

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

**OCTUBRE A DICIEMBRE 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 Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018.

**Número de usuarios encuestados:** Seiscientos Setenta y Nueve (679)

**Número de encuestas respondidas:** Seiscientos Setenta y Nueve (679)

**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.

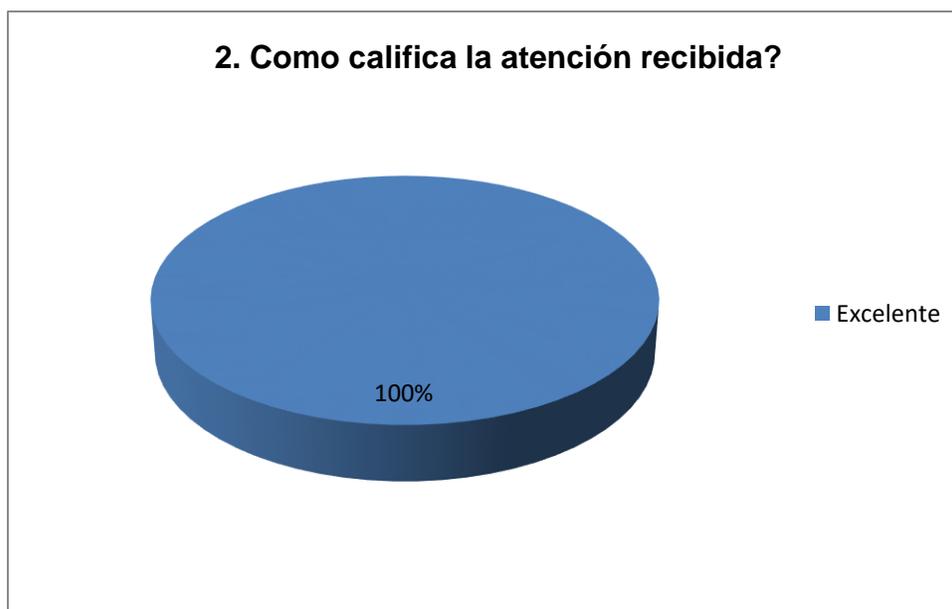
## ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018 A LOS USUARIOS DEL SAC DE LA SEB

### ANÁLISIS

Para el Cuarto Trimestre del año 2018 se recibieron 5174 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 13,12% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 679 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

#### ***¿Cómo califica la atención?***

Se aplicó encuesta a 679 usuarios de los cuales el 97.35% califican la atención del funcionario como excelente y 2.65% buena , lo cual da un 100% , 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, este resultado es debido a que los usuarios desean solución inmediata a las solicitudes y atención oportuna en las ventanillas del Centro de Atención Municipal Especializada “CAME”, adscritas a la Secretaría de Educación para la recepción de los requerimientos .



Los resultados expuestos en el gráfico anterior, fueron posibles gracias a 679 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 Cuarto 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 Secretaría de Educación; encontrando así:



- ❖ La comunidad de **Docentes (34%)**, **Administrativos (14%)** y **Ciudadanos(as) (25%)**, durante el Cuarto Trimestre de 2018, 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%, la comunidad de Padres de Familia 12%, y Estudiantes un 7% la cual es baja.

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

La Secretaría de Educación goza en este Cuarto Trimestre de una imagen positiva por parte de sus usuarios, al responder si la respuesta recibida llenó sus expectativas con un 98% contestaron que **SI** en 666 encuestas y solo con un 2%, los usuarios contestaron que **NO**, en 13 encuestas.

Los usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación en este Cuarto Trimestre, correspondiente al año 2018, recibieron como siempre 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.

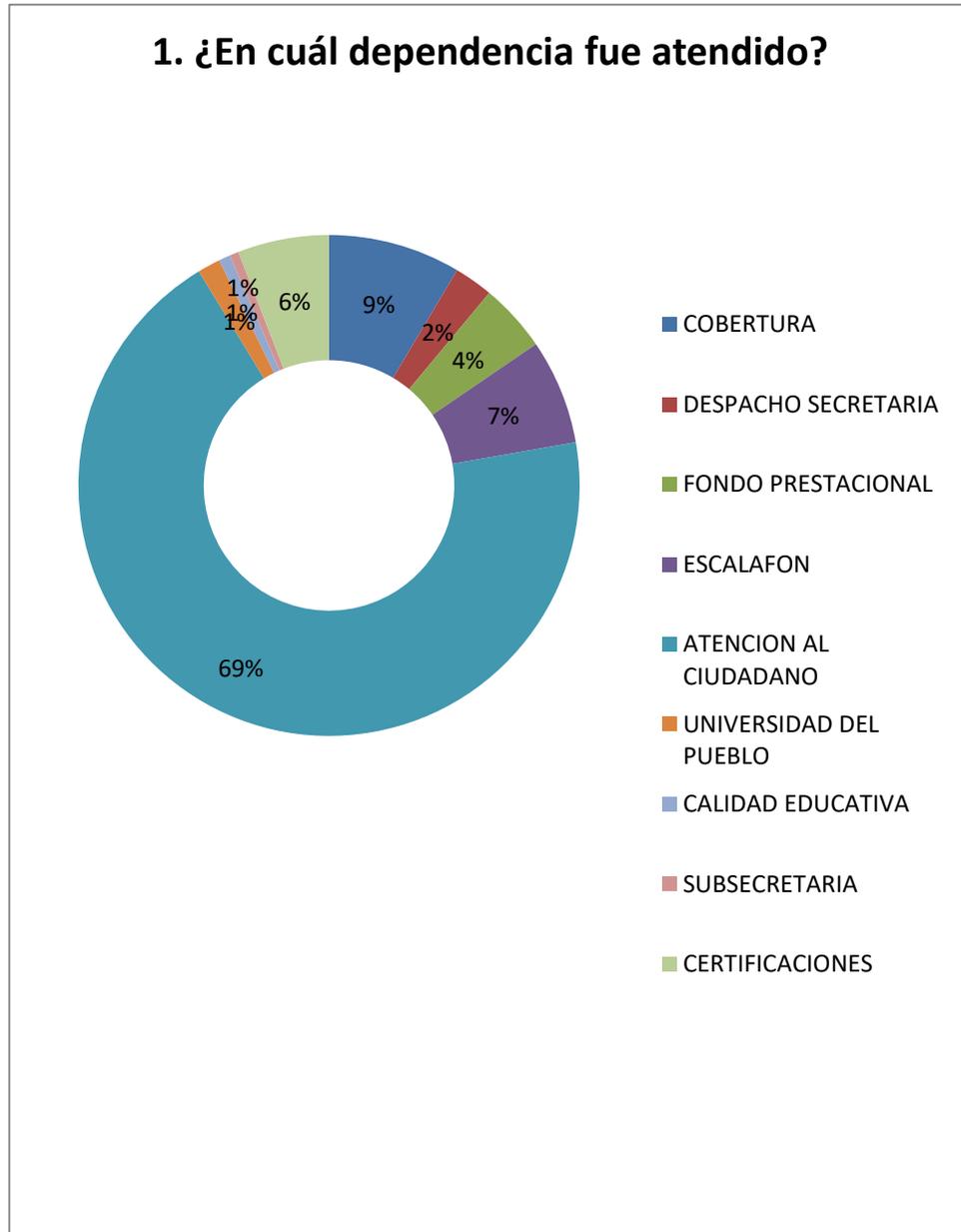


### ***¿En cuál dependencia fue atendido?***

Cuando analizamos la pregunta ¿En cuál dependencia fue atendido? Observamos que de las 679 encuestas diligenciadas por los usuarios, un 69% fueron atendidos en las ventanillas de la Oficina del Centro de Atención Municipal Especializada CAME , un 6% en la Oficina de certificaciones, un 7% en la Oficina de Escalafón, en el Despacho de la Secretaría de Educación un 2%, en la Oficina de la Universidad del Pueblo 1%, en la Oficina de Fondo Prestacional 4% , en la Oficina de Cobertura un 9%, calidad educativa 1% y en la Oficina de la Subsecretaría un 1%

Se observa un alto porcentaje en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el Centro de Atención Municipal Especializada CAME, debido que de los 679 encuestados, 469 usuarios que ingresaron a la Secretaría de Educación presentaron sus requerimientos en las ventanillas del Centro de Atención Municipal Especializada CAME.

En general las dependencias visitadas y encuestadas fueron : Atención al Ciudadano (469) ,Certificaciones(40) ,Escalafón (46) ,Despacho (17) , Universidad del Pueblo (10) , Fondo Prestacional (30) , Cobertura (58), Calidad Educativa (5%) y Subsecretaría (4%) ,dependencias de más afluencia de usuarios en este Cuarto Trimestre de 2018.



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

Esta modalidad permite descongestionar las ventanillas de la Secretaría de Educación (CAME) 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 (CAME).

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 41% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, lo que demuestra que los usuarios no 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 59% 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 en el CAME e igualmente continúan con la temor de utilizar los medios tecnológicos.



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 realizaron en la vigencia del 2018, visitas a las 48 I.E, dando a conocer el

instructivo , 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 VÍA WEB y su pronta respuesta.

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

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

- Que amplíen la Oficina del SAC, que queda en el CAME.
- Que haya otra persona de apoyo, para atender al usuario, en la información del trámite , modelos específicos , fortalecimiento del servicio
- Más rapidez en el proceso
- Agilizar trámites simples
- Menos días de entrega de respuesta
- Más información en línea
- Que las certificaciones se puedan solicitar por internet
- Enviar documentos al correo electrónico

### ***ACCIONES REALIZADAS EN EL CUARTO 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.
- Dando cumplimiento a la circular de la Secretaría de Educación Municipal No 249, del 19 de noviembre de 2018, se realizó inducción el 22 del mes de Noviembre de 2018 a docentes que ingresaron a laborar a la Secretaría de Educación a que realicen 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 Cuarto Trimestre de 2018 (Octubre a Diciembre de 2018) el **% de Oportunidad de Respuesta fue de 89.43 %**, 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 en la vigencia del próximo año (2019) 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 vigencia (2018) , se realizaron asistencias técnicas en (48) Instituciones Educativas del Municipio de Bucaramanga, en el periodo comprendido del **21 de Mayo al 13 de noviembre de 2018**, motivando a Docentes, Directivos Docentes y Administrativos ,el utilizar esta herramienta. En el año 2018, del total de requerimientos recibidos que fueron de (24.172) , ingresaron por la herramienta WEB ( 2.215) requerimientos, es decir un 9.16%, superando en un (2.16%) la meta contemplada en planeación que era del 7% .
- 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.