



FORMATO INFORME TRIMESTRAL
EVALUACIÓN ATENCIÓN AL
CIUDADANO (A)

Proceso: ATENCIÓN 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Período evaluado, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016
- Número total de ciudadanos beneficiarios de asesoría y de formación 285
- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: 258
- Encuesta de satisfacción de capacitación: 296

Análisis de Resultados

Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este periodo 285 ciudadanos diligenciaron El formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO", de las cuales 273 fueron calificadas como EXCELENTE, 12 con BUENO y ninguno con REGULAR 0 DEFICIENTE, Este resultado refleja que el 100% 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.**

Es importante señalar que se sigue presentando formatos mal diligenciados, 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. De otra parte se requiere que todos los procesos deben trabajar en equipo y todos deben aplicar la encuesta una vez realice la prestación del servicio y realizar la trazabilidad de la encuesta entregada, garantizando la devolución de la misma a la persona que hizo la entrega del formato.

Evaluación de Satisfacción en Actividades de Formación y capacitación:

En cuanto a esta encuesta de Satisfacción en Actividades de Formación y Capacitación; en el Cuarto trimestre de esta vigencia 2016, se observa que se diligenciaron 296 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 73% de los asistentes manifestaron que el tema y la metodología utilizada por el conferencista fue muy útil y actualizado; sin embargo el ítem mas bajo con un 62% en este trimestre esta relacionado con el material de apoyo, el cual debe ser evaluado por cada responsable del proceso.


LUZ STELLA PENALOZA MANTILLA

Líder del Proceso de Atención al Usuario.



11

Bucaramanga, 28 de Enero 2017



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 cuarto 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 cuarto 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 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 cuarto trimestre de 2016, fueron depositadas en los buzones de la entidad 285 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

Luz Stella Penaloza
28 Enero/17



**PERSONERIA
DE BUCARAMANGA**

Construyendo Democracia



ISO 9001

Icontec
Internacional



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 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

PERSONERIA DE BUCARAMANGA "CONSTRUYENDO DEMOCRACIA"

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte

Carrera 11 No. 34-16/40

Teléfonos 6420029-6338824-6420070

www.personeriabucaramanga.gov.co

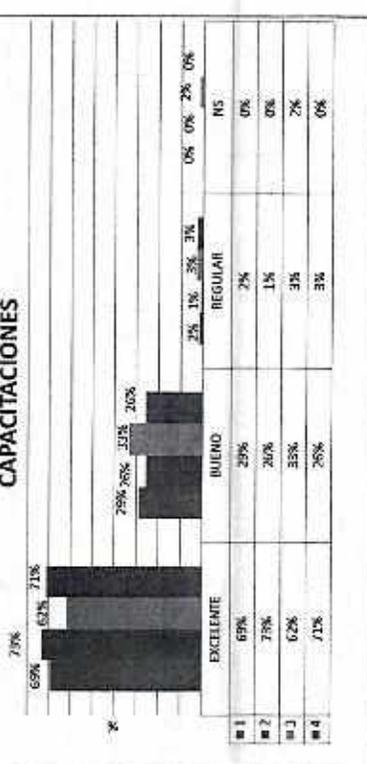
No.	ITEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN				TOTAL
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	
1	1 Conferencista	5	4	3	2	TOTAL
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	205	86	5	0	296
		69%	29%	2%	0%	100%
2	Tema de Capacitación	5	4	3	2	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	217	76	3	0	296
		73%	26%	1%	0%	100%
3	Materia de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	183	93	9	5	290
		62%	33%	3%	2%	100%
4	Duración y Realización de la Capacitación	5	4	3	2	TOTAL
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	210	77	8	1	296
		71%	26%	3%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

 Elaboró: Comité Operativo	PROYECTO: ATENCIÓN AL USUARIO Código: 1901-1-007 Versión: 3.0 Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015. Página 1 de 1
	Aprobó: Comité Directivo
	FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE OPINIONES DE CAPACITACION
	ESCALA DE CALIFICACIÓN
	No. ITEM

ITEMS	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2015			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	69%	29%	2%	0%
2	73%	20%	1%	0%
3	62%	33%	3%	2%
4	71%	26%	3%	0%

GRAFICA DE TABULACION DE CAPACITACIONES



 MUNICIPALIDAD DE BUCARAMANGA	FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCION AL CIUDADANO		Proceso: ATENCION AL USUARIO Código: PAU - F - 002 Versión: 4.0	
	ATENCION AL CIUDADANO		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015 Página 1 de 1	
Elaboró: Comité Operativo Aprobó: Comité Directivo				
Nº. FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1.	273 96%	12 4%	0 0%	0 0%
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION				285 100%
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION				285 100%

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	96%	4%	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%	96%	4%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON		96%	4%	0%	0%

MES	ENCUESTAS
OCTUBRE	105
NOVIEMBRE	135
DICIEMBRE	45
TOTAL	285

