

INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-MA-1000-238,37-010
	Versión: 0.0
	Página 1 de 9

1. DATOS GENERALES.

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión Administrativa y de Talento Humano.
PERIODO EVALUADO:	Tercer trimestre del 2016
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS:	165
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORO:	Proyecto: 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 Secretaria Administrativa
APROBO:	 LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga

2. ANALISIS DE RESULTADOS

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, 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.

Handwritten mark

	INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-MA-1000-238,37-010
		Versión: 0.0
		Página 2 de 9

2.1.2. MUESTRA SIGNIFICATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

De acuerdo a la cantidad de PQRS, radicadas a través del módulo en el segundo trimestre del año 2016, se realizaron un total de 165 llamadas, correspondientes al 19,34% 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
JULIO	347	57	16,43%
AGOSTO	257	53	20,62%
SEPTIEMBRE	249	55	22,09%
TOTAL	853	165	19,34%

2.1.3. PRESENTACION DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

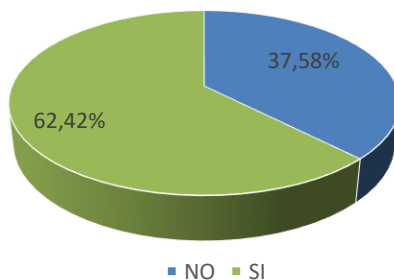
2.1.3.1 Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En este ítem se presentan los resultados globales del ejercicio durante el tercer 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	20	21	21	62
SI	37	32	34	103
TOTAL	57	53	55	165

La respuesta ofrecida por la entidad responde a su solicitud.



	INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-MA-1000-238,37-010
		Versión: 0.0
		Página 3 de 9

Los resultados que arroja el estudio del tercer trimestre del año 2016, permiten determinar un aumento en el índice de aceptación de las respuestas dadas por la Administración Municipal, con respecto a las PQRSD elevadas por los Ciudadanos, pues en los meses de abril, mayo y junio, el porcentaje de satisfacción de los encuestados, en torno al trámite fue del 25,5%, 56% y 61,5% respectivamente, y el global del tercer trimestre se ubica en el 62,42% de aceptación.

Los resultados mencionados, permiten sugerir, que si bien las actividades impulsadas desde el subproceso de atención a la Ciudadanía, han repercutido en una mejora en la calidad de las respuestas dadas por cada una de las dependencias; también se hace necesario, que cada Secretaria u Oficina Asesora, continúe con la estrategia de lograr una tendencia ascendente, en cuanto a la percepción del servicio por parte de los peticionarios.

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

RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	25	22	26	73
SI	32	31	29	92
TOTAL	57	53	55	165



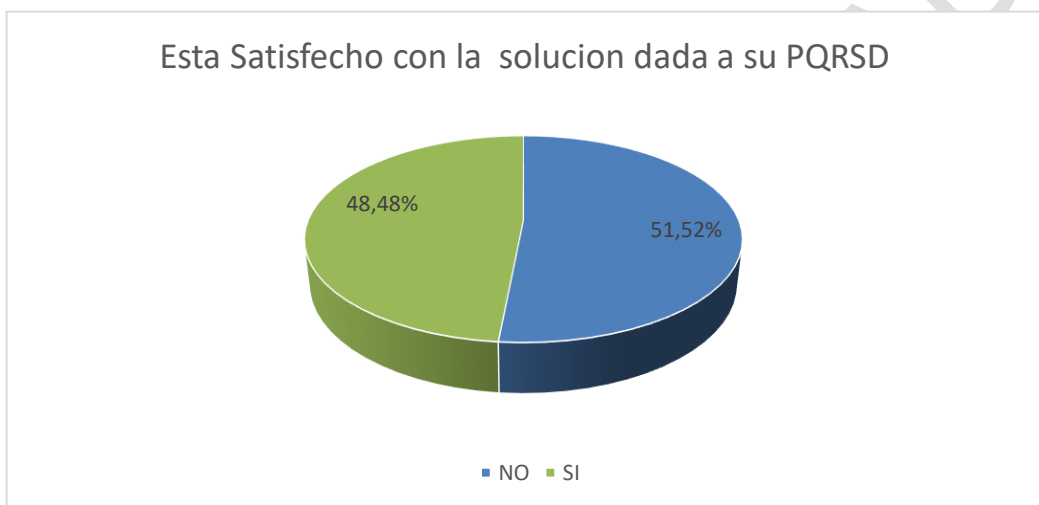
Se observa con respecto al trimestre anterior, una constante en el porcentaje de satisfacción de los Ciudadanos, con respecto al tiempo que tuvieron que esperar, para recibir la respuesta por parte de la Administración Municipal. Por lo anterior, se evidencia la necesidad, de que cada Secretaria u Oficina, socialice con sus servidores públicos, la importancia de contestar dentro de

	INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-MA-1000-238,37-010
		Versión: 0.0
		Página 4 de 9

los términos legales, las PQRSD elevadas, en aras de lograr una mejor percepción de los petitionarios en cuanto al tema, así como para evitar el inicio de acciones legales y disciplinarias, por el incumplimiento en los términos de respuesta.

2.1.3.4 Está Satisfecho con la solución dada a su PQRSD?

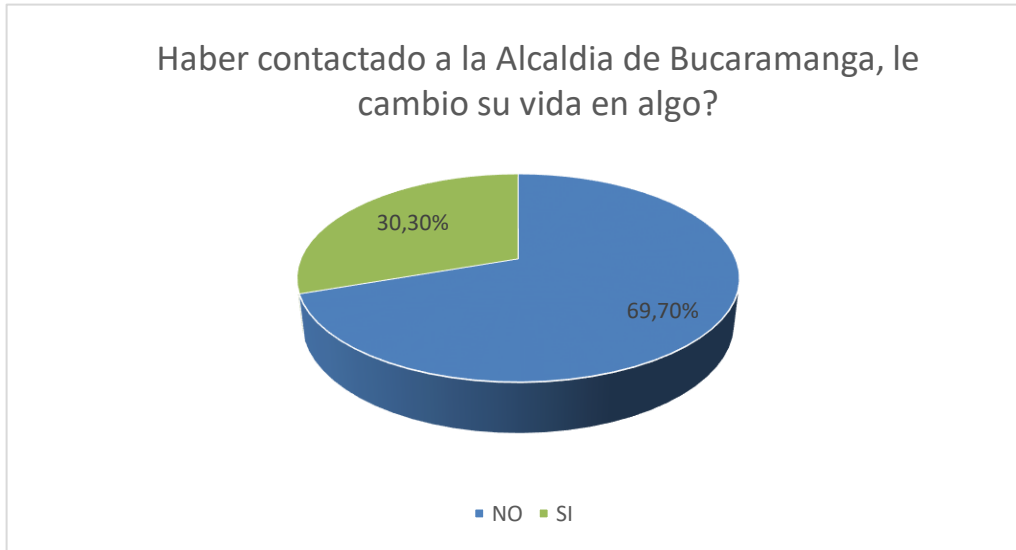
RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	25	31	29	85
SI	32	22	26	80
TOTAL	57	53	55	165



Durante el tercer trimestre las cifras de satisfacción con la respuesta dada por la entidad a cada caso presentado, si bien tiene una leve inclinación a una respuesta negativa, refleja una mejora notable, pues el grado de insatisfacción durante el período anterior era del 65%, lo que representa una ganancia del 15% en el grado de percepción satisfactoria según la respuesta dada.

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

RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NO	40	42	33	115
SI	17	11	22	50
TOTAL	57	53	55	165



Este ítem analizado durante el tercer trimestre, demuestra que la PQRSD, presentadas a la alcaldía de Bucaramanga, continúan sin afectar de manera significativa la vida de los quejosos.

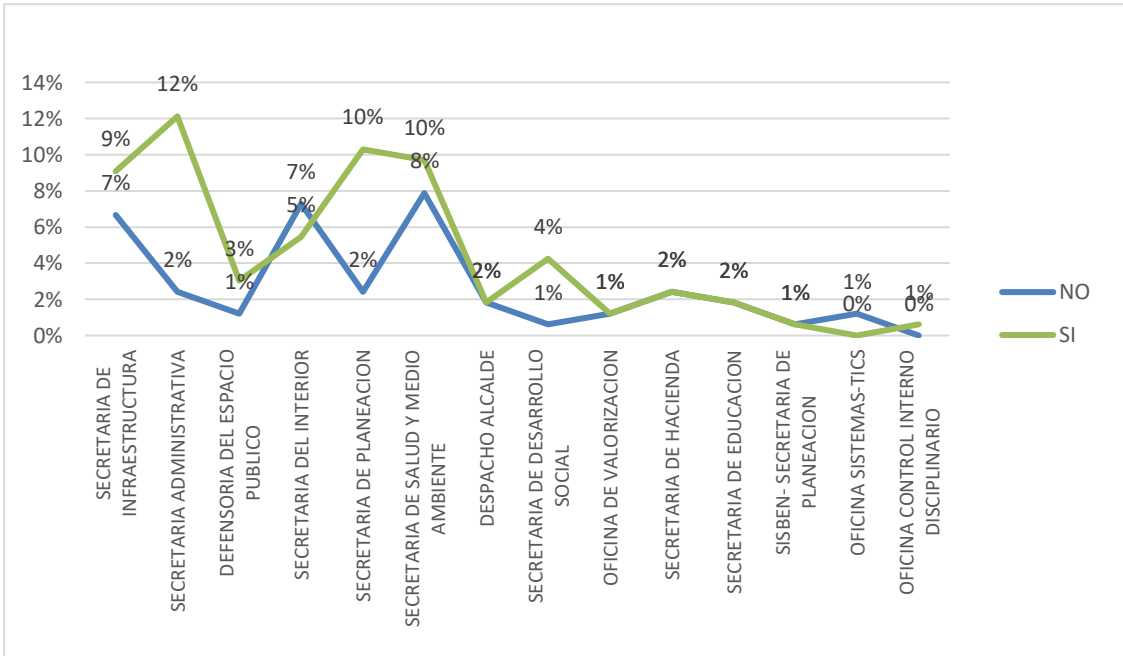
2.1.4. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

Este ítem, 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	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO		4		1	2		7
DESPACHO ALCALDE	2		1	3			6
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1	1		1	1	4
OFICINA SISTEMAS-TICS			2				2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	2	6	1	5	1	9	24
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	2		3		2	8
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	1	1		1	2	6
SECRETARIA DE HACIENDA		1	2	1	2	2	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	7	4	6	4	2	26
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	3	3	7		7	21
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	5	8	4	1	4	7	29
SECRETARIA DEL INTERIOR	4	3	2	5	6	1	21

SISBEN- SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1					2
TOTAL	20	37	21	32	21	34	165

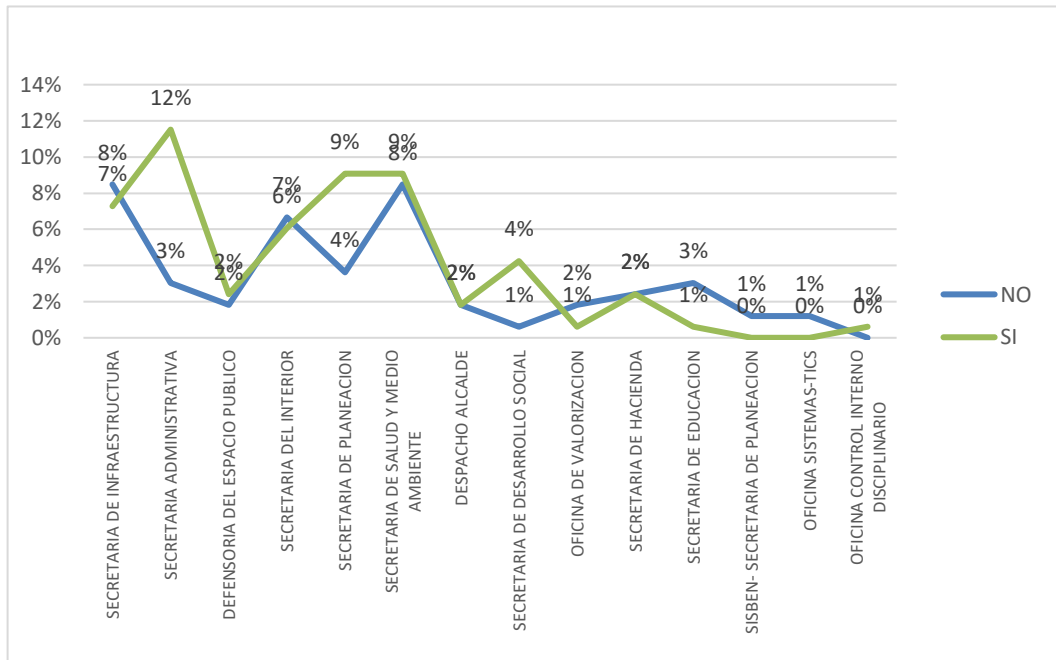


El análisis de este indicador es bastante alentador, pues por primera vez el conglomerado muestra una tendencia positiva en las dependencias, pues salvo la Oficina de TIC's y la Secretaría del Interior, las demás oficinas registran mayor cantidad de respuestas satisfactorias con respecto a la contestación dada, que no satisfactorias.

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

DEPENDENCIA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	3		1	2		7
DESPACHO ALCALDE	2		1	3			6
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1	1		2		4
OFICINA SISTEMAS-TICS			2				2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	4	4	1	5		10	24
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	2		3		2	8
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	1	1		3		6
SECRETARIA DE HACIENDA		1	1	2	3	1	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	7	5	5	6		26
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	3	4	6	1	6	21

SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	6	7	5		3	8	29
SECRETARIA DEL INTERIOR	4	3	1	6	6	1	21
SISBEN- SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2						2
TOTAL	25	32	22	31	26	29	165

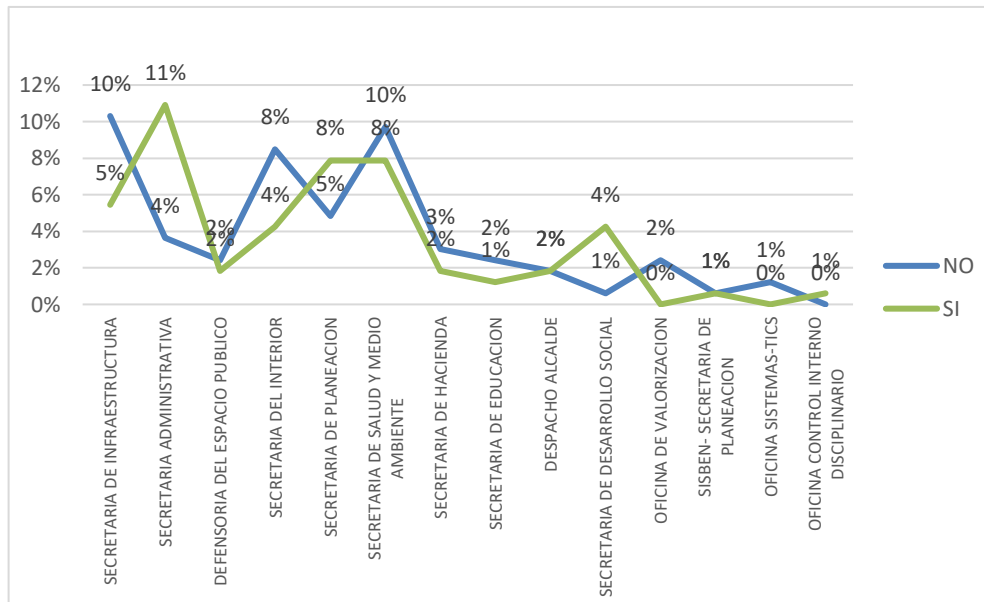


2.1.4.3. Está Satisfecho con la solución dada a su PQRS?

DEPENDENCIA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	3	1		2		7
DESPACHO ALCALDE	2		1	3			6
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
OFICINA DE VALORIZACION	1		1		2		4
OFICINA SISTEMAS-TICS			2				2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	3	5	3	3		10	24
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	2		3		2	8
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	1		2	1	6
SECRETARIA DE HACIENDA		1	2	1	3	1	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	6	7	3	6		26
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3	6	4	1	6	21
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	5	8	5		6	5	29
SECRETARIA DEL INTERIOR	5	2	2	5	7		21

	INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-MA-1000-238,37-010
		Versión: 0.0
		Página 8 de 9

SISBEN- SECRETARIA DE PLANEACION	1	1					2
TOTAL	25	32	31	22	29	26	165

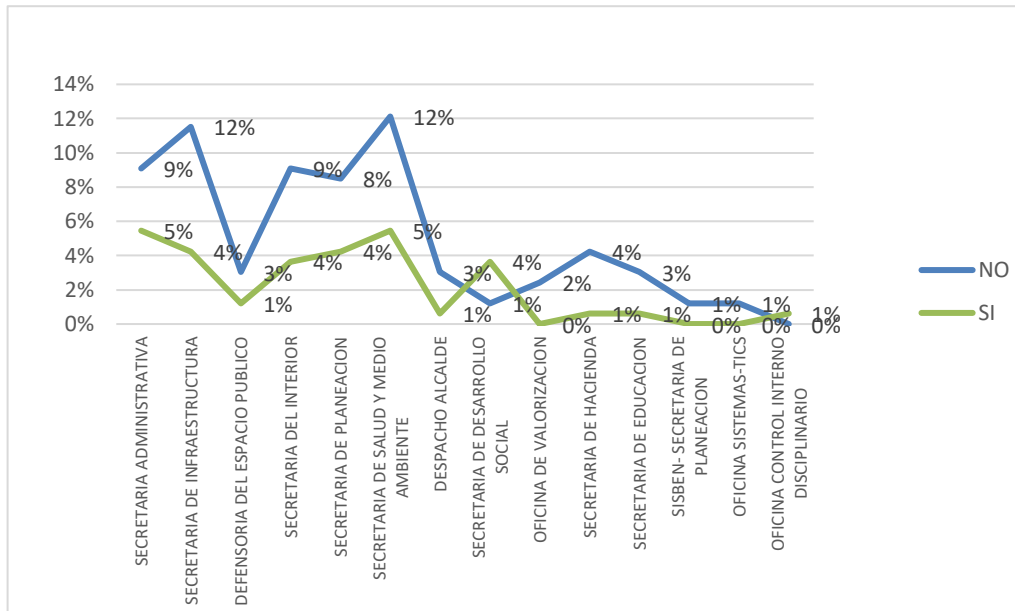


Durante el trimestre anterior, el 60% de los usuarios no se sentían satisfechos con la solución dada y para el presente período se mejoró casi en un 10% este indicador, mostrando cifras parejas entre el número de ciudadanos conformes e inconformes con las respuestas dadas por las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

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

DEPENDENCIA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		TOTAL
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	2	1		2		7
DESPACHO ALCALDE	2		3	1			6
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						1	1
OFICINA DE VALORIZACION	1		1		2		4
OFICINA SISTEMAS-TICS			2				2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	6	2	5	1	4	6	24
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	2	1	2		2	8
SECRETARIA DE EDUCACION	2		1		2	1	6
SECRETARIA DE HACIENDA	1		3		3	1	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	5	9	1	5	1	26

SECRETARIA DE PLANEACION	2	2	9	1	3	4	21
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	9	4	5		6	5	29
SECRETARIA DEL INTERIOR	7		2	5	6	1	21
SISBEN- SECRETARIA DE PLANEACION	2						2
TOTAL	40	17	42	11	33	22	165



2.2. ANALISIS POR EL EQUIPO DE TRABAJO.

Una vez asignadas las PQRSD a las dependencias competentes, Servidores Públicos del subproceso 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, a través de los cuales se reporta el nivel de satisfacción de los usuarios 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.

- Por primera vez se registra una percepción positiva generalizada, en cuanto a la satisfacción de las respuestas entregadas por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con relación a las PQRSD formuladas por los Usuarios.
- Se debe socializar en cada dependencia, la importancia de dar respuesta dentro de lo

	INFORME ANALISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-MA-1000-238,37-010
		Versión: 0.0
		Página 10 de 9

términos de Ley, a las PQRSD asignadas.

- Se deben continuar con los seguimientos, por parte del subproceso de atención a la ciudadanía.

COPIA CONTROLADA