 <p>PERSONERIA DE BUCARAMANGA</p>	<p>FORMATO INFORME TRIMESTRAL EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO (A)</p>	Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO
		Código: : PAU - F - 005
		Versión: 2.0
		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015
		Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité Directivo
Página 1 de 1		

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Período evaluado, Enero, Febrero y Marzo de 2016
- Número total de ciudadanos beneficiarios de asesoría y de formación 260
- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: 260
- Encuesta de satisfacción de capacitación: 0

Análisis de Resultados

Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este periodo 260 ciudadanos diligenciaron El formato de "EVALUACION DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO", de las cuales 231 fueron calificadas como EXCELENTE, 19 con BUENO y entre REGULAR Y DEFICIENTE 10. Este resultado refleja que el 96% de los ciudadanos que visitan la Personería de Bucaramanga, están satisfechos con la atención que se les presta, por lo que la califican como EXCELENTE en cuanto a: **Claridad y oportunidad de la información y calidad de la atención**; el 4% restante lo suma 6 quejas, (1) sugerencia; las cuales fueron tramitadas de acuerdo al procedimiento.

Es importante señalar que se sigue presentando formatos mal diligenciados, esto obedece a que ha habido cambio del personal que orienta al ciudadano al ingreso a la entidad, dentro del proceso de atención al usuario; lo cual implica capacitar nuevamente al personal que reparte el formato de satisfacción del usuario así como a los funcionarios que dan la atención al ciudadano.

Evaluación de Satisfacción en Actividades de Formación y capacitación:

En cuanto a esta encuesta de Satisfacción en Actividades de Formación y Capacitación; en el primer trimestre de esta vigencia 2016, no se diligencio ninguna de estas encuestas.

Stella Penaloza
 Luz Stella Penaloza Mantilla
 Líder del Proceso de Atención al Usuario.



copie

11

COMUNICACIÓN INTERNA

Bucaramanga, 06 de Abril de 2016

PARA: LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA
Líder del Proceso Atención al Usuario

DE: CECILIA BUENO REYES
Jefe Oficina Asesora Control Interno

ASUNTO: Reporte de la Tabulación de las Encuestas de Evaluación de Atención al Ciudadano y de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y Capacitaciones del primer Trimestre 2016.

En desarrollo al procedimiento establecido para evaluar la Atención al Ciudadano, me permito remitir los resultados de la tabulación de las encuestas de Evaluación de Atención al Ciudadano y de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones unificado en un solo formato y las de Satisfacción de capacitación, generados en el primer trimestre de 2016; con el objetivo de determinar la percepción que los ciudadanos tienen sobre la calidad de los servicios prestado, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias. Estas encuestas son aplicadas a las personas que se acercan a nuestras instalaciones en tiempos reales, y quienes asisten a las distintas capacitaciones ofertadas por la entidad.

La entidad tiene dos encuestas que son tabuladas trimestralmente: la primera está enfocada a medir si la atención es brindada con claridad y oportunidad de la información y con calidad en la atención, en ese mismo formato el ciudadano puede colocar una queja, una sugerencia o una felicitación si así lo desea una vez prestado el servicio, buscando con ello agilidad para quienes la diligencian, la segunda hace referencia al grado de información recibida por los conferencistas, los temas tratados, el material de apoyo y su duración, fueron los esperados por los asistentes.

✓ ENCUESTAS DE EVALUACIÓN ATENCION AL CIUDADANO(A)

En el periodo informado se depositaron en el buzón 260 encuestas, de las cuales 231 fueron calificadas con excelente, 19 con bueno y entre regular y

*Reporte tabulación encuestas satisfacción 2015
(UBS 1050)*

*LUZ STELLA PEÑALOZA
abril 6/16*



deficiente 10, porcentualmente nos indica que el 96% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se presta, el restante 4% lo suman seis quejas, una sugerencia que fueron tramitadas de acuerdo al procedimiento y otras encuestas mal diligenciadas; todo esto, nos lleva a replantear nuevos mecanismos para medir la prestación del servicio y por ende la mejora del mismo.

✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ACTIVIDADES DE FORMACION Y CAPACITACIÓN

En el primer trimestre de esta vigencia no se ha realizado ninguna encuesta de satisfacción en actividades de formación y capacitación.

OBSERVACIÓN

Una vez realizada la recolección, análisis y tabulación de estos datos se pudo evidenciar que persisten algunas debilidades en la aplicación de las encuestas en cuanto a su diligenciamiento, lo que dificulta su tabulación y medición en la prestación del servicio en aras de tomar decisiones en tiempos reales.

En cuanto a las quejas y sugerencias que se recibieron durante el primer trimestre del 2016, se realizó el procedimiento a las seis quejas allegadas durante el periodo informado, donde se evidenció que se han tramitado dos de las cuales reposa sus soportes, quedando pendiente cuatro recibidas en el mes de marzo para sus respectivas acciones correctivas, se sugiere que sean tratadas como un derecho de petición, buscando que las acciones sean tomadas de manera oportuna y efectivas, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aunque los resultados obtenidos en la tabulación de la encuesta diligenciada por los ciudadanos consideran que se brinda una atención oportuna y adecuada, se sugiere seguir trabajando por parte de los líderes de los procesos con sus equipos, donde se generen mecanismo de mejora en el servicio y por ende el sostenimiento del mismo.

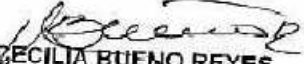


PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA
Defensoría de la ciudadanía



Por lo anterior, para la vigencia 2016, se reitera buscar alternativas de medición de la evaluación del servicio que contribuyan a la imparcialidad y objetividad en tiempos reales.

Cordial saludo,


CECILIA BUENO REYES
Jefe Oficina Asesora Control Interno
Anexo: Un (1) folio

		FORMIPTO TABULACION ENCUENTRAS DE SATISFACCION CAPACITACION		Proceso: ATENCION AL LECTOR Código: PAU - F - 007 Versión: 3.0 Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 20 de 2015	
		Elaboró: Comité Operativo		Página 1 de 1 Aprobó: Comité Directivo	
No.	ITEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN			TOTAL
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	
1	1. Conferencias	5	4	3	TOTAL
1.1	La metodología de encuestas utilizada por el conferencista, es clara y entendible. Se ven sencillos y entendibles.	0	0	0	0
2	Temas de Capacitación	5	4	3	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	0	0	0	0
3	Materia de Aborro	5	4	3	TOTAL
3.1	El material de aborro es legible y proporciona información clara.	0	0	0	0
4	Duración y focalización de la Capacitación	5	4	3	TOTAL
4.1	La fecha de la capacitación y su duración, se da a su debido tiempo.	0	0	0	0

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

OBSERVACIÓN: Durante el primer trimestre de 2016, no se presentó ninguna capacitación.

Computador -> Tabulación encuestas de Satisfacción Capacitación primer trimestre 2016


EVALUACIÓN ENERO A MARZO DE 2016

ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	TOTAL
1	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%

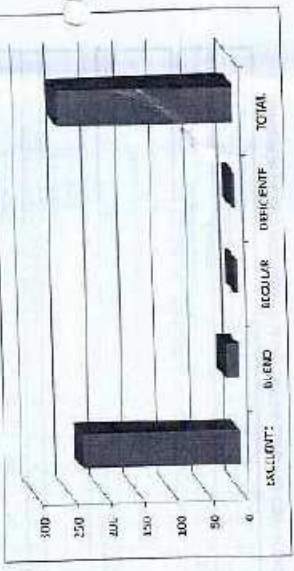
GRAFICA DE TABULACION DE CAPACITACIONES

EXCELENTE	BUENO	REGULAR
0%	0%	0%
0%	0%	0%
0%	0%	0%
0%	0%	0%

CONSEJO BARRIO CUARTO TRIMESTRE 2015
ENERO A MARZO DE 2016

 <p>EL BARRIO: Comité Operativo</p>	FORMULACION / FORMULACION ENCUESTAS DE ATENCION AL CIUDADANO		PRESENTACION AL COMANDO LUBBO: PAU - P - 001 Versión: 1.0		
	CLARIDAD DE LA INFORMACION, EXPLORACION Y CALIDAD DE LA ATENCION		Fecha Revisión: Mayo 14 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 14 de 2015 Página: 1 de 1 Aprobó: Comité Directivo		
Nº FACTOR	EXCLENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL
1.	231	19	4	6	260
CLARIDAD DE LA INFORMACION, EXPLORACION Y CALIDAD DE LA ATENCION	89%	7%	1%	1%	100%

FACTOR	EXCLENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. Claridad de la información, exploración y calidad de la atención	89%	7%	2%	2%



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

ITEM	EXCLENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CONTROL DE ENCUESTAS	80%	7%	2%	2%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS	89%	7%	1%	3%

MES	ENCUESTAS
ENERO	71
FEBRERO	96
MARZO	93
TOTAL	260

Verificar del sistema de tabulación en cuanto a encuestas calificados
primer trimestre 2016.



INDICADORES DE GESTIÓN

Nivel de Satisfacción del Usuario

Código	PMC-MI-001
Versión	4,0
Fecha Rev.	Mayo 04 de 2015
Fecha Emisión	Mayo 06 de 2015

Elaboró: Comité Operativa

Aprobó: Comité Directivo

Proceso Atención al Usuario P Misional

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Tiene como propósito medir el nivel de satisfacción del usuario, frente a unos factores específicos y mediante una escala de calificación establecida.

Unid. de Medida	Tendencia	Frecuencia	Tipo de Indicador
Porcentaje (%)	Positiva	Trimestral	Eficacia (E)

META

Mínimo el 90% de los usuarios califique con Excelente

PASOS PARA CALCULAR Y TRABAJAR EL INDICADOR

1. SOLO DEBE INTRODUCIR DATOS EN LAS CELDAS DE COLOR NARANJA
2. EL INDICADOR ACUMULADO SE ALIMENTA CON LOS DATOS OBTENIDOS EN LOS PERIODOS EVALUADOS ANTERIORMENTE
3. CALIFIQUE CON (X) LOS RESULTADOS DE SU GESTION EN CATEGORIZACION DEL RESULTADO, DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO
4. CALICE EL ANALISIS, EL TEXTO GUIA LE SERVIRA COMO EJEMPLO

FORMA DE CÁLCULO

2016	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADO	250,00	CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO
	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)	260	

INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	INDICADOR ACUMULADO
		96%			0	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		0			0	

RESPONSABLES	QUEN DEBE MEDIR	QUEN DEBE ANALIZAR	FORMAS DE CONTROL
	Auxiliar Administrativo	Lider del Proceso	Control Interno

CATEGORIZACION DEL RESULTADO

X	96%	250	260
---	-----	-----	-----

ANALISIS DE RESULTADOS

COMPARANDO EL RESULTADO DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO, COMPARANDOLA CONTRA LA META ANUAL

El indicador muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios, en referencia a nuestros servicios prestados fue del 96 % del total de Encuestados en el periodo (Enero, Febrero, Marzo), este resultado es EXCELENTE lo cual permite concluir que la gestión fue efectiva X no efectiva ____.

Por lo anterior se requiere Mantener, y Mejorar la atención.

COMPARANDO EL INDICADOR ACUMULADO PERMITE CONOCER SU CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO COMPARANDOLO CONTRA LA META ANUAL DEL PERIODO