

	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 SATISFACCIÓN CIUDADANA MES DE JUNIO 2022

La Gobernación Departamental, como entidad prestadora de servicios y tramites, 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, y en el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, se realizan encuestas de Satisfacción Ciudadana para dar a conocer y entender el grado de satisfacción frente a los servicios proporcionados por la entidad, de esta forma se podrá realizar los cambios necesarios para convertir su experiencia en un momento positivo.

La Oficina de Archivo y Correspondencia- Grupo Servicio al Ciudadano para el mes de junio de 2022, 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.

Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia un servicio o producto, de esta manera dar a conocer su opinión. El objetivo de estas encuestas es medir el grado de satisfacción que tiene la comunidad frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación Departamental. Se evaluaron cuatro (3) aspectos en general, que apuntan a buscar la excelencia, divididos así:

- ✓ Aspectos sociodemográficos (Sexo, grupo étnico, estrato socioeconómico, edad)
- ✓ La descripción del servicio que recibió.
- ✓ Preguntas enfocadas en el servicio, la infraestructura, el tiempo utilizado, conocimiento del tema por parte del personal.

Las cuentas y tabulación, se realizaron de acuerdo con los parámetros pre establecidos en el procedimiento de análisis de encuesta de satisfacción, el cual arrojó como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

	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- Usuario

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
	116	84		200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	4	59	117	20	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	pob ROM	TOTAL
	24	3	50	98	25	0	200
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	42	100	44	10	4		200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	135	65	200				

Resultados en general de las encuestas de Satisfacción Ciudadana 2022

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	27	80	45	32	16	200
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	20	88	60	27	5	200
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	32	80	53	20	15	200
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	30	76	55	28	11	200
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	27	66	56	29	22	200
TOTAL CALIFICACION	136	390	269	136	69	

	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	

Resultados por dependencias de las encuestas de Satisfacción Ciudadana

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA: OFICINA OCCRE 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	5	10	30	13	8	66
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	4	22	26	12	2	66
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	7	25	12	10	12	66
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	10	16	14	16	10	66
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	7	14	12	20	13	66
TOTAL CALIFICACION	33	87	94	71	45	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA: SECRETARIA MOVILIDAD 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	5	13	7	3	2	30
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	2	14	6	6	2	30
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	2	9	12	5	2	30
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	5	12	9	3	1	30
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	6	13	9	1	1	30
TOTAL CALIFICACION	20	61	43	18	8	

	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	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA: SECRETARIA HACIENDA 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL
	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	3	11	4	1	2	21
TOTAL CALIFICACION	20	51	19	4	11	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA: SECRETARIA PLANEACION 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	8	13	11	5	2	39
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	6	18	10	4	1	39
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	5	15	11	5	3	39
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	8	16	9	4	2	39
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	7	14	11	6	1	39
TOTAL CALIFICACION	34	76	52	24	9	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA:OTRAS DEPENDENCIAS 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	ENCUESTAS
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	8	21	10	6	2	47
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	6	20	15	5	1	47
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	9	20	13	1	4	47
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	8	22	11	4	2	47
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	9	20	11	3	4	47
TOTAL CALIFICACION	40	103	60	19	13	

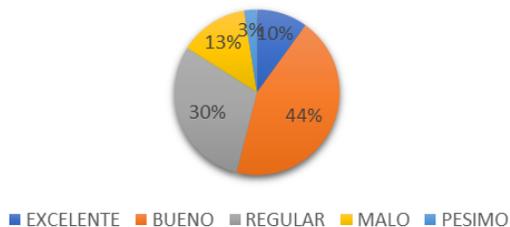
GRAFICOS DE LOS ASPECTOS DE EVALUACION

¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	27	14%
BUENO	80	40%
REGULAR	45	23%
MALO	32	16%
PESIMO	16	8%
TOTAL CALIFICACION	200	



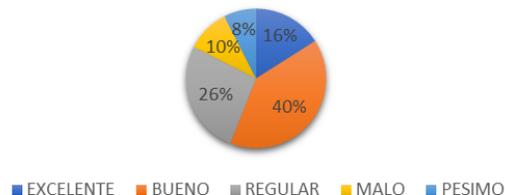
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	20	10%
BUENO	88	44%
REGULAR	60	30%
MALO	27	14%
PESIMO	5	3%
TOTAL CALIFICACION	200	

Calificación de las instalaciones y/o recursos utilizados en la Gobernación Departamental



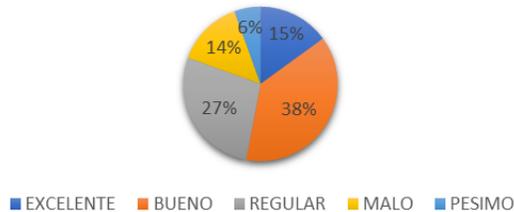
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	32	16%
BUENO	80	40%
REGULAR	53	27%
MALO	20	10%
PESIMO	15	8%
TOTAL CALIFICACION	200	

Calificación oportunidad de respuesta tramites/servicio utilizado en la Gobernación Departamental



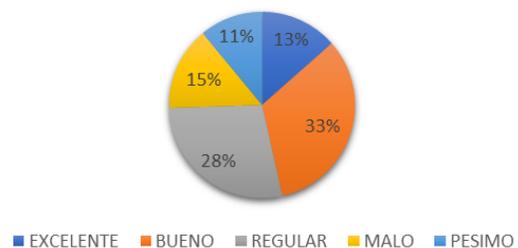
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	30	15%
BUENO	76	38%
REGULAR	55	28%
MALO	28	14%
PESIMO	11	6%
TOTAL CALIFICACION	200	

Calificación del personal que atiende en la Gobernación Departamental



¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	27	14%
BUENO	66	33%
REGULAR	56	28%
MALO	29	15%
PESIMO	22	11%
TOTAL CALIFICACION	200	

Calificación del servicio solicitado en la Gobernación 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 8 de 8	

CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos estadísticos que resultaron de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana con respecto a los servicios en general de la Gobernación Departamental del San Andrés Islas, Providencia y Santa Catalina, se afirma que:

- ✓ A nivel de calidad del servicio es “BUENO”
- ✓ A nivel de instalaciones es “BUENO”
- ✓ A nivel de tiempo es “BUENO”
- ✓ A nivel del personal capacitado es “BUENO”

Se puede destacar que cada uno de los rubros a calificar obtuvieron respuestas positivas, sin embargo, es notable que la calificación **REGULAR** es la consiguiente en casi todos los ítems de la encuesta.

A nivel de calidad la calificación con mayor rubro fue de “**BUENA**” con el 40%. Las dependencias donde se puede evidenciar este comportamiento es Movilidad y Planeación, a su vez podemos notar que, la dependencia donde se puede evidenciar un servicio regular es en la OCCRE, donde se obtuvo 30 respuestas negativas de 66 usuarios a nivel general.

En cuanto a nivel de instalaciones la ciudadanía calificó como “**BUENA**” la infraestructura en general con el 44%. A pesar de que la respuesta fue de agrado para los encuestados, argumentan en específico que, la forma de gestión de la dependencia de la OCCRE es muy desorganizada, por lo cual su eficiencia no es lo esperado.

Por otro lado, tenemos también que la oportunidad de respuesta de los tramites y/o servicios hacia los encuestados es “**BUENA**” con el 40%, a pesar de esto, dejan en observación que hay mucha burocracia en los tramites, es decir, se toman mucho tiempo para resolver dudas y en brindar en servicio solicitado por los usuarios.

La capacidad del personal obtuvo una respuesta satisfactoria con el 38% “**BUENA**”, aun así, la calificación de “**REGULAR**” tiene un porcentaje representativo con el 28%. Es importante buscar siempre capacitar al personal para aumentar la productividad, incrementar la rentabilidad y que puedan resolver problemas concretos del día a día. La dependencia que mejor representa esta es la Secretaría de Planeación con 14 respuesta positivas de 39.

Concluyendo que, aunque la respuesta en general fue buena, es necesario hacer seguimiento y control dirigidas al buen servicio y satisfacción ciudadana, con técnicas para brindar una buena atención y así seguir avanzando en el mejoramiento continuo.