

**ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y ACCIONES PREVENTIVAS. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017 A LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE BUCARAMANGA**

**ENERO A MARZO DE 2017**

## FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE SASTISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Nombre:** ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO.

**Versión:** 4.0

**Tema de Evaluación:** SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Número de Preguntas:** Seis (6)

**Tema Pregunta número 1:** Evaluación de la Toma de contacto con la Secretaría.

**Tema Pregunta número 2:** Evaluación de la Toma de contacto con la Secretaría.

**Tema Pregunta número 3:** Evaluación de la atención al ciudadano.

**Tema Pregunta número 4:** Evaluación general de la satisfacción del cliente.

**Tema Pregunta número 5:** Utilización de la página web.

**Tema Pregunta número 6:** Recomendaciones para mejorar el servicio.

**Tipo de cuestionario:** Pregunta cerrada y abierta.

**Modalidad de encuesta:** Física. Se entregó un cuestionario a cada ciudadano, en las diferentes dependencias. Las respuestas fueron inmediatas.

**Fecha de aplicación:** Se aplicó la encuesta semanalmente en los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017.

**Número de usuarios encuestados:** Trescientos Sesenta y Siete (367)

**Número de encuestas respondidas:** Trescientos Sesenta y Siete (367)

**Grupo de encuestados:** Rectores, directores, coordinadores, docentes, estudiantes, padres de familia, administrativos, mensajeros, tramitadores, proveedores, trabajadores sector judicial, ciudadanos en general.

**Autor del estudio:** Martha Leonor Peña y Martha Lucía Bayona - Líder y Administrador del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, Secretaría de Educación de Bucaramanga.

**Contenido del Informe entregado:** Análisis y conclusiones. Tabla general de interpretación de datos, Gráficos con los porcentajes por pregunta, Acciones preventivas y compromisos.

## ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB

### ANÁLISIS

Para el primer trimestre del año 2017 se recibieron 5.674 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 10% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 367 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

De los 367 usuarios encuestados, el 82% califican la atención del funcionario como excelente, lo anterior se puede deducir que el trato que los funcionarios de la Secretaría de Educación brinda a los usuarios se encuentra en un nivel satisfactorio y favorable, lo cual facilita la relación funcionario – usuario, el 13% califican la atención regular, este resultado es debido a que los usuarios manifiestan demoras al momento de radicar y falta de personal para atender la cantidad de personas que ingresan a la Secretaría y tan solo con un 5% se refleja la atención recibida como mala, por inconformidades de usuarios que calificaron el servicio con este porcentaje.

Lo anterior permite que los funcionarios de las distintas dependencias de la Secretaría de Educación se posesionen con una alta aceptación, frente a los Usuarios que ingresan a la Secretaría.

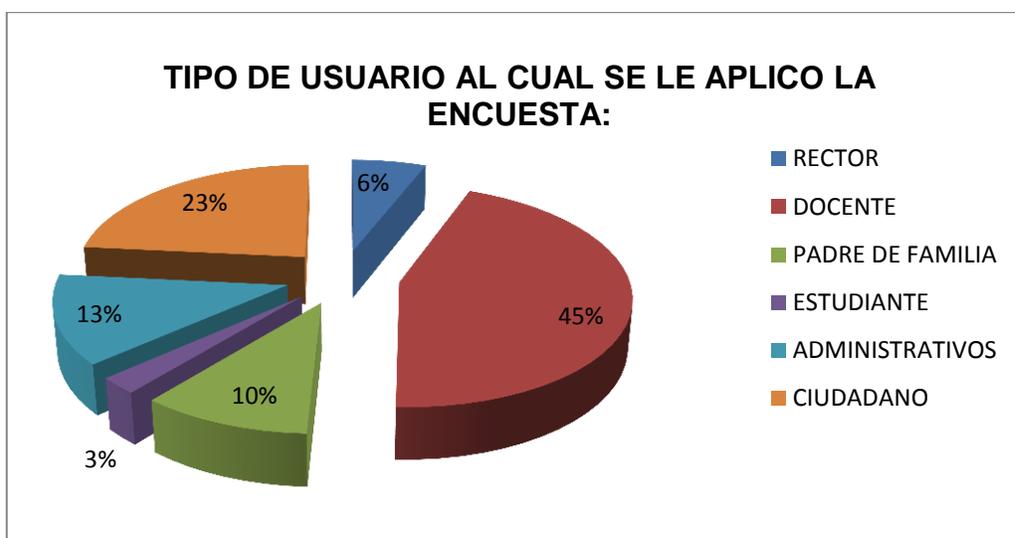


Los resultados expuestos en el gráfico anterior, fueron posibles gracias a 367 ciudadanos, entre ellos: Rectores, Docentes, Padres de Familia, Estudiantes y ciudadanía en general, los cuales diligenciaron estas encuestas de forma física y

presencial durante su visita a la Secretaría de Educación de Bucaramanga en el primer trimestre del año 2017. (Ver formulario de encuesta).

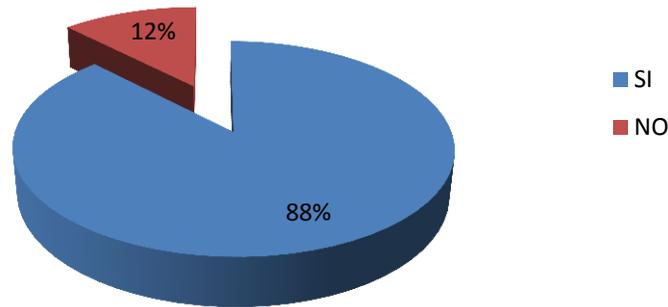
### ¿Y quiénes son nuestros usuarios?

El análisis de los resultados y grafica presentada, permite concluir la diversa comunidad y tipo de ciudadanos que visitan las instalaciones de la Secretaria de Educación; encontrando así:



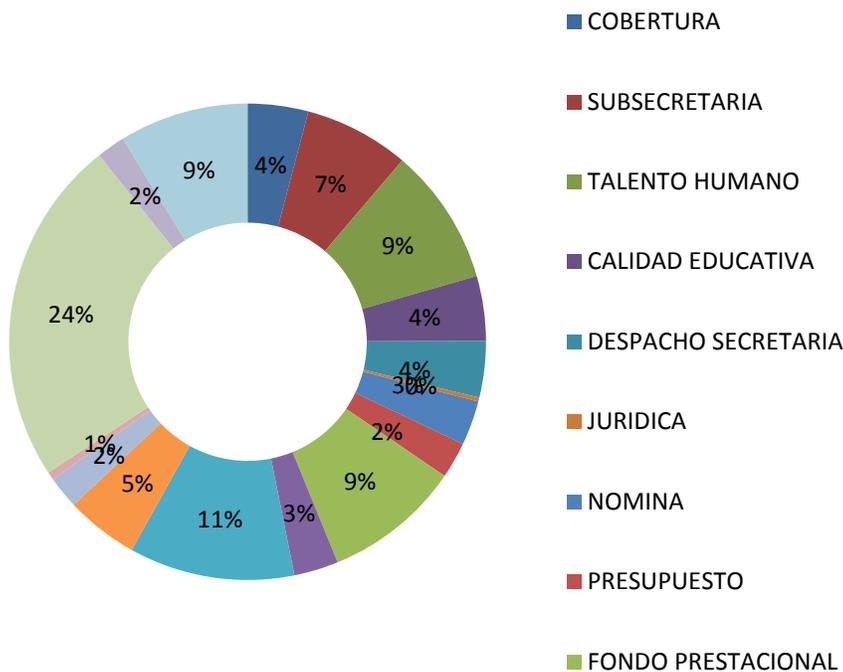
- ❖ Durante el primer trimestre del año en curso, la comunidad de **Docentes** y **Ciudadanos** con un 45% y 23% respectivamente, son la de mayor presencia en la utilización y solicitud de servicios ofrecidos por la secretaría; y contrario a esta afluencia, se encuentra la comunidad de Padres de Familia, Estudiantes y Rectores o Directores y Administrativos que es baja.
- ❖ En este periodo se observa que la población de **Docentes** presenta una alta asistencia, esto por motivo de los diferentes tramites como solicitudes de certificaciones entre otros diferentes trámites.

### 3. La respuesta recibida llenó sus



Casi en su totalidad, la Secretaría de Educación goza en este primer trimestre del año de una imagen positiva por parte de sus usuarios y clientes, al responder si la respuesta recibida llenó sus expectativas con un 88% los usuarios contestaron que **SI** y solo con un 12% los usuarios contestaron que **NO**.

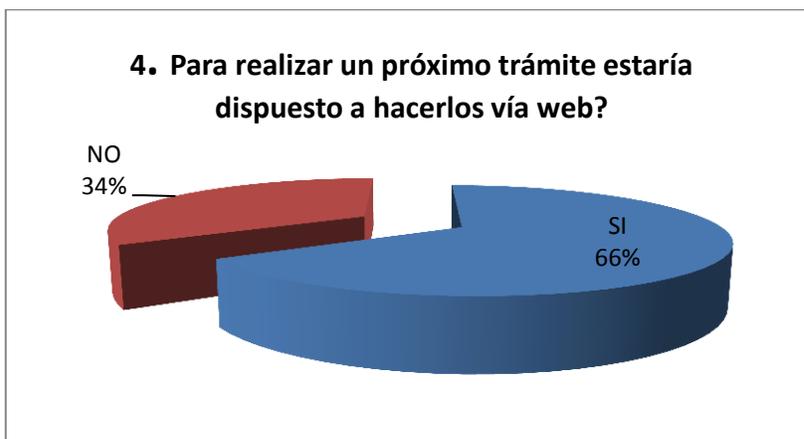
### 1. ¿En cuál dependencia fue atendido?



Cuando analizamos la pregunta ¿En cuál dependencia fue atendido? Observamos que un 24% de los usuarios fueron atendidos en la oficina del Fondo Prestacional, un 11% en el Despacho de la Secretaría y en un 9% en las oficinas de nómina y Talento Humano.

La Secretaría de Educación a través del Macroproceso E Atención al Ciudadano, motiva constantemente a los usuarios para que utilicen la herramienta VÍA WEB a través de un instructivo entregado a los usuarios se les informa paso a paso como utilizar esta herramienta, la cual desde la comodidad de sus lugares de trabajo u hogares, se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, esta modalidad permite descongestionar las ventanillas de la Secretaría y ofrecer un mejor servicio a los usuarios que no pueden desplazarse hasta las instalaciones de la Alcaldía para presentar sus requerimientos ante la Secretaría de Educación.

Al preguntarle a los usuarios que si para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlo vía web, el 66% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, lo que demuestra que los usuarios estarán dispuestos a utilizar esta herramienta que permite simplificar trámites, y un 34% de los usuarios contestaron que **NO**, debido a que prefieren desplazarse hasta las instalaciones de la Secretaría a presentar sus requerimientos de manera personal por las ventanillas de atención al ciudadano que se encuentran al ingresar a la Secretaría.



## ACCIONES REALIZADAS

- Se realizó acompañamiento personalizado a cada uno de los funcionarios que se encontraban con requerimientos vencidos, con el propósito de recordar y solicitar la contestación de los mismos en un tiempo mínimo, con el fin de evitar sanciones por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Se elaboraron circulares recordando la importancia de contestar a tiempo los requerimientos y recomendando revisar diariamente el SAC para verificar los requerimientos que se encuentran a tiempo, con el fin de dar respuesta oportuna a los mismos.

## OBJETIVO:

Seguir motivando a los Usuarios para que presenten sus requerimientos a través de la herramienta web de la Secretaría de Educación de Bucaramanga y que se convierta en el medio más utilizado por los usuarios tanto externos como internos, logrando que este medio tenga una mayor eficiencia y satisfacción entre los mismos, permitiendo la disminución de afluencia de personas que radican en las ventanillas de la Secretaría.