

## INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ENERO A ABRIL DE 2024

Fecha de Elaboración: 26 de junio del 2024

### 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 mayo, 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 2024 y fue enviada a 6.667 ciudadanos en el mes de mayo, requiriéndose como mínimo una muestra de 354 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 354 encuestas respondidas por los ciudadanos de las 6.667 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.

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 2024, con relación a peticiones, quejas, trámites, denuncias y documentos en general registrados en el SAC v2.

## FICHA TÉCNICA

**Calculadora de muestra**

Nivel de confianza:  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

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 a Abril 2024
Técnica de recolección de datos	Formulario de Google Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	6848
Tamaño de la muestra	365
Número de respuesta obtenidas	354
Autoras del estudio	Jorge Alberto Londoño Camacho Profesional Universitario - Código 219 Grado 23 Líder de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación de Bucaramanga

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La estructura propuesta para la Encuesta de satisfacción atención al ciudadano 2024 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.

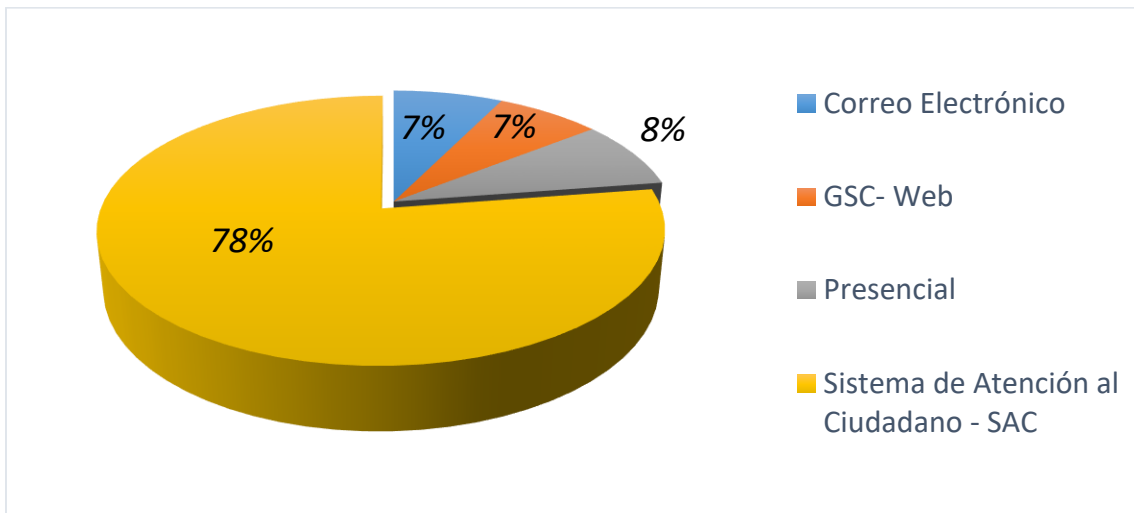
1. Indique su correo electrónico
2. ¿De qué manera radicó su solicitud o trámite ante la Secretaría de Educación de Bucaramanga?
  - Web.
  - Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.
  - Correo electrónico
  - Presencial
  - Telefónica.
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los medios o canales utilizados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

## 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?



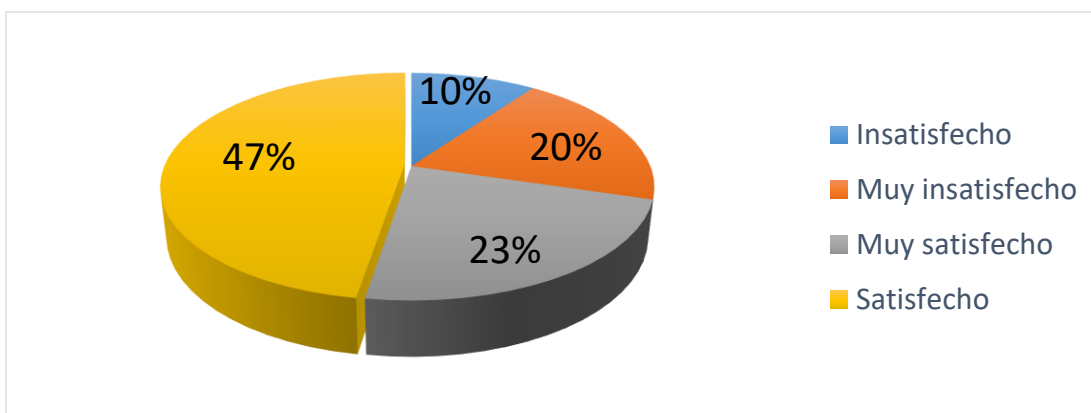
De las 354 personas que completaron la encuesta, **274 personas** contestaron que realizaron el trámite mediante el sistema de Atención al Ciudadano SAC, **29 personas** asistieron de manera presencial, **25 personas** indicaron que utilizaron la Web, Y **26 personas** radicaron vía correo electrónico.

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.

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](mailto: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.** ¿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.

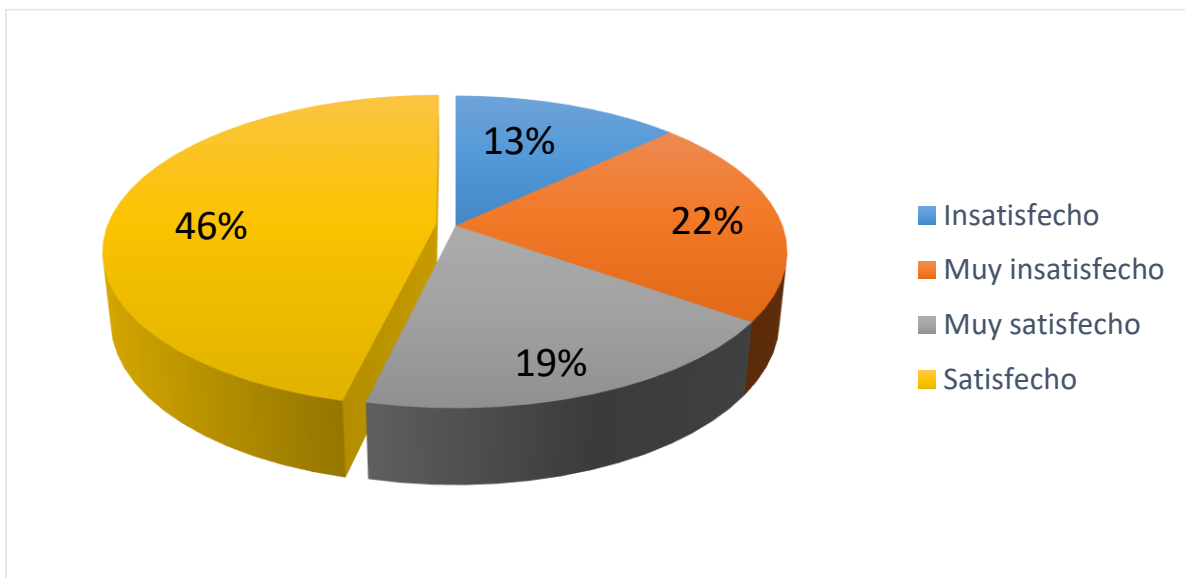


De acuerdo a la anterior gráfica y las **354** respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

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?	168 personas	81 personas	35 personas	70 personas

**Satisfacción: 70%**

**Pregunta 3.1** De acuerdo al tiempo de ley. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la oportunidad de la respuesta a su solicitud?

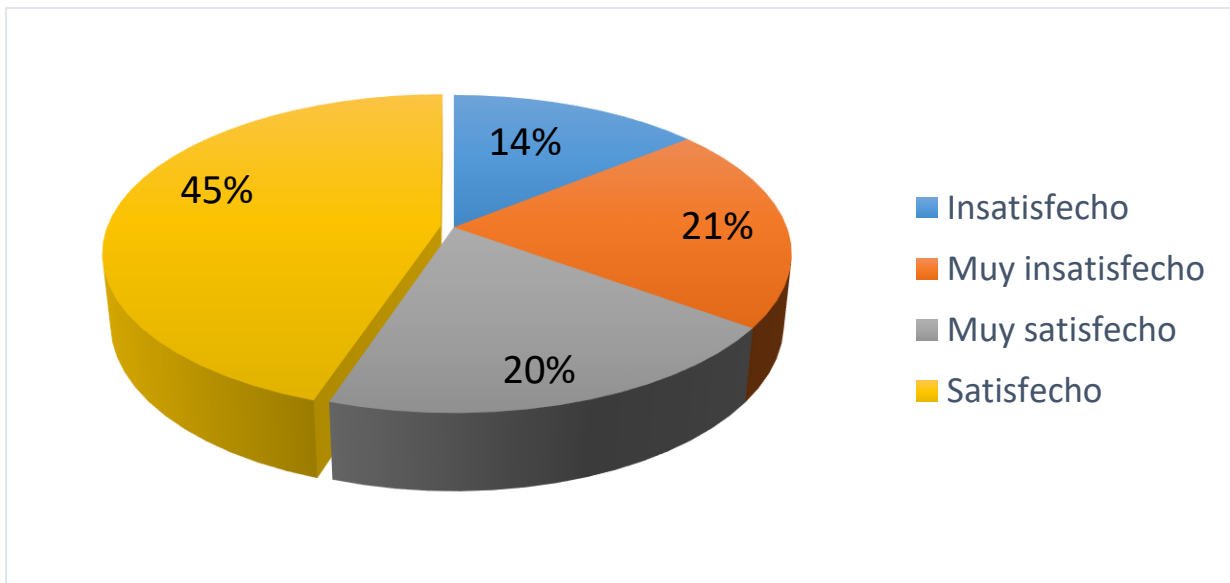


De acuerdo a la anterior gráfica y las **354** respuestas recolectadas se obtuvieron los siguientes datos:

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?	164 personas	67 personas	46 personas	77 personas

**Satisfacción: 65%**

**Pregunta 3.2** ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?



De acuerdo a la anterior gráfica y las **354** 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?	159 personas	71 personas	50 personas	74 personas

**Satisfacción: 65%**

Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del **66%**; 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%
		<b>X</b>

En atención al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación el nivel de satisfacción **No** 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
<p><b>Mucha demora en la Respuesta</b></p>	<p>Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que gran parte de 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><b>No dieron respuesta a mi Solicitud</b></p>	<p>Se consultan los registros internamente para verificar si la solicitud fue registrada en el sistema, y el peticionario dejó registrado correctamente el correo electrónico para su respectiva respuesta, no siendo así, la respuesta no llegara al peticionario por no registrar la información completa en su solicitud. Por tal motivo, es necesario y se recomienda que al momento del registro del peticionario, los campos sean obligatorios para que la información este completa y al momento de la respuesta llegue a tiempo al destinatario. Es esencial abordar las preocupaciones de los usuarios de manera rápida y efectiva desde el área de atención al ciudadano. Al seguir este plan de análisis y acción, podrás restablecer la confianza del usuario y mejorar la eficiencia operativa de la Secretaría de Educación de Bucaramanga en la gestión de solicitudes ciudadanas.</p>
<p><b>Nunca me llegó respuesta de mi trámite. Tuve que enviar a un conocido que me hiciera el favor de averiguar si les había llegado mi solicitud.</b></p>	<p>Las peticiones y requerimientos que solicitan los usuarios a través de las diferentes plataformas, deben ser respondidas de manera obligatoria y en los términos establecidos de ley, así mismo, se están revisando en cada una de las áreas para cada día mejorar el tiempo de respuesta y satisfacer al peticionario ante diferentes trámites solicitados.</p>
<p><b>¿Como es posible que es la tercera vez que radico el documento, segunda en la SE BUCARAMANGA y siempre me dan una respuesta diferente? la primera vez me enviaron a girón argumentando que el colegio no era de Bucaramanga? es una falta de respeto con el tiempo de las personas, ahora me piden firma autenticada del rector, cuando ya no está en la institución y yo tampoco vivo en Bucaramanga</b></p>	<p>Es responsabilidad de los funcionarios y/o contratistas, indagar información verídica, referente a las respuestas que se brindan a los usuarios, siendo sencilla, clara de entender, completa y satisfactoria. También se resalta que algunas solicitudes llegan sin la información, incompletas sin claridad de la petición, debido a esto no se brinda una correcta respuesta.</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:

El sistema SAC es eficiente para la radicación de solicitudes, así mismo para consultar las respuestas
Gracias por la colaboración
Atención ágil y oportuna
Continuar con la excelente prestación del servicio
Buen servicio
Que se continúe con eficiencia en cuanto al tiempo
Muy bien todo. Orientaciones en los debidos tiempos. Muchas gracias.
Agradecer el apoyo de parte de las funcionarias encargadas de generar el trámite de las cesantías, calidad humana y colaboradoras, mención especial para Alicia Reatiga quien atiende en ventanilla.
Agilidad en los procesos
Felicitaciones, excelente el proceso. Rápido y confiable.
Me parece q están bien la atención y adecuada
Agradecimiento sincero
Seguir atendiendo de esa manera eficiente
Tener un funcionario sólo para trámites en línea.
Que exista un instructivo más detallado del proceso de legalizar documentos, pues es difícil conseguir información
Felicidades todas muy bien organizadas y en los tiempos de ley. Gracias



## CONCLUSIONES

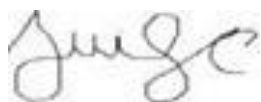
La encuesta alcanza un nivel de satisfacción del 66% arrojando un resultado desfavorable en la gestión de la Secretaría hacia el usuario. Es importante verificar los motivos de la insatisfacción de los usuarios con el fin de tomar las acciones correctivas en los casos a que sean necesarios, teniendo 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