



11

Bucaramanga, Octubre 06 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 tercer 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 tercer trimestre de 2017 (julio, agosto y septiembre); 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 tercer trimestre de 2017, fueron depositadas en los buzones de la entidad 321 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 299 fueron calificadas con Excelente.
- 16 con Bueno.
- 4 con Regular.
- 2 con Deficiente.

*Luz Stella Peñaloza*  
oct 6/17



**PERSONERÍA**  
**DE BUCARAMANGA**  
Construyendo Democracia



Porcentualmente nos indica que el 93% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se les brinda y nos califican con Excelente, un 5% 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 213 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 69% 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= un (1) errores.
- Pregunta N°2 = un (1) errores
- Pregunta N°3 = dos (2) 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.



**PERSONERÍA**  
**DE BUCARAMANGA**  
Construyendo Democracia



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

 <b>PERSONERÍA DE BUCARAMANGA</b>	<b>FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO</b> <b>Código: : PAU – F – 002</b> <b>Versión: 4.0</b> <b>Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015</b> <b>Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015</b> <b>Página 1 de 1</b>
	<b>Elaboró: Comité Operativo</b>	
	<b>Aprobó: Comité Directivo</b>	
	<b>No. FACTOR</b>	
	<b>1</b>	

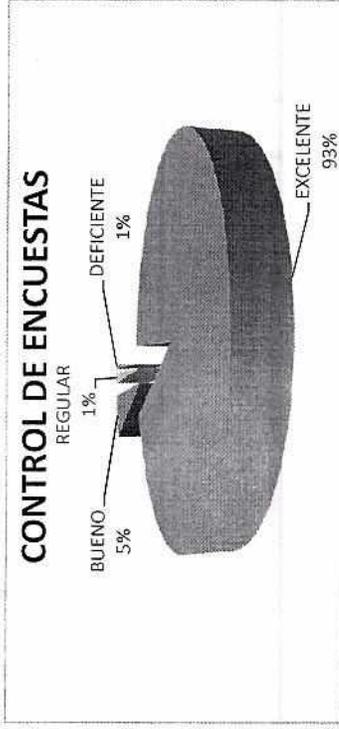
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	299	16	4	2	321
	93%	5%	1%	1%	100%

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	93%	5%	1%	1%

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 ATENCIÓN	100%	93%	5%	1%	1%
<b>PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON</b>		93%	5%	1%	1%

MES	ENCUESTAS
JULIO	78
AGOSTO	105
SEPTIEMBRE	138
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>





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 9 de 1

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCRAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACION ATENCION AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Periodo evaluado, Julio, Agosto y septiembre 2017
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 534
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 321
- Encuestas de satisfacción de capacitación 213

Análisis de resultados

Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este trimestre 321 ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO" de las cuales 299 calificadas como EXCELENTE, 16 CON BUENO, 4 con REGULAR Y 2 con DEFICIENTE, Este resultado refleja que el 93% de los ciudadanos que visitan la Personería de Bucaramanga, están satisfechos con la atención que se les presentan por lo que califican como EXCELENTE en cuanto a **claridad y oportunidad de la información y calidad de la atención**. Sin embargo se observa que este porcentaje a diferencia del trimestre pasado ha aumentado a satisfacción del ciudadano con el servicio prestado de la personería de Bucaramanga .

De otra parte se observa que se sigue presentando quejas y sugerencias, especialmente en las Delegadas de los Derechos Humanos, y centro de Conciliación, por ser estas oficinas donde más se atiende público; sin embargo este porcentaje de quejas se ha disminuido, esto obedece a las acciones preventivas que se tomaron con respecto a la Delegada de Derechos Humanos, como fue capacitar a estos funcionarios, donde se destaco la importancia de atender a esta población, tendiendo en cuenta que son población vulnerable y requieren una especial atención; además se les recalco la política del proceso de atención al Ciudadano; y la importancia de prestar una asesoría oportuna y clara y una atención calidad.

Así mismo se observa que en la recepción se está prestando un servicio oportuno al ciudadano, desde el momento que se 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 4:00pm ya no se reciben conciliaciones ni correspondencia, situación que crea malestar al ciudadano y requiere que el comité directivo analice esta situación a efecto de brindar al ciudadano una atención efectiva; toda vez que se debe tener presente que cuando el ciudadano acude a la personería ha dispuesto de tiempo, dinero para trasladarse y en muchos casos no puede desplazarse nuevamente a esta entidad.

*Handwritten signature and date: 106-10-11*



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
Aprobó:	Comité Directivo

Elaboró: Comité Operativo

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. REALICE EL ANALISIS , EL TEXTO GUIA LE SERVIRA COMO EJEMPLO

FORMA DE CÁLCULO

AÑO	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADO		CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO
2017		299,00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)		
PRIMER TRIMESTR		319	
			94%

INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	INDICADOR ACUMULADO
		84%			87%	1
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		94%				0,66

RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	INFORMAR A
	Auxiliar Administrativo	Lider del Proceso	Control Interno

CATEGORIZACION DEL RESULTADO

EXCELENTE		REGULAR		DEFICIENTE
>=90% <= 100%	X	>=60% < 90%		<60%

ANALISIS DE RESULTADOS

SE ANALIZA EL RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO, COMPARANDOLO CONTRA LA META FIJADA:

El indicador muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios, en referencia a nuestros servicios prestados fue del 94 % del total de Encuestados en el periodo (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE), este resultado es EXCELNTE lo cual permite concluir que la gestión fue efectiva X no efectiva \_\_\_\_.  
Por lo anterior se requiere Mantener, Mejorar, e Incrementar, y dar mayor atención a los inconvenientes presentados

EL RESULTADO DEL INDICADOR ACUMULADO PERMITE CONOCER SU CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO, COMPARANDOLO CONTRA LA META ANUAL DEL 100%