

	<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 8</b>	

## INFORME GENERAL

### RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

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 la vigencia 2023, 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:

	<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>2 de 8</b>	

### Resultados aspectos Sociodemográficos- Usuario

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	OTROS	TOTAL			
	107	93	0	200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	1	29	153	17	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	pob ROM	TOTAL
	44	2	3	81	70	0	200
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	56	84	48	12	0	0	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	133	67	200				

### Resultados en general de las encuestas de Satisfacción Ciudadana

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?	62	114	24	0	0	200
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	40	119	34	4	3	200
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	56	117	25	1	1	200
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	67	112	21	0	0	200
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	59	114	27	0	0	200
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>284</b>	<b>576</b>	<b>131</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

## GRAFICOS DE LOS ASPECTOS DE EVALUACION

¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	62	31%
BUENO	114	57%
REGULAR	24	12%
MALO	0	0%
PESIMO	0	0%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	



¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	40	20%
BUENO	119	60%
REGULAR	34	17%
MALO	4	2%
PESIMO	3	2%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	



¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	56	28%
BUENO	117	59%
REGULAR	25	13%
MALO	1	1%
PESIMO	1	1%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	



¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	67	34%
BUENO	112	56%
REGULAR	21	11%
MALO	0	0%
PESIMO	0	0%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</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 8</b>	

## 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 “EXCELENTE”
- ✓ A nivel del personal capacitado es “BUENO”

Se puede destacar que cada uno de los rubros a calificar obtuvo respuestas muy positivas con respecto al año anterior mejorando el servicio a nivel general en la Entidad, cumpliendo con las de las expectativas y necesidades del usuario.

A nivel de calidad, la calificación con mayor rubro fue de “**BUENO**” con el 57%.

En cuanto a nivel de instalaciones, la ciudadanía calificó como “**BUENA**” la infraestructura en general con el 60%. A pesar de que la respuesta fue de agrado para los encuestados, se debe tener en cuenta que la Gobernación Departamental estuvo en constante reparación y muchas de las oficinas fueron mudadas a otras direcciones, lo que hace que los usuarios se deban movilizar a diferentes lugares de la isla.

Por otro lado, tenemos también que la oportunidad de respuesta de los tramites y/o servicios hacia los encuestados es “**BUENO**” con el 59%, ya que el tiempo de respuesta ha mejorado en la burocracia que se manejaba anteriormente, con la norma cero papel la cantidad de tramitación que se necesita es menos, lo que da por resultado el aumento de la satisfacción de los usuarios.

La capacidad del personal obtuvo una respuesta satisfactoria con el 56% en el rubro de “**BUENA**”. Aunque esto denota buena imagen de la entidad, es necesario mantener al personal interno y externo en constantes capacitaciones para mejorar el servicio y el trato al usuario y al usuario con necesidades especiales y enfocarse en el tema del Lenguaje Claro.

Las secretarías u oficinas que más manejan trámites y PQRSD son Oficina de la OCCRE, Secretaria de Movilidad, Secretaria de Hacienda, Oficina de Archivo y Correspondencia, Secretaria de Hacienda, entre otras. El 70% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención y servicio de la entidad, aun teniendo falencias que se deben mejorar para que el porcentaje aumente, por lo tanto la imagen corporativa.

### LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia