

	<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 6</b>	

## INFORME GENERAL

### RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA MES DE DICIEMBRE DE 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 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 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 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 6	

### Resultados Aspectos Sociodemográficos- Usuarios

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
		103	95	2	200		
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	8	56	110	26	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	TOTAL	
	48	2	34	110	6	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
	45	24	32	10	77	12	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	100	100	200				

### Resultados Instalaciones Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
INSTALACIONES	Señalización	30	99	54	16	1	200
	Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza)	28	109	48	15	0	200
	Suficiencia de ventanillas/módulos	23	95	62	20	0	200
<b>TOTAL</b>		<b>81</b>	<b>303</b>	<b>164</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	

### Resultados Funcionarios de la Gobernación Departamental

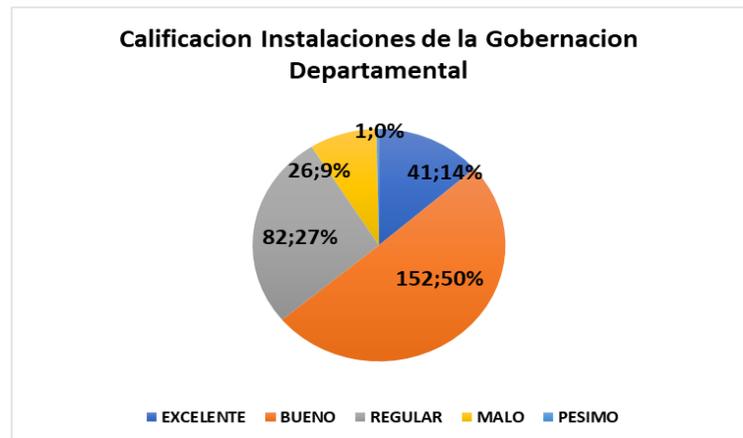
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
FUNCIONARIO	Presentación Personal	33	134	28	5	0	200
	Amabilidad	16	89	68	23	4	200
	Conocimiento del tema	20	96	66	18	0	200
	Actitud del Servicio	13	93	66	19	9	200
	Lenguaje claro y sencillo	18	103	66	11	2	200
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>515</b>	<b>294</b>	<b>76</b>	<b>15</b>	

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

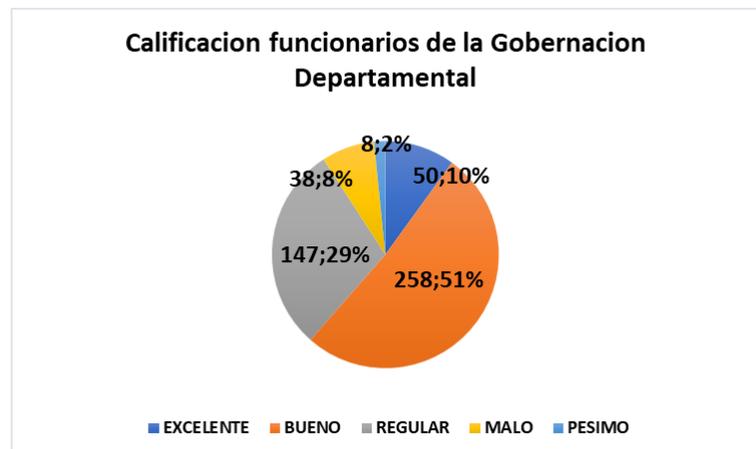
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Rapidez en la atención	18	74	64	34	10	200
	Sencillez de los Procesos	18	76	80	24	2	200
	Claridad de los requisitos	17	77	80	23	3	200
	Respeto por el turno de atención	19	87	66	18	10	200
	Conveniencia de horarios de atención	24	89	70	14	3	200
<b>TOTAL</b>		<b>96</b>	<b>403</b>	<b>360</b>	<b>113</b>	<b>28</b>	

### GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

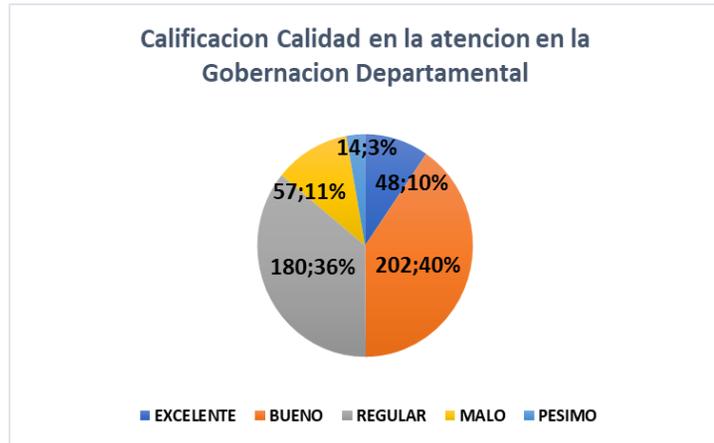
INSTALACIONES		
EXCELENTE	41	14%
BUENO	152	50%
REGULAR	82	27%
MALO	26	9%
PESIMO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>



FUNCIONARIO		
EXCELENTE	50	10%
BUENO	258	51%
REGULAR	147	29%
MALO	38	8%
PESIMO	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>



CALIDAD EN LA ATENCION		
EXCELENTE	48%	10%
BUENO	202%	40%
REGULAR	180%	36%
MALO	57%	11%
PESIMO	14%	3%
TOTAL	5	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?	127	73	200
¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derecho, Deberes y canales de Atención)?	74	126	200
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?	97	103	200
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	114	86	200
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	93	107	200
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?	119	81	200
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de protección de datos?	82	118	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>	

## CONCLUSION

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, Providencia y Santa Catalina, se puede afirmar que la calificación con base a los tres aspectos de evaluación son los siguientes:

- **INSTALACIONES** : BUENA
- **FUNCIONARIOS**: BUENA
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN**: BUENA

En “**INSTALACIONES**”, el porcentaje de su calificación general, es de un **50%**, en la cual se resalta el Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza) de 200 encuestas aplicadas.

En “**FUNCIONARIOS**” el porcentaje de su calificación es de un **51%**, destacando que en el aspecto de Presentación Personal obtuvo 134 calificaciones **BUENO**, teniendo en cuenta que a su vez obtuvo 28 calificaciones **REGULAR**, en el aspecto de Actitud de servicio, y 68 en el aspecto de Amabilidad, de 200 encuestas aplicadas.

En “**CALIDAD DE LA ATENCION**” el porcentaje de su calificación es de un **40%**, en la que se resalta 89 calificaciones **BUENO**, en el aspecto de Conveniencia de horarios, teniendo en cuenta que a su vez obtuvo 80 calificaciones **REGULAR**, en el aspecto de Sencillez de los Procesos y 66 calificaciones **REGULAR**, en el aspecto Respeto por el turno, de 200 encuestas aplicadas.

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 entidad cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos y con sus expectativas en general.
- La mayoría de los ciudadanos no conocen la Carta de Trato digno de la entidad territorial
- La mayoría de la ciudadanos tienen que volver a la entidad varias veces para solucionar su requerimiento, y consideran que sin justificación y valor agregado.
- La mayoría de la ciudadanía debe acudir a un tramitador para gestionar un trámite o servicio de la entidad.
- la entidad no informa a la ciudadanía, cada vez que solicita los datos personales, sobre la política de protección de datos.
- Los trámites y servicios de la entidad, no tienen en cuenta la realidad de los ciudadanos.

A partir de lo anterior, se debe realizar un análisis general sobre los resultados que arrojaron las Encuestas de Percepción Ciudadana, la cual permitan diseñar un plan de acción de mejoramiento, para aquellos aspectos en que la entidad territorial presenta dificultades para lograr la satisfacción

	<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>	

por parte de la ciudadanía, teniendo en cuenta la realidad de sus necesidades, enfocadas en la eficacia y eficiencia de sus procesos y procedimientos, dirigidas a la calidad de la atención y buen servicio, ya que el ciudadano representa un papel significativo dentro de las entidades públicas.

## **LINO HOOKER PADILLA**

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia

Proyecto: Lilibeth Olivero Ortega

Reviso: Lino Hooker Padilla

Archivo: Lilibeth Olivero Ortega