



ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

I SEMESTRE 2017



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





Contenido

INTRODUCCIÓN	3
I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	4
II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	7
III. MÓDULO DE ATENCIÓN	7
INFRAESTRUCTURA	7
Señalización	8
Horarios de Atención	9
Canales de Interacción	10
Consulta y Seguimiento a Trámites y Servicios	11
ATENCIÓN PRESTADA POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	12
Me Escucho	12
Fue Amable y Cortes	13
Se Expresa de Forma Clara y Fácil de Entender	14
Fue Paciente	15
Entendió mi petición	16
Fue eficiente	17
IV. MÓDULO DE SATISFACCIÓN	18
Tiempo de respuesta	18
Claridad en la información recibida	19
Grado de Satisfacción de la Respuesta Recibida	20
V. COMENTARIOS O EXPECTATIVAS	21
OPCIONES DE MEJORA	21
CONCLUSIONES	22
ANEXOS	23
Análisis comparativo resultado de satisfacción	23
Gráfico	27



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





INTRODUCCIÓN

El presente análisis corresponde al primer periodo de 2017, documento que incluye tres componentes: el primero es la encuesta de satisfacción, aplicada a través del formato aprobado por el equipo de mejoramiento de Atención al Ciudadano la cual se aplica de acuerdo a la guía de satisfacción; el segundo componente, es el sondeo de opinión que se ha aplicado en los eventos que realiza la entidad en la estrategia desconcentración del servicio y un tercer componente que en el desarrollo de este documento se conocerá como estrategia POING.

La muestra definida mediante la Circular N° 07 del 14 de Marzo de 2017, para la entidad fue de 3.759 cuestionarios. No sólo se dio cumplimiento a meta, si no que fue superada en un 32%, lo que reduce el margen de error. El total de cuestionarios en el segundo semestre fue de 5.440 discriminados de la siguiente manera: 5.236 encuestas de satisfacción, 154 sondeos aplicados en eventos de desconcentración y los 50 cuestionarios adicionales aplicados en la estrategia POING.

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.



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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



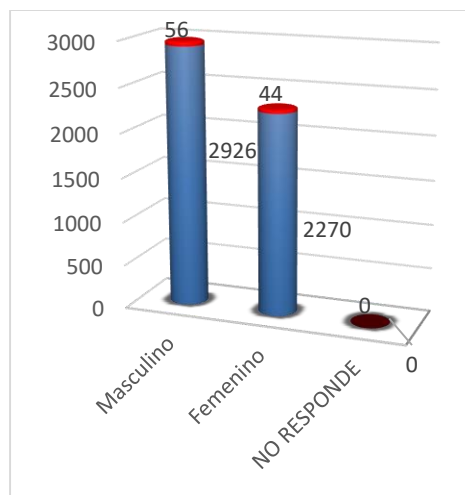


I. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

El módulo de caracterización de usuarios de aplicó en 5.390 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 5.390 personas encuestadas, el 44% son mujeres y el 56% son hombres.



b) Edades

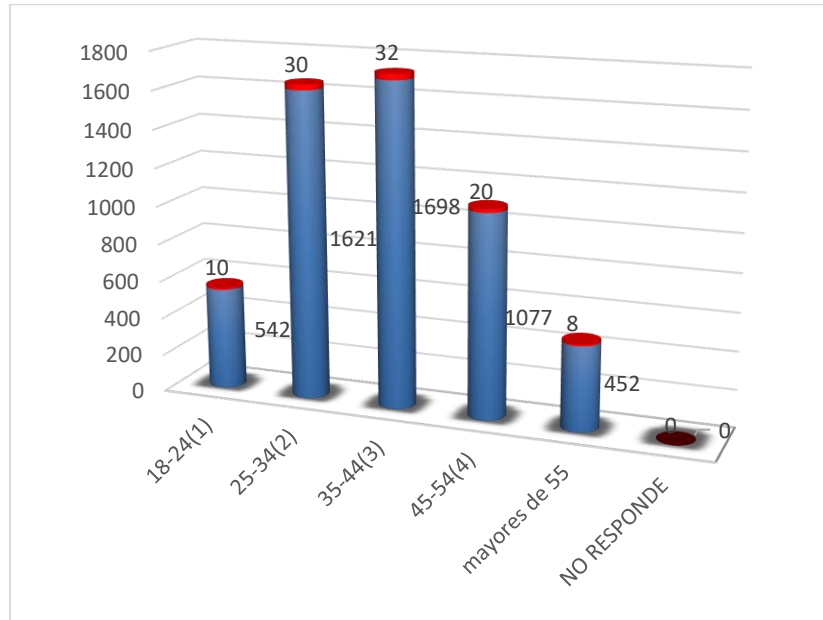
En cuanto a rango de edades de las 5.390 personas encuestadas, el 10% se encuentra entre 18 - 24 años, el 30% entre 25-34 años, el 32% 35-44 años, el 20% entre 45-54 años, y el 8% son mayores de 55 años.



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





c) Grupo Poblacional

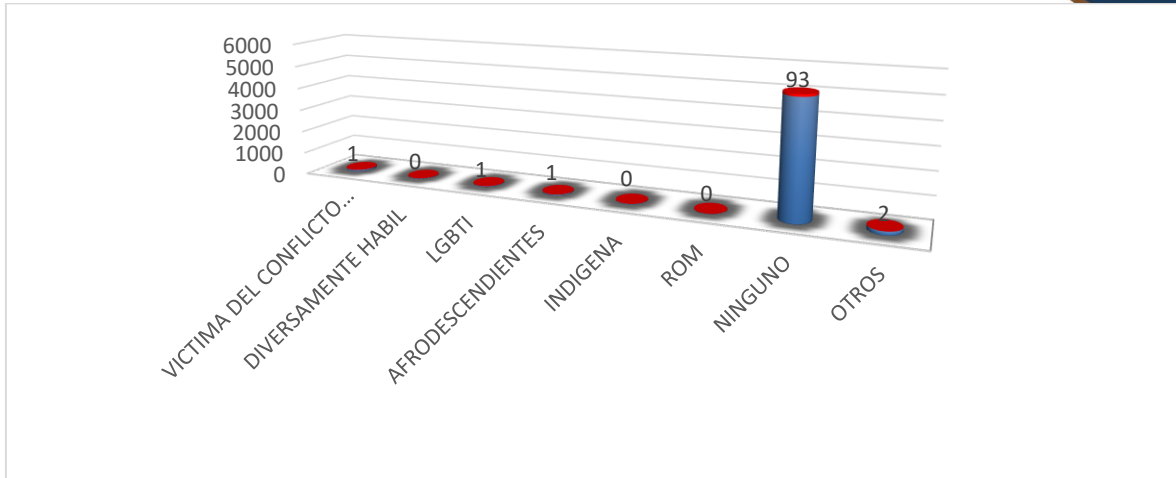
En cuanto al grupo poblacional de la muestra de 5.390 ciudadanos que fueron encuestados: el 1% se identifica como víctima del conflicto armado, el 1% como perteneciente a la comunidad LGTBI, el 1% como afrodescendiente, el 93% no pertenece a ninguno de estos grupos poblacionales y el 2% se identifica como miembro de otros grupos poblacionales no especificados.



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

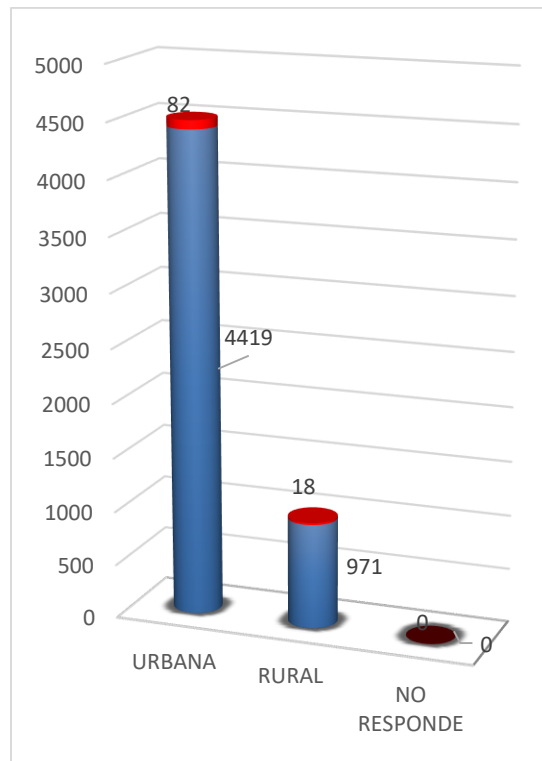
f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





d) Lugar de residencia

De las 5.390 personas encuestadas el 82% corresponde al sector urbano, el 18% del sector rural.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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

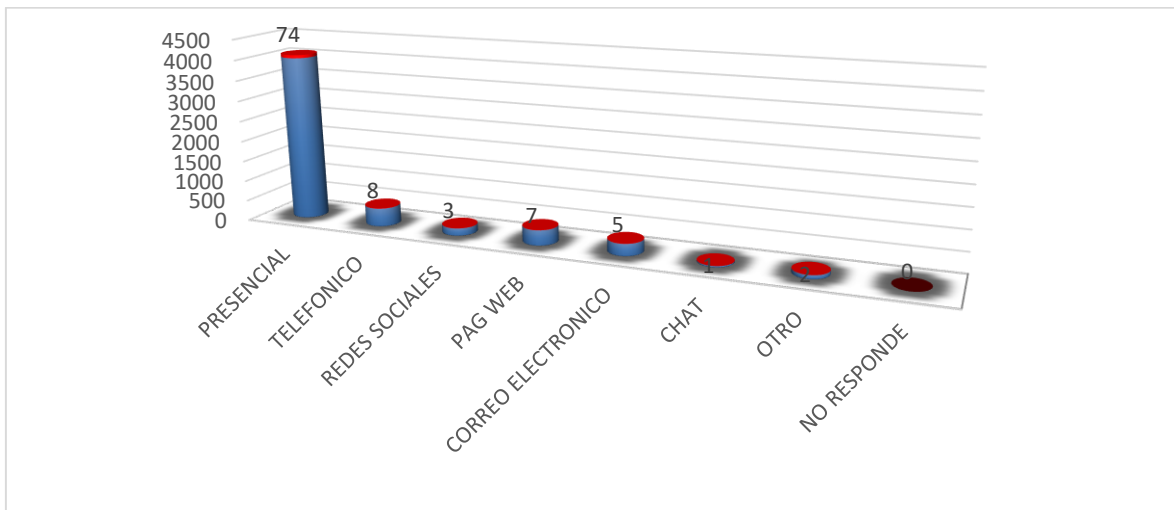




II. MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÚAL 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, de los 5.440 individuos encuestados, el 74% lo hace de manera presencial, el 5% utiliza el correo electrónico, el 8 % telefónicamente, el 7% a través de las páginas web, el 1% a través del chat y por redes sociales el 3%.



III. MODULO DE ATENCIÓN

INFRAESTRUCTURA

CIFRAS PARA RESALTAR EN “EL ESPACIO DESTINADO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO ES ADECUADO”

De acuerdo a la pregunta hecha de: “El Espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 86%, y de las 5.440 personas encuestadas, el 40,7% (2213) considera que es Excelente, el



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





45.5% (2475) considera que es Bueno, el 10.0% (545) considera que es Aceptable, el 2,4% (132) considera que es Regular, el 1,4% (74) considera que es Malo y el 0,02% (1) No Sabe o No Responde.

(1) EL ESPACIO DESTINADO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ES ADECUADO								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	2	1	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			2	21	115	72	210	89
DESCONCENTRACIÓN			2	20	44	88	154	86
DESPACHO GOBERNADOR					3	5	8	100
OTRO		1	2	19	96	133	251	91
POING			3	5	14	28	50	84
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		1		10	42	88	141	92
SECRETARIA DE AMBIENTE			1	6	17	12	36	81
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				3	19	13	35	91
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO			1	5	15	14	35	83
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL		2	1	4	15	29	51	86
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	10	18	84	468	274	855	87
SECRETARIA DE GOBIERNO			5	13	34	17	69	74
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		2	2	12	12	9	37	57
SECRETARIA DE HACIENDA		28	38	143	541	392	1142	82
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				3	14	15	32	91
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA		1	1	8	36	49	95	89
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					3	4	7	100
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS				1	1	3	5	80
SECRETARIA DE PLANEACIÓN					27	25	52	100
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				1	7	20	28	96
SECRETARIA DE SALUD		7	24	73	387	404	895	88
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC		1	1	6	19	18	45	82
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		18	20	82	415	347	882	86
SECRETARIA GENERAL		3	10	20	100	93	226	85
SECRETARIA JURIDICA				3	12	21	36	92
SECRETARIA PRIVADA			1	2	14	33	50	94
TOTAL GENERAL	1	74	132	545	2475	2213	5440	86

Señalización

El nivel de satisfacción en general es de un 82%, registrando un aumento de 2.5% con respecto a la última medición del 2016. Este impacto positivo es resultado de la puesta en marcha de la estrategia POING a cargo de la Dirección a Atención al Ciudadano; estos espacios en los cuales los ciudadanos pueden acceder a toda la información necesaria sobre los Despachos y oficinas de la Gobernación, así como su orientación para su ubicación.

Es preciso señalar que la Secretaría de Hábitat obtuvo una satisfacción del 59%, promedio que está por debajo de la meta establecida. Sin embargo, esta calificación obedece en parte a que es una dependencia que surtió cambios en su denominación, lo que dificultó su ubicación por parte de la ciudadanía.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





(2) LA SEÑALIZACIÓN DE LA ENTIDAD ES UTIL									
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%	
CONTROL INTERNO				1	3		4	75	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100	
DESCENTRALIZADO		1	3	41	107	58	210	79	
DESCONCENTRACIÓN		2	3	22	48	79	154	82	
DESPACHO GOBERNADOR				1	4	3	8	88	
OTRO		2	7	27	116	99	251	86	
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	11	45	83	141	91	
SECRETARIA DE AMBIENTE				5	19	12	36	86	
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN			4	2	20	9	35	83	
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO			1	4	17	13	35	86	
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100	
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL		2	1	4	18	26	51	86	
SECRETARIA DE EDUCACIÓN		18	49	115	419	254	855	79	
SECRETARIA DE GOBIERNO			3	22	27	17	69	64	
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		2	3	10	13	9	37	59	
SECRETARIA DE HACIENDA		33	68	149	561	331	1142	78	
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL		1	1	2	14	14	32	88	
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA		3		8	43	41	95	88	
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					4	3	7	100	
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					1	4	5	100	
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				3	24	25	52	94	
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				1	13	14	28	96	
SECRETARIA DE SALUD	1	17	36	89	356	396	895	84	
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC			1	8	21	15	45	80	
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	14	22	91	414	340	882	85	
SECRETARIA GENERAL		2	9	30	101	84	226	82	
SECRETARIA JURIDICA		1	2	6	12	15	36	75	
SECRETARIA PRIVADA			1	2	20	27	50	94	
TOTAL GENERAL	2	98	216	654	2443	1977	5390	82	

Horarios de Atención

CIFRAS PARA RESALTAR EN “LOS HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO SON ADECUADOS

El Nivel de satisfacción en general es de un 87%, 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 72%, la menor respecto al total general, por lo cual se revisarán las opciones de atención a través de los medios virtuales y se habilita un punto de atención en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano para que los usuarios puedan tener un mayor acceso a la información.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





(3) LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SON ADECUADOS								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	2	1	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			2	25	108	75	210	87
DESPACHO GOBERNADOR				1	5	2	8	88
OTRO		2	1	28	101	119	251	88
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		1		4	46	90	141	96
SECRETARIA DE AMBIENTE				1	18	17	36	97
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				3	17	15	35	91
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO		1			16	18	35	97
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					1	4	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL				3	14	34	51	94
SECRETARIA DE EDUCACIÓN		19	40	97	426	273	855	82
SECRETARIA DE GOBIERNO			2	17	34	16	69	72
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	1	2	16	17	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA	1	21	39	135	536	410	1142	83
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				4	13	15	32	88
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA			2	3	35	55	95	95
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					4	3	7	100
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					3	2	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				6	22	24	52	88
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1	1	9	17	28	93
SECRETARIA DE SALUD	1	5	11	56	346	476	895	92
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC				3	20	22	45	93
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	13	13	83	415	354	882	87
SECRETARIA GENERAL	1	1	5	23	108	88	226	87
SECRETARIA JURIDICA				2	12	22	36	94
SECRETARIA PRIVADA					19	31	50	100
TOTAL GENERAL	7	64	117	498	2349	2201	5236	87

Canales de Interacción

CIFRAS PARA RESALTAR EN” LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LA GOBERNACIÓN CUENTAS CON LA INFORMACIÓN NECESARIA (PÁGINA WEB)

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Los canales de interacción con la Gobernación cuentan con la información necesaria (PAG WEB)”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 78%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 36.7% (1971) considera que es Excelente, el 41.6% (2176) considera que es Bueno, el 13,5% (707) considera que es Aceptable, el 4.3% (225) considera que es Regular, el 3.5% (181) considera que es Malo y el 0.5% (26) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





(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	%
CONTROL INTERNO		1		1	1	1	4	50
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1				3	4	75
DESCENTRALIZADO	2	13	13	41	76	65	210	67
DESPACHO GOBERNADOR					4	4	8	100
OTRO	1	14	5	32	81	118	251	79
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		1	4	8	38	90	141	91
SECRETARIA DE AMBIENTE				4	17	15	36	89
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				4	19	12	35	89
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO				3	14	18	35	91
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					2	3	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL			2	8	13	28	51	80
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	21	56	132	369	274	855	75
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	9	37	22	69	86
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	2	5	12	17	37	78
SECRETARIA DE HACIENDA	2	60	67	181	505	327	1142	73
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL			1	4	13	14	32	84
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA	1	2	1	13	37	41	95	82
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					4	3	7	100
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					3	2	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN		2	2	4	25	19	52	85
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1	3	4	20	28	86
SECRETARIA DE SALUD	4	26	18	81	350	416	895	86
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC		3		8	12	22	45	76
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	12	27	37	129	410	267	882	77
SECRETARIA GENERAL	1	9	12	27	97	80	226	78
SECRETARIA JURIDICA			3	6	13	14	36	75
SECRETARIA PRIVADA				4	17	29	50	92
TOTAL GENERAL	26	181	225	707	2176	1921	5236	78

Consulta y Seguimiento a Trámites y Servicios

CIFRAS PARA RESALTAR EN “LA CONSULTA Y SEGUIMIENTO A LOS TRAMITES O SERVICIOS ES POSIBLE

De acuerdo a la pregunta hecha de: “La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 82%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 37.0% (1938) considera que es Excelente, el 45,1% (2363) considera que es Bueno, el 11,8% (619) considera que es Aceptable, el 3,6% (189) considera que es Regular, el 1.9% (98) considera que es Malo y el 0.6% (29) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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	%
CONTROL INTERNO				1	3		4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					4		4	100
DESCENTRALIZADO	2		5	27	106	70	210	84
DESPACHO GOBERNADOR					4	4	8	100
OTRO	1	2	8	23	104	113	251	86
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	5	46	88	141	95
SECRETARIA DE AMBIENTE				2	17	17	36	94
SECRETARIA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN				3	21	11	35	91
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO				3	14	18	35	91
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL					1	4	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL			1	5	15	30	51	88
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	4	21	52	132	390	256	855	76
SECRETARIA DE GOBIERNO			2	16	35	16	69	74
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	2	2	18	14	37	86
SECRETARIA DE HACIENDA		24	51	158	548	361	1142	80
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				5	14	13	32	84
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA	2		1	8	36	48	95	88
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					4	3	7	100
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					2	3	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN			1	5	26	20	52	88
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			2	4	7	15	28	79
SECRETARIA DE SALUD	4	6	13	82	390	400	895	88
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC			2	9	19	15	45	76
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	16	38	41	93	401	293	882	79
SECRETARIA GENERAL		4	5	29	103	85	226	83
SECRETARIA JURIDICA		1	1	4	16	14	36	83
SECRETARIA PRIVADA		1		3	19	27	50	92
TOTAL GENERAL	29	98	189	619	2363	1938	5236	82

ATENCIÓN PRESTADA POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Me Escucho

CIFRAS PARA RESALTAR EN “ME ESCUCHO”.

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Me escuchó”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92%, y de las 5236 personas encuestadas, el 54.7% (2862) considera que es Excelente, el 37.6% (1967) considera que es Bueno, el 5.6% (295) considera que es Aceptable, el 1,4% (73) considera que es Regular, el 0,7% (36)



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





considera que es Malo y el 0,1% (3) No Sabe o No Responde.

6. ME ESCUCHO								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	2	1	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			1	9	95	105	210	95
DESPACHO GOBERNADOR					5	3	8	100
OTRO		1	1	6	98	145	251	97
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	1	19	120	141	99
SECRETARIA DE AMBIENTE					10	26	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN					10	25	35	100
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO					12	23	35	100
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL					5	46	51	100
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	11	24	97	392	329	855	84
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	8	29	31	69	87
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	2	1	10	23	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA	1	14	20	72	501	534	1142	91
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				2	7	23	32	94
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA					12	83	95	100
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					3	4	7	100
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					3	2	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				1	10	41	52	98
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					3	25	28	100
SECRETARIA DE SALUD		4	3	21	238	629	895	97
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC				1	17	27	45	98
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		4	16	58	357	447	882	91
SECRETARIA GENERAL		1	3	17	108	97	226	91
SECRETARIA JURIDICA					11	25	36	100
SECRETARIA PRIVADA			1		7	42	50	98
TOTAL GENERAL	3	36	73	295	1967	2862	5236	92

Fue Amable y Cortes

CIFRAS PARA RESALTAR EN “FUE AMABLE Y CORTES

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue amable y cortés”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92%, y de las 5236 personas encuestadas, el 55.7% (2915) considera que es Excelente, el 37.1% (1944) considera que es Bueno, el 6% (314) considera que es Aceptable, el 1,3% (69) considera que es Regular, el 0,8% (43) considera que es Malo y el 0.02% (1) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





7. FUE AMABLE Y CORTES								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				2	1	1	4	50
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					2	2	4	100
DESCENTRALIZADO			2	7	97	104	210	96
DESPACHO GOBERNADOR				1	4	3	8	88
OTRO		1			8	96	251	96
POING			4	5	13	28	50	82
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL				1	18	122	141	99
SECRETARIA DE AMBIENTE				1	4	31	36	97
SECRETARIA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN					9	26	35	100
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO				1	12	22	35	97
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL					4	47	51	100
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	15	19	106	382	332	855	84
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	4	30	34	69	93
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	1	2	7	26	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA		15	21	65	510	531	1142	91
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				2	8	22	32	94
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA					16	79	95	100
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO				1	2	4	7	86
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					2	3	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				1	12	39	52	98
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					4	24	28	100
SECRETARIA DE SALUD		5	4	15	223	648	895	97
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC				2	17	26	45	96
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		5	14	68	352	443	882	90
SECRETARIA GENERAL		1	3	19	105	98	226	90
SECRETARIA JURIDICA				1	8	27	36	97
SECRETARIA PRIVADA					2	6	50	96
TOTAL GENERAL	1	43	69	314	1944	2915	5286	92

Se Expresa de Forma Clara y Fácil de Entender

CIFRAS PARA RESALTAR EN “SE EXPRESA DE FORMA CLARA Y FACIL DE ENTENDER

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Se expresa de forma clara y fácil de entender”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 55.4% (2899) considera que es Excelente, el 36.7% (1922) considera que es Bueno, el 6% (313) considera que es Aceptable, el 1.1% (57) considera que es Regular, el 0,8% (44) considera que es Malo y el 0,02% (1) No Sabe o No Responde.



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





8. SE EXPRESA DE FORMA CLARA Y FACIL DE ENTENDER

SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	1	2	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			1	8	93	108	210	96
DESPACHO GOBERNADOR				1	3	4	8	88
OTRO		1	1	11	90	148	251	95
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	3	16	121	141	97
SECRETARIA DE AMBIENTE					9	27	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN					9	26	35	100
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO					11	24	35	100
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL				1	3	47	51	98
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	14	21	104	395	320	855	84
SECRETARIA DE GOBIERNO				3	31	35	69	96
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	1	2	10	23	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA		14	18	70	492	548	1142	91
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				2	6	24	32	94
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA				3	14	78	95	97
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO				1	2	4	7	86
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					3	2	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				1	15	36	52	98
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					5	23	28	100
SECRETARIA DE SALUD		6	3	17	221	648	895	97
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC				3	16	26	45	93
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		6	7	67	353	449	882	91
SECRETARIA GENERAL		2	4	13	106	101	226	92
SECRETARIA JURIDICA				2	7	27	36	94
SECRETARIA PRIVADA					8	42	50	100
TOTAL GENERAL	1	44	57	313	1922	2899	5236	92

Fue Paciente

CIFRAS PARA RESALTAR EN “FUE PACIENTE

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue paciente”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 55,4% (2903) considera que es Excelente, el 36,6% (1917) considera que es Bueno, el 5,6% (296) considera que es Aceptable, el 1,3% (69) considera que es Regular, el 0,89% (47) considera que es Malo y el 0,07% (4) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





9. FUE PACIENTE								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	1	2	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			2	9	94	105	210	95
DESPACHO GOBERNADOR				1	4	3	8	88
OTRO		1	1	8	85	156	251	96
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			1	4	19	117	141	96
SECRETARIA DE AMBIENTE					9	27	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN					9	26	35	100
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO					11	24	35	100
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL				1	4	46	51	98
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	16	20	103	386	327	855	83
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	4	33	31	69	93
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	1	2	11	22	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA		15	23	72	490	542	1142	90
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				1	4	27	32	97
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA					17	78	95	100
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					1	2	7	86
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					3	2	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				2	13	37	52	96
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					5	23	28	100
SECRETARIA DE SALUD		5	4	14	230	642	895	97
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC				2	16	27	45	96
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	6	11	59	349	456	882	91
SECRETARIA GENERAL		2	5	11	102	106	226	92
SECRETARIA JURIDICA				1	9	26	36	97
SECRETARIA PRIVADA		1			8	41	50	98
TOTAL GENERAL	4	47	69	296	1917	2903	5236	92

Entendió mi petición

CIFRAS PARA RESALTAR EN “ENTENDIO MI PETICIÓN

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Entendió mi petición”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92,5%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 56,0% (2934) considera que es Excelente, el 36,4% (1908) considera que es Bueno, el 5.5% (289) considera que es Aceptable, el 1,1% (59) considera que es Regular, el 0,8% (43) considera que es Malo y el 0,05% (3) No Sabe o No Responde.



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





10. ENTENDÍ MI PETICIÓN								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	1	2	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			2	11	92	105	210	94
DESPACHO GOBERNADOR				1	5	2	8	88
OTRO		1		8	88	154	251	96
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	3	14	122	141	96
SECRETARIA DE AMBIENTE					6	30	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN					10	25	35	100
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO					9	26	35	100
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL					3	48	51	100
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	16	20	94	400	323	855	85
SECRETARIA DE GOBIERNO				8	33	28	69	88
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1	1	2	8	25	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA	1	13	17	59	490	562	1142	92
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				3	4	25	32	91
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA				1	14	80	95	99
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					2	5	7	100
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					2	3	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				1	17	34	52	98
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1		2	25	28	96
SECRETARIA DE SALUD		6	3	22	220	644	895	97
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC					14	31	45	100
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD		5	9	57	347	464	882	92
SECRETARIA GENERAL		1	4	15	107	99	226	91
SECRETARIA JURIDICA					10	26	36	100
SECRETARIA PRIVADA				3	7	40	50	94
TOTAL GENERAL	3	43	59	289	1908	2934	5236	92

Fue eficiente

CIFRAS PARA RESALTAR EN “FUE EFICIENTE”

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Fue eficiente”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 92%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 56.6% (2968) considera que es Excelente, el 35.7% (1871) considera que es Bueno, el 5,3% (280) considera que es Aceptable, el 1,0% (57) considera que es Regular, el 1.0% (56) considera que es Malo y el 0,07% (4) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





11. FUE EFICIENTE								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	2	1	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3	1	4	100
DESCENTRALIZADO			2	9	86	113	210	95
DESPACHO GOBERNADOR				1	5	2	8	88
OTRO		1	1	5	85	159	251	97
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			2	1	14	124	141	98
SECRETARIA DE AMBIENTE					9	27	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TEGNOLOGIA E INNOVACIÓN					10	25	35	100
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO					8	27	35	100
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL						5	5	100
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL					4	47	51	100
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	20	15	98	384	337	855	84
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	6	32	30	69	90
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA		1		3	9	24	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA	1	17	16	62	484	562	1142	92
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				1	8	23	32	97
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA					12	83	95	100
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					1	2	4	86
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					2	3	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				1	13	38	52	98
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1	1	4	22	28	93
SECRETARIA DE SALUD	1	6	5	14	221	648	895	97
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC				2	15	28	45	96
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	9	11	54	340	467	882	91
SECRETARIA GENERAL		2	3	17	104	100	226	90
SECRETARIA JURIDICA					10	26	36	100
SECRETARIA PRIVADA				3	5	42	50	94
TOTAL GENERAL	4	56	57	280	1871	2968	5236	92

IV. MODULO DE SATISFACIÓN

Tiempo de respuesta

CIFRAS PARA RESALTAR EN “TIEMPO DE RESPUESTA DE SU SOLICITUD O PETICION CON RELACION A LO ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD”

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 74%, y de las 5236 personas encuestadas, el 35,7% (1873) considera que es Excelente, el 38,1% (2000) considera que es Bueno, el 11,1% (584) considera que es Aceptable, el 3,4% (182) considera que es Regular, el 2,02% (106) considera que es Malo y el 9.3% (491) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





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	%
CONTROL INTERNO				1	2	1	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				3		1	4	25
DESCENTRALIZADO	27	2	7	35	82	57	210	66
DESPACHO GOBERNADOR	4			1	2	1	8	38
OTRO	79	3	7	21	67	74	251	56
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	9		1	8	31	92	141	87
SECRETARIA DE AMBIENTE					15	21	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN				1	21	13	35	97
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO	1			3	10	21	35	89
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1					4	5	80
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	4			5	9	33	51	82
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	47	30	57	128	377	216	855	69
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	1	3	12	29	16	69	65
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	1		1	17	17	37	92
SECRETARIA DE HACIENDA	171	38	57	160	384	332	1142	63
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL			1	2	12	17	32	91
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA	5	3	2	11	29	45	95	78
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1			2	1	3	7	57
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS						2	3	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN			1	3	19	29	52	92
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1		1	2	10	14	28	86
SECRETARIA DE SALUD	48	9	15	46	316	461	895	87
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS CC	5		2	7	16	15	45	69
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	27	12	25	92	443	283	882	82
SECRETARIA GENERAL	41	7	3	33	86	56	226	63
SECRETARIA JURIDICA	4			2	8	22	36	83
SECRETARIA PRIVADA	7			5	12	26	50	76
TOTAL GENERAL	491	106	182	584	2000	1873	5236	74

Claridad en la información recibida

CIFRAS PARA RESALTAR EN “CLARIDAD EN LA INFORMACION RECIBIDA

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Claridad en la información recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 78%, y de las 5.236 personas encuestadas, el 40.6% (2129) considera que es Excelente, el 37.0% (1942) considera que es Bueno, el 8.8% (464) considera que es Aceptable, el 2.8% (147) considera que es Regular, el 1.1% (61) considera que es Malo y el 9,4% (493) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





CLARIDAD EN LA INFORMACION RECIBIDA								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO				1	2	1	4	75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				2	1	1	4	50
DESCENTRALIZADO	27		10	27	87	59	210	70
DESPACHO GOBERNADOR	4			1	2	1	8	38
OTRO	79	3	4	17	78	70	251	59
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	9		2	7	29	94	141	87
SECRETARIA DE AMBIENTE					10	26	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN	1			1	13	20	35	94
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO	1			1	14	19	35	94
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1					4	5	80
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	3			5	9	34	51	84
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	45	18	54	118	350	270	855	73
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	1	2	3	33	22	69	80
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	1		3	12	20	37	86
SECRETARIA DE HACIENDA	174	18	47	119	407	377	1142	69
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL				4	6	22	32	88
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA	5	1	4	8	23	54	95	81
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1			2	1	3	7	57
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					2	3	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				4	16	32	52	92
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1			1	9	17	28	93
SECRETARIA DE SALUD	50	4	7	48	282	504	895	88
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS CC	5		1	6	18	15	45	73
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	25	9	9	61	425	353	882	88
SECRETARIA GENERAL	42	6	6	21	94	57	226	67
SECRETARIA JURIDICA	4		1	1	8	22	36	83
SECRETARIA PRIVADA	7			3	11	29	50	80
TOTAL GENERAL	493	61	147	464	1942	2129	5236	78

Grado de Satisfacción de la Respuesta Recibida

CIFRAS PARA RESALTAR EN “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA RECIBIDA

De acuerdo a la pregunta hecha de: “Grado de satisfacción de la respuesta recibida”, se obtuvo un Nivel de satisfacción general del 78%, y de las 5.390 personas encuestadas, el 42.7% (2302) considera que es Excelente, el 35,2% (1895) considera que es Bueno, el 8,8% (475) considera que es Aceptable, el 2,8% (150) considera que es Regular, el 1,4% (73) considera que es Malo y el 9,2% (495) No Sabe o No Responde.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





GRADO DE SATISFACCION DE LA RESPUESTA RECIBIDA								
SECRETARIA	NS/NR	MALO(1)	REGULAR (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO(4)	EXCELENTE (5)	TOTAL	%
CONTROL INTERNO					2	1	4	50
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					2	1	4	50
DESCENTRALIZADO	27	2	11	22	81	67	210	70
DESCONCENTRACIÓN			1	24	49	80	154	84
DESPACHO GOBERNADOR	4			1	2	1	8	38
OTRO	79	3	6	18	68	77	251	58
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	9		1	5	27	99	141	89
SECRETARIA DE AMBIENTE					8	28	36	100
SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN	1			1	16	17	35	94
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO	1			1	10	23	35	94
SECRETARIA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	1					4	5	80
SECRETARIA DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	3		1	3	8	36	51	86
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	45	22	51	116	345	276	855	73
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	1	3	6	32	19	69	74
SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	1		2	13	20	37	89
SECRETARIA DE HACIENDA	173	20	41	113	396	399	1142	70
SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL			1	2	7	22	32	91
SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA	5	1	4	7	18	60	95	82
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1			1	2	3	7	71
SECRETARIA DE MINAS, ENERGIA Y GAS					1	4	5	100
SECRETARIA DE PLANEACIÓN				3	14	35	52	94
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1			2	8	17	28	89
SECRETARIA DE SALUD	53	7	9	46	250	530	895	87
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS CO	5		1	4	18	17	45	78
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	26	10	15	62	410	359	882	87
SECRETARIA GENERAL	41	6	4	25	93	57	226	66
SECRETARIA JURIDICA	4			3	8	21	36	81
SECRETARIA PRIVADA	7		1	4	9	29	50	76
TOTAL GENERAL	495	73	150	475	1895	2302	5390	78

V. COMENTARIOS O EXPECTATIVAS

El 10% de los encuestados registro comentarios, el 8% hace alusión a inconformidades con la prestación del servicio y enuncian opciones de mejora y el 2% son felicitaciones por las estrategias que se vienen implementando en atención al ciudadano.

OPCIONES DE MEJORA

- **Grado de satisfacción de la respuesta recibida**, pregunta integral que refleja el sentir del ciudadano frente a la solicitud o trámite gestionado en la entidad. Se convierte en una posibilidad de mejora dado que la alta dirección en cabeza del Gobernador está implementando seguimiento permanente



SECGENERAL
GOBIERNO DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





buscando la satisfacción de los usuarios de la gobernación. La diferencia es de 13 puntos con relación a la medición del II Semestre de 2016.

- A la pregunta: **Tiempo de respuesta de su solicitud o petición con relación a lo establecido por la entidad**, la calificación obtenida marca una diferencia de 10 puntos con relación al semestre anterior, es una oportunidad de mejora dado desde la Dirección de Atención al Ciudadano se vienen adelantando capacitaciones y fortaleciendo los procedimientos en pro de optimizar la respuesta oportuna a la ciudadanía.
- En el mismo sentido la pregunta cómo califica: **Claridad en la información recibida**, esta presenta 9 puntos por debajo de la medición anterior y es justo allí donde el diplomado de atención al ciudadano empodera al servidor público en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES

En comparación con el semestre anterior la satisfacción del ciudadano continúa por encima de la tolerancia superior establecida en 85 puntos porcentuales, sin embargo decrece en 1,2 puntos con relación a la última medición.

Se continúa en la construcción del indicador, buscando tener datos comparativos medibles y estables en el tiempo.

Revisó: Luis Fernando Sierra Moya

Proyectó: AMCHARARI, DCELEITA Y OTORRES-



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





ANEXOS

Análisis comparativo resultado de satisfacción

Infraestructura

De acuerdo a la pregunta: 'El espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado', para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.440), obteniendo un nivel de satisfacción del 86.18%. Mejorando en 3.28% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 82.9% .se puede evidenciar optimización de los espacios físicos como el presentado en la Secretaria Jurídica, ya que en la medición del semestre anterior, su calificación porcentual fue del 19.2% y para el presente periodo obtuvo un repunte de 72.5% en la calificación de nuestros usuarios que correspondió al 91.6%

Secretaría de Hábitat y Vivienda, Secretaría de Gobierno y la Oficina de Control Interno aún muestran un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Señalización

De acuerdo a la pregunta: 'La señalización de la entidad es útil', para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.390), obteniendo un nivel de satisfacción del 82%. Mejorando en 2.5% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 79.5% .Se puede evidenciar el mejoramiento en la señalización de la Secretaria de Minas, ya que en la medición del semestre anterior, su calificación porcentual fue del 61.5% y para el presente periodo obtuvo un repunte de 37.5% en la calificación de nuestros usuarios que correspondió al 100%

Secretaría de Hábitat y Vivienda, Secretaría de Gobierno, la Oficina de Control Interno y la Secretaria Jurídica aún muestran un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Horarios de Atención

De acuerdo a la pregunta: 'Los horarios de atención al público son adecuados', para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236),



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





obteniendo un nivel de satisfacción del 87%. Desmejorando en 1% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 88%. Se denota una disminución en la calificación para la Secretaria de Gobierno de 20%, ya que en la medición del semestre anterior, su calificación porcentual fue del 92% y para el presente periodo fue de 72%.

Secretaría de Gobierno y la Oficina de Control Interno muestran un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Canales de Interacción

De acuerdo a la pregunta: ‘Los canales de interacción con la Gobernación cuentan con la información necesaria’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 78%. Desmejorando en 1% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 79%. Se evidencia que para la medición de este periodo 8 secretarías se encuentran por debajo del límite mínimo de tolerancia establecido para medición de los indicadores de satisfacción.

Se establece que 8 secretarías muestran un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Consulta y seguimiento a los trámites.

De acuerdo a la pregunta: ‘La consulta y seguimiento a los trámites y servicios es posible’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 82%. Repuntando en 2% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 80%. Se evidencia una mejora significativa en la Secretaria de Minas en 35% ya que en la medición del semestre anterior, su calificación porcentual fue del 65% y para el presente periodo fue de 100%.

Se evidencia en los resultados obtenidos, 4 Secretarías por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





Me escucho.

De acuerdo a la pregunta: ‘Me escucho’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 92%. Generando el mismo nivel porcentual, con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 92%.

Para este periodo tan solo una dependencia muestra un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Fue amable y cortés.

De acuerdo a la pregunta: ‘Fue amable y cortés’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.286), obteniendo un nivel de satisfacción del 92%. Manteniendo la calificación con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 92%.

Para este periodo tan solo una Secretaria muestra un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Se expresa de forma clara y fácil de entender.

De acuerdo a la pregunta: ‘Se expresa de forma clara de entender’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 92%. Manteniendo su calificación con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 92%.

Fue paciente.

De acuerdo a la pregunta: ‘Fue paciente’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 92%. Manteniendo su calificación con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 92%.

Entendió mi petición.

De acuerdo a la pregunta: ‘Entendió mi petición’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





satisfacción del 92%. Manteniendo su calificación con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 92%.

Para este periodo tan solo una Secretaria muestra un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Fue eficiente.

De acuerdo a la pregunta: 'Fue amable y cortés', para el primer semestre de 2017 el total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 92%. Manteniendo su calificación con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 92%.

Para este periodo tan solo una Secretaria muestra un nivel de satisfacción que está por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador.

Tiempo de respuesta a su solicitud o petición.

De acuerdo a la pregunta: 'Tiempo de respuesta a su solicitud o petición con relación a lo establecido por la entidad', para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 74%. Desmejorando en 9% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 83%. Se puede establecer que la disminución significativa corresponde a que 12 secretarias se encuentran por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador de satisfacción para el primer semestre de 2017, y tan solo 8 para el segundo semestre de 2016.

Claridad en la información recibida.

De acuerdo a la pregunta: 'Claridad en la información recibida', para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.236), obteniendo un nivel de satisfacción del 78%. Desmejorando en 8% con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 86%. Se puede establecer que la disminución significativa corresponde a que 10 secretarias se encuentran por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador de satisfacción para el primer semestre de 2017, y 8 para el segundo semestre de 2016.



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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





Para el primer semestre de 2017, 10 Secretarías están por debajo de la tolerancia mínima establecida para el indicador de satisfacción, y una en especial con el 38%.

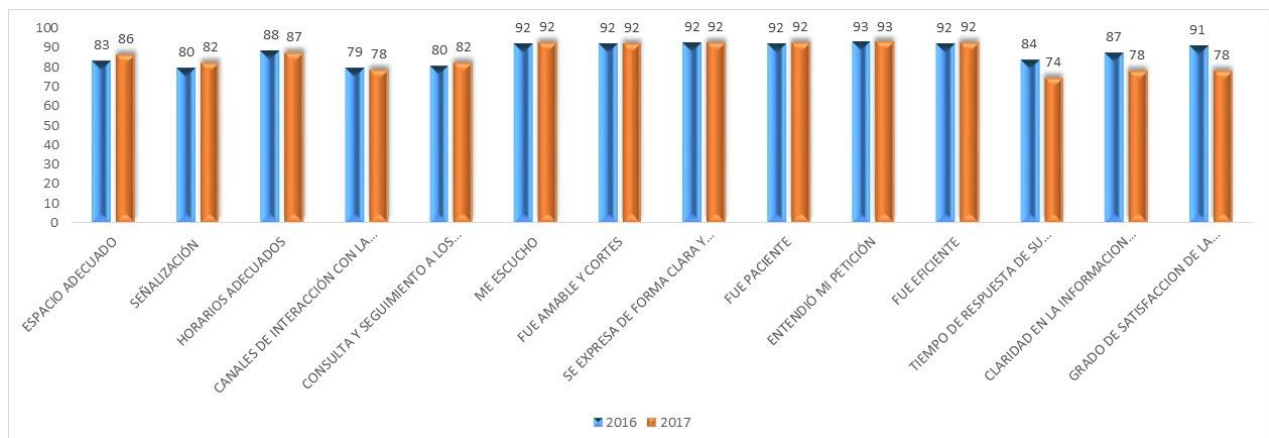
Grado de satisfacción de la respuesta recibida.

De acuerdo a la pregunta: ‘Los horarios de atención al público son adecuados’, para el primer semestre de 2017 del total de las encuestas realizadas fue de (5.390), obteniendo un nivel de satisfacción del 78%. Desmejorando en 13 con respecto a la medición del segundo semestre de 2016 para el cual se obtuvo el 91%. Se puede establecer que la disminución significativa corresponde a que 11 secretarías se encuentran por debajo de la tolerancia mínima establecida para la medición del indicador de satisfacción para el primer semestre de 2017, y 7 para el segundo semestre de 2016.

Para el primer semestre de 2017, 10 Secretarías están por debajo de la tolerancia mínima establecida para el indicador de satisfacción, y una en especial con el 38%.

Gráfico

Comparativo una a una de las preguntas de la encuesta de satisfacción.



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

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

