



ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

II SEMESTRE 2017





Introducción

El presente análisis corresponde al segundo semestre de 2017, documento que incluye los siguientes insumos que permiten determinar la satisfacción del usuario de la Gobernación de Cundinamarca: sondeos de opinión que son aplicados en los eventos desconcentración: Programa Gobernador en casa en sus diferentes capítulos; encuesta de satisfacción aplicada a través del formato aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano en las entidades del nivel central de acuerdo a la guía de satisfacción; el segundo componente y por último la encuesta aplicada por la Secretaria de Salud y que para este análisis será tomada en cuenta la encuestas aplicadas a los siguientes agentes: Cliente interno, Cliente externo y usuarios de la ventanilla en la entidad.

La muestra, definida mediante la Circular N° 33 de 2017 para el segundo semestre de 2017 fue de 3 909 cuestionarios, finalizado el ejercicio se alcanza una muestra de 3 510 para la entidades que hacen parte del nivel central, 493 encuestas aplicadas a usuarios de la sede administrativa y cuyos servicios corresponden al nivel descentralizado o servicios ubicados en las zonas comunes del complejo administrativo, 142 sondeos de opinión y 913 encuestas que corresponden a las contratadas por la secretaria de salud para un total de 5 058 usuarios encuestados que permiten definir la muestra.

La satisfacción del cliente se determinó, tomando en cuenta los datos capturados en los campos compartidos por los formatos con que se aplicaron las distintas mediciones, en aquellos ítems que no se comparte campo se evidenciará como **“No Homologable”**.



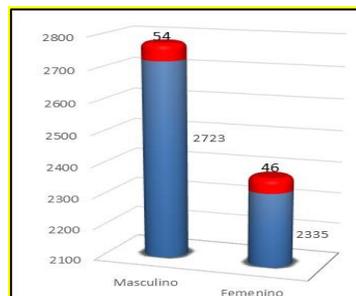


I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo de caracterización de usuarios de aplicó en 5 058 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:

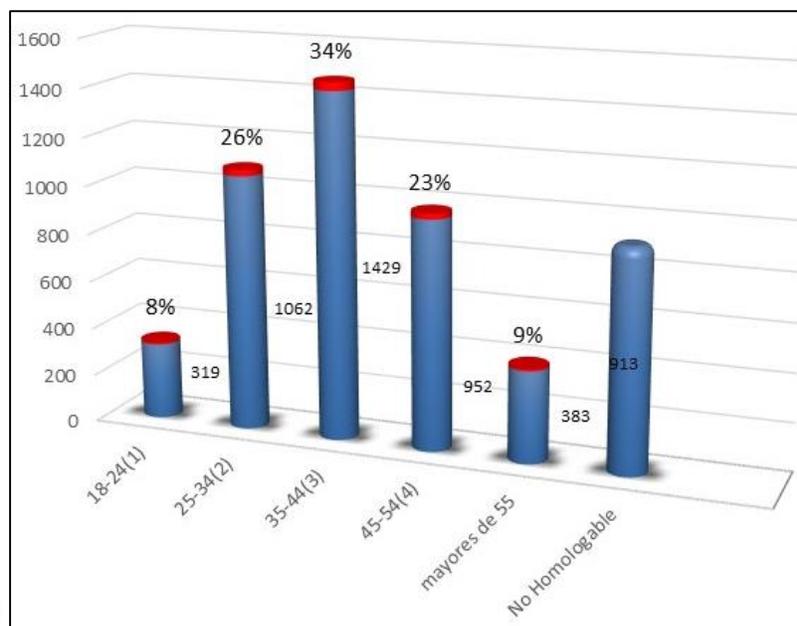
a) Sexo

De las 5.058 personas encuestadas, el 46% son mujeres y el 54% son hombres.



b) Edades

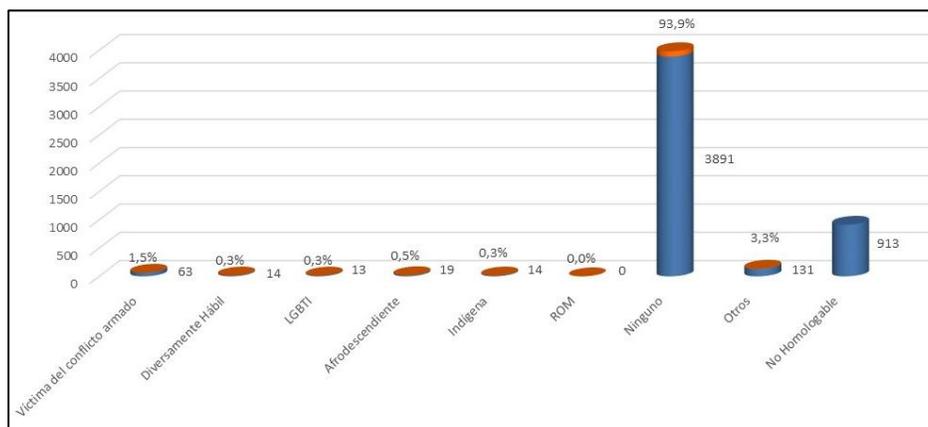
En cuanto a rango de edades de las 5 058 personas encuestadas, el 8% se encuentra entre 18-24 años, el 26% entre 25-34 años, el 36% 35-44 años, el 23% entre 45-54 años, el 9% son mayores de 55 años. Se excluyen de la muestra 913 cuestionarios que se identifican como No homologables.





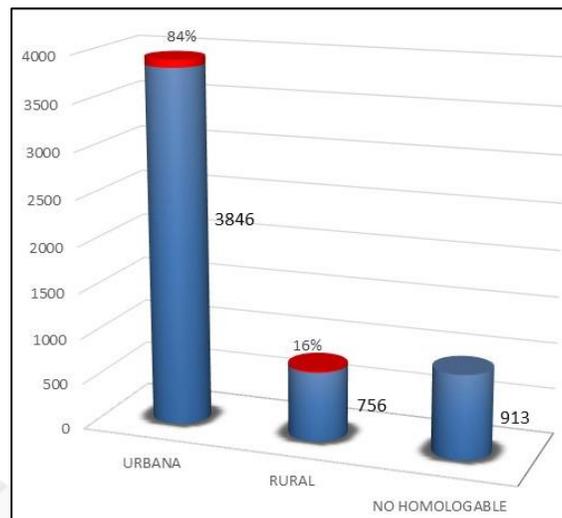
c) Grupo Poblacional

En cuanto al grupo poblacional de la muestra de 5 058 ciudadanos que fueron encuestados: el 1,5% se identifica como víctima del conflicto armado, diversamente hábil 0.3%, LGBTI 0.3%, afrodescendiente 0.5%, indígena 0.3%, el 93.9% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales, el 3.3% se identifica como miembro de otros grupos poblacionales no especificados. Se excluyen de la muestra 913 cuestionarios que se identifican como No homologables.



d) Lugar de residencia

De las 5 058 personas encuestadas el 84% corresponde al sector urbano, el 16% del sector rural. Se excluyen de la muestra 913 cuestionarios que se identifican como No homologables.

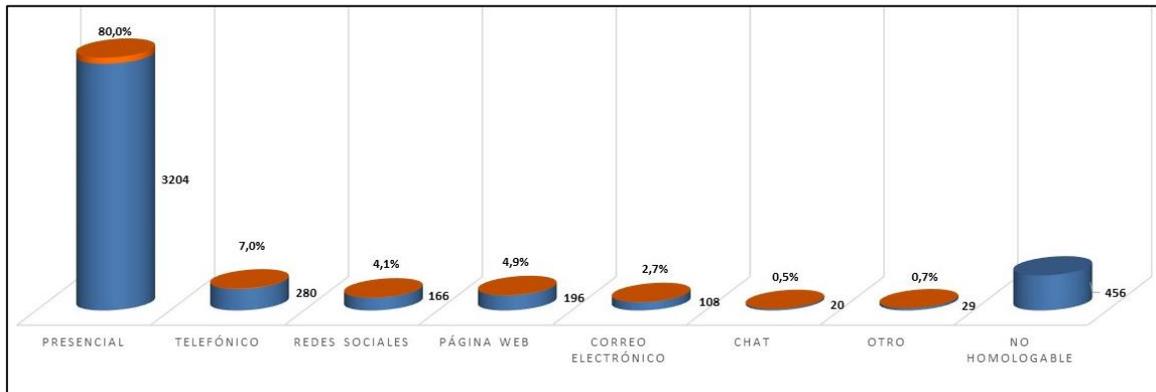




II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

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 4 003 usuarios encuestados; el 80.0% lo hace de manera presencial, el 7% telefónicamente el 4.1% por redes sociales, el 4.9% utiliza la página web, el 2.7% a través del correo electrónico, chat 0.5% y el 0.7% utilizan otros medios para la gestión de trámites y servicios. Se excluyen de la muestra 456 cuestionarios que se identifican como No homologables.



III. MODULO DE ATENCIÓN

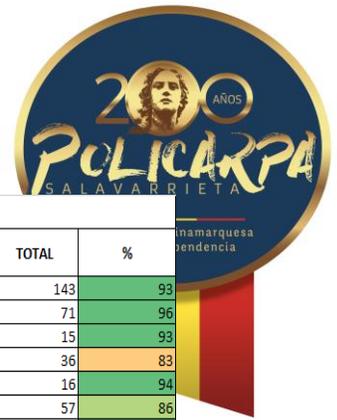
Este módulo se compone de dos ITEM: **Infraestructura** y **atención del personal**.

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

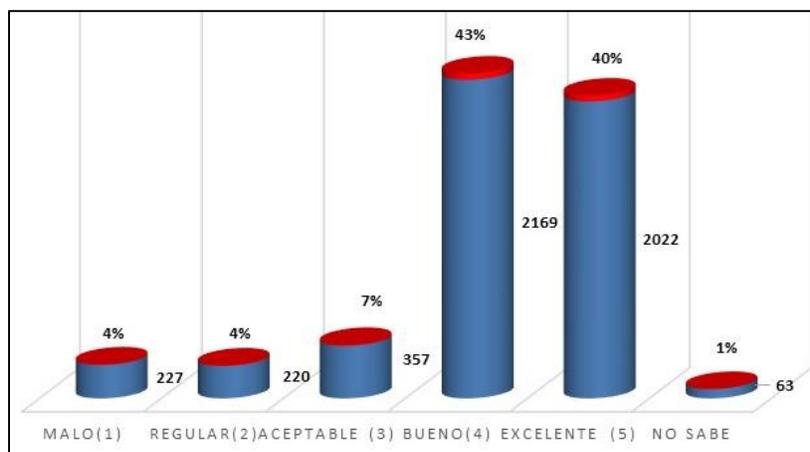




| (1) EL ESPACIO DESTINADO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO ES ADECUADO | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | 1 | 8 | 61 | 72 | 143 | 93 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 3 | 30 | 38 | 71 | 96 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | 1 | | 9 | 5 | 15 | 93 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | 1 | 1 | 4 | 13 | 17 | 36 | 83 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | 1 | 12 | 3 | 16 | 94 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | 1 | | 7 | 32 | 17 | 57 | 86 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 2 | 13 | 51 | 379 | 211 | 656 | 90 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 2 | 7 | 22 | 42 | 40 | 113 | 73 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | 1 | 5 | 8 | 14 | 93 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 3 | 9 | 99 | 381 | 375 | 867 | 87 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | 3 | 12 | 31 | 46 | 93 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | | 1 | 4 | 45 | 60 | 110 | 95 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | 1 | 7 | 16 | 7 | 31 | 74 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | 1 | 12 | 14 | 27 | 96 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 4 | 9 | 10 | 23 | 83 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | 6 | 16 | 114 | 95 | 231 | 90 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 4 | 18 | 12 | 34 | 88 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 1 | | 60 | 300 | 139 | 500 | 88 |
| SECRETARIA GENERAL | | | 2 | 24 | 153 | 114 | 293 | 91 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | 2 | 12 | 24 | 38 | 95 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | 1 | | 3 | 47 | 105 | 156 | 97 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 3 | 13 | 17 | 33 | 91 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 11 | 166 | 147 | 324 | 97 |
| OTRO | | 1 | 4 | 8 | 69 | 87 | 169 | 92 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | 7 | 11 | 39 | 85 | 142 | 87 |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | 63 | 214 | 167 | | 180 | 289 | 913 | 51 |
| TOTAL GENERAL | 63 | 227 | 220 | 357 | 2169 | 2022 | 5058 | 82,9 |

En este ITEM el grado de satisfacción se ubica en un 82.9%. Sin embargo al revisar por entidades se evidencian porcentajes por debajo de la tolerancia inferior del indicador establecido en 78%. Cabe mencionar que durante el periodo de medición se vienen adelantando adecuaciones y remodelaciones de espacios físicos en la Gobernación de Cundinamarca, por ejemplo torres de salud, pisos 4, 5 y 6 que a corte de 31 de diciembre el avance de la obra alcanzó un 30%.

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





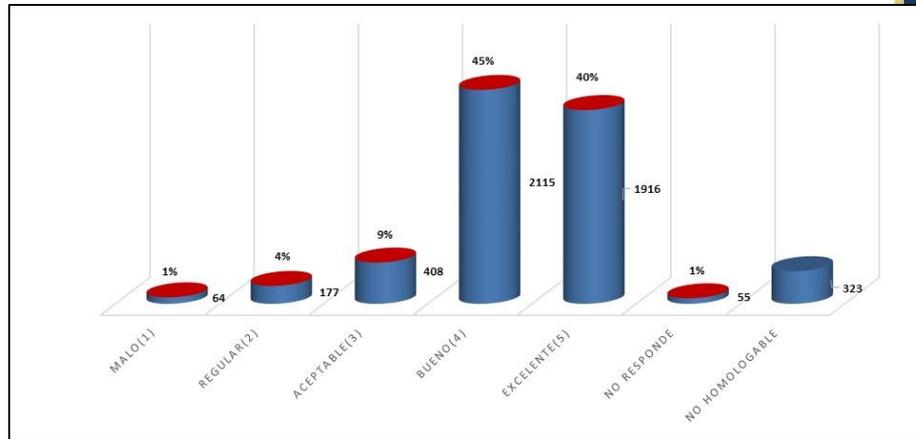
La señalización de la entidad le es útil.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4.735 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| (2) LA SEÑALIZACIÓN DE LA ENTIDAD ES UTIL | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | 3 | 10 | 64 | 65 | 143 | 90 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 5 | 33 | 33 | 71 | 93 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | 1 | 7 | 7 | 15 | 93 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | 1 | 2 | 6 | 14 | 13 | 36 | 75 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | 2 | 11 | 3 | 16 | 88 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | 1 | 1 | 4 | 29 | 22 | 57 | 89 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 5 | 12 | 52 | 330 | 257 | 656 | 89 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | | 6 | 23 | 46 | 38 | 113 | 74 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | 1 | 4 | 9 | 14 | 93 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 10 | 33 | 114 | 401 | 309 | 867 | 82 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | 1 | 3 | 18 | 24 | 46 | 91 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | 1 | 2 | 56 | 51 | 110 | 97 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 6 | 16 | 9 | 31 | 81 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | 2 | 14 | 11 | 27 | 93 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 3 | 9 | 11 | 23 | 87 |
| SECRETARIA DE SALUD | | 2 | 6 | 27 | 108 | 88 | 231 | 85 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | 1 | 5 | 16 | 12 | 34 | 82 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 1 | 1 | 9 | 59 | 289 | 141 | 500 | 86 |
| SECRETARIA GENERAL | | | 2 | 23 | 158 | 110 | 293 | 91 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | 3 | 16 | 19 | 38 | 92 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | 1 | 1 | 5 | 48 | 101 | 156 | 96 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 7 | 11 | 15 | 33 | 79 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | 2 | 16 | 158 | 148 | 324 | 94 |
| OTRO | | 1 | 2 | 15 | 76 | 75 | 169 | 89 |
| DESCONCENTRACIÓN | | 3 | 8 | 14 | 43 | 74 | 142 | 82 |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | 54 | 38 | 87 | | 140 | 271 | 590 | 70 |
| TOTAL GENERAL | 55 | 64 | 177 | 408 | 2115 | 1916 | 4735 | 85.1 |

Es preciso señalar que la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación, Secretaria de Gobierno, Secretaria Prensa y comunicaciones obtuvieron 75%, 74% y 79% respectivamente en el índice de satisfacción, medición menor al mínimo establecido.

El nivel de satisfacción en general es de un 85.1%, sin embargo al revisarlo por dependencias existe una posibilidad de mejora en cuanto a la señalización y ubicación espacial en la sede administrativa.



El 14% de los encuestados consideran que la señalización es mala, regular o aceptable y con un 85% considera que es buena o excelente.

Los horarios de atención al público son adecuados.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4.003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

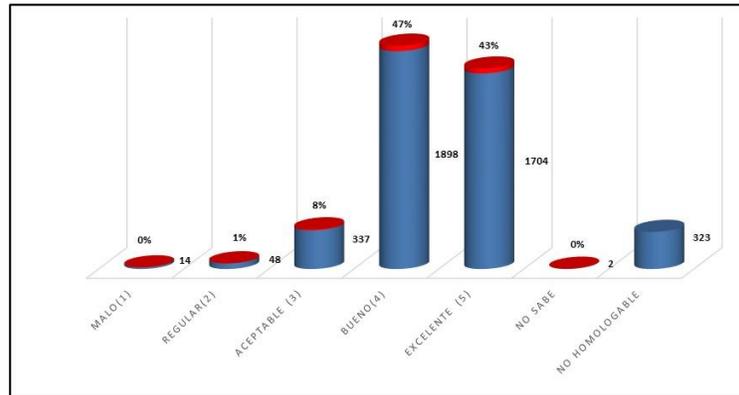
| (3) LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SON ADECUADOS | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|----|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % | |
| DESPACHO | | 1 | 1 | 8 | 67 | 66 | 143 | 93 | |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 2 | 26 | 43 | 71 | 97 | |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | 1 | 8 | 6 | 15 | 93 | |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | | 2 | 13 | 21 | 36 | 94 | |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | 1 | 12 | 3 | 16 | 94 | |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | | 6 | 24 | 27 | 57 | 89 | |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 3 | 11 | 55 | 320 | 267 | 656 | 89 | |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 11 | 21 | 41 | 39 | 113 | 71 | |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | 1 | 4 | 9 | 14 | 93 | |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 3 | 12 | 103 | 422 | 327 | 867 | 86 | |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | 19 | 27 | 27 | 46 | 100 | |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | | | 1 | 46 | 63 | 110 | 99 | |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | 1 | 5 | 13 | 12 | 31 | 81 | |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 10 | 17 | 27 | 100 | |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 11 | 10 | 23 | 91 | |
| SECRETARIA DE SALUD | | 1 | 4 | 11 | 97 | 118 | 231 | 93 | |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 3 | 14 | 17 | 34 | 91 | |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 2 | 2 | 4 | 49 | 288 | 155 | 500 | 89 |
| SECRETARIA GENERAL | | | 1 | 26 | 153 | 113 | 293 | 91 | |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | 2 | 12 | 24 | 38 | 95 | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | 1 | 4 | 40 | 111 | 156 | 97 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | 1 | | 2 | 15 | 15 | 33 | 91 | |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | 1 | | 19 | 163 | 141 | 324 | 94 | |
| OTRO | | 1 | 2 | 13 | 80 | 73 | 169 | 91 | |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! | |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! | |
| TOTAL GENERAL | 2 | 14 | 48 | 337 | 1898 | 1704 | 4003 | 90,0 | |

El Nivel de satisfacción en general es de un 90%, mejorando en 3 puntos porcentuales con relación a la última resultado obtenido en el primer semestre de 2017, 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.





Cabe señalar que la Secretaría de Gobierno obtuvo una satisfacción del 71%, la menor respecto al total general, medición menor al mínimo establecido.



El 9% de los encuestados calificó regular y aceptable los horarios de atención al público, y el 90% 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 4 593 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| (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 | % |
| DESPACHO | | 4 | 1 | 7 | 67 | 64 | 143 | 92 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | 3 | | 5 | 26 | 37 | 71 | 89 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | 1 | | 1 | 6 | 7 | 15 | 87 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN | | 1 | 1 | 6 | 10 | 18 | 36 | 78 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO | | 1 | 3 | 1 | 8 | 3 | 16 | 69 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | 2 | | 5 | 30 | 20 | 57 | 88 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 4 | 16 | 64 | 291 | 281 | 656 | 87 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 5 | 4 | 24 | 38 | 42 | 113 | 71 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 4 | 10 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 35 | 42 | 120 | 371 | 299 | 867 | 77 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | 1 | | 1 | 20 | 24 | 46 | 96 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | 3 | 5 | 2 | 48 | 52 | 110 | 91 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 7 | 13 | 11 | 31 | 77 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS | | | | | 14 | 13 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | 1 | | 1 | 11 | 10 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | 4 | 5 | 17 | 100 | 105 | 231 | 89 |
| SECRETARIA DE TEGNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 5 | 15 | 14 | 34 | 85 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 7 | 15 | 73 | 277 | 128 | 500 | 81 |
| SECRETARIA GENERAL | | 16 | 10 | 22 | 138 | 107 | 293 | 84 |
| SECRETARIA JURIDICA | | 1 | 1 | 3 | 10 | 23 | 38 | 87 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | 3 | 2 | 9 | 40 | 102 | 156 | 91 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | | 16 | 17 | 33 | 100 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | 19 | 7 | 20 | 139 | 139 | 324 | 86 |
| OTRO | | 9 | 6 | 10 | 60 | 84 | 169 | 85 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | 47 | 25 | 99 | | 164 | 255 | 590 | 71 |
| TOTAL GENERAL | 47 | 145 | 217 | 403 | 1916 | 1865 | 4593 | 82,3 |

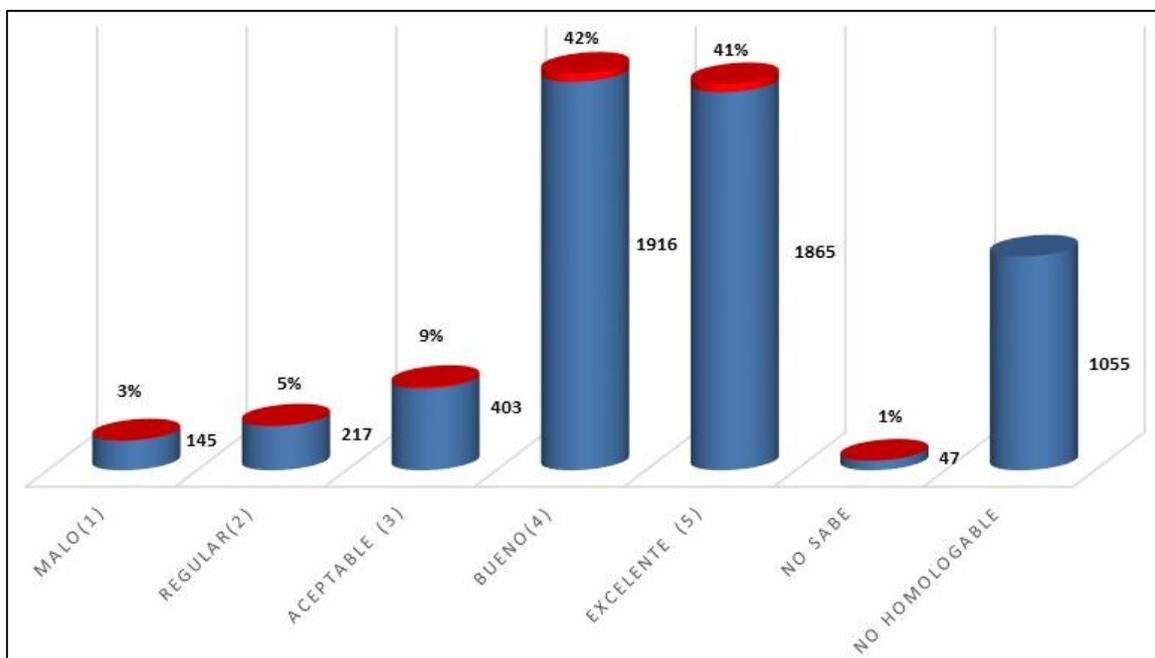
Gobernación de Cundinamarca, Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Pis 8.
Bogotá, D.C. Tel. (1) 749 1782 - 749 1822 |





Cabe señalar que las Secretarías de Ciencia Tecnología e Innovación, Competitividad y Desarrollo Económico, de Gobierno, de la Mujer y Equidad de Género, obtuvieron un resultado de satisfacción menor al mínimo establecido en 78%.

Según los encuestados el portal web de la gobernación cuenta con la información necesaria en un 82.3%, cifra mejorada en 4.3 puntos porcentuales, cifra que indica que la entidad ha trabajado por actualizar la información a través de los canales de atención de la Gobernación de Cundinamarca.



El 17% de los encuestados calificó malo, regular y aceptable la información que contiene la página web y 83% califica como Bueno y excelente.

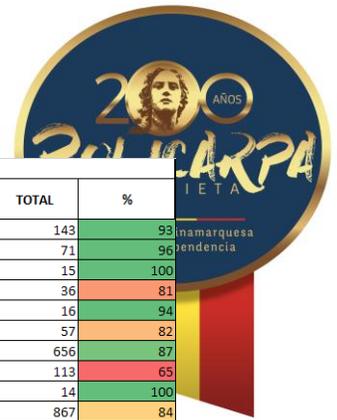
La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

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



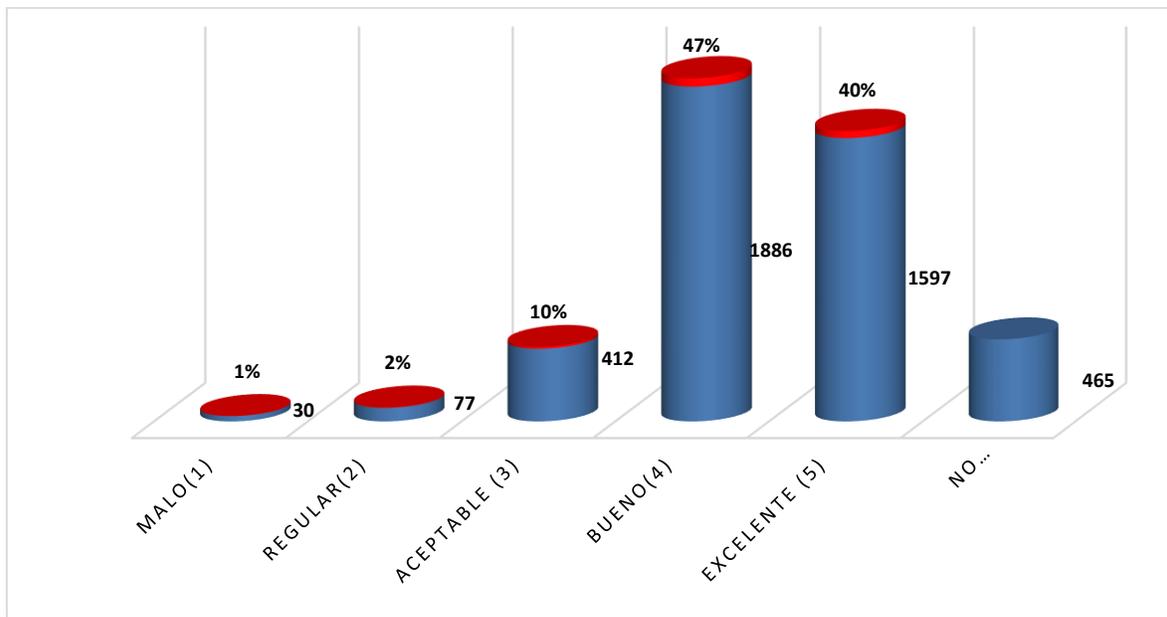
[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co



| (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 | % |
| DESPACHO | | 1 | | 9 | 74 | 59 | 143 | 93 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | 1 | 2 | 34 | 34 | 71 | 96 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 7 | 8 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | | 7 | 13 | 16 | 36 | 81 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | 1 | 11 | 4 | 16 | 94 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | 1 | 9 | 25 | 22 | 57 | 82 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 4 | 24 | 59 | 295 | 274 | 656 | 87 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 5 | 34 | 41 | 32 | 113 | 65 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 3 | 11 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 11 | 18 | 113 | 413 | 312 | 867 | 84 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | 4 | 15 | 27 | 46 | 91 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | | 4 | 57 | 49 | 110 | 96 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 7 | 10 | 14 | 31 | 77 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 15 | 12 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 11 | 10 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | 3 | 4 | 14 | 106 | 104 | 231 | 91 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 4 | 18 | 12 | 34 | 88 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 1 | 3 | 18 | 69 | 265 | 144 | 500 | 82 |
| SECRETARIA GENERAL | | 1 | 1 | 25 | 171 | 95 | 293 | 91 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | 2 | 9 | 27 | 38 | 95 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | 1 | | 9 | 50 | 96 | 156 | 94 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 1 | 15 | 17 | 33 | 97 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | | | | | | | | No aplicó encuestas de satisfacción |
| DESCENTRALIZADO | | | 1 | 23 | 160 | 140 | 324 | 93 |
| OTRO | | 5 | 4 | 14 | 68 | 78 | 169 | 86 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| TOTAL GENERAL | 1 | 30 | 77 | 412 | 1886 | 1597 | 4003 | 87,0 |

Las Secretarías de Gobierno de la Mujer y Equidad de Género obtuvieron resultados del 65% y 77 % respectivamente, indicador de satisfacción menor al mínimo establecido.

De acuerdo a la pregunta hecha de: “La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible”, de las 4 003 personas encuestadas, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 87%, mejorando en 5 puntos porcentuales el resultado obtenido en la medición anterior.





El 40% (1 597) considera que es Excelente, el 47% (1 866) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 465 cuestionarios que se identifican como No homologables.

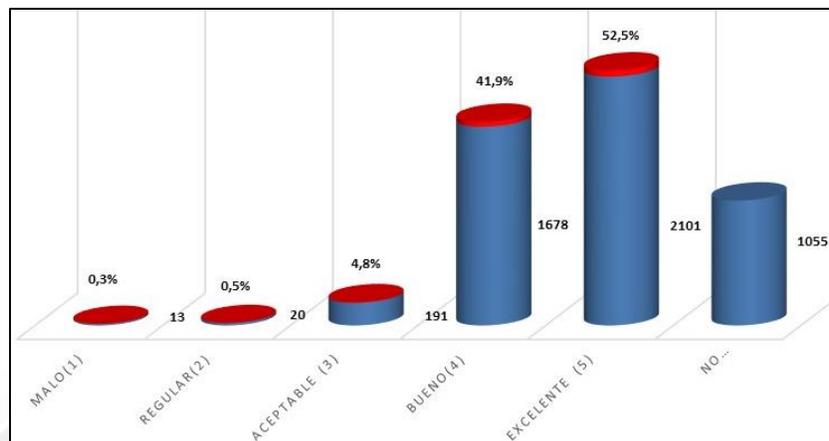
b) Atención prestada por parte de los servidores públicos

Me Escucho atentamente

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 6. ME ESCUCHO ATENTAMENTE | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | 1 | 4 | 40 | 97 | 143 | 96 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 1 | 17 | 53 | 71 | 99 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 4 | 11 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | | 1 | 6 | 29 | 36 | 97 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO | | | | | 12 | 4 | 16 | 100 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | 1 | | 2 | 25 | 29 | 57 | 95 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 5 | 7 | 52 | 281 | 311 | 656 | 90 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 2 | 12 | 45 | 53 | 113 | 87 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 3 | 11 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 3 | 8 | 46 | 406 | 404 | 867 | 93 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | | 9 | 37 | 46 | 100 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | | | 1 | 32 | 77 | 110 | 99 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 5 | 11 | 15 | 31 | 84 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 7 | 20 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 12 | 9 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | | 1 | 56 | 174 | 231 | 100 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 1 | 14 | 19 | 34 | 97 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 1 | 1 | 44 | 275 | 179 | 500 | 91 |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 10 | 156 | 127 | 293 | 97 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 4 | 34 | 38 | 100 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | 1 | 19 | 136 | 156 | 99 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 2 | 5 | 26 | 33 | 94 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 4 | 155 | 165 | 324 | 99 |
| OTRO | | 1 | 1 | 2 | 84 | 81 | 169 | 98 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| TOTAL GENERAL | 0 | 13 | 20 | 191 | 1678 | 2101 | 4003 | 94,4 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Me escuchó atentamente”, de las 4 003 encuestas realizadas se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94.4%, mejorando el indicador en 2.4 puntos porcentuales con relación a la medición anterior (semestre I 2017).



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



f /CundinamarcaGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



El 52,5% de los encuestados (2 101) lo considera Excelente, el 41.9% (1 678) lo considera Bueno. Resultado obtenido al refuerzo realizado por la Dirección de Atención al Ciudadano en las capacitaciones sobre los protocolos de atención al Ciudadano, realizada al interior de las Secretarías. Se excluyen de la muestra 1055 cuestionarios que se identifican como No homologables.

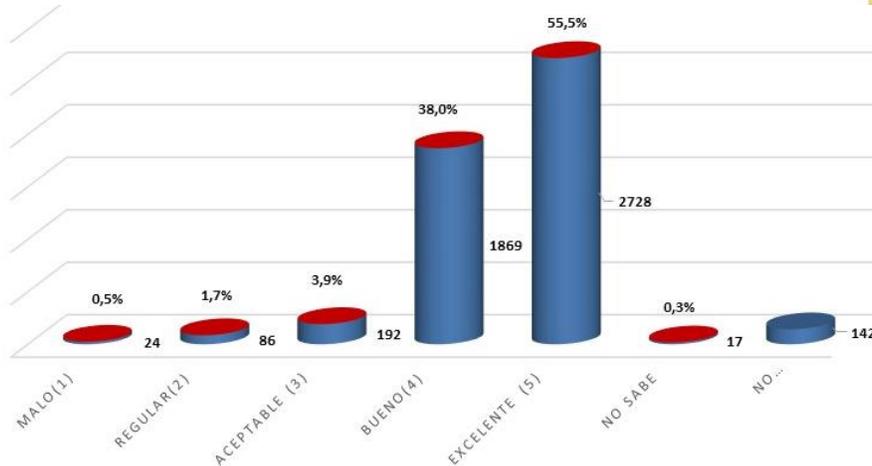
Fue Amable y Cortés

Este ítem se aplicó en una muestra de 4.916 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 7. FUE AMABLE Y CORTÉS | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 2 | 1 | 4 | 39 | 97 | 143 | 95 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 1 | 16 | 54 | 71 | 99 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 6 | 9 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | 1 | | 8 | 27 | 36 | 97 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | | 12 | 4 | 16 | 100 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | 1 | 2 | 26 | 28 | 57 | 95 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 4 | 11 | 47 | 292 | 302 | 656 | 91 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | | 4 | 9 | 37 | 62 | 113 | 88 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 2 | 12 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 3 | 7 | 49 | 396 | 412 | 867 | 93 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | 1 | 9 | 36 | 46 | 98 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | | 1 | 34 | 75 | 110 | 99 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 5 | 12 | 14 | 31 | 84 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 7 | 20 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 11 | 10 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | | 3 | 56 | 172 | 231 | 99 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 1 | 10 | 23 | 34 | 97 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 1 | 1 | 1 | 46 | 258 | 193 | 500 | 90 |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 9 | 154 | 130 | 293 | 97 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 6 | 32 | 38 | 100 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | | 23 | 133 | 156 | 100 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | 1 | 1 | 6 | 25 | 33 | 94 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 8 | 150 | 166 | 324 | 98 |
| OTRO | | 1 | 1 | 3 | 80 | 84 | 169 | 97 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | 16 | 12 | 58 | | 219 | 608 | 913 | 91 |
| TOTAL GENERAL | 17 | 24 | 86 | 192 | 1869 | 2728 | 4916 | 93,5 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue amable y cortés”, de las 4 916 encuestas realizadas, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 93.5%, presento un incremento de 1.5 puntos porcentuales en relación con la última medición realizada, mejorando la percepción de nuestros usuarios de manera notable.





El 55.5% (2 728) de los encuestados considera que es Excelente, el 38% (1 869) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 142 cuestionarios que se identifican como No homologables.

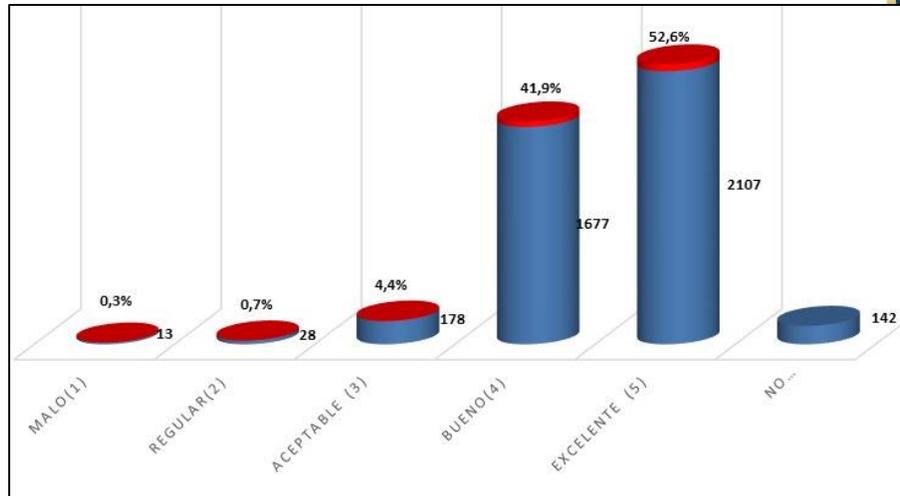
Se Expresa de Forma Clara y Fácil de Entender

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 8. SE EXPRESA DE FORMA CLARA Y FACIL DE ENTENDER | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 2 | 1 | 4 | 40 | 96 | 143 | 95 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 1 | 19 | 51 | 71 | 99 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 5 | 10 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | | 1 | 8 | 27 | 36 | 97 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | | 12 | 4 | 16 | 100 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | | 2 | 28 | 27 | 57 | 96 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | 4 | | 11 | 45 | 283 | 313 | 656 | 91 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | | | 5 | 45 | 54 | 113 | 88 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 2 | 12 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 4 | | 6 | 47 | 401 | 409 | 867 | 93 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | | 9 | 37 | 46 | 100 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | | 2 | 32 | 76 | 110 | 98 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 4 | 11 | 16 | 31 | 87 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 8 | 19 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 12 | 9 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | | 2 | 59 | 170 | 231 | 99 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 3 | 10 | 21 | 34 | 91 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 1 | | 4 | 39 | 270 | 186 | 500 | 91 |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 9 | 152 | 132 | 293 | 97 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 4 | 34 | 38 | 100 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | 1 | 23 | 132 | 156 | 99 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | 1 | | | 10 | 22 | 33 | 97 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 5 | 157 | 162 | 324 | 98 |
| OTRO | | 1 | 1 | 2 | 77 | 88 | 169 | 98 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| TOTAL GENERAL | 0 | 13 | 28 | 178 | 1677 | 2107 | 4003 | 94,5 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Se expresa de forma clara y fácil de entender”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94.5%, sobre una muestra de 4 003 encuestados, mejorando en 2.5 puntos porcentuales la calificación obtenida para la medición anterior.





El 52.6% de los encuestados (2 107) considera que es Excelente, el 41.9% (1 677) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 142 cuestionarios que se identifican como No homologables.

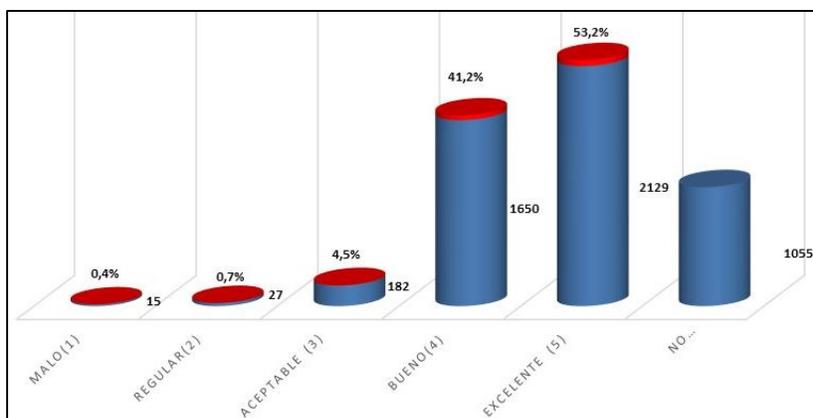
Fue Paciente

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 9. FUE PACIENTE | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | | 4 | 43 | 95 | 143 | 97 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 1 | 19 | 51 | 71 | 99 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 5 | 10 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | 1 | 2 | 8 | 25 | 36 | 92 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | | 12 | 4 | 16 | 100 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | | 2 | 29 | 26 | 57 | 96 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 7 | 10 | 50 | 280 | 309 | 656 | 90 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 3 | 14 | 45 | 50 | 113 | 84 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 3 | 11 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 4 | 8 | 38 | 400 | 417 | 867 | 94 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | | 8 | 38 | 46 | 100 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | | 1 | 34 | 75 | 110 | 99 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 3 | 14 | 14 | 31 | 90 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 7 | 20 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 12 | 9 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | | 3 | 56 | 172 | 231 | 99 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | | 13 | 21 | 34 | 100 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 1 | 2 | 42 | 264 | 191 | 500 | 91 |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 12 | 141 | 140 | 293 | 96 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 4 | 34 | 38 | 100 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | | 24 | 132 | 156 | 100 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 | 33 | 94 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 6 | 152 | 166 | 324 | 98 |
| OTRO | | 1 | 2 | 1 | 72 | 93 | 169 | 98 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| TOTAL GENERAL | 0 | 15 | 27 | 182 | 1650 | 2129 | 4003 | 94,4 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue paciente”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94.4%, presentando un mayor resultado con relación a la medición anterior en 2.4 puntos porcentuales.





De las 4 003 personas encuestadas, el 53.2% (2 129) considera que es Excelente, el 41.2% (1 650) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 142 cuestionarios que se identifican como No homologables.

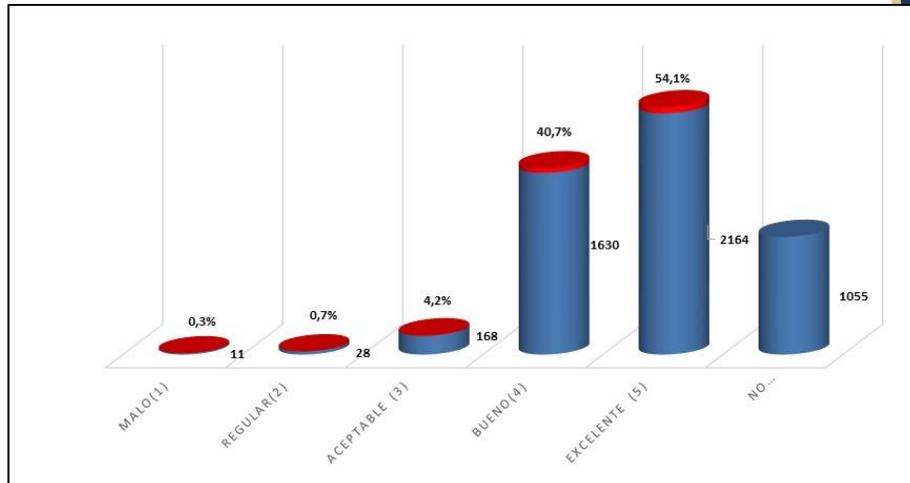
Entendió mi petición

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 10. ENTENDIÓ MI PETICIÓN | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|-------------|---------------|------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % | |
| DESPACHO | | 2 | 1 | 4 | 41 | 95 | 143 | 95 | |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 1 | 15 | 55 | 71 | 99 | |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 5 | 10 | 15 | 100 | |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | 1 | 1 | 9 | 25 | 36 | 94 | |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | | | 12 | 4 | 16 | 100 | |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | | 3 | 26 | 28 | 57 | 95 | |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 4 | 10 | 41 | 281 | 320 | 656 | 92 | |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | | 5 | 10 | 43 | 55 | 113 | 87 | |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 3 | 11 | 14 | 100 | |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 4 | 7 | 45 | 392 | 419 | 867 | 94 | |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | | 10 | 36 | 46 | 100 | |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | | | 1 | 32 | 77 | 99 | |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 2 | 13 | 16 | 31 | 94 | |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS | | | | | 8 | 19 | 27 | 100 | |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | 2 | 12 | 9 | 23 | 91 | |
| SECRETARIA DE SALUD | | | | 2 | 50 | 179 | 231 | 99 | |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 2 | 11 | 21 | 34 | 94 | |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 2 | | 1 | 38 | 264 | 195 | 500 | 92 | |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 10 | 143 | 140 | 293 | 97 | |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 3 | 35 | 38 | 100 | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | | 22 | 134 | 156 | 100 | |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | 1 | | 6 | 26 | 33 | 97 | |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | | 4 | 153 | 167 | 324 | 99 |
| OTRO | | 1 | 2 | 2 | 76 | 88 | 169 | 97 | |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! | |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! | |
| TOTAL GENERAL | | 2 | 11 | 28 | 168 | 1630 | 2164 | 4003 | 94,8 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: "Entendió mi petición", se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92,5%, mejorando en 2.3 puntos porcentuales el resultado obtenido en la medición anterior.





De las 4 003 personas encuestadas, el 54.1% (2 164) considera que es Excelente, el 40.7% (1 630) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 1 055 cuestionarios que se identifican como No homologables.

Fue eficiente.

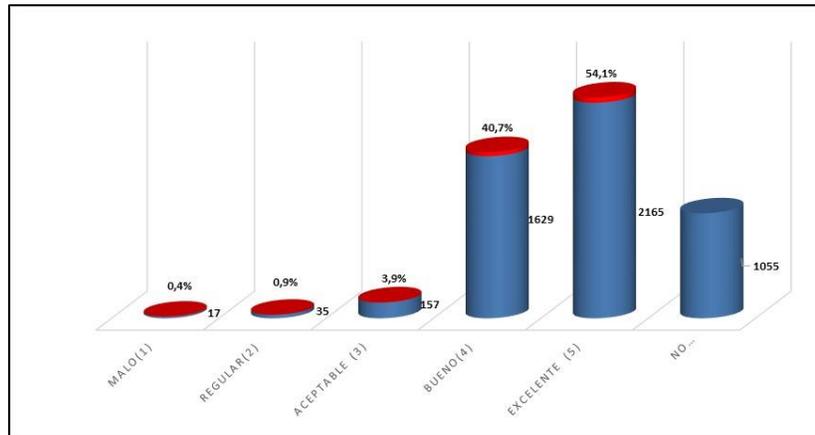
Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 11. FUE EFICIENTE | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | 1 | 2 | 44 | 95 | 143 | 97 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | 1 | 18 | 52 | 71 | 99 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 6 | 9 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | | | 8 | 28 | 36 | 100 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO | | | | | 12 | 4 | 16 | 100 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | 1 | 2 | 27 | 27 | 57 | 95 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 7 | 15 | 34 | 295 | 305 | 656 | 91 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 2 | 3 | 11 | 39 | 58 | 113 | 86 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 1 | 13 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 4 | 8 | 40 | 392 | 423 | 867 | 94 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | | | | | 7 | 39 | 46 | 100 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | | | 1 | 29 | 80 | 110 | 99 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | | 2 | 13 | 16 | 94 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 7 | 20 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | | | 2 | 9 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | | 2 | 55 | 174 | 231 | 99 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 3 | 10 | 21 | 34 | 91 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 2 | 4 | 40 | 254 | 200 | 500 | 91 |
| SECRETARIA GENERAL | | | | 10 | 142 | 141 | 293 | 97 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 3 | 35 | 38 | 100 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | 1 | 24 | 131 | 156 | 99 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | 1 | | 5 | 27 | 33 | 97 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 4 | 154 | 166 | 324 | 99 |
| OTRO | | 1 | 2 | 2 | 72 | 92 | 169 | 97 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | # DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | # DIV/0! |
| TOTAL GENERAL | 0 | 17 | 35 | 157 | 1629 | 2165 | 4003 | 94,8 |





De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue eficiente”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94.8%, resultado superior la medición anterior superándola en 2.8 puntos porcentuales.



De las 4 003 personas encuestadas, el 54.1% (2 165) considera que es Excelente, el 40.7% (1 629) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 1 055 cuestionarios que se identifican como No homologables.

II. MODULO DE SATISFACIÓN

Tiempo de respuesta.

Este ítem se aplicó en una muestra de 4 593 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| 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 | % | |
| DESPACHO | | 1 | | 13 | 64 | 65 | 143 | 90 | |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | | 30 | 41 | 71 | 100 | |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | 1 | | 7 | 7 | 15 | 93 | |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | 1 | | 3 | 15 | 17 | 36 | 89 | |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | 1 | 1 | 11 | 3 | 16 | 88 | |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | 1 | | 4 | 24 | 28 | 57 | 91 | |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 13 | 19 | 41 | 290 | 293 | 656 | 89 | |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 8 | 24 | 45 | 35 | 113 | 71 | |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | | 3 | 11 | 100 | |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | 14 | 11 | 53 | 418 | 370 | 867 | 91 | |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | 1 | | | 1 | 15 | 29 | 46 | 96 | |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | | | 3 | 40 | 67 | 110 | 97 | |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 3 | 17 | 11 | 31 | 90 | |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 9 | 18 | 27 | 100 | |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | 1 | 1 | 10 | 11 | 23 | 91 | |
| SECRETARIA DE SALUD | 1 | 2 | 2 | 7 | 68 | 151 | 231 | 95 | |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 3 | 22 | 9 | 34 | 91 | |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 5 | 4 | 49 | 293 | 149 | 500 | 88 | |
| SECRETARIA GENERAL | | | 2 | 9 | 154 | 128 | 293 | 96 | |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | | 12 | 26 | 38 | 100 | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | | 1 | 8 | 53 | 94 | 156 | 94 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 1 | 12 | 20 | 33 | 97 | |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | 1 | | 10 | 150 | 163 | 324 | 97 | |
| OTRO | | 1 | 2 | 13 | 73 | 80 | 169 | 91 | |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! | |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | 34 | 27 | 57 | | 184 | 288 | 590 | 80 | |
| TOTAL GENERAL | 37 | 67 | 109 | 247 | 2019 | 2114 | 4593 | 90,0 | |

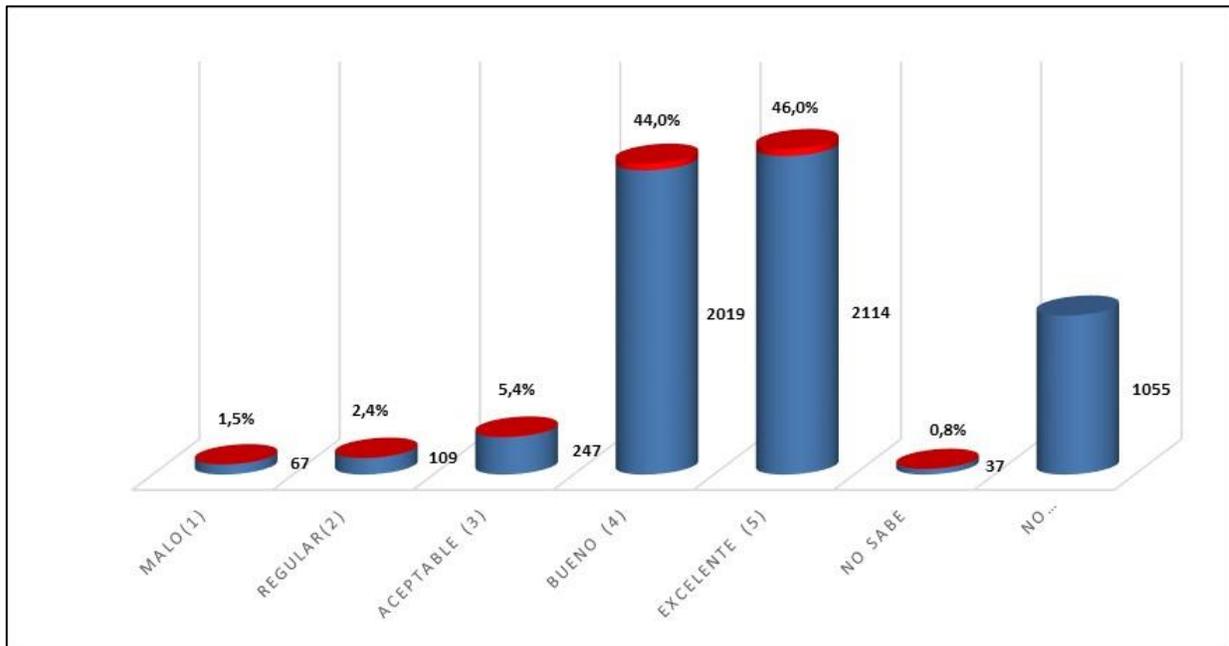
Gobernación de Cundinamarca, Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Pis 8.
Bogotá, D.C. Tel. (1) 749 1782 - 749 1822 |





De acuerdo a la pregunta hecha de: “Tiempo de respuesta de su solicitud o petición con relación a lo establecido por la Entidad”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 90%, mejorando significativamente la calificación de nuestros usuarios en 16 puntos porcentuales.

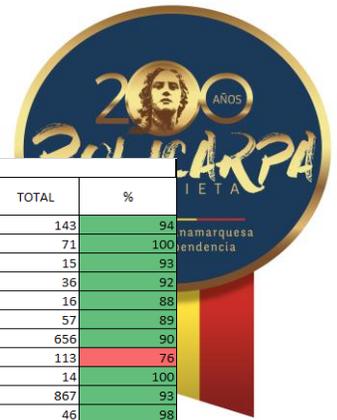
Cabe señalar que pese a la calificación de la Secretaría de Gobierno que obtuvo una calificación del 71% de satisfacción en tiempos de respuesta, la menor respecto al total general, por debajo al mínimo establecido.



De las 4 593 personas encuestadas, el 46.0% (2 114) considera que es Excelente, el 44% (2 019) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 1 055 cuestionarios que se identifican como No homologables.

Claridad en la información recibida.

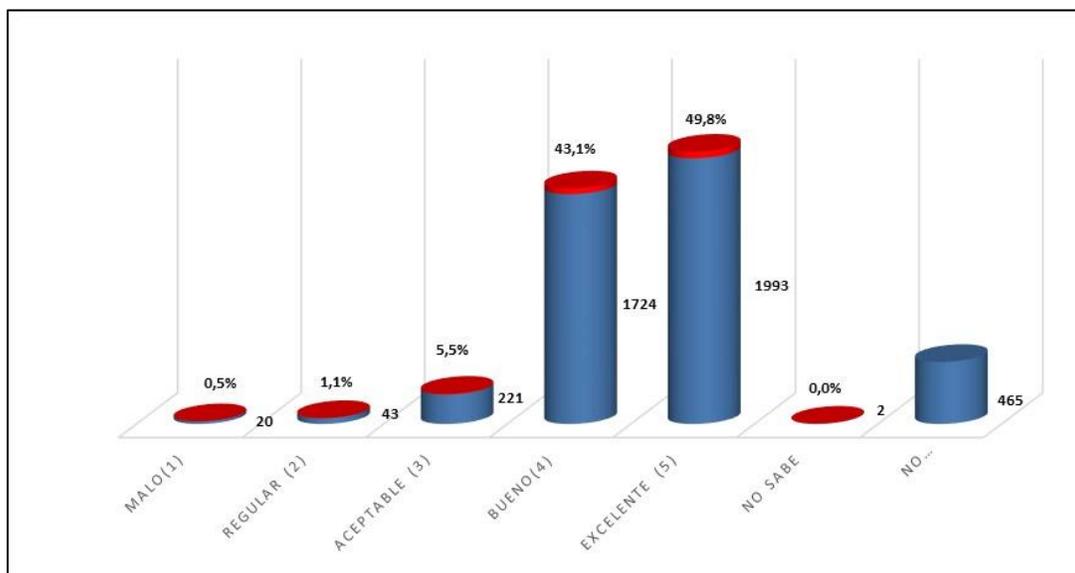
Este ítem se aplicó en una muestra de 4 003 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.



| CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | | 7 | 53 | 82 | 143 | 94 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | | 22 | 49 | 71 | 100 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | 1 | 7 | 7 | 15 | 93 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | | | 3 | 11 | 22 | 36 | 92 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | 1 | 1 | 11 | 3 | 16 | 88 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | | 2 | 4 | 23 | 28 | 57 | 89 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | 9 | 13 | 42 | 270 | 322 | 656 | 90 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 8 | 18 | 44 | 42 | 113 | 76 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 3 | 11 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 6 | 8 | 51 | 414 | 388 | 867 | 93 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | 1 | | | | 18 | 27 | 46 | 98 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PUBLICA | | | | 1 | 34 | 75 | 110 | 99 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | | | | 3 | 11 | 17 | 31 | 90 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 8 | 19 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | 1 | 1 | 9 | 12 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | 1 | | 1 | 8 | 63 | 158 | 231 | 96 |
| SECRETARIA DE TEGNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 3 | 13 | 18 | 34 | 91 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | | 2 | 4 | 48 | 275 | 500 | 89 |
| SECRETARIA GENERAL | | | 1 | 7 | 151 | 134 | 293 | 97 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | 1 | 10 | 27 | 38 | 97 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | 1 | 10 | 41 | 104 | 156 | 93 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 1 | 9 | 23 | 33 | 97 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | | | | | | | | No aplicó encuestas de satisfacción |
| DESCENTRALIZADO | | | | 1 | 8 | 147 | 324 | 97 |
| OTRO | | 1 | 2 | 3 | 77 | 86 | 169 | 96 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | | | | | | 0 | #DIV/0! |
| TOTAL GENERAL | 2 | 20 | 43 | 221 | 1724 | 1993 | 4003 | 92,9 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Claridad en la información recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92.9%, presentando una excelente variación mejorando en 14.9 puntos porcentuales con respecto a la última medición realizada.

Cabe señalar que pese a la calificación de la Secretaría de Gobierno que obtuvo una satisfacción del 76%, la menor respecto al total general, resultado menor al mínimo establecido.



De las 4 003 personas encuestadas, el 49.8% (1 993) considera que es Excelente, el 43.1% (1 724) considera que es Bueno. Se excluyen de la muestra 465 cuestionarios que se identifican como No homologables.





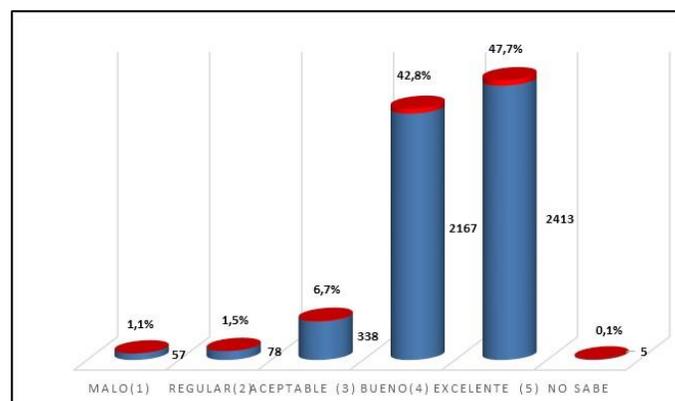
Grado de Satisfacción de la Respuesta Recibida.

Este ítem se aplicó en una muestra de 5 057 encuestas analizadas para determinar la satisfacción del cliente.

| GRADO DE SATISFACCION DE LA RESPUESTA RECIBIDA | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-----------|
| SECRETARIA | NS/NR | MALO(1) | REGULAR (2) | ACEPTABLE (3) | BUENO(4) | EXCELENTE (5) | TOTAL | % |
| DESPACHO | | 1 | | 9 | 54 | 79 | 143 | 93 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | | | | 26 | 45 | 71 | 100 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | | | | | 8 | 7 | 15 | 100 |
| SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | | 1 | | 2 | 15 | 18 | 36 | 92 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO | | | 1 | 1 | 11 | 3 | 16 | 88 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL | | 1 | | 5 | 22 | 29 | 57 | 89 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | 1 | 13 | 14 | 42 | 247 | 339 | 656 | 89 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | 1 | 6 | 19 | 43 | 44 | 113 | 77 |
| SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL | | | | | 3 | 11 | 14 | 100 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | | 6 | 9 | 49 | 411 | 392 | 867 | 93 |
| SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL | 1 | | | | 17 | 28 | 46 | 98 |
| SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | | | | | 36 | 74 | 110 | 100 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | 1 | | | 2 | 13 | 15 | 31 | 90 |
| SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS | | | | | 9 | 18 | 27 | 100 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | | | 1 | 1 | 9 | 12 | 23 | 91 |
| SECRETARIA DE SALUD | 1 | 2 | 2 | 8 | 58 | 160 | 231 | 94 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | | | | 4 | 10 | 20 | 34 | 88 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | | 1 | 4 | 50 | 276 | 169 | 500 | 89 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | | 1 | 7 | 151 | 133 | 293 | 97 |
| SECRETARIA JURIDICA | | | | 2 | 9 | 27 | 38 | 95 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | | | 1 | 11 | 32 | 112 | 156 | 92 |
| SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | 1 | 11 | 21 | 33 | 97 |
| COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL | No aplicó encuestas de satisfacción | | | | | | | |
| DESCENTRALIZADO | | | | 9 | 150 | 165 | 324 | 97 |
| OTRO | | 1 | 2 | 4 | 75 | 87 | 169 | 96 |
| DESCONCENTRACIÓN | | | 3 | 7 | 61 | 71 | 142 | 93 |
| ENCUESTA SECRETARIA DE SALUD | | 30 | 34 | 105 | 410 | 334 | 913 | 81 |
| TOTAL GENERAL | 5 | 57 | 78 | 338 | 2167 | 2413 | 5058 | 91 |

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Grado de satisfacción de la respuesta recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 91%, mejorando el resultado y percepción de nuestros usuarios en 13 puntos porcentuales con relación a la última medición realizada.

Cabe señalar que la Secretaría de Gobierno que obtuvo resultado del 77%, menor al mínimo establecido en 78%.



De las 5 058 personas encuestadas, el 47.7% (2 413) considera que es Excelente, el 42.8% (2 167) considera que es Bueno.





CONCLUSIONES

En comparación con el semestre anterior la satisfacción del ciudadano continúa por encima de la tolerancia superior establecida en 85 puntos porcentuales, logrando para el segundo semestre de 2017 obtener el 90.3%, como resultado del indicador de satisfacción, mejorando en 4.0 puntos con relación a la última medición realizada.

Elaboró: OMAR FRANCISCO TORRES SUAREZ

Revisó: AMCHARARI

Aprobó: Luis Fernando Sierra / Director de Atención al Ciudadano

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



 **Gobernación de
CUNDINAMARCA**

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