



1.210.30-33.5

**INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO
ENERO – JUNIO DE 2018**

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 mayo de 2018, 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 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 4 encuestas con corte al 16/05/2018 y 2) 114 encuestas físicas, previa numeración de las mismas, que se aplicaron de manera aleatoria por los líderes de procesos 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, de acuerdo con la siguiente distribución,.

No.	AREAS/GRUPOS	LIDER PROCESO	Entregadas	Diligenciadas
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	10	10
2	DESPACHO	LUIS EMILIO ESPINOSA PACHECO	10	10
3	GRUPO FINANCIERO	ALEJANDRO FOSSI FALLA	10	7
4	GRUPO GESTION ADMINISTRATIVA	ALVARO ZULUAGA CARDONA	10	0
5	GRUPO INSPECCION Y VIGILANCIA	NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	10
6	GRUPO SERVICIOS INFORMÁTICOS	GUSTAVO CONSTAIN RUALES	10	10
7	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EDINSON TIGREROS HERRERA	10	7
8	SUBSECRETARIA CALIDAD	ANA MILENA ORTIZ	10	8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

9	SUBSECRETARIA COBERTURA	ARLES OSORIO SEPULVEDA	10	3
10	TALENTO HUMANO	LUZ STELLA HENAO CORTES	10	0
11	TALENTO HUMANO - ESCALAFON	EDUARDO A. GOMEZ SALCEDO	10	10
12	TALENTO HUMANO - NOMINA	MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	10	3
13	TALENTO HUMANO - PERSONAL	MARTHA JANEHT MORALES I.	10	8
15	TALENTO HUMANO - PRESTACIONES SOCIALES	JANETH CARRILLO DE CRUZ	10	3
			140	89
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Encuestas directas		25
TOTAL				114

Se destaca que los líderes de los procesos de Gestión Administrativa y Talento Humano, no aplicaron las encuestas.

En total se diligenciaron 118 encuestas entre el día 1º de enero y el día 10 de mayo.

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 el área de Gestión Administrativa, 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 12 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No.1 en la cual se puede observar que el 75% de las encuestas fue aplicada a docentes, en un menor porcentaje se encuentran los Directivos Docentes, administrativos y otros con el 8,3% c/u.

TABLA No. 1

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	8,3



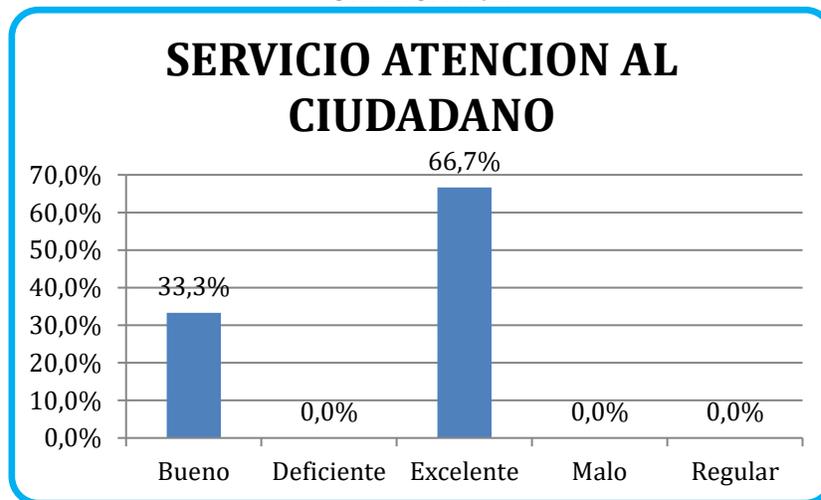
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Directivo docente	0	0	1	0	0	1	8,3
Docente	2	0	7	0	0	9	75,0
Otro	1	0	0	0	0	1	8,3
Total	4	0	8	0	0	12	100,0

En la gráfica No.1 los ciudadanos hicieron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 66,7% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 33,3% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.1



GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO, la realizaron 10 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.2 en la cual se puede observar que la encuesta presentó un rol diversificado de los encuestados, predominando con un 40% los docentes.

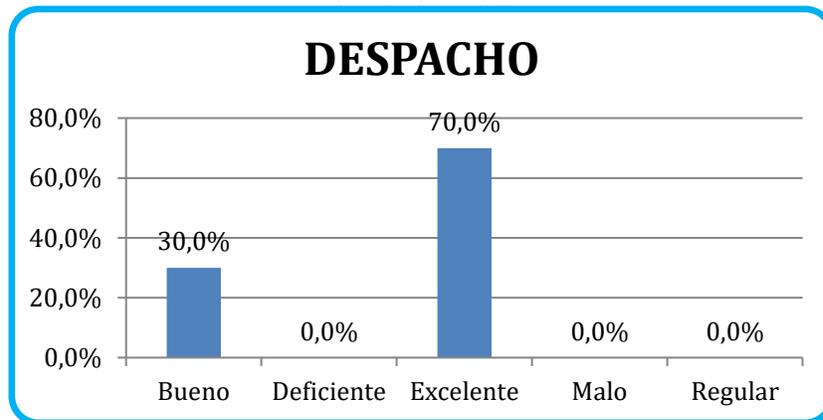
TABLA No. 2

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	20,0
Docente	1	0	3	0	0	4	40,0
Otro	1	0	1	0	0	2	20,0
Padre de familia	0	0	1	0	0	1	10,0
Pensionado	0	0	1	0	0	1	10,0
Total	3	0	7	0	0	10	100



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 70% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 30% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.2



GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 12 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.3 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada en su mayoría a Docentes

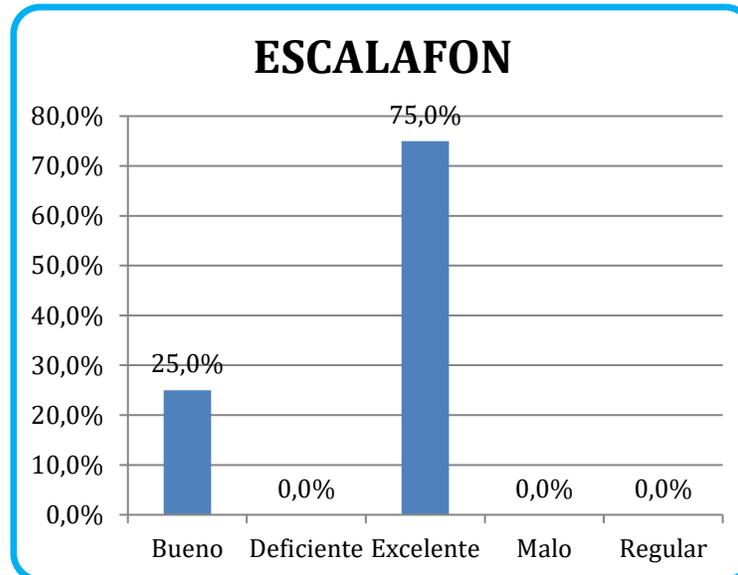
TABLA No. 3

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	8,3
Docente	3	0	8	0	0	11	91,7
Total	3	0	9	0	0	12	100,0

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 75% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 25% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.



GRAFICA No.3



GRUPO DE TRABAJO GESTION FINANCIERA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN FINANCIERA, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 7 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No. 4 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a personal administrativo y otro (no identificado).

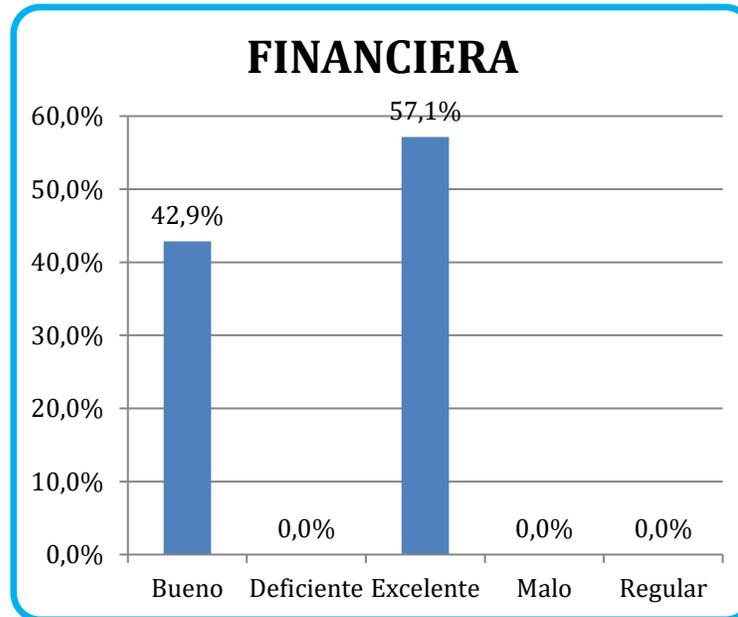
TABLA No. 4

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	3	0	0	4	57,1
Otro	2	0	1	0	0	3	42,9
Total	3	0	4	0	0	7	100,0

En la gráfica No.4 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que el 57,1% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 42,9% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.



GRAFICA No.4



OFICINA DE INSPECCION Y VIGILANCIA

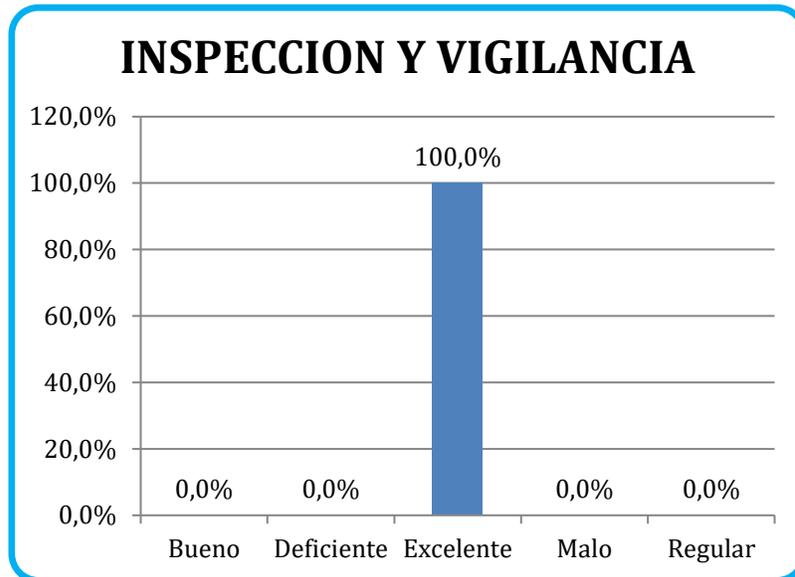
La evaluación a la Oficina de INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte del Despacho, la realizaron 10 ciudadanos cuya manifestación de la voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.5, en la cual se puede observar que las encuestas fueron realizadas por Otros roles con 7 y Padres de Familia con 3.

TABLA No. 5

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Otro	0	0	7	0	0	7	70,0
Padre de familia	0	0	3	0	0	3	30,0
Total	0	0	10	0	0	10	100,0

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 sí 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 realizaron 4 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.6, en la cual se puede observar que los ciudadanos evaluadores tenían el rol de administrativo, docente y pensionado.

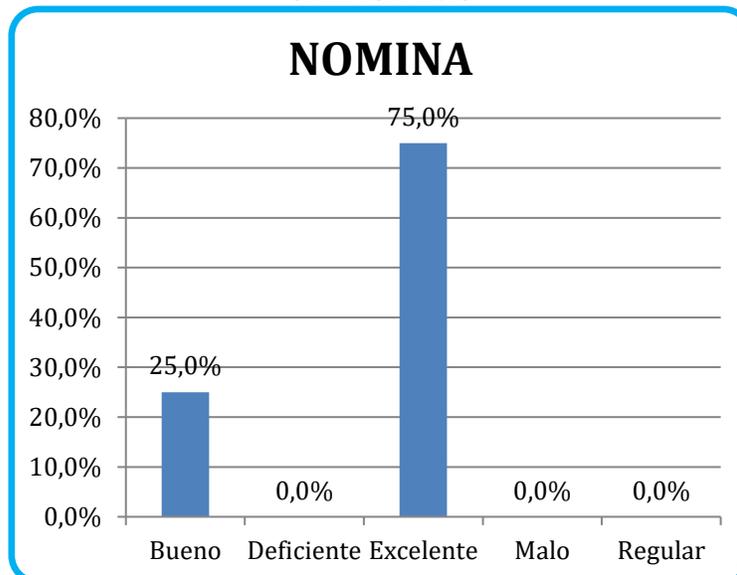
TABLA No.6

Rol	Buena	Deficiente	Excelente	Mala	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	25,0
Docente	0	0	2	0	0	2	50,0
Pensionado	0	0	1	0	0	1	25,0
Total	1	0	3	0	0	4	100

En la gráfica No.6 se refleja que los evaluadores calificaron la prestación del servicio como excelente en un 75% y como buena en un 25%, expresando, de esta manera, 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 9 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar que el 44,44% de los encuestados desempeñaba el rol de Otros, sin identificar.

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

TABLA No. 7

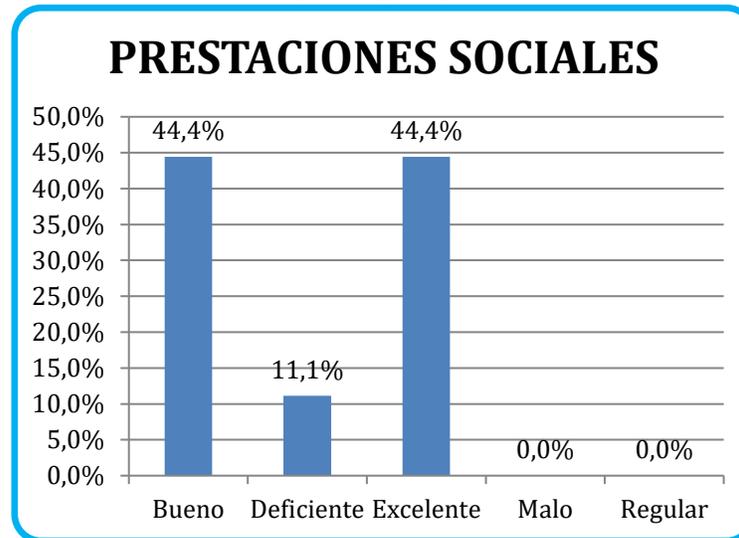
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	22,2
Docente	1	0	0	0	0	1	11,1
Otro	2	1	1	0	0	4	44,4
Padre de familia	0	0	1	0	0	1	11,1
Pensionado	0	0	1	0	0	1	11,1
Total	4	1	4	0	0	9	100

En la gráfica No.7 se observa que el 44,4% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 44,4% como bueno, es decir que el 88,8% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas; el 11,2% de los encuestados manifestó



no estar de acuerdo con la calidad del servicio prestado al ubicarse su calificación en el rango de deficiente.

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 13 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que el 61.6% de las encuestas fueron respondidas por Administrativos y Docentes y el 30.8% por Directivos docentes y Otros.

TABLA No. 8

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	4	0	0	4	30,8
Directivo docente	0	0	2	0	0	2	15,4
Docente	0	0	4	0	0	4	30,8
Otro	0	0	2	0	0	2	15,4
Pensionado	0	0	1	0	0	1	7,7
Total	0	0	13	0	0	13	100

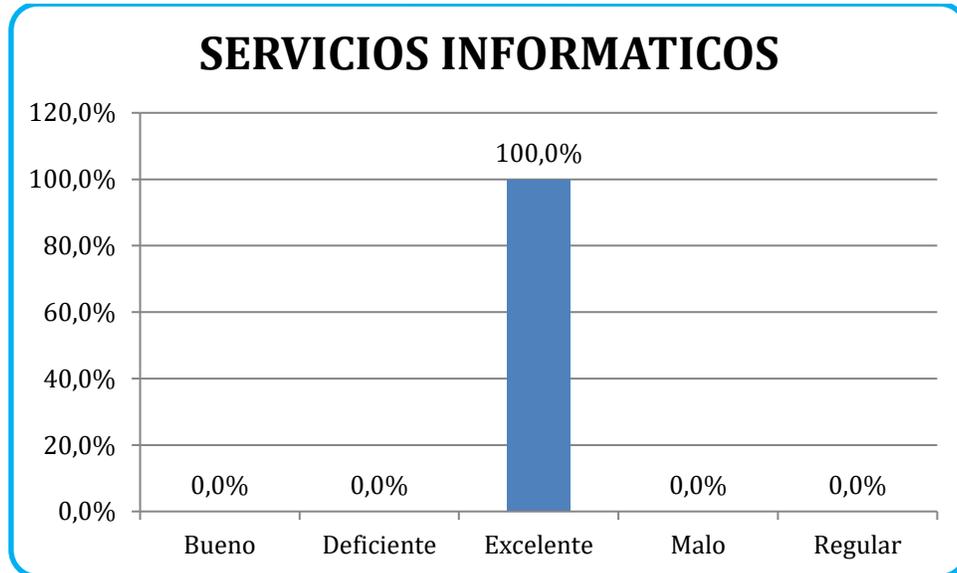
En la gráfica No.8 se observa que el 100% de los encuestados calificó la prestación del servicio como excelente.

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

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 19 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.9, en la cual se puede observar que el 52.6% de los encuestados pertenecían al rol de Docente, el 15.8% a Otro y así sucesivamente.

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

TABLA No. 9

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	3	0	0	4	21,1
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	5,3
Docente	2	1	7	0	0	10	52,6
Otro	2	0	1	0	0	3	15,8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

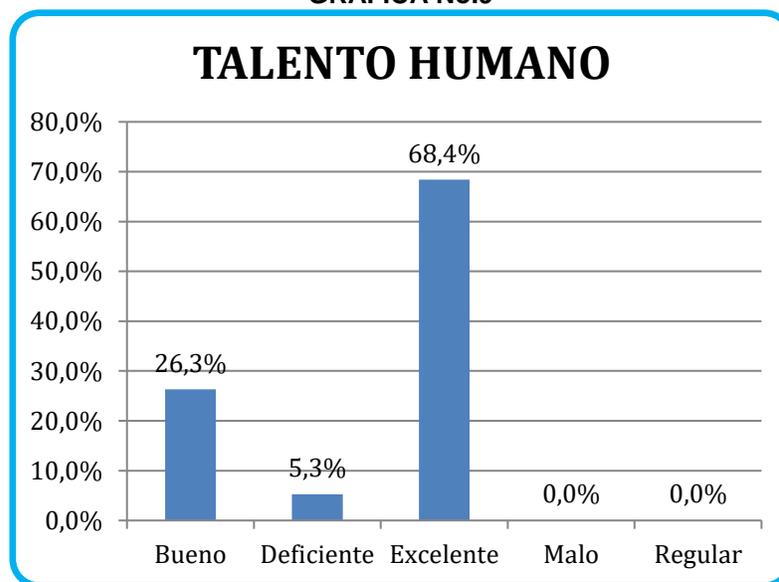
Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Padre de familia	0	0	1	0	0	1	5,3
Total	5	1	13	0	0	19	100

En la gráfica No. 9 se observa que el 68.4% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 26.3% como bueno, es decir, que el 94.7% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Aún existe un 5,3% 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 10 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que el 80% de los encuestados pertenecían al rol de Directivo docente y Docente y el 20% al de Otro.

TABLA No. 10

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo docente	1	0	3	0	0	4	40,0
Docente	1	1	1	1	0	4	40,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

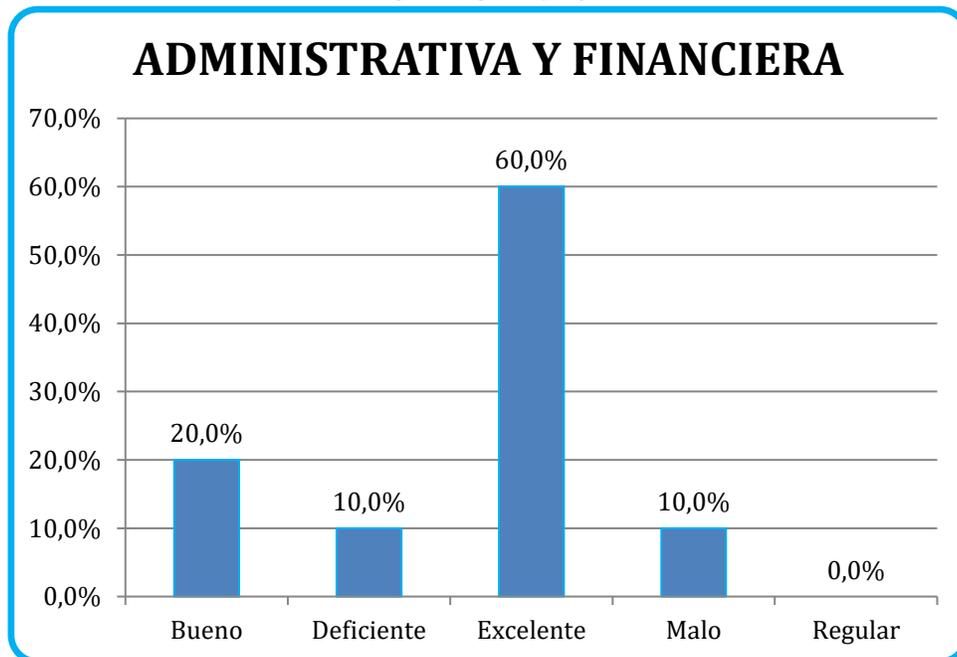
Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Otro	0	0	2	0	0	2	20,0
Total	2	1	6	1	0	10	100

En la gráfica No. 10 se observa que el 60% de los encuestados calificó el servicio como excelente, el 20 % como bueno, es decir, que el 80% de los encuestados opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Queda por mejorar un 20% que evaluó el servicio entre deficiente y malo.

GRAFICA No.10



SUBSECRETARIA DE CALIDAD

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 8 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la gráfica No.11, en la cual se puede observar que el 50% de los encuestados correspondió a Otros y a los docentes les correspondió el 25% de la muestra.

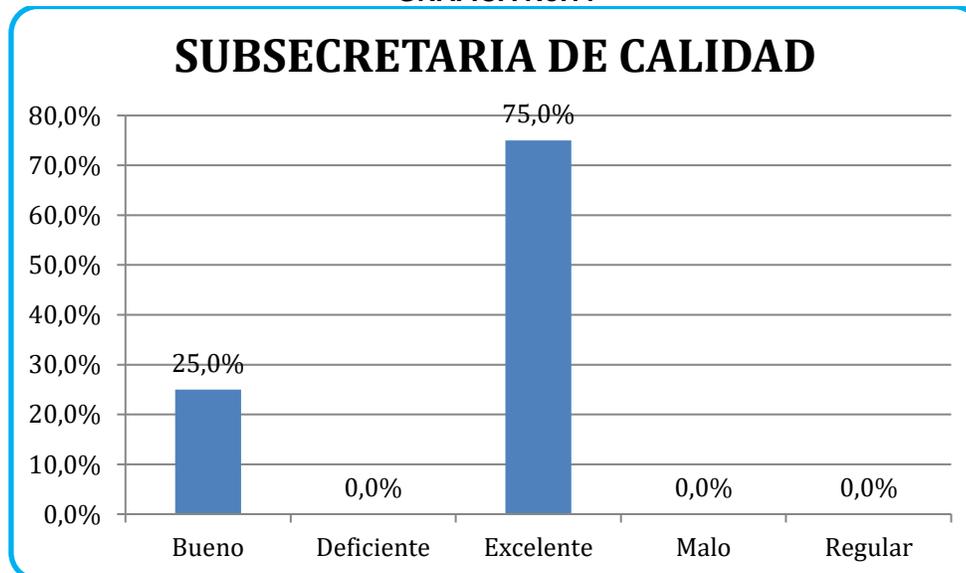
TABLA No. 11

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	12,5
Docente	0	0	2	0	0	2	25,0
Otro	1	0	3	0	0	4	50,0
Padre de familia	1	0	0	0	0	1	12,5
Total	2	0	6	0	0	8	100



En la gráfica No. 11 se observa que el 75% de los encuestados calificó el servicio de excelente, y el 25% como bueno, 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 4 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, Directivo Docente y Otro

TABLA No. 12

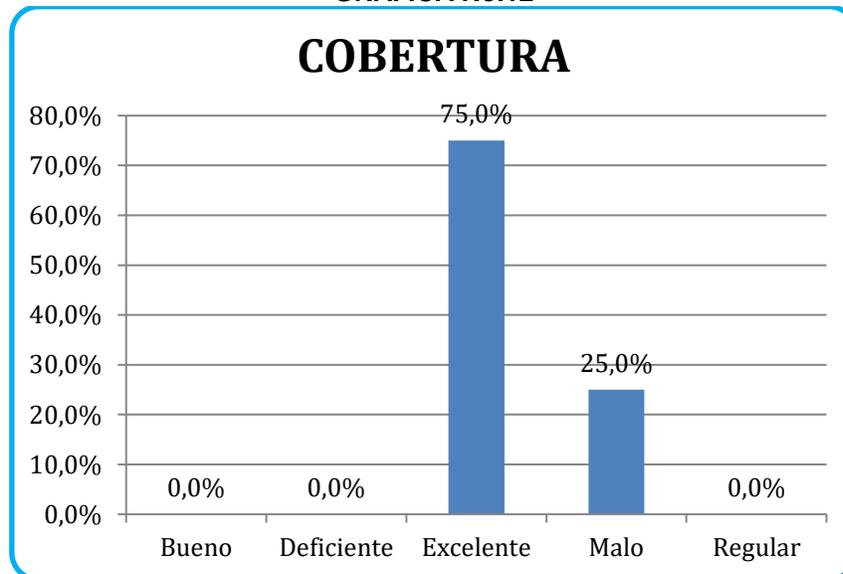
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	2	0	0	2	50,0
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	25,0
Otro	0	0	0	1	0	1	25,0
Total	0	0	3	1	0	4	100

En la gráfica No. 12 se observa que el 75% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 25% restante manifestó que el servicio fue malo, es decir, que el 75% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

El encuestado al que no le satisfizo el servicio expresó: “se demora en atención, se demoran en llegar son las 8 y no han llegado”



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 el mes de mayo de 2018, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.13.

TABLA No. 13

Áreas	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Atención al Ciudadano	4	0	8	0	0	12
Despacho	3	0	7	0	0	10
Escalafón	3	0	9	0	0	12
Gestión Financiera	3	0	4	0	0	7
Inspección y Vigilancia	0	0	10	0	0	10
Nómina	1	0	3	0	0	4
Prestaciones Sociales	4	1	4	0	0	9
Servicios Informáticos	0	0	13	0	0	13



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Subsecretaría administrativa y financiera	2	1	6	1	0	10
Subsecretaría de calidad	2	0	6	0	0	8
Subsecretaría de cobertura	0	0	3	1	0	4
Talento Humano	5	1	13	0	0	19
Total	27	3	86	2	0	118

Los resultados de la aplicación de las 118 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 TALENTO HUMANO con 19 encuestas y las áreas menos evaluadas, NOMINA y SUBSECRETARIA DE COBERTURA que solo tuvieron 4 evaluaciones c/u.

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.

GRAFICA No.13





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

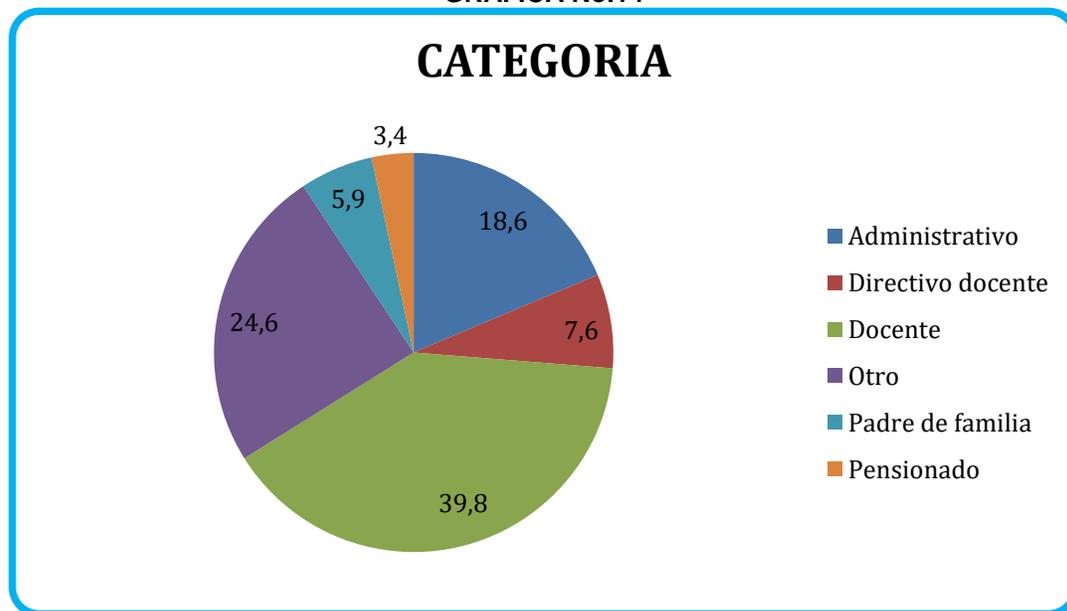
La tabla No. 14 registra la información obtenida por todos los encuestados respecto a la categoría o rol del encuestado y respecto a la calificación entregada a cada uno de los grupos prestadores de servicios de la Secretaría de Educación.

TABLA No. 14

CATEGORIA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Administrativo	6	0	16	0	0	22
Directivo docente	1	0	8	0	0	9
Docente	10	2	34	1	0	47
Otro	9	1	18	1	0	29
Padre de familia	1	0	6	0	0	7
Pensionado	0	0	4	0	0	4
Total	27	3	86	2	0	118
%	22,9	2,5	72,9	1,7	0,0	100,0

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 39,8% de los encuestados, seguida por el rol Otro con un 24,6%, y con la menor participación, la categoría Pensionado con el 3,4%.

GRAFICA No.14

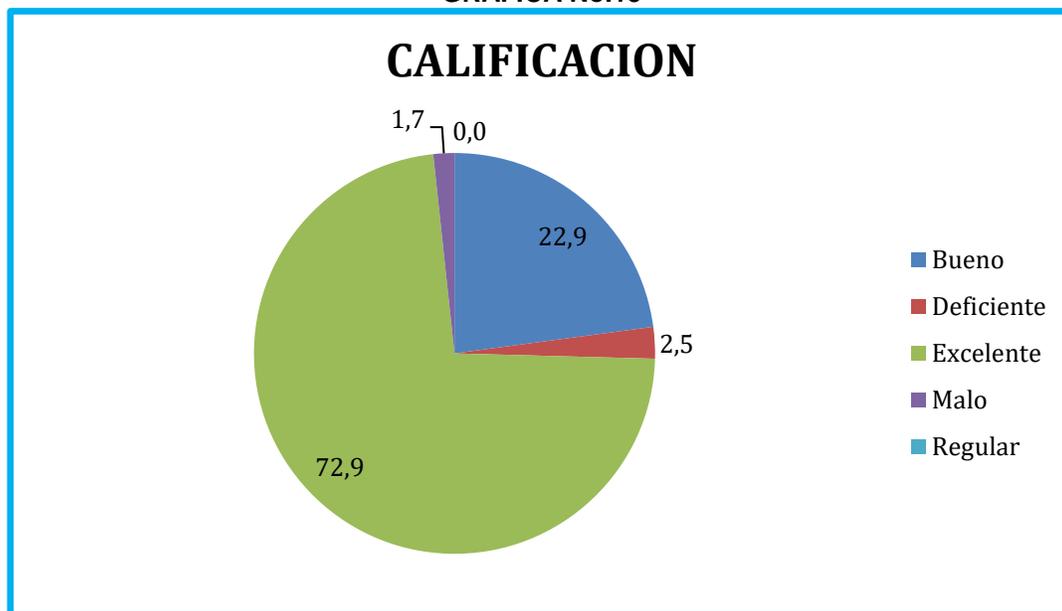




Finalmente, la gráfica No. 15 muestra la evaluación total de la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Educación, alcanzada en el primer semestre del año 2018.

Se puede observar que el 72.9% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 2.9% como bueno, lo que demuestra que un 95,8% de los ciudadanos usuarios de nuestro servicio se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la Secretaría de Educación, 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

Mayo 22/2018