



11

Bucaramanga, Enero 09 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 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 cuarto trimestre de 2017 (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.

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

Durante el cuarto trimestre de 2017, fueron depositadas en los buzones de la entidad 265 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 256 fueron calificadas con Excelente.
- 9 con Bueno.
- 0 con Regular.
- 0 con Deficiente.

*OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES*  
Enero 09/18



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

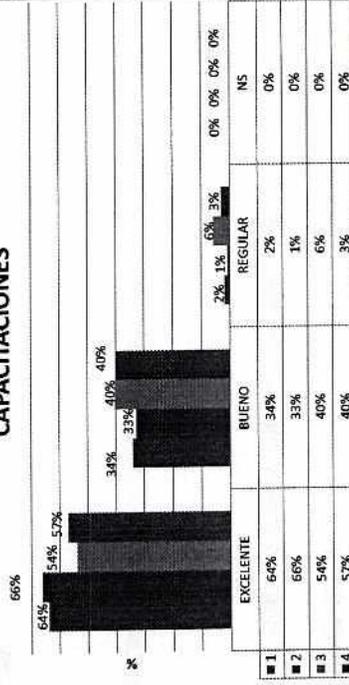


	<b>FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACION</b>		<b>Proceso: ATENCION AL USUARIO</b>				
	<b>Elaboró: Comité Operativo</b>		<b>Código: : PAU – F – 007</b>				
	<b>Elaboró: Comité Directivo</b>		<b>Versión: 3.0</b>				
	<b>Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015</b>		<b>Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015</b>				
	<b>Página 1 de 1</b>		<b>Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015</b>				
		<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>					
No.	ÍTEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	TOTAL	
1	1 Conferencista	5	4	3	2	TOTAL 390	
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	249	133	8	0	390	
		64%	34%	2%	0%	100%	
2	Tema de Capacitación	5	4	3	2	TOTAL 390	
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	258	128	4	0	390	
		66%	33%	1%	0%	100%	
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL 390	
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	210	157	23	0	390	
		54%	40%	6%	0%	100%	
4	Duración y Realización de la	5	4	3	2	TOTAL 390	
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	222	156	12	0	390	
		57%	40%	3%	0%	100%	

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2017				
ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	64%	34%	2%	0%
2	66%	33%	1%	0%
3	54%	40%	6%	0%
4	57%	40%	3%	0%

**GRAFICA DE TABULACION DE CAPACITACIONES**



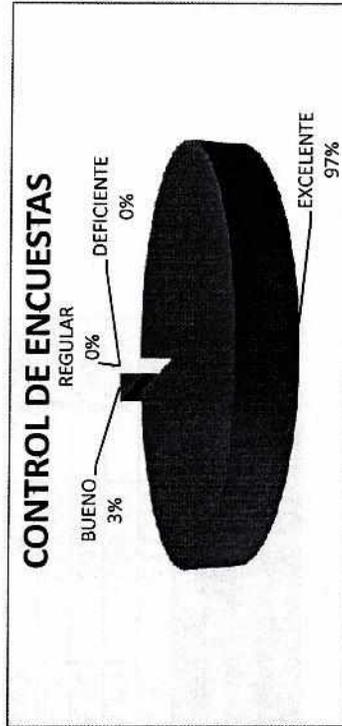
 <b>PERSOMERA</b> DE BUCARAMANGA	<b>FORMULACION TABULACION</b> ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO Código: : PAU – F – 002 Versión: 4.0 Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015 Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015 Página 1 de 1				
	Elaboró: Comité Operativo Aprobó: Comité Directivo						
	<b>No. FACTOR</b>						
	1	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	EXCELENTE 256 97%	BUENO 9 3%	REGULAR 0 0%	DEFICIENTE 0 0%	TOTAL 265 100%
		CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	256 97%	9 3%	0 0%	0 0%	265 100%

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%
<b>PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON</b>		<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

MES	ENCUESTAS
OCTUBRE	121
NOVIEMBRE	119
DICIEMBRE	25
<b>TOTAL</b>	<b>265</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, Octubre, Noviembre y Diciembre 2017
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 655
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 265
- Encuestas de satisfacción de capacitación 390

**Análisis de resultados**

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

En este trimestre 265 ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO" de las cuales 256 calificadas como EXCELENTE, 9 CON BUENO, 0 con REGULAR Y 0 con DEFICIENTE, Este resultado refleja que el 97% 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. Es importante destacar que no hubo ninguna calificación con regular o Bueno, lo cual permite deducir que los funcionarios están satisfechos con la atención que se les brinda y califican a la entidad como excelente.**

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

Sin embargo no se puede dejar de insistir en la importancia de diligenciar las encuestas una vez se realice la asesoría al ciudadano, garantizando que estas sean depositadas en el Buzón, el cumplimiento de este procedimiento es muy importante, ya que esta información será el insumo para evaluar la atención al ciudadano y hacer la trazabilidad del trámite dado las quejas y sugerencias presentadas y realizar las mejoras que el proceso requiera.

**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 2017, se observa que se diligenciaron 390 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 66% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación es útil y de actualidad. Y un 54% está relacionado con el material de apoyo, manifestando que es legible y proporciona información clara, ésta situación debe ser evaluada por cada responsable de proceso, para que se mejore la organización, temas y logísticas de estas capacitaciones; buscando generar un mayor impacto en la comunidad.

  
LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA

Lider 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 CALCULO**

ANO	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADO		CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO
2016		256.00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)	265	
PRIMERO TRIMESTRE			97%

**INDICADOR ACUMULADO**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	INDICADOR ACUMULADO
		96%			92%	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		95%			97%	0.95

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 92% del total de Encuestados en el periodo (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), este resultado es EXCELENTE. lo cual permite concluir que la gestión fue efectiva X no efectiva \_\_\_\_.

Por lo anterior se requiere Mantenerlo y Mejorar cada día en cuanto a la atención al ciudadano.

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