
	<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>1 de 8</b>	

## INFORME GENERAL

### RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA MES DE MAYO DE 2021



La Gobernación Departamental, como entidad prestadora de servicios y trámites, 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, y en el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, se realizan encuestas de Satisfacción Ciudadana para dar a conocer y entender el grado de satisfacción frente a los servicios proporcionados por la entidad, de esta forma se podrá realizar los cambios necesarios para convertir su experiencia en un momento positivo.

La Oficina de Archivo y Correspondencia- Grupo Servicio al Ciudadano para el mes de mayo de 2021, aplicó doscientas (200) encuestas de Satisfacción Ciudadana en los diferentes sectores del Departamento Archipiélago (zona rural y urbana), en cumplimiento obligatorio al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia un servicio o producto, de esta manera dar a conocer su opinión. El objetivo de estas encuestas es medir el grado de satisfacción que tiene la comunidad frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación Departamental. Se evaluaron cuatro (3) aspectos en general, que apuntan a buscar la excelencia, divididos así:

- ✓ Aspectos sociodemográficos (Sexo, grupo étnico, estrato socioeconómico, edad)
- ✓ La descripción del servicio que recibió.
- ✓ Preguntas enfocadas en el servicio, la infraestructura, el tiempo utilizado, conocimiento del tema por parte del personal.

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:

	<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>2 de 8</b>	



### Resultados aspectos Sociodemográficos- Usuario

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
		96	104		200		
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	4	59	121	16	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	pob ROM	TOTAL
	38	3	42	91	25	1	200
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	59	81	44	10	4	2	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	133	67	200				

### Resultados en general de las encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	32	75	51	26	16	200
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	24	85	55	27	9	200
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	26	72	52	30	20	200
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	36	76	46	28	14	200
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	32	74	44	28	22	200
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>150</b>	<b>382</b>	<b>248</b>	<b>139</b>	<b>81</b>	



De las doscientas (encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas se analizan cuatro (4) dependencias más destacadas por la ciudadanía: **Oficina de la OCCRE, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda y Secretaria de Movilidad**, a continuación los resultados:

	<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>3 de 8</b>	

### Resultados por dependencias de las encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021



INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OFICINA OCCRE 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	8	15	22	11	10	66
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	7	20	23	11	5	66
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	8	16	14	17	11	66
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	9	17	15	17	8	66
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	8	16	13	17	12	66
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>40</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>46</b>	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARÍA MOVILIDAD 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	5	13	7	3	2	30
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	2	14	6	6	2	30
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	2	9	12	5	2	30
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	5	12	9	3	1	30
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	5	11	9	1	4	30
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>19</b>	<b>59</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	

	<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>4 de 8</b>	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SECRETARÍA HACIENDA 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	3	13	1	1	0	18
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	3	13	1	1	0	18
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	2	12	2	2	0	18
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	6	9	2	0	1	18
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	3	13	0	1	1	18
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>17</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	

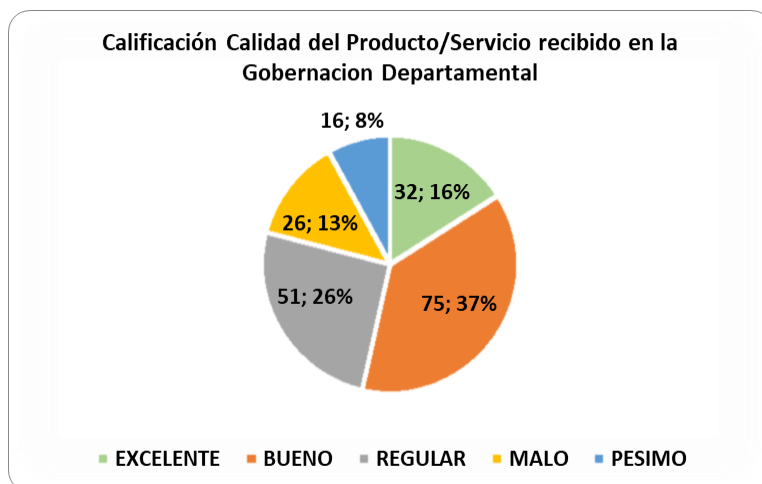
INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SECRETARÍA PLANEACIÓN 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	8	13	11	5	2	39
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	6	18	10	4	1	39
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	5	15	11	5	3	39
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	8	16	9	4	2	39
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	7	14	11	6	1	39
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>34</b>	<b>76</b>	<b>52</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	

	<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>5 de 8</b>	

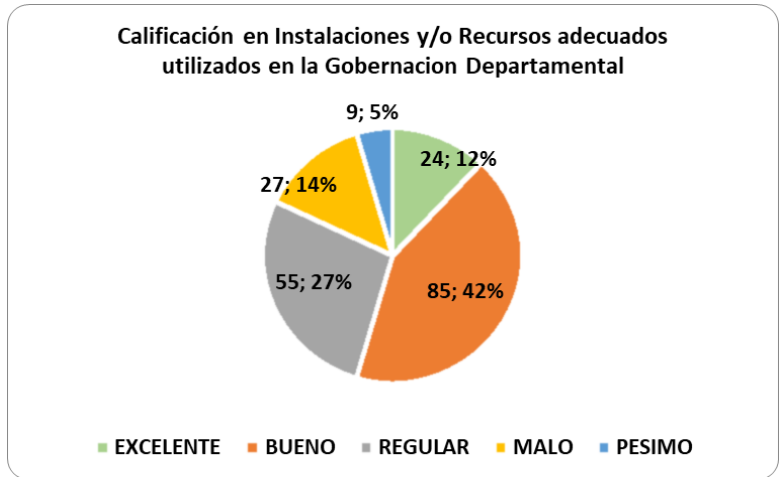
INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OTRAS DEPENDENCIAS 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	8	21	10	6	2	47
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	6	20	15	5	1	47
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	9	20	13	1	4	47
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	8	22	11	4	2	47
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	9	20	11	3	4	47
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>40</b>	<b>103</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	

#### GRAFICOS DE LOS ASPECTOS GENERALES DE EVALUACION

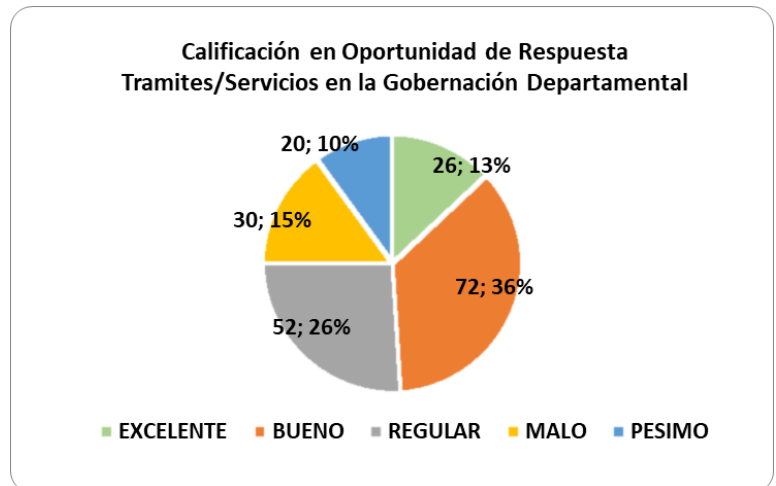
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	32	16%
BUENO	75	38%
REGULAR	51	26%
MALO	26	13%
PESIMO	16	8%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	



¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	24	12%
BUENO	85	43%
REGULAR	55	28%
MALO	27	14%
PESIMO	9	5%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

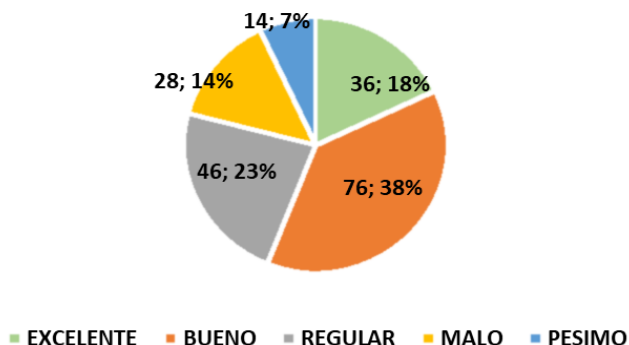


¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	26	13%
BUENO	72	36%
REGULAR	52	26%
MALO	30	15%
PESIMO	20	10%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	



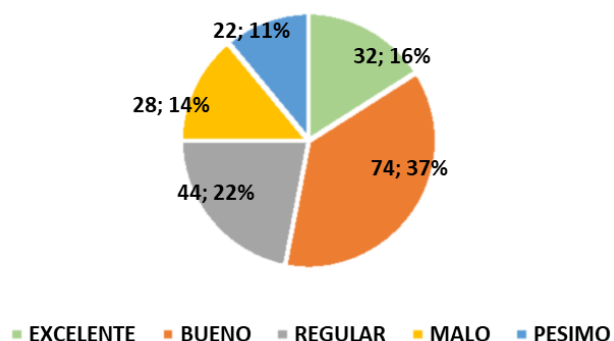
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	36	18%
BUENO	76	38%
REGULAR	46	23%
MALO	28	14%
PESIMO	14	7%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	



Calificación del Personal que atiende en la Gobernación Departamental



¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	32	16%
BUENO	74	37%
REGULAR	44	22%
MALO	28	14%
PESIMO	22	11%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

Calificación del Servicio solicitado en la Gobernación Departamental



	<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>	

## CONCLUSIÓN

De acuerdo a los datos estadísticos que resultaron de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana con respecto a los trámites y servicios en general de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se afirma que:

- ✓ A nivel de Calidad del Servicio es **“BUENO”**
- ✓ A nivel de instalaciones y/o Recursos es **“BUENO”**
- ✓ A nivel de tiempo es **“BUENO”**
- ✓ A nivel del personal capacitado es **“BUENO”**
- ✓ A nivel de solución de Trámites y Servicio es **“BUENO”**



A nivel de **Calidad del Servicio** la calificación con mayor puntaje fue de **“BUENA”** con el **38%**, sin embargo, la sección que continúa es **“REGULAR”** no con mucha diferencia en el porcentaje, representado con un **26%**. Cabe resaltar que la Oficina de la OCCRE, con relación a éste aspecto el mayor puntaje fue **“REGULAR”** con **22** puntos de un total de 66 usuarios encuestados, que solicitaron trámites o servicios en esta dependencia.

En cuanto a nivel de **Instalaciones y/o Recursos**, la ciudadanía en general calificó como **“BUENA”** con **43%**, una puntuación muy significativa, ya que entre todos los aspectos de calificación fue el puntaje más alto. Es de resaltar que entre todas las dependencias, nuevamente la Oficina de la OCCRE en éste aspecto el mayor puntaje fue **“REGULAR”** con **23** puntos de un total de 66 usuarios encuestados, que solicitaron trámites o servicios en esta dependencia.

Ahora bien, a nivel de **Tiempo Respuesta**, la calificación por parte de los encuestados estuvo entre **“BUENA”** y **“REGULAR”**, con **36%** y **26%** respectivamente, se evidencia en la parte de **“Observaciones”** donde dejaron saber que hay incumplimiento en los tiempos pactados para dar respuestas en los trámites y servicios, es decir, que se toman mucho tiempo para resolver dudas y brindar un servicio oportuno a los usuarios. Como por ejemplo, según las encuestas aplicadas, en la Secretaría de Movilidad, 12 de 30 usuarios que solicitaron trámites y/o servicios en esta dependencia, manifiestan que se toman demasiado tiempo en dar respuesta a las incertidumbres y dudas, por tal motivo, en éste aspecto la mayor calificación fue **“REGULAR”**.

En cuanto al **Personal Calificado**, aspecto que apunta a los funcionarios de la Gobernación Departamental, se obtuvo una calificación muy satisfactoria, con un **38%** **“BUENA”**, y el **18%** **“EXCELENTE”**, aun así, es importante hacer énfasis en los planes periódicos de capacitación integral de todos los funcionarios, principalmente aquellos que brindan un servicio directo a la ciudadanía. La dependencia que mejor representa este aspecto, es la Secretaría de Planeación con **16** puntos en calificación **“BUENA”** de 39 usuarios que solicitaron trámites y/o servicios en esta dependencia.



	<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>9 de 8</b>	

A nivel de **Solución del Trámite y/o Servicio**, la calificación con mayor puntaje fue “**BUENA**” con un **37%**, seguido con una puntuación “**REGULAR**” del **22%**, En este aspecto se destaca la Secretaría de Hacienda con 13 puntos en calificación “**BUENA**” de 18 usuarios encuestados que solicitaron tramites y/o servicios en esta dependencia.

**Anotaciones:** Cabe resaltar que en la Encuesta de Satisfacción el Ítem **Observaciones**, 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 la oportunidad en los tiempos de respuesta para los Trámites y Servicios que ofrece la entidad.

Por lo anterior se concluye que a nivel general la entidad recibió una calificación “**BUENA**”, la cual es satisfactorio, sin embargo la entidad se debe enfocar hacia la excelencia, la cual hay muchos aspectos a mejorar, teniendo en cuenta los puntajes que arrojan las encuestas. Es de resaltar que la Oficina de la OCCRE es una de las dependencias en donde se radican la mayoría de los trámites servicios de la Gobernación Departamental, es por ello la importancia de hacer seguimiento y control dirigidas al buen servicio y satisfacción ciudadana, con técnicas para brindar una buena atención, para seguir avanzando en el mejoramiento continuo.

## LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia

Proyecto: Lizeth Gómez Smith

Reviso: Lino Hooker Padilla

Archivo: Lilibeth Olivero Ortega