

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	<b>INFORME</b>	Versión: 01	Página 1 de 8	

### INFORME GENERAL

#### TABULACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2019

La Gobernación Departamental en aras de dar continuidad y seguimiento a la Implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con base en la política de Servicio al Ciudadano, en el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, se aplica nuevamente las encuestas de satisfacción ciudadana para el cuarto trimestre del 2019.

Se inician a partir del mes de noviembre de 2019, en el cual se realizaron Ciento Cincuenta (150) encuestas de Satisfacción Ciudadana, en desarrollo de las actividades que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en vigencia. Las cuentas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros pre establecidos en el procedimiento de análisis de encuesta de satisfacción, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

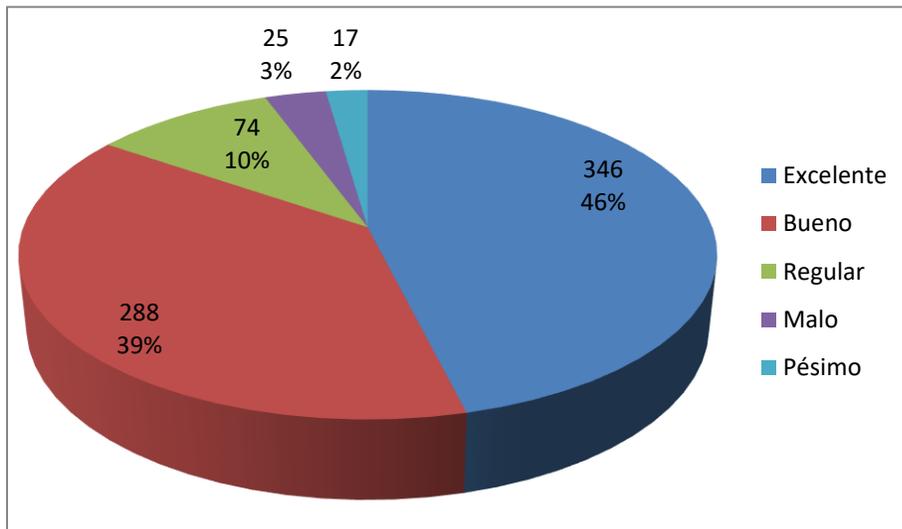
Informe General 150 Encuestas						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	70	53	73	83	67	346
Bueno	61	70	52	50	55	288
Regular	11	23	13	10	17	74
Malo	6	3	8	3	5	25
Pésimo	2	1	4	4	6	17
<b>Total</b>	150	150	150	150	150	





Informe Secretaria de Hacienda						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	1	1	1	1	1	5
Bueno	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	1	0	0
Malo	1	0	0	0	0	1
Pésimo	0	1	1	0	1	3
Total	2	2	2	2	2	

### GRAFICA DE CALIFICACIÓN GENERAL

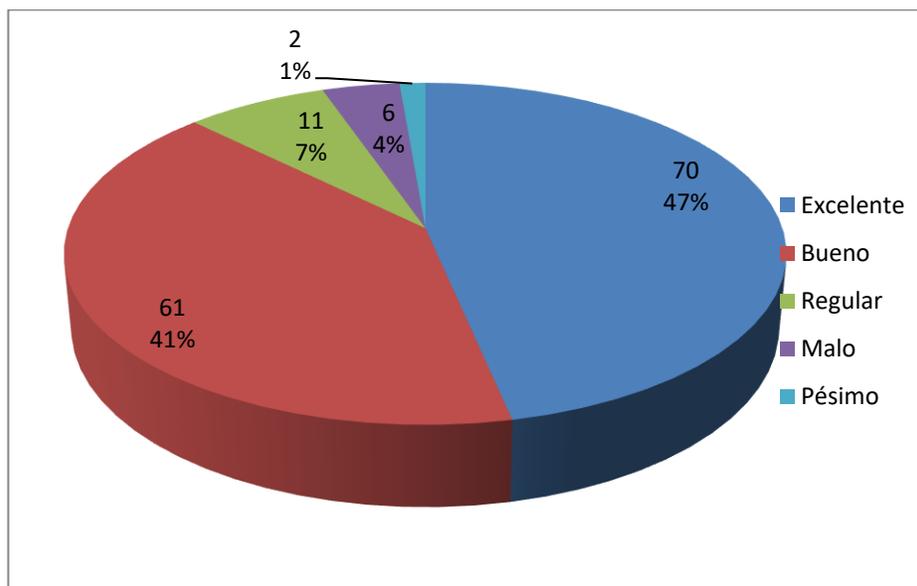


<b>Excelente</b>	346	46%
<b>Bueno</b>	288	39%
<b>Regular</b>	74	10%
<b>Malo</b>	25	3%
<b>Pésimo</b>	17	2%

**1. ¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?**

**CALIDAD DEL SERVICIO**

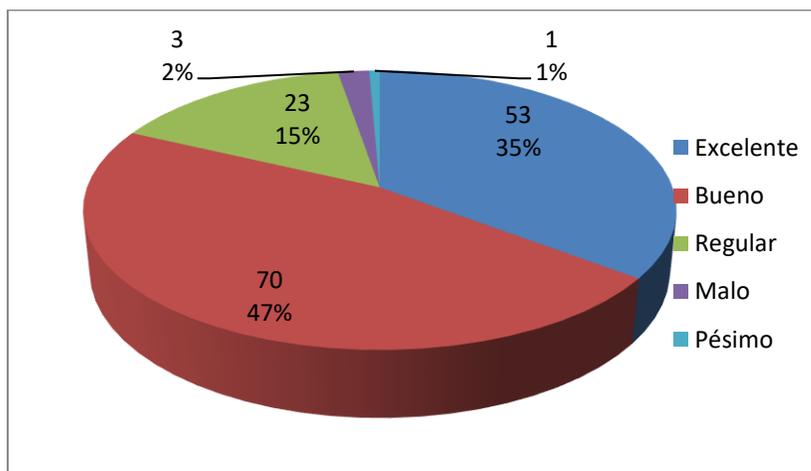
<b>Excelente</b>	47%
<b>Bueno</b>	41%
<b>Regular</b>	7%
<b>Malo</b>	4%
<b>Pésimo</b>	1%



**2. ¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?**

**INFRAESTRUCTURA**

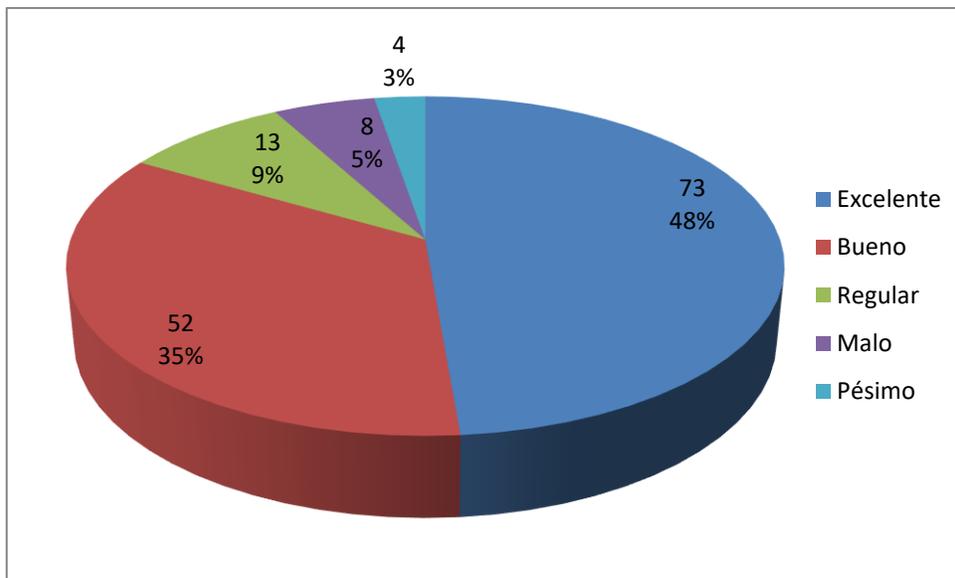
<b>Excelente</b>	35%
<b>Bueno</b>	47%
<b>Regular</b>	15%
<b>Malo</b>	2%
<b>Pésimo</b>	1%



### 3. ¿Fue oportuno el tiempo utilizado?

#### TIEMPO DE RESPUESTA

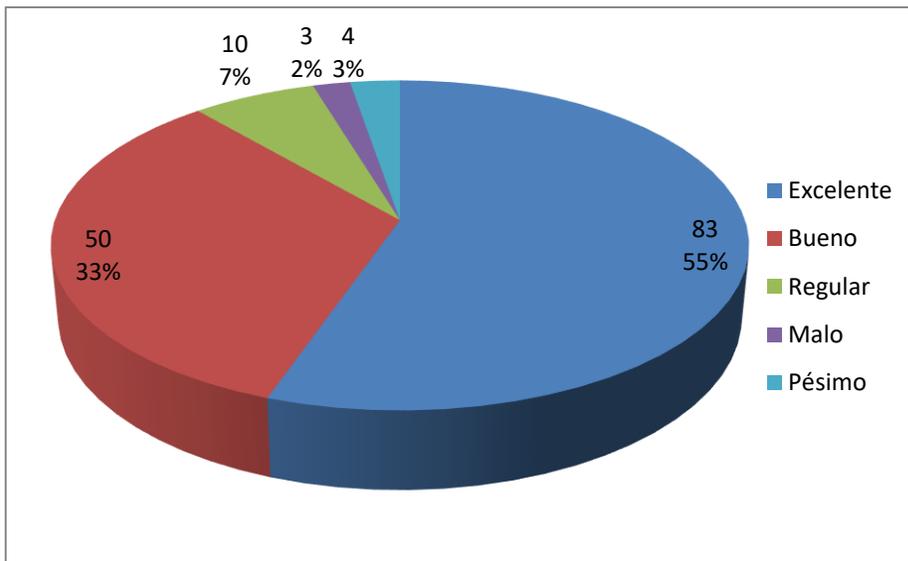
<b>Excelente</b>	48%
<b>Bueno</b>	35%
<b>Regular</b>	13%
<b>Malo</b>	5%
<b>Pésimo</b>	3%



### 4 ¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?

#### COMPETENCIA DEL FUNCIONARIO

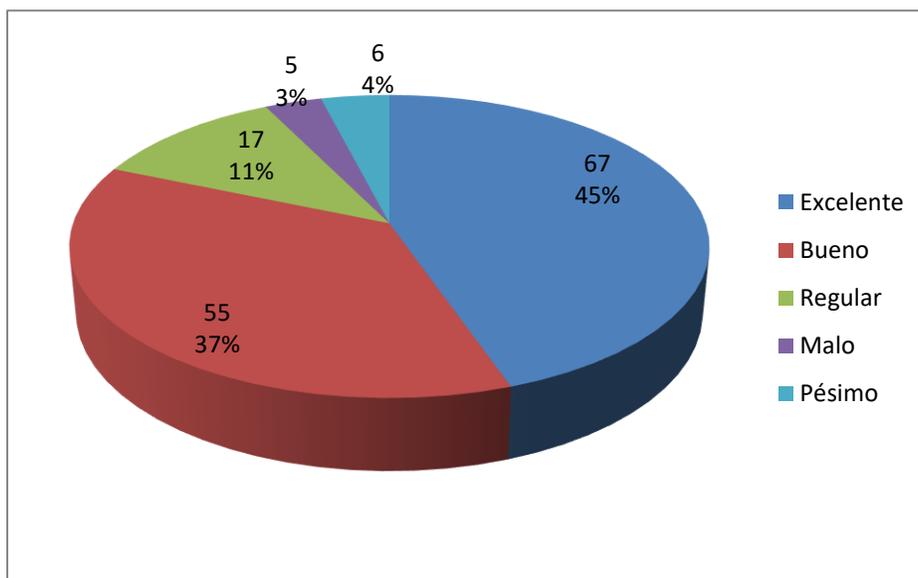
<b>Excelente</b>	55%
<b>Bueno</b>	33%
<b>Regular</b>	7%
<b>Malo</b>	3%
<b>Pésimo</b>	2%



5. ¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?

**RESULTADO DEL SERVICIO**

<b>Excelente</b>	45%
<b>Bueno</b>	37%
<b>Regular</b>	11%
<b>Malo</b>	4%
<b>Pésimo</b>	3%



	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	<b>INFORME</b>	Versión: 01	Página <b>8 de 8</b>	

**Anotaciones:** Cabe resaltar que en la encuesta el ítem Observación, en el cual se le solicita al usuario describir los aspectos a mejorar para que el producto y/o servicio sea totalmente satisfactorio, dentro de esos aspectos los más destacados apuntaron en mejorar la Atención al Ciudadano y mejorar las instalaciones en las que se presta el servicio.

## CONCLUSION

De acuerdo a los datos estadísticos que resultaron de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se puede afirmar que la calificación general promedio con base a las cinco 5 preguntas, enfocadas en (Calidad de Servicio, Infraestructura, Tiempo de respuesta, Competencia del funcionario y Resultado del servicio) es **“EXCELENTE”** con una calificación total del 46% de un 100%.

Lo cual indica, que en comparación de las encuestas aplicadas en el mes de junio de 2019, La entidad ha mejorado notablemente en todos los aspectos a evaluar, exceptuando el ítem de Infraestructura, la cual continúa en calificación **“BUENA”**.

A pesar de que a nivel general la entidad recibió una calificación Excelente, es de resaltar que la Oficina de la OCCRE es una de las oficinas en donde se radican la mayoría de los trámites de la Gobernación Departamental, es por ello la importancia de hacer seguimiento y control dirigidas al buen servicio y satisfacción ciudadana, para seguir avanzando en el mejoramiento continuo. Así mismo tener en cuenta la infraestructura de la entidad, ya que existen oficinas que no cumplen con las condiciones físicas y técnicas para brindar una buena atención, es el caso de la secretaría de movilidad, con un alto índice de insatisfacción que se reflejan en las observaciones de las encuestas de satisfacción.