



1.210.30-33.5

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2018

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 2018, 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 5 encuestas con corte al 5/12/2018, 2) 50 encuestas físicas, que se aplicaron de manera directa y aleatoria en las áreas de Despacho, Inspección y Vigilancia, Subsecretaría de Calidad, Subsecretaría de Cobertura, ubicadas en el piso 8º y Atención al Ciudadano, en una cantidad de 10 por cada área y 3) 50 encuestas físicas, que se aplicaron de manera directa y aleatoria en el mezanine del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se ubican los días martes y jueves los funcionarios del área de Talento Humano que atienden los usuarios que requieren información del piso 7º.

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 las áreas de Financiera, Gestión Organizacional, Planeación Educativa y Oficina Jurídica de la Secretaría de Educación.

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

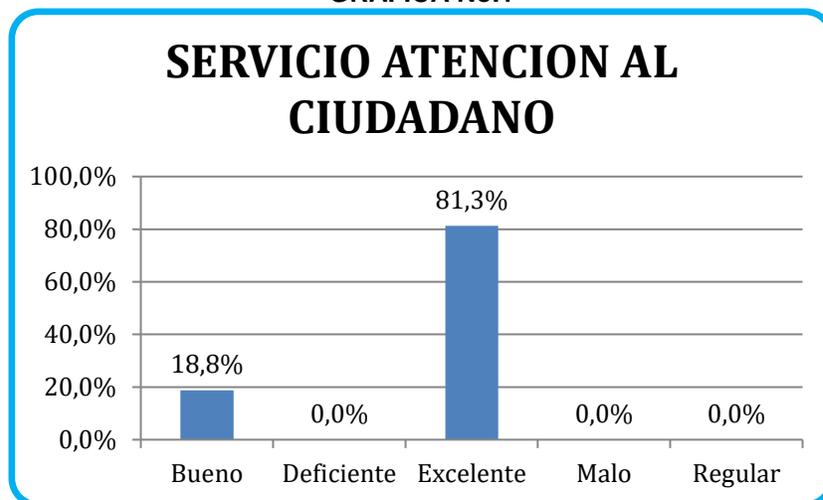
La evaluación al GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizaron 16 ciudadanos cuyos resultados se ven reflejados en la tabla No.1 en la cual se puede observar que el 31,3% de las encuestas fue aplicada a Padres de Familia, en un menor porcentaje se encuentran los Directivos Docentes con el 6,3%.

TABLA No. 1

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0	1	0	0	2	12,5
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	6,3
Docente	1	0	3	0	0	4	25,0
Otro	1	0	1	0	0	2	12,5
Padre de familia	0	0	5	0	0	5	31,3
Pensionado	0	0	2	0	0	2	12,5
Total	3	0	13	0	0	16	100

En la gráfica No.1 los ciudadanos hicieron la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que el 81,3% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 18,8% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.1



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

GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

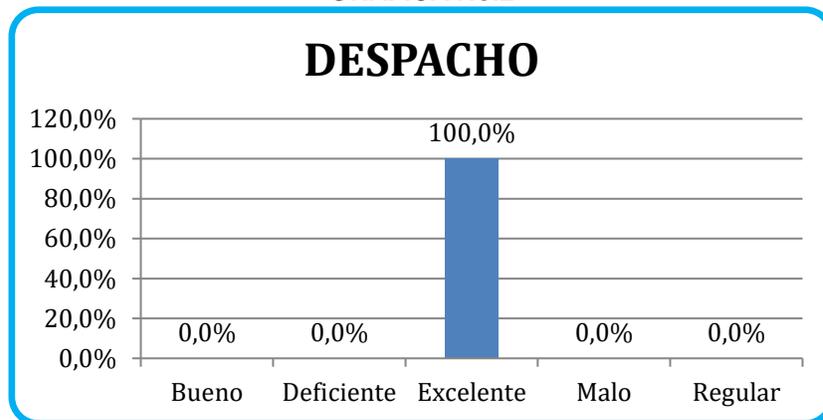
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DEL DESPACHO, la realizaron 10 personas cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.2 en la cual se puede observar que la encuesta presentó un rol diversificado de los encuestados, predominando con un 40% Otros.

TABLA No. 2

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	2	0	0	2	20,0
Directivo docente	0	0	2	0	0	2	20,0
Otro	0	0	4	0	0	4	40,0
Padre de familia	0	0	2	0	0	2	20,0
Total	0	0	10	0	0	10	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 excelente, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.2



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

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 a un Docente.

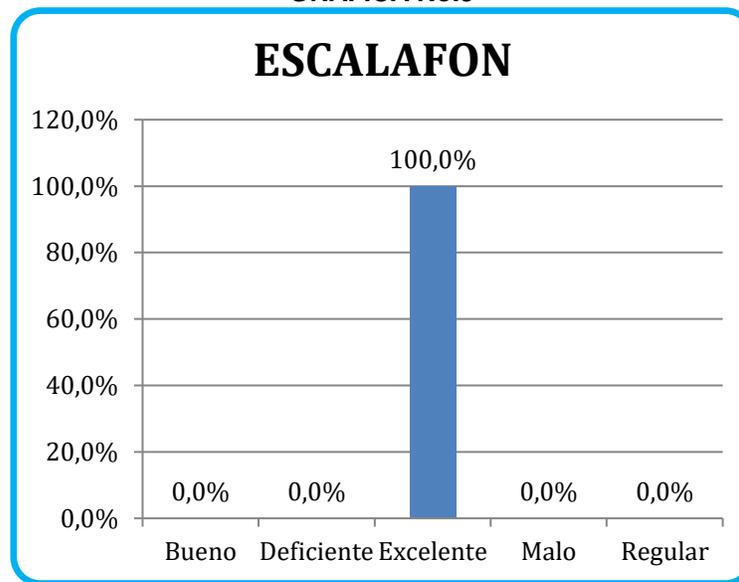


TABLA No. 3

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
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 docente encuestado manifestó que el servicio prestado fue excelente, lo que indica que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.3



GRUPO DE TRABAJO GESTION ADMINISTRATIVA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, que hace parte de la Subsecretaría Administrativa y Financiera, la realizó 1 persona cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No. 4 en la cual se puede observar que la encuesta fue aplicada a personal administrativo.

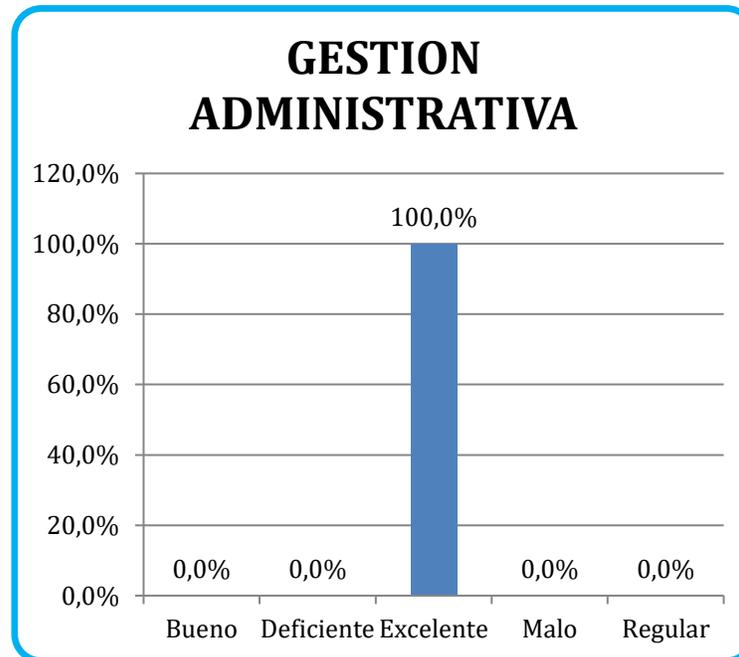
TABLA No. 4

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



En la gráfica No.4 la manifestación de la voluntad del ciudadano está reflejada en este gráfico, en el cual se puede observar que el 57,1% de los encuestados manifestó que el servicio prestado fue excelente y el 42,9% expresó que el servicio fue bueno, lo que indica que un 100% opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.4



OFICINA DE INSPECCION Y VIGILANCIA

La evaluación a la Oficina de INSPECCION Y VIGILANCIA, que hace parte del Despacho, la realizaron 9 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 proporcionalmente por una gran variedad de roles.

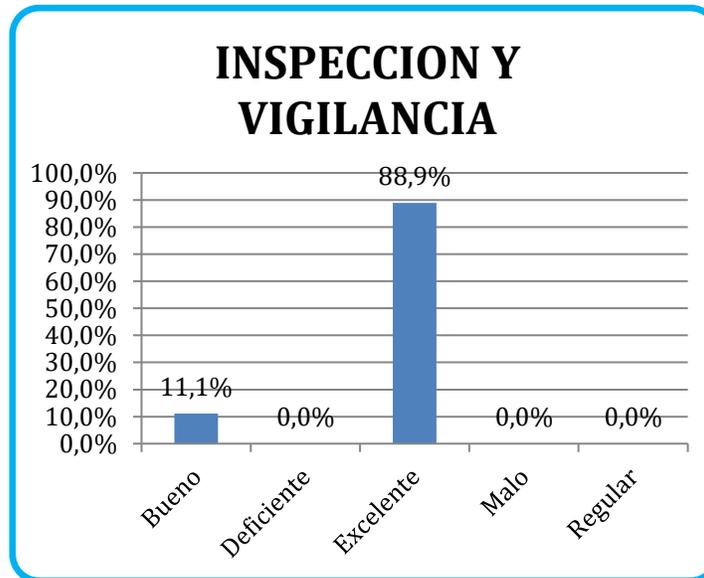
TABLA No. 5

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	2	0	0	2	22,2
Docente	1	0	2	0	0	3	33,3
Otro	0	0	2	0	0	2	22,2
Padre de familia	0	0	2	0	0	2	22,2
TOTAL	1	0	8	0	0	9	100,0



En la gráfica No.5 se refleja que los evaluadores calificaron la prestación del servicio como excelente en un 88,9% y como bueno en un 11,1%, expresando, de esta manera, que la calidad del servicio prestado estuvo satisfactoria y respondió 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

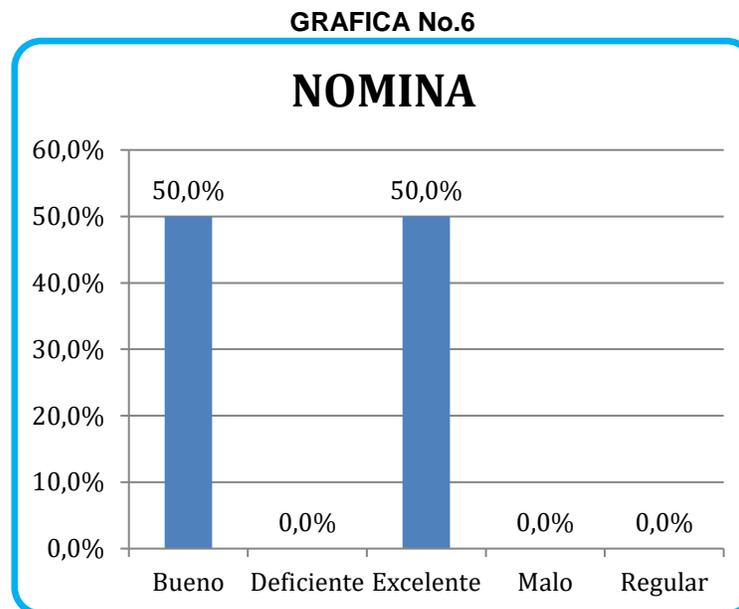
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE NÓMINA, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 2 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.6.

TABLA No.6

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	50,0
Otro	1	0	0	0	0	1	50,0
TOTAL	1	0	1	0	0	2	100



En la gráfica No.6 se refleja que los evaluadores calificaron la prestación del servicio como excelente en un 50% y como bueno en un 50%, expresando, de esta manera, que la calidad del servicio prestado estuvo satisfactoria y respondió a sus expectativas.



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 36 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.7, en la cual se puede observar los encuestados desempeñaba una gran variedad de roles.

Es de resaltar que fue de las pocas áreas de trabajo donde se presentaron la mayor cantidad de evaluadores.

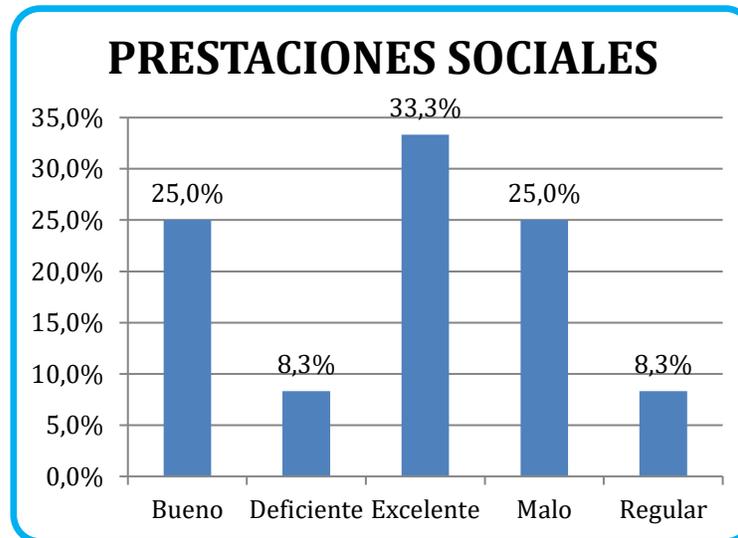
TABLA No. 7

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	0	5	2	7	19,4
Docente	4	1	4	2	0	11	30,6
Otro	4	1	6	2	1	14	38,9
Pensionado	1	1	2	0	0	4	11,1
TOTAL	9	3	12	9	3	36	100



En la gráfica No.7 se observa que el 33,3% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 25% como bueno, es decir que el 58,3% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas; el 41,7% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con la calidad del servicio prestado al ubicarse su calificación en el rango de deficiente, malo y regular.

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 3 personas cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.8, en la cual se puede observar que el 100% de las encuestas fueron respondidas por Docentes.

TABLA No. 8

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	0	0	3	0	0	3	100,0
TOTAL	0	0	3	0	0	3	100

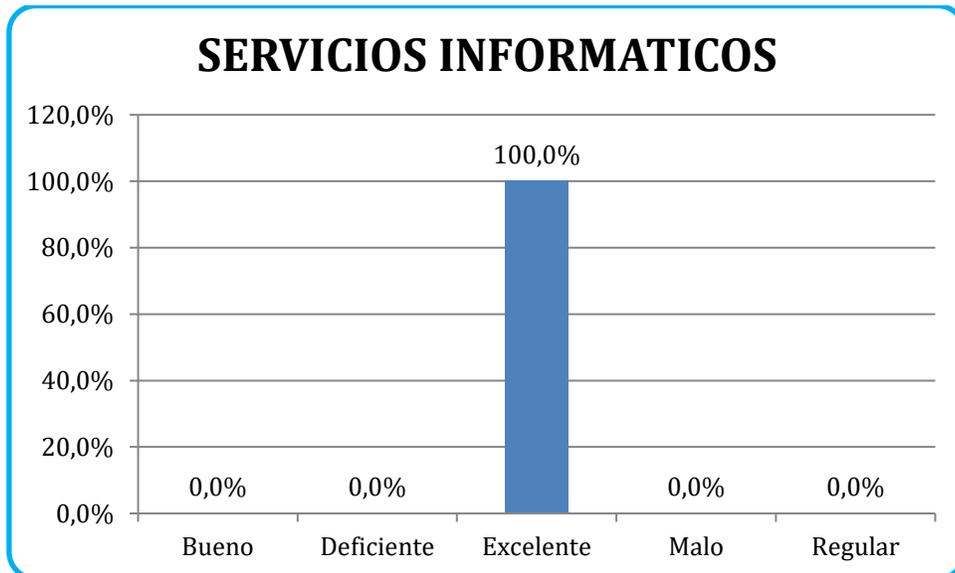
En la gráfica No.8 se observa que el 100% de los encuestados calificó la prestación del servicio como excelente.

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.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, 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 6 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 pertenecían al rol de Docentes.

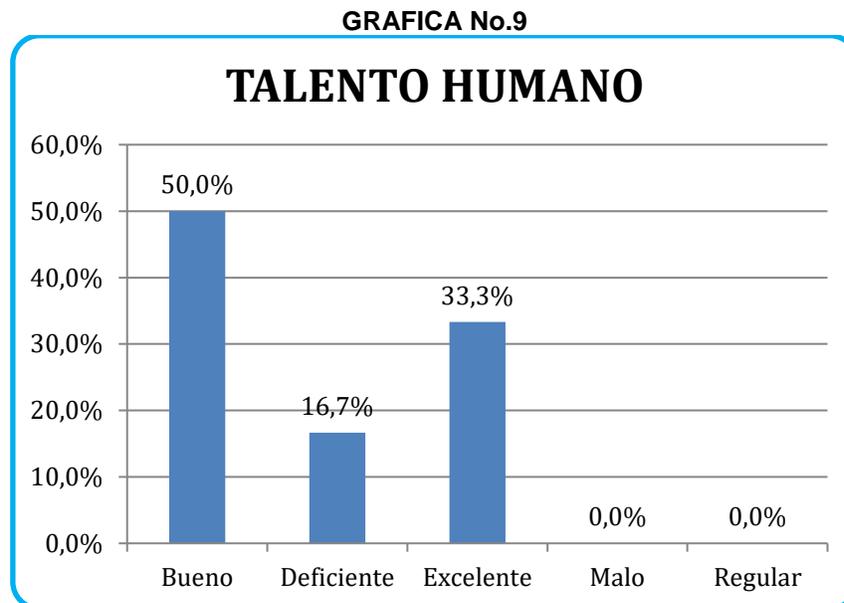
TABLA No. 9

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Docente	2	1	0	0	0	3	50,0
Otro	1	0	2	0	0	3	50,0
TOTAL	3	1	2	0	0	6	100



En la gráfica No. 9 se observa que el 33,3% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 50% como bueno, es decir, que el 83,3% opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

Aún existe un 16,7% que evalúa la calidad del servicio como no esperada.



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.10, en la cual se puede observar que el 50% de los encuestados pertenecían al rol de Docente.

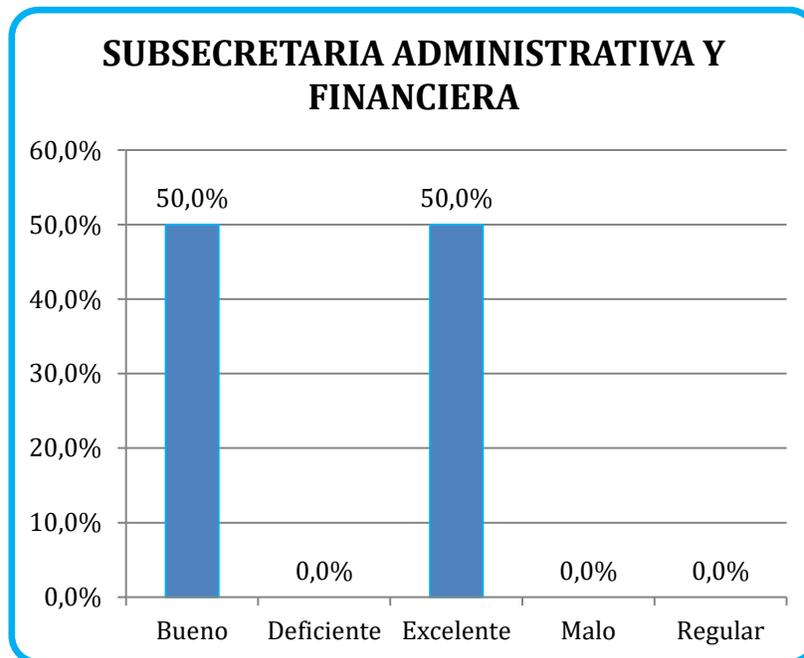
TABLA No. 10

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Directivo docente	0	0	1	0	0	1	50,0
Otro	1	0	0	0	0	1	50,0
TOTAL	1	0	1	0	0	2	100



En la gráfica No. 10 se observa que el 50% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 50 % como bueno, es decir, que el 100% de los encuestados opinó que la calidad del servicio prestado respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.10



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

SUBSECRETARIA DE CALIDAD

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD la efectuaron 9 usuarios cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la gráfica No.11, en la cual se puede observar que el mayor número de encuestados, el 44,4%, correspondió al rol de Padres de Familia.

TABLA No. 11

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	0	0	2	0	0	2	22,2
Docente	0	0	1	0	0	1	11,1
Otro	0	0	2	0	0	2	22,2



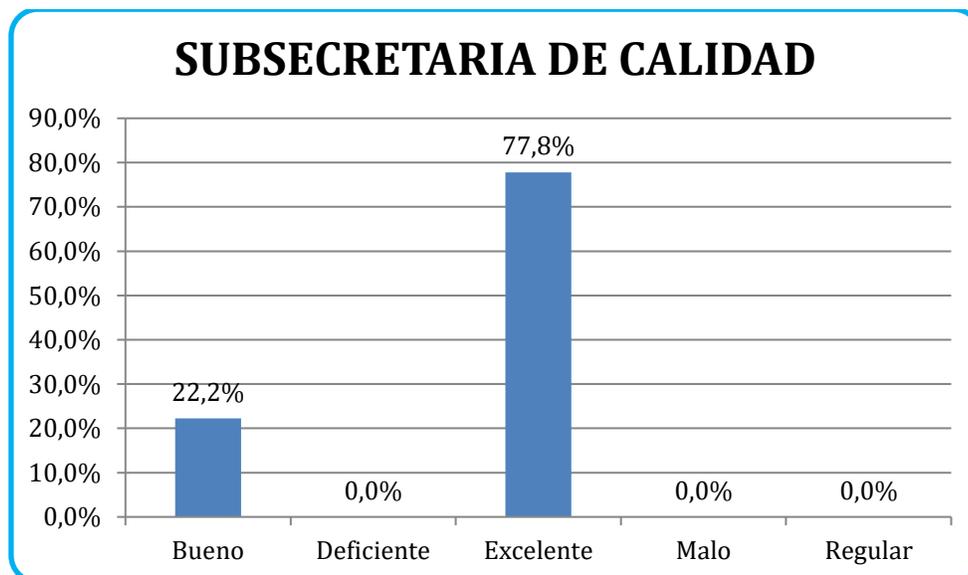
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Padre de familia	2	0	2	0	0	4	44,4
TOTAL	2	0	7	0	0	9	100

En la gráfica No. 11 se observa que el 77,8% de los encuestados calificó el servicio de excelente, y el 22,2% como bueno, es decir, que los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió totalmente a sus expectativas.

GRAFICA No.11



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

SUBSECRETARIA DE COBERTURA

La evaluación a la SUBSECRETARIA DE COBERTURA la realizaron 10 ciudadanos cuya manifestación de su voluntad estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.12, en la cual se puede observar que los evaluadores respondían a la mayor cantidad de roles.

TABLA No. 12

Rol	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	1	0		0	0	1	10,0



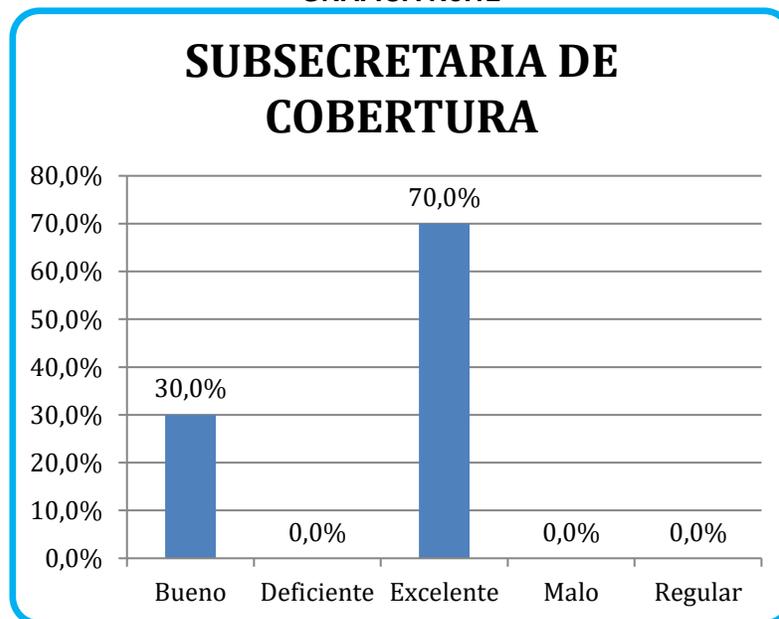
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Directivo docente	0	0	3	0	0	3	30,0
Docente	1	0	3	0	0	4	40,0
Padre de familia	1	0	1	0	0	2	20,0
TOTAL	3	0	7	0	0	10	100

En la gráfica No. 12 se observa que el 70% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 30% fue bueno, es decir, que el 100% de los usuarios manifestaron que el servicio prestado respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.12



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

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 diciembre de 2018, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.13.

TABLA No. 13

Áreas	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total
-------	-------	------------	-----------	------	---------	-------



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Atención al Ciudadano	3	0	13	0	0	16
Despacho	0	0	10	0	0	10
Escalafón	0	0	1	0	0	1
Gestión Financiera	0	0	1	0	0	1
Inspección y Vigilancia	1	0	8	0	0	9
Nómina	1	0	1	0	0	2
Prestaciones Sociales	9	3	12	9	3	36
Servicios informáticos	0	0	3	0	0	3
Subsecretaría administrativa y financiera	1	0	1	0	0	2
Subsecretaría de Calidad	2	0	7	0	0	9
Subsecretaría de cobertura	3	0	7	0	0	10
Talento Humano	3	1	2	0	0	6
Total	23	4	66	9	3	105

Los resultados de la aplicación de las 105 encuestas de satisfacción se muestran en la tabla No. 13, 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 PRESTACIONES SOCIALES con 36 encuestas y las áreas menos evaluadas, ESCALAFON y GESTION FINANCIERA que solo tuvieron 1 evaluador c/u.

Los anteriores resultados de satisfacción se consolidan en el gráfico No.13, en el que se puede observar el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios por cada una de las áreas.

GRAFICA No.13



La tabla No. 14 registra la información obtenida por todos los encuestados respecto a la categoría o rol del encuestado y respecto a la calificación entregada por cada rol a todos los grupos prestadores de servicios de la Secretaría de Educación.

TABLA No. 14

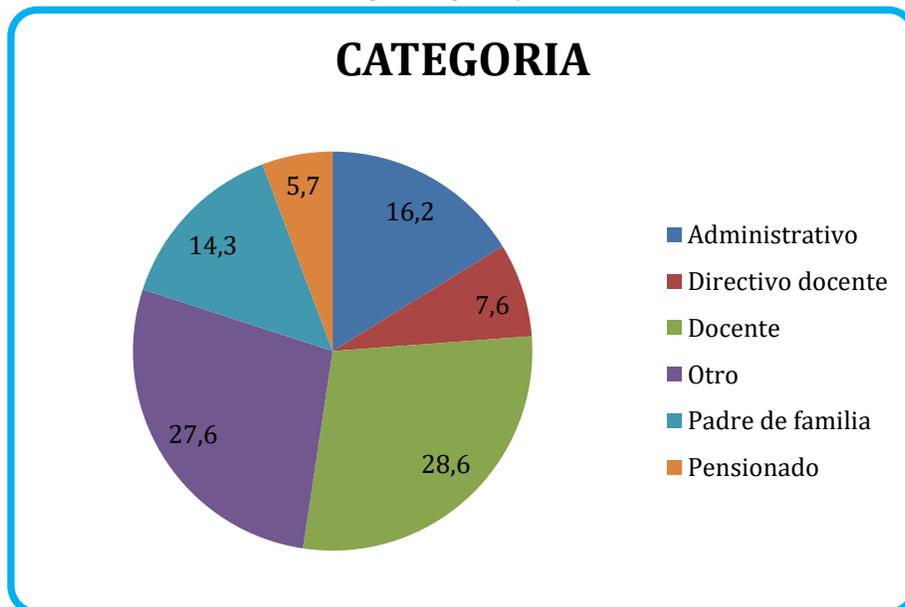
CATEGORIA	Bueno	Deficiente	Excelente	Malo	Regular	Total	%
Administrativo	2	0	8	5	2	17	16,2
Directivo docente	0	0	8	0	0	8	7,6
Docente	9	2	17	2	0	30	28,6
Otro	8	1	17	2	1	29	27,6
Padre de familia	3	0	12	0	0	15	14,3
Pensionado	1	1	4	0	0	6	5,7
Total	23	4	66	9	3	105	100
%	21,9	3,8	62,9	8,6	2,9	100,0	

En la gráfica No. 14 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 28,6%



de los encuestados, seguida por el rol Otro con un 27,6%, y con la menor participación, la categoría Pensionado con el 5.7%.

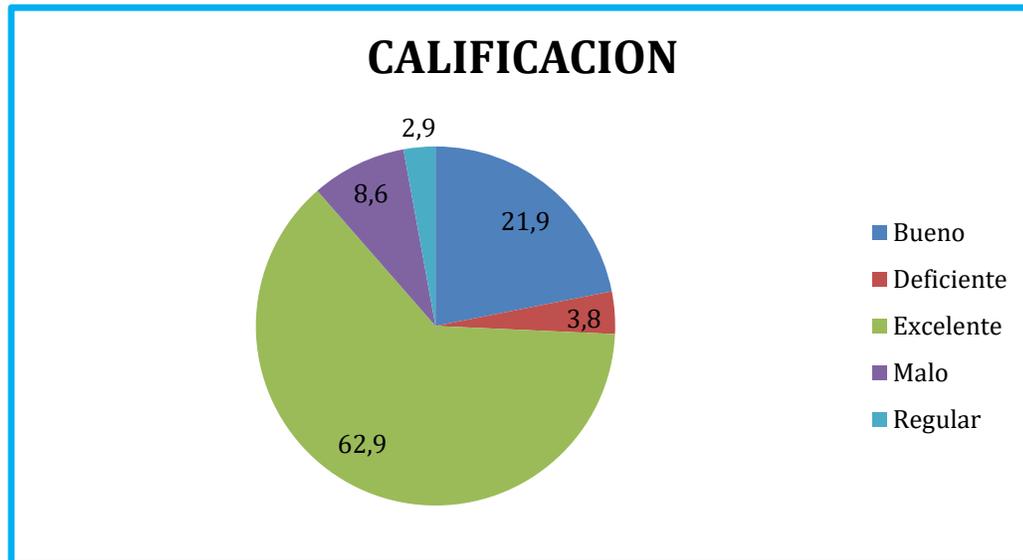
GRAFICA No.14



Finalmente, la gráfica No. 15 muestra la evaluación total de la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Educación, alcanzada en el segundo semestre del año 2018.

Se puede observar que el 62.9% de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 21.9% como bueno, lo que demuestra que un 84,8% de los ciudadanos usuarios de nuestro servicio se encuentran satisfechos con la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la Secretaría de Educación, una calificación inferior en 10 puntos porcentuales, respecto al primer semestre que obtuvo una calificación del 94,8%.

GRAFICA No.15



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

Sin embargo, es igualmente necesario que en términos generales aquellos líderes de los procesos que están obteniendo una evaluación que no está acorde con los resultados esperados por nuestros usuarios, verifiquen cuales son las causas que han podido generar el descontento e implementen estrategias que impacten el mejoramiento en la prestación del servicio.

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"

(ORIGINAL FIRMADO)
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Líder Proceso Atención al Ciudadano

diciembre 10/2018