

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

INFORME GENERAL

RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE 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 diciembre 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 preestablecidos en el procedimiento de análisis de encuesta, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas aplicadas a la ciudadanía en general:

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	INFORME	Versión: 01	Página 2 de 8	

Resultados Aspectos Sociodemográficos- Usuarios

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
	103	93	4	200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	1	41	140	18	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	TOTAL	
	14	4	16	80	86	200	
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	39	90	52	15	3	1	200
NIVEL DE ESCOLARIDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA	TEC/TECNOLOGICA	UNIVERSITARIA	POSGRADO	NINGUNA	TOTAL
	10	43	78	50	16	3	200
OCUPACIÓN	BUSCANDO TRABAJO	ESTUDIANDO	OFICIOS DEL HOGAR	PENSIONADO	TRABAJANDO	OTROS	TOTAL
	15	14	11	7	145	8	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	120	80	200				

Resultados Instalaciones Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
INSTALACIONES	Señalización	65	93	29	12	1	200
	Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza)	53	96	39	9	3	200
	Suficiencia de ventanillas/módulos	56	98	36	8	2	200
TOTAL		174	287	104	29	6	

Resultados funcionarios Gobernación Departamental

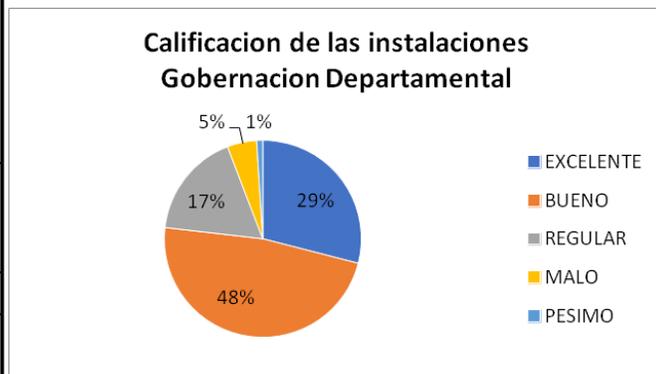
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
FUNCIONARIO	Presentación Personal	77	100	22	0	1	200
	Amabilidad	81	94	19	4	2	200
	Conocimiento del tema	77	97	23	3	0	200
	Actitud del Servicio	80	79	33	5	3	200
	Lenguaje claro y sencillo	73	98	26	1	2	200
TOTAL		388	468	123	13	8	

Resultados Calidad de la atención en la Gobernación Departamento

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Rapidez en la atención	76	85	32	5	2	200
	Sencillez de los Procesos	69	95	31	2	3	200
	Claridad de los requisitos	66	99	31	3	1	200
	Respeto por el turno de atención	73	101	21	3	2	200
	Conveniencia de horarios de atención	71	96	28	1	4	200
TOTAL		355	476	143	14	12	

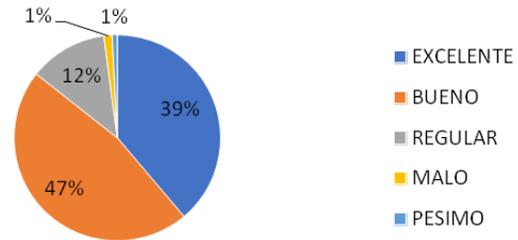
GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INSTALACIONES		
EXCELENTE	174	29%
BUENO	287	48%
REGULAR	104	17%
MALO	29	5%
PESIMO	6	1%
TOTAL	600	100%



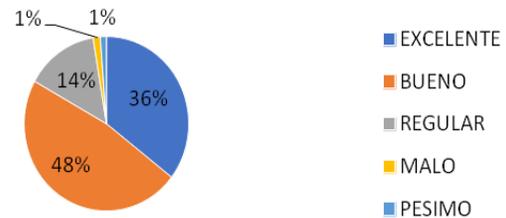
FUNCIONARIO		
EXCELENTE	388	39%
BUENO	468	47%
REGULAR	123	12%
MALO	13	1%
PESIMO	8	1%
TOTAL	1000	100%

**Calificación de los funcionarios
Gobernacion Departamental**



CALIDAD EN LA ATENCION		
EXCELENTE	355	36%
BUENO	476	48%
REGULAR	143	14%
MALO	14	1%
PESIMO	12	1%
TOTAL	1000	100%

**Calificación en la calidad de atencion en
la Gobernacion Departamental**



	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	INFORME	Versión: 01	Página 5 de 8	

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?	178	22	200
¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derecho, Deberes y canales de Atención)?	117	83	200
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?	60	140	200
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	28	172	200
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	158	42	200
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?	156	44	200
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de protección de datos?	155	45	200
¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?	160	40	200
En general el servicio recibido el día de hoy, ¿superó sus expectativas?	73	127	200

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	INFORME	Versión: 01	Página 6 de 8	

CONCLUSIONES

De acuerdo con 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 48%
- **FUNCIONARIOS:** BUENA con el 47%
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN:** BUENA con el 48%

En el rubro de “**INSTALACIONES**”, el porcentaje de su calificación general fue de un **48%**, de 200 respuestas en encuestas aplicadas a los usuarios de la Entidad, en donde se tiene 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 **96 y 93** puntos respectivamente con calificación **BUENO**.

En “**FUNCIONARIOS**” se obtuvo como calificación “**BUENA**” con un **47%**, 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.

En “**CALIDAD DE LA ATENCION**” su porcentaje más alto fue del **48% (BUENA)**, 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 **101** puntos en calificación **BUENO**.

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

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

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	INFORME	Versión: 01	Página 7 de 8	

- 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.

Con respecto a los resultados de la tabulación de las encuestas, cabe resaltar que la percepción de los ciudadanos hacia la entidad ha cambiado de manera positiva en el segundo semestre del año, es decir, desde Julio a diciembre de 2022, en el cual se ha notado que la calificación ha ido de Regular a Buena y en muchos casos Excelente. Aunque esto apunta a lo que se quiere desde el cliente interno (funcionarios) al cliente externo (ciudadanos) es importante mantenerse en esta línea y a su vez mejorar la calidad del servicio en la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.