



0083.1- 098

**INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO**  
**ENERO - JUNIO DE 2016**

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 2016, con el fin de conocer la percepción de nuestros usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por los funcionarios adscritos a las diferentes áreas de las subsecretarías y a través de las Oficinas adscritas al Despacho.

Se desarrollaron dos estrategias de aplicación de las encuestas: 1) Encuestas diligenciadas por nuestros usuarios que hicieron uso de nuestra página web: aplicaron 21 encuestas con corte al 07/06/2016 y 2) Doscientas encuestas físicas que se distribuyeron en las diferentes áreas para aplicación física directa de los usuarios, las cuales fueron distribuidas y diligenciadas de acuerdo con el siguiente registro:

No.	AREAS/GRUPOS	LIDER PROCESO	FORMULARIOS ENTREGADOS	No. ENC. APLICADAS	FECHA ENTREGA A SAC	
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	11 (01 - 11)	11	13/05/2016	
2	DESPACHO	OMAIRA CEBALLOS	11 (12 - 22)	9	24/05/2016	
3	GRUPO FINANCIERO	ALEJANDRO FOSSI FALLA	11 (23 - 33)	11	24/05/2016	
4	GRUPO GESTION ADMINISTRATIVA	ALVARO ZULUAGA CARDONA	11 (34 - 44)	11	17/05/2016	
5	GRUPO GESTION ORGANIZACIONAL	LIBIA ELENA CAMPO MARIN	12 (45 - 56)	12	27/05/2016	
6	GRUPO INSPECCION Y VIGILANCIA	NAZLY ROMERO ZAMORANO	12 (57 - 68)	20	20/05/2016	
7	GRUPO PLANEACION EDUCATIVA	JANETH PATIÑO LOPEZ	12 (69 - 80)		23/05/2016	N.A.
8	GRUPO SERVICIOS INFORMÁTICOS	ANDRES H. ARISTIZABAL	12 (81 - 92)	12	17/05/2016	



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

9	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	OSCAR ATILIO ORDOÑEZ P.	12 (93 - 104)	12	20/05/2016	
10	SUBSECRETARIA CALIDAD	ANA MILENA ORTIZ	12 (105 - 116)	11	26/05/2016	
11	SUBSECRETARIA COBERTURA	JOSE GUSTAVO PADILLA O.	12 (117 - 128)	12	16/05/2016	
12	TALENTO HUMANO		12 (129 - 140)			X
13	TALENTO HUMANO - ESCALAFON	EDUARDO A. GOMEZ SALCEDO	12 (141 - 152)	15	27/05/2016	
14	TALENTO HUMANO - NOMINA	MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	12 (153 - 164)	12	13/05/2016	
15	TALENTO HUMANO - PERSONAL	MARTHA JANEHT MORALES I.	12 (165 - 176)	12	12/05/2016	
16	TALENTO HUMANO - PLANTA	JUAN DIONISIO RAMOS A.	12 (177 - 188)			X
17	TALENTO HUMANO - PRESTACIONES SOCIALES	NANCY RIOJA	12 (189 - 200)	10	16/05/2016	

En total se aplicaron 170 encuestas físicas por las diferentes áreas de la Secretaría de Educación, 8 encuestas directamente a los usuarios en la sala de espera de los pisos 7º y 8º y 22 encuestas adicionales en la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, entre el día 27 de abril y el día 13 de junio.

Los resultados obtenidos permiten establecer que 221 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

### OFICINA DE APOYO ALL DESPACHO

La evaluación a la OFICINA DE APOYO AL DESPACHO la realizaron 9 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 1 en la cual se puede observar que el 33% de las encuestas fue aplicada a personas clasificadas en el rol de **otro**, en el que posiblemente se encuentran ciudadanos que buscan la prestación de servicios diferentes a los que corresponden a las finalidades propias del Sistema Educativo o que su interés no está actualmente relacionado con los fines o servicios que les presta directamente la Secretaría de Educación.

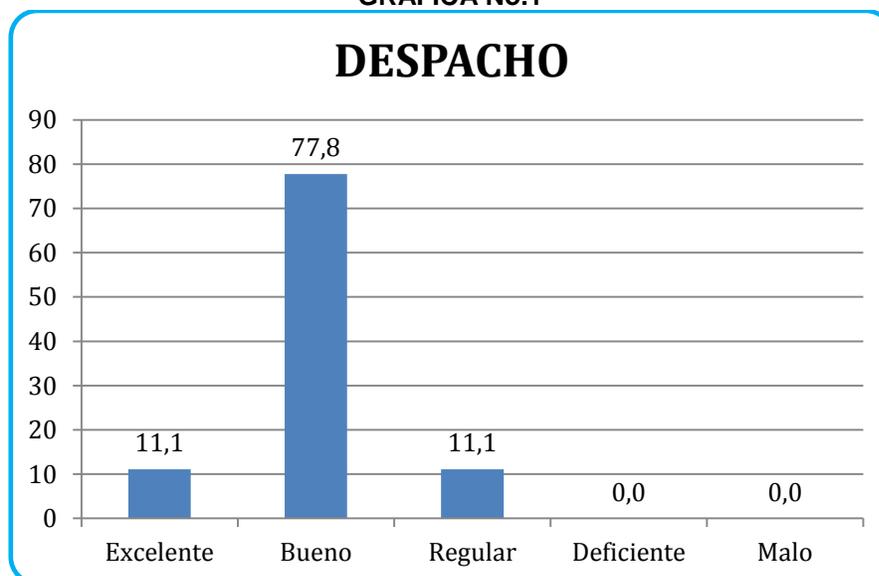


**TABLA No. 1**

DESPACHO	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	2	0	0	0	0	2	22,2
Directivo Docente	1	0	0	0	0	1	11,1
Docente	1	0	0	0	0	1	11,1
Otro	2	0	0	0	1	3	33,3
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	11,1
Pensionado	1	0	0	0	0	1	11,1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	
<b>%</b>	<b>77,8</b>	<b>0,0</b>	<b>11,1</b>	<b>0,0</b>	<b>11,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 1 se puede observar la manifestación de la voluntad de los ciudadanos encuestados frente a la percepción de la calidad del servicio que le prestaron los funcionarios asignados a la OFICINA DE APOYO AL DESPACHO, encontrándose que el 77,8% manifiesta que el servicio fue bueno y el 11,1 % que fue excelente, lo que indica que la calidad del servicio respondió a sus expectativas al 90% de los usuarios. El 11,1% manifestó que el servicio fue regular.

**GRAFICA No.1**



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

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 31 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 2 en la cual se puede observar que el 41,9% de las encuestas fue aplicada a docentes y



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

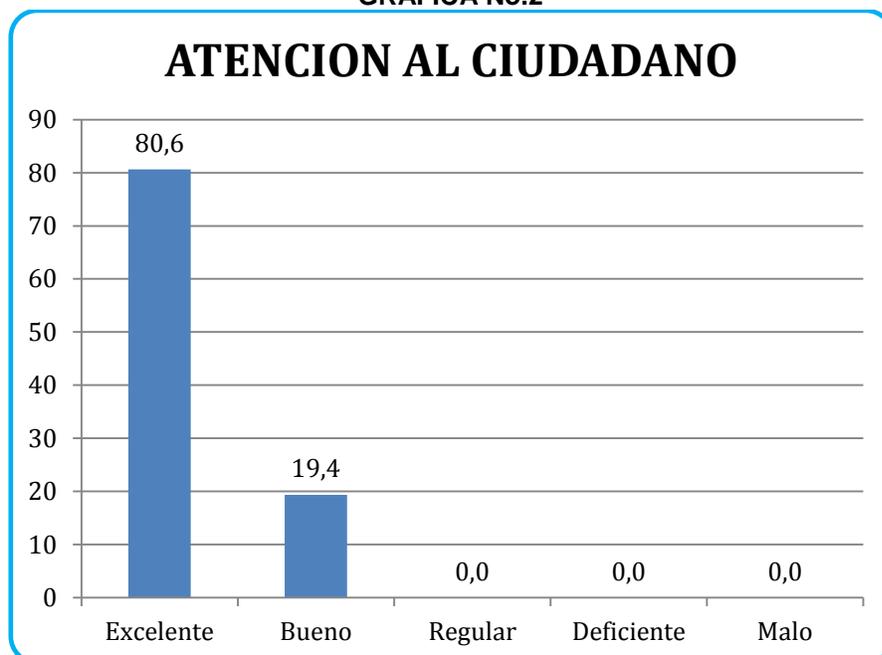
un 29% a administrativos, en un menor porcentaje se encuentran los pensionados, directivos docentes y otros; como característica especial ningún encuestado correspondió a la categoría de padres de familia.

TABLA No. 2

ATENCIÓN AL CIUDADANO	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	9	0	0	9	29,0
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	6,5
Docente	4	0	9	0	0	13	41,9
Otro	1	0	2	0	0	3	9,7
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	1	0	3	0	0	4	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	
<b>%</b>	19,4	0,0	80,6	0,0	0,0	100,0	100,0

En la gráfica No. 2 los ciudadanos hicieron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 80,6% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 19,4% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100,0% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.2





### GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFON

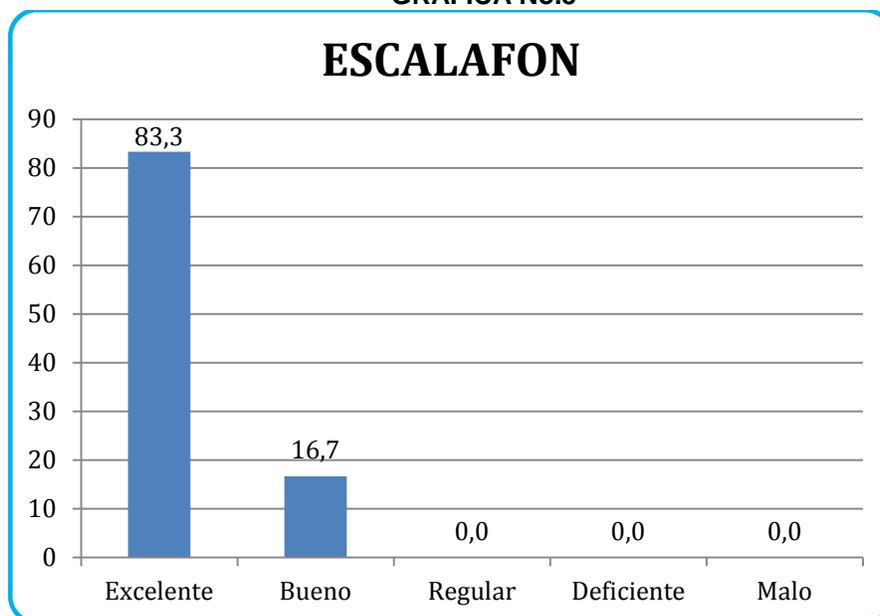
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN, que hace parte del Grupo de Trabajo de Talento Humano, la realizaron 18 personas cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 3 en la cual se puede observar que el 66,7% de las encuestas fue aplicada a Docentes y un 16,7% a Directivos Docentes; en un menor porcentaje se encuentran los administrativos y padres de familia que no tienen ningún encuestado.

**TABLA No. 3**

ESCALAFON	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0,0
Directivo Docente	0	0	3	0	0	3	16,7
Docente	2	0	10	0	0	12	66,7
Otro	0	0	1	0	0	1	5,6
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	1	0	1	0	0	2	11,1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	
<b>%</b>	16,7	0,0	83,3	0,0	0,0	100,0	100,0

En la gráfica No. 3 la manifestación de la voluntad de los ciudadanos está reflejada en éste gráfico, en el cual se puede observar que el 83,3% calificó el servicio como excelente y el 16,7% como bueno, lo que indica que un 100% de los encuestados opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

**GRAFICA No.3**





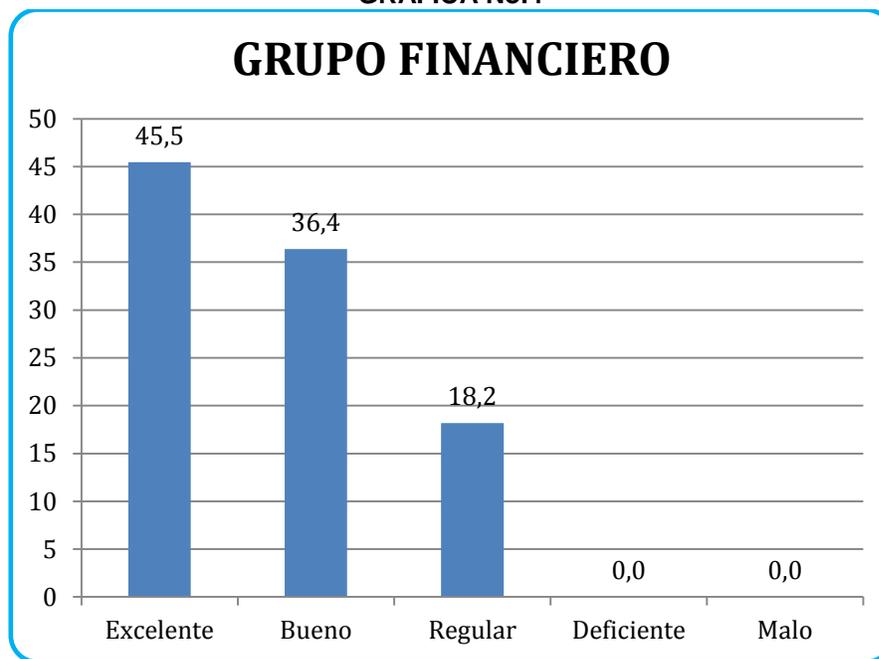
### GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 11 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.4, en la cual se puede observar que el 45,5% de los encuestados correspondió a personal administrativo y en un porcentaje similar contestaron los Directivos docentes, Docentes y Pensionados con el 18,2%; no aplicaron encuesta los padres de familia.

**TABLA No. 4**

GRUPO FINANCIERO	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	3	0	1	5	45,5
Directivo Docente	1	0	0	0	1	2	18,2
Docente	1	0	1	0	0	2	18,2
Otro	0	0	0	0	0	0	0,0
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	1	0	1	0	0	2	18,2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	
<b>%</b>	36,4	0,0	45,5	0,0	18,2	100,0	100,0

**GRAFICA No.4**





En la gráfica No. 4 la manifestación de la voluntad de los ciudadanos está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que el 45,5% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 36,4% como bueno, lo que indica que un 81,9% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas. Sin embargo, se observa que es necesario mejorar para elevar ese grado de satisfacción al usuario, en razón a que aún se encuentra insatisfecho un 18,2% de los encuestados.

### **GRUPO DE TRABAJO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE GESTION ADMINISTRATIVA que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 11 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.5, en la cual se puede observar que el 54,5% de los encuestados corresponde a personal administrativo y en la misma proporción 18,2% corresponde a pensionado y **otro**. Los padres de familia y los Directivos Docentes no diligenciaron evaluación a este grupo.

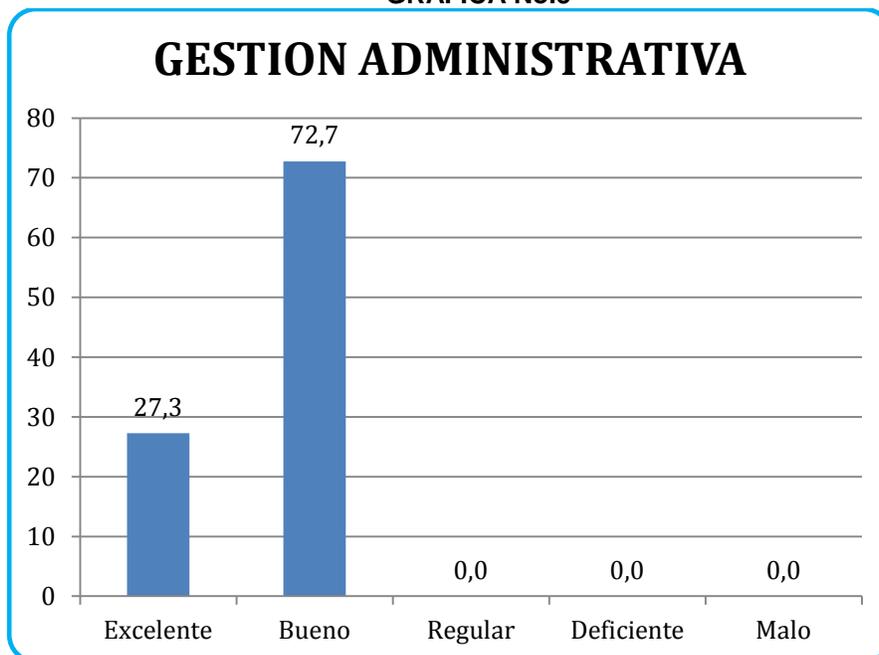
**TABLA No. 5**

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>Bueno</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Excelente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Administrativo	4	0	2	0	0	6	54,5
Directivo Docente	0	0	0	0	0	0	0,0
Docente	1	0	0	0	0	1	9,1
Otro	2	0	0	0	0	2	18,2
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	1	0	1	0	0	2	18,2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	
<b>%</b>	<b>72,7</b>	<b>0,0</b>	<b>27,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

En la gráfica No. 5 la manifestación de la voluntad de los ciudadanos está reflejada aquí, en el cual se puede observar que el 72,7% calificó el servicio como bueno y el 27,3% como excelente, lo que indica que un 100% de los encuestados opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.



GRAFICA No.5



### GESTION ORGANIZACIONAL

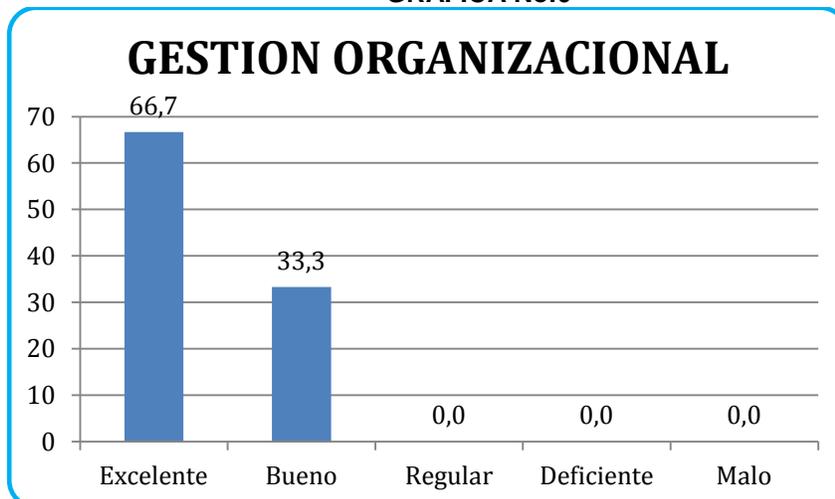
TABLA No. 6

GESTION ORGANIZACIONAL	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	2	0	2	0	0	4	33,3
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	16,7
Docente	0	0	0	0	0	0	0,0
Otro	2	0	4	0	0	6	50,0
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	
<b>%</b>	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0	100,0	100,0

La evaluación a GESTION ORGANIZACIONAL, que en la estructura de la Secretaría hace parte de la Oficina de Apoyo al Despacho, la realizaron 12 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en el cuadro No.6, en el cual se puede observar que el 50% de los encuestados responde al rol de **otro**, lo que se presume es que el servicio prestado correspondió a ciudadanos que pueden ser funcionarios de otras Secretarías, funcionarios de control o ciudadanos que no tienen relación directa con los fines o servicios que les presta directamente la Secretaría de Educación, y el 33.3% que corresponde al rol de administrativos.



GRAFICA No.6



En la gráfica No. 6 se observa la manifestación de la voluntad de los ciudadanos en la cual se refleja que el 66,7% calificó la calidad del servicio como excelente y el 33,3% como bueno, lo que indica que un 100% de los encuestados opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

### INSPECCION Y VIGILANCIA

La evaluación a INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte de la Oficina de Apoyo al Despacho, la realizaron 26 ciudadanos cuya manifestación de la voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar que el 42,3% de los encuestados fueron padres de familia y el 38% correspondió al rol de **otro**. Esta caracterización está relacionada con las funciones propias de esta oficina y con los contactos permanentes que tienen los padres de familia con este grupo de gestión de la Secretaría de Educación. Adicionalmente el ítem de **otro** está asociado con los servicios que se prestan a las instituciones educativas de carácter privado, que no aparecen con una identificación específica en las opciones del rol del solicitante del servicio. Como característica se presentó que ningún funcionario administrativo diligenció la encuesta.

TABLA No. 7

INSPECCION Y VIGILANCIA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0,0
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	7,7
Docente	0	0	2	0	0	2	7,7
Otro	0	0	10	0	0	10	38,5



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

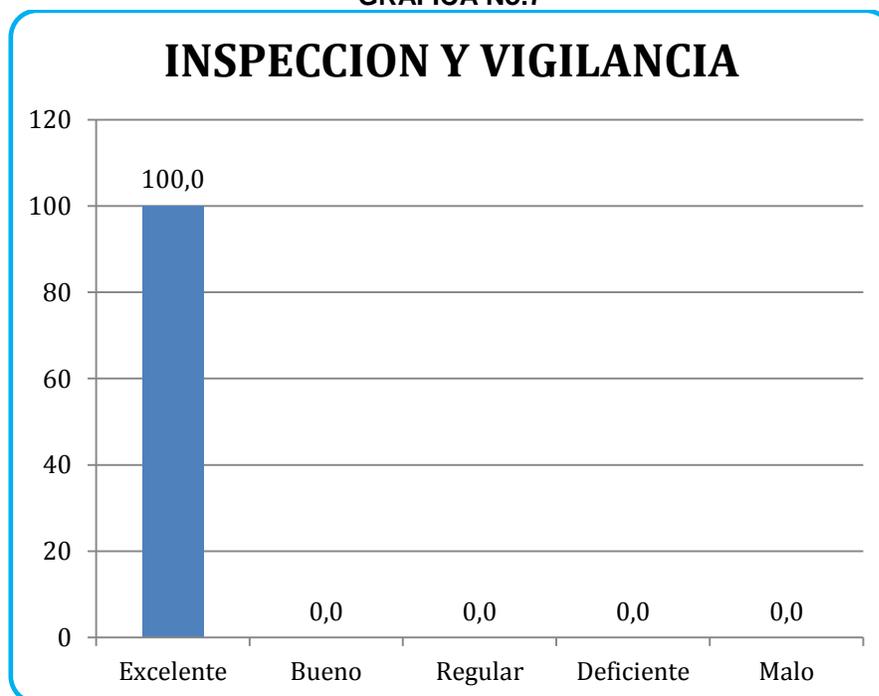
Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Padre de Familia	0	0	11	0	0	11	42,3
Pensionado	0	0	1	0	0	1	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	
<b>%</b>	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0

En la gráfica No. 7 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.

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 NÓMINA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA, que hace parte del Grupo de Trabajo de Talento Humano, la realizaron 14 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que el 35,7% de los encuestados tienen el rol de docentes, el



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

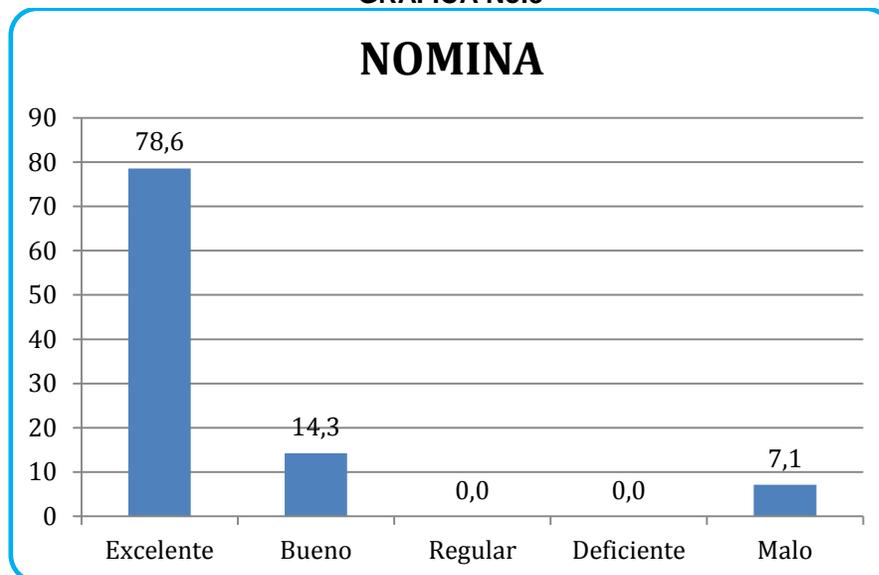
28,6% de administrativos y el 14,3% de pensionados. Como característica especial es de resaltar el hecho de la diversidad de roles en los encuestados, los cuales presentaron todos los roles de las opciones colocadas en el encuesta.

TABLA No. 8

NOMINA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	4	0	0	4	28,6
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	7,1
Docente	1	0	3	1	0	5	35,7
Otro	0	0	1	0	0	1	7,1
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	7,1
Pensionado	1	0	1	0	0	2	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	
<b>%</b>	14,3	0,0	78,6	7,1	0,0	100,0	100,0

En la gráfica No. 8 se refleja que el 78,6% calificó la prestación del servicio como excelente, el 14,3% como bueno y sólo el 7,3% como malo. Es decir, que el 92,9% de los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado estuvo satisfactorio y respondió a sus expectativas de calidad del servicio.

GRAFICA No.8



## OFICINA DE PLANEACION

La OFICINA DE PLANEACION, no aplicó encuestas en la medida en que consideraron que esta oficina no presta servicios directamente a los ciudadanos y por lo tanto, no es aplicable la encuesta diseñada.



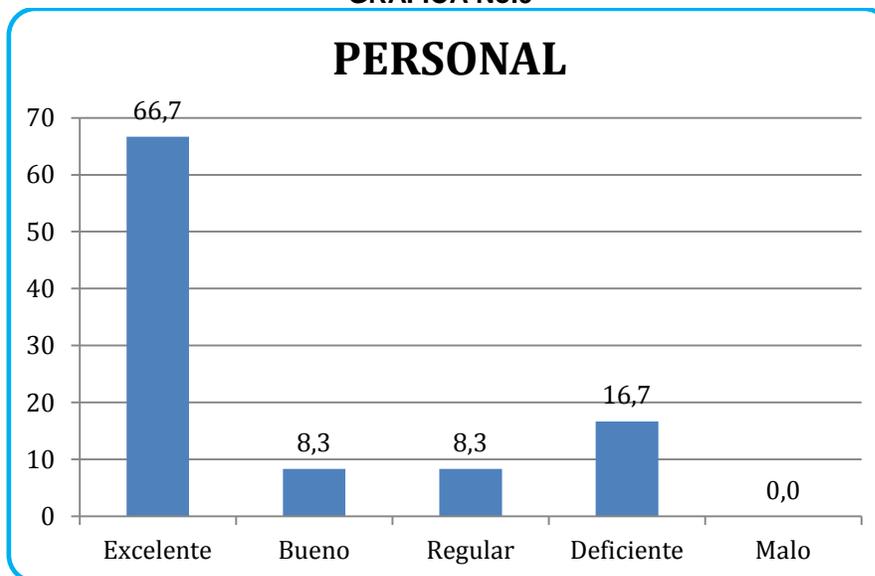
### GRUPO DE TRABAJO DE PERSONAL

**TABLA No. 9**

PERSONAL	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0,0
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	8,3
Docente	0	0	6	0	0	6	50,0
Otro	1	0	1	0	0	2	16,7
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	0	2	0	0	1	3	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	
<b>%</b>	8,3	16,7	66,7	0,0	8,3	100,0	100,0

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PERSONAL, que hace parte del Grupo de Trabajo de Talento Humano, la realizaron 12 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.9, en la cual se puede observar que el 50% de los encuestados corresponde al rol de Docente y el 25% a pensionados. Es de observar que los roles de Administrativo y Padres de Familia no tuvieron aplicación de la encuesta.

**GRAFICA No.9**



En la gráfica No. 9 se observa que el 66,7% calificó el servicio como excelente, el 8,3% como bueno y el 25% entre regular y deficiente. Es decir, que el 75 % de los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas. Lo que también indica es que el 25% opinó que la calidad del



servicio no respondió a sus expectativas por lo que se hace necesario mejorar la prestación del servicio para elevar el grado de satisfacción del usuario.

### **GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA**

El GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA no aplicó encuestas por lo que no es posible efectuar un análisis de la prestación del servicio en este grupo que hace parte del Área de Talento Humano de la Subsecretaría Administrativa.

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

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PRESTACIONES SOCIALES, que hace parte del Grupo de Trabajo de Talento Humano, la realizaron 13 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que el 61,5% de los encuestados desempeñaba el rol de docente y el 23% el rol de **otro**. No realizaron encuestas los roles de Directivo Docente y Padres de Familia.

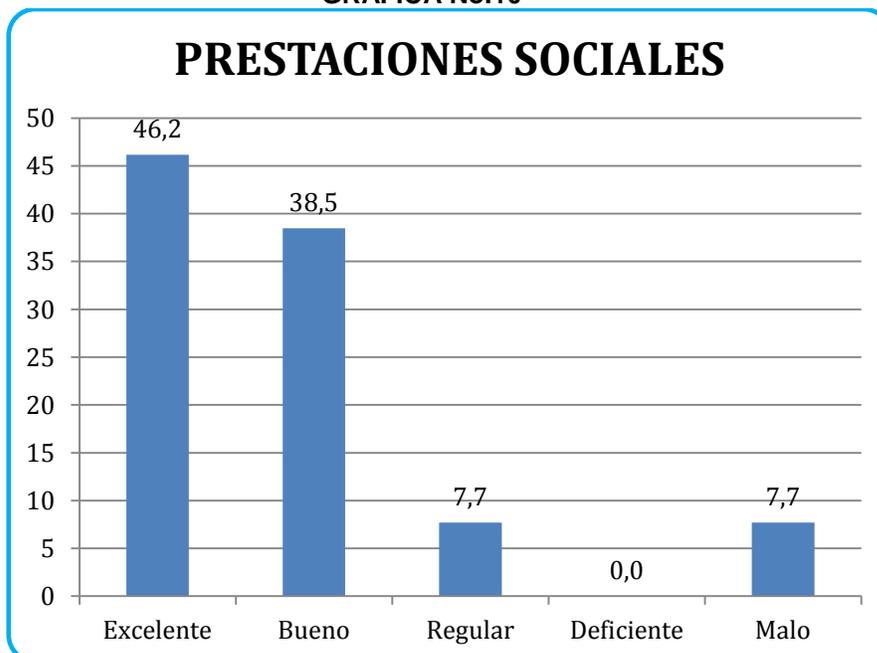
**TABLA No. 10**

<b>PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>Bueno</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Excelente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Administrativo	0	0	1	0	0	1	7,7
Directivo Docente	0	0	0	0	0	0	0,0
Docente	4	0	3	1	0	8	61,5
Otro	0	0	2	0	1	3	23,1
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	1	0	0	0	0	1	7,7
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	
<b>%</b>	38,5	0,0	46,2	7,7	7,7	100,0	100,0

En la gráfica No. 10 se observa que el 46,2% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 38,5% como bueno, es decir que el 84,7% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas; el 15,3% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con la calidad del servicio prestado al ubicarse su calificación en el rango de regular y malo, por lo que se hace necesario mejorar la prestación del servicio para elevar el grado de satisfacción del usuario.



GRAFICA No.10



### GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS INFORMATICOS

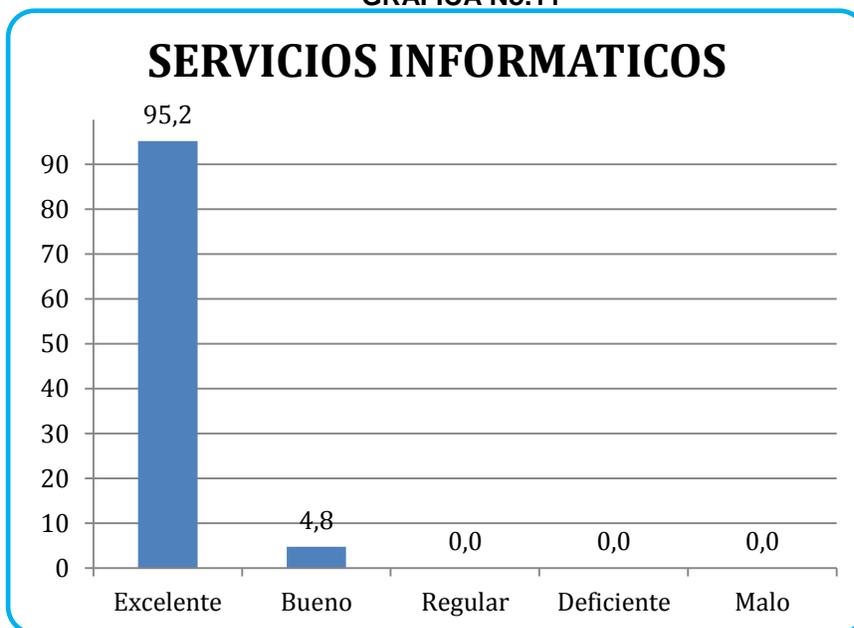
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS INFORMATICOS, que en la estructura de la Secretaría de Educación hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizaron 21 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.11, en la cual se puede observar que el 42,9% de las encuestas fueron respondidas por Docentes, el 28% por administrativos y el 14,3 por Directivos y el mismo porcentaje en el rol **otro**. Se resalta que no tuvo aplicación de la encuesta los roles de Padres de Familia y Pensionados, lo que está relacionado con las funciones propias de esta oficina.

TABLA No. 11

SERVICIOS INFORMATICOS	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	6	0	0	6	28,6
Directivo Docente	0	0	3	0	0	3	14,3
Docente	1	0	8	0	0	9	42,9
Otro	0	0	3	0	0	3	14,3
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	
<b>%</b>	4,8	0,0	95,2	0,0	0,0	100,0	100,0



GRAFICA No.11



En la gráfica No. 11 se observa que el 95,2% de los encuestados calificó la prestación del servicio como excelente y el 4,8% como bueno, es decir, que el 100% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

### GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO

EL GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO, no aplicó encuestas de manera directa, es decir de manera física. El resultado fue la aplicación de 5 encuestas físicas realizadas aleatoriamente por la Oficina de Atención al Ciudadano a los usuarios que solicitaron el servicio en el piso 7º y a 2 encuestas electrónicas diligenciadas por los usuarios vía página web. Este grupo no incluye los grupos de Nómina, Prestaciones Sociales, Escalafón, Personal y Planta y básicamente corresponde a las actuaciones 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 7 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.12, en la cual se puede observar que el 42,9% de los encuestados pertenecían al rol de Docentes, el 28,6% a pensionados y el 14,3% a Directivos Docentes y el mismo porcentaje para el rol **otro**. Se resalta que no tuvo aplicación de la encuesta los roles de personal Administrativo y Padres de Familia.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

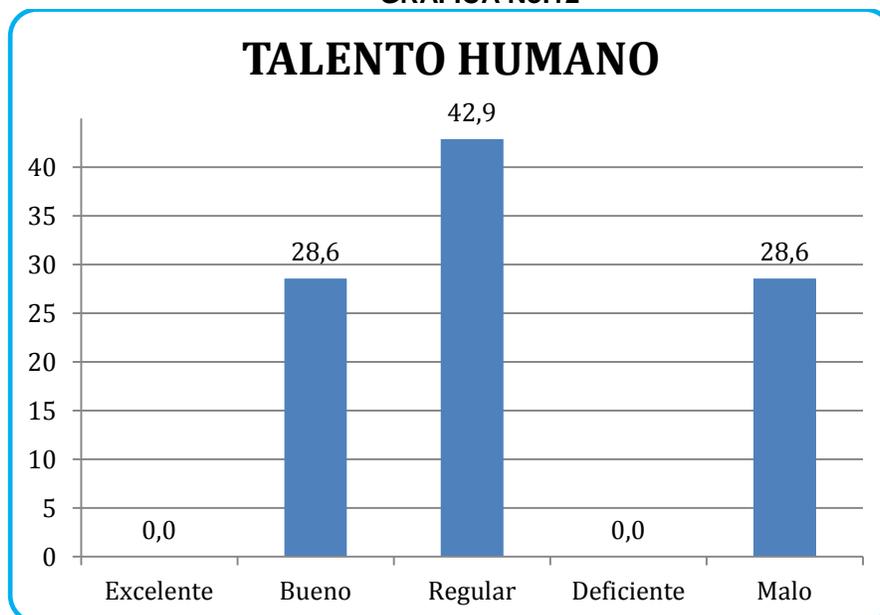
Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

TABLA No. 12

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

En la gráfica No. 12 se observa que solo el 28,6% de los encuestados calificó el servicio como bueno y el 71,4% calificó el servicio entre regular y malo, lo que quiere decir que la calidad del servicio prestado no respondió a sus expectativas. Es necesario generar estrategias que propendan por un mejoramiento en el Grupo de Trabajo de Talento Humano de tal manera que se responda positivamente a las expectativas de nuestros usuarios respecto de la calidad en la prestación del servicio.

GRAFICA No.12



### OFICINA JURIDICA

La OFICINA JURIDICA no se tuvo en cuenta en el presente análisis en razón a que sus funciones son eminentemente internas acorde con los procesos asignados.



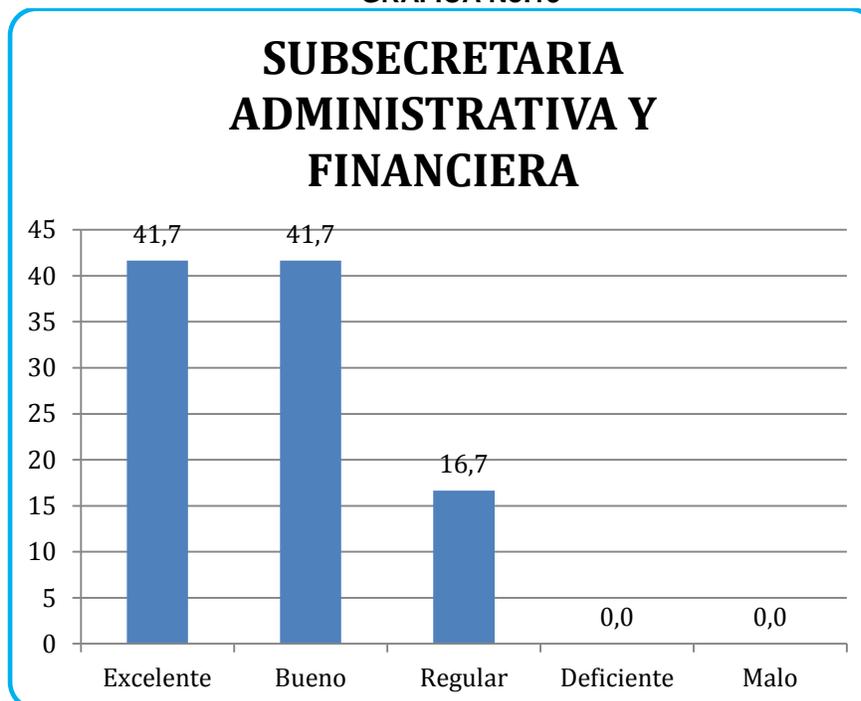
### SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La evaluación a la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA la efectuaron 12 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.13, en la cual se puede observar que el 41,7% de los encuestados pertenece a la categoría de docente y el 8,3%, corresponde a administrativo. El único rol que no aplicó encuestas fue el de padres de familia.

TABLA No. 13

SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	8,3
Directivo Docente	0	0	1	0	1	2	16,7
Docente	2	0	2	0	1	5	41,7
Otro	0	0	2	0	0	2	16,7
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0,0
Pensionado	2	0	0	0	0	2	16,7
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	
<b>%</b>	41,7	0,0	41,7	0,0	16,7	100,0	100,0

GRAFICA No.13





En la gráfica No. 13 se observa que el 41,7% de los encuestados calificó el servicio como excelente y ese mismo porcentaje lo calificó como bueno, es decir, que el 83,4% evaluó satisfactoriamente el servicio. El 16,7% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado no respondió a sus expectativas, por lo que se hace necesario mejorar la prestación del servicio para que los usuarios se sientan plenamente satisfechos.

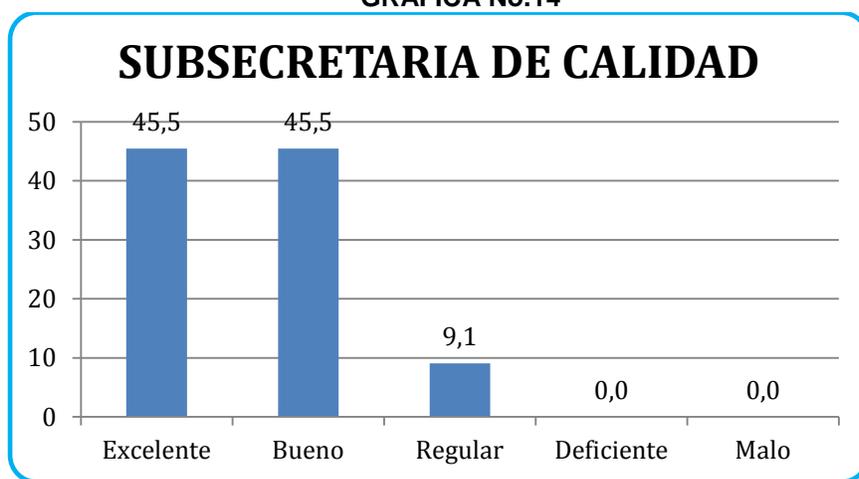
### SUBSECRETARIA DE CALIDAD

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 11 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la gráfica No.14, en la cual se puede observar que el 36,4% de los encuestados correspondió a Directivos Docentes e igual proporción a Padres de Familia; es de resaltar que la encuesta no la aplicó ningún docente.

**TABLA No. 14**

SUBSECRETARIA DE CALIDAD	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	0	0	0	1	9,1
Directivo Docente	2	0	2	0	0	4	36,4
Docente	0	0	0	0	0	0	0,0
Otro	1	0	0	0	0	1	9,1
Padre de Familia	0	0	3	0	1	4	36,4
Pensionado	1	0	0	0	0	1	9,1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	
<b>%</b>	45,5	0,0	45,5	0,0	9,1	100,0	100,0

**GRAFICA No.14**





En la gráfica No. 14 se observa que el 91% de los encuestados calificó el servicio entre excelente y bueno, es decir, que los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas, solamente el 9% de los encuestados manifestó que el servicio fue regular.

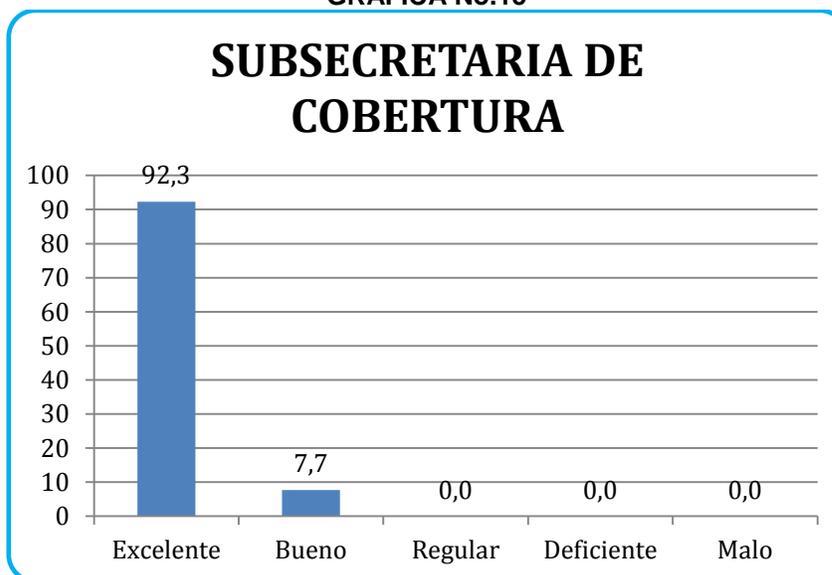
### SUBSECRETARIA DE COBERTURA

TABLA No. 15

SUBSECRETARIA DE COBERTURA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	15,4
Directivo Docente	0	0	5	0	0	5	38,5
Docente	0	0	4	0	0	4	30,8
Otro	0	0	1	0	0	1	7,7
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	7,7
Pensionado	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	
<b>%</b>	<b>7,7</b>	<b>0,0</b>	<b>92,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE COBERTURA la realizaron 13 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.15, en la cual se puede observar que el 38,5% de los encuestados pertenecen al rol de Directivo Docente y el 30,8% al de docente. Es de destacar que la categoría de pensionados no tiene ninguna aplicación, también acorde con la función y misión que tiene esta subsecretaría.

GRAFICA No.15





## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

En la gráfica No. 15 se observa que el 92,3% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 7,7% manifestó que el servicio fue bueno, es decir, que el 100% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

Es importante resaltar todos aquellos grupos de trabajo que fueron evaluados por nuestros usuarios con una calificación entre excelente y buena en cada uno de los grupos de trabajo, 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 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.

### ANÁLISIS 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, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.16.

TABLA No. 16

AREAS	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Despacho	7	0	1	0	1	9
Grupo de Atención al Ciudadano	6	0	25	0	0	31
Grupo de Escalafón	3	0	15	0	0	18
Grupo de Gestión Administrativa	8	0	3	0	0	11
Grupo de Gestión Organizacional	4	0	8	0	0	12
Grupo de Inspección y Vigilancia	0	0	26	0	0	26
Grupo de Nómina	2	0	11	1	0	14
Grupo de Personal	1	2	8	0	1	12
Grupo de Prestaciones Sociales	5	0	6	1	1	13
Grupo de Servicios Informáticos	1	0	20	0	0	21
Grupo de Talento Humano	2	0	0	2	3	7
Grupo Financiera	4	0	5	0	2	11
Subsecretaria Administrativa y Financiera	5	0	5	0	2	12
Subsecretaría de Calidad	5	0	5	0	1	11
Subsecretaría de Cobertura	1	0	12	0	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>150</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>221</b>

Los resultados de la aplicación de las 221 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 16, en la cual se puede observar todos los grupos de la Secretaría



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

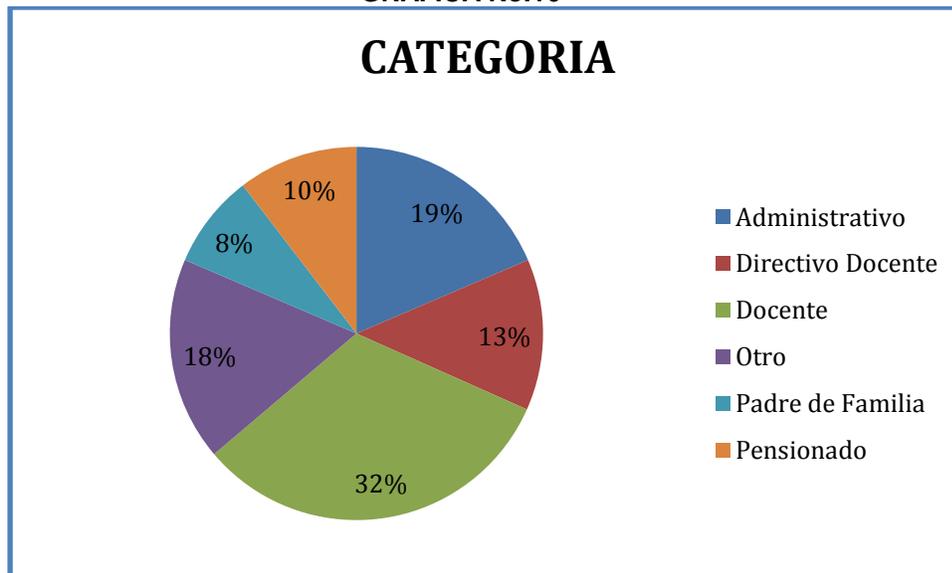
de Educación que fueron evaluados. Se detecta igualmente que el área más evaluada fue INSPECCION Y VIGILANCIA con 31 encuestas y el área menos evaluada fue el GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA que no se evaluó en razón a que no se aplicaron encuestas físicas por el grupo y a través de la página web ningún usuario evaluó este servicio y entre las evaluadas la que menor aplicación de encuestas tuvo fue el GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO con 7.

TABLA No. 17

CATEGORIA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	12	0	28	0	1	41	18,6
Directivo Docente	4	0	22	0	3	29	13,1
Docente	18	0	48	3	2	71	32,1
Otro	9	0	27	0	3	39	17,6
Padre de Familia	0	0	17	0	1	18	8,1
Pensionado	11	2	8	1	1	23	10,4
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>150</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>221</b>	<b>100</b>
%	24,4	0,9	67,9	1,8	5,0	100,0	

La tabla No. 17 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.

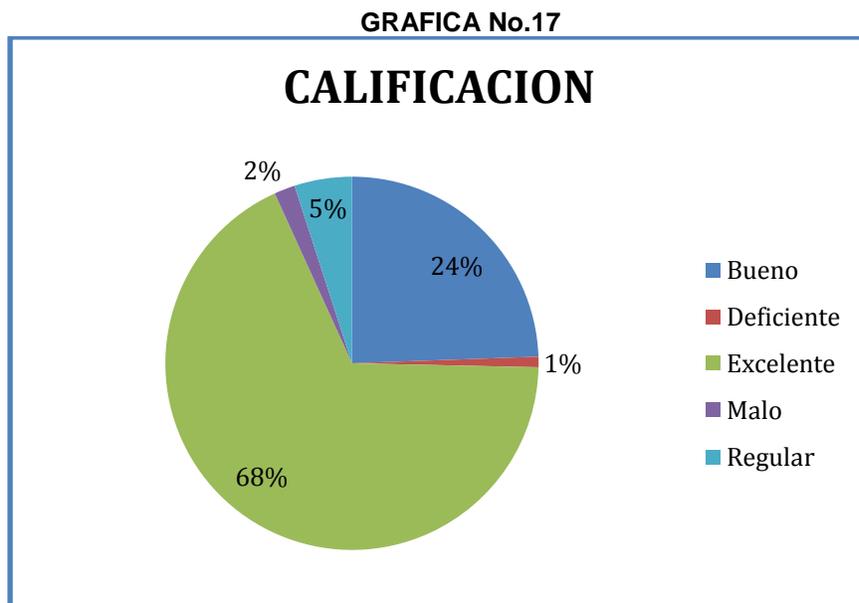
GRAFICA No.16



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 32% de los encuestados, seguida por el rol administrativo con un 19%, y con la menor participación, la categoría Padres de Familia con el 8%.



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 2016.

Se puede observar que el 68% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 24% 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, lo que es importante de resaltar y lo que demuestra el alto grado de 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.

Sin embargo, es necesario que en términos generales los funcionarios de la Secretaría de Educación tengan que seguir haciendo un mayor esfuerzo para 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.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Por el camino que vamos... vamos por el camino correcto, para alcanzar y dar cumplimiento al lema:

*"Vamos por la  de la Excelencia"*

**(ORIGINAL FIRMADO)**  
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS  
Líder Proceso Atención al Ciudadano

Junio 14/2016