

	<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 7	

## INFORME GENERAL

### RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

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 y 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 primer semestre de la vigencia 2023, 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 2 de 7	

### Resultados Aspectos Sociodemográficos- Usuarios

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
	121	77	2	200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	2	26	156	16	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	TOTAL	
	31	2	8	94	65	200	
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	59	91	43	6	1	0	200
NIVEL DE ESCOLARIDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA	TEC/TECNOLOGICA	UNIVERSITARIA	POSGRADO	NINGUNA	TOTAL
	6	42	90	41	21	0	200
OCUPACIÓN	BUSCANDO TRABAJO	ESTUDIANDO	OFICIOS DEL HOGAR	PENSIONADO	TRABAJANDO	OTROS	TOTAL
	11	9	20	4	146	10	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	120	80	200				

### Resultados Instalaciones Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
INSTALACIONES	Señalización	53	103	36	8	0	200
	Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza)	49	99	38	14	0	200
	Suficiencia de ventanillas/módulos	55	101	38	6	0	200
<b>TOTAL</b>		<b>157</b>	<b>303</b>	<b>112</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	

### Resultados Funcionario Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
FUNCIONARIO	Presentación Personal	87	102	9	2	0	200
	Amabilidad	75	107	18	0	0	200
	Conocimiento del tema	80	107	13	0	0	200
	Actitud del Servicio	82	108	10	0	0	200
	Lenguaje claro y sencillo	81	109	9	1	0	200
<b>TOTAL</b>		<b>405</b>	<b>533</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	

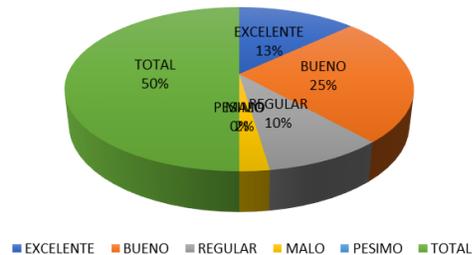
### Resultados Calidad de la atención en la Gobernación Departamento

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
<b>CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>	Rapidez en la atención	87	101	12	0	0	200
	Sencillez de los Procesos	85	103	12	0	0	200
	Claridad de los requisitos	87	102	11	0	0	200
	Respeto por el turno de atención	83	109	8	0	0	200
	Conveniencia de horarios de atención	80	112	8	0	0	200
<b>TOTAL</b>		<b>422</b>	<b>527</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

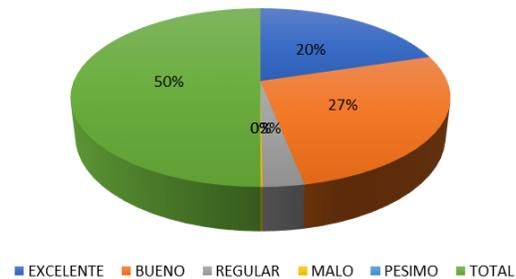
INSTALACIONES		
<b>EXCELENTE</b>	157	26%
<b>BUENO</b>	303	51%
<b>REGULAR</b>	112	19%
<b>MALO</b>	28	5%
<b>PESIMO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	600	100%

Calificación de las instalaciones en la Gobernación Departamental



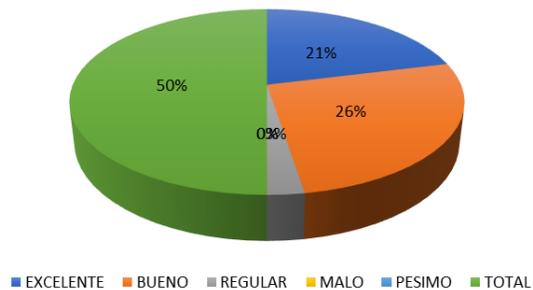
FUNCIONARIO		
EXCELENTE	405	41%
BUENO	533	53%
REGULAR	59	6%
MALO	3	0%
PESIMO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>

Calificación de los funcionarios en la Gobernación Departamental



CALIDAD EN LA ATENCION		
EXCELENTE	422	42%
BUENO	527	53%
REGULAR	51	5%
MALO	0	0%
PESIMO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>

Calificación calidad en la atención 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 5 de 7	

### 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?	190	10	200
¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derecho, Deberes y canales de Atención)?	90	110	200
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?	187	13	200
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	23	177	200
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	163	37	200
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?	115	85	200
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de protección de datos?	138	62	200
¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?	182	18	200
En general el servicio recibido el día de hoy, ¿superó sus expectativas?	198	2	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>6 de 7</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 51%
- **FUNCIONARIOS:** BUENA con el 53%
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN:** BUENA con el 53%

En el rubro de “**INSTALACIONES**”, el porcentaje de su calificación general fue de un **53%**, de 200 respuestas en las encuestas aplicadas a los usuarios externos 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 lo obtuvo “Señalización” con 103 puntos. Es importante tener en cuenta que durante la vigencia de la aplicación de estas encuestas, la Gobernación Departamental estuvo en constante remodelación por lo que era necesario que los usuarios internos estuvieran al pendiente de dar indicciones.

En “**FUNCIONARIOS**” se obtuvo como calificación “**BUENA**” con un **53%**, 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. Dentro de la vigencia entraron nuevos funcionarios dando mejor experiencia para los usuarios dando un aire diferente al ambiente acostumbrado dentro de la Entidad.

En “**CALIDAD DE LA ATENCION**” su porcentaje más alto fue del **53%** con calificación **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 “Conveniencia de horarios de atención” con **112** 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 aun **NO** conocen la **Carta de Trato Digno** de la entidad territorial puntual, sin embargo, tienen la idea. Se dará la instrucción a los encargados de la atención de ventanilla única de dejarle saber al usuario el concepto de lo que sería.
- La entidad ha mejorado con el cumplimiento 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>7 de 7</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.
- La entidad informa a la ciudadanía, cada vez que solicita los datos personales, sobre la Política de Protección de Datos. Al momento de realizar una PQRSD se le informa al usuario la política y vía web se puede descargar y leer detenidamente.
- Los trámites y servicios de la entidad, **SI** 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, se resalta que la percepción de los ciudadanos hacia la entidad ha cambiado de manera positiva en la Entidad, aun teniendo en cuenta las constantes reparación que se tuvieron durante la vigencia. Las dependencia que más tramites y más trato al usuario tienen son la oficina de la OCRRE, oficina de Archivo y Correspondencia, la Secretaria de Movilidad, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Salud, Secretaria de Planeación, etc. De acuerdo con los usuarios aunque se ha mejorado la atención siguen habiendo falencias en las diferentes oficinas, se recomienda seguir con las capacitaciones a los funcionarios tales como se desarrollan en el Plan Institucional de Capacitaciones instruida por Función Pública.

## **LINO HOOKER PADILLA**

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia

Elaboro: Grupo Servicio al Ciudadano

Reviso: Lino Hooker Padilla

Aprobó: Lino Hooker Padilla

Archivo: Lilibeth Olivero