



# ***ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE***

***GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA***

**II SEMESTRE 2016**



Gobernación de Cundinamarca, Sede Administrativa.  
Calle 26 51-53. Torre Central Pis 8.  
Bogotá, D.C. Tel. (1) 749 1782 - 749 1822

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



## Introducción

El presente análisis corresponde al segundo semestre de 2016, el cual cuenta con dos componentes: el primero es la encuesta de satisfacción formato aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano el cual de acuerdo a la guía de satisfacción se aplica en las entidades del nivel central; el otro componente es el sondeo de opinión que viene siendo aplicado en los eventos que realiza la entidad.

La muestra definida para la entidad es de 3392 de las cuales se aplicaron en el nivel central 3183 y 4515 en eventos de desconcentración; la medición arroja una muestra de 7698 encuestados que permiten determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía que es usuaria de los trámites y servicios de la Gobernación de Cundinamarca.

Los formatos empleados cuentan con preguntas o módulos comunes como: 1. Caracterización de la Población y Atención recibida que permiten ponderar el grado de satisfacción.





## Contenido

1. CARACTERIZACION DE LA POBLACION.....	4
II. MODULO DE IDENTIFICACION DE TRÁMITES Y SERVICIOS .....	7
III. MODULO DE ATENCION .....	7
Infraestructura .....	8
Atención prestada por parte de los servidores públicos .....	14
IV. MODULO DE SATISFACIÓN.....	19
OPCIONES DE MEJORA .....	22
CONCLUSION .....	23

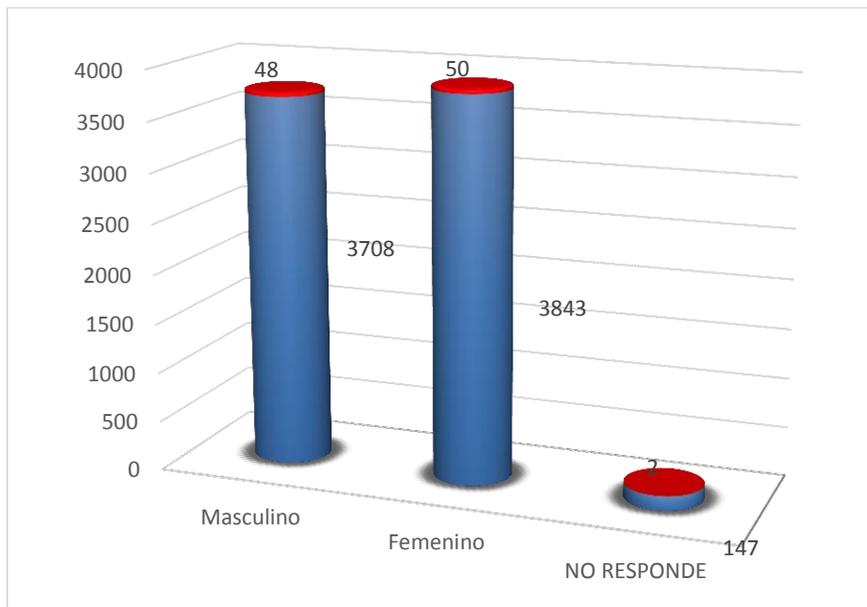


## 1. CARACTERIZACION DE LA POBLACION

En este módulo se obtienen datos como Sexo, Edad, Lugar de Residencia y grupo poblacional, del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

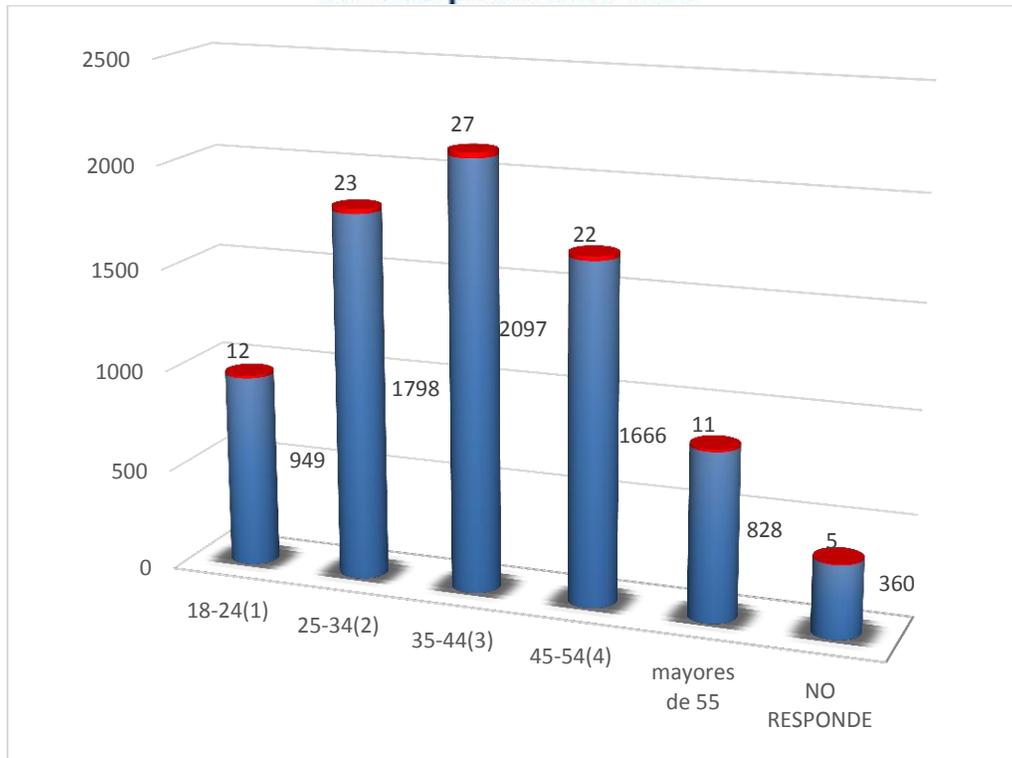
### a) Sexo

De las 7.698 de las personas encuestadas el 50% son mujeres, el 48% son hombres y el 2% no responde.



### b) Edades

En cuanto a rango de edades de las 7.698 personas encuestadas el 27% se encuentra entre 35-44 años, el 23% entre 25-34 años, el 22% entre 45-54 años, el 12% entre 18-24, el 11% son mayores de 55 años y el 5% no responde.

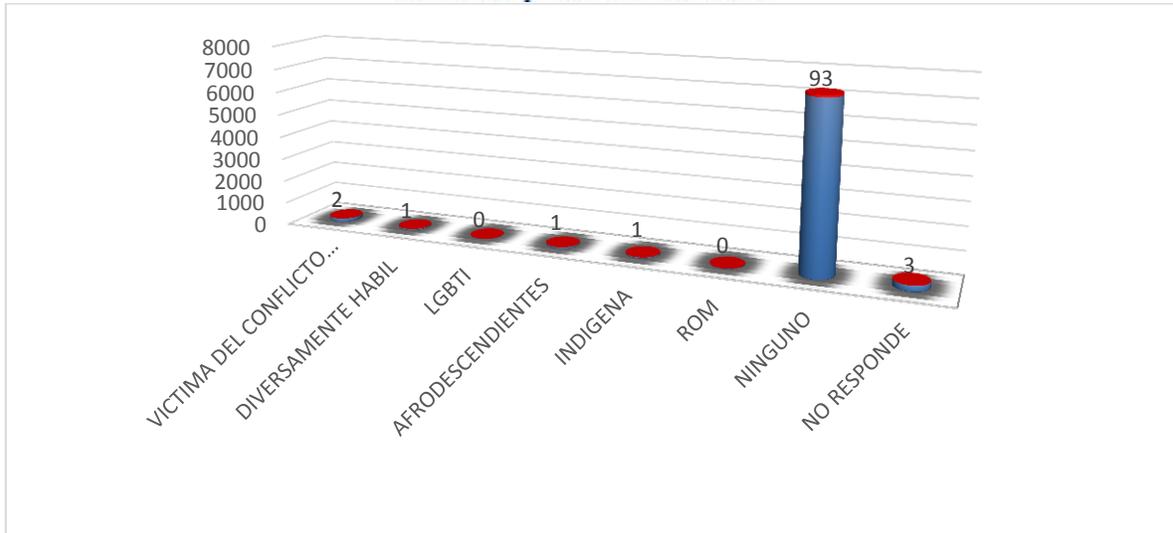


### c) Municipio de Residencia

La muestra cubrió el 100% de los Municipios del Departamento de Cundinamarca, y se tienen una muestra de otras zonas del País como Ibagué, Boyacá, Santander, Valle del Cauca, ciudadanos que se desplazan hacia la sede administrativa a hacer trámites con la entidad.

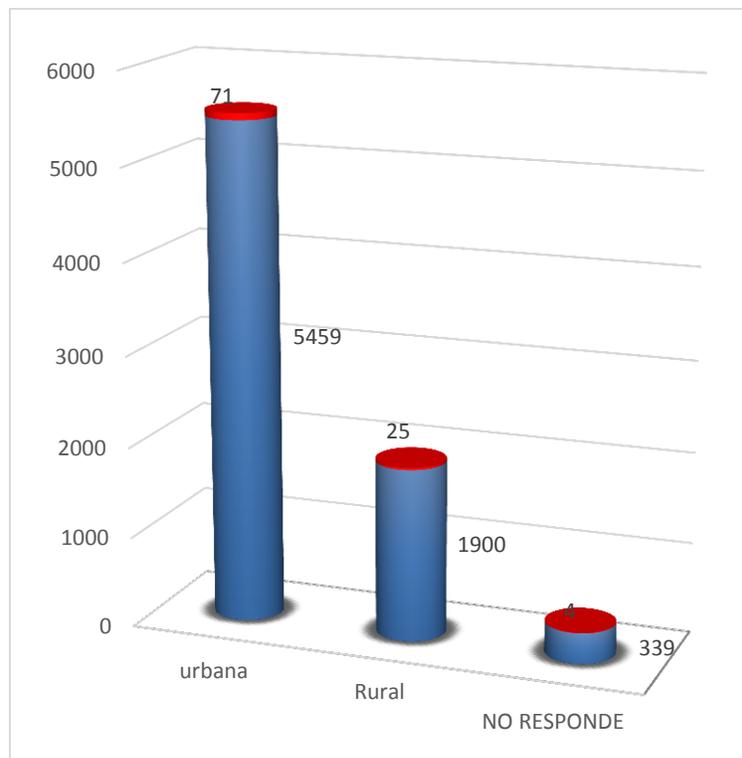
### d) Grupo Poblacional

En cuanto al grupo poblacional de la muestra 7.698 ciudadanos que fueron encuestados el 3% no responde, el 2% son víctimas del conflicto armado, el 1% es diversamente hábil, el 1% son indígenas, el 1% es afrodescendiente, y el 93% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



### e) Área en la cual reside

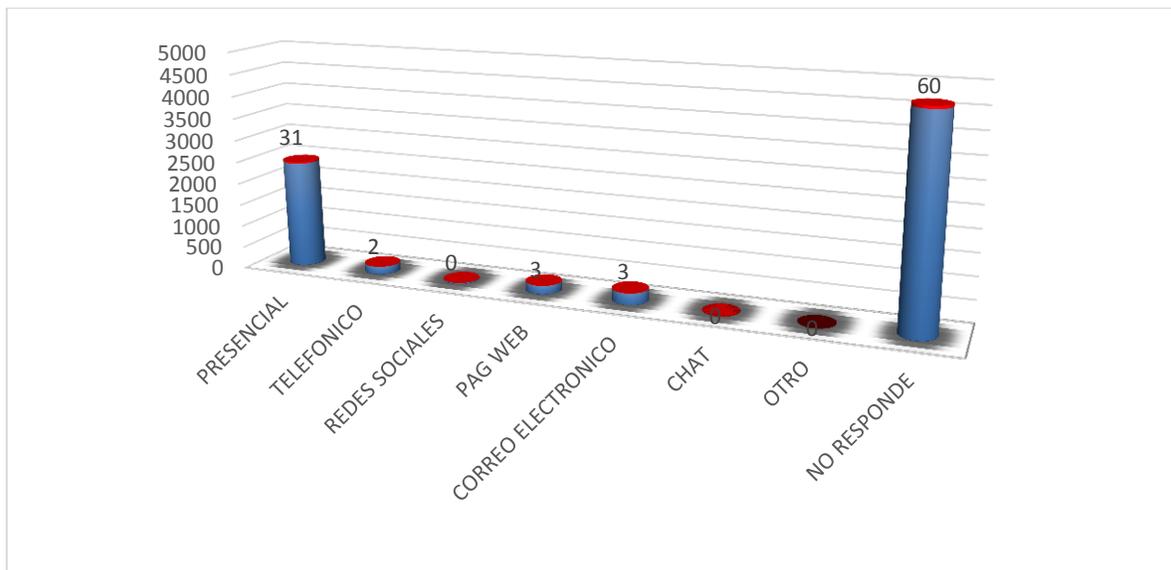
De las 7.698 personas encuestadas el 71% corresponde al sector urbano, el 25% del sector rural y el 4% no responde.



## II. MODULO DE IDENTIFICACION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

### CUAL CANAL DE ATENCIÓN ES EL QUE MÁS UTILIZA PARA TRAMITES Y SERVICIOS

Referente a los canales que más utilizan los ciudadanos para realizar sus trámites, de los 7.698 personas encuestadas el 60.1 % no responde, el 31.5% lo hace de manera presencial, el 3.3 % utiliza el correo electrónico, el 2.3 % telefónicamente, el 3% a través de las páginas web, a través del chat el 0%, por redes sociales el 0.3%



## III. MODULO DE ATENCION

En este módulo se contemplan la infraestructura y la atención que prestan los servidores públicos de la gobernación

## Infraestructura

### A) Espacio

De acuerdo a la pregunta hecha de: “El Espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **82,9%**, y de las 7.698 personas encuestadas, el 48,5% (3735) considera que es Excelente, el 34,3% (2643) considera que es Bueno, el 9,8% (755) considera que es Aceptable, el 2,7% (209) considera que es Regular, el 1,9% (144) considera que es Malo y el 2,8% (212) No Sabe o No Responde.

Cabe resaltar que en el Nivel de satisfacción para “El Espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado”, tiene injerencia que algunos despachos y/o oficinas no tienen un espacio destinado para la atención al público, especialmente las secretarías Jurídica, Minas y Energía, General, TIC y Educación.

Más de un 72,2% de las Secretarías y/o Despachos de la Gobernación de Cundinamarca (13 de 18 Items), obtienen una satisfacción por encima del 89,4%.

Este grado de satisfacción inferior a la meta esperada, especialmente para las secretarías Jurídica, Minas y Energía, General, TIC y Educación, debe generar un estudio de análisis de dicha situación, proponiendo un proceso de mejoramiento a través del acondicionamiento de las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca, lo cual impactará de manera positiva a los ciudadanos que podrán sentir un espacio adecuado para su atención.

(1) EL ESPACIO DESTINADO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO ES ADECUADO								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
DESCONCENTRACIÓN	190	56	125	429	1456	2259	4515	82,3
SALUD	4	6	20	93	351	592	1066	88,5
EDUCACION	6	10	16	123	370	186	711	78,2
MOVILIDAD	2	17	22	41	209	304	595	86,2
HACIENDA	7	5	2	21	105	205	345	89,9
GOBIERNO		1	3	6	44	58	112	91,1
GENERAL	3	3	5	15	34	40	100	74,0

JURIDICA		45	12	6	5	10	78	19,2
PLANEACION		1	2	5	19	22	49	83,7
PRIVADA				2	14	14	30	93,3
MINAS			2	5	9	10	26	73,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				1	8	9	18	94,4
TIC				3	9	2	14	78,6
CIENCIA E INNOVACION				2	3	8	13	84,6
COMPETITIVIDAD				2	5	3	10	80,0
FUNCION PUBLICA				1		8	9	88,9
OTRO						4	4	100,0
PRENSA					2	1	3	100,0

TOTAL GENERAL	212	144	209	755	2643	3735	7698	82,9
---------------	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------

## B) Señalización

De acuerdo a la pregunta hecha de: “La Señalización de la Entidad es útil”, se obtuvo un Nivel de satisfacción del **79,5%**, y de las 7.698 personas encuestadas, el 45,1% (3471) considera que es Excelente, el 34,4% (2646) considera que es Bueno, el 11,3% (868) considera que es Aceptable, el 4,1% (315) considera que es Regular, el 2,2% (166) considera que es Malo y el 3,0% (232) No Sabe o No Responde.

Es preciso señalar que la Secretaría de Minas, entidad que obtuvo una satisfacción del 61,5%, y que esta calificación obedece a que sus oficinas no contaban con la señalización adecuada y que así mismo dichas oficinas estaban en proceso de adecuación, por lo que es posible que esto afectara a los ciudadanos su ubicación dentro de la Gobernación de Cundinamarca.

Cabe resaltar que en el Nivel de satisfacción obtenido para la pregunta “La Señalización de la Entidad es útil”, se puede observar que dicho resultado obedece a que existen algunas falencias en la señalización que le permita la orientación a los ciudadanos para acceder a las oficinas y/o despachos de la Gobernación de Cundinamarca, situación que se viene mejorando a través de campañas de orientación a los usuarios a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y así mismo con la próxima implementación de los POIN (Puntos de Orientación e Información) en diferentes sitios de la Gobernación de

Cundinamarca, en los cuales los ciudadanos podrán acceder a toda la información necesaria sobre los Despachos y oficinas de la Gobernación, así como su orientación para su ubicación.

Es pertinente señalar que más de un 72,2% de las Secretarías y/o Despachos de la Gobernación de Cundinamarca (13 de 18 Items), obtuvieron una satisfacción por encima del 89,5%.

(2) LA SEÑALIZACIÓN DE LA ENTIDAD ES UTIL								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
DESCONCENTRACIÓN	198	115	212	483	1442	2065	4515	77,7
SALUD	9	13	25	91	345	583	1066	87,1
EDUCACION	10	16	24	142	347	172	711	73,0
MOVILIDAD	6	8	27	59	182	313	595	83,2
HACIENDA	5	5	15	47	104	169	345	79,1
GOBIERNO		1	1	11	50	49	112	88,4
GENERAL	3	4	6	13	39	35	100	74,0
JURIDICA				1	56	21	78	98,7
PLANEACION		1	4	4	21	19	49	81,6
PRIVADA	1			3	14	12	30	86,7
MINAS		3	1	6	9	7	26	61,5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				3	8	7	18	83,3
TIC				2	11	1	14	85,7
CIENCIA E INNOVACION					10	3	13	100,0
COMPETITIVIDAD				2	4	4	10	80,0
FUNCION PUBLICA				1	2	6	9	88,9
OTRO						4	4	100,0
PRENSA					2	1	3	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>232</b>	<b>166</b>	<b>315</b>	<b>868</b>	<b>2646</b>	<b>3471</b>	<b>7698</b>	<b>79,5</b>

### C) Horarios

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Los horarios de atención al público son adecuados”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **88,0%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 53,0% (1686) considera que es Excelente, el 35,1% (1116) considera que es Bueno, el 7,4% (236) considera que es Aceptable, el

1,4% (46) considera que es Regular, el 1,1% (35) considera que es Malo y el 2,0% (64) No Sabe o No Responde.

Cabe señalar que el Nivel de satisfacción obtenido para la pregunta “Los horarios de atención al público son adecuados”, nos indica la aceptación positiva de los ciudadanos en los horarios que se encuentran disponibles para su atención en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca.

Cabe señalar que Otros Despachos y/o Secretarías obtuvieron una calificación del 66,7%, la cual es menor a la media que se mantiene en la calificación por este ítem, pero se debe aclarar que solo se aplicaron 3 encuestas y por dicha razón es tan notoria la incidencia negativa. La Secretaría de Educación obtuvo un índice de satisfacción del 78,5%, situación que debe conllevar a la respectiva revisión, por lo cual se deberán optar revisarán las opciones de atención a través de los medios virtuales para que los usuarios puedan tener un mayor acceso a la información en un horario más extenso a través de dichos canales virtuales, tales como el Chat, Correo Electrónico, SAC (Unidad de Atención al Ciudadano), a través de las ferias de servicio que se realizarán en los diferentes municipios del departamento, y a través de los diferentes programas de acercamiento y desconcentración de la Gobernación de Cundinamarca (Gobernador en Casa).

Se debe tener en cuenta que es positiva la aceptación por parte de los ciudadanos sobre los horarios de atención, toda vez que de un 88,2% de las Secretarías y/o Despachos de la Gobernación de Cundinamarca (15 de los 17 Items), obtuvieron una satisfacción por encima del 92,5%.

<b>(3) LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SON ADECUADOS</b>								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	19	2	10	42	303	690	1066	93,2
EDUCACION	14	6	19	114	322	236	711	78,5
MOVILIDAD	13	15	10	36	199	322	595	87,6
HACIENDA	11	4	2	21	113	194	345	89,0
GOBIERNO			1	8	50	53	112	92,0
GENERAL	3	6	2	4	39	46	100	85,0
JURIDICA				2	20	56	78	97,4
PLANEACION	1			4	19	25	49	89,8
PRIVADA	2		1	1	9	17	30	86,7
MINAS		2		2	12	10	26	84,6

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1	1	6	10	18	88,9
TIC	1				10	3	14	92,9
CIENCIA E INNOVACION					7	6	13	100,0
COMPETITIVIDAD					5	5	10	100,0
FUNCION PUBLICA					1	8	9	100,0
OTRO						4	4	100,0
PRENSA				1	1	1	3	66,7

TOTAL GENERAL	64	35	46	236	1116	1686	3183	88,0
---------------	----	----	----	-----	------	------	------	------

#### D) Canales de Interacción

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Los canales de interacción con la Gobernación cuentan con la información necesaria (PAG WEB)”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **79,2%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 43,5% (1386) considera que es Excelente, el 35,7% (1135) considera que es Bueno, el 12,8% (407) considera que es Aceptable, el 3,0% (96) considera que es Regular, el 1,6% (52) considera que es Malo y el 3,4% (107) No Sabe o No Responde.

(4) LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LA GOBERNACIÓN CUENTAN CON LA INFORMACIÓN NECESARIA (PAG WEB)								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	31	11	16	70	340	598	1066	88,0
EDUCACION	13	4	21	155	302	216	711	72,9
MOVILIDAD	35	30	31	79	193	227	595	70,6
HACIENDA	16	3	16	50	97	163	345	75,4
GOBIERNO	1		2	16	47	46	112	83,0
GENERAL	4	3	6	16	43	28	100	71,0
JURIDICA				1	50	27	78	98,7
PLANEACION				9	16	24	49	81,6
PRIVADA	3		1	3	10	13	30	76,7
MINAS	1		2	4	8	11	26	73,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		9	8	18	94,4
TIC				2	7	5	14	85,7
CIENCIA E INNOVACION	2				5	6	13	84,6
COMPETITIVIDAD				2	4	4	10	80,0
FUNCION PUBLICA	1				3	5	9	88,9

OTRO						4	4	100,0
PRENSA		1			1	1	3	66,7

TOTAL GENERAL	107	52	96	407	1135	1386	3183	79,2
---------------	-----	----	----	-----	------	------	------	------

### E) Consulta y Seguimiento a Trámites y Servicios

De acuerdo a la pregunta hecha de: “La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **80,2%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 47,1% (1498) considera que es Excelente, el 33,1% (1055) considera que es Bueno, el 11,0% (349) considera que es Aceptable, el 3,3% (106) considera que es Regular, el 2,1% (66) considera que es Malo y el 3,4% (109) No Sabe o No Responde.

(5) LA CONSULTA Y SEGUIMIENTO A LOS TRAMITES O SERVICIOS ES POSIBLE								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	28	7	14	71	334	612	1066	88,7
EDUCACION	22	15	37	145	273	219	711	69,2
MOVILIDAD	31	36	27	51	173	277	595	75,6
HACIENDA	15	3	11	35	104	177	345	81,4
GOBIERNO	2		4	11	46	49	112	84,8
GENERAL	4	3	10	9	40	34	100	74,0
JURIDICA				2	18	58	78	97,4
PLANEACION			1	9	24	15	49	79,6
PRIVADA	2	1		4	10	13	30	76,7
MINAS	2	1	2	4	7	10	26	65,4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			2	6	9	18	83,3
TIC				4	7	3	14	71,4
CIENCIA E INNOVACION					8	5	13	100,0
COMPETITIVIDAD				1	4	5	10	90,0
FUNCION PUBLICA	1			1		7	9	77,8
OTRO						4	4	100,0
PRENSA	1				1	1	3	66,7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>109</b>	<b>66</b>	<b>106</b>	<b>349</b>	<b>1055</b>	<b>1498</b>	<b>3183</b>	<b>80,2</b>

## *Atención prestada por parte de los servidores públicos*

### **F. Me Escucho**

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Me escuchó”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **91,7%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 70,2% (2235) considera que es Excelente, el 21,5% (683) considera que es Bueno, el 5,5% (176) considera que es Aceptable, el 1,3% (41) considera que es Regular, el 0,7% (21) considera que es Malo y el 0,8% (27) No Sabe o No Responde.

6. ME ESCUCHO								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	4	1	2	12	135	912	1066	98,2
EDUCACION	7	7	20	121	258	298	711	78,2
MOVILIDAD	8	3	6	24	125	429	595	93,1
HACIENDA	4	3	2	7	40	289	345	95,4
GOBIERNO			3	4	31	74	112	93,8
GENERAL	3	5	5	6	23	58	100	81,0
JURIDICA					15	63	78	100,0
PLANEACION			1	1	28	19	49	95,9
PRIVADA					7	23	30	100,0
MINAS	1	1	2	1	6	15	26	80,8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	17	18	100,0
TIC					6	8	14	100,0
CIENCIA E INNOVACION					2	11	13	100,0
COMPETITIVIDAD					3	7	10	100,0
FUNCION PUBLICA					1	8	9	100,0
OTRO		1			1	2	4	75,0
PRENSA					1	2	3	100,0

TOTAL GENERAL	27	21	41	176	683	2235	3183	91,7
---------------	----	----	----	-----	-----	------	------	------

## G. Fue Amable y Cortes

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue amable y cortés”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **91,6%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 71,9% (2287) considera que es Excelente, el 19,8% (630) considera que es Bueno, el 5,8% (184) considera que es Aceptable, el 1,3% (40) considera que es Regular, el 0,7% (22) considera que es Malo y el 0,6% (20) No Sabe o No Responde.

7. FUE AMABLE Y CORTES								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	2	1	3	9	115	936	1066	98,6
EDUCACION	7	7	18	123	235	321	711	78,2
MOVILIDAD	4	4	9	22	122	434	595	93,4
HACIENDA	3	4	1	7	37	293	345	95,7
GOBIERNO		2	1	5	31	73	112	92,9
GENERAL	3	3	5	9	24	56	100	80,0
JURIDICA					14	64	78	100,0
PLANEACION			1	4	24	20	49	89,8
PRIVADA	1			1	6	22	30	93,3
MINAS			2	4	6	14	26	76,9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	17	18	100,0
TIC					6	8	14	100,0
CIENCIA E INNOVACION					3	10	13	100,0
COMPETITIVIDAD					3	7	10	100,0
FUNCION PUBLICA					1	8	9	100,0
OTRO		1			1	2	4	75,0
PRENSA					1	2	3	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>184</b>	<b>630</b>	<b>2287</b>	<b>3183</b>	<b>91,6</b>

## H. Se Expresa de Forma Clara y Fácil de Entender

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Se expresa de forma clara y fácil de entender”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **92,4%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 71,4% (2273) considera que es Excelente, el 21,0% (667) considera que es Bueno, el 5,2% (166) considera que es Aceptable, el 1,0% (33) considera que es Regular, el 0,8% (24) considera que es Malo y el 0,6% (20) No Sabe o No Responde.

8. SE EXPRESA DE FORMA CLARA Y FACIL DE ENTENDER								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	5	2	2	9	123	925	1066	98,3
EDUCACION	6	6	19	111	253	316	711	80,0
MOVILIDAD	3	5	6	20	126	435	595	94,3
HACIENDA	2	4	2	5	43	289	345	96,2
GOBIERNO		1	1	4	35	71	112	94,6
GENERAL	3	4	1	8	31	53	100	84,0
JURIDICA					12	66	78	100,0
PLANEACION			1	5	16	27	49	87,8
PRIVADA	1			1	7	21	30	93,3
MINAS		1	1	2	7	15	26	84,6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	17	18	100,0
TIC					6	8	14	100,0
CIENCIA E INNOVACION					2	11	13	100,0
COMPETITIVIDAD					3	7	10	100,0
FUNCION PUBLICA				1		8	9	88,9
OTRO		1			1	2	4	75,0
PRENSA					1	2	3	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>166</b>	<b>667</b>	<b>2273</b>	<b>3183</b>	<b>92,4</b>

## I. Fue Paciente

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue paciente”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **91,9%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 71,0% (2259) considera que es Excelente, el 21,0% (667) considera que es Bueno, el 5,2% (166) considera que es Aceptable, el 1,6% (51) considera que es Regular, el 0,7% (22) considera que es Malo y el 0,6% (18) No Sabe o No Responde.

9. FUE PACIENTE								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	2	1	4	7	133	919	1066	98,7
EDUCACION	5	8	30	109	248	311	711	78,6
MOVILIDAD	4	5	7	24	124	431	595	93,3
HACIENDA	2	3	1	5	38	296	345	96,8
GOBIERNO			1	5	35	71	112	94,6
GENERAL	3	3	4	8	30	52	100	82,0
JURIDICA				1	13	64	78	98,7
PLANEACION			1	4	19	25	49	89,8
PRIVADA	1				8	21	30	96,7
MINAS	1	1	3	2	4	15	26	73,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	17	18	100,0
TIC					8	6	14	100,0
CIENCIA E INNOVACION					2	11	13	100,0
COMPETITIVIDAD					3	7	10	100,0
FUNCION PUBLICA				1		8	9	88,9
OTRO		1				3	4	75,0
PRENSA					1	2	3	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>166</b>	<b>667</b>	<b>2259</b>	<b>3183</b>	<b>91,9</b>

## J. Entendió mi petición

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Entendió mi petición”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **92,5%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 72,4% (2306) considera que es Excelente, el 20,0% (638) considera que es Bueno, el 5,2% (164) considera que es Aceptable, el 1,1% (34) considera que es Regular, el 0,7% (21) considera que es Malo y el 0,6% (20) No Sabe o No Responde.

10. ENTENDIÓ MI PETICIÓN								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	2	1	2	8	119	934	1066	98,8
EDUCACION	9	7	21	108	244	322	711	79,6
MOVILIDAD	3	4	5	20	121	442	595	94,6
HACIENDA	2	4		5	35	299	345	96,8
GOBIERNO			1	3	36	72	112	96,4
GENERAL	3	4	3	11	27	52	100	79,0
JURIDICA					12	66	78	100,0
PLANEACION			1	3	16	29	49	91,8
PRIVADA	1				9	20	30	96,7
MINAS		1	1	5	4	15	26	73,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	17	18	100,0
TIC					7	7	14	100,0
CIENCIA E INNOVACION					2	11	13	100,0
COMPETITIVIDAD				1	2	7	10	90,0
FUNCION PUBLICA					1	8	9	100,0
OTRO					1	3	4	100,0
PRENSA					1	2	3	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>164</b>	<b>638</b>	<b>2306</b>	<b>3183</b>	<b>92,5</b>

## K. Fue eficiente

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue eficiente”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **91,6%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 72,2% (2298) considera que es Excelente, el 19,4% (618) considera que es Bueno, el 5,4% (171) considera que es Aceptable, el 1,4% (43) considera que es Regular, el 0,9% (29) considera que es Malo y el 0,8% (24) No Sabe o No Responde.

11. FUE EFICIENTE								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	2	1	4	10	119	930	1066	98,4
EDUCACION	9	13	26	113	220	330	711	77,4
MOVILIDAD	5	5	5	21	120	439	595	93,9
HACIENDA	2	4		5	38	296	345	96,8
GOBIERNO		1	1	2	36	72	112	96,4
GENERAL	4	5	3	10	24	54	100	78,0
JURIDICA					14	64	78	100,0
PLANEACION			1	5	22	21	49	87,8
PRIVADA	1				6	23	30	96,7
MINAS			3	3	4	16	26	76,9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	17	18	100,0
TIC					9	5	14	100,0
CIENCIA E INNOVACION					2	11	13	100,0
COMPETITIVIDAD	1			1	1	7	10	80,0
FUNCION PUBLICA				1		8	9	88,9
OTRO					1	3	4	100,0
PRENSA					1	2	3	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>171</b>	<b>618</b>	<b>2298</b>	<b>3183</b>	<b>91,6</b>

## IV. MODULO DE SATISFACI3N

### L. Tiempo de respuesta

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Tiempo de respuesta de su solicitud o petici3n con relaci3n a lo establecido por la Entidad”, se obtuvo un Nivel de

satisfacción general del **82,9%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 49,% (1571) considera que es Excelente, el 34,1% (1086) considera que es Bueno, el 8,8% (281) considera que es Aceptable, el 2,1% (66) considera que es Regular, el 1,6% (52) considera que es Malo y el 4% (127) No Sabe o No Responde.

TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SOLICITUD O PETICIÓN CON RELACIÓN A LO ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	52	2	5	19	285	703	1066	92,7
EDUCACION	28	24	37	138	307	177	711	68,1
MOVILIDAD	23	16	13	64	210	269	595	80,5
HACIENDA	10	1	3	13	82	236	345	92,2
GOBIERNO	2	2	2	6	51	49	112	89,3
GENERAL		6	2	16	39	37	100	76,0
JURIDICA	1				46	31	78	98,7
PLANEACION				11	22	16	49	77,6
PRIVADA	3			3	11	13	30	80,0
MINAS			3	5	7	11	26	69,2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1	1	8	8	18	88,9
TIC	1			2	8	3	14	78,6
CIENCIA E INNOVACION	2			1	5	5	13	76,9
COMPETITIVIDAD				2	2	6	10	80,0
FUNCION PUBLICA	3				2	4	9	66,7
OTRO	1	1				2	4	50,0
PRENSA	1				1	1	3	66,7

TOTAL GENERAL	127	52	66	281	1086	1571	3183	83,5
---------------	-----	----	----	-----	------	------	------	------

### M. Claridad en la información recibida

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Claridad en la información recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **86,9%**, y de las 3.183 personas encuestadas, el 56,1% (1787) considera que es Excelente, el 30,8% (979) considera que es Bueno, el 6,7% (213) considera que es Aceptable, el 1,4% (43) considera que es Regular, el 0,9% (28) considera que es Malo y el 4,2% (133) No Sabe o No Responde.

CLARIDAD EN LA INFORMACION RECIBIDA								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
SALUD	52		4	21	221	768	1066	92,8
EDUCACION	32	12	21	119	289	238	711	74,1
MOVILIDAD	23	10	9	26	205	322	595	88,6
HACIENDA	9		1	9	69	257	345	94,5
GOBIERNO	3	1		6	46	56	112	91,1
GENERAL		4	3	14	40	39	100	79,0
JURIDICA	1				47	30	78	98,7
PLANEACION			2	9	24	14	49	77,6
PRIVADA	3			2	11	14	30	83,3
MINAS	2	1	3	3	5	12	26	65,4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				1	5	12	18	94,4
TIC	1			1	9	3	14	85,7
CIENCIA E INNOVACION	2			1	3	7	13	76,9
COMPETITIVIDAD				1	3	6	10	90,0
FUNCION PUBLICA	3				1	5	9	66,7
OTRO	1					3	4	75,0
PRENSA	1				1	1	3	66,7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>133</b>	<b>28</b>	<b>43</b>	<b>213</b>	<b>979</b>	<b>1787</b>	<b>3183</b>	<b>86,9</b>

## N. Grado de Satisfacción de la Respuesta Recibida

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Grado de satisfacción de la respuesta recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del **90,9%**, y de las 7.698 personas encuestadas, el 56,6% (4358) considera que es Excelente, el 34,3% (2638) considera que es Bueno, el 5,4% (417) considera que es Aceptable, el 1,2% (91) considera que es Regular, el 0,8% (60) considera que es Malo y el 1,7% (134) No Sabe o No Responde.

GRADO DE SATISFACCION DE LA RESPUESTA RECIBIDA								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
DESCONCENTRACIÓN		24	41	217	1702	2531	4515	93,8
SALUD	52	2	7	11	204	790	1066	93,2
EDUCACION	32	17	20	110	282	250	711	74,8

MOVILIDAD	24	7	12	30	206	316	595	87,7
HACIENDA	10	2	2	6	66	259	345	94,2
GOBIERNO	4	1		8	38	61	112	88,4
GENERAL		5	3	18	37	37	100	74,0
JURIDICA	1			1	43	33	78	97,4
PLANEACION			3	7	19	20	49	79,6
PRIVADA	2		2	2	11	13	30	80,0
MINAS	1	2	1	3	7	12	26	73,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				1	5	12	18	94,4
TIC	1			1	9	3	14	85,7
CIENCIA E INNOVACION	2			1	2	8	13	76,9
COMPETITIVIDAD				1	3	6	10	90,0
FUNCION PUBLICA	3				2	4	9	66,7
OTRO	1				1	2	4	75,0
PRENSA	1				1	1	3	66,7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>134</b>	<b>60</b>	<b>91</b>	<b>417</b>	<b>2638</b>	<b>4358</b>	<b>7698</b>	<b>90,9</b>

## OPCIONES DE MEJORA

- acondicionamiento de las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca, lo cual afectará de manera positiva a los ciudadanos y sientan un espacio adecuado para su atención.
- Contar con puntos que permitan la orientación a los ciudadanos para acceder a las oficinas y/o despachos de la Gobernación de Cundinamarca,
- Fortalecer los canales de interacción; presencial, telefónico y virtuales, tales como el Chat, Correo Electrónico, SAC (Unidad de Atención al Ciudadano), y a través de las ferias de servicio que se realizarán en los diferentes municipios del departamento, esto permite mayor cubrimiento en horarios no convencionales.
- Sistematizar los procedimientos que nos permitan realizar seguimiento a los trámites y servicios de la entidad.
- Frente al tiempo de respuesta se debe fortalecer el seguimiento a la gestión de la entidad.



## CONCLUSION

Teniendo en cuenta lo establecido en el Plan de Desarrollo de Cundinamarca 2016-2020 “Unidos Podemos Más”, Artículo 61: Programa Cundinamarca a su Servicio, numeral 2) Una administración cercana al ciudadano, en la cual se estable el índice de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca en un 80%, es pertinente resaltar que para el periodo de Julio a Diciembre de 2016, el índice de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca fue del 87,3%, cumpliendo con la meta propuesta en el Plan de Desarrollo.

Cabe señalar que este resultado tiene implícitas varias gestiones, actividades y compromisos realizados por la administración actual del Gobernador Jorge Rey Angel, en la cual se debe destacar una administración cercana al ciudadano, a través de la desconcentración del servicio con los programas realizados. Tales como: Gobernador en Casa, Gobernador en Casa Misión Salud, Ferias de Servicio y la puesta en marcha del POING (Punto de Orientación e Información de la Gobernación) en la provincia de Almeidas.

A través de los diferentes programas antes mencionados se logró acceder a la comunidad, teniendo un acercamiento directo con los ciudadanos cundinamarqueses en donde pudieron recibir información, presentar sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos y evaluar los aspectos más relevantes de la Gobernación de Cundinamarca.

Revisó y Aprobó: Luis Fernando Sierra Moya

Proyectó: AMCHARARI / MPSOLANO / MRBELTRAN / MCASADIEGO



Gobernación de Cundinamarca, Sede Administrativa.  
Calle 26 51-53. Torre Central Pis 8.  
Bogotá, D.C. Tel. (1) 749 1782 - 749 1822

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