



1.210.30-33.5

**INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO  
ENERO – JUNIO DE 2019**

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 2019, 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 6 encuestas con corte al 19/06/2019 y 2) 93 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	ENC. ENTREGADAS	ENC. DILIGENCIADAS
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	8	9
2	DESPACHO	LUIS EMILIO ESPINOSA PACHECO	8	8
3	GRUPO FINANCIERO	ALEJANDRO FOSSI FALLA	8	10
4	GRUPO GESTION ADMINISTRATIVA	ALVARO ZULUAGA CARDONA	8	8
5	GRUPO INSPECCION Y VIGILANCIA	NAZLY ROMERO ZAMORANO	8	8
6	GRUPO SERVICIOS INFORMÁTICOS	GUSTAVO CONSTAIN RUALES	8	8
7	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIEGO ANDRES RIVAS BARRIOS	8	0
8	SUBSECRETARIA CALIDAD	ANA MILENA ORTIZ	8	5
9	SUBSECRETARIA COBERTURA	ARLES OSORIO SEPULVEDA	8	7
10	TALENTO HUMANO	LUZ STELLA HENAO CORTES	8	6
11	TALENTO HUMANO - ESCALAFON	EDUARDO A. GOMEZ SALCEDO	8	8
12	TALENTO HUMANO - NOMINA	MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	8	8
13	TALENTO HUMANO - PERSONAL	MARTHA JANEHT MORALES I.	8	8



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

14	TALENTO HUMANO - PLANTA	LUIS ALBERTO MONSALVE	8	0
15	TALENTO HUMANO - PRESTACIONES SOCIALES	JANETH CARRILLO DE CRUZ	8	0
TOTAL			120	93

Se destaca que los líderes de Subsecretaría Administrativa, Planta y Prestaciones Sociales no aplicaron las encuestas.

En total se diligenciaron 99 encuestas entre el día 1º de enero y el día 30 de junio.

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 Organizacional, Planeación Educativa, Planta y Oficina Jurídica de la Secretaría de Educación.

## GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO

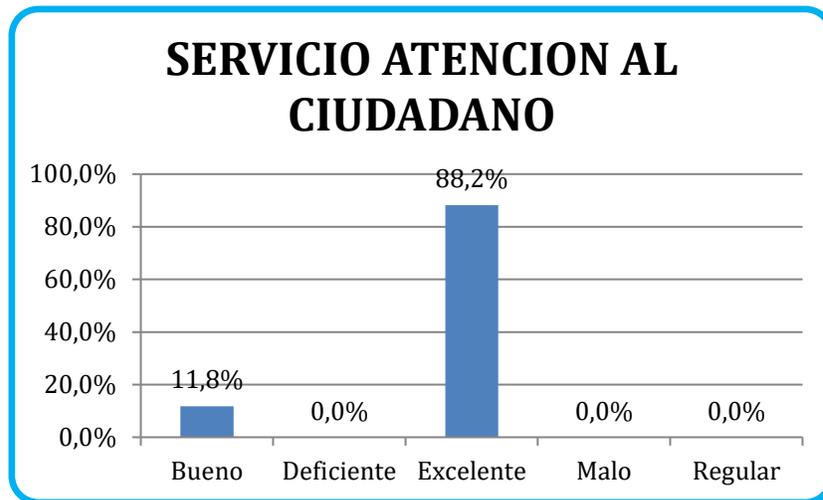
La evaluación al GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 17 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No.1 en la cual se puede observar que el 76% de las encuestas fue aplicada a docentes, en un menor porcentaje se encuentran los Pensionados, administrativos y otros.

TABLA No. 1

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	5,9
Docente	2	0	11	0	0	13	76,5
Otro	0	0	1	0	0	1	5,9
Pensionado	0	0	2	0	0	2	11,8
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</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 88,2% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 11,8% 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

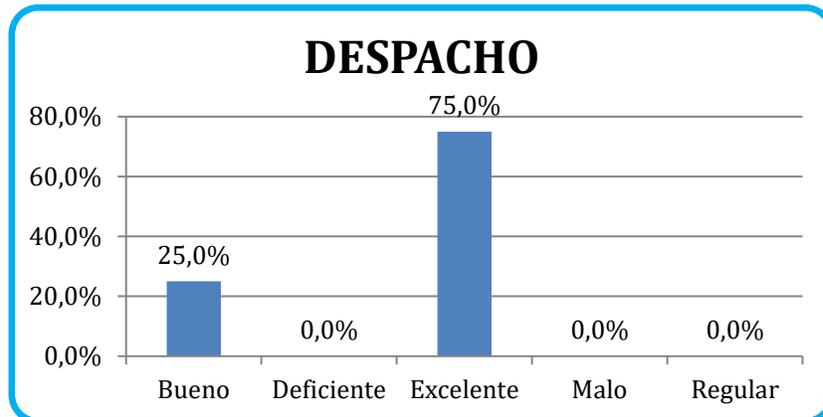
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO, la realizaron 8 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.2 en la cual se puede observar que la encuesta presentó un rol diversificado de los encuestados, predominando con un 50% el rol de OTROS.

**TABLA No. 2**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	12,5
Docente	2	0	0	0	0	2	25,0
Otro	0	0	4	0	0	4	50,0
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	12,5
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100</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 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.2**



### GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN

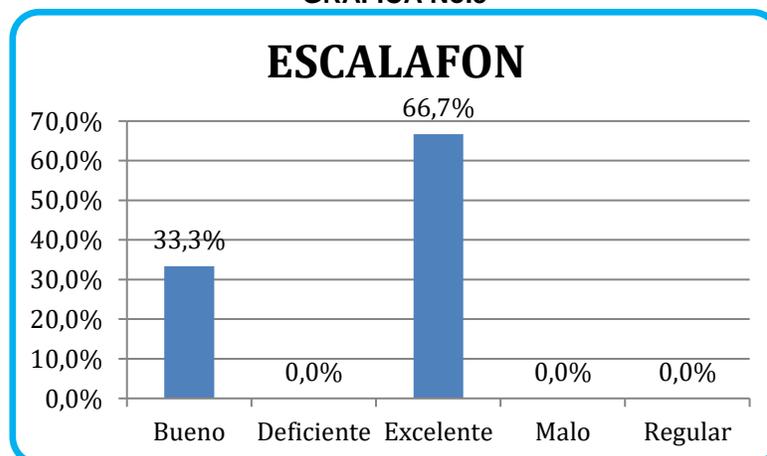
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 9 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.3 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada en su mayoría a Docentes.

**TABLA No. 3**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo Docente	1	0	0	0	0	1	11,1
Docente	2	0	6	0	0	8	88,9
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</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 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.3**





### GRUPO DE TRABAJO GESTION ADMINISTRATIVA

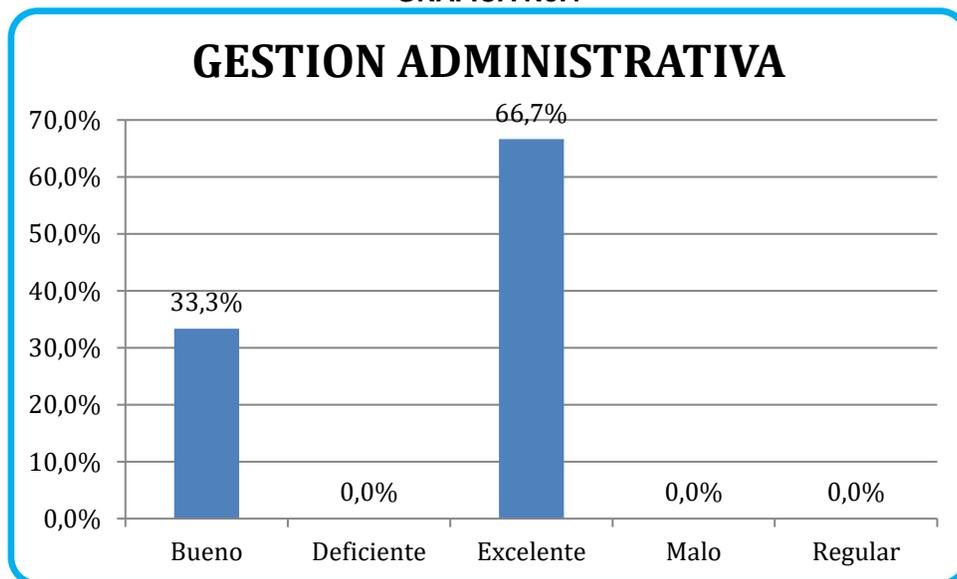
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 3 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No. 4 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a personal administrativo y otro (no identificado).

**TABLA No. 4**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	66,7
Otro	0	0	1	0	0	1	33,3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

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 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.4**



### GRUPO DE TRABAJO DE GESTION FINANCIERA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN FINANCIERA, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 10 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No. 5 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a personal administrativo y otro (no identificado).

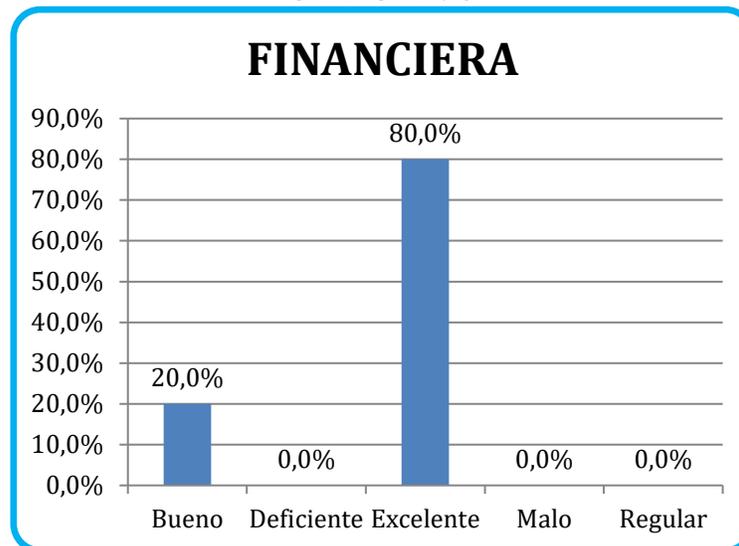


**TABLA No. 5**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	2	0	0	3	30,0
Directivo Docente	0	0	6	0	0	6	60,0
Otro	1	0	0	0	0	1	10,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

En la gráfica No.5 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que el 80% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 20% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.5**



### **OFICINA DE GESTION ORGANIZACIONAL**

La evaluación a la Oficina de GESTION ORGANIZACIONAL, que hace parte del Despacho, la realizó 1 ciudadano cuya manifestación de la voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.6, en la cual se puede observar que la encuesta fue realizada por un Administrativo.

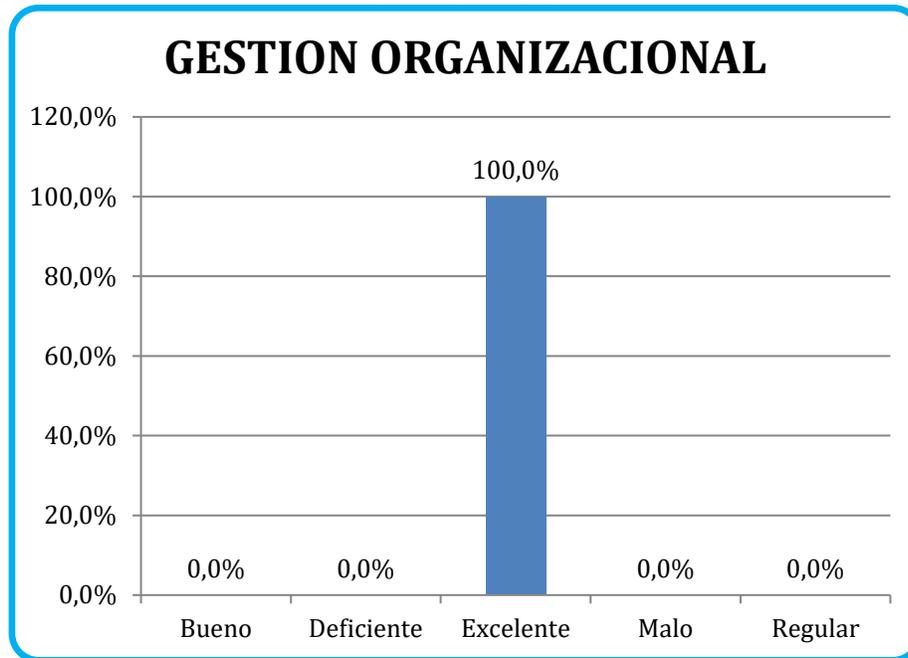
**TABLA No. 6**

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</b>



En la gráfica No.6 se refleja que el encuestado opinó que la calidad del servicio prestado estuvo acorde con sus expectativas.

**GRAFICA No. 6**



### **OFICINA DE INSPECCION Y VIGILANCIA**

La evaluación a la Oficina de INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte del Despacho, la realizaron 8 ciudadanos cuya manifestación de la voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar que las encuestas fueron realizadas por todos los roles incluidos en la encuesta.

**TABLA No. 7**

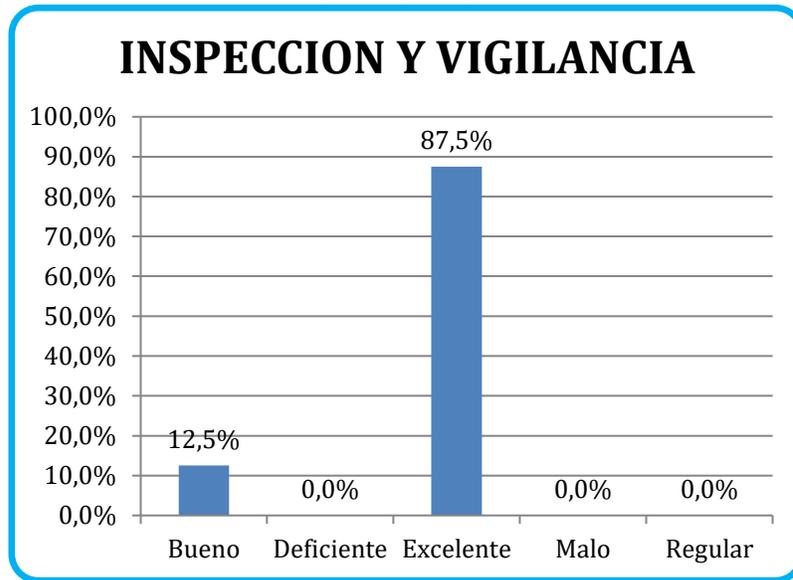
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	12,5
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	25,0
Docente	0	0	1	0	0	1	12,5
Otro	1	0	1	0	0	2	25,0
Padre de Familia	0	0	2	0	0	2	25,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No.7 se refleja que el 87,5% de los encuestados calificó el servicio prestado como excelente, mientras el 12,5% calificó el servicio como bueno, lo que



demuestra que los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado respondió completamente a sus expectativas.

**GRAFICA No.7**



### **GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA**

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 8 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que los ciudadanos evaluadores tenían la mayoría de los roles, encontrándose que la mayor participación fue de OTRO con un 37,5% de los encuestados.

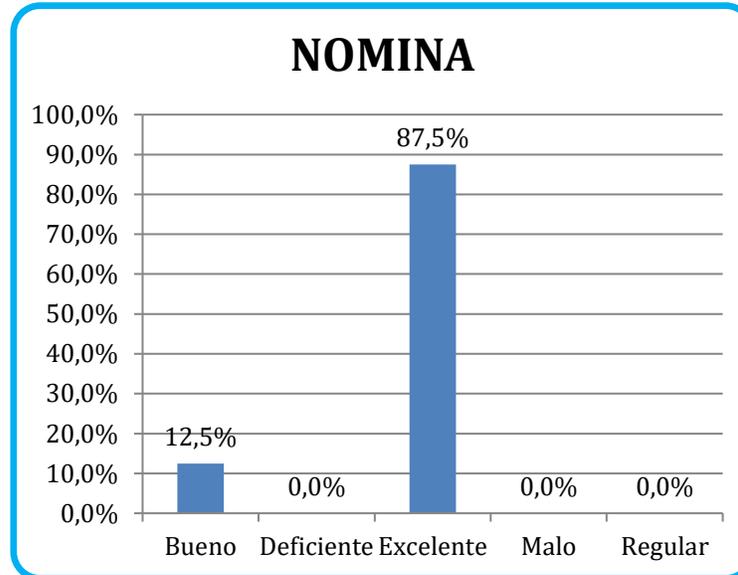
**TABLA No.8**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	25,0
Docente	0	0	2	0	0	2	25,0
Otro	0	0	3	0	0	3	37,5
Pensionado	0	0	1	0	0	1	12,5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

En la gráfica No.8 se refleja que los evaluadores calificaron la prestación del servicio como excelente en un 87,5% y como bueno en un 12,5%, expresando, de esta manera, que la calidad del servicio prestado estuvo satisfactoria y respondió a sus expectativas.



**GRAFICA No.8**



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

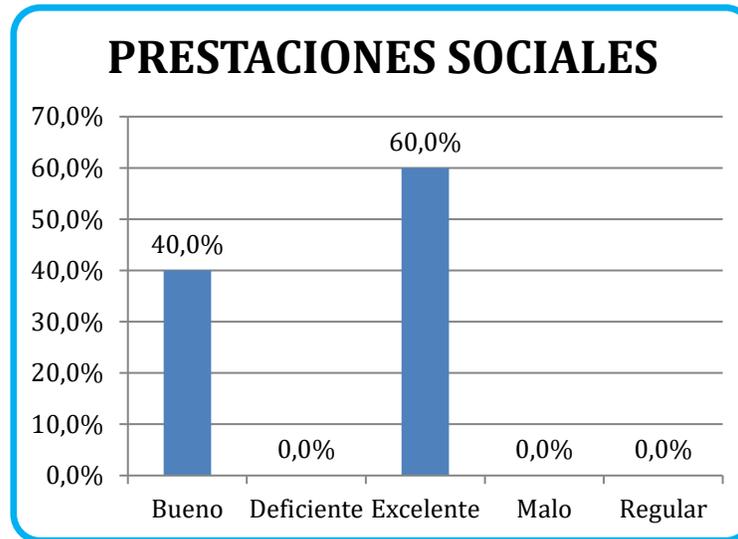
Aunque el GRUPO DE TRABAJO DE PRESTACIONES SOCIALES no aplicó encuestas, las encuestas aplicadas en el mezanine muestran que la evaluación de esta oficina, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 5 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.9, en la cual se puede observar que el 60% de los encuestados desempeñaba el rol de Otro, sin identificar.

**TABLA No. 9**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	0	0	2	0	0	2	40,0
Otro	2	0	1	0	0	3	60,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

En la gráfica No.9 se observa que el 60% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 40% como bueno, es decir que el 100% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.9**



### 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 11 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que el 63.6% de las encuestas fueron respondidas por Administrativos y el 36.4% por Docentes.

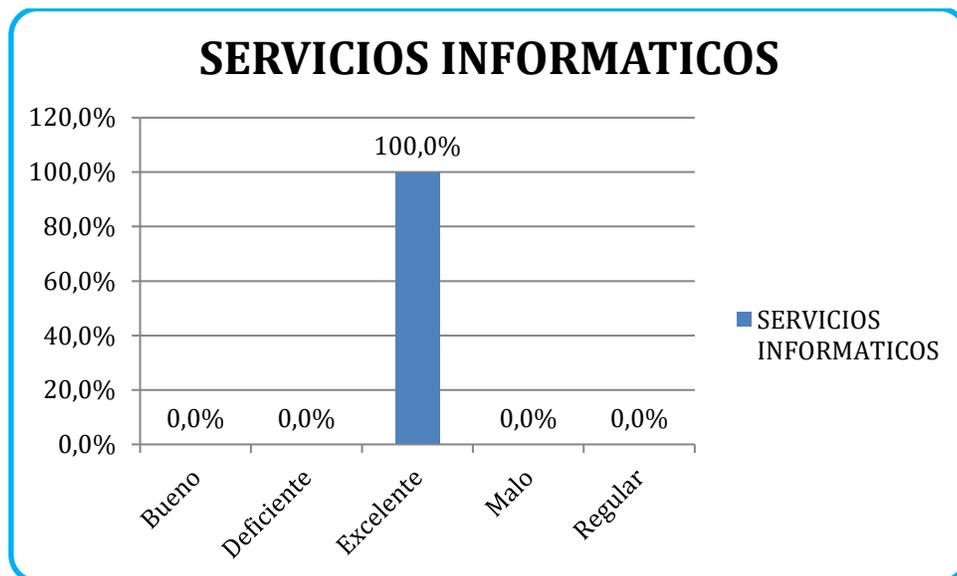
**TABLA No. 10**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	7	0	0	7	63,6
Docente	0	0	4	0	0	4	36,4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

En la gráfica No.10 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 sí están respondiendo a una de sus finalidades básicas en la prestación del servicio

**GRAFICA No.10**



### 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 3 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.11, en la cual se puede observar que el 66.7% de los encuestados pertenecían al rol de Docente y el 33.3% Administrativo.

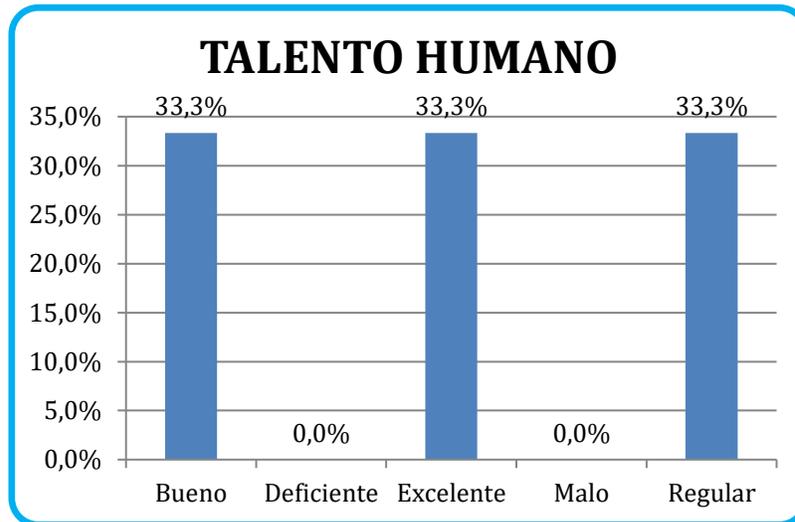
TABLA No. 11

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	0	1	1	33,3
Docente	1	0	1	0	0	2	66,7
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

En la gráfica No. 11 se observa que el 33.3% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 33.3% como bueno, es decir, que el 66,6% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Aún existe un 33,3% que evalúa la calidad del servicio como no esperada.

GRAFICA No.11



#### SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

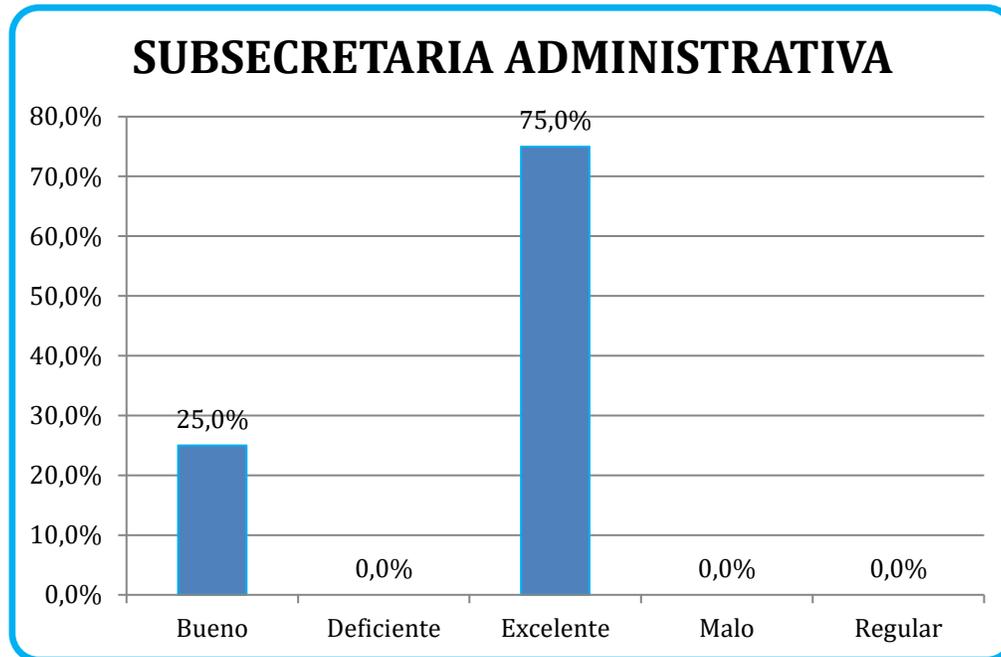
La evaluación a la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA responde fundamentalmente al servicio prestado en la oficina a cargo del Subsecretario y no del consolidado de los grupos de trabajo que hacen parte orgánica de esta Subsecretaría. La encuesta la realizaron 4 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.12, en la cual se puede observar que el 75% de los encuestados pertenecían al rol de Administrativo y el 25% al de Directivo Docente.

**TABLA No. 12**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	2	0	0	3	75,0
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	25,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

En la gráfica No. 12 se observa que el 75% de los encuestados calificó el servicio como excelente, el 25 % como bueno, es decir, que el 100% de los encuestados opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.12**



### SUBSECRETARIA DE CALIDAD

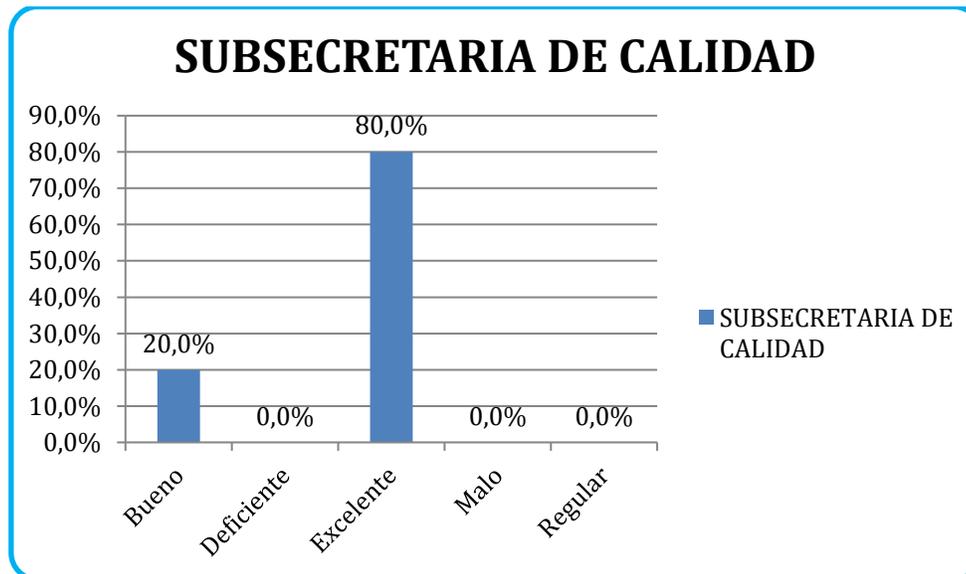
La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 5 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la gráfica No.13, en la cual se puede observar que el 60% de los encuestados correspondió a Padres de Familia y a los docentes les correspondió el 20% de la muestra.

**TABLA No. 13**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	0	0	1	0	0	1	20,0
Otro	0	0	1	0	0	1	20,0
Padre de Familia	1	0	2	0	0	3	60,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

En la gráfica No. 13 se observa que el 80% de los encuestados calificó el servicio de excelente, y el 20% como bueno, es decir, que los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.13**



### SUBSECRETARIA DE COBERTURA

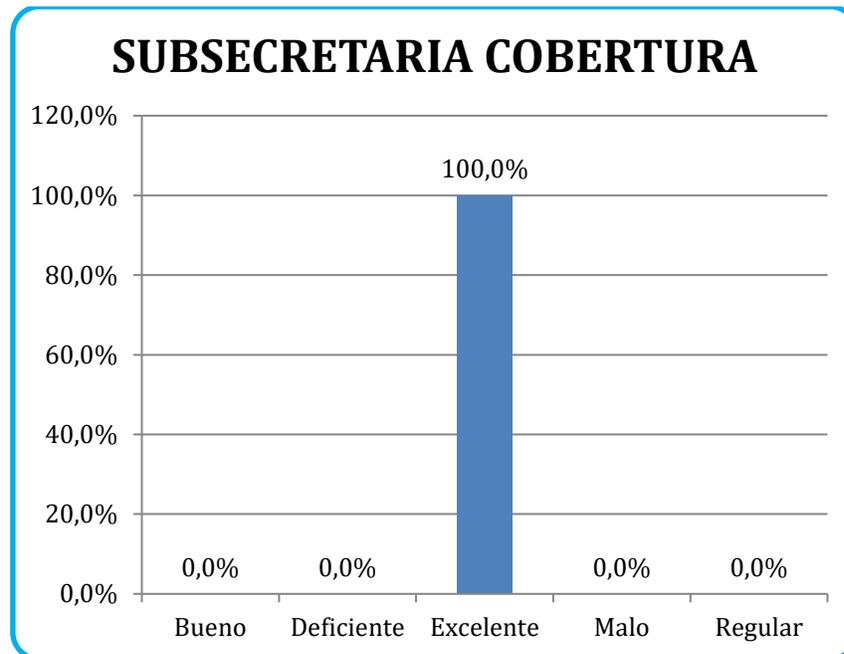
La evaluación a la SUBSECRETARIA DE COBERTURA la realizaron 7 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.14, en la cual se puede observar que los evaluadores respondían a casi todos los roles, destacándose que el rol que tuvo una mayor participación fue el de los Directivos Docentes con un 42,9%.

**TABLA No. 14**

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	14,3
Directivo Docente	0	0	3	0	0	3	42,9
Otro	0	0	2	0	0	2	28,6
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	14,3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

En la gráfica No. 14 se observa que el 100% de los encuestados calificó el servicio como excelente, es decir, que la totalidad de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.14**



Es importante resaltar todos aquellos grupos de trabajo que fueron evaluados por nuestros usuarios con una calificación entre excelente y buena, reflejan 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 junio de 2019, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.15.

**TABLA No. 15**

Áreas	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Atención al Ciudadano	2	0	15	0	0	17
Despacho	2	0	6	0	0	8
Escalafón	3	0	6	0	0	9
Gestión Administrativa	1	0	2	0	0	3
Gestión Financiera	2	0	8	0	0	10
Gestión Organizacional	0	0	1	0	0	1
Inspección y Vigilancia	1	0	7	0	0	8
Nómina	1	0	7	0	0	8



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Prestaciones Sociales	2	0	3	0	0	5
Servicios Informáticos	0	0	11	0	0	11
Subsecretaría Administrativa	1	0	3	0	0	4
Subsecretaria de Calidad	1	0	4	0	0	5
Subsecretaria de Cobertura	0	0	7	0	0	7
Talento Humano	1	0	1	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>99</b>

Los resultados de la aplicación de las 99 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 15, 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 ATENCION AL CIUDADANO con 17 encuestas y las áreas menos evaluadas, GESTION ORGANIZACIONAL con 1 evaluación y GESTION ADMINISTRATIVA y TALENTO HUMANO que solo tuvieron 3 evaluaciones c/u.

A partir de la tabla anterior, los resultados se consolidan en el gráfico No.15, en el que se puede observar el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios por cada una de las áreas.

GRAFICA No.15





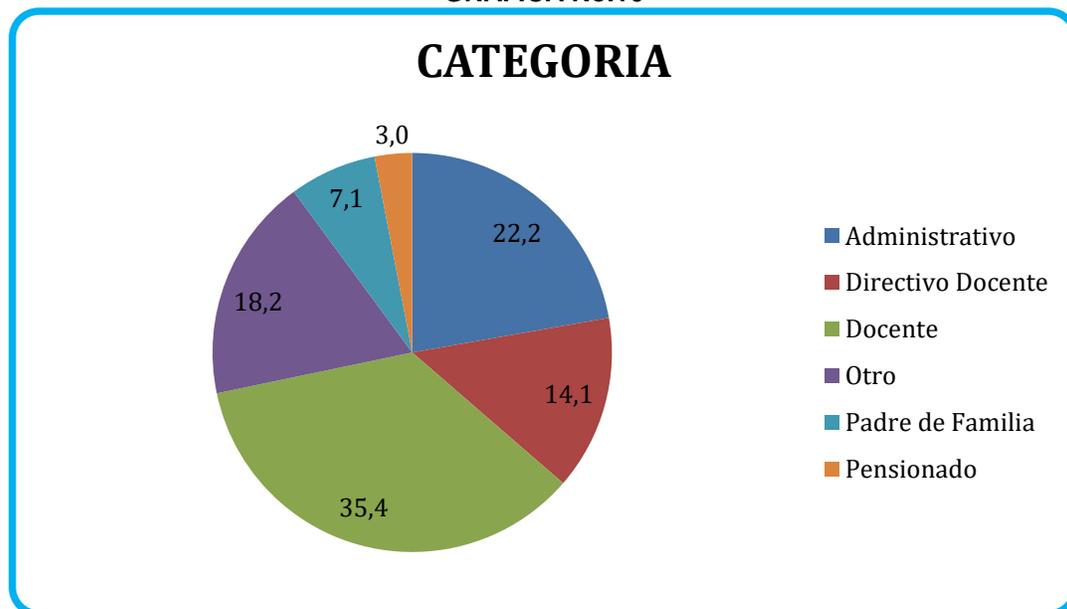
La tabla No. 16 registra la información obtenida por todos los encuestados respecto a la categoría o rol del encuestado y respecto a la calificación entregada a cada uno de los grupos prestadores de servicios de la Secretaría de Educación.

**TABLA No. 16**

Etiquetas de fila	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Administrativo	4	0	17	0	1	22
Directivo Docente	1	0	13	0	0	14
Docente	7	0	28	0	0	35
Otro	4	0	14	0	0	18
Padre de Familia	1	0	6	0	0	7
Pensionado	0	0	3	0	0	3
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>99</b>
<b>%</b>	<b>17,2</b>	<b>0,0</b>	<b>81,8</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 16 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 35,4% de los encuestados, seguida por el rol Administrativo con un 22,2%, y con la menor participación, la categoría Pensionado con el 3.0%.

**GRAFICA No.16**

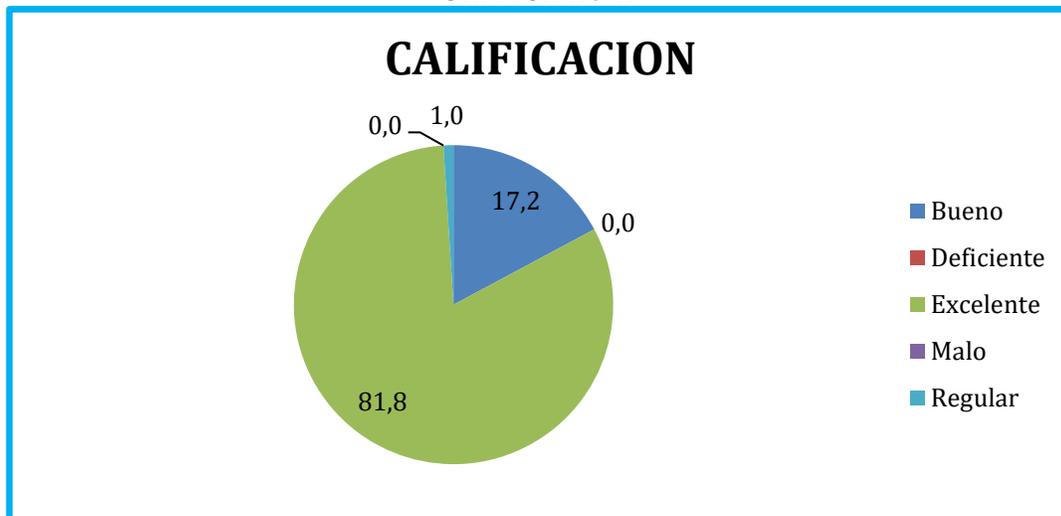




Finalmente, la gráfica No. 17 muestra la evaluación total de la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Educación, alcanzada en el primer semestre del año 2019.

Se puede observar que el 81.8% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 17.2% como bueno, lo que demuestra que un 99,0% 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.17**



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:

*"Vamos por la  de la Excelencia"*



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**  
**GOBERNACIÓN**

---

*Secretaría de Educación*  
*Subsecretaría Administrativa y Financiera*

**(ORIGINAL FIRMADO)**

ORLANDO MELLIZO VILLEGAS  
Líder Proceso Atención al Ciudadano

Julio 22/2019