

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

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION DEL CLIENTE OCTUBRE A DICIEMBRE 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 13 de DICIEMBRE al 1 de ENERO, 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 octubre al 1 de enero de 2021 fueron finalizados 4143 requerimientos, los cuales fueron radicados por **1714** ciudadanos registrados en el SAC.

Los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 220 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 octubre y el 24 de diciembre 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:	Secretaría de Educación de Bucaramanga
Sujeto ó Punto de Control:	Encuestas de satisfacción
Cálculo de la muestra para:	Segundo trimestre
Período Terminado:	Líder de Atención al Ciudadano
Preparado por:	6/07/2021
Fecha:	Comité de Gestión
Revisado por:	
Fecha:	
Referencia de PIT	

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.714
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	217
Muestra Óptima	192

Formula para poblaciones infinitas

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

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

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^4 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

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	13 de diciembre al 30 de diciembre
Técnica de recolección de datos	Formulario de Microsoft Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	1714
Tamaño de la muestra	192
Número de respuesta obtenidas	220
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 octubre a diciembre

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.

1. Indique su correo electrónico

Texto de respuesta breve

.....

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
- Correo electrónico

4. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho
Claridad y amabilidad en...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidad de la respu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la respuesta r...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Texto de respuesta breve

.....

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

Texto de respuesta breve

.....

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

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.

220 respuestas 

No se aceptan más respuestas 

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

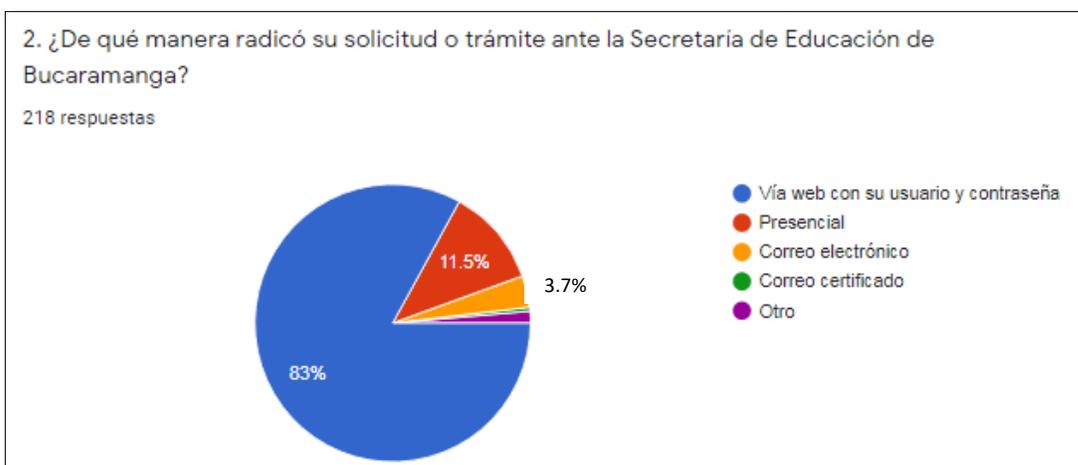
Resumen
Pregunta
Individual

1. Indique su correo electrónico

211 respuestas

- jaimesperezmarisol@gmail.com
- otiliaortizr@gmail.com
- yeixirincon@hotmail.com
- albalucia2000@gmail.com
- amilvia.jimenez@bucaramanga.edu.co
- mayapa82@gmail.com
- Viviana2219@hotmail.com
- miguelaruedab@gmail.com
- marcec_127@hotmail.com

Pregunta 2.



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

De las 218 personas que contestaron esta pregunta 181 radicarón sus trámites vía Web, mientras que 25 personas dijeron que fue de manera presencial. En un mínimo porcentaje del 3.7% manifiestan que fue por correo electrónico, el 1.4% por otro medio y el 0.5% por correo certificado.

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. 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. Le sigue la opción de correos electrónicos, razón por la cual se está informando a estas personas que se radica en SAC pero que deben ingresar a este sistema a ver sus respuestas. Es un porcentaje mínimo el de las capacitaciones por ello se deben adelantar estas al personal directivo, docente y administrativo de las instituciones educativas.

Pregunta 4.

4. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

[Más detalles](#)

■ Insatisfecho
 ■ Indiferente
 ■ Satisfecho
 ■ No responde



La imagen muestra el número de personas que califican el nivel de satisfacción. De acuerdo a las respuestas obtenidas, aquellas opciones que no fueron respondidas se excluyen para realizar la evaluación real del indicador.

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

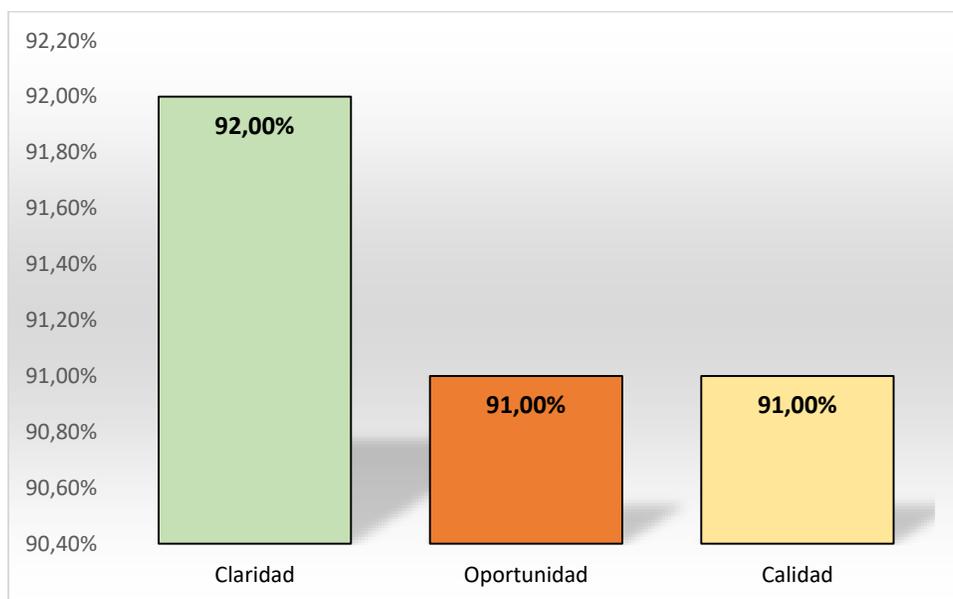
Igualmente, para tener consideración de las respuestas obtenidas a la opción indiferente, se realizó ponderación a cada tipo de respuesta de 0 a 5 puntos, de la siguiente manera:

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

	Indiferente	Insatisfecho	No responde	Satisfecho
Claridad	18	12	10	180
Oportunidad	15	18	7	180
Calidad	7	21	7	185

De acuerdo a la anterior ponderación y las 220 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

Consolidados por ítem evaluado	Claridad	Oportunidad	Calidad
Máximo de puntos posibles (se excluye la opción "No responde")	1080	1090	1095
Puntos obtenidos	997	998	993
Porcentaje de satisfacción obtenido	92%	91%	91%



Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del 91,3%; 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 alcanza la meta propuesta en el indicador que es del 90%.

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

Con el fin de continuar realizando las mejoras correspondientes se deben verificar las razones de la insatisfacción de los ciudadanos, las cuales se encuentran en las preguntas 5 y 6.

Preguntas 5:

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

40 respuestas

No hay cupos disponibles soy de estrato 2 y no he tenido ninguna respuesta puesto que mi hijo no tiene cupo para ingresar a estudiar el año 2022 para grado transición

La solicitud que se hizo lleva un mes y no he recibido respuesta

Todo muy bien

Estoy haciendo la gestión de apostillado de los certificados hace meses, y no han dado respuesta

se requiere practicar

El día 11 de noviembre radique una solicitud para trámite de invalidez y hasta la fecha no he recibido respuesta

Estoy solicitando una certificación de las cesantías del año 2007 y desde el mes de noviembre me tiene enviando solicitudes de oficina en oficina y no me dan ninguna solución

DEMORA EN TIEMPOS DE RESPUESTA

Se encuentran respuestas enfocadas a:

- Falta de claridad en las respuestas
- No dan respuestas de fondo
- Demoras en los trámites
- No se ha dado respuesta a los requerimientos
- Trámites de prestaciones que fueron radicados y aún no tienen respuestas.

Pregunta 6.

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

81 respuestas

Que los documentos solicitados no demoren más de tres días hábiles

Ninguna - Me parece bueno y ágil el servicio prestado

En el tiempo de servicio de la secretaría de educación de Boyacá va resumida toda la documentación que solicitan para un traslado ordinario y además se envía la documentación por separado. Y la respuesta que dan no es satisfactoria pues no han nombrado ningún docente en la plaza solicitada.

Que los tiempos de expedición de un documento sea más corto, ahora, todo se facilita por estar todo sistematizado, adicionalmente, los documentos deben de expedirse de acuerdo a la solicitud de quién hace la solicitud.

Tratar de enviar las respuestas antes del vencimiento. A veces se requieren de manera urgente. Es una sugerencia

no aplica

Que no atendieron nuestra solicitud respecto a la reunión que solicitamos con los arquitectos de la reopotenciación y el Consejo Directivo del Inem. QUE POR FAVOR NOS ESCUCHARAN, era nuestro derecho.

	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.
- Capacitaciones a Directivos, Docentes y Administrativos de las Instituciones Educativas.
- Socializar información 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.
- Revisar el directorio telefónico y correos de funcionarios en la página Web.

Elaborado por:

María Cristina Mejía León

Profesional Universitario

Líder Atención al Ciudadano

Secretaría de Educación Municipal

Alcaldía de Bucaramanga