

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

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION DEL CLIENTE JULIO A SEPTIEMBRE 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 20 de SEPTIEMBRE al 12 de OCTUBRE, 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 julio al 30 de septiembre de 2021 fueron finalizados 2975 requerimientos, los cuales fueron radicados por **1852** 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.

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

2. FICHA TÉCNICA

 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AUDITORÍA:													
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población													
Contraloría Delegada / Gerencia Departamental: Sujeto ó Punto de Control: Cálculo de la muestra para: Período Terminado: Preparado por: Fecha: Revisado por: Fecha: Referencia de P/T	Contratos Vigencia XX 31 de diciembre de XXXX												
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">INGRESO DE PARÁMETROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño de la Población (N)</td> <td style="text-align: center;">1.852</td> </tr> <tr> <td>Error Muestral (E)</td> <td style="text-align: center;">5%</td> </tr> <tr> <td>Proporción de Éxito (P)</td> <td style="text-align: center;">17%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td> <td style="text-align: center;">95%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza (Z) (1)</td> <td style="text-align: center;">1,960</td> </tr> </tbody> </table>		INGRESO DE PARÁMETROS		Tamaño de la Población (N)	1.852	Error Muestral (E)	5%	Proporción de Éxito (P)	17%	Nivel de Confianza	95%	Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
INGRESO DE PARÁMETROS													
Tamaño de la Población (N)	1.852												
Error Muestral (E)	5%												
Proporción de Éxito (P)	17%												
Nivel de Confianza	95%												
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960												
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 214 Muestra Óptima 192													
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^4 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p> 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 </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	20 de septiembre al 12 de octubre
Técnica de recolección de datos	Formulario de Microsoft Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	1852
Tamaño de la muestra	192
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 Julio a Septiembre

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.

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

Encuesta de Satisfacción Atención al Ciudadano 2021

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.


sac2bucaramanga@gmail.com (no se comparten)
 

[Cambiar cuenta](#)

1. Indique su correo electrónico

Tu respuesta

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?

- Llamada telefónica
- Capacitación realizada en institución educativa
- WhatsApp
- Manual del usuario o videos publicados en la página web de la Secretaría de Educación
- Capacitación presencial
- No recibí orientación por ningún medio
- Otro

4. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho
Claridad y amabilidad en la orientación recibida para registrar su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidad de la respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la respuesta recibida a su requerimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

5. Si marcó "Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones.

Tu respuesta _____

6. Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

Tu respuesta _____

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.

Preguntas **Respuestas** 226 Configuración

226 respuestas + ⋮

Se aceptan respuestas

Resumen
Pregunta
Individual

1. Indique su correo electrónico

211 respuestas

iegaitan@bucaramanga.edu.co

jjehoshuaeve@gmail.com

miyaduhe@yahoo.com

administracion.loscolorados@feyalegria.org.co

emipedraza@hotmail.com

edusuz24@hotmail.com

pittycla0230@gmail.com

lorenavalencia2626@gmail.com

cristianc.rosasr@gmail.com

Pregunta 2.

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



Como se observa en la gráfica, el canal más usado es a través de la web con su correspondiente usuario y contraseña con un 76%, mientras que de manera presencial es el 13%. En este trimestre aumenta el número de radicaciones de manera presencial y baja las que son vía web.

Pregunta 3.



Los encuestados manifiestan que el medio más usado es el manual del usuario o videos publicados, continuando con la opción de no haber recibido orientación por ningún medio y las capacitaciones. En esta ocasión hizo falta la opción de por correo electrónico. Estas respuestas permiten identificar que el uso del sistema no es complicado, ya que solos o con una orientación inicial se puede acceder fácilmente a este.

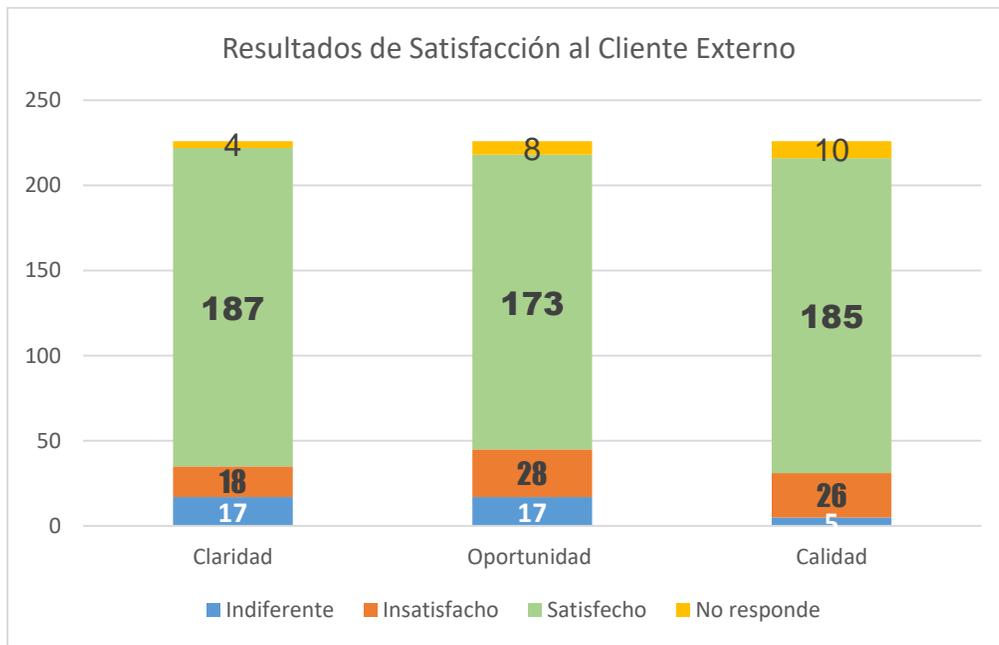
Pregunta 4.

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, aquellas opciones que no fueron respondidas se excluyen 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:

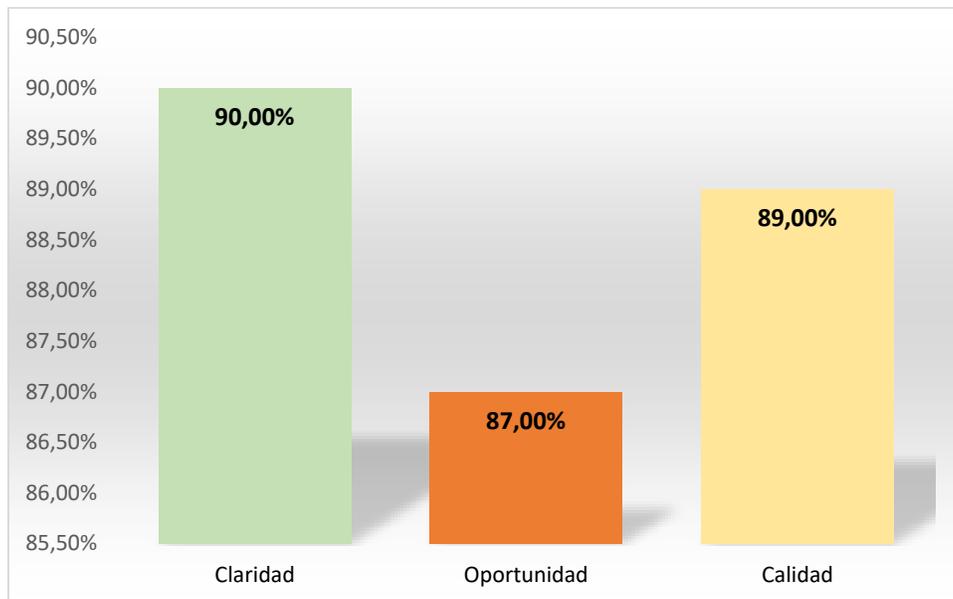
No responde	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Se excluye del análisis	1 punto	3 puntos	5 puntos

	Indiferente	Insatisfecho	Satisfecho	No responde
Claridad	17	18	187	4
Oportunidad	17	28	173	8
Calidad	5	26	185	10

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")	1110	1090	1080
Puntos obtenidos	1004	944	966
Porcentaje de satisfacción obtenido	90%	87%	89%

	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 88,6%; 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
>90%	<85% >70%	<70%
	X	

En atención al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación el nivel de satisfacción no alcanza la meta propuesta en el indicador que es del 90%, ya que el resultado total es de 88,6%.

Se debe verificar las razones de la insatisfacción de los ciudadanos, las cuales se encuentran en las preguntas 5 y 6 para identificar los motivos de la insatisfacción de la población, para así establecer las acciones de mejora.

Preguntas 5:

5. Si marcó "Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones.

43 respuestas

- No envían respuesta del cargue
- No solucionaron mi duda y peticion
- FUE EFECTIVA Y EFICAZ LA ORIENTACION
- Respuesta demorada
- Veo una realidad diferente en la Institución

Se encuentran respuestas enfocadas a:

- Demoras en los trámites.
- No se ha dado respuesta a los requerimientos
- Trámites de 8 días que no tienen respuesta

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

- Trámites de prestaciones que fueron radicados y aún no tienen respuestas.
- Los sistemas son poco amigables, no son claros para la respectiva radicación.

Pregunta 6.

6. Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

81 respuestas

Ninguna
Gracias
QUE tengamos oportunidad de ver si el cargue quedó bien, si pasó, si hubo rechazos, etc.
Agradecimiento con la Dra Silvia por su ayuda y apoyo
Mejorar Tiempo de Respuesta
Respuesta en menos tiempo
Oportunidad de respuesta
ninguno
Opción de atención presencial

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.
- Creación de paso a paso para ver las respuestas en SAC.
- Informar sobre los tiempos de respuestas de los diferentes trámites.
- Informar los horarios de atención presencial, indicando a los ciudadanos que pueden hacerse consultas, pero la radicación si deben adelantarla de manera virtual.

Elaborado por:

María Cristina Mejía León

Profesional Universitario

Líder Atención al Ciudadano

Secretaría de Educación Municipal

Alcaldía de Bucaramanga