

**Informe caracterización de usuarios y
percepción sobre atención en canal de
atención presencial**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**Unidad de Atención al Ciudadano
Junio de 2023**

Mecanismos de medición de la percepción y evaluación de la experiencia ciudadano

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

El presente informe contiene los resultados de la medición, a través de encuestas de percepción y evaluación de la experiencia ciudadana en su relación con el Estado, que permiten establecer indicadores para el avance en la implementación de la política de Servicio al Ciudadano.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

Mecanismos de medición de la percepción y evaluación de la experiencia ciudadano

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Para el desarrollo del proceso de caracterización se desarrollaran los pasos establecidos en la guía de caracterización establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, inicialmente se tomó como base la fórmula para establecer la muestra representativa.



Tamaño de la muestra población finita

$$n = \frac{NZ^2pq}{Ne^2 + Z^2pq} \quad n = \frac{300 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{300 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 169$$

Variables

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (1,96)

e = Error de estimación máximo aceptado (5%)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0,5)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0,5)

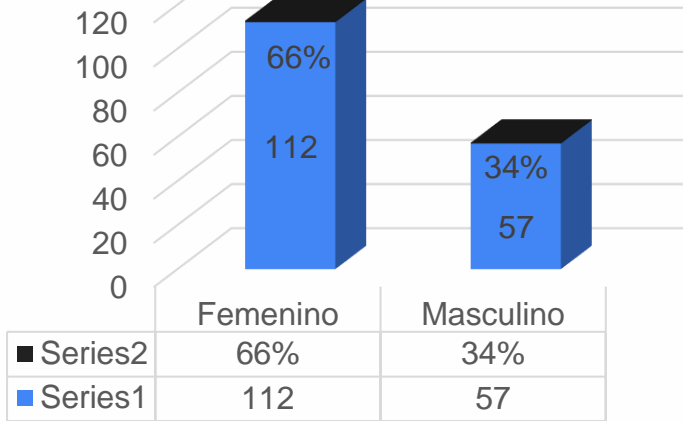


- 1 Caracterización ciudadanía
- 2 Características del servicio recibido
- 3 Percepción general y expectativa
- 4 Percepción sobre canales de atención
- 5 Percepción sobre canales de humano
- 6 Percepción sobre talento
- Percepción sobre el resultado

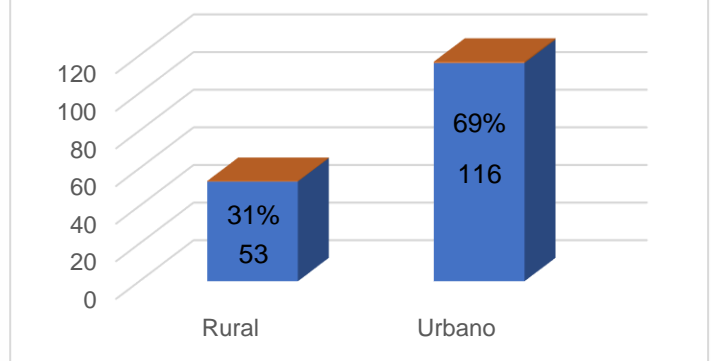


1 Caracterización ciudadanía

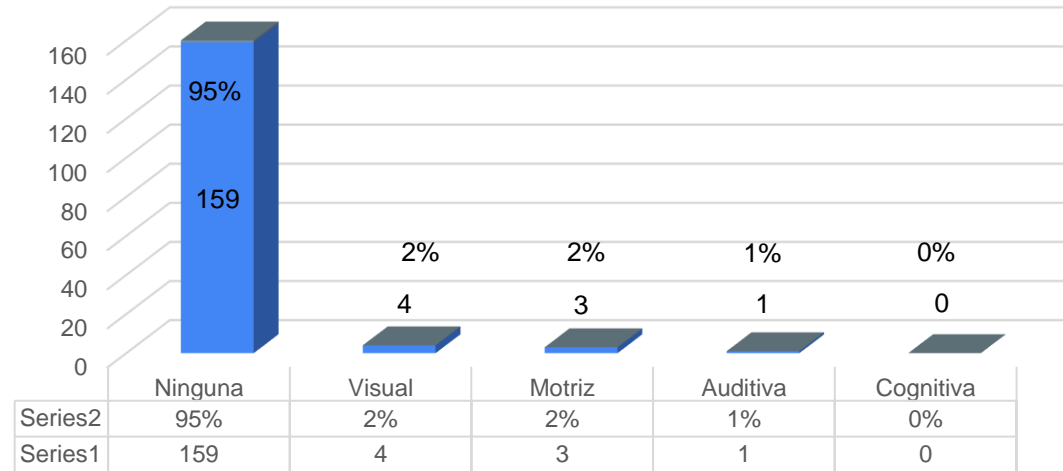
Distribución por sexo de la ciudadanía y grupos de valor visitante



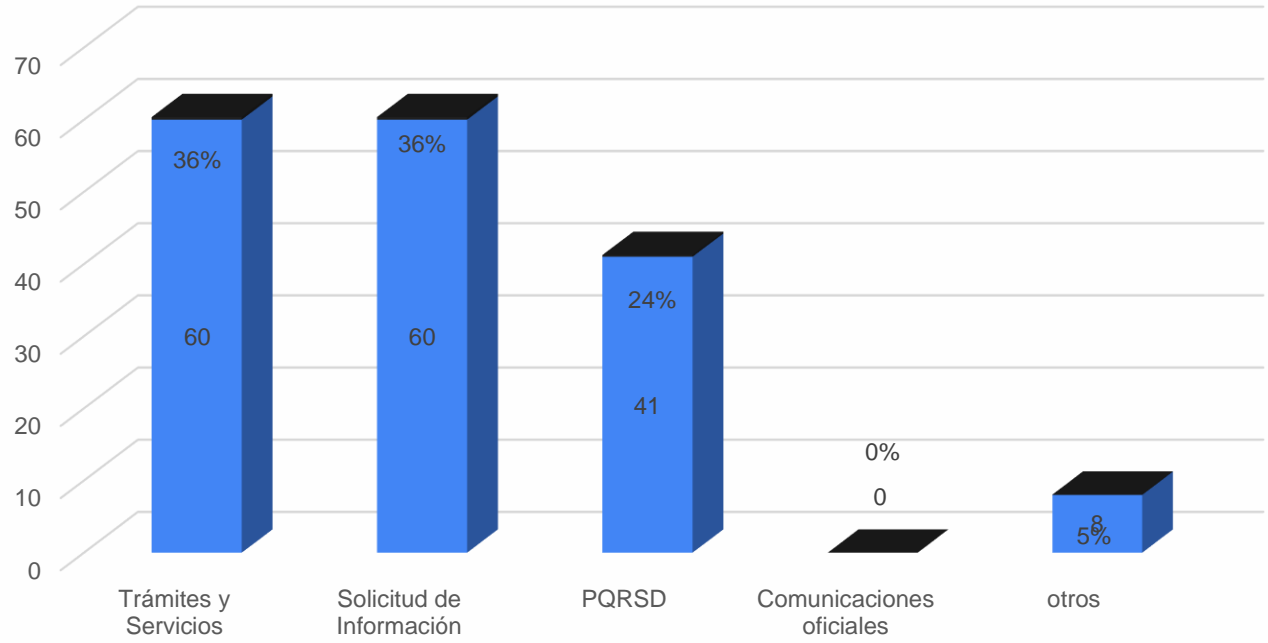
Sector del que proviene la ciudadanía y grupos de valor visitante



Condición de discapacidad de la ciudadanía encuestada



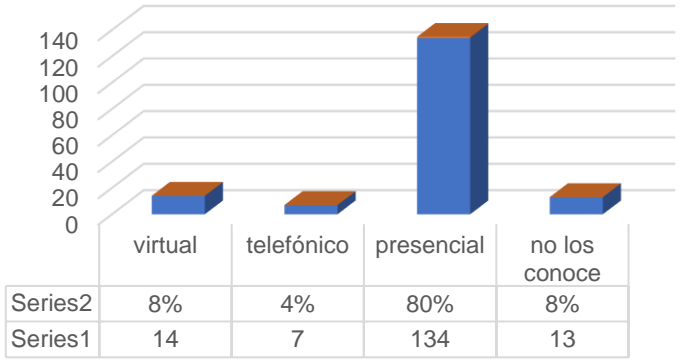
Diligencia a realizar



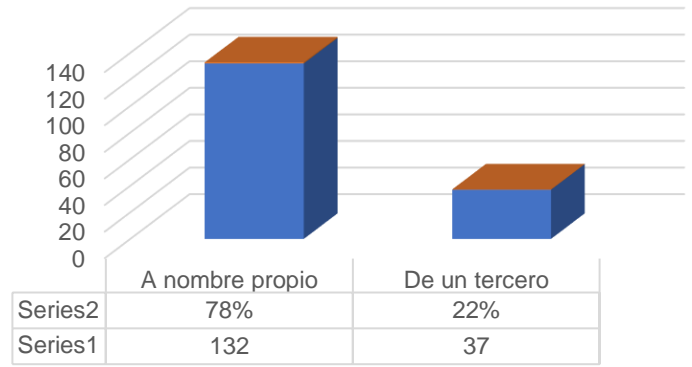
Características del servicio recibido

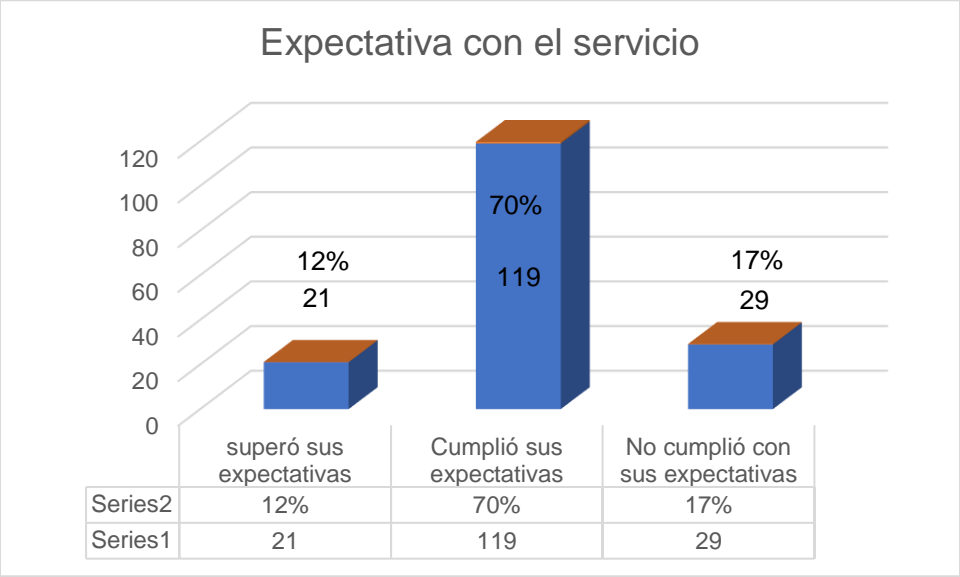


Medio por el que se entera la ciudadanía de los requisitos y documentos necesarios para acceder al trámite o servicio

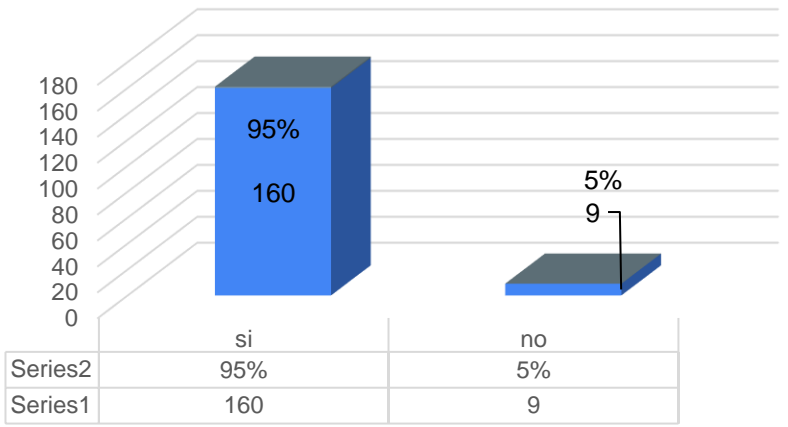


A nombre de quien realiza el trámite o servicio

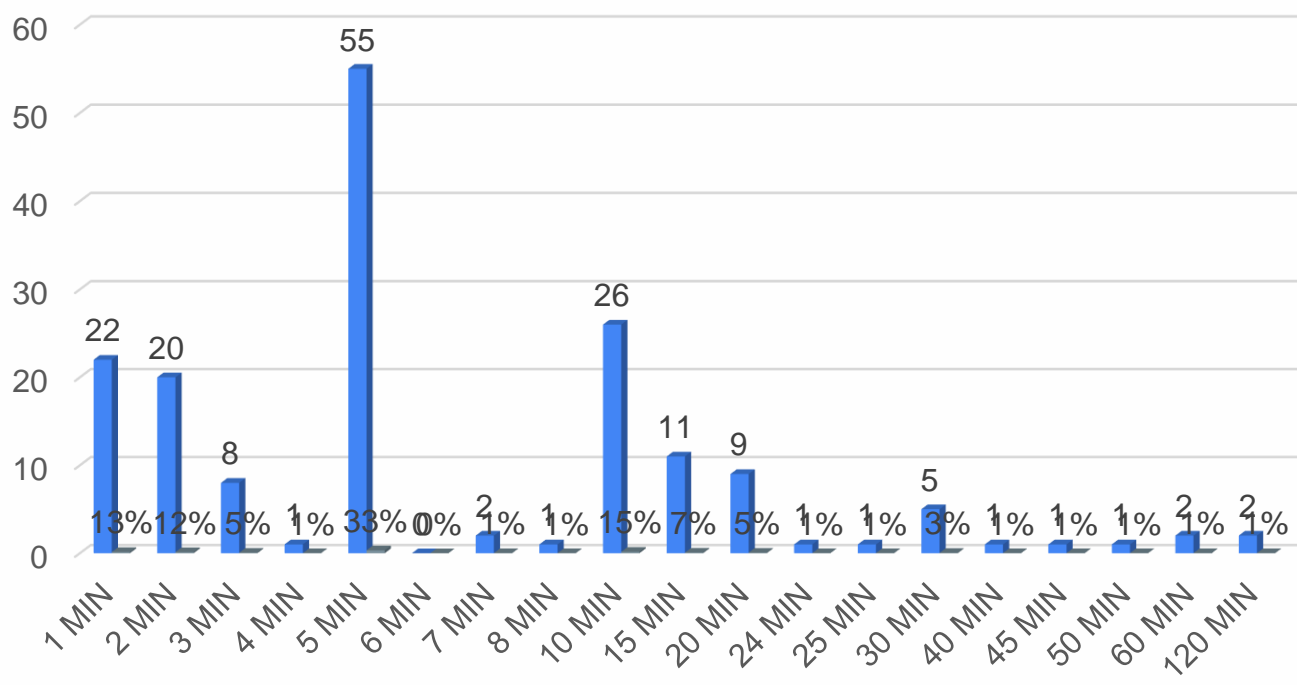




Facilidad de identificar a que ventanilla o espacio dirigirse



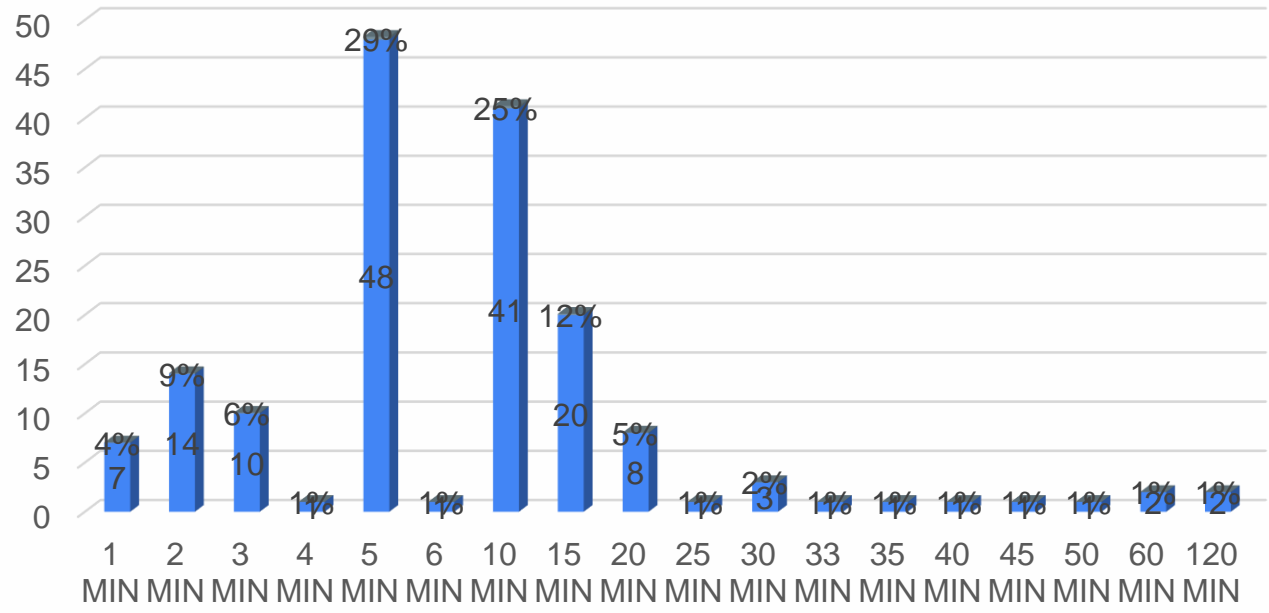
Tiempo que tuvo que esperar para ser atendido



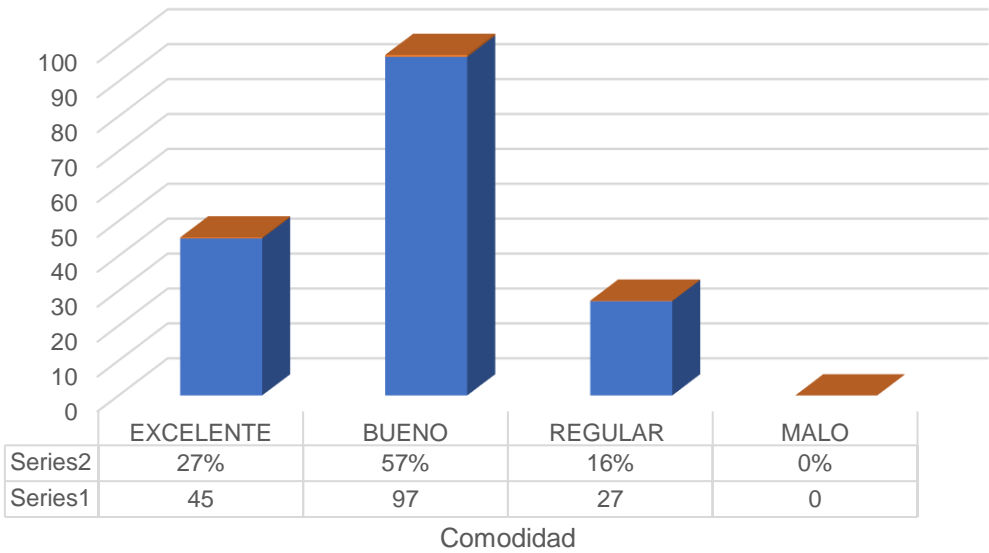
Percepción sobre canales de atención

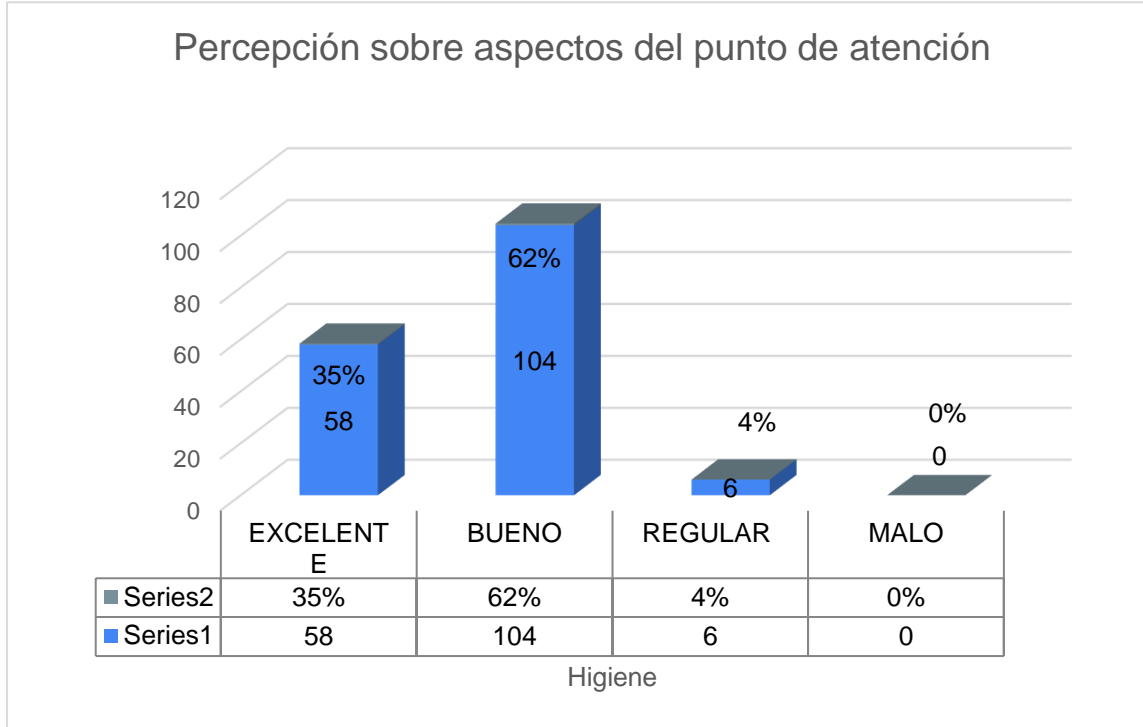


Tiempo que le llevó siendo atendido

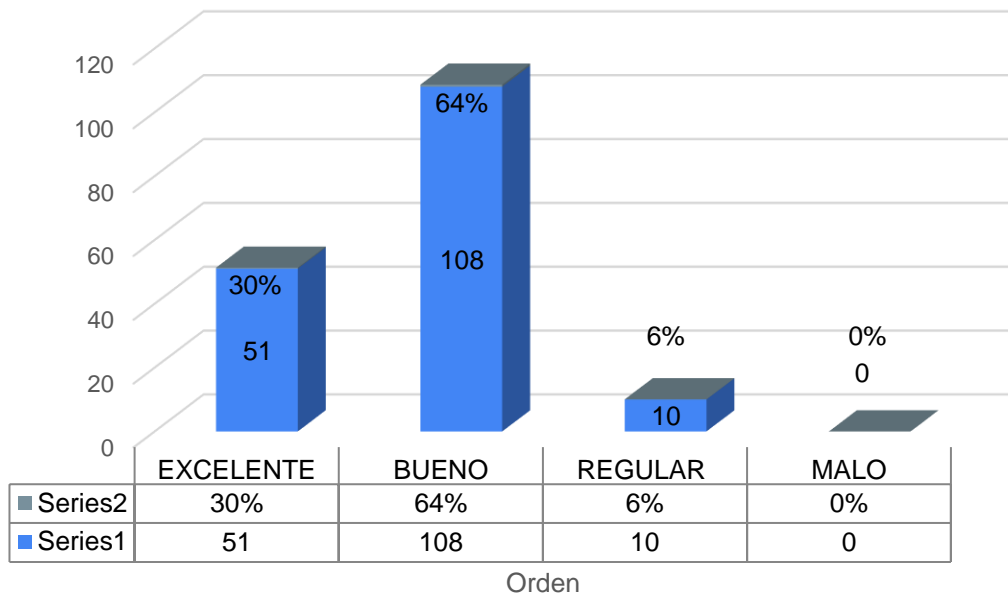


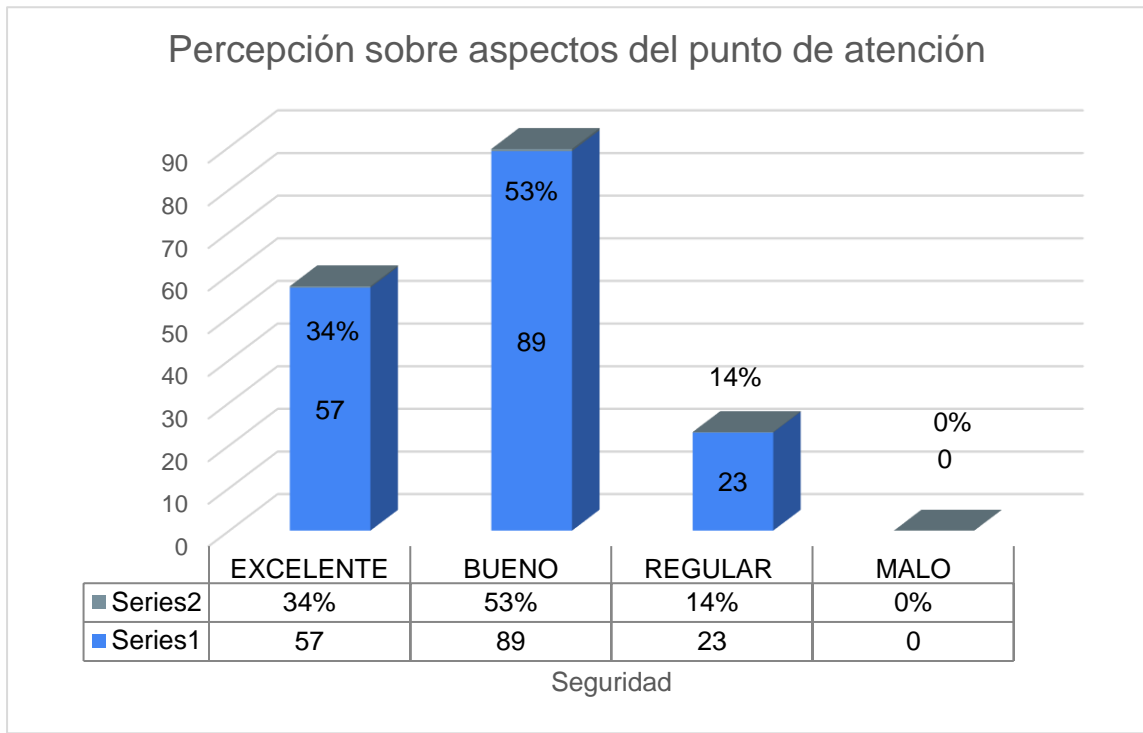
Percepción sobre aspectos del punto de atención



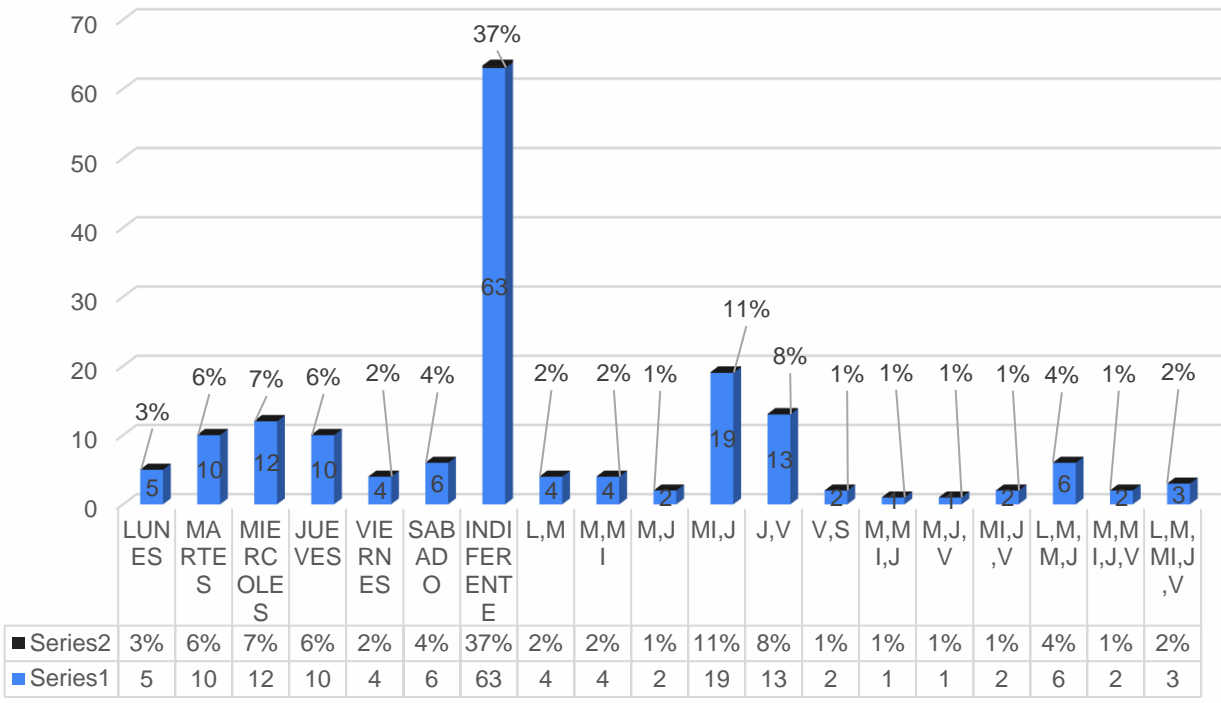


Percepción sobre aspectos del punto de atención

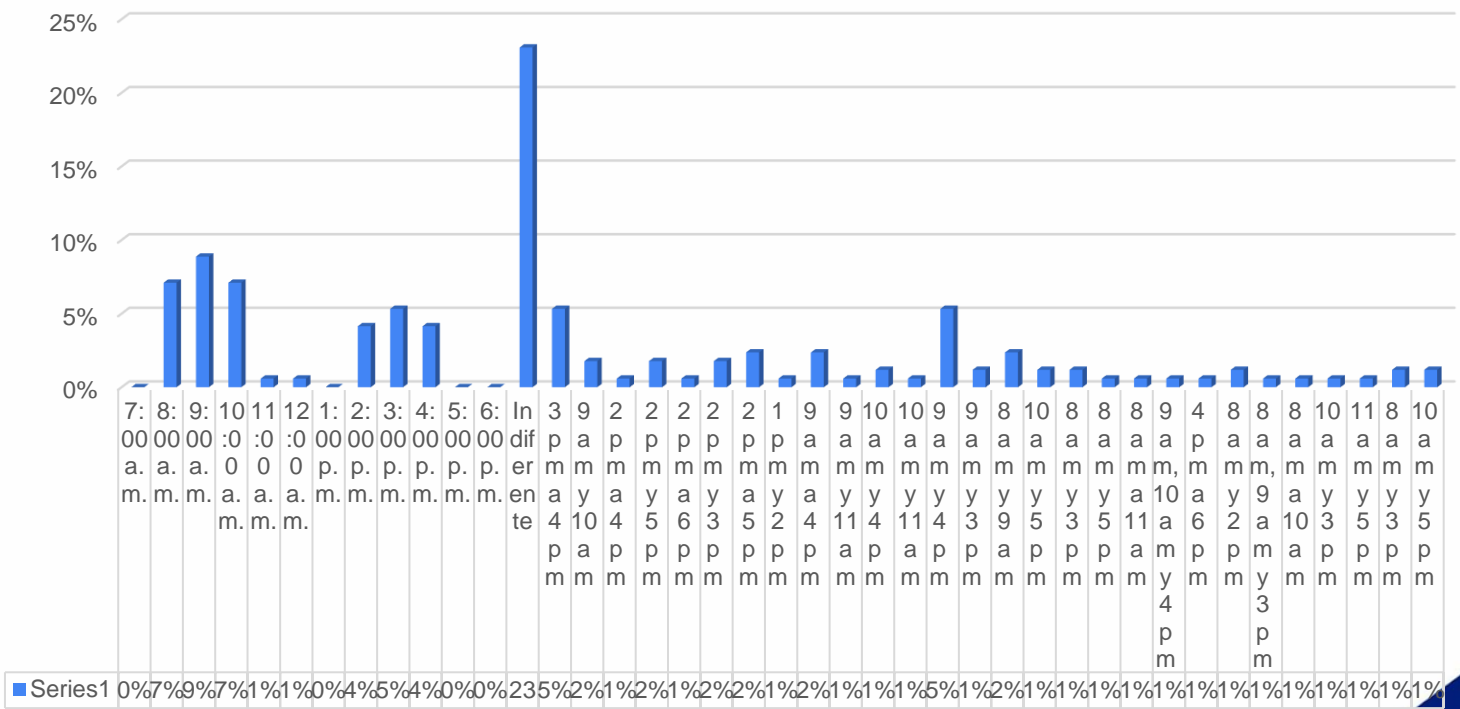




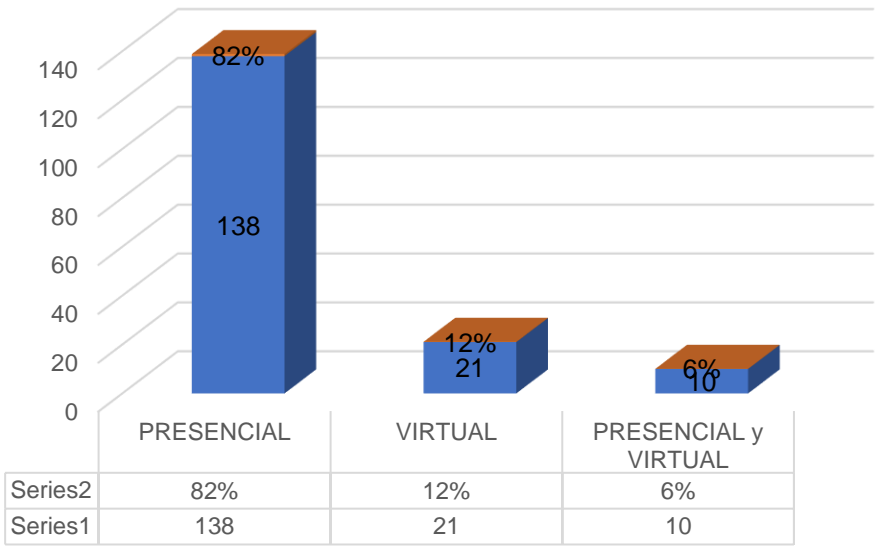
Día que se le facilita ir presencialmente al punto de atención



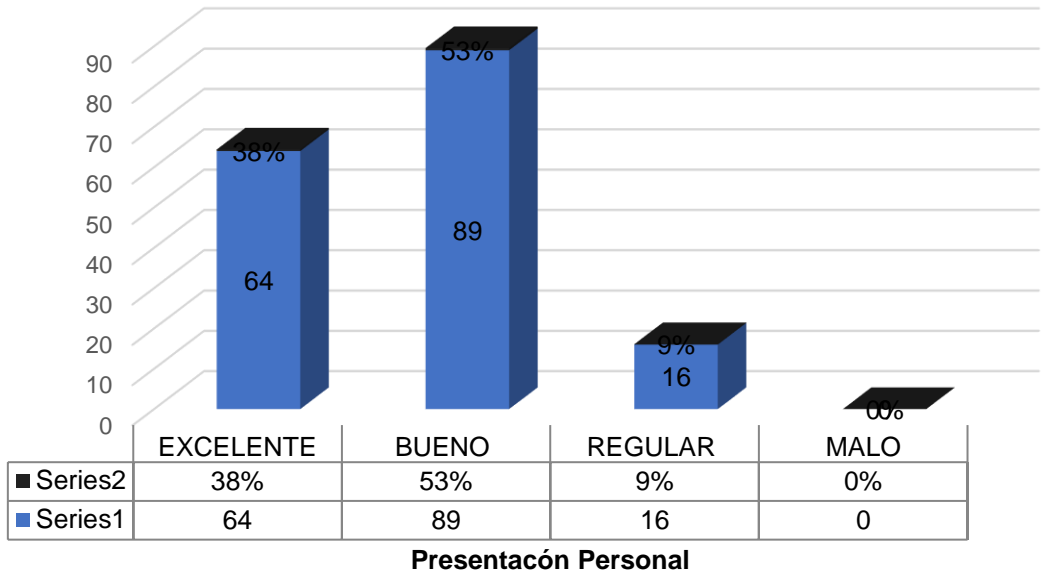
Título del gráfico



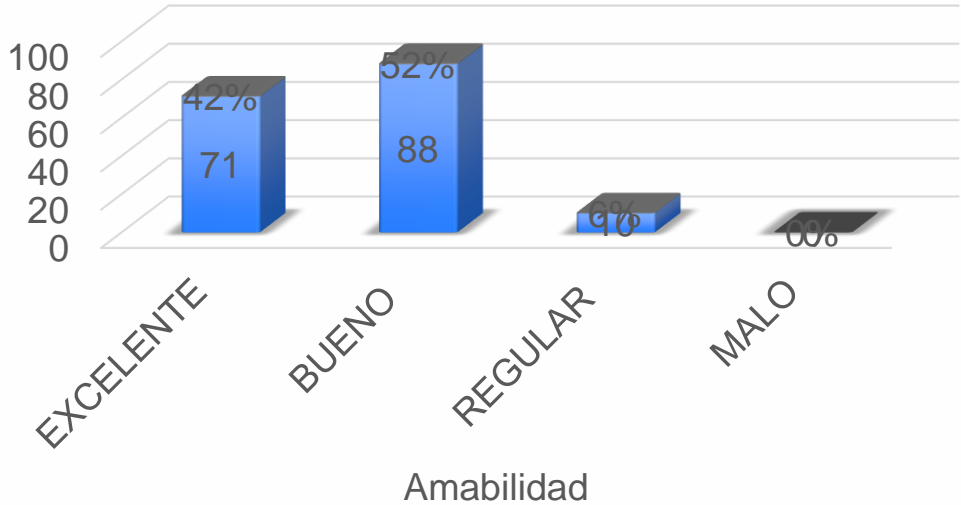
Preferencia del canal de atención para realizar trámites o servicios



Percepción sobre aspectos de la persona que lo atendió



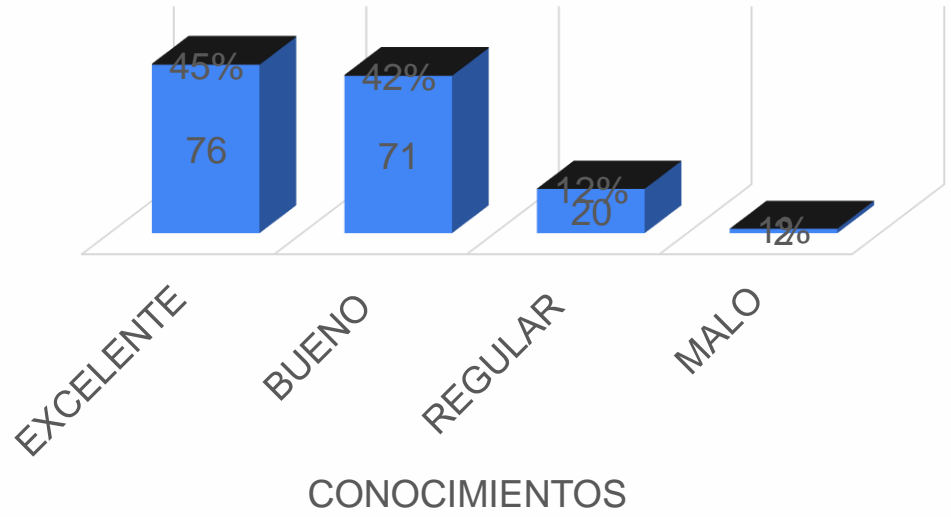
Percepción sobre aspectos de la persona que lo atendió

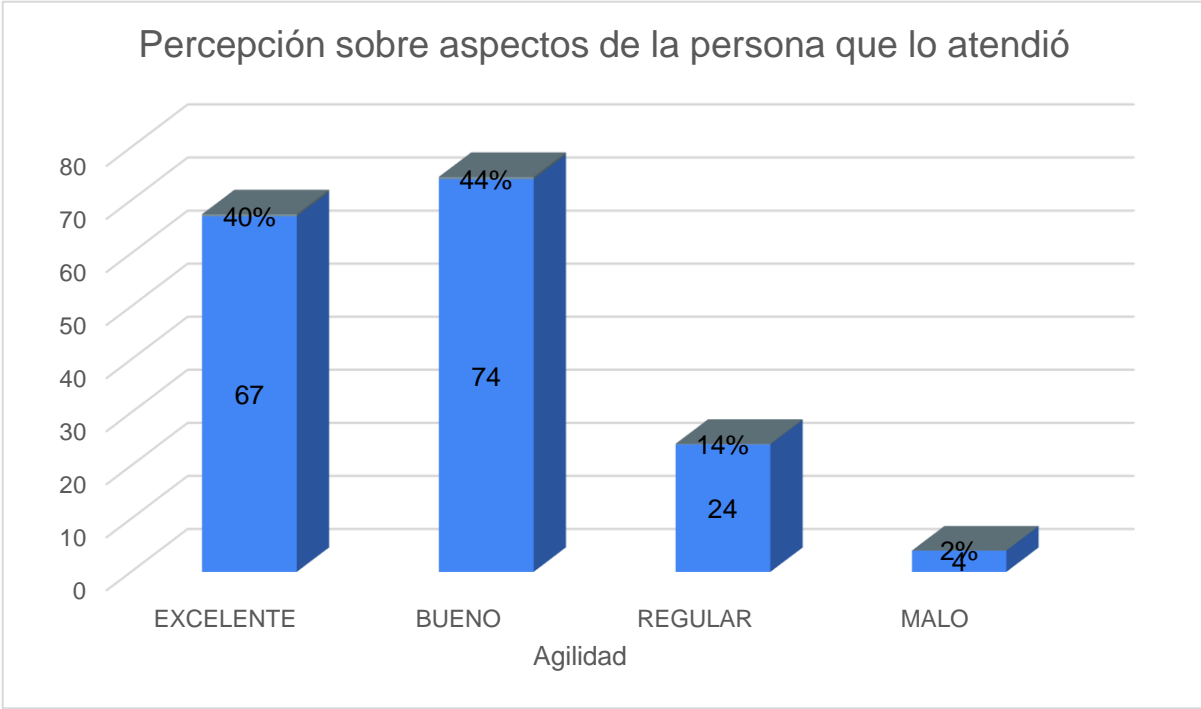


Amabilidad

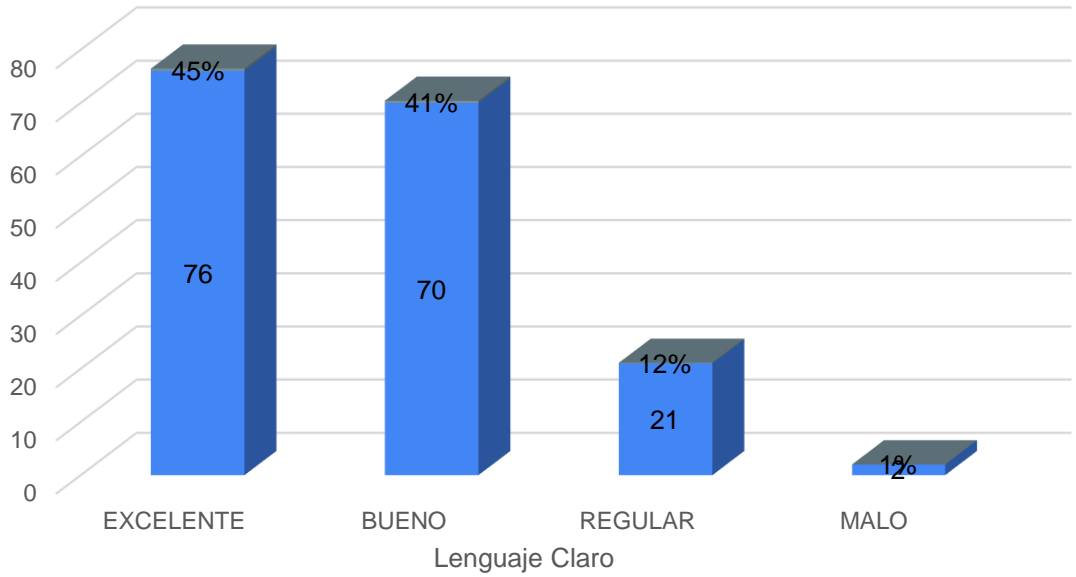


percepción sobre aspectos del talento humano que atendió

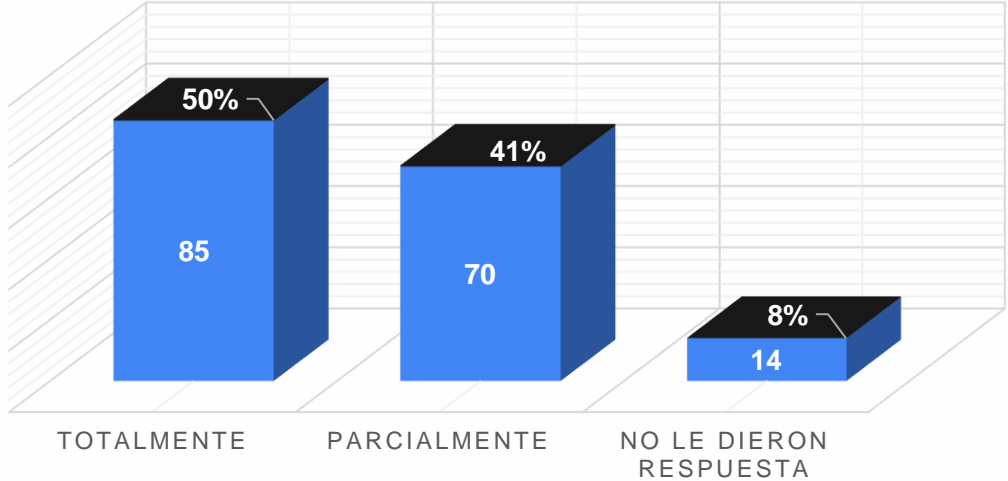




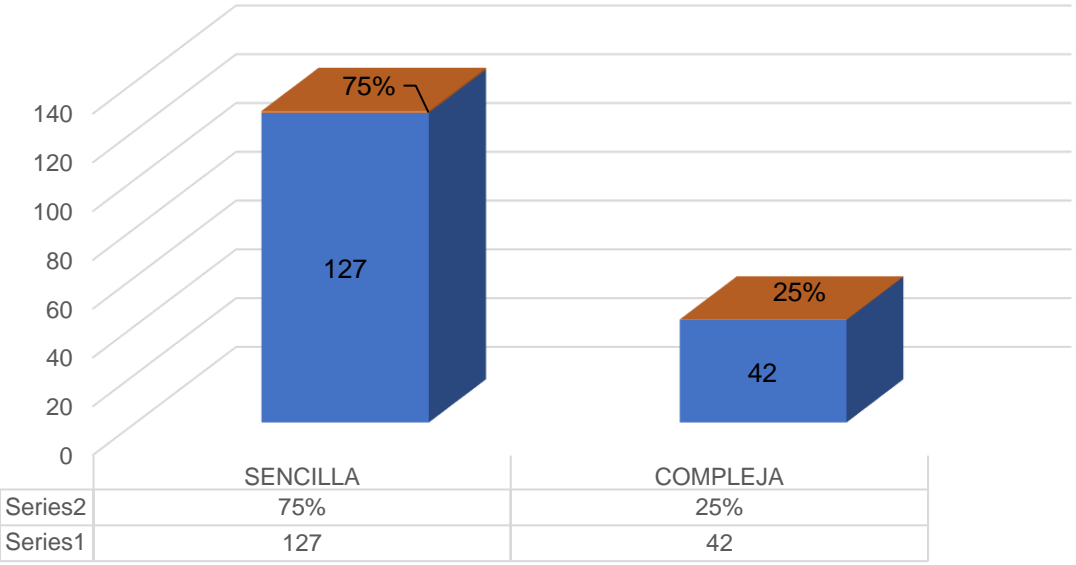
Percepción sobre aspectos de la persona que lo atendió



percepción sobre haber recibido una respuesta efectiva al requerimiento



Percepción sobre la complejidad para realizar los trámites o servicios



Conclusiones

- Acorde a las herramientas o mecanismos de medición de la percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana en los puntos de orientación para realizar sus trámites y servicios, se destaca que un 70,4% de los usuarios manifiestan que se cumplió con las expectativas del servicio.
- Se concluye, de acuerdo al estudio elaborado, que es necesario fortalecer en la implementación y mejoramiento de canales de atención, que permitan la accesibilidad y atención de las necesidades y requerimientos de las personas que realizan los trámites y servicios, sobre todo, teniendo en cuenta los actores que acuden a las instalaciones de la Secretaría de Educación Municipal, como son: niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas en situación de vulnerabilidad, discapacidad, víctimas de conflicto entre otros, que requieren de una atención especial y prioritaria.



Recomendaciones

- Se recomienda: dar mayor difusión a los actores y grupos de valor visitantes de la Secretaría de Educación Municipal, el servicio virtual y telefónico para realizar trámites y servicios (oferta institucional) ya que el 80% de acuerdo a los encuestados, los realiza de forma presencial.
- Determinar fortalezas y debilidades en la prestación de trámites y servicios teniendo en cuenta que de acuerdo a las encuestas aplicadas, un 17% no cumplió con sus expectativas, si bien es un porcentaje bajo, cabe unificar lineamientos de protocolo de relacionamiento con la ciudadanía en todas y cada una de las oficinas que forman parte de la SEM, así como, la gestión de los trámites y servicios, teniendo en cuenta que el 25% de las personas encuestadas les fue compleja y manifiestan que existe debilidad en la información.



FORTALEZAS QUE SE RECONOCEN

De acuerdo con las encuestas aplicadas, la ciudadanía y grupos de valor reconoce:

- Los tiempos de atención en ventanilla y la oportunidad de respuesta.
- Un 70,4% de los usuarios manifiesta que se cumplió con las expectativas del servicio en el punto de atención, por lo que, en recomendaciones se enfatiza en fortalecer la atención presencial del 20,6 % restante, de esta manera mejorar la imagen positiva que sobre la atención presencial tienen los ciudadanos y grupos de valor de la Secretaría de Educación Municipal.
- Cabe informar que sobre aspectos como: la buena presentación personal, la integridad de los funcionarios y aspectos relacionados con habilidades blandas del talento humano generó un balance positivo entre los encuestados.



GRACIAS

Fortalezas



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL