

## INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO ENERO – ABRIL DE 2026

Fecha de Elaboración: 15 de mayo del 2026

### INTRODUCCION

Para la Secretaría de Educación es importante prestar un servicio con calidad, oportuno y pertinente. Dado que esto se encuentra plasmado dentro de la política de calidad y en los objetivos estratégicos que se plantea la SEB, por esta razón la medición y el seguimiento al nivel de satisfacción al ciudadano debe ser una constante labor por parte de la misma Secretaría, la cual se encuentra comprometida en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Por lo anterior se pretende por medio de encuestas conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, ciudadanos con respecto al servicio prestado por parte de la Secretaría de Educación de Bucaramanga con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias elevadas ante dicha Secretaría.

A partir de los resultados de las encuestas se podrá evidenciar la percepción sobre la experiencia que tienen los usuarios frente a la atención recibida por parte de la SEB y que basado en los resultados de los análisis se aporte de manera positiva al mejoramiento continuo que se quiere tener en cuanto a la prestación del servicio a la ciudadanía.

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se elaboró con el objetivo 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.

Para llevar a cabo la encuesta se elaboró un formulario usando la aplicación **Google Forms**, el cual estuvo habilitado para recibir respuestas durante un periodo de tiempo, 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 los usuarios respondieran, lo cual sirvió como insumo para el análisis realizado.

La recolección de la información la 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 equivalente al periodo comprendido entre los meses de enero- abril de 2026 y fue enviada a los correos de los ciudadanos, aquellos que se les atendió en este periodo de tiempo, requiriéndose como mínimo una muestra de 366 respuestas para evidenciar los resultados de satisfacción de los usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Las Tablas y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 366 encuestas respondidas por los ciudadanos y que fueron 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, este es un aplicativo dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional.

Las encuestas fundamento del presente informe de satisfacción, corresponden a las respuestas de las encuestas enviadas a los usuarios atendidos de solicitudes en estado radicadas y finalizadas entre los meses de enero hasta el mes de abril de 2026, con relación a peticiones, quejas, trámites, denuncias y documentos en general registrados en el SAC v2.

## FICHA TECNICA

**Margen: 5%**

**Nivel de confianza: 95%**

**Poblacion: 7462**

**Tamaño de muestra: 366**

### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

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	enero – abril 2026

Técnica de recolección de datos	Formulario para encuesta a través de Google Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	7462
Tamaño de la muestra	366
Dependencia responsable del estudio	Atención al Ciudadano
Número de respuesta obtenidas	366
Autores del estudio	Jimmy Alejandro Gomez Profesional Universitario - Código 219 Grado 23 Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga

Para el procesamiento y análisis de las encuestas se realizó la consolidación de la información mediante un archivo en Excel, el cual contiene todas las respuestas de las preguntas formuladas a los usuarios de la SEB. Se procedió después a realizar la tabulación y la observación del nivel de satisfacción

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para la Secretaría de Educación de Bucaramanga es importante conocer el nivel de satisfacción y la percepción que tienen los ciudadanos que han interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tramites o hayan solicitado servicios a través del sistema SACv2.0.

Por lo anterior la encuesta de satisfacción fue diseñada en el siguiente orden de aspectos: canal de atención radicación, nivel de satisfacción en cuanto a la atención y la oportunidad de la respuesta, conocimiento del servidor público, recomendación y sugerencia.

### PREGUNTAS:

A continuación, se presenta las preguntas que componen la encuesta enviada por correo electrónico a los usuarios de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.

1. Indique su correo electrónico
2. ¿De qué manera radicó su solicitud o trámite ante la Secretaría de Educación de Bucaramanga?
  - Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.
  - GSC – página web Alcaldía de Bucaramanga.
  - Presencial
  - Correo electrónico
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?
  - Muy Satisfecho.
  - satisfecho.
  - Insatisfecho.
  - Muy insatisfecho.

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

- Muy Satisfecho.
- Satisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

5. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?

- Excelente.
- Buena.
- Regular.
- Mala.

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

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

8. ¿Califique el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió?

- Excelente
- Bueno.
- Aceptable.
- Debe mejorar.

9. ¿La respuesta recibida fue clara y de fácil comprensión?

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

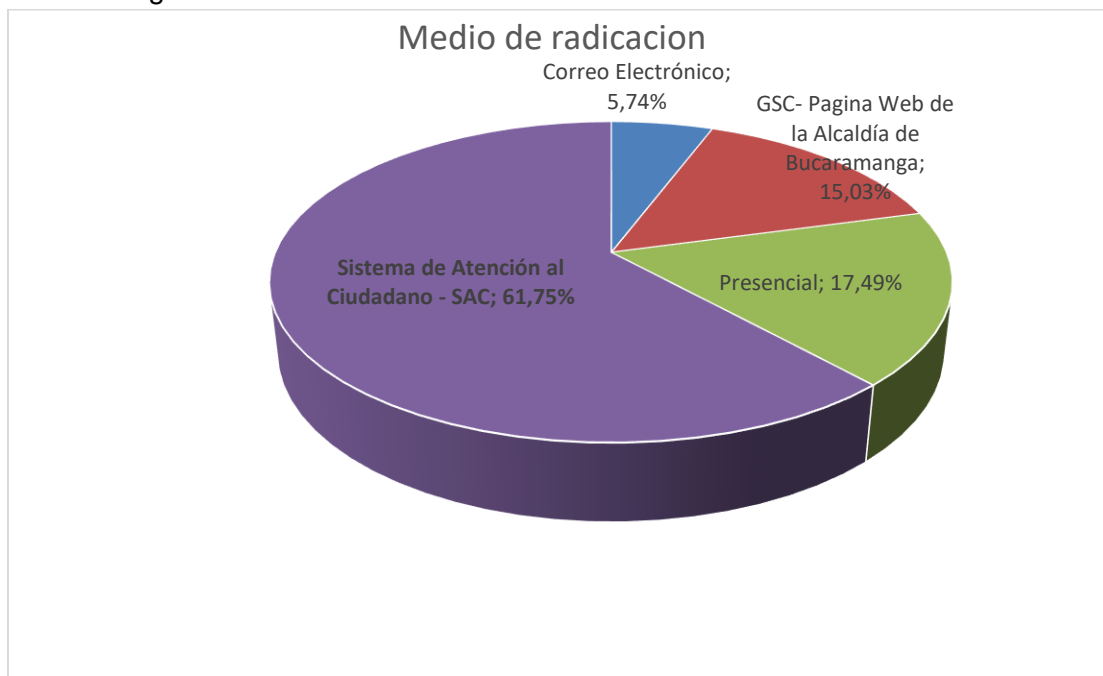
10. Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

## 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 de manera opcional, al ser una pregunta abierta, 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 366 personas que completaron la encuesta, **226 personas** contestaron que realizaron el trámite mediante el sistema de Atención al Ciudadano SAC, **55 personas** realizaron la radicación por el sistema GSC, **64 personas** indicaron que realizaron el trámite de manera presencial en el CAME, Y **21 personas** radicaron vía correo electrónico.

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 y usuarios que aun prefieren la atención presencial, también que este es uno de los canales preferidos para este tipo de personas..

Con relación a la radicación vía correo electrónico sea modalidad normal o certificada, se informa que la Secretaría de Educación tiene la cuenta institucional [atencionciudadanoseb@bucaramanga.edu.co](mailto:atencionciudadanoseb@bucaramanga.edu.co), la cual fue creada en el mes de agosto del 2023, para recepción de peticiones o solicitudes de trámites de los Ciudadanos, estos son direccionados a Funcionarios o Contratistas del área de atención al Ciudadano de la dependencia, para su registro en el SAC v2, el canal de atención de correo electrónico es poco utilizado para la radicación de solicitudes aunque representa un medio alternativo con facilidad de uso para los usuarios que se les dificulta hacer la radicación vía web.

**Pregunta 3.** ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados para la radicación de su petición?



De las 366 personas que completaron la encuesta, **150 personas** contestaron que se sentían muy satisfechos, estas equivalen al 40,98%, **142 personas** se sentían satisfechas que corresponden al 38,80%, **51 personas** indicaron que se sentían insatisfechas, estas equivalen al 13,93%, Y **23 personas** como muy insatisfechos equivalentes al 6,28%.

Uno de los canales para la radicación de las solicitudes es el sistema SAC v2 el cual, tiene muy buena funcionalidad en todo el año y es una plataforma amigable, entendible para el manejo por parte de los ciudadanos, al igual la plataforma GSC de la Alcaldía de Bucaramanga hace que la radicación de solicitudes se realice de manera simple y rápida. La percepción de la ciudadanía sobre estos canales de atención y radicación es muy buena.

Nivel de satisfacción: 79,78%

Insatisfacción: 20,21%

**Pregunta 4.** De acuerdo al tiempo de ley. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?



De las 366 personas que completaron la encuesta, **152 personas** contestaron que se sentían muy satisfechos correspondiente al 41,53%, **130 personas** se sentían satisfechas que corresponden al 35,52%, **52 personas** indicaron que se sentían insatisfechas que equivalen al 14,21%, Y **32 personas** como muy insatisfechas que corresponden al 8,74%.

Nivel de satisfacción: 77,05%  
Insatisfacción: 22,95%

Las anteriores cifras muestran un leve incremento en cuanto a la satisfacción con respecto a la respuesta oportuna dentro de los términos de ley en comparación con el cuatrimestre anterior del 2025.

Es importante seguir mejorando, ya que las solicitudes cuentan con unos tiempos de ley que la Secretaría de Educación debe dar cumplimiento, hay que tener en cuenta que ciertos tramites toman bastante tiempo en la recolección de la información para emitir la respuesta.

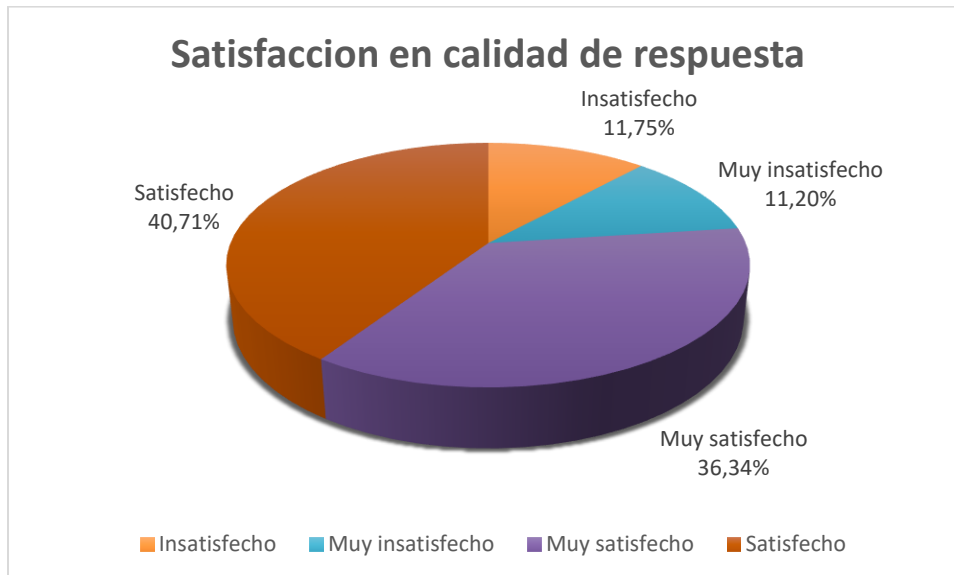
**Pregunta 5.** ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?



De las 366 personas que completaron la encuesta, **153 personas** contestaron que le parecía la atención recibida como excelente, esto equivale al 41,80%, **129 personas** respondieron que la atención fue buena y equivale al 35,25%, **49 personas** respondieron que la atención recibida era regular y esto equivale al 13,39%, Y **35 personas** como mala, estas últimas relacionadas

con la oportunidad de respuesta y equivale al 9,56%.

**Pregunta 6** ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?



De las 366 personas que completaron la encuesta, **133 personas** contestaron que se sentían muy satisfechos correspondientes al 36,34%, **149 personas** se sentían satisfechas equivalente al 40,71%, **43 personas** indicaron que se sentían insatisfechas y estas equivalen a 11,75%, **41 personas** que responden que se sienten muy insatisfechos equivalentes al 11,20% de los encuestados.

Nivel de satisfacción: 73,22%  
77,05% Insatisfacción: 26,78%  
22,95%

El nivel de satisfacción vario positivamente del 73,22% al 77,05%, lo cual muestra el esfuerzo por parte de la Secretaría de Educación en acciones tomadas para mejorar en la calidad de la respuesta con un incremento de 3,83 puntos porcentuales en comparación con el cuatrimestre anterior frente a la calidad de la respuesta.

**Pregunta 7** Si marcó "Insatisfecho o Muy Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta anterior, por favor describa brevemente sus razones.

Esta pregunta abierta y con respuestas ambiguas, se tomó unas muestras aleatorias con el fin de realizar el análisis a las situaciones presentadas de las expresiones de los usuarios.

SATISFACCION	ANÁLISIS / ACCIONES
Amabilidad y atención ante el trámite de parte de la funcionaria que se comunicó conmigo via telefónica para asesorarme	El ciudadano aprecia bastante el contacto para tener mas conocimiento de la solicitud y poder brindar una solución satisfactoria, este es un criterio que se encontró en las encuestas.

El personal de nómina siempre resuelve asertivamente y con prontitud mis requerimientos.	varios ciudadanos dejan el comentario a favor de la oficina de nómina en su eficiencia en las respuestas a solicitudes
--	--

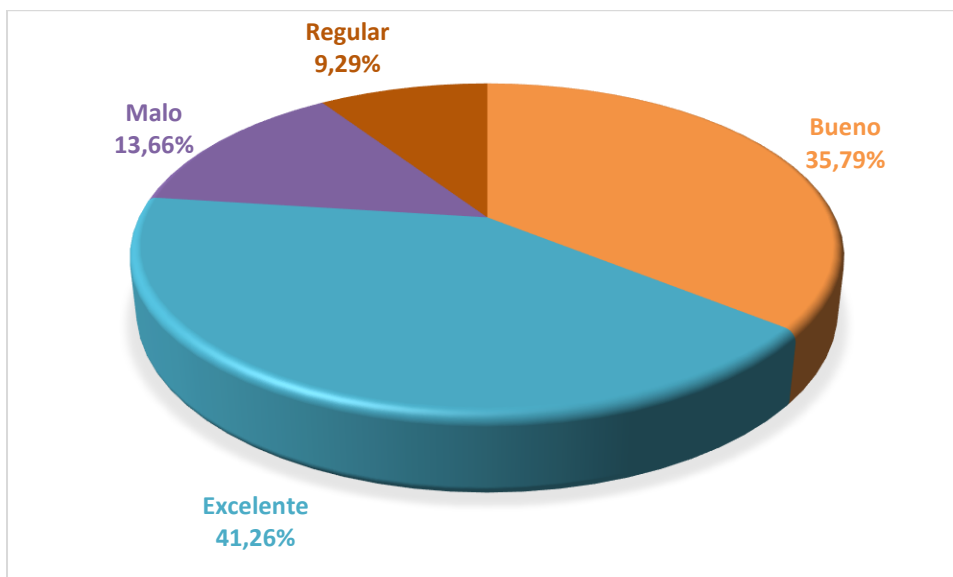
INSATISFACCION	ANÁLISIS / ACCIONES
<b>Finalización de solicitudes sin respuesta de fondo.</b>	<p>se evidencia respuesta de ciudadanos que comentan que, hay solicitudes en las cuales se dio finalización comentando que en próximos días se le enviaría respuesta al caso consultado, pero los ciudadanos aquejan que nunca recibieron respuesta.</p> <p>Se debe realizar revisión post atención, es decir que la respuesta haya cumplido con los criterios de calidad, oportunidad, respuesta de fondo.</p> <p>Las respuestas se deben dar con oportunidad, claridad, precisión, congruencia y consecuencia, por lo tanto se deberá realizar revisión de las respuesta emitidas por las diferentes dependencias de la SEB para de esta manera determinar y tomar correctivos en cuanto a este tema.</p>
<b>Demoras en las respuestas</b>	<p>Se realiza revisión de algunas respuestas y es muy frecuente encontrar respuestas a las peticiones expedidas el <b>último día de plazo.</b></p> <p>Se realizarán seguimientos a las solicitudes para determinar que dependencias esperan hasta el ultimo día de plazo ya que para algunas solicitudes no es necesario todo el plazo para dar respuesta correspondiente según la norma.</p>
<b>Me enviaron respuesta correspondiente a otra persona</b>	<p>Falta de verificación por parte de los responsables de revisión y aprobación.</p> <p>Se realizará generación y socialización de Circular en la cual se recuerde la importancia de verificación de respuestas por parte de los responsables como lo son:</p> <p>Quien proyecta. Quién revisa. Quien firma.</p>

**Pregunta 8** ¿Califique el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió?



De las 366 personas que completaron la encuesta, **171 personas** contestaron que el conocimiento del funcionario en cuanto al tema de la respuesta fue excelente esto es equivalente al 46,72%, 111 **personas** responden que el nivel de conocimiento es bueno equivalente a 30,33%, **43 personas** indicaron que el nivel conocimiento es aceptable esto es equivalente al 11,75%, Y **41 personas** respondieron que debe mejorar que corresponden al 11,20% del total de los encuestados.

**Pregunta 9** ¿La respuesta recibida fue clara y de fácil comprensión?



De las 366 personas que completaron la encuesta, **151 personas** equivalentes al 41,26% responden como excelente la respuesta dada y que la misma es de fácil comprensión esto, **131 personas** que equivale al 35,79% responden que es buena la respuesta recibida y la misma es de fácil comprensión, 50 **personas** que equivale a 13,66% responden como mala la respuesta recibida por parte de la SEB y que la misma no es fácil de comprender, **34 personas** que corresponden al 9,29% responden que la respuesta recibida es regular y no se logra comprender del todo.

**Pregunta 10** Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

Esta pregunta abierta y con respuestas ambiguas, se tomaron muestras aleatorias con el fin realizar el análisis a las sugerencias que sería de gran impacto para mejorar la calidad del servicio de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.

RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIA	ANÁLISIS / ACCIONES
Mejorar los tiempos de respuesta	<p>en varias solicitudes se ha podido verificar que funcionarios y contratistas gestionan la respuesta a las solicitudes el ultimo día de plazo, esta situación genera que ocurran vencimientos de las solicitudes.</p> <p>Se adelantará revisiones de las solicitudes actuales y su nivel de gestión por cada funcionario.</p>
mejorar la coherencia en la respuesta a peticiones	<p>Los ciudadanos comentan que han recibido respuestas a sus solicitudes en las cuales las mismas son incoherentes y que no tienen nada que ver con el contenido formulado por ellos mismos, esto puede obedecer a que los responsables en la gestión de respuesta no están realizando la respectiva verificación.</p> <p>Se realizará generación y socialización de Circular en la cual se recuerde la importancia de verificación de respuestas por parte de los responsables como lo son:</p> <p>Quien proyecta. Quién revisa. Quien firma.</p>
Actualización de datos de contacto de las Instituciones Educativas oficiales en la página web	<p>Actualmente los ciudadanos buscan datos actualizados de las diferentes Instituciones educativas para poder establecer comunicación con las instituciones con respecto a realización de trámites y gestiones.</p> <p>Gestionar la actualización de la base de datos de las Instituciones Educativas y la publicación en la página web de la Secretaría de Educación.</p>
no finalizar las peticiones sin dar respuesta de fondo	<p>La respuesta oportuna de las PQRSD debe hacerse cumpliendo con oportunidad, claridad, precisión, congruencia y consecuencia, por lo tanto, se deberá realizar revisión de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la SEB.</p> <p>Se realizará Circular y socialización de la misma en la cual se recuerde la importancia de la respuesta completa e integra a las PQRSD elevadas por la ciudadanía.</p>

Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del **76,14%** que se enmarca en una escala de Regular 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 el nivel de regular con un **76,68%**, 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 **7 y 10**.

### CONCLUSIONES

La encuesta alcanza un nivel de satisfacción del **76,68%** reflejando un resultado regular en la gestión de la Secretaría de Educación de Bucaramanga 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.

Revisados los motivos de inconformidad en las respuestas de la encuesta se dan las siguientes recomendaciones para el mejoramiento del nivel de satisfacción del ciudadano.

### RECOMENDACIONES

1. Según los resultados del informe, es importante socializar con el despacho y los líderes de los macroprocesos de la Secretaría de Educación, a fin de adoptar las acciones pertinentes para la mejora continua en la atención prestada a los Ciudadanos.
2. Hacer socialización y difusión de la carta de trato digno al ciudadano, esto para que se tenga en cuenta y debe ser aplicada en el momento de la atención que se brinda diariamente en las instalaciones de la Secretaría de Educación.
3. Es importante realizar como actividad diaria por parte de Atención al Ciudadano el respectivo seguimiento a peticiones de manera aleatoria especialmente a las solicitudes elevadas al área de certificaciones laborales para verificar el cumplimiento y tramite de las mismas por parte de funcionarios y contratistas.
4. Realizar circular y su socialización en la que se recuerde la importancia de la respuesta oportuna a las PQRSD cumpliendo con los criterios de con oportunidad, claridad, precisión, congruencia y consecuencia.

Elaborado por:



**Jimmy Alejandro Gomez**

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