



INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 1 de 10

1. DATOS GENERALES.

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
PERIODO EVALUADO:	Segundo trimestre del 2017 Fecha elaboración: Agosto 22 de 2017
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS:	166
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORO:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno Profesional Universitario (e) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Administrativa
APROBO:	 LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1. CÁLCULO DEL NÚMERO DE ENCUESTAS.

Se calcula el tamaño de la muestra, teniendo en cuenta que la población es finita, utilizando la fórmula estadística:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Para el ejercicio se toma un nivel de confianza del 90%, que representa un valor de $k=1,64$ y el tamaño de la muestra (N) es igual al número de PQRSD elevadas en el trimestre y la proporción de casos que poseen en la población la característica de estudio es $p=q=0,5$, con margen de error de 10%. Este valor calculado arroja el número de llamadas que se deben realizar para la encuesta por cada mes del trimestre.

2.2. MUESTRA SIGNIFICATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

De acuerdo con la cantidad de PQRSD, radicadas a través del módulo en el segundo trimestre del año 2017, se realizaron un total de 166 llamadas, correspondientes al 12,18% del total, de acuerdo a la muestra poblacional finita, calculada para el análisis.

MES	TOTAL	LLAMADAS	PORCETAJE
ABRIL	403	51	12,66%
MAYO	525	60	11,43%
JUNIO	435	55	12,64%
TOTAL	1363	166	12,18%

2.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

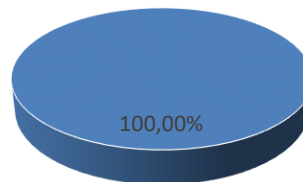
2.3.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En este ítem se presentan los resultados globales del ejercicio durante el segundo trimestre del año 2017, plasmándose las cifras globales mes a mes, de acuerdo con cada una de las preguntas, realizadas vía telefónica a los encuestados.

a. EL CANAL POR MEDIO DEL CUAL RADICO SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA, LE RESULTO DE FÁCIL ACCESO.

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO	0	0	0	0
SI	55	60	51	166
TOTAL	55	60	51	166

EL CANAL POR MEDIO DEL CUAL RADICO SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA, LE RESULTO DE FÁCIL ACCESO

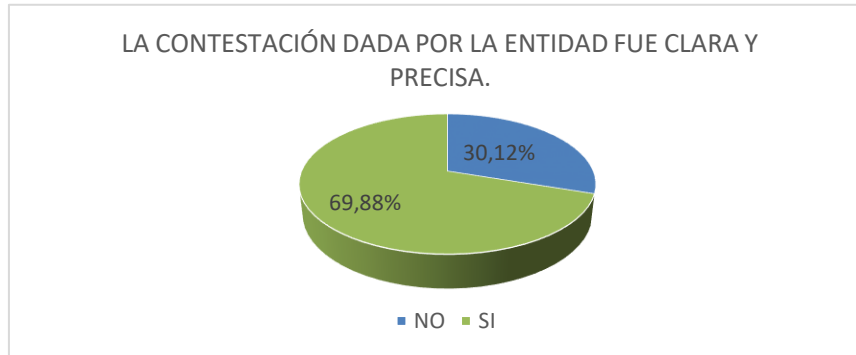


■ SI ■ NO

De acuerdo a los resultados que arroja el estudio del segundo trimestre del año 2017, se puede determinar con absoluta claridad, que la totalidad de los ciudadanos que acudieron a presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, ante la Administración Municipal, encontraron los canales idóneos para su propósito, siendo los mismos de fácil acceso.

b. LA CONTESTACIÓN DADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA Y PRECISA.

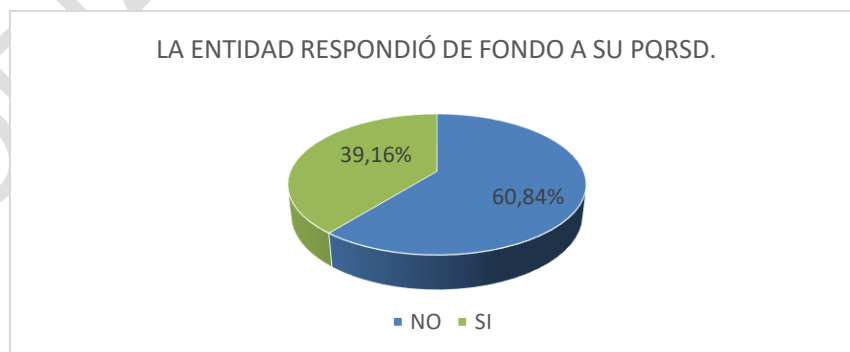
RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO	26	11	13	50
SI	25	49	42	116
TOTAL	51	60	55	166



Durante el período de análisis, se evidencia que durante el mes de Abril de 2017, se observó un comportamiento similar al presentado durante el primer trimestre del 2017, donde la percepción positiva y negativa mostraron cifras similares, indicadores que mejoraron para los meses de mayo y junio de 2017, donde se refleja una satisfacción con respecto a que la contestación dada por la Entidad fue clara y precisa.

c. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.

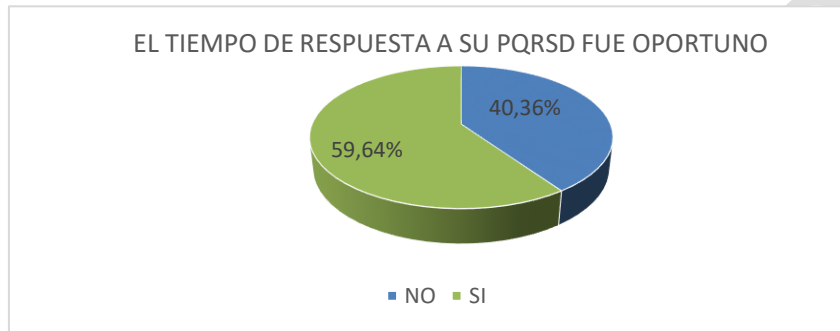
RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO	34	34	33	101
SI	17	26	22	65
TOTAL	51	60	55	166



Esta pregunta, frente a los resultados obtenidos, resulta preocupante para la Administración Municipal, teniendo en cuenta, que si bien los Ciudadanos, manifestaron que la respuesta fue clara y precisa, no coincidieron en el mismo porcentaje, con respecto a la percepción, de que la respuesta fuera de fondo; siendo que la normatividad legal, exige que la contestación, no solo sea oportuna, clara y precisa, sino que también resuelva de fondo la inquietud elevada por el Ciudadano.

d. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO

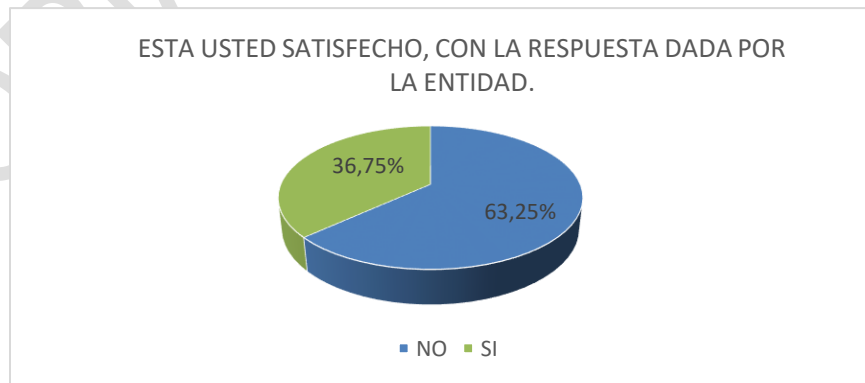
RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO	28	18	21	67
SI	23	42	34	99
TOTAL	51	60	55	166



Aunque el indicador cercano al 60% es alentador, aún dista mucho de una cifra que genere una positiva percepción ciudadana, teniendo en cuenta los términos establecidos en la normatividad legal vigente.

e. ESTA USTED SATISFECHO, CON LA RESPUESTA DADA POR LA ENTIDAD.

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO	32	38	35	105
SI	19	22	20	61
TOTAL	51	60	55	166





INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 5 de 10

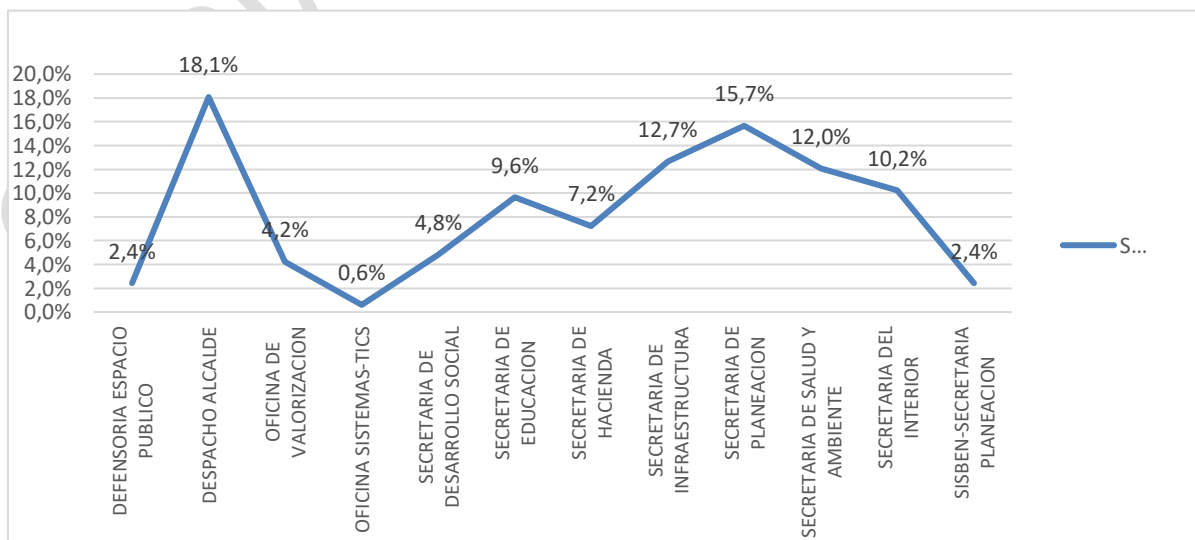
Aunque se mejora en pequeño porcentaje la percepción de satisfacción de la respuesta dada a las PQRSD, aún se refleja un descontento generalizado por parte de los ciudadanos, cercano al 64%. No obstante lo anterior, es preciso aclarar que lo preceptuado por la norma, es que se dé una respuesta de fondo, congruente y dentro de los términos legales, aunque no necesariamente sea positiva, con relación a la petición de los ciudadanos.

2.3.2. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

Este ítem, permite analizar la percepción que tienen los Ciudadanos, de acuerdo al trámite dado por cada Secretaria u Oficina Asesora, en cuanto a las PQRSD asignadas.

a. EL CANAL POR MEDIO DEL CUAL RADICO SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA, LE RESULTO DE FÁCIL ACCESO.

DEPENDENCIA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PUBLICO				3		1	4
DESPACHO ALCALDE		9		9		12	30
OFICINA DE VALORIZACIÓN		3		2		2	7
OFICINA SISTEMAS-TICS				1			1
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		2		4		2	8
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		7		4		5	16
SECRETARÍA DE HACIENDA		8		1		3	12
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		1		14		6	21
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		9		8		9	26
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE		7		5		8	20
SECRETARÍA DEL INTERIOR		5		6		6	17
SISBEN-SECRETARÍA PLANEACIÓN				3		1	4
TOTAL	0	51	0	60	0	55	166





INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

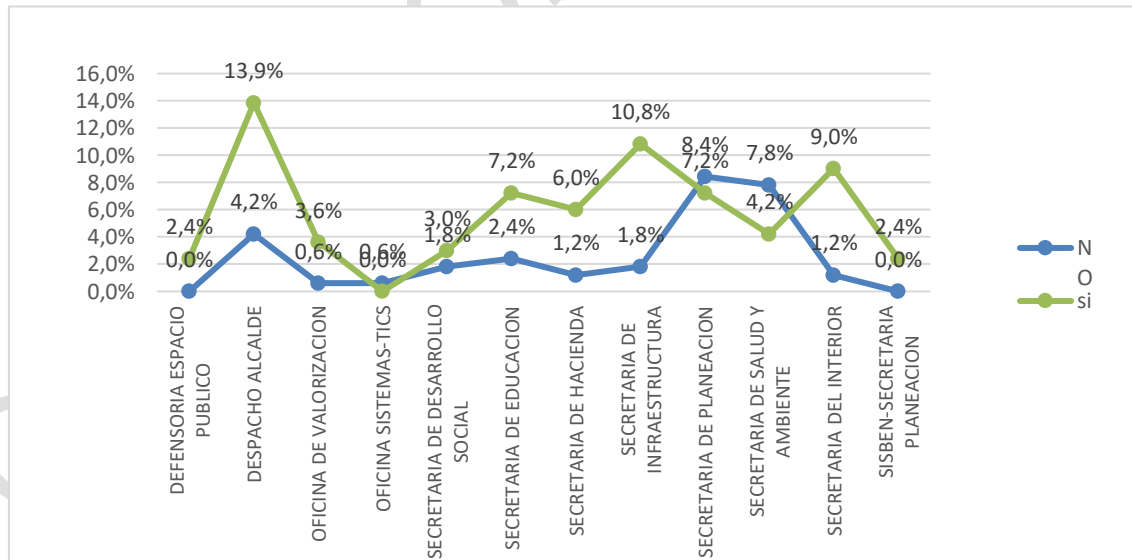
Versión: 0.0

Página 6 de 10

Tal y como se analizó en la primera pregunta del informe, en ningún caso los ciudadanos que radicaron una PQRSD, tuvieron dificultad con el canal disponible para hacerlo, lo cual refleja la idoneidad de los mismos.

b. LA CONTESTACIÓN DADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA Y PRECISA.

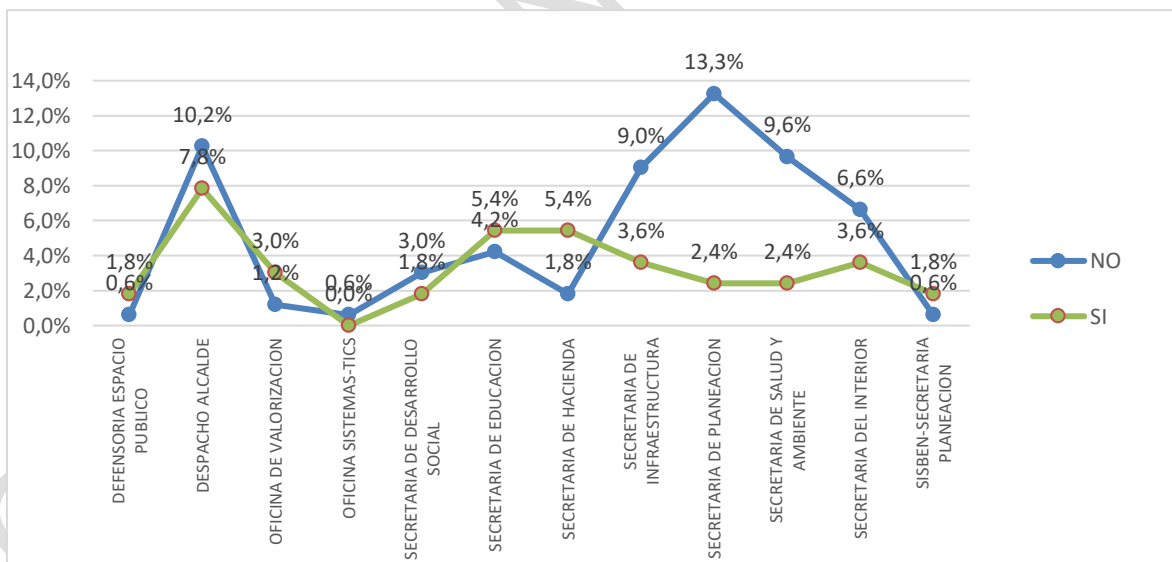
DEPENDENCIA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO				3	1		4
DESPACHO ALCALDE	6	3	1	8		12	30
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	2		2	2		7
OFICINA SISTEMAS-TICS			1				1
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	2	2	2		8
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	5	4	2	3		16
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	6		1	3		12
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		1	3	11		6	21
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	1	1	7	5	4	26
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	6	1	3	2	4	4	20
SECRETARÍA DEL INTERIOR		5		6	2	4	17
SISBEN-SECRETARÍA PLANEACIÓN				3		1	4
TOTAL	26	25	11	49	13	42	166



Las secretarías de Salud y Ambiente, junto con el Despacho y Planeación, presentan los balances más desfavorables en cuanto a la claridad y precisión dada en las respuestas, especialmente durante el mes de Abril de 2017, mientras que los despachos de Infraestructura, Hacienda y la Oficina del SISBEN presentan las mejores calificaciones en este ítem.

c. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.

DEPENDENCIA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO			1	2		1	4
DESPACHO ALCALDE	7	2	6	3	4	8	30
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	2	1	1		2	7
OFICINA SISTEMAS-TICS			1				1
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	2	2	2		8
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	5	2	2	3	2	16
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	5		1		3	12
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1		9	5	5	1	21
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	9		5	3	8	1	26
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	7		4	1	5	3	20
SECRETARÍA DEL INTERIOR	3	2	2	4	6		17
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN			1	2		1	4
TOTAL	34	17	34	26	33	22	166



Aunque la percepción general de respuesta de Fondo con respecto las PQRSD, es desfavorable, es necesario, una especial atención en el tema, por parte de las Secretarías de Planeación, Infraestructura Despacho Alcalde y Salud y Medio Ambiente, ya que registran los mayores valores negativos.



INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

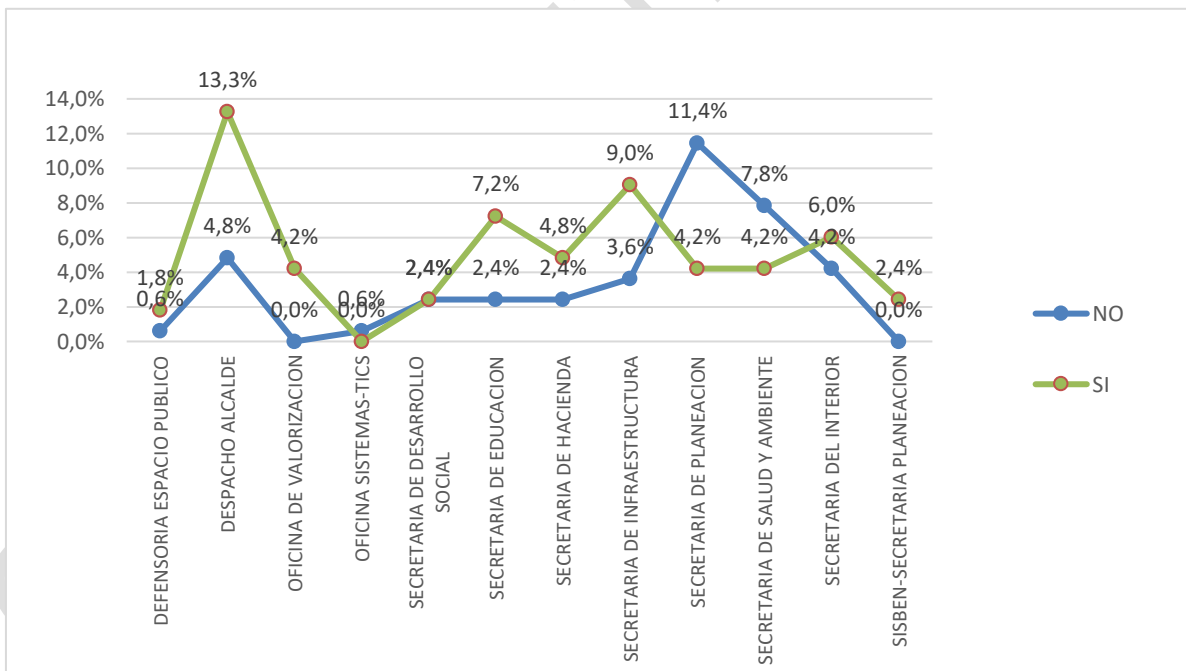
Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 8 de 10

d. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO

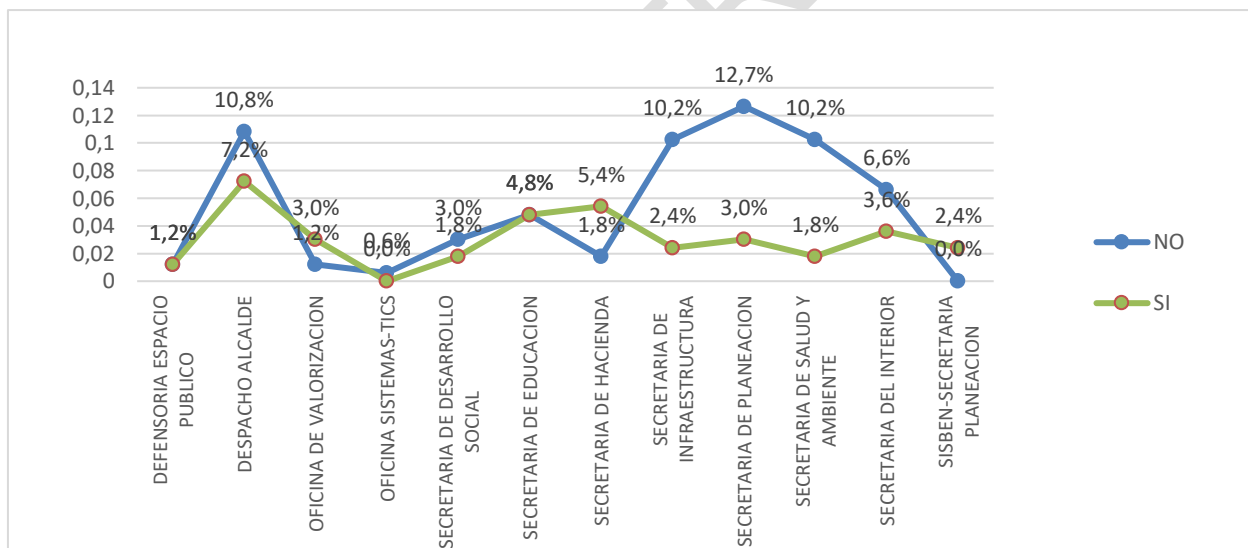
DEPENDENCIA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO			1	2		1	4
DESPACHO ALCALDE	5	4	2	7	1	11	30
OFICINA DE VALORIZACIÓN		3		2		2	7
OFICINA SISTEMAS-TICS			1				1
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	2	2	1	1	8
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	6		4	3	2	16
SECRETARÍA DE HACIENDA	4	4		1		3	12
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		1	5	9	1	5	21
SECRETARÍA DE PLANEACION	9		3	5	7	2	26
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	5	2	4	1	4	4	20
SECRETARÍA DEL INTERIOR	3	2		6	4	2	17
SISBEN-SECRETARÍA PLANEACIÓN				3		1	4
TOTAL	28	23	18	42	21	34	166



Los tiempos de respuesta a las PQRSD, presentan balance negativo por parte de las Secretarías de Planeación y Salud y Medio Ambiente principalmente, mientras que el Despacho del Alcalde y las Secretarías de Infraestructura y Educación arrojan los mejores guarismos.

e. ESTA USTED SATISFECHO, CON LA RESPUESTA DADA POR LA ENTIDAD.

DEPENDENCIA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO			1	2	1		4
DESPACHO ALCALDE	6	3	7	2	5	7	30
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	2	1	1		2	7
OFICINA SISTEMAS-TICS			1				1
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	2	2	2		8
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	5	3	1	3	2	16
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	5		1		3	12
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1		11	3	5	1	21
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	1	5	3	8	1	26
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	7		5		5	3	20
SECRETARÍA DEL INTERIOR	3	2	2	4	6		17
SISBEN-SECRETARÍA PLANEACIÓN				3		1	4
TOTAL	32	19	38	22	35	20	166



2.4. ANÁLISIS POR EL EQUIPO DE TRABAJO.

Una vez asignadas las PQRSD a las Secretarías u Oficinas Asesoras competentes, Servidores Públicos del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, realizan seguimiento a las mismas, a través de visitas a los enlaces designados por cada Despacho, en aras de lograr que las respuestas sean dadas dentro del término de ley y que exista congruencia entre la respuesta dada y lo solicitado por el petionario.

De manera trimestral y en cumplimiento a lo estipulado en la ley, se publican para conocimiento y consulta de los ciudadanos, dos informes en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga, a través de los cuales se reporta el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con respecto a las PQRSD



INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 10 de 10

radicadas a través del módulo, así como el comportamiento de las dependencias, con referencias a las PQRSD asignadas.

2.5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

- ✓ Nuevamente, de acuerdo a las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos, se evidencia la necesidad, de que cada Secretaria u Oficina Asesora, adelante acciones de mejora, para que las respuestas dadas por la Entidad a las PQRSD, sean de claras, precisas, de fondo y oportunas, mejorando de esta manera la percepción ciudadana. Para efectos, se remitirá vía correo electrónico, el presente informe, con el objeto de que los Jefes de Despacho y Oficinas Asesoras, adopten las medidas pertinentes, a través de los enlaces de calidad.

COPIA CONTROLADA