

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

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAYO A AGOSTO DE 2022

Fecha de Elaboración: 15 de Noviembre 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 Google Forms, el cual estuvo habilitado para recibir respuestas durante los meses de septiembre y 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 de la Secretaría de Educación y los resultados se socializan ante el Comité de Gestión de la misma dependencia. La información registrada en cada encuesta, corresponde íntegramente a los datos entregados por los ciudadanos.

La encuesta corresponde al segundo cuatrimestre del año, esto es el periodo comprendido entre los meses de mayo a agosto de 2022 y fue enviada a 2219 ciudadanos en el mes de septiembre, requiriéndose como mínimo una muestra de 328 respuestas para evidenciar los resultados de satisfacción de los usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 332 encuestas respondidas por los ciudadanos de las 2219 enviadas para su diligenciamiento, que corresponden a usuarios respecto de los cuales se encontró algún requerimiento en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC 2.0 de la Secretaría de Educación de Bucaramanga, que corresponde a un aplicativo dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional.

12/11/22

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

Las encuestas fundamento del presente informe de satisfacción, corresponden a la contestación dada por usuarios que recibieron respuesta entre los meses de mayo a agosto de 2022, con relación a peticiones, quejas, trámites, denuncias y documentos en general registrados en el SAC v2.

a) FICHA TÉCNICA

Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población [Ⓢ]

Nivel de confianza (%) [Ⓢ]

Margen de error (%) [Ⓢ]

Tamaño de la muestra

328

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	Septiembre y octubre de 2022
Técnica de recolección de datos	Formulario de Google Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	2219
Tamaño de la muestra	328
Número de respuesta obtenidas	332
Autoras del estudio	<p>Arelis Ortiz Moreno Profesional Universitario - Código 219 Grado 23 Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga</p> <p>María Angélica Morillo Galván Contratista Líder Sistema Gestión de Calidad Secretaría de Educación de Bucaramanga</p>



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

b) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de Satisfacción Atención al Ciudadano 2022 mayo a agosto de 2022

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. Correo electrónico
2. ¿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
3. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No sabe/ No aplica
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?					
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?					
3. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?					

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



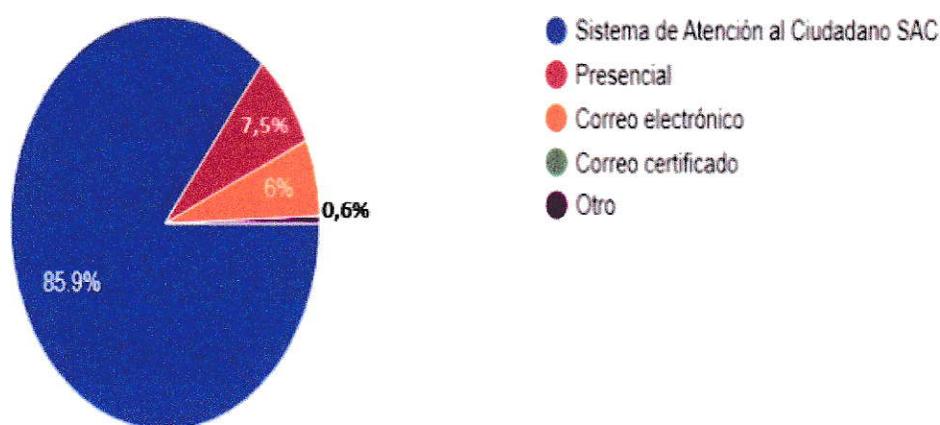
	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

c) 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, teniendo en cuenta el énfasis que se ha realizado con respecto al uso de los medios electrónicos para radicación y recepción de respuestas, sin que esto implique el desconocimiento a los Ciudadanos que prefieren las formas tradicionales de registro de peticiones o a los grupos poblacionales que no tiene facilidad para acceder al internet, sea por carencia de medios tecnológicos o poca habilidad en el uso de estas herramientas.

Pregunta 2.



De las 332 personas que contestaron la encuesta, 285 manifestaron que lo habían realizado vía web, siendo esta una de las opciones establecidas en el SAC v2 para la radicación. De igual manera 25 Ciudadanos indicaron que lo habían realizado de manera presencial, esto es en los cubículos 26 y 27 del Centro Administrativo Municipal Especializado, ubicado en Carrera 11 N.34-52 Piso 1, Fase II, Alcaldía de Bucaramanga. Veinte de los usuarios manifestaron haber realizado el registro a través de correo electrónico y dos por otro medio.

Con relación a la radicación vía correo electrónico sea modalidad normal o certificada, se anota que la Secretaría de Educación tiene la cuenta institucional despachoseb@bucaramanga.gov.co, en la cual se reciben peticiones o solicitud de trámites de los Ciudadanos, que son direccionadas a Funcionarios o Contratistas del área de atención al Ciudadano de la dependencia, para su registro en el SAC v2.

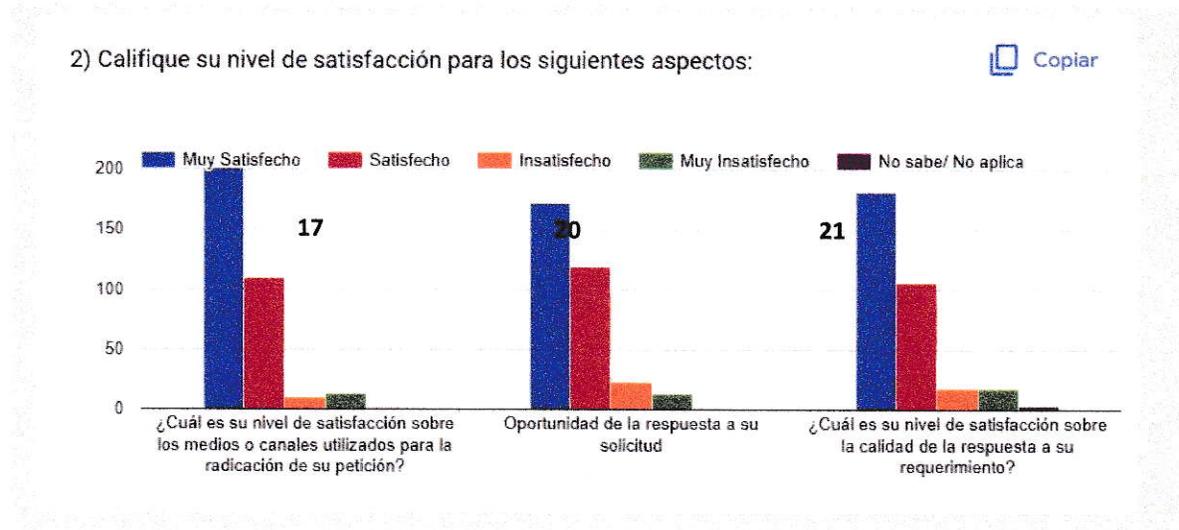
Es importante anotar, que si bien la mayoría de los Ciudadanos encuestados realizaron el registro a través de los medios electrónicos, aún existen trámites como el de legalización adelantado por el macroproceso de Inspección y Vigilancia, que requiere la realización del mismo de manera presencial.

Logo

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

Pregunta 3.

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

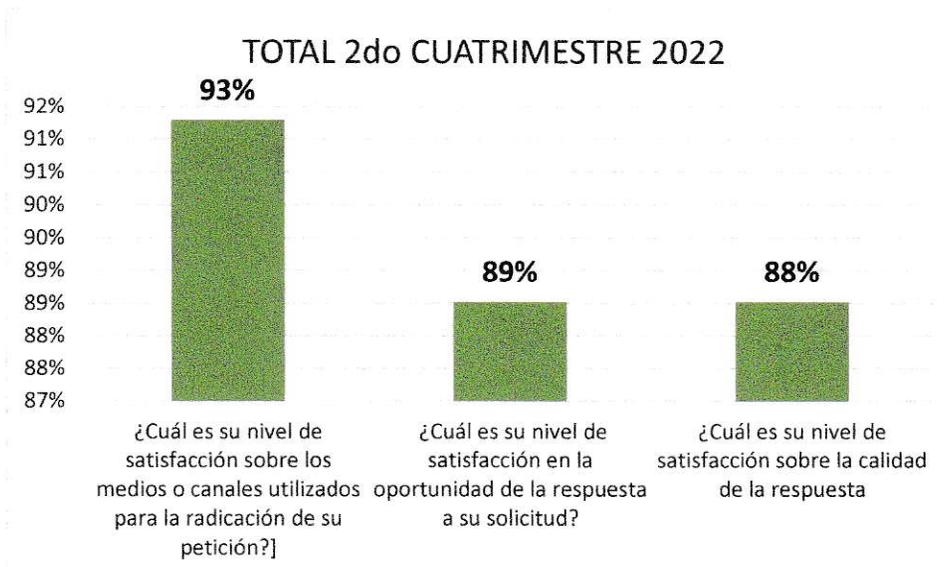


De acuerdo a la anterior ponderación y las 332 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTAL ENCUESTADOS	% SATISFECHO	% TOTALMENTE SATISFECHO	TOTAL 2DO CUATRIMESTRE 2022
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?	109	200	332	33%	60%	93%
¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?	119	172	327	36%	53%	89%
3. Califique su nivel de satisfacción para los siguientes aspectos [¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?]	106	182	327	32%	56%	88%

Handwritten signature

	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 que es del 85%.

Dado los resultados generados por la encuesta y con el objeto de continuar adelantando las mejoras correspondientes, se analizarán las razones de la insatisfacción de los ciudadanos, las cuales se encuentran en las preguntas 4 y 5.

Pregunta 4:

Con relación a la pregunta *Si marcó "Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones*, se analizan algunas de las respuestas dadas y las acciones a realizar en los casos correspondientes.



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

INCONFORMIDAD

ANÁLISIS / ACCIONES

<p>La respuesta no correspondió a la petición hecha</p>	<p>Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que la respuesta está dentro del marco legal, pues ante la falta de documentos necesarios para el trámite de certificación, el Funcionario le requirió al Ciudadano los mismos.</p>
<p>Hacen caso omiso a las reclamaciones o aclaraciones cuando se realiza un trámite</p>	<p>Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que las respuestas están dentro del marco legal.</p>
<p>Se demoran mucho en responder la solicitud, dejan hasta el último día</p>	<p>Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que las respuestas fueron dadas dentro de los términos legales. No obstante lo anterior, se procederá a reiterar a los Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación, que las respuestas a las solicitudes elevadas por los Ciudadanos se deben realizar dentro de los términos establecidos en la norma y de fondo con relación a lo requerido.</p>
<p>Para entrar a radicar en el SAC es muy confuso</p>	<p>El aplicativo cuenta en la página de la Secretaría de Educación, con un video guía para la radicación en el SAC V2. No obstante lo anterior, se procederá a enviar correo electrónico a las Contratistas que apoyan el macroproceso de atención al Ciudadano, con el objeto de que brinden la orientación correspondiente para que los usuarios puedan acceder de manera fácil y correcta al mismo.</p>
<p>Nunca me llegó respuesta del requerimiento</p>	<p>Verificado en el SAC V2, se evidencia que la respuesta fue cargada dentro de los términos legales en el aplicativo dispuesto para tal fin.</p>
<p>Mucho tiempo de espera para poder recibir respuesta</p>	<p>Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que las respuestas fueron dadas dentro de los términos legales. No obstante lo anterior, se procederá a reiterar a los Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación, que las respuestas a las solicitudes elevadas por los Ciudadanos se deben realizar dentro de los términos establecidos en la norma y de fondo con relación a lo requerido.</p>

Handwritten signature

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

La plataforma se cae constantemente y la respuesta me la dieron luego de ir hasta la oficina a preguntar sobre el proceso	Verificado en el SAC V2, se evidencia que la respuesta fue cargada dentro de los términos legales en el aplicativo dispuesto para tal fin. Con relación a la plataforma se trasladará la inquietud presentada al Ministerio de Educación.
---	---

Del análisis de las respuestas de los encuestados, se evidencia la necesidad de recordar a los Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación, que las contestaciones a los Ciudadanos se deben notificar de manera oportuna, de fondo y al medio seleccionado para tal efecto y que en caso de ser competencia de otra Entidad o Municipio, se deben remitir dentro del término legal.

Pregunta 5.

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

Si bien algunos Ciudadanos no contestaron esta respuesta, se encuentran varias opciones de sugerencia tanto con respecto al aplicativo, así como con relación a la necesidad de respuestas de fondo y en términos. De otra parte se encuentran respuestas favorables en cuanto al servicio prestado o trámite realizado ante la Secretaría de Educación.

Estas son algunas de las respuestas:

Que arreglen la página
Entiendo que son varias solicitudes las que atienden. Así mismo, deberían contratar más personas que puedan dar pronta respuesta.
Que por favor, este medio siga funcionando, no todos tenemos tiempo para desplazarnos.
Ninguna. Todo muy bien.
Excelente atención
Les quiero manifestar mi agradecimiento, gracias a su oportuna respuesta un egresado de su institución cuenta con la oportunidad de obtener un empleo para su mejorar su calidad de vida. Mil bendiciones para su grupo de apoyo.
sin ninguna sugerencia, la atención y el tiempo de espera es muy oportuno
La modalidad virtual fue lo mejor que pudieron hacer...excelente continuar así para todos los trámites y requerimientos.
Solicito mejoren el tiempo que tardan en dar respuesta
Una línea telefónica
Todo muy bien en atención!!
Felicitarlos por la entrega oportuna y a corto plazo de las solicitudes realizadas
La atención en nómina no debe ser solo los días miércoles
Ninguna, el servicio es muy ágil
Excelente servicio



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

CONCLUSIONES

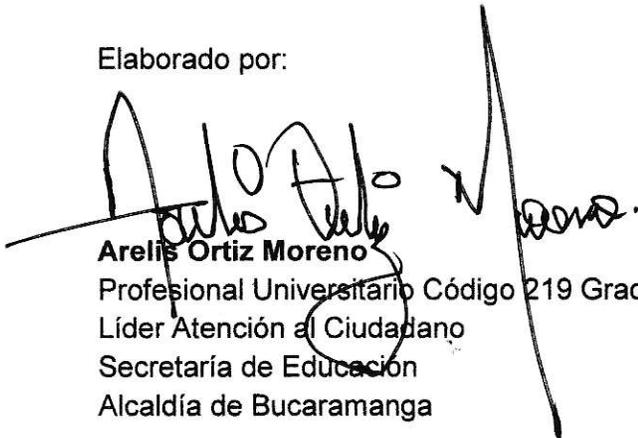
La encuesta alcanza un nivel de satisfacción del 90% arrojando un resultado favorable en la gestión de la Secretaría hacia el usuario. Es importante verificar los motivos de la insatisfacción de los usuarios con el fin de tomar las acciones correctivas en los casos a que hubiere lugar, teniendo en cuenta que en algunas situaciones pese a haberse realizado las actuaciones de ley por parte de la Secretaría de Educación, el Ciudadano manifestó inconformidad.

En tal sentido, se tiene en cuenta que la normatividad exige que se dé respuesta oportuna, de fondo y de calidad al Ciudadano y que la misma sea notificada debidamente al mismo, pero esto no implica que la misma sea favorable a lo solicitado por el Peticionario.

RECOMENDACIONES

1. En virtud de lo anterior, es importante socializar el presente informe con el titular del despacho y los Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación, a fin de adoptar las acciones pertinentes para la mejora continua en la atención prestada a los Ciudadanos.
2. Enfatizar a los Funcionarios y Contratistas la importancia de realizar un monitoreo constante al SAC v2 y al Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, con el objeto que tramiten oportunamente las asignaciones realizadas o que se devuelvan para la reasignación oportuna al competente.
3. Reiterar el cumplimiento en los términos establecidos en la normatividad con relación a la respuesta y notificación de la misma a los Peticionarios (as).

Elaborado por:



Arelis Ortiz Moreno
 Profesional Universitario Código 219 Grado 23
 Líder Atención al Ciudadano
 Secretaría de Educación
 Alcaldía de Bucaramanga



María Angélica Morillo Galván
 Contratista
 Líder Sistema Gestión de la Calidad
 Secretaría de Educación
 Alcaldía de Bucaramanga

