

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | Proceso:<br>GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA              |  |
|   | Macroproceso:<br>M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO |   |

## **INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION DEL CLIENTE ENERO A ABRIL DE 2022**

### **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 cuatrimestral Satisfacción del Cliente, que tiene una meta asignada del 85%.

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 durante los meses de abril y mayo, 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 enero a abril se tomó la base de 4098 finalizados, los cuales fueron radicados por **1566** ciudadanos registrados en el SAC.

Los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 333 encuestas aplicadas a los ciudadanos que registraron algún requerimiento a través del Sistema de Atención al Ciudadano SAC 2.0, y recibieron respuesta entre los meses de enero a abril del año 2022.

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

## 2. FICHA TÉCNICA

| <br><b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b><br>AUDITORÍA: |  |
|---|--|
| <b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>  |  |
| Contraloría Delegada / Gerencia Departamental:  |  |
| Sujeto ó Punto de Control:  | Secretaría de Educación de Bucaramanga |
| Cálculo de la muestra para:   | Encuestas de satisfacción              |
| Período Terminado:  | Enero a Abril                          |
| Preparado por:  | Líder de Atención al Ciudadano         |
| Fecha:  | 16/05/2022                             |
| Revisado por:   | Comité de Gestión                      |
| Fecha:  |  |
| Referencia de PIT   |  |

| INGRESO DE PARÁMETROS      |       | TAMAÑO DE LA MUESTRA |     |
|----------------------------|-------|----------------------|-----|
| Tamaño de la Población (N) | 1.566 | Fórmula              | 323 |
| Error Muestral (E)         | 5%    | Muestra Óptima       | 268 |
| Proporción de Éxito (P)    | 30%   |                      |     |
| 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**

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

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>

|  |  |
|--|--|
| <b>Universo de estudio</b>             | <b>Rectores, directores, coordinadores, docentes, administrativos, estudiantes, padres de familia, proveedores, ciudadanía en general.</b> |
| <b>Objeto del estudio</b>              | Medición de la satisfacción del cliente  |
| <b>Tiempo de realización</b>           | Enero a Abril  |
| <b>Técnica de recolección de datos</b> | Formulario de Microsoft Forms enviado por correo electrónico.  |
| <b>Tamaño de la población</b>          | 1566   |
| <b>Tamaño de la muestra</b>            | 323  |
| <b>Número de respuesta obtenidas</b>   | 333  |
| <b>Autor del estudio</b>               | María Cristina Mejía León<br>Líder Atención al Ciudadano<br>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.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | Proceso:<br>GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA              |  |
|   | Macroproceso:<br>M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO |   |

- Correo electrónico
- ¿De qué manera radicó su solicitud o trámite ante la Secretaría de Educación de Bucaramanga?
  - Sistema de Atención al Ciudadano SAC
  - Presencial
  - Correo electrónico
  - Correo certificado
  - Otro
- Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

|  | Muy Satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy Insatisfecho | No sabe/<br>No aplica |
|--|----------------|------------|--------------|------------------|-----------------------|
| Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición |                |            |              |                  |                       |
| Oportunidad de la respuesta a su solicitud   |                |            |              |                  |                       |
| Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento            |                |            |              |                  |                       |

- 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.

#### 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 y aunque se trataba de una pregunta opcional, fue respondida por la totalidad de los encuestados.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | Proceso:<br>GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA              |  |
|   | Macroproceso:<br>M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO |   |

1. Indique su correo electrónico

333 respuestas

niarcopi@hotmail.com

delvastoff@gmail.com

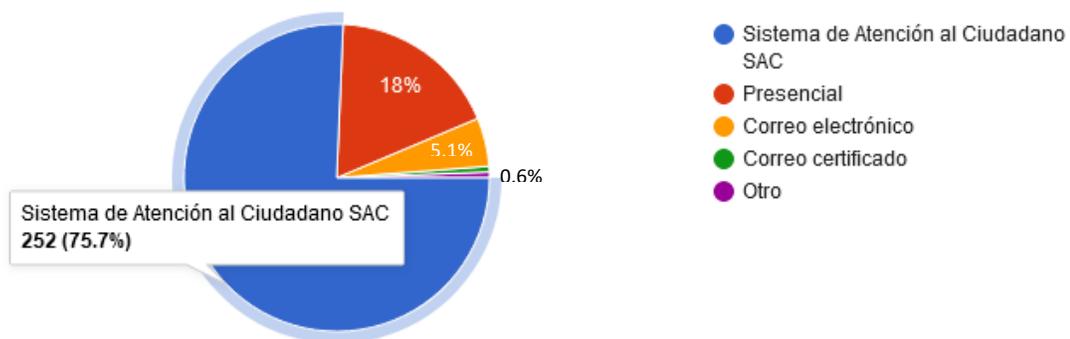
albalucia2000@gmail.com

Pregunta 2.

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

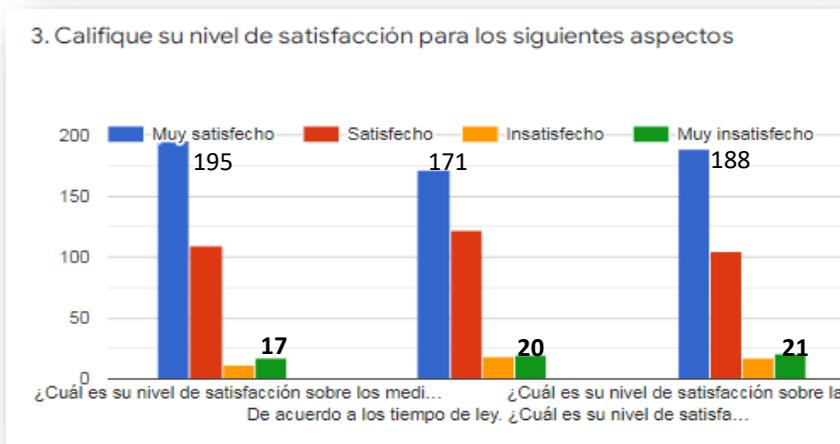


333 respuestas



De las 333 personas que contestaron esta pregunta 252 radicaron sus trámites vía Web, mientras que 60 personas dijeron que fue de manera presencial. 17 personas informan que radicaron por correo electrónico y tan solo 2 por correo certificado y 2 por otro medio. Aunque se observa que en su gran mayoría los usuarios radican requerimientos vía web, existen trámites como el de legalizaciones que se debe adelantar de forma presencial. Comparando con el informe de encuesta del último periodo del año anterior se presentó un 13% de manera presencial, aumentando a 18% en lo corrido de este año. Una de las razones que se puede dar al respecto es el regreso a presencialidad luego de la pandemia, lo que ha generado que se presenten más ciudadanos a las instalaciones de la Secretaría de Educación y a su vez al desarrollo de actividades como los viajes al exterior para continuar estudios.

Pregunta 3.

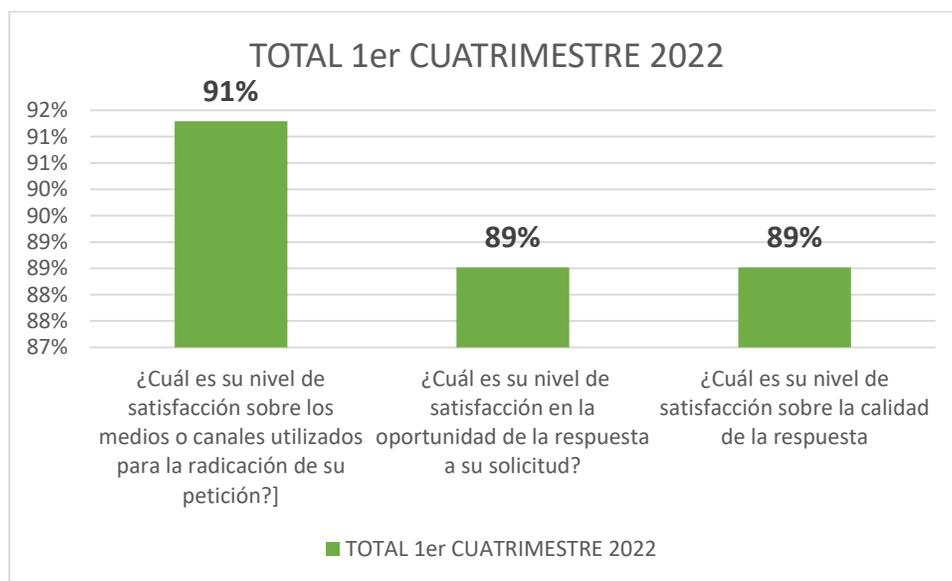


|   |  |   |
|---|--|---|
|  | Proceso:<br>GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA              |  |
|   | Macroproceso:<br>M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO |   |

La imagen muestra el número de personas que califican el nivel de satisfacción.

De acuerdo a la anterior ponderación y las 333 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

| NIVEL DE SATISFACCIÓN  | SATISFECHO | MUY SATISFECHO | TOTAL ENCUESTADOS | % SATISFECHO | % TOTALMENTE SATISFECHO | TOTAL 1er CUATRIMESTRE 2022 |
|--|------------|----------------|-------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|
| ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición? | 109        | 195            | 333               | 33%          | 59%                     | 91%                         |
| ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?                        | 122        | 171            | 331               | 37%          | 52%                     | 89%                         |
| ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta   | 105        | 188            | 331               | 32%          | 57%                     | 89%                         |



Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del 89%; 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 que es del 85%.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p>Alcaldía de Bucaramanga</p> | Proceso:<br>GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA              |  |
|  | Macroproceso:<br>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.

Pregunta 4:

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

Las personas que marcaron como insatisfecho presentaron los siguientes temas y las acciones adelantadas:

| INCONFORMIDAD  |   |
|--|---|
| No me solucionaron nada  | CASO REMITIDO AL RECTOR   |
| Va más de un mes y no me han solucionado el tema, a pesar de que hay riesgo de MUERTE  | NO SE ENCUENTRA CASO REFERENCIADO   |
| Porque, no recibí la atención requerida, y mi hijo no recibió la importancia de su derecho a la educación, además he solicitado también que mi hijo Samuel Mathias Lizarazo Soto tuviera el cupo en el mismo colegio que cursa la hermana y fue negado, cuando tengo conocimiento que es mejor que los hermanos estén en una misma institución hecho que no se cumple, y he tenido que lidiar mucho con los transportes de los hijos por estudiar en diferentes colegios.  | CUPOS. No se puede acceder a lo que pide el ciudadano.  |
| Esperando una respuesta más seria y con unas razones de fondo. La respuesta a mi solicitud fue una oración, la cual me parece que es una falta de respeto con el que radica. Un tiempo muy extenso para contestar y dan respuesta tan corta y nada de solución   | SE ENVÍA CORREO AL FUNCIONARIO  |
| Por que me recibieron los documentos y luego de 15 días me dicen que no son en ese lugar donde los debo llevar y me dicen que no entienden quien me los recibio  | CAJASAN, se envía correo al área de inspección y vigilancia para trabajar en equipo con atención al ciudadano.                                    |
| De los tres certificados de estudios de bachillerato de mí hijo que envié para validación, el de undécimo quedó sin firma de la secretaria de educación el cual se envió así a España, y al momento de hacer el apostille fue denegado por qué no tenía firma. Ahora me toca iniciar todo el proceso nuevamente, desde la estampilla para el colegio, pagar el certificado, autenticar la firma del rector, llevarlo nuevamente a la sec de educación y esperar los 10 días hábiles nuevamente que le dicen a uno y volver a autenticar la firma de la sec de educación, y enviar solo ese certificado a España nuevamente el cual tiene un costo de 300.000 pesos | REVISAR LAS FIRMAS ANTES DE ENTREGAR A SAC, se envía correo al área de inspección y vigilancia para trabajar en equipo con atención al ciudadano. |
| En la página de Internet de la secretaría dice que se pueden radicar solicitudes en el horario de 07.30 - 11.30 y de 13.00 - 17.30 y que el servicio es totalmente gratuito. Sin embargo, me cobraron un valor por la solicitud y aparte, solamente se pudo entregar los documentos en el horario de la mañana. En la tarde dicen que solo DEVUELVEN documentos legalizados, más no reciben. Se siente incoherencias entre lo publicado y lo real.   | Se hace la solicitud de cambio de horario de atención para legalización según se informó en página web.   |
| Porque no me solucionaron nada al respecto de la petición por lo que le pasó a mi hija el día 2 de febrero del 2022 que fue agredida por un compañero del colegio Jorge Ardila Duarte y cursa el grado 7-2 y se llama Ángel Thomas Suárez Siza el cual me agredió tan cobardemente causándole la partida del tabique por lo cual fue sometida a una cirugía en el hospital universitario y el colegio no hizo nada que tristeza y por eso acudi a ustedes pero hay estoy Esperando espero me colaboren   | Se informó lo actuado con la institución educativa. Está bien la respuesta pero no se puede acceder a lo solicitado por el usuario.               |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | Proceso:<br>GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA              |  |
|   | Macroproceso:<br>M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO |   |

|  |   |
|--|---|
| No respondieron a mis solicitudes las cuales estaban dirigidas directamente al despacho de la Secretaria y a la única que dieron respuesta fue tardía y sin ninguna explicación  | NO SE ENCUENTRA   |
| Porque no se debe jugar con el tiempo de las personas, ya que si la secretaria sabe que un colegio ya cerró debe pedir inmediato la documentación, no permitir que estas personas que se quedan con dicha documentación haga negocio   | Este requerimiento se tramitó en 2 días, cumple con el tiempo. Pero si es necesario explicar de manera más concreta que debe hacer en caso de estar cerrado en colegio. |
| Realmente considero que no se indago a fondo sobre mi petición, sigo pensando que la profesora violo el SIEE que para ese entonces estaba vigente reduciendo la recuperacion de mi hijo a una sola evaluacion escrita cuando el SIEE que estaba vigente en la Normal lo prohibia y si embargo no ha pasado nada y ella contesto talvez con el nuevo SIEE, el empezo vigencia en el mes de Diciembre del año 2021, pero los hechos sucedieron mucho antes | La respuesta es concreta. No se puede acceder a lo requerido por el usuario.  |

Se encuentran respuestas enfocadas a:

- Actualización de datos en la página web
- No dan respuestas de fondo
- Demoras en los trámites
- Trámites que corresponden a instituciones educativas.

Pregunta 5.

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

Esta pregunta fue respondida por 114 personas. La mayoría de ellas expresan su satisfacción en el servicio y otras solicitan se mejoren los tiempos de respuesta. Aun así, se encuentran ciertas inconformidades, en ocasiones de procesos que no corresponden a la secretaria de Educación sino a otras entidades y que no son resueltas como desea el ciudadano, por lo tanto, se concluye que ciertas insatisfacciones no son competencia de esta entidad.

Estas son algunas de las respuestas:

|   |
|---|
| Debe haber más amigo en la norma antes de tomar decisiones administrativas  |
| Excelente servicio, fue más rápido de lo esperado   |
| Felicitaciones excelente sistema  |
| Oportunidad en respuesta  |
| permitir opción de legalizar por vía electrónica.   |
| LA SECRETARIA DE EDUCACION DE BUCARAMANGA, CON EL SAC, MEJORO MUCHISIMO EL SERVICIO DE RADICACION DE DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE LOS MISMOS                             |
| Enviar respuesta de confirmación del proceso que se adelanta al correo electrónico  |
| Los derechos de petición deben responderlos de manera mas oportuna.   |
| A veces es complicado encontrar la página inicial de SAC  |
| Sugiero que como realimentación cuando hay una negativa en sistema maestro se indique las razones pues es un derecho y no se tenga que hacer una solicitud posterior. |
| felicitaciones  |
| muy amables en la atención al publico   |
| No  |
| Deberia ser presencial como antes!  |
| Satisfecho  |

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

### ACCIONES A REALIZAR

La encuesta alcanza un nivel de satisfacción del 89% arrojando un resultado favorable en la gestión de la Secretaría hacia el usuario. Es importante verificar los motivos de la insatisfacción de los usuarios con el fin de tomar las acciones correctivas en los casos que así lo amerite y dar un manejo adecuado a aquellas que no son competencia de la entidad, ya que se cumplen los procesos, pero ante la negativa de la respuesta el usuario manifiesta una insatisfacción que no corresponde a lo consultado.

De esta forma se analizaron las inconformidades presentadas y se presentan las acciones:

- Análisis con los líderes de área y funcionarios responsables de los temas que presentan reclamos.
- Enviar correos electrónicos a los funcionarios responsables de los casos para que conozcan lo comentado por los encuestados y se tomen las acciones correctivas pertinentes.
- 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.
- Actualizar la información de los trámites en la página Web y el SAC.

Es de analizar que algunas insatisfacciones se generan en procesos que deben ser contestados con una negativa pero que realmente cumplen legalmente con lo que corresponde a esta entidad. Para estos casos se requiere verificar si se debe cambiar o complementar el texto de la pregunta, para que sea más concreta.

Elaborado por:

**María Cristina Mejía León**

Profesional Universitario

Líder Atención al Ciudadano

Secretaría de Educación Municipal

Alcaldía de Bucaramanga