



0083.1- 098

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO
JULIO - DICIEMBRE 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 julio y el mes de diciembre 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 para el diligenciamiento de las encuestas: 1) Encuestas diligenciadas por nuestros usuarios que hicieron uso de nuestra página web: aplicaron 23 encuestas con corte al 07/12/2016 y 2) 200 encuestas físicas, previa numeración de las mismas, que se distribuyeron en las diferentes áreas para aplicación directa de los usuarios, las cuales fueron distribuidas y diligenciadas de acuerdo con el siguiente registro:

No.	Areas/Grupos	Funcionario Responsable	Encuestas	No. APLICADAS	APLICADAS	
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	12 (01 - 12)	12	05/12/2016	
2	DESPACHO	OMAIRA CEBALLOS	12 (13 - 24)	12	13/12/2016	
3	GRUPO FINANCIERO	ALEJANDRO FOSSI FALLA	12 (25 - 36)	1	14/12/2016	
4	GRUPO GESTION ADMINISTRATIVA	ALVARO ZULUAGA CARDONA	12 (37 - 48)	12	02/12/2016	
5	GRUPO GESTION ORGANIZACIONAL	LIBIA ELENA CAMPO MARIN	12 (49 - 60)	0	14/12/2016	
6	GRUPO INSPECCION Y VIGILANCIA	NAZLY ROMERO ZAMORANO	12 (61 - 72)	11	12/12/2016	
7	GRUPO SERVICIOS INFORMÁTICOS	GUSTAVO CONSTAIN RUALES	12 (73 - 84)	12	06/12/2016	
8	SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EDINSON TIGREROS HERRERA	12 (85 - 96)	0		X



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

9	SUBSECRETARIA CALIDAD	ANA MILENA ORTIZ	13 (97 - 109)	13	07/12/2016	
10	SUBSECRETARIA COBERTURA	MARIA LILIANA VALDERRAMA	13 (110 - 122)	13	09/12/2016	
11	TALENTO HUMANO	LUZ STELLA HENAO CORTES	13 (123 - 135)	13	09/12/2016	
12	TALENTO HUMANO - ESCALAFON	EDUARDO A. GOMEZ SALCEDO	13 (136 - 148)	10	12/12/2016	
13	TALENTO HUMANO - NOMINA	MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	13 (149 - 161)	11	06/12/2016	
14	TALENTO HUMANO - PERSONAL	MARTHA JANEHT MORALES I.	13 (162 - 174)	13	02/12/2016	
15	TALENTO HUMANO - PLANTA	JUAN DIONISIO RAMOS A.	13 (175 - 187)	13	09/12/2016	
16	TALENTO HUMANO - PRESTACIONES SOCIALES	JANETH CARRILLO DE CRUZ	13 (188 - 200)	6	14/12/2016	

En total se aplicaron 161 encuestas físicas por las diferentes áreas de la Secretaría de Educación: 11 encuestas directamente a los usuarios en la sala de espera de los pisos 7º y 8º y 150 encuestas aplicadas por las diferentes áreas, entre el día 25 de noviembre y el día 14 de diciembre.

Los resultados obtenidos permiten establecer que 184 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 AL DESPACHO

La evaluación a la OFICINA DE APOYO AL DESPACHO la realizaron 15 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 1 en la cual se puede observar que el 33,3% 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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

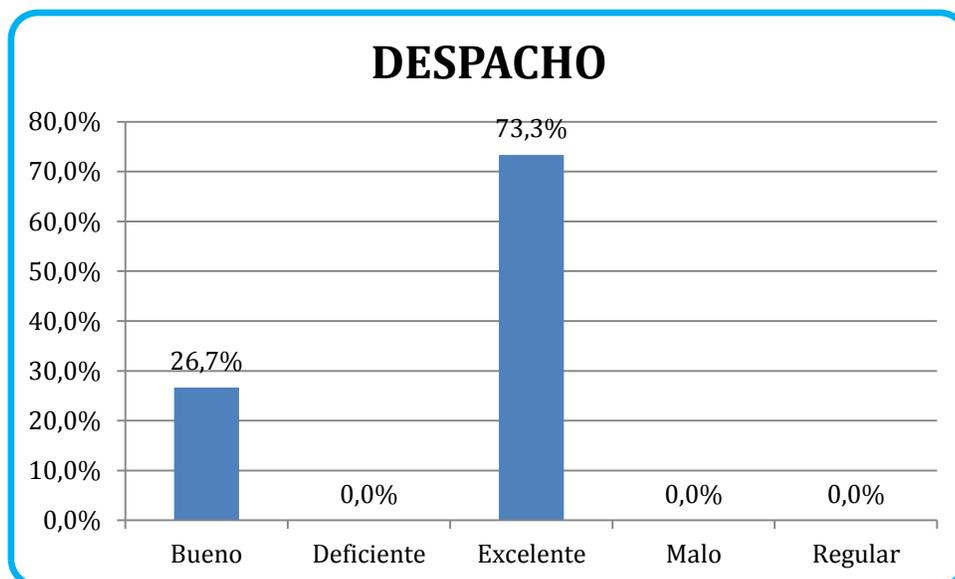
Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	13,3
Directivo Docente	2	0	1	0	0	3	20,0
Docente	0	0	1	0	0	1	6,7
Otro	1	0	4	0	0	5	33,3
Padre de Familia	0	0	3	0	0	3	20,0
Pensionado	0	0	1	0	0	1	6,7
Total general	4	0	11	0	0	15	100,0

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 26,7% manifiesta que el servicio fue bueno y el 73,3 % que fue excelente, lo que indica que la calidad del servicio respondió a sus expectativas al 100% de los usuarios.

Este resultado superó la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 88,9 %.

GRAFICA No.1



GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 15 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 2 en la



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

cual se puede observar que el 53,3% de las encuestas fue aplicada a docentes y un 20% a administrativos, en un menor porcentaje se encuentran los pensionados y padres de familia, como característica especial ningún encuestado correspondió a la categoría de Directivos docentes y Otro.

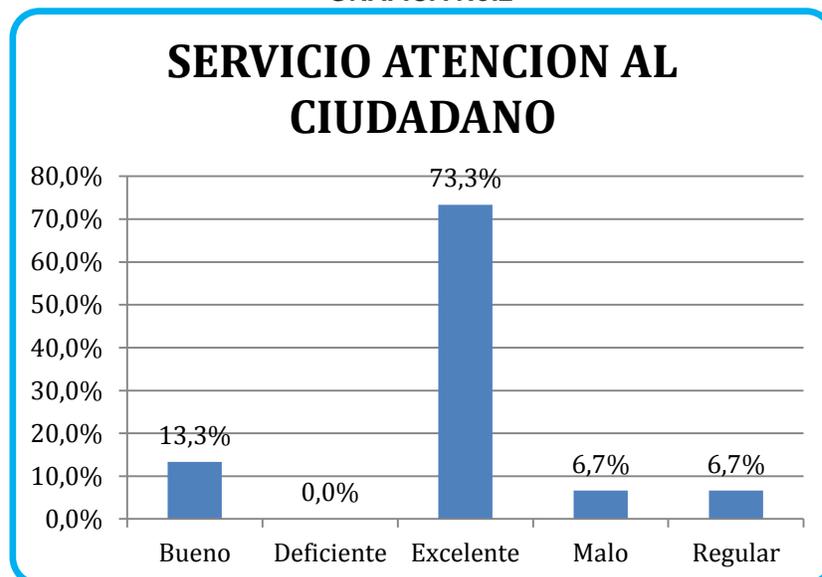
TABLA No. 2

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	1	1	3	20,0
Docente	2	0	6	0	0	8	53,3
Padre de Familia	0	0	3	0	0	3	20,0
Pensionado	0	0	1	0	0	1	6,7
Total general	2	0	11	1	1	15	100,0

En la gráfica No. 2 los ciudadanos hicieron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 73,3% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 13,3% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 86,6% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

Este resultado es inferior a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 100 %.

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 13 personas cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 3 en la cual se puede observar que el 92,3% de las encuestas fue aplicada a Docentes y un 7,7% a Administrativos; no se encuentran encuestas aplicadas a Directivos Docentes y padres de familia.

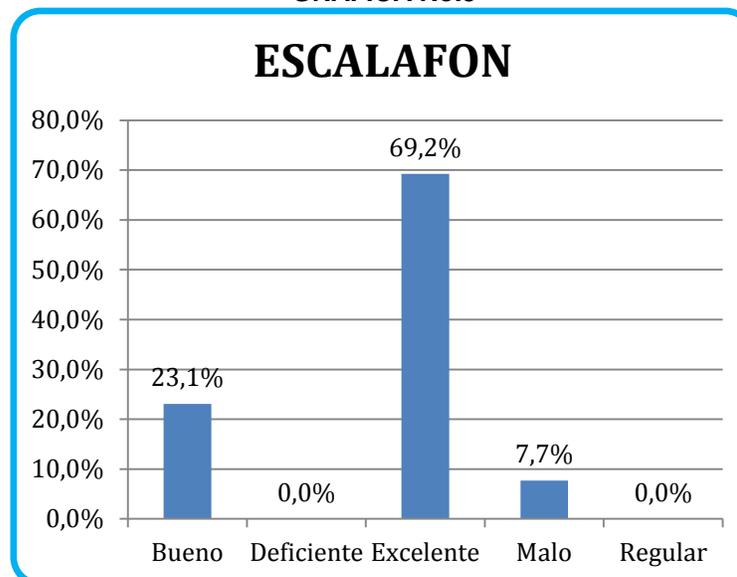
TABLA No. 3

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	7,7
Docente	3	0	8	1	0	12	92,3
Total general	3	0	9	1	0	13	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 69,2% calificó el servicio como excelente y el 23,1% como bueno, lo que indica que un 92,3% de los encuestados opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

Este resultado es inferior a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 100 %.

GRAFICA No.3



GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO FINANCIERO, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, lamentablemente no se pudo efectuar en razón a que el líder del proceso solo aplicó una encuesta de un ciudadano que



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

recibió un servicio de otra área. En consecuencia esta área no es susceptible de evaluar frente a la prestación del servicio.

Se espera que en una próxima oportunidad haya un mayor compromiso y colaboración que contribuyan a dar cumplimiento a los indicadores de la Secretaría de Educación, indicadores que se encuentran inscritos en el Plan de Desarrollo del Departamento del Valle del Cauca.

TABLA No. 4

GRUPO FINANCIERO	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0
Directivo Docente	0	0	0	0	0	0	0
Docente	0	0	0	0	0	0	0
Otro	0	0	0	0	0	0	0
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0	0
Pensionado	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	

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 realizó 1 ciudadano cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.5, en la cual se puede observar que el ciudadano que calificó la prestación del servicio corresponde al rol de **otro**.

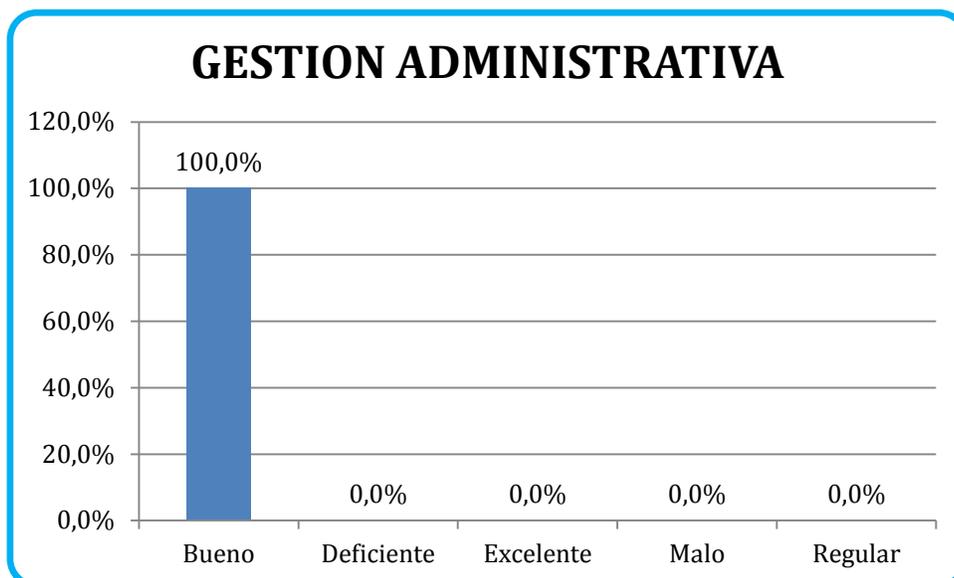
TABLA No. 5

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

En la gráfica No. 4 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada aquí, en el cual se puede observar que éste calificó el servicio como bueno.

Este resultado se mantuvo respecto a la evaluación anterior, a pesar de que en aquella hubo calificaciones de excelente.

GRAFICA No.4



GESTION ORGANIZACIONAL

La evaluación a GESTION ORGANIZACIONAL, no se pudo realizar porque no diligenciaron ninguna encuesta aduciendo que no prestaban servicios a los ciudadanos, aunque en el periodo anterior si habían hecho aplicación de encuestas.

TABLA No. 6

GESTION ORGANIZACIONAL	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Administrativo	0	0	0	0	0	0
Directivo Docente	0	0	0	0	0	0
Docente	0	0	0	0	0	0
Otro	0	0	0	0	0	0
Padre de Familia	0	0	0	0	0	0
Pensionado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

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.7, en la cual se puede observar que el 54,5% de los encuestados fueron **otros** y el 27,3% correspondió al rol de Padre de Familia. Esta caracterización está relacionada con las funciones propias de esta oficina



relacionada con los padres de familia. 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 docente diligenció la encuesta.

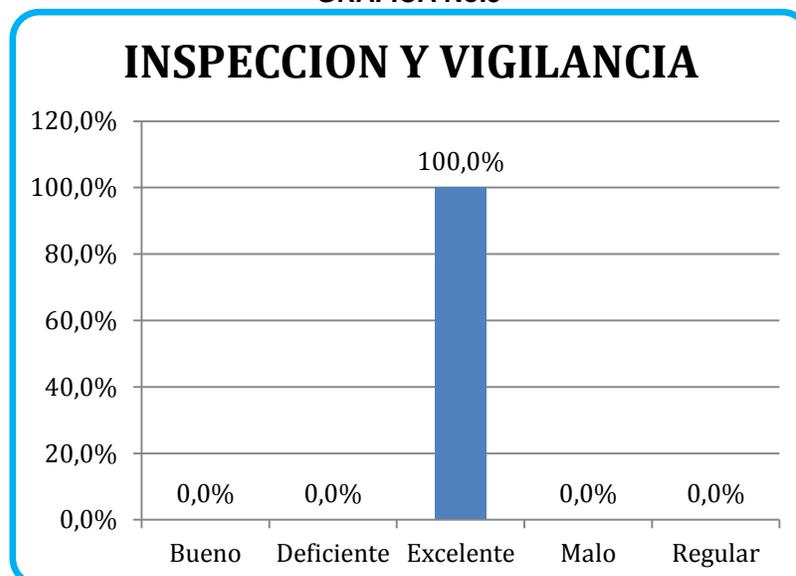
TABLA No. 7

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	9,1
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	9,1
Otro	0	0	6	0	0	6	54,5
Padre de Familia	0	0	3	0	0	3	27,3
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 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.5





Este resultado se mantuvo respecto a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando también alcanzó un total del 100 %.

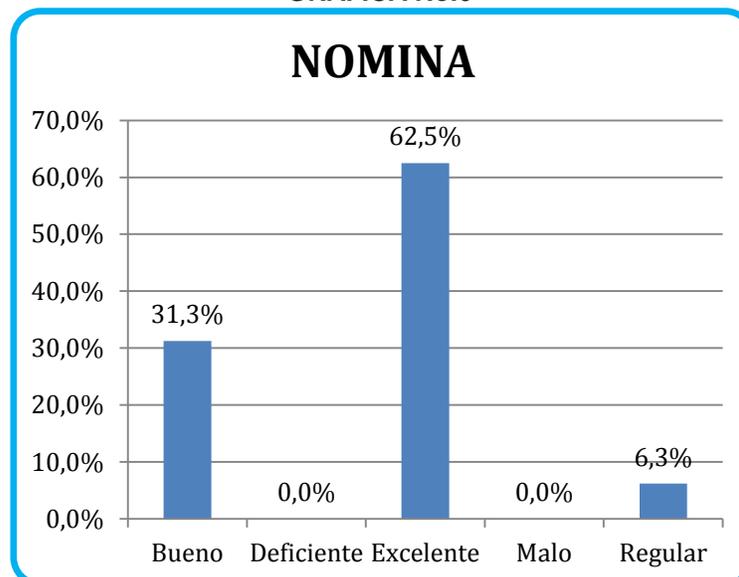
GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA, que hace parte del Grupo de Trabajo de Talento Humano, la realizaron 16 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que el 56,3% de los encuestados tienen el rol de Administrativos y el 25% de docentes. Como característica especial es de resaltar el hecho de la diversidad de roles en los encuestados, aunque el único ausente fue el de directivo docente.

TABLA No. 8

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	2	0	7	0	0	9	56,3
Docente	2	0	2	0	0	4	25,0
Otro	1	0	0	0	0	1	6,3
Pensionado	0	0	1	0	1	2	12,5
Total general	5	0	10	0	1	16	100,0

GRAFICA No.6



En la gráfica No. 6 se refleja que el 62,5% calificó la prestación del servicio como excelente, el 31,3% como bueno y sólo el 6,3% como regular. Es decir, que el 93,8% de los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado estuvo satisfactoria y respondió a sus expectativas de calidad del servicio.



Este resultado fue ligeramente superior respecto a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total del 92,9%.

OFICINA DE PLANEACION

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

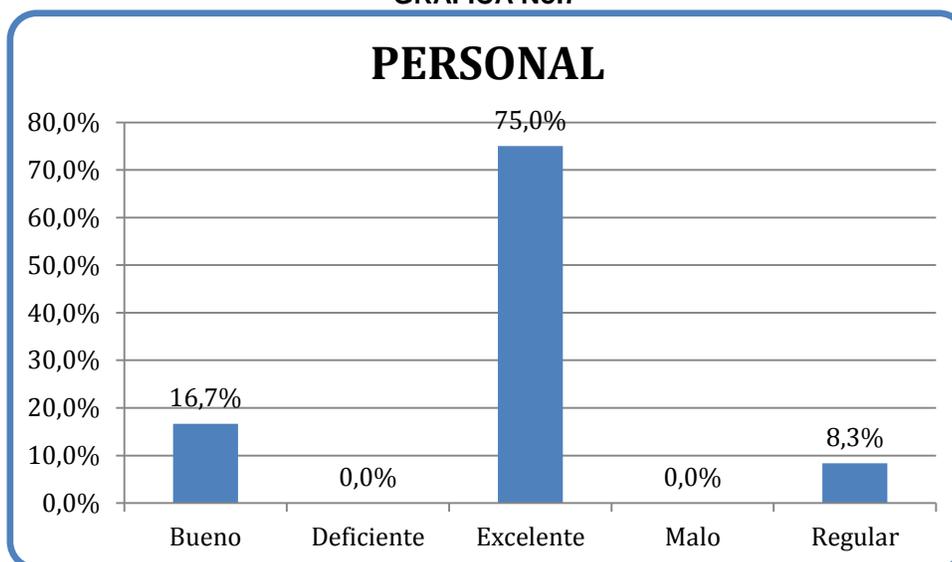
GRUPO DE TRABAJO DE PERSONAL

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PERSONAL, 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.9, en la cual se puede observar que el 41,7% de los encuestados corresponde al rol de Administrativo y el 25% a Pensionados y **Otros**. Es de observar que el rol de Padres de Familia no tuvo aplicación de la encuesta.

TABLA No. 9

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	5	0	0	5	41,7
Directivo Docente	0	0	1	0	0	1	8,3
Otro	0	0	2	0	1	3	25,0
Pensionado	2	0	1	0	0	3	25,0
Total general	2	0	9	0	1	12	100

GRAFICA No.7





En la gráfica No. 7 se observa que el 75% calificó el servicio como excelente, el 16,7% como bueno y el 8,3% de regular. Es decir, que el 91,7 % de los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Este resultado fue muy superior respecto a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total del 75%.

GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA

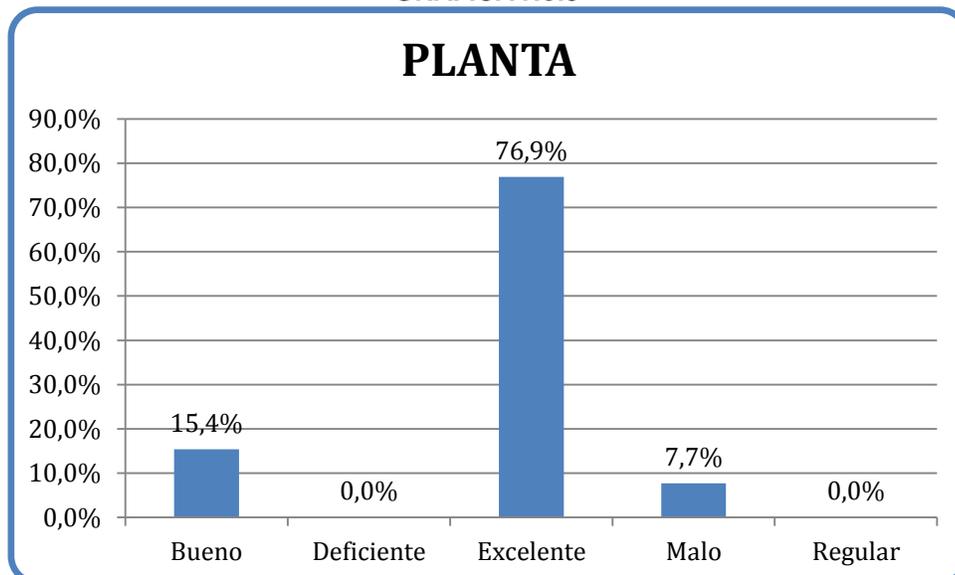
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 13 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.10, en la cual se puede observar que todos los evaluadores tenían el rol de docentes.

TABLA No. 10

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	2	0	10	1	0	13	100,0
Total general	2	0	10	1	0	13	100

En la gráfica No. 8 se observa que el 76,9% calificó el servicio como excelente, el 15,4% como bueno y el 7,7% de malo. Es decir, que el 92,3 % de los encuestados opinaron que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.8



El GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA no aplicó encuestas en el periodo anterior, por lo tanto no es posible evaluar el comportamiento de este periodo respecto al anterior.



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 14 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 los encuestados desempeñaba el rol de docente.

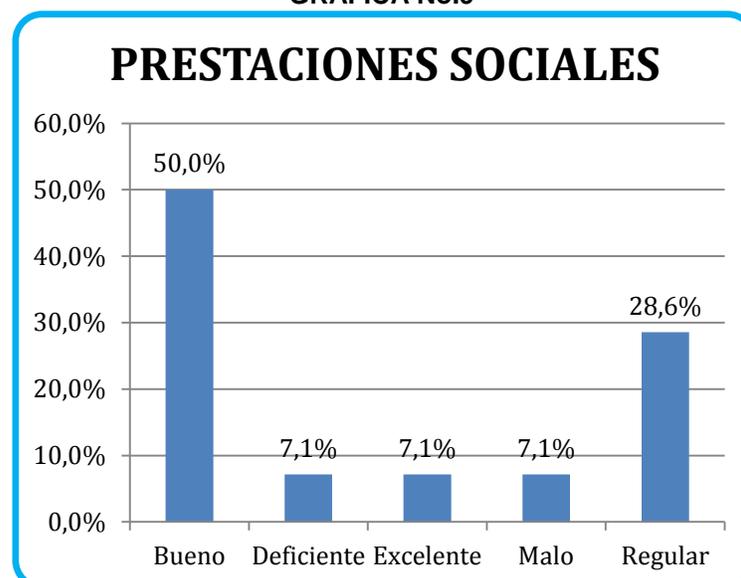
TABLA No. 11

Rol	Buena	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	1	0	0	1	2	14,3
Docente	4	0	0	1	1	6	42,9
Padre de Familia	2	0	0	0	1	3	21,4
Pensionado	1	0	1	0	1	3	21,4
Total general	7	1	1	1	4	14	100,0

En la gráfica No. 9 se observa que el 7,1% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 50% como buena, es decir que el 57,1% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas; el 35,7% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con la calidad del servicio prestado al ubicarse su calificación en el rango de regular, deficiente y malo, por lo que se hace necesario mejorar la prestación del servicio para elevar el grado de satisfacción del usuario.

Este resultado es inferior a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 84,6 %.

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 20 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.12, en la cual se puede observar que el 80% de las encuestas fueron respondidas por Docentes, el 5% por administrativos y el 10% por Directivos y el 5% por padres de familia. Se resalta que no tuvo aplicación de la encuesta el rol de Pensionados, lo que está relacionado con las funciones propias de esta oficina.

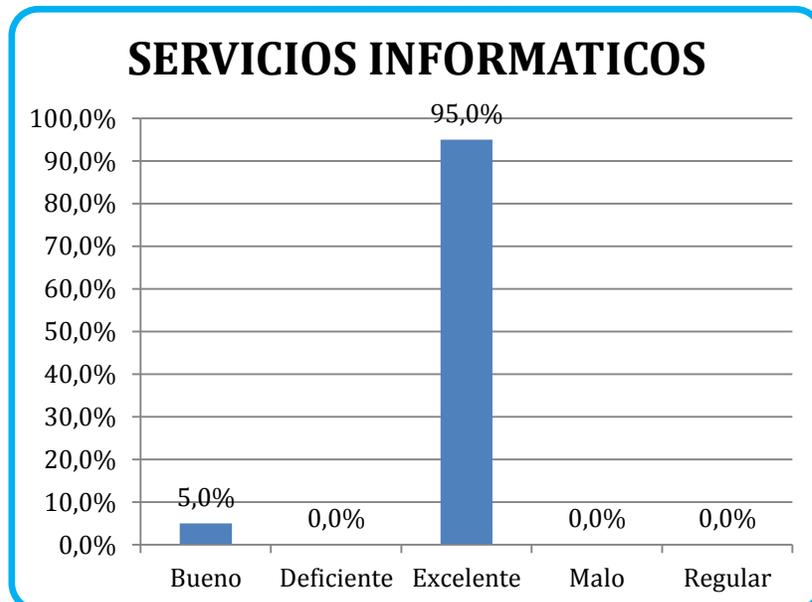
TABLA No. 12

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	1	0	0	1	5,0
Directivo Docente	0	0	2	0	0	2	10,0
Docente	0	0	16	0	0	16	80,0
Padre de Familia	1	0	0	0	0	1	5,0
Total general	1	0	19	0	0	20	100,0

En la gráfica No. 10 se observa que el 95% de los encuestados calificó la prestación del servicio como excelente y el 5% como bueno, es decir, que el 100% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Este resultado es idéntico a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 100 %

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 31 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.13, en la cual se puede observar que el 64,5% de los encuestados pertenecían al rol de Docente, el 19,4% a Administrativos y así sucesivamente.

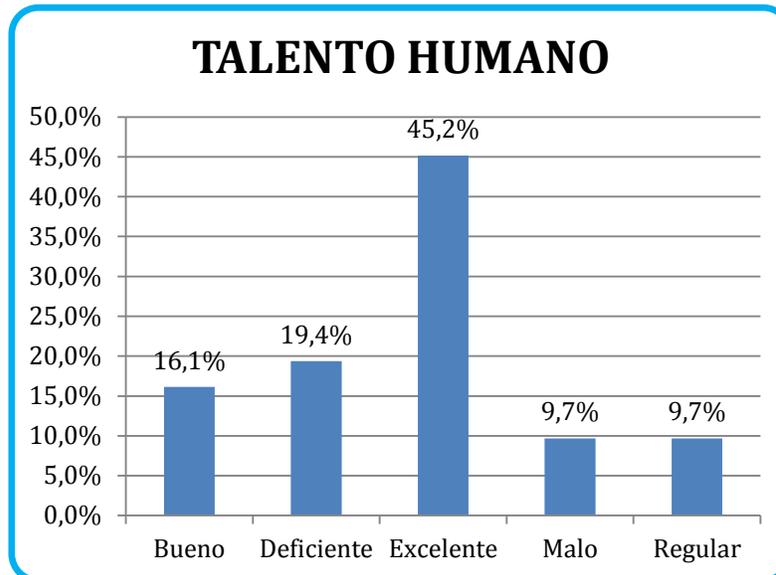
TABLA No. 13

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	2	0	1	2	6	19,4
Docente	3	4	11	1	1	20	64,5
Otro	0	0	2	1	0	3	9,7
Padre de Familia	0	0	1	0	0	1	3,2
Pensionado	1	0	0	0	0	1	3,2
Total general	5	6	14	3	3	31	100,0

En la gráfica No. 13 se observa que el 45,2% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 16,1% como bueno, es decir, que el 61,3% opinó que la calidad del servicio prestado 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, a pesar de que esta evaluación mejoró respecto al periodo enero-junio donde alcanzó una calificación favorable de solo el 28,6%.

GRAFICA No.11



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

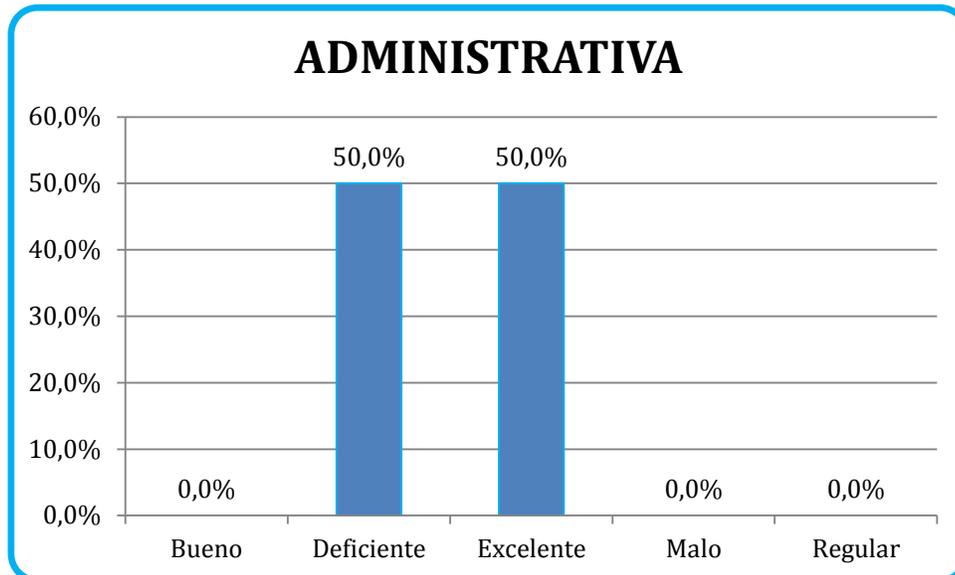
A pesar de que la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA no aplicó las respectivas encuestas, conforme está registrado en la parte inicial de este informe, se lograron aplicar 2 encuestas cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No. 14 en la que se ve que los encuestados tenían el rol de docentes.

TABLA No. 14

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

En la gráfica No. 14 se observa que el 50% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 50% como deficiente, es decir, que la mitad de los encuestados opinó que la calidad del servicio prestado no 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.15, en la cual se puede observar que el 60% de los encuestados correspondió a Directivos Docentes y el 40% a Administrativos.

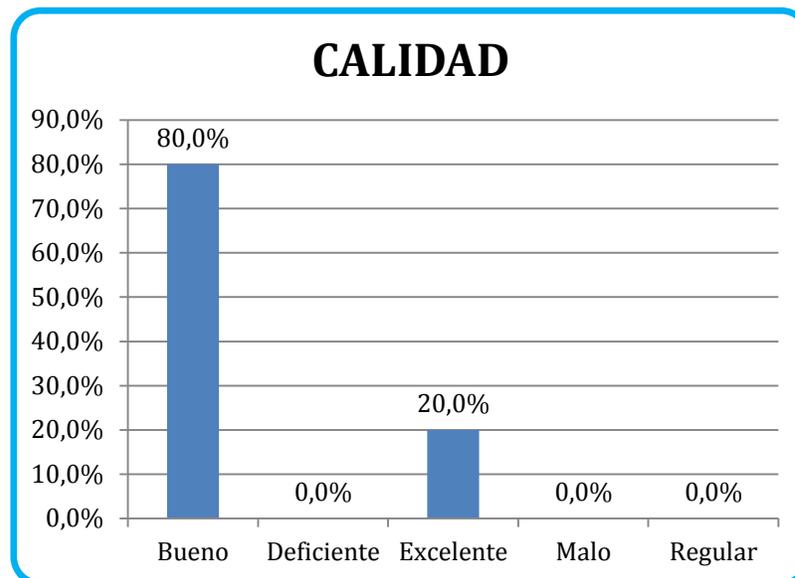
TABLA No. 15

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	2	0	0	0	0	2	40,0
Directivo Docente	2	0	1	0	0	3	60,0
Total general	4	0	1	0	0	5	100

En la gráfica No. 13 se observa que el 100% de los encuestados calificó el servicio entre excelente y bueno, es decir, que los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

Este resultado mejoró a la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 91%.

GRAFICA No.13



SUBSECRETARIA DE COBERTURA

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE COBERTURA la realizaron 16 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.16, en la cual se puede observar que el 43,8% de los encuestados pertenecen al rol de Administrativo y el 18,8% a los roles restantes. Es de destacar que la categoría de pensionados no tiene ninguna aplicación, también acorde con la función y misión que tiene esta subsecretaría.

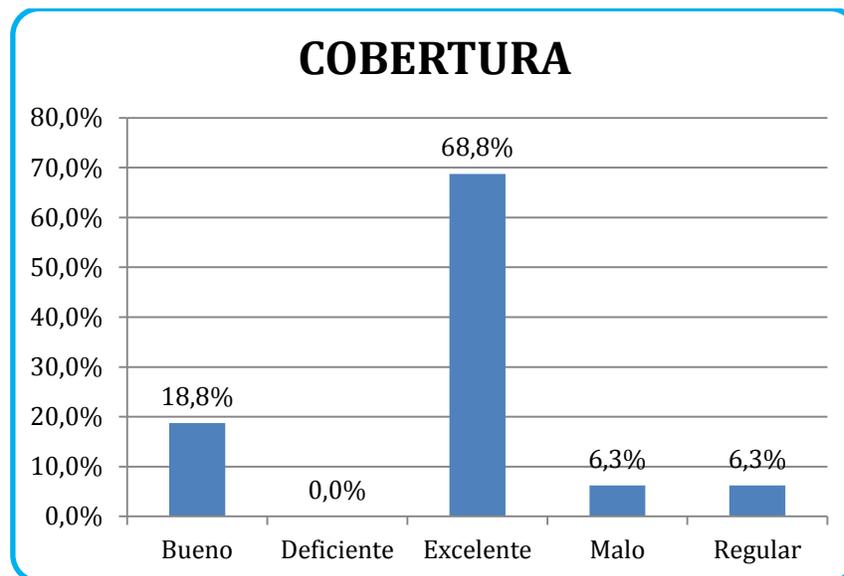
TABLA No. 16

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	6	0	0	7	43,8
Directivo Docente	0	0	3	0	0	3	18,8
Docente	1	0	0	1	1	3	18,8
Otro	1	0	2	0	0	3	18,8
Total general	3	0	11	1	1	16	100,0

En la gráfica No. 14 se observa que el 68,8% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 18,8% manifestó que el servicio fue bueno, es decir, que el 87,5% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

Este resultado desmejoró la calificación otorgada en el periodo enero-junio cuando alcanzó un total de 100%.

GRAFICA No.14



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 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.

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 julio y el mes de diciembre, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.17.

TABLA No. 17

Areas	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
Atención al Ciudadano	2	0	11	1	1	15
Despacho	4	0	11	0	0	15
Escalafón	3	0	9	1	0	13
Gestión Administrativa	1	0	0	0	0	1
Inspección y Vigilancia	0	0	11	0	0	11
Nómina	5	0	10	0	1	16
Personal	2	0	9	0	1	12
Planta	2	0	10	1	0	13
Prestaciones Sociales	7	1	1	1	4	14



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Servicios Informáticos	1	0	19	0	0	20
Subsecretaría Administrativa y Financiera	0	1	1	0	0	2
Subsecretaría de Calidad	4	0	1	0	0	5
Subsecretaría de Cobertura	3	0	11	1	1	16
Talento Humano	5	6	14	3	3	31
Total general	39	8	118	8	11	184

Los resultados de la aplicación de las 184 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 17, en la cual se puede observar todos los grupos de la Secretaría de Educación que fueron evaluados. Se detecta igualmente que el área más evaluada fue TALENTO HUMANO con 31 encuestas y el área menos evaluada fue el GRUPO DE TRABAJO DE GESTION ADMINISTRATIVA que solo tuvo 1 evaluación.

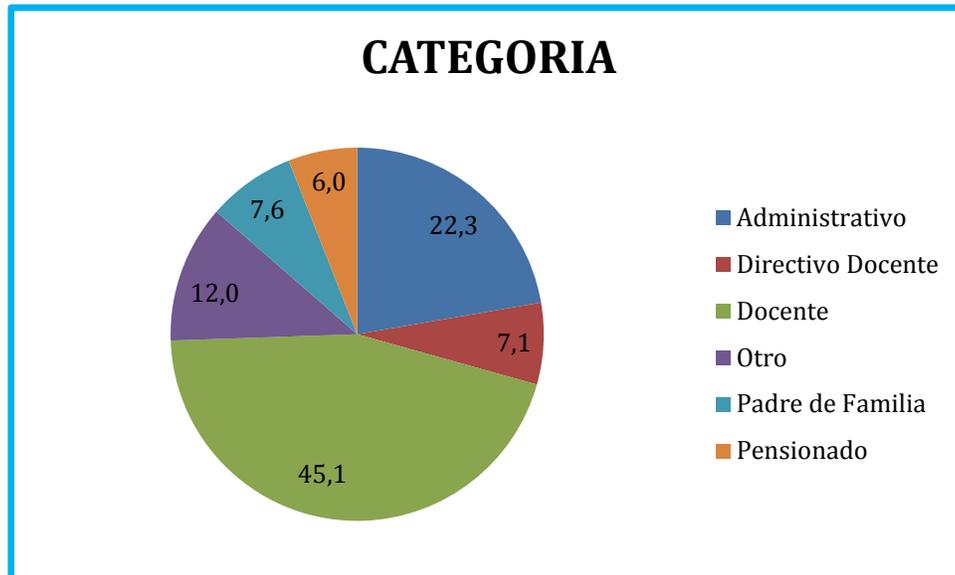
La tabla No. 18 registra la información obtenida por todos los encuestados respecto a la categoría o rol del encuestado y respecto a la calificación entregada a cada uno de los grupos prestadores de servicios de la Secretaría de Educación.

TABLA No. 18

CATEGORIA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	7	4	24	2	4	41	22,3
Directivo							
Docente	4	0	9	0	0	13	7,1
Docente	17	4	54	5	3	83	45,1
Otro	4	0	16	1	1	22	12,0
Padre de Familia	3	0	10	0	1	14	7,6
Pensionado	4	0	5	0	2	11	6,0
Total general	39	8	118	8	11	184	100,0
%	21,2	4,3	64,1	4,3	6,0	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 45,1% de los encuestados, seguida por el rol administrativo con un 22,3%, y con la menor participación, la categoría Pensionados con el 6%.

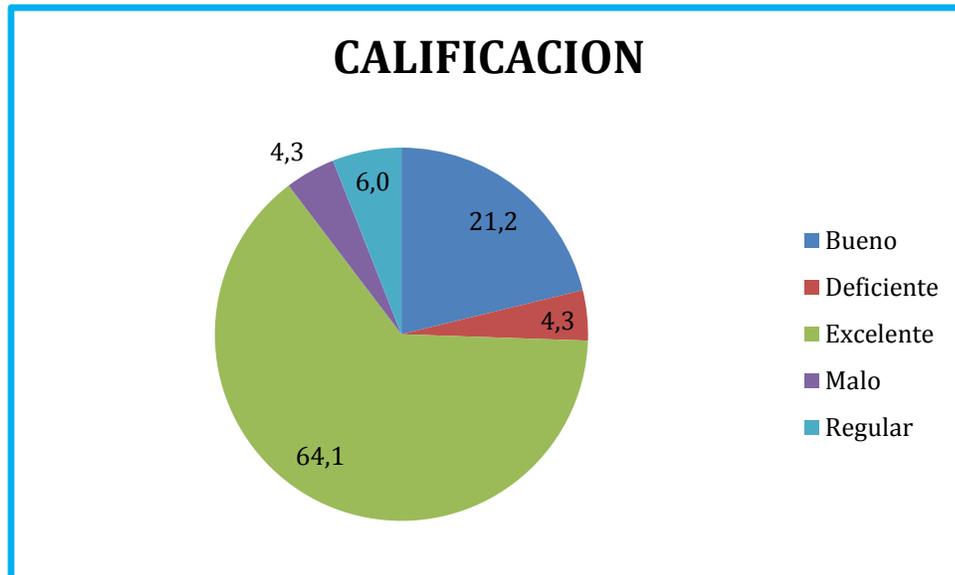
GRAFICA No.15



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 2016.

Se puede observar que el 64,1% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 21,2% como bueno, lo que demuestra que un 85,3% de los ciudadanos usuarios de nuestro servicio se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la Secretaría de Educación, a pesar de que la evaluación disminuyó respecto al periodo anterior que fue del 92%, 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



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.

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

Diciembre 23/2017