

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 1 de 15
	Versión:01	28/12/2018	
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA SAC

Atención al Ciudadano

## 2° Trimestre de 2020

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

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 2 de 15
	Versión:01	28/12/2018	
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

## 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 SEGUNDO trimestre del año 2020 (ABRIL, MAYO, JUNIO).

**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 3 de 15
	Versión:01	28/12/2018	
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

## ALCANCE

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

- A través del medio web, se registraron cincuenta y cinco (55) 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	248
Febrero	286
Marzo	<u>486</u>
Total:	720

Entonces:

$$720 / 3 = 240 * 10\% = 24$$

Nº Encuestas realizadas en medio físico: 0

Nº Encuestas realizadas en medio web: 55

El análisis o estudio se hace con el total de la encuesta web para un total de 55

El levantamiento de información se realizó a través de la página web de la Secretaría de Educación Municipal [www.sempitalito.gov.co](http://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 trámite 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.

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 4 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

**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	Cincuenta y cinco (55) encuestas web. Público en general que decidió diligenciar la encuesta dentro del periodo de tiempo especificado.
Periodo de Tiempo	3 meses (abril, mayo, junio) de 2020
Tipo de encuesta	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.

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 5 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

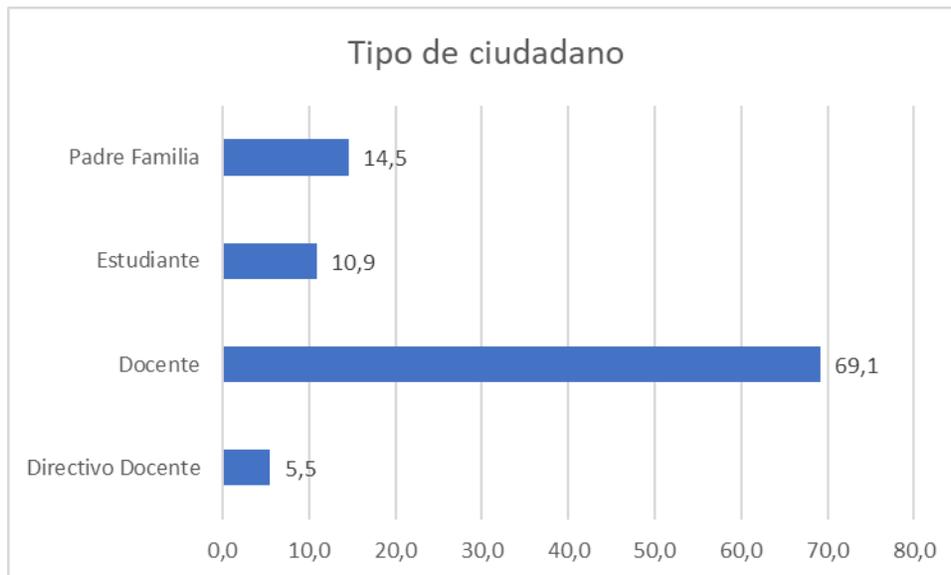
Parámetro de Evaluación N° 2.

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

**Tipo de Ciudadano**

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Directivo Docente	5,5	5,5
	Docente	69,1	69,1
	Estudiante	10,9	10,9
	Padre Familia	14,5	14,5
	Total	100,0	100,0

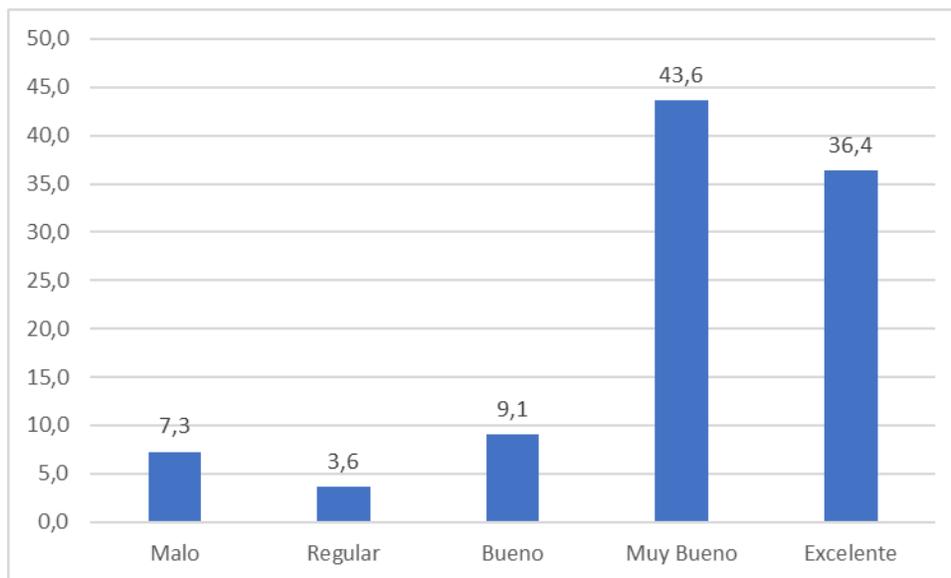
**Tipo de Ciudadano**



En la encuesta se muestra que los usuarios que más contestaron fueron los docentes con un 69,1% de uso, seguido de los padres de familia con un 14,5%, 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?

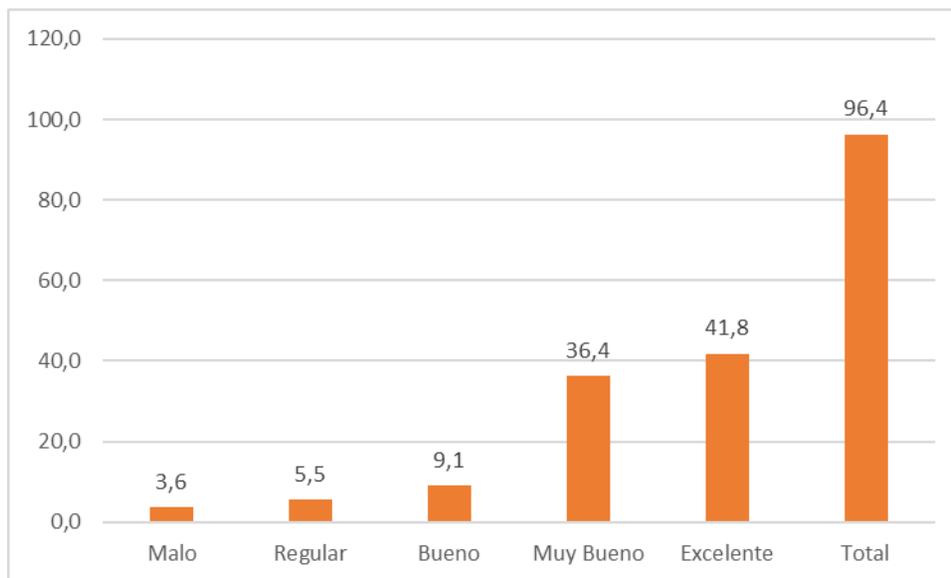
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	7,3	7,3
	Regular	3,6	3,6
	Bueno	9,1	9,1
	Muy Bueno	43,6	43,6
	Excelente	36,4	36,4
	Total	100,0	100,0



El servicio por parte de los usuarios y en especial de los docentes es del 43,6% muy bueno y excelente en un 36,4%, lo que significa que el servicio en general es bueno, se debe seguir mejorando en todos los aspectos y seguir mostrando mejores resultados.

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

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	3,6	3,8
	Regular	5,5	5,7
	Bueno	9,1	9,4
	Muy Bueno	36,4	37,7
	Excelente	41,8	43,4
	Total	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	3,6	
Total		100,0	

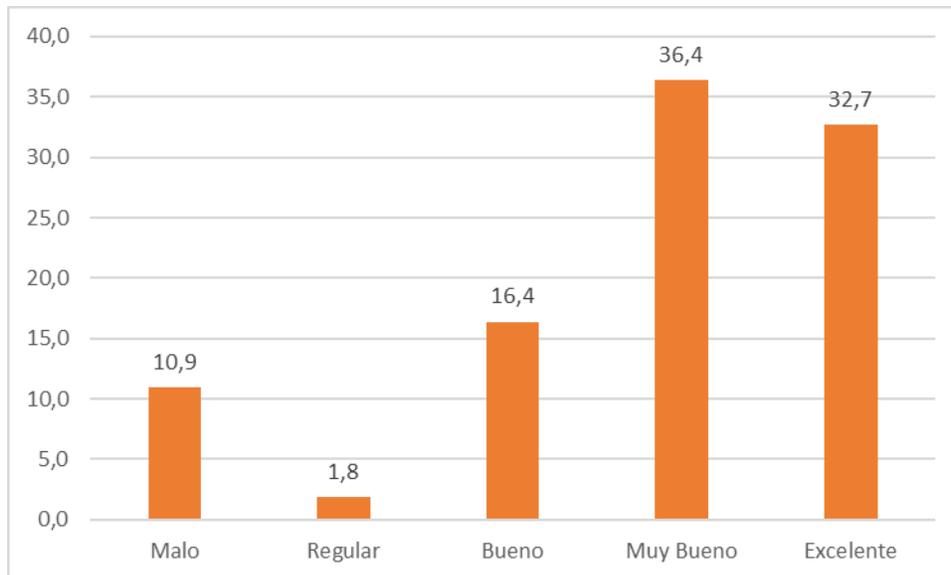


Se tiene como resultado muy bueno y conforme con lo que nuestra secretaría en la cual se ve limpia y ordenada al momento de que los usuarios nos visitan. Este porcentaje está en un total del 96,4%.

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

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

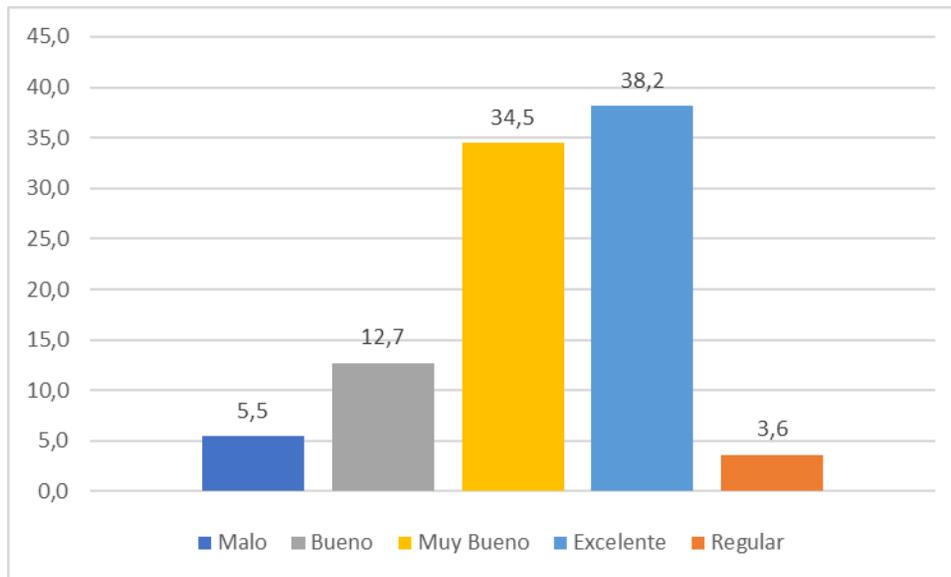
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	10,9	11,1
	Regular	1,8	1,9
	Bueno	16,4	16,7
	Muy Bueno	36,4	37,0
	Excelente	32,7	33,3
	Total	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	1,8	
Total		100,0	



La comunidad en general dice que este servicio está en un promedio del 36,4% muy bueno y 32,7% excelente, lo que significa que es bueno si tenemos en cuenta que la meta es del 80% y que los funcionarios muestra el esfuerzo de atender los mejor posible a las personas y ahora mas en tiempos de pandemia.

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

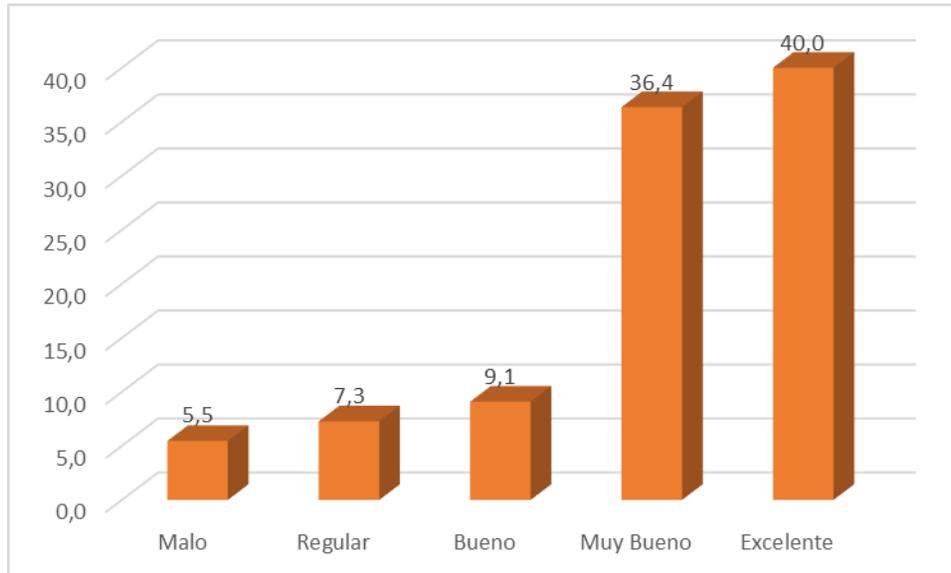
		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	5,5	5,8
	Regular	3,6	3,8
	Bueno	12,7	13,5
	Muy Bueno	34,5	36,5
	Excelente	38,2	40,4
	Total	94,5	100,0
Perdidos	Sistema	5,5	
Total		100,0	



Este porcentaje se encuentra en un promedio del 84%, se recuperó con respecto al trimestre anterior ya que el porcentaje subió y se demuestra el compromiso de los funcionarios por mejorar la atención.

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

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	5,5	5,6
	Regular	7,3	7,4
	Bueno	9,1	9,3
	Muy Bueno	36,4	37,0
	Excelente	40,0	40,7
	Total	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	1,8	
Total		100,0	

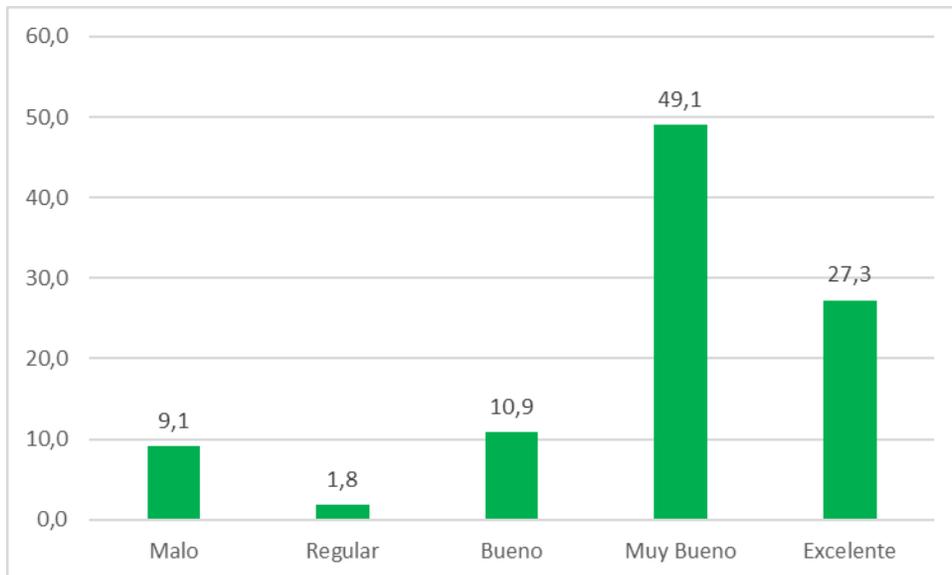


Con respecto a esta pregunta el porcentaje es muy alto, alrededor del 80% sin haber usuarios que indiquen en la encuesta que es malos horarios, también todo esto dependiendo de los comportamientos de atención y acceso limitado que se encuentra en este momento la SEM Pitalito.

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 11 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

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

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Malo	9,1	9,3
	Regular	1,8	1,9
	Bueno	10,9	11,1
	Muy Bueno	49,1	50,0
	Excelente	27,3	27,8
	Total	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	1,8	
Total		100,0	



En este punto se ha tenido un poco de inconformidad aunque el porcentaje de aceptación esta por el 90%, ya que nos estamos adaptando a la virtualidad y todo se debe realizar en

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 12 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

forma virtual, se deb seguir trabajando mostrando la mejor actitud a la hora de atender los usuarios.

## CONCLUSIONES GENERALES

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

### COMENTARIOS WEB

1. Algunos funcionarios no orientan bien y no saludan.
2. que cuando nos acerquemos a la Alcaldía, al menos el celador, nos de información por una ventanilla.
3. Nadie responde números telefónicos en esta época tan difícil
4. Es muy buena
5. se presenta dificultad al ver el desprendible de pago, favor mejorar la atención en forma virtual, muchas gracias
6. felicitaciones a cada uno de los profesionales que desarrolla su trabajo con gran profesionalismo
7. favor estar pendiente de las personas que están viviendo en las escuelas para que ya que no les cobran nada mantengan la escuela limpia y cuiden lo que hay, hablo de la cede Rodrigo Lara Bonilla gracias

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 13 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

## CONSOLIDADO FINAL

### 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	0,91 %
2	2,73 %
3	15,76 %
4	45,76 %
5	34,85 %

Resultado final:

**Tabla 4 Resultado Final**

<b>NSC= TRB/TP/TER*100</b>		
TRB =	266	(Suma de la calificación 4 y 5)
TP=	6	(Total preguntas)
TER=	55	(Total encuestas realizadas)
Entonces el NSC=TRB/TP/TER*100	80,61	

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 14 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

## CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de los usuarios en general es Bueno. Se obtuvo un resultado del 80,61% de satisfacción.

Histórico últimos años

**Tabla 5 Resultado histórico**

<i><b>Periodo</b></i>	<i><b>Porcentaje de Satisfacción</b></i>
<b>ago-20</b>	80,61%
<b>abr-20</b>	83,14%
<b>dic-19</b>	73.61 %
<b>sep-19</b>	86.76 %
<b>jun-19</b>	88.69%
<b>mar-19</b>	80.22%
<b>dic-18</b>	84.52%
<b>sep-18</b>	70.71%
<b>jun-18</b>	69.07%
<b>mar-18</b>	80.34%

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	N- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	
		FCO01	Página 15 de 15
		Versión:01	28/12/2018
<b>COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			

## 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 vía correo electrónico y Web
- 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