

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

**JULIO A SEPTIEMBRE 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2017.

**Número de usuarios encuestados:** Quinientos Cuarenta y Cinco (545)

**Número de encuestas respondidas:** Quinientos Cuarenta y Cinco (545)

**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 TERCER TRIMESTRE DE 2017 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB**

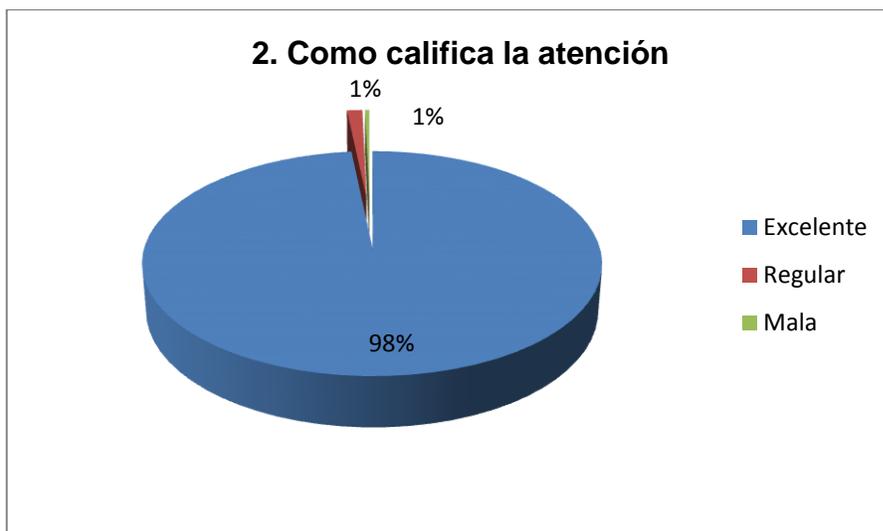
### **ANÁLISIS**

Para el tercer trimestre del año 2017 se recibieron 6.395 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 545 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

### ***¿Cómo califica la atención?***

Se aplicó encuesta a 545 usuarios de los cuales el 98% califican la atención del funcionario como excelente, este porcentaje tan alto deduce el compromiso por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación para brindar a los usuarios un trato agradable y un buen servicio, posicionando la Secretaría de Educación en un nivel satisfactorio y favorable, el 1% califican la atención regular, este resultado es debido a trámites internos dispendiosos y los usuarios muchas veces desean solución inmediata a las solicitudes y tan solo 1% 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.

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 545 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 tercer 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:



- ❖ La comunidad de **Docentes** y **Ciudadanos** durante el tercer trimestre del año en curso, con un 48% y 22% respectivamente, son la de mayor presencia en la utilización 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 5%, 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 y clientes, al responder si la respuesta recibida llenó sus expectativas con un 98% los usuarios contestaron que **SI** y solo con un 2% los usuarios contestaron que **NO**.

Los usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación en este trimestre 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.



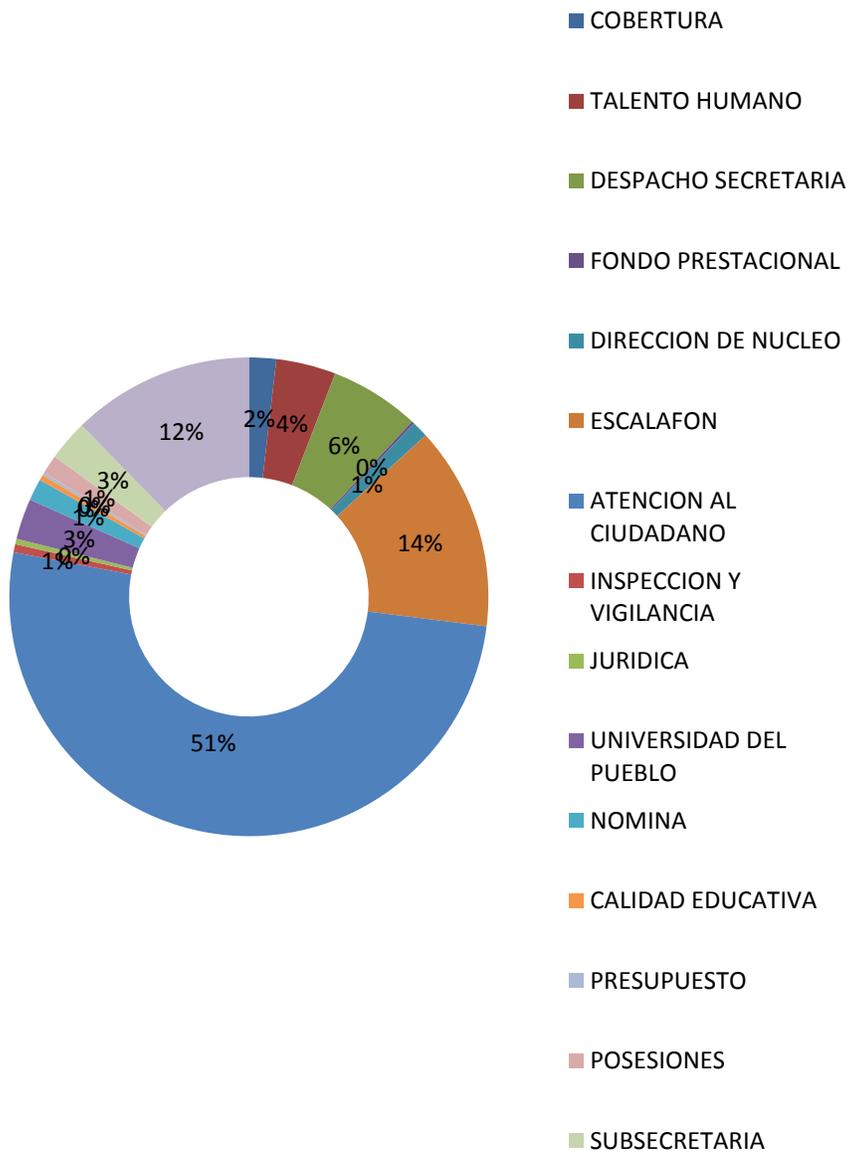
### ***¿En cuál dependencia fue atendido?***

Cuando analizamos la pregunta ¿En cuál dependencia fue atendido? Observamos que un 51% de los usuarios fueron atendidos en las ventanillas de la Oficina de Atención al Ciudadano, un 14% en el Escalafón y un 12% en certificaciones.

En este periodo se observa un porcentaje alto en la Oficina de Atención al Ciudadano, esto debido a que 278 usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación presentaron sus requerimientos en las ventanillas de la Secretaría.

En general las dependencias más visitadas fueron Atención al Ciudadano, Certificaciones, Escalafón, Despacho Secretaría y Talento Humano, dependencias de más afluencia de usuarios en este trimestre.

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

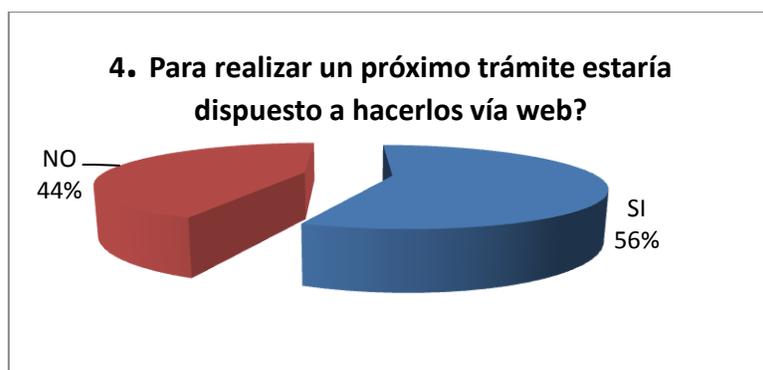


## **¿para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?**

El Macroproceso E Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación motiva constantemente a los usuarios para que utilicen la herramienta VÍA WEB a través de un instructivo que se entrega a los usuarios, en el cual se les informa paso a paso como utilizar esta herramienta, que permite desde la comodidad de sus lugares de trabajo u hogares, 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.

De los usuarios a quienes se les aplico la encuesta, en la pregunta **¿para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?** un 56% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, lo que demuestra que los usuarios estarán 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 44% de los encuestados contestaron que **NO**, esto debido a que 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, porque prefieren tener en físico el recibido de sus requerimientos, otros manifestaron que NO porque 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.



### ***¿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:

- Más apoyo humano para agilizar la radicación.
- Servicio de fotocopidora para uso del usuario.
- Que las certificaciones se puedan descargar de la web.
- Mejorar los espacios físicos.
- Que las horas extras e incapacidad pudieran ser radicadas por web.
- Más personal, entre otras.

### ***ACCIONES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE***

- Se realizaron campañas de socialización a los usuarios que ingresaron 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.
- Se atendió Auditoria Interna de Calidad por parte de la Administración Central.
- Se brindó capacitación a todo el personal de la Secretaría de Educación en Atención al Ciudadano.
- 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 en el mes de Julio con el fin de brindar capacitación al personal Directivos Docentes y Administrativos sobre como presentar requerimientos VIA WEB.

- La meta propuesta fue aumentar en un 5% los requerimientos recibidos VIA WEB, a la fecha ya se cumplió la meta y sigue aumentando en un **10,34%** los requerimientos presentados en la Secretaría de Educación a través de la herramienta 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.