

	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

ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA MES DE DICIEMBRE 2020

La Gobernación Departamental como entidad prestadora de trámites y servicios y con el objeto de mantener activos los procesos de evaluación y mejoramiento ,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, se ha trazado como tarea monitorear permanentemente la percepción y satisfacción que tiene la comunidad en este Departamento Archipiélago sobre el servicio que recibe como fruto 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- Grupo Servicio al Ciudadano para el mes de Diciembre de 2020, 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.

El Objeto de esta encuesta es medir la satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios 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 cuatro (4) 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: estrato y edad
- ✓ Servicio recibido
- ✓ Nivel de satisfacción

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:

	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

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
	114	83	3	200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	4	52	121	23	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	TOTAL	
	45	3	45	91	16	200	
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	58	73	67	2	0	0	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	133	67	200				

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA 2020						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	43	99	39	15	4	200
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	36	104	46	11	3	200
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	35	81	53	24	7	200
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	35	108	38	14	5	200
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	36	98	42	17	7	200
TOTAL CALIFICACION	185	490	218	81	26	

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:

	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 3 de 8	

Calificación Oficina OCCRE

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA OFICINA OCCRE 2020						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	13	30	19	11	1	74
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	8	36	22	8	0	74
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	12	21	23	16	2	74
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	11	34	16	11	2	74
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	10	29	19	13	3	74
TOTAL CALIFICACION	54	150	99	59	8	

Calificación Secretaria de Movilidad

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA MOVILIDAD 2020						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	6	18	7	1	1	33
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	7	18	7	1	0	33
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	8	14	9	2	0	33
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	6	20	7	0	0	33
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	8	15	9	1	0	33
TOTAL CALIFICACION	35	85	39	5	1	

	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 4 de 8	

Calificación Secretaria de Hacienda

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA HACIENDA 2020						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	5	11	2	1	2	21
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	4	10	5	0	2	21
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	4	9	5	1	2	21
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	4	10	3	1	3	21
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	5	12	2	0	2	21
TOTAL CALIFICACION	22	52	17	3	11	

Calificación Secretaria de Planeación

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA PLANEACION 2020						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	9	16	6	0	0	31
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	8	19	3	0	1	31
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	4	16	8	2	1	31
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	5	20	6	0	0	31
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	5	21	4	1	0	31
TOTAL CALIFICACION	31	92	27	3	2	

Calificación otras dependencias

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA OTRAS DEPENDENCIAS 2020						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	10	24	5	2	0	41
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	9	21	9	2	0	41
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	7	21	8	3	2	41
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	9	24	6	2	0	41
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	8	21	8	2	2	41
TOTAL CALIFICACION	43	111	36	11	4	

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

CALIDAD DEL SERVICIO

¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	43	22%
BUENO	99	50%
REGULAR	39	20%
MALO	15	8%
PESIMO	4	2%
TOTAL CALIFICACION	200	

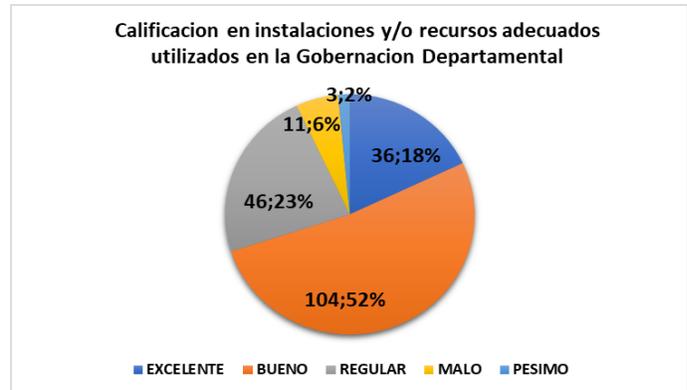


Resultados Infraestructura de la Gobernación Departamental

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

INFRAESTRUCTURA

¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	36	18%
BUENO	104	52%
REGULAR	46	23%
MALO	11	6%
PESIMO	3	2%
TOTAL CALIFICACION	200	

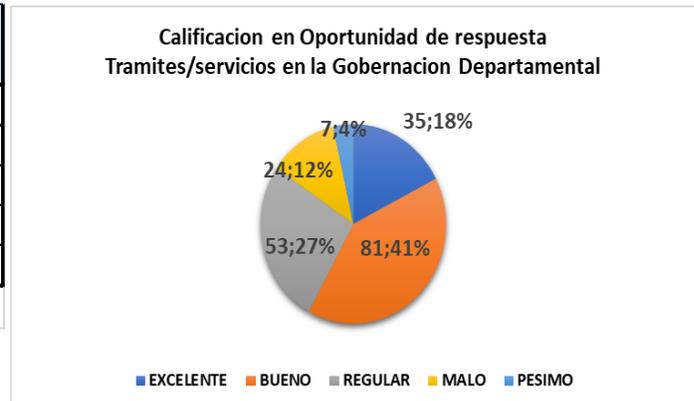


Resultados tiempo de respuesta, prestación del servicio

3. ¿Fue oportuno el tiempo utilizado?

TIEMPO DE RESPUESTA

¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	35	18%
BUENO	81	41%
REGULAR	53	27%
MALO	24	12%
PESIMO	7	4%
TOTAL CALIFICACION	200	

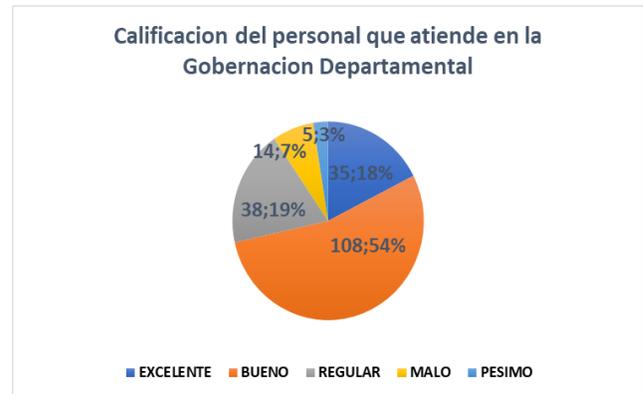


Resultados Funcionario en la prestación del servicio

¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?

COMPETENCIA DEL FUNCIONARIO

¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	35	18%
BUENO	108	54%
REGULAR	38	19%
MALO	14	7%
PESIMO	5	3%
TOTAL CALIFICACION	200	

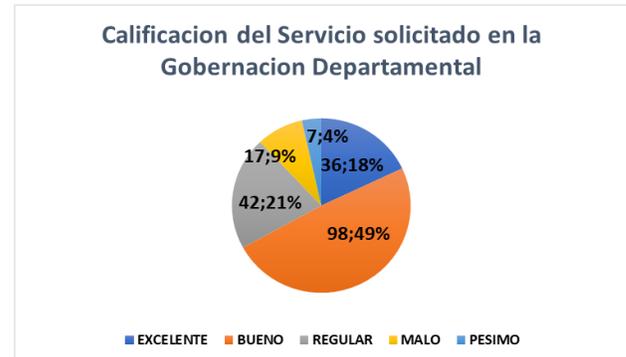


Calificación Resultados del Servicio

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

RESULTADO DEL SERVICIO

¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	36	18%
BUENO	98	49%
REGULAR	42	21%
MALO	17	9%
PESIMO	7	4%
TOTAL CALIFICACION	200	



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.

	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 8 de 8	

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 “**BUENA**” con una calificación total del 50%. Lo cual indica, que en comparación de las encuestas aplicadas en la vigencia 2019, La Gobernación Departamental ha venido mejorado notablemente en todos los aspectos a evaluar.

A pesar de que a nivel general, esta entidad territorial recibió una calificación Buena, es de resaltar que la Oficina de la OCCRE es una de las dependencias en donde se radican la mayoría de los trámites, 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 Gobernación Departamental, 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, Desarrollo Social y Deportes, con un alto índice de insatisfacción que se reflejan en las observaciones de las encuestas.

LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia

Proyecto: Lilibeth Olivero Ortega

Reviso: Lino Hooker Padilla

Archivo: Lilibeth Olivero Ortega