

 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 2023

Fecha de Elaboración: 07 de noviembre del 2023

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 el mes de octubre, 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 2023 y fue enviada a 2986 ciudadanos en el mes de mayo y junio, 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 328 encuestas respondidas por los ciudadanos de las 6848 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.

 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 2023, con relación a peticiones, quejas, trámites, denuncias y documentos en general registrados en el SAC v2.

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

FICHA TÉCNICA

Tamaño de la población ①	Nivel de confianza (%) ①	Margen de error (%) ①
6848	95 ▼	5
Tamaño de la muestra <h1 style="color: green;">364</h1>		

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	octubre de 2023
Técnica de recolección de datos	Formulario de Google Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	6848
Tamaño de la muestra	364
Número de respuesta obtenidas	328
Autoras del estudio	Jorge Alberto Londoño Camacho Profesional Universitario - Código 219 Grado 23 Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga

 <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>	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La estructura propuesta para la Encuesta de satisfacción atención al ciudadano 2023 se desglosa de la siguiente forma;

Para la Secretaría de Educación de Bucaramanga es importante conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos que han realizado sus peticiones o servicios a través del sistema SACv2.0, con la finalidad del mejoramiento de procesos en pro de fortalecer la calidad del servicio.

1. Indique su correo electrónico
2. ¿De qué manera radicó su solicitud o trámite ante la Secretaría de Educación de Bucaramanga?
 - Web.
 - Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.
 - Correo electrónico
 - Presencial
 - Telefónica.
3. Nivel de Satisfacción:
 - 3.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?
 - Satisfecho
 - Muy Satisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Muy satisfecho.
 - 3.2. De acuerdo al tiempo de ley. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?
 - Satisfecho
 - Muy Satisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Muy satisfecho.
 - 3.3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?
 - Satisfecho
 - Muy Satisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Muy satisfecho.
 - 3.4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?
 - Satisfecho
 - Muy Satisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Muy satisfecho.

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

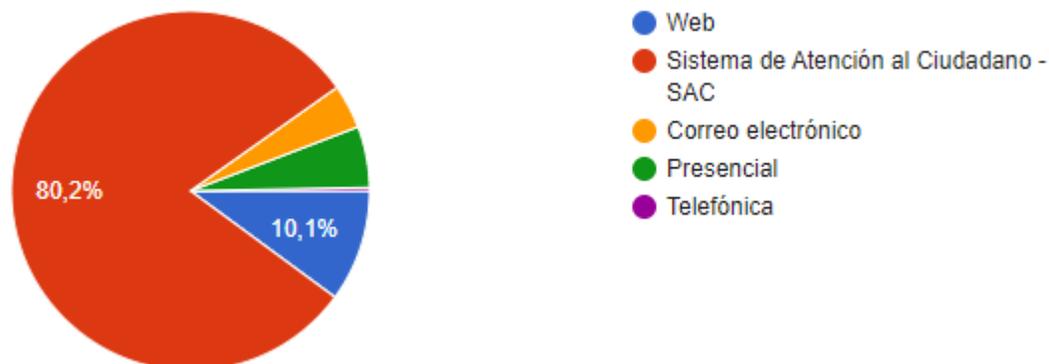
4. Si marcó "Insatisfecho o Muy Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones.
5. Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

ANÁLISIS 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 le indico al ciudadano que escribiera el correo electrónico, al ser una pregunta que tal vez no pueda ser relevante, importa para el análisis ya que por este medio es probable que pueda hacerse una devolución al ciudadano y/o entender el contexto de la encuesta en general.

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



De las 328 personas que completaron la encuesta, **263 personas** contestaron que realizaron el trámite mediante el sistema de Atención al Ciudadano SAC, **33 personas** indicaron que utilizaron la Web, **18 personas** asistieron de manera presencial, **13 personas** radicaron vía correo electrónico y **1 personas** a través de vía telefónica.

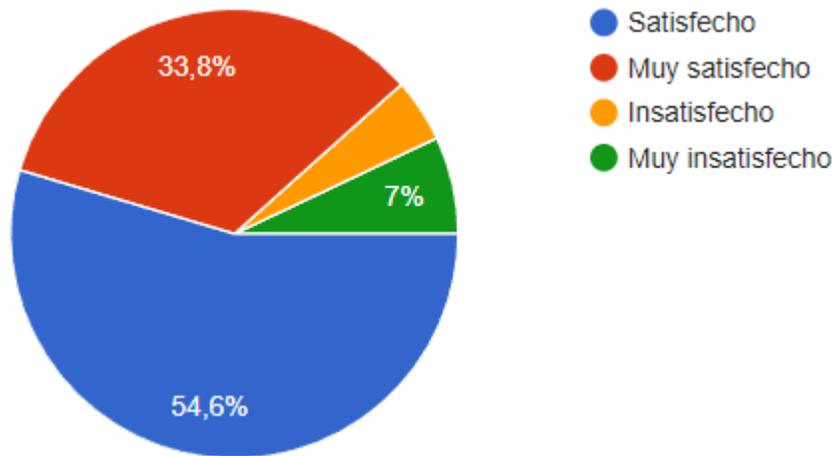
Es importante resaltar que, si bien la tecnología permite agilizar los trámites de los procesos aún existen actividades que de una u otra forma exigen asistencia presencial.

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.

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

Pregunta 3.1 ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?

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



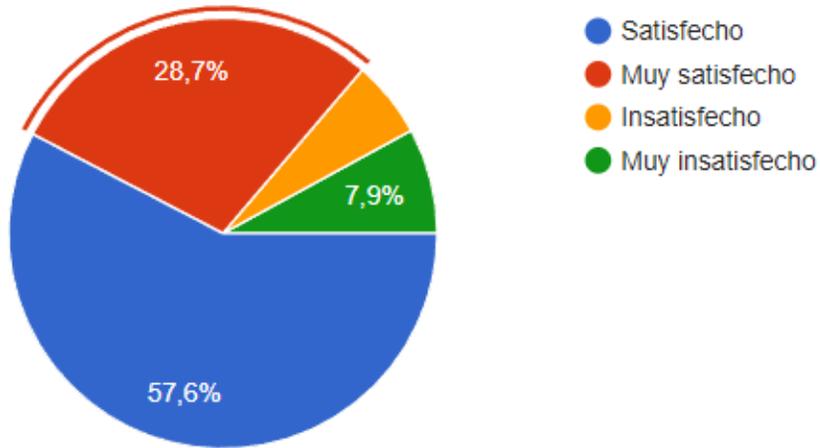
De acuerdo a la anterior gráfica y las 328 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?	179 Personas	111 Personas	15 Personas	23 Personas

Satisfacción: 88%

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

Pregunta 3.2 De acuerdo al tiempo de ley. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?

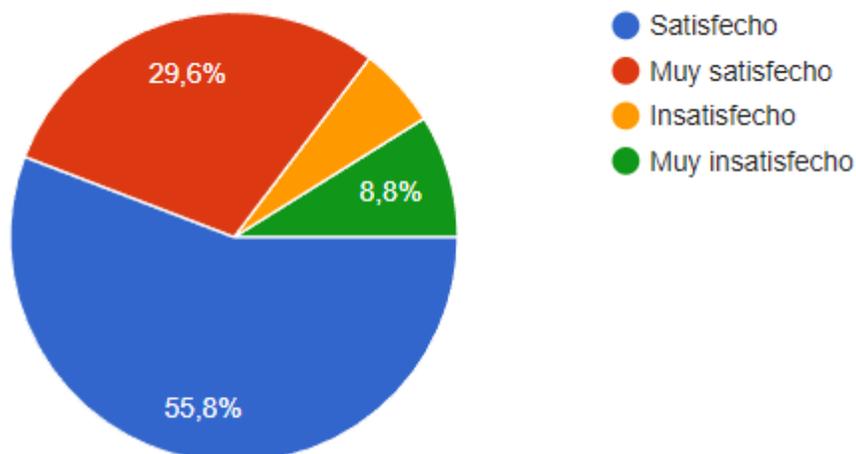


De acuerdo a la anterior gráfica y las 328 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
De acuerdo al tiempo de ley. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?	189 Personas	94 Personas	19 Personas	26 Personas

Satisfacción: 86%

Pregunta 3.3 ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?



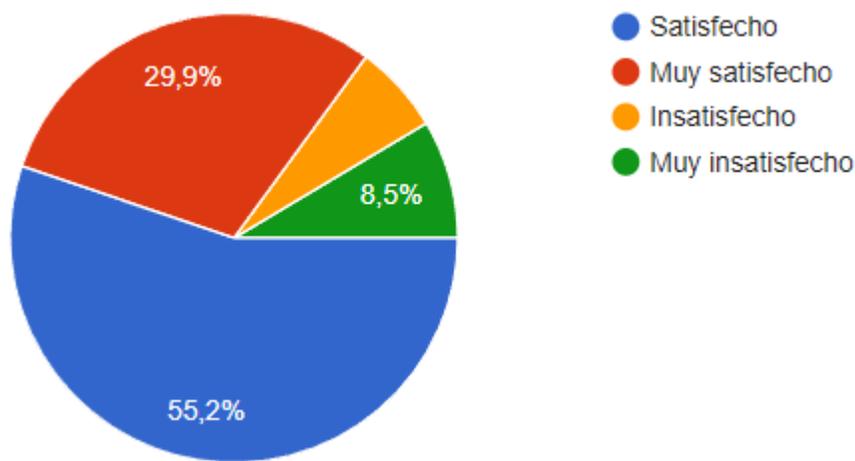
 Alcaldía de Bucaramanga	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

De acuerdo a la anterior gráfica y las 328 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?	183 Personas	97 Personas	19 Personas	29 Personas

Satisfacción: 85%

Pregunta 3.4 ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?



De acuerdo a la anterior gráfica y las 328 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?	181 Personas	98 Personas	21 Personas	28 Personas

Satisfacción: 85%

 Alcaldía de Bucaramanga	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 86%; 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: *Si marcó "Insatisfecho o Muy Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones*

Al ser un tipo de pregunta abierta y con respuestas ambiguas, se tomaron muestras aleatorias con el fin realizar el análisis pertinente.

INCONFORMIDAD	ANÁLISIS / ACCIONES
Ojalá fuera más rápida la respuesta	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.
Nunca contestan el teléfono, en especial de nómina.	Se procederá a reiterar a los Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación, la importancia de contestar las llamadas para así dar una respuesta oportuna a los Ciudadanos.
Tardan mucho tiempo en revisar una solicitud, más del tiempo estimado.	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.

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

<p>Mi insatisfacción es porque no me facilitaron los datos precisos y adecuados y un trámite que duraba media hora, fue necesario realizarlo por cuatro días, señores no tenemos tanto tiempo para perder, solo porque los funcionarios no hacen en forma adecuada su trabajo. Y no dan la información que realmente deben proporcionar.</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 los requisitos y la documentación pertinente necesaria a las solicitudes elevadas por los Ciudadanos se deben reiterar y ser específicas con el fin de agilidad en el proceso y dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma y de fondo con relación a lo requerido.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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:

redirigir el paso a seguir para que el ciudadano pueda cerrar su proceso de forma exitosa
Felicitaciones
ninguna
Gracias por las atenciones oportunas y sentido humano con cada persona que requiere de su apoyo.
Total mente insatisfecha porque a la fecha aún no he recibido respuesta de la solicitud que realice, y eso fue en el mes de junio
Fue muy eficiente y oportuno la intervención de la secretaria de educacion
Mi esposa lo envió exactamente igual y la aceptaron, por favor ayúdenme porque físicamente no ayudaron
Agradezco la atención oportuna
Que den información clara cuando uno va hasta la oficina a preguntar.
Felicitaciones, excelente el proceso. Rápido y confiable.
Excelente servicios
No tengo sugerencias

 <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>	

Ninguna sugerencia por el momento; por el contrario, estoy muy agradecido. Felicitarles por la celeridad en los procesos.

Por favor comunicarse directamente con la persona que envía el correo .

Ser más claro con los documentos solicitados previamente. Gracias

Facilitar la adquisición de las estampillas. Preferiblemente con la misma Secretaria.

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

CONCLUSIONES

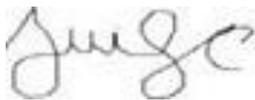
La encuesta alcanza un nivel de satisfacción del 86% arrojando un resultado favorable en la gestión de la Secretaría hacia el usuario. Es importante verificar los motivos de la insatisfacción de los usuarios con el fin de tomar las acciones correctivas en los casos a que sean necesarios, teniendo en 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:



Jorge Alberto Londoño Camacho

Profesional Universitario Código 219 Grado 23

Líder Atención al Ciudadano

Secretaría de Educación

Alcaldía de Bucaramanga