INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO
SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DE 2025

Fecha de Elaboración: 13 de enero 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 Secrataría, 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 sobre 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 tercer cuatrimestre del año, esto es equivalente al periodo comprendido entre los meses de septiembre- diciembre de 2025 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 septiembre hasta el mes de diciembre de 2025, 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: 7382

Tamaño de muestra: 366

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

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

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 – diciembre 2025
Técnica de recolección de datos	Formulario para encuesta a través de Google Forms enviado por correo electrónico.

Tamaño de la población	7382
Tamaño de la muestra	366
Dependencia responsable del estudio	Atención al Ciudadano
Número de respuesta obtenidas	403
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?

    - Satisfecho
    - Muy 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.

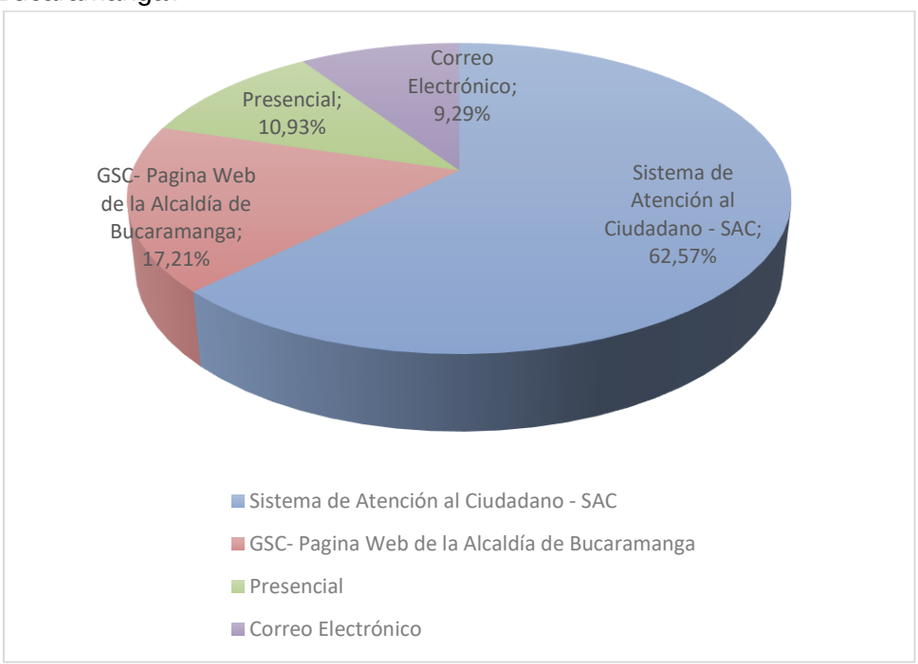
10. Si tiene alguna sugerencia para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano, puede escribirla a continuación.

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?

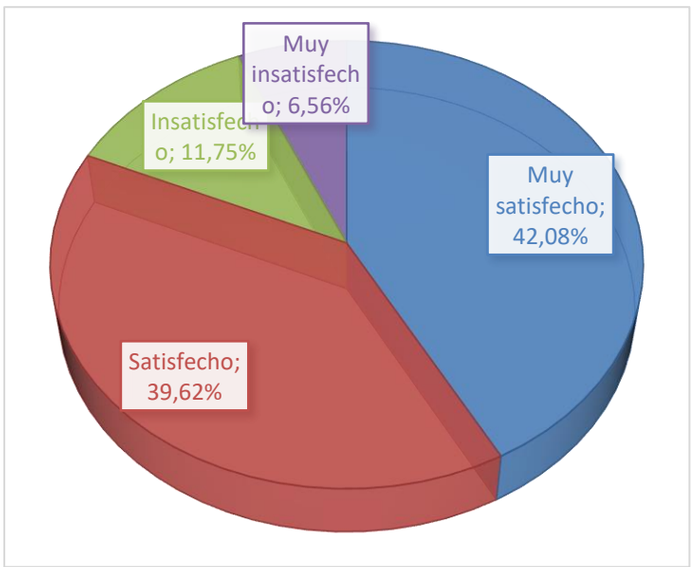


De las 366 personas que completaron la encuesta, ***229 personas*** contestaron que realizaron el trámite mediante el sistema de Atención al Ciudadano SAC, ***63 personas*** realizaron la radicación por el sistema GSC, ***40 personas*** indicaron que realizaron el trámite de manera presencial en el CAME, Y ***34 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.

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, 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, ***154 personas*** contestaron que se sentían muy satisfechos, estas equivalen al 42,08%, ***145 personas*** se sentían satisfechas que corresponden al 39,62%, ***43 personas*** indicaron que se sentían insatisfechas, estas equivalen al 11,75%, Y ***24 personas*** como muy insatisfechos equivalentes al 6,56%.

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: 81,70%
Insatisfacción: 18,30%

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



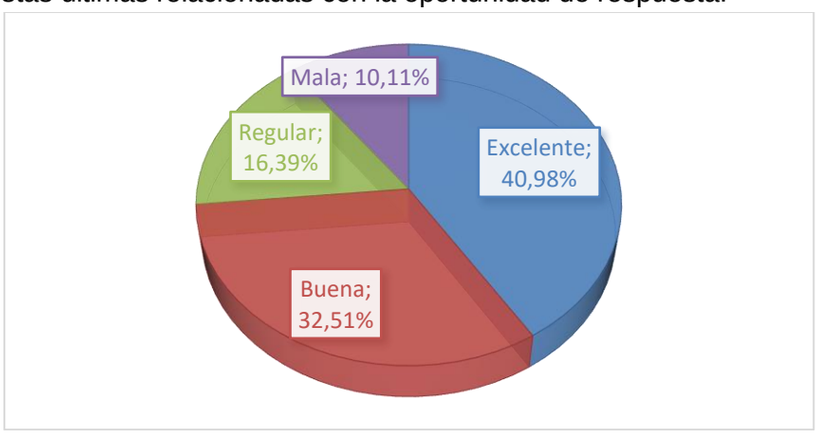
De las 366 personas que completaron la encuesta, ***145 personas*** contestaron que se sentían muy satisfechos correspondiente al 39,62%, ***124 personas*** se sentían satisfechas que corresponden al 33,88%, ***64 personas*** indicaron que se sentían insatisfechas que equivalen al 17,49%, Y ***33 personas*** como muy insatisfechas que corresponden al 9,02%.

Nivel de satisfacción: 73,50%
Insatisfacción: 26,50%

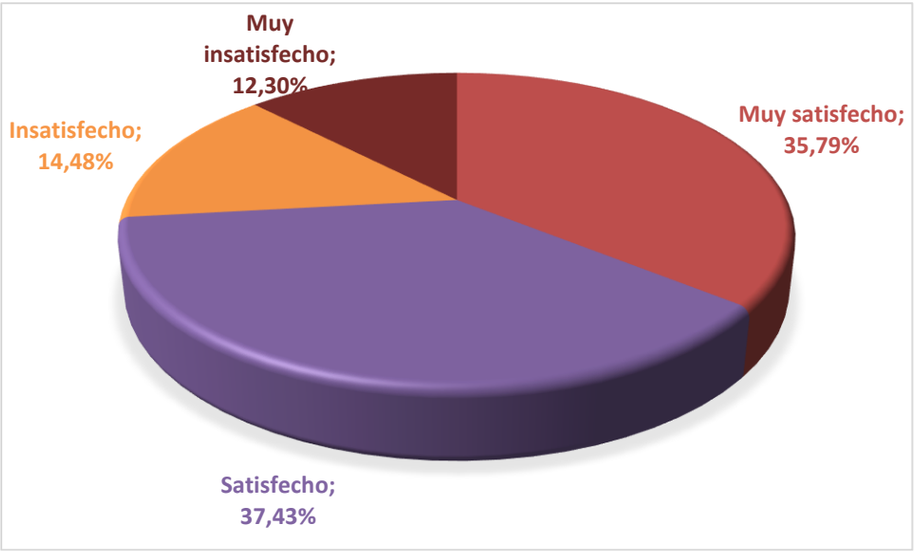
Se puede evidenciar que en el aspecto de oportunidad de respuesta se debe seguir mejorando, ya que las solicitudes cuentan con unos tiempos de ley, hay que tener en cuenta que ciertos tramites toman bastante tiempo en la recolección de la información para emitir la respuesta.
En comparación con el informe del cuatrimestre pasado también fue un punto para mejorar con solo un 77,20% de satisfacción, lo que muestra lo anterior una mejora en la satisfacción del ciudadano en 3,7 puntos porcentuales con respecto a la oportunidad de respuesta, lo cual obedece a las acciones tomadas por la Secretaría de Educación de Bucaramanga para el mejoramiento en la oportunidad de respuesta.

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

De las 366 personas que completaron la encuesta, **150** ***personas*** contestaron que le parecía la atención recibida como excelente, ***119 personas*** respondieron que la atención fue buena, ***60 personas*** respondieron que la atención recibida era regular, Y ***37 personas*** como mala, estas últimas relacionadas con la oportunidad de respuesta.



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, ***131 personas*** contestaron que se sentían muy satisfechos correspondientes al 35,79%, ***137 personas*** se sentían satisfechas equivalente al 37,43%, ***53 personas*** indicaron que se sentían insatisfechas y estas equivalen a 14,48%, 45 ***personas*** que responden que se sienten muy insatisfechos equivalentes al 12,33% de los encuestados.

Nivel de satisfacción: 73,22%
Insatisfacción: 26,78%

El nivel de satisfacción vario negativamente del 77,47% al 73,22%, lo cual muestra que se debe enfocar esfuerzos para poder mejorar en próximo año, ya que se presentó variación de 4,25 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.

INSATISFACCION	ANÁLISIS / ACCIONES
Se solicita prorroga	Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que hay varias solicitudes en las cuales se realizó solicitud de prórroga, lo cual fue necesario ya que en el momento no se tenían los insumos para proporcionar la respuesta al ciudadano, sin embargo, es necesario que en el momento de la radicación se informe de que las peticiones son susceptibles a solicitud de la prórroga.

Demoras en las respuestas	Se realiza revisión de algunas respuestas y es muy frecuente encontrar respuestas a las peticiones expedidas el último día de plazo. 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.
Mejorar el proceso de certificaciones laborales	Actualmente en la Secretaría de Educación se ha venido realizando diferentes seguimientos al área de certificaciones laborales, la cual ha tenido una contingencia por cambio de funcionarios. Para el mes de diciembre se ha finalizado gran parte de las solicitudes que se encontraban pendientes. Para el año siguiente se tiene programado contratar personal para poder mejorar en el tiempo de respuesta de las peticiones que llegan al área.
No dan respuesta de fondo	Según la Circular 181 emitida por la Secretaría de Educación, en la cual recalca la respuesta oportuna a las solicitudes y peticiones. 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.

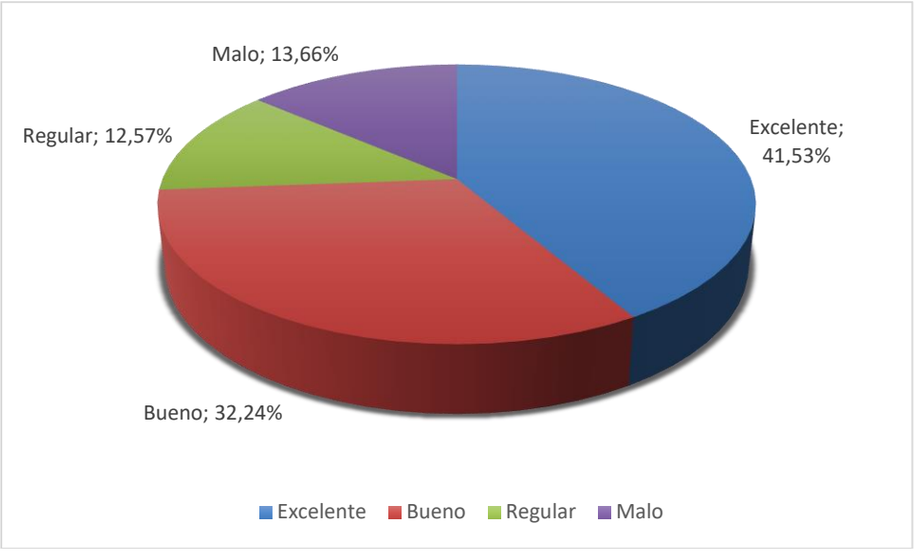
Pregunta 8 ¿Califique el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió?



De las 366 personas que completaron la encuesta, ***175 personas*** contestaron que el conocimiento del funcionario en cuanto al tema de la respuesta fue excelente esto es equivalente al 47,81%, ***98 personas*** responden que el nivel de conocimiento es bueno equivalente a 26,78%, ***47 personas*** indicaron que el nivel conocimiento es aceptable esto es equivalente al 12,84%, Y ***46 personas*** respondieron que debe mejorar que corresponden al

12,57% del total de los encuestados.

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



De las 366 personas que completaron la encuesta, ***152 personas*** equivalentes al 41,53% responden como excelente la respuesta dada y que la misma es de fácil comprensión esto, ***118 personas*** que equivale al 32,24% responden que es buena la respuesta recibida y la misma es de fácil comprensión, ***46 personas*** que equivale a 12,57% responden como regular la respuesta recibida por parte de la SEB y que la misma no es fácil de comprender, ***50 personas*** que corresponden al 13,66% responden que la respuesta recibida es mala y no se logra comprender.

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
Línea telefónica directa con el área de atención al ciudadano.	Los usuarios comentan que una línea telefónica de atención al ciudadano mejoraría mucho la calidad del servicio ya que se les facilitaría la radicación por este medio. Al ser un canal directo y muy accesible para tramites, quejas y reclamos, este puede ser un canal fundamental para la comunicación con aquellas personas que no tienen acceso digital.

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 **76,14%**, 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 **76,14%** 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. Establecer contacto con el usuario posterior a la respuesta dada a la petición, para verificar su nivel de satisfacción o si es posible que se vuelva a realizar un análisis del caso.

Elaborado por:



Jimmy Alejandro Gomez

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