

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

ABRIL A JUNIO DE 2017

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN 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 Abril, Mayo y Junio de 2017.

Número de usuarios encuestados: Cuatrocientos Sesenta y Cinco (465)

Número de encuestas respondidas: Cuatrocientos Sesenta y Cinco (465)

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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB

ANÀLISIS

Para el segundo trimestre del año 2017 se recibieron 6.905 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 6% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 465 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

En el segundo trimestre de la vigencia 2017 se aplicó encuesta a 465 usuarios de los cuales el 96% califican la atención del funcionario como excelente, esto se puede deducir que los funcionarios de la Secretaría de Educación brinda a los usuarios un trato agradable y buen servicio, posicionando la Secretaría de Educación en un nivel satisfactorio y favorable, lo cual facilita la relación funcionario – usuario, el 3% 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 1% se refleja la atención recibida como mala, esto debido a que hay requerimientos que requieren de trámites internos dispendiosos y los usuarios muchas veces desean solución inmediata a las solicitudes

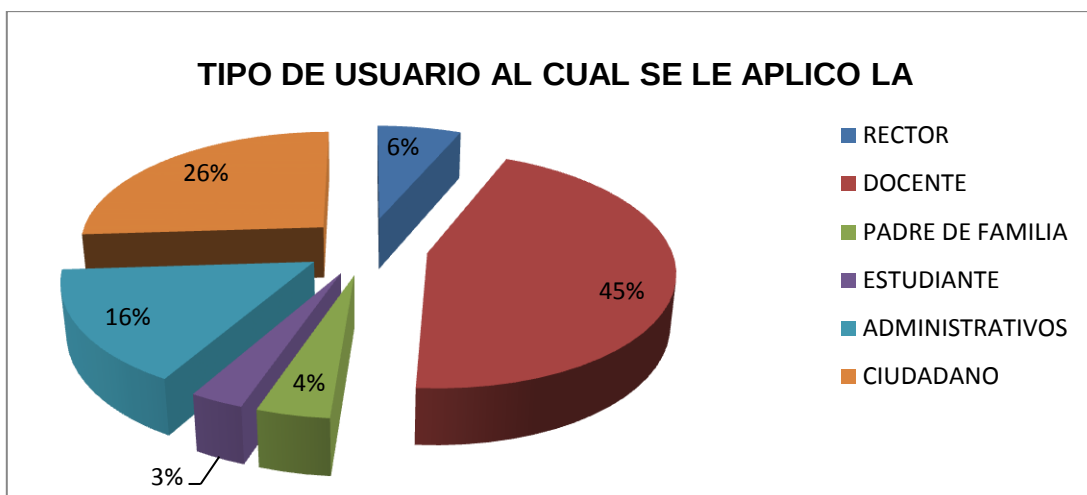
Lo anterior permite que los funcionarios de las distintas dependencias de la Secretaría de Educación se posesionen con una alta aceptación, frente a los Usuarios que ingresan a la Secretaría.



Los resultados expuestos en el grafico anterior, fueron posibles gracias a 465 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 Secretaria de Educación de Bucaramanga en el segundo 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 segundo trimestre del año en curso, la comunidad de **Docentes** y **Ciudadanos** con un 45% y 26% respectivamente, son la de mayor presencia en la utilización y solicitud de servicios ofrecidos por la secretaría; y contrario a esta afluencia, se encuentra Rectores o Directores con un 6%, la comunidad de Padres de Familia 4%, y Estudiantes un 3% que es baja.
- ❖ En este periodo se observa que la población de **Docentes** presenta un alto porcentaje, esto debido a que en el mes de mayo la afluencia de docentes fue significativa por la presentación de solicitud de retención en la fuente para su respectivo descuento.

Casi en su totalidad, la Secretaría de Educación goza en este segundo 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 97% los usuarios contestaron que **SI** y solo con un 3% los usuarios contestaron que **NO**.

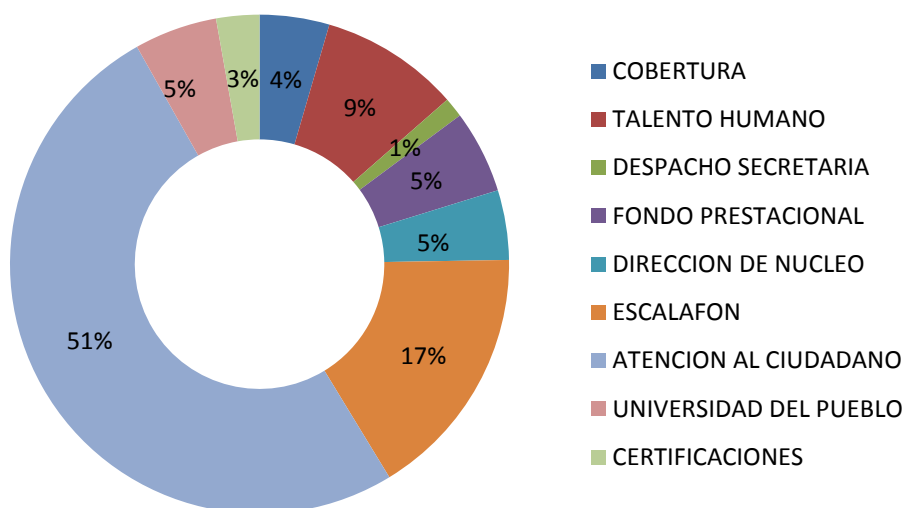
En el segundo trimestre de 2017, los usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación recibieron un buen trato y las respuestas recibidas por parte de los funcionarios fue positiva, esto explica el porcentaje alto que se puede observar en este periodo.



Cuando analizamos la pregunta ¿En cuál dependencia fue atendido? Observamos que un 51% de los usuarios fueron atendidos en las ventanillas de la Oficina de Atención al Ciudadano, un 17% en el Escalafón y un 9% en las oficinas de Talento Humano.

En este periodo se observa un porcentaje alto en la Oficina de Atención al Ciudadano, esto debido a que 235 usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación presentaron sus requerimientos en las ventanillas de la Secretaría.

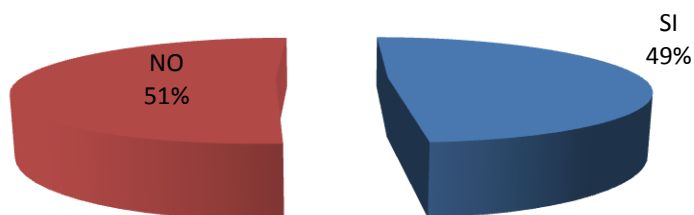
1. ¿En cuál dependencia fue atendido?



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 49% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, lo que demuestra que los usuarios estarán dispuestos a utilizar esta herramienta que permite simplificar trámites; sin embargo un 51% de los usuarios contestaron que **NO**, esto 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 y continua la prevención de utilizar los medios tecnológicos, porque prefieren tener en físico el recibido de sus requerimientos.

4. Para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?



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 realizaron visitas a 8 Instituciones Educativas, con el fin de brindar capacitación al personal Directivos Docentes y Administrativos sobre como presentar requerimientos VIA WEB.

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.