

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

**ALCALDIA DE BUCARAMANGA
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA**

INFORME TRIMESTRAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE PQRS DE LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA DE ACUERDO A ENCUESTA TELEFÓNICA



VIGENCIA ENERO A MARZO DE 2016



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



1. CONDICIONES GENERALES

De conformidad con los artículos 23 y 74 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos en que la ley establezca reserva de los mismos.

Es así como la función administrativa, está al servicio del interés general y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política y en el Artículo 3º de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

La Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación".

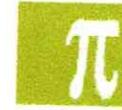
Así mismo, la Ley 962 del 8 de Julio del 2005, en su artículo 6º, inciso 3º, determina que: "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública....".

De igual manera, el Decreto 019 de Enero 10 del 2012 "Ley Anti trámite" en los Artículos 12, 13 y 14, determina que: "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales..."

En virtud de lo anterior y de conformidad a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece, que en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia, encargada de recibir las quejas, reclamos y sugerencias, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad; la Alcaldía de Bucaramanga, tiene dispuesta la Oficina de Atención a la Ciudadanía, adscrita a la Secretaria Administrativa, donde se direccionan a los enlaces designados por cada Secretaria u Oficina Asesora, las PQRS que ingresan a través del módulo web, así como se radican y se asignan a través del módulo citado, las PQRS que son presentadas por los usuarios,



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



de manera personal, telefónica o a través del contáctenos de la Alcaldía de Bucaramanga.

Una vez asignadas las PQRS a las dependencias competentes, Funcionarios de la Oficina 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, 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.



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



2.METODOLOGIA DEL INFORME.

El presente informe se realiza teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:

- 2.1 Entrega de los reportes mensual y trimestral de las PQRS, debidamente firmados y aprobados por la Secretaría Administrativa.
- 2.2. Calcular 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.

- 2.3. Elaboración del informe con los datos recogidos en las encuestas, soportados por gráficos estadísticos que reflejen la percepción de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Alcaldía de Bucaramanga.
- 2.4. Análisis de los resultados que evidencian la gestión de las oficinas.
- 2.5. Revisión y aprobación del informe por parte de la funcionaria encargada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- 2.6. Firma del Secretario Administrativo.
- 2.7. Publicación del Informe.



1007

3. MUESTRA SIGNIFICATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

De acuerdo a la cantidad de PQRS, radicadas a través del módulo en el primer trimestre del año 2016, se realizaron un total de 167 llamadas, correspondientes al 21,52% 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
ENERO	250	53	21,20%
FEBRERO	264	57	21,59%
MARZO	262	57	21,76%
TOTAL	776	167	21,52%

4. PRESENTACION DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

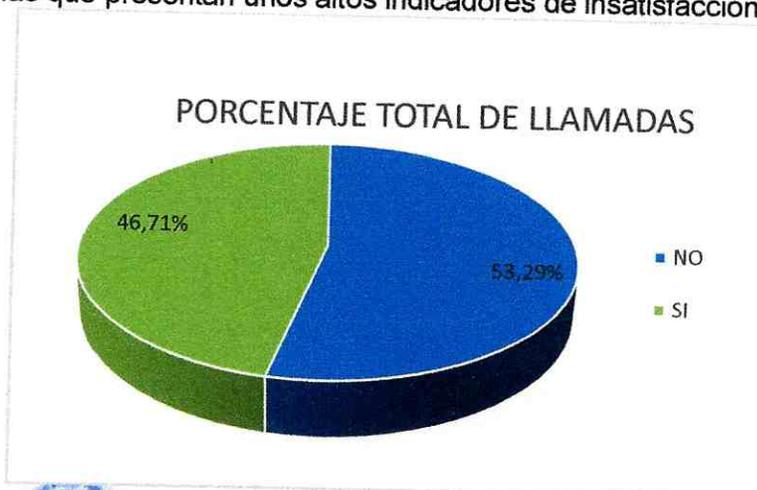
En el capítulo cuarto del informe se presentan los resultados globales del ejercicio durante el primer trimestre del año 2016, plasmándose las cifras globales mes a mes, de acuerdo a cada una de las preguntas, realizadas vía telefónica a los encuestados.

4.1.1. La respuesta ofrecida por la Entidad responde a su solicitud?

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	29	34	26	89
SI	24	23	31	78
TOTAL	53	57	57	167

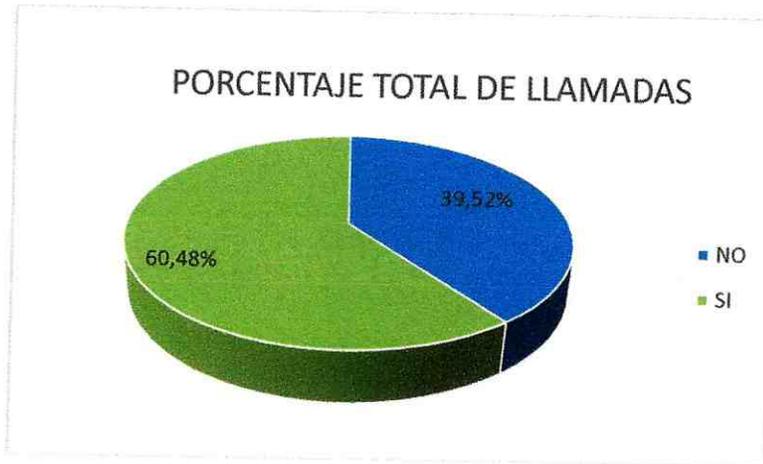
Los resultados que arroja el estudio, permiten establecer que en términos generales, son mas los casos en que el peticionario, no está satisfecho con la respuesta dada por la Alcaldía, que aquellos para los cuales, la respuesta suministrada fue satisfactoria.

Esta premisa hace concluir la necesaria implementación de Planes de Mejoramiento, en las dependencias que presentan unos altos indicadores de insatisfacción.



4.1.2. El tiempo que esperó para recibir la respuesta fue satisfactorio?

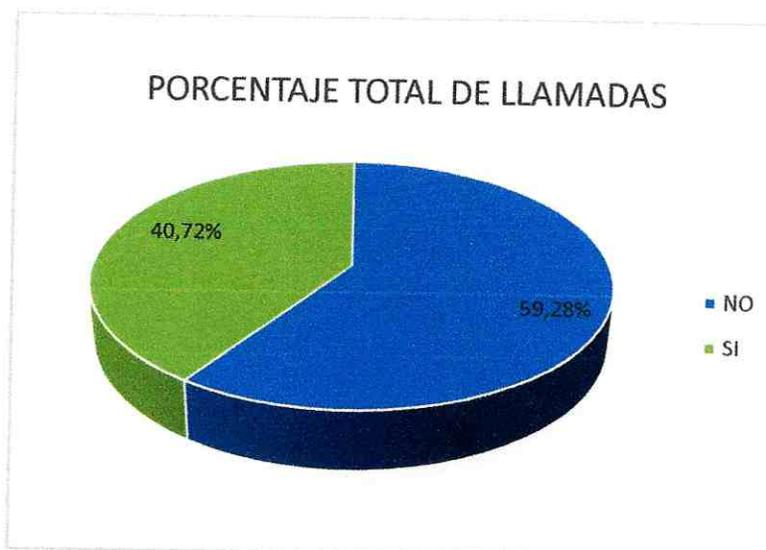
RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	20	30	16	66
SI	33	27	41	101
TOTAL	53	57	57	167



En los términos de respuesta a los casos, más del 60% de los encuestados tiene una percepción favorable de los tiempos de respuesta, evidenciándose la importancia del seguimiento permanente que realizan los funcionarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, para que las PQRS asignadas a cada dependencia, sean contestadas en los términos establecidos en la Ley.

4.1.3. Está Satisfecho con la solución dada a su PQRS?

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	32	36	31	99
SI	21	21	26	68
TOTAL	53	57	57	167



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



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

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO	49	52	50	151
SI	4	5	7	16
TOTAL	53	57	57	167



Este ítem muestra que casi al 10% de los ciudadanos, la respuesta dada por la alcaldía les cambió la vida, lo cual se convierte en un llamado para los funcionarios de la Entidad, para agilizar los procesos y entregar una respuesta efectiva a los peticionarios; permitiendo de esta manera, un mayor acercamiento entre la Administración Municipal y los Usuarios.

5. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

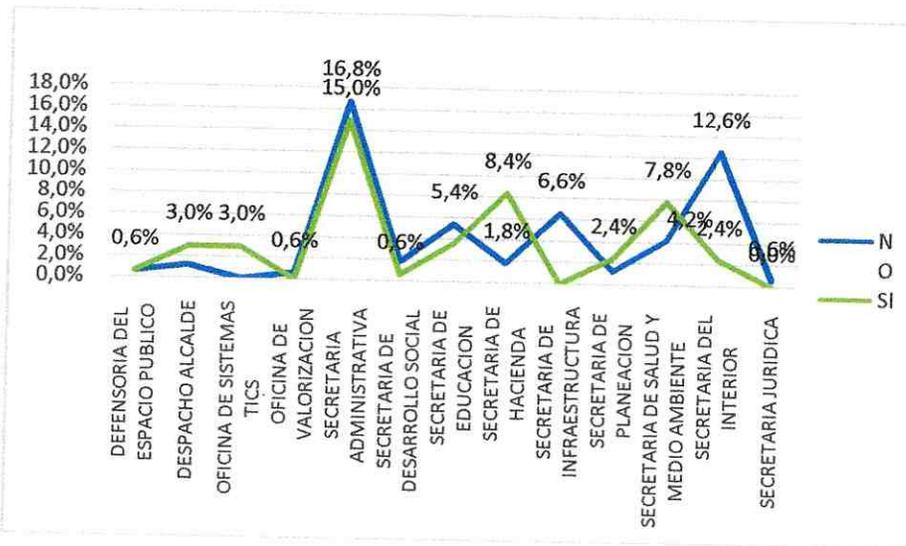
Permite analizar la percepción que tiene el usuario de acuerdo al trámite dado por cada dependencia a las PQRS asignadas.

5.1. La respuesta ofrecida por la entidad responde a su solicitud.

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL		
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	% TOTAL
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			1	1			0,6%	0,6%	1,2%
DESPACHO ALCALDE			1		1	5	1,2%	3,0%	4,2%
OFICINA DE SISTEMAS TICS		3		2			0,0%	3,0%	3,0%
OFICINA DE VALORIZACION	1						0,6%	0,0%	0,6%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	15	18	6	5	7	2	16,8%	15,0%	31,7%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1		1	1	1,8%	0,6%	2,4%
SECRETARIA DE EDUCACION		3	6	3	3		5,4%	3,6%	9,0%
SECRETARIA DE HACIENDA	1		2	7		7	1,8%	8,4%	10,2%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			8		3		6,6%	0,0%	6,6%
SECRETARIA DE PLANEACION			2	1		3	1,2%	2,4%	3,6%
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE			3	3	4	10	4,2%	7,8%	12,0%
SECRETARIA DEL INTERIOR	10		4	1	7	3	12,6%	2,4%	15,0%
SECRETARIA JURIDICA	1						0,6%	0,0%	0,6%
TOTAL	29	24	34	23	26	31	53,3%	46,7%	100,0%



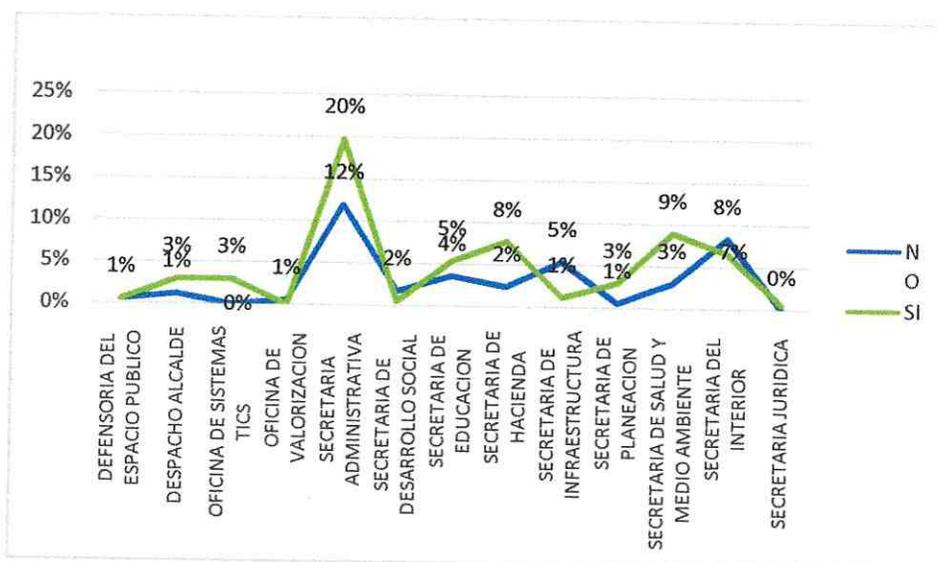
Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o-Subserie (TRD) 8200-145,10



Mientras la Secretaría del Interior, presenta los indicadores más preocupantes, teniendo en cuenta que la percepción de los usuarios arroja que el 45,7% de ellos no están satisfechos con la respuesta ofrecida y el 53,3 % de ellos si están satisfechos; encontramos en contraposición, la Oficina Asesora deTICs, que presenta indicadores de satisfacción de usuarios del 100% durante el trimestre analizado.

5.2. El tiempo que esperó para recibir la respuesta fue satisfactorio?

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL		
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	% TOTAL
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			1	1			1%	1%	1%
DESPACHO ALCALDE			1		1	5	1%	3%	4%
OFICINA DE SISTEMAS TICS		3		2			0%	3%	3%
OFICINA DE VALORIZACION	1						1%	0%	1%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	12	21	5	6	3	6	12%	20%	32%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1		1	1	2%	1%	2%
SECRETARIA DE EDUCACION		3	3	6	3		4%	5%	9%
SECRETARIA DE HACIENDA	1		3	6		7	2%	8%	10%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			8		1	2	5%	1%	7%
SECRETARIA DE PLANEACION			1	2		3	1%	3%	4%
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE			3	3	2	12	3%	9%	12%
SECRETARIA DEL INTERIOR	5	5	4	1	5	5	8%	7%	15%
SECRETARIA JURIDICA		1					0%	1%	1%
TOTAL	20	33	30	27	16	41	40%	60%	100%

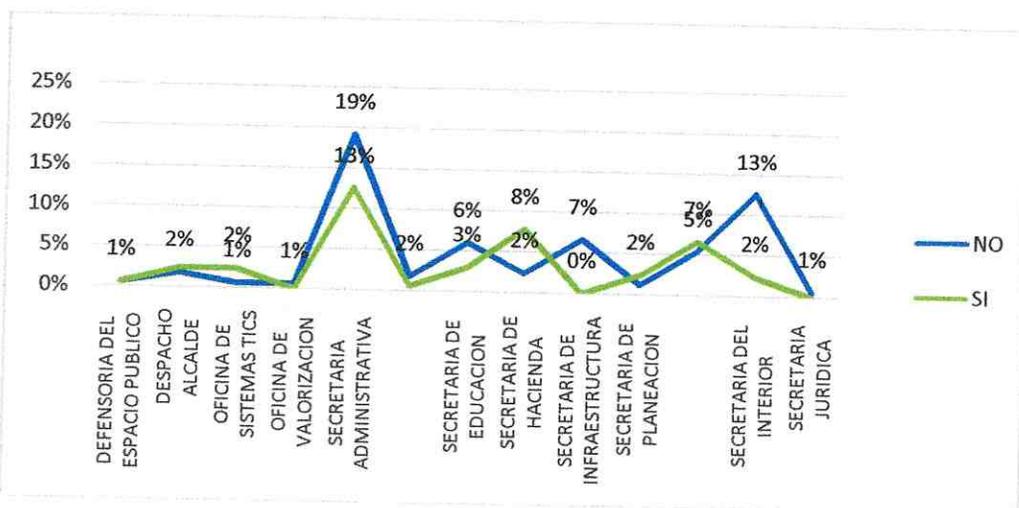


5.3 Está Satisfecho con la solución dada a su PQRS?

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL		
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	% TOTAL
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			1	1			1%	1%	1%
DESPACHO ALCALDE			1		2	4	2%	2%	4%
OFICINA DE SISTEMAS TICS		3	1	1			1%	2%	3%
OFICINA DE VALORIZACION	1						1%	0%	1%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	18	15	6	5	8	1	19%	13%	32%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1		1	1	2%	1%	2%
SECRETARIA DE EDUCACION		3	7	2	3		6%	3%	9%
SECRETARIA DE HACIENDA	1		2	7	1	6	2%	8%	10%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			8		3		7%	0%	7%
SECRETARIA DE PLANEACION			2	1		3	1%	2%	4%
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE			3	3	6	8	5%	7%	12%
SECRETARIA DEL INTERIOR	10		4	1	7	3	13%	2%	15%
SECRETARIA JURIDICA	1						1%	0%	1%
TOTAL	32	21	36	21	31	26	59%	41%	100%

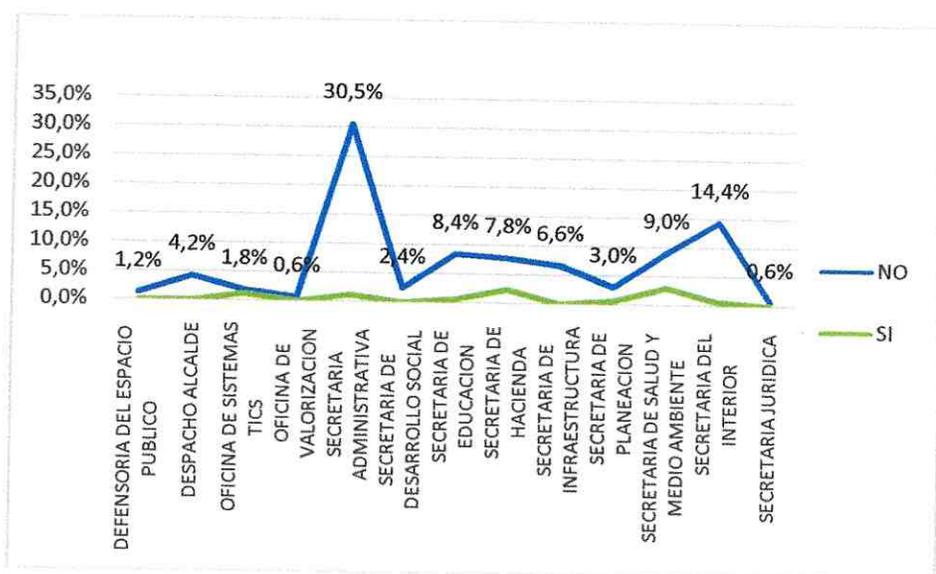
Teniendo en cuenta lo reflejado en el cuadro anterior, se evidencia la necesidad de implementar un Plan de Mejoramiento de los procesos, teniendo en cuenta que el 59% de los usuarios del módulo PQRS, manifiestan la percepción de no estar satisfechos con la respuesta dada a la solicitud elevada.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o-Subserie (TRD) 8200-145,10



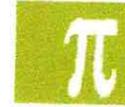
5.4 Haber contactado a la Alcaldía de Bucaramanga, le cambio su vida en algo.?

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL		
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	% TOTAL
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			2				1,2%	0,0%	1,2%
DESPACHO ALCALDE			1		6		4,2%	0,0%	4,2%
OFICINA DE SISTEMAS TICS	1	2	2				1,8%	1,2%	3,0%
OFICINA DE VALORIZACION	1						0,6%	0,0%	0,6%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	31	2	11		9		30,5%	1,2%	31,7%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1		2		2,4%	0,0%	2,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	3		8	1	3		8,4%	0,6%	9,0%
SECRETARIA DE HACIENDA	1		9		3	4	7,8%	2,4%	10,2%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			8		3		6,6%	0,0%	6,6%
SECRETARIA DE PLANEACION			3		2	1	3,0%	0,6%	3,6%
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE			3	3	12	2	9,0%	3,0%	12,0%
SECRETARIA DEL INTERIOR	10		4	1	10		14,4%	0,6%	15,0%
SECRETARIA JURIDICA	1						0,6%	0,0%	0,6%
TOTAL	49	4	52	5	50	7	90,4%	9,6%	100,0%



1007

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Aunque el dato es contundente, con referencia a los usuarios a los que la respuesta dada, no les cambió en nada la vida, es de apreciar la cifra del 10% aproximado de los usuarios, a las que si les cambió la vida la contestación entregada por la Entidad, evidenciándose que una mejora al momento de prestar los servicios y adelantar los trámites ante la Alcaldía de Bucaramanga, coadyuvaría a un acercamiento entre la Administración Municipal y la Comunidad, así como generaría una mejor percepción ante los Ciudadanos.



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y OBSERVACIONES.

- ✓ Contrario a lo registrado en el último trimestre del año 2015, en el primer trimestre de la vigencia 2016, el análisis refleja una percepción negativa generalizada, en cuanto a la satisfacción de las respuestas entregadas por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con relación a cada PQRS formulada por los Usuarios.
- ✓ Con referencia a los tiempos de respuesta por las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras, el primer trimestre del año 2016, genera un resultado positivo en cuanto a la percepción de los usuarios, quienes independiente del contenido de las respuestas suministradas a las PQRS elevadas, consideran los términos de contestación ajustados a la ley.
- ✓ Los datos entregados por las dependencias para el informe, reflejan el 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, así como la imperiosa necesidad de establecer planes de mejoramiento, para las Secretarías y Oficinas Asesoras, en los ítems que puntualmente reflejan deficiencias procedimentales.

Cordialmente,



FABIO ANDRÉS GUERRERO MEJÍA
Secretario Administrativo
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista 
Oficina de Atención a la Ciudadanía

Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e)
Oficina de Atención a la Ciudadanía – Secretaría Administrativa 

