

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

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION DEL CLIENTE ABRIL A JUNIO DE 2021

1. RESUMEN EJECUTIVO

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%.

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG versión 2, (Decreto 1499 de 2017), en la dimensión de GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS la cual actúa de forma transversal desde las dos perspectivas de la dimensión (ventanilla hacia adentro y relación estado ciudadano), se determina adelantar esta encuesta haciendo uso de las tics como herramienta que permite optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público.

Se elaboró un formulario usando la aplicación Microsoft Forms, el cual estuvo habilitado para recibir respuestas desde el 5 de junio al 2 de julio, 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.

El levantamiento de información lo realizó el área de Atención al Ciudadano y los resultados se socializan ante el Comité de Gestión de la Secretaría de Educación. La información registrada en cada encuesta, corresponde íntegramente a los datos entregados por los ciudadanos.

En el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2021 fueron finalizados 2686 requerimientos, los cuales fueron radicados por **1156** ciudadanos registrados en el SAC.

Los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 226 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 abril y el 30 de junio del año 2021.

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

2. FICHA TÉCNICA

Sujeto ó Punto de Control:	Secretaría de Educación de Bucaramanga		
Cálculo de la muestra para:	Encuestas de satisfacción		
Período Terminado:	Segundo trimestre		
Preparado por:	Lider de Atención al Ciudadano		
Fecha:	06/07/2021		
Revisado por:	Comité de Gestión		
Fecha:			
Referencia de P/T			

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 217 Muestra Óptima 183
Tamaño de la Población (N)	1.156	
Error Muestral (E)	5%	
Proporción de Éxito (P)	17%	
Nivel de Confianza	95%	
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960	

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Q= 1-P

Fuente: Formato Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población. Contraloría General de la República. <https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/1210729/Anexo+10.1.+Formato+de+muestreo.xls/9d451b9e-1cef-4ce1-88ed-98eb7a65323c?version=1.0>

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	15 de junio al 2 de julio
Técnica de recolección de datos	Formulario de Microsoft Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	1156
Tamaño de la muestra	217
Número de respuesta obtenidas	226
Autor del estudio	María Cristina Mejía León Líder Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de Satisfacción Atención al Ciudadano 2021 Abril a Junio

Para la Secretaría de Educación de Bucaramanga es importante conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que han realizado sus peticiones o trámites a través del SAC 2.0, con el propósito de establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

- Correo electrónico

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

2. ¿De qué manera radicó su solicitud o trámite ante la Secretaría de Educación de Bucaramanga?
- Vía web con su usuario y contraseña
 - Presencial
 - Correo electrónico
 - Correo certificado
 - Otro
3. ¿Por qué medio recibió la orientación para registrar su requerimiento vía web en el SAC 2.0 con su usuario y contraseña?
- Correo electrónico
- Llamada telefónica
 - Video llamada
 - WhatsApp
 - Manual del usuario publicado en la página web de la Secretaría de Educación
 - Capacitación realizada en institución educativa
 - No recibí orientación por ningún medio
 - Otro
4. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	No Responde
Claridad y amabilidad en la orientación recibida para registrar su solicitud				
Oportunidad de la respuesta a su solicitud				
Calidad de la respuesta recibida a su requerimiento				

5. Si marcó "Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones.
6. Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

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

Pregunta 1. En esta pregunta se consultó el correo electrónico del ciudadano, que aunque se trataba de una pregunta opcional, fue respondida en su gran mayoría por los encuestados.

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

Pregunta 2.

2. ¿De qué manera radicó su solicitud o trámite ante la Secretaría de Educación de Bucaramanga?

[Más detalles](#)

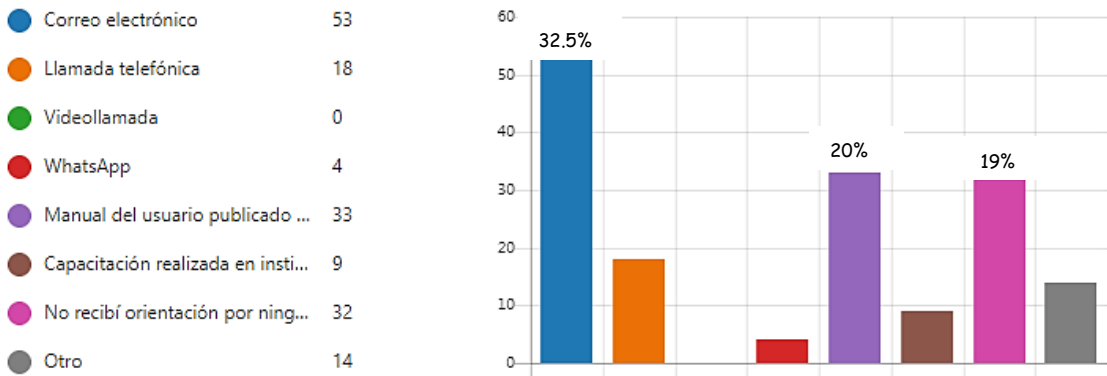


Como se observa en la gráfica, el canal más usado es a través de la web con su correspondiente usuario y contraseña con un 72%, lo que permite identificar que a raíz de la pandemia del Covid - 19, los ciudadanos se acogieron al aislamiento preventivo y a la importancia de acercarse a los medios virtuales con el fin de no salir de sus hogares y evitar tumultos o filas. El siguiente canal es el del correo electrónico con un 20%, mientras que de manera presencial es tan solo el 7%.

Pregunta 3.

3. ¿Por qué medio recibió la orientación para registrar su requerimiento vía web en el SAC 2.0 con su usuario y contraseña?

[Más detalles](#)



Los encuestados manifiestan que el medio más usado es el del correo electrónico con un 32,5%, seguido por el del manual del usuario que se encuentra en la página web, en el link de atención al ciudadano, que sigue siendo una ayuda para quienes radican. Canales como llamadas telefónicas 11%, WhatsApp 2%, capacitaciones realizadas en instituciones 5% y video llamadas 0%, son los medios de menor calificación.

Se puede identificar además que el 19% de la población encuestada informa no haber recibido ninguna orientación, lo que permite señalar que para cierta población el sistema es de fácil acceso.

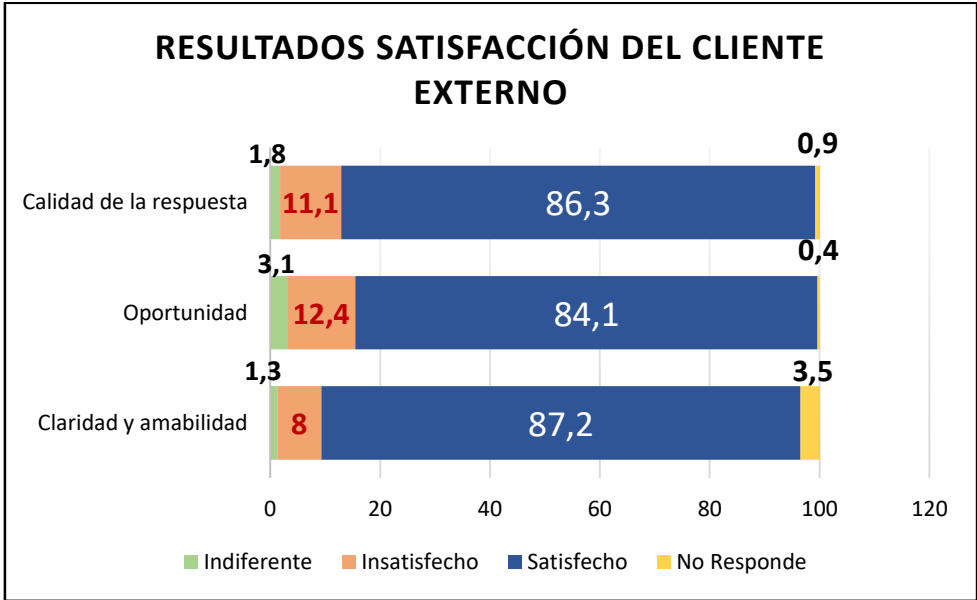
Pregunta 4.

4. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

[Más detalles](#)

■ Insatisfecho ■ Indiferente ■ Satisfecho ■ No responde

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



De acuerdo a las respuestas obtenidas, se evidencian respuestas en la opción *No responde* 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:

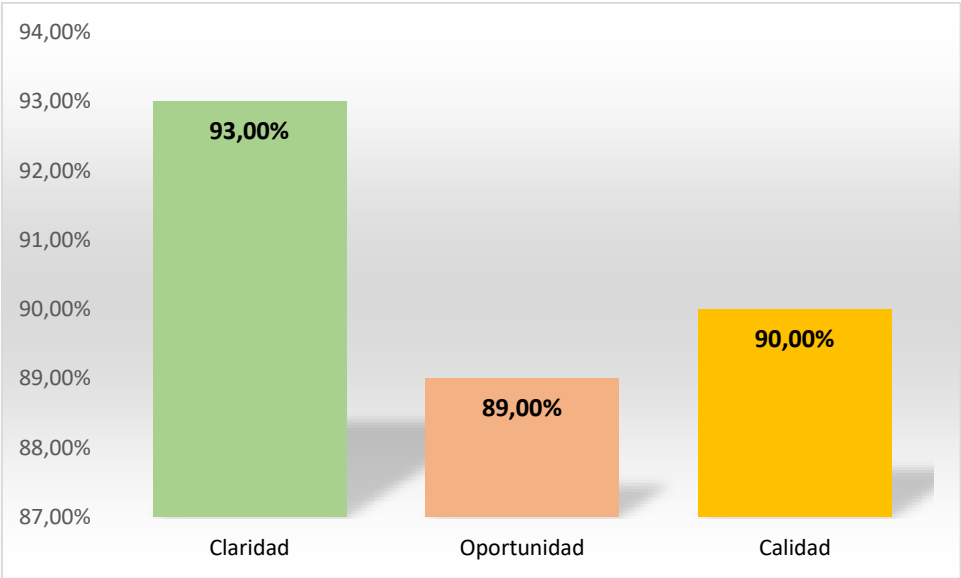
No responde	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Se excluye del análisis	1 punto	3 puntos	5 puntos

Respuesta	Claridad	Oportunidad	Calidad
Indiferente	3	7	4
Insatisfecho	18	28	25
Satisfecho	197	190	195
No responde	8	1	2
Total encuestas	226	226	226

De acuerdo a la anterior ponderación y las 226 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

Consolidados por ítem evaluado	Claridad	Oportunidad	Calidad
Máximo de puntos posibles (se excluye la opción “No responde”)	1090	1125	1120
Puntos obtenidos	1012	999	1012
Porcentaje de satisfacción obtenido	93%	89%	90%

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



Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del 90%; que se enmarca en una escala de Bueno de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad y los indicadores del macroproceso.

Rango de Evaluación:

BUENO	REGULAR	MALO
>85%	<85% >70%	<70%
X		

En atención al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación el nivel de satisfacción alcanza la meta propuesta en el indicador, con una evaluación del 90%.

Este resultado refleja que en su gran mayoría los ciudadanos se sienten satisfechos con la atención brindada, pero a su vez es fundamental identificar los motivos de la insatisfacción de la población, para así establecer las acciones de mejora.

Preguntas 5 y 6:

- Si marcó "Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones.
- Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

Se encuentran respuestas enfocadas a:

- Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes.**
- Los ciudadanos exponen que un mes para una respuesta es mucho tiempo.
- Se observa que para casos de legalización de documentos el trámite les parece largo. Igualmente, para el caso de paz y salvos.
- Otro trámite que exponen los encuestados, que es muy largo es el de prestaciones.
- El sistema es complicado de encontrar en la web.
- No encuentran el PDF de respuesta.

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

ACCIONES A REALIZAR

- Análisis con los líderes de área y funcionarios responsables de los temas que presentan reclamos por las demoras, las razones de las tardanzas y las posibilidades de tramitar las respuestas de manera más rápida.
- Refuerzo en el uso del SAC con orientaciones a los ciudadanos, como whatsapp y capacitaciones a las instituciones educativas, enfocadas a un grupo específico de funcionarios que puedan replicar a otros.
- Elaboración de videos explicativos de acceso a SAC.
- Indicar en la página web, las razones legales por las cuales los términos de tiempo de respuestas han cambiado.

Elaborado por:

María Cristina Mejía León
Profesional Universitario
Líder Atención al Ciudadano
Secretaría de Educación Municipal
Alcaldía de Bucaramanga