



Secretaría de Educación
Alcaldía de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y ACCIONES PREVENTIVAS, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZADA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020 A LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC 2.0 DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE BUCARAMANGA

ENERO A MARZO DE 2020

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE SASTISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nombre: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO.

Versión: 5.0

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 Atención al Ciudadano.

Tema Pregunta número 3: Evaluación General de la Satisfacción del Cliente.

Tema Pregunta número 4: Evaluación General de las expectativas del Cliente

Tema Pregunta número 5: Utilización de la página web.

Tema Pregunta número 6: Opinión sobre mejoras en el Servicio de Atención

Tipo de cuestionario, para preguntas 5 y 6: Pregunta cerrada y abierta.

Modalidad de encuesta: Física. Se entregó un cuestionario a cada ciudadano que llegó a registrar requerimientos, haciendo presencia en las Oficinas del CAME Modulo 28 y 29 , como también se realizan estas encuestas a los ciudadanos , los funcionarios y contratistas , los cuales cumplen con la función colectiva de Atención al Ciudadano. Las respuestas fueron inmediatas a la aplicación de dichas encuestas.

Fecha de aplicación: Se aplicó la encuesta semanalmente en los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2020.

Número de usuarios encuestados: Quinientas Cincuenta y Tres (553)

Número de encuestas respondidas: Quinientas Cincuenta y Tres (553)

Grupo de encuestados: Rectores, directores, coordinadores, docentes, estudiantes, padres de familia, administrativos, mensajeros, tramitadores, proveedores, trabajadores sector judicial, ciudadanos en general.



Secretaría de Educación
Alcaldía de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

Autor del estudio: Martha Leonor Peña Operadora Sistema de Atención al Ciudadano SAC 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2020 A LOS USUARIOS DEL SAC 2.0 DE LA SEB

ANÁLISIS

Para el Primer Trimestre del año 2020 (01/01/2020 a 31/03/2020), se recibieron 5.881 PQRS presentados por usuarios o clientes en la Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga, de los cuales se tomó el 9.4% del valor total de los requerimientos presentados, es decir 553 para aplicar las respectivas encuestas de satisfacción.

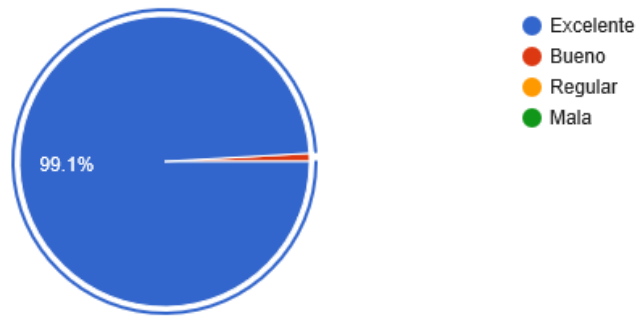
De los 553 usuarios encuestados, el 99,1% califican la atención del funcionario como excelente, lo anterior se puede deducir que el trato que los funcionarios de la Secretaría de Educación brinda a los usuarios se encuentra en un nivel satisfactorio y favorable, lo cual facilita la relación funcionario – usuario, el 0.9% califican la atención Buena, este resultado es debido a que los usuarios manifiestan demoras al momento de radicar debido a ciertas demoras cuando tienen que ingresar al CAME y con un 0% se refleja la atención recibida como regular o mala, por los usuarios que calificaron el servicio con este porcentaje.

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.

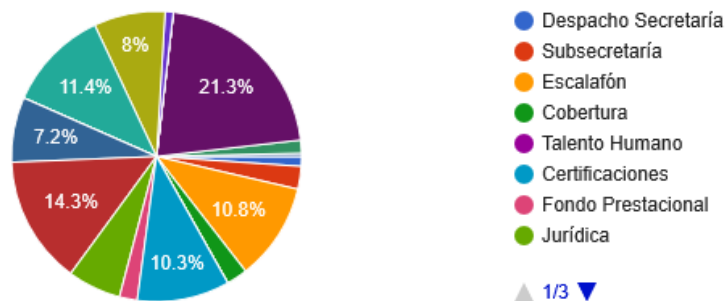


Secretaría de Educación
Alcaldía de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**



En desarrollo de la pregunta numero 2 En qué dependencia fue atendido funcionarios de la Secretaría de Educación Municipal, atienden los ciudadanos en un nivel muy alto de preponderancia, según el orden del trámite que realizan los ciudadanos, para ello atiende según la presente gráfica, según dependencia en la siguiente forma:



Los resultados expuestos en el grafico anterior, fueron posibles gracias a 553 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 CAME en el Primer Trimestre del año 2020 y sus requerimientos fueron asignados a los

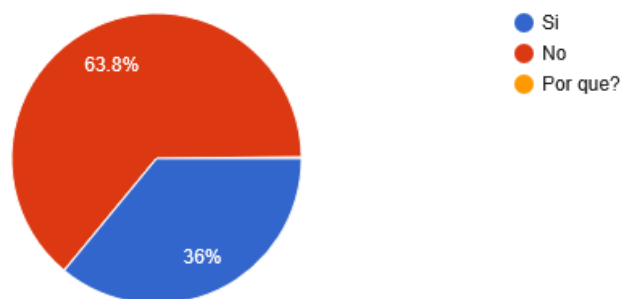
Macro procesos que maneja la Secretaría de Educación, como lo muestra la gráfica (Ver formulario de encuesta).

La Secretaría de Educación a través del Macro proceso 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

A su vez la Secretaria emitió circular dirigida a las Instituciones Educativas, en donde 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 de Educación Municipal del CAME, ubicadas en el Primer Piso de la Alcaldía Fase II Módulos 28 y 29, al 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 Municipal de Bucaramanga.

Al preguntarle a los usuarios que si para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlo vía web, el 63.8% de los usuarios encuestados contestaron que **SI**, lo que demuestra que los usuarios estarán dispuestos a utilizar esta herramienta que permite simplificar trámites, y un 36% 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 Alcaldía Fase II los módulos de la Secretaría de Educación CAME primer piso .

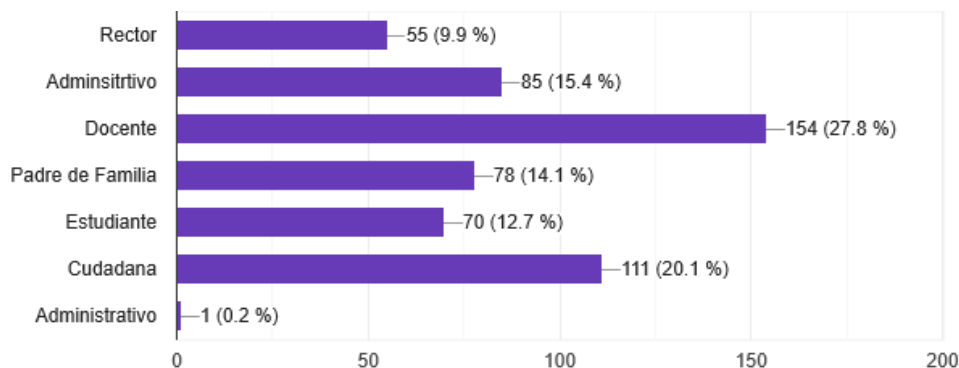
5. Para realizar un próximo trámite estaría dispuesto a hacerlo via web?



¿Y quiénes son nuestros usuarios?, en respuesta la pregunta número 1 Por favor marque con una x, según corresponda

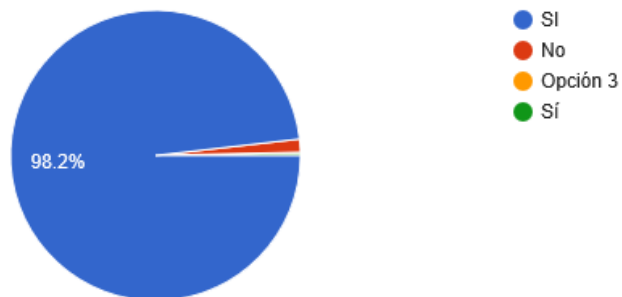
El análisis de los resultados y grafica presentada, permite concluir la diversa comunidad y tipo de ciudadanos que visitan las instalaciones de la Secretaria de Educación; encontrando así: la respuesta a la **primer pregunta** donde los ciudadanos marcan con una X según al grupo que corresponda

(GRAFICA DE NUESTROS USUARIOS)



- ❖ Durante el primer trimestre del año en curso, la comunidad de **Docentes** y **Ciudadanos** con un 27.8% y 20.1% respectivamente, son la de mayor presencia en la utilización y solicitud de servicios ofrecidos por la secretaria; y también se encuentran la comunidad de Padres de Familia, Estudiantes y Rectores o Directores y Administrativos que es un poco más baja.
- ❖ 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.

- ❖ **A La pregunta número 4, La respuesta lleno sus expectativas? Sobre las expectativas, respondieron:**



Casi en su totalidad, la Secretaría de Educación goza en este Primer Trimestre del año 2020 de una imagen positiva por parte de sus usuarios y clientes, al responder si la respuesta recibida llenó sus expectativas con un 98.2% los usuarios contestaron que **SI** y solo con un 1.8% los usuarios contestaron que **NO**.

ACCIONES REALIZADAS

- La Secretaría de Educación de Bucaramanga realizó para el mes de Febrero de 2020 algunas capacitaciones a funcionarios que la solicitaron y recibió a principios del mes de Marzo al ingeniero Julián Anderson Llanos adscrito al Ministerio de Educación Nacional MEN, el cual instruyó a los funcionarios adscritos a la Secretaría y les habló de la importancia y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC y la oportunidad de la respuesta de los requerimientos que ingresan.
- Se realizó Capacitación personalizada al personal de la secretaria de Educación Municipal que ingresa como contratista para la presente vigencia Dicha capacitación fue realizada por la Profesional Universitaria Martha Leonor Peña Hernández
- 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 les recordó 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.2.0
- Se emitió la circular No 051 del 16/03/2020, a la Comunidad Educativa para motivar la radicación paso a paso, publicadas en la página web de la Secretaria de Educación y Alcaldía Municipal de Bucaramanga
- Por contingencia a Nivel Nacional y de acuerdo a la presentación del COVID-19, se está motivando tanto por redes sociales, como por vía internet y celulares la radicación por página WEB, la cual hasta el momento ha habido buena aceptación, lo que falta es más cultural en cuanto a utilizar los medios

electrónicas, las cuales nos ayudan a realizar nuestros tramites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera cómoda y sin acercarnos a las instalaciones de la Alcaldía de Bucaramanga al CAME módulos 28 y 29 en donde se reciben todos los requerimientos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal

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 ubicadas en el CAME primer piso de la fase II, módulos 28 y 29 . Creando una cultura al utilizar estos medios electrónicos de Cero papel.

UTILIZACION PLATAFORMA SAC 2.0 VIA WEB

Utilización de la página WEB de la SEB, para el Primer Trimestre de 2020

Mes	Total requerimientos recibidos	Vía WEB	%
Enero/2020	1.354	91	6.72%
Febrero/2020	1.779	109	6.13%
Marzo/2020	2.748	246	8.95%
Total Trimestre 2020	5.881	446	7.27%