

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO – SEGUNDO SEMESTRE 2021

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca, en cumplimiento del procedimiento PR-M4-P1-02 para la medición de la satisfacción de ciudadanos y grupos de interés, cuyo objetivo es medir el nivel de percepción de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos por la Secretaria de Educación del Valle del Cauca a través de los diferentes canales de atención, aplicó la encuesta presencial con el formato FO-M4-P1-04, así como la encuesta virtual que se encuentra en el aplicativo SAC Servicio de Atención al ciudadano.

Se aplicaron 243 encuestas de forma presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación, ubicada en el mezanine del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, por parte de la funcionaria y el contratista que atienden directamente al público.

Las encuestas se aplicaron en las siguientes cantidades y meses:

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	total
55	44	22	21	29	17	243

Tabla 1 Número de encuestas presenciales mes a mes segundo semestre

Adicionalmente se aplicaron las siguientes encuestas de forma virtual y voluntaria:

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	total
4	5	4	4	2	1	20

Tabla 2 Número de encuestas virtuales mes a mes segundo semestre

Metodológicamente se procede a hacer un análisis de los resultados por Oficina, Subsecretaria, área o Grupo de Trabajo de la Secretaria de Educación y posteriormente se hace un análisis consolidado para toda la Secretaría de Educación.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El resultado de la aplicación aleatoria de las encuestas correspondió a la voluntad de nuestros usuarios que por la página web diligenciaron la encuesta y de aquellos que personalmente solicitaron el servicio y procedieron a diligenciarla en la oficina de Atención al Ciudadano en el mezanine del Edificio de la Gobernación, aclarando que el flujo de personas fue mayor que en el primer semestre de 2021 a raíz del levantamiento de las restricciones implementadas por el gobierno nacional a raíz de la pandemia por COVID – 19.

Igualmente, en cuanto a la estructura de la información sistematizada, es necesario aclarar que el cumplimiento de satisfacción incluye los ítems que fueron calificados como excelente, bueno y regular. Solo el ítem que corresponde a malo se consideró dentro de los criterios de no cumplimiento con la satisfacción del usuario.

Área	Bueno	Excelente	Malo	NA	Regular	En blanco	Total
Personal	41	73	5		1	3	123
Atención Al Ciudadano	1	22					23
Escalafón	3	15					18
Prestaciones Sociales Docentes	4	8	3				15
Nómina	1	5	2				8
Talento Humano	1	2	4				7
NA		2		3			5
Prestaciones Sociales	1	2					3
Planta					1		1
Prestaciones Sociales Administrativos		1					1
Total	52	130	14	3	2	3	204

Tabla 3 Número de encuesta por área y calificación del nivel de satisfacción

AREA DE PERSONAL

De la Tabla 3 se observa las áreas que fueron calificadas respecto a la satisfacción durante el segundo semestre de 2021, evidenciando que el mayor calificativo es Excelente con 130 encuestados, seguido de bueno con 52, luego Malo con 14 y regular con 3.

También se puede concluir que hubo seis encuestas mal diligenciadas y clasificadas como N/A y En blanco.

El área con mayor número de encuestas aplicadas fue Personal con 123, y es porque en la Oficina de Atención al Ciudadano se atiende y recibe solicitudes de Certificaciones salariales, Certificaciones de Tiempos de Servicios y Certificaciones Laborales, aprovechando esa visita para solicitar voluntariamente el diligenciamiento de la encuesta.

Así las cosas, se observa que el área de Personal de las 123 encuestas, 73 fueron excelentes, 41 bueno, 5 malo y una regular.

Es importante decir que, aunque el mayor resultado de la encuesta respecto a la satisfacción para el área de PERSONAL es EXCELENTE, existe una observación generalizada por los usuarios y es respecto al tiempo de respuesta del trámite, donde expresan que es mucho tiempo 30 días hábiles. Sin embargo, es de aclarar que este tiempo corresponde al establecido por el Ministerio de Educación, basado en la normatividad vigente a raíz de la pandemia por COVID-19 y que duplicó el tiempo de respuesta para estas solicitudes.

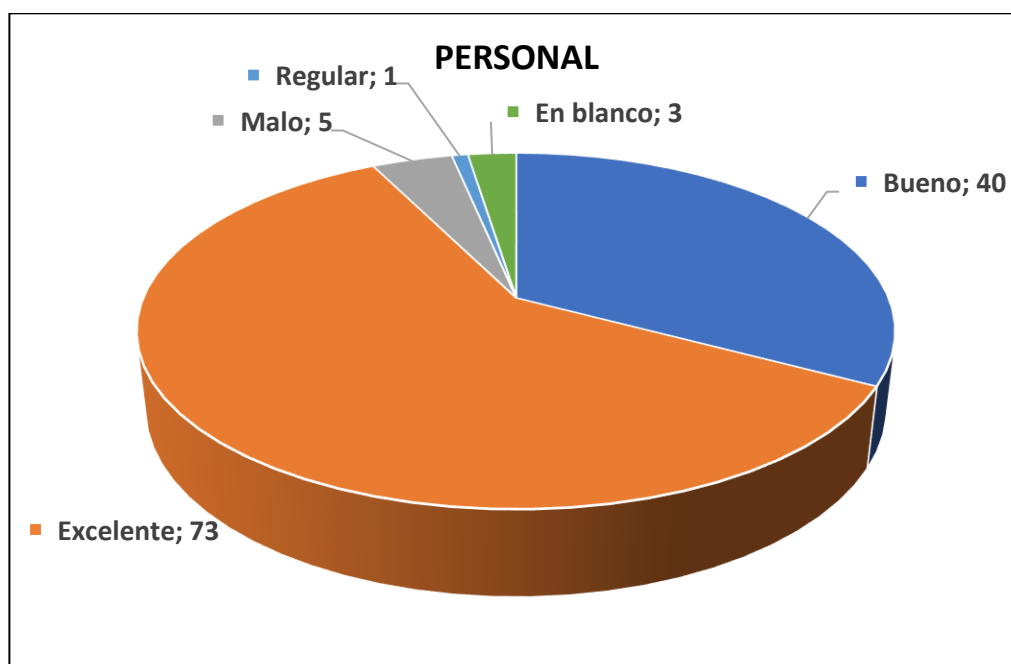


Gráfico 1 Participación de medición de la satisfacción para el área de PERSONAL

En el grafico 1. Se evidencia la cualificación dada por los encuestados respecto al área de Personal, sobresaliendo las 73 encuestas excelentes.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS AL AREA DE PERSONAL
Agilidad en el servicio pues es de carácter urgente
Agilidad en la respuesta 30 días es demasiado tiempo
Agilizar el tiempo de respuesta a los salarios y tiempos de servicio
Agilizar la entrega puesto que es muy necesario para hacer gestiones
Agilizar la respuesta
Agilizar más las respuestas
Agilizar respuesta
Agilizar tiempo de respuesta 30 días hábiles es demasiado tiempo
Al realizar esta diligencia se espera una pronta respuesta, así como fue excelente el servicio de petición y radicación también la atención fue excelente
como ciudadano siento insatisfacción por el tiempo de respuesta frente al trámite que pedí, es inaudito que tenga una respuesta en 30 días hábiles, sabiendo que todo ya está normalizado que decepción
Considero demasiado tiempo en la entrega
Declaración de renta
Demasiado tiempo para recibir el certificado
Demorado en trámite de servicio del certificado de tiempo de servicio en la entrega del documento
Disminuir el tiempo de entrega de los documentos
Es bueno que al realizar un trámite se vean los resultados a corto plazo preferiblemente de 10 a 15 días
Excelente atención
Excelente atención, mejorar la calidad de respuesta
Excelente la información desde la web hasta la atención presencial
Felicitaciones una excelente atención muy formal
Han mejorado mucho la atención
La atención y disposición de la persona que me atendió fueron satisfactorias, tiene carisma para atender al público. Felicitaciones
La continuidad del buen servicio es muy agradable
La entrega del certificado es muy demorada por lo cual debe mejorar los tiempos de respuesta
Mejorar el tiempo de entrega de documentación. Me parece demasiado tiempo 30 días hábiles
Mejorar la respuesta a los tiempos sean 30 días
Mejorar respuesta
Menor tiempo para dar respuesta a documentos tramitados
Mucho tiempo respuesta
Muy buena atención y cordialidad
Muy buena la orientación y direccionamiento hacia los servicios necesitados, ojalá no cambien por favor las respuestas x correo electrónico
Para una mayor comodidad sería muy bueno realizar esta gestión por alguna red
Por favor diligenciar más rápido los tiempos de servicio y certificado de salarios es están demorando mucho
Que continúen con esta excelente atención
Que entreguen los documentos más rápido

Que la entrega de los documentos historias laborales y certificación de salarios no sean un tiempo tan extenso de (1) mes

Que se coloque un espacio para uno colocar si es docente del estatuto 1278 o del 2277

Que se genera las respuestas más oportunamente en menor tiempo

Que también el trámite sea virtual

Responder con prontitud

Se espera mayor prontitud en la respuesta

Sería bueno que el trámite no durara tantos días. Excelente que fueran de 8 a 15 días hábiles

Tramites sean más rápidos

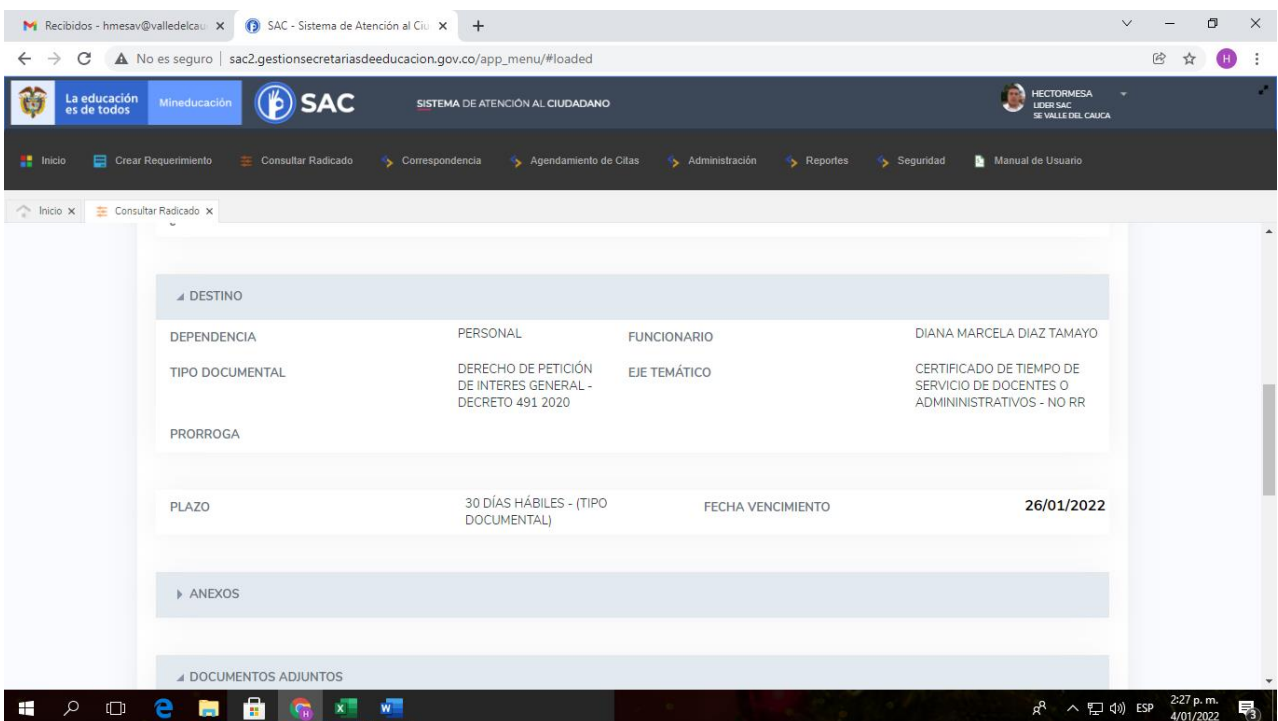
Tabla 4 Recomendaciones y/o Sugerencias al área de Personal

Del resumen de las Recomendaciones y/o sugerencias hechas al área de personal se escogió la siguiente:

1) Radicado SAC VDC2021ER014173

La Petición correspondía a: solicitud tiempo de servicio para jubilación, anexa la estampilla.

La respuesta por parte de Personal no ha sido respondía puesto que por Ley la entidad tiene plazo hasta el 26/01/2021.



Recibidos - hmesav@valledelcau... SAC - Sistema de Atención al Ciudadano

No es seguro | sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_menu/#loaded

La educación es de todos Mineducación SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO HECTOR MESA LIDER SAC SE VALLE DEL CAUCA

Inicio Crear Requerimiento Consultar Radicado Correspondencia Agendamiento de Citas Administración Reportes Seguridad Manual de Usuario

Inicio x Consultar Radicado x

DESTINO			
DEPENDENCIA	PERSONAL	FUNCIONARIO	DIANA MARCELA DIAZ TAMAYO
TIPO DOCUMENTAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL - DECRETO 491 2020	EJE TEMÁTICO	CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO DE DOCENTES O ADMINISTRATIVOS - NO RR
PRORROGA			
PLAZO	30 DÍAS HÁBILES - (TIPO DOCUMENTAL)	FECHA VENCIMIENTO	26/01/2022
ANEXOS			
DOCUMENTOS ADJUNTOS			

2:27 p. m. 4/01/2022

Sin embargo, en vista que la queja es porque ya había solicitado el certificado en el mes de agosto 2021 y según comunicación telefónica con la peticionaria, argumenta que no le llegó en el correo de respuesta, pero que al verificar dicha respuesta si está adjunta la certificación. Es así que la peticionaria hace una segunda solicitud, para lo cual volvió a pagar estampillas.

Por parte de esta oficina se llamó a la peticionaria para clarificar su inconformidad, así como también se comunicó a la Líder de Personal adjuntando la Encuesta de Medición de la Satisfacción, con el fin de que le hiciera seguimiento a este caso.

También se le hizo la sugerencia de explorar posibles soluciones para mejorar los tiempos de respuestas de estas solicitudes evaluando la posibilidad de contar con una persona más como se tenía a comienzo del año 2021 y acortar los tiempos de respuesta antes de los treinta días hábiles que da actualmente la norma.

Canal de la encuesta	Cantidad
Personal	120
Web	3
Total	123

Tabla 5 Canal de encuesta para el área de Personal

En la Tabla 5 se presenta los canales por la que se aplicó la encuesta y la cantidad de las mismas para el área de Personal.

AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

De la Tabla 3 también se observa que el área de Atención al Ciudadano obtuvo 23 encuestas: 1 buena y 22 excelente.

La interpretación del resultado respecto a la Encuesta de Satisfacción en el área de Atención al Ciudadano, es que fueron encuestas presenciales que evaluaron la Atención recibida por los funcionarios/contratistas de esta Área, de las cuales no hubo malas ni regulares.

OBSERVACIONES DE ENCUESTAS AL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
muy amable el muchacho
Se evidencia una atención oportuna y adecuada

Tabla 6 Recomendaciones y/o Sugerencias al área de Atención al Ciudadano

En la Tabla 6 se evidencia dos observaciones dadas por usuarios a la Oficina de Atención al Ciudadano, dentro de las respuestas a las encuestas.

Es de resaltar que las encuestas de la Oficina de Atención al Ciudadano todas fueron presenciales.



Gráfico 2 Participación de medición de la satisfacción para el área de ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el gráfico 2 se visualiza la distribución de las respuestas dadas a la encuesta de satisfacción para la Oficina de Atención al Ciudadano, donde sobresale las 22 respuestas excelentes.

AREA DE ESCALAFÓN

De la Tabla 3 se observa también los resultados de la encuesta para el área de Escalafón, respecto a la satisfacción durante el segundo semestre de 2021, evidenciando que el mayor calificativo es Excelente con 15 encuestados, seguido de bueno con 3, no hubo calificaciones de Malo ni regular para esta área.

OBSERVACION
La página estaba caída
Excelente atención

Colocar requisitos claros en la página web
Felicitaciones por lo amable y completa atención
Que el portero del primer piso no dé mala información a los usuarios
Que se publique en la página virtual de la SED lo requisitos necesarios para hacer tramite de reasignación salarial para facilitar la información y la diligencia de personas que no vivimos en la ciudad de Cali
Es un buen ejemplo de atención y como funcionaria pública
El servicio es bueno

Tabla 7 Recomendaciones y/o Sugerencias al área de Escalafón

En la Tabla 7 se relacionan las observaciones dadas al área de Escalafón, donde lo más relevante tiene que ver con la solicitud de actualizar en la página web los requisitos para el trámite de ascenso en el escalafón, del cual se le envió la solicitud al líder de Escalafón para que con el apoyo de la Oficina de Gestión Organizacional se actualice en la página web de la Secretaria de Educación la información que reposa allí respecto a este trámite.

Canal de la encuesta	Cantidad
Personal	17
Web	1
Total	18

Tabla 8 Canal de encuesta para el área de Escalafón

En la Tabla 8 se observa que la mayoría de encuestas realizadas para el área de Escalafón fueron personalmente con 17 y 1 vía web por el aplicativo SAC.



Gráfico 3 Participación de medición de la satisfacción para el área de ESCALAFÓN

De la Grafica 3 se evidencia que la mayor cualificación en Excelente con 15 encuestados y 3 con Bueno.

AREA DE PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES

Igualmente, de la Tabla 3 se puede observar que, para el área de Prestaciones Sociales Docentes se diligenciaron 15 encuestas de satisfacción, teniendo como resultado 4 Buenas, 8 Excelente y 3 malo y que adicionalmente existen otras 3 encuestas con cualificación Bueno 1 y Excelente 2, clasificadas como Prestaciones Sociales; debido a que anteriormente la clasificación de Prestaciones Sociales Docentes y Prestaciones Sociales Administrativos no existía. Eso sucedió a partir de agosto 2021 aproximadamente. El total de cualificaciones para el área de Prestaciones Sociales Docenes es: 10 Excelente, 5 Bueno, 3 Malo.

OBSERVACIONES
La funcionaria lo atiende con amabilidad
Me parece muy demorado la respuesta para enero. Por favor más agilidad. Gracias por la atención
pésimo
pésimo

Tabla 9 Recomendaciones y/o Sugerencias al área de Prestaciones Sociales Docentes

De la Tabla 9 se evidencia las observaciones dadas por los encuestados donde lo que resalta es que en la primera observación se refiere a la atención en el módulo de Atención al Ciudadano y de ahí en adelante la queja por la demora en la respuesta de su petición, adicionado a dos respuestas de Pésimo. Es de resaltar que las observaciones negativas fueron hechas por el medio virtual, sin embargo, los encuestados no detallaron el motivo de esa cualificación.

Canal de la encuesta	Cantidad
Personal	13
Web	5
Total	18

Tabla 10 Canal de encuesta para el área de Prestaciones Sociales Docentes

De la Tabla 10 se concluye que 13 encuestas fueron aplicadas personalmente y 5 vía web por medio del aplicativo SAC para el área de Prestaciones Sociales Docentes.

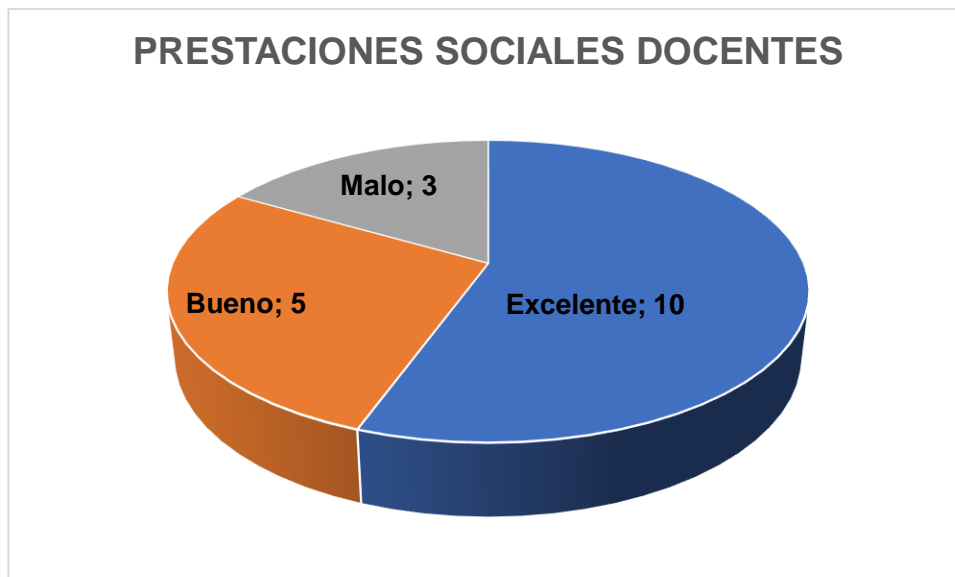


Gráfico 4 Participación de medición de la satisfacción para el área de PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES

De la Grafica 4 se visualiza que la mayor respuesta en las encuestas de satisfacción para el área de Prestaciones Sociales Docentes es de 10 Excelente.

AREA DE NÓMINA

EN la Tabla 3 también se evidencia que, para el área de Nómina, se diligenciaron 8 encuestas de satisfacción, teniendo como resultado 1 Buenas, 5 Excelente y 2 malo.

OBSERVACIONES
No acorde a la norma
No se brinda la respuesta

Tabla 11 Recomendaciones y/o Sugerencias al área de Nómina

De la Tabla 11 se evidencia las observaciones dadas al área de Nómina por los encuestados donde las dos son insatisfechas, puntualizando no estar de acuerdo porque no es acorde a la norma y la otra porque no se le brinda la respuesta, de tal manera que haciendo seguimiento a cada una de ellas se encuentra lo siguiente:

- 1) Radicado SAC VDC2021ER004846

La Petición corresponde a: “Derecho de petición para devolución de mayor valor descontado por retención en la fuente por salario junio 2021”.

La respuesta por parte de Nómina fue: “Dando respuesta a su petición la Secretaria de Educación del Departamento del Valle del Cauca se permite informarle que, después de validar la información y realizando el proceso de depuración de acuerdo al procedimiento de Retención en la Fuente, se identificó que para los devengos que usted género en el mes de junio del 2021, el porcentaje y valor aplicado de retención en la fuente corresponde a valor de Doscientos veintidós mil pesos M/CTE (\$ 222.000), dado que el valor descontado corresponde a la nómina del mes de junio e incluye el valor de la prima. Se anexa formulario Con lo anterior damos por resuelta su petición”.

Por lo anterior se evidencia una respuesta de fondo y dentro de los tiempos establecidos por la Ley para responder.

2) Radicado VDC2021ER005630

La Petición correspondía a: “Cambio de Entidad y número de cuenta bancaria funcionario”.

La respuesta por parte de Nómina fue: “Cordial saludo, En atención a la petición con radicado VDC2021ER005630 del pasado 16 de JULIO del 2021, por en la cual solicita: Cambio de Entidad y número de cuenta bancaria funcionario. Para dar respuesta a la petición la Secretaria de Educación del Departamento del Valle del Cauca, le solicita enviar la certificación en formato PDF sin contraseñas, ya que en el formato que fue adjunto el documento no es posible visualizarlo. Por lo tanto, se le sugiere cargarlo nuevamente para continuar con el trámite. Con lo anterior se da respuesta a la petición”.

Por lo anterior se evidencia una respuesta de fondo y dentro de los tiempos establecidos por la Ley para responder.

Canal de la encuesta	Cantidad
Personal	6
Web	2
Total	8

Tabla 12 Canal de encuesta para el área de Nómina

De la Tabla 12 se concluye que 6 encuestas fueron aplicadas personalmente y 2 vía web por medio del aplicativo SAC para el área de Nómina.

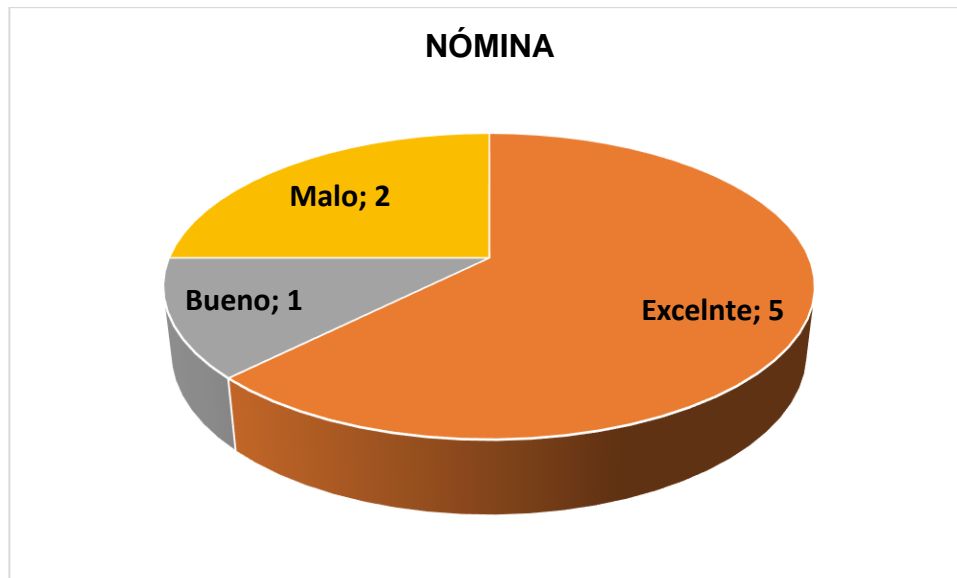


Gráfico 5 Participación de medición de la satisfacción para el área de NÓMINA

De la Grafica 5 se visualiza que la mayor respuesta en las encuestas de satisfacción para el área de Nómina es de 5 Excelente.

AREA DE TALENTO HUMANO

En la Tabla 3 también se evidencia que, para el área de Talento Humano, se diligenciaron 7 encuestas de satisfacción, teniendo como resultado 1 Buena, 2 Excelente y 4 malo.

OBSERVACION
1) La entrega del certificado se demora demasiado por lo cual deben de mejorar el tiempo de respuesta
2) La atención fue buena
3) Muchas gracias
4) Verificar solicitud
5) Verificar respuesta
6) pedí unos documentos

Tabla 12 Recomendaciones y/o Sugerencias al área de Talento Humano

De la Tabla 12 se lee las observaciones dadas al área de Talento Humano por los encuestados donde la primera se refiere a la entrega de un certificado laboral, situación que tiene que ver con el tiempo de respuesta de dichas certificaciones, sin embargo, es de tener en cuenta que es el tiempo de respuesta establecido por el Gobierno Nacional a raíz de la pandemia por COVID-19, el cual aumento el tiempo de respuesta a 30 días hábiles.

Para la observación 4) respecto a **“Verificar solicitud”**

1) Radicado SAC VDC2021ER005555

La Petición corresponde a: “certificaciones laboral”.

La respuesta por parte de Talento Humano fue: *“Cordial saludo, En atención a su solicitud con el radicado del asunto, adjunto certificado laboral. Atentamente,”*.

Por lo anterior se evidencia una respuesta de fondo y dentro de los tiempos establecidos por la Ley para responder.

Para la observación 5) respecto a **“Verificar respuesta”**

2) Radicado VDC2021ER006049

La Petición corresponde a: QUEJA - solicitud certificación laboral.

La respuesta por parte de Talento Humano fue: *“Cordial saludo, En atención a su radicado del asunto, se informa que, una vez validada su petición anterior, se evidencia que se presentó un error al expedir certificado laboral, el cual no contaba con las funciones del cargo, solicitadas por usted, por tal motivo desde el área de Talento Humano presentamos excusas y adjuntamos nuevamente certificado laboral con el complemento de la información requerida. Para el área de Talento Humano es primordial atender sus solicitudes, promoviendo la eficiencia y la calidad en los procesos y subprocesos asignados por la Ley a la Secretaria de Educación del Departamento del Valle del Cauca.”*.

Por lo anterior se evidencia una respuesta de fondo y dentro de los tiempos establecidos por la Ley para responder, con una aceptación de error y que fue enmendado.

Para la observación 6) respecto a **“Pedí unos documentos”**

3) Radicado VDC2021ER006440

La Petición corresponde a: **“solicitud de certificados”**.

La respuesta por parte de Talento Humano fue: *“En atención a su solicitud del asunto, le informo que para poder expedir certificado laboral, certificado de salarios y certificado de tiempo de servicio, es necesario que adquiera estampillas para cada uno de ellos, esto lo podrá realizar a través de la sede electrónica que encontrará en la página Gobernación del Valle ó en el Link <http://serveriissar.valledelcauca.gov.co/>. Una vez obtenga el recibo de la liquidación de estampillas, debe cancelar el valor del mismo y radicar nuevamente su solicitud, únicamente a través de nuestro Sistema de Atención al Ciudadano SAC, adjuntando el documento equivalente de pago de estampilla y copia de la cédula de ciudadanía; estaremos prestos a responder su solicitud de forma oficiosa. Por otra parte, es importante que tenga en cuenta que el aplicativo humano emite certificación laboral de la última vinculación con la Secretaría de Educación Departamental, la cual contiene el cargo, salario y tipo de vinculación; el tiempo de servicios, le certifica todos el tiempo que ha estado vinculada con la entidad de forma detallada, así mismo el certificado salarial detalla los salarios y demas ingresos percibidos en su vinculación vigente. Debe tener en cuenta que el certificado laboral es expedido en el área de talento humano y tanto el tiempo de servicio como el certificado salarial son generados en el área de Personal, razón por la cual se solicita realizar las solicitudes por separado con el objeto de mejorar los tiempos de respuesta de su petición. Para el área de Talento Humano es primordial atender sus solicitudes, promoviendo la eficiencia y la calidad en los procesos y subprocesos asignados por la Ley a la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca.”.*

Por lo anterior se evidencia una respuesta de fondo y dentro de los tiempos establecidos por la Ley para responder.

Canal de la encuesta	Cantidad
Personal	1
Web	6
Total	7

Tabla 13 Canal de encuesta para el área de Talento Humano

De la Tabla 13 se concluye que 6 encuestas fueron aplicadas vía web por medio del aplicativo SAC y una de forma personal para el área de Talento Humano.



Gráfico 6 Participación de medición de la satisfacción para el área de TALENTO HUMANO

De la Grafica 6 se visualiza que la mayor respuesta en las encuestas de satisfacción para el área de Talento Humano es de 4 Malo.

AREA DE PLANTA

Igualmente, de la Tabla 3 se puede observar que, para el área de Planta, se diligencio 1 encuesta de satisfacción, teniendo como resultado 1 Regular.

De la única encuesta diligenciada para el área de Planta no se evidencia que tenga observación alguna.

Canal de la encuesta	Cantidad
Web	1
Total	1

Tabla 14 Canal de encuesta para el área de Planta

De la Tabla 14 se concluye que 1 encuesta fue aplicada vía web por medio del aplicativo SAC para el área de Planta.

AREA DE PRESTACIONES SOCIALES ADMINISTRATIVOS

Igualmente, de la Tabla 3 se puede observar que, para el área de Prestaciones Sociales Administrativos, se diligencio una encuesta de satisfacción, teniendo como resultado Excelente.

De la encuesta de satisfacción diligenciada para el área de Prestaciones Sociales Administrativos no hubo observación.

Canal de la encuesta	Cantidad
Web	1
Total	1

Tabla 15 Canal de encuesta para el área de Prestaciones Sociales Administrativos

De la Tabla 15 se concluye que 1 encuesta fue aplicada vía web por medio del aplicativo SAC para el área de Prestaciones Sociales Administrativos.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

En esta parte del informe se presenta un consolidado de todas las Oficinas y Grupos de Trabajo que fueron evaluadas en el periodo correspondiente al segundo semestre del año 2021, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No. 16

Área	Satisfactorio	Insatisfactorio	Total	% Satisfactorio	% Insatisfactorio
	Buena-Excelente	Regular - Malo			
Personal	114	6	120	95%	5%
Atención Al Ciudadano	23	0	23	100%	0%
Escalafón	18	0	18	100%	0%
Prestaciones Sociales Docentes	15	3	18	83%	17%
Nómina	6	2	8	75%	25%
Talento Humano	3	4	7	43%	57%
Planta	0	1	1	0%	100%
Prestaciones Sociales Administrativos	1	0	1	100%	0%
Total	182	16	198		

Tabla 16 Áreas, número de encuestas satisfactorias y % de satisfacción

De la Tabla 16 se concluye que las áreas con mayor cantidad de encuestas de satisfacción con cualificación SATISFACTORIO son Atención al Ciudadano, Escalafón y Prestaciones Sociales Administrativos, con 23, 18 y 1 respectivamente, equivalente a 100% de satisfacción.

También se evidencia en la Tabla 16 que continua el área de Personal con un total de 114 encuestas satisfactorias y un porcentaje de satisfacción del 95%.

Prestaciones Sociales Docentes alcanza un nivel de satisfacción del 83% equivalente a 15 encuestas satisfactorias.

Sigue Nómina con un porcentaje de satisfacción del 75%, equivalente a 6 encuestas satisfactorias.

Talento Humano muestra un nivel de satisfacción del 43% con tres encuestas satisfactorias y cuatro insatisfactorias.

Por último, se encuentra el área de Planta que tiene una encuesta y clasificada como insatisfactoria para un 100% de insatisfacción.

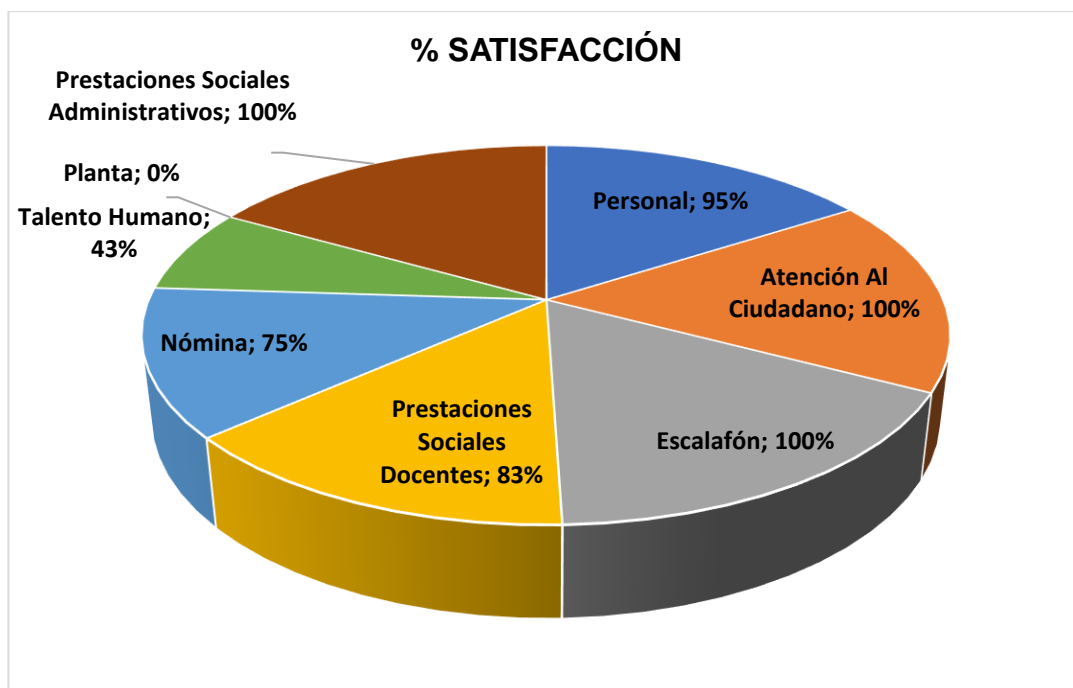


Gráfico 7 Participación de medición de la satisfacción por Áreas

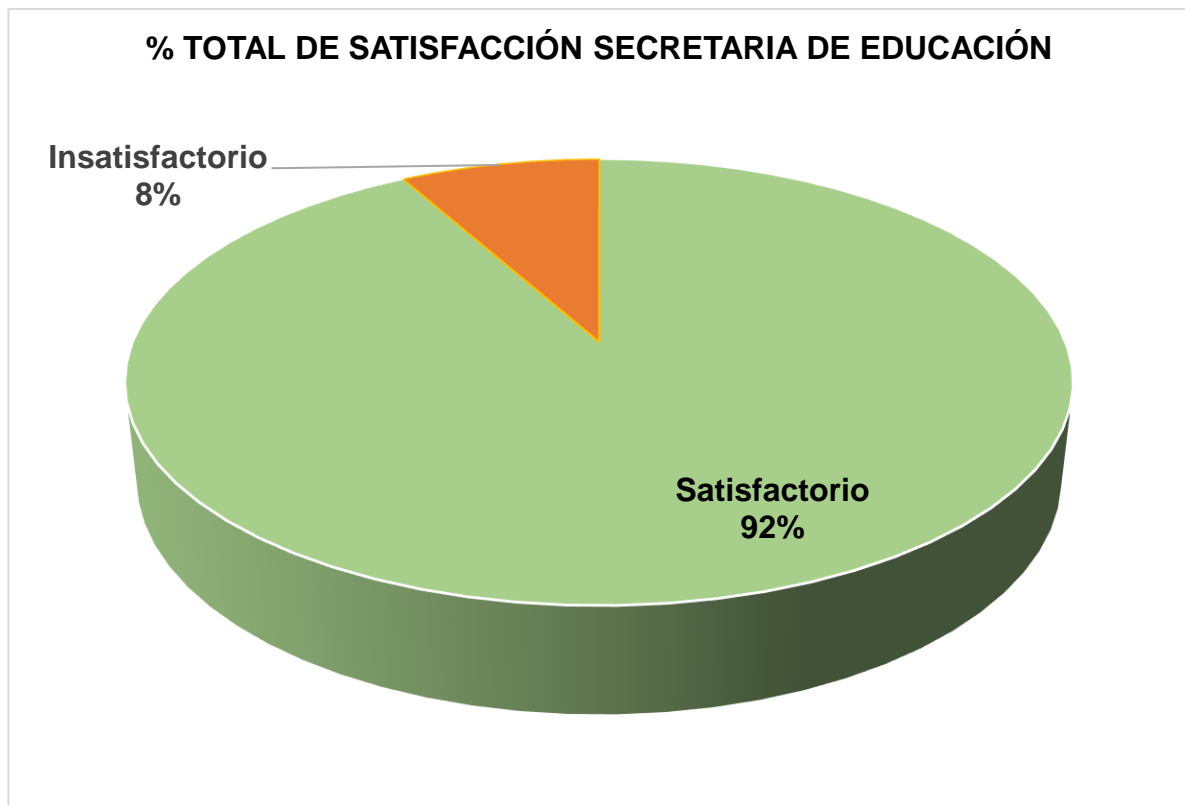


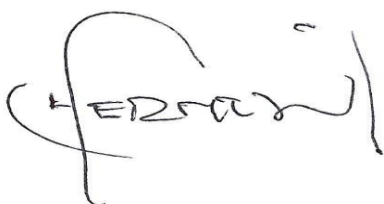
Gráfico 8 Total Porcentaje de Satisfacción Secretaria de Educación

De la Grafica 8 se concluye que el nivel de satisfacción para la Secretaria Departamental de Educación fue del 92% durante el segundo semestre de 2021, basado en las Encuestas de Satisfacción aplicadas y de acuerdo al procedimiento establecido por la Gobernación del Valle del Cauca para este fin.

Es de tener en cuenta que no hubo encuestas de satisfacción para las Subsecretarías de Calidad Educativa, Subsecretaría de Cobertura, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Planeación Educativa, Oficina Jurídica ni la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión, debido a que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes para esas oficinas llegan en su gran mayoría de forma virtual o por el aplicativo SADE, para lo cual los peticionarios se dirigen a la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle, no teniendo contacto con ellos para aplicar la encuesta, razón por la cual se deja como sugerencia aplicar las encuestas a los peticionarios o usuarios que sean atendidos en dichas oficinas y enviarlas a la Oficina de Atención al Ciudadano para ser consolidadas.

Respecto a la Oficina de Inspección y Vigilancia que es dependiente de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión es importante tener en cuenta que a partir de finales de diciembre 2021 viene funcionando en el Mezanine de la Gobernación, con módulos para atención al Ciudadano, razón por la cual la sugerencia es que se apliquen también las encuestas a partir de enero de 2022 y sean enviadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para su consolidación.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ
Profesional Especializado Oficina de Atención al Ciudadano

Enero 05 de 2022

Elaboró: Héctor Hernán Mesa Vásquez, Profesional Especializado – Oficina de Atención al Ciudadano
Revisó: Héctor Hernán Mesa Vásquez, Líder Oficina de Atención al Ciudadano