

**ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y ACCIONES PREVENTIVAS. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018 A LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE BUCARAMANGA**

**ABRIL A JUNIO DE 2018**

## 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 2018.

**Número de usuarios encuestados:** Seiscientos Setenta ( 670 )

**Número de encuestas respondidas:** Seiscientos Setenta ( 670 )

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

**Autor del estudio:** Martha Leonor Peña y Samuel Santander Cañas - 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 2018 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB

### ANÁLISIS

Para el segundo trimestre del año 2018 se recibieron 6.386 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 10,49% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 605 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

### *¿Cómo califica la atención?*

Se aplicó encuesta a 670 usuarios de los cuales el 98.81% califican la atención del funcionario como excelente/buena, esto demuestra la voluntad y el compromiso por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación de brindar a los usuarios un óptimo servicio y un trato agradable, el 0.44% califican la atención regular, este resultado es debido a que los usuarios muchas veces desean solución inmediata a las solicitudes o atención oportuna en las ventanillas de la Secretaría de Educación para la recepción de los requerimientos y un 0.75% refleja la atención recibida como mala, este porcentaje 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.

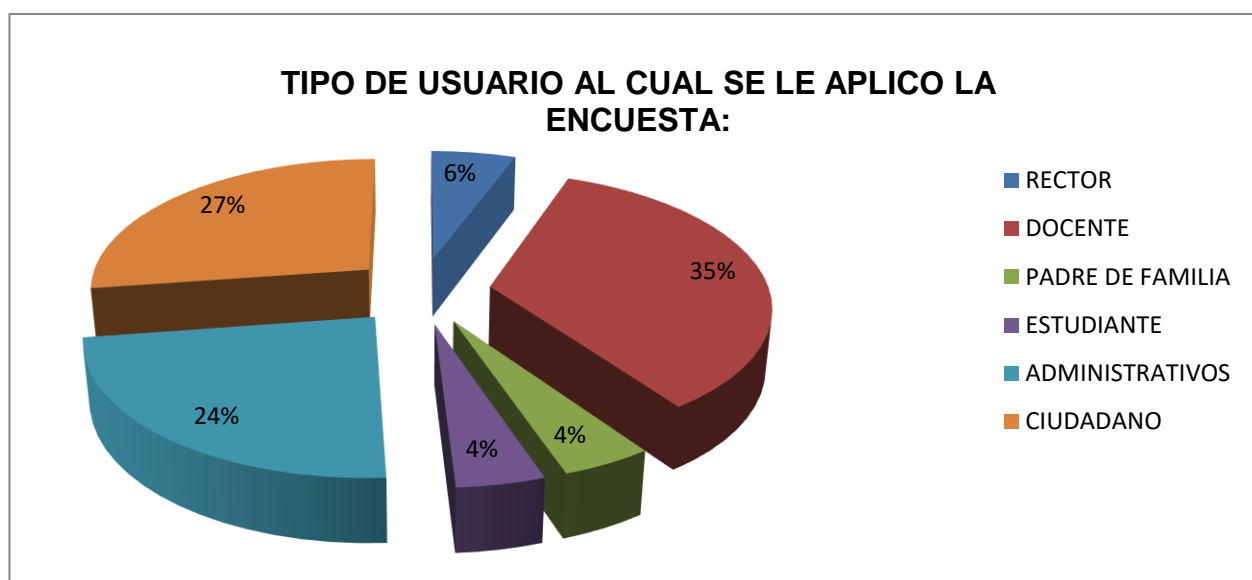


Los resultados expuestos en el grafico anterior, fueron posibles gracias a 670 ciudadanos, entre ellos: Rectores o Directores, Docentes, Administrativos, Padres

de Familia, Estudiantes y ciudadanos(as) en general, los cuales diligenciaron estas encuestas de forma física y presencial durante su visita a la Secretaría de Educación de Bucaramanga en el segundo trimestre del año 2018. (**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:



- ❖ La comunidad de **Docentes, Ciudadanos(as), Administrativos** durante el segundo trimestre de 2018, con un 35% , 27% y 24% respectivamente, son la de mayor presencia en la utilización de servicios ofrecidos por la secretaria; y contrario a esta afluencia, se encuentra Rectores o Directores con un 6%, la comunidad de Padres de Familia 4%, y Estudiantes un 4% que es baja.

### ***¿La respuesta recibida llenó sus expectativas?***

La Secretaría de Educación goza en este trimestre de una imagen positiva por parte de sus usuarios, al responder si la respuesta recibida llenó sus expectativas con un 98.06% contestaron que **SI** en 657 encuestas y solo con un 1.94% los usuarios contestaron que **NO**, en 13 encuestas.

Los usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación en este segundo trimestre, correspondiente al año 2018, 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.



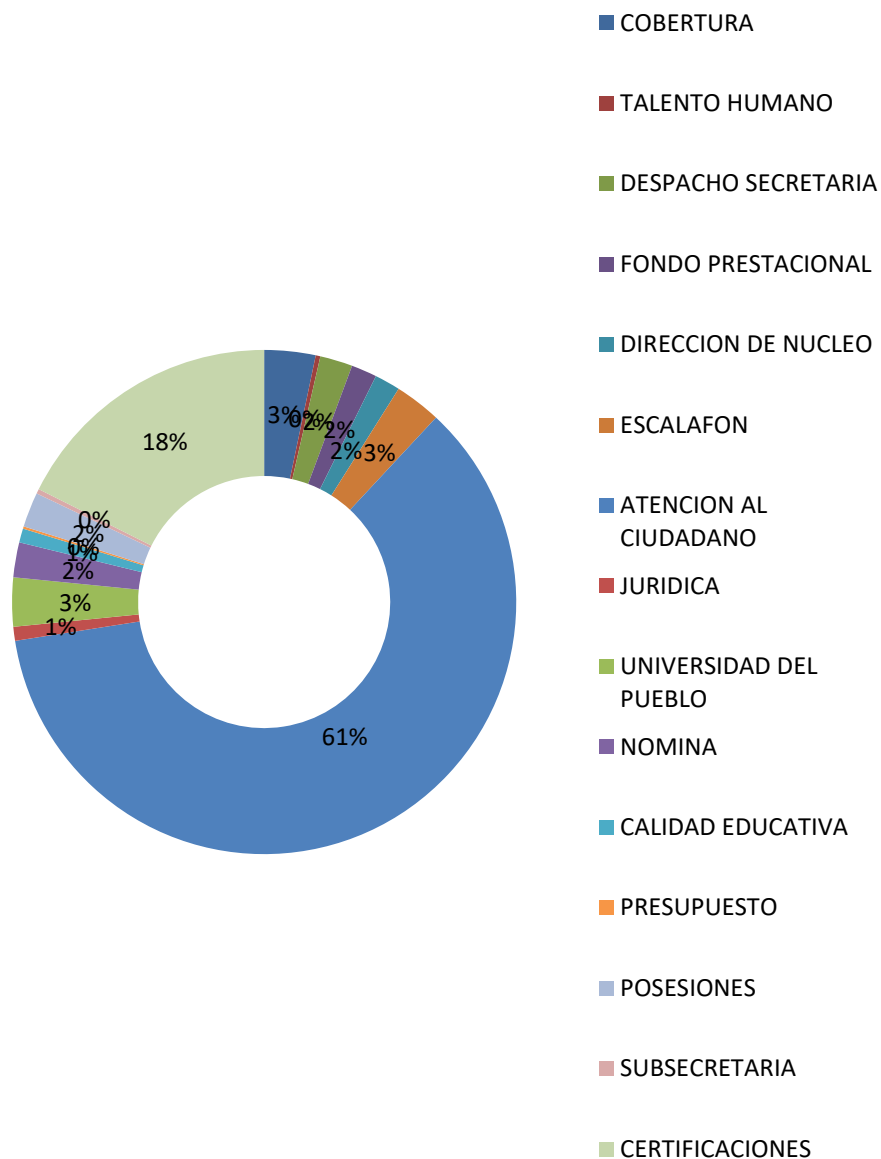
### ***¿En cuál dependencia fue atendido?***

Cuando analizamos la pregunta ¿En cuál dependencia fue atendido? Observamos que de las 670 encuestas diligenciadas por los usuarios, un 60.60% fueron atendidos en las ventanillas de la Oficina del Servicio Atención al Ciudadano- SAC, un 17.61% en la Oficina de certificaciones, un 2.99% en la Oficina de Escalafón, en el Despacho de la Secretaría de Educación un 2.09%, en la Oficina de la Universidad del Pueblo 3.13%, en la Oficina Jurídica de la Secretaría de Educación un 0.90%, en la Oficina de Nómina un 2.24%, en la Oficina de Fondo Prestacional 1.49%, en la Oficina de Cobertura un 1.64%, en la Oficina de Talento Humano un 0.30% y en la Oficina de la Subsecretaría un 0.30%.

Se observa un porcentaje alto en la Oficina de Atención al Ciudadano, esto debido a que 406 usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación presentaron sus requerimientos en las ventanillas de la Secretaría.

En general las dependencias visitadas y encuestadas fueron : Atención al Ciudadano (406) , Certificaciones(118) , Cobertura (22),Escalafón (20) , Despacho (14) , Universidad del Pueblo (21) , , Nómina (15),Posesiones (15), Fondo Prestacional (11), Dirección de Núcleo (11) , Calidad Educativa (6), Jurídica (6) Talento Humano (2) , Subsecretaría (2) y Presupuesto (1) ,dependencias de más afluencia de usuarios en este segundo trimestre de 2018.

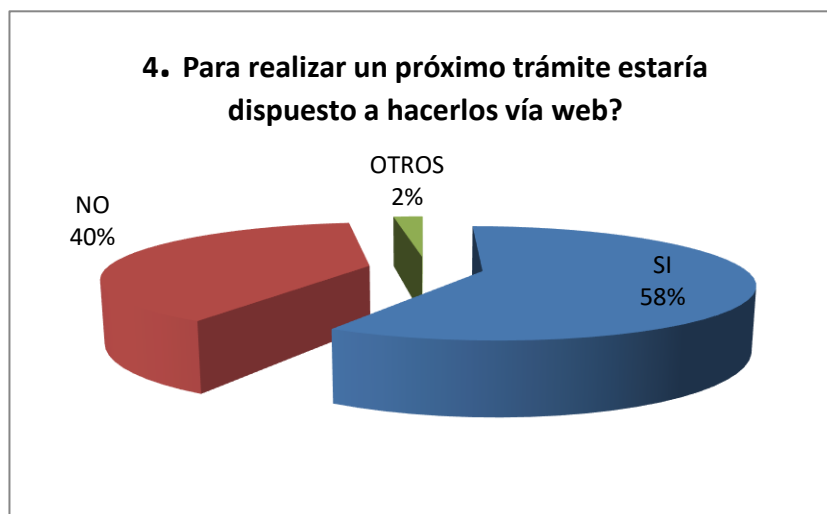
### 1. ¿En cuál dependencia fue atendido?



## **¿Para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?**

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.

De los usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, en la pregunta **¿para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?** un 58.36% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, lo que demuestra que los usuarios están dispuestos a utilizar esta herramienta que permite simplificar trámites, ahorrar tiempo y desplazamientos, así mismo podrán realizar seguimiento a los requerimientos presentados y verificar su estado; un 39.40% de los encuestados contestaron que **NO**, porque prefieren tener en físico el recibido de sus requerimientos, manifestando que los trámites que solicitaron requerían presentar el documento original como: Legalización de los Diplomas y Actas de Grado, así como la documentos para retiro de cesantías parciales y definitivas, y prefieren continuar con lo cotidiano y presentar sus requerimientos de manera personal por las ventanillas de atención al ciudadano e igualmente continúan con la temor de utilizar los medios tecnológicos estos serían **OTROS** en un 2.24% , se sienten más seguros, viniendo a la secretaría, no hacen diligenciamientos via web, por poco manejo en tecnología, es mejor personal, más seguro entregar en la secretaría la documentación, creen que viniendo a la secretaría agilizan el trámite, mis tramites son personales , como la atención es buena vengo.



El Macroproceso E Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación seguirá motivando a los usuarios para que utilicen la herramienta VÍA WEB, es así que se realizarán en la vigencia del 2018, la visita a 48 I.E, para dar a conocer el instructivo que se entrega a los usuarios, en el cual se les informa paso a paso como utilizar esta herramienta, que permite que sin salir de casa o lugar de trabajo u hogares, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas. Con este uso se incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta.

### ***¿Que recomienda para mejorar nuestro servicio?***

Cuando se les pregunto a los usuarios que recomendaría para mejorar el servicio, lo más reiterativo y que muchos contestaron es lo siguiente:

- Que ampliar la Oficina del SAC y la sala de espera que se encuentran en la Secretaría.
- Que haya otra persona de apoyo
- Más personal para agilizar la radicación de los documentos.
- Otra ventanilla de apoyo para uso del usuario.
- Que haya una ventanilla para rectores y docentes.
- Mejorar los espacios físicos y sillas para los usuarios.

### ***ACCIONES REALIZADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018***

- 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. Atendiendo requerimientos del MEN
- Se realizó inducción en el Instituto Tecnológico Dámaso zapata el día 30 de abril de 2018, a docentes que ingresaron a laborar a la Secretaría de Educación a realizar sus trámites y presentar sus requerimientos sobre el manejo y registro en el Sistema de Atención al Ciudadano –SAC y así poder utilizar la herramienta VIA WEB, , la cual permite al usuario radicar y realizar seguimiento a sus requerimientos desde la casa o lugares de trabajo, sin necesidad de desplazarse a la Secretaría de Educación.
- Para el segundo trimestre de 2018 (abril a junio de 2018) el **% de Oportunidad de Respuesta fue de 86.54 %**, como se observa es un porcentaje alto, esto gracias al compromiso de parte de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación.



- Se Atendió recomendaciones del Ministerio de Educación Nacional, sobre la contestación de los requerimientos recibidos en tiempo oportuno, para evitar los requerimientos vencidos y mejorar el Ranking Nacional.

#### **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. Para la presente vigencia (2018) , se tienen previstas asistencias técnicas en (48) Instituciones Educativas del Municipio de Bucaramanga, en el periodo comprendido del 02 de mayo al 15 de noviembre de 2018, motivando a Docentes, Directivos Docentes y Administrativos ,el utilizar esta herramienta.
- Seguir las recomendaciones del Ministerio de Educación Nacional, sobre la radicación y oportunidad en la respuesta a los requerimientos y peticiones efectuadas por los ciudadanos y por las diferentes entidades y órganos de control en contestación de los requerimientos recibidos en tiempo oportuno, para evitar los requerimientos vencidos y mejorar el Ranking Nacional. Para lograr este objetivo , se ha venido socializándola con funcionarios y contratistas adscritos a la Secretaría de Educación