

**ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y ACCIONES PREVENTIVAS. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EL CUARTO TRIMESTRE DE 2016 A LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE BUCARAMANGA**

**OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016**

## 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:** Cuatro (4)

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

**Tema Pregunta número 2:** Evaluación de la atención al ciudadano.

**Tema Pregunta número 3:** Evaluación general de la satisfacción del cliente.

**Tema Pregunta número 4:** Utilización de la página web.

**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 Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016.

**Número de usuarios encuestados:** Trescientas (300)

**Número de encuestas respondidas:** Trescientas (300)

**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 Lucía Bayona Suárez - Martha Leonor Peña - Líderes y Administradoras 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.

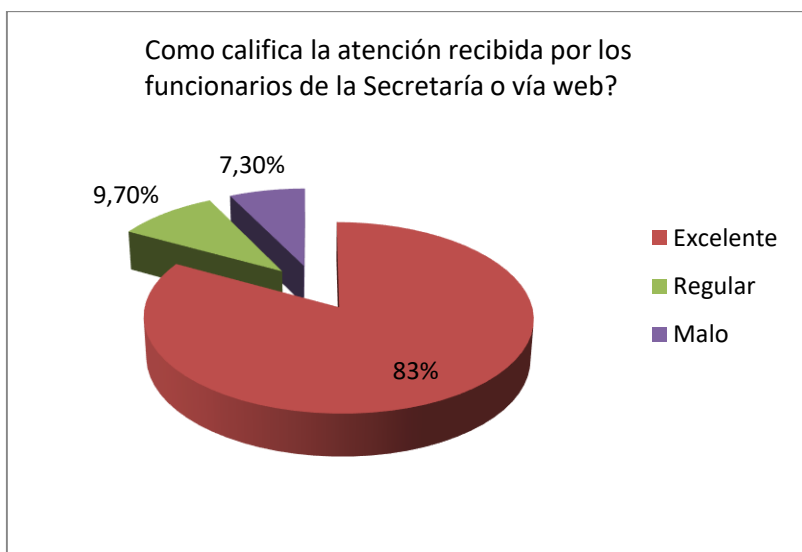
## ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2016 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB

### ANÁLISIS

El Macroproceso E. Atención al Ciudadano para el cuarto trimestre de 2016, obtuvo un 83% de los 300 usuarios encuestados, que calificaron 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 9.70% 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 7.3% se refleja la atención recibida como mala, por inconformidades de usuarios que calificaron el servicio con este porcentaje.

Para el cuarto trimestre del año 2016 se recibieron 4698 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 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

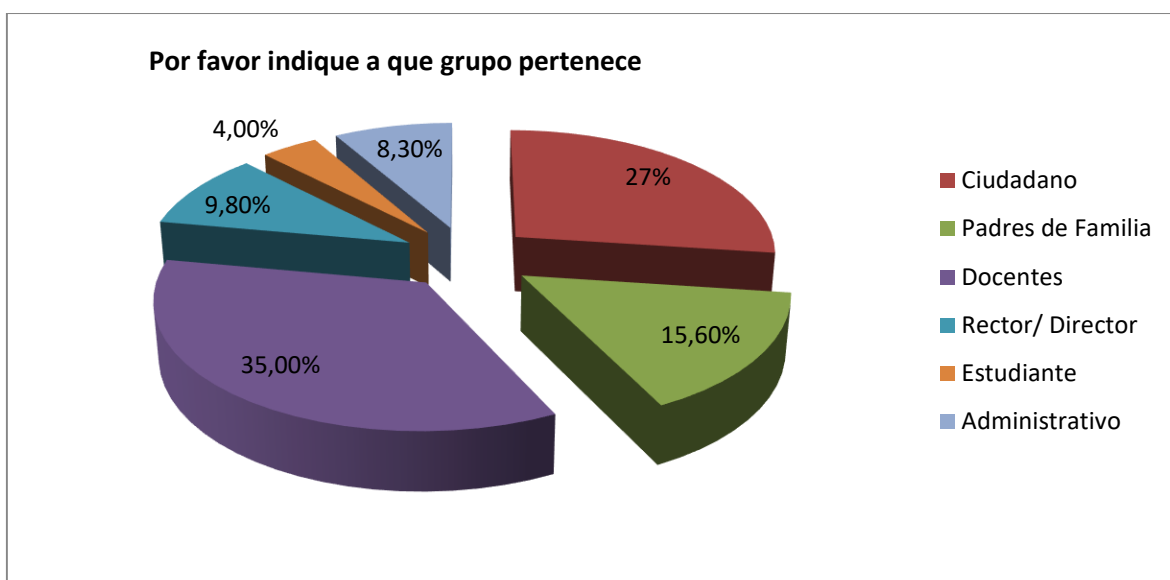
Lo anterior permite que los funcionarios de las distintas dependencias de la Secretaría de Educación se posesionen con una alta aceptación, frente a los Usuarios que ingresan a la Secretaría.



Los resultados expuestos en el grafico anterior, fueron posibles gracias a 300 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 cuarto trimestre del año 2016. **(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 cuarto trimestre del año en curso, la comunidad de **Docentes** y **Ciudadanos** con un 35% y 27% respectivamente, son la de mayor presencia en la utilización y solicitud de servicios ofrecidos por la secretaría; sin embargo en este trimestre la afluencia de padres de familia es un porcentaje alto a comparación de los trimestres anteriores debido a las solicitudes de cupos que se realizan en este periodo, Estudiantes y Rectores o Directores y Administrativos que son un porcentaje bajo.

- ❖ 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.

### ***Dependencias más utilizadas***

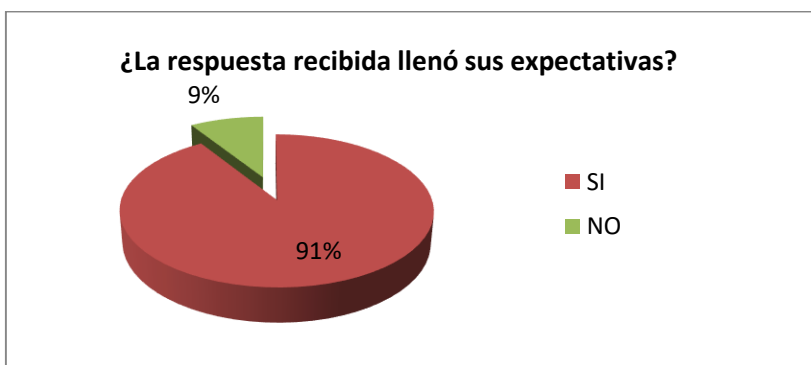
Al consultar el tipo de servicio y/o la dependencia en donde fue atendidas los requerimientos presentados o solicitados por los 300 usuarios indagados en este periodo.

La radicación de documentos, solicitudes y PQR's en general en las ventanillas de **Radicación – SAC y Certificaciones** durante este trimestre es la más demandada por los clientes con un 57% y 12% respectivamente, de manera inversa se presenta en la dependencia de **Inspección y Vigilancia y Cobertura**, que son dependencias que en menor cantidad utilizan los clientes al presentarse en la Secretaría, con un 0.2% cada una.

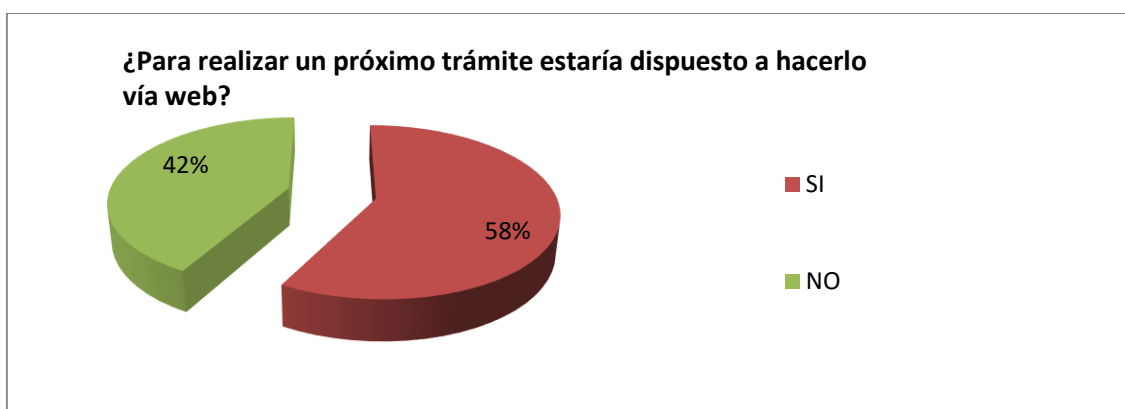
Esta gran demanda presentada por **SAC y Certificaciones**, es debido a las solicitudes de certificaciones de tiempo de servicios y salarios de diferentes docentes para trámites en general y la correspondencia que radica en las ventanillas la ciudadanía en general.

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

La Secretaría de Educación goza en este tercer trimestre del año de una imagen positiva por parte de sus usuarios tanto externos como internos, al responder **SI** a la pregunta ¿La respuesta recibida llenó sus expectativas? con un 91% los usuarios contestaron que **SI** y solo con un 9% los usuarios contestaron que **NO**.



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 58% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, y al igual un 42% 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, por temor a que no sean resueltos sus requerimientos y no se preste la misma atención que presentarlo personalmente.

### 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.

- El Macroproceso E Atención al Ciudadano en atención al Plan de Asistencia Técnica, solicitado por el Ministerio de Educación Nacional programó capacitaciones sobre como presentar requerimiento VIA WEB a 15 Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Bucaramanga, para ser realizadas en los meses de Octubre y Noviembre de la vigencia 2016.
- Se elaboraron cartas a supervisores de los contratistas asignados a la Secretaría de Educación para que no se firmaran cuentas de cobro, hasta tanto no se encontraban a paz y salvo con requerimientos vencidos en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.

## **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.