PERSONERIA MUNCIPAL DE BUCRAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACION ATENCION AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Periodo evaluado, Julio, Agosto y Septiembre de 2018
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 178
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 141
- Encuestas de satisfacción de capacitación 37

Análisis de resultados
Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este trimestre 141ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO" de las cuales 136 calificadas como EXCELENTE, 5 CON BUENO, 0 con REGULAR Y 0 con DEFICIENTE, Este resultado refleja que el 96% de los ciudadanos que visitan la Personería de Bucaramanga, están satisfechos con la atención que se les presentan por lo que califican 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 sobres los que son consultados y existe una actitud de servicio y disposición para orientar a los ciudadanos.

Se reitera la importancia que cada funcionario y/o contratistas hagan la trazabilidad de la encuesta entregada, garantizando el diligenciamiento de la misma y el depósito en el buzón del 100% de las encuestas tramitadas.

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 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 37 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 70% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación y la metodología utilizada por el conferencista fueron útiles y de actualidad. Y un 59% está relacionado con la duración y realización de la capacitación; lo cual obedece a que los lideres a quienes se impartió la capacitación quedaron satisfechos con ésta y manifestaron que se ampliara el tiempo y la cobertura de estas capacitaciones, sin embargo es importante señalar 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. Seria oportuna se evaluara esta situación, con el fin de buscar generar mayor impacto en la comunidad.

LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA
Líder del Proceso de Atención al usuario

PERSONERIA DE BUCARAMANGA

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 especificos 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			CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO
2018	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADO	136.00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)	141	
ERCER TRIMESTR			96%

INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
		97%			96%	INDICADOR ACUMULADO
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		96%				0.72

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, COMPARANDOLO CONTRA LA META FIJADA:

El indicador muestra que el nivel de satisfaccion 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 gestion fue efectiva __X__ no efectiva ____.

Por lo anterior se requiere Mantener, Mejorar, e Incrementar, y dar mayor atencion a los inconvenientes presentados

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

PERSONERIA
DE BUCARAMANGA
Construyendo Democracia

ISO 9001
icontec
internacional

IQNet
CERTIFIED
MANAGEMENT SYSTEM

CALIDAD NTCGP 1000:2004 SECTOR PUBLICO
CERTIFICADO

11
Bucaramanga, Octubre 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 tercer 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 (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.

Luz Stella Peñaloza
octubre 17/18.

ERSONERIA
BUCARAMANGA
Construyendo Democracia

ISO 9001
icontec internacional

✓ ENCUESTAS DE EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO (A).

Durante el segundo trimestre de 2018, fueron depositadas en los buzones de la entidad 141 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

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

Porcentualmente nos indica que el 96% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con la atención que se les brinda y nos califican con Excelente y el restante 4% nos califica con Bueno.

✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN

Durante el periodo informado se generaron 37 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 70% 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 59% en este trimestre está relacionado con la 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.

PERSONERIA
DE BUCARAMANGA
Construyendo Democracia

ISO 9001
icontec
internacional

CERTIFIED
IQNet
MANAGEMENT SYSTEM

CALIDAD NTCGP 1000:2004 SECTOR PUBLICO
CERTIFICADO

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. 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

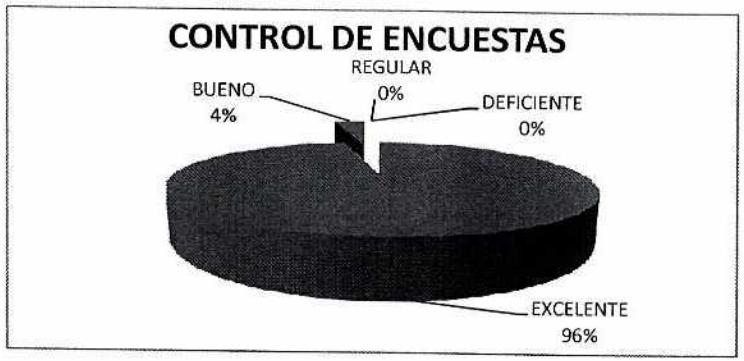
PERSONERIA DE BUCARAMANGA	FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: ATENCION AL USUARIO
		Código: : PAU – F – 002
		Versión: 4.0
		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015
		Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015
		Página 1 de 1
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité Directivo

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	136	5	0	0	141
		96%	4%	0%	0%	100%

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	96%	4%	0%	0%

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**

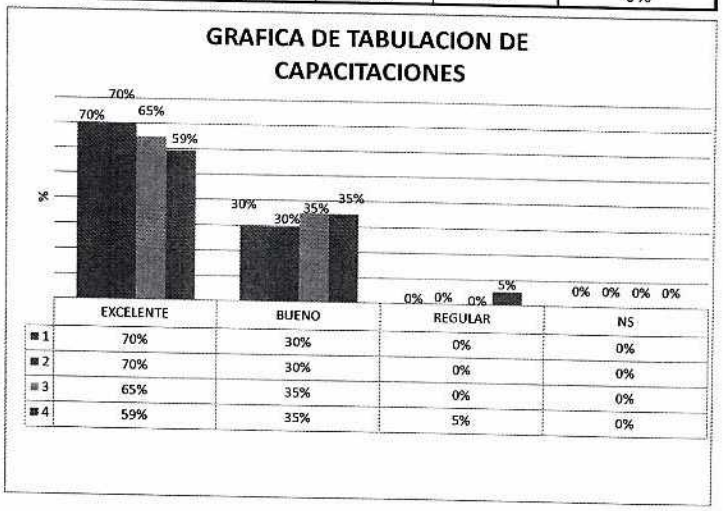
ITEM	CONTROL No. DE ENCUESTAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	100%	96%	4%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON		96%	4%	0%	0%



MES	ENCUESTAS
JULIO	50
AGOSTO	30
SEPTIEMBRE	61
TOTAL	**141**

PERSONERIA DE BUCARAMANGA	**FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACIÓN**	**Proceso:** ATENCION AL USUARIO
		Código: : PAU – F – 007
		Versión: 3.0
		Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015
		Fecha Emision: Mayo 26 de 2015
		Página 1 de 1
Elaboró: Comité Operativo		**Aprobó: Comité Directivo**

No.	ÍTEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	TOTAL
1	1 Conferencista	5	4	3	2	TOTAL
1.1	La metodologia de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	26	11	0	0	37
		70%	30%	0%	0%	100%
2	Tema de Capacitación	5	4	3	2	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	26	11	0	0	37
		70%	30%	0%	0%	100%
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	24	13	0	0	37
		65%	35%	0%	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.	22	13	2	0	37
		59%	35%	5%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018				
ITEMS	**EXCELENTE**	**BUENO**	**REGULAR**	**NS**
1	70%	30%	0%	0%
2	70%	30%	0%	0%
3	65%	35%	0%	0%
4	59%	35%	5%	0%