



11

Bucaramanga, abril 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 Primer 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 primer trimestre de 2019 (enero, febrero y marzo); 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.

*Oscar Mauricio Sanabria Morales*  
abril 8/19



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

Durante el primer trimestre de 2019, fueron depositadas en los buzones de la entidad 335 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 328 fueron calificadas con Excelente.
- 5 con Bueno.
- ninguna con Regular.
- 2 con Deficiente.

De donde se puede señalar que el porcentaje del 98% 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 1% nos califica con Bueno y el restante 1% lo suma las calificaciones como deficiente que fueron analizadas y se tomaron las acciones correctivas de acuerdo al procedimiento.

✓ **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN**

Teniendo en cuenta que durante este periodo se generaron 110 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se analiza que el 64% de los asistentes manifestaron que la metodología de enseñanza utilizada por el conferencista fue muy útil y actualizada. El ítem más bajo con un 53% 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

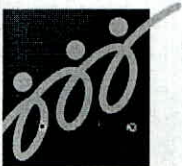
Para este trimestre se encontraron los siguientes errores en el diligenciamiento de las encuestas:

- 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.







**PERSONERÍA  
DE BUCARAMANGA**

Construyendo Democracia

## ✓ 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

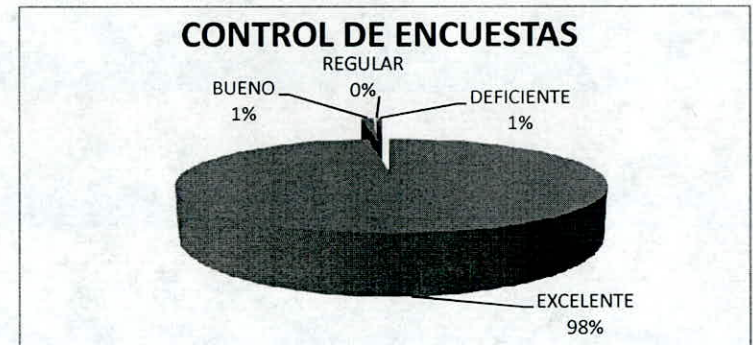
Anexo: Dos (02) folios

	<b>FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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				
<b>No. FACTOR</b>						
<b>1</b>	<b>CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
	CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	328	5	0	2	335
		98%	1%	0%	1%	100%

FACTOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD DE LA INFORMACION, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN	98%	1%	0%	1%


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%	98%	1%	0%	1%
<b>PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON</b>		<b>98%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>



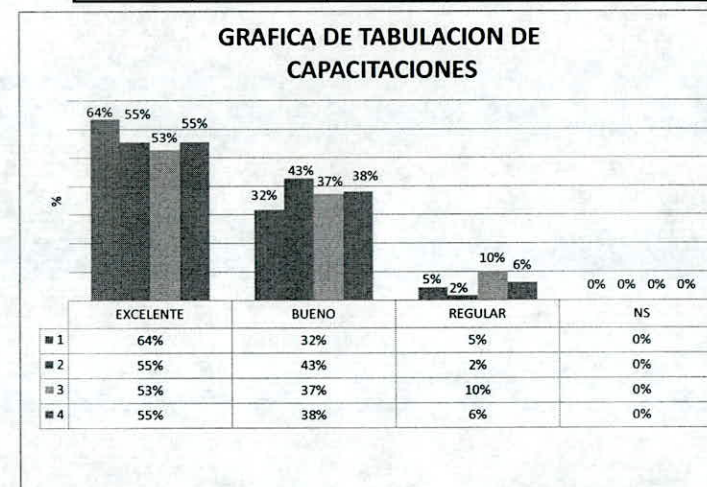
MES	ENCUESTAS
ENERO	45
FEBRERO	152
MARZO	138
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>



	<b>FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACION</b>	<b>Proceso:</b> ATENCION AL USUARIO				
		<b>Código:</b> : PAU – F – 007				
		<b>Versión:</b> 3.0				
		<b>Fecha Revisión:</b> Mayo 13 de 2015				
		<b>Fecha Emisión:</b> Mayo 26 de 2015				
<b>Elaboró:</b> Comité Operativo		<b>Aprobó:</b> Comité Directivo				
		<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>				
No.	ÍTEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	TOTAL
<b>1</b>	<b>1 Conferencista</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	70	35	5	0	110
		64%	32%	5%	0%	100%
<b>2</b>	<b>Tema de Capacitación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad.	61	47	2	0	110
		55%	43%	2%	0%	100%
<b>3</b>	<b>Material de Apoyo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	58	41	11	0	110
		53%	37%	10%	0%	100%
<b>4</b>	<b>Duración y Realización de la</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>
4.1	La fecha de la capacitación y su duración fue la adecuada.	61	42	7	0	110
		55%	38%	6%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018				
ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	64%	32%	5%	0%
2	55%	43%	2%	0%
3	53%	37%	10%	0%
4	55%	38%	6%	0%







**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, Enero, Febrero y Marzo de 2019
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 445
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 335
- Encuesta de satisfacción de capacitación 110
- 

**Análisis de resultados**

**Evaluación de atención al ciudadano**

En este trimestre 335 ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" de las cuales 328 calificadas como EXCELENTE, 5 CON BUENO, 0 REGULAR Y 2 CON DEFICIENTE, este resultado refleja que el 98% 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 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 sobre los que son consultados existe una actitud de servicio y disposición para orientar a los ciudadanos.

Sin embargo, es importante señalar la situación que se está presentando respecto a las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos usuarios del servicio del Centro de Conciliación, quienes han manifestado la inconformidad por las instalaciones físicas de quebradaseca, por cuanto consideran que el sitio no es el adecuado, hace mucha calor y ruido, estos hechos deben ser analizados con el fin de dar una solución efectiva a estas quejas y sugerencias.


**Evaluación de satisfacción en Actividades de formación y capacitación**

En cuanto a esta encuesta de Actividades de Formación y Capacitación; en el primer 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 110 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 64% de los asistentes manifestaron que la metodología de enseñanza utilizada por el conferencista fue útil y de actualidad. Y un 53% está relacionado con el ítem de material de apoyo, el cual debe ser evaluado por cada responsable de proceso, con el fin de ofrecer a los participantes de las capacitaciones herramientas pedagógicas como complemento de las capacitaciones; sin embargo es importante reiterar 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. Sería oportuna se evaluará esta situación, con el fin ofrecer material de apoyo a los asistentes a las capacitaciones y así generar 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

**PERSONERÍA**  
DE BUCARAMANGA  
*Derecho a la ciudad*

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.

ISO 9001

Icontec

Unid. de Medida

Tendencia

Frecuencia

Tipo de Indicador


Porcent (%)

Positiva

Trimestral

Eficacia (E)

## META


**Mínimo el 90% de los usuarios califique con Excelente**

## PASOS PARA CATEGORIZAR 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		328,00	
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)		
PRIMER TRIMESTRE		335	98%

## INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	INDICADOR ACUMULADO
		98			0	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		0			0	24,50

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

## CATEGORIZACION DEL RESULTADO

EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
>=90% <= 100%	>=60% < 90%	<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 98% del total de Encuestados en el periodo (Enero, Febrero, Marzo), este resultado es EXCELENTE ..... lo cual permite concluir que la gestión fue efectiva X no efectiva \_\_\_\_.

Por lo anterior se requiere Mantener, y Mejorar, cada día la atención al ciudadano.

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