

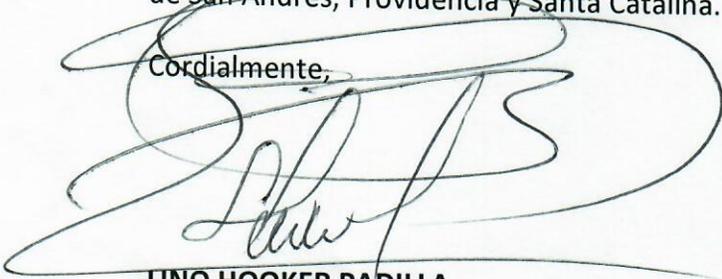
	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	FORMATO MEMORANDO	Versión: 01	Página 1 de 1	

CÓDIGO	1700	CONSECUTIVO		004
FECHA	02 de Enero de 2019			
PARA	RITA VICTORIA AMADOR	CARGO	Secretaria General	
DE	LINO HOOKER PADILLA	CARGO	Coordinador (D) Oficina Archivo y Correspondencia	
ASUNTO	Informe General Encuesta De Satisfacción y Encuesta de Percepción Ciudadana			

Apreciados Señores,

Dando cumplimiento con las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Cinco (5) denominado Relacionamiento con el Ciudadano, nos permitimos adjuntar de forma física y magnética (Correo electrónico institucional) Informe General de Encuesta de Satisfacción y Encuesta de Percepción ciudadana, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Cordialmente,



LINO HOOKER PADILLA
Coordinador (D)
Oficina de Archivo y Correspondencia

Anexo: 6 Folios.

CC: Everth Hawkins Sjogreen, Gobernador. Oficina de Control Interno. Oficina de Sistemas para su debida publicación en Pagina Web.

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

Handwritten:
30/01/2020
2:58 PM

	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

TABULACION DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2019

La Gobernación Departamental 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, en el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, se aplica las encuestas de percepción ciudadana para el cuarto trimestre del 2019.

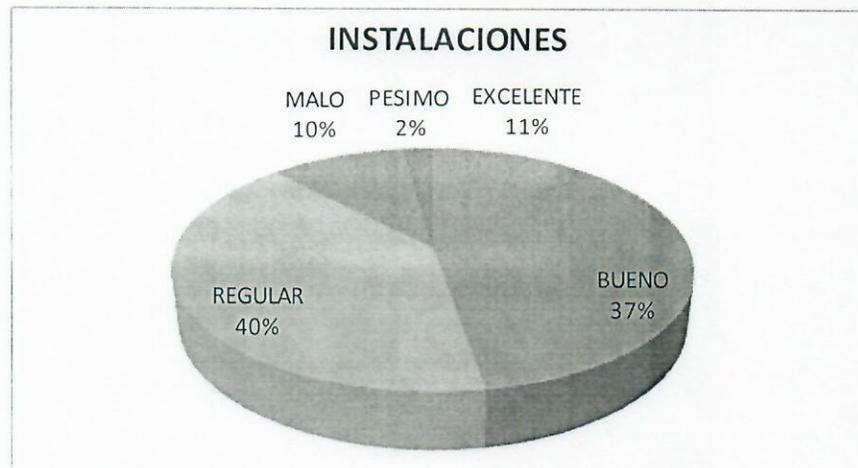
Se inician a partir del mes de noviembre de 2019, en el cual se aplicaron Ciento Cincuenta (150) encuestas de Percepción Ciudadana, en los diferentes sectores del Departamento Archipiélago (zona urbana, zona rural), en desarrollo de las actividades que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en vigencia. 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:

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
INSTALACIONES	señalización	15	62	59	10	4	150
	Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza)	14	51	62	18	5	150
	suficiencia de ventanillas/módulos	19	52	61	17	1	150
TOTAL		48	165	182	45	10	450
FUNCIONARIO	Presentación Personal	34	89	21	6	0	150
	Amabilidad	18	45	48	29	10	150
	Conocimiento del tema	23	49	58	16	4	150
	Actitud del Servicio	20	36	44	23	27	150

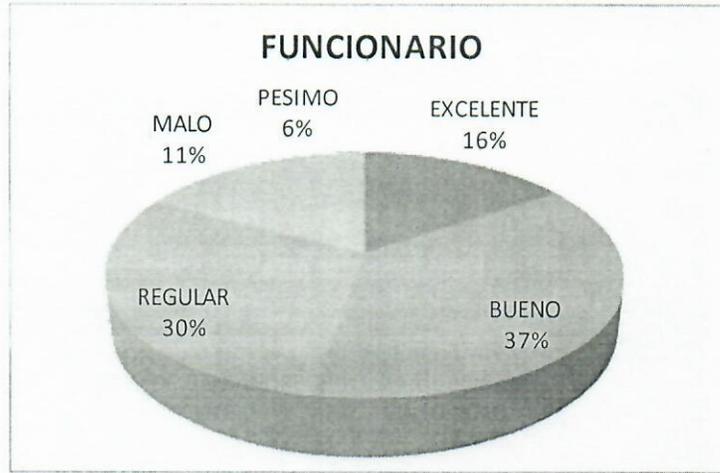
	Lenguaje claro y sencillo	21	61	53	9	6	150
	TOTAL	116	280	224	83	47	750
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Rapidez en la atención	25	44	36	29	16	150
	Sencillez de los Procesos	21	50	60	16	3	150
	Claridad de los requisitos	23	51	57	15	4	150
	Respeto por el turno de atención	28	50	37	17	18	150
	Conveniencia de horarios de atención	27	60	46	14	3	150
	TOTAL	124	255	236	91	44	750

GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

EXCELENTE	48	11%
BUENO	165	37%
REGULAR	182	40%
MALO	45	10%
PESIMO	10	2%



EXCELENTE	116	16%
BUENO	280	37%
REGULAR	224	30%
MALO	83	11%
PESIMO	47	6%



EXCELENTE	124	17%
BUENO	255	34%
REGULAR	236	31%
MALO	91	12%
PESIMO	44	6%



	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 6	

CUESTIONARIO GENERAL DEL SERVICIO	SI	NO	TOTAL
¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?	98	52	150
¿Conoce la Carta de Trato Digno (Derecho, Deberes y canales de Atención)?	39	111	150
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?	90	60	150
¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	87	63	150
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	50	100	150
¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?	90	60	150
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de protección de datos?	30	120	150
¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?	71	79	150
En general el servicio recibido el día de hoy, ¿superó sus expectativas?	38	112	150
En general el servicio recibido el día de hoy, ¿cumplió sus expectativas?	73	39	112

	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	

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 : REGULAR
- FUNCIONARIOS: BUENA
- CALIDAD DE LA ATENCIÓN: BUENA

En “**INSTALACIONES**”, el porcentaje de su calificación, es de un **40%**, en la cual se resalta el Aspectos de las instalaciones (comodidad, orden, limpieza) con 62 calificaciones REGULAR, de 150 encuestas.

En “**FUNCIONARIOS**” el porcentaje de su calificación es de un **37%**, destacando que en el aspecto de Presentación Personal obtuvo 89 calificaciones BUENO, teniendo en cuenta que a su vez obtuvo 27 calificaciones PESIMO, en el aspecto de Actitud de servicio, y 10 en el aspecto de Amabilidad, de 150 encuestas.

En “**CALIDAD DE LA ATENCION**” el porcentaje de su calificación es de un **34%**, en la que se resalta 60 calificaciones BUENO, en el aspecto de Conveniencia de horarios, teniendo en cuenta que a su vez obtuvo 60 calificaciones REGULAR, en el aspecto de Sencillez de los Procesos y 18 calificaciones PESIMO, en el aspecto Respeto por el turno, de 150 encuestas.

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
- 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

	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	

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 presenta dificultades para lograr 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 de las entidades públicas.

	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

TABULACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2019

La Gobernación Departamental 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, en el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, al igual que en la satisfacción de sus usuarios, se aplica nuevamente las encuestas de satisfacción ciudadana para el cuarto trimestre del 2019.

Se inician a partir del mes de noviembre de 2019, en el cual se realizaron Ciento Cincuenta (150) encuestas de Satisfacción Ciudadana, en desarrollo de las actividades que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en vigencia. 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:

Informe General 150 Encuestas						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	70	53	73	83	67	346
Bueno	61	70	52	50	55	288
Regular	11	23	13	10	17	74
Malo	6	3	8	3	5	25
Pésimo	2	1	4	4	6	17
Total	150	150	150	150	150	

	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	

Informe Oficina OCCRE						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	43	35	47	53	43	221
Bueno	32	34	22	24	24	136
Regular	7	17	11	4	13	52
Malo	3	1	6	3	3	16
Pésimo	2	0	1	3	4	10
Total	87	87	87	87	87	

Informe Secretaria de Planeación						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	9	7	8	12	8	44
Bueno	7	10	8	5	7	37
Regular	3	2	2	2	3	12
Malo	0	0	1	0	1	2
Pésimo	0	0	0	0	0	0
Total	19	19	19	19	19	

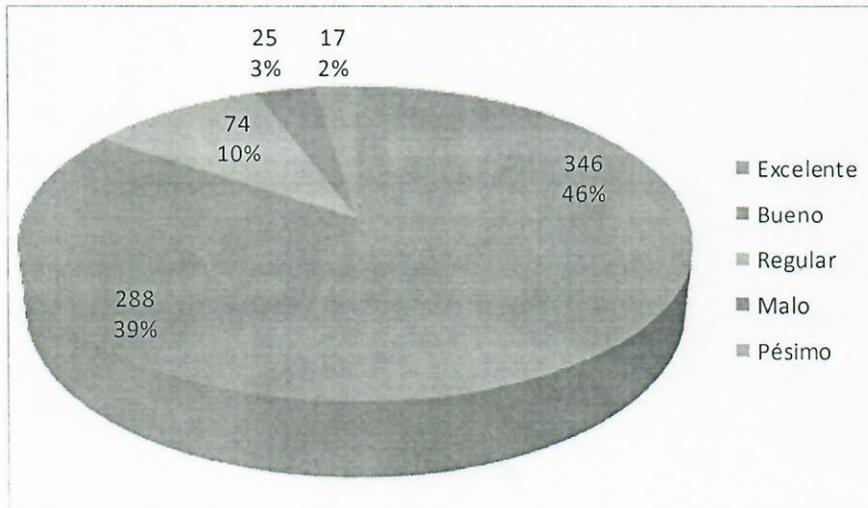
	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01	
	INFORME	Versión: 01	Página 3 de 8	

Informe varias dependencias (salud, Gobierno, S. Públicos, General y Turismo)						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	7	5	7	6	3	28
Bueno	14	15	15	15	18	77
Regular	1	2	0	1	1	5
Malo	1	1	0	1	1	4
Pésimo	0	0	1	0	0	1
Total	23	23	23	23	23	

Informe Secretaria de Movilidad						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	10	5	10	11	12	48
Bueno	8	11	7	6	6	38
Regular	0	2	0	2	1	5
Malo	1	1	1	0	0	2
Pésimo	0	0	1	0	0	1
Total	19	19	19	19	19	

Informe Secretaria de Hacienda						
Calificación	Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido	Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados	Fue oportuno el tiempo utilizado	Considera que el personal que le atendió es idóneo	Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor	Total calificación
Excelente	1	1	1	1	1	5
Bueno	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	1	0	0
Malo	1	0	0	0	0	1
Pésimo	0	1	1	0	1	3
Total	2	2	2	2	2	

GRAFICA DE CALIFICACIÓN GENERAL

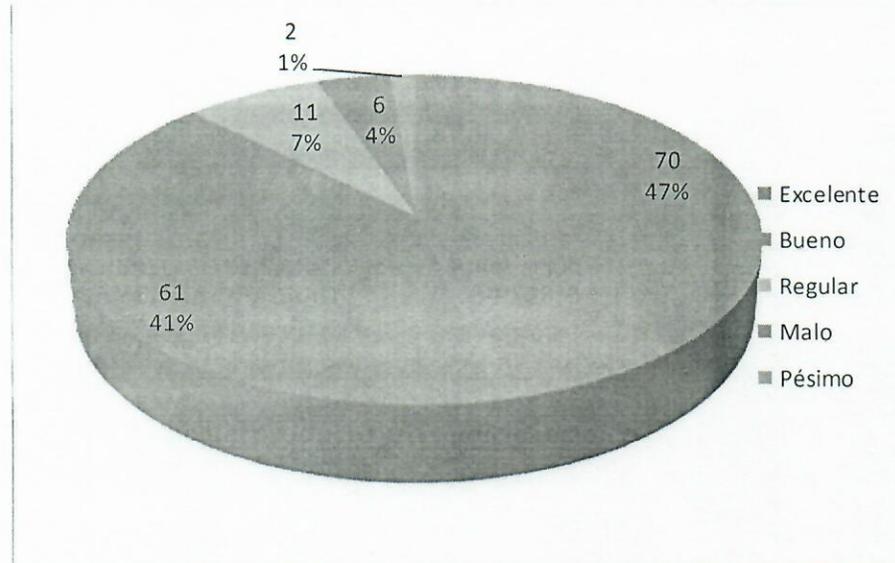


Excelente	346	46%
Bueno	288	39%
Regular	74	10%
Malo	25	3%
Pésimo	17	2%

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

CALIDAD DEL SERVICIO

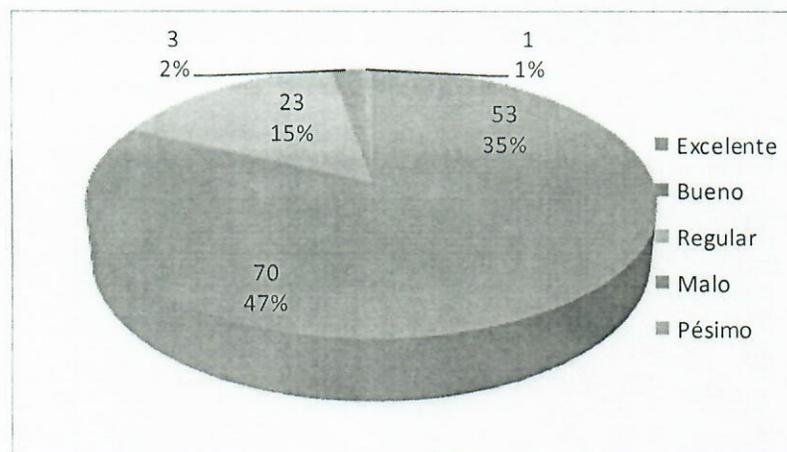
Excelente	47%
Bueno	41%
Regular	7%
Malo	4%
Pésimo	1%



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

INFRAESTRUCTURA

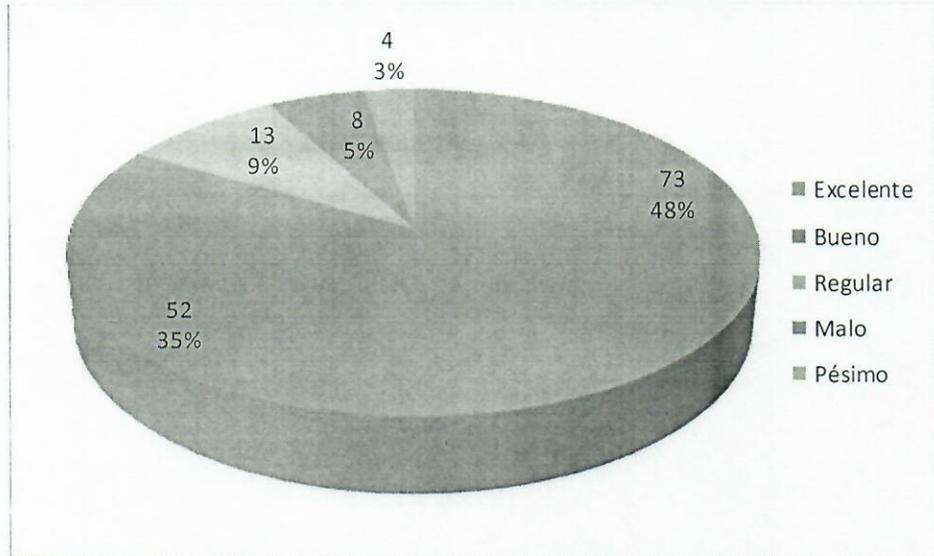
Excelente	35%
Bueno	47%
Regular	15%
Malo	2%
Pésimo	1%



3. ¿Fue oportuno el tiempo utilizado?

TIEMPO DE RESPUESTA

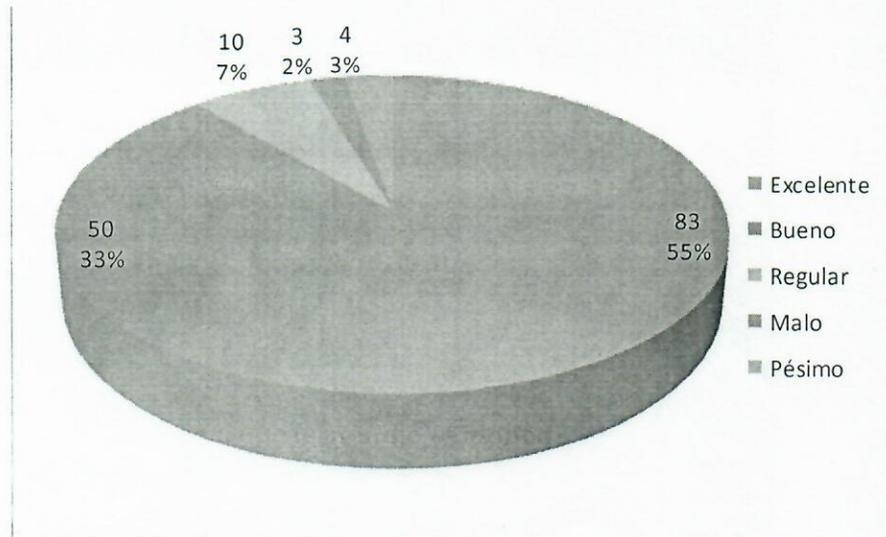
Excelente	48%
Buena	35%
Regular	13%
Malo	5%
Pésimo	3%



4. ¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?

COMPETENCIA DEL FUNCIONARIO

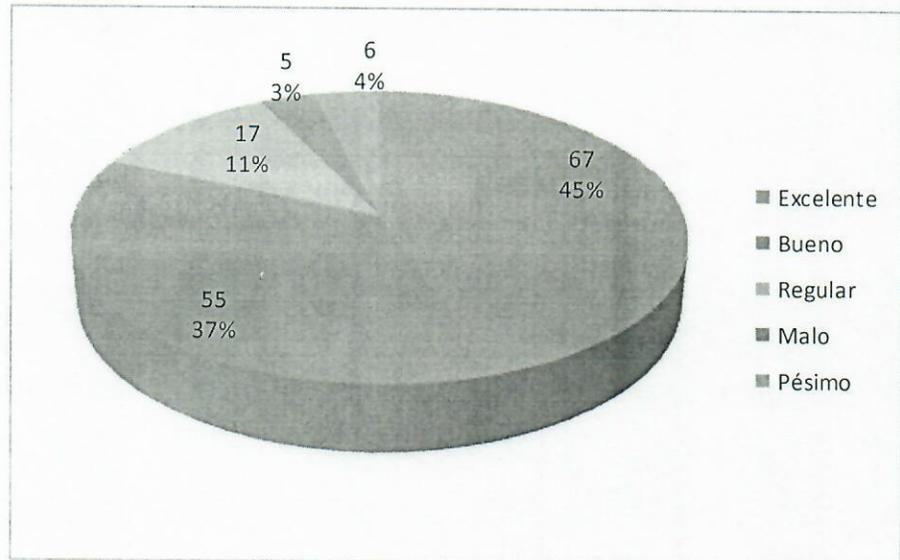
Excelente	55%
Buena	33%
Regular	7%
Malo	3%
Pésimo	2%



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

RESULTADO DEL SERVICIO

Excelente	45%
Bueno	37%
Regular	11%
Malo	4%
Pésimo	3%



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 **"EXCELENTE"** con una calificación total del 46% de un 100%.

Lo cual indica, que en comparación de las encuestas aplicadas en el mes de junio de 2019, La entidad ha mejorado notablemente en todos los aspectos a evaluar, exceptuando el ítem de Infraestructura, la cual continúa en calificación **"BUENA"**.

A pesar de que a nivel general la entidad recibió una calificación Excelente, es de resaltar que la Oficina de la OCCRE es una de las oficinas en donde se radican la mayoría de los trámites de la Gobernación Departamental, 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 entidad, 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, con un alto índice de insatisfacción que se reflejan en las observaciones de las encuestas de satisfacción.