PERSONERIA
DE BUCARAMANGA
Construyendo Democracia

ISO 9001
icontec
Internacional

IQNet
MANAGEMENT SYSTEM

11
Bucaramanga, Julio 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 segundo 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 (abril, mayo y junio); 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 segundo trimestre de 2018, fueron depositadas en los buzones de la entidad 266 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 256 fueron calificadas con Excelente.
- 9 con Bueno.
- ninguna con Regular.
- 1 con Deficiente.

Luz Stella Peñaloza
Julio 10/18

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, un 3.6% nos califica con Bueno y el restante 0.4% lo suma la calificación como deficiente que fue analizada y se tomó la acción correctiva de acuerdo al procedimiento.

✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN

Durante el periodo informado se generaron 221 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 55% en este trimestre está relacionado con el material de apoyo 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.

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

PERSONERIA
DE BUCARAMANGA
Construyendo Democracia

ISO 9001
icontec

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

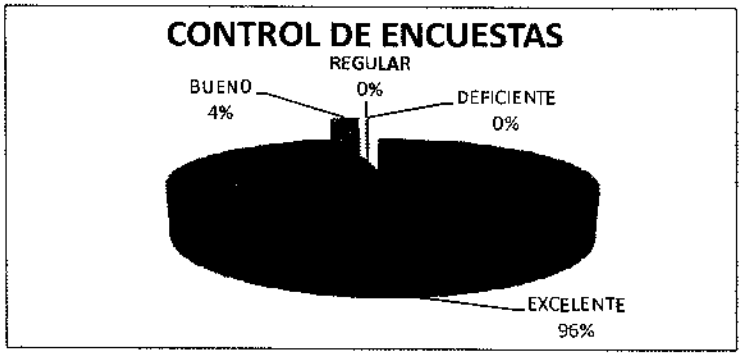
PERSONERIA DE BUCARAMANGA	FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	**Proceso:** ATENCION AL USUARIO
		Código: : PAU – F – 002
		Versión: 4.0
		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015
		Fechs Emisión: Mayo 06 de 2015
		Página 1 de 1
Elaboró: Comité Operativo		**Aprobó:** Comité Directivo

No.	FACTOR					
1	CLARIDAD DE LA INFORMACION, DPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	EXCELENTE	BUEND	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL
	CLARIDAD DE LA INFORMACION, DPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	256	9	0	1	266
		96%	3%	0%	0%	100%

FACTDR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	96%	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%	96%	3%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON		96%	3%	0%	0%



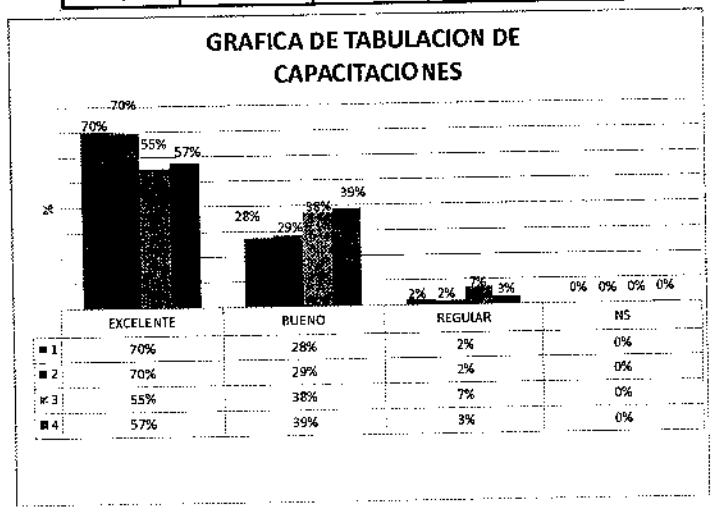
MES	ENCUESTAS
ABRIL	103
MAYO	103
JUNIO	60
TOTAL	**266**

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 metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	155	61	5	0	221
		70%	28%	2%	0%	100%
2	Tema de Capacitación	5	4	3	2	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	154	63	4	0	221
		70%	29%	2%	0%	100%
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	122	83	16	0	221
		55%	38%	7%	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.	127	86	7	1	221
		57%	39%	3%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018				
ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	70%	28%	2%	0%
2	70%	29%	2%	0%
3	55%	38%	7%	0%
4	57%	39%	3%	0%



PERSONERIA MUNCIPAL DE BUCRAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACION ATENCION AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Periodo evaluado, Abril, Mayo y Junio de 2018
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 487
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 266
- Encuestas de satisfacción de capacitación 221

Análisis de resultados
Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este trimestre 266 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 1 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 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, lo cual permite deducir que los funcionarios están satisfechos con la atención que se les brinda y califican a la entidad como excelente. En cuanto a la observación que nos califica como deficientes, cuyo porcentaje es el 0.4% de la población atendida; se realizaron las acciones correctivas de acuerdo al procedimiento; sin embargo este porcentaje es bajo con respecto a la población atendida que considera que el servicio que se presta es 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.

Teniendo en cuenta que el diligenciamiento de las encuestas ha disminuido, y considerando que parte de esto es porque no se cuenta con el personal de apoyo suficiente para esta labor, se envió a todos los líderes de los procesos; un requerimiento para que repliquen este procedimiento de Atención al Ciudadano, en sus funcionarios y/o contratistas de apoyo. Además se requiere 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 segundo trimestre de esta vigencia 2018, se observa que se diligenciaron 221 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 55% está relacionado con el material de apoyo de la capacitación el cual debe ser evaluado por cada responsable de proceso, buscando generar mayor impacto en la comunidad y el fortalecimiento de los mismos. En este periodo se observa que los líderes de los procesos realizaron las capacitaciones de acuerdo al PLAN ESTRATEGICO y de conformidad con el cronograma realizado en el proceso de Participación Ciudadana.

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

	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	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADD	256.00	CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO
2018			
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)	266	
GUNDO TRIMEST			96%

INDICADOR ACUMULADO

						0
		97%			96%	INDICADOR ACUMULADO
						0.48

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

CATEGORIZACION DEL RESULTADO

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

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 86 % del total de Encuestados en el periodo (ABRIL, MAYO Y JUNIO), este resultado es REGULAR .
lo cual permite concluir que la gestion fue efectiva __X__ no efectiva ____.
Por lo anterior se requiere Mejorar la atencion al ciudadano.

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