



1.210.30-33.5

**INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO
JULIO-DICIEMBRE 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 julio y el mes de diciembre 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 10 encuestas con corte al 31/12/2019 y 2) 64 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	ENCUESTAS A DILIGENCIAR	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
1	DESPACHO	LUIS EMILIO ESPINOSA PACHECO	10	10
2	GRUPO GESTION ADMINISTRATIVA	ALVARO ZULUAGA CARDONA	10	0
3	GRUPO INSPECCION Y VIGILANCIA	NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	10
4	SUBSECRETARIA CALIDAD	ANA MILENA ORTIZ	10	5
5	SUBSECRETARIA COBERTURA	ARLES OSORIO SEPULVEDA	10	0

Se destaca que los líderes de Gestión Administrativa y Subsecretaria de Cobertura no aplicaron las encuestas que le fueron asignadas.

En total se diligenciaron 74 encuestas entre el día 1º de julio y el día 31 de diciembre.



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, Gestión Financiera y Gestión Organizacional

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO

La evaluación al GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 26 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No.1 en la cual se puede observar que el 53,8% de las encuestas fue aplicada a docentes, en un menor porcentaje se encuentran los Pensionados y Directivos Docentes.

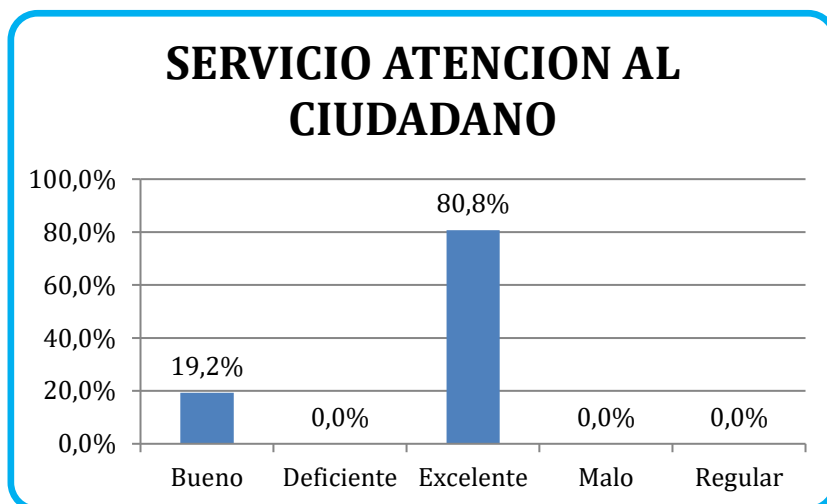
TABLA No. 1

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	1	0	1	0	0	2	7,7
DIRECTIVO							
DOCENTE	0	0	1	0	0	1	3,8
DOCENTE	3	0	11	0	0	14	53,8
OTRO	1	0	5	0	0	6	23,1
PADRE DE FAMILIA	0	0	2	0	0	2	7,7
PENSIONADO	0	0	1	0	0	1	3,8
Total	5	0	21	0	0	26	100,0

En la gráfica No.1 los ciudadanos hicieron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 80,8% 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.

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.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.

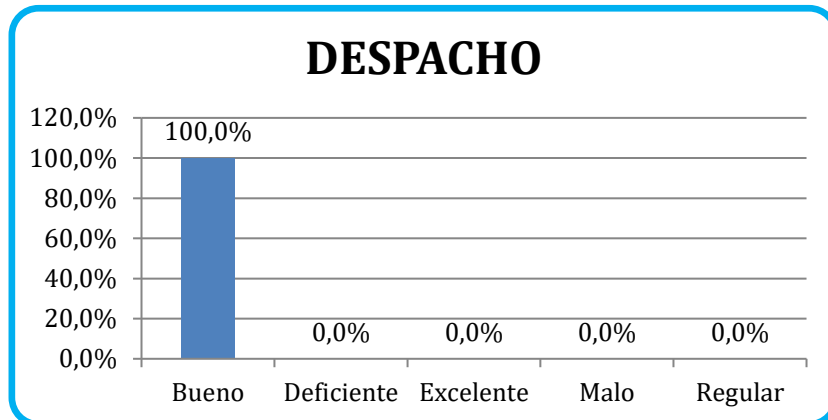
TABLA No. 2

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
DOCENTE	3	0	0	0	0	3	37,5
OTRO	4	0	0	0	0	4	50,0
PENSIONADO	1	0	0	0	0	1	12,5
Total	8	0	0	0	0	8	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 100% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

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.2



GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN

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.3 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada por un Directivo Docente.

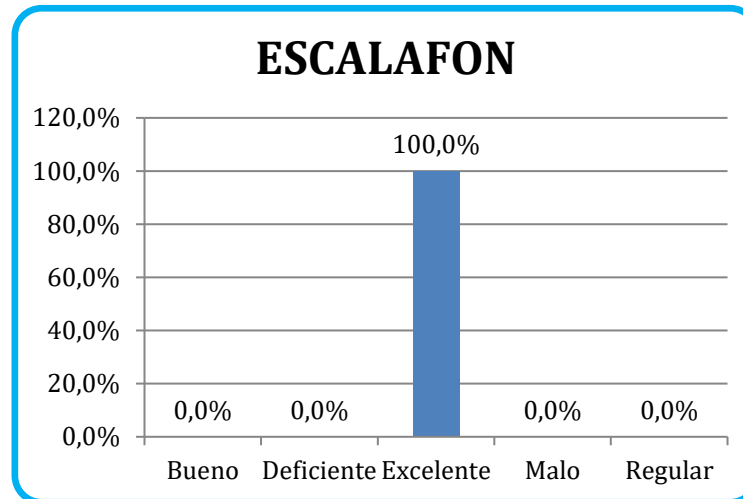
TABLA No. 3

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
DIRECTIVO DOCENTE	0	0	1	0	0	1	100,0
Total	0	0	1	0	0	1	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 100% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

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.3



GRUPO DE TRABAJO GESTION ADMINISTRATIVA

No aplicó las encuestas y aleatoriamente y por la página web no fue evaluado por ningún usuario de sus servicios.

GRUPO DE TRABAJO DE GESTION FINANCIERA

Aleatoriamente y por la página web no fue evaluado por ningún usuario de sus servicios.

OFICINA DE GESTION ORGANIZACIONAL

Aleatoriamente y por la página web no fue evaluado por ningún usuario de sus servicios

OFICINA DE INSPECCION Y VIGILANCIA

La evaluación a la Oficina de INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte del Despacho, la realizaron 12 ciudadanos cuya manifestación de la voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.4, en la cual se puede observar que las encuestas fueron realizadas por la mayoría de los roles incluidos en la encuesta.

TABLA No. 4

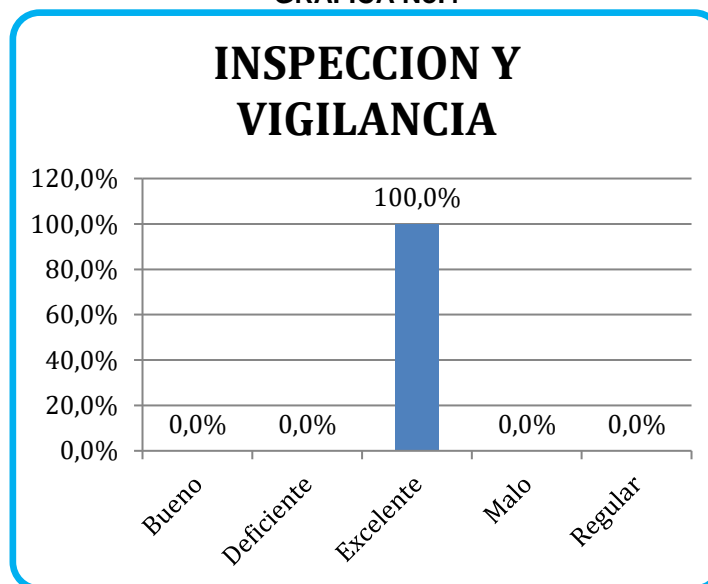
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	0	0	1	0	0	1	8,3
DIRECTIVO DOCENTE	0	0	1	0	0	1	8,3
OTRO	0	0	5	0	0	5	41,7
PADRE DE FAMILIA	0	0	5	0	0	5	41,7
Total	0	0	12	0	0	12	100,0



En la gráfica No.4 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 respondió completamente a sus expectativas.

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.4



GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizó 1 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.5, en la cual se puede observar que el ciudadano tenía el rol de Directivo Docente.

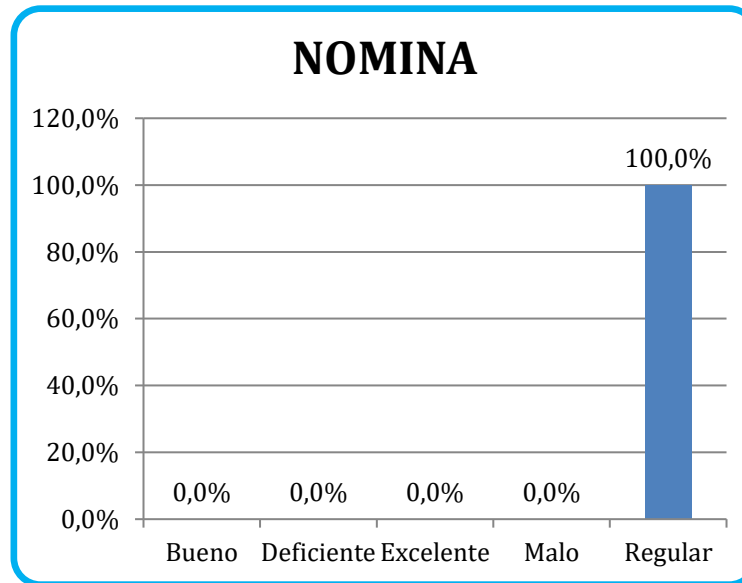
TABLA No.5

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
DIRECTIVO DOCENTE	0	0	0	0	1	1	100,0
Total	0	0	0	0	1	1	100



En la gráfica No.8 se refleja que los evaluadores calificaron la prestación del servicio como regular en un 100 %, de esta manera, la calidad del servicio prestado no estuvo acorde a las 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 12 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.6, en la cual se puede observar que el 41% de los encuestados desempeñaba el rol de Otro, sin identificar.

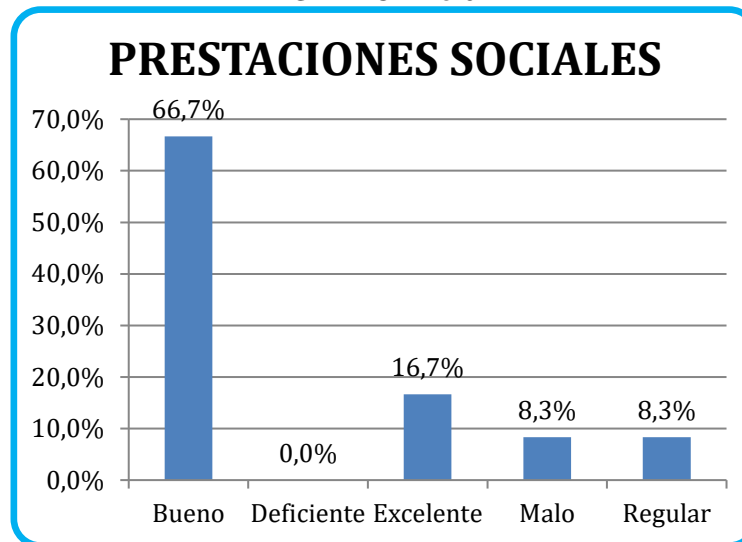
TABLA No. 6

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	2	0	0	0	0	2	16,7
DOCENTE	4	0	0	0	0	4	33,3
OTRO	2	0	1	1	1	5	41,7
PENSIONADO	0	0	1	0	0	1	8,3
Total	8	0	2	1	1	12	100

En la gráfica No.6 se observa que el 66% de los encuestados calificó el servicio como bueno y el 34% restante estuvo variable en su apreciación es decir que las 2 terceras partes de los usuarios que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.



GRAFICA No.6



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 3 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar que el 100% de las encuestas fueron respondidas por Administrativos y Docentes.

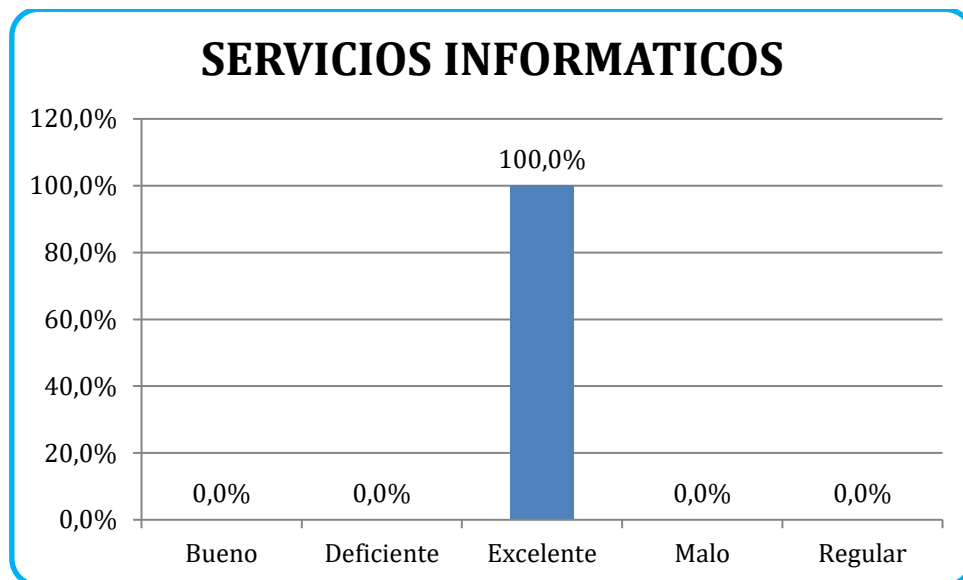
TABLA No. 7

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	0	0	2	0	0	2	66,7
DOCENTE	0	0	1	0	0	1	33,3
Total	0	0	3	0	0	3	100

En la gráfica No.7 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.7



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.

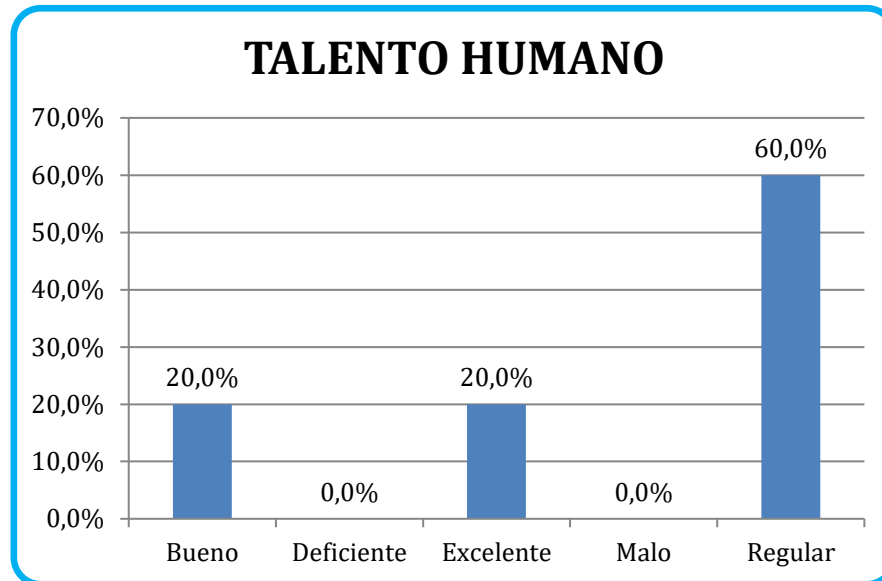
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO, que en la estructura de la Secretaría de Educación hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 5 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que el 60% de los encuestados pertenecían al rol de Administrativo y el 40% al Docente.

TABLA No. 8

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	1	0	0	0	2	3	60,0
DOCENTE	0	0	1	0	1	2	40,0
Total	1	0	1	0	3	5	100

En la gráfica No. 8 se observa que el 60% de los encuestados calificó el servicio como regular y el 40% restante como bueno y excelente, es decir, que solo el 40% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.8



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 2 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.9, en la cual se puede observar que el 100% de los encuestados pertenecían al rol Docente.

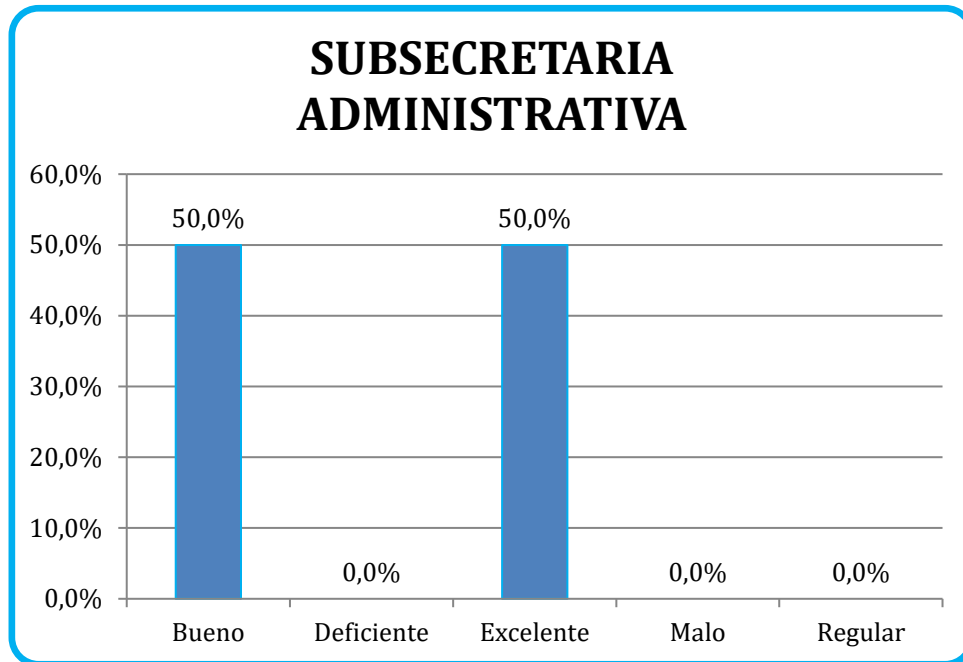
TABLA No. 9

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
DOCENTE	1	0	1	0	0	2	100,0
Total	1	0	1	0	0	2	100

En la gráfica No. 9 se observa que el 50% de los encuestados calificó el servicio como excelente, el 50 % como bueno, es decir, que el 100% de los encuestados opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

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.9



SUBSECRETARIA DE CALIDAD

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 3 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que los encuestados correspondieron a los roles de Administrativo, Docente Directivo y Otro.

TABLA No. 10

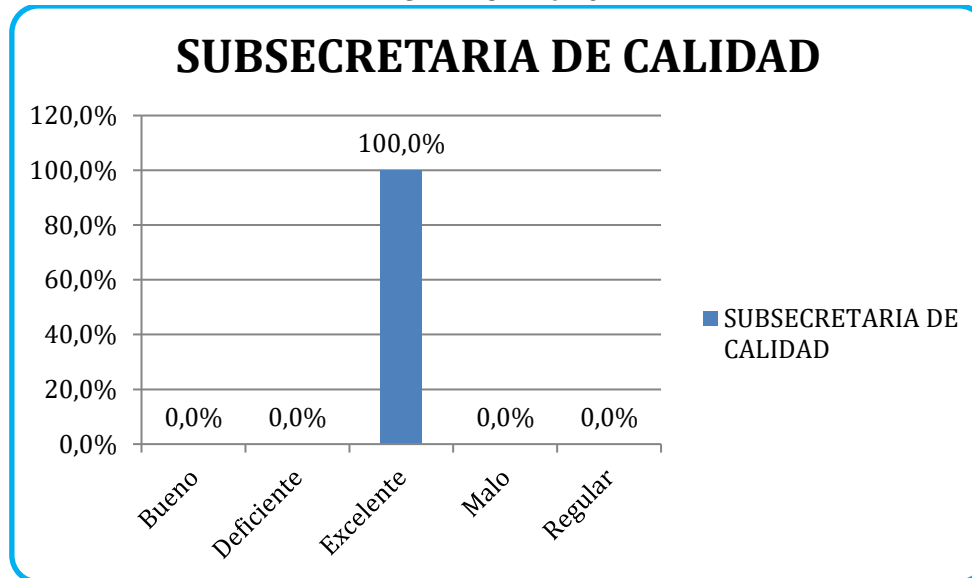
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	0	0	1	0	0	1	33,3
DIRECTIVO							
DOCENTE	0	0	1	0	0	1	33,3
OTRO	0	0	1	0	0	1	33,3
Total	0	0	3	0	0	3	100

En la gráfica No. 10 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.

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



SUBSECRETARIA DE COBERTURA

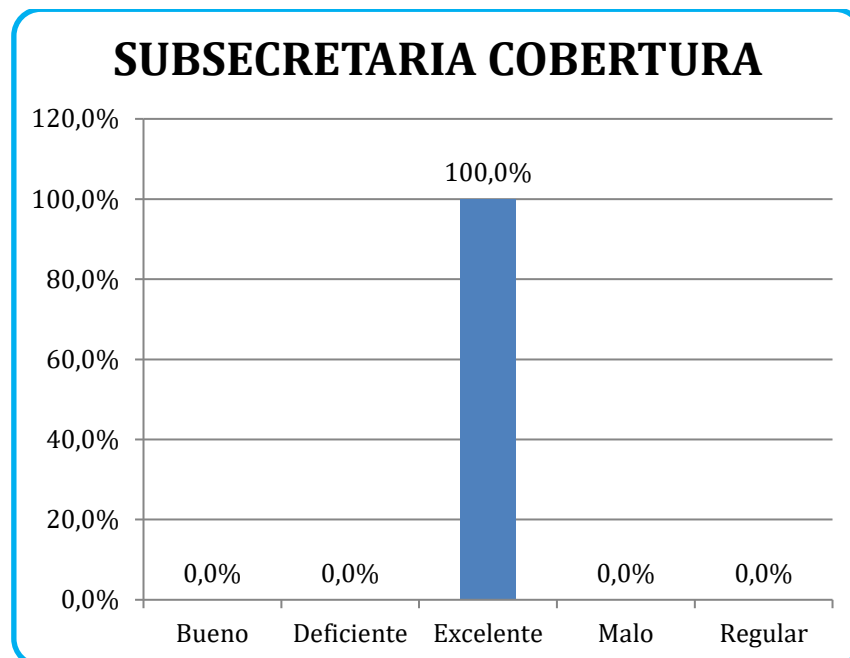
A pesar de que la Subsecretaría no aplicó las encuestas que se le remitieron para ser diligenciadas, aleatoriamente y por la página web fue evaluado por 1 usuario de sus servicios La evaluación a la SUBSECRETARIA DE COBERTURA realizada por ese usuario cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.11, en la cual se puede observar que el evaluador fue un administrativo.

TABLA No. 11

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	0	0	1	0	0	1	100,0
Total	0	0	1	0	0	1	100

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

GRAFICA No.11



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 julio y diciembre de 2019, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.12.

TABLA No. 12

Áreas	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
ATENCION AL CIUDADANO	5	0	21	0	0	26
DESPACHO	0	0	8	0	0	8
ESCALAFON	0	0	1	0	0	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	12	0	0	12
NOMINA	0	0	0	0	1	1
PRESTACIONES SOCIALES	8	0	2	1	1	12
SERVICIOS INFORMATICOS	0	0	3	0	0	3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	1	0	1	0	0	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SUBSECRETARIA CALIDAD	0	0	3	0	0	3
SUBSECRETARIA COBERTURA	0	0	1	0	0	1
TALENTO HUMANO	1	0	1	0	3	5
TOTAL	15	0	53	1	5	74

Los resultados de la aplicación de las 74 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 12, 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 26 encuestas y las áreas menos evaluadas, ESCALAFON, NOMINA Y SUBSECRETARIA DE COBERTURA con 1 evaluación.

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.12





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

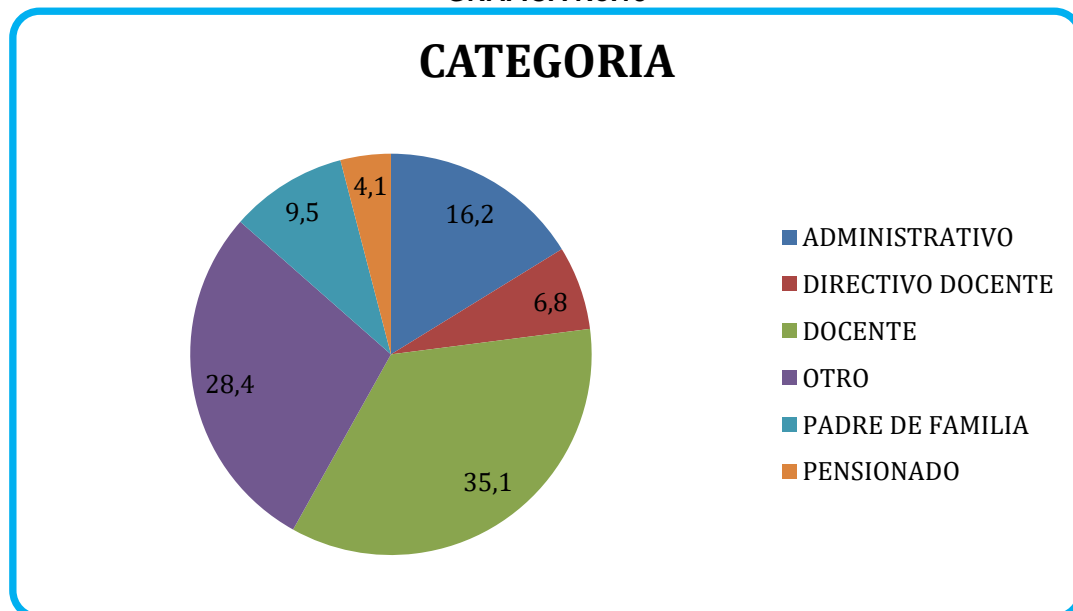
La tabla No. 13 registra la información obtenida por todos los encuestados respecto a la categoría o rol del encuestado y respecto a la calificación entregada a cada uno de los grupos prestadores de servicios de la Secretaría de Educación.

TABLA No. 13

CATEGORIA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ADMINISTRATIVO	4	0	6	0	2	12	16,2
DIRECTIVO DOCENTE	0	0	4	0	1	5	6,8
DOCENTE	8	0	17	0	1	26	35,1
OTRO	3	0	16	1	1	21	28,4
PADRE DE FAMILIA	0	0	7	0	0	7	9,5
PENSIONADO	0	0	3	0	0	3	4,1
Total	15	0	53	1	5	74	100
%	20,3	0,0	71,6	1,4	6,8	100,0	

En la gráfica No. 13 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 35,1% de los encuestados, seguida por el rol Otro con un 28,4%, y con la menor participación, la categoría Pensionado con el 4.1%.

GRAFICA No.13

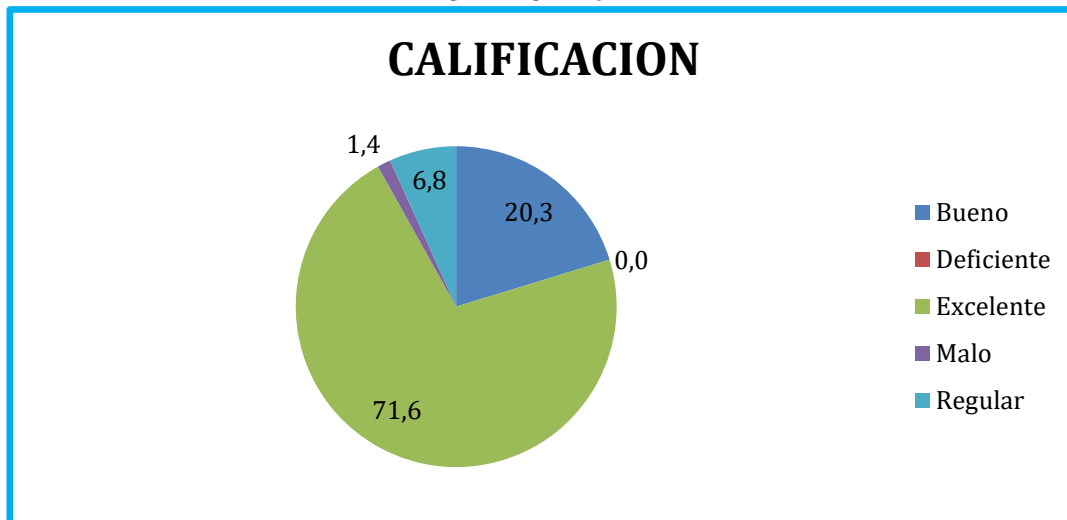




Finalmente, la gráfica No. 14 muestra la evaluación total de la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Educación, alcanzada en el segundo semestre del año 2019.

Se puede observar que el 71.6% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 20.3% como bueno, lo que demuestra que un 91,9% 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.14



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

Diciembre 31/2019