

Bogotá D.C, 23 de marzo de 2021.

INFORME DE CARACTERIZACIÓN USUARIO EXTERNO Y PARTES INTERESADAS

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
NORMATIVIDAD	4
ALCANCE.....	5
PERIODO DE ESTUDIO	5
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	5
DESCRIPCIÓN GENERAL USUARIOS Y PARTES INTERESADAS CARACTERIZADAS.....	5
TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT.....	8
ESTADISTICA DEPARTAMENTEL PARA IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES (Geográficas, Demográficas, Intrínsecas, Comportamentales).....	15
9.1 Ubicación, Extensión y Límites	15
9.2 División Administrativa	15
9.3 Hidrografía.....	16
9.4 Clima.....	16
9.5 Economía.....	17
9.6 Vías de Comunicación	17
9.7 Turismo.....	17
9.8 Grupo poblacional.....	18
VARIABLES PARA CARACTERIZAR USUARIO EXTERNO	18
10.1 Variables Geográficas.....	19
10.1.1. Distribución geográfica usuarios atendidos por municipios.....	19

10.1.2 Número de Provincias a cubrir con la oferta institucional.....	21
10.1.3 Ubicación sede central gobernación de Cundinamarca.....	21
10.2 Variables Demográficas.....	24
10.2.1 Variable clasificación por edad	24
10.2.2 Variable clasificación por género (Sexo)	25
10.2.3 variables por grupo poblacional.....	26
10.2.4 Variable zona de residencia del usuario	27
10.3 Variables intrínsecas	28
10.3.1 Intereses.....	28
10.3.2 Acceso a canales.....	29
10.3.3 Lugares de encuentro.....	30
10.4 Uso canales de atención al usuario	32
10.4.1 Niveles de Uso tipo de solicitudes oportunidad en la respuesta PQRSDF.....	32
10.4.2 Efectividad en atención a las solicitudes indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF33	
10.4.3 Participación por Secretaría en recepción de PQRSDF	33
10.4.4. Beneficios Buscados satisfacción del usuario indicador de satisfacción.	35
Observaciones Indicador.....	35



INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Cundinamarca, teniendo como la razón máxima servir con eficiencia, calor humano y prontitud, siendo el usuario el protagonista del valor, sentido y función de lo público; pensando en el Departamento de Cundinamarca como una región que progresa y asociándolo al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, para la vigencia 2020, se establece realizar la caracterización de usuarios externos y partes interesadas en la entidad.

Orientados en la metodología establecida en la “Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación - DNP, no obstante, la metodología puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así como las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados.

En la elaboración de la caracterización de los usuarios y partes interesadas se centró en la información y bases de datos registradas en el formato de la encuesta de satisfacción, siendo estas el insumo para la medición del indicador de oportunidad en la respuesta y donde claramente de evidencia descripción general de la población caracterizada, hace parte de la información las PQRSDF registradas en el sistema de gestión documental Mercurio donde se detalla e identifican las necesidades y requerimientos más frecuentes, detectando los grupos de valor y partes interesadas que están asociadas a los usuarios de la entidad. De igual manera dentro de las características se contemplaron diferentes tipos de variables como: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de responder a las particularidades y necesidades específicas de la ciudadanía.

La identificación de las características, actitudes, necesidades, expectativas y preferencias de nuestros usuarios o partes interesadas, serán el pilar más importante para la implementación de acciones dirigidas a lograr la satisfacción en los requerimientos y al mismo tiempo ajustar nuestras actividades, tramites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la entidad logrando una mayor participación de la ciudadanía cundinamarquesa, usuarios y partes interesadas.

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas con los que actualmente interactúa la entidad del nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, identificando las características, necesidad del servicio a través de variables en aspectos demográficos, geográficos, intrínsecos y comportamentales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las características, de los usuarios y partes interesadas con el propósito de adecuar y fortalecer la oferta de trámites y otros procedimientos administrativos Institucionales conforme con sus necesidades y expectativas.

- Potenciar los mecanismos de divulgación de información a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales.
- Generar estrategias para el fortalecimiento de los canales menos utilizados por los usuarios, según los resultados obtenidos en la caracterización de los usuarios externos y grupos de valor las necesidades y requerimientos.

NORMATIVIDAD

La caracterización de los usuarios externos grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

NORMATIVIDAD	
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ALCANCE

Realizar la caracterización del usuario externo y partes interesadas de la Gobernación de Cundinamarca iniciando con la recopilación de base de datos como las utilizadas en la elaboración de los indicadores de satisfacción y respuesta oportuna, información relevante registrada en las ferias de servicio, teniendo en cuenta variables demográficas, geográficas, intrínsecos y comportamentales de trámites, otros procesos administrativos (Opas) registrados en el SUIT, Generando informe final y publicación del mismo en la página web de la Gobernación de Cundinamarca.

PERIODO DE ESTUDIO

La caracterización del usuario externo, grupos de valor se realiza con información disponible en la base de datos vigencia 2020.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Este ejercicio de caracterización del usuario externo y partes interesadas, toma como referencia la información con la que actualmente cuenta la Secretaría General - Dirección de Atención al Usuario la cual se encuentra registrada en diferentes bases de datos y fuentes de información, de las cuales a continuación se describen aquellas de mayor relevancia.

- Reporte de los Sistemas de Información Mercurio.
- Informes trimestrales del indicador de oportunidad en la respuesta.
- Registro de trámites y Opas en SUIT.
- Resultados de Encuestas de satisfacción, 2 semestre de 2019 y primer semestre de 2020 de todas las Secretarías de la sede central.
- Base de datos usuarios y partes interesadas atendidos en las ferias de servicio.

DESCRIPCIÓN GENERAL USUARIOS Y PARTES INTERESADAS CARACTERIZADAS

GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS	CARACTERÍSTICAS
Ciudadanía y/o Usuario	Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socio económicos y culturales, sin distinción de raza o grupo étnico, de Género y Orientación Sexual, beneficiarias de los tramites y otros procesos administrativos de la Gobernación de Cundinamarca.
Los Alcaldes	El Alcalde es el cargo ejecutivo dentro de un Municipio encargado de dirigir la administración municipal a su vez es el representante legal. Es elegido por voto popular desde 1986 y ejerce por un periodo de 4 años.

Entidades y Organismos departamentales	Son aquellas entidades que administran, controlan y protegen los recursos económicos y ambientales de los departamentos. El gobernador se encargó de administrar los bienes públicos y dar solución en conjunto con los diferentes alcaldes y demás entes departamentales.
Empresas privadas	Una empresa privada es un tipo de empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales. Las empresas privadas constituyen el sector privado de la economía.
Organismos internacionales	Actores Internacionales públicos o privados con los que se efectúa un relacionamiento estratégico para la proyección, posicionamiento y/o generación de cooperación Internacional del Departamento, de acuerdo con las prioridades del Plan de Desarrollo Vigente.
Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control	Entidades departamentales y nacionales que tienen funciones de Inspección, Vigilancia y Control sobre las empresas y/o establecimientos de comercio que realizan actividades económicas en el Departamento y con los cuales las diferentes Secretarías de la sede central de la Gobernación Interactúa mediante la coordinación y articulación de las actividades multidisciplinarias preventivas de inspección, así como el seguimiento a su gestión y la cualificación de los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la entidad.
Víctimas del conflicto armado	Son personas víctimas del conflicto armado interno que llegan o residen en el departamento de Cundinamarca, los cuales son pertenecientes a grupos vulnerables a las que se les presta los servicios de asistencia y otorga ayuda Humanitaria, acompañamiento jurídico y psicosocial.
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con la Gobernación de Cundinamarca.
Universidades o instituciones educativas	Las Instituciones educativas, son uno de los mayores beneficiarios en los procesos de capacitación, asesorías, investigación, estudios organizacionales y de interventoría. Se realizan convenios administrativos incentivando la educación superior a través de los diferentes programas ofrecidos por los entes educativos, tales como diplomados, seminarios etc.

<p>Secretarías de la sede Gobernación de Cundinamarca</p>	<p>La Gobernación de Cundinamarca dentro su estructura orgánica y como partes interesadas cuenta con 21 Secretarías</p> <p>SECRETARÍA DE AGRICULTURA SECRETARÍA DE AMBIENTE SECRETARÍA DE ASUSTOS INTERNACIONALES SECRETARÍA DE CIENCIA, TEGNOLOGÍA E INNOVACIÓN</p> <p>SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SECRETARÍA DE GOBIERNO SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA SOCIAL SECRETARÍA DE HACIENDA SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO SECRETARÍA DE LAS TIC SECRETARÍA DE MINAS, ENERGIA Y GAS SECRETARÍA DE PLANEACIÓN SECRETARÍA DE PRENSA SECRETARÍA DE SALUD SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD SECRETARÍA GENERAL SECRETARÍA JURÍDICA</p> <p>1. ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR 1. DESPACHO DEL GOBERNADOR 1. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>Entidades encargadas de generar estrategias, para mejorar los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos.</p>
<p>Dirección de Atención al Usuario</p>	<p>La Secretaría General como líder del proceso misional de atención al Usuario a través de la Dirección de Atención al Usuario es la encargada de desarrollar la actividad de caracterización del usuario partes interesadas.</p>



TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2013 se implementó la política de la Estrategia Anti trámites a partir del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano con el fin de identificar nuevos trámites y racionalizar los procesos que han sido objeto de mejoramiento, teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el acercamiento del usuario.

El Suit es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

A continuación, se relacionan los trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) de la entidad que se encuentran publicados en el Portal SUIT:

Se relaciona trámites y opas registrados en el SUIT, por Secretaría

TRAMIYES Y OPAS GOBERNACION DE CUNDINAMARCA REGISTRADOS EN EL SUIT 2020			
Secretaría	total tramites y Opas	TRAMITES	OPAS
Secretaría de Educación	30	29	1
Secretaría de Gobierno	4	4	
Secretaría de Hacienda	27	27	
Secretaría de Salud	28	26	2
Secretaría de Transporte y Movilidad	56	56	
Total general	145	142	3

Fuente Suit

A continuación, se relacionan los trámites y otros procedimientos administrativos registrados en SUIT, detallando por Secretaria, el enlace y modalidad de prestación del trámite

TRAMIYES Y OPAS GOBERNACION DE CUNDINAMARCA REGISTRADOS EN EL SUIT 2020			
Entidad Secretaría	Trámite – OPA	Enlace	Modalidad
Secretaría de Educación	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15163	Presencial
Secretaría de Educación	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15332	Presencial

Secretaría de Educación	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15327	Presencial
Secretaría de Educación	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15335	Presencial
Secretaría de Educación	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15329	Presencial
Secretaría de Educación	Reliquidación pensional para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15165	Presencial
Secretaría de Educación	Sustitución pensional para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15167	Presencial
Secretaría de Educación	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29189	Presencial
Secretaría de Educación	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29760	Presencial
Secretaría de Educación	Pensión de jubilación por aportes	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29138	Presencial
Secretaría de Educación	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T19632	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Pensión de jubilación para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29755	Presencial
Secretaría de Educación	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T28724	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29246	Presencial
Secretaría de Educación	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29723	Presencial
Secretaría de Educación	Ascenso en el escalafón nacional docente	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T28742	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Cesantías parciales para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T28759	Presencial
Secretaría de Educación	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T34010	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Autorización de calendario académico especial	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T34008	Parcialmente en línea

Secretaría de Educación	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T33878	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T28916	Presencial
Secretaría de Educación	Cesantía definitiva para docentes oficiales	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T28767	Presencial
Secretaría de Educación	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T34071	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Ampliación del servicio educativo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T34062	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T30149	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Cambio de sede de un establecimiento educativo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T30118	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T30148	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T29640	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T30110	Parcialmente en línea
Secretaría de Educación	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T34009	Parcialmente en línea
Secretaría de Gobierno	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T58698	Presencial
Secretaría de Gobierno	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T58709	Presencial
Secretaría de Gobierno	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T58703	Presencial
Secretaría de Gobierno	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T62415	Presencial
Secretaría de Hacienda	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15234	Presencial
Secretaría de Hacienda	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46716	Presencial
Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15309	Parcialmente en línea
Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15881	Parcialmente en línea
Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15303	Parcialmente en línea
Secretaría de Hacienda	Impuesto al degüello de ganado mayor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15225	Presencial
Secretaría de Hacienda	Sobretasa departamental a la gasolina motor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T16814	Presencial

Secretaría de Hacienda	Tornaguía de movilización	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15299	Presencial
Secretaría de Hacienda	Tornaguía de reenvíos	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15301	Presencial
Secretaría de Hacienda	Impuesto sobre vehículos automotores	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15321	En Línea
Secretaría de Hacienda	Tornaguía de tránsito	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15297	Presencial
Secretaría de Hacienda	Anulación de las tornaguías	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17182	Presencial
Secretaría de Hacienda	Legalización de las tornaguías	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17178	Presencial
Secretaría de Hacienda	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17304	Presencial
Secretaría de Hacienda	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17179	En Línea
Secretaría de Hacienda	Adición y/o Asociación de Productos	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T58663	Presencial
Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17141	En Línea
Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15883	Parcialmente en línea
Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15307	Parcialmente en línea
Secretaría de Hacienda	Impuesto de registro	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15238	En Línea
Secretaría de Hacienda	Solicitud de Cancelación de Bodega de Rentas	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T57675	Presencial
Secretaría de Hacienda	Solicitud de Desestampillaje o Reposición de Estampillas de Productos Gravados con el Impuesto al Consumo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T59024	Presencial
Secretaría de Hacienda	Solicitud de Renovación Registro INVIMA, Agotamiento de Producto y Actualización de Datos del Contribuyente	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T59285	Presencial
Secretaría de Hacienda	Solicitud de inscripción de bodega de rentas	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60918	Presencial
Secretaría de Hacienda	Solicitud modificación de inscripción de bodega de rentas	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60923	Presencial
Secretaría de Hacienda	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17306	Parcialmente en línea
Secretaría de Hacienda	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T17305	Presencial
Secretaría de Salud	Apertura o traslado de tienda naturista	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T30203	Presencial
Secretaría de Salud	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15324	Presencial
Secretaría de Salud	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15960	Presencial
Secretaría de Salud	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15886	Parcialmente en línea
Secretaría de Salud	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15885	Parcialmente en línea
Secretaría de Salud	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15243	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T19331	Presencial

Secretaría de Salud	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T25586	Presencial
Secretaría de Salud	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T27746	Parcialmente en línea
Secretaría de Salud	Credencial de expendedor de drogas	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15287	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización biológico humano antirrábico	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60272	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización de Medicamento OSELTAMIVIR.	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60287	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización de medicamento para tratamiento tuberculosis	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60283	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización de servicios en salud	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T47864	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60291	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización y dispensación de medicamento para tratamiento malaria	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60275	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización y dispensación de medicamento para tratamiento de Leishmaniasis	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60103	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización y dispensación de medicamento para tratamiento de Lepra	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60280	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización y dispensación de medicamentos para tratamiento de Chagas.	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T59896	Presencial
Secretaría de Salud	Autorización y entrega de biológico del plan ampliado de inmunizaciones (PAI)	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60271	"Presencial?? ?"
Secretaría de Salud	Certificación sanitaria municipal	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T24068	Parcialmente en línea
Secretaría de Salud	Concepto sanitario para empresas aplacadoras de plaguicidas	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T24655	Presencial
Secretaría de Salud	Gestión de insumos para las acciones de prevención de riesgo en zoonosis	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T60285	Presencial
Secretaría de Salud	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T72003	Presencial
Secretaría de Salud	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T71871	Presencial
Secretaría de Salud	Concertación y/o actualización de puntos de muestreo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T24069	Presencial
Secretaría de Salud	Concepto sanitario para empresas que presten el servicio de lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de agua potable para consumo humano	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T45453	Presencial
Secretaría de Salud	Concepto sanitario para vehículos transportadores de plaguicidas y afines	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T47675	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46217	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Desmote de blindaje de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46261	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T15310	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Matrícula de vehículos automotores	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T23468	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T23470	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T23655	Presencial

Secretaría de Transporte y Movilidad	Duplicado de placas de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T23654	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Conversión a gas natural de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46202	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46218	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Registro por recuperación en caso de hurto o pérdida definitiva de maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46228	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Duplicado de placa de un remolque y semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46234	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Regrabación de número de identificación de un remolque o semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46236	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de color de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46215	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Re matrícula de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46249	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de propietario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46240	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Licencia de conducción	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46254	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46251	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46208	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46209	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de motor de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46220	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Regrabación de serial o chasis de remolques y semirremolques	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46238	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Duplicado de la tarjeta de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46252	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46258	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46260	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Regrabación de motor de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46222	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Blindaje de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46221	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Registro inicial de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46203	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46265	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46214	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46219	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Inscripción o autorización para la circulación vial	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46269	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cancelación de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46205	Presencial



Secretaría de Transporte y Movilidad	Modificación del acreedor prendario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46224	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cancelación de matrícula de un remolque y semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46210	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Duplicado de la licencia de conducción	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46247	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46253	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de servicio de un vehículo	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46232	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Radicación de la matrícula de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46263	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Cambio de placas de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46207	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46212	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Regrabación de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46227	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Re categorización de la licencia de conducción	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46233	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T23659	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46245	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Matrícula de remolques y semirremolques	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46237	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T23473	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Radicación de la matrícula de un remolque y semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46243	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Rematrícula de remolques y semirremolques	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46237	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46245	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46257	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Renovación de la licencia de conducción	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46259	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Permiso con formalidades plenas para movilización de carga indivisible, extradimensionada y/o extrapesada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46271	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Traslado de la matrícula de un remolque o semirremolque	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T46256	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Plan de manejo de tránsito	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T72881	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T72757	Presencial
Secretaría de Transporte y Movilidad	Permiso ordinario para movilización de carga indivisible extradimensionada	https://www.gov.co/servicio-s-y-tramites/T72374	Presencial

Fuente de información Suit



ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL PARA IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES (Geográficas, Demográficas, Intrínsecas, Comportamentales)

Para el desarrollo de la caracterización del usuario y partes interesadas, se detalla información general del Departamento, la cual es vital para determinar las variables y aspectos más importantes que son tenidos en cuenta para la caracterización del usuario.

9.1 Ubicación, Extensión y Límites

El **Departamento de Cundinamarca** está situado en la parte central del país, localizado entre los 03°40'14" y 05°50'11" de latitud norte y los 73°03'08" y 74°53'35" de longitud oeste. Cuenta con una superficie de 24.210 km² lo que representa el 2.12 % del territorio nacional. Limita por el Norte con el departamento de [Boyacá](#); por el Este con los departamentos de Boyacá y [Meta](#); por el Sur con los departamentos de Meta, [Huila](#) y [Tolima](#), y por el Oeste con el [río Magdalena](#), que lo separa de los departamentos de Tolima y [Caldas](#)

9.2 División Administrativa

El departamento de Cundinamarca está dividido en 116 municipios, 14 corregimientos, 177 inspecciones de policía, así como, numerosos caseríos y sitios poblados. Los municipios están agrupados en 58 círculos notariales, con un total de 124 notarías; 3 círculos de registro con sede en Santafé de Bogotá y 13 oficinas seccionales; 1 distrito judicial con cabecera de circuito en Cáqueza, Facatativá, Gachetá, Girardot, La Palma, Leticia (Amazonas), Soacha, Fusagasugá, La Mesa, Villeta, Guaduas, Zipaquirá, Chocontá, Pacho y Ubaté. El departamento conforma la circunscripción electoral de Cundinamarca.

La tercera es una faja paralela a la anterior, de relieve alto y abrupto reflejado en las formaciones de Medina y la cuchilla de Ubalá. La cuarta corresponde al oriente del territorio, como su nombre lo indica; es una franja de transición entre la cordillera y los llanos orientales (piedemonte llanero) con alturas entre 300 y 1.500 m sobre el nivel del mar. Todo el territorio se extiende sobre un conjunto de estructuras sinclinales y anticlinales en los flancos oriental y occidental de la cordillera, con la presencia de fallas en dirección suroeste y noreste.

Provincias del departamento de Cundinamarca		
Provincia	Cabecera	# Municipios
Almeidas	Chocontá	7
Alto Magdalena	Girardot	8
Bajo Magdalena	Guaduas	3
Gualivá	Villeta	12
Guavio	Gachetá	8
Magdalena Centro	San Juan de Rio Seco	7
Medina	Medina	2
Oriente	Cáqueza	10
Rionegro	Pacho	8
Sabana Centro	Zipaquirá	11
Sabana Occidente	Facatativá	8
Soacha	Soacha	2
Sumapaz	Fusagasugá	10
Tequendama	La Mesa	10
Ubaté	Ubaté	10

9.3 Hidrografía

El sistema hidrográfico del departamento de Cundinamarca comprende dos grandes cuencas; al oeste, la del río Magdalena, y al este la del río Meta. A estas cuencas confluyen un total de 11 subcuencas. El río Magdalena recibe las aguas de los ríos Bogotá, Negro, Sumapaz, Minero y Ubaté. Por su parte el Meta recibe los ríos Guavio, Negro, Humea, Guatiquía y Machetá.

9.4 Clima

Por su posición altimétrica, las condiciones climáticas están influidas por la circulación atmosférica, la Zona de Convergencia Intertropical (ZCIT) que determinan el régimen bimodal en la mayor parte del territorio. El suroeste del altiplano es el sector menos lluvioso (600 mm) debido al efecto de abrigo originado por los cordones cordilleranos que enmarcan el altiplano. La mayor pluviosidad se da en el piedemonte llanero, a los 500 m de altura, donde las lluvias están por encima de los 5.000 mm. Los meses más lluviosos son marzo - abril y octubre - noviembre, intercalados con los menos lluviosos o secos, enero - febrero y julio - agosto. Sus tierras se distribuyen en los pisos térmicos cálido, templado, frío y bioclimático páramo. En el departamento de Cundinamarca se encuentra el parque nacional natural de Chingaza y comparte con los departamentos de Meta y Huila el parque nacional natural de Sumapaz.

9.5 Economía

El sector agropecuario se constituye en la actividad principal de la estructura económica, seguida por la industria, los servicios y el comercio. Dentro de la gran diversificación agrícola del departamento de Cundinamarca sobresalen por su relevancia económica los cultivos transitorios de café, caña panelera, papa, maíz, plátano, arroz, flores, cebada, sorgo, trigo, algodón, hortalizas y frutales. La producción avícola se encuentra bien desarrollada; posee con un alto grado de tecnificación y está localizada en el altiplano cundinamarqués y las terrazas de Fusagasugá, Silvania, Arbeláez y San Bernardino, principalmente.

Los minerales más importantes del departamento son el carbón térmico, arcillas, calizas, dolomitas, sal, mármol, oro, plata y esmeraldas; además, existen yacimientos de cobre y hierro. La mayor actividad y producción industrial se localiza en el altiplano cundinamarqués: productos lácteos en Sopó, Zipaquirá, Ubaté, Facatativá; vidrio en Nemocón; cueros y curtiembres en Villapinzón, Chocontá, Mosquera, Cogua; industria química en Soacha, Sibaté, Tocancipá, Zipaquirá, Madrid, Facatativá; textiles en Cajicá, Facatativá, Tocancipá, Cota, Madrid, Soacha; papel y madera en Soacha y Cajicá.

Otras actividades industriales se localizan tanto en el altiplano como en los alrededores de Girardot, como la industria de alimentos y bebidas, materiales de construcción, prendas de vestir; las imprentas y editoriales están en pleno desarrollo principalmente en los municipios cercanos a la capital de la República. Los centros comerciales más importantes son Girardot, Zipaquirá, Facatativá, Fusagasugá, Chía, Madrid, Soacha, Funza, Mosquera, Villeta y Tocaima.

9.6 Vías de Comunicación

El departamento de Cundinamarca es atravesado por la red troncal nacional que permite la comunicación con la mayoría de las ciudades del país, además, existen numerosas vías secundarias que conectan a su vez las diferentes cabeceras municipales con la capital. Con la reconstrucción de los ferrocarriles en Colombia, se están rehabilitando las líneas para el transporte de carga en contenedores hacia los puntos de la costa del Caribe y la capital de la República. Solamente tres cabeceras municipales de Cundinamarca cuentan con servicio aéreo, Madrid, Puerto Salgar y Medina, cuya participación tanto para la movilización de pasajeros como de carga no es significativa.

9.7 Turismo

El departamento de Cundinamarca ofrece innumerables atractivos turísticos desde el punto de vista natural, cultural y científico. Entre los principales lugares de interés turístico sobresalen Girardot, Zipaquirá, Facatativá, Fusagasugá, Chía, Madrid, Soacha, Funza, Mosquera, Villeta y Tocaima. Dentro de los parques naturales encontramos el Mana Dulce, Jericó, Las Mercedes, El Frailejón, El Guacal y Neusa.



9.8 Grupo poblacional

El departamento de Cundinamarca con base en el censo del 2005 y proyectando los datos al 2020, evidencia una población de 3.242.999 habitantes de los cuales 1,602.727 corresponden a hombres, representando el 49% de la población y 1,640.272 mujeres, con una participación del 51% del total de la población cundinamarquesa.

Se identifica que la población etaria más representativa está en el rango de edad de 20-59 años con un porcentaje de participación del 56%.

FUENTE: CENSO 2018, Proyecciones poblacionales 2020			
CLASIFICACIÓN	DETALLE	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Género	Masculino	1.602.727	49
	Femenino	1.640.272	51
	TOTAL GENERO	3.242.999	100
Etaria (Edad)	0 – 14 años	734.008	23
	15 – 19 años	262.051	8
	20– 59 años	1.812.454	56
	Mayor de 60	434.486	13
	TOTAL EDAD	3.242.999	100

VARIABLES PARA CARACTERIZAR USUARIO EXTERNO

En relación con las variables determinadas y ajustados a la guía del DNP, se tendrá como base fuente;

VARIABLES PARA CARACTERIZAR USUARIO EXTERNO			
Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	comportamentales
Distribución geográfica usuarios atendidos por municipio	Edad	Interés	Niveles de Uso tipo de solicitudes oportunidad en la respuesta PQRSDf
Número de municipios y provincia	Sexo	Acceso a canales	Efectividad en atención a las solicitudes
Ubicación física sede central	Grupo poblacional	Lugares de encuentro	Participación por Secretaría en recepción de PQRSDf
	zona de residencia urbana y residencial	Uso de canales de atención	Beneficios Buscados satisfacción del usuario indicador de satisfacción.

A su vez basados en la información relacionada con la medición de la en cuenta de satisfacción, con su base de datos a continuación se realizarán los análisis correspondientes a las variables detalladas en el cuadro anterior.

10.1 Variables Geográficas

10.1.1. Distribución geográfica usuarios atendidos por municipios

Teniendo como fuente de información la base muestra de 9784 registros de la encuesta realizada indistintamente a los usuarios que recibieron o realizaron tramites u otros procesos administrativos, en cuyo análisis se destaca que; se registraron usuarios de 155 municipios de los cuales 116 son de Cundinamarca y 39 municipios de otros departamentos, donde se puede evidencias que el grueso de la operación de los cuales se recibieron de 100 a 3996 solicitudes de trámites y otros procesos administrativos y corresponde a los municipios de: Bogotá, Soacha, Fusagasugá, Mosquera, Funza, Facatativá, Chía, Zipaquirá, Guasca, Madrid, Cajicá, Girardot, Cota, La Mesa, Ubaté y Anolaima

USUARIOS ENCUESTADOS SATISFACCION DEL SERVICIO 2020					
MUNICIPIO DE RESIDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS	MUNICIPIO DE RESIDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS	MUNICIPIO DE RESIDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS
BOGOTÁ	3996	GUAYABETAL	29	LENGUAZAQUE	11
SOACHA	528	VENECIA	29	QUEBRADANEGRA	11
FUSAGASUGA	205	PASCA	28	CHAGUANI	10
MOSQUERA	205	SUPATA	28	FUQUENE	10
FUNZA	187	FOMEQUE	26	IBAGUE	8
FACATATIVA	174	LA VEGA	26	JERUSALEN	8
CHIA	170	SASAIMA	26	MACHETA	7
ZIPAQUIRA	159	JUNIN	25	MEDELLIN	7
GUASCA	156	MANTA	25	GAMA	6
MADRID	151	SUBACHOQUE	25	VILLAVICENCIO	6
CAJICA	141	VERGARA	25	BELTRAN	4
GIRARDOT	134	ALBAN	24	USME	4
COTA	116	CAPARRAPI	24	NARIÑO	3
LA MESA	104	EL PEÑON	24	SOGAMOSO	3
UBATE	104	TAUSA	24	YOPAL	3
ANOLAIMA	100	TIBACUY	24	AQUITANIA	2
LA CALERA	91	TIBIRITA	24	CHIQUINQUIRA	2
VILLETIA	87	UNE	24	DUITAMA	2
PACHO	85	CHIPAQUE	23	DUITAMA	2
TOCAIMA	81	GACHETA	23	MANIZALES	2
SOPO	75	RICAUARTE	23	NEIVA	2
UBALA	74	BITUIMA	22	PUERTO BOGOTA	2
TABIO	73	GRANADA	22	VENTAQUEMADA	2

CUNDINAMARCA

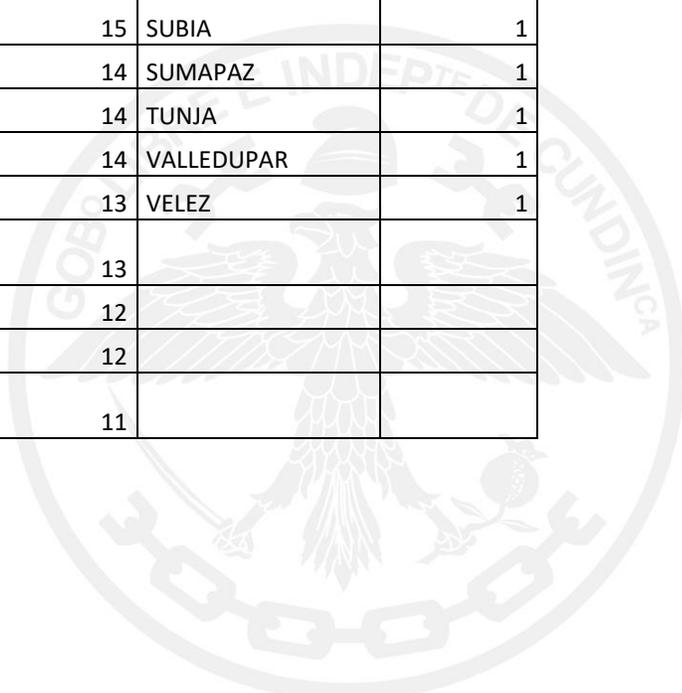
iREGIÓN

Que Progresa!

EN SERVICIO AL USUARIO

EL COLEGIO	70	NEMOCON	22	ARMENIA	1
SIBATE	66	NILO	22	ARMERO	1
VILLAPINZON	64	PANDI	22	BARBOSA	1
YACOPI	63	SIMIJACA	22	BARRANQUILLA	1
COGUA	56	SUESCA	22	CUCUTA	1
CHOCONTA	55	NOCAIMA	21	DORADA CALDAS	1
TOCANCIPA	55	PUERTO SALGAR	21	EL CERRITO	1
ANAPOIMA	52	TENA	21	ESPINAL	1
ARBELAEZ	52	VIANI	21	HONDA	1
SILVANIA	52	SAN BERNARDO	20	ITAGUI	1
TENJO	52	GUACHETA	19	MELGAR	1
AGUA DE DIOS	50	NIMAIMA	19	MONIQUIRA	1
CAQUEZA	49	CABRERA	17	MONTERIA	1
LA PALMA	49	CARMEN DE CARUPA	17	PEREIRA	1
SUSA	43	GUTIERREZ	17	PEREIRA	1
EL ROSAL	41	SAN CAYETANO	17	QUIBDO	1
PAIME	41	VILLAGOMEZ	17	RISARALDA	1
MEDINA	39	GACHANCIPA	15	SANTA MARTA	1
PARATEBUENO	39	SAN FRANCISCO	15	SUBIA	1
CACHIPAY	37	GACHALA	14	SUMAPAZ	1
TOPAIPÍ	36	SAN ANTONIO	14	TUNJA	1
CUCUNUBA	35	SESQUILE	14	VALLEDUPAR	1
APULO	33	LA PEÑA	13	VELEZ	1
SAN JUAN DE RIO SECO	32	UTICA	13		
UBAQUE	32	PULI	12		
FOSCA	31	ZIPACON	12		
QUIPILE	31	GUAYABAL DE SIQUIMA	11		

Fuente, informe indicador de satisfacción



Gobernación de Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
 f/CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co

10.1.2 Número de Provincias a cubrir con la oferta institucional

La distribución geográfica del departamento de Cundinamarca se detalla en 16 provincias y el número de municipios que las componen, siendo la provincia de Gualivá la que cuenta con más municipios asignados (12 municipios), siendo las provincias de Soacha y medida la que cuentan con menos municipios asignados (2 cada una incluidas).

Provincias y cabecera Municipal		
Provincia	Cabecera	# Municipios
Almeidas	Chocontá	7
Alto Magdalena	Girardot	8
Bajo Magdalena	Guaduas	3
Gualivá	Villeta	12
Guavio	Gachetá	8
Magdalena Centro	San Juan de Río Seco	7
Medina	Medina	2
Oriente	Cáqueza	10
Rionegro	Pacho	8
Sabana Centro	Zipaquirá	11
Sabana Occidente	Facatativá	8
Soacha	Soacha	2
Sumapaz	Fusagasugá	10
Tequendama	La Mesa	10
Ubaté	Ubaté	10

Fuente, **Direccionamiento estratégico y articulación gerencial 2020**,

10.1.3 Ubicación sede central gobernación de Cundinamarca

La sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca se encuentra ubicada en Bogotá, donde cuenta con puntos de atención al usuario de los entes centralizados, de igual manera se cubre con la oferta institucional a través de las diferentes ferias de servicios programadas en cada uno de los municipios.

ATENCIÓN AL USUARIO SEDE CENTRAL GOBERNACIÓN				
Nombre de la secretaria		SECRETARÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		
Sedes	Dirección	Horarios de Atención	Teléfono de contacto	link de la sede para publicar en la página de Transparencia y acceso a la información pública

Asamblea piso 2	Calle 26 # 51 - 53	7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7490000	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gcs/Secretariadecooperacion/SecCooperEnlaceInsDespliegue/asquienessomos_contenidos/csecasuntos+ nuestrasecretaria
Torre central piso 4	Calle 26 # 51 - 53	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7490000	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gcs/Secretariadecooperacion/SecCooperEnlaceInsDespliegue/asquienessomos_contenidos/csecasuntos+ nuestrasecretaria
Torre central piso 9	Calle 26 # 51 - 53	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7490000	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gcs/Secretariadecooperacion/SecCooperEnlaceInsDespliegue/asquienessomos_contenidos/csecasuntos+ nuestrasecretaria
Nombre de la secretaria		OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
Torre Central Piso 3°	Calle 26 # 51 - 53	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491131 - 7491133	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gcs/assecretariasdespachogob_contenidos/csecretariasdespachogob_oficindcontrolinternodisciplinario
Nombre de la Secretaria:		SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA		
Despacho y Dirección de Administración del Talento Humano	Calle 26	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491383/ 7445630/7491357	daniela.aldana@cundinamarca.gov.co / freddy.ballesteros@cundinamarca.gov.co
Gobernación de Cundinamarca - Secretaría de la Función Pública - Oficina Asesora Jurídica y Relaciones laborales	Calle 26 # 51 - 53 piso 2 torres central	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	3054164757 /74913775	zamandha.gelvez@cundinamarca.gov.co
Nombre de la Secretaria:		SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE		



Gobernación de Cundinamarca	Calle 26 # 51 - 53 piso 5 torres de Salud cede central	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	749 0000/7491470/744 5905/7445949	https://impuvehiculo.cundinamarca.gov.co/vehiculos/index.html
Gobernación de Cundinamarca	Calle 26 # 51-53 Torre Salud Primer Piso CIAU	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491889 - 7491455- 7491470 - 7491476- 7491478- 7491484- 7491485 - 7445905 -	impuestovehiculos2@cundinamarca.gov.co
Nombre de la Secretaría:		SECRETARÍA MINAS , ENERGIA Y GAS		
Sede Administrativa	Calle 26 # 51 – 53 Torres Central piso 2	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491433	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades/Secretariademinasyenergia
Nombre de la secretaría		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DE CUNDINAMARCA		
Torre central 5 piso	Despacho	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491652	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades/Secretariadeplaneacion
Torre central 5 piso	Oficina Jurídica	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491665	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades/Secretariadeplaneacion
Torre central 5 piso	Seguimiento y evaluación	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491664	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades/Secretariadeplaneacion
Torre central 5 piso	Gestión de la inversión	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m		http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades/Secretariadeplaneacion
Torre central 5 piso	Estudios económicos y políticas públicas	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491655	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades/Secretariadeplaneacion



Torre central 5 piso	Desarrollo territorial	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491674	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntid ades.gc/Secretariadeplaneacion
Torre central 5 piso	Infraestructura de datos espaciales y estadística	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491654	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntid ades.gc/Secretariadeplaneacion
Torre central 5 piso	Finanzas Públicas	lunes a viernes 7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7491679	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntid ades.gc/Secretariadeplaneacion
Nombre de la secretaria		SECRETARÍA DE GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO		
Torre central Salud piso 2 CIAU	Calle 26 # 51 - 53	7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7490000	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariageneral
Nombre de la secretaria		SECRETARÍA DE HACIENDA		
Torre central Salud piso 1 CUAC	Calle 26 # 51 - 53	7:00:00 a. m 4:00:00 p. m	7490000	http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariadehacienda

Fuente, informe página web de la Gobernación de Cundinamarca

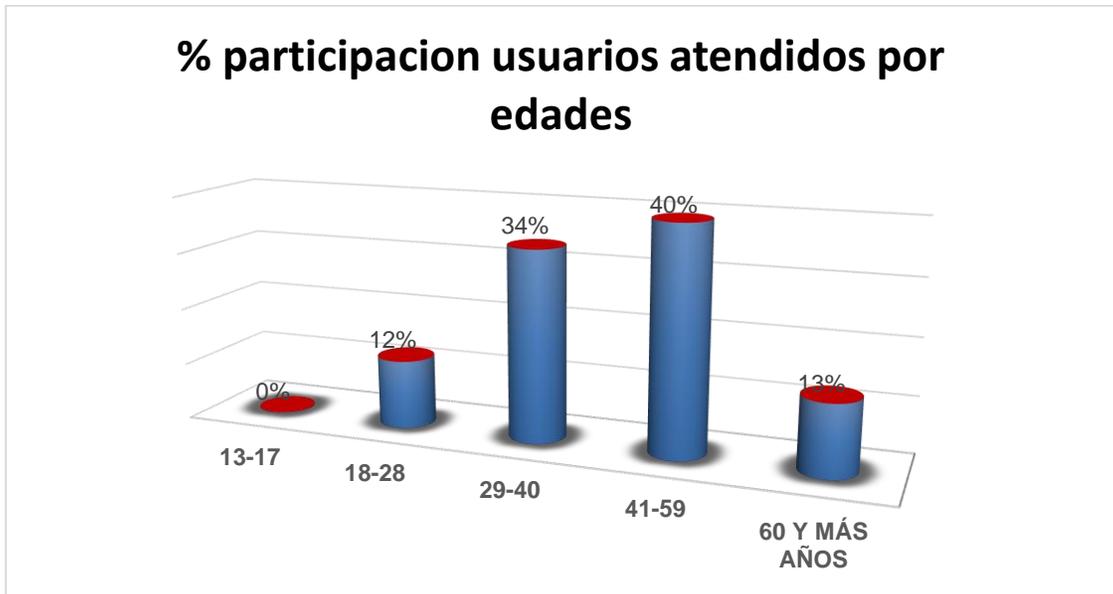
10.2 Variables Demográficas

Teniendo como fuente de información la base muestra de 9784 registros de la encuesta realizada indistintamente a los usuarios que recibieron o realizaron tramites u otros procesos administrativos, se establece en cuyo análisis se destaca variables de los usuarios encuestados y que son la base de la caracterización tales como; edad, sexo, grupo poblacional, zona de residencia.

10.2.1 Variable clasificación por edad

Realizando el análisis de la base aleatoria de 9.784 usuarios encuestados para la caracterización del usuario se evidencia que el porcentaje mayor de rango de edad que utiliza o tramita solicitudes u otro tipo de procedimientos administrativos se encuentra de 41 a 59 años seguido por el rango de edad entre 29 y 40 años

Variable de clasificación usuarios atendidos por Edades				
13-17	18-28	29-40	41-59	60 Y MÁS AÑOS
13	1210	3356	3944	1261
0%	12%	34%	40%	13%



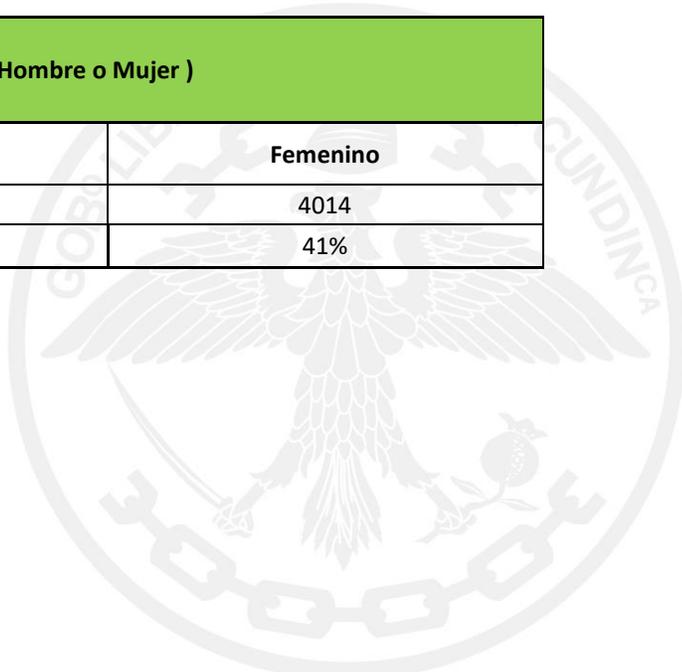
Fuente, informe indicador de satisfacción

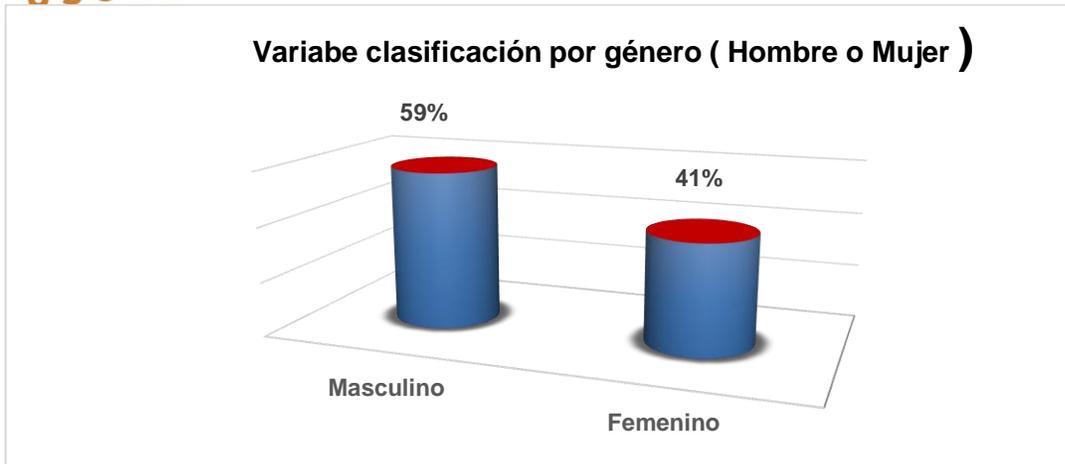
10.2.2 Variable clasificación por género (Sexo)

Realizando el análisis de la base aleatoria de 9.784 usuarios encuestados para la caracterización del usuario se evidencia que en la clasificación en la variable de género detalle demarcado como usuarios (masculinos o femeninos), la distribución porcentual es liderada por el género masculino con una participación de la muestra total del 59%, correspondiendo al género femenino el 41%,

Clasificación por género (Hombre o Mujer)	
Masculino	Femenino
5770	4014
59%	41%

Fuente, informe indicador de satisfacción





Fuente, informe indicador de satisfacción

10.2.3 variables por grupo poblacional

Como resultado del análisis de la base muestra de 9.784 usuarios encuestados para la caracterización del usuario en este espeto se tuvieron en cuenta las siguientes variables, Víctimas del conflicto armado, Personas con discapacidad, LGBTI, Afrodescendientes, Indígena, Rom, Otros usuarios. Se evidencia que el 95% de los encuestados corresponden al grupo poblacional determinado como otros usuarios, evidenciando que el flujo de solicitudes realizados por grupos poblacionales diversos, no es muy alto ya que alcanzan tan solo el 5% de la muestra de usuarios encuestados

Variable por grupo poblacional						
Víctimas del conflicto armado	Personas con discapacidad	LGBTI	Afrodescendientes	Indígena	Rom	Otros usuarios
215	113	50	52	21	7	9326
2%	1%	1%	1%	0%	0%	95%

Fuente, informe indicador de satisfacción

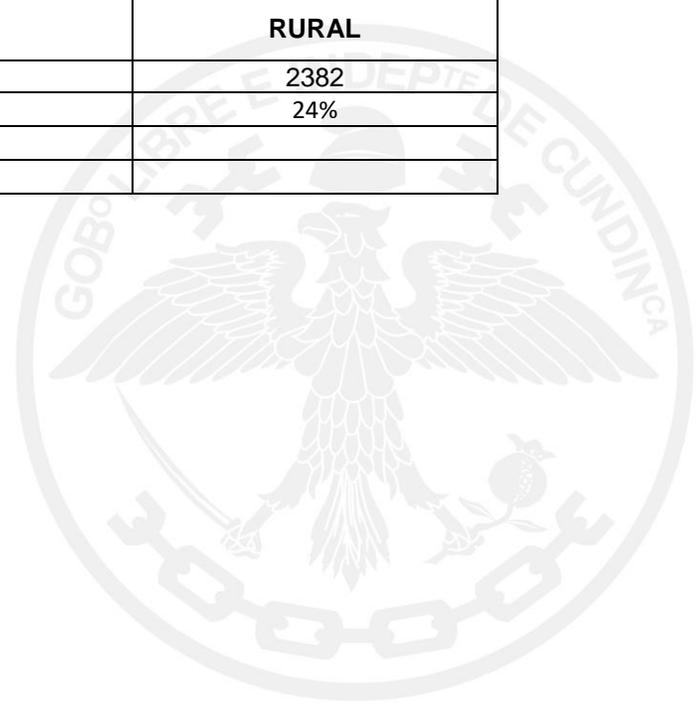


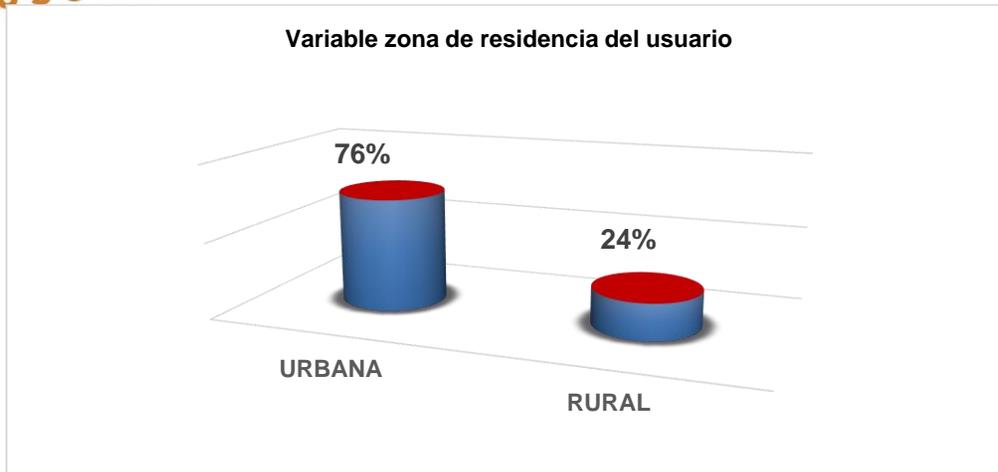
Fuente, informe indicador de satisfacción

10.2.4 Variable zona de residencia del usuario

A través de esta variable podemos establecer el lugar de residencia de los encuestados, información importante para establecer el nicho de habidad de los usuarios solicitantes de trámites y otros procedimientos administrativos de la Gobernación, claramente evidenciando que el 76% de los usuarios tienen su lugar de residencia en el sector urbano con 7402 registros y 2,382 registros, con lugar de residencia rural, con una participación del 24%.

Variable zona de residencia del usuario	
URBANA	RURAL
7402	2382
76%	24%





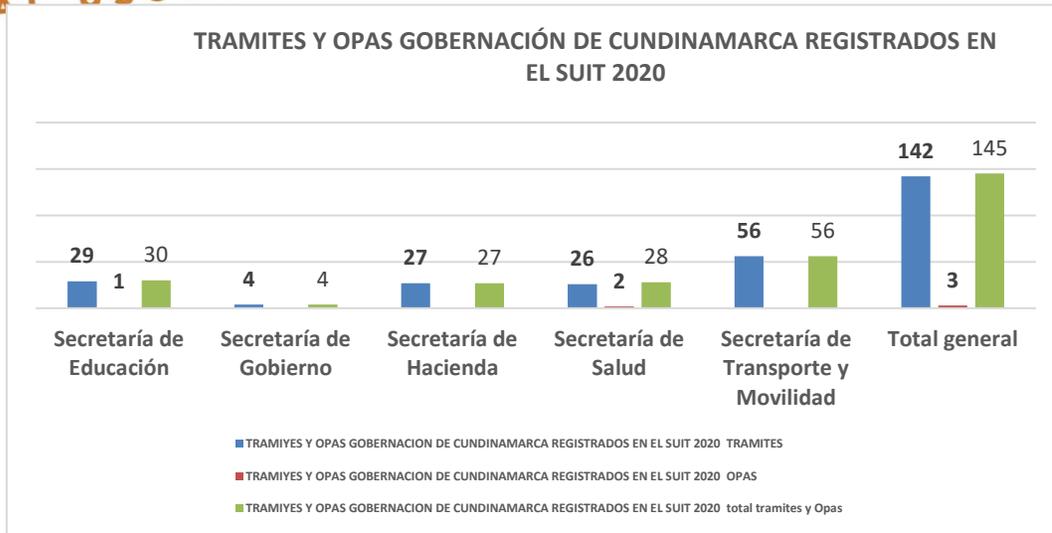
10.3 Variables intrínsecas

Dentro de las variables intrínsecas podemos detallar

10.3.1 Intereses

Con esta variable se pretende identificar los intereses de los usuarios o partes interesadas en los trámites y otros procesos administrativos que la Gobernación ofrece. Basados en los datos que el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), donde se informan los tipos de trámites que se atienden, Determinaremos los trámites más requeridos por los usuarios. Es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos trámites de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades y expectativas.





Fuente Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT)

10.3.2 Acceso a canales

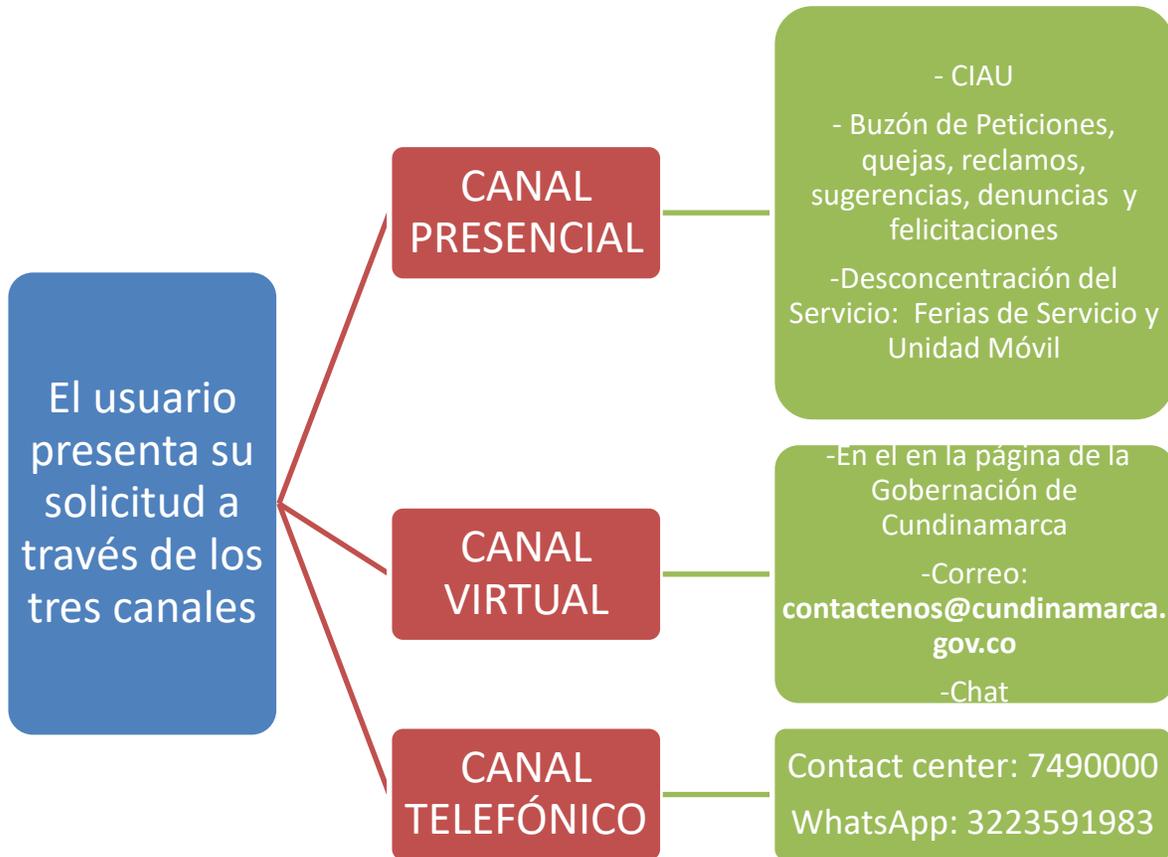
La Gobernación de Cundinamarca tiene a disposición de la ciudadanía y dando cumplimiento a la normatividad vigente tres canales de atención al usuario, que corresponden al canal presencial. Canal virtual y al canal telefónico, canales por los cuales los usuarios pueden interponer sus PQRSDF, solicitar información relacionada con los tramites y otros procedimientos ofrecidos por la institución, y cualquier tipo de información institucional.



Gobernación de Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
 f/CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



10.3.3 Lugares de encuentro

A través de esta variable es posible determinar los lugares de encuentro de nuestros usuarios y ciudadanos, detectando a través de las ferias virtuales que para el 2020, esta estrategia fue primordial para la consecución de esta información, ya que la mayoría de nuestros usuarios, acuden a las entidades de la gobernación a través de las diferentes alcaldías, y por su puesto a los entes de servicio al ciudadano con las que cuentan las mismas, se percibe que la mayoría de cundinamarqueses prefieren la atención presencial en la sede central de la Gobernación de Cundinamarca, ya que genera espacio de reuniones con los diferentes entes administrativos, así como la comunicación con cada uno de los líderes municipales y departamentales. Para el 2020 se utilizó la estrategia de desconcentración del servicio con las ferias virtuales, donde se motivó el encuentro e interacción con la ciudadanía cundinamarquesa a través de lo virtual. Por último, el canal virtual se modernizó con la adopción de las Ferias Virtuales de Servicio, que históricamente hacían parte de los mecanismos de interacción con el usuario del canal presencial. Estas ferias lograron llegar a 12 provincias y 35 municipios, a través de 14 encuentros. Esta estrategia permitió asegurar la presencia institucional en los territorios, dando cumplimiento al principio de cercanía establecido en el Plan de Desarrollo Departamental-PDD-, y a su vez promocionar y fortalecer

del uso de herramientas digitales como el chat, correo institucional, WhatsApp, página web y redes sociales institucionales, protegiendo así la vida de nuestros usuarios, reduciendo sus gastos de desplazamiento en tiempo y dinero, y disminuyendo la brecha digital.

FERIAS REALIZADAS Y MUNICIPIOS PARTICIPANTES 2020

NUMERO FERIA	PROVINCIA	MUNICIPIOS	USUARIOS CONECTADOS	REPRODUCCIONES
FERIA 1	TEQUENDAMA	QUIPILE	40	2800
FERIA 2	UBATE	UBATE	130	4200
FERIA 3	SUMAPAZ	GRANADA	91	5600
		SILVANIA		
		TIBACUY		
FERIA 4	ORIENTE	CAQUEZA	81	7400
		QUETAME		
		FOSCA		
FERIA 5	SUMAPAZ	(FUSAGASUGA)	310	15800
FERIA 6	SABANA CENTRO	CAJICA	118	8200
		TABIO		
		TENJO		
FERIA 7	ALTO MAGDALENA	RICAUARTE	154	2800
		AGUA DE DIOS		
		TOCAIMA		
FERIA 8	GUALIVA	LA VEGA	117	3000
		NOCAIMA		
		VILLETA		
FERIA 9	RIONEGRO	PACHO	98	5500
		SAN CAYETANO		
		TOPIPI		
FERIA 10	GUAVIO	GUASCA	85	4100
		GUATAVITA		
		LA CALERA		
FERIA 11	MAGDALENA CENTRO	CHAGUANI	68	2100
		SAN JUAN DE RIOSECO		
		VIANI		
FERIA 12	MEDINA	MEDINA		

		PARATEBUENO		
		GUTIERREZ		
FERIA 13	SABANA CENTRO	CHIA	169	3800
FERIA 14	SABANA OCCIDENTE	BOJACA		
		EL ROSAL		
		FACATATIVA		
		FUNZA		

10.4 Uso canales de atención al usuario

Para esta variable se tiene en cuenta para el año 2020 el número de usuarios atendidos por canal y descripción de las solicitudes

CHAT: En total se han recibido 6.366 solicitudes de información, siendo los temas más consultados en materia de impuestos y transporte y movilidad en contraste los temas sobre competitividad y ciencia y tecnología.

Un total de un 88% es decir 5.630 chat atendidos por el Chat el Chat General y el 12% restante, es decir 736 chat fueron recepcionados por el chat de la secretaría de Educación.

CONTACT CENTER: En un total se han tramitado 196.073 solicitudes de servicio de los ciudadanos, de ellas un 86% (168,181) son llamadas y un 14% (28,492) mensajes vía WhatsApp, como medio de divulgación de campañas promocionales de la Gobernación se han enviado 104,807 mensajes de texto.

PAGINA WEB: Se enmarca dentro de la estrategia Gobierno Digital, se maneja un ambiente digital amigable con el ciudadano en donde se brinde toda la oferta de servicios, debe estar permanentemente actualizada, durante este año se han realizado 17,203 tramites de los cuales un 89% 14951 han sido PQRSDf y un 11% 2114 son denuncias interpuestas por los ciudadanos.

CANAL CONTACTENOS: En este canal podemos mostrar que en comunicaciones se recibieron 21.298, derechos de petición 10.109, en Tutelas 1.115, para un total de 32.522 documentos tramitados por este canal en sus diferentes modalidades.

10.4.1 Niveles de Uso tipo de solicitudes oportunidad en la respuesta PQRSDf

Las solicitudes que se reciben en la Gobernación de Cundinamarca son radicadas a través del sistema de gestión documental mercurio y del sistema documental SAC, correspondencia, registrada de acuerdo al tipo de petición reglamentada por la ley, así: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitación. En esta variable tomando como base los datos del Sistema de gestión documental mercurio, de las peticiones recibidas a través de los canales dispuestos por la entidad como, canal telefónico, virtual y presencial, pretendemos determinar cuáles son las Secretarías de la sede central de la Gobernación con mayor número de registros.

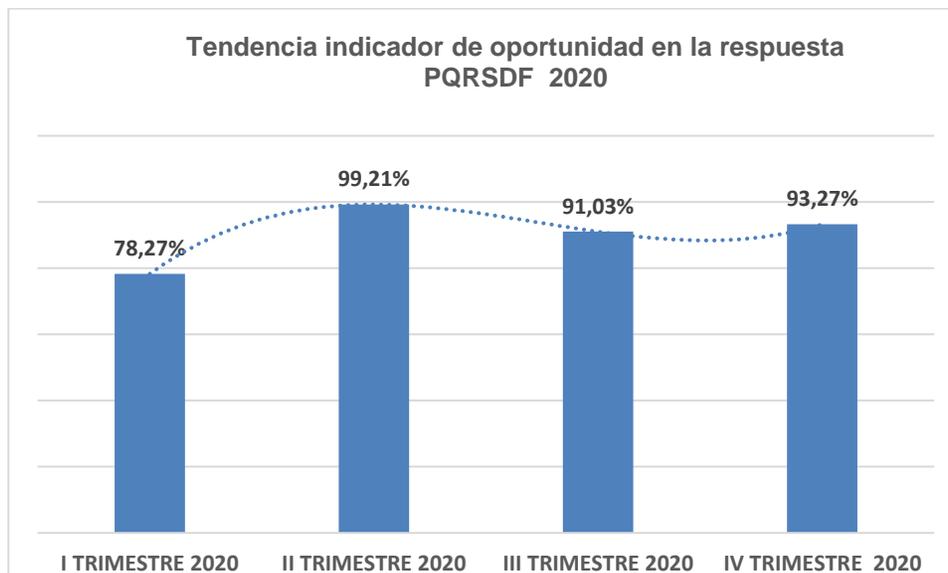
En el siguiente cuadro podemos detallar el comportamiento de las PQRSDf recibidas y con contestación, según ficha técnica del indicador de oportunidad en la respuesta, con el cual se mide la oportunidad en tiempos de respuesta a las PQRSDf recibida y contestada por los diferentes entes centralizados de la Gobernación de Cundinamarca.

COMPORTAMIENTO INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRSDF 2020				
TRIMESTR 2020	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
I TRIMESTRE	9178	7184	1994	78,27%
II TRIMESTRE	7199	7142	57	99,21%
III TRIMESTRE	11364	10345	1019	91,03%
IV TRIMESTRE	10765	10040	725	93,27%
TOTALES Y PROMEDIO ANUAL	38506	34711	3795	90,14%

Fuente sistema de gestión documental mercurio

10.4.2 Efectividad en atención a las solicitudes indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF

En los datos compilados podemos observar el comportamiento del resultado del indicador de oportunidad en la respuesta el cual se mide trimestralmente, y cuyo resultado fue accedente en el 2020, siendo los cuatro trimestres el de mejor resultado obteniendo el 93,27% en oportunidad de respuesta, logrando un promedio anual del 90,14%.



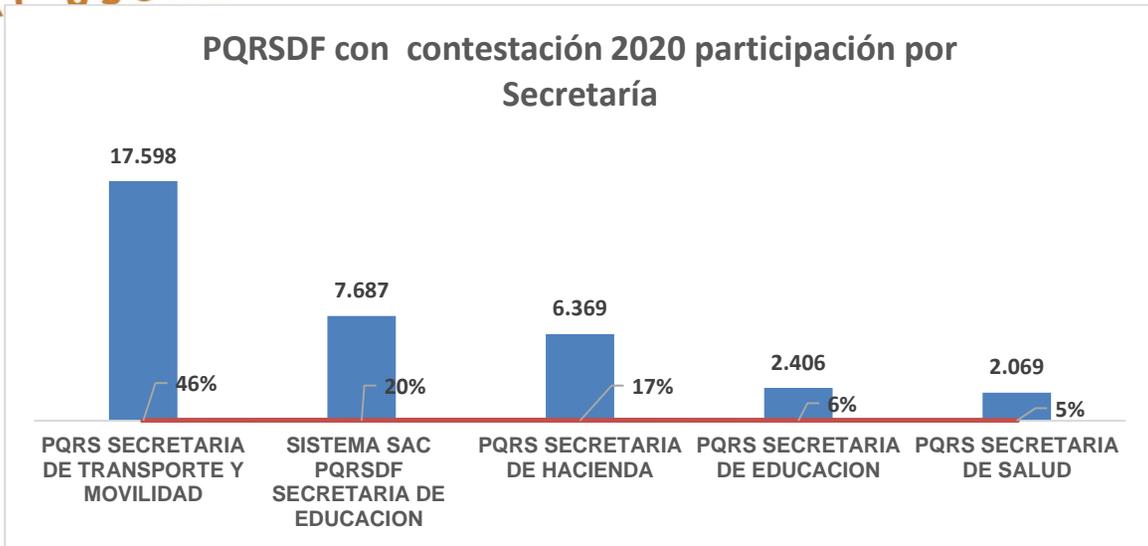
10.4.3 Participación por Secretaría en recepción de PQRSDF

En el siguiente cuadro se evidencia el número total de PQRSDF recibidas en el 2021 y con contestación, por cada una de las Secretarías, así como el porcentaje de participación de las mismas.

PQRSDF con contestación 2020 participación por Secretaría		
SECRETARIA	PQRSDF RECIBIDOS	% PARTICIPACION POR SECRETARIA
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	17.598	46%
SISTEMA SAC PQRSDF SECRETARIA DE EDUCACION	7.687	20%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	6.369	17%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	2.406	6%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	2.069	5%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	893	2%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	221	1%
PQRS SECRETARIA GENERAL	218	1%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	157	0%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	129	0%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	127	0%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	111	0%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	105	0%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	91	0%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	88	0%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	75	0%
PQRS SECRETARIA DE TIC	60	0%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	45	0%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	23	0%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	15	0%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	9	0%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	6	0%
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0%
PQRS CONTROL INTERNO	1	0%
TOTAL	38.506	100%

Se denota que la Secretaria de Transporte y Movilidad, nuestros usuarios concurren a interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones a través de los diferentes canales establecidos por la administración habilitados para tal fin, con un 46 %, seguido por la Secretaria de Educación registradas en el sistema SAC, con el corresponde a la 20% y en tercer lugar la Secretaria de Hacienda con el 17%, con base en esta información la entidad toma decisiones encaminadas a priorizar las citadas Secretarias y lograr la mejora continua.





10.4.4. Beneficios Buscados satisfacción del usuario indicador de satisfacción.

Esta variable nos permite determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios por Secretaría sobre la atención recibida y otros componentes, con los cuales claramente se establecen medidas y estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, 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 identificar los puntos a mejorar en la atención al usuario y poder generar estrategias encaminadas a la mejora continua.

Observaciones Indicador.

La encuesta se realizará 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 veces validado será cargado por el gestor del proceso, luego que el servidor público asignado por este genere la tabulación y análisis correspondiente.

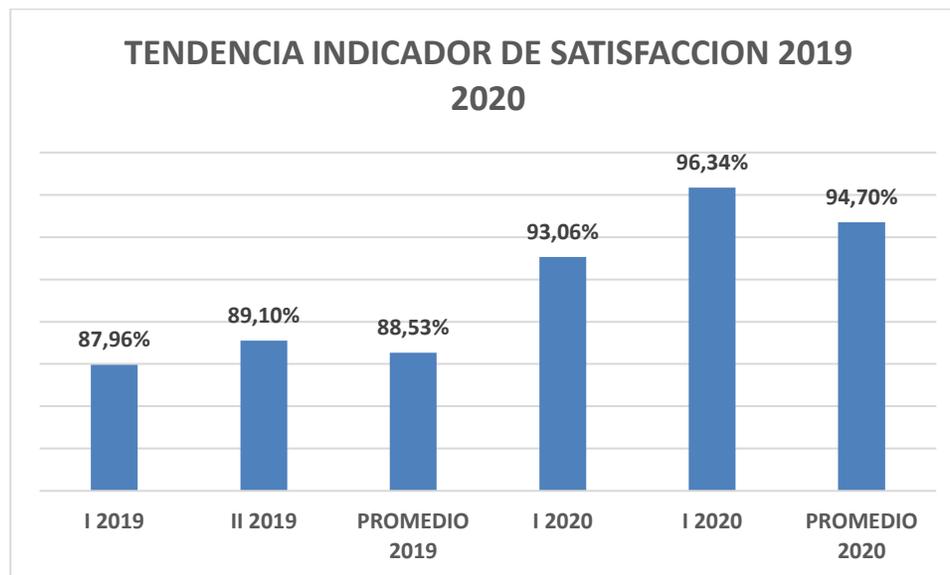
El resultado obtenido para el segundo semestre de 2020 del indicador de satisfacción de la Gobernación de Cundinamarca se ubicó en el 96,23%, superando la meta propuesta en el Plan de Desarrollo "Cundinamarca Región que Progresa" del 90%.

Dando cumplimiento al Plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 "Cundinamarca ¡Región que Progresa!", se estableció como meta del indicador de satisfacción el 90%. Para el 2019, El resultado para el primer semestre de 2020 alcanzo el 93,06%, logrando para el segundo semestre de 2020 el 96,34% siendo su promedio el 94,70% mejorando satisfactoriamente en 6,17% (puntos

porcentuales), el resultado promedio del año anterior y superando para el segundo semestre de 2020, la meta establecida del 90% señalada en el Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa en 6,34% (puntos porcentuales).

En la tabla anexa se puede evidenciar los resultados y comparativo de los dos últimos años, resultados esenciales para la caracterización del usuario y partes interesadas para conocer las dificultades y falencias que están siendo detectadas por nuestros usuarios y que se ven reflejadas en la calificación que registran en la encuesta de satisfacción diseñada para este fin.

TENDENCIA INDICADOR DE SATISFACCION 2019 2020					
I 2019	II 2019	PROMEDIO 2019	I 2020	II 2020	PROMEDIO 2020
87,96%	89,10%	88,53%	93,06%	96,34%	94,70%



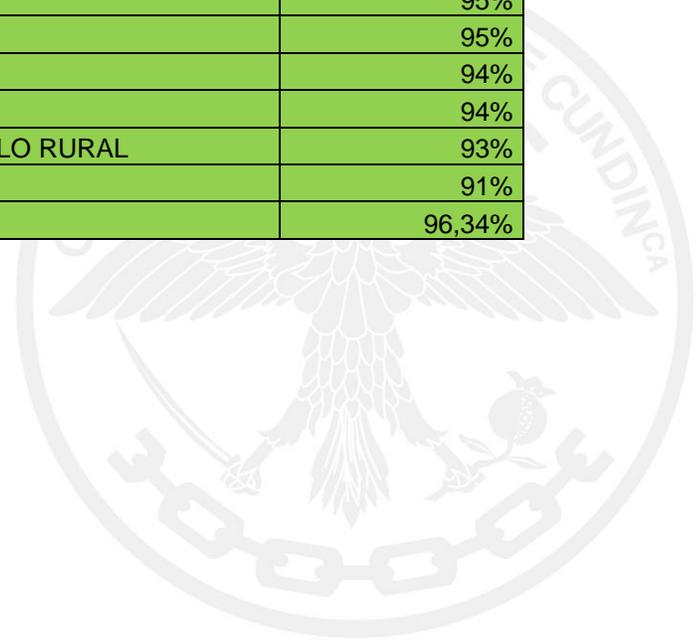
La medición del indicador de satisfacción permite que la Administración Departamental genere estrategias de mejora continua que propendan por ampliar el alcance de la cultura de buen servicio en el departamento de Cundinamarca. Se evidencia que, para fortalecer el componente de atención al usuario de 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 usuario dentro

del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que coadyuva al Comité de Mejoramiento a la oportuna toma de decisiones.

INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO II SEMESTRE DE 2020

SECRETARIA	% SATISFACCION
SECRETARÍA DE COOPERACIÓN Y ENLACE INSTITUCIONAL	100%
SECRETARÍA DE MINAS, ENERGÍA Y GAS	100%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	99%
SECRETARÍA GENERAL	99%
SECRETARÍA JURÍDICA	98%
SECRETARÍA DE SALUD	98%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	97%
UNIDAD PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	97%
SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO	97%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	97%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	96%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	96%
SECRETARÍA DE FUNCIÓN PÚBLICA	96%
SECRETARIA DE TIC	96%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	96%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	95%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	95%
SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	95%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	94%
SECRETARIA DE HACIENDA	94%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	93%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	91%
RESULTADO SATISFACCION DEL USUARIO	96,34%

Fuente, sistema integrado de gestión y control



En el cuadro anterior podemos destacar el buen resultado y la percepción de nuestros usuarios donde evidenciamos la calificación por cada una de las Secretarías, las cuales deben verificar su resultado y tomar acciones encaminadas a la mejora continua y a seguir desarrollando la caracterización del usuario y partes interesadas, con el fin de detectar la prestación de sus trámites y otros procesos administrativos, encaminados a realizar ajustes, e implementar y racionalizar la oferta institucional para suplir las necesidades de nuestros usuarios.



CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

DIRECTOR ATENCION AL USUARIO
SECRETARÍA GENERAL
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA

