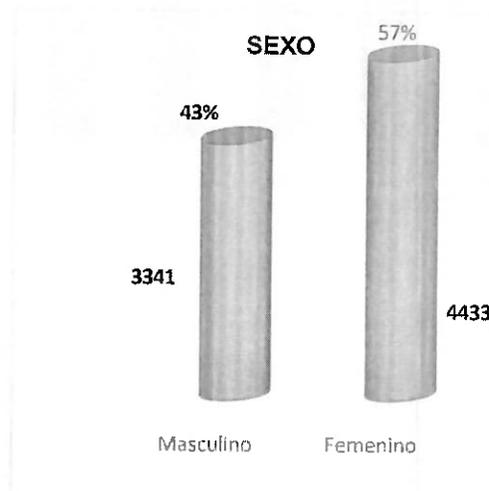
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	97,89%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	97,81%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	97,68%
SECRETARÍA DE SALUD	97,66%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	97,56%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	97,45%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	97,28%
SECRETARIA DE TIC	95,99%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	95,07%
<b>TOTAL INDICADOR DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2022</b>	<b>98,24%</b>

## CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 7.774 usuarios. En este módulo se obtienen datos como "sexo, edad, grupo poblacional, nivel académico, actividad económica, estrato socioeconómico y zona", del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

### a. Sexo

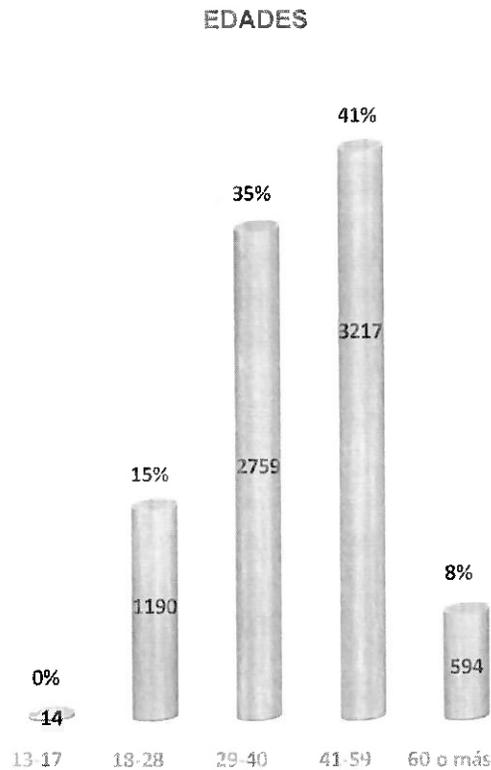
En cuanto al sexo, de los 7.774 usuarios encuestados, el 43% (3.341) de sexo masculino y el 57% (4.433) son de sexo femenino.



8

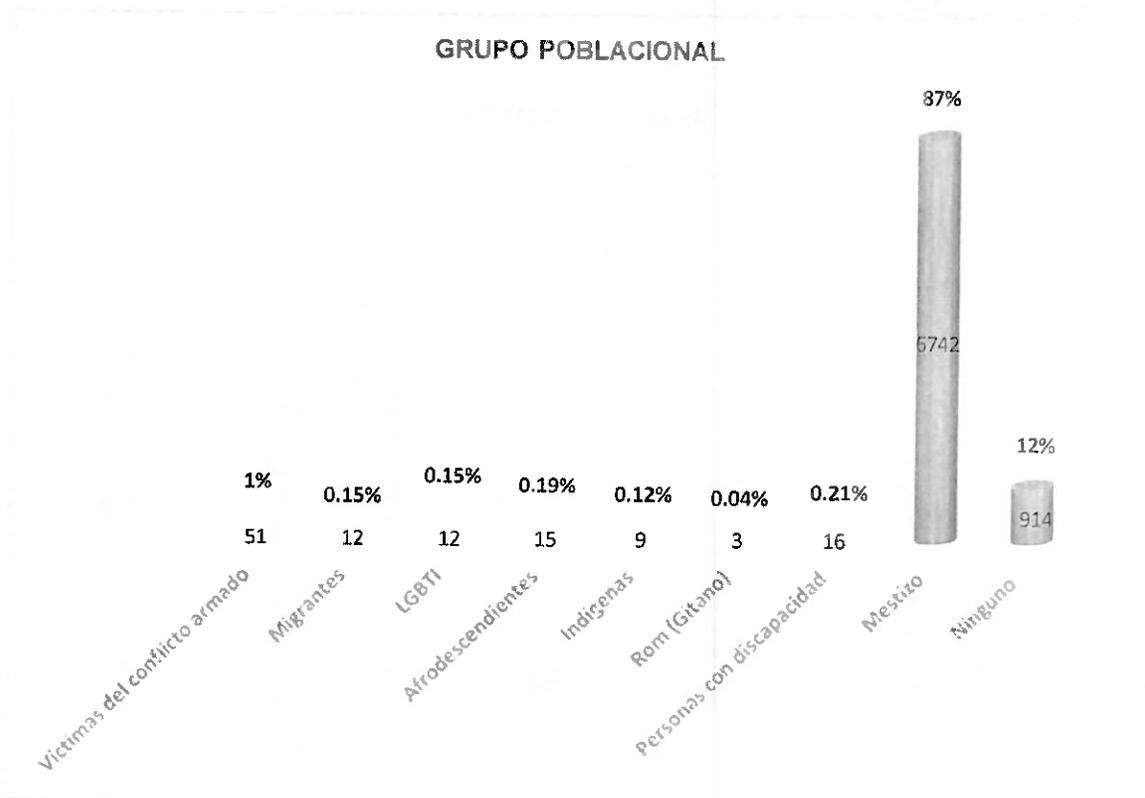
**b. Edades**

En cuanto a rango de edades de los 7.774 usuarios encuestados, el 0% (14) se encuentra entre 13-17 años, el 15% (1.190) se encuentra entre 18-28 años, el 35% (2.759) entre 29-40 años, el 41% (3.217) entre 41-59 años y el 8% (594) entre 60 o más años.



**c. Grupo poblacional**

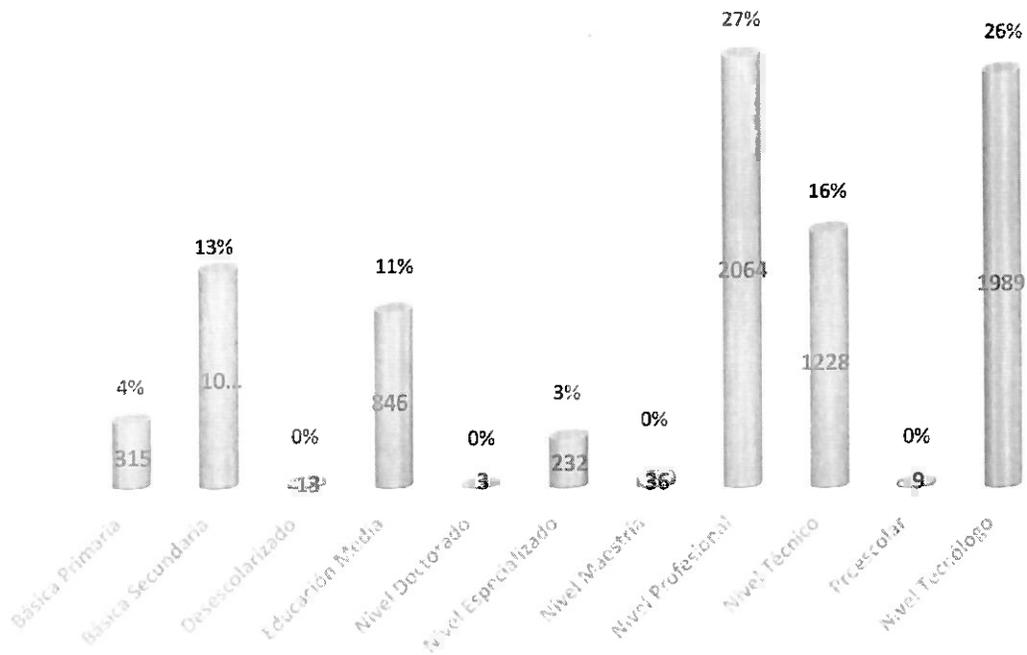
En cuanto al grupo poblacional de los 7.774 usuarios encuestados, el 1% (51) se identifica como víctima del conflicto armado, el 0,15% (12) migrantes, el 0,15% (12) LGBTI, el 0,19% (15) afrodescendientes, el 0,12% (9) indígenas, el 0,04% (3) rom (Gitano), el 0,21% (16) personas con discapacidad, el 87% (6.742) mestizo y el 12% (914) no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



**d. Nivel Académico**

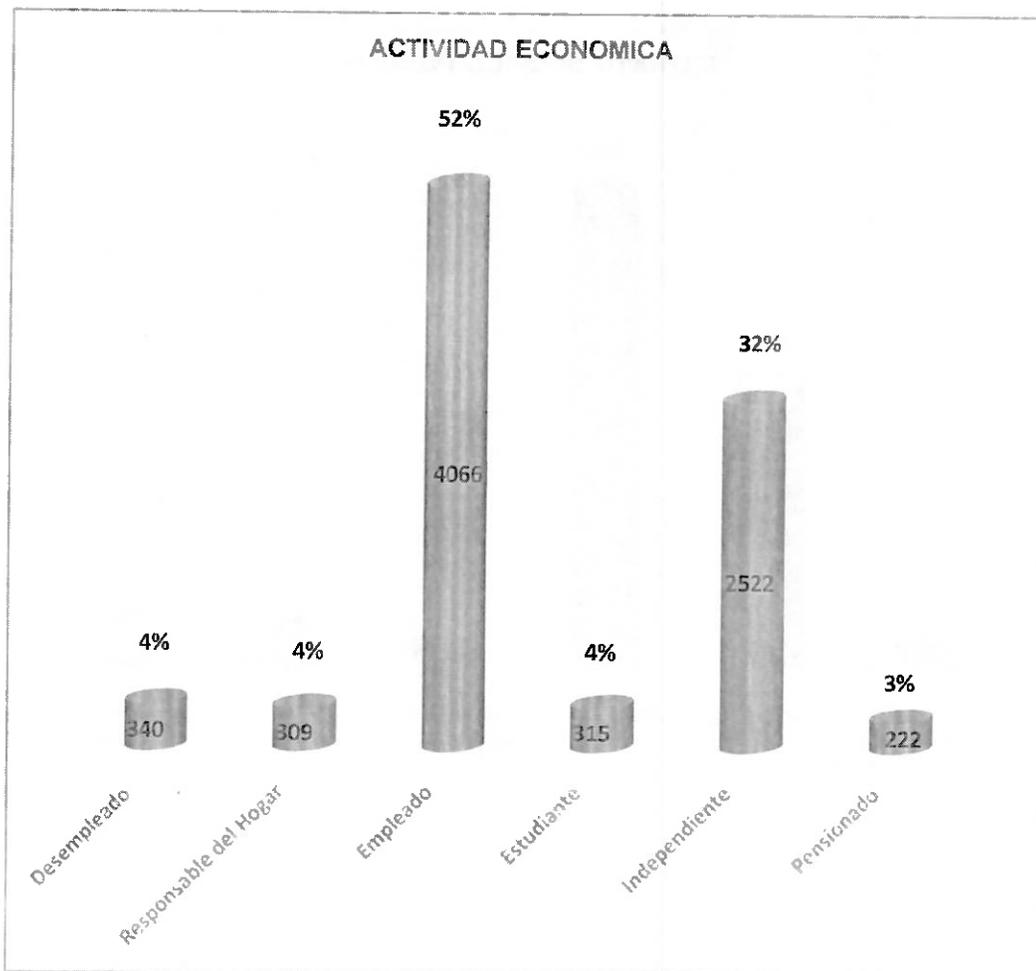
En cuanto a nivel académico de los 7.774 usuarios encuestados, el 4% (315) realizó estudios de básica primaria, el 13% (1.039) en básica secundaria, el 0% (13) desescolarizado, el 11% (846) en educación media, el 0% (3) en nivel doctorado, el 3% (232) en nivel especializado, el 0% (36) en nivel maestría, el 27% (2.064) en nivel profesional, el 16% (1.228) en nivel técnico, el 0% (9) en preescolar y el 26% (1.989) en nivel tecnólogo.

**NIVEL ACADÉMICO**



**e. Actividad económica**

En cuanto a la actividad económica de los 7.774 usuarios encuestados, el 4% (340) está desempleado, el 4% (309) es responsable del hogar, el 52% (4.066) es empleado, el 4% (315) es estudiante, el 32% (2.522) es independiente y el 3%(222) es pensionado.



**Gobernación de Cundinamarca**



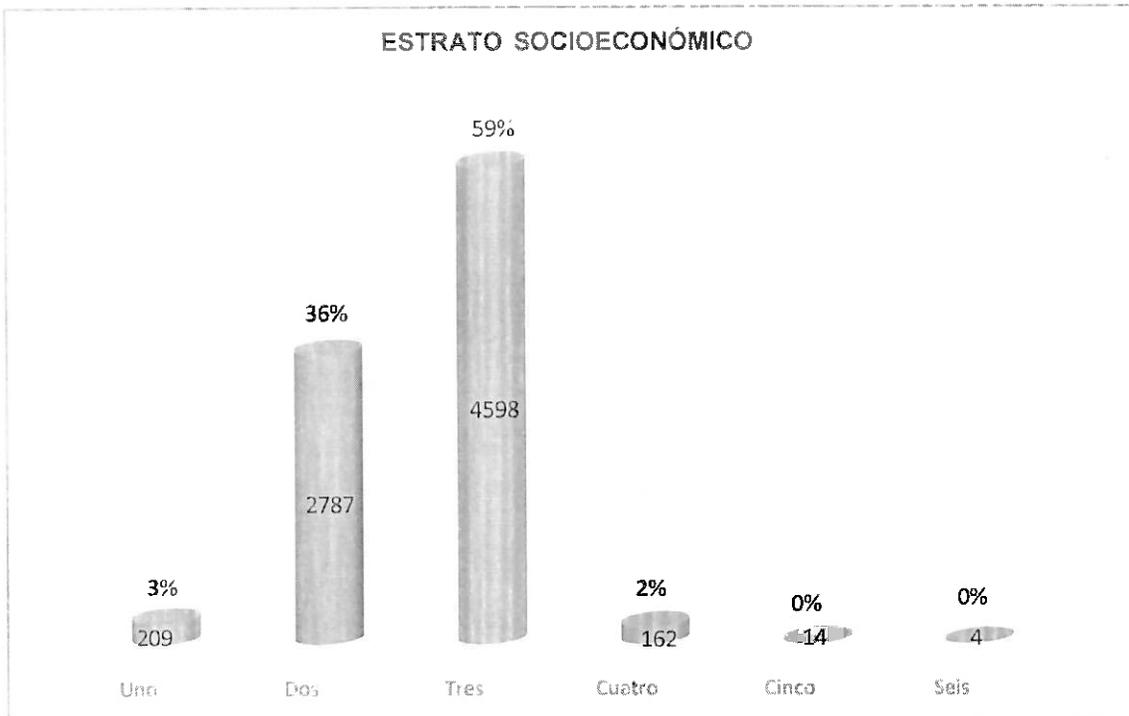
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaría General  
 Código Postal: 111321 -  
 Teléfono: 749 1926-1802 1805

[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.twitter.com/CundinamarcaGov)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

8

**f. Estrato socioeconómico**

En cuanto al estrato socioeconómico de los 7.774 usuarios encuestados, el 3% (209) pertenece al estrato uno, el 36% (2.787) pertenecen al estrato dos, el 59% (4.598) pertenecen al estrato tres, el 2% (162) pertenecen al estrato cuatro, el 0% (14) pertenecen al estrato cinco y el 0% (4) pertenecen al estrato seis.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

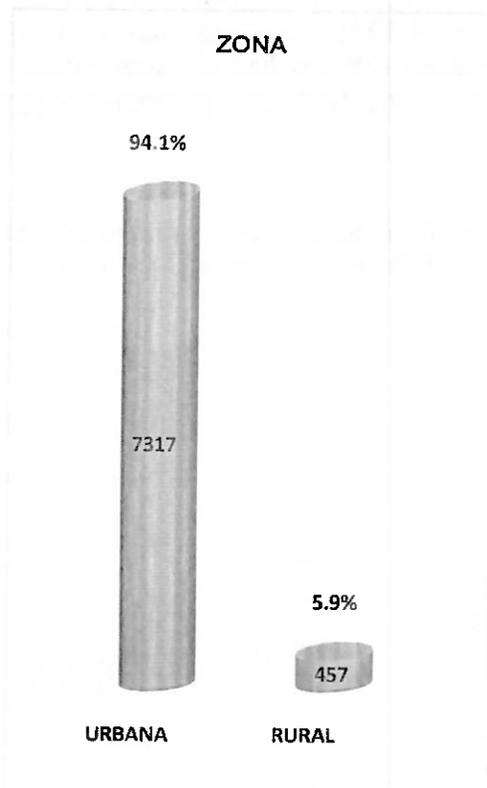


Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaría General  
 Código Postal 111321 -  
 Teléfono 749 1926-1802 1805

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

**g. Zona**

En cuanto al lugar de residencia, de los 7.774 usuarios encuestados, el 94.1% (7.317) corresponde al sector urbano y el 5.9% (457) al sector rural.

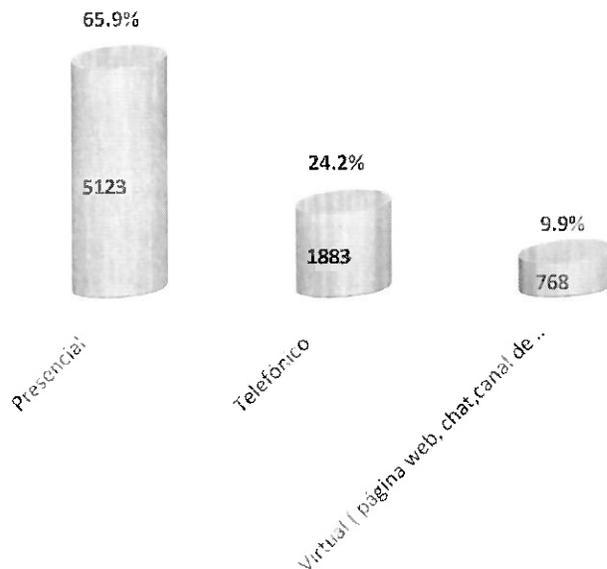


## MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y SERVICIO

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

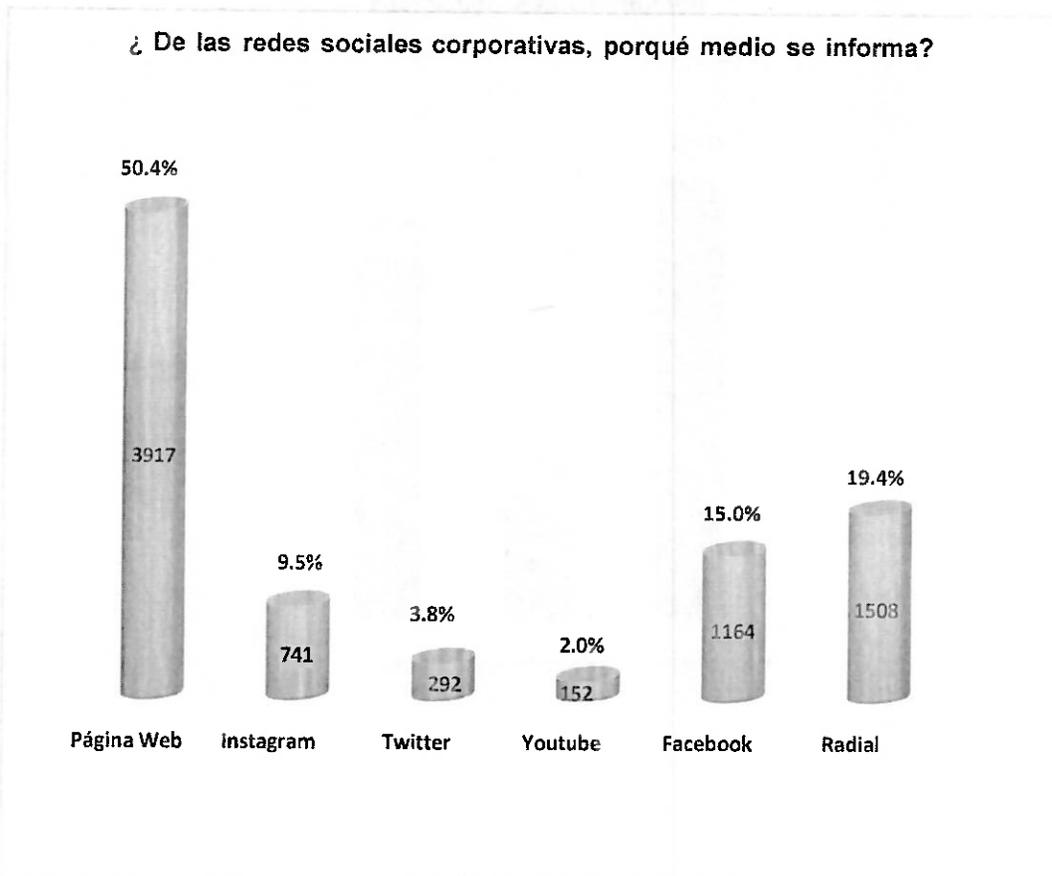
Con respecto a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 65.9% (5.123) lo hace de manera presencial, el 24,2% (1.883) por medio telefónico y el 9,9% (768) utiliza el canal virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co) y ventanilla única virtual).

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



**¿De las redes sociales corporativas, por qué medio se informa?**

Referente a las redes corporativas que más utilizan para informarse, se evidencia que: el 50,4% (3.917) página web, el 9,5% (741) Instagram, el 3,8% (292) Twitter, el 2,0% (152) YouTube, el 15,0% (1.164) Facebook y el 19,4% (1.508) por medio radial.

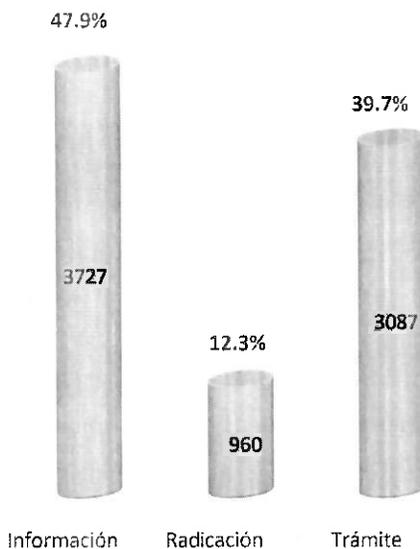


*[Handwritten signature]*

**¿Seleccione uno de los siguientes requerimientos solicitados?**

Referente a los requerimientos más solicitados por los usuarios, se evidencia que: el 47,9% (3.727) Información, el 12,3% (960) Radicación y el 39,7% (3.087) Trámite.

**Requerimientos solicitados**



80-CER 30227



CC-SC-CER 30297



0P-0ER 30299



Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Pl-0-8 Secretaría General  
Codigo Postal: 111321 -  
Telefono: 749 1926-1802 1805

/CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://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?

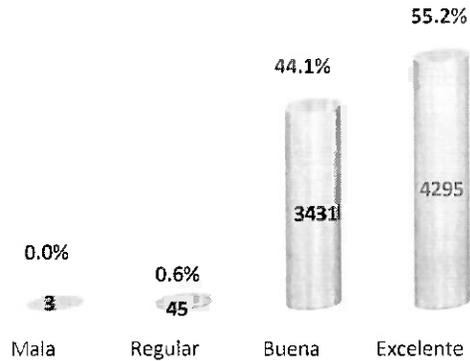
El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 99%, resultado que mejoró en 1,49% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97,51%.

1. ¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			87	91	178	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			114	81	195	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			42	32	74	100%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			44	176	220	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			53	190	243	100%
SECRETARÍA DE MINAS ENERGÍA Y GAS			15	162	177	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			62	61	123	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			23	95	118	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			41	123	164	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			22	40	62	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	229	395	625	100%
SECRETARIA DE HACIENDA		4	668	596	1268	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	43	122	166	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	7	595	669	1272	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	5	491	385	882	99%
SECRETARÍA DE SALUD	1	6	508	444	959	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	31	73	105	99%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)		1	53	43	97	99%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	47	39	87	99%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		3	78	87	168	98%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		6	77	230	313	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		6	64	126	196	97%
SECRETARIA DE TIC		3	44	35	82	96%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>3431</b>	<b>4295</b>	<b>7774</b>	<b>99%</b>



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 99%, de los 7.774 usuarios encuestados, el 0,0% (3) considera que la atención por parte del funcionario fue mala, el 0,6% (45) regular, el 44,1% (3.431) buena y el 55,2% (4.295) excelente.

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



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

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

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

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 96%. Resultado que mejoró 0,06% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 95,94%.

2. ¿ La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA GENERAL		5	244	376	625	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		2	63	178	243	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	26	91	118	99%
SECRETARÍA JURÍDICA		2	46	116	164	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		4	46	170	220	98%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)		2	54	41	97	98%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		4	17	156	177	98%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		4	45	117	166	98%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		10	99	204	313	97%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		2	22	38	62	97%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	43	645	583	1272	97%
SECRETARIA DE HACIENDA		55	663	550	1268	96%
SECRETARIA DE TIC		4	49	29	82	95%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO		9	76	83	168	95%
SECRETARÍA DE SALUD	2	51	542	364	959	94%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	47	499	334	882	94%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		11	60	125	196	94%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		6	35	64	105	94%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		8	66	49	123	93%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		13	128	54	195	93%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		6	49	19	74	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		15	83	80	178	92%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		10	44	33	87	89%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>314</b>	<b>3601</b>	<b>3854</b>	<b>7774</b>	<b>96%</b>



Gobernación de  
**Cundinamarca**

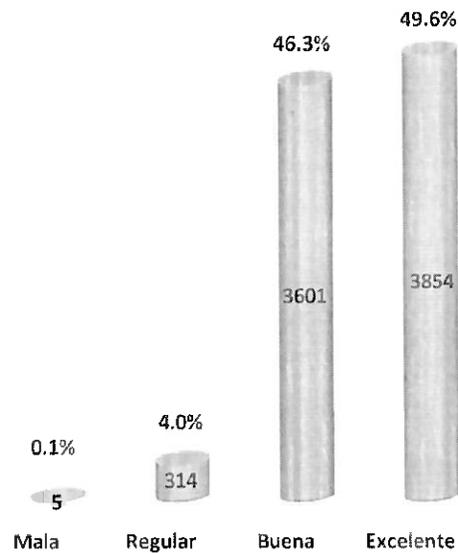


Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central P.º 8 Secretaría General  
 Código Postal 111321 -  
 Teléfono: 749 1926-1802, 1805

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

De acuerdo a la pregunta formulada: **¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?**, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 96%, de los 7.774 usuarios encuestados, el 0,1% (5) considera que la presentación de sus trámites fue mala, el 4,0% (314) considera que es regular, el 46,3% (3.601) considera que es buena y el 49,6% (3.854) considera que es excelente.

**¿ La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?**



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

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 99%. Resultado que mejoró en 1.7% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97,30%.

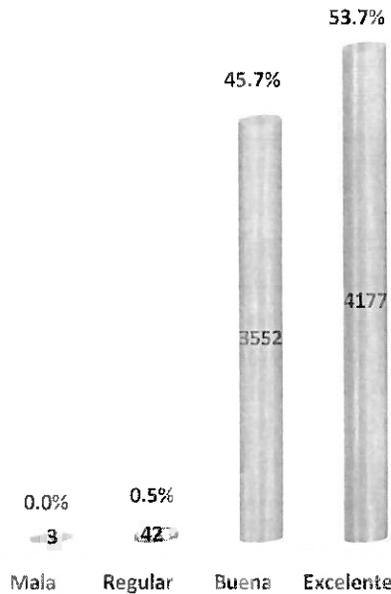
#### 3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?

SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			87	91	178	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			44	30	74	100%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			49	171	220	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			45	121	166	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			19	158	177	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			66	57	123	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			26	92	118	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			43	121	164	100%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)			51	46	97	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	234	390	625	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	55	187	243	100%
SECRETARIA DE HACIENDA		6	693	569	1268	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	115	79	195	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		6	494	382	882	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	8	616	647	1272	99%
SECRETARÍA DE SALUD	1	6	540	412	959	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	35	69	105	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		3	86	224	313	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2	63	131	196	99%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	48	38	87	99%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	20	41	62	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	3	78	86	168	98%
SECRETARIA DE TIC		2	45	35	82	98%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>3552</b>	<b>4177</b>	<b>7774</b>	<b>99%</b>



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 99%, de los 7.774 usuarios encuestados el 0,0% (3) considera que la información recibida fue mala, el 0,5% (42) considera que fue regular, el 45,7% (3.552) considera que fue buena y el 53,7% (4.177) considera que fue excelente.

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



**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 99%. Resultado que mejoró en 2,58% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 96,42%.

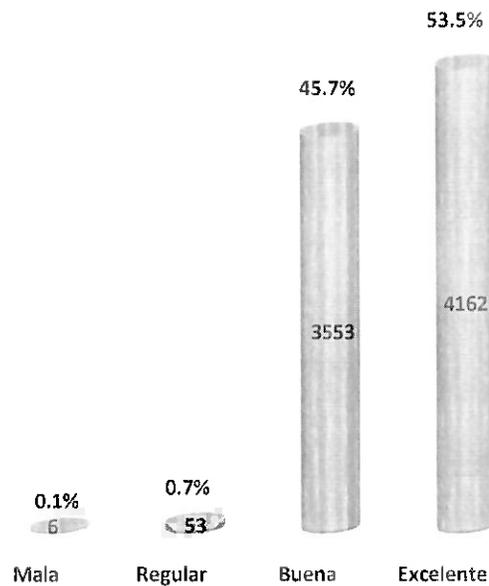
**4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?**

SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			84	94	178	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			42	32	74	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			44	43	87	100%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			49	171	220	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			45	121	166	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			18	159	177	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			66	57	123	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			27	91	118	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DES PACHO DEL GOBERNADOR)			51	46	97	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			24	38	62	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	236	388	625	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	57	185	243	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	41	122	164	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		2	85	226	313	99%
SECRETARÍA DE SALUD	1	7	538	413	959	99%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	10	686	571	1268	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	35	69	105	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	7	501	372	882	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	11	621	638	1272	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		2	120	73	195	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3	63	130	196	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		4	77	87	168	98%
SECRETARIA DE TIC		3	43	36	82	96%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>53</b>	<b>3553</b>	<b>4162</b>	<b>7774</b>	<b>99%</b>



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 99%, de los 7.774 usuarios encuestados, el 0,1% (6) considera que es mala, el 0,7% (53) considera que es regular, el 45,7% (3.553) considera que es buena y el 53,5% (4.162) considera que es excelente.

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



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

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

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

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

5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			19	158	177	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	60	182	243	100%
SECRETARÍA GENERAL		4	238	383	625	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	25	92	118	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2	66	128	196	99%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)		1	52	44	97	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PÚBLICA	1	2	48	169	220	99%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		3	43	120	166	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	27	656	588	1272	98%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		7	94	212	313	98%
SECRETARÍA DE HACIENDA		29	695	544	1268	98%
SECRETARÍA JURÍDICA		4	42	118	164	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		5	79	84	168	97%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		6	122	67	195	97%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	26	512	342	882	97%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1	1	23	37	62	97%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		6	88	84	178	97%
SECRETARÍA DE SALUD	1	35	556	367	959	96%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		3	52	19	74	96%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		5	34	66	105	95%
SECRETARÍA DE TIC		4	47	31	82	95%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		7	69	47	123	94%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		8	43	36	87	91%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>187</b>	<b>3663</b>	<b>3918</b>	<b>7774</b>	<b>97%</b>



Gobernación de  
**Cundinamarca**



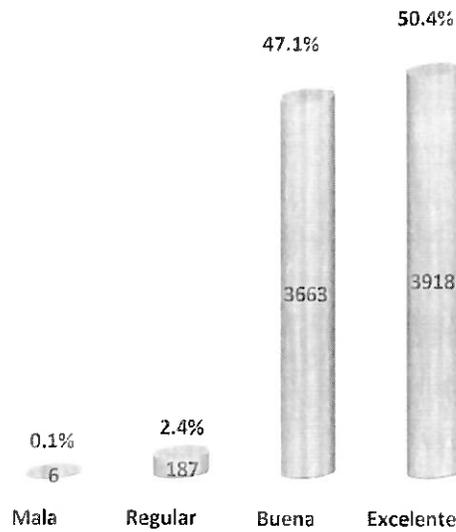
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaría General  
 Código Postal 111321 -  
 Teléfono: 749 1926-1832 1805

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

0

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 97%, de los 7.774 usuarios encuestados, el 0,1% (6) considera que es mala, el 2,4% (187) considera que es regular, el 47,1% (3.663) considera que es buena y el 50,4% (3.918) considera que es excelente.

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



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

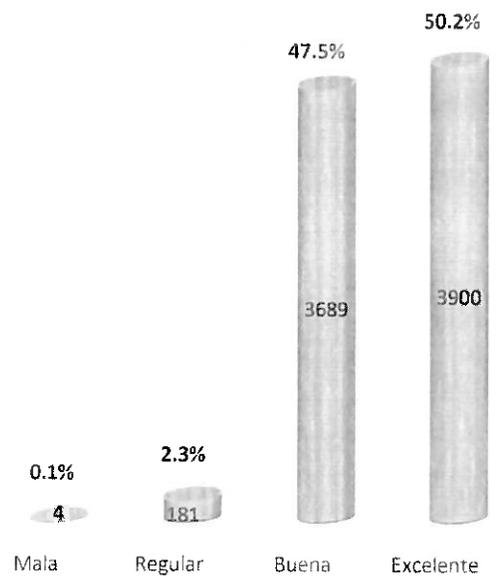
El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 97%. Resultado que mejoró en 2,07% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 94,93%.

6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE GOBIERNO			59	184	243	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			19	158	177	100%
SECRETARÍA GENERAL		2	239	384	625	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	43	122	166	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	25	92	118	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		2	49	169	220	99%
SECRETARÍA PRIVADA (DESPACHO DEL GOBERNADOR)		1	53	43	97	99%
SECRETARÍA JURÍDICA		2	42	120	164	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		4	97	212	313	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3	63	130	196	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		3	82	83	168	98%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	28	694	545	1268	98%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		5	132	58	195	97%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	33	654	584	1272	97%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	23	519	339	882	97%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		5	89	84	178	97%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		3	52	19	74	96%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		5	71	47	123	96%
SECRETARÍA DE SALUD	1	40	557	361	959	96%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		5	36	64	105	95%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		3	22	37	62	95%
SECRETARIA DE TIC		5	47	30	82	94%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		7	45	35	87	92%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>181</b>	<b>3689</b>	<b>3900</b>	<b>7774</b>	<b>97%</b>



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 97%, de los 7.774 usuarios encuestados, el 0,1% (4) considera que es mala, el 2,3% (181) considera que es regular, el 47,5% (3.689) considera que es buena y el 50,2% (3.900) considera que es excelente.

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



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

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue del 99%. Resultado que mejoró en 2,53% puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 96,47%.

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

SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			88	90	178	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			126	69	195	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			51	23	74	100%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA			49	171	220	100%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			46	120	166	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			15	162	177	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			26	92	118	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			44	120	164	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DES PACHO DEL GOBERNADOR)			52	45	97	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			24	38	62	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	237	387	625	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	58	184	243	100%
SECRETARÍA DE SALUD	1	4	558	396	959	99%
SECRETARIA DE HACIENDA		7	709	552	1268	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		2	87	224	313	99%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	68	54	123	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	10	649	612	1272	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	7	513	361	882	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1	39	65	105	99%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		2	83	83	168	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1	2	58	135	196	98%
SECRETARIA DE TIC		2	47	33	82	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		3	45	39	87	97%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>3672</b>	<b>4055</b>	<b>7774</b>	<b>99%</b>



Gobernación de  
**Cundinamarca**

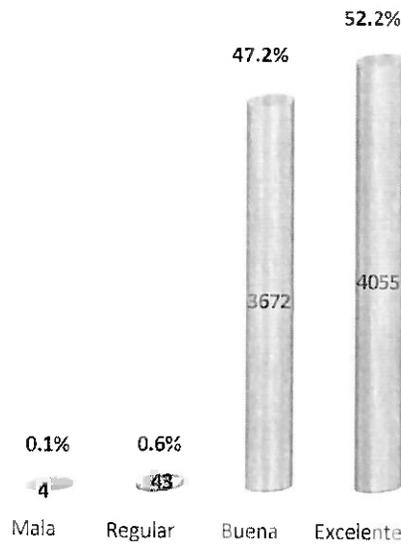


Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaría General  
 Código Postal 111321 -  
 Teléfono: 749 1926-1802 1805

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

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 99%, de los 7.774 usuarios encuestados, el 0,1% (4) considera que es mala, el 0,6% (43) considera que es regular, el 47,2% (3.672) considera que es buena y el 52,2% (4.055) considera que es excelente.

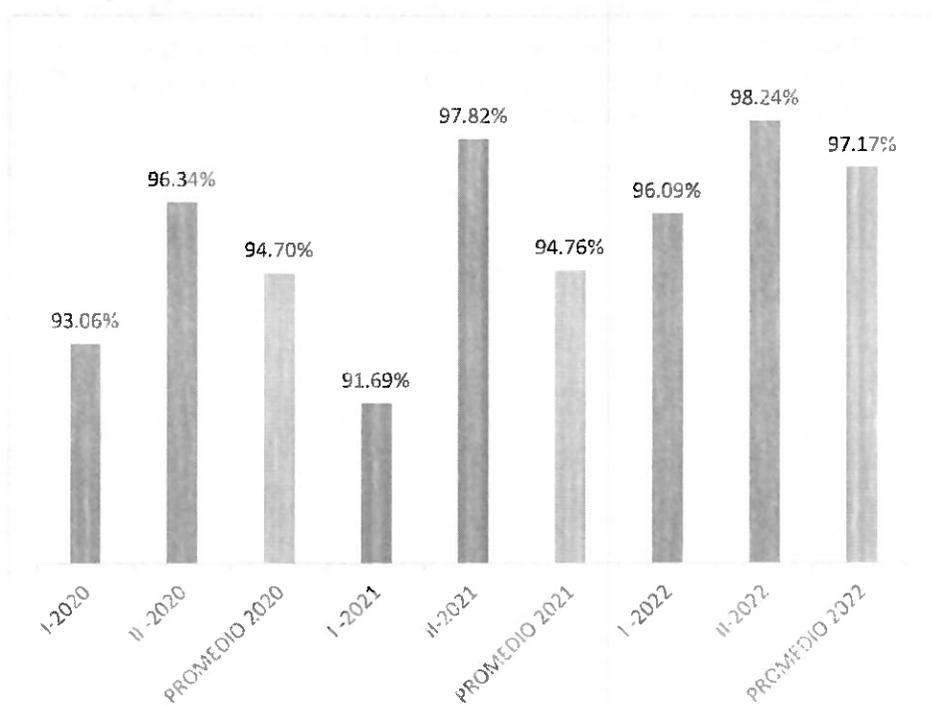
**¿Cómo percibe la calidad de la atención  
prestada por la Gobernación de  
Cundinamarca?**



## CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, se estableció como meta del indicador de bienestar del 90%, de acuerdo a las mediciones realizadas durante lo transcurrido del cuatrienio obtuvimos el siguiente resultado por cada vigencia: Para el año 2020 el promedio fue de 94,70%, para el año 2021 el promedio fue de 94,76% y para el año 2022 el promedio ascendió a 97,17%.

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA 2020-2022								
I-2020	II -2020	PROMEDIO 2020	I -2021	II-2021	PROMEDIO 2021	I-2022	II-2022	PROMEDIO 2022
93,06%	96,34%	94,70%	91,69%	97,82%	94,76%	96,09%	98,24%	97,17%



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

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

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 en el 90%.



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

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

## LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN II 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 y entidad del nivel central de la Gobernación de Cundinamarca.

Se socializó mensualmente informe con las "Recomendaciones, felicitaciones o sugerencias con respecto a la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca" información diligenciada por los usuarios", esta información es filtrada de la base de datos para la aplicación de encuestas de satisfacción.

Durante el semestre se aplicaron 7.774 encuestas de satisfacción superando la meta establecida en la circular No. 031 del 21 de junio de 2022 (4.520) y superando las encuestas aplicadas en el I semestre de 2022 (6.571).

  
**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**  
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



Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaría General  
Codigo Postal 111321 -  
Teléfono 749 1926-1802 1805  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

