



**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 3 de 1

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACIÓN ATENCION AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Período evaluado, Abril, Mayo y Junio de 2017
- Número total de ciudadanos beneficiarios de asesoría y de formación 505
- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: 370
 - Encuesta de satisfacción de capacitación: 135

Análisis de Resultados

Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este trimestre 370 ciudadanos diligenciaron El formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO", de las cuales 320 fueron calificadas como EXCELENTE, 46 con BUENO, 2 con REGULAR y 2 con DEFICIENTE. Este resultado refleja que el 86% 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.** Sin embargo se observa que este porcentaje ha disminuido, ello tiene explicación en el hecho que en este trimestre se han presentado varias quejas y sugerencias que nos exige analizar esta situación para encontrar la falla en la prestación del servicio y mejorarlo cada día mas.

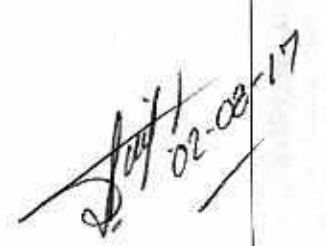
De otra parte se observa que persiste las quejas y sugerencias, especialmente en las Delegadas de Derechos Humanos y Centro de Conciliación, por ser estas las oficinas donde más se atiende público; sin embargo se requiere tomar los correctivos, los cuales considero se debe capacitar a los funcionarios y/o contratistas, con el fin de recalcarles cuál es la Política del proceso de atención al ciudadano; y la importancia de prestar una asesoría oportuna y clara y una atención cálida.

Así mismo se observa que en la recepción se está prestando un servicio oportuno al ciudadano, desde el momento en que ingresa a la Entidad, brindándole una atención calidad y asesorándolo desde las diferentes delegadas, sin embargo persiste el malestar de la gente cuando ingresa a la entidad porque pasadas las 4:00 p.m. ya no les reciben las solicitudes de conciliación, situación que crea malestar en el ciudadano y requiere se analice esta situación a efecto de brindar al ciudadano una atención efectiva.

Evaluación de Satisfacción en Actividades de Formación y capacitación:

En cuanto a esta encuesta de Satisfacción en Actividades de Formación y Capacitación; en el segundo trimestre de esta vigencia 2017, se observa que se diligenciaron 135 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 71% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación es útil y actualidad; y un 57 % está relacionado con el material de apoyo, considerando que es legible y proporciona información clara, sin embargo se requiere que cada responsable del proceso evalúe este porcentaje, a fin de que programe las capacitaciones pensando generar un mayor impacto en la comunidad.


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


02-08-17



11
Bucaramanga, Julio 17 de 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 Segundo trimestre de 2017.



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 segundo trimestre de 2017 (abril, mayo y junio); 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 segundo trimestre de 2017, fueron depositadas en los buzones de la entidad 370 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 320 fueron calificadas con Excelente.
- 46 con Bueno.
- 2 con Regular.
- 2 con Deficiente.

Luz Stella Peñaloza
julio 27/17



Porcentualmente nos indica que el 86% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se les brinda y nos califican con Excelente, un 12% nos califica con Bueno, un 1% con Regular y un 1% con Deficiente, dos calificaciones que fueron analizadas y se tomaron las acciones correctivas de acuerdo al procedimiento.

✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN

Durante el periodo informado se generaron 135 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 71% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación es útil y de actualidad. El ítem más bajo con un 57% en este trimestre está relacionado con el material de apoyo, es legible y proporciona información clara, 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

Durante el proceso de análisis y tabulación se evidenció 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 cero (0) errores.
- Pregunta N°2 cero (0) errores
- Pregunta N°3 una (1) errores.
- Pregunta N°4 cero (0) 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



**PERSONERÍA
DE BUCARAMANGA**
Cívica y transparente Democracia




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

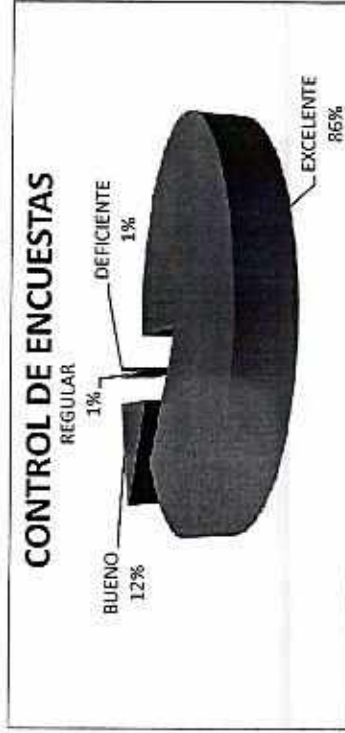
 PERSONEA DE BUCARAMANGA	FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCION AL CIUDADANO		Proceso: ATENCION AL USUARIO Código: : PAU - F - 002 Versión: 4.0			
	Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 06 de 2016 Página 1 de 1 Aprobó: Comité Directivo					
Elaboró: Comité Operativo						
No. FACTOR						
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	320 86%	46 12%	2 1%	2 1%	370 100%

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%	86%	12%	1%	1%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON		86%	12%	1%	1%

MES	ENCUESTAS
ABRIL	192
MAYO	103
JUNIO	75
TOTAL	370

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	86%	12%	1%	1%



FORMIO TABULACION
ENCUESTAS DE
SOPORTE Y
CAPACITACION

Proceso: ATENCION AL USUARIO
Codigo: PAU - F - 007
Versión: 1.0
Fecha Revisión: Mayo 17 de 2015
Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015
Página 1 de 1
Aprobó: Comité Directivo

No.	ITEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN					TOTAL
		EXCELLENTE	BUENO	REGULAR	NS	NS	
1	1 Conferencista	5	4	3	2	0	TOTAL 135
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y comprensibles.	90	43	2	0	0	TOTAL 135
2	2 Tema de Capacitación	67%	32%	1%	0%	0%	TOTAL 135
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	96	36	3	0	0	TOTAL 100%
3	3 Material de Apoyo	5	4	3	2	0	TOTAL 135
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	77	52	5	1	0	TOTAL 100%
4	4 Duración y Realización de la Capacitación	5	4	3	2	0	TOTAL 135
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	82	49	4	0	0	TOTAL 100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ITEMS	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2016			
	EXCELLENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	67%	32%	1%	0%
2	71%	27%	2%	0%
3	57%	39%	4%	1%
4	61%	36%	3%	0%

GRAFICA DE TABULACION DE CAPACITACIONES

