

 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 ENERO A ABRIL DE 2023

Fecha de Elaboración: 07 de Junio 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 los meses de abril, mayo y junio, 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 primer cuatrimestre del año, esto es el periodo comprendido entre los meses de enero a abril de 2023 y fue enviada a 2986 ciudadanos en el mes de abril, mayo y junio, requiriéndose como mínimo una muestra de 309 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 309 encuestas respondidas por los ciudadanos de las 2986 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.

 <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>	

Las encuestas fundamento del presente informe de satisfacción, corresponden a la contestación dada por usuarios que recibieron respuesta entre los meses de enero a abril 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 ③ <input type="text" value="2986"/>	Nivel de confianza (%) ③ <input type="text" value="95"/>	Margen de error (%) ③ <input type="text" value="5"/>
Tamaño de la muestra <h1 style="color: green;">341</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	Abril, mayo y junio de 2023
Técnica de recolección de datos	Formulario de Google Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	2986
Tamaño de la muestra	346
Número de respuesta obtenidas	309
Autoras del estudio	<p>Jorge Alberto Londoño Camacho Profesional Universitario - Código 219 Grado 23 Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga</p> <p>Fanny Milena Dueñez Prieto Contratista Líder Sistema Gestión de Calidad Secretaría de Educación de Bucaramanga</p>

 <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.
 - Casa de la Cultura.
3. Nivel de Satisfacción:
 - 3.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?
 - Muy insatisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Satisfecho.
 - 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?
 - Muy insatisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Satisfecho.
 - Muy satisfecho.
 - 3.3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?
 - Muy insatisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Satisfecho.
 - Muy satisfecho.
 - 3.4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?
 - Muy insatisfecho.
 - Insatisfecho.
 - Satisfecho.
 - Muy satisfecho.
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.

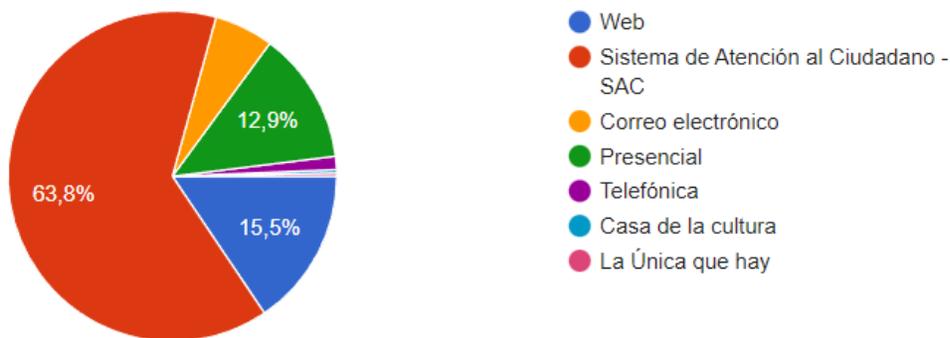
 Alcaldía de Bucaramanga	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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 309 personas que completaron la encuesta, **197 personas** contestaron que realizaron el trámite mediante el sistema de Atención al Ciudadano SAC, **48 personas** indicaron que utilizaron la Web, **40 personas** asistieron de manera presencial, **18 personas** radicaron vía correo electrónico y **4 personas** a través de vía telefónica.

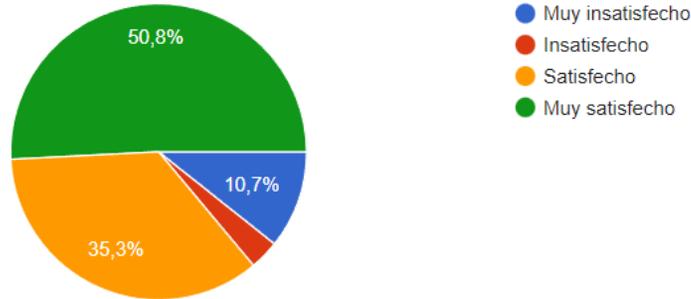
Es importante resaltar que, si bien la tecnología permite agilizar los trámites de los procesos aún existen actividades que de una u otra forma exigen asistencia presencial.

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.

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.

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

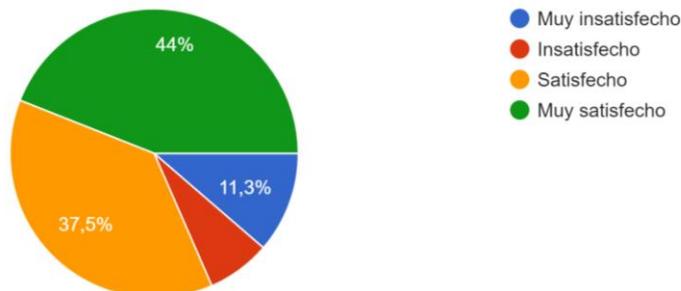


De acuerdo a la anterior gráfica y las 309 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?	33 Personas	10 Personas	109 Personas	157 Personas

Satisfacción: 86%

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



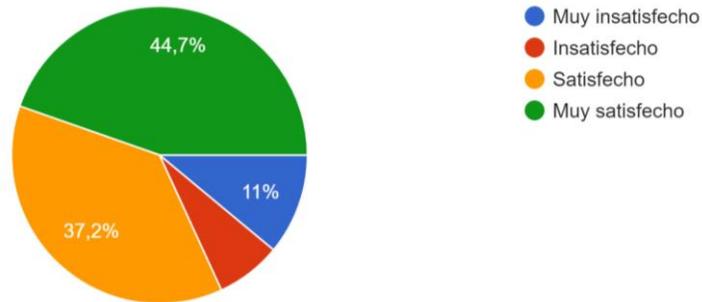
De acuerdo a la anterior gráfica y las 309 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
De acuerdo al tiempo de ley. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?	35 Personas	22 Personas	116 Personas	136 Personas

Satisfacción: 82%

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

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

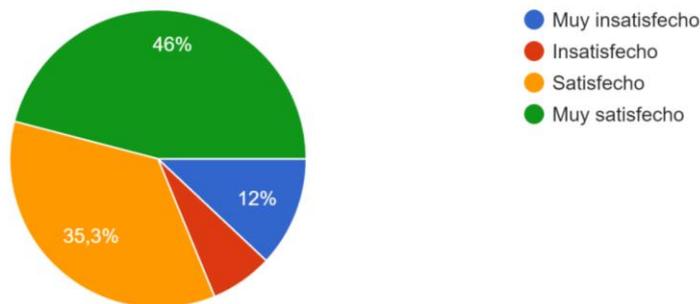


De acuerdo a la anterior gráfica y las 309 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?	34 Personas	22 Personas	115 Personas	138 Personas

Satisfacción: 82%

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



De acuerdo a la anterior gráfica y las 301 respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta?	37 Personas	21 Personas	109 Personas	142 Personas

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

Satisfacción: 82%

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 90%.

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
Mejorar en los tiempos de respuesta y no ser selectivos	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.
Tiempo de espera muy largo en la entrega de la solicitud que se presenta	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.
Hacer capacitaciones periódicas de los medios por donde se pueden solicitar diferentes servicios.	El aplicativo cuenta en la página de la Secretaría de Educación, con un video

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

	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.
No hay respuesta a algunas peticiones o quejas.	Verificado en el SAC V2, se evidencia que la respuesta fue cargada dentro de los términos legales en el aplicativo dispuesto para tal fin.
Mejorar los tiempos de 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.

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:

Tener a mano los números telefónicos de contactos de otros ETC en educación y dirigir más continuamente a los aspirantes a traslados.
La única sugerencia es la demora en subir las cesantías del 2022, que al pedir las aún no estaban en plataforma.
SATISFECHO
Q la respuesta a las peticiones sea más rápida
Que muestren el seguimiento de la radiación

 <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 todo excelente
NINGUNA
Hacer capacitaciones periódicas de los medios por donde se pueden solicitar diferentes servicios.
ninguna
Pueden hacer tutoriales para quienes son inexpertos en el manejo de la plataforma
Que se estipule menores días para generar respuesta a los requerimientos
Pues que no se limiten a responder, porque el MEN nos da la autonomía, que expliquen con razones de fondo.
No hay respuesta a algunas peticiones o quejas.
Un poco más rápido en responder seria excelente
Excelente el servicio.
Ninguna.
Ninguna.
Ninguna. Muchas gracias.
no
Pueden mejorar los tiempos de respuesta

 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 83% 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