



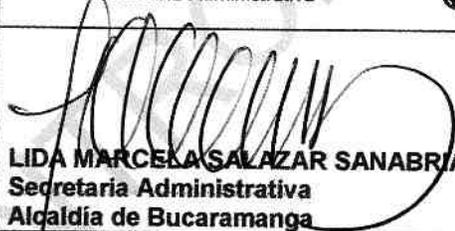
INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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 Administrativa y de Talento Humano.
PERIODO EVALUADO:	Cuarto trimestre del 2016 Fecha Elaboración Informe: Mayo 24 de 2017
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS:	156
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORO:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Subproceso de Atención a la Ciudadanía Revisó: Dra. Arellis Ortiz Moreno Profesional Universitario (e) Subproceso de Atención a la Ciudadanía Secretaría Administrativa
APROBO:	 LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1. ANÁLISIS POR PREGUNTA APLICADA EN LA ENCUESTA.

2.1.1 CÁLCULO DEL NÚMERO DE ENCUESTAS.

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

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

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.

001.



INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 2 de 10

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 último trimestre del año 2016, se realizaron un total de 156 llamadas, correspondientes al 24,92% del total, un 5% más de muestra que los trimestres anteriores, permitiendo un análisis más cercano a la realidad, de acuerdo a la muestra poblacional finita, calculada para el análisis.

MES	TOTAL	LLAMADAS	PORCENTAJE
OCTUBRE	212	54	25,47%
NOVIEMBRE	207	51	24,64%
DICIEMBRE	207	51	24,64%
TOTAL	626	156	24,92%

2.1.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

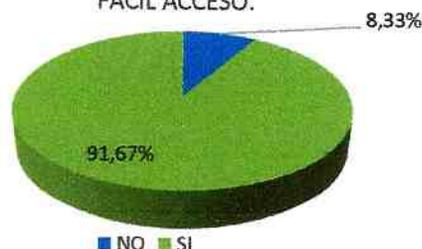
2.1.3.1 Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En este ítem, se presentan los resultados globales del ejercicio durante el cuarto 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.

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

RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO	3	9	1	13
SI	48	45	50	143
TOTAL	51	54	51	156

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



1091



INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

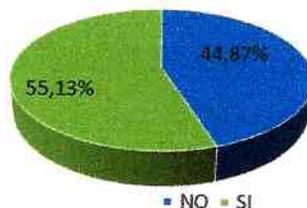
Página 3 de 10

Los resultados que arroja el estudio del cuatro trimestre del año 2016, permiten determinar un índice de aceptación muy alto en cuanto a la facilidad de acceso para radicar una PQRSD, pues casi un 92% de los encuestados, manifestó que no tuvo problemas en el ingreso de su novedad, a través de los diferentes canales con que cuenta la Alcaldía de Bucaramanga.

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

RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO	17	31	22	70
SI	34	23	29	86
TOTAL	51	54	51	156

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



De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe una leve percepción positiva en cuanto a la claridad y precisión de las respuestas, lo cual puede ser un reflejo de la claridad procedimental, consecuencia directa de las políticas de capacitación que se han brindado a los enlaces encargados del tema, en cada Secretaria u Oficina Asesora. No obstante lo anterior, el porcentaje obtenido, resulta bajo, por cuanto la normatividad vigente, exige que las respuestas dadas por los Servidores Públicos, sean claras, precisas, oportunas, de fondo y congruentes.

c. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.

RESPUESTA	NOVIEMBRE	OCTUBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO	40	29	33	102
SI	14	22	18	54
TOTAL	54	51	51	156

1007



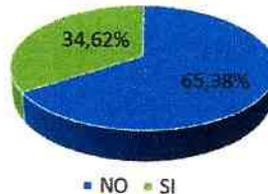
INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 4 de 10

3. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.



De conformidad a las encuestas telefónicas realizadas, se observa la percepción negativa de la ciudadanía, en un 65.38%, con respecto a que la respuestas dadas por la Entidad, no son de fondo.

d. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO

RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO	23	20	33	76
SI	28	34	18	80
TOTAL	51	54	51	156

4. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO



Se evidencia, un 51.28% de percepción de la Ciudadanía, en cuanto a que las respuestas dadas por la Entidad, no fueron oportunas, considerándose un porcentaje bastante elevado, teniendo en cuenta que la normatividad, tiene unos términos establecidos, para que los Servidores Públicos, den respuesta a las peticiones elevadas.

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

RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO	34	39	38	111
SI	17	15	13	45
TOTAL	51	54	51	156

1057



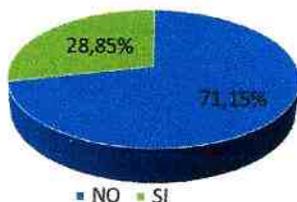
INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 5 de 10

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



El grado de insatisfacción de los usuarios, se disparó durante el período analizado, pues superó el 70%, mientras en el segundo y tercer trimestre del año 2016, alcanzó el 65% y 51% respectivamente.

2.1.4. 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 RADICÓ SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA, LE RESULTÓ DE FÁCIL ACCESO.

DEPENDENCIA	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		2		3		1	6
DESPACHO ALCALDE		2		3		4	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN		2	1	1			4
OFICINA SISTEMAS-TICS						1	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA				2			2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL				3		2	5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	5	3	2		6	17
SECRETARIA DE HACIENDA		3	2	2			7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		6		8		13	27
SECRETARIA DE PLANEACIÓN		11	1	11		9	32
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	8		7	1	5	22
SECRETARIA DEL INTERIOR		3	2	3		8	16
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	1	6				1	8
TOTAL	3	48	9	45	1	50	156

Handwritten signature

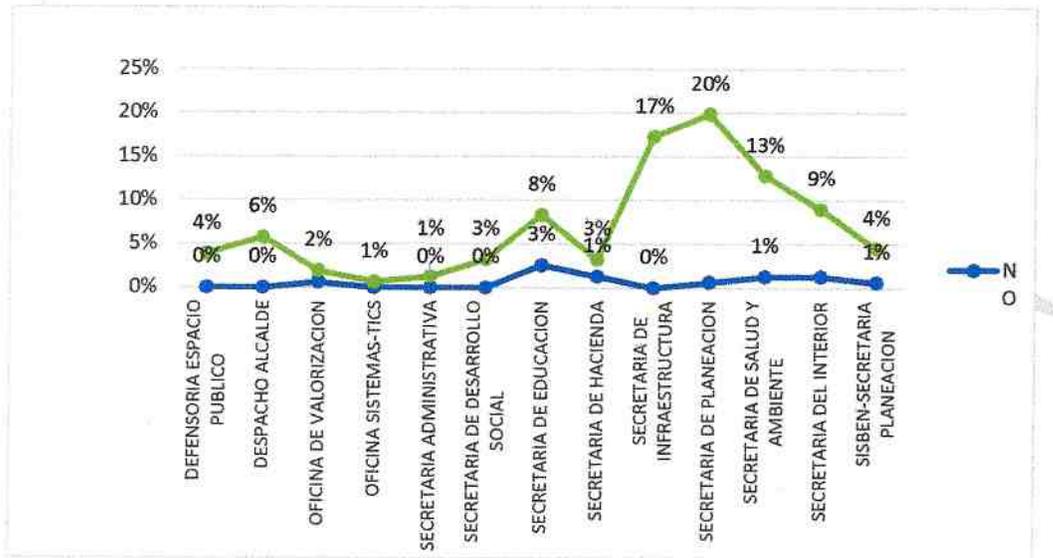


INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 6 de 10



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

DEPENDENCIA	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	1	1	2	1	1		6
DESPACHO ALCALDE	1	1	2	1	3	1	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	1	1	1			4
OFICINA SISTEMAS-TICS						1	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA				2			2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			3			2	5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	5	2	3	1	5	17
SECRETARIA DE HACIENDA		3	2	2			7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		6	4	4	9	4	27
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	6	5	7	5	3	6	32
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	3	6	3	4	2	4	22
SECRETARIA DEL INTERIOR	1	2	5		2	6	16
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	3	4			1		8
TOTAL	17	34	31	23	22	29	156

En este ítem se refleja que el Despacho del Alcalde es quien tiene el menor desempeño en las contestaciones claras y precisas presentadas a la ciudadanía.

Handwritten mark

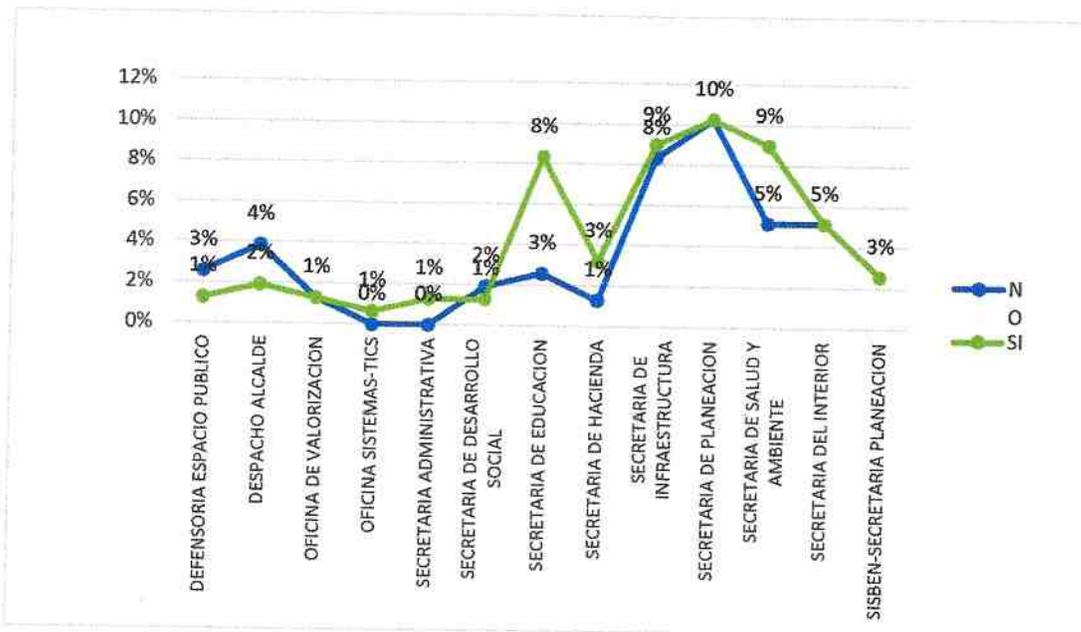


INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 7 de 10



c. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.

DEPENDENCIA	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	1	1	3		1		6
DESPACHO ALCALDE	2		2		3	1	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	1	1	1			4
OFICINA SISTEMAS-TICS						1	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA				2			2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			3		1	1	5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	4	2	4	1	3	3	17
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2	4				7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	3	6	2	10	3	27
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	6	5	8	4	5	4	32
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	5	4	4	3	3	3	22
SECRETARIA DEL INTERIOR	1	2	5		6	2	16
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	5	2			1		8
TOTAL	29	22	40	14	33	18	156

DDM

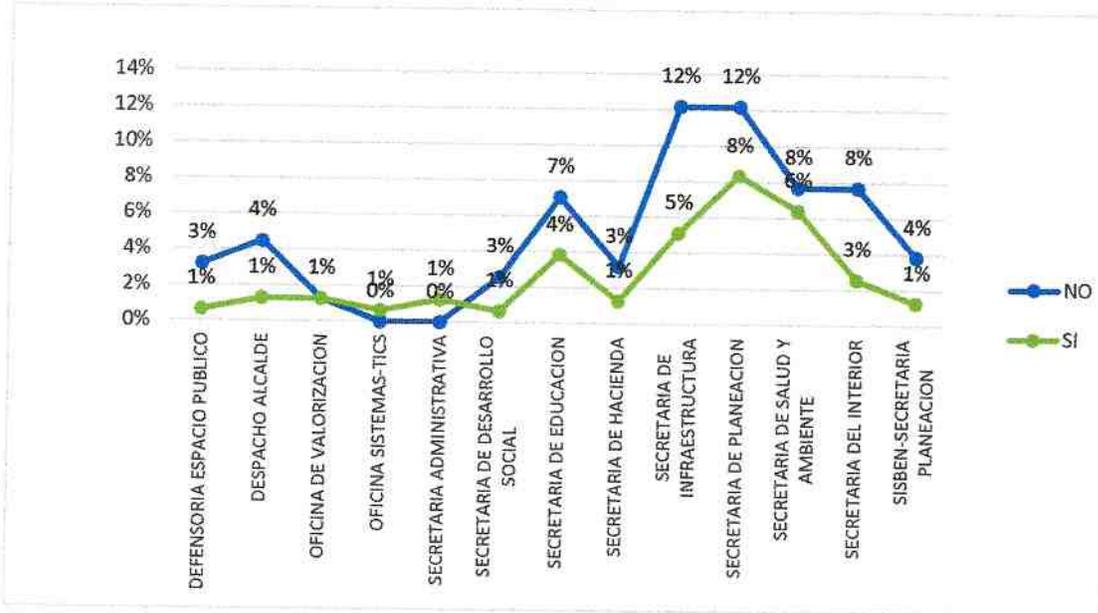


INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 8 de 10



Es generalizada la percepción en cuanto a que no se resolvieron de fondo las peticiones elevadas, siendo que tan sólo las Secretarías Administrativas y la Oficina de TICs, presentan un balance positivo de desempeño en el ítem, de conformidad a las encuestas realizadas.

d. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO

DEPENDENCIA	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	2			3	1		6
DESPACHO ALCALDE		2	2	1	2	2	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	1	1	1			4
OFICINA SISTEMAS-TICS					1		1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA			1	1			2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			2	1	1	1	5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	3	2	3	4	2	17
SECRETARIA DE HACIENDA		3	3	1			7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	4	2	6	10	3	27
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	5	6	2	10	7	2	32
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	4	5	2	5	2	4	22
SECRETARIA DEL INTERIOR	2	1	3	2	4	4	16
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	4	3			1		8
TOTAL	23	28	20	34	33	18	156

JJG

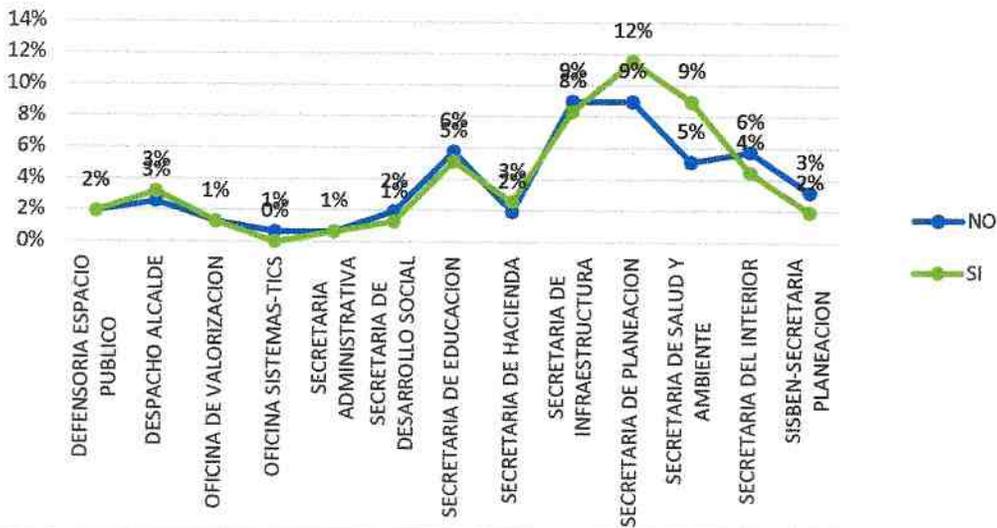


INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 9 de 10



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

DEPENDENCIA	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	2		3		1		6
DESPACHO ALCALDE	2		2	1	3	1	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	1	1	1			4
OFICINA SISTEMAS-TICS						1	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA				2			2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			3		2		5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	5	1	4	1	3	3	17
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2	4				7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	2	6	2	11	2	27
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	7	4	7	5	5	4	32
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	5	4	4	3	6		22
SECRETARIA DEL INTERIOR	2	1	5		6	2	16
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	5	2			1		8
TOTAL	34	17	39	15	38	13	156

40/01

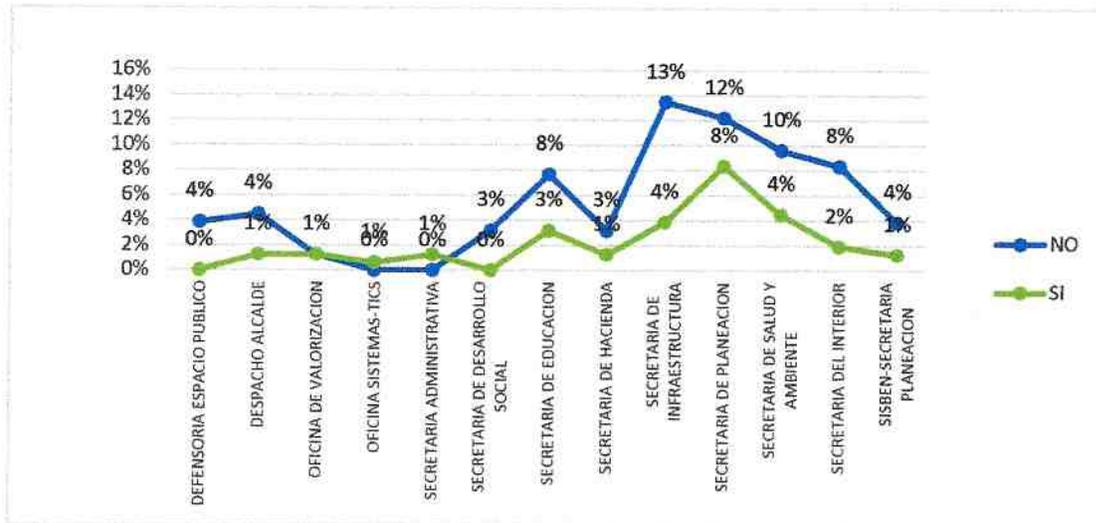


INFORME ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 10 de 10



Se evidencia, que es alto y generalizado el nivel de insatisfacción de los ciudadanos, en torno a la respuesta dada por la Entidad.

2.2. ANÁLISIS POR EL EQUIPO DE TRABAJO.

Una vez asignadas las PQRSD a las Secretarías u Oficinas Asesoras competentes, Servidores Públicos del subproceso de Atención 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.

2.3. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

- ✓ El subproceso de atención a la ciudadanía, realizó una mejora documental, de la encuesta de satisfacción de los usuarios del módulo PQRSD, siendo que para el cuarto trimestre del año 2016, se empezó a aplicar la misma. Esta encuesta, permitió mejorar la medición de la perceptibilidad, con respecto a las respuestas dadas por la Entidad, en cuanto a las PQRSD elevadas por los Ciudadanos.
- ✓ De conformidad a las encuestas realizadas por los ciudadanos, se evidencia la necesidad, de que cada Secretaría 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.

dey