
	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ENERO A MARZO DE 2021

El presente informe se realizó con el propósito de evaluar uno de los procesos del Macroproceso E – Atención al Ciudadano, el cual está en función de:



DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO: Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

Este proceso es evaluado a través del indicador trimestral Satisfacción del Cliente, que tiene una meta asignada del 90%.

Se elaboró un formulario usando la aplicación Microsoft Forms, el cual estuvo habilitado para recibir respuestas desde el 17 de marzo al 6 de abril, y mediante correo electrónico se envió el enlace a las direcciones electrónicas registradas en la base de datos de ciudadanos del SAC 2.0 para que fuese respondida.

En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2021 fueron finalizados 3696 requerimientos, los cuales fueron registradas por 1438 ciudadanos registrados en el SAC y 69 anónimos.

Los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 324 encuestas aplicadas a los ciudadanos que registraron algún requerimiento a través del Sistema de Atención al Ciudadano SAC 2.0, y recibieron respuesta entre el 1 de enero y el 31 de marzo del año 2021.

	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

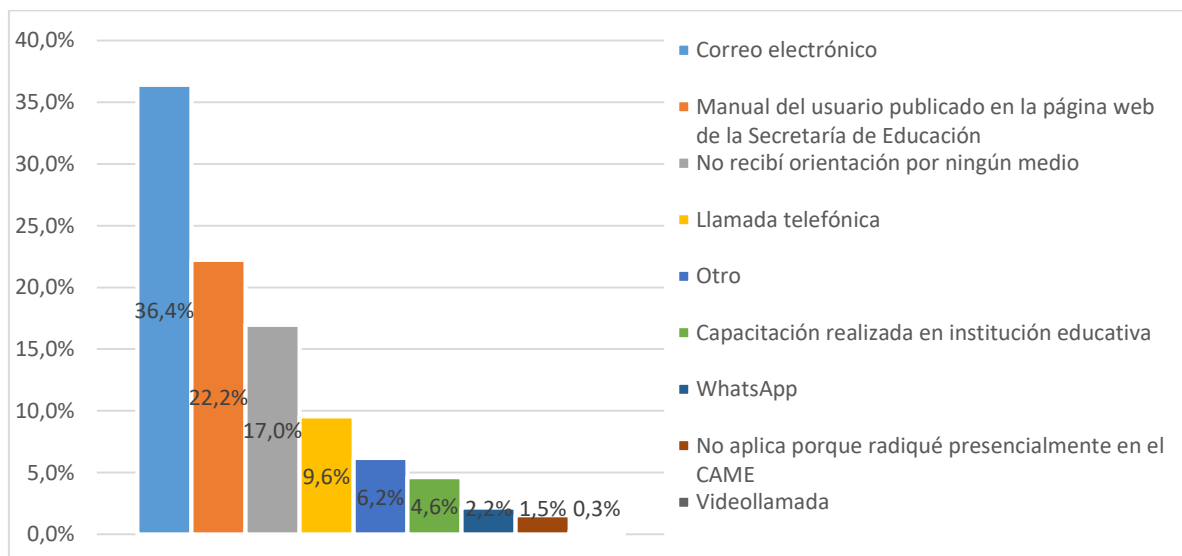
FICHA TÉCNICA

Universo de estudio	Rectores, directores, coordinadores, docentes, administrativos, estudiantes, padres de familia, proveedores, ciudadanía en general.
Objeto del estudio	Medición de la satisfacción del cliente
Tiempo de realización	17 de marzo al 6 de abril (21 días)
Técnica de recolección de datos	Formulario de Microsoft Forms enviado por correo electrónico.
Error muestral	5%
Nivel de confianza	95%
Tamaño de la población	1438
Tamaño de la muestra	304
Número de respuesta obtenidas	324
Autor del estudio	Jénnifer Piñérez Castro Líder Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga

A continuación, se presenta el análisis de las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas realizadas.



Pregunta 1. ¿Por qué medio recibió la orientación para registrar su requerimiento en el SAC 2.0?

Medio de orientación para radicar en el SAC



Esta pregunta evalúa el medio por el cual los ciudadanos recibieron la orientación para poder radicar vía web sus requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano, SAC 2.0.

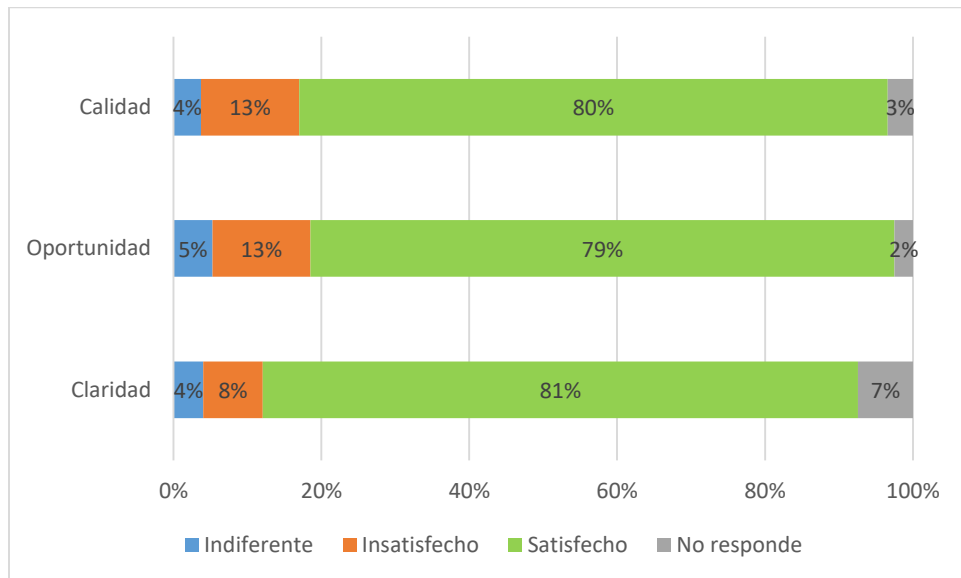
De acuerdo a las respuestas obtenidas, el contacto con algún funcionario de la Secretaría de Educación a través del correo electrónico obtuvo el mayor índice de respuesta, con un 36,4%, seguido por el *Manual del usuario* que se encuentra publicado en la página web de la Secretaría de Educación, con un 22,2%. También se destaca que un 17% de los usuarios lograron radicar su solicitud intuitivamente a través del sistema, sin recurrir a orientación de fuente alguna.

	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Pregunta 2. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos:

- Claridad en la orientación recibida para registrar su solicitud.
- Oportunidad de la respuesta a su solicitud
- Calidad de la respuesta recibida a su requerimiento

Las opciones de respuesta a cada ítem de esta pregunta fueron: indiferente, insatisfecho, satisfecho y no responde.



De acuerdo a las respuestas obtenidas, se evidencian respuestas en la opción *No responde* del 3%, 2% y 7% respectivamente para los ítems de calidad, oportunidad y claridad; por lo tanto, es necesario excluir dichas apreciaciones para realizar la evaluación real del indicador.



Igualmente, para tener consideración de las respuestas obtenidas a la opción indiferente, se realizó ponderación a cada tipo de respuesta de 0 a 5 puntos, de la siguiente manera:

No responde	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Se excluye del análisis	1 punto	3 puntos	5 puntos

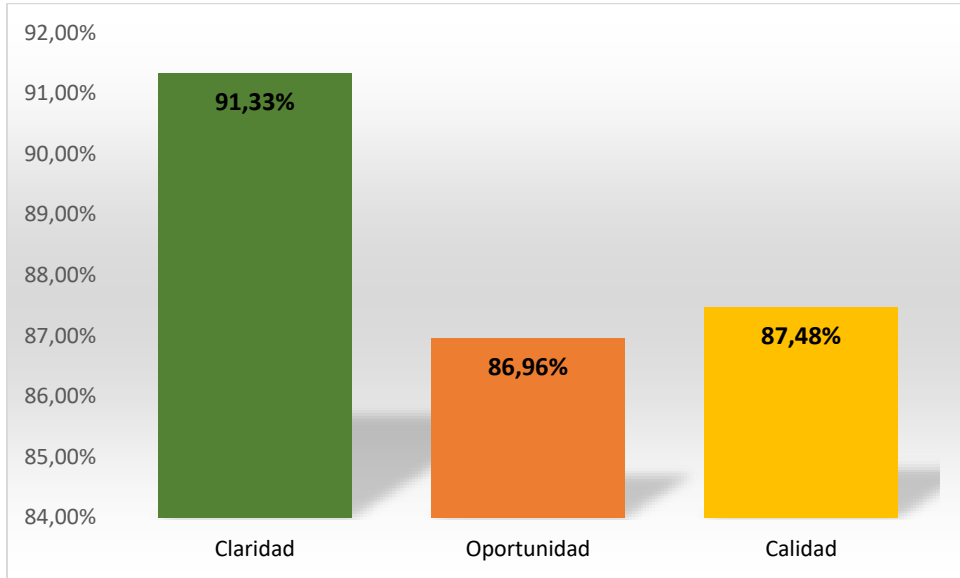
Respuesta	Claridad	Oportunidad	Calidad
Indiferente	13	17	12
Insatisfecho	26	43	43
Satisfecho	261	256	258
No responde	24	8	11
Total encuestas	324	324	324

De acuerdo a la anterior ponderación y las 324 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

Consolidados por ítem evaluado	Claridad	Oportunidad	Calidad
Máximo de puntos posibles (se excluye la opción "No responde")	1500	1580	1565
Puntos obtenidos	1370	1374	1369



	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Porcentaje de satisfacción obtenido	91%	87%	87%
-------------------------------------	------------	------------	------------



Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del 88,5%; que se enmarca en una escala de Bueno de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad y los indicadores del macroproceso.

En atención al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación se levantará una acción correctiva considerando que el nivel de satisfacción no alcanzó la meta propuesta en el indicador, la acción estará encaminada hacia la oportunidad en la respuesta de los requerimientos, el cual obtuvo el puntaje más bajo, con una evaluación del 86,96%.

 Alcaldía de Bucaramanga	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

ACCIONES REALIZADAS

- Capacitación por parte del Ministerio de Educación Nacional sobre el uso y manejo del SAC para todos los funcionarios de nueva vinculación, la cual se realizó el 18 de marzo de 2021.
- Capacitación personalizada a los funcionarios que ingresaron con fecha posterior a al 18 de marzo o que han necesitado aclarar dudas sobre la plataforma.
- Creación oportuna de los nuevos funcionarios que han ingresado a la SEB y traslado de los requerimientos que estuviesen a cargo de los funcionarios salientes para dar continuidad a los procesos.
- Se incluyó en el plan de asistencia técnica la actualización de 1000 registros de la base de datos del SAC 2.0, con el fin de facilitar el contacto con los ciudadanos y permitir la recuperación de contraseña a quienes no la recuerdan.

Elaborado por:

Jénifer Piñérez Castro
 Profesional Universitario
 Líder Sistema de Atención al Ciudadano
 Secretaría de Educación Municipal
 Alcaldía de Bucaramanga