

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

OCTUBRE A DICIEMBRE 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 Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017.

Número de usuarios encuestados: Cuatrocientas Ochenta y Nueve (489)

Número de encuestas respondidas: Cuatrocientas Ochenta y Nueve (489)

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

ANÁLISIS

Para el cuarto trimestre del año 2017 se recibieron 5.853 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 8.3% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 489 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

¿Cómo califica la atención?

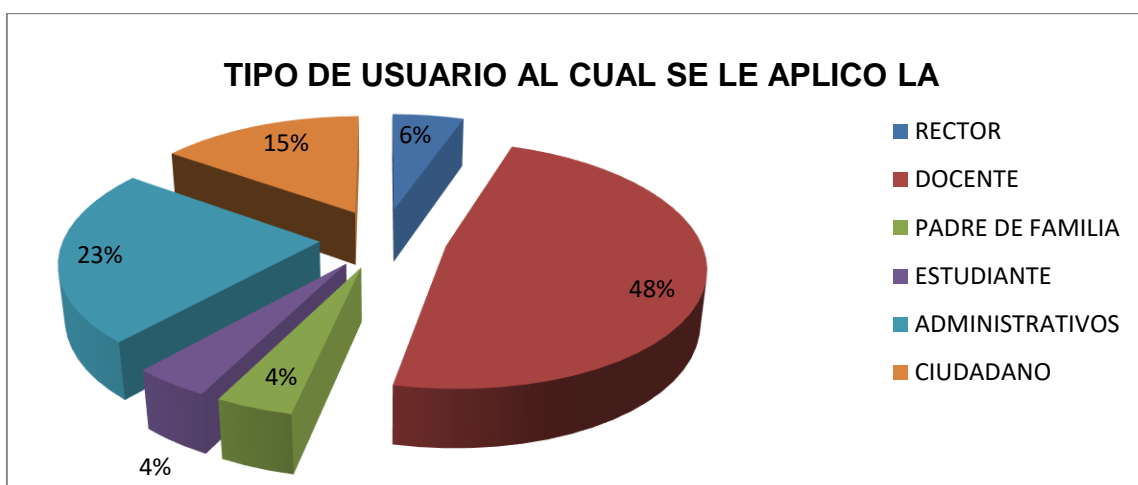
Se aplicó encuesta a 489 usuarios de los cuales el 96% califican la atención del funcionario como excelente, esto demuestra la voluntad y el compromiso por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación de brindar a los usuarios un óptimo servicio y un trato agradable, el 1% califican la atención 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 3% 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 gráfico anterior, fueron posibles gracias a 489 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 Secretaría de Educación de Bucaramanga en el cuarto 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 Secretaría de Educación; encontrando así:



- ❖ La comunidad de **Docentes** y **Administrativos** durante el cuarto trimestre de 2017, con un 48% y 23% 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 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 96% contestaron que **SI** y solo con un 4% 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.

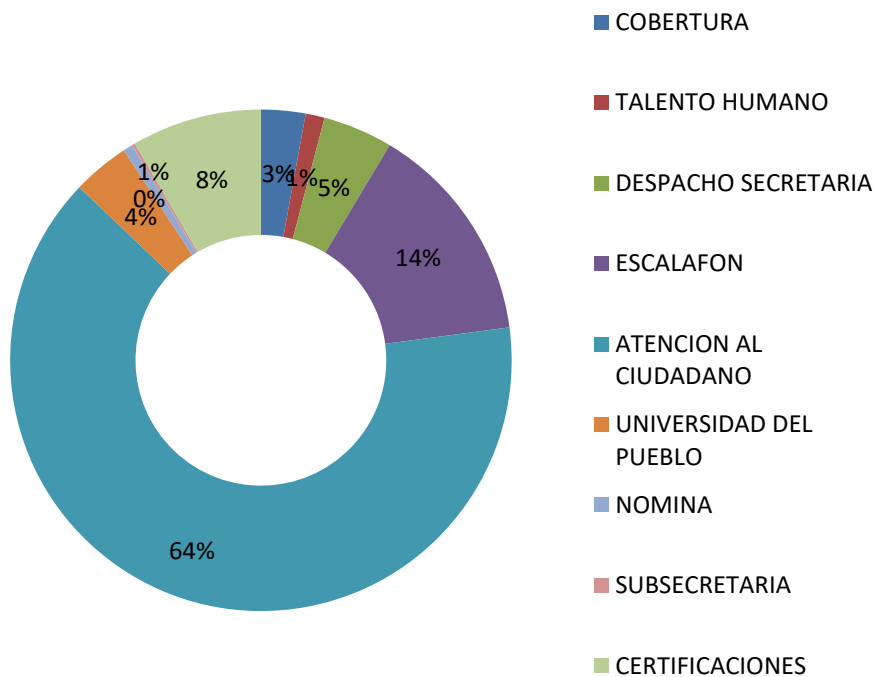
¿En cuál dependencia fue atendido?

Cuando analizamos la pregunta ¿En cuál dependencia fue atendido? Observamos que un 64% de los usuarios fueron atendidos en las ventanillas de la Oficina de Atención al Ciudadano, un 14% en el Escalafón y un 8% en certificaciones.

Se observa un porcentaje alto en la Oficina de Atención al Ciudadano, esto debido a que 312 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, Escalafón, Certificaciones, Despacho Secretaría y Universidad del Pueblo, dependencias de más afluencia de usuarios en este trimestre.

1. ¿En cuál dependencia fue atendido?

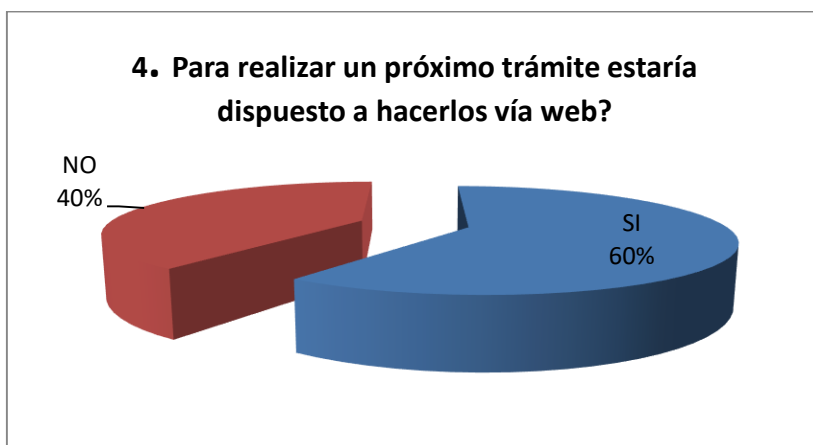


¿para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlos vía web?

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 60% 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 40% de los encuestados contestaron que **NO**, 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, 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.



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.

¿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 funcionen las 2 ventanillas que se encuentran en la Secretaría.
- Que las horas extras e incapacidad pudieran ser radicadas por web.
- Más personal para agilizar la radicación de los documentos.
- Servicio de fotocopidora para uso del usuario.
- Que las certificaciones se puedan descargar de la web.
- Mejorar los espacios físicos y sillas para los usuarios.

ACCIONES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE

- 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 Atendió visita del Ministerio de Educación Nacional, quien brindo capacitación en el Rol Funcionario y Operador para todo el personal de la Secretaría de Educación.
- Se atendió Auditoria de Recertificación del Macroproceso E. Atención al Ciudadano por parte de ICONTEC, lográndose la renovación de la Certificación ICONTEC.
- Se atendió Auditoria de ICONTEC realizada a la Administración Central.
- 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; así mismo se hizo entrega del instructivo destinado para tal fin.

- Se realizaron visitas a 4 Instituciones Educativas en el mes de Octubre 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 avanzando para ocupar uno de los primeros puestos en oportunidad de la Respuesta en el Ranking Nacional que realiza el Ministerio de Educación.

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.