



## **TRABAJO DE GRADO**

### **Opción Seminario de Grado**

Gestión Estratégica de Innovación en el Sistema de Atención en la Secretaria de Educación

Maria Yalhi Avila Mendoza

Angie Patricia Cely Benitez

Docente

Andrés Felipe Cuervo Diaz

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Empresariales

Administración de Empresas

Seminario Gestión Estratégica de Innovación en las Organizaciones

María Yalhi Ávila Mendoza

Angie Patricia Cely Benítez

Presentado a:

Andrés Felipe Cuervo Diaz

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de grado a mi familia, quienes han sido el pilar motivacional para culminar este proceso académico. A través de cada experiencia, me enseñaron que en la vida no hay éxito sin tener que hacer sacrificios. De igual manera, agradezco a las personas que me acompañaron en este camino, compañeros, colegas y amigos que hicieron este recorrido verdaderamente significativo.

En especial, a los docentes, que aportaron su conocimiento y orientaciones ayudándome a afianzar saberes y a crecer tanto en lo profesional, como en lo personal, aprendiendo a mirar los diferentes puntos de vista de manera más asertiva.

## **Agradecimientos**

Agradezco primero a Dios por permitirme terminar este proceso de aprendizaje; a la Corporación Universitaria Uniremington, por brindarme la oportunidad de hacer de este sueño una realidad; asimismo, al tutor encargado de este seminario, por su orientación y por compartir sus conocimientos durante este tiempo. Finalmente, a la Secretaria de Educación de Boyacá, por permitir el desarrollo de este proyecto de innovación estratégica en el área de Atención al Ciudadano.

## Tabla de Contenidos

<b>Resumen</b> .....	5
<b>Palabras Clave</b> .....	6
<b>Pregunta Orientadora</b> .....	7
<b>Diseño del Sistema de Innovación Estratégica</b> .....	7
<b>Sistema de Innovación estratégica para fortalecer el Proceso de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación de Boyacá</b> .....	7
<b>Implementación de un sistema de indicadores y retroalimentación continua mediante encuestas</b> ...	11
<b>Estrategia de modernización institucional para optimizar tiempos de respuesta y reducir acciones judiciales en la atención al ciudadano.</b> .....	12
<b>Fortalecimiento de la atención al ciudadano a través de la participación de funcionarios de la Secretaría de Educación</b> .....	14
<b>Paso a Paso de la Técnica Brainstorming</b> .....	14
<b>Implementación de la Matriz Impacto Vs Esfuerzo</b> .....	15
<b>Criterios de Impacto</b> .....	15
<b>Criterios de Esfuerzo</b> .....	16
<b>Ejecución de la prueba piloto para la innovación y mejora continua</b> .....	17
<b>Sustentación Teórica</b> .....	19
<b>Conclusiones</b> .....	21
<b>Figuras</b> .....	22
<b>Figura 1. Solicitudes Radicadas</b> .....	22
<b>Figura 2. Gráfica del número de tutelas por mes</b> .....	22
<b>Figura 3. Radicación por tipo de Requerimiento</b> .....	23
<b>Figura 4. Matriz de Impacto vs Esfuerzo</b> .....	23
<b>Figura 5. Flujos de procesos de innovación para el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)</b> ....	24
<b>Tablas</b> .....	25
<b>Tabla 1. Indicadores para la Evaluación y Mejora del Servicio al Ciudadano</b> .....	25
<b>Tabla 2. Matriz DOFA</b> .....	26
<b>Tabla 3. Indicadores de Satisfacción Ciudadanía</b> .....	27
<b>Referencias</b> .....	28
<b>Anexos</b> .....	29
<b>Encuesta No. 1</b> .....	29
<b>Encuesta No. 2</b> .....	33

## **Resumen**

Esta propuesta de innovación estratégica de la Secretaria de Educación de Boyacá tiene como propósito transformar la forma en que se atiende a la comunidad educativa, dicho de otro modo, de ofrecer un servicio ágil y eficiente en cuanto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). En la actualidad, uno de los desafíos que enfrenta la entidad es la lentitud con que se resuelven las solicitudes y oportunidad de respuesta de las mismas, lo que afecta la imagen institucional. Con esta estrategia se busca superar una de las principales dificultades actuales: los largos tiempos de respuesta y la repetición de solicitudes que saturan la capacidad administrativa.

La puesta en práctica de esta iniciativa no solo disminuirá la carga laboral de los funcionarios, sino también que se dé un seguimiento oportuno a cada procedimiento, lo cual brindará mayor claridad y trazabilidad en los procesos. Así, los usuarios obtendrán un servicio más rápido y confiable, lo cual reforzará la imagen institucional y ayudará a que la entidad se modernice digitalmente.

En definitiva, las estrategias de innovación no será únicamente un instrumento tecnológico, sino también una vía para optimizar la experiencia de la comunidad educativa y progresar hacia un modelo de gestión más innovador, eficaz y acorde con las necesidades actuales. Además, se busca generar espacios que faciliten la interacción con la comunidad, promoviendo cambios significativos reales y duraderos.

## **Palabras Clave**

Innovación, sistema de Atención al Ciudadano, calidad de servicio, satisfacción de usuario, eficiencia institucional.

## **Pregunta Orientadora**

¿Qué metodologías de innovación estratégica podrían implementarse en la Secretaria de Educación de Boyacá para optimizar la atención del ciudadano en el SAC y garantizar que la comunidad educativa reciba respuestas más rápidas, efectivas y satisfactorias?

## **Diseño del Sistema de Innovación Estratégica**

### **Sistema de Innovación estratégica para fortalecer el Proceso de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación de Boyacá**

En el ámbito de las funciones de los servidores públicos, uno de los principales compromisos es asegurar la prestación conforme al principio de eficiencia, efectividad y oportunidad, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia C-1189 de 2005. De igual manera, el artículo 2 de la Ley 909 de 2004 establece que la función pública debe desarrollarse bajo los principios de eficacia, celeridad, moralidad, transparencia e imparcialidad.

Un reto importante al que se enfrentan las entidades territoriales es fomentar la eficacia en los trámites relacionados con las prestaciones sociales, la expedición de documentos, los procesos de cobertura, las gestiones jurídicas, financieras y administrativas, así como la emisión de actos administrativos derivados de las diferentes situaciones administrativas que requieren los docentes, el personal administrativo y, en general, la comunidad educativa.

Estos trámites requieren coordinación con cada área específica de acuerdo con lo requerido por el usuario; sin embargo, debido al alto volumen de solicitudes, como se muestra en la [Figura 1](#) que la Entidad gestiona, se presentan ciertas inconformidades en los tiempos de respuesta prolongados, o en ocasiones, las respuestas poco claras que no cumplen con lo exigido por el petionario. Como consecuencia, esta situación conlleva cuellos de botella, reprocesos, malestar y quejas. Por esta razón, muchos de los usuarios se ven obligados a recurrir a instancias judiciales, como la acción de tutela, como se puede apreciar en la [Figura 2](#). Esto, con el fin de exigir celeridad y cumplimiento de sus derechos laborales.

Luego de analizar la situación actual, se plantea un proyecto de innovación estratégica que transforme la atención al ciudadano a través de un sistema unificado y generación de nuevas ideas, en el que se integraran herramientas tecnológicas, y la participación de funcionarios y comunidad educativa. Esto, con el fin de fomentar nuevas ideas, mejorar la calidad de servicio, reducir el tiempo de respuesta y tener una mayor trazabilidad en las solicitudes, propiciar la mejora continua.

Estas metodologías innovadoras de gestión pública responden a la búsqueda de un mecanismo sostenible de innovación en los procesos, según los lineamientos establecidos dentro del plan de modernización institucional y mantener un buen puesto en el ranking nacional. Dando alcance a las necesidades de los usuarios en general, de manera ágil y eficiente y como estrategia para la optimización de la prestación del servicio educativo a nuestra comunidad.

Con el fin de fortalecer el seguimiento y la retroalimentación constante, es fundamental

analizar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente externo, las cuales se encuentran incorporadas en las PQRSDF, datos importantes para identificar las fallas de mejora y tomar decisiones para prestar un mejor servicio enfocado en los tiempos y oportunidad de respuesta de las solicitudes.

El impacto de esta estrategia de innovación será medido a través de indicadores de entrada, de proceso y de resultado, lo que facilitará una evaluación completa del sistema (ver [Tabla 1](#)).

**Indicadores de entrada:** consideran los recursos asignados, como el número de funcionarios capacitados, las herramientas tecnológicas implementadas y el presupuesto destinado al fortalecimiento del sistema de Atención al Ciudadano.

**Indicadores de proceso:** Son clave para evaluar la eficiencia del proceso e incluyen los requerimientos atendidos mensualmente, la infraestructura tecnológica para optimizar trámites, las fuentes de recursos destinadas al mejoramiento del sistema, asimismo las capacitaciones y campañas para brindar un mejor servicio.

**Indicadores de resultado:** Permitirá la evaluación continua de los indicadores ya establecidos, tales como los tiempos de respuesta, así como la satisfacción del usuario y el porcentaje de respuestas entregadas dentro del plazo estipulado por la normatividad vigente.

El seguimiento se realizará con el reporte mensual exportado por la oficina de Atención al Ciudadano ([Figura 3](#)), donde se evidencia que, de enero a agosto de 2025, se han tramitado

más de 34.000 peticiones, se registraron 768 quejas y reclamos y un número significativo de acciones judiciales. Esta información permitirá identificar oportunidades de mejora, tomar medidas correctivas, y brindar acompañamiento y capacitación al personal, especialmente en las dependencias donde se presenta el mayor número de inconformidades. Con ello, se optimizan las estrategias comunicativas y se brindan soluciones más eficientes a los usuarios.

Se propone un proyecto de innovación estratégica que incluya técnicas como la matriz DOFA (ver [Tabla 2](#)), una herramienta de planificación utilizada para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la entidad. En este caso, la herramienta será aplicada en la Secretaria de Educación de Boyacá, con el fin de diagnosticar situación actual y diseñar acciones estratégicas que mejoren su desempeño. A continuación, se expone el análisis respectivo.

## **Implementación de un sistema de indicadores y retroalimentación continua mediante encuestas**

En el marco del Sistema de Innovación Estratégica propuesto para la Secretaría de Educación de Boyacá, la implementación de encuestas de satisfacción y de indicadores asociados se concibe como una herramienta de retroalimentación y mejora continua. Su propósito no es únicamente medir la percepción del usuario, sino generar información estratégica que permita identificar oportunidades de innovación en los procesos de atención al ciudadano.

A través del análisis sistemático de los resultados, la entidad podrá detectar patrones de insatisfacción, cuellos de botella y necesidades emergentes, elementos que servirán como insumos para diseñar nuevas soluciones, ajustar procedimientos o incorporar herramientas tecnológicas innovadoras.

De esta manera, los indicadores derivados de las encuestas no se limitan a la medición de desempeño, sino que se integran dentro del ciclo de gestión del conocimiento del sistema de innovación: evaluar, aprender, rediseñar y mejorar.

Este enfoque fortalece la cultura institucional hacia la toma de decisiones basada en evidencia y orienta los esfuerzos de innovación hacia los puntos críticos que impactan directamente en la satisfacción y confianza del ciudadano.

## **Estrategia de modernización institucional para optimizar tiempos de respuesta y reducir acciones judiciales en la atención al ciudadano.**

Dentro de los protocolos de servicio según Modelo Integral de Planeación MIPG (PÚBLICA, 2023). “Para lograr estas grandes transformaciones de país, se requieren instituciones públicas fuertes, centradas en cumplir sus objetivos de desarrollo, y que pongan al ciudadano en el centro de su accionar, para responder de manera acertada a sus necesidades y atender debidamente sus expectativas”. Es por esto, que uno de los factores fundamentales es atender de manera eficiente, fomentando la calidad del servicio prestado bajo los lineamientos establecidos. Por esta razón, es importante brindar un acompañamiento oportuno a través de los canales de interacción disponibles en la secretaria de Educación de Boyacá.

Actualmente, la entidad tiene una alta demanda de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, acciones judiciales, las cuales son tramitadas a través del único canal de recepción implantado por el Ministerio de Educación Nacional: el aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Sin embargo, el alto volumen de requerimientos ha generado retrasos e inconformidades en los tiempos de respuesta establecidos según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

***“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.***

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

Esta situación impacta directamente la calidad del servicio, afectando negativamente los indicadores de gestión. De igual manera, el incumplimiento de las respuestas en los tiempos establecidos o claridad de las mismas repercute en muchos casos que terminan en acciones judiciales.

Ante este desafío, se hace indispensable plantear una metodología innovadora que permita optimizar la gestión de solicitudes, mejorando los tiempos de respuesta de manera ágil y oportuna alineada con los procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios que brinda la entidad territorial, con el fin de aumentar la confianza con los usuarios en la calidad del servicio.

En primer lugar, se hizo la elección de las palabras y temas de información a evaluar el desempeño de Atención al Ciudadano y medir el impacto del proyecto se señalan en la [\*Tabla 3.\*](#)

de los indicadores KIPs, los cuales permitirán un seguimiento a la eficiencia y calidad del servicio.

### **Fortalecimiento de la atención al ciudadano a través de la participación de funcionarios de la Secretaria de Educación**

Como componente transversal es necesario la participación de los funcionarios como punto clave para el fortalecimiento en el rediseño de la atención al ciudadano. En primer lugar, se debe aplicar la técnica de *Brainstorming* paso a paso, donde la parte administrativa de la Secretaria de Educación debe reunirse en una mesa de trabajo, donde cada uno genere una gran cantidad de ideas originales y creativas para resolver un problema sobre el Sistema de Atención al Ciudadano.

#### **Paso a Paso de la Técnica Brainstorming**

1. Asignar un ambiente amplio y libre de distracciones para que todos participen, provisto con materiales necesarios.
2. Invitar a los 8 líderes de las dependencias de la Secretaria de Educación con mayor demanda de PQRS.
3. Fomentar un entorno abierto y sin críticas, estimulando la creatividad y la colaboración entre los participantes para ampliar las propuestas.
4. Plantear posibles soluciones enfocadas en mejorar la satisfacción al Ciudadano, a partir

del análisis de la matriz DOFA.

5. Implementar criterios de evaluación como: impacto, costo o tiempo utilizando la matriz de impacto vs esfuerzo como se muestra en la *Figura 4*. para seleccionar las mejores ideas proporcionadas por los funcionarios de la Secretaría de Educación.
6. Seleccionar las ideas más relevantes, someterlas a votación por parte de los participantes, con el fin de identificar la opción más viable.
7. Tomar las ideas con más respaldo y evaluarlas en términos de viabilidad, impacto e innovación, que estén alineadas con los objetivos estratégicos antes de integrarlas al plan de acción.

### **Implementación de la Matriz Impacto Vs Esfuerzo**

La matriz Impacto vs Esfuerzo es una herramienta clave dentro del Sistema de Innovación Estratégica, ya que permite a los funcionarios de la Secretaría de Educación de Boyacá evaluar, priorizar y seleccionar ideas o proyectos de acuerdo con su beneficio potencial (impacto) y los recursos o dificultades asociados a su ejecución (esfuerzo).

Su aplicación busca orientar la toma de decisiones hacia las iniciativas que generen mayor valor institucional y ciudadano con el menor esfuerzo posible, fortaleciendo la eficiencia, la mejora continua y la cultura de innovación pública.

Para garantizar una aplicación coherente, se definen los siguientes criterios de evaluación:

### **Criterios de Impacto**

- Alineación estratégica: grado en que la idea contribuye a los objetivos del Modelo

Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a la misión institucional.

- Beneficio al ciudadano: nivel en que mejora la experiencia, satisfacción y confianza del usuario.
- Innovación aportada: grado de novedad o creatividad frente a los procesos actuales.
- Escalabilidad: posibilidad de aplicar la propuesta en otras áreas o servicios de la Secretaría.

### **Criterios de Esfuerzo**

- Recursos requeridos: cantidad de personal, presupuesto o tecnología necesarios.
- Tiempo estimado de ejecución: duración prevista para su implementación.
- Complejidad técnica: nivel de conocimiento o capacitación requerido.
- Dependencias externas: número de actores, aprobaciones o coordinaciones necesarias.

Luego de registrar las ideas, se inicia el proceso de ubicación en la matriz impacto vs esfuerzo, lo que permite organizar cada propuesta y facilita elegir aquellas que generen un mayor impacto positivo a la comunidad educativa y que, además, y resulten viables para la entidad.

La información para esta evaluación se sustenta en los datos obtenidos a través de la exportación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y los reportes generados, que reflejan los tiempos de respuesta, el número de PQRS atendidas y la satisfacción del usuario. Esto permite fundamentar la priorización de ideas en evidencia real del desempeño institucional.

De esta manera, cada idea se ubica en la matriz según el nivel de impacto esperado y el esfuerzo requerido, permitiendo enfocar aquellas que generen mayor ventaja a los ciudadanos y optimicen el uso de los recursos disponibles.

## **Ejecución de la prueba piloto para la innovación y mejora continua**

Una prueba piloto es una estrategia de validación que permite aprender, mejorar y asegurar que una innovación o proceso funcione correctamente antes de su aplicación definitiva. Después de obtener las ideas propuestas por los participantes y la evaluación como resultado del uso de la matriz impacto vs esfuerzo, se eligen aquellas ideas que sean más pertinentes para ser implementadas en esta etapa.

Esta fase experimental se aplicará en el área de Sistema de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación de Boyacá, para medir los resultados sin afectar el funcionamiento general de la entidad. Inicialmente, se puede aplicar en el trámite de certificaciones laborales, tiempos de servicio, certificaciones salariales y en las PQRS, que son procesos de alta demanda.

Durante la ejecución de la prueba se evaluarán indicadores clave como:

- Requerimientos atendidos mensualmente
- Tiempos de respuesta
- Disminución en quejas y reclamos
- Nivel de satisfacción

El propósito de esta prueba es medir el impacto real de las ideas seleccionadas y fortalecer el sistema de atención al ciudadano (SAC). Con el análisis de los resultados, se determinará la viabilidad de escalar la implementación a otras dependencias. Esta etapa es fundamental para reducir riesgos y corregir posibles anomalías y garantizar que los cambios aplicados sean los más

adecuados para cumplir con los objetivos planteados.

Con base en los resultados obtenidos en la prueba piloto, se realizará un estudio minucioso de los hallazgos con el propósito de determinar las oportunidades de mejora y los ajustes necesarios previos a su implementación definitiva.

## Sustentación Teórica

Dentro de los componentes que tiene la entidad territorial está en la *“gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés”* (Planeación, s.f.). Esto hace necesario detallar los puntos críticos que requieren atención dentro de los lineamientos de calidad.

En nuestra propuesta de innovación estratégica, partimos de las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, según este modelo (Nacional, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2024) *“las instituciones públicas deben asegurar calidad e integridad en el servicio para entregar resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor”*. Con esta estrategia de innovación se busca diseñar un esquema que integre factores externos e internos, se implementaran herramientas tecnológicas y proceso de mejora continua.

En el esquema que se relaciona a continuación, se visualiza el paso a paso del sistema de innovación:

- Recepción de ideas y necesidades de los usuarios y funcionarios de la Secretaria de Educación.
- Evaluación y priorización de propuestas.
- Implementación de pruebas piloto.
- Medición de resultados con indicadores de gestión.
- Retroalimentación para fortalecer las mejoras continuas.

Este esquema sintetiza la misión y visión de un sistema participativo, alineado al código de

integridad del Servidor público, con el fin de brindar atención oportuna. ágil y eficiente a quienes utilizan los servicios que tramita la entidad territorial, como se muestra en la [\*Figura 5\*](#).

Asimismo, se busca que la entidad tenga claridad en su propósito institucional, defina metas y resultados, documente de forma detallada los puntos críticos que requiere atención, identificar los riesgos y definir una política interna de gestión.

## **Conclusiones**

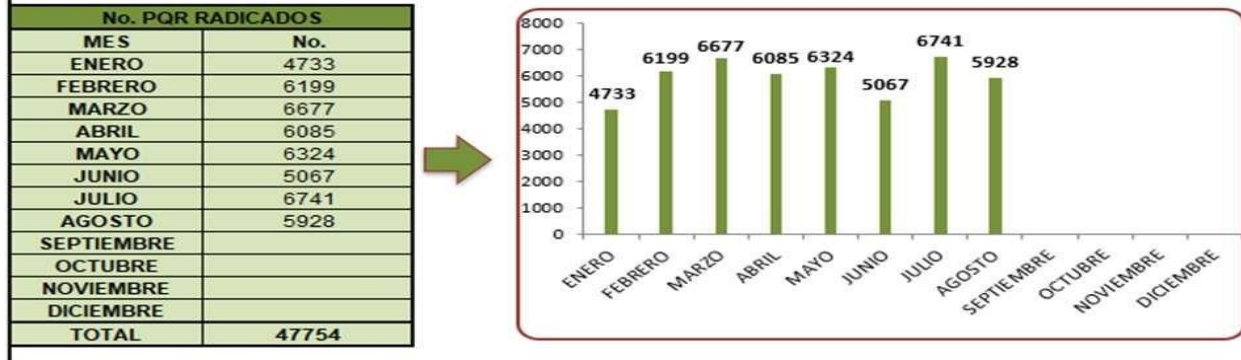
La propuesta se presenta como una estrategia en proceso de desarrollo y ajuste, orientada a mejorar los tiempos de respuesta, fortalecer la gestión de talento humano, impulsar la modernización en los procesos internos, mejorar la eficiencia en la atención de solicitudes y responder de manera más efectiva a las expectativas de la ciudadanía.

Asímismo, se busca consolidar la transparencia y trazabilidad de la información en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), mediante herramientas como la matriz DOFA, la matriz impacto vs esfuerzo y encuestas de satisfacción.

En síntesis, el sistema se proyecta como un mecanismo de innovación estratégica diseñada para ofrecer un servicio más ágil, eficiente y acorde con las necesidades de la comunidad educativa, en el marco del compromiso institucional con la mejora continua

## Figuras

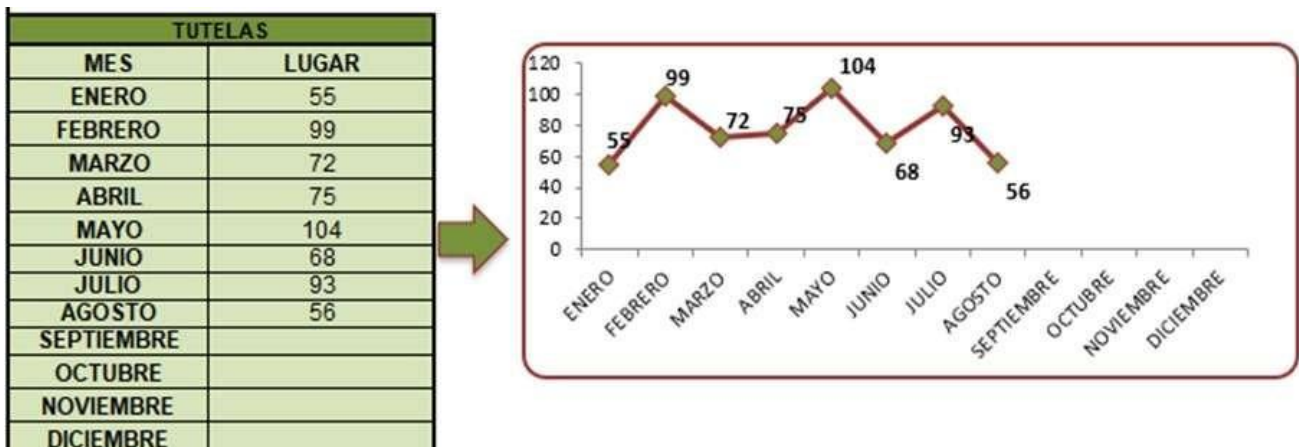
**Figura 1. Solicitudes Radicadas**



Fuente: Aplicativo SAC V2

Entre enero y agosto de 2025, se registraron 47,754 PQR. En la *Figura 1* se ve la evolución mes a mes, donde julio tuvo el mayor número con 6,741 casos, seguido de marzo con 6,677. En agosto, el número bajó un poco a 5,928.

**Figura 2. Gráfica del número de tutelas por mes**



Fuente: Aplicativo SAC V 2

*Nota: Reporte de tutelas interpuestas durante el periodo de enero – agosto de 20*

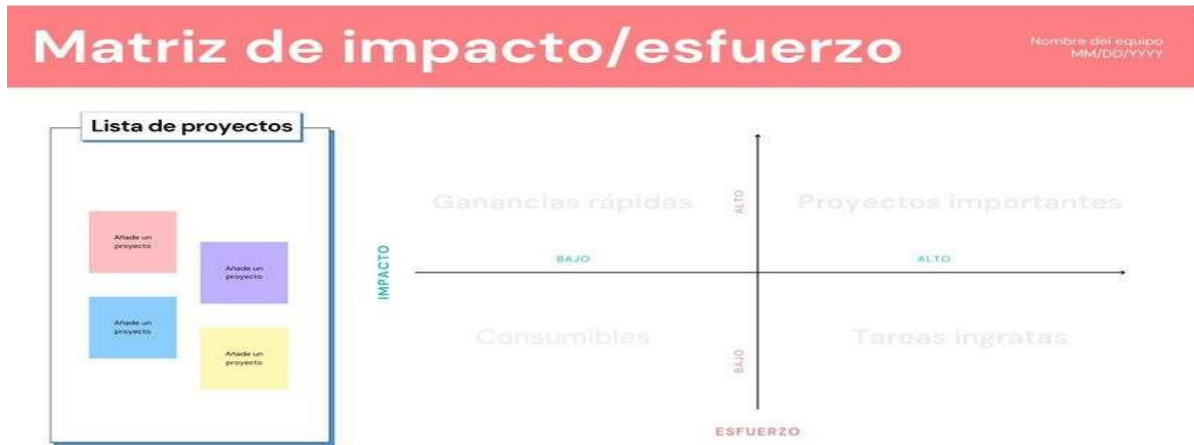
**Figura 3. Radicación por tipo de Requerimiento**



Fuente: Aplicativo SAC V 2

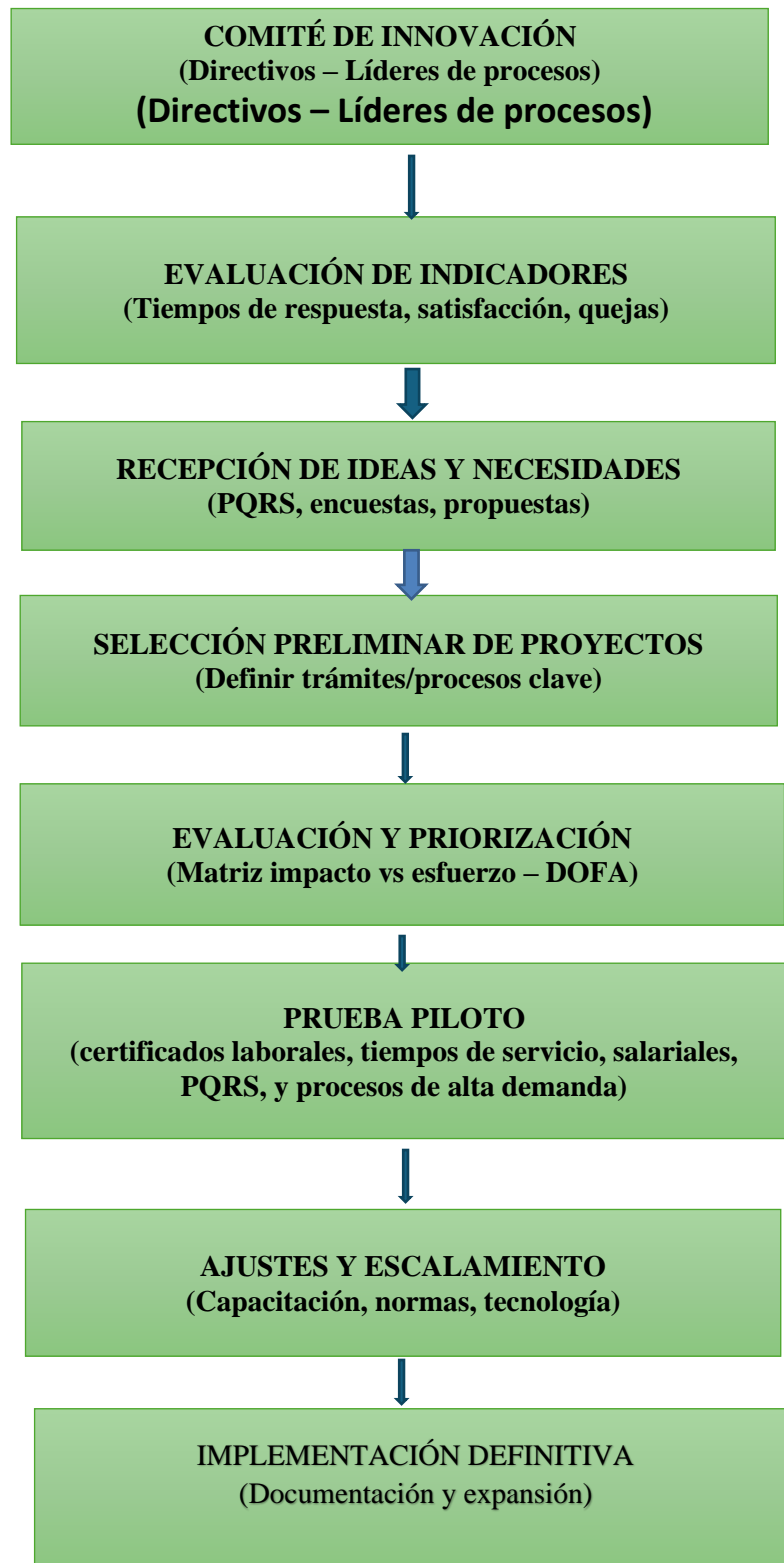
*Nota: Para la presente vigencia, se evidenció que, las radicaciones que ocuparon el primer puesto fueron los referidas con los trámites, seguidos de las quejas o reclamo.*

**Figura 4. Matriz de Impacto vs Esfuerzo**



*Nota: Tomada de: [https://www.canva.com/es\\_ar/plantillas/EAEk7wwg61Y-matriz-de-impacto-y-esfuerzo-lluvia-de-ideas-documento/](https://www.canva.com/es_ar/plantillas/EAEk7wwg61Y-matriz-de-impacto-y-esfuerzo-lluvia-de-ideas-documento/)*

**Figura 5. Flujos de procesos de innovación para el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)**



## Tablas

**Tabla 1. Indicadores para la Evaluación y Mejora del Servicio al Ciudadano**

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Indicador</b>	<b>Propósito / Descripción</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Entrada</b>	Servidores públicos capacitados en atención al ciudadano	Identificar el grado de conocimiento frente a los procesos de mejora en el servicio.	Registro de asistencia y reporte de procesos de capacitación.
	Infraestructura tecnológica disponible.	Ayuda a saber si se cuenta con las tecnologías pertinentes para optimizar los trámites y mejorar la calidad del servicio a nuestros usuarios.	Inventario institucional y comprobantes de entrega.
	Presupuesto asignado	Analizar las fuentes de recursos disponibles para el mejoramiento del sistema de atención.	Informes financieros de la entidad.
<b>Proceso</b>	Requerimientos atendidos mensualmente	Indica el nivel de eficiencia con que la entidad gestiona las solicitudes.	Sistema de Atención SAC y reportes mensuales.
	Capacitaciones internas a funcionarios	Evalúa el compromiso institucional en la mejora continua del servicio.	Registros del área de talento humano.
	Campañas para informar y sensibilizar a la ciudadanía.	Verificar si es clara y pertinente frente a los canales y el servicio al usuario externo.	Reporte del área de comunicaciones.
<b>Resultado</b>	Tiempo establecido de respuesta.	Evaluar qué tan eficiente es el servicio en cuanto a los tiempos de respuesta, según la normatividad.	Sistema SAC e informe de PQRS.
	Nivel de satisfacción al ciudadano.	Permite conocer la percepción del ciudadano sobre el servicio recibido.	Resultados de encuestas de satisfacción al cliente.
	Peticiones atendidas dentro del tiempo legal	Gestión de los trámites dentro de los plazos definidos según la Ley 1437 de 2011.	Sistema SAC y reportes estadísticos.

	Quejas, reclamos y acciones judiciales presentadas	Evalúa la efectividad en la resolución de las peticiones y la capacidad para evitar acciones judiciales.	Registro de PQRS y reporte de Jurídica.
--	--	--	---

**Tabla 2. Matriz DOFA**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaso desarrollo tecnológico</li> <li>• Tiempo de respuesta prolongado</li> <li>• Falta de integración en los canales</li> <li>• Comunicación insuficiente sobre el estado de trámite</li> <li>• Altas cargas laborales en los funcionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de atención virtual</li> <li>• Fácil acceso al sistema</li> <li>• Personal Capacitado</li> <li>• Integración entre los departamentos para las respuestas</li> <li>• Enfoque al ciudadano</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Big data y Análisis de datos</li> <li>• Mejora en la participación en la ciudadanía</li> <li>• Desarrollo de estrategias de comunicación</li> <li>• Mejora de la imagen de la secretaria</li> <li>• Digitalización y automatización de trámites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios políticos o administrativos</li> <li>• Ciberataques y vulnerabilidad tecnológica</li> <li>• Sobrecarga laboral en los funcionarios</li> <li>• Resistencia al cambio</li> <li>• Falta de recursos financieros</li> </ul>

**Tabla 3. Indicadores de Satisfacción Ciudadanía**

Ítems	Indicador	Propósito	Total de Encuestas	Respuestas	Porcentaje	Meta	Fuentes de Datos
1	Cobertura de información canales de atención	Medir si los usuarios perciben que los canales tienen información necesaria	22	18	81,80%	85%	Resultado de encuestas de percepción (22 encuestas)
2	Canal de atención más utilizado	Identificar cual canal es más usado para priorizar recursos y mejorar la calidad	22	20	90%	90%	Resultados de encuestas de percepción (22 encuestas)
3	Nivel de satisfacción del usuario	Evalúa la percepción de los usuarios en cuanto la atención	22	16	72%	80%	Resultados de encuestas de percepción (22 encuestas)
4	Sugerencias o aspectos por mejorar	Medir participación y mejora continua	22	15	68%	75%	Resultados de encuestas de percepción (22 encuestas)

## Referencias

**Alcaldía Mayor de Bogotá.** (2006). *Decreto 262 de 2006: Por el cual se adopta el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18914>

**Departamento Administrativo de la Función Pública.** (2009). *Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>

**Departamento Administrativo de la Función Pública.** (2023). *Marco general del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 5.*

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Marco+general+MIPG+V5.pdf/56dc451e-b8c1-06b5-6c46-292e4ff71df6?t=1691168391010>

**Departamento Nacional de Planeación.** *ABC del Servicio al Ciudadano.*

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

**Ministerio de Educación Nacional.** (s.f.). *Guía de indicadores de gestión del SIG (PM-GU-02 versión 3).* [https://sig.mineducacion.gov.co/files/mod\\_documento/documentos/PM-GU-02/versiones/PM-GU-02\\_V3\\_copia\\_controlada.pdf](https://sig.mineducacion.gov.co/files/mod_documento/documentos/PM-GU-02/versiones/PM-GU-02_V3_copia_controlada.pdf)

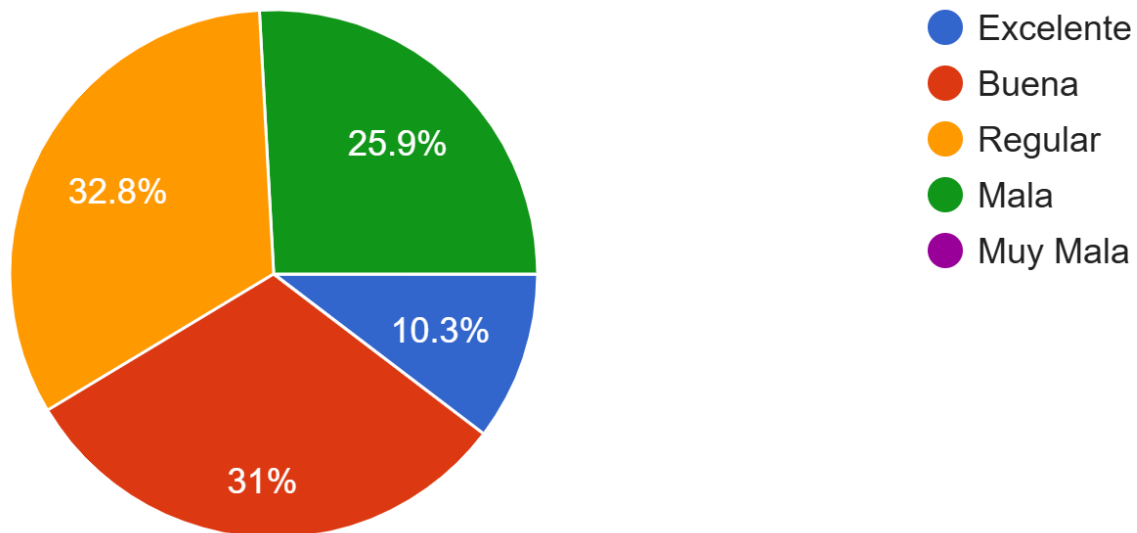
**Ministerio de Educación Nacional.** (2024). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.* <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>

## Anexos

### Encuesta No. 1

**Pregunta 1:** ¿Cómo calificarías tu experiencia general en nuestra página de atención al cliente?

**Gráfica 1.** Manejo del sistema de atención al ciudadano (SAC)

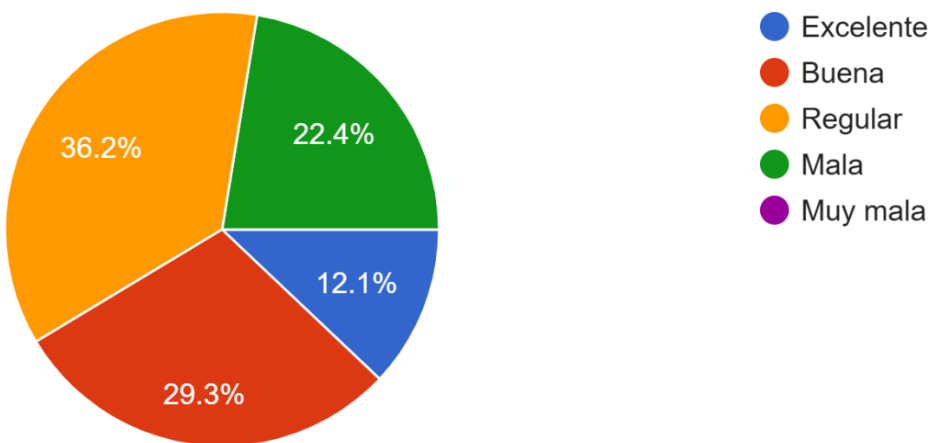


### Interpretación de Datos.

La mayoría de las personas les parece regular el sistema de atención, debido a que regularmente la plataforma no funciona o el no saber cómo ingresar a ella.

**Pregunta 2:** ¿Consideras que las respuestas proporcionadas son claras y precisas?

*Gráfica 2.* Respuestas oportunas

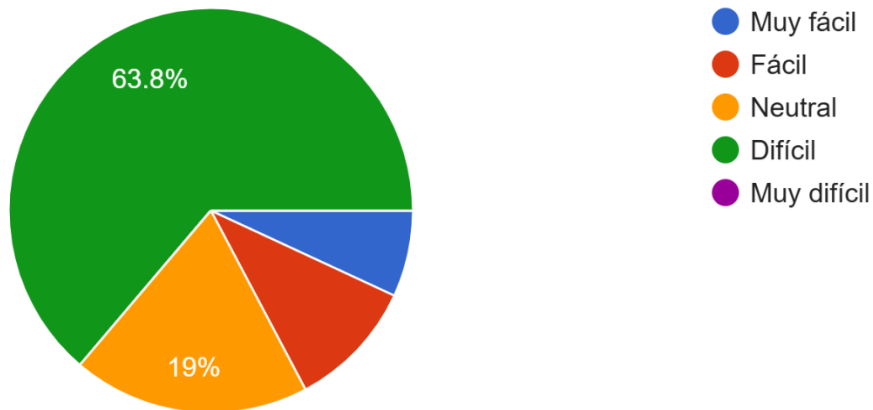


**Interpretación de Datos.**

La mayoría de las personas encuestadas creen que las respuestas no son claras o precisamente que las respuestas que se brindan, no es lo solicitado.

**Pregunta 3:** ¿Qué tan fácil fue solicitar la información que necesitabas?

**Gráfica 3.** Agilidad en el trámite

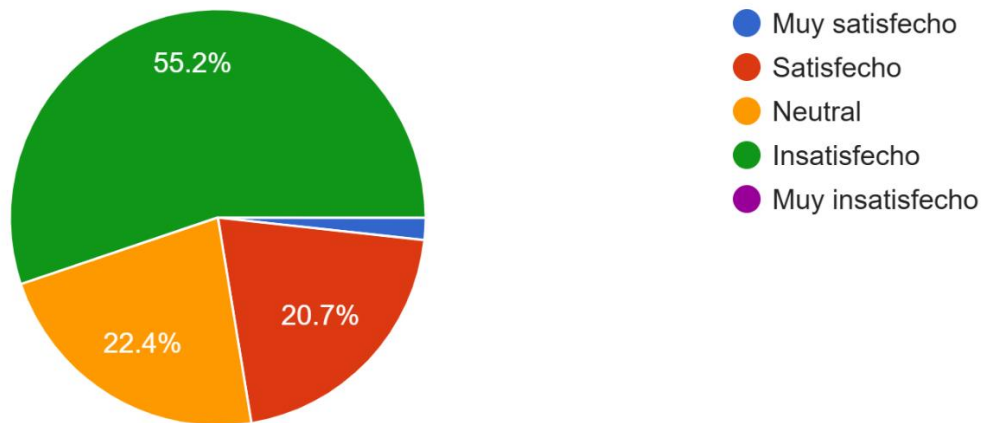


**Interpretación de Datos.**

Se observa que a las personas encuestadas se les dificulta usar el sistema, principalmente por la población los docentes que solo utilizan el sistema en pocas ocasiones referente a los administrativos de la Secretaría de Educación.

**Pregunta 4:** ¿Qué tan satisfecho estás con la rapidez de nuestra respuesta?

**Gráfica 4:** Satisfacción en las respuestas

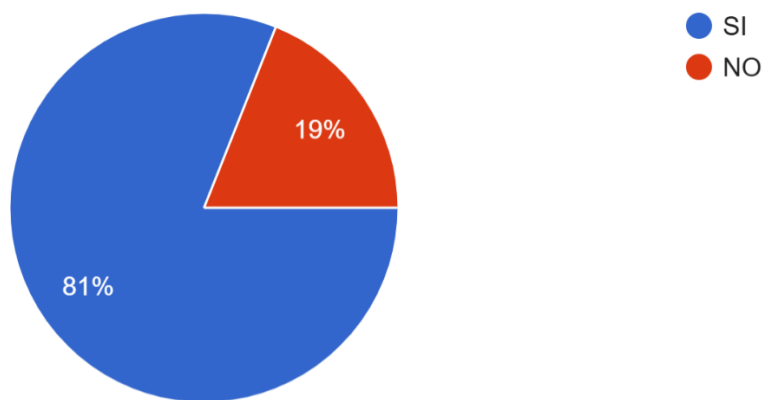


**Interpretación de Datos.**

Los encuestados están insatisfechos en la rapidez de brindar respuesta a la solicitud radicada, conforme a que hay muchas solicitudes que requieren una respuesta pronta para que el docente pueda realizar sus otros trámites.

**Pregunta 5:** ¿Te gustaría que se ofreciera una opción de contacto directo más visible?

*Gráfica 5.* Contacto directo con el sistema



**Interpretación de Datos.**

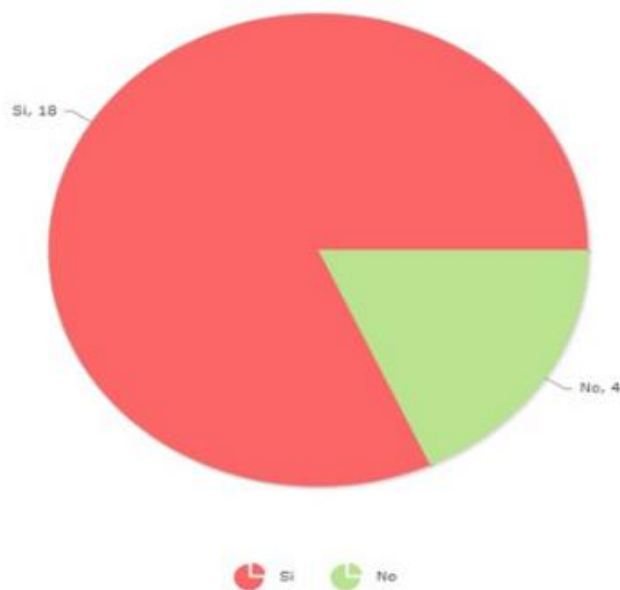
El 80% de los encuestados, están de acuerdo en que se implemente un sistema donde puedan interactuar más a fondo con el sistema, para poder realizar las peticiones en la brevedad.

**Encuesta:**

<https://docs.google.com/forms/d/13KXr20YRzj5BWOg73nkcbmPnfhlpqaaRvEqX691QzvI/edit?pli=1#responses>

## Encuesta No. 2

**Pregunta 1:** ¿Los canales de interacción de la Secretaria de Educación de Boyacá, cuentan con la información necesaria para acceder al servicio?

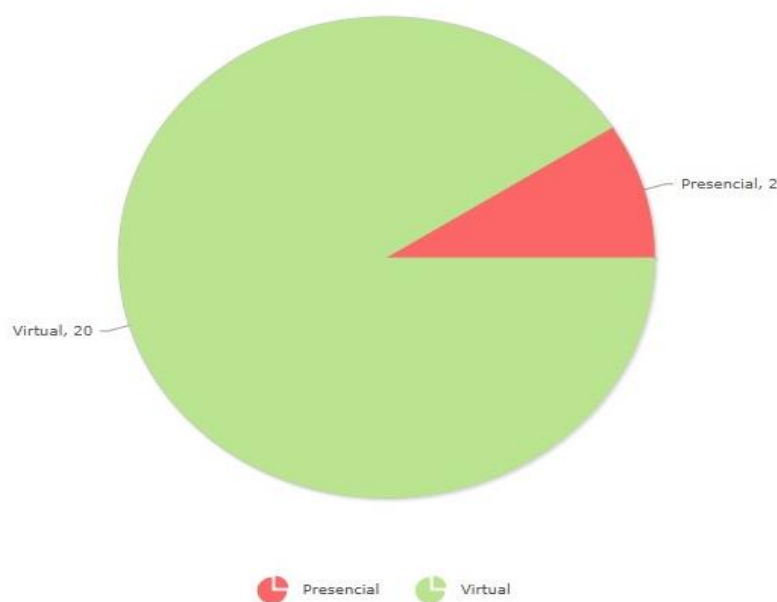


### Interpretación de Datos.

De los **22** ciudadanos que califican al responder las encuestas diligenciadas **18** de ellos responden (SI) y equivalen al **81%** de los ciudadanos que interactúan con nuestros canales, consideran que se cuenta con la información necesaria para acceder a los servicios de la Secretaria de Educación de Boyacá, y **4** de ellos responden (NO) y equivalen al **18%** y consideran que no

cuentan con la información necesaria por lo que hay que tomar acciones correctivas desde los diferentes Grupos Funcionales.

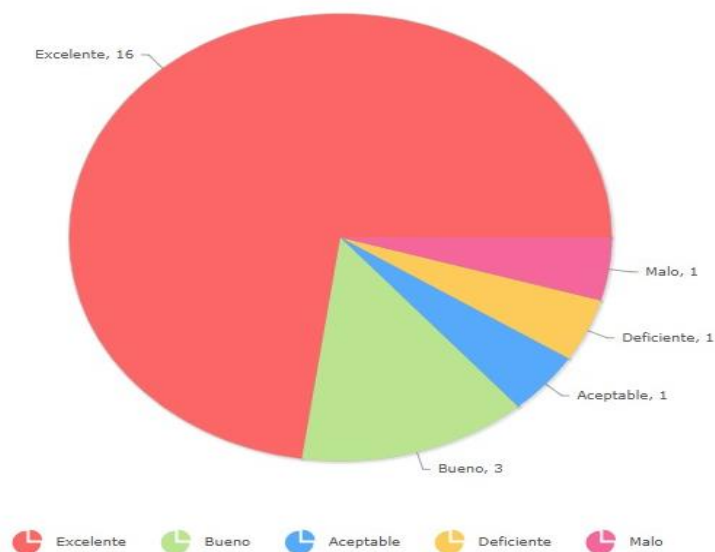
**Pregunta 2:** ¿Cuál es el canal de atención de la Secretaria de Educación de Boyacá que más utiliza para trámites y servicios?



### Interpretación de Datos.

Los **22** ciudadanos que califican las encuestas diligenciadas a través del canal web, **20** ciudadanos que equivalen al **90%** manifiestan que el canal de atención que más utilizan para trámites y servicios en la Secretaria de Educación de Boyacá es el virtual, y **2** ciudadanos que equivale al **9.0%** manifiestan que canal presencial lo utilizan más.

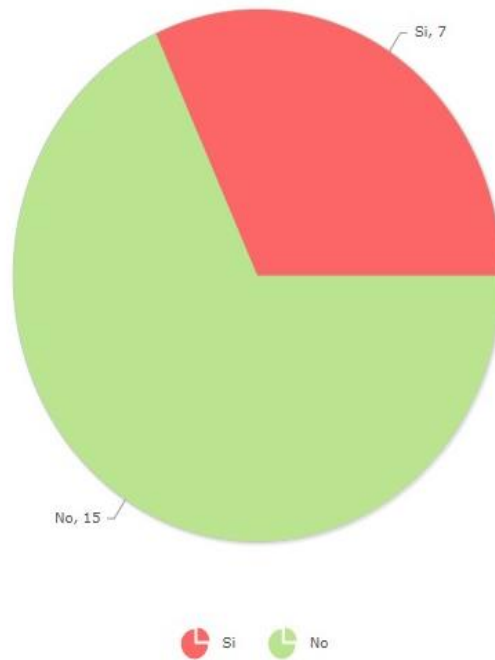
**Pregunta 3:** Califique la experiencia con el uso del servicio



**Interpretación de Datos.**

De los **22** ciudadanos que calificaron a través de la encuesta con el uso del servicio **16** ciudadanos que equivale al **72%** calificaron que es excelente, **3** ciudadanos que equivale al **13%** califica bueno, **1** ciudadano que equivale al **4.5%** califica aceptable, **1** ciudadanos

**Pregunta 4:** ¿Considera que existen aspectos por mejorar en la Gobernación de Boyacá?



### **Interpretación de Datos.**

De los **22** ciudadanos que consideraron que no hay aspectos por mejorar **15** de los mismos que equivale al **68%** respondieron que NO y **7** ciudadanos que equivale al **31%** consideraron que SI hay aspectos por mejorar entre ellos.