



FORMATO INFORME TRIMESTRAL  
EVALUACIÓN ATENCIÓN AL  
CIUDADANO (A)

Proceso: ATENCION AL USUARIO

Código: : PAU – F – 005

Versión: 2.0

Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015

Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015

Página 1 de 1

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACIÓN ATENCION AL CIUDADANO (A)

**Aspectos generales**

- Período evaluado, Julio, Agosto y Septiembre
- Número total de ciudadanos beneficiarios de asesoría y de formación 578
- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: 359
- Encuesta de satisfacción de capacitación: 187

**Análisis de Resultados**

**Evaluación de Atención al Ciudadano (a)**

En este periodo 376 ciudadanos diligenciaron El formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO", de las cuales 356 fueron calificadas como EXCELENTE, 19 con BUENO, REGULAR 0, Y DEFICIENTE 1, Este resultado refleja que el 99% 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 1% restante lo suma, (1) deficiente; la cual fue tramitada 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 tercer trimestre de esta vigencia 2016, se observa que se diligenciaron 187 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 78% de los asistentes manifestaron que el tema y la metodología utilizada por el conferencista fue muy útil y actualizado; no obstante se requiere que se evalúe el tiempo de duración de la capacitación, en aras de buscar que el ciudadano pueda aprovechar mas la capacitación.

  
LUZ STELLA PENALOZA MANTILLA  
Líder del Proceso de Atención al Usuario.



11  
Bucaramanga, 03 de Octubre 2016

PARA: **Dra. LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA**  
Profesional Especializado

DE: **OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno

ASUNTO: Reporte de la Tabulación de las Encuestas de Evaluación de atención al ciudadano, las Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y las capacitaciones realizadas en el tercer trimestre de 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 Satisfacción de Capacitación, generados en el tercer trimestre de 2016; con el fin de determinar la percepción que los ciudadanos tienen sobre la atención de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias. Estas encuestas son aplicadas a las personas a las personas que se acercan a nuestras instalaciones en tiempos reales y quienes asisten a las distintas capacitaciones ofertadas por la entidad.

Estas dos encuestas 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, adicionalmente el ciudadano puede colocar una queja, sugerencia o felicitaciones, si así lo desea una vez prestado el servicio, es el resultado de unificar dos encuestas existentes y buscando con ello agilidad para quienes la diligencian.

**La segunda:** Hace la referencia al grado de información recibido por los conferencistas, los temas tratados, el material de apoyo y su duración, fueron los esperados por los asistentes.

✓ **ENCUESTAS DE EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO (A).**

Durante el tercer trimestre de 2016, fueron depositadas en los buzones de la entidad 376 encuestas, de las cuales 356 fueron calificadas con Excelente, 19 con Bueno, ninguna con Regular y una con Deficiente, porcentualmente nos indica que el 99% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se les brinda, el restante 1% lo suma la única

**PERSONERIA DE BUCARAMANGA "DERECHO A LA CIUDAD"**  
Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte  
Carrera 11 No. 34-16/40  
Teléfonos 6420029-6338824-6420070  
[personeriabucaramanga@hotmail.com](mailto:personeriabucaramanga@hotmail.com)  
[www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co)

*Recibido*



**PERSONERIA DE BUCARAMANGA**  
*Derecho a la ciudad*



calificación como deficiente que fue analizada y se tomó la acción correctiva de acuerdo al procedimiento.

✓ **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN**

Durante el periodo informado se generaron 187 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 78% de los asistentes manifestaron que el tema y la metodología utilizada por el conferencista fue muy útil y actualizado. El ítem más bajo con un 64% en este trimestre está relacionado con el elemento de Material de apoyo, el cual debe ser evaluado por cada responsable de proceso, buscando generar un mayor impacto en la comunidad y el fortalecimiento de los mismos.

• **OBSERVACIÓN**

Se evidencio durante el proceso de análisis y tabulación se observó que aún se presentan encuestas con errores en su diligenciamiento, lo que implica una retroalimentación con los líderes de procesos en aras de que se subsane estos inconvenientes

Para este trimestre se encontraron los siguientes errores en el diligenciamiento de las encuestas:

- Pregunta N°1 tres (3) errores.
- Pregunta N°2 dos (2) errores.
- Pregunta N°3 cinco (5) errores.
- Pregunta N°4 dos (2) errores.

En cuanto a las sugerencias allegadas en este trimestre fueron analizadas y realizados los correctivos respectivos.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez consolidado los resultados obtenidos en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos, consideraron que la tención brindada es oportuna, adecuada y con calidad, dejando entrever que los servidores públicos conocen los temas sobre los que son consultados y existe actitud de servicio y disposición para dar la orientación. Sin embargo por ser un procedimiento donde se involucran casi todos los procesos se debe trabajar en equipo, es decir, todos tienen la responsabilidad de la aplicación de las encuestas una vez realice la prestación de un servicio; por tanto es obligación del funcionario o contratista hacer la trazabilidad de la encuesta entregada, garantizando con ello

**PERSONERIA DE BUCARAMANGA "DERECHO A LA CIUDAD"**

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte

Carrera 11 No. 34-16/40

Teléfonos 6420029-6338824-6420070

[personeriabucaramanga@hotmail.com](mailto:personeriabucaramanga@hotmail.com)

[www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co)




**PERSONERIA DE BUCARAMANGA**  
*Derecho a la ciudad*



la devolución de la misma del 100% a la persona que inicialmente hizo su entrega.

Cordialmente,

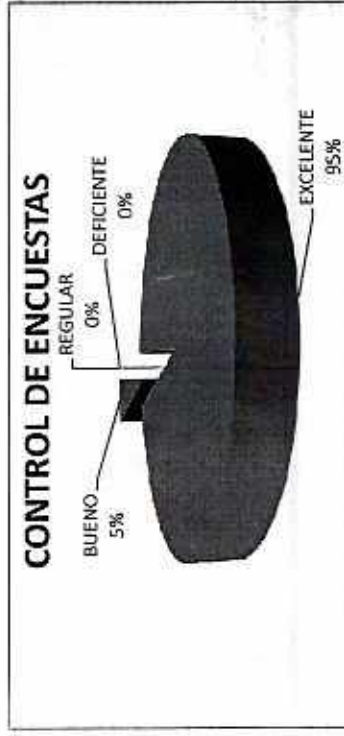
**OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES**  
Jefe Oficina Control Interno  
Anexo: Dos (02) folios

 <b>MUNICIPALIDAD DE BUCHARMANGA</b>	<b>FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		Proceso: ATENCION AL USUARIO Código: : PAU - F - 002 Versión: 4.0			
	Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015 Página 1 de 1		Aprobó: Comité Directivo			
<b>No. FACTOR</b>						
1	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL
	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	356 95%	19 5%	0 0%	1 0%	376 100%


FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	95%	5%	0%	0%

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

ITEM	CONTROL No. DE ENCUESTAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	100%	95%	5%	0%	0%
<b>PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON</b>		95%	5%	0,00	0,00



MES	ENCUESTAS
JULIO	103
AGOSTO	134
SEPTIEMBRE	139
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>

		<b>FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE CAPACITACION</b>		Proceso: ATENCION AL USUARIO Código: 17ADU-F-007 Versión: 3.0 Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 28 de 2015 Página 1 de 1 Aprobó: Comité Directivo	
Elaboró: Comité Operativo		ESCALA DE CALIFICACIÓN			
Nº.	ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	TOTAL
1	1 Conferencia	5	4	3	TOTAL
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	144	39	1	184
2	Tema de Capacitación	5	4	3	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	140	43	2	185
3	Material de Apoyo	5	4	3	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	117	50	9	182
4	Duración y Realización de la Capacitación	5	4	3	TOTAL
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	127	46	12	185

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

NS 3  
2  
5  
2

ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
1	88%	14%	1%
2	76%	23%	1%
3	64%	31%	5%
4	69%	25%	6%

GRAFICA DE TABULACION DE CAPACITACIONES

