



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

**GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**

**I SEMESTRE 2018**



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

## Introducción

El presente análisis corresponde al primer semestre de 2018, 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-AC-FR-05) aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano, en los eventos de desconcentración de servicio, en las diferentes actividades programadas en los municipios de Cundinamarca y en las secretarías del nivel central de acuerdo con la guía de satisfacción y protocolos de atención al ciudadano.

La muestra, definida mediante la Circular N°011 del 13 de abril para el primer semestre de 2018 fue de 4 297 cuestionarios, los cuales se aplicaron a usuarios de la sede administrativa que visitan las diferentes dependencias de la Gobernación. Adicionalmente se aplican sondeos de opinión en los diferentes eventos de desconcentración del servicio realizados en los municipios de Cundinamarca, este ejercicio dio como resultado un total de 4 303 usuarios encuestados.

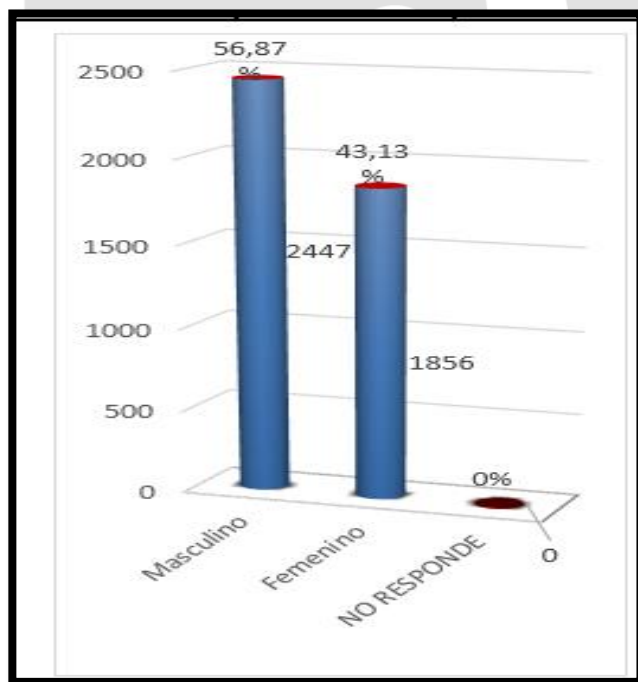
La satisfacción del cliente se determinó tomando en cuenta los datos capturados en los campos definidos en el formato (M-AC-FR-05), aplicando la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción en resultados porcentuales para cada una de las 14 preguntas realizadas, obteniendo el valor del indicador de satisfacción sobre el resultado obtenido por las 23 Secretarías, Despacho del Gobernador, Control Interno, Entidades Descentralizadas y otros.

## I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo de caracterización de usuarios de aplicó en 4 303 de los cuestionarios. En este módulo se obtienen datos como sexo, edad, lugar de residencia y grupo poblacional, del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

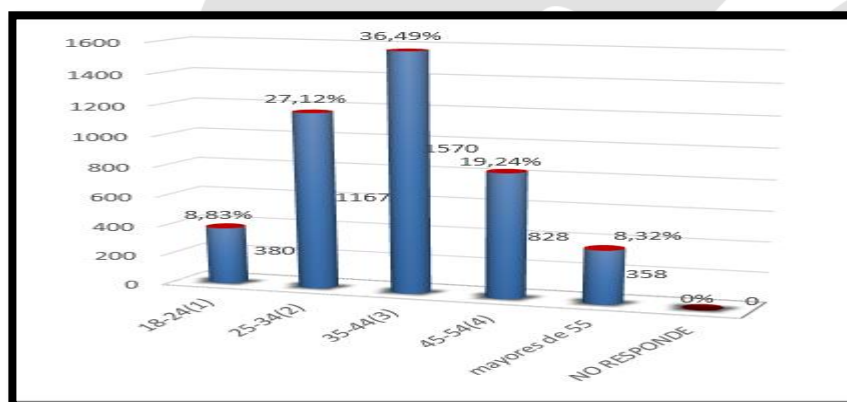
### a) Sexo

De las 4 303 personas encuestadas, el 43,13% son mujeres y el 56,87% son hombres.



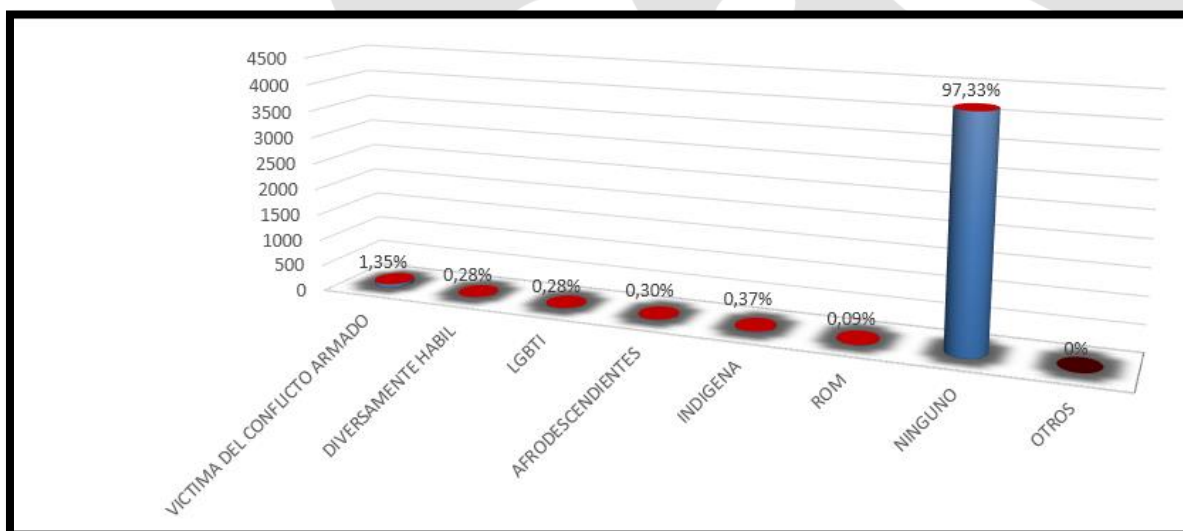
### b) Edades

En cuanto a rango de edades de las 4 303 personas encuestadas, el 8,83% se encuentra entre 18-24 años, el 27,12% entre 25-34 años, el 36,49% entre 35-44 años, el 19,24% entre 45-54 años, el 8,32% son mayores de 55 años.



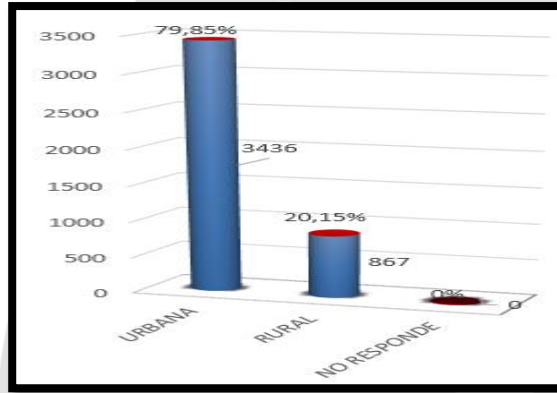
### c) Grupo Poblacional

En cuanto al grupo poblacional de la muestra de 4 303 ciudadanos que fueron encuestados: el 1,35% se identifica como víctima del conflicto armado, diversamente hábil 0.28%, LGBTI 0.28%, afrodescendiente 0.30%, indígena 0.37%, Rom 0.09% y el 97.33% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



#### d) Lugar de residencia

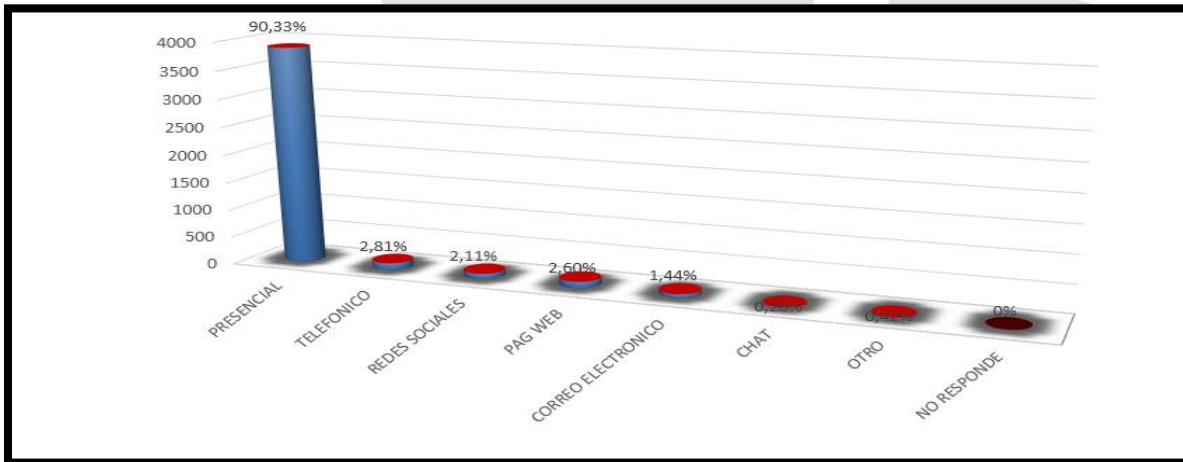
De las 4 303 personas encuestadas el 79,85% corresponde al sector urbano, el 20,15% al sector rural.



## II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

### Cuál canal de atención es el que más utiliza para trámites y servicios

Referente a los canales que más utilizan los ciudadanos para realizar sus trámites, la muestra es de 4 303 usuarios encuestados; el 90,33% lo hace de manera presencial, el 2,81% telefónicamente, el 2,11% por redes sociales, el 2,60% utiliza la página web, el 1,44% a través del correo electrónico, chat 0,28% y el 0,42% utilizan otros medios para la gestión de trámites y servicios.



### III. MÓDULO DE ATENCIÓN

Este módulo se compone de dos ITEM: **Infraestructura** y **atención del personal**. Los ciudadanos calificaron de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y cinco el más alto.

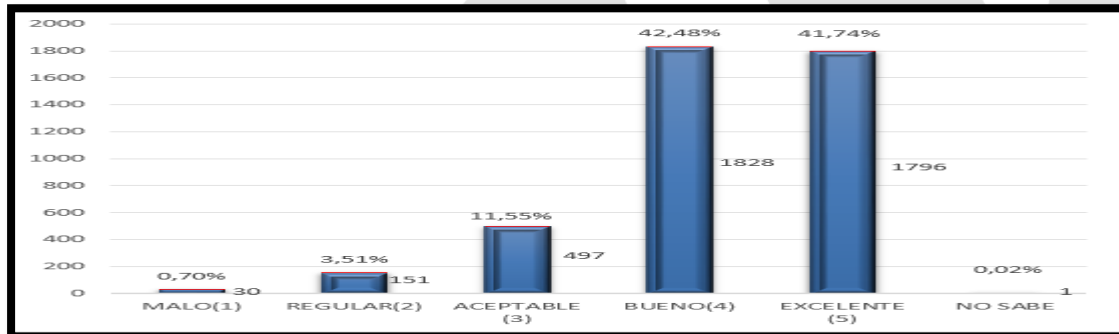
#### a) Infraestructura

**El espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado**

(1)EL ESPACIO DESTINADO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO ES ADECUADO									
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL	% (4+5)/TOTAL	
CONTROL INTERNO					1		1	100%	
DESCENTRALIZADO			5	19	125	60	209	89%	
DESPACHO GOBERNADOR			2	15	67	66	150	89%	
OTRO			3	10	96	134	243	95%	
SECRETARÍA DE AMBIENTE			1	6	18	19	44	84%	
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1		1	3	22	38	64	94%	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		4	66	106	212	154	542	68%	
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	1	7	38	19	66	86%	
SECRETARÍA DE HACIENDA		10	24	122	448	347	951	84%	
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			2	7	31	34	74	88%	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN					10	20	53	81%	
SECRETARÍA DE SALUD		3	20	46	181	327	577	88%	
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			1	6	19	14	40	83%	
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		8	7	30	204	221	470	90%	
SECRETARÍA GENERAL		1	18	73	202	150	444	79%	
SECRETARÍA JURÍDICA		1		8	21	45	75	88%	
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		3	16	18	38	89%	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		1		13	41	52	107	87%	
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL					3		3	100%	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1	100%	
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO					2	13	31	94%	
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL					2	7	31	94%	
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					8	20	42	81%	
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1	100%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA						17	34	100%	
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					1	5	10	90%	
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1	100%	
	1	30	151	497	1828	1796	4302	84%	

En este ITEM el grado de satisfacción se ubica en un 84%. Sin embargo, al revisar por entidades se evidencian porcentajes por debajo de la tolerancia inferior del indicador establecido, 78%. Cabe mencionar que durante el periodo de medición ya se habían ejecutado las adecuaciones y remodelaciones de espacios físicos en las Secretarías de la Gobernación de Cundinamarca que estuvieron por debajo del límite inferior de tolerancia.

En general este ítem está dentro de los niveles de satisfacción establecidos.



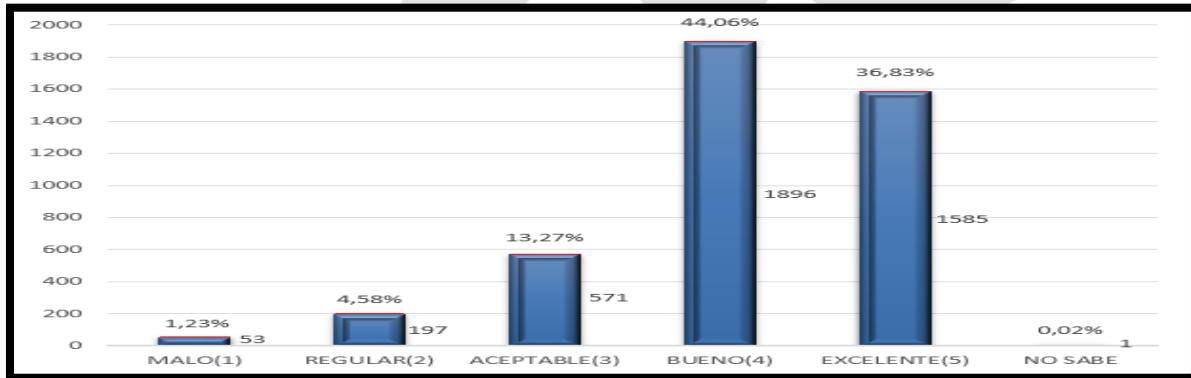
### La señalización de la entidad le es útil.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(2) LA SEÑALIZACIÓN DE LA ENTIDAD LE ES ÚTIL							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXCELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO					1		1
DESCENTRALIZADO			5	26	120	58	209
DESPACHO GOBERNADOR			2	15	66	67	150
OTRO			1	17	97	128	243
SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	4	25	13	44
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1		1	3	27	33	64
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		5	68	104	233	132	542
SECRETARÍA DE GOBIERNO			1	11	36	18	66
SECRETARÍA DE HACIENDA		33	45	161	444	268	951
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			1	6	33	34	74
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	5	26	21	53
SECRETARÍA DE SALUD		3	35	53	189	297	577
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				5	25	10	40
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		9	7	34	221	199	470
SECRETARÍA GENERAL		2	24	86	194	138	444
SECRETARÍA JURÍDICA		1	2	7	24	41	75
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				6	15	17	38
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	19	40	47	107
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL				1	2		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				2	12	17	31
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1		14	16	31
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				4	26	12	42
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				2	18	14	34
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					7	3	10
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO					1		1
Total general	1	53	197	571	1896	1585	4302

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Hacienda, Secretaría General, Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron 67%, 75%, 75% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido.

El nivel de satisfacción en general es de un 81%. Sin embargo, al revisar por dependencias existe una posibilidad de mejora en cuanto a la señalización y ubicación espacial en la sede administrativa.



El 19,08% de los encuestados consideran que la señalización es mala, regular o aceptable y con un 80,89% considera que es buena o excelente.

### Los horarios de atención al público son adecuados.

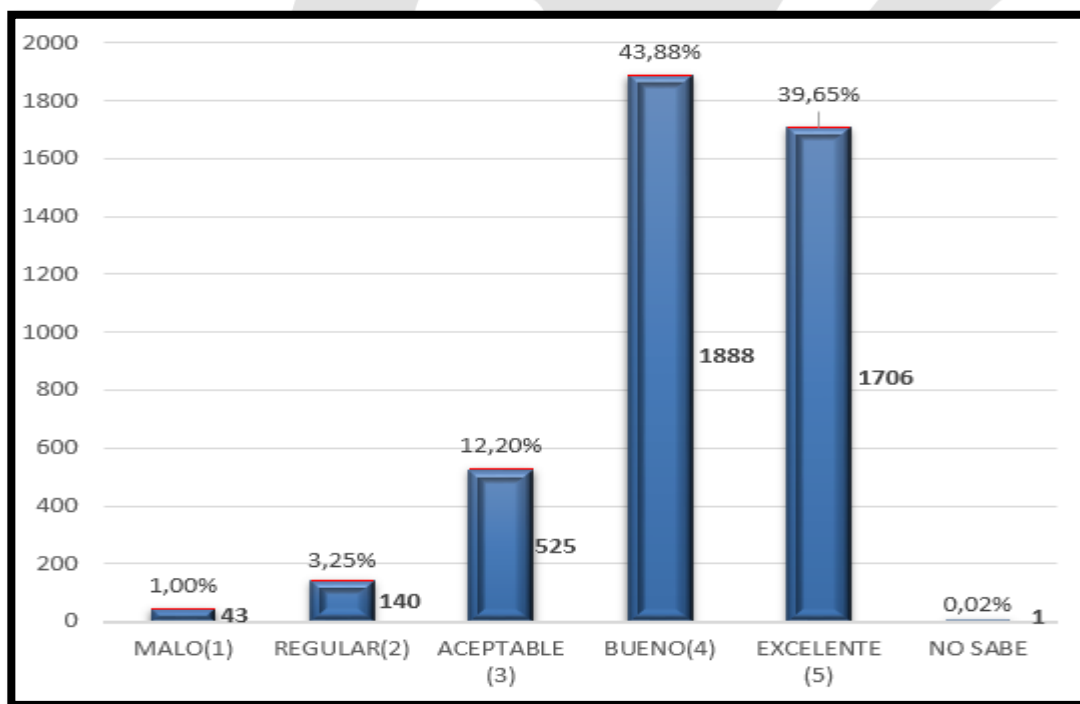
Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(3) LOS HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO SON ADECUADOS							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO						1	100%
DESCENTRALIZADO			3	22	121	63	209 88%
DESPACHO GOBERNADOR			1	14	63	72	150 90%
OTRO			2	8	106	127	243 96%
SECRETARÍA DE AMBIENTE				2	18	24	44 95%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1				22	42	64 100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		9	48	103	247	135	542 70%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				23	25	18	66 65%
SECRETARÍA DE HACIENDA		19	33	130	473	296	951 81%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				4	34	36	74 95%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	6	27	19	53 87%
SECRETARÍA DE SALUD		4	19	65	186	303	577 85%
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				6	21	13	40 85%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		8	10	36	205	211	470 89%
SECRETARÍA GENERAL		2	21	76	201	144	444 78%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	1	7	16	50	75 88%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	7	15	15	38 79%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				6	44	57	107 94%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL				1	2		3 67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1 100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				1	11	19	31 97%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				2	10	19	31 94%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				5	19	18	42 88%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1 100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				1	14	19	34 97%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					6	4	10 100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO					1	1	1 100%
Total general	1	43	140	525	1888	1706	4302 84%



El nivel de satisfacción en general es de un 84%, lo que 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.

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron 70%, 65%, y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido.



El 12,20% de los encuestados calificó regular y aceptable los horarios de atención al público, y el 83,53% califica los horarios de atención al público como bueno y excelente.

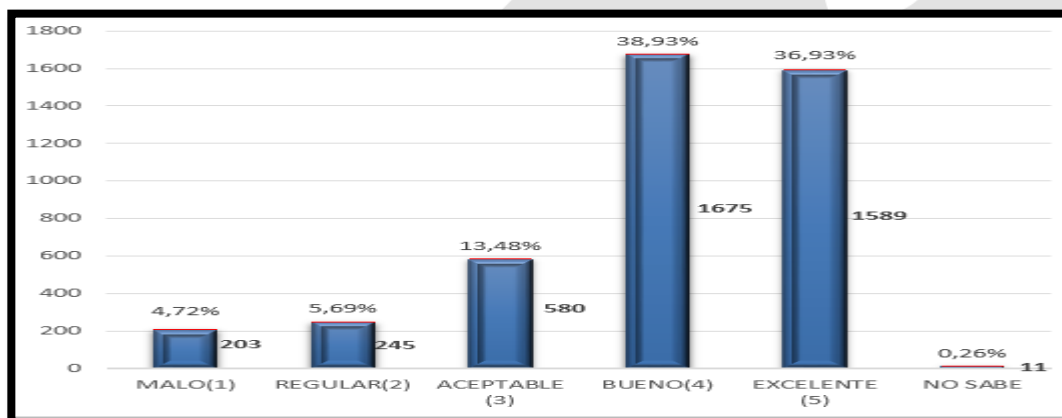
## Los canales de interacción con la gobernación cuentan con la información necesaria (PÁG WEB)

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(4) LOS CANALES DE INTERACCION DE LA GOBERNACION CUENTA CON LA INFORMACION NECESARIA (PAGINA Web)							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO						1	1
DESCENTRALIZADO		19	11	26	89	64	209
DESPACHO GOBERNADOR		1			11	67	150
OTRO			4	11	100	128	243
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	1	3	16	23	44
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1		1	2	24	37	64
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		45	73	115	190	119	542
SECRETARÍA DE GOBIERNO			1	19	27	19	66
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	91	84	146	363	265	949
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		1	1	10	30	32	74
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	6	25	21	53
SECRETARÍA DE SALUD		19	29	67	183	279	577
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				6	21	13	40
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	7	14	44	214	185	464
SECRETARÍA GENERAL	1	12	21	83	185	142	443
SECRETARÍA JURÍDICA		2	2	6	20	45	75
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				5	19	14	38
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		4	1	9	40	53	107
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL				1	2		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO					11	20	31
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				2	8	21	31
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1	5	17	19	42
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA	1	1		3	15	14	33
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					7	3	10
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO					1		1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>203</b>	<b>245</b>	<b>580</b>	<b>1675</b>	<b>1589</b>	<b>4292</b>

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría General y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron 57%, 70%, 66%, 74% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido, que es el 78%.

Según los encuestados, el portal web de la gobernación no cuenta con la información necesaria a través de los canales de atención de la Gobernación de Cundinamarca dando como resultado un 76% de satisfacción.



El 23,89% de los encuestados calificó malo, regular y aceptable la información que contiene la página web y 75,86% califica como bueno y excelente.

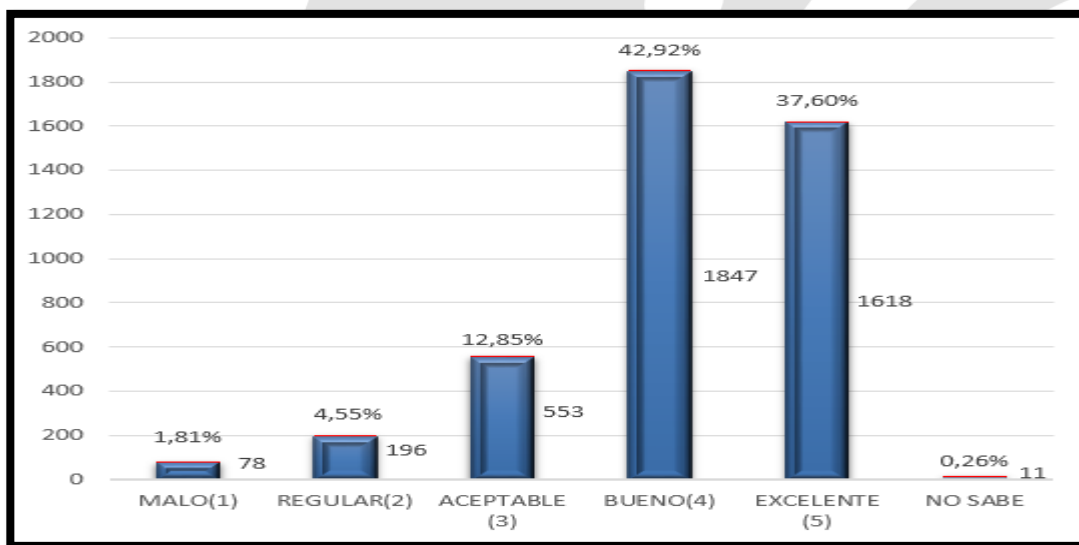
**La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible.**

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(5) LA CONSULTA Y SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES O SERVICIOS ES POSIBLE							TOTAL	
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXCELENTE (5)		
CONTROL INTERNO					1		1	100%
DESCENTRALIZADO		1	3	27	116	62	209	85%
DESPACHO GOBERNADOR	1	1	1	16	65	66	149	88%
OTRO		1	2	9	107	124	243	95%
SECRETARÍA DE AMBIENTE				1	24	19	44	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1			4	23	37	64	94%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		10	87	107	214	124	542	62%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				16	31	19	66	76%
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	32	46	141	455	274	948	77%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		1	2	8	29	34	74	85%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			1	8	24	20	53	83%
SECRETARÍA DE SALUD		4	24	70	172	307	577	83%
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				6	23	11	40	85%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	19	12	48	199	188	466	83%
SECRETARÍA GENERAL	1	5	14	62	220	142	443	82%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	4	5	21	44	75	87%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		5	14	18	38	84%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	2		7	41	56	106	92%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL				1	2		3	67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1		1	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				4	13	14	31	87%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				2	8	21	31	94%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				4	23	15	42	90%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				2	14	18	34	94%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					7	3	10	100%
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1	100%
Total general	11	78	196	553	1847	1618	4292	81%

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron 62%, 76%, 77% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible”, de las 4 303 personas encuestadas, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 81%.



El 19,21% de los encuestados calificó malo, regular y aceptable la información que contiene la página web y 80,52% califica como bueno y excelente.

### Atención prestada por parte de los servidores públicos

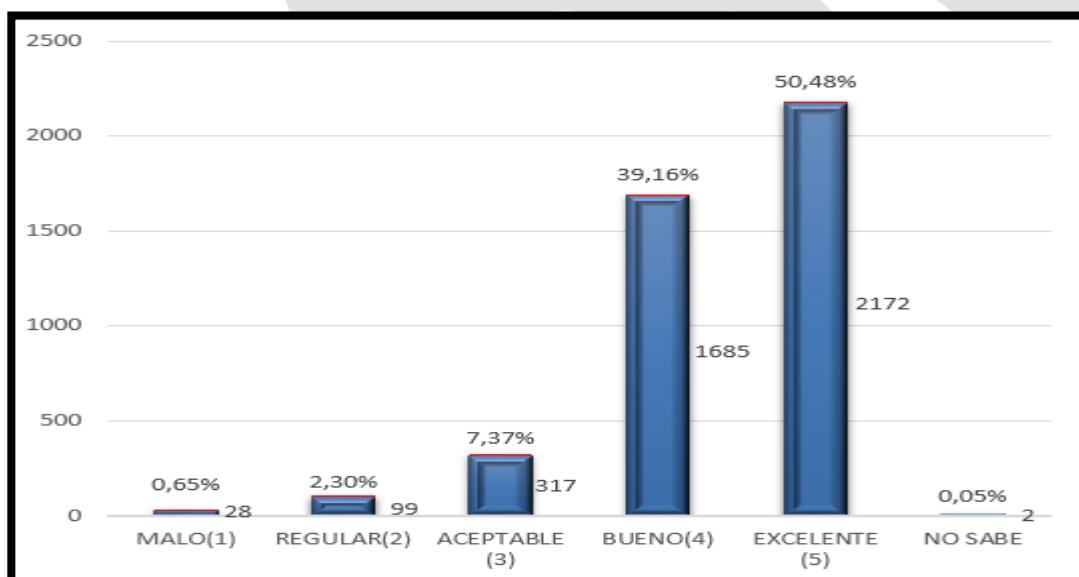
#### Me escuchó atentamente

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(6) ME ESCUCHÓ ATENTAMENTE							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO					1		1
DESCENTRALIZADO			3	11	116	79	209
DESPACHO GOBERNADOR			1	8	50	91	150
OTRO			1	6	81	155	243
SECRETARÍA DE AMBIENTE					16	28	44
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	20	44	65
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		5	51	71	239	176	542
SECRETARÍA DE GOBIERNO				3	39	24	66
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	15	25	106	436	368	950
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			1	3	17	53	74
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				6	22	25	53
SECRETARÍA DE SALUD		2	8	31	146	390	577
SECRETARÍA DE TEGNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				4	13	23	40
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		3	4	24	162	277	470
SECRETARÍA GENERAL		2	4	31	228	179	444
SECRETARÍA JURÍDICA		1		2	8	64	75
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	5	14	18	38
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1				24	82	106
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL				1	2		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				3	11	17	31
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	9	21	31
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					17	25	42
SECRETARÍA DE CIENCIA, TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA					11	23	34
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					3	7	10
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>99</b>	<b>317</b>	<b>1685</b>	<b>2172</b>	<b>4301</b>

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron 77% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “Me escuchó atentamente”, de las 4 303 encuestas realizadas se obtuvo un nivel de satisfacción general del 90%.



El 50,48% de los encuestados considera excelente, el 39.16% lo considera bueno. Resultado obtenido al refuerzo realizado por la Dirección de Atención al Ciudadano en las capacitaciones sobre “Apropiación del Protocolo de atención al Ciudadano”, realizada al interior de las Secretarías del nivel central, guardas de seguridad y personal servicios generales de la Gobernación de Cundinamarca.

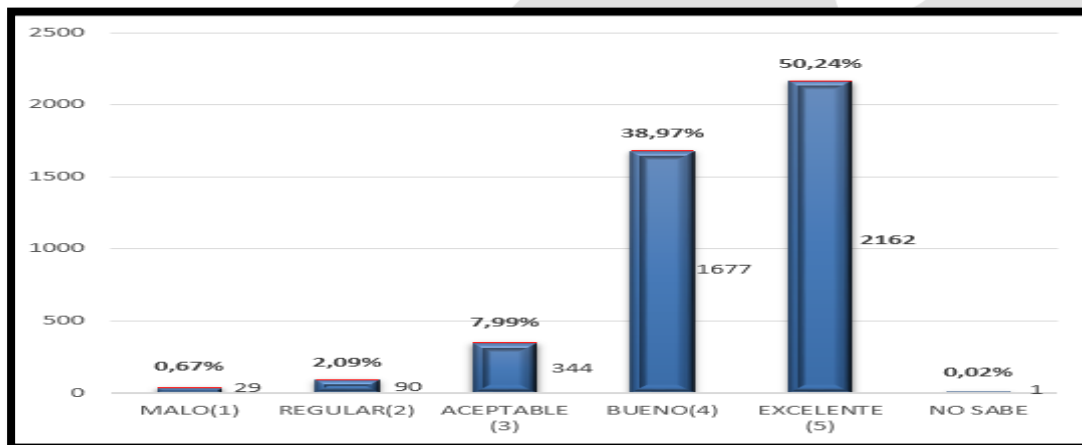
### Fue Amable y Cortés

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(7) FUE AMABLE Y CORTÉS								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL	
CONTROL INTERNO						1	1	100%
DESCENTRALIZADO			1	12	124	72	209	94%
DESPACHO GOBERNADOR		1		5	53	91	150	96%
OTRO			2	5	90	146	243	97%
SECRETARÍA DE AMBIENTE						17	27	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL					19	46	65	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		7	50	79	229	177	542	75%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				7	36	23	66	89%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	15	25	105	442	363	950	85%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				2	19	53	74	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				5	25	23	53	91%
SECRETARÍA DE SALUD		2	8	44	130	393	577	91%
SECRETARÍA DE TEGNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				4	15	21	40	90%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		2	4	26	153	285	470	93%
SECRETARÍA GENERAL		1		38	225	180	444	91%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		1	9	64	75	97%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS					5	14	38	87%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL						23	84	100%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL						3	3	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							1	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				2	10	19	31	94%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				1	7	23	31	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					1	21	20	98%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN							1	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				2	10	22	34	94%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					2	8	10	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO							1	100%
Total general	1	29	90	344	1677	2162	4302	89%

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación obtuvo el 75% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “fue amable y cortés”, de las 4 303 encuestas realizadas se obtuvo un nivel de satisfacción general del 89%.



El 50.24% de los encuestados considera que es excelente y el 38,97% considera que es bueno.

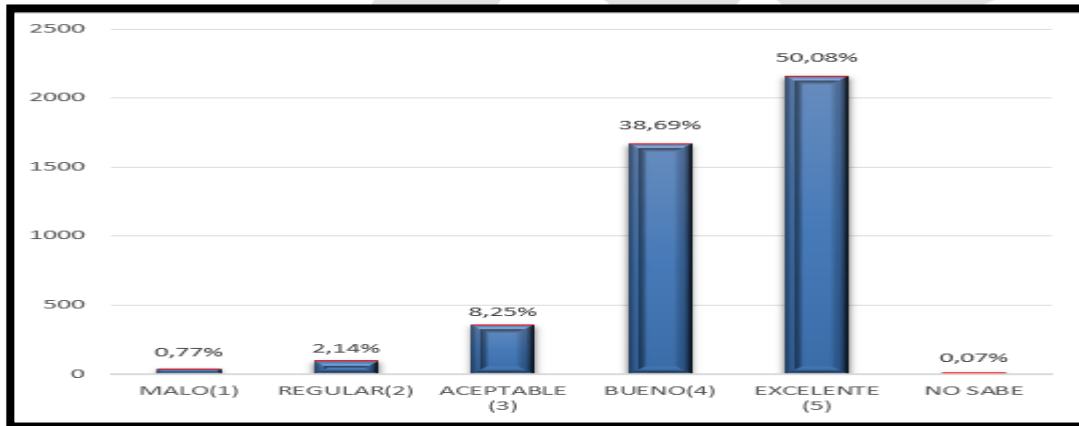
### Se expresa de forma clara y fácil de entender

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(8) SE EXPRESABA DE FORMA CLARA Y FÁCIL DE ENTENDER								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	
CONTROL INTERNO					1		1	100%
DESCENTRALIZADO			2	13	120	74	209	93%
DESPACHO GOBERNADOR			1	5	59	85	150	96%
OTRO		1	1	5	90	146	243	97%
SECRETARÍA DE AMBIENTE					22	22	44	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL					19	46	65	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		10	37	93	218	184	542	74%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				15	28	23	66	77%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	14	29	94	451	361	949	86%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				3	19	52	74	96%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				7	22	24	53	87%
SECRETARÍA DE SALUD		2	17	52	112	394	577	88%
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				3	17	20	40	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		3	2	23	159	283	470	94%
SECRETARÍA GENERAL		2	2	30	231	179	444	92%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		1	10	63	75	97%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				3	12	23	38	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				1	20	86	107	99%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL					3		3	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1		1	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				3	13	15	31	90%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1		8	22	31	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				2	17	23	42	95%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				2	11	21	34	94%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1				2	7	9	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1	100%
Total general	3	33	92	355	1665	2155	4300	89%

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno obtuvieron el 74% y 77% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “Se expresa de forma clara y fácil de entender”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 89%, sobre una muestra de 4 303 encuestados.



El 50,08% de los encuestados considera que es excelente, el 38,69% (1 677) considera que es bueno.

### Fue paciente

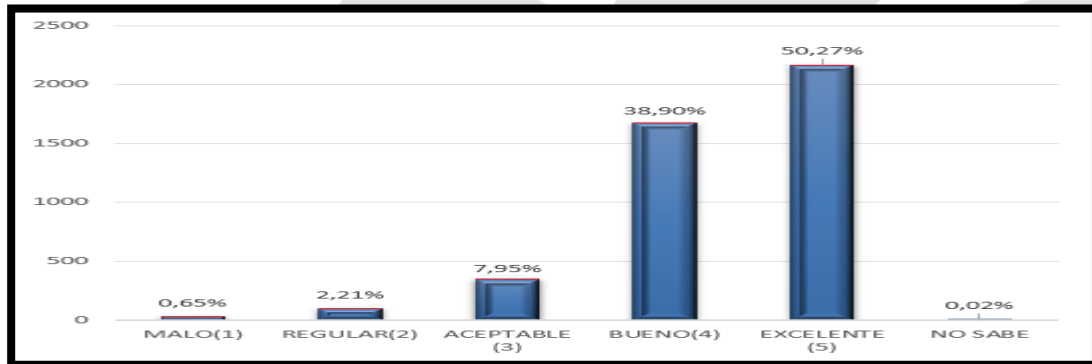
Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

SECRETARÍA	(9) FUE PACIENTE					TOTAL	
	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)		
CONTROL INTERNO					1	1	100%
DESCENTRALIZADO			2	9	125	73	209 95%
DESPACHO GOBERNADOR			1	7	55	87	150 95%
OTRO			1	4	93	145	243 98%
SECRETARÍA DE AMBIENTE				1	17	26	44 98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				1	15	49	65 98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		8	48	92	211	183	542 73%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				17	27	22	66 74%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	13	31	88	459	359	950 86%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				2	17	55	74 97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				7	21	25	53 87%
SECRETARÍA DE SALUD		4	7	43	129	394	577 91%
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				3	15	22	40 93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		2	2	21	161	284	470 95%
SECRETARÍA GENERAL			2	36	224	182	444 91%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		1	9	64	75 97%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS				3	15	20	38 92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL					23	84	107 100%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL					3	3	3 100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	1	1 100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				4	13	14	31 87%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL			1	1	6	23	31 94%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				2	19	21	42 95%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1 100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA					13	21	34 100%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					2	8	10 100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1 100%
<b>Total general</b>	1	28	95	342	1674	2163	4302 89%



Es preciso señalar que la Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno obtuvieron el 73% y 74% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “Fue paciente”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 89%.



De las 4 303 personas encuestadas, el 50.27% considera que es excelente, el 38,90% considera que es bueno.

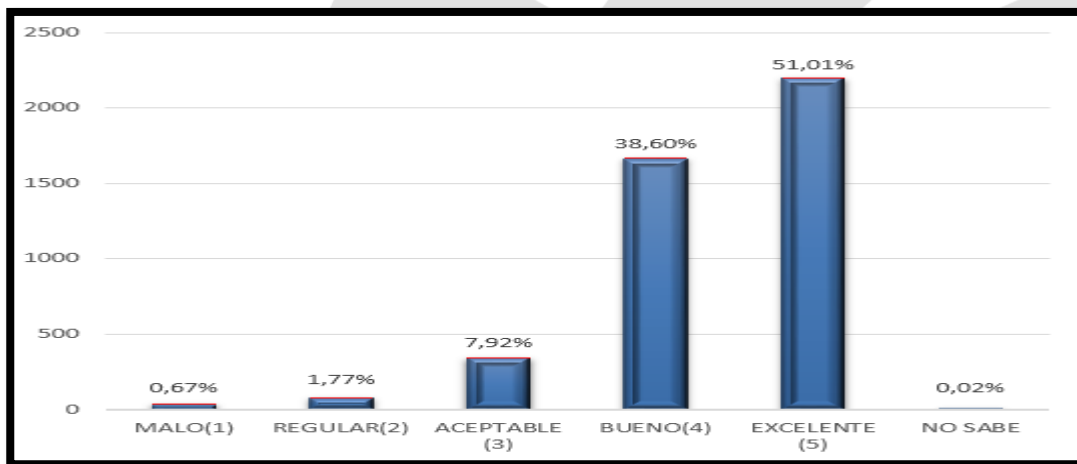
### Entendió mi petición

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(10) ENTENDIO MI PETICION								
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL	
CONTROL INTERNO					1		1	100%
DESCENTRALIZADO			2	12	122	73	209	93%
DESPACHO GOBERNADOR			2	9	49	90	150	93%
OTRO			2	5	84	152	243	97%
SECRETARÍA DE AMBIENTE					17	27	44	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL					16	49	65	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		9	42	87	215	189	542	75%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				14	30	22	66	79%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	11	22	93	452	372	950	87%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				2	17	55	74	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				8	19	26	53	85%
SECRETARÍA DE SALUD		4	4	50	121	398	577	90%
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				3	16	21	40	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		3		20	168	279	470	95%
SECRETARÍA GENERAL			1	28	238	177	444	93%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		1	7	66	75	97%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	2	14	21	38	92%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				1	24	82	107	99%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL					3		3	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1	100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO				3	8	20	31	90%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1			8	22	31	97%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				2	17	23	42	95%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA					1	12	34	97%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					2	8	10	100%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>76</b>	<b>341</b>	<b>1661</b>	<b>2195</b>	<b>4302</b>	<b>90%</b>

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno obtuvieron el 75% y 79% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “entendió mi petición”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 90%.



De las 4 303 personas encuestadas, el 51,01% considera que es excelente, el 38,60% considera que es bueno.

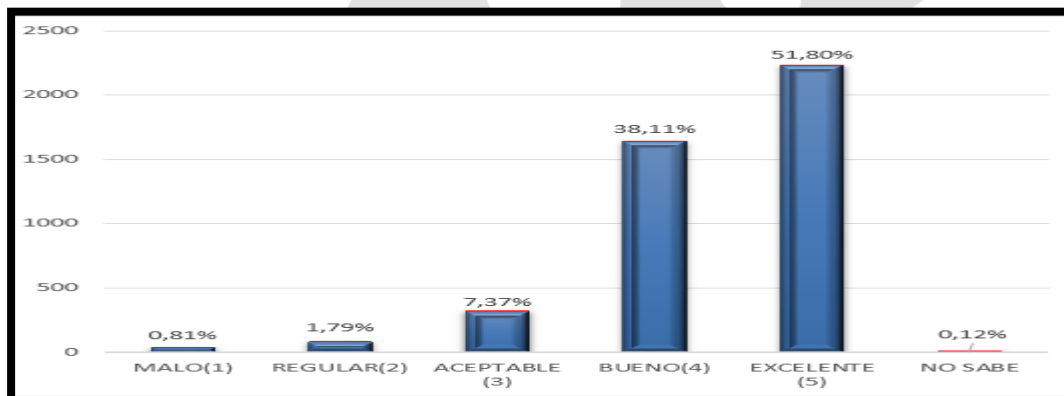
### Fue eficiente.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

SECRETARIA	(11) FUE EFICIENTE					TOTAL	
	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)		
CONTROL INTERNO					1	1	100%
DESCENTRALIZADO			1	11	120	77	209 94%
DESPACHO GOBERNADOR			1	6	47	96	150 95%
OTRO	1		1	4	85	152	242 98%
SECRETARÍA DE AMBIENTE					18	26	44 100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL					16	49	65 100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		11	30	85	226	190	542 77%
SECRETARÍA DE GOBIERNO				6	37	23	66 91%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	15	24	91	439	380	949 86%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA				2	17	55	74 97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				5	26	22	53 91%
SECRETARÍA DE SALUD		3	11	40	123	400	577 91%
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				2	19	19	40 95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		4	4	22	153	287	470 94%
SECRETARÍA GENERAL	2		4	32	221	185	442 92%
SECRETARÍA JURÍDICA		1		2	6	66	75 96%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS			1	4	13	20	38 87%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL					23	84	107 100%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL					3	3	3 100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	1	1 100%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO					12	19	31 100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL		1		2	6	22	31 90%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				1	16	25	42 98%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN						1	1 100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				2	9	23	34 94%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					3	7	10 100%
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO						1	1 100%
<b>Total general</b>		5	35	77	317	1640	2229 90%

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación obtuvo el 77% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “fue eficiente”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 90%.



De las 4 303 personas encuestadas, el 51.80% considera que es excelente y el 38,11% considera que es bueno.

## II. MODULO DE SATISFACCIÓN

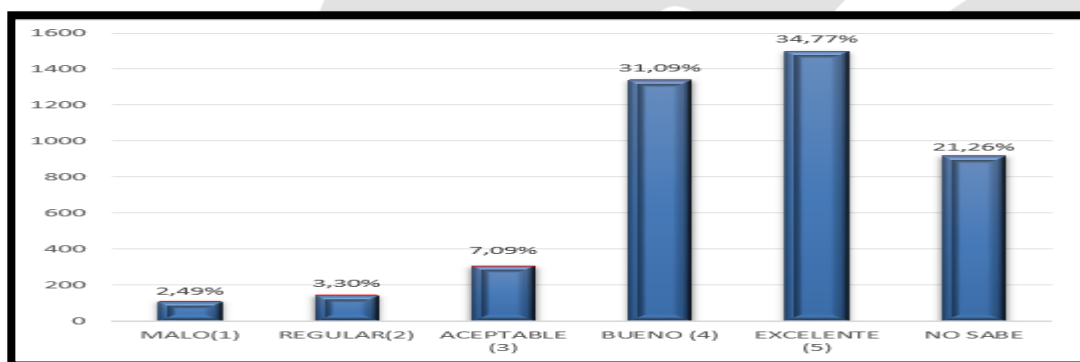
### Tiempo de respuesta.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(12) TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD O PETICION A LO ESTABLECIDO POR A ENTIDAD							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO						1	1
DESCENTRALIZADO	38		1	12	109	49	171
DESPACHO GOBERNADOR	19	5	1	14	64	47	131
OTRO	109	1	3	3	71	56	134
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1			3	24	16	43
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	5				27	33	60
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	173	42	44	95	108	80	369
SECRETARÍA DE GOBIERNO	13	17	1	2	15	18	53
SECRETARÍA DE HACIENDA	297	16	32	65	325	216	654
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PUBLICA	27			2	13	32	47
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16			6	24	7	37
SECRETARÍA DE SALUD	141	8	42	28	117	241	436
SECRETARÍA DE TEGNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	12			4	19	5	28
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	10	11	9	42	187	211	460
SECRETARÍA GENERAL	17	5	5	16	110	291	427
SECRETARÍA JURIDICA	11	1		1	12	50	64
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGIA Y GAS	8	1	1	2	13	13	30
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	8		1	2	40	56	99
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			1		2		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1						0
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	4			5	10	12	27
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	2		1		7	21	29
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					25	17	42
SECRETARÍA DE CIENCIA, TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1						0
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				3	14	17	34
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1				1	8	9
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	1						0
Total general	915	107	142	305	1338	1496	3388

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron el 51%, 62% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “Tiempo de respuesta de su solicitud o petición con relación a lo establecido por la Entidad”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 84%.



De las 4 303 personas encuestadas, el 34.77% considera que es excelente, el 31,09% considera que es bueno.

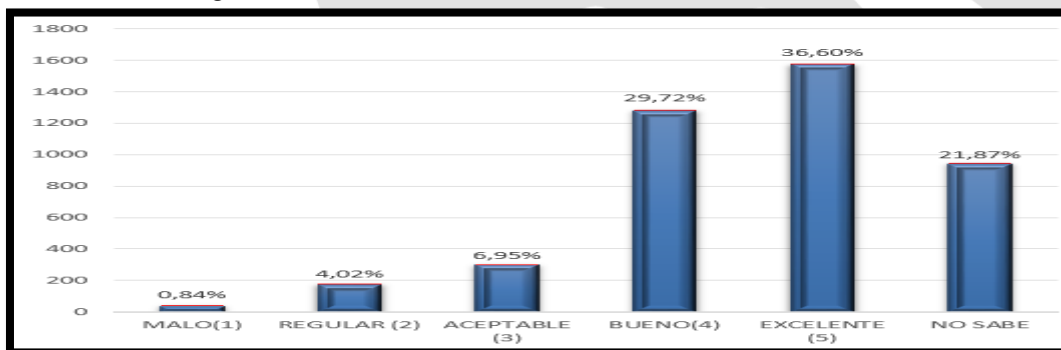
### Claridad en la información recibida.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(13) CLARIDAD EN LA INFORMACION RECIBIDA							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO					1		1
DESCENTRALIZADO	39	1	2	15	105	47	170
DESPACHO GOBERNADOR	21	3		8	56	62	129
OTRO	112	1	1	5	68	56	131
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1			1	21	21	43
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	5				23	37	60
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	174	9	76	87	109	87	368
SECRETARÍA DE GOBIERNO	14	1	16	2	16	17	52
SECRETARÍA DE HACIENDA	307	12	24	62	336	210	644
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	27			2	12	33	47
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16			5	23	9	37
SECRETARÍA DE SALUD	144	3	37	35	94	264	433
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	12			5	15	8	28
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	10	4	5	29	193	229	460
SECRETARÍA GENERAL	20	1	8	25	101	289	424
SECRETARÍA JURÍDICA	11	1		2	9	52	64
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	8		2	3	12	13	30
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	9			4	28	66	98
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			1		2		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1						0
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	4		1	2	12	12	27
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	3			1	5	22	28
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				5	18	19	42
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1						0
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				1	19	14	34
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1				1	8	9
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	1						0
Total general	941	36	173	299	1279	1575	3362

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron el 51%, 63% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “Claridad en la información recibida”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 85%.



De las 4 303 personas encuestadas, el 36,60% considera que es excelente, el 29,72% considera que es bueno.

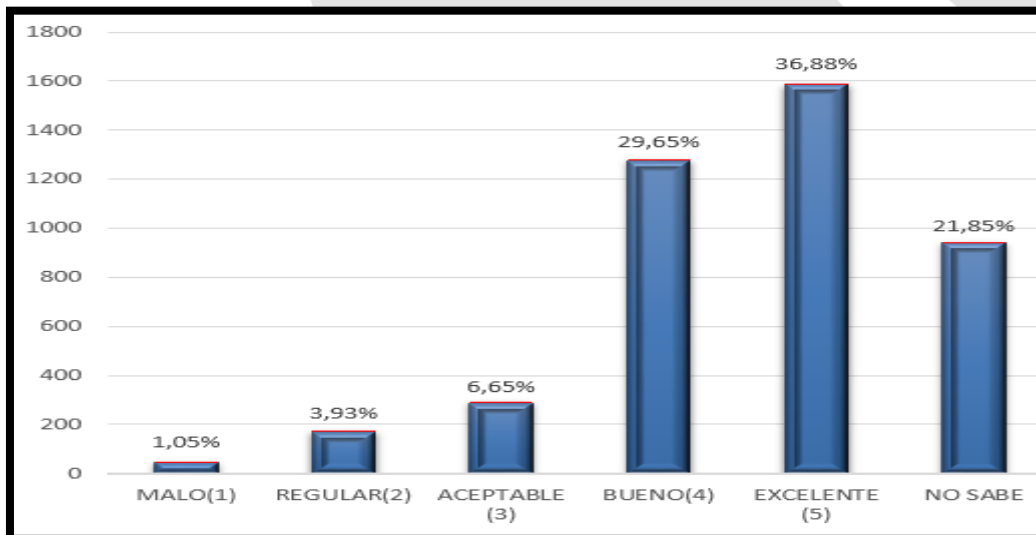
### Grado de satisfacción de la respuesta recibida.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 303 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

(14) GRADO DE SATISFACCION DE LA RESPUESTA RECIBIDA							
SECRETARIA	NS/NR	MALO (1)	REGULAR (2)	CEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	TOTAL
CONTROL INTERNO					1		1
DESCENTRALIZADO	39		3	11	108	48	170
DESPACHO GOBERNADOR	21	5	1	9	53	61	129
OTRO	112	1	2	7	66	55	131
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1			2	22	19	43
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	5				21	39	60
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	174	13	70	84	112	89	368
SECRETARÍA DE GOBIERNO	14		18		17	17	52
SECRETARÍA DE HACIENDA	306	12	27	58	333	215	645
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	27			2	12	33	47
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16			3	24	10	37
SECRETARÍA DE SALUD	144	6	29	42	94	262	433
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	12			3	19	6	28
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	10	6	7	28	190	229	460
SECRETARÍA GENERAL	20	1	10	18	99	296	424
SECRETARÍA JURÍDICA	11	1		1	10	52	64
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	8			5	11	14	30
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	9			7	31	60	98
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL			1		2		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1						0
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	4		1	2	11	13	27
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	3			1	4	23	28
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				1	20	21	42
SECRETARÍA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1						0
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CUNDINAMARCA				2	15	17	34
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1				1	8	9
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	1						0
Total general	940	45	169	286	1276	1587	3363

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Hábitat y Vivienda Social obtuvieron el 55%, 65% y 67% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido que corresponde al 78%.

De acuerdo con la pregunta: “Grado de satisfacción de la respuesta recibida”, se obtuvo un nivel de satisfacción general del 85%.



De las 4 303 personas encuestadas, el 36,88% considera que es excelente, el 29,65% considera que es bueno.



## CONCLUSIONES

Con relación al resultado obtenido para el segundo semestre de 2017 donde se alcanzó el 90.3% de satisfacción, la tendencia presentada para el primer semestre de 2018 fue descendente, con 4.89%; se resalta que el ítem que mejoró en calificación es: espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado. Sin embargo, es necesario generar plan de mejoramiento en los ítems restantes, con el objeto de propender por una satisfacción de excelente calidad.

Elaboró: Doris Celeita Riveros - Omar Francisco Torres  
Revisó: Luis Fernando Sierra / Director de Atención al Ciudadano  
Aprobó: Luis Fernando Sierra / Director de Atención al Ciudadano



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)