

Bucaramanga, Octubre 04 de 2019

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 2019.

Este documento corresponde al informe de las encuesta de Satisfacción de clientes Código: PAU-F-1 con fecha de emisión de mayo 06/2015 de la Personería Municipal. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los clientes que visitan la Entidad. La encuesta de satisfacción de clientes permite dar a conocer la calificación que da el cliente sobre el servicio en las diferentes dependencias de la Entidad.

En desarrollo del procedimiento establecido para evaluar la Atención al ciudadano, me permito remitir los resultados de la tabulación de las encuestas, generadas en el tercer trimestre de 2019 (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 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.



✓ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se considera que los funcionarios de Personería Municipal de Bucaramanga han brindado de manera oportuna, adecuada, con calidad y satisfacción las diferentes capacitaciones, 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 la oficina de Control Interno recomienda que 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 realicen la prestación de un servicio; se detecta la falta de compromiso de todos los involucrados en este proceso y es obligación de los 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



**FORMATO TABULACION
ENCUESTAS DE
SATISFACCION
CAPACITACION**

Proceso: ATENCION AL USUARIO

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

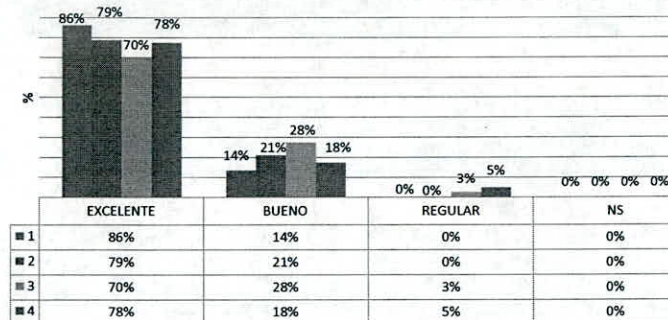
No.	ÍTEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN				TOTAL
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	
1	1 Conferencista	5	4	3	2	TOTAL
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	69	11	0	0	80
		86%	14%	0%	0%	100%
2	Tema de Capacitación	5	4	3	2	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	63	17	0	0	80
		79%	21%	0%	0%	100%
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	56	22	2	0	80
		70%	28%	3%	0%	100%
4	Duración y Realización de la	5	4	3	2	TOTAL
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	62	14	4	0	80
		78%	18%	5%	0%	100%


LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2019

ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	86%	14%	0%	0%
2	79%	21%	0%	0%
3	70%	28%	3%	0%
4	78%	18%	5%	0%

**GRAFICA DE TABULACION DE
CAPACITACIONES**

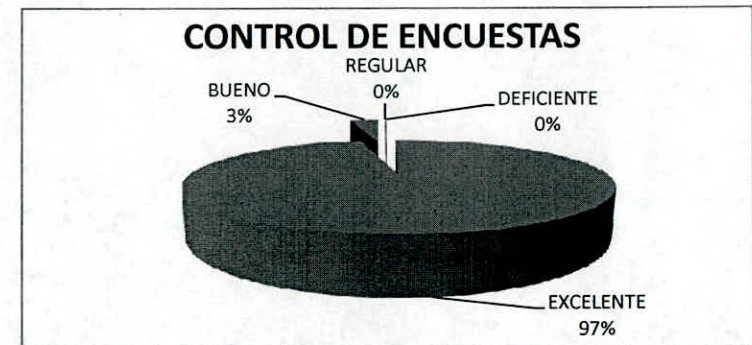


 <p>PERSONERÍA DE BUCARAMANGA</p>	<p>FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Proceso: ATENCION AL USUARIO				
		Código : PAU – F – 002				
		Versión: 4.0				
		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015				
		Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015				
		Página 1 de 1				
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité Directivo				
No. FACTOR						
1	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	445	15	0	1	461
	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	96.5%	3.3%	0%	0.2%	100%

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	97%	3%	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 ATENCIÓN	100%	97%	3%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON		97%	3%	0%	0%



MES	ENCUESTAS
JULIO	120
AGOSTO	169
SEPTIEMBRE	172
TOTAL	461



**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 4 de 3

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACIÓN ATENCION AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

En este numeral se deben incluir los siguientes datos:

- Período evaluado: Julio, Agosto y Septiembre.
- Número total de ciudadanos beneficiarios de asesoría y de formación 541
- Número total de ciudadanos que diligenciaron las encuestas 461
- Encuestas de satisfacción de capacitación 80

Análisis de Resultados


Evaluación de Atención al Ciudadano

El formato de "EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" en este 3er trimestre fue diligenciado por 461 ciudadanos de las cuales 445 fueron calificadas como EXCELENTE, 15 CON BUENO, 0 REGULAR Y 1 CON DEFICIENTE, datos que reflejan que el 97% de los ciudadanos que visitan la personería de Bucaramanga, están satisfechos con la atención que prestada por la entidad y califica la asesoría como EXCELENTE, cabe destacar que dentro de la calificación a los usuarios se refleja que la información dada es clara, se da de forma oportuna y con calidad lo que evidencia que los funcionarios de la Personería conocen los temas por los cuales son consultados realizándolo con actitud de servicio y el tiempo de espera es considerado adecuado.

Se presenta una queja la cual fue atendida en el término de 15 días como lo señala la ley y se envía respuesta por escrito donde se evidencia la gestión realizada por la Personería entre la usuaria y la Nueva EPS.

Evaluación de Satisfacción en Actividades de Formación y capacitación

En cuanto a esta encuesta de Actividades de Formación y Capacitación; en el tercer trimestre de esta vigencia 2019, se observa que se está ejecutando el plan de capacitación de acuerdo con el cronograma realizado, y en cuanto a la capacitación ofrecida se diligenciaron 80 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 86% de los asistentes manifestaron que la metodología de enseñanza utilizada por el conferencista fue útil y de actualidad. El ítem más bajo con un 70% con una leve mejora del 3% respecto al trimestre inmediatamente anterior está relacionado con el material de apoyo de la capacitación, lo que refleja que se han tomado en cuenta medidas para que la comunidad tenga una mayor satisfacción y que este no sea una limitante para el aprendizaje y se exhorta al responsable del proceso para que sigan buscando generar un mayor impacto en la comunidad.


LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA
Líder del proceso de atención al usuario



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

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

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
2019		445,00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)		
TERCER TRIMESTRE		461	97%

INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	INDICADOR ACUMULADO
		0,979104478			0,96266667	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		97%			0	0,73

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%
----------------------------	---	------------------------	--------------------

ANALISIS 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 97% del total de Encuestados en el periodo (Julio, Agosto, Septiembre), este resultado es EXCELENTE lo cual permite concluir que la gestión fue efectiva X no efectiva ____.

Por lo anterior se requiere Mantener, Mejorar, Incrementar, dar mayor atención al ciudadano.

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