

	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 6	

INFORME GENERAL

RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA MES DE MAYO DE 2021

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- Grupo Servicio al Ciudadano para el mes de Mayo de 2021, 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 percepción que tiene 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:

	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 6	

Resultados Aspectos Sociodemográficos- Usuarios

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
		102	94	4	200		
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	3	49	125	23	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	TOTAL	
	33	3	47	87	30	200	
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	42	90	56	8	3	1	200
NIVEL DE ESCOLARIDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA	TEC/TECNOLOGICA	UNIVERSITARIA	POSGRADO	NINGUNA	TOTAL
	6	52	70	54	12	6	200
OCUPACIÓN	BUSCANDO TRABAJO	ESTUDIANDO	OFICIOS DEL HOGAR	PENSIONADO	TRABAJANDO	OTROS	TOTAL
	33	22	14	5	112	14	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	140	60	200				

Resultados Instalaciones Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
INSTALACIONES	Señalización	17	89	64	26	4	200
	Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, suficiencia de ventanillas/módulos)	16	95	55	26	8	200
	Suficiencia de ventanillas/módulos	14	90	63	27	6	200
TOTAL		47	274	182	79	18	

Resultados Funcionario Gobernación Departamental

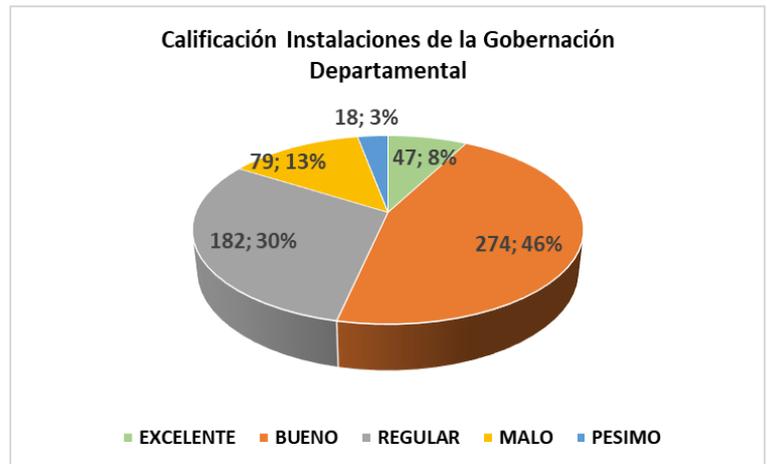
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
FUNCIONARIO	Presentación Personal	19	135	41	3	2	200
	Amabilidad	10	85	75	20	10	200
	Conocimiento del tema	17	100	62	16	5	200
	Actitud del Servicio	10	75	76	30	9	200
	Lenguaje claro y sencillo	14	105	59	13	9	200
TOTAL		70	500	313	82	35	

Resultados Calidad de la atención en la Gobernación Departamento

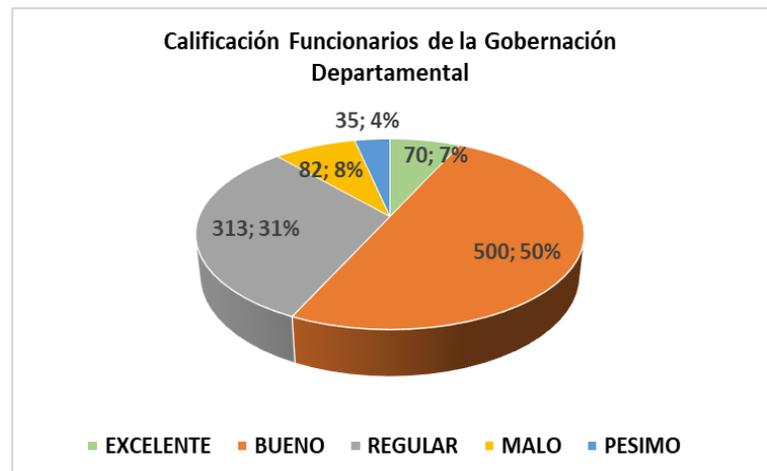
ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Rapidez en la atención	12	78	70	24	16	200
	Sencillez de los Procesos	10	95	56	25	14	200
	Claridad de los requisitos	19	93	58	20	10	200
	Respeto por el turno de atención	13	98	60	20	9	200
	Conveniencia de horarios de atención	17	90	57	22	14	200
TOTAL		71	454	301	111	63	

GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

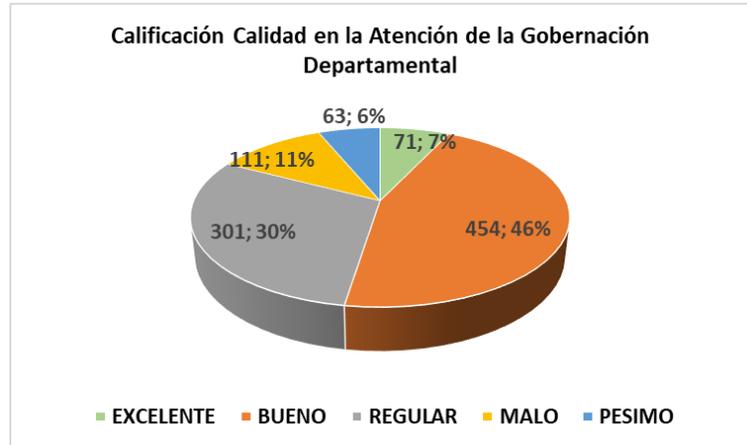
INSTALACIONES		
EXCELENTE	47	8%
BUENO	274	46%
REGULAR	182	30%
MALO	79	13%
PESIMO	18	3%
TOTAL	600	100%



FUNCIONARIO		
EXCELENTE	70	7%
BUENO	500	50%
REGULAR	313	31%
MALO	82	8%
PESIMO	35	4%
TOTAL	1000	100%



CALIDAD EN LA ATENCION		
EXCELENTE	71	7%
BUENO	454	45%
REGULAR	301	30%
MALO	111	11%
PESIMO	63	6%
TOTAL	1000	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?	136	64	200
¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derecho, Deberes y canales de Atención)?	63	137	200
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?	86	114	200
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	119	81	200
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	67	133	200
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?	89	111	200
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de protección de datos?	58	142	200
¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?	67	133	200
En general el servicio recibido el día de hoy, ¿superó sus expectativas?	112	88	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 5 de 6	

CONCLUSIÓN

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 **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 “Aspecto de las Instalaciones (comodidad, orden y limpieza)” con **95** puntos en calificación **BUENO**.

En “**FUNCIONARIOS**” el porcentaje de su calificación es de un **50%**, 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 **135** puntos en calificación **BUENO**. Cabe resaltar que la mayor puntuación del aspecto “Actitud de Servicio” fue de **76** puntos en calificación **REGULAR**.

En “**CALIDAD DE LA ATENCIÓN**” el porcentaje de su calificación es de un **45%**, 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 **98** puntos en calificación **BUENO**. Así mismo se resalta que el aspecto “Rapidez en la Atención” obtuvo un alto puntaje de **70** puntos de calificación **REGULAR**.

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.
- La entidad **NO** cumple con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos.

	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 6	

- 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. El mayor número de veces que un usuario tuvo que regresar según las Encuestas aplicadas fue de **15 veces**.
- Gran parte de la ciudadanía debe acudir a un tramitador para gestionar un trámite o servicio ante 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.
- 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, 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 así la satisfacción 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 del objeto misional de las entidades públicas.

LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia

Proyecto: Lizeth Gómez Smith
Revisó: Lino Hooker Padilla
Archivo: Lilibeth Olivero Ortega