

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

**JULIO A SEPTIEMBRE 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2018.

**Número de usuarios encuestados:** Seiscientos Cuatro ( 604 )

**Número de encuestas respondidas:** Seiscientos Cuatro ( 604 )

**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.

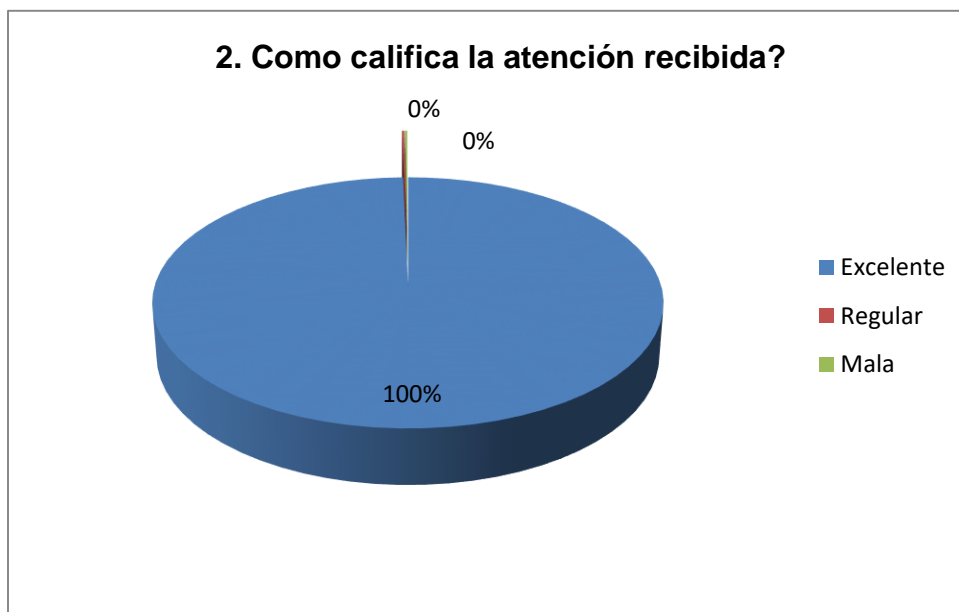
## ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2018 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB

### ANÁLISIS

Para el tercer trimestre del año 2018 se recibieron 6.235 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 9,69% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 604 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

### *¿Cómo califica la atención?*

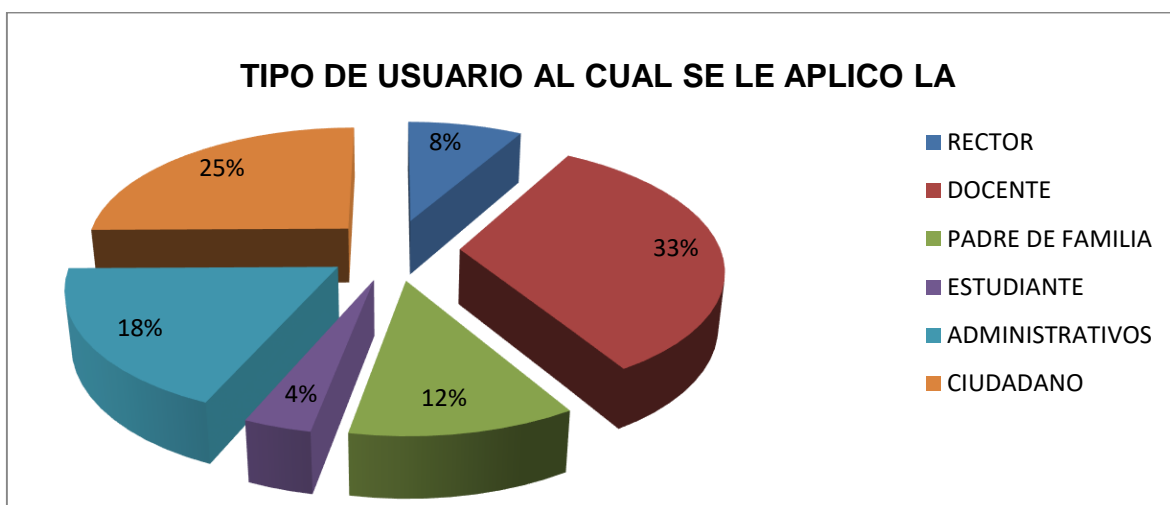
Se aplicó encuesta a 604 usuarios de los cuales el 95.53% califican la atención del funcionario como excelente, de 577 encuestas; 4,14 % como buena de 25 encuestas, al sumar el porcentaje de excelente, más porcentaje buena da un consolidado del 99,67%, esto demuestra la voluntad y el compromiso por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación de brindar a los usuarios un óptimo servicio y un trato agradable, el 0.165% califican la atención regular de 1 encuesta 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 0.165% como mala de 1 encuesta refleja la atención recibida como mala, este porcentaje es debido a que los usuarios manifiestan demoras al momento de radicar .



Los resultados expuestos en el gráfico anterior, fueron posibles gracias a 604 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 gráfica presentada, permite concluir la diversa comunidad y tipo de ciudadanos que visitan las instalaciones de la Secretaría de Educación; encontrando así:



- ❖ La comunidad de **Docentes** un 33,11%, **Ciudadanos(as)** un 25,17%, **Administrativos** un 18,37% durante el tercer trimestre de 2018, 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 8,28% la comunidad de Padres de Familia 11,59%, y Estudiantes un 3,48% que es baja.

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

La Secretaría de Educación goza en este tercer trimestre de una imagen positiva por parte de sus usuarios, al responder si la respuesta recibida llenó sus expectativas con un 99.34% contestaron que **SI** en 600 encuestas y solo con un 0.66% los usuarios contestaron que **NO**, en **04** encuestas.

Los usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación en este tercer 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 604 encuestas diligenciadas por los usuarios, un 72,02% fueron atendidos (435) usuarios, en las ventanillas de la Oficina del Servicio Atención al Ciudadano- SAC ; un 6.45% en la Oficina de certificaciones atendiendo (39) usuarios ; un 4.14% en la Oficina de Escalafón, atendidos (25) usuarios ; en el Despacho de la Secretaría de Educación un 3.31%,atendiendo (20) usuarios ; en la Oficina de la Universidad del Pueblo 3.48%,atendiendo (21) usuarios; en la oficina de Dirección de Núcleo 2.32% , atendiendo (14) usuarios; en la Oficina de

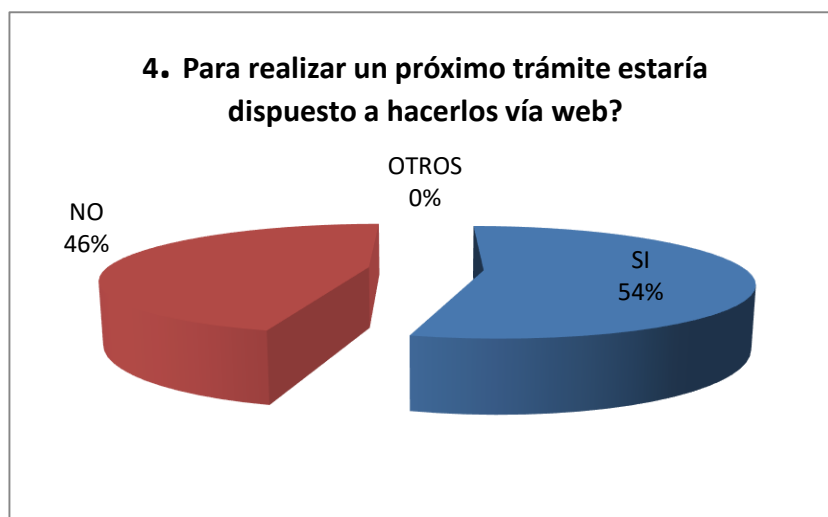
Nómina un 1.49% , atendiendo (9) usuarios) ;en la Oficina de Fondo Prestacional 1.32% ,atendiendo (8) usuarios ; en la Oficina de Calidad Educativa 1.32% ,atendiendo (8) usuarios ; en la Oficina de Cobertura un 3.15%,atendiendo (19) usuarios; en la oficina de Bienes y Servicios 0.83%, atendiendo (5) usuarios y en la oficina de presupuesto 0.17%, atendiendo (1) usuario .Se observa un porcentaje alto en la Oficina de Atención al Ciudadano, esto debido a que 435 usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación presentaron sus requerimientos en las ventanillas de la Secretaría, para un 72,02%

En general las dependencias visitadas y encuestadas fueron : Atención al Ciudadano (435) , Certificaciones (39) , Cobertura (19),Escalafón (25) , Despacho (20) , Universidad del Pueblo (21) , Dirección de Núcleo (14) Nómina (09),Fondo Prestacional (08) , , Calidad Educativa (08), Bienes y Servicios (05) y Presupuesto (1) ,dependencias de más afluencia de usuarios en este tercer trimestre de 2018.

### ***¿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 aplico la encuesta, en la pregunta **¿para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?** un 54.30% 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 45,70. 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 . 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 Macro proceso 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. Esta fue trasladada al CAME, ubicada en el Primer Piso Fase II de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Que haya otra persona de apoyo. En el momento hay dos ( 02) funcionarios laborando

### **ACCIONES REALIZADAS EN EL TERCER 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 19 de Julio de 2018 y el 27 de Septiembre 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 tercer trimestre de 2018 (Julio a septiembre de 2018) el **% de Oportunidad de Respuesta fue de 80.34 %**, y para los indicadores del mes de Septiembre , la **Oportunidad de Respuesta fue de 94.1 %**, 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