



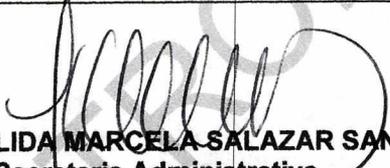
INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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:	Tercer trimestre del 2017
	Fecha elaboración: Noviembre 21 de 2017
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS:	165
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:

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

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 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.

10/11



**INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 2 de 10

2.2. MUESTRA SIGNIFICATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

De acuerdo con la cantidad de PQRSD, radicadas a través del módulo en el tercer trimestre del año 2017, se realizaron un total de 165 llamadas, correspondientes al 10,36% del total, de acuerdo a la muestra poblacional finita, calculada para el análisis.

MES	TOTAL	LLAMADAS	PORCETAJE
JULIO	551	55	9,98%
AGOSTO	516	55	10,66%
SEPTIEMBRE	525	55	10,48%
TOTAL	1592	165	10,36%

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 tercer 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.

En el presente período de análisis se tomó una muestra de 55 llamadas mensuales, que representan porcentajes disímiles en cada período por la demanda de casos presentados mes a mes.

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

RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	0	0	0	0
SI	55	55	55	165
TOTAL	55	55	55	165

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



■ SI ■ NO

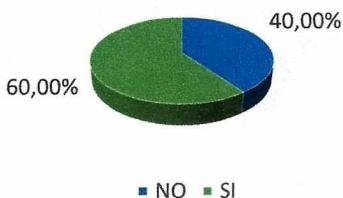
0107

De acuerdo a los resultados que arroja el estudio del tercer 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	24	20	22	66
SI	31	35	33	99
TOTAL	55	55	55	165

LA CONTESTACIÓN DADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA Y PRECISA.



De conformidad a las cifras arrojadas, se evidencia un porcentaje considerable de satisfacción, con respecto a la claridad y precisión de las respuestas dada por la Administración.

c. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.

RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	30	30	32	92
SI	25	25	23	73
TOTAL	55	55	55	165

LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.



Handwritten signature



INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

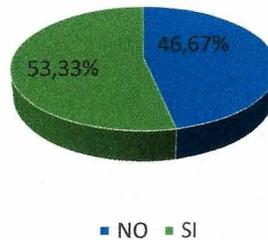
Página 4 de 10

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	24	27	26	77
SI	31	28	29	78
TOTAL	55	55	55	165

EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO



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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	38	32	35	105
SI	17	223	20	60
TOTAL	55	55	55	165

Handwritten signature



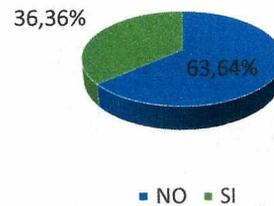
INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 5 de 10

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



El comportamiento analizado en éste ítem refleja una percepción de satisfacción de la respuesta dada a las PQRSD, con indicadores idénticos al trimestre anterior, 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.

	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
DEPENDENCIA	SI	SI	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	4	3	5	12
DESPACHO ALCALDE	5	8	3	16
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	2		3
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	4	2	4	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	9	11	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	4	5	6	15
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	5	4	4	13
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	8	5	21
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	8	9	4	21
SECRETARÍA DEL INTERIOR	10	5	13	28
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	1			1
TOTAL	55	55	55	165

Wey

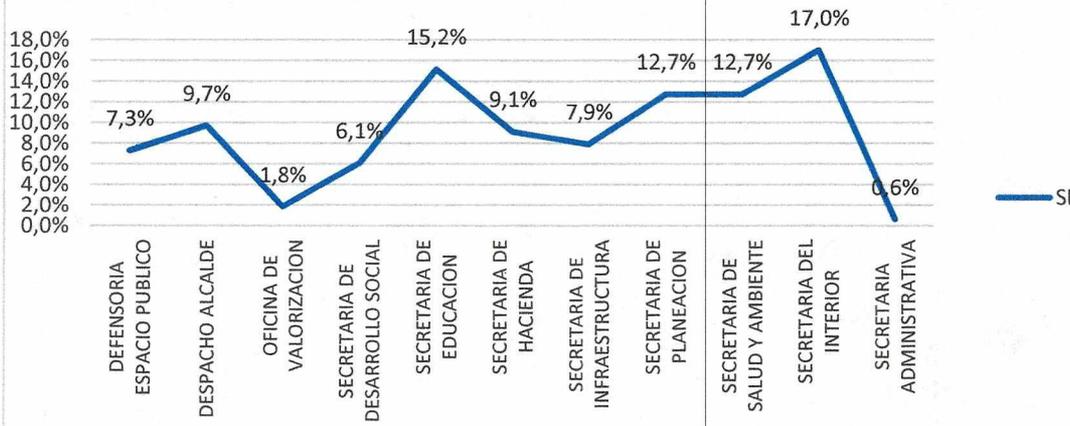


INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

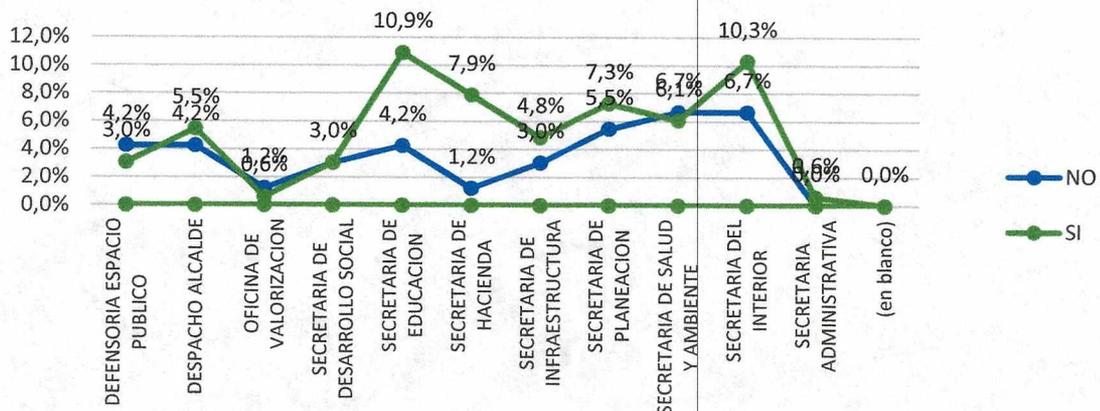
Página 6 de 10



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	Julio		Agosto		Septiembre		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	3	1	1	2	3	2	12
DESPACHO ALCALDE	1	4	5	3	1	2	16
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1		1	1			3
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1	3	2		2	2	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	3	1	8	4	7	25
SECRETARÍA DE HACIENDA		4		5	2	4	15
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	3	2	1	3	1	3	13
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	5	4	4	2	3	21
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	6	2	3	6	2	2	21
SECRETARÍA DEL INTERIOR	4	6	2	3	5	8	28
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		1					1
TOTAL	24	31	20	35	22	33	165



007



INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

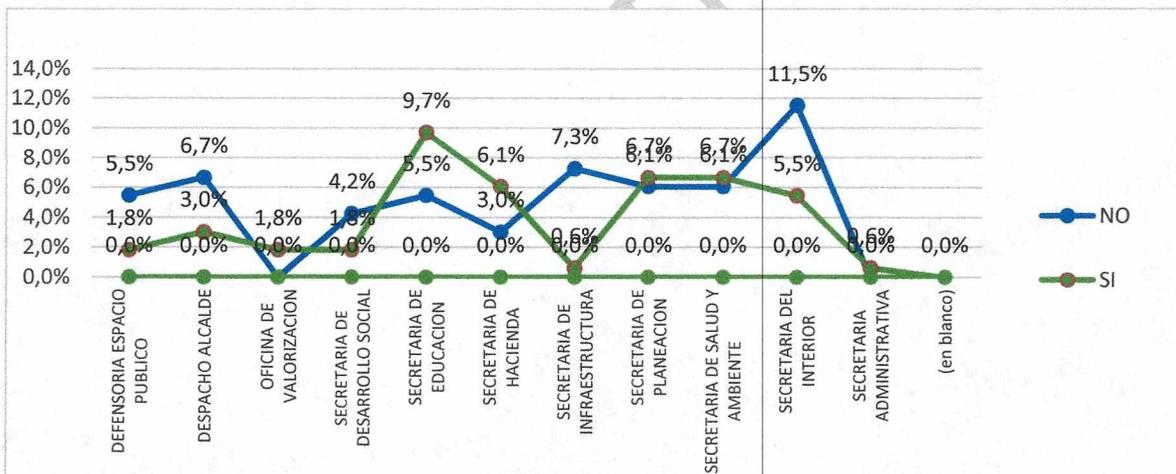
Versión: 0.0

Página 7 de 10

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,

c. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.

DEPENDENCIA	Julio		Agosto		Septiembre		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	3	1	2	1	4	1	12
DESPACHO ALCALDE	3	2	5	3	3		16
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1		2			3
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	2		2	2	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	2	2	7	4	7	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	3	1	4	3	3	15
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	4	1	4		4		13
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	6	6	2	2	3	21
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	5	3	3	6	2	2	21
SECRETARÍA DEL INTERIOR	6	4	5		8	5	28
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		1					1
TOTAL	30	25	30	25	32	23	165



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 del Interior, Infraestructura y el Despacho Alcalde ya que registran los mayores valores negativos.

d. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO

DEPENDENCIA	Julio		Agosto		Septiembre		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	2	2	2	1	2	3	12
DESPACHO ALCALDE	3	2	3	5	1	2	16
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1		2			3

Handwritten mark



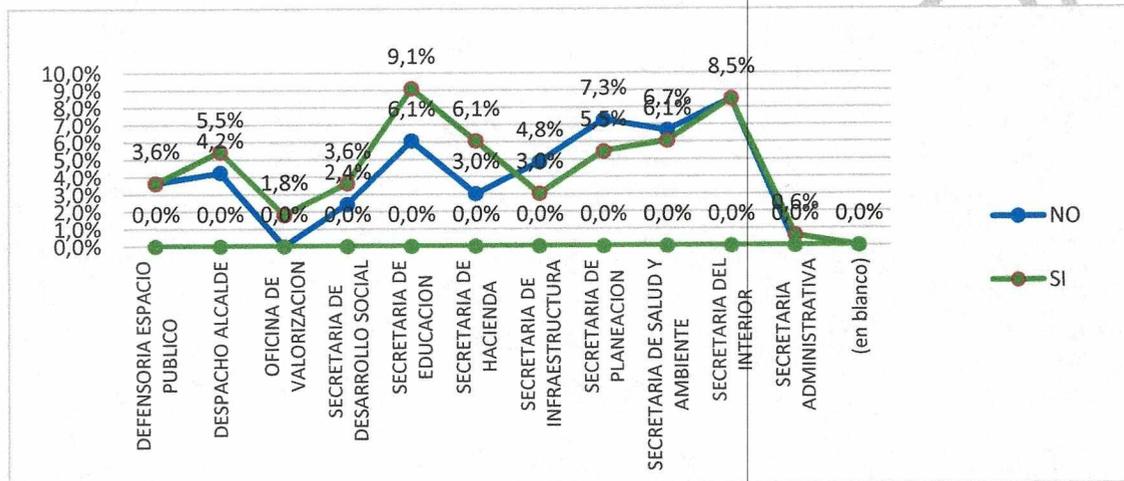
INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 8 de 10

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		4	2		2	2	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	3	2		7	6	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	3	1		4	3	15
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	3	2	3		1	2	13
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	4	5		3	3	21
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	5	3	4		5	2	21
SECRETARÍA DEL INTERIOR	4	6	5			5	28
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		1					1
TOTAL	24	31	27		28	26	165

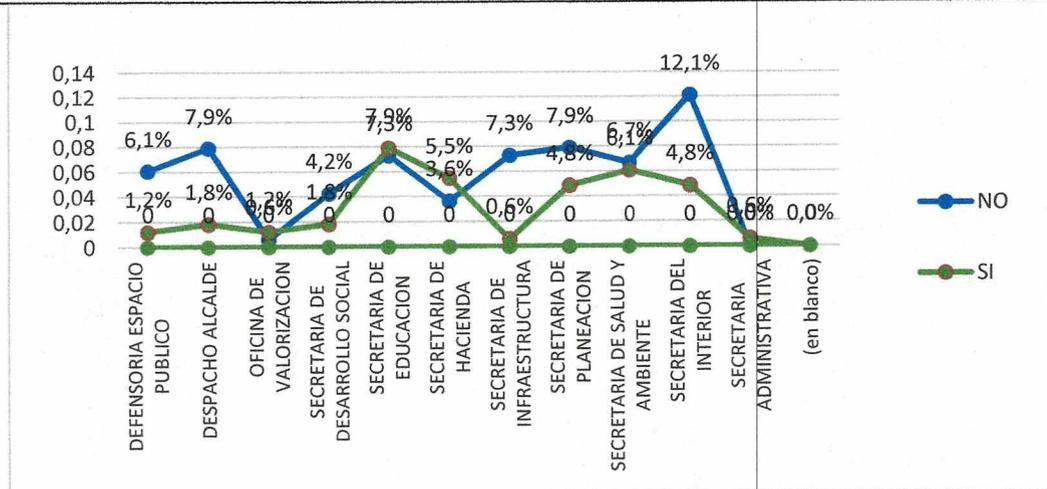


Los tiempos de respuesta a las PQRSD, durante el período de análisis registran un especial comportamiento, pues se puede afirmar que de acuerdo al margen de error del estudio, se presenta un empate técnico en la percepción ciudadana respecto a los tiempos de respuesta, es decir que la mitad de los ciudadanos quedaron conformes con el tiempo que demoró la Administración Municipal en dar respuesta al caso presentado, mientras que otro porcentaje igual siente que se demoraron más de la cuenta.

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

DEPENDENCIA	Julio		Agosto		Septiembre		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	4		2	1	4	1	12
DESPACHO ALCALDE	5		5	3	3		16
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1	1	1			3
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	2		2	2	10
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1	2	7	6	5	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	2	1	4	3	3	15
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	4	1	4		4		13
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	5	7	1	3	2	21
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	6	2	3	6	2	2	21
SECRETARÍA DEL INTERIOR	7	3	5		8	5	28
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		1					1
TOTAL	38	17	32	23	35	20	165

Handwritten mark



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 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, a través de los cuales se reporta el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con respecto a las PQRSD radicadas a través del módulo, así como el comportamiento de las dependencias, con referencias a las PQRSD asignadas.

Los resultados reflejados están basados en los estimativos estadísticos consignados en la primera parte del informe, y no reflejan el cumplimiento de los términos de ley para cada caso sino la percepción que la ciudadanía tiene de acuerdo a la experiencia personal como usuario del sistema de PQRSD.

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 claras, precisas, de fondo y oportunas, mejorando de esta manera la percepción ciudadana.

Handwritten mark