

Bucaramanga, abril 04 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 Primer 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 primer trimestre de 2018 (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 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 primer trimestre de 2018, fueron depositadas en los buzones de la entidad 204 encuestas, calificadas de la siguiente manera:

- 197 fueron calificadas con Excelente.
- 6 con Bueno.
- ninguna con Regular.
- 1 con Deficiente.

Dep. del 4/18

Porcentualmente nos indica que el 97% de los ciudadanos que visitan nuestra entidad están satisfechos con 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 tomó la acción correctiva de acuerdo al procedimiento.

✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN

Durante el periodo informado se generaron 60 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde se puede observar que el 80% 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 75% en este trimestre está relacionado con el elemento de 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez consolidado los resultados obtenidos en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos, consideraron que la atención 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



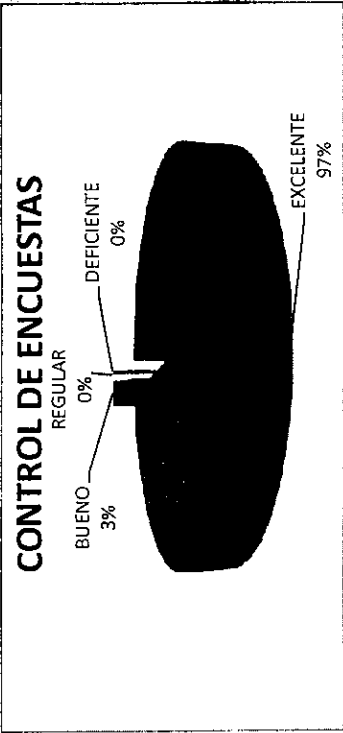
 PERSOMERIA DE BUCARAMANGA	FORMULACION TABULACION ENCUESTAS DE ATENCION AL CIUDADANO	Proceso: ATENCION AL USUARIO				
		Código: : PAU - F - 002				
		Versión: 4.0				
		Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015				
		Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015				
		Página 1 de 1				
Elaboró: Comité Operativo		Aprobó: Comité 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	197 97%	6 3%	0 0%	1 0%	204 100%

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%
PROMEDIO TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON		97%	3%	0%	0%

MES	ENCUESTAS
ENERO	54
FEBRERO	84
MARZO	66
TOTAL	204

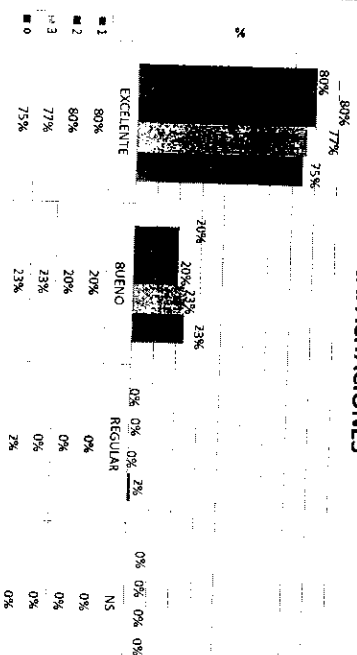


FORMATO TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION CAPACITACION		Proceso: ATENCION AL USUARIO				
Elaboró: Comité Operativo		Código: : PAU - F - D07				
		Versión: 3.0				
		Fecha Revisión: Mayo 13 de 2015				
		Fecha Emisión: Mayo 26 de 2015				
		Página 1 de 1				
Aprobó: Comité Directivo						
No.	ITEM	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS	TOTAL
1	1 Conferencia	5	4	3	2	TOTAL
1.1	La metodología de enseñanza utilizada por el conferencista, los términos utilizados fueron sencillos y entendibles.	48	12	0	0	60
2	Tema de Capacitación	80%	20%	0%	0%	100%
2.1	El tema de capacitación es útil y de actualidad	48	12	0	0	TOTAL 60
		80%	20%	0%	0%	100%
3	Material de Apoyo	5	4	3	2	TOTAL
3.1	El material de apoyo es legible y proporciona información clara.	46	14	0	0	60
		77%	23%	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.	45	14	1	0	60
		75%	23%	2%	0%	100%

LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018				
ITEMS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NS
1	80%	20%	0%	0%
2	80%	20%	0%	0%
3	77%	23%	0%	0%
4	75%	23%	2%	0%

GRAFICA DE TABULACION DE
CAPACITACIONES





FORMATO INFORME TRIMESTRAL
EVALUACIÓN ATENCIÓN AL
CIUDADANO (A)

Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO

Código: : PAU – F – 005

Versión: 2.0

Fecha Revisión: Mayo 04 de 2015

Fecha Emisión: Mayo 06 de 2015

Página 10 de 1

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCRAMANGA

INFORME TRIMESTRAL DE EVALUACION ATENCION AL CIUDADANO (A)

Aspectos generales

- Periodo evaluado, Enero, Febrero y Marzo de 2018
- Número total de ciudadanos beneficiados de asesorías y formación 264
- Quejas, sugerencias y felicitaciones 204
- Encuestas de satisfacción de capacitación 60

Análisis de resultados

Evaluación de Atención al Ciudadano (a)

En este trimestre 204 ciudadanos diligenciaron el formato de "EVALUACION DE LA ATENCION AL CIUDADANO" de las cuales 197 calificadas como EXCELENTE, 6 CON BUENO, 0 con REGULAR Y 1 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. En cuanto a la observación que nos califica como deficientes, cuyo porcentaje es el 1% de la población atendida; se realizaron las acciones correctivas de acuerdo al procedimiento.

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 y existe una actitud de servicio y disposición para orientar a los ciudadanos.

Se observa en este informe que se sigue presentando errores en el diligenciamiento de las encuestas, lo cual hace necesario realizar una retroalimentación a todos los líderes de los procesos; con el fin de que repliquen este procedimiento 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 primer trimestre de esta vigencia 2018, se observa que se diligenciaron 60 encuestas de satisfacción de capacitaciones, donde el 80% de los asistentes manifestaron que el tema de capacitación y la metodología utilizada por el conferencista fueron útiles y de actualidad. Y un 75% está relacionado con el elemento de duración y realización 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.


LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA
Líder del Proceso de Atención al usuario



Nivel de Satisfacción del Usuario

Elaboró: Comité Operativo

Código	PMC - MI - 001
Versión	4,0
Fecha Rev.	Mayo 04 de 2015
Fecha Emisión	Mayo 06 de 2015
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 GESTIÓN EN CATEGORIZACIÓN DEL RESULTADO, DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO
4. REALICE EL ANÁLISIS, EL TEXTO GUIA LE SERVIRÁ COMO EJEMPLO

FORMA DE CÁLCULO

PERIODO EVALUADO	TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE POR FACTOR EVALUADO	ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE	ENCUESTAS CALIFICADAS CON BUENO	ENCUESTAS CALIFICADAS CON REGULAR
2018		197.00		
PERIODO EVALUADO	TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO (SUMA= EXCELENTE + BUENO + REGULAR)	204		
PRIMER TRIMESTRE				

INDICADOR ACUMULADO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENCUESTAS CALIFICADAS CON EXCELENTE
		97%			0	
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENCUESTAS CALIFICADAS CON BUENO
		0			0	

RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo

Lider del Proceso

Control Interno

CATEGORIZACION DEL RESULTADO

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	NO EVALUADO
		84%		

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El indicador muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios, en referencia a nuestros servicios prestados fue del 97 % 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 analizar las causas de este resultado en aras de mejorar nuestro servicio.