



0083.1- 098

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO
SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE 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 julio y el mes de noviembre de 2017, con el fin de conocer su percepción 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 16 encuestas con corte al 30/11/2017, de las cuales se tuvieron en cuenta 15 porque hubo una que no identificó el área de la prestación del servicio y 2) Se diligenciaron 111 encuestas físicas, que se distribuyeron para que fueran aplicadas en cada una de las áreas objeto de la evaluación ubicadas en 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.

El resultado de la distribución y aplicación de las encuestas se refleja en el siguiente cuadro:

No.	AREAS/GRUPOS	LIDER PROCESO	entregadas	aplicadas	Fecha	
					Entrega	
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	13	18	30/11/2017	
2	DESPACHO	LUIS EMILIO ESPINOSA P.	13	4	01/12/2017	
3	GRUPO FINANCIERO	JOSE ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	13	29/11/2017	
4	GRUPO GESTION ADMINISTRATIVA	ALVARO ZULUAGA CARDONA	13	0		X
5	GRUPO INSPECCION Y VIGILANCIA	NAZLY ROMERO ZAMORANO	13	11	29/11/2017	
6	GRUPO SERVICIOS INFORMÁTICOS	GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN	13	5	01/12/2017	



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

7	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EDINSON TIGREROS HERRERA	13	7	01/12/2017	
8	SUBSECRETARIA CALIDAD	ANA MILENA ORTIZ	13	4	29/11/2017	
9	SUBSECRETARIA COBERTURA	ARLES OSORIO SEPULVEDA	13	5	29/11/2017	
10	TALENTO HUMANO	LUZ STELLA HENAO CORTES	13	8	28/11/2017	
11	TALENTO HUMANO - ESCALAFON	EDUARDO ANTONIO GOMEZ S.	13	13	30/11/2017	
12	TALENTO HUMANO - NOMINA	MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	13	0		X
13	TALENTO HUMANO - PERSONAL	MARTHA JANEHT MORALES I.	13	11	24/11/2017	
14	TALENTO HUMANO - PLANTA	FLOR MARIA CARABALI	13	12	22/11/2017	
15	PRESTACIONES SOCIALES	LUZ JANETH CARRILLO	13	0		X

Los resultados obtenidos permiten establecer que 126 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 las encuestas no permitió que se presentaran evaluadores físicos para las siguientes áreas: Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de nómina y Grupo de Prestaciones Sociales, en razón a que estas oficinas no aplicaron las encuestas.

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO

La evaluación al GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 22 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No.1 en la cual se puede observar que el 86.4% de las encuestas fue aplicada a docentes y en un menor porcentaje se encuentran los Directivos Docentes, Administrativos y Pensionados con el 4.5% c/u.

TABLA No. 1

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
-----	-------	------------	-----------	------	---------	-------	---



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

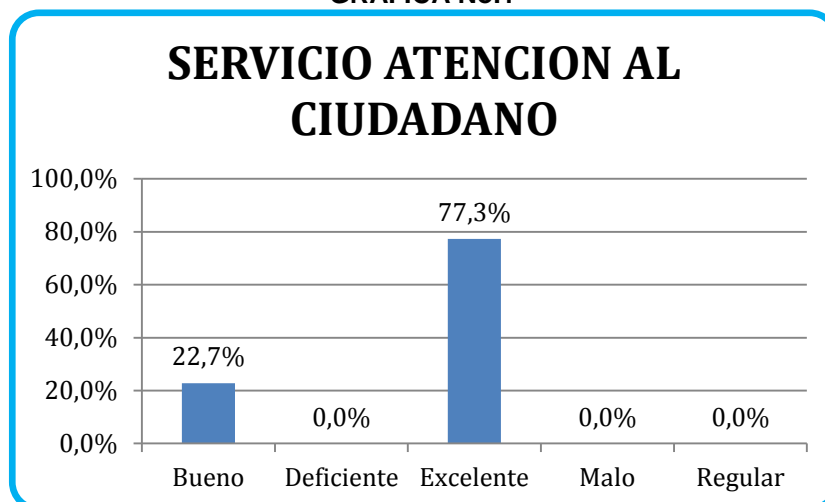
Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Administrativo	1	0	0	0	0	1	4,5
Docente	3	0	16	0	0	19	86,4
Padre de Familia	1	0	0	0	0	1	4,5
Pensionado	0	0	1	0	0	1	4,5
Total general	5	0	17	0	0	22	100,0

En la gráfica No.1 los ciudadanos expresaron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 77,3% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 22,7% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que el 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.1



GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO la realizaron 7 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.2 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a Docentes, Administrativos y Otros.

TABLA No. 2

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	14,3
Docente	1	0	1	0	0	2	28,6



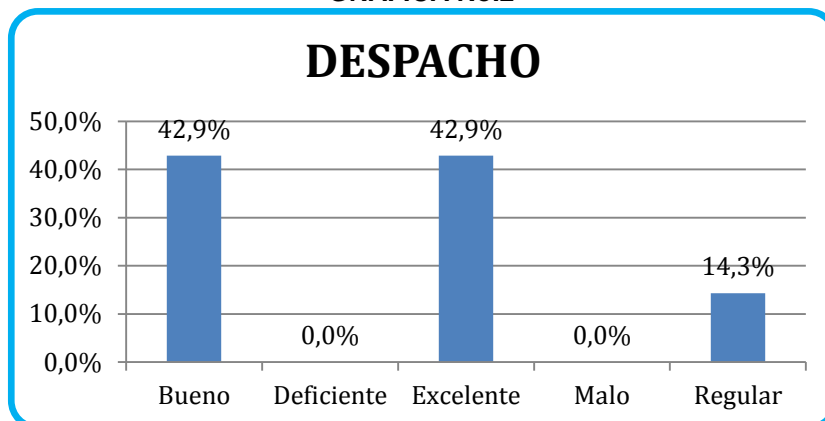
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Otro	1	0	2	0	1	4	57,1
Total general	3	0	3	0	1	7	100,0

En la gráfica No.2 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en la cual se puede observar que el 42,9% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 42,9% que el servicio fue bueno, lo que indica que el 85,8% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.2



GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFON

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 15 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.3 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a Docentes y Otro.

TABLA No. 3

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	5	0	9	0	0	14	93,3
Otro	0	0	1	0	0	1	6,7
Total general	5	0	10	0	0	15	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 los ciudadanos calificaron el servicio como excelente el 66,7% y como bueno el 33,3%, lo que indica que el 100% de los encuestados manifestó 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



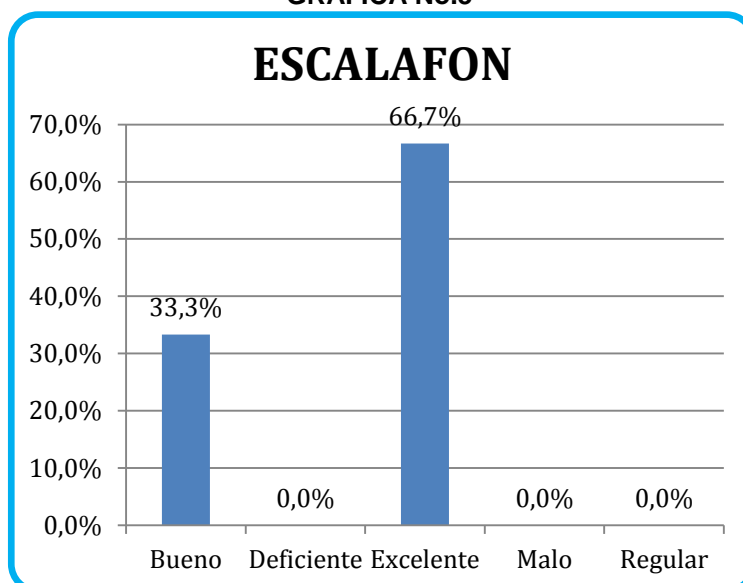
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

que las entidades públicas si están respondiendo a una de sus finalidades básicas en la prestación del servicio

Uno de los evaluadores que calificó el servicio como excelente expresó: *“Tienen una excelente atención para el publico”*

GRAFICA No.3



GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 6 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No. 4 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a Directivos Docentes, Docentes y Otros.

TABLA No. 4

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	16,7
Docente	2	0	1	0	0	3	50,0
Otro	1	0	1	0	0	2	33,3
Total general	3	0	3	0	0	6	66,7

En la gráfica No.4 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que los ciudadanos calificaron el servicio como excelente el 50% y como bueno el 50%, lo que indica que el 100% de los encuestados manifestó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

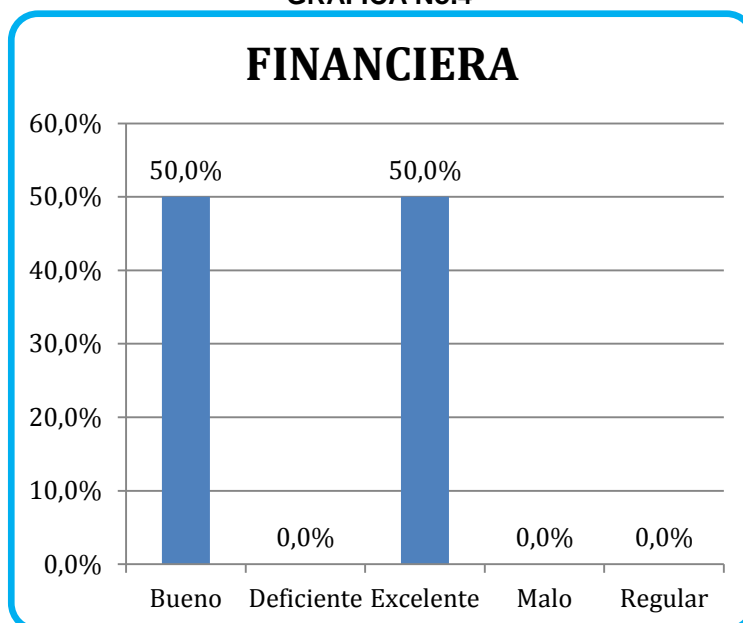


DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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



INSPECCION Y VIGILANCIA

La evaluación a INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte del Despacho, la realizaron 11 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 una diversidad que incluye todos los roles.

TABLA No. 5

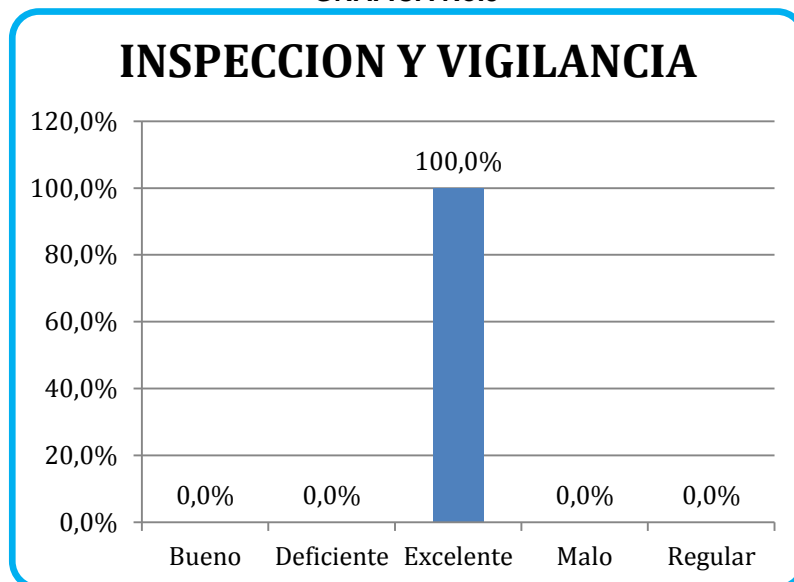
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	9,1
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	18,2
Docente	0	0	1	0	0	1	9,1
Otro	0	0	2	0	0	2	18,2
Padre de Familia	0	0	4	0	0	4	36,4
Pensionado	0	0	1	0	0	1	9,1
Total general	0	0	11	0	0	11	100,0

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 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 realizaron 3 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 fueron Docentes y Otro.

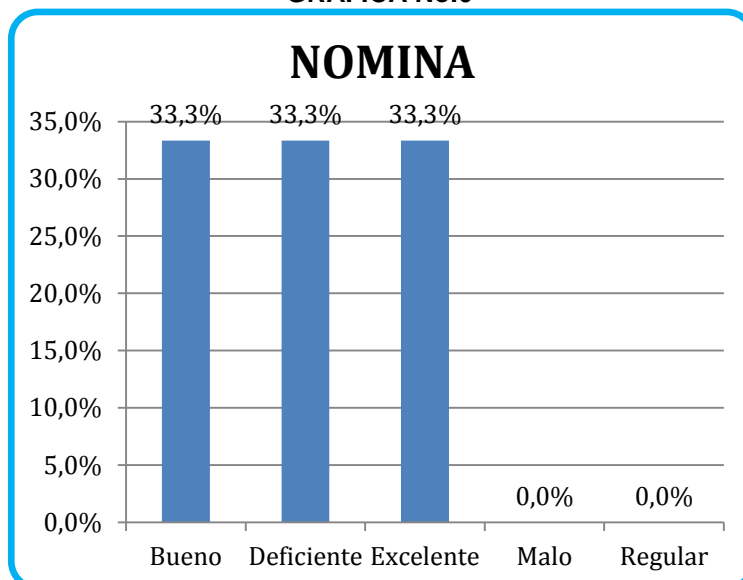
TABLA No.6

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	0	1	0	0	0	1	33,3
Otro	1	0	1	0	0	2	66,7
Total general	1	1	1	0	0	3	100,0

En la gráfica No.6 se refleja que los evaluadores calificaron la prestación del servicio como excelente, bueno y deficiente en una misma proporción, el 33,3% en cada ítem, lo que refleja que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas en un 66,6%.



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 10 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar que el 50% de los encuestados desempeñaba el rol de administrativo.

Uno de los evaluadores que calificó el servicio como excelente expresó: “Recibí atención oportuna y con mucha amabilidad”. Igualmente otro evaluador que calificó el servicio como malo expresó: “Desde agosto 2014 pase de provisional a en propiedad, he solicitado mi liquidación correspondiente, así como las cesantías... ni con abogado ha sido posible”

TABLA No. 7

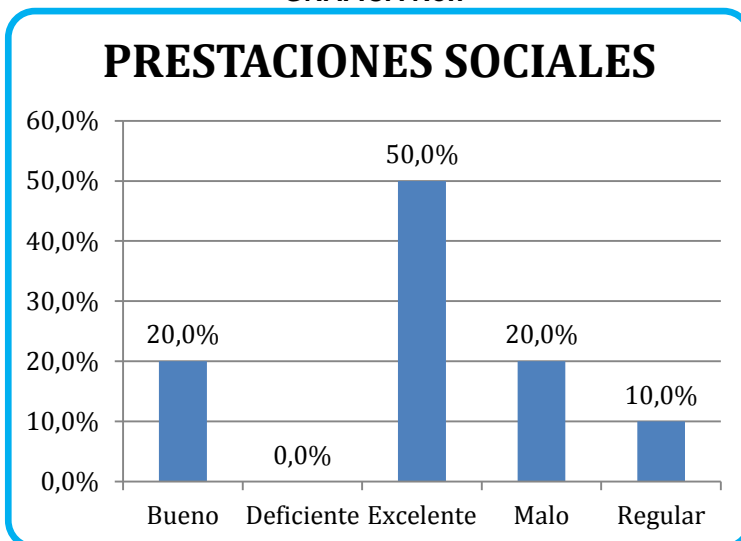
Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	2	0	1	2	0	5	50,0
Docente	0	0	2	0	0	2	20,0
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	10,0
Pensionado	0	0	1	0	1	2	20,0
Total general	2	0	5	2	1	10	100,0

En la gráfica No.7 se observa que el 50% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 20% como bueno, es decir que el 70% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas; el 30% de los encuestados



manifestó no estar de acuerdo con la calidad del servicio prestado al ubicarse su calificación en el rango de malo y regular, por lo que es necesario hacer un mayor esfuerzo por 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 8 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que el 62.5% de las encuestas fueron respondidas por Directivos Docentes y el 37.5% por Docentes.

TABLA No. 8

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo Docente	0	0	5	0	0	5	62,5
Docente	0	0	3	0	0	3	37,5
Total general	0	0	8	0	0	8	100

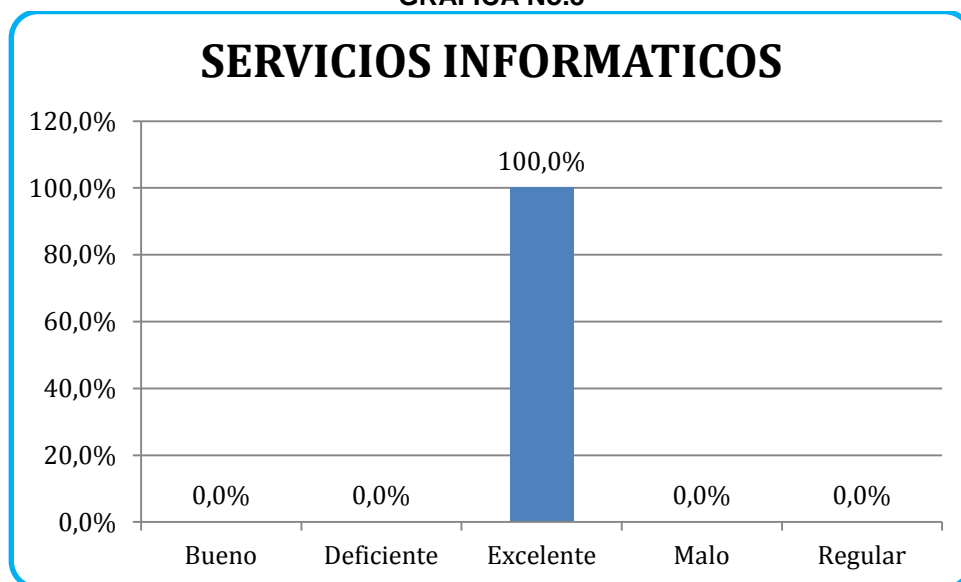
En la gráfica No.8 se observa que el 100% de los encuestados calificó la prestación del servicio como excelente, es decir, que todos los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

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



Uno de los evaluadores que calificó el servicio como excelente expresó: “Fue muy rápida la respuesta y muy útil. La Ingeniera María del Carmen Bahos solucionó en cuestión de dos horas la solicitud enviada a través del SAC, además la atención vía telefónica”.

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 y Personal y básicamente corresponde a las actividades de los funcionarios asignados a la Coordinación del Grupo y de Planta de personal.

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 10 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.9, en la cual se puede observar que el 80% de los encuestados pertenecían al rol de Administrativo y el 10% a Docente y Padres de Familia.

TABLA No. 9

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	10,0
Docente	1	0	7	0	0	8	80,0
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	10,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

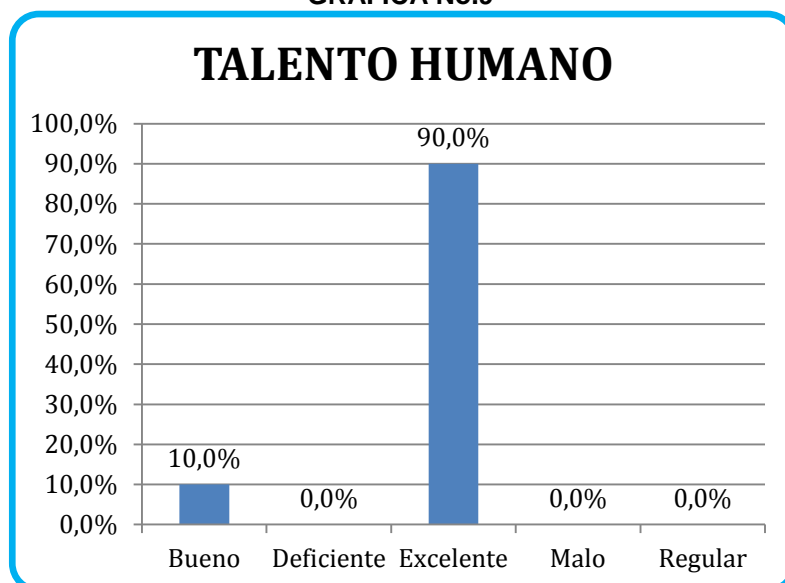
Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Total general	1	0	9	0	0	10	100,0
---------------	---	---	---	---	---	----	-------

En la gráfica No. 9 se observa que el 90% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 10% como bueno, es decir, que el 100% 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



GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO-PERSONAL

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO-PERSONAL, que en la estructura de la Secretaría de Educación hace parte del Área de Talento Humano y de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 12 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que el 58,3% de los encuestados pertenecían al rol de Docente y los otros al rol de Administrativo, Directivo Docente y Otro. Hubo un encuestador que no identificó su rol.

TABLA No. 10

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



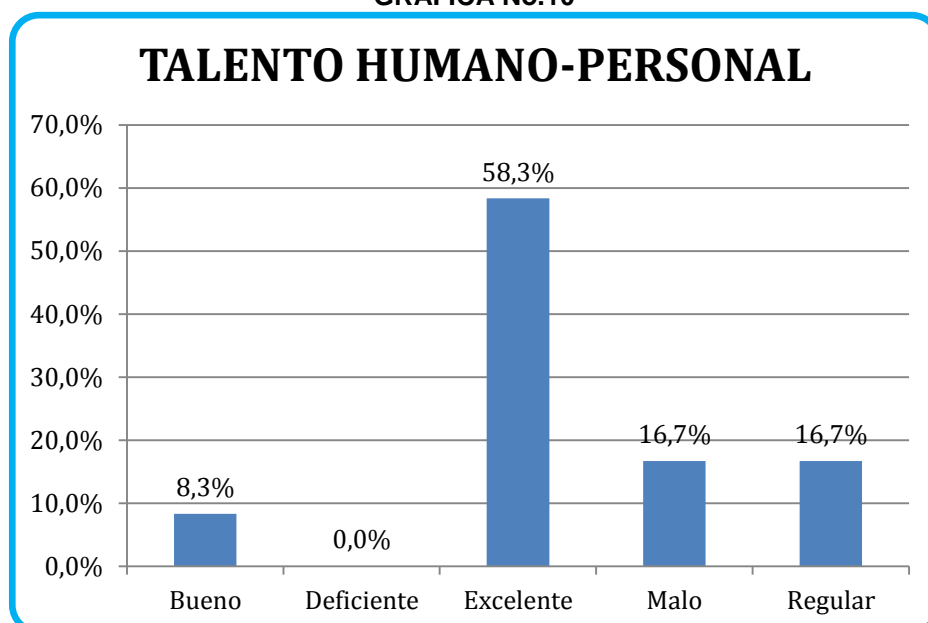
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Directivo Docente	0	0	0	0	1	1	8,3
Docente	1	0	6	0	0	7	58,3
N.D.	0	0	0	1	0	1	8,3
Otro	0	0	1	0	1	2	16,7
Total general	1	0	7	2	2	12	100,0

En la gráfica No. 10 se observa que el 58,3% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 8,3% como bueno, es decir, que el 66,6% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas, por lo que es necesario hacer un mayor esfuerzo por mejorar la prestación del servicio para elevar el grado de satisfacción del usuario.

GRAFICA No.10



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 12 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.11, en la cual se puede observar que casi todos los roles que se identifican en la encuesta tuvieron participación, excepto los padres de familia.

TABLA No. 11

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	2	0	0	2	16,7



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Directivo Docente	1	0	2	0	0	3	25,0
Docente	1	0	3	0	0	4	33,3
Otro	0	0	2	0	0	2	16,7
Pensionado	1	0	0	0	0	1	8,3
Total general	3	0	9	0	0	12	100

En la gráfica No. 11 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.

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.11



SUBSECRETARIA DE CALIDAD

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 4 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la gráfica No.12, en la cual se puede observar que el 75% de los encuestados correspondió a Otros, es decir, que no tienen injerencia directa en la prestación del servicio educativo y el 25% a Administrativos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

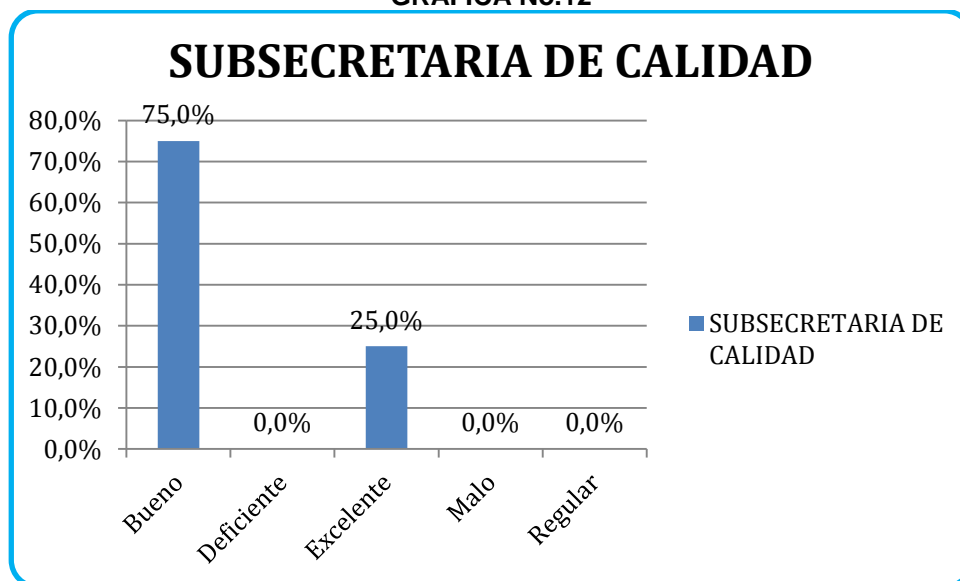
TABLA No. 12

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	25,0
Otro	2	0	1	0	0	3	75,0
Total general	3	0	1	0	0	4	100

En la gráfica No. 12 se observa que el 75% de los encuestados calificó el servicio de bueno y el 25% de excelente, es decir, que los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas en un 100%.

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.12



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.13, en la cual se puede observar que los evaluadores respondían al rol de Administrativo y Directivo Docente.

TABLA No. 13

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
-----	-------	------------	-----------	------	---------	-------	---



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

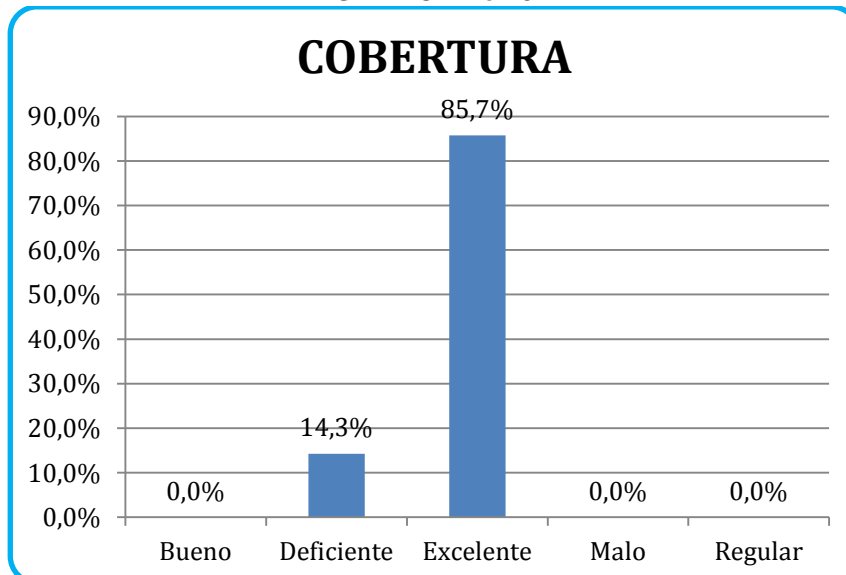
Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Administrativo	0	0	3	0	0	3	42,9
Directivo Docente	0	1	3	0	0	4	57,1
Total general	0	1	6	0	0	7	100,0

En la gráfica No. 13 se observa que el 85,7% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 14,3% restante manifestó que el servicio fue deficiente, es decir, que el 85,7% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

La respuesta deficiente fue suministrada por un Directivo Docente a través de la encuesta virtual, y que expresó: *“No sabían responder ninguna inquietud del servidor a la persona que nos dio la capacitación. Hay muchas dudas”*

GRAFICA No.13



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 el mes de noviembre de 2017, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.14.

TABLA No. 14

Áreas	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Atención al Ciudadano	5	0	17	0	0	22
Despacho	3	0	3	0	1	7
Escalafón	5	0	10	0	0	15
Financiera	3	0	3	0	0	6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Inspección y Vigilancia	0	0	11	0	0	11
Nómina	1	1	1	0	0	3
Prestaciones Sociales	2	0	5	2	1	10
Servicios Informáticos	0	0	8	0	0	8
Subsecretaría Administrativa y Financiera	3	0	9	0	0	12
Subsecretaría de Calidad	3	0	1	0	0	4
Subsecretaría de Cobertura	0	1	6	0	0	7
Talento Humano	1	0	9	0	0	10
Talento Humano - Personal	1	0	6	2	2	11
Total general	27	2	89	4	4	126

Los resultados de la aplicación de las 126 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 14, 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 22 encuestas y el área menos evaluada fue NOMINA con solo 3 encuestas.

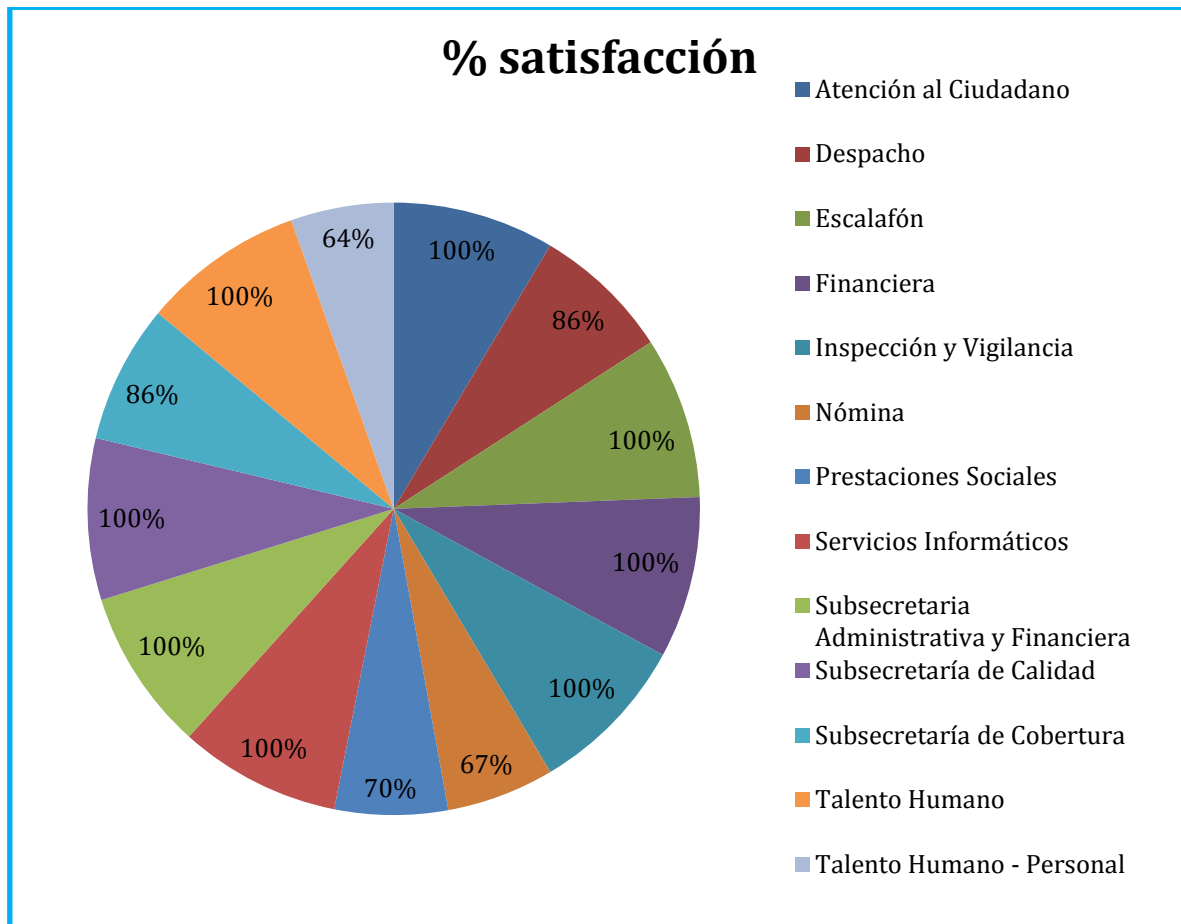
GRAFICA No.14

En la gráfica No. 14 se puede observar el porcentaje de satisfacción obtenido por cada una de las áreas de la Secretaría de Educación.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera



La tabla No. 15 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.

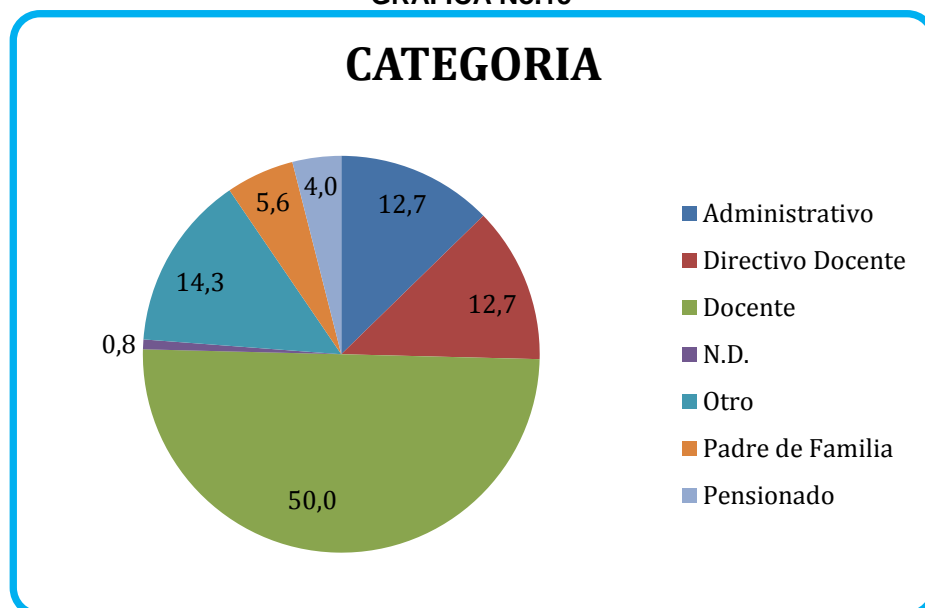
TABLA No. 15

Rótulos de fila	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Administrativo	5	0	8	3	0	16
Directivo Docente	1	1	13	0	1	16
Docente	14	1	48	0	0	63
N.D.	0	0	0	1	0	1
Otro	5	0	11	0	2	18
Padre de Familia	1	0	6	0	0	7
Pensionado	1	0	3	0	1	5
Total general	27	2	89	4	4	126
%	21,4	1,6	70,6	3,2	3,2	100,0



En la gráfica No. 15 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 50% de los encuestados, seguida por el rol Otros con un 14,3%, y con la menor participación, la categoría Pensionados con el 4%.

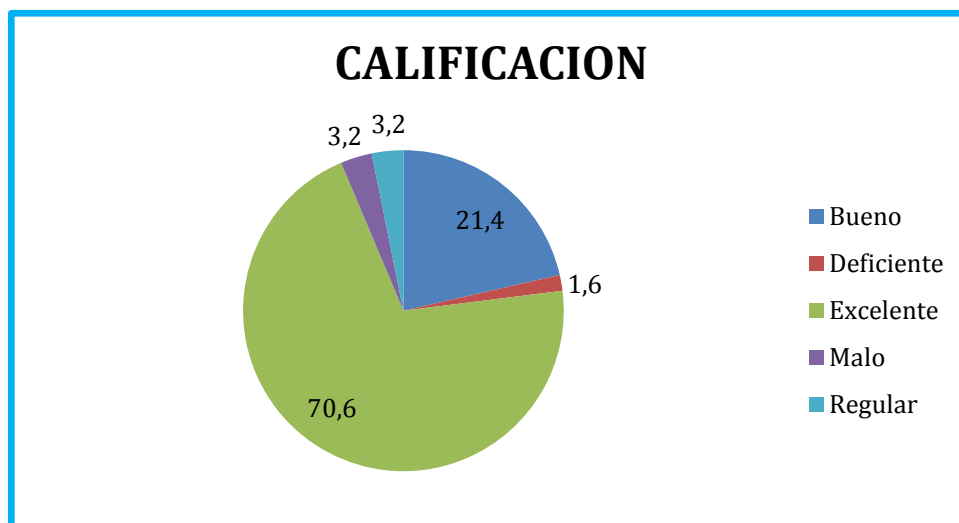
GRAFICA No.15



Finalmente, la gráfica No. 16 muestra la evaluación total de la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Educación, alcanzada en el segundo semestre del año 2017.

Se puede observar que el 70.6% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 21.4% como bueno, lo que demuestra que un 92% de los ciudadanos usuarios de nuestro servicio se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la Secretaría de Educación, Esta evaluación aumentó respecto al periodo anterior que fue del 82.3%, 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.16



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 estamos recorriendo es el camino correcto, para alcanzar y dar cumplimiento al lema de que en la Secretaría de Educación:

"Vamos por la  de la Excelencia"

(ORIGINAL FIRMADO)

ORLANDO MELLIZO VILLEGAS
Líder Proceso Atención al Ciudadano

Diciembre 6/2017