



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE SATISFACCIÓN JULIO -
SEPTIEMBRE 2020

Elaboró:

RICARDO RODELO LÓPEZ
Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

TABLA DE CONTENIDO

1.1	ESTADÍSTICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	3
1.1.1	REGISTRO DE LA POBLACION.....	4
1.2	ANTECEDENTES.....	5
1.3	ANÁLISIS GENERAL	6
1.3.1	CANAL PRESENCIAL	6
1.3.1.1	PUBLICO REPRESENTATIVO	7
1.3.1.2	ANALISIS DE VARIABLES.....	7
1.3.1.2.1	VARIABLES DE INFORMACION	7
1.3.1.2.2	VARIABLES PROCESO	8
1.3.1.2.3	VARIABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
1.3.1.2.4	VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO	11
1.3.2	CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
1.3.2.1	ANALISIS DE VARIABLES.....	13
1.3.3	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	15
1.3.3.1	CANAL DE ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL	16
1.3.2.1.1	ANALISIS DE VARIABLES.....	17
1.3.2.1.1.1	VARIABLES DE INFORMACION	17
1.3.2.1.1.2	VARIABLES PROCESO	17
1.3.2.1.1.3	VARIABLE DE ATENCION AL USUARIO	18
1.3.2.1.1.4	VARIABLE SATISFACCIÓN.....	18
1.3.2.2	CANAL DE ATENCIÓN CHAT.....	20
1.3.2.2.1	ANALISIS DE VARIABLES.....	21
1.3.2.2.1.1	VARIABLES DE INFORMACION	21
1.3.2.2.1.2	VARIABLES PROCESO	21
1.3.2.2.1.3	VARIABLES ATENCIÓN AL USUARIO.....	22
1.3.2.2.1.4	VARIABLES DE SATISFACCION DEL USUARIO	23
1.4	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	25
1.5	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	26



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1. INFORME DE SATISFACCIÓN

1.1 ESTADÍSTICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía, contempla el procedimiento de Medición de la Satisfacción del Servicio, la implementación de instrumentos de medición, bajo un modelo de encuesta basado en el Índice de Satisfacción del Consumidor, que permite la medición y monitoreo del nivel de atención al ciudadano articulado a la planeación, ejecución, control y mejora institucional.

En el procedimiento de Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio se aplica mensualmente la “Encuesta de Evaluación del Servicio”, instrumento que recoge información sobre los tipos de servicio utilizados. La calificación se estructura bajo los siguientes atributos: servicio, nivel de satisfacción, la comodidad, la agilidad, la amabilidad, la respuesta y la facilidad de los procesos.

Como soporte de esta encuesta, la OSC cuenta con una ficha técnica que presenta la metodología de aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio en el Nivel Central y Local. Se calculan tamaños de muestras representativas para cada canal con un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Allí es importante tener en cuenta las diferentes externalidades que pueden incidir en la percepción de la calidad del servicio como lo es, la entrega del bono de alimentación escolar que en promedio ha representado más del 50% de las atenciones en los diferentes canales de abril a la fecha, el inicio del proceso de gestión de la cobertura en el mes de septiembre, la entrega de certificados por parte de las dependencias entre otras cosas.

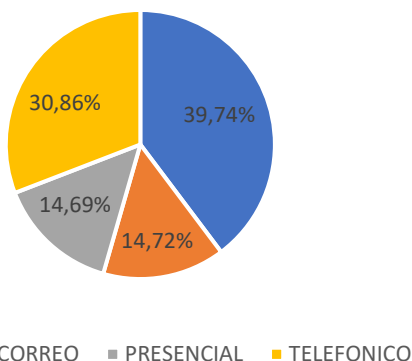


Gráfico 1 Muestra de encuestas aplicadas por periodo y por canal.
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el período de julio se aplicaron 1.532 encuestas, correspondientes al chat con 223, 79 al correo, 493 presencial y 737 telefónico. Mientras que para agosto se

Para el tercer trimestre 2020 se realizó una aplicación del instrumento de medición a 6.870 usuarios, del cual un 39.74% corresponde al uso del chat, un 30.86% al canal telefónico, un 14.72% al correo electrónico y un restante 14.69% al presencial.

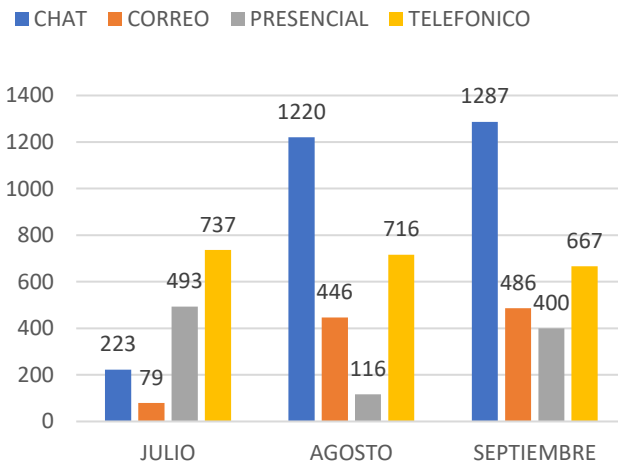


Gráfico 2 Muestra de encuestas aplicadas por periodo y por canal.
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

ejecutaron 2.498, segmentado de la siguiente manera: chat con 1.220, correo con 446, presencial con 116 y telefónico con 716. Por último, en septiembre se evidenció una aplicación de 2.840 en todos los canales, de los cuales, chat 1.287, correo 486, presencial 400, y telefónico 667.

1.1.1 REGISTRO DE LA POBLACION

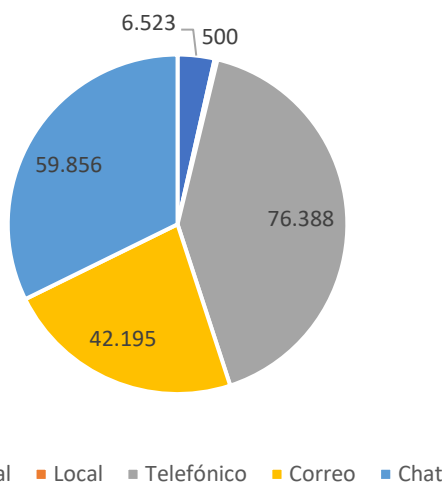


Gráfico 3 volumen y participación de atenciones por canal.
Fuente: informe de operaciones O.S.C Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el canal telefónico se gestionaron 76.388 atenciones a la ciudadanía se generaron 2.120 encuestas de satisfacción.

El canal de atención virtual compuesto por el chat institucional 59.856 y correo electrónico 42.195 atenciones, de las cuales se evidencia una aplicación de 1.011 encuestas de satisfacción en las atenciones del correo y 2.730 para el chat.

De acuerdo con el informe de operaciones del tercer trimestre 2020, volumen y participación de atenciones por canal grafico 3; para el canal presencial se evidencia que en el nivel central registro 6.523 atenciones de los cuales se encuestaron 946 usuarios, en nivel local en las 18 direcciones locales se reporta 500 atenciones y se aplicaron 63 encuestas a los usuarios.

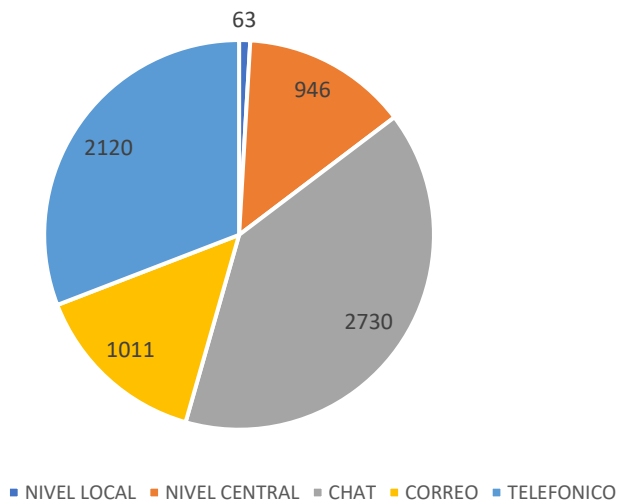


Gráfico 4 volumen y participación de encuestas por canal. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.2 ANTECEDENTES

De acuerdo con la medición de la satisfacción establecida en el marco del sistema establecido por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que mediante la Circular 004 de 2014 estableció los lineamientos de "Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas", cuyo propósito es "que cada entidad evalúe al interior de su organización si la medición de la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas se está realizando según lo planeado inicialmente y con un objetivo claro, en pro de establecer una cultura del mejoramiento continuo de elementos como procesos, procedimientos, trámites, bienes y/o servicios; así como involucrar el análisis de los resultados de dicha medición en la toma de decisiones, con un enfoque gerencial y estratégico". La Oficina de servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito para dar cumplimiento al objetivo establecido generó el proyecto "Medición de la percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención de la Secretaría de Educación del Distrito" en el cual se diseñaron los instrumentos para la medición de la satisfacción de los usuarios por los siguientes medios:

Canal Presencial: Se diseñó un formulario que permite medir las variables latentes de Información, proceso, tangibilidad, atención al usuario, satisfacción y confianza.

Canal Telefónico: Se diseñó un formulario que permite medir las variables latentes de satisfacción y confianza.

Canal Virtual: Se diseñaron dos formularios, en el que se evaluaban diferentes variables del Chat Virtual, para así medir variables latentes de Información, proceso, atención al usuario, satisfacción del usuario y confianza. Por otro lado, el correo electrónico para medir las variables latentes de Información, proceso, atención al usuario, satisfacción del usuario.

En el primer trimestre 2020, la OSC realizó una aplicación de los instrumentos de medición a 1766 usuarios, de los que podemos resaltar que el 35.56% pertenecen al canal presencial, 12.63% canal telefónico, canal virtual representado por Chat 21.12% y correo institucional 30.69%. La satisfacción general en el periodo comprendido entre enero y marzo reportó una satisfacción del 72.03%.

En el segundo periodo 2020 se presentaron situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la emergencia sanitaria y ambiental Covid 19, lo que generó un incremento de las atenciones de los canales virtual y telefónico.

En el tercer trimestre 2020, se realizó la aplicación de los instrumentos de medición para todos los canales de atención habilitados con la puesta en marcha de la atención presencial que se generó apertura paulatina de las Direcciones locales de Educación, por otro lado, en el nivel central sigue en atención presencial constante se generó ajuste de atención presencial, en el horario de 10 a.m. a 6 p.m. y la dirección local de Engativá los martes y miércoles de 10 a.m. a 3 p.m. En agosto se generó una segunda jornada de cuarentena obligatoria por instrucción del gobierno distrital, que afectó la atención personalizada de la oficina de servicio al ciudadano de nivel central a partir del 16 hasta el 30 de agosto. Servicio de radicación y notificaciones que fue prestado en la dirección local de Fontibón durante ese periodo.



1.3 ANÁLISIS GENERAL

1.3.1 CANAL PRESENCIAL

A nivel Nacional mediante el Decreto 457 del 23 de marzo se realizó el aislamiento preventivo obligatorio desde las cero horas del 25 de marzo hasta las cero horas el 13 de abril. La entidad emitió la Circular 8 del 25 de marzo del 2020, en la cual instó a la ciudadanía a utilizar los canales no presenciales, y a todos los funcionarios a trabajar desde sus casas. Adicionalmente, se emitieron los Decretos 531 del 8 de abril del 2020 que extendía la cuarentena preventiva obligatoria al 27 de abril, y a su vez el 593 del 24 de abril del 2020, realiza la respectiva ampliación hasta el 11 de mayo.

Así mismo, el 6 de mayo se expidió el Decreto 636 de 2020 en la cual se da ampliación hasta el 25 de mayo y adicional en el numeral 13, se contempla la apertura para "Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Covid-19, y así garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado."

A partir del 26 de junio cumpliendo con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional, se habilitó la atención presencial en nivel central, y en algunos puntos de atención de la RedCade como Suba, Bosa y Américas; mediante el sistema de agendamiento.

A partir del mes mayo se inició la atención presencial se generó apertura paulatina de las Direcciones locales de Educación, por otro lado, en el nivel central sigue en atención presencial constante. En julio se realizó el ajuste de atención presencial, en el horario de 10 a.m. a 6 p.m. y la dirección local de Engativá los martes y miércoles de 10 a.m. a 3 p.m. El día 13 de julio inicio la época de cuarentena por sectores en Bogotá, con la siguiente programación: Del 13 de julio al 26 de julio: Chapinero, Mártires, San Cristóbal, Tunjuelito, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar, Santa Fe y Usme; Del 23 de julio al 6 de agosto: Bosa, Antonio Nariño, Kennedy, Puente Aranda y Fontibón; el 31 de julio al 14 de agosto: Suba, Engativá y Barrios Unidos. En el mes de agosto se generó una segunda jornada de cuarentena obligatoria por instrucción del gobierno distrital, que afecto la atención personalizada de la oficina de servicio al ciudadano de nivel central a partir del 16 hasta el 30 de agosto. Servicio de radicación y notificaciones que fue prestado en la dirección local de Fontibón durante ese periodo. Durante el mes de septiembre se apertura en los Super cades de Bosa y Américas.

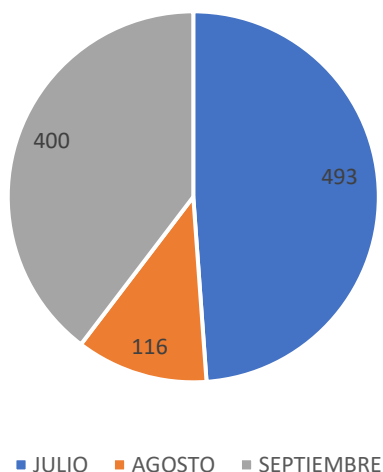


Gráfico 5 volumen de encuestas por periodo. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La aplicación de encuestas se realiza de manera virtual para los cuatro canales de atención; para el canal presencial y telefónico, se envía un correo electrónico invitando a la ciudadanía a calificar el servicio; para el chat institucional se invita al ciudadano a calificar la atención luego de terminada esta, adicional se están enviando por correo; y en el correo electrónico se envía el enlace con la respuesta frente a la inquietud del ciudadano.

Para el análisis objetivo de la satisfacción del canal presencial en el tercer periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre, la aplicación de los instrumentos de medición fue generada de manera virtual en una muestra de 1.009 usuarios los cuales diligenciaron la encuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.3.1.1 PÚBLICO REPRESENTATIVO

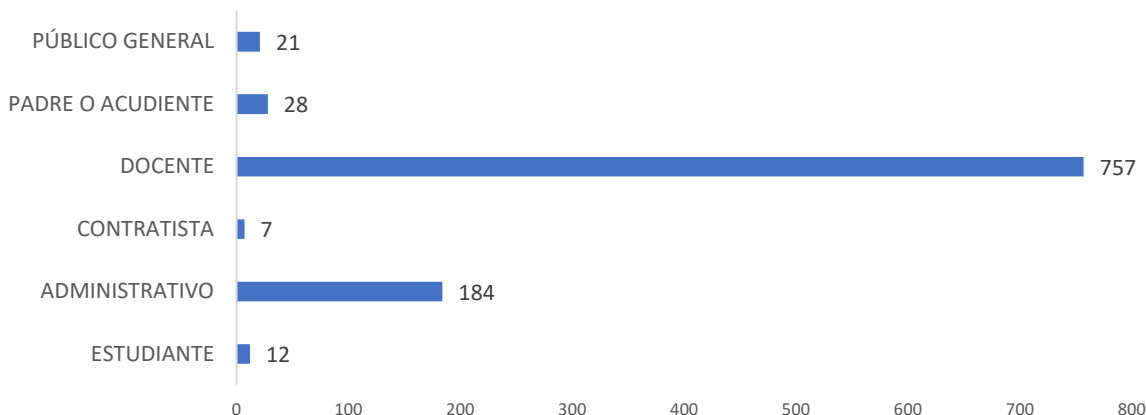


Gráfico 6 Público representativo. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

En la aplicación de las encuestas podemos referenciar que el público representativo se encuentra centralizado en docentes con una participación de 757 usuarios, administrativos 184, padres o acudiente a 28 y público general 21. Del total de la muestra, se evidencia que los docentes representan el 75,02% focalizando las atenciones en nombramientos provisionales, reubicación de docentes, Fondo Prestacional como radicación e información de cesantías y pensión y certificaciones laborales.

1.3.1.2 ANÁLISIS DE VARIABLES

1.3.1.2.1 Variables de Información: se evaluará el acceso a la información de los servicios que presta la SED y la facilidad para identificar la ventanilla.

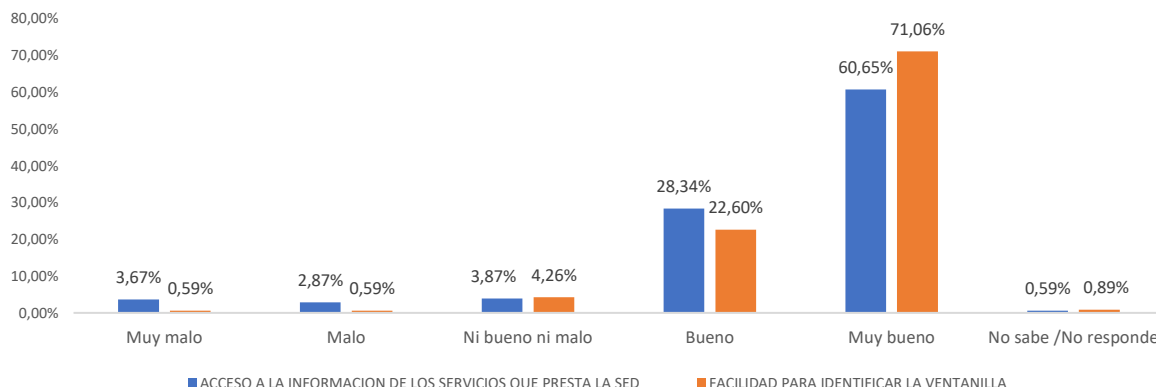


Gráfico 7 Variable de Información. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La gráfica representa los resultados obtenidos en la variable de información, en cuanto **al acceso de la información**, el 60.65 % de los usuarios encuestados lo considera Muy Bueno, el 28.34% Bueno, 3.87% Ni Bueno Ni Malo, 2.87% Malo y 3.67% Muy Malo. Frente a la **facilidad para identificar la ventanilla** un 71.06% lo califica como Muy Bueno, un 22.60% Bueno, un 4.26% Ni bueno Ni Malo, un 2.87% Malo y un 0.59% muy malo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.3.1.2.2 Variables Proceso: se evaluó el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo en atención.

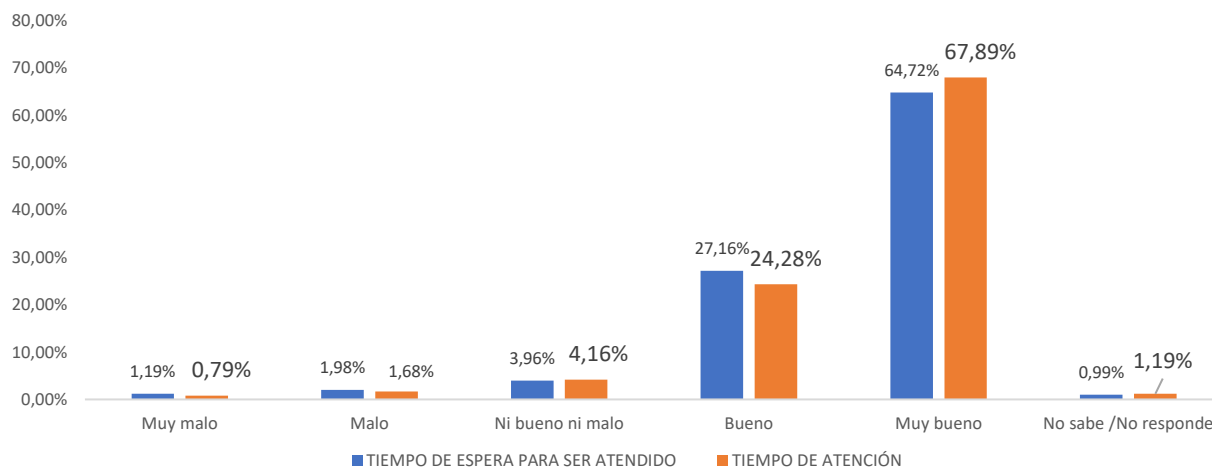


Gráfico 8 Variable Proceso. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

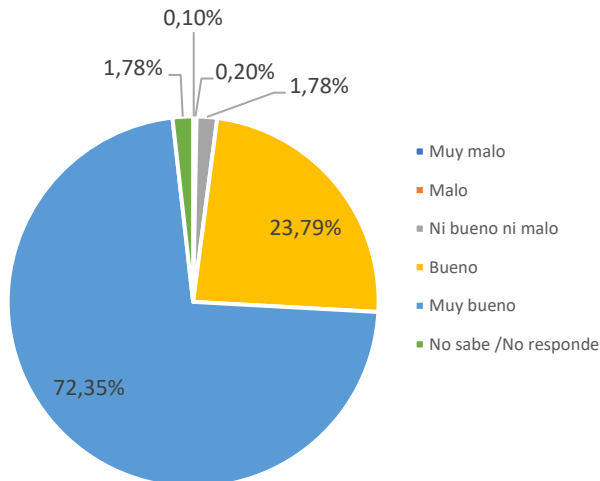
El tiempo de espera para ser atendido fue calificado por un 64.72% como Muy Bueno, un 27.16% como Bueno, un 3.96% Ni bueno Ni Malo, un 1.98% Malo, un 1.19% Muy Malo y un 0.99% No Sabe/No Responde. **La variable de tiempo de atención** fue calificada en el 67.89% de las ocasiones como Muy Buena, el 24.28% lo identifica como Buena, el 4.16% de las oportunidades Ni Buena Ni Mala, el 1.68% Mala y 0.79 Muy Malo.



INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

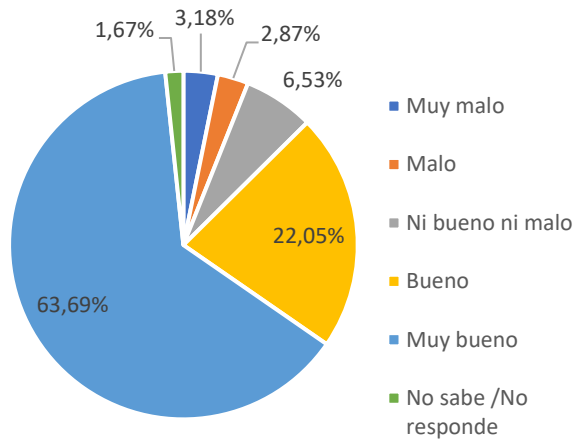
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.3.1.2.3 Variable de Atención al Usuario: se evaluó la calidad de las instalaciones, presentación personal de la persona que lo atendió, conocimiento del tema por parte del asesor, claridad de la información recibida, claridad de la información recibida y actitud del servicio el asesor.



Se pudo establecer que el 72.35% de los usuarios considera que la **calidad de las instalaciones** es Muy Buena y un 23.79% Buena. Es de importancia resaltar que el 96.14% de los encuestados está de acuerdo con la calidad de las instalaciones es favorable, el 1.78% No sabe/no responde.

Gráfico 9 Variable de Atención al ciudadano – Calidad de las instalaciones.
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



En esta variable se pudo establecer que el 63.69% de los usuarios considera que la **presentación personal de la persona que lo atendió** es Muy Buena 63,69% y un 22.05% Buena. Se puede inferir que los asesores se tienen disposiciones estándar de la imagen que refleja al usuario, el uso del carné de la entidad en un lugar visible que suministra confianza al usuario. Por otro lado, un 1.67% No sabe/No responde.

Gráfico 10 Variable de Atención al ciudadano – Presentación personal de la persona que lo atendió. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

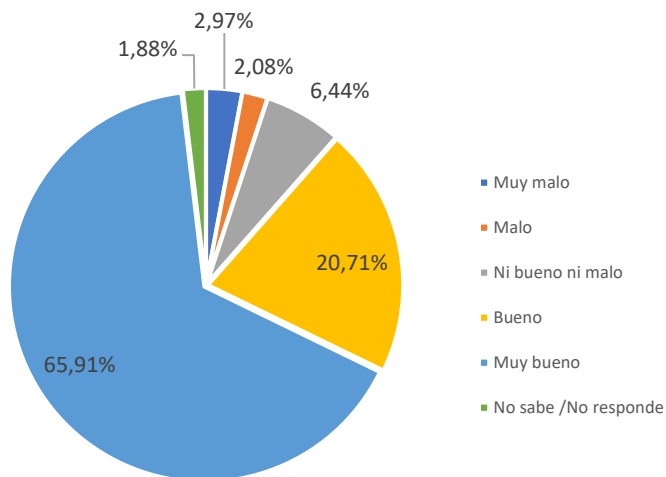


Gráfico 11 Variable de Atención al Ciudadano – Conocimiento por parte del asesor. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

En la variable **de conocimiento por parte del asesor** en el 65.91 % de las ocasiones indica Muy Bueno, el 20.71% Bueno, 1.88% No sabe/No responde. La Oficina de Servicio Al Ciudadano realizó capacitación y retroalimentación constata de las novedades de los procesos que se realizan en la entidad. Se debe establecer que el periodo que se aplicó las encuestas la oficina de servicio al ciudadano era el único personal en las instalaciones de la SED, lo que genera complicaciones al momento de una consulta directa al área que genera la solicitud de información por parte del ciudadano. Se observó que un 2.87% evaluó como Malo y 3.18% Muy Malo, porcentajes que se redujeron significativamente respecto al periodo anterior.

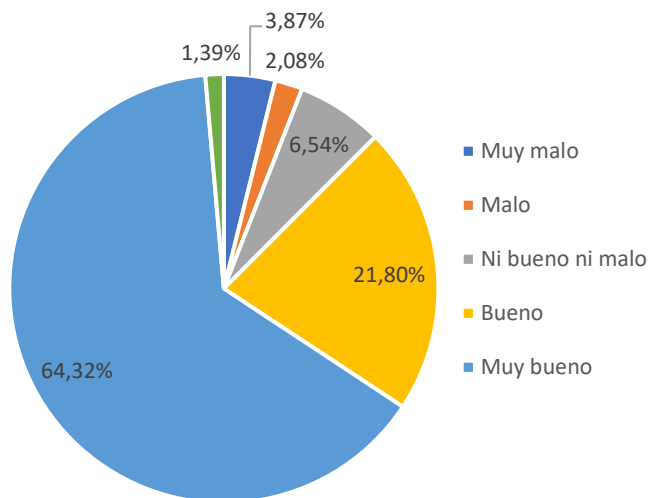


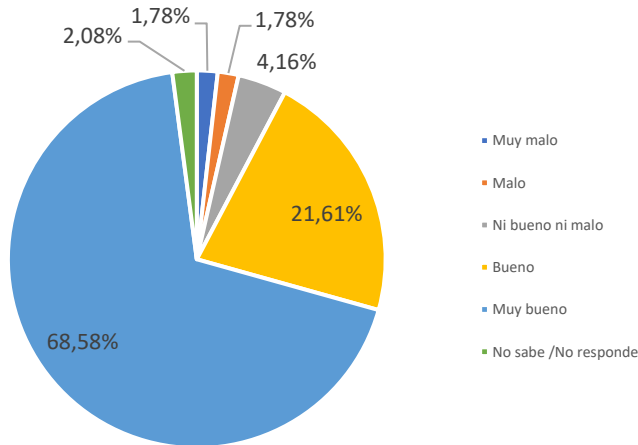
Gráfico 12 Variable de Atención al ciudadano – Claridad de la información recibida. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La **claridad de la información recibida** el 64.32% de los usuarios que dio respuesta a la encuesta la consideró Muy Buena, el 21.80% Buena, 6.54% para Ni Bueno Ni Malo, 2.08% Malo y 3.87% Muy Malo.



INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO



Referente al a **actitud del servicio del asesor** un 68.58% de los usuarios la considero Muy Bueno, 21.61% Bueno, 4.16% Ni bueno Ni malo, 1.78% Malo y 1.78 Muy malo.

La variable de atención al usuario permite evaluar que el aspecto que registra un mayor nivel de insatisfacción es claridad en la información recibida se evidencia 5.95% se encuentra insatisfecho con la información que suministra el asesor , por otro lado el conocimiento por parte del asesor con 5.05% considera que no tiene buenos conocimientos del tema , se requiere evaluar cuales son los temas de consulta que no se lograr solucionar o brindar información por parte del asesor para establecer un acompañamiento mediante capacitaciones. Ya que se reportaron calificaciones de Malo y Muy malo en estos

Gráfico 13 Variable de Atención al Ciudadano – Actitud del Servicio del Asesor.
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

ítems inferiores 6% los cuales son inferiores registrados en el informe de satisfacción del segundo trimestre 2020.

1.3.1.2.4 VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: se evaluará la Satisfacción el servicio y respuesta efectiva

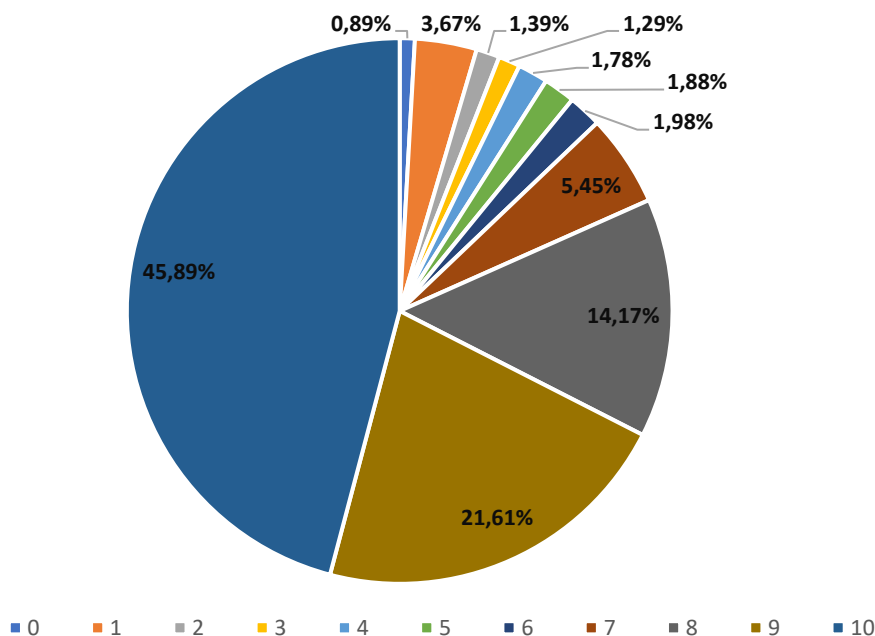


Gráfico 14 Variable Satisfacción del Usuario.
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



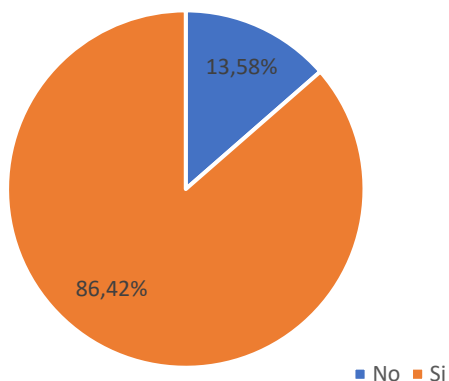
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Para el nivel de satisfacción del servicio, las calificaciones ordenadas de menor a mayor frecuencia fueron 3 (1.29%), 2 (1.39%), 4 (1.78%), 5 (1.88%), 6 (1.98%), 1 (3.67%), 7 (5.45%), 8 (14.17%), 9 (21.61%), 10 (45.89%), en blanco 0.89%.

Por último, los usuarios encuestados afirman haber recibido respuesta efectiva al servicio o trámite solicitado en el 85.7% de veces. De los 1.009 encuestados, 777 dejaron comentarios sobre aspectos positivos y negativos del servicio.



De las 1.009 encuestas realizadas en el canal presencial 86.42% de los usuarios que se desplazaron con el fin de resolver sus necesidades indicó que se le dio **respuesta efectiva** la solicitud que presentaba ante el asesor, el 13.58% opinaron que no resolvieron su requerimiento. Con respecto a la respuesta efectiva del segundo trimestre se generó un aumento de 4.33%.

Gráfico 14 Variable satisfacción del usuario – Respuesta Efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

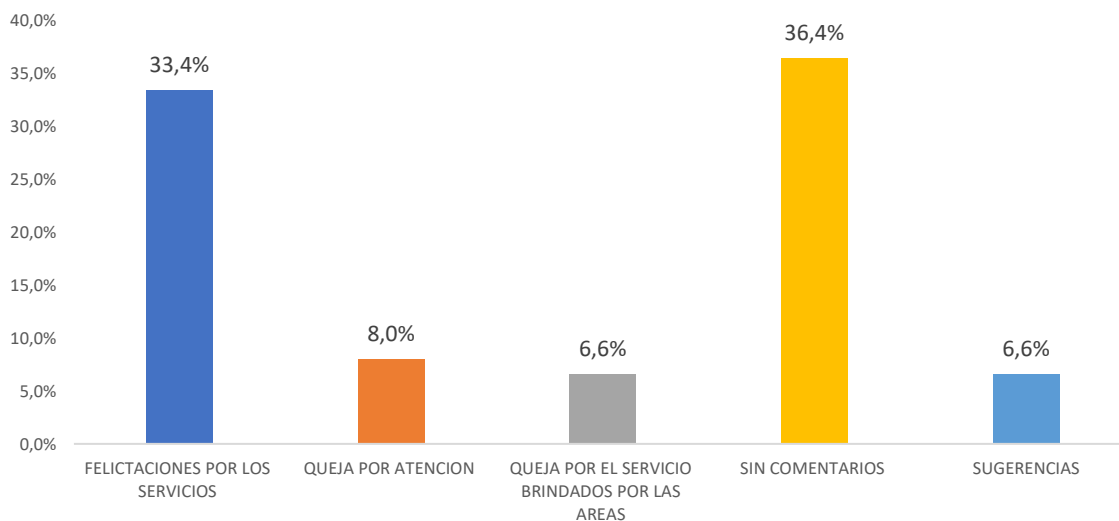


Gráfico 15 Categorización de Comentarios. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Se registraron 777 comentarios, a los cuales se le asignó una categoría según la descripción de este, para el ítem FELICITACIONES POR LOS SERVICIOS se catalogaron todo los que registraron como agradecimiento, buen servicio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

excelente el servicio, felicitaciones por el servicio y los protocolos de bioseguridad. En el ítem QUEJA POR EL SERVICIO SOLICITADO se incluyeron aquellas quejas por agendamiento, atención virtual, certificaciones, fondo prestacional, personal, escalafón, refrigerios, funcionario que lo atendió, tiempos de atención, cupo, docentes provisionales; en el ítem QUEJA INFORMACIÓN EN LOS CANALES las escritas como información suministrada en los mismos; en el ítem SUGERENCIAS encontramos solicitud de tramites virtuales, servicio de copias, entre otros para mejora del servicio y el ítem SIN COMENTARIOS registra comentario ninguno, no, ninguna observación, puntos o en blanco.

Es preciso resaltar que el 33.4% de los comentarios registrados por los encuestados están focalizados en una felicitación por los servicios, el 8% registró una novedad de queja por la atención, el 6.6% registró queja por el servicio de las áreas, 6.6% realizó una anotación de sugerencias y el 36.4% no registró ningún comentario.

1.3.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para el tercer trimestre del año en curso se registraron en la aplicación de 2120 encuestas, las cuales representaron el 30% del total de la muestra, la cuales fueron adelantadas en colaboración del centro de contacto Américas.

1.3.2.1 ANÁLISIS DE VARIABLES

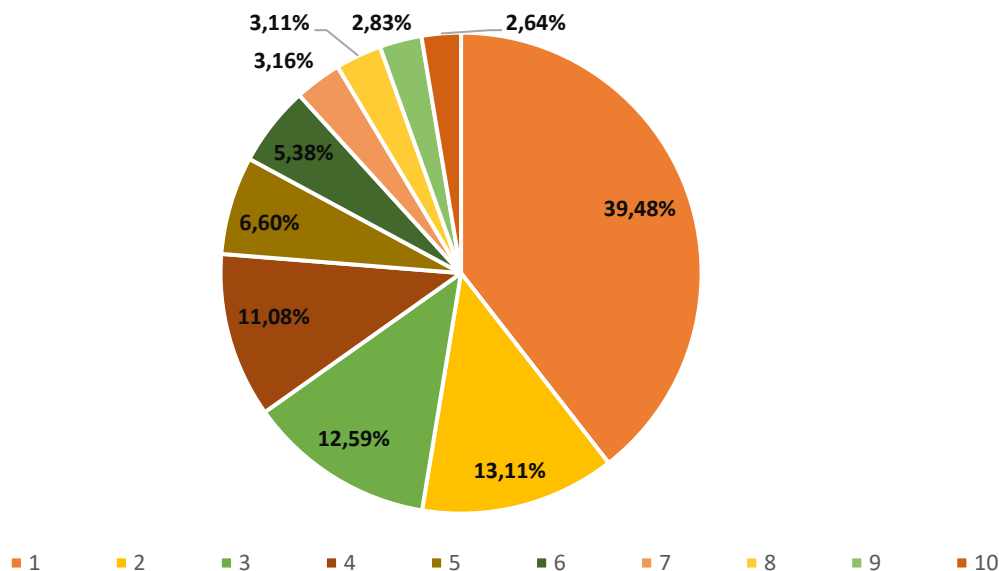


Gráfico 17 Nivel de Satisfacción. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

Los resultados generales de las tres variables medidas se pueden evidenciar en la gráfica descrita. De acuerdo con los usuarios encuestados, el **nivel de satisfacción** para este canal es de 10 para el 39.48%, 9 para el 12.59%, 8 para el 13.11%, 1 para el 11.08%, 5 para el 6.60 %, 7 para el 5.38%, 6 para el 3.16%, 3 para el 3.11%, 4 para el 2.83% y 2 para el 2.64%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

CLASIFICACION NPS	USUARIOS
PROMOTOR	1131
PASIVO	360
DETRACTORES	629
TOTAL	2120

Tabla 1: Net Promoter Score Atención Telefónica

Por otra parte, en el canal telefónico se realizó la medición del **nivel de recomendación** de los usuarios el cual se califica así "1" es "Nada Dispuesto" y "10" "Absolutamente Dispuesto", se evidenció que fue calificado con 10 para el 39.86%, 9 para el 13.49%, 8 para el 10.85%, 1 para el 9.81%, 5 para el 6.56 %, 7 para el 6.13%, 6 para el 4.06%, 2 para el 3.49%, 3 para el 3.16% y 4 para el 2.59%. Realizada la clasificación del Net Promoter Score, podemos clasificar a los usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma: 1.131 son promotores, 360 detractores y 629 pasivos

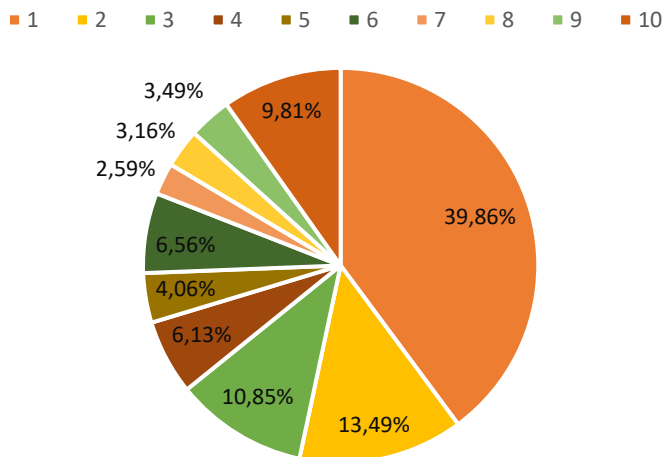


Gráfico 16 Análisis de Variables – Nivel de Recordación.

Fuente: Base de Información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al

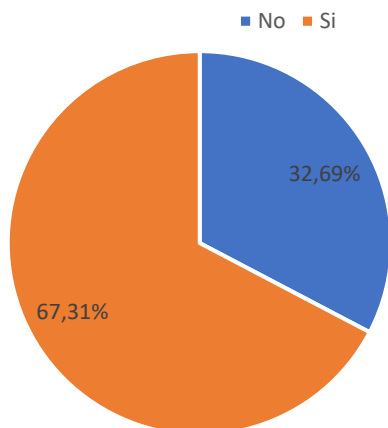


Gráfico 18 Respuesta efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

observación o en blanco.

En la medición del si se logró brindar una respuesta efectiva al requerimiento del usuario se evidencia que el 67.33% de los usuarios encuestados opina que el servicio prestado por la SED dio respuesta efectiva a su solicitud.

Se registraron 1.777 comentarios a los cuales se le asignó una categoría según su descripción. En el ítem FELICITACIONES POR LOS SERVICIOS se catalogaron todo los que registraron como agradecimiento, buen servicio excelente el servicio, felicitaciones por el servicio, felicitaciones al agente. En el ítem QUEJA POR ATENCIÓN se incluyen aquellas quejas por servicio y atención, tiempo de espera; en el ítem QUEJA POR EL SERVICIO BRINDADO POR LAS AREAS las escritas certificaciones laborales, fondo prestacional, información, refrigerios, en el ítem SUGERENCIAS se encuentran los trámites virtuales, reducción de tiempos de atención, solución inmediata y el ítem SIN COMENTARIOS registra comentario ninguno, no, ninguna



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

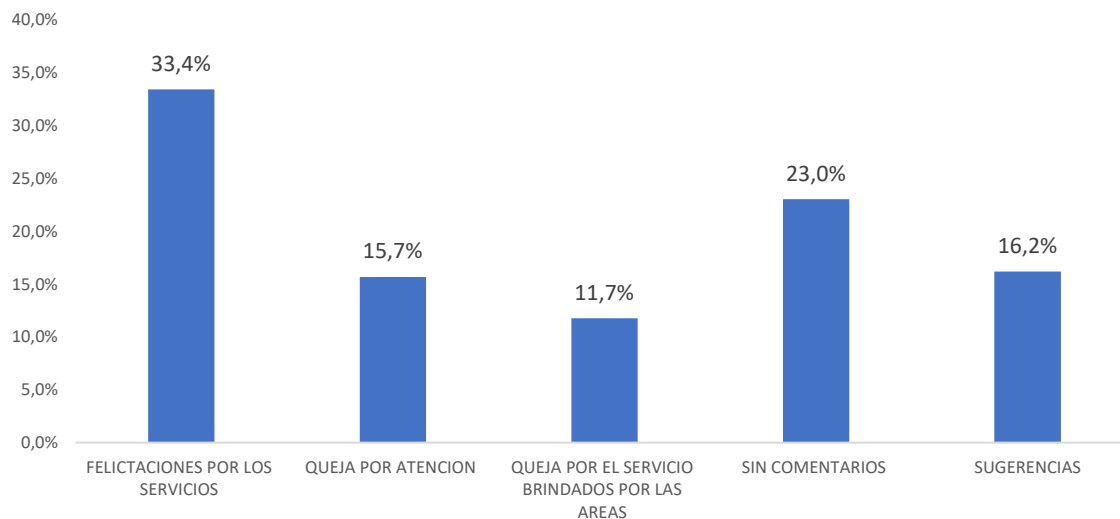
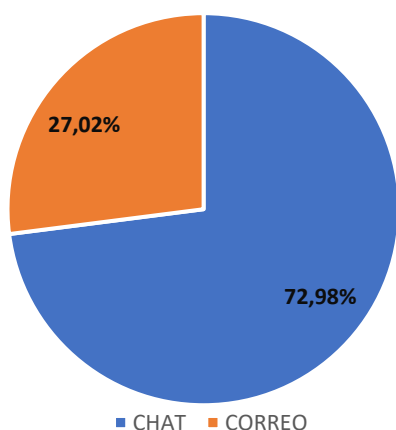


Gráfico 19 Categorización de los Comentarios.

Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En este canal, el 33.4% de los comentarios registrados por los encuestados están focalizados en una felicitación por los servicios, el 15.7% registró una novedad de queja por atención, el 11.7% registró queja servicio brindado por las áreas; el 23% no se identificó ningún comentario y un 16.2% realizó una anotación de sugerencias.

1.3.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL



Este canal está compuesto por el chat y el correo institucional contactenos@educacionbogota.gov.co, donde se aplicaron 3741 encuestas, cuyo nivel de participación se dividió en correo electrónico 1.011 diligenciadas que corresponden al 27.02% y por otro lado el chat con 2.730 representando en el 72.98%.

Gráfico 20 Participación de chat y correo en la muestra de encuestas. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En la distribución de aplicación de encuestas se encuentra fraccionada de la siguiente manera; en julio, chat 223, correo 79 que representó el 8.07%, en agosto, chat 1120, correo 446 que representó el 44.53%, en septiembre, se registró en chat 1.303 y correo electrónico con 489 que representaron el 47.39% de las encuestas aplicadas.

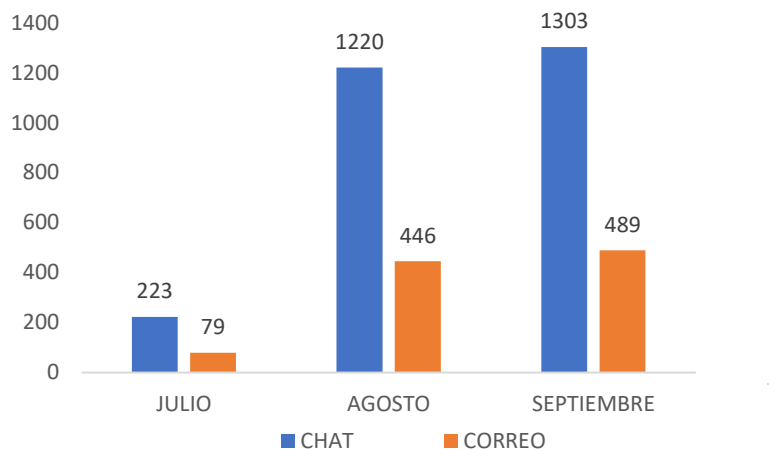
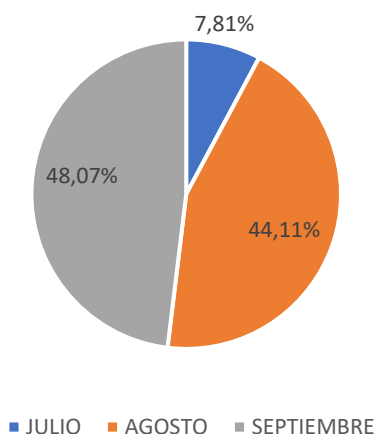


Gráfico 21 Participación en la muestra de encuestas por periodo. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.3.3.1 CANAL DE ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL



La aplicación del instrumento gestionado en el periodo comprendido en julio representa el 7.81%, agosto 44.11% y septiembre 48.07% de la muestra cuyo tamaño es de 1.011.

Gráfico 22 Participación del correo electrónico por periodo. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.3.3.1.1 ANALISIS DE VARIABLES

1.3.3.1.1.1 VARIABLES DE INFORMACION: se evaluará calidad de la respuesta, claridad de la información.

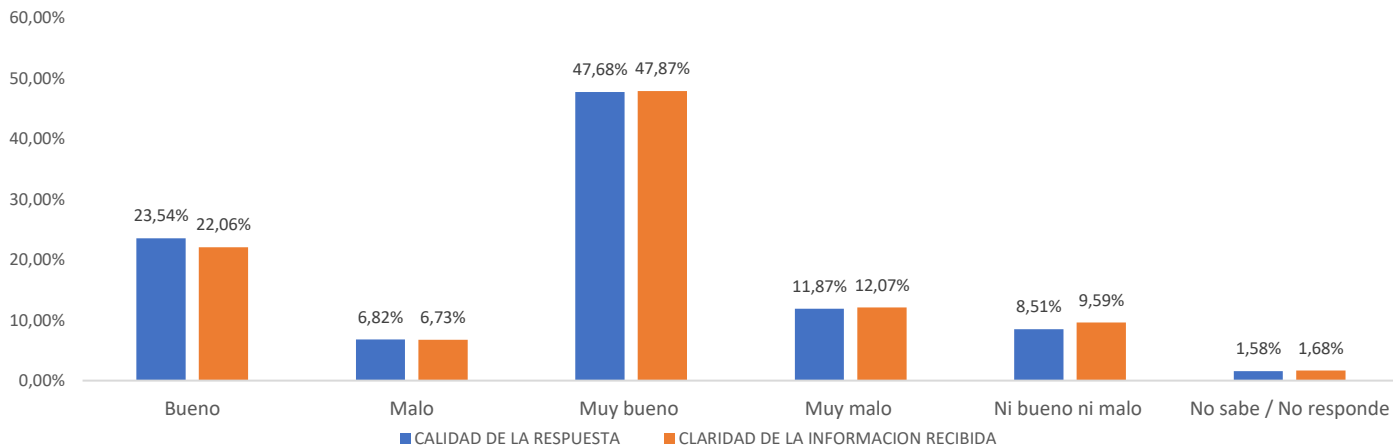
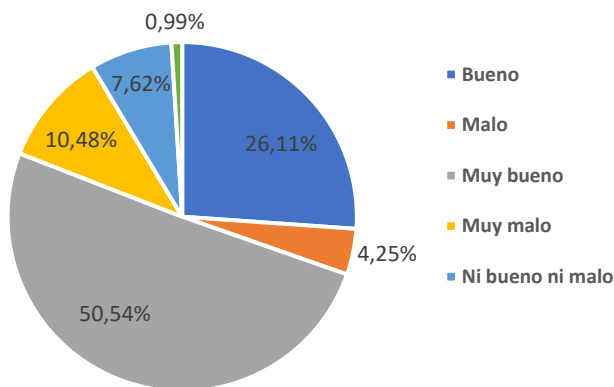


Gráfico 23 Variable de Información.

Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en la gráfica, los usuarios encuestados consideran **calidad de la respuesta** recibida como: Muy Buena 47.68%, Buena 23.54%, Muy Mala 11.87%, Mala 6.82%, Ni Buena Ni Mala 8.51% y No Sabe/No Responde 1.58%. En el mismo escenario, los usuarios del Correo Electrónico encuestados consideraron que **la claridad de la información** recibida es calificada por los usuarios como: Muy Buena 47.87%, Buena 22.06%, Muy Mala 12.07%, Mala 6.73%, Ni Buena/Ni Mala 9.59% y No Sabe/No Responde 1.68%.

1.3.3.1.1.2 Variables Proceso: se evaluó el tiempo de respuesta.



Según la gráfica evidencia que los usuarios encuestados consideraron que el **tiempo de espera** en el correo electrónico es: Muy Bueno 50.54%, Bueno 26.11%, Muy Mala 10.48%, Ni Bueno Ni Mala 7.62%, Malo 4.25% y No Sabe/No Responde 0.99%.

Gráfico 24 Variable Proceso. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.3.3.1.1.3 Variable de Atención al Usuario: se evaluó la amabilidad de las respuestas, conocimiento del tema y la actitud del servicio del asesor.

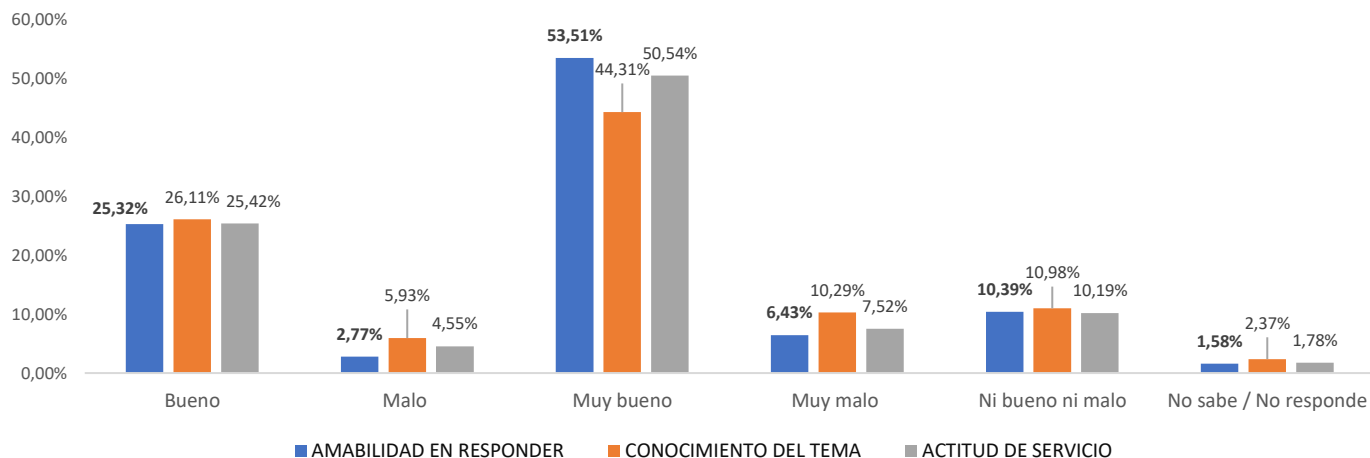
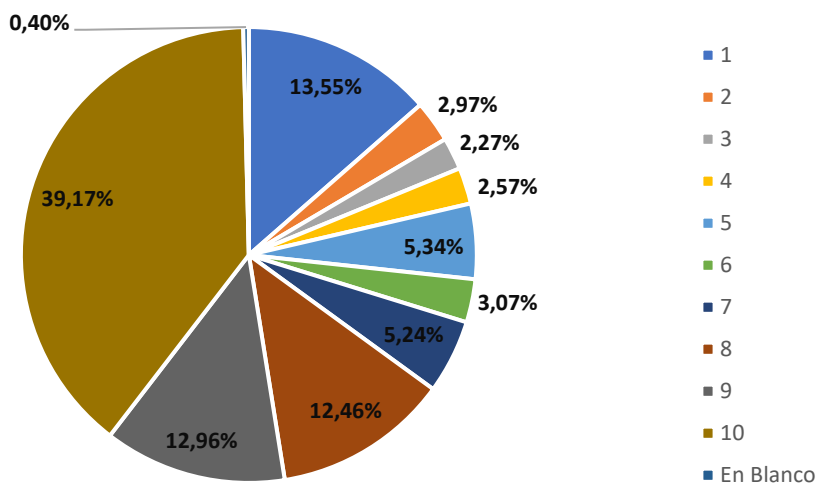


Gráfico 25 Variable de Atención al Usuario. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la gráfica se analizó **la amabilidad al responder**, los usuarios que respondieron la encuesta consideran que esta es: Muy Buena 53.51%, Buena 25.32%, Muy Mala 6.43%, Ni Buena Ni Mala 10.39%, Mala 2.77% y No Sabe/No Responde 1.58%. En el mismo escenario, los usuarios del correo electrónico encuestados consideraron que **el Conocimiento del tema** por parte del asesor fue: Muy Bueno 44.31%, Bueno 26.11%, Muy Mala 10.29%, Ni Bueno Ni Mala 10.98%, Mala 5.93% y No Sabe/No Responde 2.37%. Frente a **la Actitud del servicio del asesor**, los encuestados consideraron que esta fue: Muy Buena 50.54%, Buena 25.42%, Ni Buena Ni mala 10.19%, Muy Mala 7.52%, Mala 4.55% y No Sabe/No Responde 1.78%.

1.3.3.1.1.4 Variable Satisfacción: satisfacción general, respuesta efectiva



El **Nivel de satisfacción** en canal de correo electrónico es evaluado por la muestra con: 10 el 39.17%, 9 el 12.96%, 8 el 12.46%, 7 el 5.24%, 6 el 3.07%, 5 el 5.34, y 4 el 2.57%.

El 68.74% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta consideraron que el servicio prestado por el Chat, le da **respuesta efectiva** a su requerimiento.

Gráfico 26 Variable de Satisfacción. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Por otro lado, se realizó la medición del **nivel de recomendación** de los usuarios el cual se calificó así: "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto". Se evidenció que se calificó con 10 por el 42.04%, 1 por el 11.18%, 9 por el 12.17% y 8 el 11.18%. Lo cual, permitió realizar la clasificación Net Promoter Score, 548 son promotores, 286 detractores y 168 pasivos. Por último, de los 1011 usuarios se cuentan con 611 comentarios.

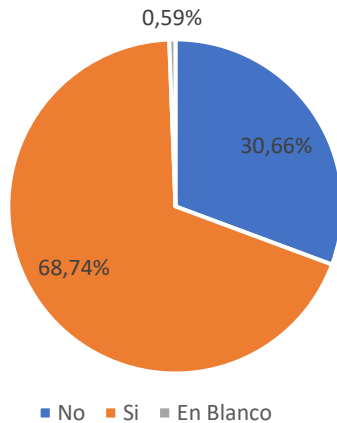


Gráfico 27 Respuesta Efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

CLASIFICACIÓN NPS	USUARIOS
PROMOTOR	548
PASIVO	168
DETRACTORES	286
EN BLANCO	9
TOTAL	1011

Tabla 2: Net Promoter Score Atención Correo Electrónico

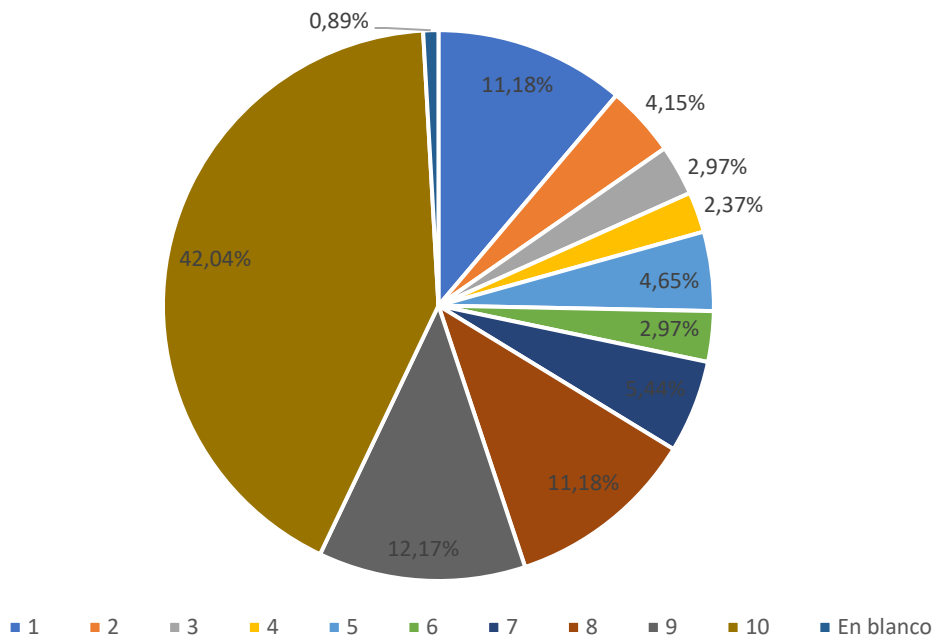


Gráfico 28 Nivel de Recomendación. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

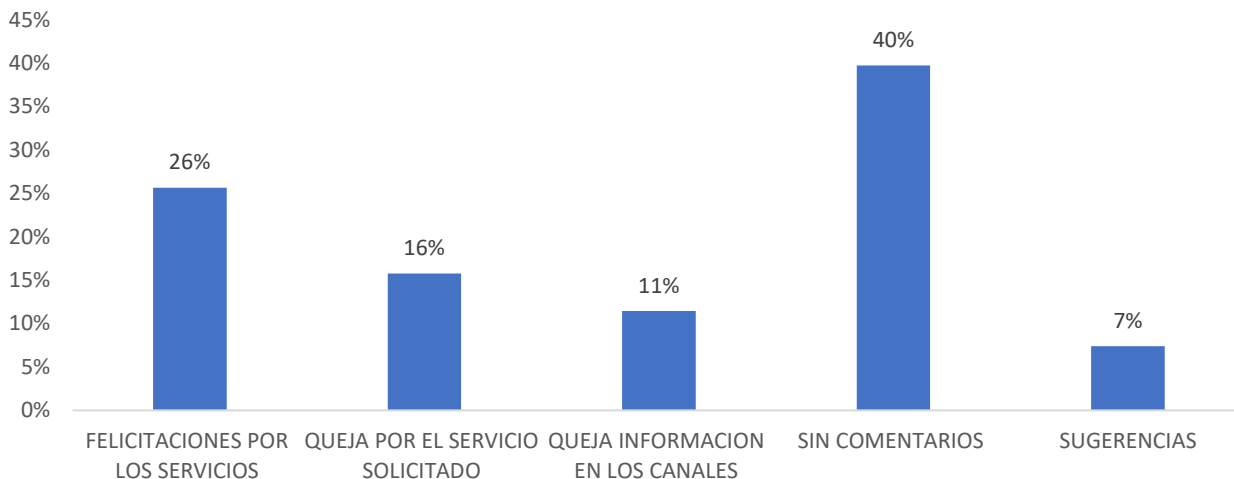


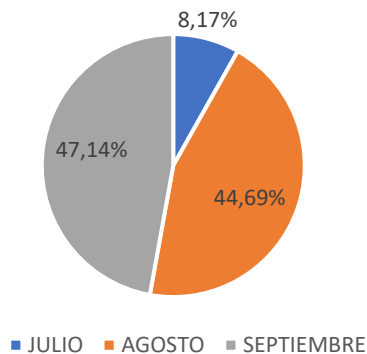
Gráfico 29 Categorización de los Comentarios.

Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Se registraron 611 comentarios, a los cuales se le asignó una categoría según la descripción del mismo, en el ítem FELICITACIONES POR LOS SERVICIOS se catalogaron todos los que registraron como agradecimiento, buen servicio, excelente el servicio, felicitaciones por el servicio. En el ítem QUEJA POR ATENCIÓN se incluyeron aquellas quejas por servicio y atención, información, sistemas, tiempo de espera; en el ítem QUEJA POR EL SERVICIO BRINDADO POR LAS AREAS se encuentran las certificaciones laborales, cupos escolares, refrigerios, personal, en el ítem SUGERENCIAS, se clasificaron solicitud de tramites virtuales, reducción de tiempos de atención, solución inmediata y el ítem SIN COMENTARIOS, se registraron espacios sin caracteres, no, ninguna observación o en blanco.

En este canal el 26% de los comentarios registrados por los encuestados están focalizados en una felicitación por los servicios, el 11% registró una novedad de queja por información en los canales, el 16% registró queja servicio solicitado, 7% de anotaciones de sugerencias y el 40% no registra ningún comentario.

1.3.3.2 CANAL DE ATENCIÓN CHAT



Este canal de atención representa el 39.74% de la muestra que equivale a 2.746 encuestas, según la gráfica estableció la aplicación de encuesta por periodo, julio representa el 8.17%, agosto el 44.69% y por último septiembre con el 47.14 % de las encuestas.

Gráfico 30 Participación por Periodo. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



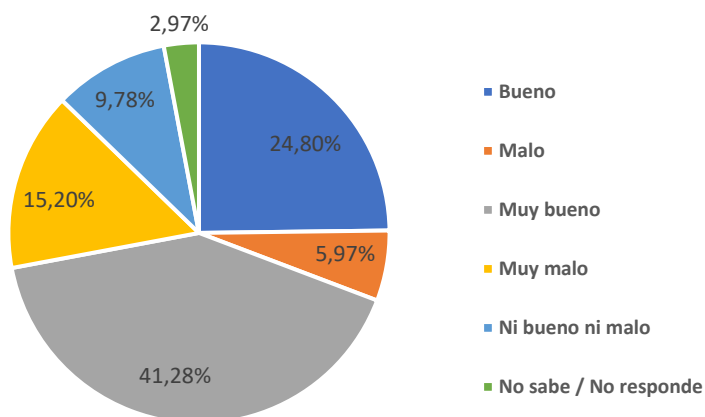
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.3.3.2.1 ANALISIS DE VARIABLES

1.3.3.2.1.1 Variables de Información: se evaluó la calidad de la información.



La grafica permite inferir que la **Calidad de la información recibida**, los usuarios la consideraron: Muy Bueno 41.28%, Buena 24.80%, Muy Malo 15.20%, Ni Bueno Ni Malo 9.78% y Malo 5.97%. Es importante mencionar que al unir los dos ítem, Malo y Muy malo, se refleja un problema en la calidad de la información con 21.17%.

Gráfico 31 Variable información – Calidad de la Información Recibida.
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

1.3.3.2.1.2 VARIABLES PROCESO: se evaluó tiempo de espera para ser atendido y tiempo de atención.

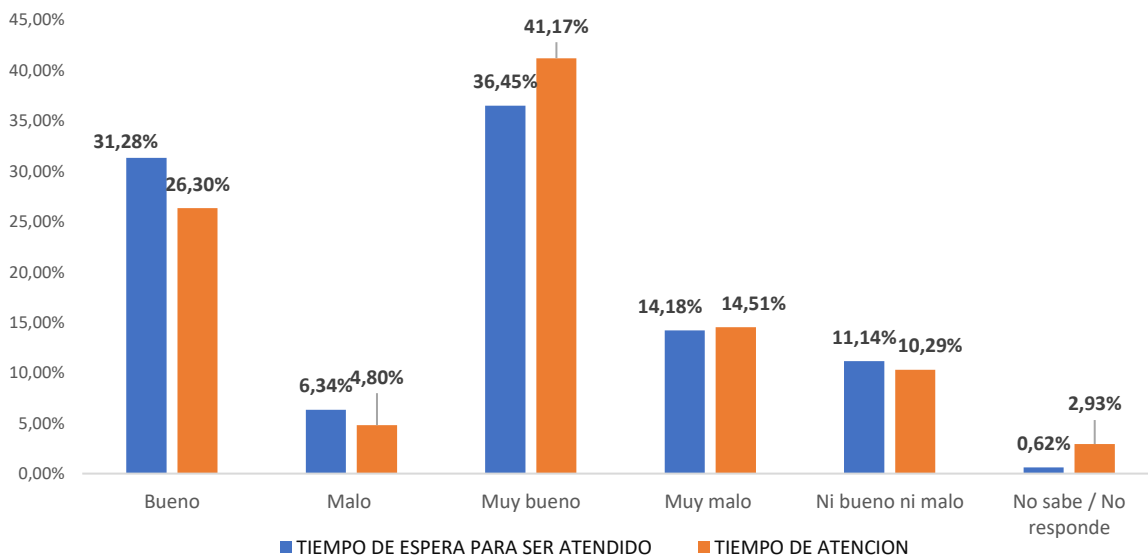


Gráfico 32 Variable Proceso. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Los usuarios encuestados consideraron el **Tiempo de espera para ser atendido** como: Muy Bueno un 36.45%, Bueno un 31.28%, Muy malo un 14.18%, Mala un 6.34%. El **tiempo de atención** lo consideraron como: Muy Bueno un 41.17%, Bueno un 26.30%, Muy malo un 36.45%, Ni bueno Ni Malo un 11.14% y Malo un 4.80%.

1.3.3.2.1.3 Variables Atención al Usuario: Se evaluó el conocimiento del tema por parte del asesor y actitud de servicio del asesor.

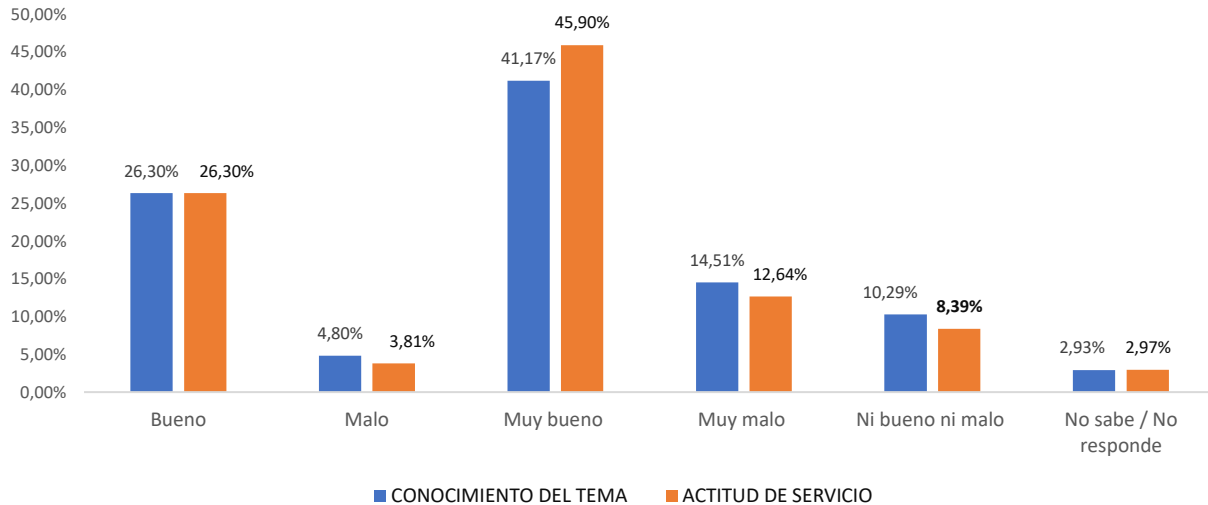
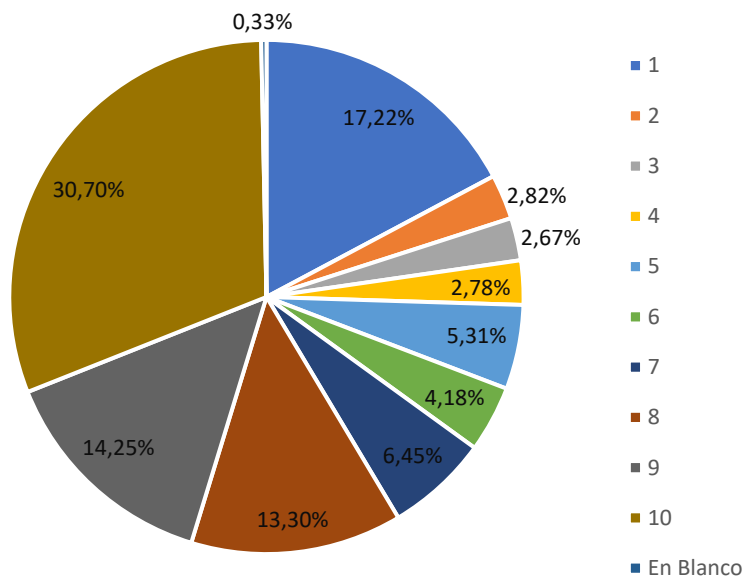


Gráfico 33 Variable Atención al Usuario. Conocimiento del tema por parte del asesor y actitud de servicio del asesor. Fuente: Base de información encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Conocimiento del tema por parte del asesor es: Muy Bueno 41.17%, Bueno 26.30%, Muy Mala 14.51% y Malo 4.80%. Frente a la **actitud de servicio del asesor**, los encuestados lo calificaron como: Muy Buena un 45.90%, Buena un 26.30%, Muy mala un 14.51%, ni buena ni mala un 10.29% y Malo un 4.80%



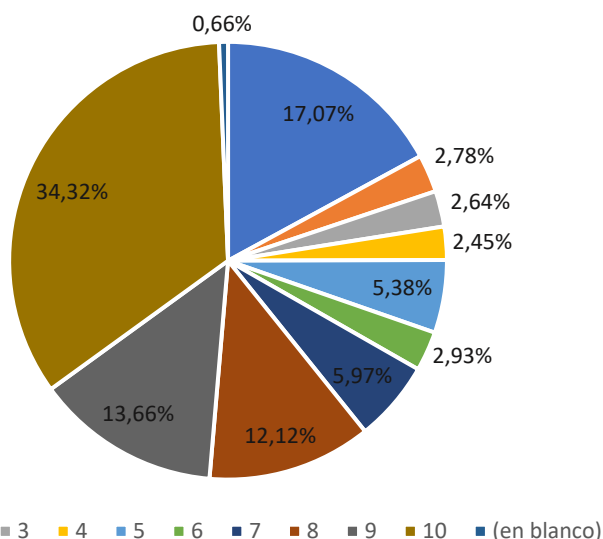
1.3.3.2.1.4 VARIABLES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Los **niveles de satisfacción** de los usuarios encuestados reportados son: 10 (30.70%), 1 (17.22%), 9 (14.25), 8 (13.30%), 7 (6.45%), 5 (5.31%), 6 (4.18%), 2 (2.82%), 4 (2.78) , y 3 (2.67%). Del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 63,27% consideró que el servicio prestado por el Chat Virtual dio **respuesta efectiva** a su solicitud.

En la medición del **nivel de recomendación** de los usuarios el cual se califica así "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto" a recomendar los servicios de la SED, se evidencia que fue calificado con 10 por el 34.32%, de 1 por el 17.07%, de 9 por el 13.66%, de 8 por el 12.12%, 7 por el 5.97%, de 5 por el 5.38 %, de 6 por el 2.93%, de 2 por el 2.78%, de 3 por el 2.64%, de 4 por el 2.45%.

Gráfico 34 Niveles de Satisfacción. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



El 65.75% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta consideró que el servicio prestado por el Chat le da **respuesta efectiva** a su requerimiento.

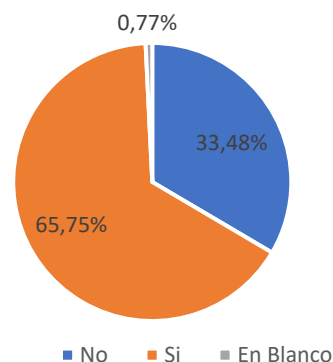


Gráfico 35 Nivel de Recomendación. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 36 Respuesta Efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Tabla 3: Net Promoter Score Atención Chat.

CLASIFICACION NPS	USUARIOS
PROMOTOR	1310
PASIVO	494
DETRACTORES	908
EN BLANCO	18
TOTAL	2730

Lo cual permitió realizar la clasificación Net Promoter Score, 1.310 son promotores, 908 detractores y 494 pasivos. Por último, de los 2.730 usuarios se realizaron con 1227 comentarios.

Se registraron 1227 comentarios a los cuales se le asignó una categoría según la descripción de este, en ítem FELICITACIONES POR LOS SERVICIOS se catalogaron todo los que registraron como agradecimiento, buen servicio, excelente el servicio, felicitaciones por el servicio. Ítem QUEJA POR ATENCIÓN, se incluyeron aquellas quejas por servicio y atención, información, sistemas, tiempo de espera; ítem QUEJA POR EL SERVICIO BRINDADO POR LAS DEPENDENCIAS, las certificaciones laborales, cupos escolares, refrigerios, personal, en el ítem SUGERENCIAS encontramos solicitud de tramites virtuales, reducción de tiempos de atención, solución inmediata y el ítem SIN COMENTARIOS registra comentario ninguno, no, ninguna observación o en blanco.

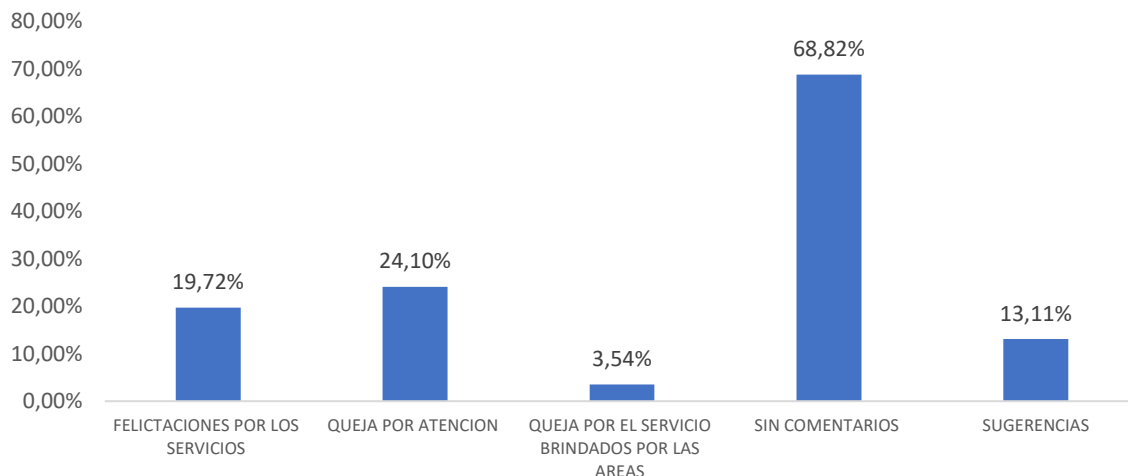


Gráfico 38 Categorización de los Comentarios. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En este canal el 19.72% de los comentarios registrados por los encuestados están focalizados en una felicitación por los servicios, el 24.10% registró una novedad de queja por atención, el 3.54% registró queja servicio brindado por las dependencias; 13.11% realizó anotación de sugerencias y el 69% no registró ningún comentario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.4 INDICADOR DE SATISFACCIÓN

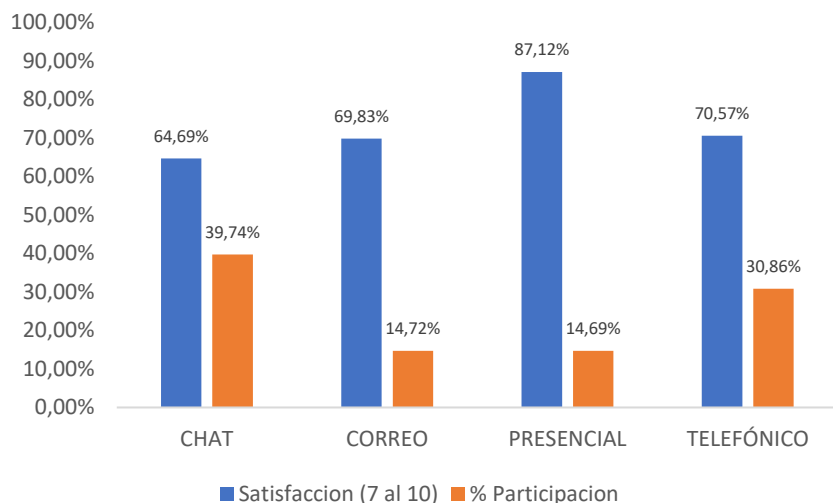


Gráfico 39 Satisfacción y participación por Canal de Atención
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La muestra representativa se representó en 6.870 encuestas, se evidenció que el canal chat obtuvo una satisfacción 64.69% que representó el 39.74% de la muestra; correo electrónico con un 69.83% satisfacción tomando un 14.72% de las encuestas, presencial es el canal que tiene la mayor satisfacción con un 87.12% representando el 14.69% y por último el canal telefónico reporta una satisfacción del 70.57% para el 30.86% del total de las encuestas. En los canales de chat reportó un aumento de 6.16% satisfacción, el canal correo aumentó un 13.73%, presencial aumentó 5.36% y telefónico por el contrario presentó un aumento del 5.57% referente al segundo trimestre de satisfacción 2020.

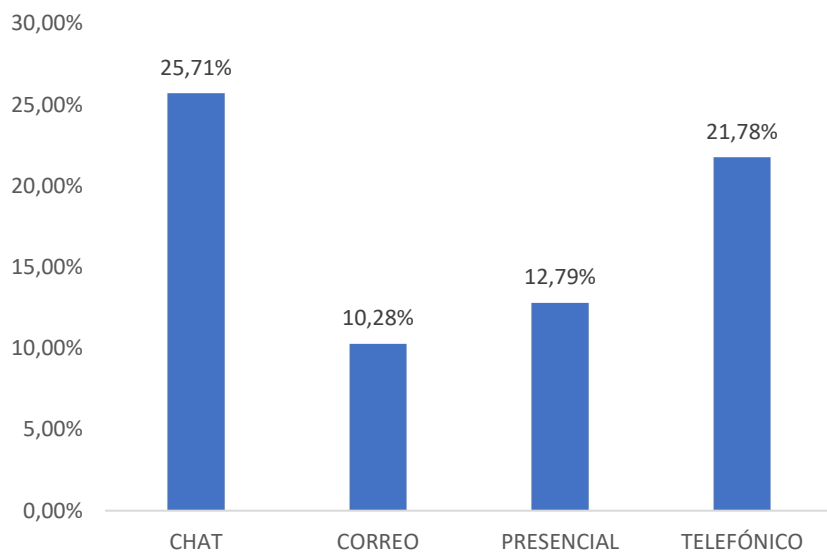


Gráfico 40 Indicador de satisfacción por Canal de Atención
Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El nivel de satisfacción maneja los siguientes parámetros: Insatisfechos (calificaciones de 1 a 6), ni satisfechos ni insatisfechos (calificaciones de 7 y 8) y satisfechos (con calificaciones entre 9 y 10). De otro lado, se pueden reducir la escala a los 5 niveles cualitativos definidos para la medición de otras variables. En este caso tendríamos cinco grupos de usuarios: 1) Muy insatisfechos (calificaciones de 1 y 2), 2) Insatisfechos (calificaciones de 3 y 4), 3) Ni satisfechos ni insatisfechos (5 y 6), 4) satisfechos (7 y 8) y 5) Muy satisfechos (9 y 10). De acuerdo con este razonamiento, podríamos decir que los usuarios que calificaron su nivel de satisfacción con valores mayores o iguales a 7, son usuarios satisfechos. Con esta nueva escala se puede definir un indicador comparativo

entre Canales como el porcentaje de usuarios encuestados satisfechos con el servicio prestado en el Canal. Los resultados nos permiten concluir que el indicador de satisfacción en el Canal Presencial fue del 12.79%, en el Canal Telefónico del 21.78%, en Canal Virtual tenemos la representación de Chat 25.71% y Correo 10.28%. La satisfacción general en el periodo comprendido entre julio a septiembre se reporta una satisfacción del **70.55%** realizando la sumatoria de los valores anteriores descritos calculados por promedio ponderado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME TERCER TRIMESTRE 2020

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CANALES DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

1.5 PLAN DE MEJORAMIENTO

Durante el tercer trimestre se encontraron las siguientes actividades a implementar con el objetivo de mejorar la prestación del servicio:

- Para la disminución de los tiempos de espera en los canales de atención se realizarán apoyos entre canales cuando se requiera, bien sea en teléfono, chat, correo electrónico, y demás canales.
- Se continuará con los monitoreos a los canales de atención con el fin de evidenciar oportunidades de mejora, y mitigarlas.
- Comunicación continua con las Direcciones de Cobertura y Bienestar Estudiantil para obtener información constante de las novedades en cada proceso.

Para mas información, en el siguiente enlace se encuentran las acciones de mejora de la operación en general:

Enlace: https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6BF3201E-65EE-4220-B2B3-9696F139CFB6%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true