



**Informe de Apoyo a la NTC ISO 9001-2015
Literal No 9.1.2 Satisfacción al Cliente de la
Secretaría de Educación de Facatativá**

Carolina Azuero Sánchez

Autor

Alfonso González Castillo

Magister en Administración de Organizaciones

Asesor

**Trabajo de Grado para Optar por el Título de
Administrador de Empresas**

**Universidad de Cundinamarca
Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Facatativá, Cundinamarca
Colombia
2019**



Índice General

Resumen	5
1. Introducción	6
2. Marco Teórico	7
2.1. Marco Normativo NTC ISO 9001-2015.....	9
2.1.1. De la Evaluación de Desempeño.	11
2.2. Teorías Sobre Calidad en Procesos de Servicio al Cliente	12
2.2.1. Sistemas Sociales (Klikdberg, Joseph McGuire, J Pfiffner).	13
2.2.2. La Calidad Basada en la Administración de la Organización (Armand V. Feiginbaun).	14
2.2.3. La Diferenciación a Través del Servicio al Cliente (Jacques Horovitz).	14
2.2.4. La Gerencia del Valor del Cliente (Karl Albretch).	14
2.3. Concepto de Servicio al Cliente en las Entidades Públicas	15
3. Método Aplicado.....	16
3.1. Población Objetivo	16
3.2. Formulación Tamaño de Muestra	17
3.3. Cálculo Tamaño de la Muestra	18
3.4. Aplicación del Muestreo Aleatorio Simple	18
4. Resultados o Discusión	19
4.1. Tabulación de Encuesta de Satisfacción	21
4.2. Análisis del Proceso de Atención.....	26
4.3. Resultados del Ejercicio y Formulación del Plan de Mejora	27
Recomendaciones	29
Conclusiones.....	30
Referencias	32



Índice de Tablas

Tabla 1 Cantidad de Funcionarios por Institución Pública Facatativá, 2018.....	17
Tabla 2 Parámetros para formulación del tamaño de muestra.....	17
Tabla 3 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 1,2018.....	21
Tabla 4 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 2, 2018.....	22
Tabla 5 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 3, 2018.....	23
Tabla 6 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 4, 2018.....	24
Tabla 7 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 5, 2018.....	25
Tabla 8 Requerimientos por Mes, 2018.....	26



Índice de Figuras

Gráfica 1 Formato de Evaluación Satisfacción del Servicio Prestado.	20
Gráfica 2 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 1.	21
Gráfica 3 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 2.	22
Gráfica 4 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 3.	23
Gráfica 5 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 4.	24
Gráfica 6 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 5.	25
Gráfica 7 Comparativo Solicitudes Radicadas Vs Solicitudes Atendidas.	26
Gráfica 8 Resultados y Análisis de la Evaluación del Proceso de Atención de la Secretaria de Educación de Facatativá, 2018.	28



**Informe de Apoyo a la NTC ISO 9001-2015
Literal No 9.1.2 Satisfacción al Cliente de la
Secretaría de Educación de Facatativá**

Carolina Azuero Sánchez

Programa Administración de Empresas, Universidad de Cundinamarca Extensión Facatativá

Resumen

Siendo pasante universitaria del Departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación del municipio de Facatativá se evidenció que la entidad atravesaba por un proceso de auditoría para la actualización de la certificación de calidad NTC ISO 9001-2015 la cual abarca, entre otros procesos, el de satisfacción al cliente, denominado también satisfacción al ciudadano.

Durante el período de apoyo desarrollado dentro de esta entidad, además del aprendizaje obtenido en diferentes ambientes y circunstancias, se tuvo como principal objetivo el desarrollo de una evaluación a los diferentes procedimientos en el Servicio de Atención al Ciudadano, teniendo como referencia el marco normativo que establece la norma antes mencionada, además de las políticas y procedimientos que a nivel nacional se deben ejecutar en estas áreas.

Para el desarrollo de este plan de evaluación se utilizó la metodología cuantitativa, ya que utiliza la recolección y análisis de datos numéricos para comprobar un hecho a través de métodos estadísticos, por lo que se planteó un trabajo de campo enfocado en recolectar, tabular y analizar la información obtenida con el fin de identificar el cumplimiento de los parámetros establecidos por esta norma. Como principal instrumento de apoyo se utilizó un formato de encuesta denominado “Encuesta de Satisfacción” para la identificación de las falencias o aciertos en los trámites y procesos de Atención al Ciudadano, bajo los parámetros estipulados.



Como resultado de estas actividades se estableció que la entidad cumple con los requerimientos necesarios dentro del proceso de Atención al Ciudadano que, luego de ser revisado por el auditor delegado por el ente certificador y tomado como base para su dictamen, se obtuvo nuevamente la certificación de calidad para la NTC ISO 9001-2015.

Palabras clave: Atención al ciudadano; Satisfacción; Usuarios; Calidad; ISO 9001-2015

1. Introducción

La Secretaría de Educación de Facatativá es una entidad pública de orden municipal que trabaja continuamente en la adecuada implementación y mejoramiento de sus diferentes procesos para garantizar la satisfacción de sus clientes y usuarios. Uno de los más importantes dentro de sus actividades consiste en la atención efectiva de cada una de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que a diario se presentan por los diferentes medios de contacto habilitados, pues esto permite no solo obtener la satisfacción de sus clientes en cuanto a sus requerimientos, sino también, la construcción de una reputación e imagen favorable ante la comunidad.

Siendo una entidad previamente certificada bajo la norma NTC ISO 9001-2015, que garantiza la correcta implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, durante el año 2018 fue objeto de auditoría por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, para la actualización de dicha certificación.

Como pasante universitaria de esta entidad y bajo la supervisión del Departamento de Recursos Humanos en conjunto con el Departamento de Calidad de esta misma entidad, se desarrolló un plan de trabajo con el fin de evaluar el proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a la satisfacción de sus clientes, del cual trata el Literal No 9.1.2 de la norma en



mención, que permita establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y a su vez, la correcta implementación de la norma que le aplica.

Para ello se utilizó la metodología cuantitativa que permite, a partir de datos numéricos reales, determinar la efectividad de los procedimientos y protocolos implementados en el servicio de Atención al Ciudadano, que para este caso utilizó como base para la obtención de los datos necesarios la “Encuesta de Satisfacción”.

El primer paso fue establecer el universo de estudio, la población objetivo y la muestra para la aplicación de las encuestas, el cual se detallará más adelante en este informe en la explicación del método utilizado.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la institución y su función dentro del sistema educativo del municipio de Facatativá, se tomó como población objetivo al personal administrativo y cuerpo docente ya que estos representan el mayor porcentaje de solicitudes que diariamente recibe la entidad.

El siguiente paso fue recolectar, digitalizar y tabular los datos en terreno para que fueran utilizados como instrumento de análisis. Por último, analizar la información obtenida de la cual se estableció el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la prestación de los servicios en la entidad.

2. Marco Teórico

La Secretaría de Educación del municipio de Facatativá, según su misión institucional, se encarga de organizar, liderar, planear, dirigir y controlar permanentemente los planes y procedimientos propios del sistema educativo del municipio que garantiza la prestación de un servicio en condiciones de oportunidad, eficiencia, equidad y cobertura, desarrollando proyectos educativos institucionales que permiten la innovación y desarrollo de métodos, currículos y pedagogías que esperan, como resultado, el mejoramiento continuo y constante



de la educación, como la formulación, puesta en funcionamiento y ejecución de programas educativos en general para garantizar su competitividad y su sentido de pertenencia, fomentando la cultura y el conocimiento (Alcaldía de Facatativá, 2017).

Una de sus funciones principales se centra en el desarrollo de una interacción y comunicación permanente con los diferentes grupos de interés y actores principales del sistema educativo (Alcaldía de Facatativá, 2017).

En consecuencia, se tiene que unos de los procesos indispensables en el normal desarrollo de las actividades de la entidad es el de Atención al Ciudadano, el cual tiene por objetivo brindar una atención personalizada con calidad y excelencia, bajo los parámetros de homogeneidad y estandarización (Secretaría de Educación de Facatativá , 2018).

Actualmente, implementa los medios tecnológicos de comunicación con el fin de agilizar los procesos de servicio en los diferentes canales atención, tales como:

Plataforma Virtual: Vincula el enlace del formato virtual que establece la interacción de usuarios para solicitar los trámites de manera efectiva y práctica.

Formato Virtual: Permite la tramitología de índole personal ya que requiere un usuario y una clave para la consulta del requerimiento, el usuario debe registrar los respectivos datos para la solicitud.

Línea Telefónica: Permite el contacto de los usuarios con el personal encargado de manera verbal para resolver las inquietudes y direccionar de manera oportuna al solicitante del servicio.

Presencial: Esta modalidad permite brindar información de manera personal frente a un trámite o un servicio solicitado en las diferentes dependencias que permiten la solución a las inquietudes de los usuarios (Secretaría de Educación de Facatativá , 2018).

Para la secretaria de educación de Facatativá es imperativo obtener las certificaciones relacionadas con la calidad en el Servicio de Atención al Ciudadano, pues ello garantiza que



los procesos y procedimientos planteados internamente en su protocolo de atención cumplan con los estándares establecidos en la NTC ISO 9001-2015.

2.1. Marco Normativo NTC ISO 9001-2015

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, es una entidad privada, sin ánimo de lucro; dentro de sus labores está la certificación de normas internacionales para brindar soporte y desarrollo a la industria colombiana y brindar protección al consumidor (ICONTEC, 2017)

Dentro de los muchos aspectos que maneja esta entidad se encuentra el de la normalización de los sistemas de gestión de calidad en el país, bajo los parámetros establecidos en la norma internacional de estandarización ISO 9001, que contempla los requisitos mínimos para la estandarización de los procesos de calidad para el mejoramiento en el desempeño de las organizaciones en el ámbito económico y social. Su última versión se dio en el año 2015 (ICONTEC, 2017).

Esta norma se fundamenta en siete (7) principios de la gestión de la calidad que permiten la mejora continua en los servicios, los cuales son:

Enfoque al cliente: Los clientes o también denominados usuarios, son el potencial de una organización o una entidad de cualquier índole por lo tanto se deben comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes, las necesidades de los clientes no son estáticas sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de que estos son cada vez más exigentes y están más informados. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y ofrecerles soluciones que permitan cumplir con las expectativas de cada uno de ellos.



Liderazgo: El liderazgo es indispensable en una organización para direccionar de manera eficiente y se debe trabajar en conjunto para generar soluciones en los conflictos que se pueden generar en el momento de resolver algún requerimiento.

Participación del personal: La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que apruebe a todos conozcan los objetivos y su participación en la obtención de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan contribuir ideas innovadoras y propuestas de mejora.

Enfoque basado en procesos: Las organizaciones siempre son susceptibles a los cambios por ende ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Mejora Continua: Los procesos deben tener un seguimiento que permite la mejora continua siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar. El trabajo realizado a conocimiento permite un autocontrol permanente a una cultura de cambio y evolución que implementa ideas de revisión PDCA implementando mejoras inmediatas, económicas y preventivas.

Enfoque Basado en Hechos: Normalmente se toman decisiones apresuradas, basadas en información “del momento”. Inclusive sin contar con que esta información es incompleta, se debe sumar la influencia de otros factores como: La inexactitud de la memoria para recordar situaciones similares ocurridas en el pasado. Lo mucho que afectan las emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones de las personas involucradas. Para tomar decisiones acertadas, objetivas se debe asegurar de minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.



Gestión de las Relaciones: Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad (Aprendiendo Calidad y ADR , 2017).

Partiendo del principio de enfoque en el cliente, la norma establece en el literal 9.1.2 que las organizaciones tienen bajo su responsabilidad la medición de su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas (ICONTEC, 2017).

Así mismo, determina que la organización debe realizar el seguimiento y evaluación correspondiente en este aspecto diseñando los mecanismos adecuados, teniendo en cuenta las características de sus clientes para obtener datos concretos que le permitan determinar el nivel de satisfacción de estos (Aprendiendo Calidad y ADR , 2017).

2.1.1. De la Evaluación de Desempeño.

Para las organizaciones es de vital importancia realizar procesos de medición y evaluación de desempeño, más si se desea alcanzar una certificación internacional. Estas actividades contribuyen a la implementación de nuevas estrategias que garanticen la satisfacción del cliente, siendo esto último, el objetivo final de la calidad.

Según se describe en el literal 9.1 de la NTC ISO 9001-2015, las organizaciones deberán, entre otras cosas, determinar qué es lo que se necesita medir, la forma más adecuada para medirlo, el momento en el que se debe medir y cuándo se deben analizar los resultados. (Escuela Europea de Excelencia , 2018).

Para el caso concreto de la medición de satisfacción del cliente, la norma nos exhorta a utilizar diferentes mecanismos como herramientas para la medición, dentro de los cuales se enuncian las encuestas al cliente, la retroalimentación directa del cliente, reuniones programadas con clientes, el análisis de las cuotas de mercado y hasta los informes de agentes comerciales. (ICONTEC, 2017).



La encuesta de satisfacción es uno de los mecanismos más utilizados, por su practicidad y sencillez para llevar a cabo la evaluación de satisfacción en clientes y consiste en realizar preguntas específicas a través de diferentes cuestionarios que pueda generar la compañía con el objetivo de conocer de primera mano la percepción sobre sus productos o servicios (Escuela Europea de Excelencia , 2018).

Como resultado, la organización obtendrá información relevante que ayudará en la toma de decisiones estratégicas que garanticen el mejoramiento continuo de sus procedimientos y a largo plazo obtendrá mayores probabilidades de éxito en sus operaciones y un mejoramiento de su reputación (Escuela Europea de Excelencia , 2018).

2.2. Teorías Sobre Calidad en Procesos de Servicio al Cliente

El servicio es definido como el conjunto de actividades actos o hechos realizados gracias a medios humanos, tecnológicos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según comportamientos, procedimientos y procesos traen beneficios o satisfacciones como un factor de diferenciación. Karl Albretch (como se citó en Vargas Quiñones, 2014) lo conceptualiza *“como el conjunto de actitudes que determinan comportamientos que intervienen en la satisfacción del cliente, relacionados en necesidades, expectativas e intereses que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad.*

Para otros autores como F. Lanita (como se citó en Vargas Quiñones, 2014) el concepto de servicio es definido como *“Actividad o Proceso producido por el hombre que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad)”*. Julio Lobos (como se citó en Vargas Quiñones, 2014) lo define como *“aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente bajo aspectos informativos que amplían la capacidad del cliente de comprender algo esencial”*.



De acuerdo con lo anterior existen variedad de conceptos sobre la prestación de un servicio sin embargo en la entidades públicas en este caso en la Secretaria de Educación de Facatativá el cliente es entendido como ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio lo cual se puede relacionar con el concepto de servicio al cliente desde la administración pública con la satisfacción de las necesidades, ya que este se define como “*las actividades que desarrolla una entidad frente a una comunidad o una persona jurídica o natural , para satisfacer necesidades como seguridad, servicio, educación vivienda, expedición de documentos, salud, etc.*” (Escuela Superior de Administración Pública , 2014).

2.2.1. Sistemas Sociales (Klikdberg, Joseph McGuire, J Pfiffner).

De acuerdo a la investigación de los autores mencionados indican que el enfoque central del servicio se manifiesta a través de las relaciones interpersonales, en el comportamiento interno en el análisis de los procesos de la toma de decisiones individuales, este enfoque permite a la empresa de servicio tomar decisiones participativas para el cumplimiento de los objetivos planteados como empresa prestadora de servicios (Vargas Quiñones, 2014).

Por otro lado este enfoque puede direccionar a la “planeación prospectiva” o “planeación por escenarios” la prospectiva se interesa por la evolución cambio y dinámica de los sistemas sociales, para su desarrollo se contemplan cuatro fases: *La normativa* se basa en el análisis de las normas, valores y la consideración de variables cualitativas; *definicional* se enfoca en el modelo de la realidad, la reflexión crítica y la comprensión del todo; la tercera fase se define como *confrontación estratégica y factibilidad*; por último la *determinación estratégica y la factibilidad* donde se definen los futuros mostrando posibilidades de políticas concretas y se caracteriza por la acción de transformación (Vargas Quiñones, 2014).



2.2.2. La Calidad Basada en la Administración de la Organización (Armand V. Feigeinbaun).

En esta teoría se afirma que los elementos que constituye el sistema involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo que busca encontrar la satisfacción del cliente gestión laboral y gestión económica por otro lado el autor de esta teoría indica que la calidad requiere el compromiso de la alta dirección que se manifiesta en la motivación continua y en las actividades de capacitación, claramente cada integrante de la organización tiene que constituir su propio proceso y ser completamente de calidad (Vargas Quiñones, 2014).

2.2.3. La Diferenciación a Través del Servicio al Cliente (Jacques Horovitz).

La teoría de diferenciación se centra en la competencia a través del servicio y como mejorar la satisfacción de los clientes haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora desde los programas de fidelización hasta la creación de cultura de servicio, su metodología se basa en el programa del servicio, partiendo de un diagnóstico cuyo objetivo es establecer el cero de defectos; y para tal efecto se generan estrategias de servicio, como mecanismos de gestión en el servicio realizando la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio. (Vargas Quiñones, 2014).

2.2.4. La Gerencia del Valor del Cliente (Karl Albretch).

Karl Albretch, fundamentada en la teoría del servicio por medio de los triángulos internos y externos que permite la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. En esta teoría se enumeran siete aspectos para medir la calidad del servicio como es: La capacidad de respuesta, la atención, comunicación fluida, entendible y a tiempo, accesibilidad para quitar la incertidumbre, amabilidad en la atención y en el trato, credibilidad expresada en hechos, comprensión de las necesidades y expectativas del cliente (Vargas Quiñones, 2014).



2.3. Concepto de Servicio al Cliente en las Entidades Públicas

Ley 19 de 1958: En el artículo 25 del decreto 1153 se estipula que la administración Pública tiene por objeto conforme a planes de desarrollo establecidos la estabilidad y preparación técnica de los empleados y funcionarios en el ordenamiento nacional de los servicios públicos de acuerdo a la ley el personal en las entidades de servicios debe ser idóneo para las actividades y funciones que tienen como objetivo la satisfacción del ciudadano en el campo de quejas y reclamos o en las solicitudes de los tramites que estas entidades controlan y realizan (Departamento de la Función Pública , 2011).

El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES): participa en la política Nacional de eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano implementando el modelo de Gestión Publica Eficiente para mejorar la prestación y la calidad de servicios. La vocación de servicio es uno de los ejes en los que se fundamenta el Buen Gobierno. Este principio hace referencia, entre otros aspectos, a una concepción del empleo del talento humano al servicio del Estado y de la ciudadanía (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

Modelo de Gestión Pública: El modelo de gestión pública es un método ejecutado por las entidades públicas para garantizar la mejora en los procesos y procedimientos en la calidad de los trámites y servicios con principios de información oportuna, clara y concreta de acuerdo a las necesidades provenientes de los usuarios, lo cual se identifican tres áreas de trabajo que buscan promover la eficiencia de las entidades públicas y su impacto en la entrega de servicios. Para ello se analiza tres aspectos, el primero es la mejora continua en las instalaciones de las entidades territoriales para el cumplimiento de acciones equivalentes al servicio y así lograr resultados eficientes; segundo adquirir innovación en procesos y procedimientos internos que permitan la solución de trámites ejercidos por personal administrativo utilizando medios tecnológicos para tal fin. Estimular el compromiso de los



servidores Públicos para generar excelencia en el servicio. Planear y ejecutar capacitaciones que permita el desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas con el fin de cumplir las expectativas de los ciudadanos en la calidad del servicio; para finalizar tener en cuenta la claridad en la información que precisa sobre las condiciones del tiempo, pasos a seguir, lugar y modo donde se atenderán o gestionarán los tramites y solicitudes demandados por los usuarios (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

3. Método Aplicado

Para el desarrollo de este informe fue utilizada la metodología cuantitativa, que utiliza el análisis de datos numéricos para establecer un hecho a través de métodos estadísticos; en este caso se recurrió a la técnica probabilística de muestreo aleatorio simple, en el cual se toman números al azar a partir de una tabla de datos. Este método es comprendido en la estadística como una técnica práctica que permite la obtención de información de una población objetivo para analizar los resultados de manera eficiente.

Para llevar a cabo el proceso estadístico se seleccionaron datos numéricos provenientes de las once (11) instituciones públicas distritales del municipio de Facatativá que actualmente están bajo jurisdicción de la Secretaría de Educación, de las cuales se obtuvo una muestra de trescientos (300) funcionarios entre docentes y personal administrativo.

Dicho proceso se realizó de manera práctica con el objetivo de obtener información real sobre los procedimientos establecidos en el área de Atención al Usuario de la Institución.

3.1. Población Objetivo

La Secretaría de Educación de Facatativá, como ente regulador de la educación en el municipio cuenta con once (11) instituciones de educación primaria, básica secundaria y media vocacional pública, distribuidas tanto en la zona rural como urbana, así:



Tabla 1 Cantidad de Funcionarios por Institución Pública Facatativá, 2018.

INSTITUCIÓN PUBLICA	ZONA	# FUNCIONARIOS
IEM TECNICO EMPRESARIAL CARTAGENA	RURAL	95
IEM TECNICO ADMINISTRACION AGROPECUARIA Y PRO. IND. JUAN XXIII	RURAL	65
IEM MANABLANCA	RURAL	70
IEM TECNICO AGROPECUARIO POLICARPA SALAVARRIETA	RURAL	41
IEM SILVERIA ESPINOSA DE RENDON	RURAL	49
IEM EMILIO CIFUENTES	URBANA	90
IEM JOHN FITZGERALD KENNEDY	URBANA	56
IEM LA ARBOLEDA	URBANA	66
IEM MANUELA AYALA DE GAITAN	URBANA	90
IEM SANTA RITA	URBANA	83
IEM TECNICO INDUSTRIAL	URBANA	99
TOTAL		804

Fuente: Secretaría de Educación Facatativá, 2018.

Cabe resaltar que el tipo de cliente que más solicita los servicios de la oficina de atención al ciudadano corresponde a docentes y personal administrativo, por lo cual se toma la información expresada en la tabla 1.0 como base para la realización de esta evaluación. Según esto la población objetivo comprende más de 800 personas, razón por la cual se utilizó el método aleatorio simple para la definición de la muestra.

3.2. Formulación Tamaño de Muestra

La formulación de la muestra para este estudio se realizó bajo las siguientes condiciones:

Tabla 2 Parámetros para formulación del tamaño de muestra

ÍTEM	SIGLA	VALOR
Tamaño de muestra	(n)	x
Error de estimación	(e)	4%
Nivel de confianza	(a)	1.95%
Probabilidad del suceso	(p/q)	50%
Tamaño de la población	(N)	800

Fuente: Elaboración Propia, 2018.



Teniendo en cuenta que en este caso se conoce el tamaño de la población, se utilizó la siguiente fórmula (Espejo & Fischer , 2017):

$$n = \frac{a^2 N p q}{e^2 (N - 1) + a^2 p q}$$

3.3. Cálculo Tamaño de la Muestra

Al remplazar estos datos en la fórmula anteriormente descrita tenemos:

$$n = \frac{(1,95\%)^2 (800) (50\%) (50\%)}{(4\%)^2 (800 - 1) + (1,95\%)^2 (50\%) (50\%)}$$

$$n = \frac{(3.80)(800)(0.50)(0.50)}{(0.0016)(799) + (3.80)(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{760}{2,5} = 300$$

Por lo anterior, se tiene que para el tamaño de la población (800 funcionarios) la muestra tomada para la aplicación de las encuestas fue de 300 unidades.

3.4. Aplicación del Muestreo Aleatorio Simple

Una vez determinado el tamaño de la muestra se procedió a realizar la aplicación de las encuestas dentro de la población utilizando el muestreo aleatorio simple. En este caso la selección de los encuestados se realizó en terreno en cada una de las instituciones educativas tomando al azar funcionarios y docentes que estuvieran presentes en el momento y dispuestos a responder el cuestionario.



Cabe resaltar que aunque existían mecanismo tecnológicos para el diligenciamiento del cuestionario desarrollado, fue necesario realizar el ejercicio en forma presencial en cada una de las sedes mencionadas, ya que factores ajenos a la voluntad de la oficina de atención al ciudadano como lo es el tiempo y la disposición de los funcionarios no permitía obtener la retroalimentación esperada para la actividad.

4. Resultados o Discusión

Previa realización de los trámites de aceptación y documentación exigida por La Universidad para la realización de la pasantía como opción de grado para la obtención del título de Administrador de Empresas, se dio inicio a esta labor en la Secretaría de Educación del municipio de Facatativá, en el mes de septiembre de 2018.

Dentro de los objetivos propuestos, además de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y bajo el direccionamiento del departamento de recursos humanos en conjunto con el departamento de calidad, se pretendía dar apoyo a los planes y proyectos programados por esta entidad de índole educativo.


En el comienzo del proceso práctico, la organización se encontraba en seguimiento por parte del ente certificador en Colombia de la NTC ISO 9001-2015, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, por ende debía cumplir con los parámetros establecidos para garantizar la calidad en los servicios, siendo uno de los más relevantes el proceso de satisfacción del cliente, plasmado en el literal 9.1.2 de esta norma.

En este sentido se generaron acciones contempladas en su marco normativo con el objetivo de lograr la actualización en la Certificación cuya relevancia es la calidad en los servicios prestados al personal más recurrente, en este caso, administrativos y docentes.

De acuerdo a la información expuesta anteriormente fue necesario acudir a métodos de evaluación que respondieran a las expectativas al auditor delegado por el ente regulador, por el cual se decidió recurrir a la encuesta como método cuantitativo para determinar el nivel de satisfacción de los clientes.

Para este proceso fue necesario el formato de encuesta ya establecido por la entidad como instrumento de apoyo para la evaluación de satisfacción en el servicio por lo tanto se tuvieron en cuenta aspectos como: tiempos de espera; calidad del servicio; horarios de atención; además para agilizar las medidas de recolección, digitalización, tabulación y análisis se procuró que el diseño fuera fácil de diligenciar y a su vez que permitiera ilustrar la información concreta para el análisis.

Figura 1 Formato de Evaluación Satisfacción del Servicio Prestado.

<p>EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO</p> <p>1. ¿Se encuentra satisfecho con la atención suministrada?</p> <p><input type="checkbox"/> SI</p> <p><input type="checkbox"/> NO</p> <p><input type="checkbox"/> Opción 3</p> <p>DURACIÓN DEL TIEMPO DE ATENCIÓN</p> <p>2. ¿Cuánto tiempo transcurre para ser atendido?</p> <p><input type="checkbox"/> Poco (0 a 15 minutos)</p> <p><input type="checkbox"/> Apropiado (15 a 30 minutos)</p> <p><input type="checkbox"/> Mucho (más de 30 minutos)</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO</p> <p>3. ¿Cómo califica la atención del personal de la Secretaría de Educación? En cuanto al compromiso, amabilidad, disposición y formación.</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Regularmente satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfecho</p>	<p>4. ¿Cómo califica la Calidad de la Información suministrada? Pertinente, concreta, oportuna.</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Regularmente satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfecho</p> <p>5. ¿Cómo califica el horario de atención?</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Regularmente satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfecho</p> <p>Observaciones</p> <p>Tu respuesta _____</p> <p> República de Colombia Departamento de Cundinamarca Alcaldía de Facatativá Secretaría de Educación</p> <p>Calle 5 No. 11-21 - PBX. (1) 842 4822 / 842 3019 www.sedfacatativa.gov.co</p>
--	--

Fuente: Secretaría de Educación Facatativá, 2018.

Después de realizar la recolección de datos en la población objetivo (personal docente y administrativo) se procede a realizar la tabulación y el análisis de cada aspecto nombrado con anterioridad y registrado en el cuestionario para ello fue necesario digitalizar las

respuestas de las trescientas (300) encuestas realizadas y luego se inició el proceso de tabulación que permitió realizar su respectivo análisis.

4.1. Tabulación de Encuesta de Satisfacción

A continuación se detalla la tabulación y preparación de los datos recolectados para el análisis.

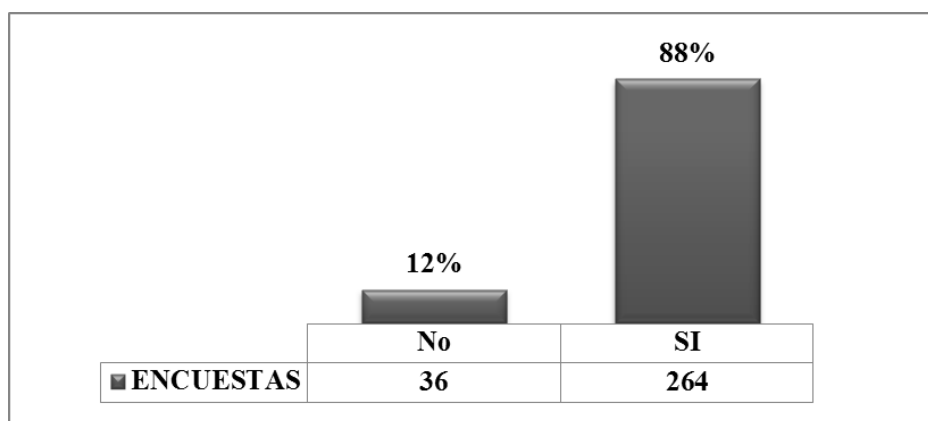
Pregunta 1. ¿Se encuentra satisfecho con la información suministrada?

Tabla 3 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 1, 2018.

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
No	36	12%
SI	264	88%
Total general	300	100%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Gráfica 2 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 1.



Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Análisis Pregunta 1.

Se observa que el 88% de la población encuestada, manifiesta estar satisfecho con la información suministrada por los funcionarios de la entidad municipal. El 12% restante

manifiesta inconformidad. Sin embargo, esto se debe a la falta en la puntualidad en la entrega de documentos.

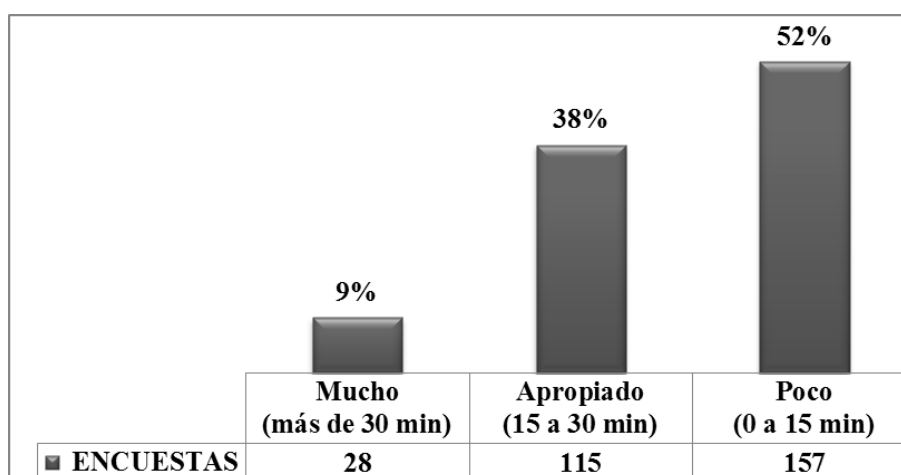
Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo transcurre para ser atendido?

Tabla 4 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 2, 2018.

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Mucho (más de 30 min)	28	9%
Apropiado (15 a 30 min)	115	38%
Poco (0 a 15 min)	157	52%
Total general	300	100%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Gráfica 3 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 2.



Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Análisis Pregunta 2.

Se identifica que el 52% de la población encuestada manifiesta que el tiempo que transcurre para ser atendida en el servicio es poco (menos de 15 minutos); el 38% indica que es apropiado (entre 15 y 30 minutos) y el 9% restante sugiere que es mucho (más de 30 minutos). Este último determina conceptos de atención inoportuna, carencia de información y ausencia del personal en horarios de atención.



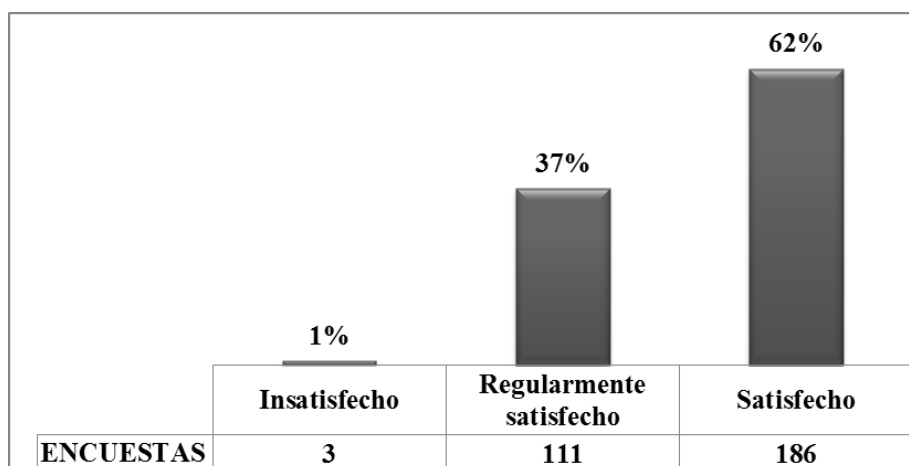
Pregunta 3. ¿Cómo califica la atención del personal de la Secretaria de Educación? En cuanto al compromiso, amabilidad, disposición y formación.

Tabla 5 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 3, 2018

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Insatisfecho	3	1%
Regularmente satisfecho	111	37%
Satisfecho	186	62%
Total general	300	100%

Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Gráfica 4 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 3.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis Pregunta 3.

Se identifica que el 62% de la población encuestada determina que la atención del personal de la Secretaria de Educación, en cuanto al compromiso amabilidad disposición y formación, la percibe como satisfecha; el 37% como parcialmente satisfecha y el 1% insatisfecho.

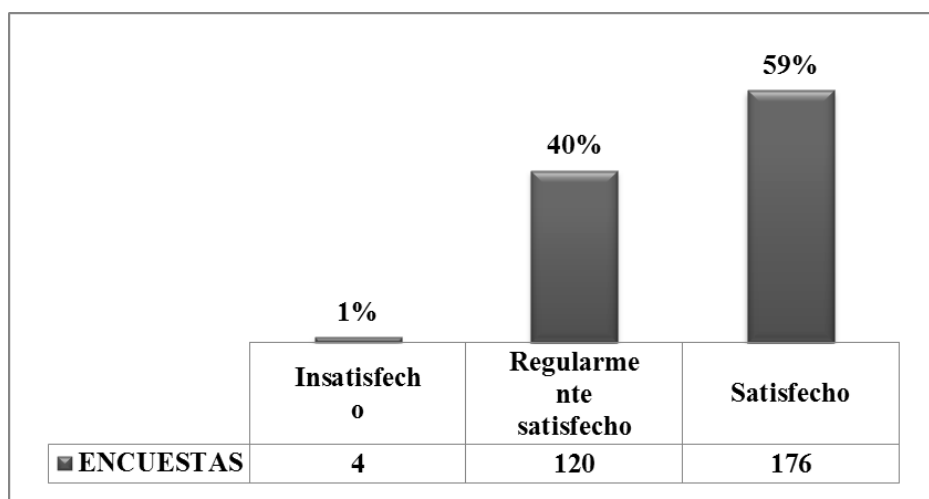
Pregunta 4. ¿Cómo califica la calidad de la información suministrada? Pertinente, Oportuna y Concreta

Tabla 6 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 4, 2018.

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Insatisfecho	4	1%
Regularmente satisfecho	120	40%
Satisfecho	176	59%
Total general	300	100%

Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Gráfica 5 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 4.



Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Análisis Pregunta 4.

El 59% de la población encuestada se califica como satisfecho con la información suministrada en el servicio; el 40% se califica regularmente satisfecho y el 1% como insatisfecho. Este último es causal de la falta de información de los funcionarios encargados del Servicio de Atención al Ciudadano.

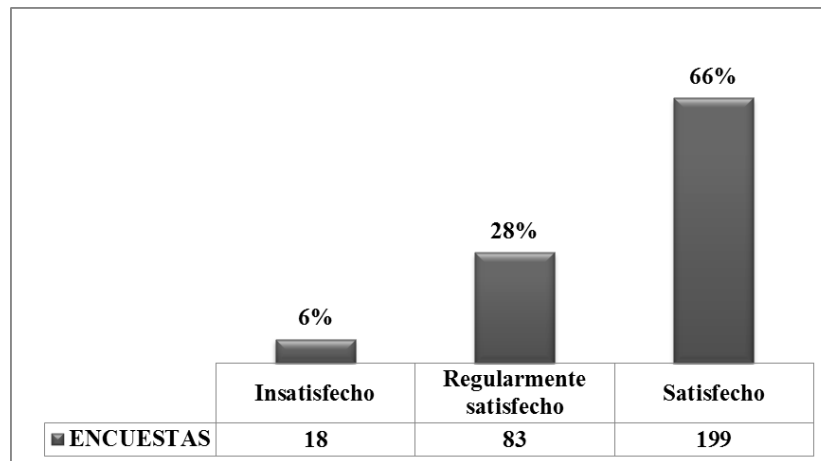
Pregunta 5. ¿Cómo califica el horario de atención?

Tabla 7 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 5, 2018.

RESPUESTA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Insatisfecho	18	6%
Regularmente satisfecho	83	28%
Satisfecho	199	66%
Total general	300	100

Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Gráfica 6 Resultado de Encuesta de Satisfacción - Pregunta 5.



Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Análisis Pregunta 5.

Se identifica que el 66% de la población encuestada se califica como satisfecho con el horario de atención brindado; el 28% se indica regularmente satisfecho y el 6% como insatisfecho. Por lo tanto, se determina que la satisfacción por parte de los usuarios referente al horario establecido es acertada.



4.2. Análisis del Proceso de Atención

Uno de los aspectos que se tuvo en cuenta en el proceso evaluativo fue el análisis de la atención brindada desde la oficina de Atención al Ciudadano. Para ello se tomaron los datos del primer semestre del año en cuanto a la cantidad de solicitudes que se reciben y la respuesta brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación de Facatativá.

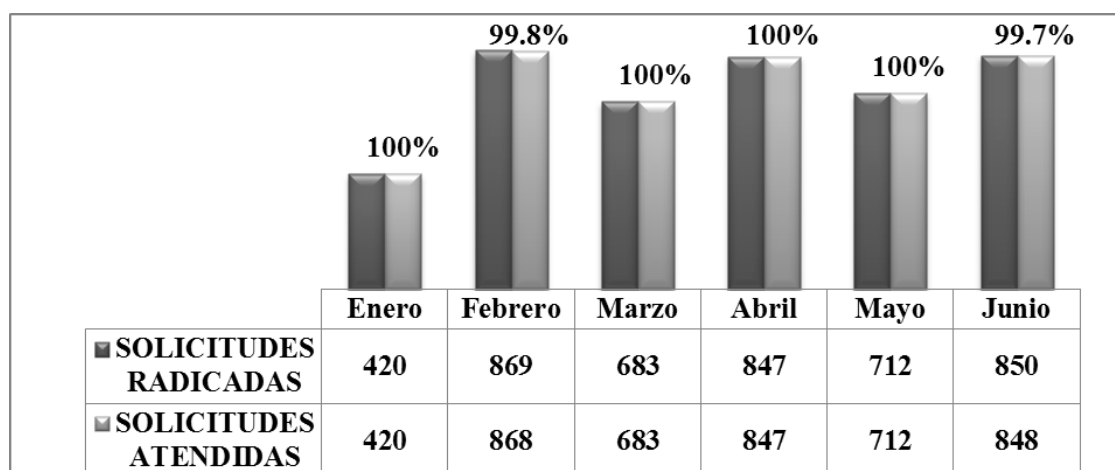
A continuación se describe la cantidad de solicitudes recibidas comparada con la cantidad de solicitudes atendidas.

Tabla 8 Requerimientos primer semestre, 2018.

AÑO	MES	SOLICITUDES RADICADAS	SOLICITUDES ATENDIDAS
2018	Enero	420	420
2018	Febrero	869	868
2018	Marzo	683	683
2018	Abril	847	847
2018	Mayo	712	712
2018	Junio	850	848

Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Gráfica 7 Comparativo Solicitudes Radicadas Vs Solicitudes Atendidas.



Fuente: Secretaria de Educación de Facatativá, 2018



Según se evidencia en la imagen, la eficiencia en el proceso de atención es altamente satisfactoria pues, en promedio, mensualmente se atienden el 100% de los requerimientos que se reciben. Como resultado de esta gestión, la entidad fue clasificada en el primer puesto a nivel nacional sobre las 90 secretarías del país que han implementado el Sistema de Atención al Ciudadano, SAC, según el informe entregado por el Ministerio de Educación Nacional.

4.3. Resultados del Ejercicio y Formulación del Plan de Mejora

La Secretaría de Educación busca alcanzar la excelencia en los procesos de atención, implementando acciones de mejora continua que se fundamentan en cuatro pilares:

Trabajo en Equipo: Consiste en formar trabajos de equipo para lograr el alcance de los objetivos propuestos por la entidad pública, con el fin de beneficiar el usuario y así posicionar el servicio a nivel municipal.

Optimización de Procesos: Cada uno de los procesos deben ser flexibles y efectivos, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: Implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios.

Actualizar constantemente las aplicaciones: con información pertinente para la consulta que realizan los usuarios y así evitar confusiones de datos inválidos.

Tomando como base los resultados obtenidos en las encuestas y en conjunto con las áreas involucradas se plantearon estrategias de mejora para cada uno de los aspectos evaluados con el fin de garantizar la eficiencia en el servicio prestado, aun cuando se tuvieron altos niveles de satisfacción en aspectos como: Calidad del servicio; eficiencia y tiempos de espera; horarios de atención. A continuación se detallan los planes propuestos.



Tabla 8 Resultados y Análisis de la Evaluación del Proceso de Atención de la Secretaría de Educación de Facatativá, 2018.

MEDICIONES DE SATISFACCION	CONCEPTO	No DE RESPUESTAS	% CUMPLIMIENTO	ESTRATEGIAS DE MEJORA
1. ¿Se encuentra satisfecho con la atención suministrada?	SI	264	88%	Verificar los medios de comunicación, que estén en funcionamiento para la consulta de los trámites, en cuanto la atención presencial; direccionar de manera oportuna y eficiente a los usuarios.
	NO	36	12%	
	Total	300	100%	
2. ¿Cuánto tiempo transcurre para ser atendido?	Poco (0 a 15 min)	157	52%	Incrementar acciones como la escucha activa, lenguaje asertivo en el momento de interacción con los usuarios; tener en Cuenta la información que requiere y así direccionar correctamente al solicitante.
	Apropiado (15 a 30 min)	115	38%	
	Mucho (más de 30 min)	28	9%	
	Total	300	100%	
3. ¿Cómo califica la atención del personal de la Secretaría de Educación?	Satisfecho	186	62%	Intensificar el trabajo en equipo y propiciar un ambiente favorable para los usuarios; tener en cuenta valores como el respeto, la tolerancia, la amabilidad. Evitar comportamientos inusuales a la labor que se realiza para no incomodar al usuario.
	Regularmente satisfecho	111	37%	
	Insatisfecho	3	1%	
	Total	300	100%	
4. ¿Cómo califica la Calidad de la Información suministrada? Pertinente, concreta, oportuna.	Satisfecho	176	59%	El funcionario de SAC debe Acudir a las diferentes dependencias de las instalaciones para consultar y tener claro los procesos de cada funcionario y así suministrar información pertinente, concreta y oportuna.
	Regularmente satisfecho	120	40%	
	Insatisfecho	4	1%	
	Total	300	100%	
5. ¿Cómo califica el horario de atención?	Satisfecho	199	66%	Propiciar el interés de los usuarios para la consulta de los trámites y solicitudes mediante otros medios como, página web, correo electrónico.
	Regularmente satisfecho	83	28%	
	Insatisfecho	18	6%	
	Total	300	100%	

Fuente: Elaboración propia, 2018.



Recomendaciones

Por tratarse de una entidad pública y de índole educativo se recomienda continuar con los procesos de seguimiento y evaluación en los trámites que se realizan en el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación en el municipio de Facatativá teniendo en cuenta los aspectos enmarcados en la NTC ISO 9001-2015.

Aunque el nivel satisfacción de los usuarios se determina en los análisis de los resultados con un alto porcentaje, se debe tener en cuenta los pilares que permite la mejora continua como es el trabajo en equipo, la optimización de procesos por medio de la actualización constante de las plataformas virtuales e incentivar a los solicitantes la consulta a las páginas web construidas para tal fin.

Teniendo en cuenta la existencia de la norma NTC GP 1000 (Norma Técnica de calidad de Gestión Pública) el cual se centra en que las entidades mejoren la calidad y el desempeño de los servicios y productos ofrecidos, se recomienda a la Secretaría de Educación de Facatativá, implementar en su sistema de gestión de calidad esta norma ya que a pesar de ser compatible con la norma ISO 9001-2015 en los siete (7) principios estipulados como el enfoque del cliente, liderazgo y demás nombradas en este informe, de acuerdo a las políticas del gobierno esta norma debe ser ajustada de carácter obligatorio en las entidades públicas por ende es debido realizar los procesos explícitos de esta ente regulador, si no se cuenta actualmente con la certificación.



Conclusiones

Habiendo realizado el trabajo pertinente de planeación, recolección en campo, tabulación de datos y luego de analizar la información obtenida con la aplicación de la encuesta de satisfacción, se puede establecer con claridad que el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan los servicios del Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación de Facatativá es alto, toda vez que la respuesta predominante en cada una de las preguntas realizadas a los clientes es positiva; por tanto confirma la eficiencia de sus procedimientos, la pertinencia de la información brindada, los altos niveles de información y dedicación que los funcionarios proporcionan a su labor y además, factores como el horario de atención y tiempos de espera establecidos son principalmente adecuados para estos.

La institución ha realizado una gestión eficiente en el desarrollo de sus procesos de atención, tomando como base para su implementación los principios generales que se enmarcan en la NTC ISO 9001-2015 y, particularmente, aplicando el enfoque en el cliente. A su vez, siendo una entidad pública, con este resultado demuestra ante la comunidad y sus grupos de interés una imagen de prestigio digna de recibir una certificación internacional y, como organización de índole educativa, servirá de ejemplo en la prestación de servicios de calidad.

Aunque los aspectos evaluados a través de la encuesta obtuvieron un alto porcentaje de satisfacción, se recomienda no perder de vista aquellos que corresponden al grado de insatisfacción presentado, pues es a partir de ellos que se pueden implementar acciones que permitan el perfeccionamiento de sus procesos y procedimientos. Por tanto, se sugiere continuar con la realización de este tipo de actividades evaluativas de forma periódica para garantizar la continuidad en los resultados, pues como bien lo mencionaba Lord Kelvin



(como se citó en Aiteco Consultores, S.L. , 2019) “(...) lo que no se mide, no se puede mejorar; lo que no se mejora, se degrada siempre”.

La realización de este proceso de evaluación ha permitido dimensionar la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de una organización, pues como se ha podido evidenciar en este estudio y teniendo en cuenta los principios generales en los cuales se enmarca el proceso de calidad, la satisfacción del cliente será el punto de partida para avanzar hacia el éxito de la operación y el posicionamiento en el mercado, siendo estas dos premisas imprescindibles en la gestión de los administradores de empresas.



Referencias

- Aiteco Consultores, SL. . (2019). *www.aiteco.com*. Recuperado el 2019, de *www.aiteco.com*:
<http://www.aiteco.com/lo-que-no-se-mide/>
- Alcaldía de Facatativá. (2017). *www.facatativa-cundinamarca.gov.co*. Recuperado el 2019,
de *www.facatativa-cundinamarca.gov.co*: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-educacion-y-cultura>
- Aprendiendo Calidad y ADR . (enero de 2017). *www.aprendiendocalidadyadr.com* .
Recuperado el marzo de 2019, de *www.aprendiendocalidadyadr.com* :
<http://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-9/>
- Departamento de la Función Pública . (2011). *www.funcionpublica.gov.co*. Obtenido de
www.funcionpublica.gov.co:
<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8271>
- Departamento Nacional de Planeación. (2016). *www.dnp.gov.co*. Obtenido de
www.dnp.gov.co: <https://www.dnp.gov.co/CONPES/Paginas/conpes.aspx>
- Escuela Europea de Excelencia . (2018). *www.nueva-iso-9001-2015.com* . Recuperado el
2019, de *www.nueva-iso-9001-2015.com* : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/9-1-seguimiento-medicion-analisis-y-evaluacion/>
- Escuela Superior de Administración Pública . (2014). *www.esap.edu.co*. Obtenido de
www.esap.edu.co: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/repositorio-digital-documental-redido/>
- Espejo , J., & Fischer , L. (2017). *Introducción a la Investigación de Mercados*. Mexico :
McGraw Hill.
- ICONTEC. (2017). *www.minvivienda.gov.co*. Recuperado el 2019, de
www.minvivienda.gov.co:
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- Secretaría de Educación de Facatativá . (2018).
www.facativacundinamarca.micolombiadigital.gov.co. Recuperado el 2019, de
www.facativacundinamarca.micolombiadigital.gov.co:
https://facativacundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/facativacundinamarca/content/files/000021/1049_gscpr11v5procedimientoyprotocolodeatencionalciudadano.pdf
- Secretaría de Educación de Facatativá . (2018). *www.sedfacativacundinamarca.gov.co*. Recuperado el
marzo de 2019, de *www.sedfacativacundinamarca.gov.co*:
http://sedfacativacundinamarca.gov.co/Sitio_nuevo/
- Vargas Quiñones, M. E. (2014). *Calidad y servicio*. Bogotá : Ecoe.