

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

I SEMESTRE DE 2023



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



**Gobernación de
Cundinamarca**



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

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

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Introducción	4
Metodología	4
Herramienta Tecnológica	4
Observaciones Indicador.	5
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	6
a. Sexo	6
b. Edades	6
c. Grupo poblacional	7
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 2023. 31



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 primer semestre de 2023, se aplicaron 5.542 encuestas de satisfacción de manera indistinta en 22 Secretarías, Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres, Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca, Agencia Pública de Empleo de Cundinamarca-APEC y Despacho del 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 I semestre de 2023 el resultado del indicador de satisfacción fue de 98.87%, superando en 8.87% 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 establecidos en la encuesta son “**Excelente, buena, regular y mala**”, el usuario determina alto grado de satisfacción con las opciones “**excelente y buena**”, el usuario insatisfecho corresponde a las respuestas “**Regular y Mala**”. El informe semestral una vez validado y aprobado por la Dirección de Atención al Usuario (DAU), será cargado 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, encuestas realizadas por el equipo de trabajo y contratistas asignados para esta actividad.



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de
Cundinamarca



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

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

Observaciones Indicador.

El presente informe corresponde al primer semestre de 2023, 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 obtenido para el primer semestre de 2023 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca fue de 98.87%.

RESULTADO INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, PRIMER SEMESTRE DE 2023- GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	
SECRETARÍA	% SATISFACCION
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	100,00%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	100,00%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100,00%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	100,00%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	100,00%
SECRETARÍA JURÍDICA	99,84%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	99,71%
SECRETARÍA GENERAL	99,63%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	99,58%
SECRETARIA DE TIC	99,46%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	99,44%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	99,39%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	99,24%
SECRETARÍA DE SALUD	99,20%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	99,16%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR	98,86%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	98,77%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	98,69%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	98,66%
SECRETARIA DE HACIENDA	98,63%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	98,59%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	98,54%

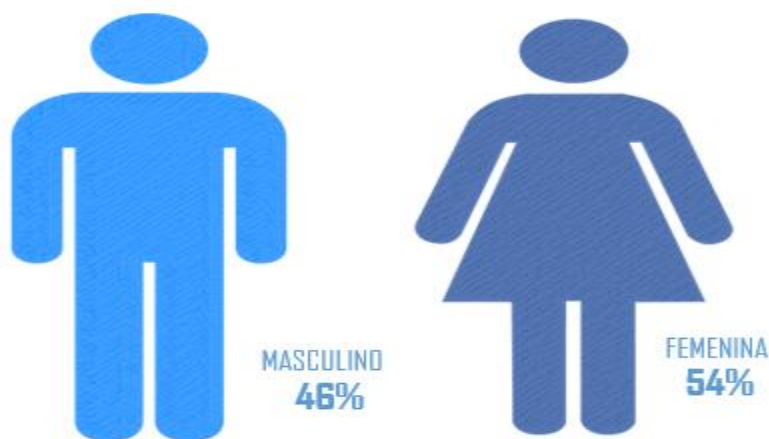
SECRETARÍA PRIVADA(DESPACHO DEL GOBERNADOR)	96,30%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	95,05%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	95,00%
INDICADOR SATISFACCION I SEMESTRE DE 2023	98,87%

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo de caracterización de la población se aplicó a 5.542 usuarios. En este módulo se obtienen variables relevantes como “sexo, edades, grupo poblacional, nivel académico, actividad económica, estrato socioeconómico y zona”, Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

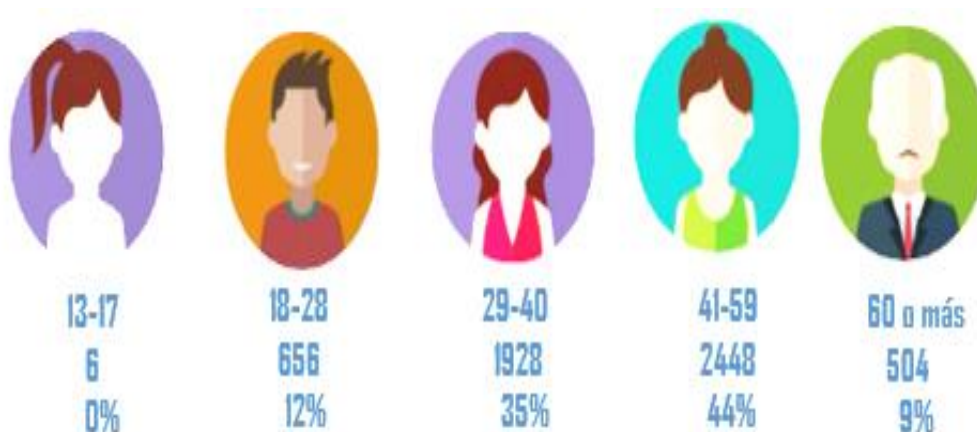
a. Sexo

De los 5.542 usuarios encuestados, el **46% (2.569)** corresponde a población Masculina y el **54%(2.973)** a población Femenina.



b. Edades

En cuanto, a la variable edad, de los 5.542 usuarios encuestados el rango más representativo esta entre **41 y 59 años** con un **44%**.



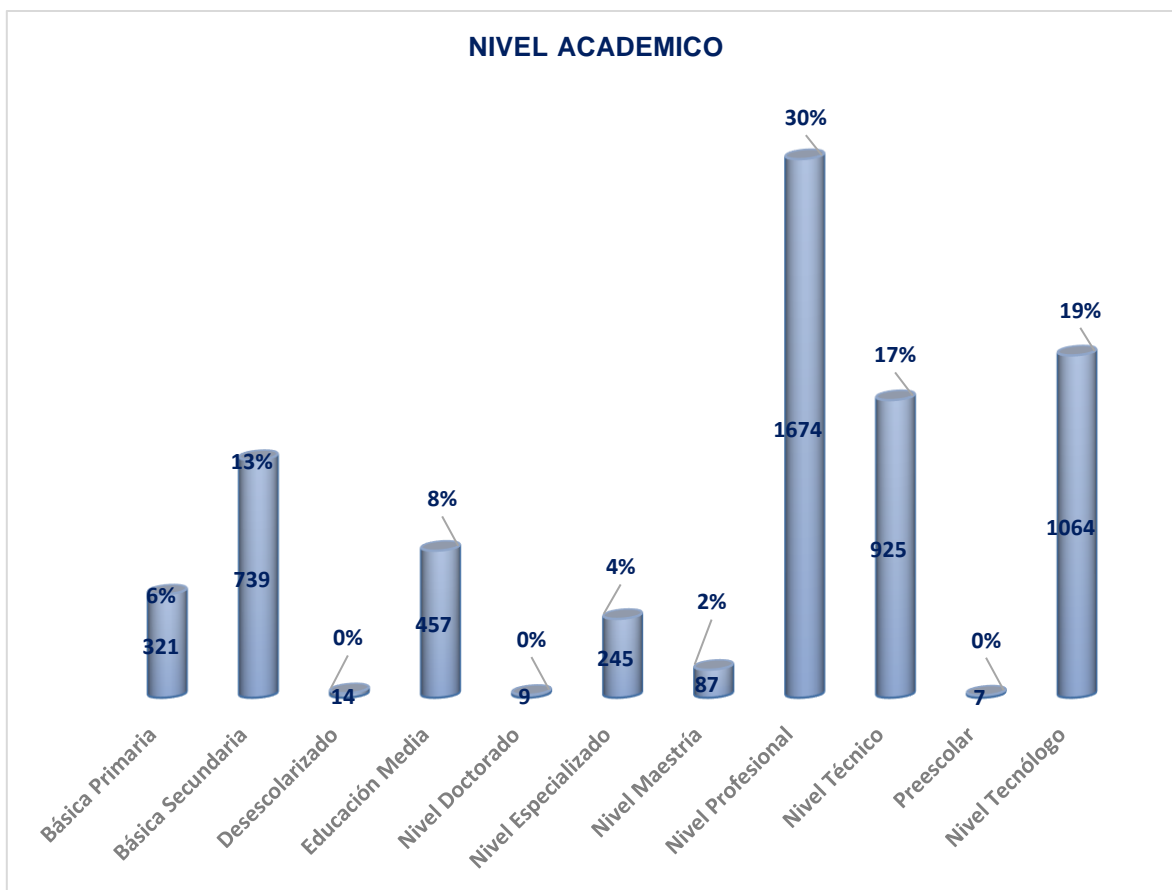
c. Grupo poblacional

Con respecto a la variable de grupo poblacional al que pertenece, de los 5.542 usuarios encuestados, el más representativo fue el mestizo con **(3.393) 61%**.



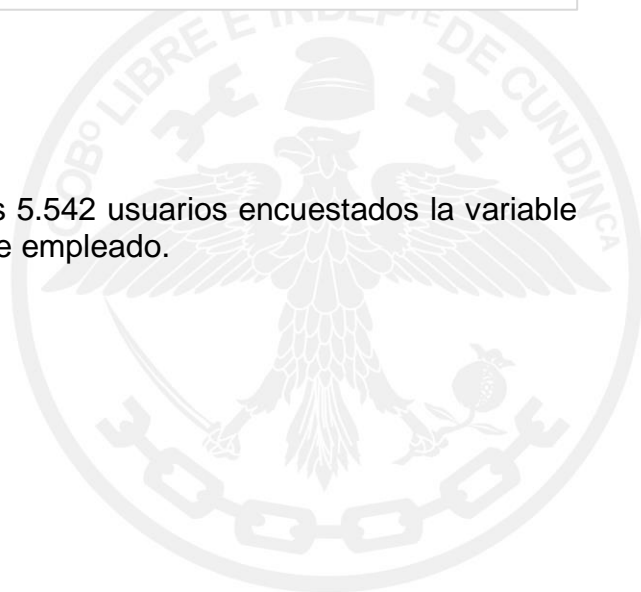
d. Nivel Académico

Para el nivel académico de los 5.542 usuarios encuestados, el de mayor frecuencia fue el nivel profesional con un **30% (1.674)**.



e. Actividad económica

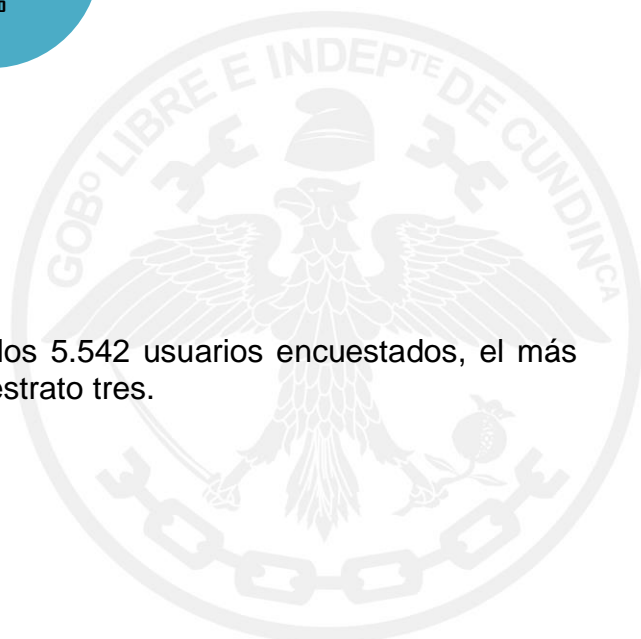
En cuanto a la actividad económica de los 5.542 usuarios encuestados la variable más representativa con un **53% (2.951)** fue empleado.

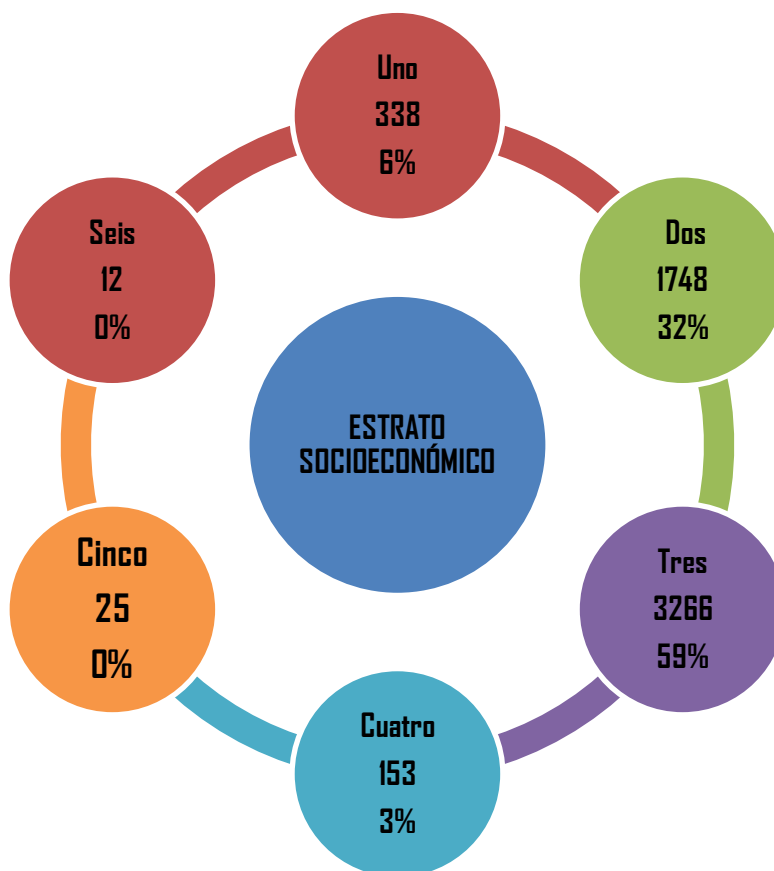




f. Estrato socioeconómico

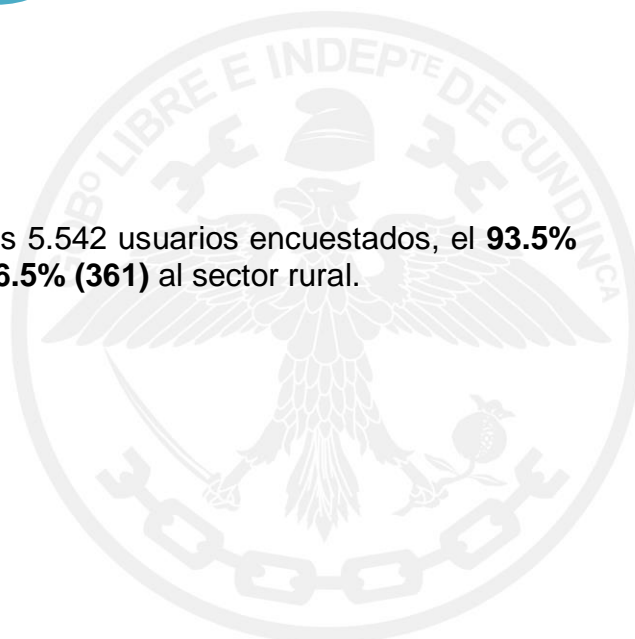
En cuanto al estrato socioeconómico de los 5.542 usuarios encuestados, el más representativo con un **59% (3.266)** fue el estrato tres.

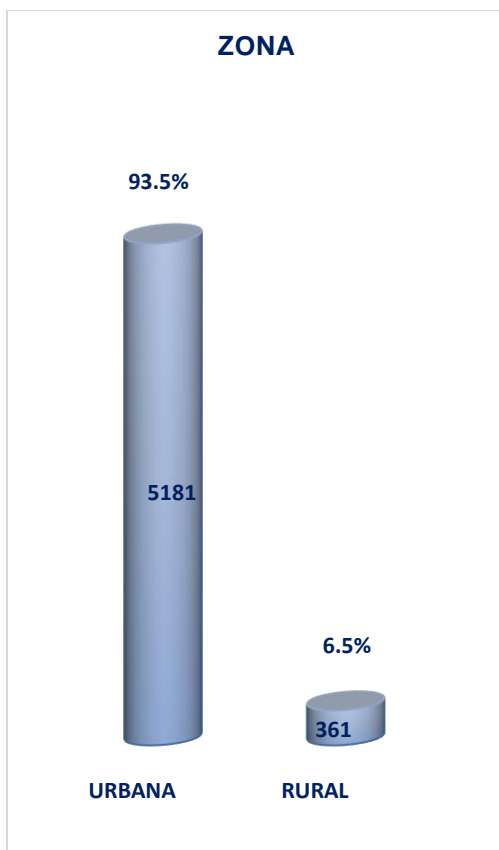




g. Zona

Con respecto al lugar de residencia, de los 5.542 usuarios encuestados, el **93.5% (5.181)** corresponde al sector urbano y el **6.5% (361)** al sector rural.





**Gobernación de
Cundinamarca**



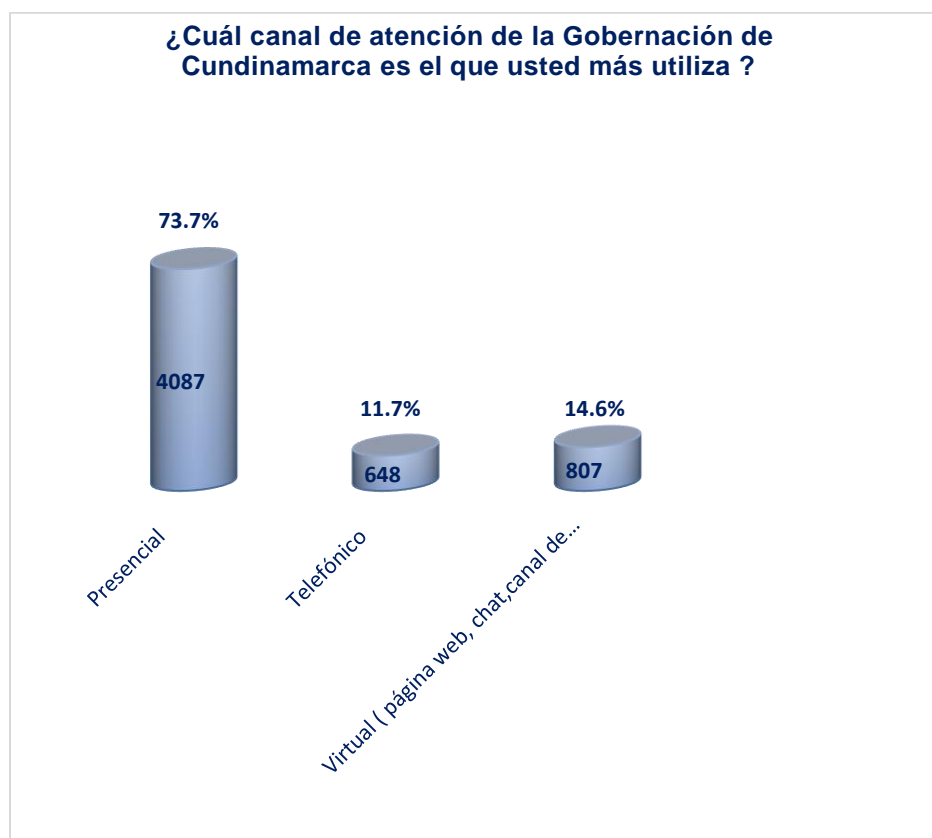
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 8 Secretaria General.
 Código Postal: 111321 –
 Teléfono: 749 1926-1802/1805

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

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 referencia a la preferencia del uso de los canales, el que más se utiliza por parte de los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que, el **73,7% (4.087)** lo hace de manera presencial, el **11,7% (648)** por medio telefónico y el **14,6% (807)** utiliza el canal Virtual (página web, chat, canal de denuncias, el correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co y ventanilla única virtual).



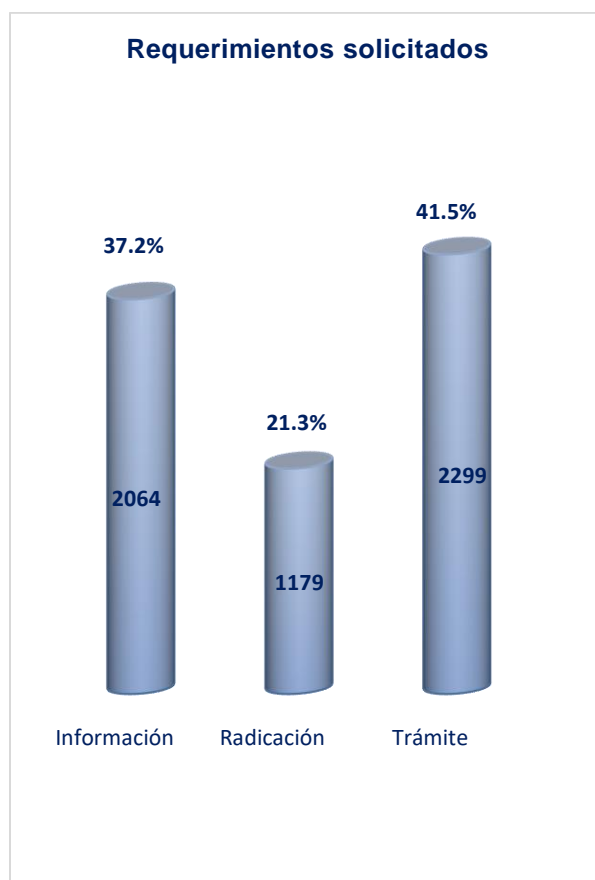
¿De las redes sociales corporativas, por qué medio se informa?

Con respecto a las redes sociales corporativas, la más empleada para informarse, y la más representativa con un **59.1% (3.277)** fue la Página Web.



¿Seleccione uno de los siguientes Requerimientos solicitados?

Acerca de los Requerimientos más solicitados por los usuarios, el de mayor frecuencia, con un **41,5% (2.299)** fue el 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 99%, resultado que se mantuvo sin variación con relación a la medición del semestre anterior.

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 AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			113	99	212	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			72	59	131	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES			12	28	40	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			41	36	77	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		2	59	55	116	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			83	69	152	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		3	397	385	785	100%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		1	41	46	88	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	70	103	174	99%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			54	57	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5	409	344	763	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			42	70	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		1	43	103	147	99%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			38	57	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			29	74	103	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			22	29	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD		2	364	352	718	100%
SECRETARIA DE TIC			43	37	80	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	6	395	512	914	99%
SECRETARÍA GENERAL			280	224	504	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			29	58	87	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)	1		7	19	27	96%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1		17	8	26	96%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			11	14	25	100%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	8	21	2672	2841	5542	99%

Para la pregunta formulada: **¿El funcionario que lo atendió le ofreció una atención amable y cálida a su requerimiento?**, la calificación con mayor representación fue “Excelente” con un **51,3% (2.841)**.

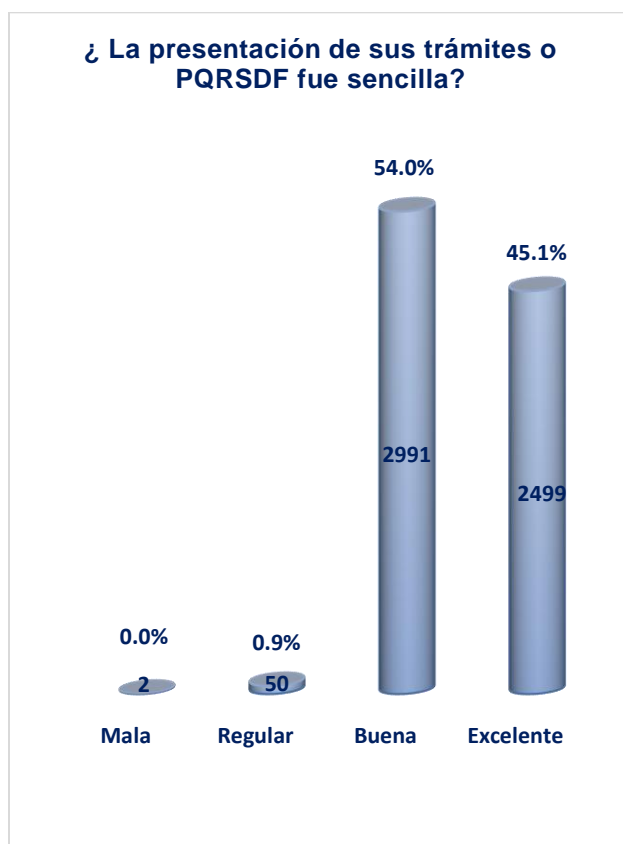


2. ¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 99%. Resultado que mejoró en 0,2% puntos porcentuales, con relación a la medición del semestre anterior que obtuvo como resultado 96%.

2. ¿ La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	127	83	212	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	85	45	131	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	17	22	40	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	51	25	77	99%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	75	40	116	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3	93	56	152	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		8	436	341	785	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		2	37	49	88	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		3	86	85	174	98%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			60	51	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	6	466	289	763	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			47	65	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			58	89	147	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			40	55	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	37	65	103	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			20	31	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD		5	409	304	718	99%
SECRETARIA DE TIC			44	36	80	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		12	447	455	914	99%
SECRETARÍA GENERAL		2	277	225	504	100%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	39	47	87	99%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)			11	16	27	100%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			18	8	26	100%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		1	10	14	25	96%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	2	50	2991	2499	5542	99%

Para la pregunta formulada: **¿La presentación de sus trámites o PQRSDf fue sencilla?**, la calificación con mayor puntaje para los usuarios fue “Buena” con un **54,0% (2.991)**.

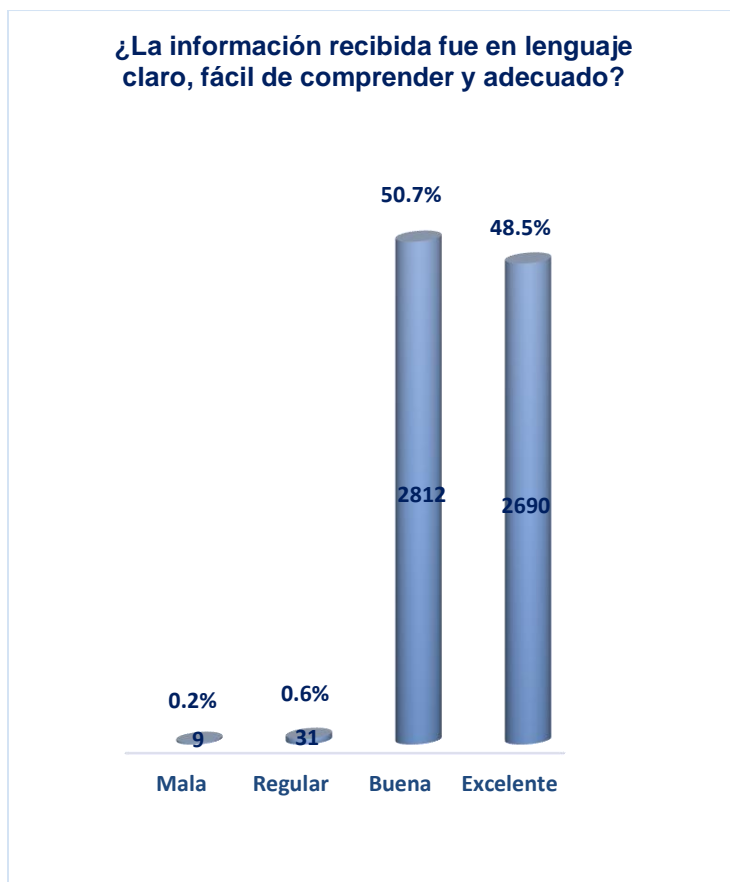


3. ¿La información recibida fue en lenguaje claro, fácil de comprender y adecuado?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 99%. Resultado que se mantuvo con relación a la medición del semestre anterior en el mismo porcentaje, sin variación.

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			117	95	212	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			75	56	131	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	13	26	40	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			46	31	77	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			67	49	116	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		2	87	63	152	99%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		4	421	360	785	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		1	37	50	88	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		3	77	94	174	98%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			49	62	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	3	449	306	763	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			42	70	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		1	43	103	147	99%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			42	53	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			33	70	103	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			21	30	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD		7	376	335	718	99%
SECRETARIA DE TIC			41	39	80	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	8	416	489	914	99%
SECRETARÍA GENERAL			294	210	504	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			32	55	87	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)	2		9	16	27	93%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1	1	16	8	26	92%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			8	17	25	100%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	9	31	2812	2690	5542	99%

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 “Buena” con un **50,7% (2.812)**.

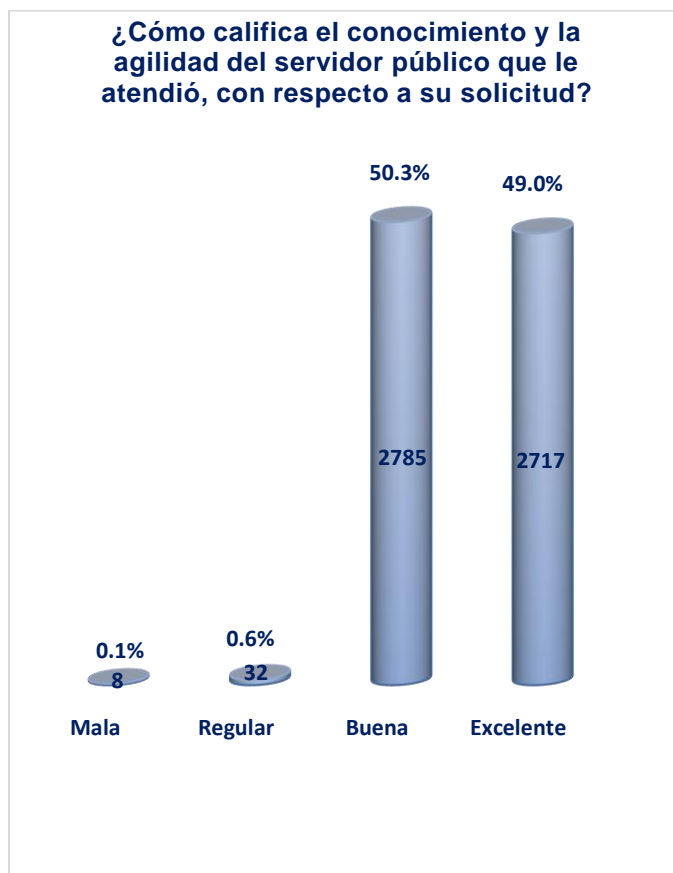


4. ¿Cómo califica el conocimiento y la agilidad del servidor público que le atendió, con respecto a su solicitud?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue de 99%. Resultado que se mantuvo igual con relación a la medición del semestre anterior.

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		1	120	91	212	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	81	49	131	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		1	13	26	40	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			45	32	77	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			74	42	116	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3	85	64	152	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		5	406	374	785	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		1	36	51	88	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		2	72	100	174	99%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			55	56	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	7	427	324	763	98%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			42	70	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			41	106	147	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			42	53	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			32	71	103	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			21	30	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD		2	394	322	718	100%
SECRETARIA DE TIC			41	39	80	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	7	415	491	914	99%
SECRETARÍA GENERAL		2	273	229	504	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			32	55	87	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESAPACHO DEL GOBERNADOR)	1		9	17	27	96%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1		17	8	26	96%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			11	14	25	100%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	8	32	2785	2717	5542	99%

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 con mayor preferencia para los usuarios fue “Buena” con un **50,3% (2.785)**.

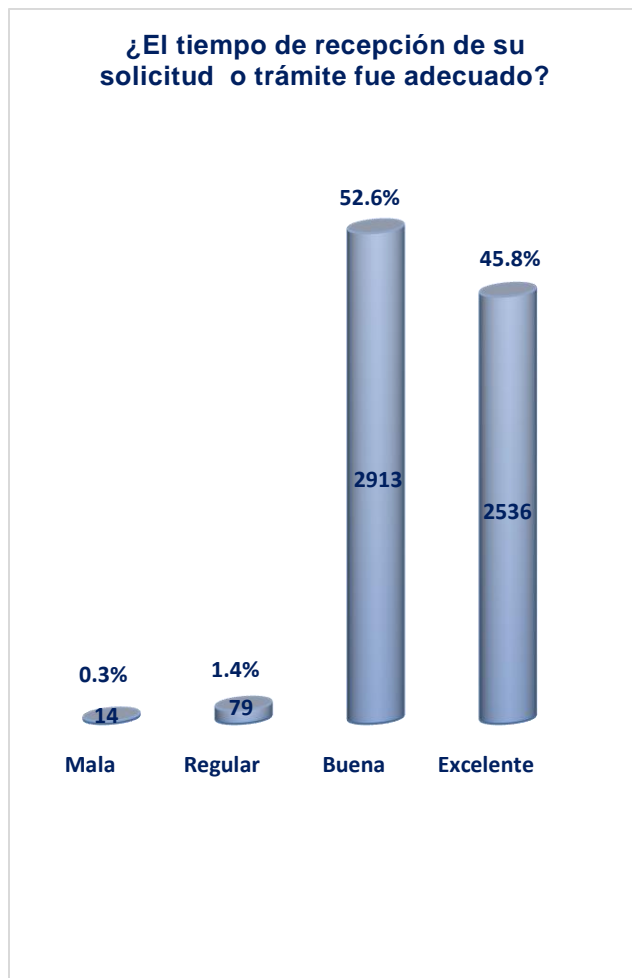


5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?

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

5. ¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?						
SECRETARÍA	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total general	% (4+5TOTAL)
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	131	79	212	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	86	44	131	99%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2	14	24	40	95%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		1	47	29	77	99%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		5	70	41	116	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		3	95	54	152	98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	10	443	330	785	98%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA		2	38	48	88	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		3	83	88	174	98%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			58	53	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	11	444	303	763	98%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			46	66	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO		1	42	104	147	99%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			39	56	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	34	68	103	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			22	29	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD	2	11	397	308	718	98%
SECRETARIA DE TIC		1	43	36	80	99%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	19	431	461	914	98%
SECRETARÍA GENERAL		4	280	220	504	99%
SECRETARÍA JURÍDICA			36	51	87	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DES PACHO DEL GOBERNADOR)	1		9	17	27	96%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1	1	16	8	26	92%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR		1	8	16	25	96%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	14	79	2913	2536	5542	98%

Con respecto a la pregunta formulada: **¿El tiempo de recepción de su solicitud o trámite fue adecuado?**, la calificación con mayor porcentaje fue “Buena” con un **52,6% (2.913)**.

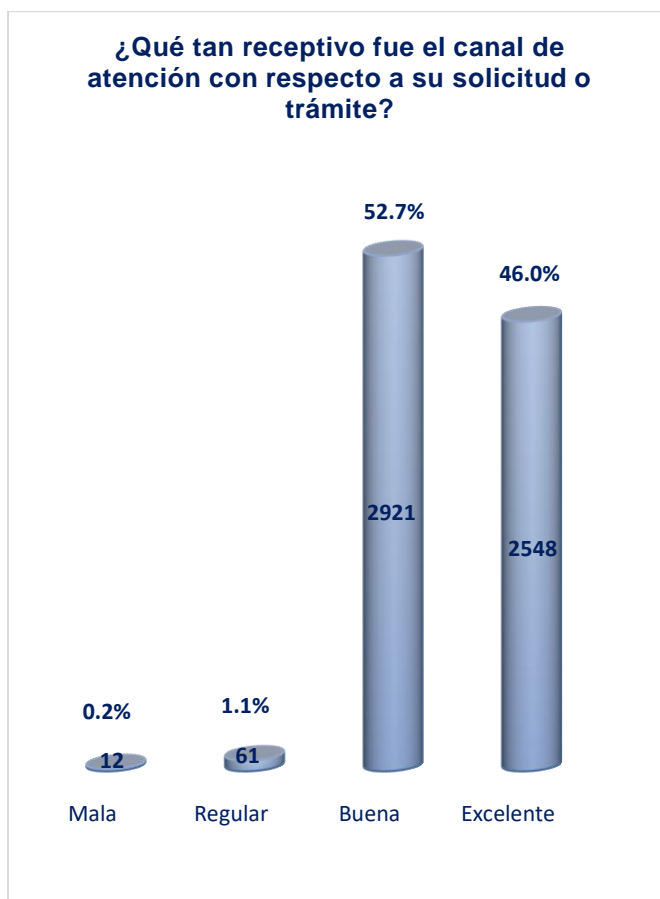


6. ¿Qué tan receptivo fue el canal de atención con respecto a su solicitud o trámite?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue 99%. Resultado que mejoró en 2 % puntos porcentuales con relación a la medición del semestre anterior que tuvo como resultado 97%.

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 AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	2	131	78	212	99%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		4	80	47	131	97%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		2	14	24	40	95%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			50	27	77	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	75	40	116	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		4	91	57	152	97%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	9	443	332	785	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PÚBLICA		1	38	49	88	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		3	85	86	174	98%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			58	53	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	8	439	311	763	98%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			44	68	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			47	100	147	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			41	54	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	35	67	103	99%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			21	30	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD	1	6	401	310	718	99%
SECRETARIA DE TIC		2	42	36	80	98%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	14	432	466	914	98%
SECRETARÍA GENERAL		3	283	218	504	99%
SECRETARÍA JURÍDICA			35	52	87	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)	1		9	17	27	96%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	1	1	17	7	26	92%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			9	16	25	100%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	12	61	2921	2548	5542	99%

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 “Buena” con un **52,7% (2.921)**.

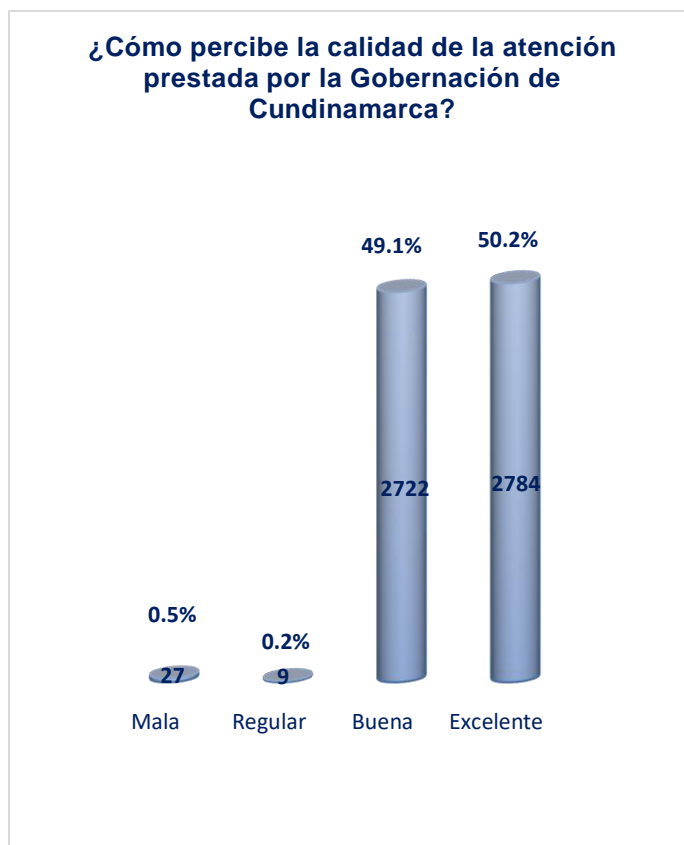


7. ¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?

El nivel de satisfacción para esta pregunta fue del 99%. Resultado que se mantuvo sin variación con relación a la medición del semestre anterior.

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	1		111	100	212	100%
SECRETARÍA DE AMBIENTE			82	49	131	100%
SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1		13	26	40	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1		44	32	77	99%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1		62	53	116	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			82	70	152	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4		396	385	785	99%
SECRETARÍA DE FUNCION PUBLICA	1		38	49	88	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1		77	96	174	99%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA			51	60	111	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	5	428	329	763	99%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			42	70	112	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO			41	106	147	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			39	56	95	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			31	72	103	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			19	32	51	100%
SECRETARÍA DE SALUD	4		368	346	718	99%
SECRETARIA DE TIC			41	39	80	100%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	11	1	423	479	914	99%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	271	231	504	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			28	59	87	100%
SECRETARÍA PRIVADA(DESPECHO DEL GOBERNADOR)		1	8	18	27	96%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	16	9	26	96%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR			10	15	25	100%
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO			1	3	4	100%
TOTAL GENERAL	27	9	2722	2784	5542	99%

Para la pregunta formulada: **¿Cómo percibe la calidad de la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca?**, la calificación con mayor frecuencia para los usuarios fue “Excelente” con un **50,2% (2.784)**.

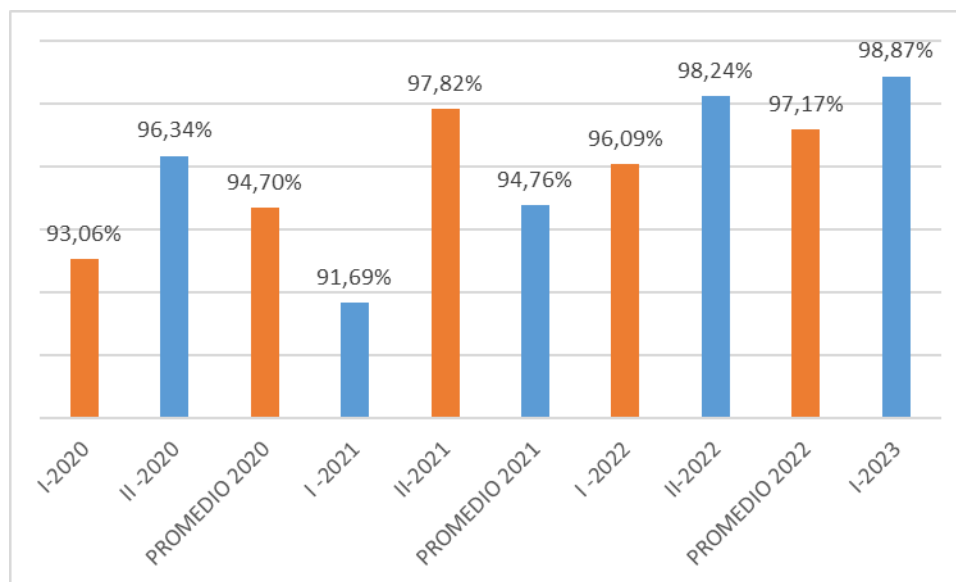


CONCLUSIONES

Dando cumplimiento al plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca ¡Región que Progresa!”, se estableció como Meta de Bienestar el 90%. Durante el cuatrienio de acuerdo con las mediciones se obtuvieron los siguientes resultados por 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 fue de 97,17%. Para el primer semestre de 2023 fue de 98,87%.

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA 2020-2023

I-2020	II -2020	PROMEDIO 2020	I -2021	II-2021	PROMEDIO 2021	I -2022	II-2022	PROMEDIO 2022	I-2023
93,06%	96,34%	94,70%	91,69%	97,82%	94,76%	96,09%	98,24%	97,17%	98,87%

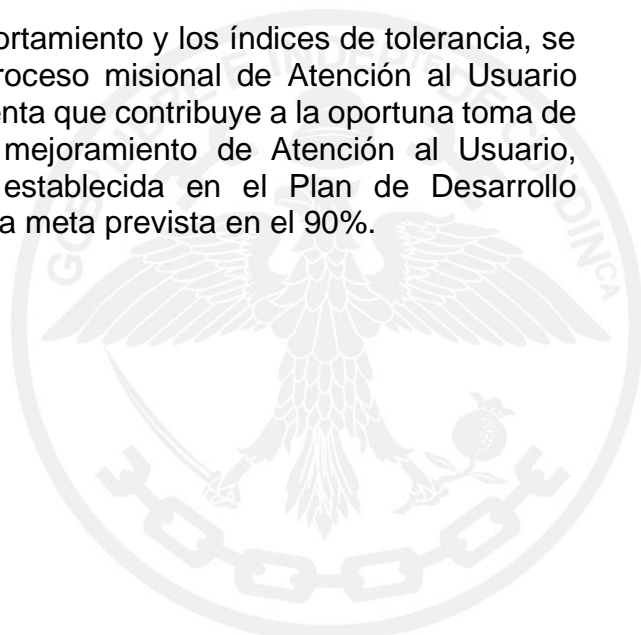


El resultado del Indicador de Satisfacción permite orientar las acciones preventivas, correctivas o de mejora necesarias para cada una de las entidades del nivel central de la gobernación, así mismo, se desarrolla en concordancia con el componente de calidad de la entidad, ya que, insta a que las Secretarías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

En este sentido, se evidencia la correlación directa entre las diferentes actividades implementadas y desarrolladas por la Dirección de Atención al Usuario dentro de su ejercicio misional, tales como, las capacitaciones en protocolo de atención al Usuario, la estrategia de lenguaje claro y la socialización de la guía con enfoque diferencial, logrando los 8.87 puntos porcentuales por encima de la meta establecida, que para el cuatrienio fue del 90% y para el I semestre del 2023 fue del 98.87%.

Para fortalecer el componente de atención al usuario de la Entidad, es necesario continuar articulando con todas las Secretarías y dependencias del sector central, acciones que permitan concientizar de la importancia de brindar una atención efectiva y eficaz a los usuarios, mediante 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 equipo de mejoramiento 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%.



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de
Cundinamarca



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

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

LOGROS INDICADOR DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2023.

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

Se realizaron 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 entidad del nivel central de la entidad.

Se socializó mensualmente, el informe con las “Recomendaciones, felicitaciones o sugerencias frente la atención prestada por la Gobernación de Cundinamarca” de acuerdo con lo consignado en las diferentes encuestas aplicadas.

Durante el semestre se aplicaron 5.542 encuestas de satisfacción superando la meta establecida en la circular No. 007 del 02 de marzo de 2023 (4.350).



CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Atención al Usuario

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

