



11

Bucaramanga, Enero 10 de 2018



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 2018.



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 2018 (octubre, noviembre y diciembre); 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.

*Luz Stella Peñaloza*  
*Enero 10/18.*



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

Durante el cuarto trimestre de 2018, fueron depositadas en los buzones de la entidad 282 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 277 fueron calificadas con Excelente.
- 5 con Bueno.
- Ninguna con Regular.
- Ninguna con Deficiente.

Porcentualmente nos indica que el 98% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se les brinda y nos califican con Excelente y el restante 2% nos califica con Bueno.

## ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN

Durante el periodo informado se generaron 84 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 85% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación es útil y de actualidad. El ítem más bajo con un 74% en este trimestre está relacionado con el 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

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

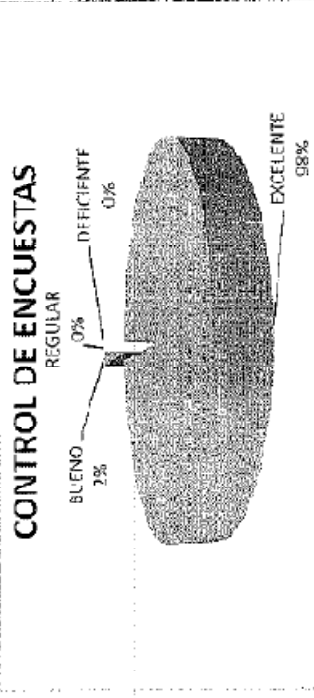


 <b>INGENIERIA DE BOGOTÁ</b>	<b>FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		Proceso: ATENCION AL USUARIO			
			Código: PAI - F - 012			
			Versión: 4.0			
			Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015			
			Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015			
Elaboró: Comité Operativo		Página 1 de 1				
Aprobó: Comité Directivo						
No. FACTOR	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL
1	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	277 98%	5 2%	0 0%	0 0%	282 100%

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION	98%	2%	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%	98%	2%	0%	0%
<b>PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON</b>		98%	2%	0%	0%



MES	ENCUESTAS
OCTUBRE	173
NOVIEMBRE	117
DICIEMBRE	42
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>



		Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO				
<b>FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACION</b>		Código: PAU - F - 007 Versión: 3.0 Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015 Página 1 de 1				
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité Directivo				
No.	ITEM	ESCALA DE CALIFICACION				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	TOTAL
1	1 Conferencia	5	4	3	2	TOTAL
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendiibles	69	15	0	0	84
2	Tema de Capacitación	82%	18%	0%	0%	100%
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	5	4	3	2	TOTAL
		71	13	0	0	84
		85%	15%	0%	0%	100%
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	62	20	2	0	84
		74%	24%	2%	0%	100%
4	Duración y Realización de a	5	4	3	2	TOTAL
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	64	17	3	0	84
		76%	20%	4%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018				
ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	82%	18%	0%	0%
2	85%	15%	0%	0%
3	74%	24%	2%	0%
4	76%	20%	4%	0%

GRAFICA DE TABULACION DE CAPACITACIONES





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 3

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Periodo evaluado, octubre, noviembre y Diciembre de 2018
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 366
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 282
- Encuesta de satisfacción de capacitación 84

Análisis de resultados

Evaluación de atención al ciudadano

En este trimestre 282 ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" de las cuales 277 calificadas como EXCELENTE, 5 CON BUENO, 0 CON REGULAR Y 0 CON DEFICIENTE, este resultado refleja que el 98% de los ciudadanos que visitan la personería de Bucaramanga, están satisfechos con la atención que se les presentan, por lo que la asesoría que se les brinda como EXCELENTE en cuanto a claridad y oportunidad de la información y calidad de la atención. Es importante destacar que durante este periodo no se presentó ninguna queja por la atención del servicio lo cual permite deducir que los funcionarios y/o contratistas están comprometidos con la entidad y con este proceso y los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda y califican a la entidad como EXCELENTE.

De otra parte, se observa que la atención brindada es oportuna, adecuada y con calidad, esto refleja que los funcionarios de la Personería conocen los temas sobre los que son consultados existe una actitud de servicio y disposición para orientar a los ciudadanos.

Atendiendo la sugerencia de la Oficina de Control Interno de realizar una retroalimentación con los líderes de los procesos sobre el proceso y procedimiento del proceso de atención al ciudadano, se realizó una capacitación a los líderes de los procesos, la cual se llevo a cabo en la sede recreacional de COMIFENALCO, el 16 de noviembre de 2018.

Evaluación de satisfacción en Actividades de formación y capacitación

En cuanto a esta encuesta de Actividades de Formación y Capacitación; en el cuarto trimestre de esta vigencia 2018, se observa que los líderes de los procesos realizaron las capacitaciones de acuerdo al PLAN ESTRATEGICO y de conformidad con el cronograma realizado por el proceso de Participación Ciudadana, y en cuanto a la capacitación ofrecida se diligenciaron 84 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 85% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación y metodología utilizada por el conferencista fueron útiles y de actualidad. Y un 74% está relacionado con el ítem de material de apoyo, el cual debe ser evaluado por cada responsable de proceso, con el fin de ofrecer a los participantes de las capacitaciones herramientas pedagógicas como complemento de las capacitaciones; sin embargo es importante reiterar que la Personería no cuenta con un sitio físico para realizar estas actividades y se tiene que pedir apoyo a otras entidades lo cual nos exige limitarnos a los tiempos y fechas que nos permitan estas entidades. Sería oportuna se evaluará esta situación, con el fin ofrecer material de apoyo a los asistentes a las capacitaciones y así generar mayor impacto en la comunidad.

  
LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA  
Líder del proceso de atención al usuario

  
01-19



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

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 GESTIÓN EN CATEGORIZACIÓN DEL RESULTADO, DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO
4. REALICE EL ANÁLISIS, EL TEXTO GUIA LE SERVIRÁ COMO EJEMPLO

FORMA DE CÁLCULO

ANO	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADO		CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO
2018		277,00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)	282	
PRIMERO TRIMESTRE			98%

INDICADOR ACUMULADO

PERIODO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	NO	INDICADOR ACUMULADO
			97%			96%
			96%			98%
						0,97

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

CATEGORIZACION DEL RESULTADO

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

El indicador muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios, en referencia a nuestros servicios prestados fue del .... % del total de Encuestados en el periodo (octubre, noviembre, diciembre) este resultado es .....

Lo cual permite concluir que la gestión fue efectiva  no efectiva .

Por lo anterior se requiere Mantener, este indicativo ya que nos arroja un porcentaje satisfactorio.

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