

# ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA**

**I SEMESTRE DE 2020**



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



**Gobernación de  
Cundinamarca**



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

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

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBSERVACIONES INDICADOR.....	3
I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	4
II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	7
III. MÓDULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN .....	8
Es visible la señalización de la Gobernación .....	8
Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios .....	9
Atención brindada por el servidor público.....	10
Me Escuchó atentamente.....	10
Fue Amable y Cortes.....	11
Se Expresa de Forma Clara y Fácil de Entender.....	12
Fue Paciente .....	13
Entendió mi petición .....	14
Nivel de satisfacción de la atención .....	15
IV. MODULO DE SATISFACCIÓN.....	16
Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público .....	16
Claridad en la información recibida .....	17
Grado de Satisfacción de la Respuesta Recibida.....	18
CONCLUSIONES.....	19
Análisis comparativo resultado de satisfacción.....	20
Grafica comportamiento I semestre de 2020, por secretarias.....	21

## INTRODUCCIÓN

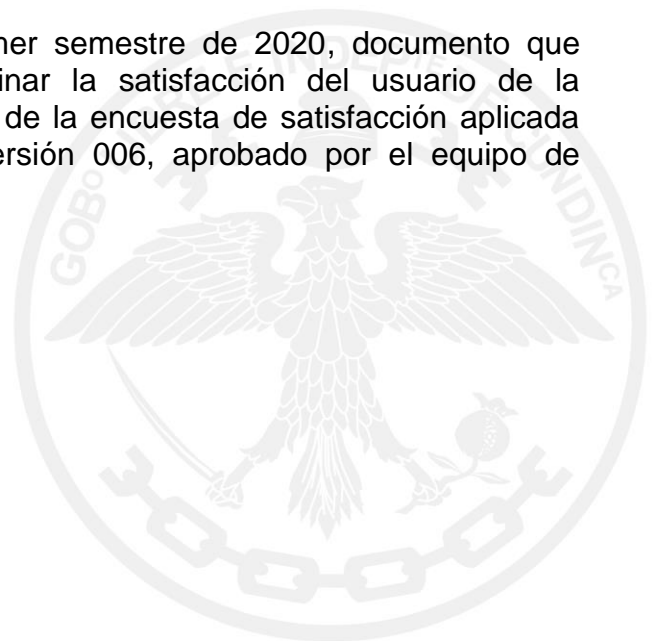
La Gobernación de Cundinamarca, en aras de conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad, crea un mecanismo a través del cual se mide la satisfacción de los usuarios.

Para el Primer semestre de 2020, se aplicaron 7.377 encuestas de satisfacción de manera indistinta a 21 Secretarías, Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres, otras entidades y el despacho del Señor Gobernador. Se aplicó la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción registrada en el aplicativo de gestión de calidad Isolucion.

### Observaciones Indicador.

La encuesta se realizara dos veces al año, una por semestre con corte el ultimo día calendario del semestre. El usuario califica la encuesta en "Bueno" o "Excelente" (4, y 5) determina alto grado de satisfacción. El reporte unas vez validado será cargado por el gestor del proceso, luego que el servidor público asignado por este genere la tabulación y análisis correspondiente.

El presente informe corresponde al primer semestre de 2020, 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) versión 006, aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano.



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

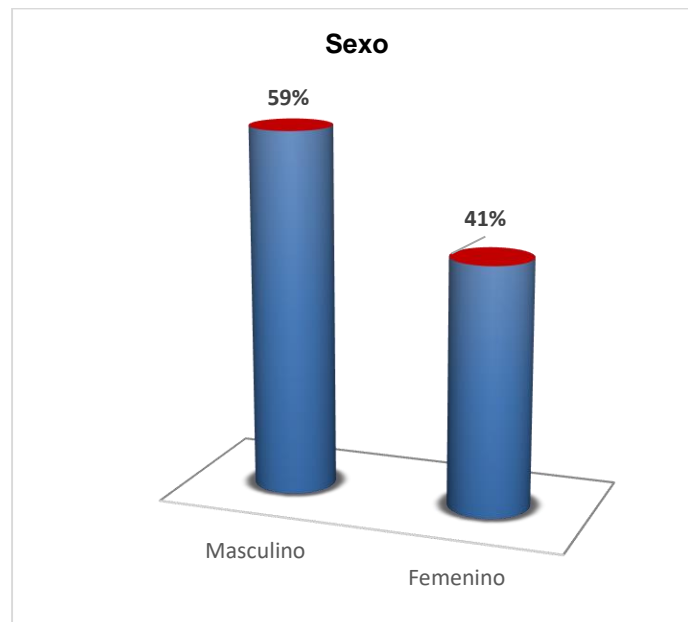
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

## I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo caracterización de la población se aplicó a 7.377 usuarios. En este módulo se obtienen datos como sexo, edad, lugar de residencia y grupo poblacional. Del total de la muestra se evidencia lo siguiente:

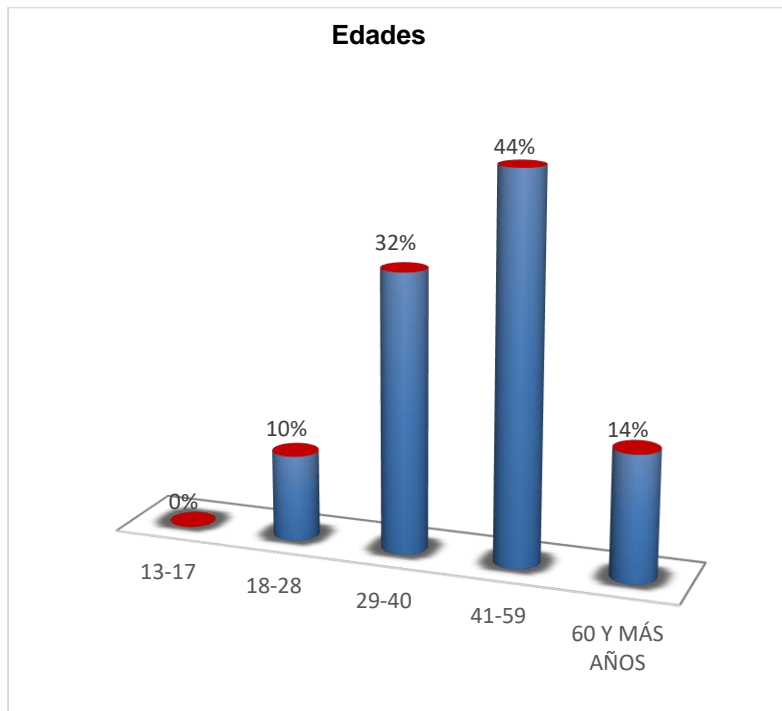
### a) Sexo

En cuanto al sexo, de los 7.377 usuarios encuestados, el 59% de sexo masculino y el 41% son de sexo femenino.



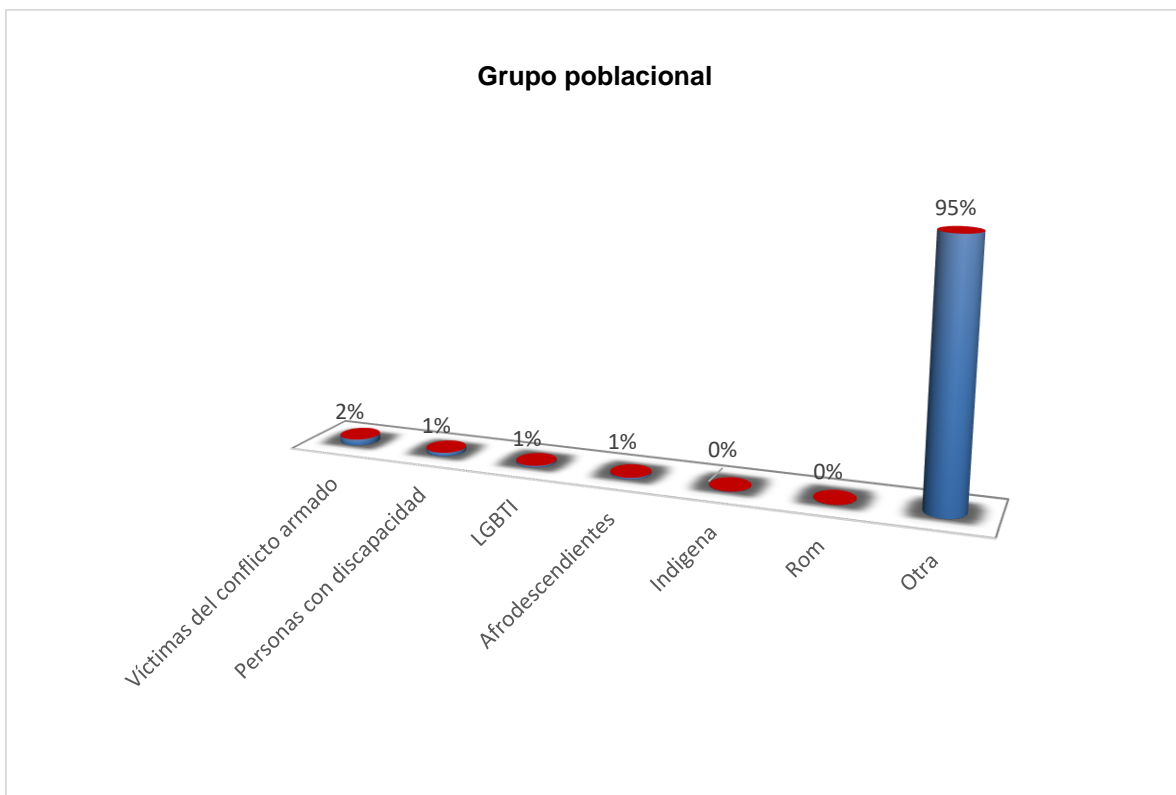
### b) Edades

En cuanto a rango de edades de los 7.377 usuarios encuestados, el 10% se encuentra entre 18-28 años, el 32% entre 29-40 años, el 44% entre 41-59 años y el 14% entre 60 y más años.



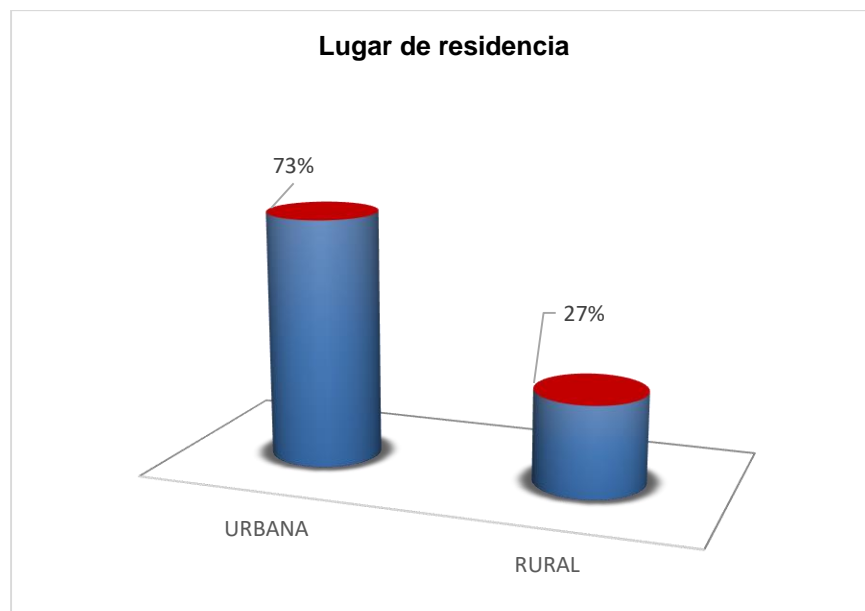
**c) Grupo poblacional**

En cuanto al grupo poblacional de los 7.377 usuarios encuestados, el 2% se identifica como víctima del conflicto armado, el 1% como personas con discapacidad, el 1% como LGBTI y el 95% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales.



**d) Lugar de residencia**

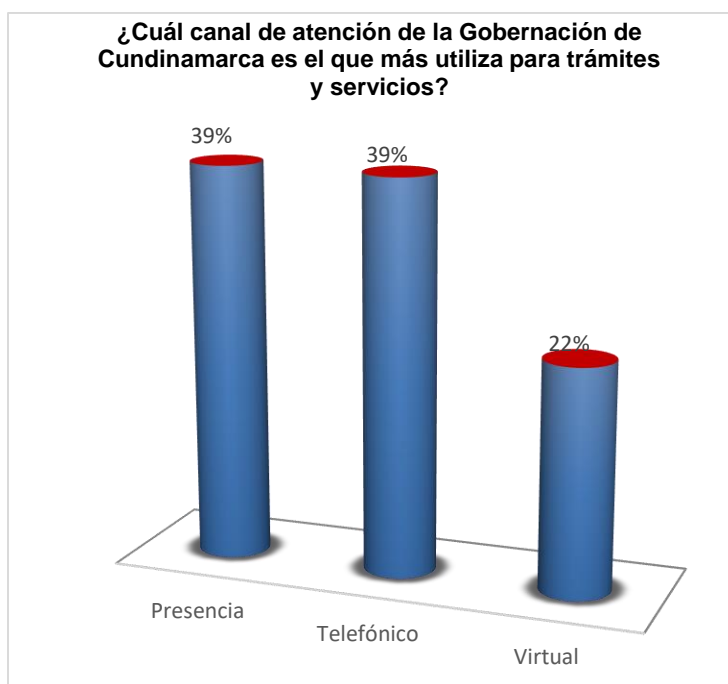
En cuanto al lugar de residencia, de los 7.377 usuarios encuestados, el 73% corresponde al sector urbano y el 27% al sector rural.



## II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que más utiliza para trámites y servicios?**

Referente a los canales que más utilizan los usuarios para trámites y servicios, se evidencia que: el 39% lo hace de manera presencial, el 39% utiliza el canal telefónico y el 22% de manera virtual.





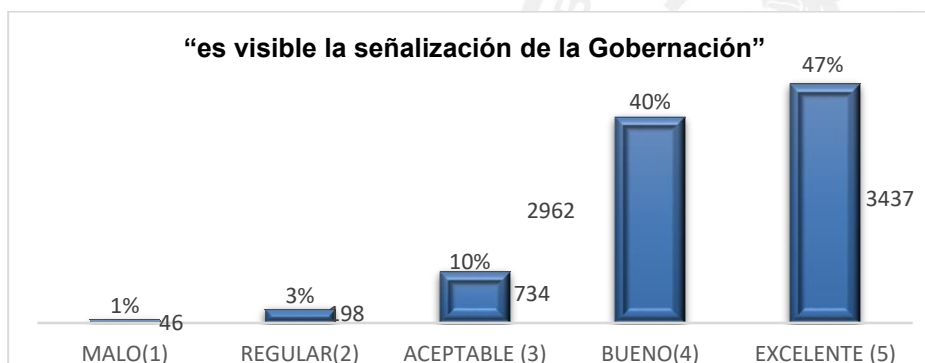
### III MODULO DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

#### ¿Es visible la señalización de la Gobernación?

El nivel de satisfacción en general es de un 87%, Resultado que mejoró en diez (10) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 77%.

(1) ES VISIBLE LA SEÑALIZACIÓN DE LA GOBERNACIÓN							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				8	51	59	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	9	204	214	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	33	47	81	99%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		1	3	28	49	81	95%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO		2	3	7	51	63	92%
OTROS	9	15	135	671	969	1799	91%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	2	13	72	69	157	90%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	14	51	247	358	674	90%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	1	6	4	35	54	100	89%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	14	58	62	135	89%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		4	16	62	96	178	89%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		1	16	46	84	147	88%
DESPACHO GOBERNADOR		4	6	28	48	86	88%
SECRETARÍA DE SALUD	7	24	111	455	412	1009	86%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	31	89	366	299	793	84%
SECRETARÍA DE HACIENDA	7	23	88	379	201	698	83%
SECRETARÍA GENERAL	1	5	64	174	143	387	82%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		22	14	60	78	174	79%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	3	1	11	25	31	71	79%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	2	21	73	14	111	78%
SECRETARÍA DE TIC		14	15	51	32	112	74%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	17	9	26	39	93	70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		3	20	29	16	68	66%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA	2	6	29	20	30	87	57%
TOTAL GENERAL	46	198	734	2962	3437	7377	87%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“es visible la señalización de la Gobernación”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 87%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 47% (3437) considera que es Excelente, el 40% (2962) considera que es Bueno, el 10% (734) considera que es Aceptable, el 3% (198) considera que es Regular y el 1% (46) considera que es Malo

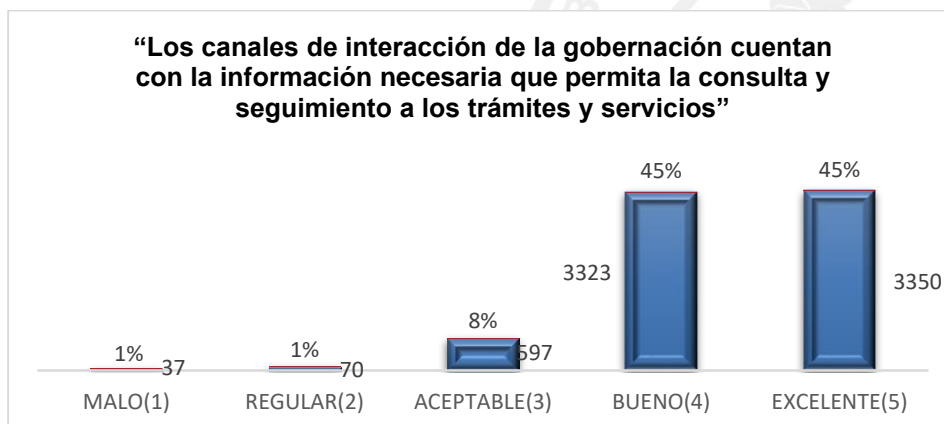


**¿Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios?**

El nivel de satisfacción en general es de un 90%. Resultado que mejoró catorce (14) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 76%.

SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				12	202	214	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				8	51	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				35	46	81	100%
OTROS	8	10	44	706	1031	1799	97%
DESPACHO GOBERNADOR		1	2	31	52	86	97%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	1		2	31	47	81	96%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL		2	3	76	30	111	95%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	50	33	87	95%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			7	70	70	147	95%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1	10	64	82	157	93%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2	12	71	93	178	92%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO		1	4	9	49	63	92%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	8	33	58	100	91%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5	2	56	296	315	674	91%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	13	62	59	135	90%
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	5	62	403	220	698	89%
SECRETARÍA GENERAL		3	40	213	131	387	89%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1		10	45	37	93	88%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6	23	90	435	239	793	85%
SECRETARÍA DE SALUD	4	12	137	491	365	1009	85%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	12	29	28	71	80%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2		36	69	67	174	78%
SECRETARÍA DE TIC	1	3	27	50	31	112	72%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	19	34	14	68	71%
TOTAL GENERAL	37	70	597	3323	3350	7377	90%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“Los canales de interacción de la gobernación cuentan con la información necesaria que permita la consulta y seguimiento a los trámites y servicios”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 90%, de Los 7.377 usuarios encuestados, el 45% (3350) considera que es Excelente, el 45% (3323) considera que es Bueno, el 8% (597) considera que es Aceptable, el 1% (70) considera que es Regular y el 1% (37) considera que es Malo



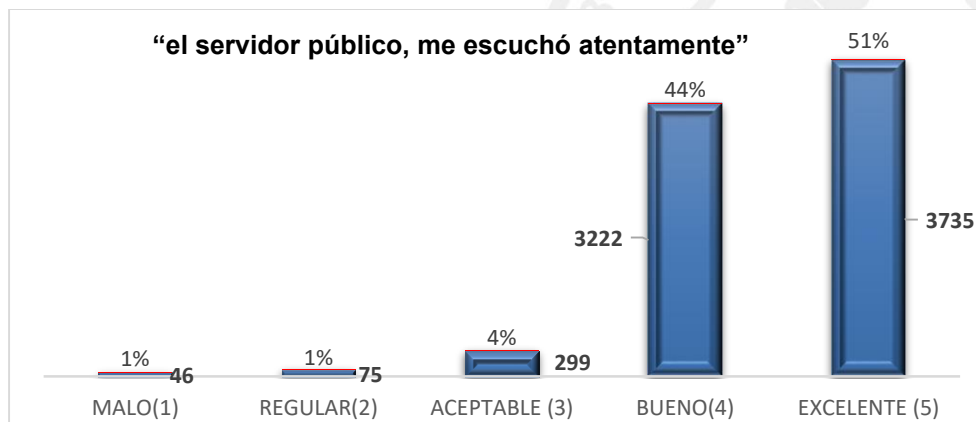
## Atención brindada por el servidor público

### ¿Me escuchó atentamente?

El nivel de satisfacción en general es de un 94%. Resultado que mejoró seis (6) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 88%.

SECRETARIA	(3) ME ESCUCHÓ ATENTAMENTE					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
SECRETARÍA DE CIENCIA TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN				9	205	214	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				6	53	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				34	47	81	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		39	60	100	99%
SECRETARÍA GENERAL		1	3	210	173	387	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	13	49	63	98%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1		1	77	32	111	98%
OTROS	7		9	17	590	1176	98%
DESPACHO GOBERNADOR		1	1	39	45	86	98%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PUBLICA			4	88	55	147	97%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	1	44	22	68	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	3	60	71	135	97%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			2	39	29	71	96%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	46	37	87	95%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			4	35	42	81	95%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		3	5	51	98	157	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	1	31	230	408	674	95%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1		10	44	123	178	94%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	6	38	372	277	698	93%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	2	Área de trazado	48	37	93	91%
SECRETARÍA DE SALUD	12	21	69	597	310	1009	90%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	14	24	61	410	284	793	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1		24	88	61	174	86%
SECRETARÍA DE TIC		1	17	53	41	112	84%
TOTAL GENERAL	46	75	299	3222	3735	7377	94%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“el servidor público, me escuchó atentamente”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 45% (3350) considera que es Excelente, el 45% (3323) considera que es Bueno, el 8% (597) considera que es Aceptable, el 1% (70) considera que es Regular y el 1% (37) considera que es Malo

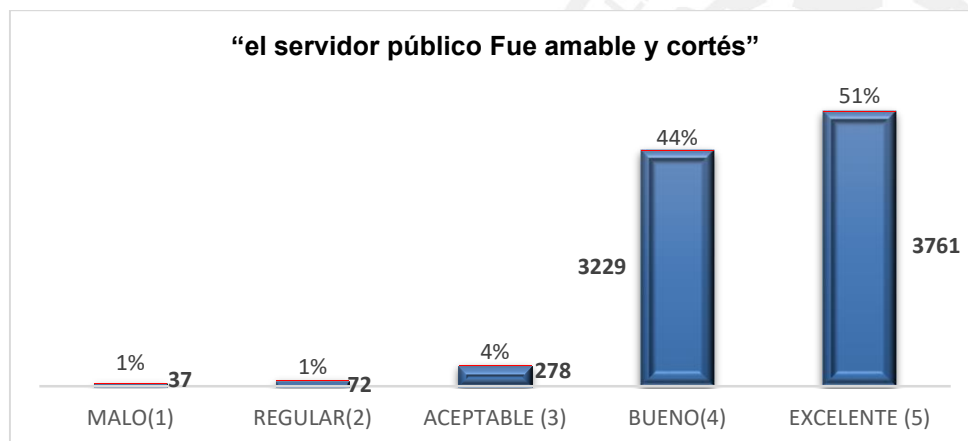


## ¿Fue amable y cortés?

El nivel de satisfacción en general es de un 95%. Resultado que mejoró diez (10) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 85%.

SECRETARIA	(4) FUE AMABLE Y CORTÉS					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				5	54	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				34	47	81	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	10	203	214	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	1	203	182	387	99%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		40	59	100	99%
OTROS	6	7	5	574	1207	1799	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	13	49	63	98%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1		78	31	111	98%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			3	93	51	147	98%
DESPACHO GOBERNADOR		1	1	38	46	86	98%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			2	42	24	68	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		2	2	56	75	135	97%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			3	33	45	81	96%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	2	40	28	71	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	2	24	230	414	674	96%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		3	4	53	97	157	96%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	46	37	87	95%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			10	50	118	178	94%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	8	30	371	284	698	94%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	2	6	47	37	93	90%
SECRETARÍA DE SALUD	6	25	70	616	292	1009	90%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	13	17	69	413	281	793	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1		23	91	59	174	86%
SECRETARÍA DE TIC			18	53	41	112	84%
TOTAL GENERAL	37	72	278	3229	3761	7377	95%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“el servidor público Fue amable y cortés”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 95%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 51% (3761) considera que es Excelente, el 44% (3229) considera que es Bueno, el 4% (278) considera que es Aceptable, el 1% (72) considera que es Regular y el 1% (37) considera que es Malo

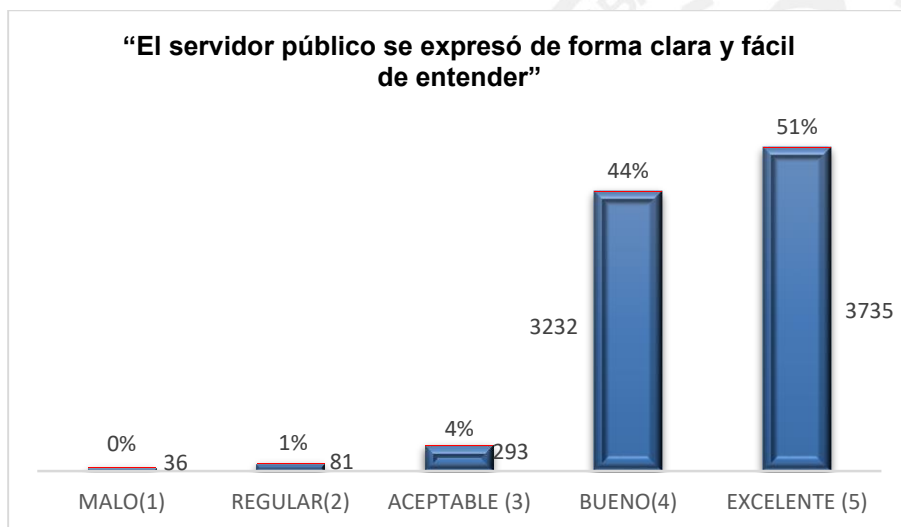


**¿El servidor público se expresó de forma clara y fácil de entender?**

El nivel de satisfacción en general es de un 94%. Resultado que mejoró doce (12) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 82%.

(5) EL SERVIDOR PÚBLICO SE EXPRESÓ DE FORMA CLARA Y FÁCIL DE ENTENDER							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				5	54	59	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	9	204	214	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	2	208	176	387	99%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	33	47	81	99%
OTROS	8	6	12	578	1195	1799	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	1	56	77	135	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	13	49	63	98%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1		77	32	111	98%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	1	39	59	100	98%
DESPACHO GOBERNADOR		1	1	38	46	86	98%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	37	42	81	98%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		1	1	42	24	68	97%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			5	89	53	147	97%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		2	1	38	30	71	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4		26	225	419	674	96%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	5	54	96	157	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			9	48	121	178	95%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	4	44	38	87	94%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	4	50	37	93	94%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	11	35	366	281	698	93%
SECRETARÍA DE SALUD	7	22	79	618	283	1009	89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10	26	58	423	276	793	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	28	88	57	174	83%
SECRETARÍA DE TIC			3	16	54	73	83%
TOTAL GENERAL	36	81	293	3232	3735	7377	94%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“El servidor público se expresó de forma clara y fácil de entender”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 94%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 51% (3735) considera que es Excelente, el 44% (3232) considera que es Bueno, el 4% (293) considera que es Aceptable y el 1% (81) considera que es Regular.

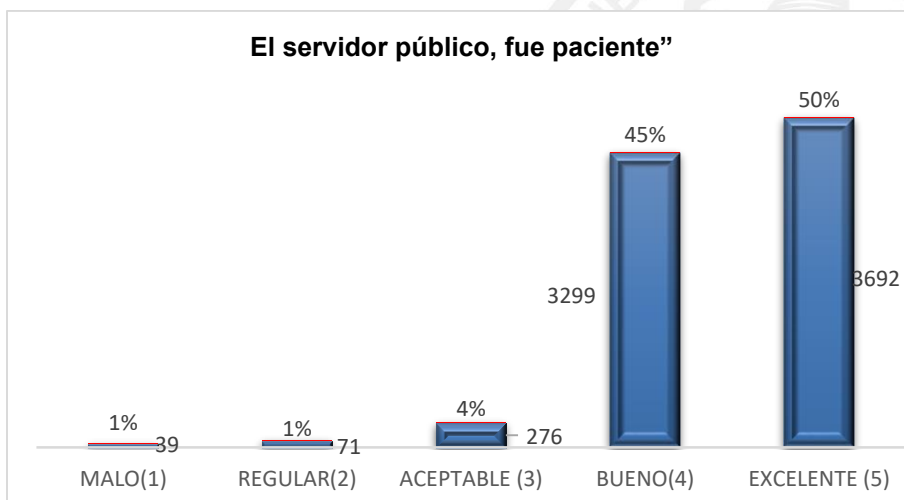


## ¿Fue paciente?

El nivel de satisfacción en general es de un 95%. Resultado que mejoró once (11) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 84%.

(6) FUE PACIENTE							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXLENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				9	205	214	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				5	54	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				34	47	81	100%
SECRETARÍA GENERAL		1	1	209	176	387	99%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		41	58	100	99%
OTROS	8	6	9	595	1181	1799	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	12	50	63	98%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1		77	32	111	98%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	2	53	79	135	98%
DESPACHO GOBERNADOR		1	1	39	45	86	98%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PUBLICA			4	91	52	147	97%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			2	42	24	68	97%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			3	39	39	81	96%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	2	22	236	410	674	96%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	5	51	99	157	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			8	45	125	178	96%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	43	40	87	95%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	3	36	31	71	94%
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	6	34	372	280	698	93%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	2	6	46	38	93	90%
SECRETARÍA DE SALUD	7	21	70	648	263	1009	90%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1		18	97	58	174	89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	11	25	66	425	266	793	87%
SECRETARÍA DE TIC			18	54	40	112	84%
TOTAL GENERAL	39	71	276	3299	3692	7377	95%

De acuerdo a la pregunta hecha: **El servidor público, fue paciente**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 95%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 50% (3692) considera que es Excelente, el 45% (3299) considera que es Bueno, el 4% (276) considera que es Aceptable, el 1% (71) considera que es Regular y el 1% (39) considera que es malo.

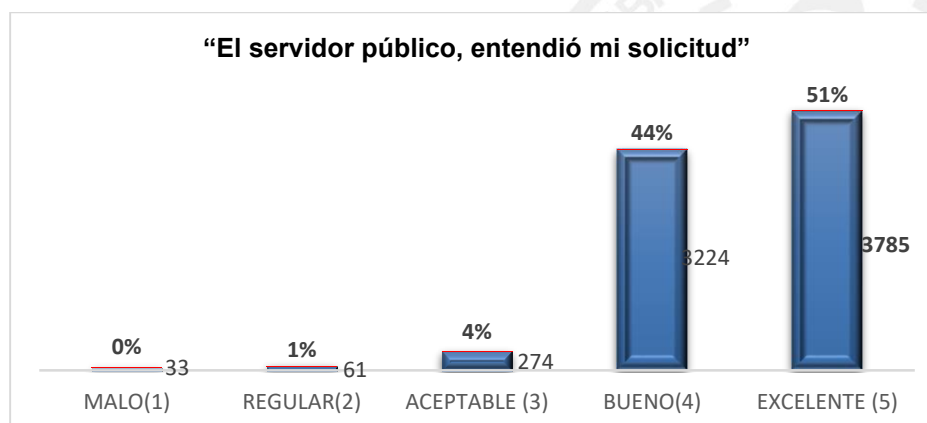


## ¿Entendió mi solicitud?

El nivel de satisfacción en general es de un 95%. Resultado que mejoró diez (10) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 85%.

(7) ENTENDIÓ MI SOLICITUD							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				5	54	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				33	48	81	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	7	206	214	100%
SECRETARÍA GENERAL		2	1	205	179	387	99%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		39	60	100	99%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			2	56	77	135	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	13	49	63	98%
OTROS	8	9	13	576	1193	1799	98%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1		46	63	111	98%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			3	89	55	147	98%
DESPACHO GOBERNADOR			1	1	38	46	86
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO			1	1	37	32	71
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			2	41	25	68	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	3	61	91	157	97%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	3	21	229	419	674	96%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			8	44	126	178	96%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	43	40	87	95%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			4	36	41	81	95%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	8	30	372	283	698	94%
SECRETARÍA DE SALUD	8	11	71	637	282	1009	91%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	18	58	431	278	793	89%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	2	7	46	37	93	89%
SECRETARÍA DE AMBIENTE		1	26	86	61	174	84%
SECRETARÍA DE TIC			18	54	40	112	84%
TOTAL GENERAL	33	61	274	3224	3785	7377	95%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“El servidor público, entendió mi solicitud”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 95%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 51% (3785) considera que es Excelente, el 44% (3224) considera que es Bueno, el 4% (274) considera que es Aceptable, el 1% (61) considera que es Regular y el 0% (33) considera que es malo.

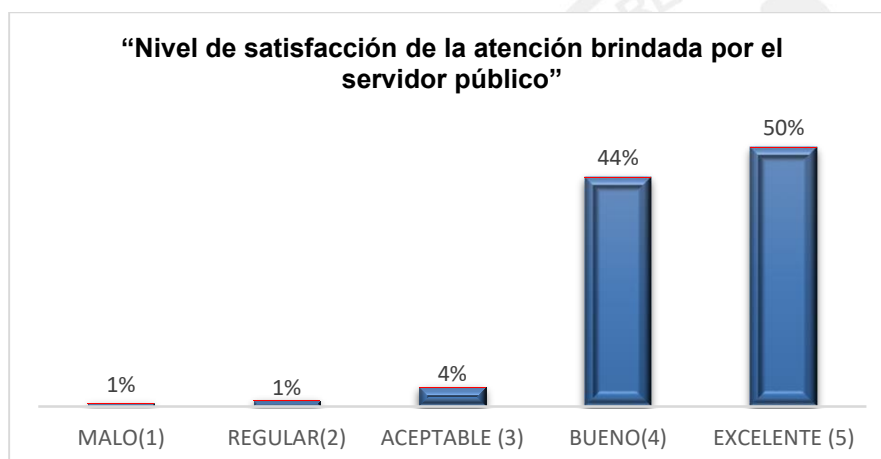


## Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público

El nivel de satisfacción en general es de un 95%. Resultado que mejoró once (11) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 84%.

(8) NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO							
SECRETARÍA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN				10	204	214	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				5	54	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				35	46	81	100%
SECRETARÍA GENERAL		1		204	182	387	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1		41	58	100	99%
OTROS	11	11		587	1190	1799	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			1	13	49	63	98%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1		78	31	111	98%
DESPACHO GOBERNADOR		1	1	39	45	86	98%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			4	90	53	147	97%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			2	38	28	68	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO		1	3	56	75	135	97%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	2	37	31	71	96%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	44	39	87	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	3	24	229	414	674	95%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		1	3	37	40	81	95%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		1	8	48	121	178	95%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		2	6	54	95	157	95%
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	9	36	366	281	698	93%
SECRETARÍA DE SALUD	9	16	69	646	269	1009	91%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	2	7	45	38	93	89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10	27	63	430	263	793	87%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1		25	90	58	174	85%
SECRETARÍA DE TIC			18	57	37	112	84%

De acuerdo a la pregunta hecha: **“Nivel de satisfacción de la atención brindada por el servidor público”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 95%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 50% (3701) considera que es Excelente, el 44% (3279) considera que es Bueno, el 4% (275) considera que es Aceptable, el 1% (79) considera que es Regular y el 1% (43) considera que es malo.





## IV. MODULO DE SATISFACCIÓN

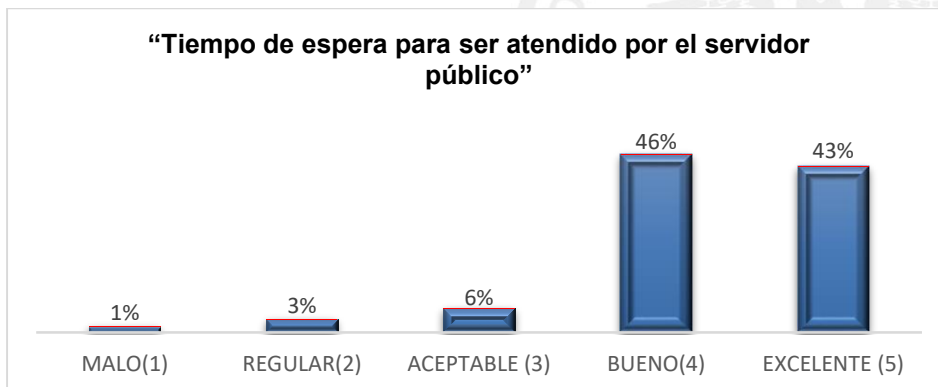
### CAPACIDAD DE RESPUESTA

#### Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público

El nivel de satisfacción en general es de un 89%. Resultado que mejoró diez (10) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 79%.

(9) TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL SERVIDOR PÚBLICO							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				6	53	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				35	46	81	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	12	201	214	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			2	39	40	81	98%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		1	3	92	51	147	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			2	9	52	63	97%
OTROS	12	8	39	658	1082	1799	97%
DESPACHO GOBERNADOR	1	1	2	43	39	86	95%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	4	45	37	87	94%
SECRETARÍA GENERAL	3	1	21	222	140	387	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	1	12	58	106	178	92%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		2	4	38	27	71	92%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	2	9	72	51	135	91%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	4	2	47	37	93	90%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	7	10	61	78	157	89%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		2	6	44	16	68	88%
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	22	54	392	219	698	88%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	9	17	66	258	324	674	86%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	23	98	51	174	398	86%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	16	1	63	30	111	84%
SECRETARÍA DE SALUD	21	51	108	622	207	1009	82%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	31	44	104	421	793	1393	77%
SECRETARÍA DE TIC	6	21	1	54	30	112	75%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		25	7	9	59	100	68%
TOTAL GENERAL	103	249	458	3398	3169	7377	89%

De acuerdo a la pregunta hecha **“Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público”**, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 89%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 43% (3169) considera que es Excelente, el 46% (3398) considera que es Bueno, el 6% (458) considera que es Aceptable, el 3% (249) considera que es Regular y el 1% (103) considera que es malo.

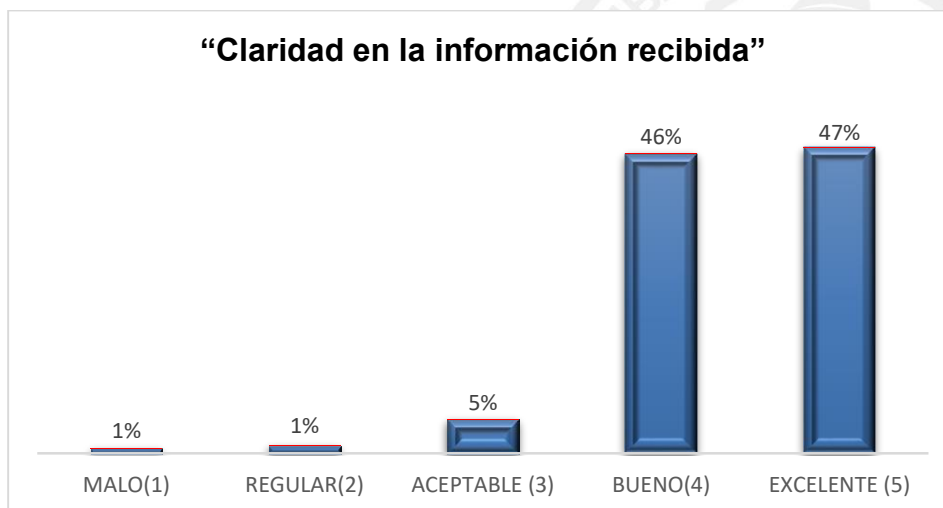


### Claridad en la información recibida.

El nivel de satisfacción en general es de un 93%. Resultado que mejoró nueve (9) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 84%.

(10) CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA							
SECRETARIA	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)	Total general	% (4+5)TOTAL
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				11	203	214	100%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				6	53	59	100%
SECRETARÍA JURÍDICA				35	46	81	100%
SECRETARÍA GENERAL		2	5	218	162	387	98%
OTROS	13		10	27	635	1799	97%
SECRETARÍA DE GOBIERNO			4	72	59	135	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			2	11	50	63	97%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA			5	87	55	147	97%
DESPACHO GOBERNADOR			1	2	37	46	97%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			3	45	20	68	96%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	3	45	38	87	95%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	3	37	30	71	94%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	3	34	239	395	674	94%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL			5	36	40	81	94%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	3	6	72	75	157	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		1	12	54	111	178	93%
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	6	38	393	253	698	93%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	1	4	49	37	93	92%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1	8	69	32	111	91%
SECRETARÍA DE SALUD	9	21	89	640	250	1009	88%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	2	21	93	56	174	86%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	13	25	79	431	245	793	85%
SECRETARÍA DE TIC		3	15	58	36	112	84%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	19	21	59	100	80%
TOTAL GENERAL	52	82	384	3394	3465	7377	93%

De acuerdo a la pregunta hecha “Claridad en la información recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 93%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 47% (3465) considera que es Excelente, el 46% (3394) considera que es Bueno, el 5% (384) considera que es Aceptable, el 1% (82) considera que es Regular y el 1% (52) considera que es malo.

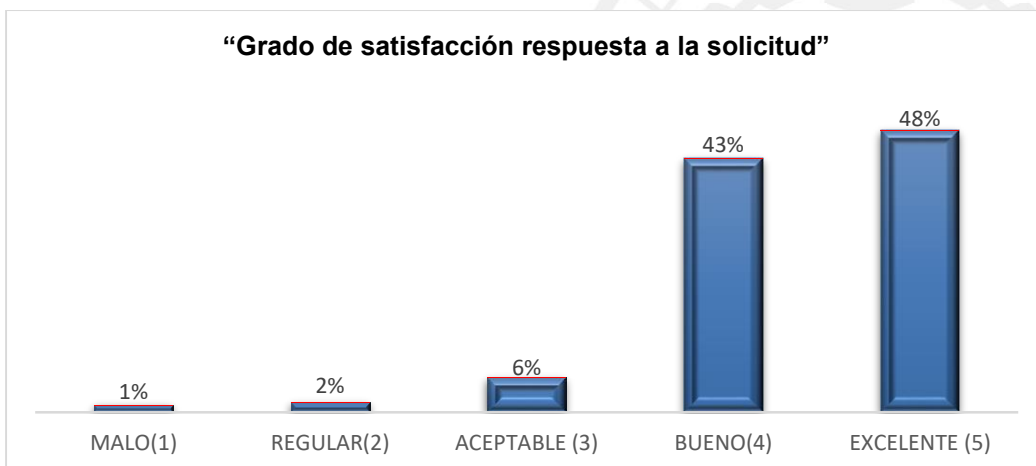


## Grado de satisfacción de la respuesta a la solicitud

El nivel de satisfacción en general es de un 91%. Resultado que mejoró cinco (5) puntos con relación a la medición anterior que tuvo como resultado el 86%.

SECRETARIA	(11)GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA A LA SOLICITUD					Total general	% (4+5)TOTAL
	MALO (1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXELENTE (5)		
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL				5	54	59	100%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			1	9	204	214	100%
SECRETARÍA JURÍDICA			1	34	46	81	99%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO			2	10	51	63	97%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	1		4	89	53	147	97%
DESPACHO GOBERNADOR	1	1	1	40	43	86	97%
SECRETARÍA GENERAL	1	3	10	203	170	387	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL		1	2	36	42	81	96%
OTROS	21	16	31	602	1129	1799	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1		5	56	73	135	96%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO		1	3	33	34	71	94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO			4	40	24	68	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			3	9	53	113	93%
SECRETARÍA DE HABITAD Y VIVIENDA		1	5	45	36	87	93%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	5	39	225	399	674	93%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	4	7	67	78	157	92%
SECRETARÍA DE HACIENDA	10	11	44	371	262	698	91%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	3	4	49	35	93	90%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1	1	10	27	72	111	89%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	2	18	98	54	174	87%
SECRETARÍA DE SALUD	13	27	107	620	242	1009	85%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	26	40	77	416	234	793	82%
SECRETARÍA DE TIC	1	2	26	46	37	112	74%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS		1	25	15	59	100	74%
TOTAL GENERAL	87	122	435	3189	3544	7377	91%

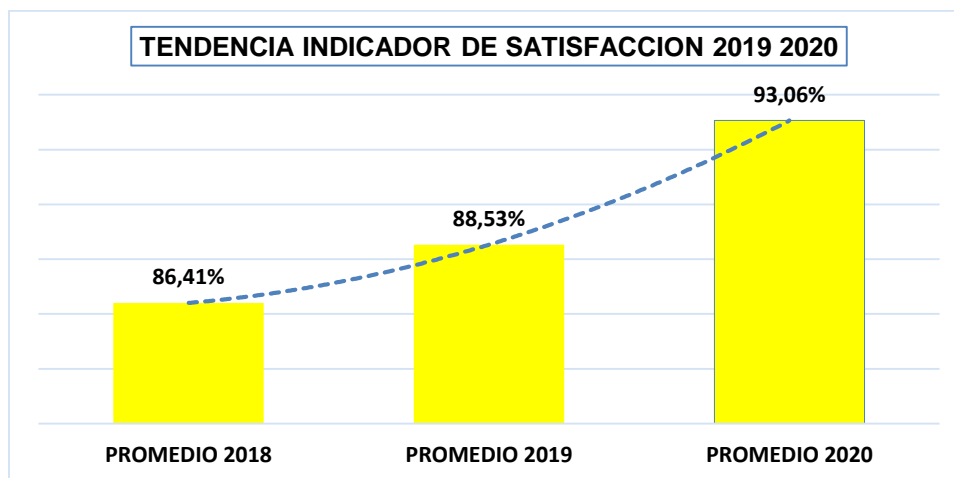
De acuerdo a la pregunta hecha “Grado de satisfacción respuesta a la solicitud”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 91%, de los 7.377 usuarios encuestados, el 48% (3544) considera que es Excelente, el 43% (3189) considera que es Bueno, el 6% (435) considera que es Aceptable, el 2% (122) considera que es Regular y el 1% (87) considera que es malo.



## CONCLUSIONES

Iniciando el Gobierno Unidos Podemos Más el indicador de satisfacción tenía como meta establecida el 85%, y para el cuatrienio del Gobierno Cundinamarca Región que Progresa se estableció como meta el 90%. Para la vigencia de 2018, alcanzó el 86.41%, Para el 2019, el indicador se ubicó en un 88.53%, y para el I semestre de 2020, se ubicó en un 93.06% superando la meta establecida para el cuatrienio en 3.6% puntos porcentuales y en 8.6% con relación a la meta establecida para el cuatrienio anterior.

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCION 2019 2020							
I 2018	II 2018	PROMEDIO 2018	I 2019	II 2019	PROMEDIO 2019	II 2020	PROMEDIO 2020
85,41%	87,40%	86,41%	87,96%	89,10%	88,53%	93,06%	93,06%



La medición del indicador de satisfacción permite que la Administración Departamental genere estrategias de mejora continua que propendan por ampliar el alcance de la cultura de buen servicio en el departamento de Cundinamarca.

Se evidencia que para fortalecer el componente de atención al ciudadano de la Entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias en cuanto a la importancia de realizar el proceso de evaluación y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda.

El informe de satisfacción, según el comportamiento y los índices de tolerancia, se convierte en insumo relevante para el proceso misional de atención al ciudadano dentro del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que coadyuva al Comité de Mejoramiento a la oportuna toma de decisiones.

### Comportamiento indicador satisfacción I semestre de 2020, por Secretarías.

RESULTADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2020 GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	
SECRETARÍA	% SATISFACCIÓN
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	100,00%
SECRETARÍA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN	99,75%
SECRETARÍA JURÍDICA	99,66%
OTRAS ENTIDADES	97,22%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	96,83%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	96,30%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	96,23%
SECRETARÍA GENERAL	95,91%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	95,85%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	95,29%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	93,69%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	93,46%
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	93,37%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	93,32%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	92,19%
UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	94,46%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL	91,54%
SECRETARÍA DE HACIENDA	91,14%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGIA Y GAS	90,45%
SECRETARÍA DE PRENSA	88,66%
SECRETARÍA DE SALUD	87,98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	85,51%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	84,54%
SECRETARÍA DE LAS TIC	80,19%
INDICADOR DE SATISFACCION 1 SEMESTRE DE 2020	93,06%



Director Atención al Ciudadano

**Elaboró:** Doris Celeita Riveros  
**Revisó:** Omar Torres Suarez  
**Aprobó:** Cristóbal Sierra



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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

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