

	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 SEGUNDO SEMESTRE 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 diciembre 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 preestablecidos 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			
	102	93	5	200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	3	47	135	15	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indigena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	pob ROM	TOTAL
	16	5	9	82	88	0	200
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	52	89	41	14	2	2	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	139	61	200				

Resultados en general de las encuestas de Satisfacción Ciudadana segundo semestre 2022

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	96	75	18	9	2	200
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	71	86	31	9	3	200
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	88	80	16	12	4	200
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	100	66	21	7	6	200
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	91	69	21	13	6	200
TOTAL CALIFICACION	446	376	107	50	21	

	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?	43	49	15	5	1	113
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	31	54	22	4	2	113
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	39	50	14	7	3	113
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	48	40	18	3	4	113
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	40	42	19	9	3	113
TOTAL CALIFICACION	201	235	88	28	13	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA OTRAS DEPENDENCIAS 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	34	13	0	0	0	47
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	27	14	5	1	0	47
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	35	12	0	0	0	47
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	37	11	0	0	0	48
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	35	12	0	0	0	47
TOTAL CALIFICACION	168	62	5	1	0	

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?	11	8	1	2	0	22
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	8	10	2	2	0	22
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	9	9	1	3	0	22
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	11	8	0	2	1	22
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	10	9	0	2	1	22
TOTAL CALIFICACION	49	44	4	11	2	

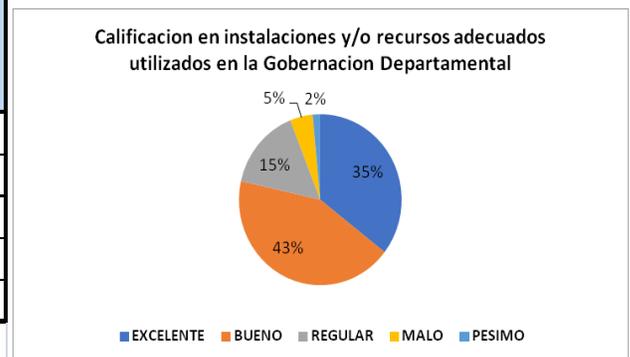
INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA MOVILIDAD 2022						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	5	2	2	2	1	12
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	4	3	2	2	1	12
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	3	5	1	2	1	12
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	3	4	2	2	1	12
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	4	4	1	2	1	12
TOTAL CALIFICACION	19	18	8	10	5	

GRAFICOS DE LOS ASPECTOS DE EVALUACION

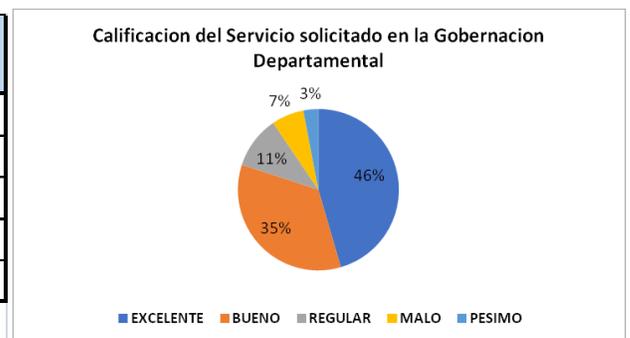
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	96	48%
BUENO	75	38%
REGULAR	18	9%
MALO	9	5%
PESIMO	2	1%
TOTAL CALIFICACION	200	



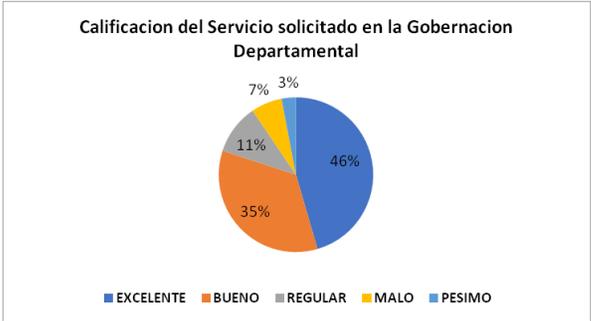
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	71	36%
BUENO	86	43%
REGULAR	31	16%
MALO	9	5%
PESIMO	3	2%
TOTAL CALIFICACION	200	



¿Considera usted que el servicio solicitado fue	CALIFICACION	%
EXCELENTE	91	46%
BUENO	69	35%
REGULAR	21	11%
MALO	13	7%
PESIMO	6	3%
TOTAL CALIFICACION	200	



¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	91	46%
BUENO	69	35%
REGULAR	21	11%
MALO	13	7%
PESIMO	6	3%
TOTAL CALIFICACION	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 7 de 8	

CONCLUSIONES

De acuerdo con 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 “EXCELENTE”
- ✓ A nivel del personal capacitado es “BUENO”

Se puede destacar que cada uno de los rubros a calificar obtuvo respuestas positivas, mejorando el servicio a nivel general en la Entidad, lo que da por entendido de que la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia, Santa Catalina, está cumpliendo con la mayoría de las expectativas y necesidades del usuario.

A nivel de calidad, la calificación con mayor rubro fue de “EXCELENTE” con el 48%. Las dependencias donde se puede evidenciar este comportamiento es Planeación, a su vez podemos notar que, la Oficina de la Occre ha mejorado de manera efectiva, ya que su calificación en el 2022 cambio de REGULAR en el primer semestre a BUENA en el segundo semestre.

En cuanto a nivel de instalaciones, la ciudadanía calificó como “BUENA” la infraestructura en general con el 43%. A pesar de que la respuesta fue de agrado para los encuestados, es necesario tener en cuenta que las instalaciones no son óptimas para ciudadanos con necesidades especiales (mujeres en embarazo, personas mayores, personas con discapacidad), como, por ejemplo, no funciona el ascensor.

Por otro lado, tenemos también que la oportunidad de respuesta de los tramites y/o servicios hacia los encuestados es “EXCELENTE” con el 44%, sin embargo, es notorio la burocracia en resolución de los problemas que se pueden presentar en las observaciones que dan los encuestados se puede resumir que muchas veces se trabaja haciendo favores a conocidos.

La capacidad del personal obtuvo una respuesta satisfactoria con el 50% en el rubro de “EXCELENTE”. Aunque esto denota que se va por buen camino, es necesario mantener al personal interno y externo en capacitaciones para mejorar el servicio y el trato al usuario y al usuario con necesidades especiales