

| | | | |
|---|-------------------------------|--|----------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 | Página 1 de 17 |
| | Versión:01 | 28/12/2018 | |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA SAC

Atención al Ciudadano

1° Trimestre de 2020

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
MUNICIPIO DE PITALITO
ABRIL 2020**

| | | | |
|---|-------------------------------|--|------------------------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 Versión:01 | Página 2 de 17 28/12/2018 |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 4 |
| OBJETIVOS..... | 4 |
| ALCANCE | 5 |
| FICHA TECNICA..... | 6 |
| RESULTADOS | 6 |
| Parámetro de evaluación N° 1. | 6 |
| Parámetro de Evaluación N° 2..... | 7 |
| CONCLUSIONES GENERALES..... | 14 |
| Los comentarios que se presentan a continuación, son las observaciones que los ciudadanos escribieron durante el diligenciamiento de la Encuesta | 14 |
| Web: | 14 |
| CONSOLIDADO FINAL | 15 |
| Grado de Satisfacción Final Consolidado. Donde la calificación 1 es malo y 5 excelente. | 15 |
| ENCUESTA..... | 15 |
| Nivel (Donde la calificación 1 es malo y 5 excelente)..... | 15 |
| CONCLUSIONES..... | 16 |
| Periodo..... | 16 |

| | | | |
|---|-------------------------------|--|------------------------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 Versión:01 | Página 3 de 17 28/12/2018 |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---|--------------------------------------|
| Tabla 1 Identificación del proceso | 4 |
| Tabla 2 Ficha técnica..... | 6 |
| Tabla 3 Calificación encuesta física y web..... | 15 |
| Tabla 4 Resultado Final..... | 16 |
| Tabla 8 Resultado histórico | ¡Error! Marcador no definido. |

ÍNDICE DE IMAGENES

| | |
|--|----|
| Imagen 1 Tipo de usuarios que realizaron trámite en la S.E.M. | 6 |
| Imagen 2 Grado de satisfacción final encuesta física y web..... | 15 |

| | | | |
|---|-------------------------------|--|----------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 | Página 4 de 17 |
| | Versión:01 | 28/12/2018 | |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presenta documento que contiene el resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes o usuarios externos de la Secretaría de Educación Pitalito, durante el PRIMER trimestre del año 2020 (enero, febrero, marzo).

Tabla 1 Identificación del proceso

| Macro proceso | Instrumentos |
|--------------------------|---|
| E. Atención al Ciudadano | Encuesta de satisfacción al ciudadano, dirigida a la población que requiere algún servicio de los que ofrece la Secretaría de Educación Municipal |

Esta encuesta permitió explorar e identificar el grado de satisfacción u opinión favorable o desfavorable que tienen los beneficiarios sobre los servicios que reciben regularmente de la Secretaria de Educación.

De acuerdo a lo anterior, presentamos el producto denominado “Informe de Resultados de la Encuesta SAC”, el cual está organizado de la siguiente forma: un objetivo general del estudio, el alcance en términos de tiempo y personas, la ficha estadística de la encuesta empleada para la recolección y el análisis de la información, y finalmente se identifican las oportunidades de mejoramiento posibles a aplicar, las cuales fueron identificadas como resultado de la encuesta y su análisis.

OBJETIVOS

Realizar el levantamiento de información contenida en la encuesta de satisfacción de los clientes externos definida para explorar e identificar el grado de satisfacción u opinión favorable o desfavorable que tienen los beneficiarios que reciben los servicios que proporciona regularmente la Secretaria de Educación.

Depurar, Tabular y analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del área de atención al ciudadano.

Construir el producto denominado “Informe de Resultados de la Encuesta SAC e identificar posibles acciones de mejora y acciones tempranas a aplicar por parte de la Secretaria de Educación.

| | | | |
|---|-------------------------------|--|----------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 | Página 5 de 17 |
| | | Versión:01 | 28/12/2018 |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

ALCANCE

El levantamiento de información se realizó utilizando las siguientes herramientas de recolección:

- A través del medio web, se registraron ochenta y cinco (85) personas de la población educativa en general que diligenció la encuesta.
- Toma de muestra: Se sumaron el total de los requerimientos del cuarto trimestre (1.880), se promediaron y de este resultado se tomó el 10% para que sea una muestra significativa.

Nº Requerimientos por mes:

| | |
|---------|------------|
| Enero | 597 |
| Febrero | 761 |
| Marzo | <u>468</u> |
| Total: | 1.828 |

Entonces:

$$1.828 / 3 = 609 * 10\% = 61$$

Nº Encuestas realizadas en medio físico: 0

Nº Encuestas realizadas en medio web: 85

El análisis o estudio se hace con el total de la encuesta web para un total de 85

El levantamiento de información se realizó a través de la página web de la Secretaría de Educación Municipal www.sempitalito.gov.co. Los resultados fueron validos con el Líder del Área administrativa y Financiera. La información registrada en cada encuesta, corresponde íntegramente a los datos entregados por cada usuario que realizo algún tipo de tramite en la Secretaria de Educación.

Este documento servirá para plantear algunas estrategias y actividades a corto plazo que garanticen la mejora en la prestación del servicio y entrega de resultados a la comunidad educativa y usuarios en general.

Tabla 2 Ficha técnica

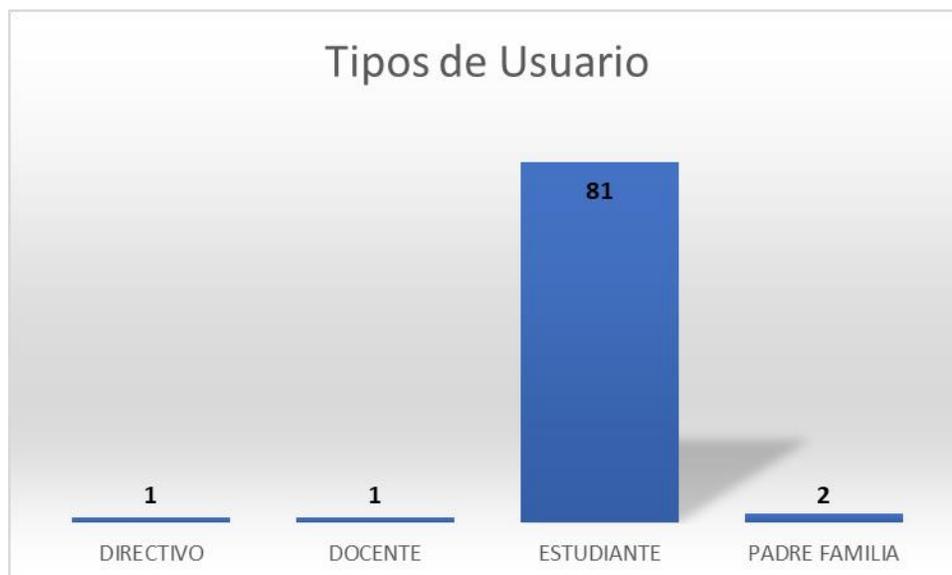
| FICHA TECNICA | |
|-----------------------------------|---|
| Perfil del Encuestado | Docentes, Directivos docentes, Administrativos, Padres de Familia, estudiantes y la opción “otros”. |
| Numero de encuestas diligenciadas | Ochenta y cinco (85) encuestas web. Público en general que decidió diligenciar la encuesta dentro del periodo de tiempo especificado. |
| Periodo de Tiempo | 3 meses (enero, febrero, marzo) de 2020 |
| Tipo de encuesta | Directa, personalizada y web. |

RESULTADOS

Parámetro de evaluación N° 1.

Información General de los usuarios externos de la Secretaria de Educación Municipal.

Imagen 1 Tipo de usuarios que realizaron trámite en la S.E.M.



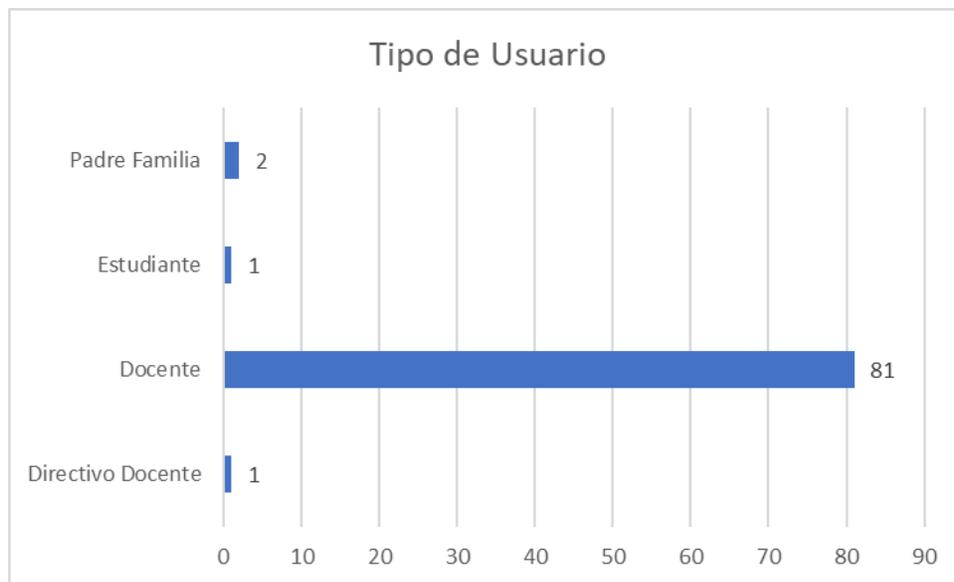
Se evidencia que la mayoría de encuestados fueron docentes que requieren de nuestros servicios continuamente en la Secretaria de Educación.

Parámetro de Evaluación N° 2.

Evaluación general del servicio prestado por la Secretaria de Educación Municipal de Pitalito.

Tipo de Ciudadano

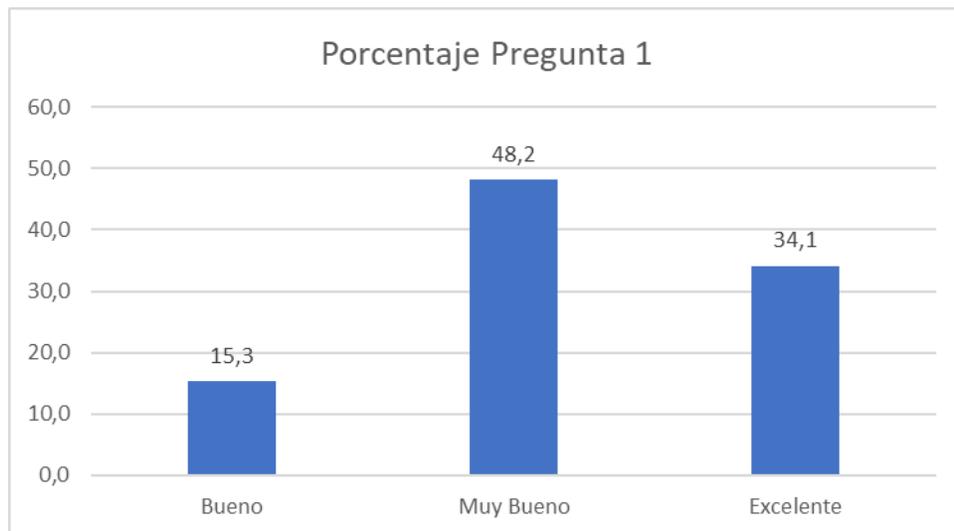
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|---------|-------------------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Directivo Docente | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Docente | 81 | 95,3 | 95,3 |
| | Estudiante | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Padre Familia | 2 | 2,4 | 2,4 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 |



En el resultado de la encuesta se muestra que los usuarios que mas contestaron fueron los docentes con un 95,3% de uso, seguido de los padres de familia con un 2,4%, lo que evidencia que los docentes son los que mas utilizan el sistema y solicitan servicios a través de la plataforma WEB.

Pregunta 1 ¿Como califica nuestro servicio?

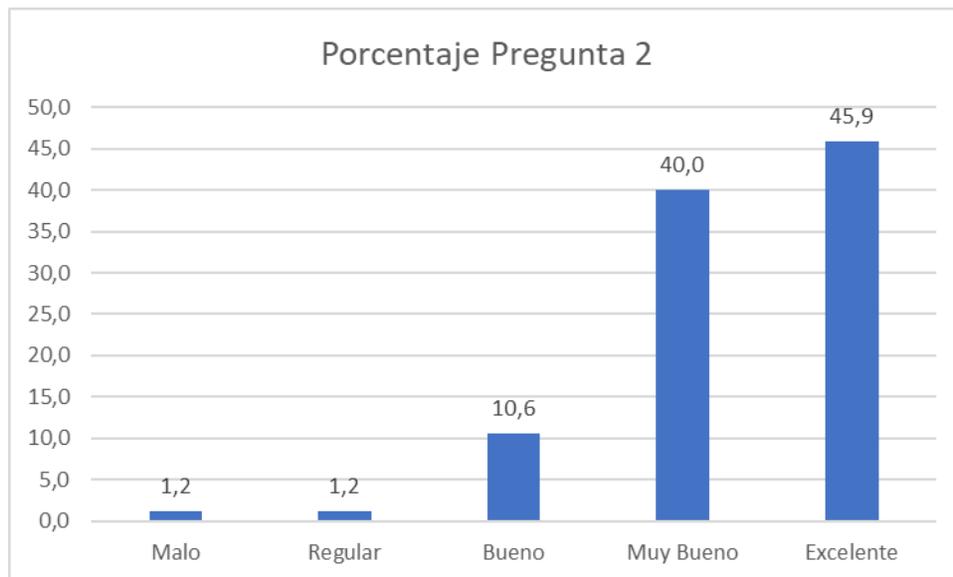
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Bueno | 13 | 15,3 | 15,7 |
| | Muy Bueno | 41 | 48,2 | 49,4 |
| | Excelente | 29 | 34,1 | 34,9 |
| | Total | 83 | 97,6 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,4 | |
| Total | | 85 | 100,0 | |



La calificación del servicio por parte de los usuarios y en especial de los docentes es del 48,2% muy bueno y excelente en un 34,1%, lo que significa que el servicio en general es bueno, pero no se debe bajar la guardia seguir mejorando en todos los aspectos y seguir mostrando a la comunidad educativa excelente servicio.

Pregunta 2 ¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel de ruido es adecuado?

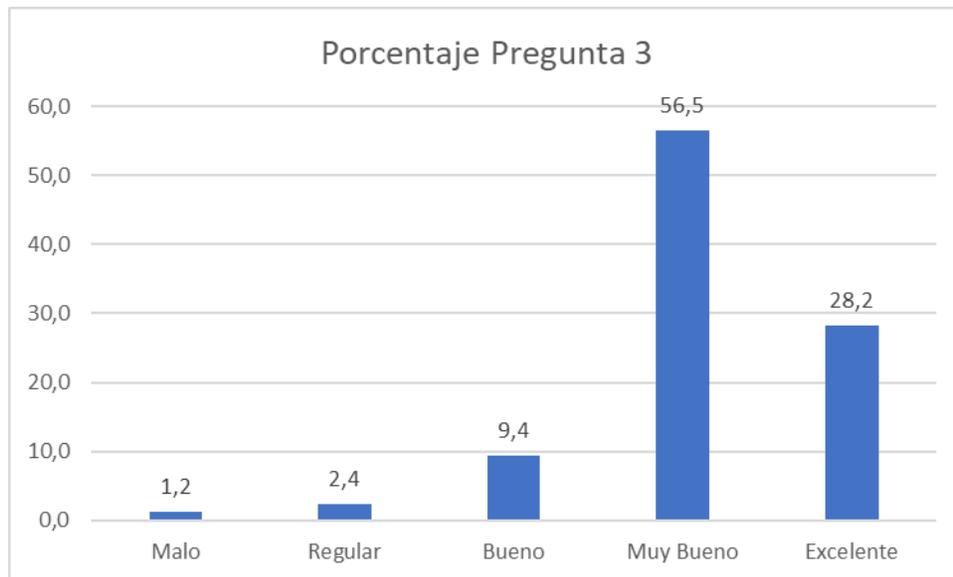
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Malo | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Regular | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Bueno | 9 | 10,6 | 10,7 |
| | Muy Bueno | 34 | 40,0 | 40,5 |
| | Excelente | 39 | 45,9 | 46,4 |
| | Total | 84 | 98,8 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,2 | |
| Total | | 85 | 100,0 | |



En esta pregunta se tiene un resultado muy bueno y acorde con los espacios y aseo de nuestra secretaría en la cual se muestra limpia y ordenada al momento de que los usuarios nos visitan. Este porcentaje está en un total del 85%.

Pregunta 3 ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?

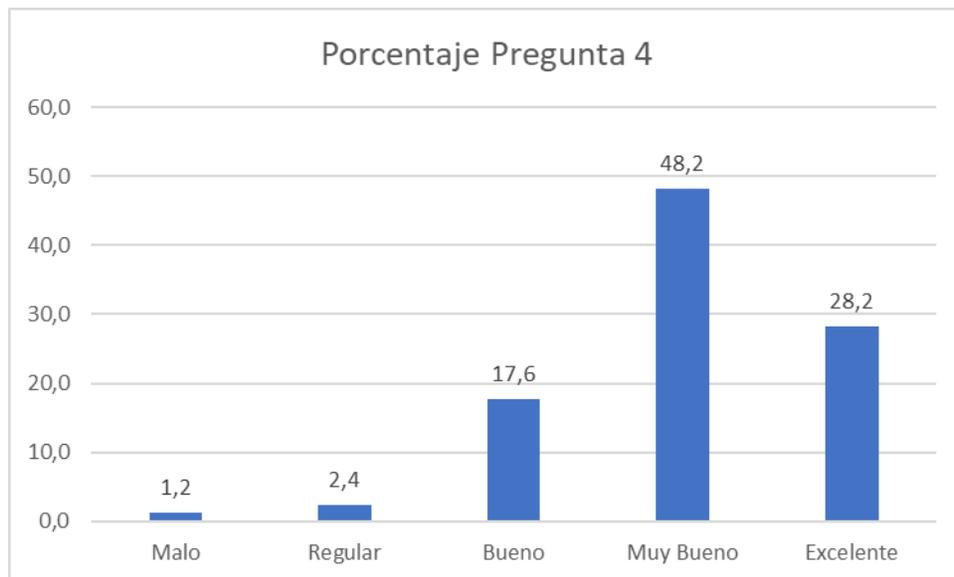
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Malo | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Regular | 2 | 2,4 | 2,4 |
| | Bueno | 8 | 9,4 | 9,6 |
| | Muy Bueno | 48 | 56,5 | 57,8 |
| | Excelente | 24 | 28,2 | 28,9 |
| | Total | 83 | 97,6 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,4 | |
| Total | | 85 | 100,0 | |



En esta pregunta la comunidad educativa dice que este servicio está en un promedio del 84% lo que significa que es bueno si tenemos en cuenta que la meta es del 80% y que los funcionarios se esfuerzan por desarrollar sus actividades de la mejor manera para el bien de los usuarios de la SEM Pitalito.

Pregunta 4 ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado y dispuesto a colaborar de manera respetuosa?

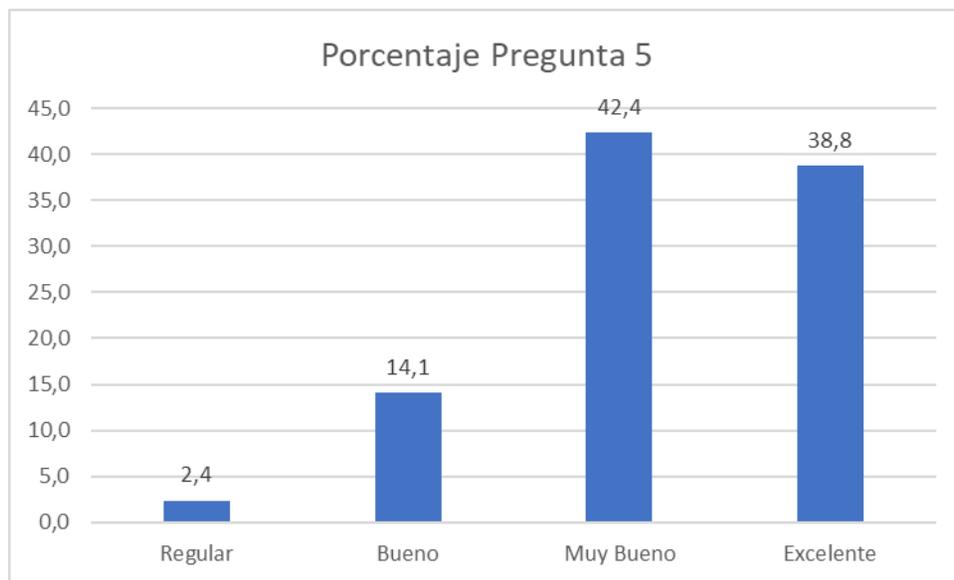
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Malo | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Regular | 2 | 2,4 | 2,4 |
| | Bueno | 15 | 17,6 | 18,1 |
| | Muy Bueno | 41 | 48,2 | 49,4 |
| | Excelente | 24 | 28,2 | 28,9 |
| | Total | 83 | 97,6 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,4 | |
| Total | | 85 | 100,0 | |



En este punto el porcentaje se encuentra en un promedio del 76%, es bajo en comparación de las otras preguntas, y relacionado con el comentario del funcionario de ventanilla el cual ya no se encuentra en nuestra secretaría, se espera que esta encuentre cambio en el próximo trimestre.

Pregunta 5 ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

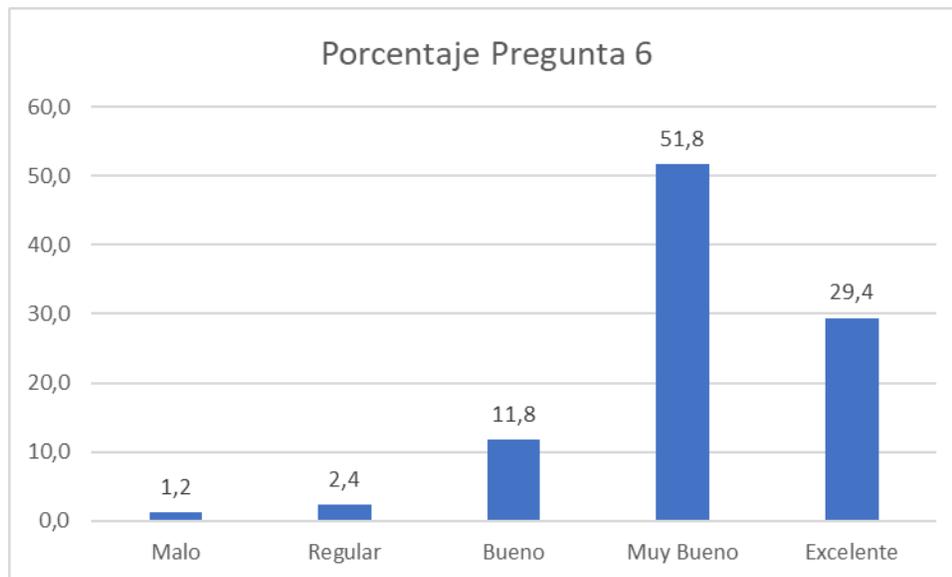
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 2,4 | 2,4 |
| | Bueno | 12 | 14,1 | 14,5 |
| | Muy Bueno | 36 | 42,4 | 43,4 |
| | Excelente | 33 | 38,8 | 39,8 |
| | Total | 83 | 97,6 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,4 | |
| Total | | 85 | 100,0 | |



Con respecto a la pregunta 5 el porcentaje es muy alto, alrededor del 80% sin haber usuarios que indique en la encuesta que es malos horarios y que no son respetados por los funcionarios de la SEM Pitalito, lo que indica que la comunidad docente este acorde con este punto.

Pregunta 6 ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|
| Válidos | Malo | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Regular | 2 | 2,4 | 2,4 |
| | Bueno | 10 | 11,8 | 12,2 |
| | Muy Bueno | 44 | 51,8 | 53,7 |
| | Excelente | 25 | 29,4 | 30,5 |
| | Total | 82 | 96,5 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 3 | 3,5 | |
| Total | | 85 | 100,0 | |



En este punto se muestra la mayor inconformidad de ya que 1 usuario dice que es malo y 2 dicen que es regular lo que significa que hay inconformismo en las respuestas que le damos a los usuarios y que se debe tratar de mejorar en ese sentido, aunque el promedio de de satisfacción esta en un 80% promedio.

| | | | |
|---|-------------------------------|--|-----------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 | Página 14 de 17 |
| | | Versión:01 | 28/12/2018 |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

CONCLUSIONES GENERALES

Los comentarios que se presentan a continuación, son las observaciones que los ciudadanos escribieron durante el diligenciamiento de la Encuesta

Web:

1. Secretaria despacho muy deficiente su atención poco respeto al atender
2. Ampliar el horario para radicar, 30 minutos más.
3. La puntuación anterior está basada en el señor que atiende en la ventanilla del primer piso. Gracias.
4. Pido que el sr Bertulfo, que ese encuentra en la ventanilla del segundo piso sea amable y si se tiene alguna duda que dé la información sin mal genio. Es reiterativa esta sugerencia. Gracias.
5. MEJORAR LA ATENCIÓN DE PARTE DE ALGUNOS FUNCIONARIOS.
6. Mejorar la atención de algunos funcionarios.
7. Felicitarlos por la atención, amabilidad con la que prestan su servicio al público docente. se les agradece sobremanera su atención. muchas gracias.
8. Capacitaciones interesantes, constructivas, dónde se aprenda algo nuevo
9. más accesibilidad.
10. Que todos los docentes sean partícipes de las capacitaciones.
11. Actualizar los descuentos de nómina a tiempo. tener en cuenta que, si existe un paz y salvo es porque la deuda ya fue cancelada y no nos perjudiquen con esos descuentos en el desprendible.
12. La atención es muy excelente felicidades
13. Los horarios no son conocidos por la ciudadanía.
14. FELICITACIONES a los funcionarios de esta secretaria por su excelente servicio.
15. FELICITACIONES POR EL SERVICIO PRESTADO
16. Muy buena atención
17. No para mí me han colaborado mucho, en mis gestiones.
El problema de la demora en mi resolución de mi pensión, pero no tienen la culpa los funcionarios.
18. No para mí me han colaborado mucho, en mis gestiones.
El problema de la demora en mi resolución de mi pensión, pero no tienen la culpa los funcionarios.

CONSOLIDADO FINAL

Grado de Satisfacción Final Consolidado. Donde la calificación 1 es malo y 5 excelente.

Imagen 2 Grado de satisfacción final encuesta física y web



El nivel de satisfacción obtenido de la medición del indicador para el primer trimestre del año 2020 es BUENO teniendo en cuenta que el resultado de la encuesta arroja un porcentaje superior al 80% de satisfacción con respecto al servicio prestado por la secretaria y atención en general por parte de los funcionarios. Para calcular el resultado final, se suman los niveles 4 y 5 entre las encuestas para ver el resultado final. Porcentaje de satisfacción:

ENCUESTA

1 = Malo, 2 = Regular 5 = Excelente
 3 = Bueno 4 = Muy Bueno

Tabla 3 Calificación encuesta física y web

| Nivel (Donde la calificación 1 es malo y 5 excelente) | Porcentaje de Satisfacción |
|---|----------------------------|
| 1 | 0,80 % |
| 2 | 1,81 % |
| 3 | 13,45 % |
| 4 | 49,00 % |
| 5 | 34,94 % |

Resultado final:

Tabla 4 Resultado Final

| | | |
|--------------------------------|-------|---------------------------------|
| NSC= TRB/TP/TER*100 | | |
| TRB = | 418 | (Suma de la calificación 4 y 5) |
| TP= | 6 | (Total preguntas) |
| TER= | 85 | (Total encuestas realizadas) |
| Entonces el NSC=TRB/TP/TER*100 | 83,14 | |

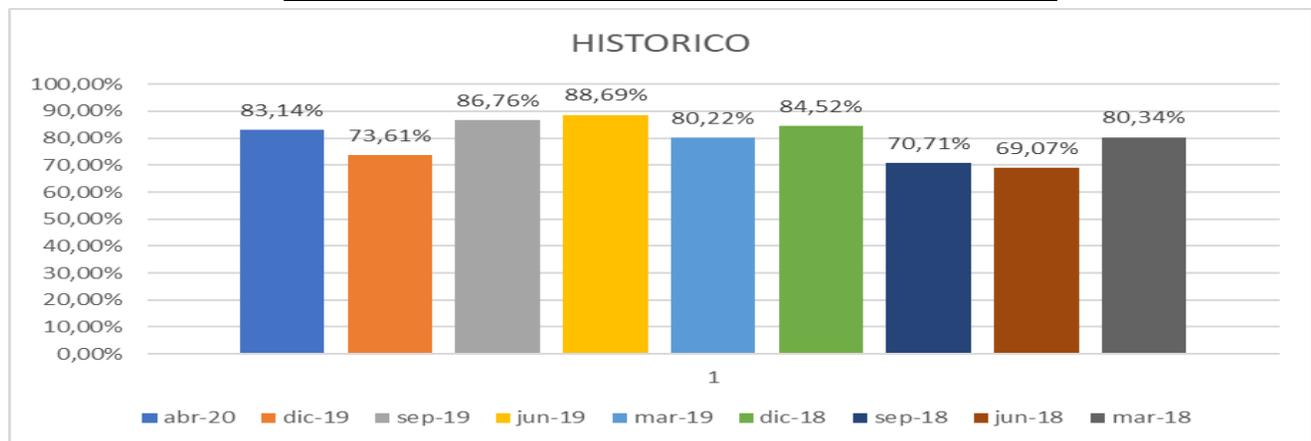
CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de los usuarios en general es Bueno. Se obtuvo un resultado del 83,14% de satisfacción.

Histórico últimos dos años

Tabla 5 Resultado histórico

| <i>Periodo</i> | <i>Porcentaje de Satisfacción</i> |
|------------------------|-----------------------------------|
| Abril 2020 | 83,14 % |
| Diciembre 2019 | 73,61 % |
| Septiembre 2019 | 86,76 % |
| Junio 2019 | 88,69% |
| Marzo 2019 | 80,22% |
| Diciembre 2018 | 84,52% |
| Septiembre 2018 | 70,71% |
| Junio 2018 | 69,07% |
| Marzo 2018 | 80,34% |



| | | | |
|---|-------------------------------|--|-----------------|
|  | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FORMATO | |
| | | FCO01 | Página 17 de 17 |
| | | Versión:01 | 28/12/2018 |
| COMUNICACIÓN OFICIAL | | | |

Acciones

- Mejorar la atención y disponibilidad de atención a los ciudadanos ofreciendo soluciones oportunas y con calidad.
- Los funcionarios de la SEM brindarán información comprensible y clara a las personas lo mejor posible.
- Por parte de los funcionarios responsables de responder PQRS, deben gestionar las respuestas con tiempo, estas deben ser claras, con calidad y en el tiempo estipulado por el sistema.
- Brindar atención amable a los ciudadanos, saludando, orientando, tramitando y solucionando a tiempo y correctamente sus requerimientos.

FAIBER A. PIAMBA GOMEZ
Líder Atención al Ciudadano

BERNANRDO GOMEZ ACHURY
Líder área Administrativa y Financiera