

## INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024

Fecha de Elaboración: 08 de enero del 2024

### 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 SEB, 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 la encuesta 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.

### 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 el mes de diciembre, 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 último cuatrimestre del año, esto es equivalente al periodo comprendido entre los meses de septiembre a diciembre de 2024 y fue enviada a 1233 ciudadanos en el mes de diciembre, requiriéndose como mínimo una muestra de 404 respuestas para evidenciar los resultados de satisfacción de los usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4%.

Los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados obtenidos a partir del análisis de 404 encuestas respondidas por los ciudadanos de las 1233 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 las respuestas de las encuestas enviadas a los usuarios atendidos de solicitudes en estado radicadas y finalizadas entre los meses de septiembre a diciembre de 2024, con relación a peticiones, quejas, trámites, denuncias y documentos en general registrados en el SAC v2.

### FICHA TECNICA

**Margen: 4%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 1233**

**Tamaño de muestra: 404**

#### 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	Diciembre 2024
Técnica de recolección de datos	Formulario para encuesta a través de Google Forms enviado por correo electrónico.
Tamaño de la población	1233
Tamaño de la muestra	404

Dependencia responsable del estudio	Atención al Ciudadano
Número de respuesta obtenidas	413
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 a 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?

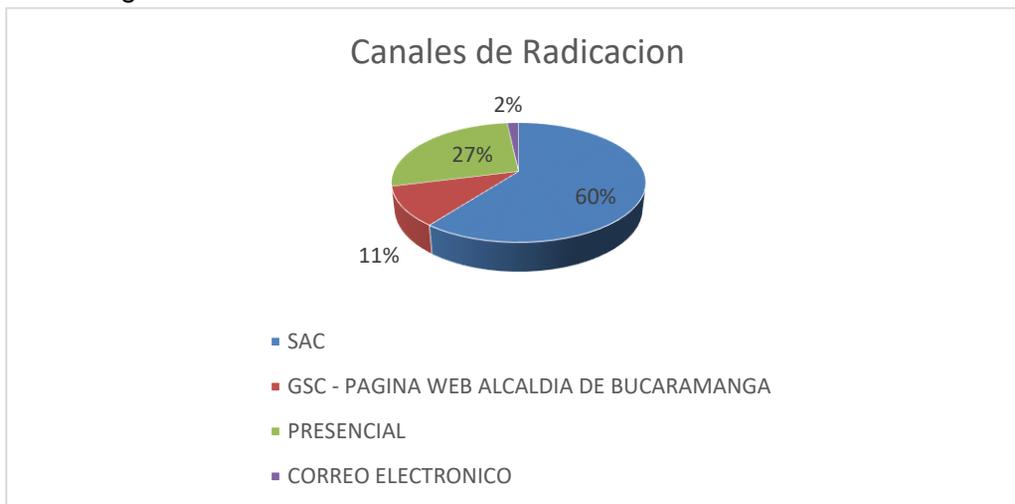
- Muy Satisfecho.
  - Satisfecho.
  - Insatisfecho.
  - Muy insatisfecho.
5. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?
- Muy buena.
  - Buena.
  - Regular.
  - Mala.
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de la respuesta recibida a su requerimiento?
- Satisfecho
  - Muy Satisfecho.
  - 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. Cuan probable es que recomiende los servicios de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.
- Muy probable.
  - Probable.
  - Poco probable
  - Nada probable
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?

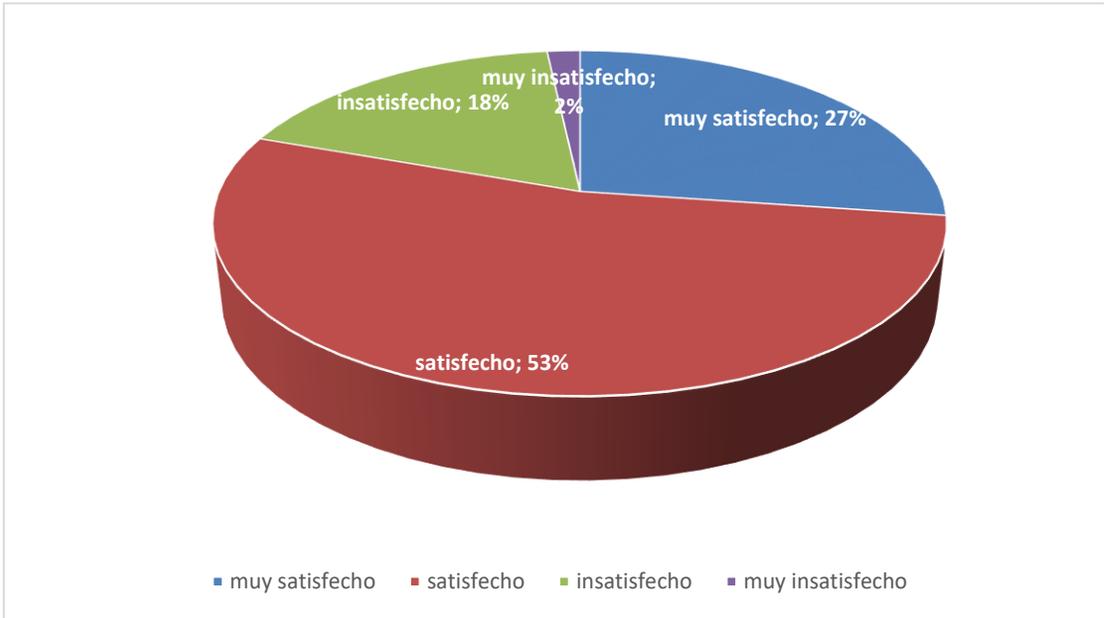


De las 404 personas que completaron la encuesta, **244 personas** contestaron que realizaron el trámite mediante el sistema de Atención al Ciudadano SAC, **43 personas** realizaron la radicación por el sistema GSC, **110 personas** indicaron que realizaron el trámite de manera presencial en el CAME, Y **7 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](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.

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



De las 404 personas que completaron la encuesta, **110 personas** contestaron que se sentían muy satisfechos, **215 personas** se sentían satisfechas, **72 personas** indicaron que se sentían insatisfechas, Y **7 personas** como muy insatisfechas.

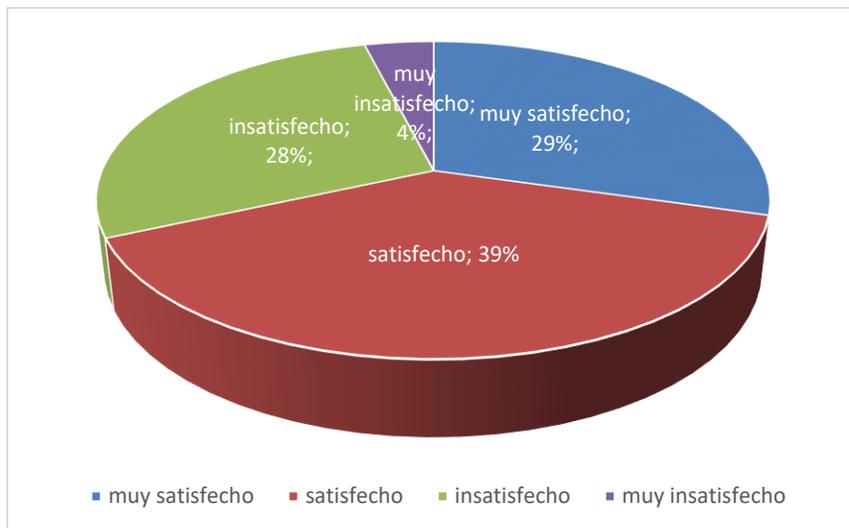
Uno de los canales para la radicación de las solicitudes es el sistema SAC v2 el cual, tiene muy buena funcionalidad en todo el año y es una plataforma amigable, entendible para el manejo por parte de los ciudadanos, al igual la plataforma GSC de la Alcaldía de Bucaramanga hace que la radicación de solicitudes 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: 80%  
Insatisfacción: 20%



Como se puede evidenciar en la grafica anterior hay un aumento en el nivel de satisfacción del ciudadano, esto puede ser debido a que los canales de atención y radicación en el ultimo cuatrimestre no han presentado problemas de operación, como se dijo anteriormente, estos canales tienen una buena funcionalidad en todo el año.

**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 404 personas que completaron la encuesta, **119 personas** contestaron que se sentían muy satisfechos, **157 personas** se sentían satisfechas, **112 personas** indicaron que se sentían insatisfechas, Y **15 personas** como muy insatisfechas.

Nivel de satisfacción: 68%

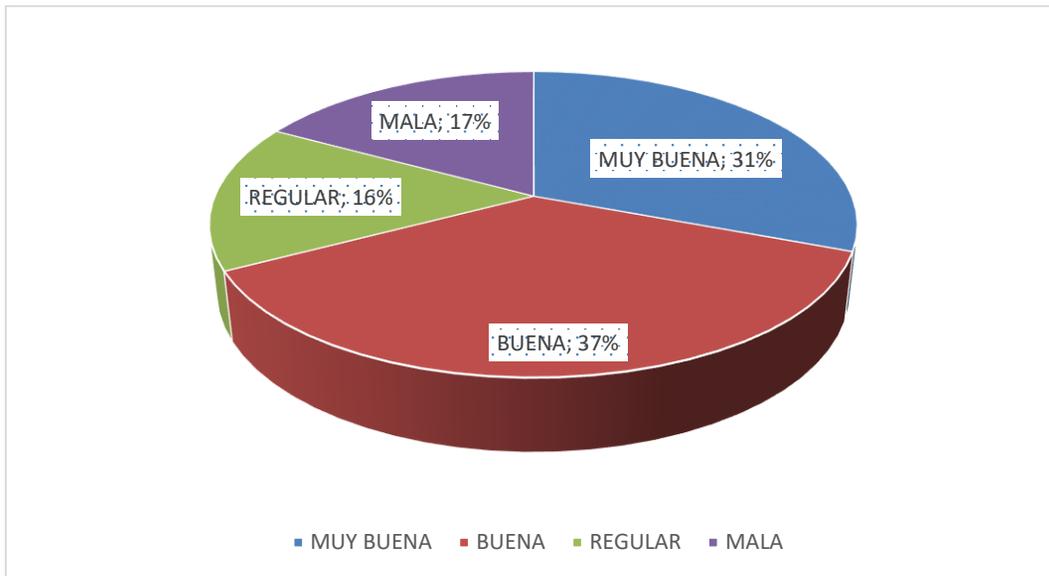
Insatisfacción: 32%

Se puede evidenciar que en el aspecto de oportunidad de respuesta se debe mejorar, 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. Y que en el informe del cuatrimestre pasado también fue un punto para mejorar con solo un 65% de satisfacción.



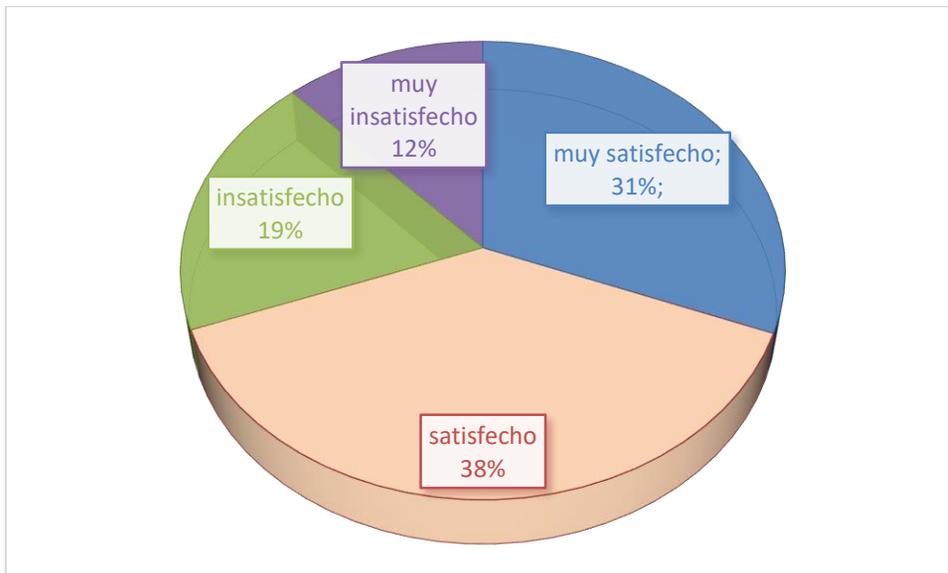
La grafica anterior nos muestra una mejora en la satisfacción del ciudadano en 3 puntos porcentuales con respecto a la oportunidad de respuesta, lo cual obedece a las acciones tomadas por la Secretaría de Educación de Bucaramanga para el mejoramiento en la oportunidad de respuesta.

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



De las 404 personas que completaron la encuesta, **124 personas** contestaron que le parecía la atención recibida como muy buena, **148 personas** respondieron que la atención fue buena, **63 personas** respondieron que la atención recibida era regular, Y **69 personas** como mala.

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



De las 404 personas que completaron la encuesta, **125 personas** contestaron que se sentían muy satisfechos, **155 personas** se sentían satisfechas, **76 personas** indicaron que se sentían insatisfechas, Y **48 personas** como muy insatisfechas.

Nivel de satisfacción: 69%

Insatisfacción: 31%

La insatisfacción del 31% puede ser debido a que, en este último cuatrimestre, el tema de cupos para estudiantes es álgido y por lo tanto hay ocasiones que no se puede asignar a la institución educativa que desea el padre de familia.

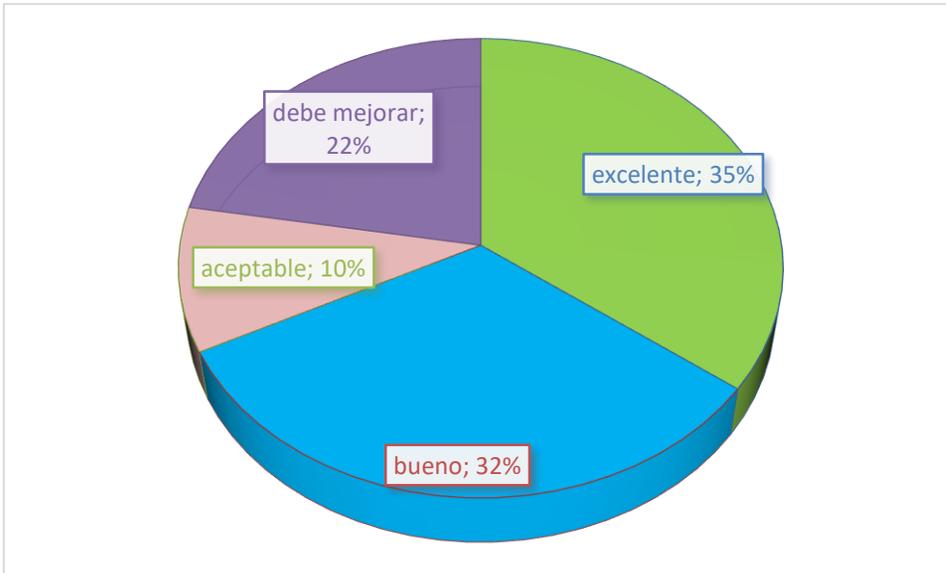
**Pregunta 7** Si marcó "Insatisfecho o Muy Insatisfecho" en algún aspecto de la pregunta

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.

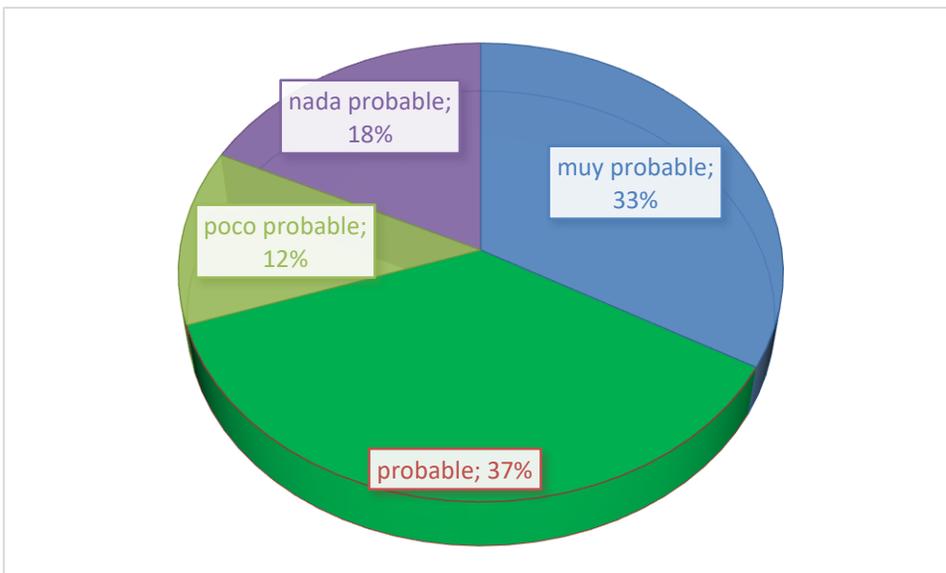
INSATISFACCION	ANÁLISIS / ACCIONES
<b>Respuestas fuera de los términos</b>	Verificado en el aplicativo SAC v2, se evidencia que gran parte de las respuestas fueron dadas dentro de los términos legales. No obstante, lo anterior, se procederá a reiterar a los funcionarios y Contratistas de la Secretaría 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.
<b>Claridad en la Respuesta</b>	Se realiza revisión de algunas respuestas y probablemente hay un vocabulario muy técnico, el cual puede dificultar que sea entendido por parte de los peticionarios. Se debe realizar reunión con los líderes de las dependencias para comentar que se debe utilizar un lenguaje mas claro al peticionario en las respuestas emitidas de la SEB.
<b>No me dieron el cupo en la institución educativa que había elegido.</b>	En revisión de las respuestas abiertas con respecto a la pregunta, se pudo evidenciar una cantidad de respuestas con respecto a que no se realizó la asignación del cupo a los colegios que habían solicitado. En conversación con la líder del área de cobertura comenta que esto se debe que la cantidad de cupos obedece a la infraestructura del colegio y a la planeación de planta y cobertura que puede ofrecer la institución, se puede también apreciar que la solicitud de cupos siempre se realiza a colegios con buena reputación a lo cual la oferta no cubre toda la demanda de los padres de familia a dichos colegio por que exceden la capacidad de infraestructura y la planta de personal.
<b>Pidieron prorroga para un tema sencillo de responder</b>	Se realiza revisión de las solicitudes a las cuales se pidió prorroga, y se puede evidenciar que en el área del cual se solicitó dicha gestión, se encuentra en una contingencia por el alto numero de solicitudes radicadas.

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



De las 404 personas que completaron la encuesta, **142 personas** contestaron que el conocimiento del funcionario en cuanto al tema de la respuesta fue excelente, **131 personas** responden que el nivel de conocimiento es bueno, **41 personas** indicaron que el nivel de conocimiento es aceptable, Y **90 personas** respondieron que debe mejorar.

**Pregunta 9** Cuan probable es que recomiende los servicios de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.



De las 404 personas que completaron la encuesta, **134 personas** responden que es muy probable que recomienden los servicios de la SEB, **148 personas** responden que es probable que recomienden los servicios de la SEB, **50 personas** indicaron que Es poco probable que recomienden los servicios de la SEB, Y **72 personas** que no recomendarían los servicios de la SEB.

**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 de realizar el análisis a las sugerencias que sería de gran impacto para mejorar la calidad del servicio de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.

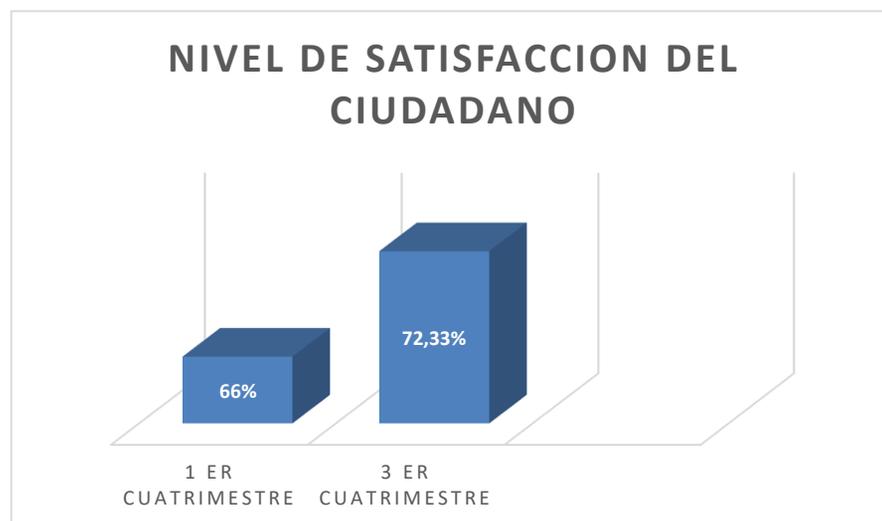
RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIA	ANÁLISIS / ACCIONES
Mejorar la agilidad en la respuesta	Se debe formular un plan de trabajo con las dependencias de la Secretaría de Educación para mejorar el tiempo de respuesta y de esta manera evitar el vencimiento de las solicitudes.

Al consolidar las respuestas obtenidas y calcular el promedio, se obtiene un nivel de satisfacción del ciudadano del **72,33%**; 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 **72,33%**, 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 72,33% 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, 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. Concientizar a los funcionarios de la Secretaría de Educación de Bucaramanga en el cumplimiento de las respuestas dentro de los términos legales, dando claridad y calidad en la respuesta de todos los puntos formulados en las peticiones.
3. Se debe hacer seguimiento y revisión a las prórrogas, con el fin de evitar aprobación de las mismas para temas sencillos a los cuales se les puede dar respuesta de forma rápida.

Elaborado por:



**Jimmy Alejandro Gomez**

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