
	<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 6	

## INFORME GENERAL

### RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA MES DE JUNIO DE 2022

La Gobernación Departamental como entidad prestadora de servicios y trámites, con el objeto de mantener activos los procesos de evaluación y mejoramiento, en aras de facilitar la continuidad y seguimiento a la Implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con base en la Política de Servicio al Ciudadano, se ha trazado como tarea monitorear permanentemente la percepción y satisfacción que tiene la comunidad en general del Departamento Archipiélago sobre el servicio que recibe como resultado de sus actividades y servicios, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión institucional.



La Oficina de Archivo y Correspondencia bajo la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano para el mes de Junio de 2022, aplicó doscientas (200) encuestas de Percepción Ciudadana en los diferentes sectores del Departamento Archipiélago (zona rural y urbana), en cumplimiento obligatorio al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El objetivo de esta encuesta es medir la percepción que tiene la comunidad con respecto a los servicios prestados y ofrecidos por esta Entidad Territorial, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al usuario, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción.

En esta encuesta se evaluaron cinco (5) temas a nivel general, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las dependencias de esta Entidad Territorial en pro del beneficio de sus usuarios. Los temas generales son:

- ✓ Aspectos sociodemográficos
- ✓ Información básica personal del usuario: edad, escolaridad y ocupación
- ✓ Instalaciones
- ✓ Funcionarios
- ✓ Calidad de la atención

Las cuentas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros pre establecidos en el procedimiento de análisis de encuesta, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas aplicadas a la ciudadanía en general:

	<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 6</b>	

### Resultados Aspectos Sociodemográficos- Usuarios

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
	110	90	1	201			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	10	50	120	20	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	TOTAL	
	48	2	40	100	10	200	
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	64	79	50	4	2	1	200
NIVEL DE ESCOLARIDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA	TEC/TECNOLOGICA	UNIVERSITARIA	POSGRADO	NINGUNA	TOTAL
	17	74	61	33	6	9	200
OCUPACIÓN	BUSCANDO TRABAJO	ESTUDIANDO	OFICIOS DEL HOGAR	PENSIONADO	TRABAJANDO	OTROS	TOTAL
	35	30	30	15	78	12	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	120	80	200				

### Resultados Instalaciones Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
INSTALACIONES	Señalización	35	78	65	20	2	200
	Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza)	18	100	70	12	0	200
	Suficiencia de ventanillas/módulos	19	100	63	16	2	200
TOTAL		72	278	198	48	4	

### Resultados Funcionario Gobernación Departamental

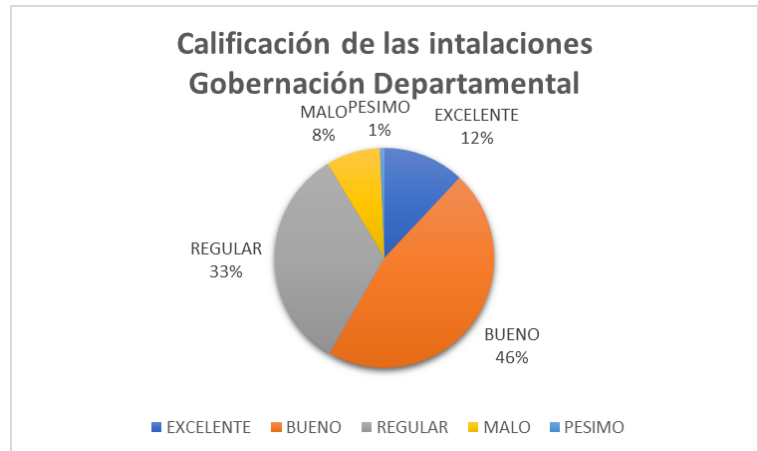
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
FUNCIONARIO	Presentación Personal	30	140	23	4	3	200
	Amabilidad	10	78	80	23	9	200
	Conocimiento del tema	16	90	70	20	4	200
	Actitud del Servicio	9	100	70	15	6	200
	Lenguaje claro y sencillo	15	100	70	13	2	200
TOTAL		80	508	313	75	24	

### Resultados Calidad de la atención en la Gobernación Departamento

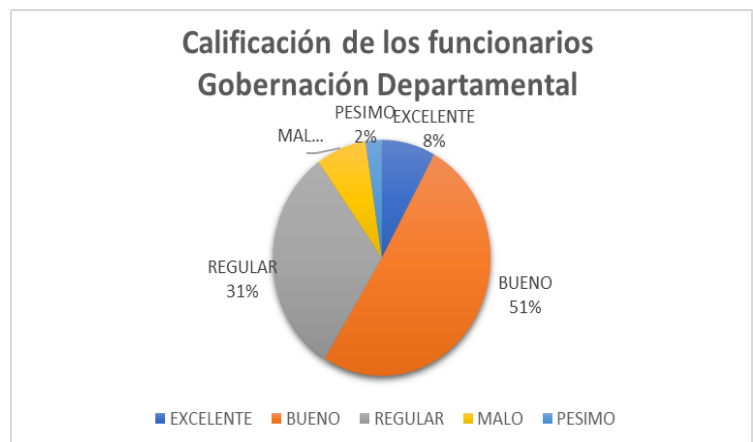
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Rapidez en la atención	15	77	60	34	14	200
	Sencillez de los Procesos	20	80	60	34	6	200
	Claridad de los requisitos	20	76	78	17	9	200
	Respeto por el turno de atención	15	90	76	10	9	200
	Conveniencia de horarios de atención	30	76	77	11	6	200
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>399</b>	<b>351</b>	<b>106</b>	<b>44</b>	

### GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

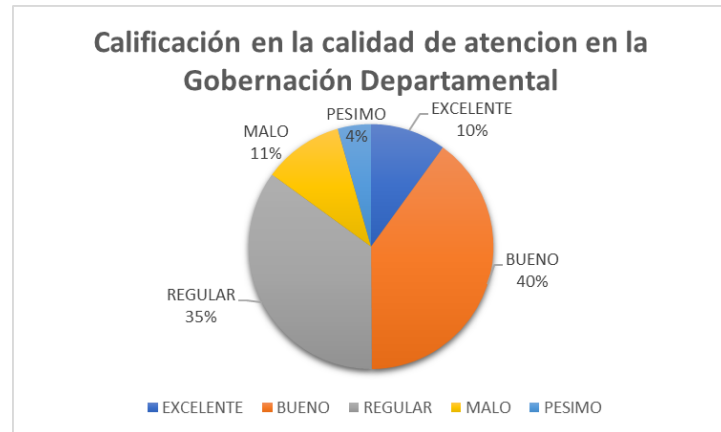
INSTALACIONES		
EXCELENTE	72	12%
BUENO	278	46%
REGULAR	198	33%
MALO	48	8%
PESIMO	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>



FUNCIONARIO		
EXCELENTE	80	8%
BUENO	508	51%
REGULAR	313	31%
MALO	75	8%
PESIMO	24	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>





CALIDAD EN LA ATENCION		
<b>EXCELENTE</b>	100	10%
<b>BUENO</b>	399	40%
<b>REGULAR</b>	351	35%
<b>MALO</b>	106	11%
<b>PESIMO</b>	44	4%
<b>TOTAL</b>	1.000	100%



### Resultado general Cuestionario del Servicio

CUESTIONARIO GENERAL DEL SERVICIO	SI	NO	TOTAL
¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?	120	80	200
¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derecho, Deberes y canales de Atención)?	60	140	200
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?	80	120	200
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	145	55	200
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	83	117	200
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?	179	21	200
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de protección de datos?	66	134	200
¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?	74	126	200
En general el servicio recibido el día de hoy, ¿superó sus expectativas?	140	60	200

	<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 6</b>	

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos estadísticos que resultaron de la aplicación de la Encuesta de Percepción Ciudadana con respecto a la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés Islas, Providencia y Santa Catalina, se puede afirmar que la calificación con base a los tres aspectos de evaluación son los siguientes:

- **INSTALACIONES:** BUENA con el 46%
- **FUNCIONARIOS:** BUENA con el 51%
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN:** BUENA con el 40%



En “**INSTALACIONES**”, el porcentaje de su calificación general, es de un **46%**, de 200 encuestas aplicadas, teniendo en cuenta los siguientes tres (03) aspectos: Señalización, Aspecto de las instalaciones (comodidad, orden y limpieza) y Suficiencia de ventanillas/módulos. La mayor puntuación en general la obtuvo “Suficiencia de Ventanilla/Modulo” junto con “comodidad, orden y limpieza” con **100** puntos en calificación **BUENO**.

En “**FUNCIONARIOS**” el porcentaje de su calificación es de un **51%**, de 200 encuestas aplicadas, teniendo en cuenta los siguientes cinco (05) aspectos: Presentación Personal, Amabilidad, Conocimiento del tema, Actitud de Servicio y Lenguaje claro y sencillo. La mayor puntuación en general la obtuvo el Aspecto de “Presentación Personal” con **140** puntos en calificación **BUENO**. Es importante resaltar que ítem “amabilidad” tiene un porcentaje alto con calificación **REGULAR**.

En “**CALIDAD DE LA ATENCION**” el porcentaje de su calificación es de un **40%**, de 200 encuestas aplicadas, teniendo en cuenta los siguientes cinco (05) aspectos: Rapidez en la Atención, Sencillez de los Procesos (pasos requeridos), Claridad de los Requisitos, Respeto por el Turno de Atención y Conveniencia de Horarios de Atención. La mayor puntuación en general la obtuvo el aspecto de “Respeto por el Turno de Atención” con **90** puntos en calificación **BUENO**.

En cuanto al cuestionario general del servicio con respuestas únicas de SI y NO, de acuerdo a los puntajes se destacan las siguientes observaciones:

- La mayoría de ciudadanía identifica claramente la ventanilla de trámites y servicio
- La mayoría de los ciudadanos **NO** conocen la **Carta de Trato Digno** de la entidad territorial., es de carácter importante instruir al ciudadano sobre este aspecto.
- La entidad **NO** cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.

	<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>6 de 6</b>	

- La mayoría de los ciudadanos tienen que volver a la entidad **VARIAS** veces para solucionar su requerimiento, y consideran que sin justificación y valor agregado. Esto a pesar de que después de la pandemia se han adaptado herramientas que faciliten los procesos.
- La entidad **NO** informa a la ciudadanía, cada vez que solicita los datos personales, sobre la Política de Protección de Datos, hasta el momento solo unas cuantas dependencias tienen conocimiento de que es necesario comunicar esta política.
- Los trámites y servicios de la entidad, **NO** tienen en cuenta la realidad de los ciudadanos.
- La entidad cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos y con sus expectativas en general. Cabe resaltar que sí cumple, más **NO** supera las expectativas en general como lo indican la aplicación de las encuestas.

A partir de lo anterior, es necesario realizar un análisis general sobre los resultados que arrojaron las Encuestas de Percepción Ciudadana, muchos de los ítems obtuvieron una calificación BUENA, como se ha mencionado anteriormente, sin embargo, la calificación REGULAR sigue estando muy alta, esto se debe a que no hay una coordinación con todas las dependencias, en el cual no garantiza resolver las necesidades de los ciudadanos, mostrando así la fragilidad de los procesos.