



# INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 1 de 10

## 1. DATOS GENERALES.

<b>SECRETARIA y/o OFICINA:</b>	Secretaría Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión Administrativa y de Talento Humano.
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Primer trimestre del 2017 Fecha elaboración: Mayo 30 de 2017
<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS:</b>	154
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORO:</b>	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Subproceso de Atención a la Ciudadanía Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno Profesional Universitario ( e ) Subproceso de Atención a la Ciudadanía Secretaría Administrativa
<b>APROBO:</b>	 <b>LIDIA MARCELA SALAZAR SANABRIA</b> 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:

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

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.



### 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 primer trimestre del año 2017, se realizaron un total de 154 llamadas, correspondientes al 11,86% del total, de acuerdo a la muestra poblacional finita, calculada para el análisis.

MES	TOTAL	LLAMADAS	PORCETAJE
ENERO	295	51	17,29%
FEBRERO	682	52	7,62%
MARZO	321	51	15,89%
<b>TOTAL</b>	<b>1298</b>	<b>154</b>	<b>11,86%</b>

### 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 primer trimestre del año 2017, 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	1	1	1	3
SI	50	51	50	151
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>154</b>

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



Los resultados que arroja el estudio del primer trimestre del año 2017, permiten determinar una cifra contundente en cuanto a la facilidad de acceso para los ciudadanos, con referencia a los canales dispuestos para la radicación de las PQRSD, pues mas del 98% de los encuestados, manifestó que

2017

no tuvo problemas en el ingreso de su novedad, a través de los diferentes canales con que cuenta la Alcaldía de Bucaramanga para tal fin.

**2.1.3.3 LA CONTESTACIÓN DADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA Y PRECISA.**

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	18	25	33	76
SI	33	27	18	78
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>154</b>

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

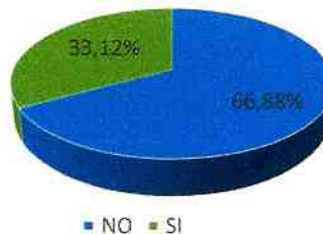


Durante el período de análisis y teniendo en cuenta el margen de error del estudio, se presenta un empate técnico en la percepción que tiene la ciudadanía acerca de la claridad y precisión de las respuestas que se brindan a las PQRSD. El balance es de especial cuidado, por cuanto la normatividad vigente, exige que las respuestas dadas por los Servidores Públicos, sean claras, precisas, oportunas, de fondo y congruentes.

**2.1.3.4 LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.**

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	29	39	35	103
SI	22	13	16	51
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>154</b>

3.LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.



1001

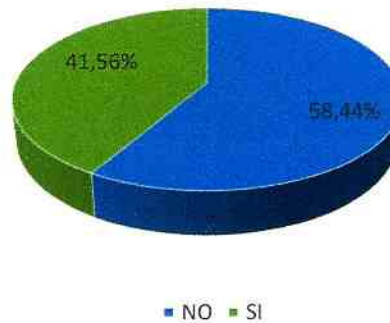


Esta pregunta se realiza por segunda vez en los informes, toda vez que en el pasado trimestre se preguntó por vez primera y los resultados son similares, pues en el último trimestre de 2016 el porcentaje de inconformismo respecto a la respuesta dada a la petición fue de 65.38% y en el período en estudio es de 66,88%, lo cual muestra una marcada tendencia al descontento ciudadano, quienes consideran que el contenido de las respuestas dadas por los Servidores Públicos, no es de fondo.

#### 2.1.3.5 EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSO FUE OPORTUNO

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	22	33	35	90
SI	29	19	16	64
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>154</b>

4. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSO FUE OPORTUNO



El ítem analizado presenta un retroceso comparativo respecto del trimestre anterior, pues se evidencia, un 58.44% 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.

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

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	31	41	35	107
SI	20	11	16	47
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>154</b>

1007



## INFORME ANALISIS 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.



Aunque la percepción de satisfacción de la respuesta dada a las PQRSD, reflejan un descontento por parte de los usuarios cercano al 70%, no es un indicador definitivo, por cuanto 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.

### 2.1.4. 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.

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

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		1				5	6
DESPACHO ALCALDE		7		6		6	19
OFICINA DE VALORIZACIÓN				1		1	2
OFICINA SISTEMAS-TICS		6		2			8
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		1		2			3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		4		17		2	23
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	8		7			16
SECRETARIA DE HACIENDA		9	1	5		10	25
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		4		4	1	7	16
SECRETARIA DE PLANEACIÓN		2		2		6	10
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE		6		3		3	12
SECRETARIA DEL INTERIOR		2		1		9	12
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN						1	1
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PÚBLICOS				1			1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>154</b>

107

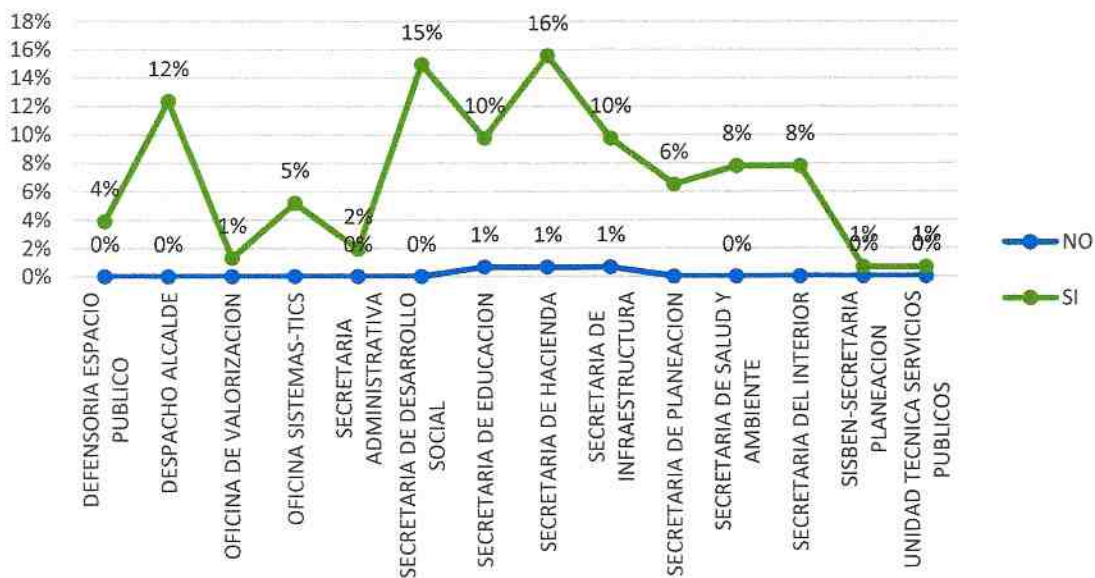


**INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 6 de 10



Evidentemente sólo tres casos aislados, uno por mes, presentan dificultad al momento de radicar PQRSD, lo cual refleja que se cuentan con los canales idóneos.

**2.1.4.2. LA CONTESTACIÓN DADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA Y PRECISA.**

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	1				1	4	6
DESPACHO ALCALDE	2	5	3	3	5	1	19
OFICINA DE VALORIZACIÓN				1		1	2
OFICINA SISTEMAS-TICS	3	3		2			8
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		1	1	1			3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	2	17		1	1	23
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	6	2	5			16
SECRETARIA DE HACIENDA	4	5	1	5	8	2	25
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		4		4	6	2	16
SECRETARIA DE PLANEACIÓN		2		2	3	3	10
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	5		3	2	1	12
SECRETARIA DEL INTERIOR	2			1	6	3	12
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN					1		1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>154</b>

1001

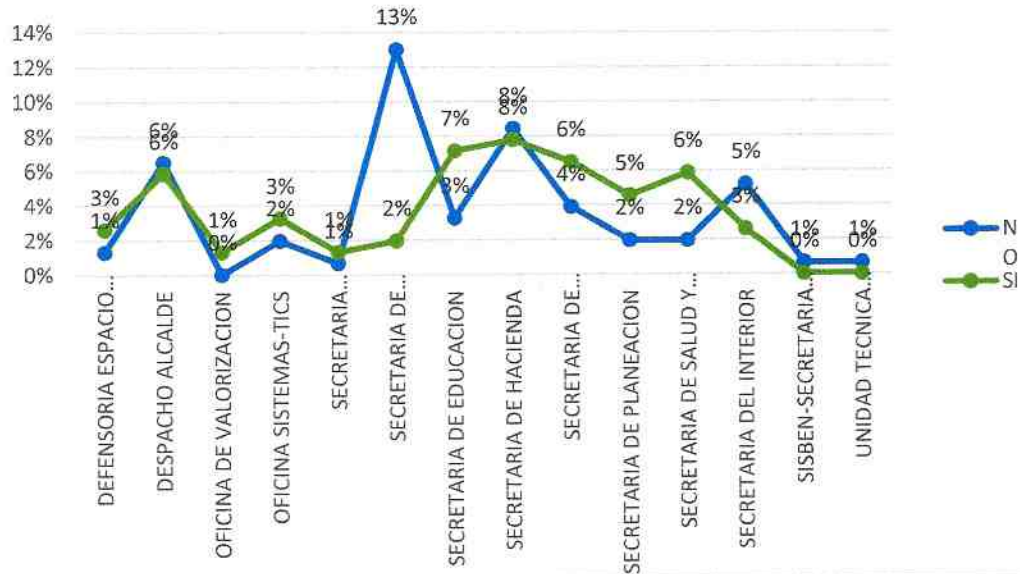


**INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 7 de 10



Las secretarías de Desarrollo Social, Hacienda, Infraestructura y del Interior, presentan los balances más desfavorables en cuanto a la claridad y precisión dada en las respuestas, especialmente durante el mes de marzo de 2017.

**2.1.4.3. LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSD.**

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	1				1	4	6
DESPACHO ALCALDE	3	4	5	1	5	1	19
OFICINA DE VALORIZACIÓN				1		1	2
OFICINA SISTEMAS-TICS	4	2	1	1			8
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		1	2				3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	17		1	1	23
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	5	4	5	2			16
SECRETARIA DE HACIENDA	4	5	2	4	8	2	25
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	2	3	1	6	2	16
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2			2	4	2	10
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	3	3	2	1	2	1	12
SECRETARIA DEL INTERIOR	2		1		7	2	12
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN					1		1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>154</b>

100%

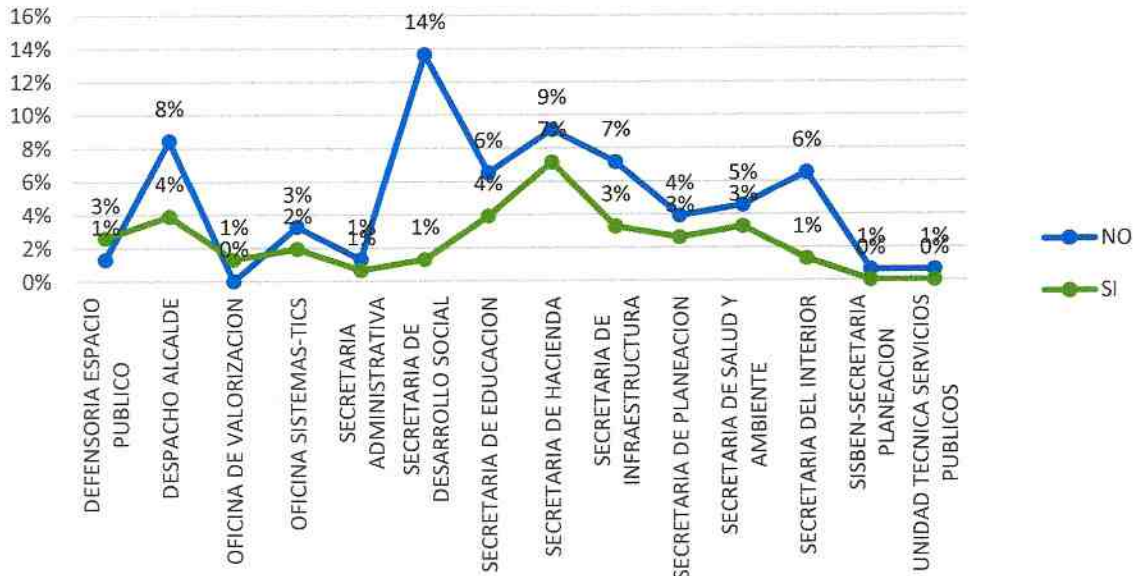


**INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 8 de 10



Es similar el porcentaje de casos con respuestas positivas Vs. Negativas, recalcando solo la Secretaría de Desarrollo Social, con un aporte del 14% del total de respuestas de percepción negativa.

**2.1.4.4. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSD FUE OPORTUNO**

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		1			1	4	6
DESPACHO ALCALDE	2	5	3	3	5	1	19
OFICINA DE VALORIZACIÓN				1		1	2
OFICINA SISTEMAS-TICS	3	3	1	1			8
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		1	1	1			3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	17		1	1	23
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	6	3	4	3			16
SECRETARIA DE HACIENDA	5	4	3	3	9	1	25
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		4	1	3	6	2	16
SECRETARIA DE PLANEACIÓN		2		2	4	2	10
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	5	1	2	2	1	12
SECRETARIA DEL INTERIOR	2		1		6	3	12
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN					1		1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>154</b>

*Handwritten mark*



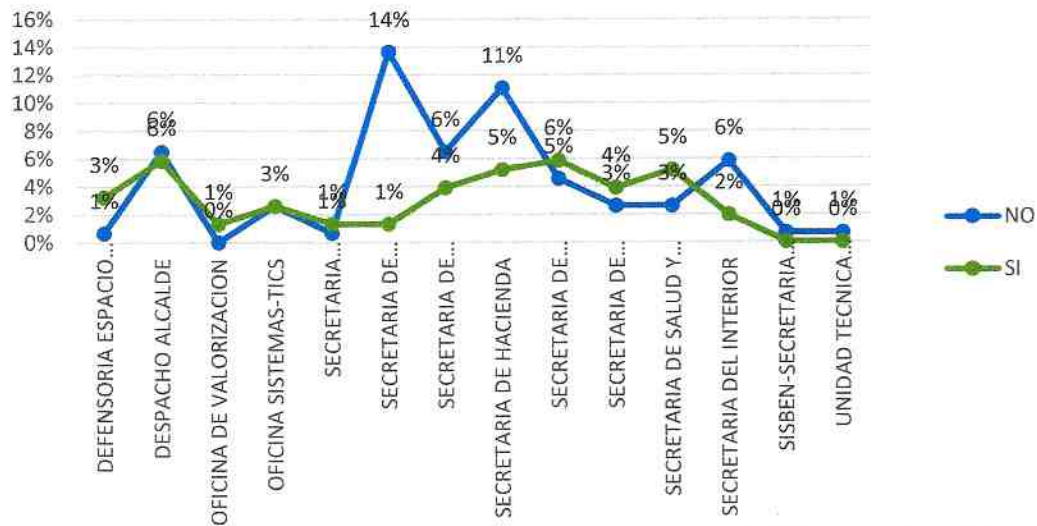


## INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 9 de 10



Los tiempos de respuesta a las PQRSD, presentan unas desalentadoras cifras a nivel general, anotando que las Secretarías de Desarrollo Social, Interior y Hacienda, contribuyen con más del 30% del total de casos.

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

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	1				1	4	6
DESPACHO ALCALDE	3	4	5	1	5	1	19
OFICINA DE VALORIZACION				1		1	2
OFICINA SISTEMAS-TICS	3	3	1	1			8
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		1	2				3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	17		1	1	23
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2	5	2			16
SECRETARIA DE HACIENDA	5	4	3	3	8	2	25
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	2	4		6	2	16
SECRETARIA DE PLANEACION	2			2	4	2	10
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	3	3	2	1	2	1	12
SECRETARIA DEL INTERIOR	2		1		7	2	12
SISBEN-SECRETARIA PLANEACION					1		1
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>154</b>

*Handwritten signature*

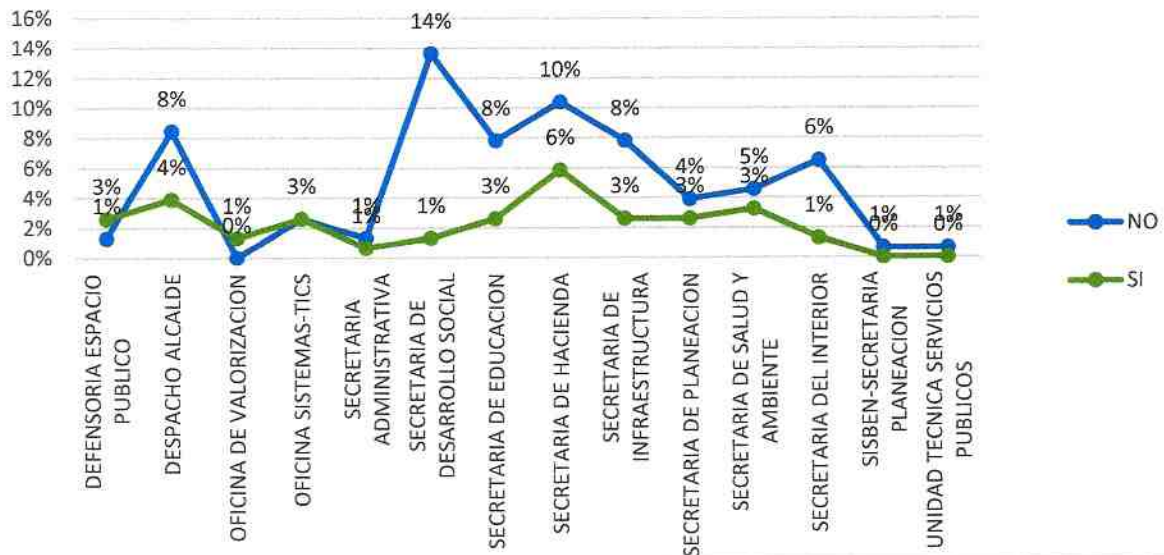


## INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-MA-1000-238,37-010

Versión: 0.0

Página 10 de 10



### 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 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 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.

- ✓ Nuevamente, de acuerdo 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.

*Deby*