



**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 2 de 1

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

**PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

**INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACIÓN ATENCION AL CIUDADANO (A)**

**Aspectos generales**

- Período evaluado, Enero, Febrero y Marzo de 2017
- Número total de ciudadanos beneficiarios de asesoría y de formación: 249
- Quejas, Sugerencias y Felicidades: 192
- Encuesta de satisfacción de capacitación: 57

**Análisis de Resultados**

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

En este trimestre 192 ciudadanos diligenciaron El formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO", de las cuales 161 fueron calificadas como EXCELENTE, 29 con BUENO y ninguno con REGULAR y 2 con DEFICIENTE. Este resultado refleja que el 84% 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 el mes de enero y parte de febrero no se había contratado el personal y a pesar de que ingreso mucho ciudadano a requerir los servicios de la Personería, a estos no se les diligencio el formato de satisfacción del usuario.

De otra parte se observa que se sigue presentando quejas y sugerencias, especialmente en las Delegadas de Derechos Humanos, Familia 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 cuanto a los formatos mal diligenciados, que se presentaron en otros periodos, esto se ha corregido, ya que se separo el sitio de trabajo de la contratista que atiende al ciudadano cuando ingresa a la entidad, con la oficina de correspondencia, lo cual permite que la contratista de atención al ciudadano preste una mejor atención a éste. Se reitera que todos los procesos deben trabajar en equipo y todos deben aplicar la encuesta una vez preste la asesoría, esto con el fin de facilitar 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 primer trimestre de esta vigencia 2017, se observa que se diligenciaron 57 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 72% de los asistentes manifestaron que el tema y la metodología utilizada por el conferencista fue muy útil y actualizado; sin embargo el ítem más bajo con un 42% en este trimestre está



11

Bucaramanga, abril 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 Primer 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 primer trimestre de 2017 (enero, febrero y marzo); 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 primer trimestre de 2017, fueron depositadas en los buzones de la entidad 192 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 161 fueron calificadas con Excelente.
- 29 con Bueno.
- ninguna con Regular.
- 2 con Deficiente.

*Luz Stella Peñaloza Mantilla*  
*dirig 17/17*



**PERSONERIA**  
**BUCARAMANGA**  
Constituyente Democrática



ISO 9001



Porcentualmente nos indica que el 84% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se les brinda y nos califican con Excelente, un 15% nos califica con Bueno y el restante 1% lo suma la 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 57 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 72% de los asistentes manifestaron que el tema y la metodología utilizada por el conferencista fueron muy útiles y actualizados. El ítem más bajo con un 42% en este trimestre está relacionado con el elemento de Duración y Realización de la Capacitación, 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 cero (0) 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 atención 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 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

