



0083.1- 098

## **INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ENERO – JUNIO DE 2017**

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca, en cumplimiento de los fines que debe cumplir esta oficina y según las acciones registradas en el proceso E.02 Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano subproceso E.02.01 medir la satisfacción del cliente, presentó a consideración de nuestros usuarios una encuesta de satisfacción que se fijó en la página WEB de la Secretaría de Educación y que también se aplicó físicamente a nuestros visitantes usuarios, en el periodo comprendido entre el mes de enero y el mes de junio de 2017, con el fin de conocer la percepción de nuestros usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por los funcionarios adscritos a las diferentes Áreas de las Subsecretarías y a través de las Oficinas adscritas al Despacho.

Se desarrollaron dos estrategias para el diligenciamiento de las encuestas: 1) Encuestas diligenciadas por nuestros usuarios que hicieron uso de nuestra página web: aplicaron 12 encuestas con corte al 15/06/2017 y 2) 95 encuestas físicas, previa numeración de las mismas, que se aplicaron de manera aleatoria en los espacios de visitantes de los pisos 7º y 8º y en el espacio donde atiende la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicado en el mezanine del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca.

En total se aplicaron 107 encuestas entre el día 1º de enero y el día 30 de junio.

Los resultados obtenidos permiten establecer que 107 ciudadanos manifestaron sus percepciones a través del diligenciamiento de las encuestas.

Metodológicamente se procede haciendo un análisis de los resultados por Oficina o Grupo de Trabajo y posteriormente se hace un análisis consolidado para toda la Secretaría de Educación.

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS POR OFICINAS/GRUPOS DE TRABAJO**

El resultado de la aplicación aleatoria de las encuestas no permitió que se presentaran evaluadores para las siguientes áreas: Despacho del secretario, Oficina de Gestión Organizacional, Oficina de Planeación Educativa, Grupo de Trabajo de Personal, Grupo de Trabajo de Planta y Oficina Jurídica de la Secretaría de Educación.

### **GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO**



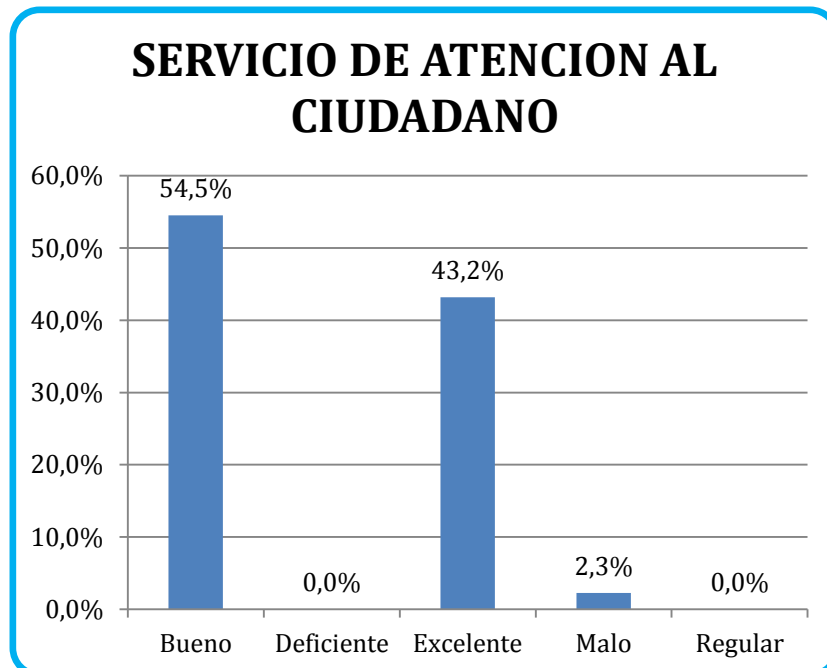
La evaluación al GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 44 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No.1 en la cual se puede observar que el 90.9% de las encuestas fue aplicada a docentes, en un menor porcentaje se encuentran los Directivos Docentes y Pensionados con el 4.5% c/u.

**TABLA No. 1**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	1	0	2	4,5
Docente	23	0	17	0	0	40	90,9
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	4,5
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.1 los ciudadanos hicieron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 43,2% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 54,5% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 97,7% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.1**



**GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFON**

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizó 1 persona cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.2 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a un Docente.

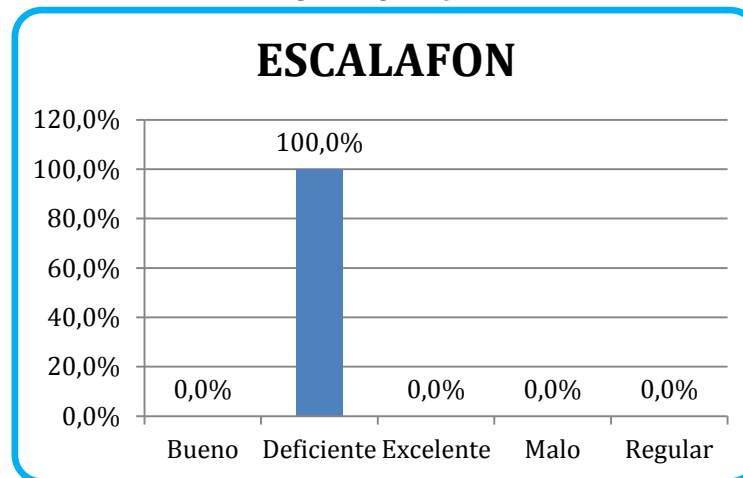


**TABLA No. 2**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	0	1	0	0	0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.2 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que el ciudadano calificó el servicio como deficiente.

**GRAFICA No.2**



### **GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO**

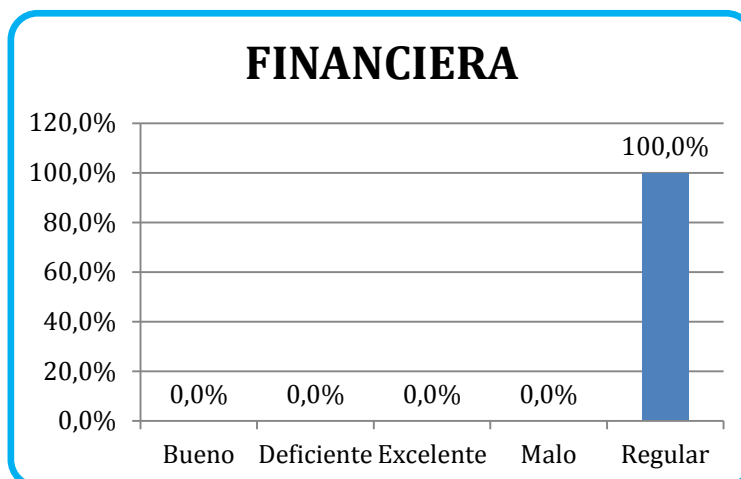
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizó 1 persona cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No. 3 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a un Pensionado.

**TABLA No. 3**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Pensionado	0	0	0	0	1	1	100,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.3 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que el ciudadano calificó el servicio como regular.

**GRAFICA No.3**



### GRUPO DE TRABAJO DE GESTION ADMINISTRATIVA

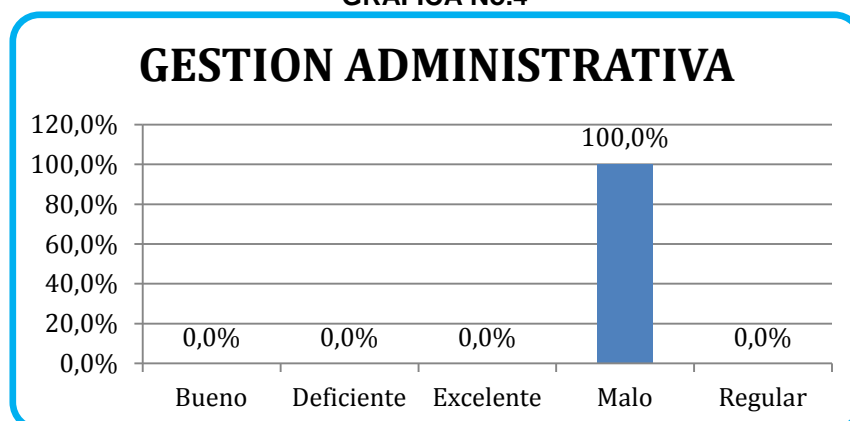
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE GESTION ADMINISTRATIVA que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizó 1 persona cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.4 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a un administrativo.

**TABLA No. 4**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	1	0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.4 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada aquí, en el cual se puede observar que éste calificó el servicio como malo, adicionando una evaluación cualitativa al expresar que: “no cumplen con los términos de ley”.

**GRAFICA No.4**





## INSPECCION Y VIGILANCIA

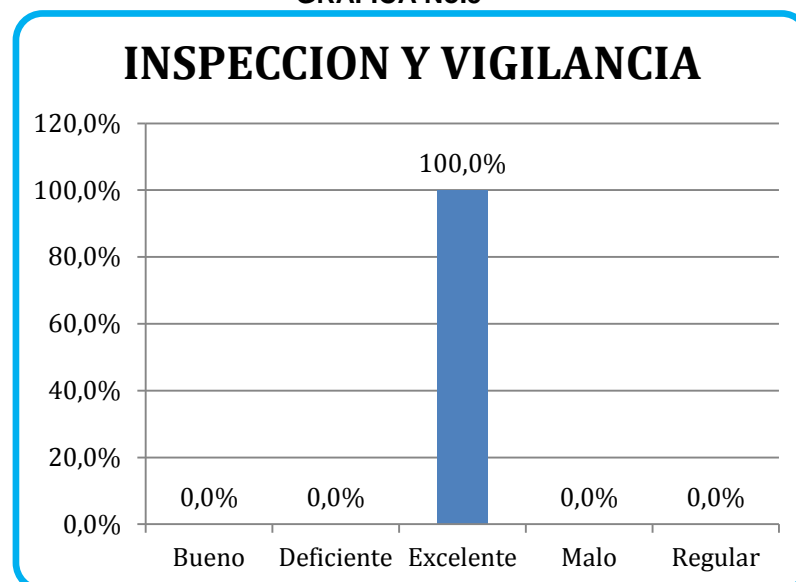
La evaluación a INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte del Despacho, la realizaron 2 ciudadanos cuya manifestación de la voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.5, en la cual se puede observar que las encuestas fueron realizadas por un Directivo Docente y un Otro.

**TABLA No. 5**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	50,0
Otro	0	0	1	0	0	1	50,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.5 se refleja que el 100% de los encuestados calificó el servicio prestado como excelente, lo que demuestra que los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado estuvo superlativa y respondió completamente a sus expectativas.

**GRAFICA No.5**



Es importante resaltar estos resultados, que reflejan el compromiso y la disposición de los funcionarios a atender a los usuarios en las condiciones y con la atención que ellos esperan, lo que genera en la comunidad una clara visión de que las entidades públicas si están respondiendo a una de sus finalidades básicas en la prestación del servicio.

## GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA



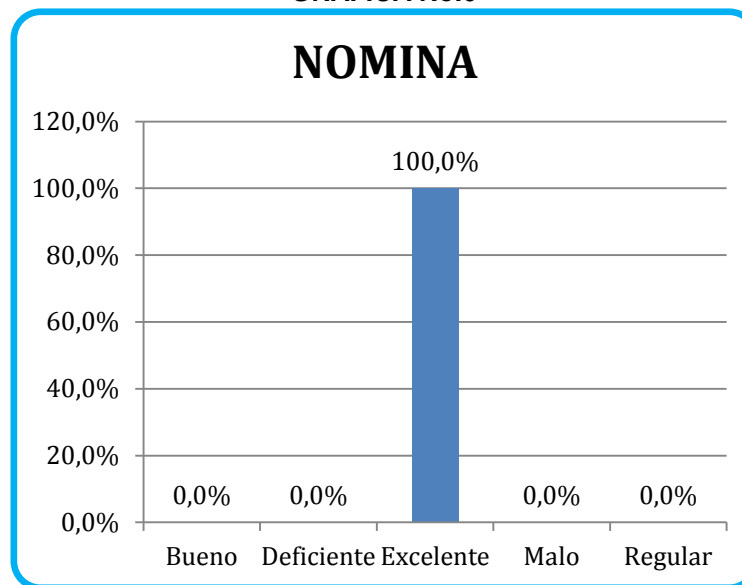
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizó 1 ciudadano cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.6, en la cual se puede observar que el ciudadano evaluador fue un administrativo.

**TABLA No.6**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.6 se refleja que el evaluador calificó la prestación del servicio como excelente, expresando que la calidad del servicio prestado estuvo satisfactoria y respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.6**



### **GRUPO DE TRABAJO DE PRESTACIONES SOCIALES**

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PRESTACIONES SOCIALES, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 20 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar que el 35% de los encuestados desempeñaba el rol de administrativo.

Es de resaltar que fue de las pocas áreas de trabajo donde se presentaron evaluadores en todos los roles identificados.



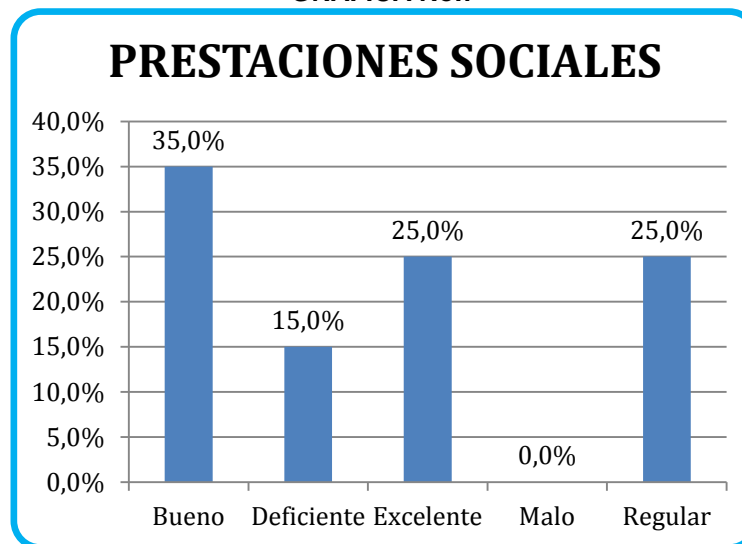
Uno de los evaluadores que calificó el servicio como excelente expresó: “Considero que fui atendida con eficiencia, eficacia y prontitud”

**TABLA No. 7**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	1	1	0	4	7	35,0
Docente	2	1	0	0	1	4	20,0
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	5,0
Pensionado	1	0	1	0	0	2	10,0
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	5,0
Otro	3	1	1	0	0	5	25,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.7 se observa que el 25% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 35% como bueno, es decir que el 60% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas; el 40% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con la calidad del servicio prestado al ubicarse su calificación en el rango de deficiente y regular, por lo que se hace necesario mejorar la prestación del servicio para elevar el grado de satisfacción del usuario.

**GRAFICA No.7**



### **GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS INFORMATICOS, que en la estructura de la Secretaría de Educación hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 7 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede



observar que el 85.7% de las encuestas fueron respondidas por Docentes y el 14.3% por administrativos.

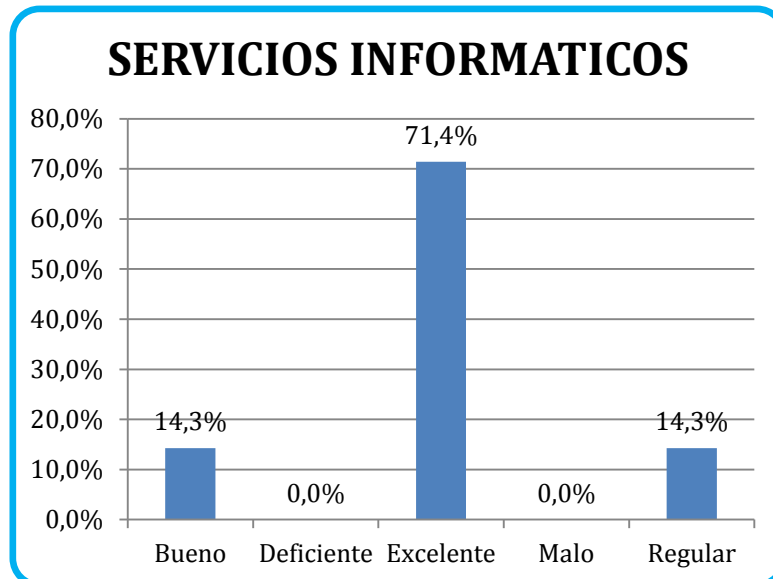
**TABLA No. 8**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	14,3
Docente	1	0	4	0	1	6	85,7
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.8 se observa que el 71.4% de los encuestados calificó la prestación del servicio como excelente y el 14.3% como bueno, es decir, que el 91.7% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Entre aquellos encuestados que contestaron satisfactoriamente adicionaron una evaluación cualitativa y manifestaciones como: “Hubo una respuesta rápida y eficiente”.

**GRAFICA No.8**



### **GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO**

El GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO, para el presente análisis, no incluye los grupos de Nómina, Prestaciones Sociales, Escalafón, Personal y Planta y básicamente corresponde a las actividades de los funcionarios asignados a la Coordinación del Grupo.

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO, que en la estructura de la Secretaría de Educación hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 18 personas cuya manifestación de su





## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.9, en la cual se puede observar que el 61.1% de los encuestados pertenecían al rol de Docente, el 16.7% a Otro y así sucesivamente.

Es de resaltar que fue de las pocas áreas de trabajo donde se presentaron evaluadores en todos los roles identificados.

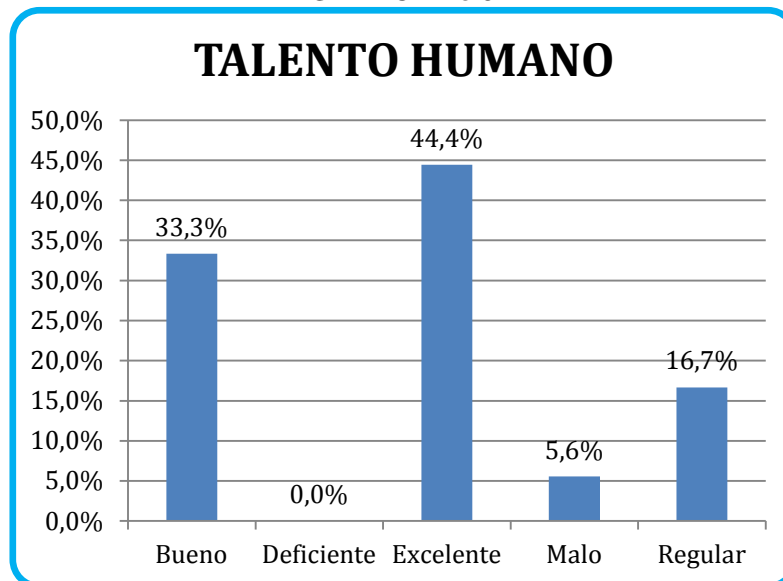
**TABLA No. 9**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	2	0	0	2	11,1
Docente	5	0	2	1	3	11	61,1
Otro	0	0	3	0	0	3	16,7
Directivo Docente	1	0	0	0	0	1	5,6
Pensionado	0	0	1	0	0	1	5,6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 9 se observa que el 44.4% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 33.3% como bueno, es decir, que el 77.7% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Aún existe un 22.3% que evalúa la calidad del servicio como no esperada.

**GRAFICA No.9**



**SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**



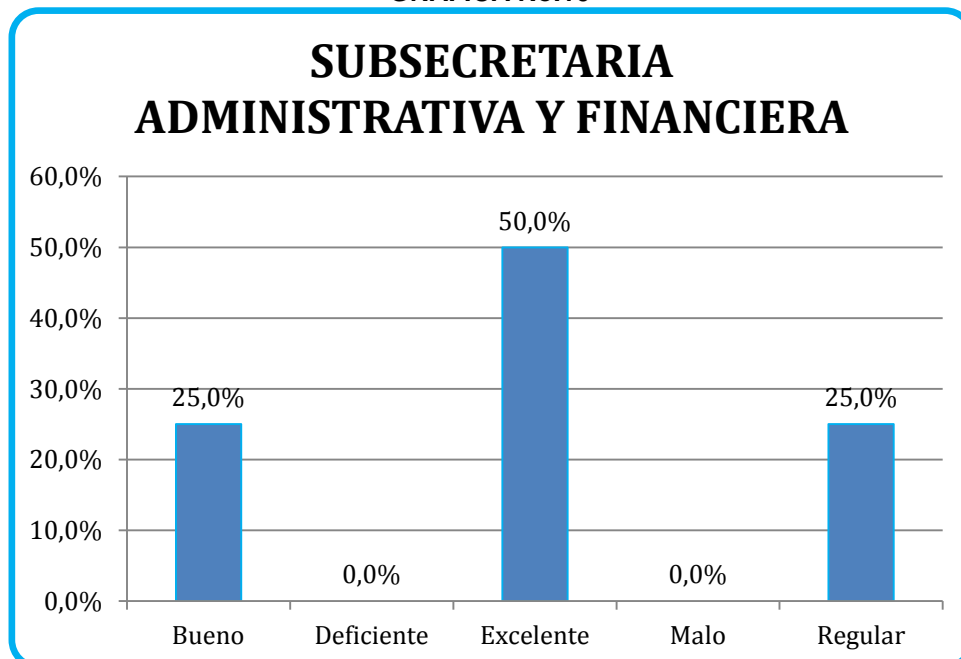
La evaluación a la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA responde fundamentalmente al servicio prestado en la oficina a cargo del Subsecretario y no del consolidado de los grupos de trabajo que hacen parte orgánica de esta Subsecretaría. La encuesta la realizaron 4 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que el 50% de los encuestados pertenecían al rol de otro y el 25% al de docente y al de directivo docente.

**TABLA No. 10**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo Docente	0	0	0	0	1	1	25,0
Docente	0	0	1	0	0	1	25,0
Otro	1	0	1	0	0	2	50,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 10 se observa que el 50% de los encuestados calificó el servicio como excelente, el 25 % como bueno y el 25% como deficiente, es decir, que el 75% de los encuestados opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas

**GRAFICA No.10**



**SUBSECRETARIA DE CALIDAD**



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

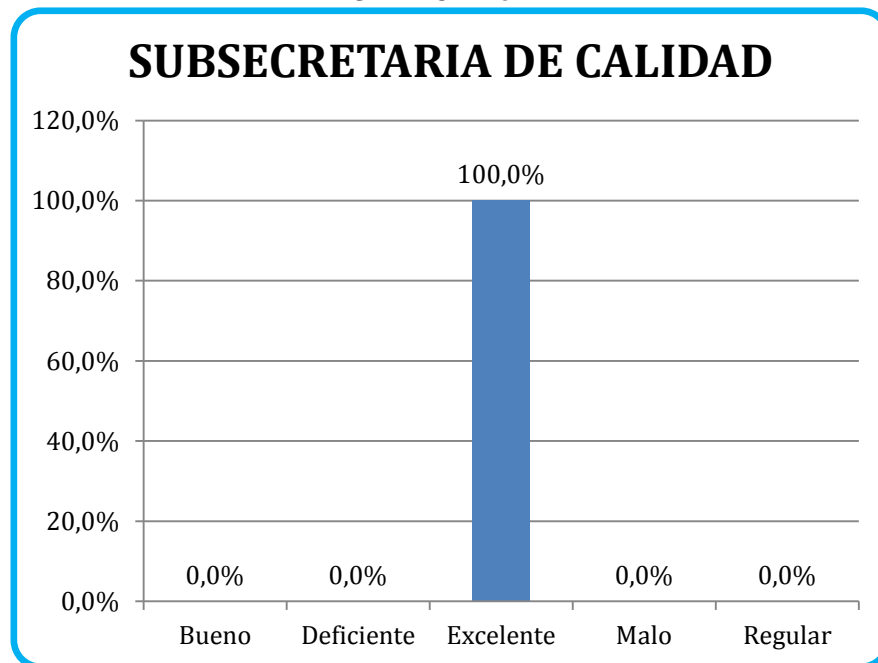
La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 5 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la gráfica No.11, en la cual se puede observar que el 40% de los encuestados correspondió a Otros y los restantes 20% a directivo docente, Padres de Familia y Pensionados.

TABLA No. 11

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	20,0
Otro	0	0	2	0	0	2	40,0
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	20,0
Pensionado	0	0	1	0	0	1	20,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

En la gráfica No. 11 se observa que el 100% de los encuestados calificó el servicio de excelente, es decir, que los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.11



### SUBSECRETARIA DE COBERTURA

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE COBERTURA la realizaron 2 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla



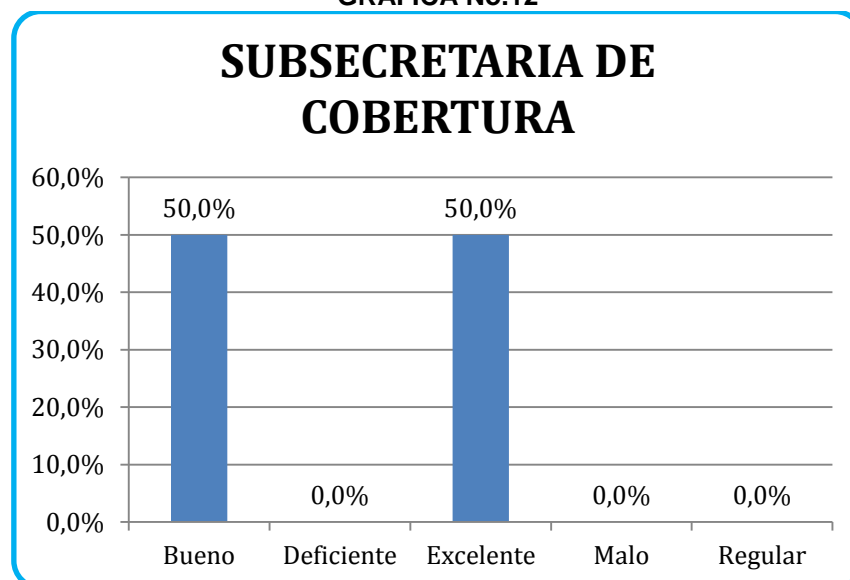
No.12, en la cual se puede observar que los evaluadores respondían al rol de Administrativo y Directivo Docente.

**TABLA No. 12**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	50,0
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	50,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 12 se observa que el 50% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 50% restante manifestó que el servicio fue bueno, es decir, que el 100% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.12**



Es importante resaltar todos aquellos grupos de trabajo que fueron evaluados por nuestros usuarios con una calificación entre excelente y buena, porque ello refleja la preocupación y el sentido de pertinencia frente a la calidad de servidor público, que no es otra cosa que estar atento y disponible para atender adecuadamente y con calidad a nuestros usuarios como ellos realmente lo merecen, más aún cuando la mayoría de nuestros usuarios provienen de sitios diferentes a la ciudad de Cali.

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION**

En esta parte del informe se presenta un consolidado de todas las Oficinas y Grupos de Trabajo que fueron evaluadas en el periodo comprendido entre el mes de enero y



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

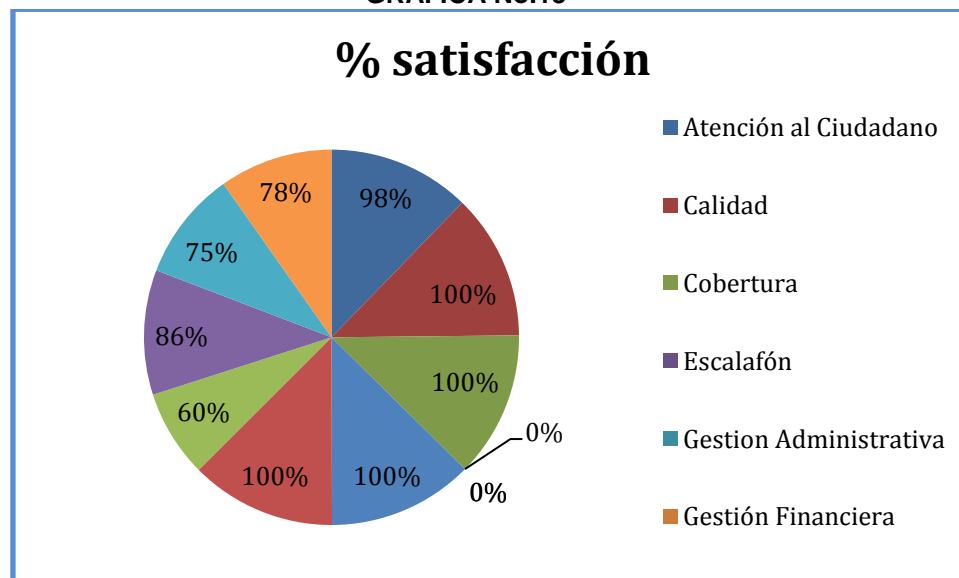
el mes de junio de 2017, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.13.

**TABLA No. 13**

Rótulos de fila	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Atención al Ciudadano	24	0	19	1	0	44
Calidad	0	0	5	0	0	5
Cobertura	1	0	1	0	0	2
Escalafón	0	1	0	0	1	2
Gestión Administrativa	0	0	0	1	0	1
Gestión Financiera	0	0	0	0	1	1
Inspección y Vigilancia	0	0	2	0	0	2
Nómina	0	0	1	0	0	1
Prestaciones Sociales	7	3	5	0	5	20
Servicios Informáticos	1	0	5	0	1	7
Subsecretaría Administrativa y Financiera	1	0	2	0	1	4
Talento Humano	6	0	8	1	3	18
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>107</b>

Los resultados de la aplicación de las 107 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 13, en la cual se puede observar todos los grupos de la Secretaría de Educación que fueron evaluados. Se detecta igualmente que el área más evaluada fue SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO con 44 encuestas y las áreas menos evaluadas, GESTION ADMINISTRATIVA, GESTION FINANCIERA Y NOMINA que solo tuvieron 1 evaluación.

**GRAFICA No.13**





A partir de la tabla anterior, los resultados se consolidan en el gráfico No.13, en el que se puede observar el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios por cada una de las áreas.

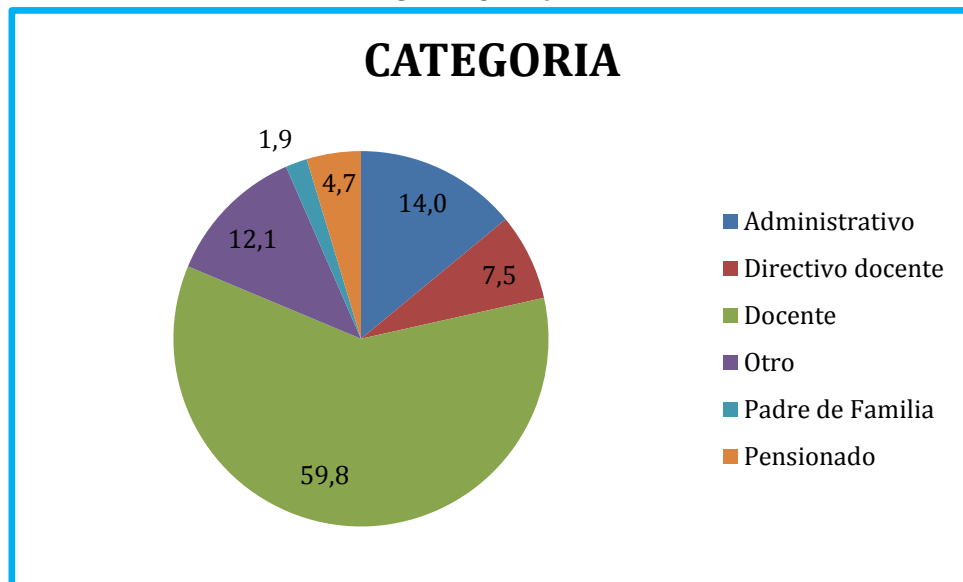
La tabla No. 14 registra la información obtenida por todos los encuestados respecto a la categoría o rol del encuestado y respecto a la calificación entregada a cada uno de los grupos prestadores de servicios de la Secretaría de Educación.

**TABLA No. 14**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Administrativo	3	1	5	2	4	15
Directivo docente	1	0	6	0	1	8
Docente	31	2	24	1	6	64
Otro	4	1	8	0	0	13
Padre de Familia	0	0	2	0	0	2
Pensionado	1	0	3	0	1	5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>107</b>
<b>%</b>	<b>37,4</b>	<b>3,7</b>	<b>44,9</b>	<b>2,8</b>	<b>11,2</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 14 se ve reflejada la participación de cada una de las categorías en que se clasificó la muestra seleccionada en la aplicación de la encuesta, encontrándose que el rol docente fue el que tuvo una mayor participación con el 59,8% de los encuestados, seguida por el rol administrativo con un 14%, y con la menor participación, la categoría Padres de Familia con el 1.9%.

**GRAFICA No.14**

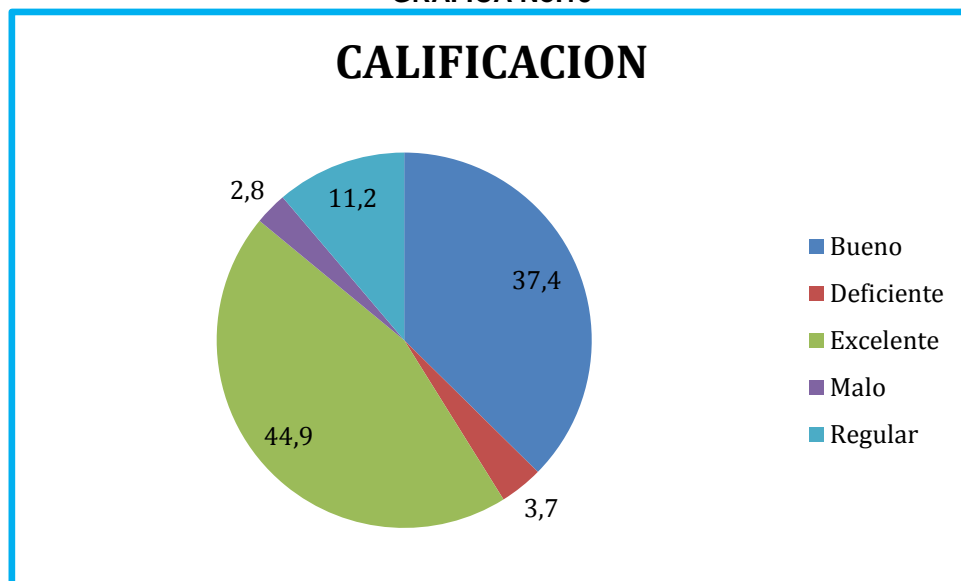




Finalmente, la gráfica No. 15 muestra la evaluación total de la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Educación, alcanzada en el primer semestre del año 2017.

Se puede observar que el 44.9% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 37.4% como bueno, lo que demuestra que un 82.3% de los ciudadanos usuarios de nuestro servicio se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la Secretaría de Educación, a pesar de que la evaluación disminuyó respecto al periodo anterior que fue del 85.3%, es importante resaltar el compromiso, pertinencia y entrega por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones para garantizar una atención adecuada a los requerimientos personales de nuestros usuarios.

**GRAFICA No.15**



Es necesario que en términos generales los funcionarios de la Secretaría de Educación sigan teniendo una actitud proactiva que permita responder a las expectativas de nuestros usuarios, por parte de aquellos funcionarios que pertenecen a los grupos de trabajo que tienen una evaluación satisfactoria con el fin de que la sigan manteniendo y también por parte de aquellos funcionarios que pertenecen a los grupos de trabajo que tienen baja calificación, para que mejoren en la próxima evaluación y coadyuven al cumplimiento de una de las metas del plan de desarrollo relacionada con la satisfacción del usuario.

El camino que recorreremos, debe ser el camino correcto, para alcanzar y dar cumplimiento al lema de que en la Secretaría de Educación:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN**

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

*"Vamos por la  de la Excelencia"*

**(ORIGINAL FIRMADO)**

ORLANDO MELLIZO VILLEGAS  
Líder Proceso Atención al Ciudadano

Julio3/2017