



11

Bucaramanga, Julio 08 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 segundo 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 segundo trimestre de 2019 (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 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.

23/07/2019



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 2019, fueron depositadas en los buzones de la entidad 375 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 361 fueron calificadas con Excelente.
- 13 con Bueno.
- ninguna con Regular.
- 1 con Deficiente.

De donde se puede señalar que el porcentaje del 96% demuestra que se están cumpliendo las políticas de calidad del servicio y los usuarios la perciben de manera satisfactoria dicha calidad y satisfacción en la atención que se les brinda y nos califican con Excelente, un 3% nos califica con Bueno y el restante 1% lo suma la calificación como deficiente que fue analizada y se tomaron las acciones correctivas de acuerdo al procedimiento.

✓ **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN**

Teniendo en cuenta que durante este periodo se generaron 125 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se analiza que el 78% de los asistentes manifestaron que la metodología de enseñanza utilizada por el conferencista fue muy útil y actualizada. El ítem más bajo con un 67% 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**

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
CAPACITACIÓN**

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

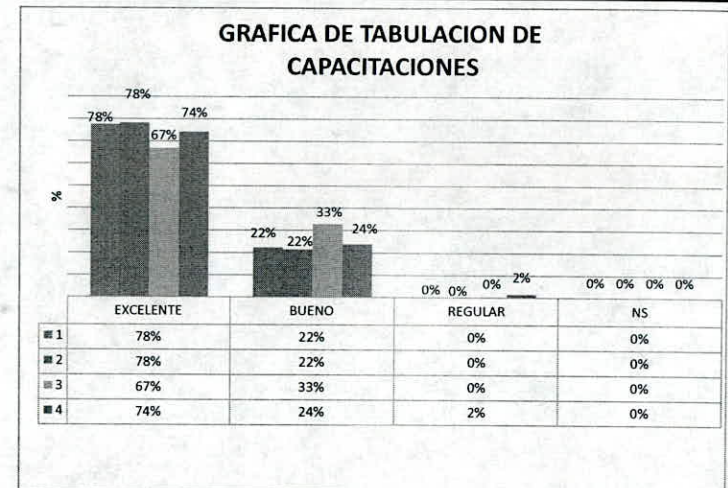
Elaboró: Comité Operativo


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.	97	28	0	0	125
		78%	22%	0%	0%	100%
2	Tema de Capacitación	5	4	3	2	TOTAL
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	98	27	0	0	125
		78%	22%	0%	0%	100%
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	84	41	0	0	125
		67%	33%	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.	93	30	2	0	125
		74%	24%	2%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018				
ÍTEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	78%	22%	0%	0%
2	78%	22%	0%	0%
3	67%	33%	0%	0%
4	74%	24%	2%	0%

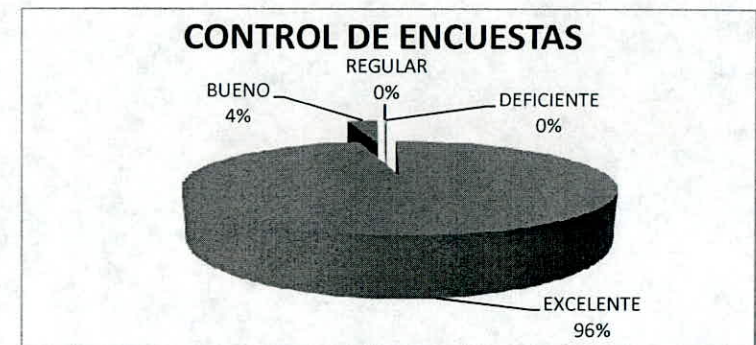


	FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: ATENCION AL USUARIO				
		Código : PAU – F – 002				
		Versión: 4.0				
		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015				
		Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015				
		Página 1 de 1				
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité Directivo				
No. FACTOR						
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	361	13	0	1	375
		96%	3%	0%	0%	100%

FACTOR	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	120
MAYO	183
JUNIO	72
TOTAL	375



**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, Abril, Mayo y Junio de 2019
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 500
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 375
- Encuesta de satisfacción de capacitación 125

Análisis de resultados

Evaluación de atención al ciudadano

En este trimestre 375 ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" de las cuales 361 calificadas como EXCELENTE, 13 CON BUENO, 0 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 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 se recibió una sola queja relacionada con la nueva ubicación del centro de conciliación en la avenida quebrada seca; sin embargo se indago y se constató que allí ya no se están realizando las conciliaciones; en consecuencia esta situación ya fue superada toda vez que no se han vuelto a recibir quejas por este concepto; por lo demás podemos concluir que 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.

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 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 125 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 78% de los asistentes manifestaron que la metodología de enseñanza utilizada por el conferencista fue útil y de actualidad. El ítem más bajo con un 67% en este segundo trimestre está relacionado con el material de apoyo de la capacitación, el cual nuevamente se recomienda sea evaluado por cada responsable de proceso, con el fin ofrecer a los participantes herramientas pedagógicas como complemento de las capacitaciones, con el fin de generar un mayor impacto en los participantes y el fortalecimiento de los mismos.

LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA
Líder del proceso de atención al usuario

Julio 2019



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		361,00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)		
SEGUNDO TRIMESTRE		375	96%

INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	INDICADOR ACUMULADO
		98%			96%	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		0			0	0,49

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 96% del total de Encuestados en el periodo (Abril, Mayo, Junio), 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%