

	<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**  
**PERIODO (SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 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 septiembre 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:

	<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	20	85	65	20	10	200
	Aspectos de las instalaciones	16	84	75	17	8	200
	Suficiencia de ventanillas/módulos	13	86	71	21	9	200
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>255</b>	<b>211</b>	<b>58</b>	<b>27</b>	

### Resultados Funcionario Gobernación Departamental

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
FUNCIONARIO	Presentación Personal	21	103	53	18	5	200
	Amabilidad	19	97	56	21	7	200
	Conocimiento del tema	14	95	63	21	7	200
	Actitud del Servicio	12	98	55	28	7	200
	Lenguaje claro y sencillo	12	96	56	23	13	200
<b>TOTAL</b>		<b>78</b>	<b>489</b>	<b>283</b>	<b>111</b>	<b>39</b>	

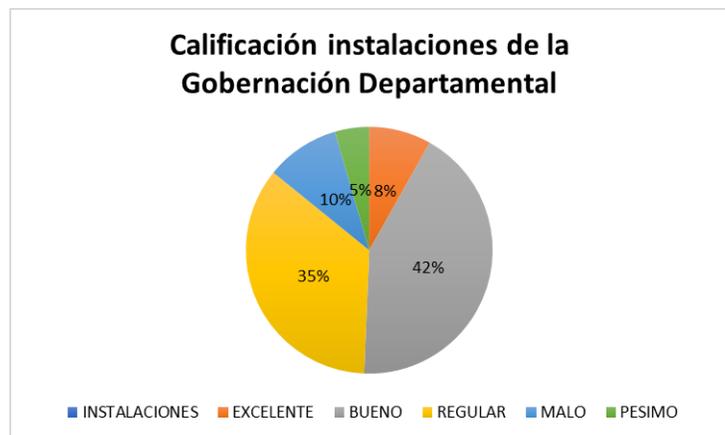
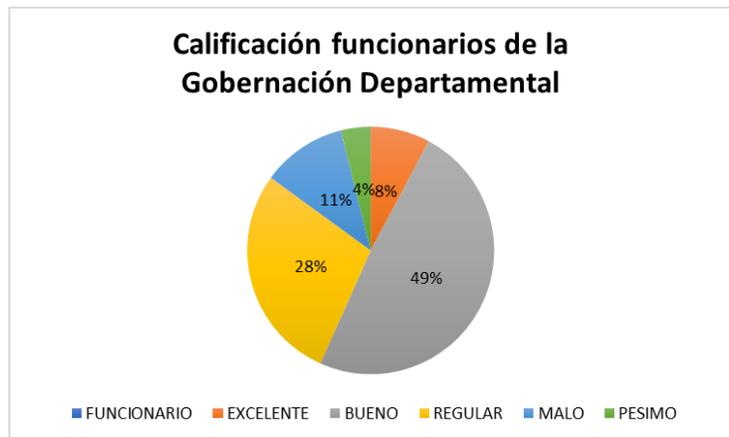
### Resultados Calidad de la atención en la Gobernación Departamento

ASPECTOS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	TOTAL
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Rapidez en la atención	8	88	62	28	14	200
	Sencillez de los Procesos	9	90	64	21	16	200
	Claridad de los requisitos	9	92	59	24	16	200
	Respeto por el turno de atención	10	99	50	24	17	200
	Conveniencia de horarios de atención	7	100	47	24	22	200
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>469</b>	<b>282</b>	<b>121</b>	<b>85</b>	

### GRAFICO DE LOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN

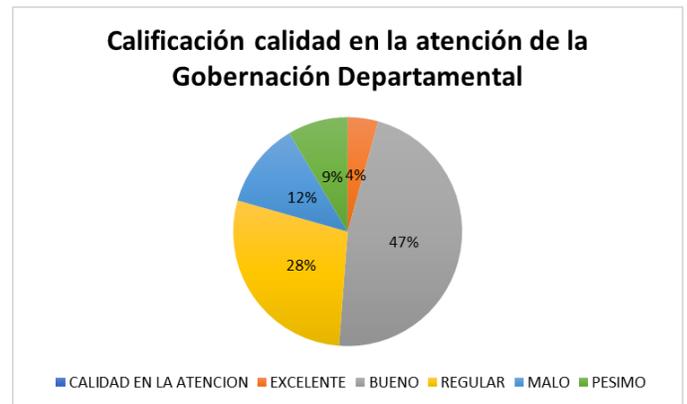
INSTALACIONES		
EXCELENTE	49	8%
BUENO	255	43%
REGULAR	211	35%
MALO	58	10%
PESIMO	27	5%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

FUNCIONARIO		
EXCELENTE	78	8%
BUENO	489	49%
REGULAR	283	28%
MALO	111	11%
PESIMO	39	4%
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>



	<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>4 de 6</b>	

CALIDAD EN LA ATENCION		
EXCELENTE	43	4%
BUENO	469	47%
REGULAR	282	28%
MALO	121	12%
PESIMO	85	9%
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>



### 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>	

## 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 **43%**, 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 “Suficiencia de Ventanilla/Modulo” con **86** puntos en calificación **BUENO**.

En “**FUNCIONARIOS**” el porcentaje de su calificación es de un **49%**, 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 **103** puntos en calificación **BUENO**. Cabe resaltar que la mayor puntuación del aspecto “Conocimiento del Tema” fue de **63** puntos en calificación **REGULAR**.

En “**CALIDAD DE LA ATENCION**” el porcentaje de su calificación es de un **47%**, 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 “Conveniencia de Horarios de Atención” con **100** puntos en calificación **BUENO**. Así mismo se resalta que el aspecto “Sencillez en los Procesos y Claridad en los Procesos” obtuvo un alto puntaje de **64** cada uno 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.
- 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. Las veces oscilan entre 4 y 5 veces, teniendo en cuenta que la mayoría de los tramites se puede realizar en una sola ida.

	<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>	

- 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, es necesario realizar un análisis general sobre los resultados que arrojaron las Encuestas de Percepción Ciudadana, los resultados siguen estando en la misma línea de las realizadas en el periodo anterior, donde se enfocan en diseñar un plan de acción de mejoramiento y seguimiento, ya que en muchos aspectos en que la entidad territorial presenta dificultades y falencias para lograr así la satisfacción por parte de la ciudadanía, de acuerdo con sus necesidades, dirigidas a la calidad de la atención y buen servicio, de acuerdo con el 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