
	<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**  
**PERIODO (SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 2021)**



La Gobernación Departamental, como entidad prestadora de servicios y trámites, 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 septiembre de 2021, 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			
	96	104		200			
EDAD	DE 7 A 17	DE 18 A 26	DE 27 A 59	60 EN ADELANTE	TOTAL		
	4	59	121	16	200		
GRUPO ETNICO	Pob. Afrodescendiente	Pob. Indígena	Pob. Mayoritaria	Pob. Raizal	Otros	pob ROM	TOTAL
	38	3	42	91	25	1	200
ESTRATO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	TOTAL
	59	81	44	10	4	2	200
SECTOR	URBANO	RURAL	TOTAL				
	133	67	200				

### Resultados en General de las encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	26	56	71	31	16	200
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	14	78	71	28	9	200
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	18	49	64	53	16	200
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	22	65	58	34	21	200
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	20	58	52	43	27	200
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>100</b>	<b>306</b>	<b>316</b>	<b>189</b>	<b>89</b>	



De las doscientas (200) encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas se analizan cuatro (4) dependencias más destacadas por la ciudadanía: **Oficina de la OCCRE, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda y Secretaria de Movilidad**, a continuación los resultados:

	<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>3 de 8</b>	

### Resultados por dependencias de las encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA OFICINA OCCRE 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					TOTAL ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	11	20	25	17	7	80
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	9	28	27	12	4	80
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	9	18	25	20	8	80
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	12	22	21	14	11	80
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	8	24	17	14	17	80
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>49</b>	<b>112</b>	<b>115</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA MOVILIDAD 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	0	9	9	6	0	24
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	0	8	12	4	0	24
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	0	6	8	9	1	24
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	0	8	9	6	1	24
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	0	7	10	7	0	24
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>2</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>	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA HACIENDA 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	1	7	1	0	0	9
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	0	7	1	1	0	9
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	2	6	1	0	0	9
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	2	6	1	0	0	9
¿Considera usted que el servicio solicitado fue	3	5	1	0	0	9
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	

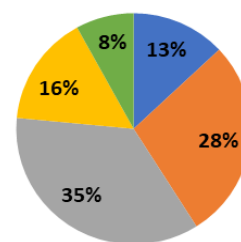
INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA SECRETARIA PLANEACION 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					ENCUESTAS
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	7	7	9	3	5	31
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	2	14	8	4	3	31
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	2	7	9	9	4	31
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	3	12	7	4	5	31
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucianado a su favor?	2	12	3	11	3	31
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>16</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	

INFORME GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA OTRAS DEPENDENCIAS 2021						
PREGUNTAS	CALIFICACION					
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	ENCUESTAS
¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	5	12	25	3	4	49
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	2	19	21	5	2	49
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	5	11	17	13	3	49
¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	5	14	18	8	4	49
¿Considera usted que el servicio solicitado fue solucionado a su favor?	6	10	17	9	7	49
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>23</b>	<b>66</b>	<b>98</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	

### GRAFICOS DE LOS ASPECTOS GENERALES DE EVALUACION

¿Cómo califica la calidad del producto y/o servicio recibido?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	26	13%
BUENO	56	28%
REGULAR	71	36%
MALO	31	16%
PESIMO	16	8%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

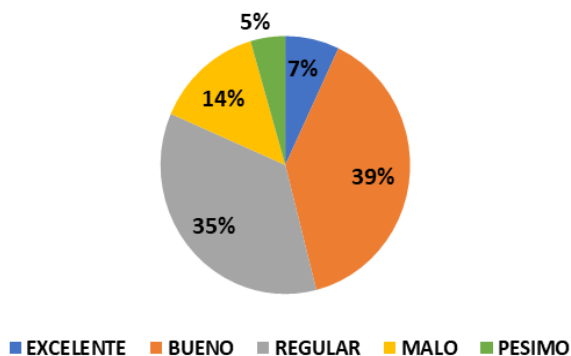
#### Calificacion calidad del producto/servicio recibido en la Gobernacion Departamental



■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO

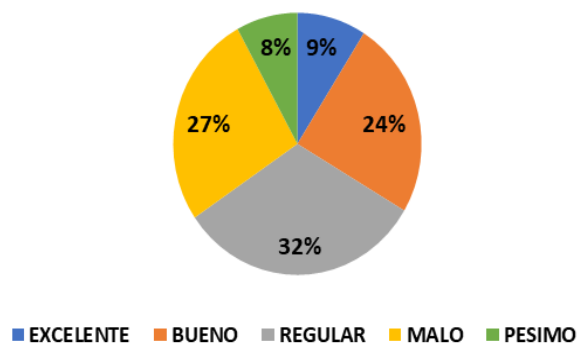
¿Las Instalaciones y/o recursos utilizados son adecuados?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	14	7%
BUENO	78	39%
REGULAR	71	36%
MALO	28	14%
PESIMO	9	5%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

Calificación en instalaciones y/o recursos adecuados utilizados en la Gobernación Departamental



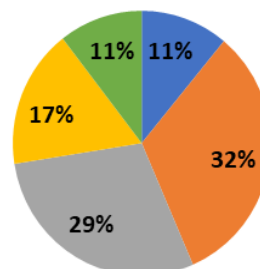
¿ Fue oportuno el tiempo utilizado?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	18	9%
BUENO	49	25%
REGULAR	64	32%
MALO	53	27%
PESIMO	16	8%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

Calificación en Oportunidad de respuesta Tramites/servicios en la Gobernación Departamental



¿Considera que el personal que le atendió es idóneo?	CALIFICACION	%
EXCELENTE	22	11%
BUENO	65	33%
REGULAR	58	29%
MALO	34	17%
PESIMO	21	11%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

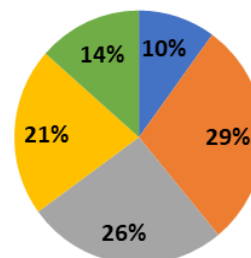
### Calificación del personal que atiende en la Gobernación Departamental





■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO

¿Considera usted que el servicio solicitado fue	CALIFICACION	%
EXCELENTE	20	10%
BUENO	58	29%
REGULAR	52	26%
MALO	43	22%
PESIMO	27	14%
<b>TOTAL CALIFICACION</b>	<b>200</b>	

### Calificación del Servicio solicitado en la Gobernación Departamental



■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO

	<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>8 de 8</b>	

## CONCLUSIÓN

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

- ✓ A nivel de Calidad del Servicio es **“REGULAR”**
- ✓ A nivel de instalaciones y/o Recursos es **“BUENO”**
- ✓ A nivel de tiempo es **“REGULAR”**
- ✓ A nivel del personal capacitado es **“BUENO”**
- ✓ A nivel de solución de Trámites y Servicio es **“BUENO”**



A nivel de **Calidad del Servicio** la calificación con mayor puntaje (71 puntos) fue de **“REGULAR”** representando un **36%**, resultado poco aceptable, la cual indica que la prestación del servicio a nivel general de las dependencias ha desmejorado con relación a las encuestas realizadas en el mes de mayo del presente año, con calificación BUENA.

En cuanto a nivel de **Instalaciones y/o Recursos**, la ciudadanía en general calificó como **“BUENA”** representada por un **39%**, con **78** puntos, sin embargo cabe resaltar que existe poca diferencia entre la segunda calificación más alta, con resultado **“REGULAR”**, **71** puntos que representan un **36%** entre los aspectos de medición. En este resultado se destacan la Secretaría de Hacienda y Planeación, Las demás dependencias arrojaron un resultado regular.

Ahora bien, a nivel de **Tiempo Respuesta**, la calificación por parte de los encuestados estuvo entre **“REGULAR”** y **“MALO”**, con **32%** y **27%** respectivamente, resultado desfavorable para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad Territorial, ya que se observa claramente que hay insatisfacción por parte de la ciudadanía en cuanto a los tiempos de respuesta por parte de la Gobernación Departamental. Así mismo se evidencia en la parte de **“Observaciones”** donde dejaron saber por escrito, que hay incumplimiento en los tiempos pactados para resolver y/o atender los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía en general.

En cuanto al **Personal Calificado**, aspecto que apunta a los funcionarios de la Gobernación Departamental, se obtuvo una calificación de un **33%** **“BUENA”**, seguida con un **29%** **“REGULAR”**, es un aspecto que desmejoró en comparación con los resultados de las encuestas anteriores. Esto indica que hay que hacer énfasis en los planes periódicos de capacitación integral de todos los funcionarios, principalmente aquellos que brindan un servicio directo a la ciudadanía. La dependencia que mejor representa este aspecto, es la Secretaría de Planeación con **12** puntos en calificación **“BUENA”** de 31 usuarios que solicitaron trámites y/o servicios en esta dependencia.



	<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>9 de 8</b>	

A nivel de **Solución del Trámite y/o Servicio**, la calificación con mayor puntaje fue “**BUENA**” con un **29%**, seguido con una puntuación “**REGULAR**” del **26%**, En este aspecto se destaca la Secretaría de Hacienda con 5 puntos en calificación “**BUENA**” de 9 usuarios encuestados que solicitaron tramites y/o servicios en esta dependencia.

**Anotaciones:** Cabe resaltar que en la Encuesta de Satisfacción el Ítem **Observaciones**, 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 la oportunidad en los tiempos de respuesta para los Trámites y Servicios que ofrece la entidad.

Por lo anterior se concluye que a nivel general la entidad recibió una calificación “**REGULAR**”, la cual es muy aceptable, teniendo en cuenta que las encuestas realizadas en el mes de mayo de 2021, arrojaron mejores resultados, en todos los aspectos que contiene la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

La entidad se debe enfocar hacia la excelencia, mejorando cada vez más la prestación de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, hay muchos aspectos por corregir y mejorar, teniendo en cuenta los puntajes que arrojan las encuestas que se realizan periódicamente, la cual representa una herramienta significativa y eficaz, que permite diseñar un diagnóstico general de la Institución, para así reevaluar los procesos y procedimientos que ejecuta cada dependencia, haciendo seguimiento y control a los indicadores de medición, con el fin de que los resultados sean cada vez mejores a nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos.

## LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)

Oficina de Archivo y Correspondencia

Proyecto: Lizeth Gómez Smith

Revisó: Lino Hooker Padilla

Archivo: Lilibeth Olivero Ortega