

|                                                                                   |                                                      |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>INFORME ANALISIS SATISFACCION<br/>DEL CLIENTE</b> | Código: F-MA-1000-238,37-010 |
|                                                                                   |                                                      | Versión: 0.0                 |
|                                                                                   |                                                      | Página 1 de 1                |

| 1. DATOS GENERALES.            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SECRETARIA y/o OFICINA:        | Secretaria Administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NOMBRE DEL PROCESO:            | Gestión Administrativa y de Talento Humano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PERIODO EVALUADO:              | Segundo trimestre del 2016<br>(01 de abril al 30 de junio de 2016)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS: | 169                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| LUGAR:                         | Alcaldía de Bucaramanga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ELABORO:                       | Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista<br>Subproceso de Atención a la Ciudadanía <br>Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno –<br>Profesional Universitario ( e )<br>Subproceso de Atención a la Ciudadanía<br>Secretaria Administrativa  |
| APROBO:                        | <br><b>LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA</b><br>Secretaria Administrativa<br>Alcaldía de Bucaramanga                                                                                                                                                                                                                                      |

## 2. ANALISIS DE LA ENCUESTA.

**2.1. ANALISIS POR PREGUNTA APLICADA EN LA ENCUESTA.**

**2.1.1 CALCULO DEL NÚMERO DE ENCUESTAS.**

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

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

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 PQRS realizadas en el trimestre y la proporción de casos que poseen en la población la característica de estudio es  $p=q=0,5$ . Este valor calculado arroja el número de llamadas que se deben realizar para la encuesta por cada mes del trimestre.



## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 2 de 1

### 2.1.2. MUESTRA SIGNIFICATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

De acuerdo a la cantidad de PQRSD, radicadas a través del módulo en el segundo trimestre del año 2016, se realizaron un total de 169 llamadas, correspondientes al 16,10% del total, permitiendo un análisis más cercano a la realidad, de acuerdo a la muestra poblacional finita, calculada para el análisis.

| MES   | TOTAL | LLAMADAS | PORCETAJE |
|-------|-------|----------|-----------|
| ABRIL | 312   | 55       | 17,63%    |
| MAYO  | 368   | 57       | 15,49%    |
| JUNIO | 370   | 57       | 15,41%    |
| TOTAL | 1050  | 169      | 16,10%    |

### 2.1.3. PRESENTACION DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

#### 2.1.3.1 Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En este capítulo, se presentan los resultados globales del ejercicio durante el segundo trimestre del año 2016, plasmándose las cifras globales mes a mes, de acuerdo a cada una de las preguntas, realizadas vía telefónica a los encuestados.

#### 2.1.3.2 La respuesta ofrecida por la Entidad responde a su solicitud?

| RESPUESTA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-----------|-------|------|-------|-------|
| NO        | 41    | 25   | 22    | 88    |
| SI        | 14    | 32   | 35    | 81    |
| TOTAL     | 55    | 57   | 57    | 169   |

Los resultados que arroja el estudio, permiten establecer que es notorio el progresivo mejoramiento en el índice de aceptación de las respuestas obtenidas después de una solicitud, pues en los meses de abril, mayo y junio, el porcentaje de respuestas positivas en torno al trámite fue del 25,5%, 56% y 61,5% respectivamente.

Este análisis permite inferir que las actividades de capacitación en las dependencias, así como la orientación y el seguimiento realizado por Servidores Públicos del subproceso de Atención a la Ciudadanía, ejercen una influencia positiva en los resultados de los casos.

2016



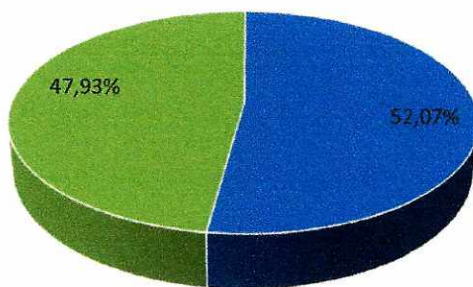
## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 3 de 1

La respuesta ofrecida por la entidad responde a su solicitud.

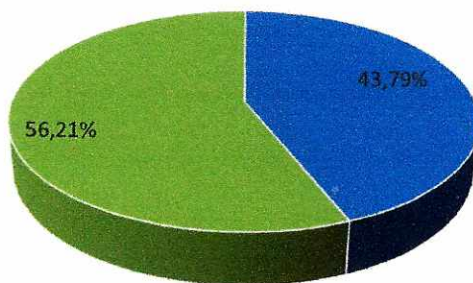


■ NO ■ SI

### 2.1.3.3 El tiempo que esperó para recibir la respuesta fue satisfactorio?

| RESPUESTA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-----------|-------|------|-------|-------|
| NO        | 33    | 19   | 22    | 74    |
| SI        | 22    | 38   | 35    | 95    |
| TOTAL     | 55    | 57   | 57    | 169   |

El tiempo que esperó para recibir la respuesta fue satisfactorio



■ NO ■ SI

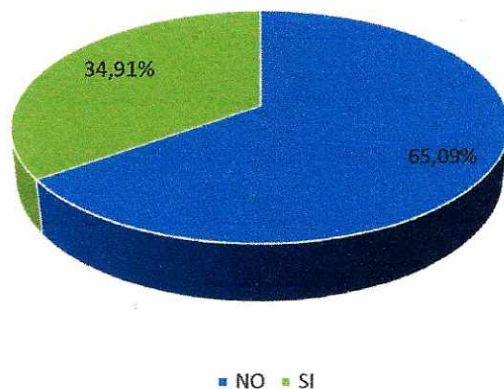
|                                                                                   |                                                      |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>INFORME ANALISIS SATISFACCION<br/>DEL CLIENTE</b> | Código: F-MA-1000-238,37-010 |
|                                                                                   |                                                      | Versión: 0.0                 |
|                                                                                   |                                                      | Página 4 de 1                |

Aunque los términos de respuesta a los casos, en el 56,21% de los encuestados tiene una percepción favorable, aún se está distante de un porcentaje significativamente favorable para los tiempos de contestación, que durante el período del ejercicio analizado, presentó un pequeño retroceso porcentual del 5%. Lo anterior, pese al seguimiento permanente que durante el trimestre citado, se realizó por parte del subproceso de Atención a la Ciudadanía, para que las PQRS asignadas a cada dependencia, fueran contestadas en los términos establecidos en la Ley.

#### 2.1.3.4 Está Satisfecho con la solución dada a su PQRSD?

| RESPUESTA    | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL      |
|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| NO           | 40        | 32        | 38        | 110        |
| SI           | 15        | 25        | 19        | 59         |
| <b>TOTAL</b> | <b>55</b> | <b>57</b> | <b>57</b> | <b>169</b> |

Esta Satisfecho con la solución dada a su PQRSD



Es preocupante el porcentaje de desacuerdo de los peticionarios, que en más de las dos terceras partes manifiesta su insatisfacción con respecto a la solución dada a la PQRSD, situación que puede explicarse de una parte por el desconocimiento por parte de la Ciudadanía con respecto a los procesos y/o normas que regulan los trámites ante la Administración Municipal, y de otra, por las deficiencias en la claridad de las respuestas dadas por parte de los funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga, entre otros factores.

601



## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

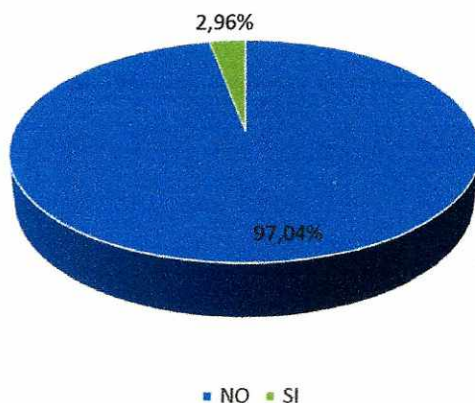
Versión: 0.0

Página 5 de 1

### 2.1.3.5 Haber contactado a la Alcaldía de Bucaramanga, le cambio su vida en algo.?

| RESPUESTA    | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL      |
|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| NO           | 52        | 56        | 56        | 164        |
| SI           | 3         | 1         | 1         | 5          |
| <b>TOTAL</b> | <b>55</b> | <b>57</b> | <b>57</b> | <b>169</b> |

Haber contactado a la Alcaldía de Bucaramanga,  
le cambio su vida en algo



Este ítem analizado durante el segundo trimestre del año 2016, demuestra que las respuestas a las PQRS, presentadas durante este periodo ante la alcaldía de Bucaramanga, afectan de manera muy incipiente la vida los quejosos.

### 2.1.4. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

Permite analizar la percepción que tiene el usuario de acuerdo al trámite dado por cada dependencia a las PQRS asignadas.

#### 2.1.4.1 La respuesta ofrecida por la entidad responde a su solicitud.

| DEPENDENCIA                    | ABRIL |    | MAYO |    | JUNIO |    | TOTAL |
|--------------------------------|-------|----|------|----|-------|----|-------|
|                                | NO    | SI | NO   | SI | NO    | SI |       |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 2     |    | 1    |    |       |    | 3     |
| DESPACHO ALCALDE               | 8     | 3  | 7    | 2  | 8     | 4  | 32    |

1001.



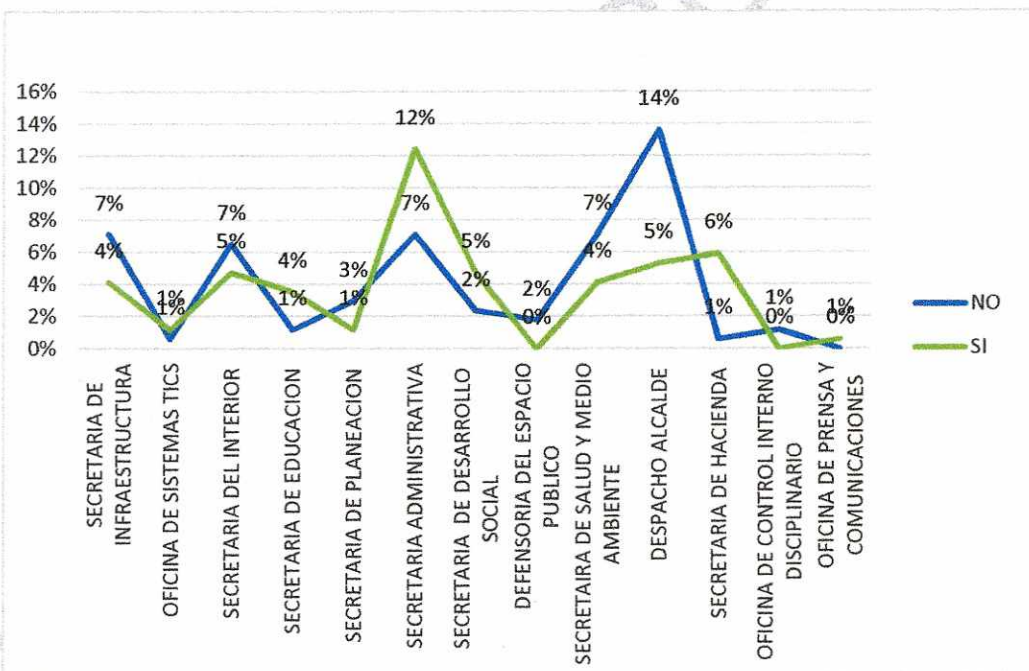
## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 6 de 1

|                                          |           |           |           |           |           |           |            |
|------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |           |           | 1         |           | 1         |           | 2          |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES       |           |           |           |           |           | 1         | 1          |
| OFICINA DE SISTEMAS TICS                 | 1         | 1         |           |           |           | 1         | 3          |
| SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE     | 7         | 1         | 1         | 2         | 4         | 4         | 19         |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL          | 1         |           | 2         |           | 1         | 8         | 12         |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA                | 4         | 2         | 6         | 16        | 2         | 3         | 33         |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN                  | 1         | 1         | 1         | 3         |           | 2         | 8          |
| SECRETARIA DE HACIENDA                   | 1         | 4         |           | 3         |           | 3         | 11         |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA            | 10        | 1         |           | 2         | 2         | 4         | 19         |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN                 | 3         |           | 2         | 1         |           | 1         | 7          |
| SECRETARIA DEL INTERIOR                  | 3         | 1         | 4         | 3         | 4         | 4         | 19         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>41</b> | <b>14</b> | <b>25</b> | <b>32</b> | <b>22</b> | <b>35</b> | <b>169</b> |



Es preocupante como en términos generales el análisis por dependencia refleja que la ciudadanía no está conforme con las respuestas ofrecidas por cada una de las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, destacándose sólo por sus buenos indicadores, las Secretarías de Desarrollo Social y de Hacienda.

401



## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

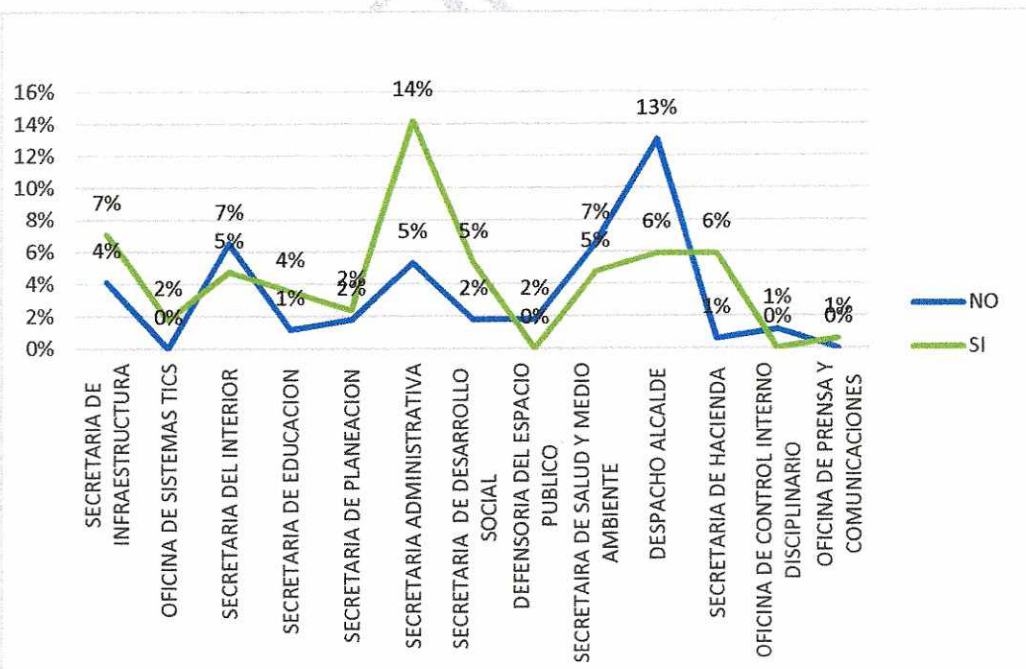
Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 7 de 1

### 2.1.4.2. ¿El tiempo que esperó para recibir la respuesta fue satisfactorio?

| DEPENDENCIA                              | ABRIL     |           | MAYO      |           | JUNIO     |           | TOTAL      |
|------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                                          | NO        | SI        | NO        | SI        | NO        | SI        |            |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO           | 2         |           | 1         |           |           |           | 3          |
| DESPACHO ALCALDE                         | 9         | 2         | 5         | 4         | 8         | 4         | 32         |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |           |           | 1         |           | 1         |           | 2          |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES       |           |           |           |           |           | 1         | 1          |
| OFICINA DE SISTEMAS TICS                 |           | 2         |           |           |           | 1         | 3          |
| SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE     | 6         | 2         | 1         | 2         | 4         | 4         | 19         |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL          | 1         |           | 1         | 1         | 1         | 8         | 12         |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA                | 3         | 3         | 4         | 18        | 2         | 3         | 33         |
| SECRETARIA DE EDUCACION                  | 1         | 1         | 1         | 3         |           | 2         | 8          |
| SECRETARIA DE HACIENDA                   | 1         | 4         |           | 3         |           | 3         | 11         |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA            | 5         | 6         |           | 2         | 2         | 4         | 19         |
| SECRETARIA DE PLANEACION                 | 2         | 1         | 1         | 2         |           | 1         | 7          |
| SECRETARIA DEL INTERIOR                  | 3         | 1         | 4         | 3         | 4         | 4         | 19         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>33</b> | <b>22</b> | <b>19</b> | <b>38</b> | <b>22</b> | <b>35</b> | <b>169</b> |



404



## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

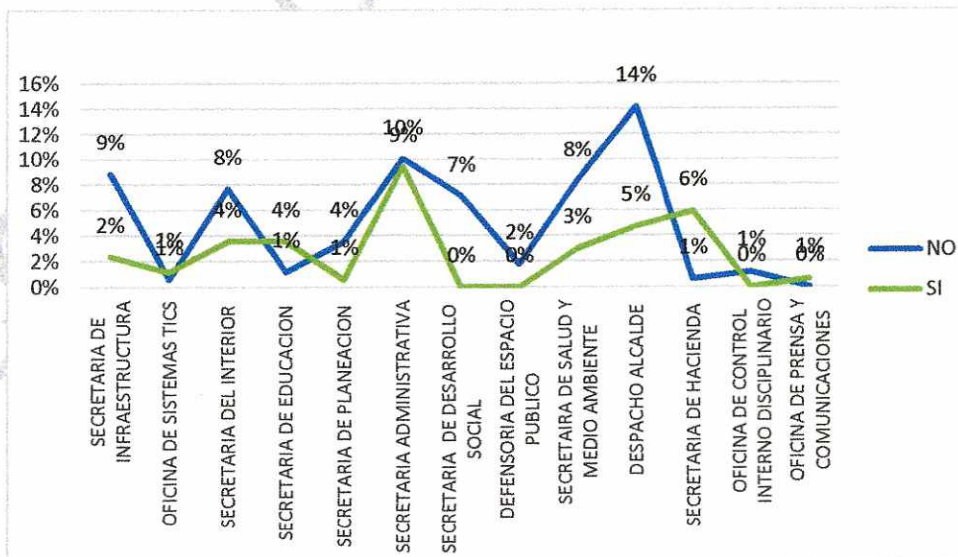
Versión: 0.0

Página 8 de 1

### 2.1.4.3. Está Satisfecho con la solución dada a su PQRS?

| DEPENDENCIA                              | ABRIL     |           | MAYO      |           | JUNIO     |           | TOTAL      |
|------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                                          | NO        | SI        | NO        | SI        | NO        | SI        |            |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA            | 10        | 1         | 2         |           | 3         | 3         | 19         |
| OFICINA DE SISTEMAS TICS                 | 1         | 1         |           |           |           | 1         | 3          |
| SECRETARIA DEL INTERIOR                  | 3         | 1         | 5         | 2         | 5         | 3         | 19         |
| SECRETARIA DE EDUCACION                  | 1         | 1         | 1         | 3         |           | 2         | 8          |
| SECRETARIA DE PLANEACION                 | 3         |           | 3         |           |           | 1         | 7          |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA                | 4         | 2         | 9         | 13        | 4         | 1         | 33         |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL          | 1         |           | 2         |           | 9         |           | 12         |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO           | 2         |           | 1         |           |           |           | 3          |
| SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE     | 6         | 2         | 1         | 2         | 7         | 1         | 19         |
| DESPACHO ALCALDE                         | 8         | 3         | 7         | 2         | 9         | 3         | 32         |
| SECRETARIA DE HACIENDA                   | 1         | 4         |           | 3         |           | 3         | 11         |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |           |           | 1         |           | 1         |           | 2          |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES       |           |           |           |           |           | 1         | 1          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>40</b> | <b>15</b> | <b>32</b> | <b>25</b> | <b>38</b> | <b>19</b> | <b>169</b> |

Teniendo en cuenta lo reflejado en el cuadro anterior, se evidencia la necesidad de continuar implementando actividades de mejora, por cuanto el 60% de los usuarios del módulo PQRS, manifiestan la percepción de no estar satisfechos con la respuesta dada a la solicitud elevada.





## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

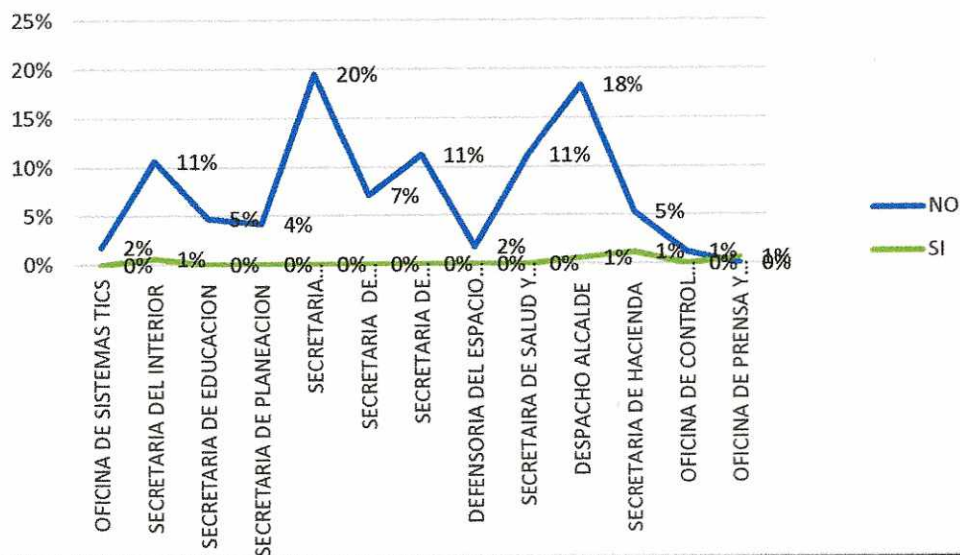
Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 9 de 1

### 2.1.4.4. Haber contactado a la Alcaldía de Bucaramanga, le cambio su vida en algo.?

| DEPENDENCIA                              | ABRIL     |          | MAYO      |          | JUNIO     |          | TOTAL      |
|------------------------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|------------|
|                                          | NO        | SI       | NO        | SI       | NO        | SI       |            |
| OFICINA DE SISTEMAS TICS                 | 2         |          |           |          | 1         |          | 3          |
| SECRETARIA DEL INTERIOR                  | 4         |          | 6         | 1        | 8         |          | 19         |
| SECRETARIA DE EDUCACION                  | 2         |          | 4         |          | 2         |          | 8          |
| SECRETARIA DE PLANEACION                 | 3         |          | 3         |          | 1         |          | 7          |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA                | 6         |          | 22        |          | 5         |          | 33         |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL          | 1         |          | 2         |          | 9         |          | 12         |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA            | 11        |          | 2         |          | 6         |          | 19         |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO           | 2         |          | 1         |          |           |          | 3          |
| SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE     | 8         |          | 3         |          | 8         |          | 19         |
| DESPACHO ALCALDE                         | 10        | 1        | 9         |          | 12        |          | 32         |
| SECRETARIA DE HACIENDA                   | 3         | 2        | 3         |          | 3         |          | 11         |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |           |          | 1         |          | 1         |          | 2          |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES       |           |          |           |          |           | 1        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>52</b> | <b>3</b> | <b>56</b> | <b>1</b> | <b>56</b> | <b>1</b> | <b>169</b> |



4407

|                                                                                   |                                                      |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>INFORME ANALISIS SATISFACCION<br/>DEL CLIENTE</b> | Código: F-MA-1000-238,37-010 |
|                                                                                   |                                                      | Versión: 0.0                 |
|                                                                                   |                                                      | Página 10 de 1               |

## **2.2. ANALISIS POR EL EQUIPO DE TRABAJO.**

Una vez asignadas las PQRS a las dependencias competentes, Servidores Públicos del proceso de Atención a la Ciudadanía, realizan seguimiento a las mismas, en aras de lograr que las respuestas sean dadas dentro del término de ley y que exista coherencia entre la respuesta y lo solicitado por el peticionario.

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 [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co), a través de los cuales se reporta el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las PQRS radicadas a través del módulo, así como el comportamiento de las dependencias, con referencias a las PQRS asignadas.

## **2.3. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.**

- Continuando con la tendencia evidenciada en el segundo trimestre de la vigencia 2016, el análisis refleja una percepción negativa generalizada, en cuanto a la satisfacción de los usuarios, con respecto a las respuestas entregadas por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con relación a las PQRS formuladas.
- Con referencia a los tiempos de respuesta de las Secretarías y Oficinas Asesoras, el segundo trimestre del año 2016, genera un resultado neutro en la percepción de los usuarios, pues el 55% está conforme y el porcentaje restante no, independientemente del contenido de las respuestas suministradas a las PQRS elevadas.
- Aunque los reportes del módulo PQRS, reflejan durante el segundo trimestre del año 2016, un avance en el grado de cultura organizacional de la Alcaldía de Bucaramanga, en torno a la importancia de brindar una atención oportuna, eficaz y eficiente, a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, que son elevadas por los ciudadanos, se evidencia la necesidad de continuar con los controles, a fin de elevar el índice de aceptación por parte de los peticionarios.