

1.210.30-33.5

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO – PRIMER SEMESTRE 2021

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 presentó a consideración de nuestros usuarios una encuesta de satisfacción que se fijó en la página WEB de la Secretaría de Educación aplicativo SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) y que también se aplicó físicamente a nuestros usuarios presenciales con el fin de conocer su percepción frente a la calidad de los servicios prestados por los funcionarios adscritos a las diferentes Áreas de la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca.

Se desarrollaron dos estrategias para el diligenciamiento de las encuestas: 1) 17 encuestas diligenciadas con corte al 31/05/2021 de manera virtual por nuestros usuarios que hicieron uso de nuestra página web. 2) 19 encuestas físicas presenciales que se aplicaron en el espacio donde atienden los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicado en el mezanine del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca.

En total se diligenciaron 36 encuestas, todas con corte al 31 de mayo de 2021.

Metodológicamente se procede a hacer 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 correspondió a la voluntad de nuestros usuarios que por la página web diligenciaron la encuesta y de aquellos que personalmente se presentaron a solicitar el servicio y procedieron a diligenciarla en la oficina de Atención al Ciudadano en el mezanine del Edificio de la Gobernación, aclarando que, por efectos de la pandemia o emergencia sanitaria aplicada por el Gobierno Nacional, la prestación del servicio presencial estuvo restringido en varias oportunidades.

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.

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La evaluación al GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO la realizó 1 ciudadano vía presencial cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.1

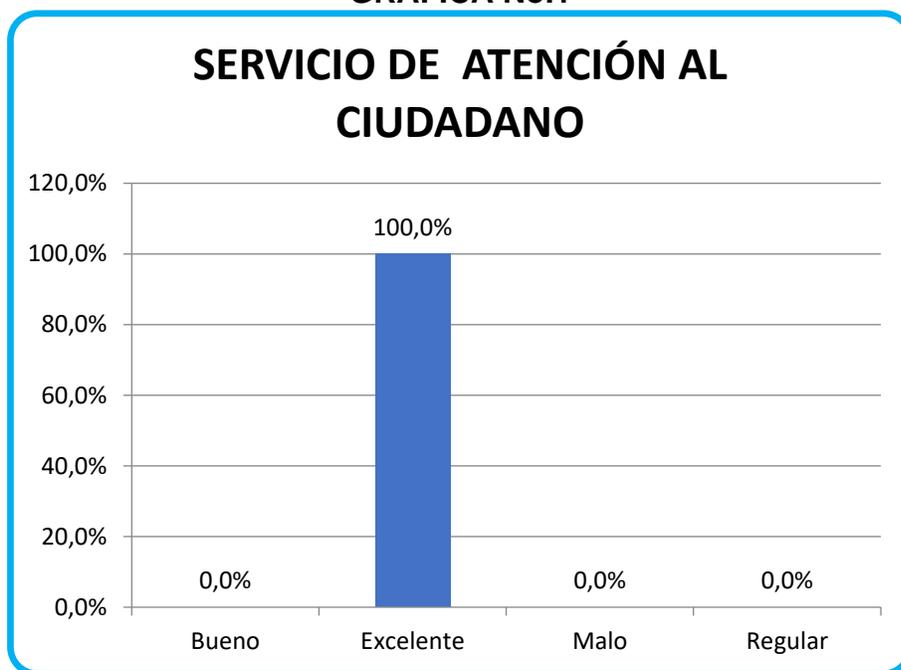
TABLA No. 1

Área	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ATENCION AL CIUDADANO	0	1	0	0	1	100,0
TOTAL	0	1	0	0	1	100,0

En la gráfica No.1 el ciudadano hizo la manifestación de su voluntad, en la cual se puede observar que manifestó que el servicio prestado fue excelente.

Es importante resaltar este resultado, que refleja el compromiso y la disposición de los funcionarios a atender a los usuarios en las condiciones y con la atención que ellos esperan, lo que genera en la comunidad una clara visión de que las entidades públicas si están respondiendo a una de sus finalidades básicas en la prestación del servicio

GRAFICA No.1



GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE ESCALAFÓN, la realizó 1 persona vía presencial cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.2.

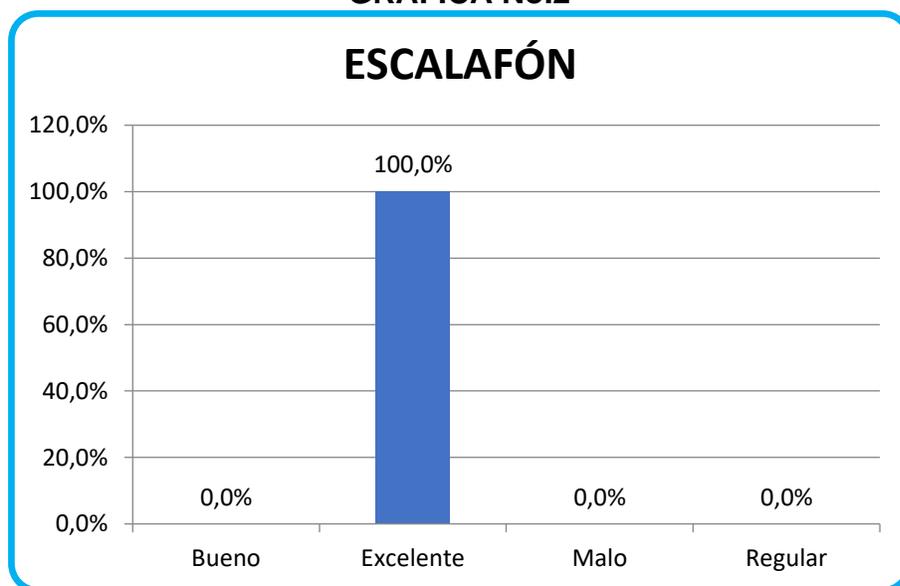
Es importante resaltar este resultado, que refleja el compromiso y la disposición de los funcionarios a atender a los usuarios en las condiciones y con la atención que ellos esperan, lo que genera en la comunidad una clara visión de que las entidades públicas si están respondiendo a una de sus finalidades básicas en la prestación del servicio

TABLA No. 2

Área	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total	%
ESCALAFON	0	1	0	0	1	100,0
TOTAL	0	1	0	0	1	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 encuestado manifestó que el servicio prestado fue excelente, lo que indica que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.2



GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA

La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PLANTA la realizó 1 persona vía web cuyo resultado se ve reflejado en la tabla No.3.

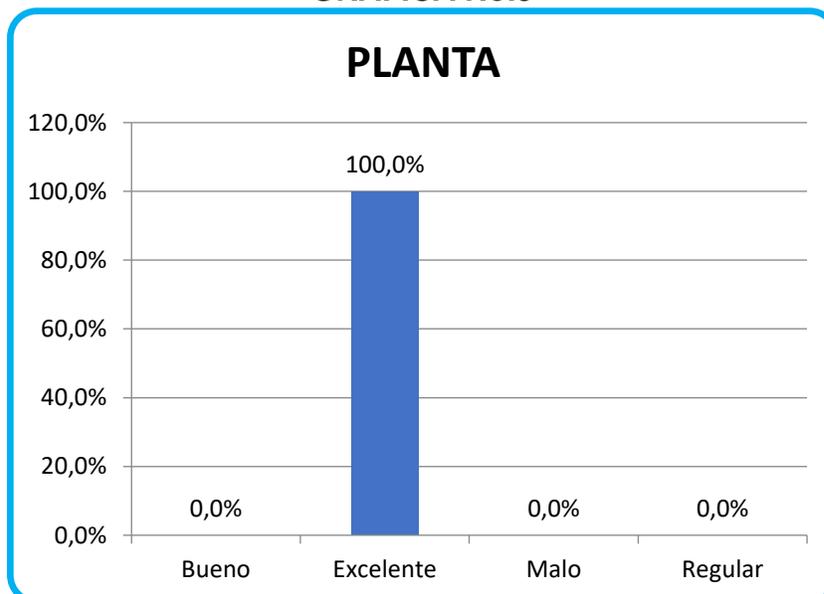
Es importante resaltar este resultado, que refleja el compromiso y la disposición de los funcionarios a atender a los usuarios en las condiciones y con la atención que ellos esperan, lo que genera en la comunidad una clara visión de que las entidades públicas si están respondiendo a una de sus finalidades básicas en la prestación del servicio

TABLA No. 3

Área	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total	%
PLANTA	0	1	0	0	1	100,0
TOTAL	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 encuestado manifestó que el servicio prestado fue excelente, es decir, opinó que la calidad del servicio respondió a sus expectativas.

GRAFICA No.3



OFICINA DE PRESTACIONES SOCIALES

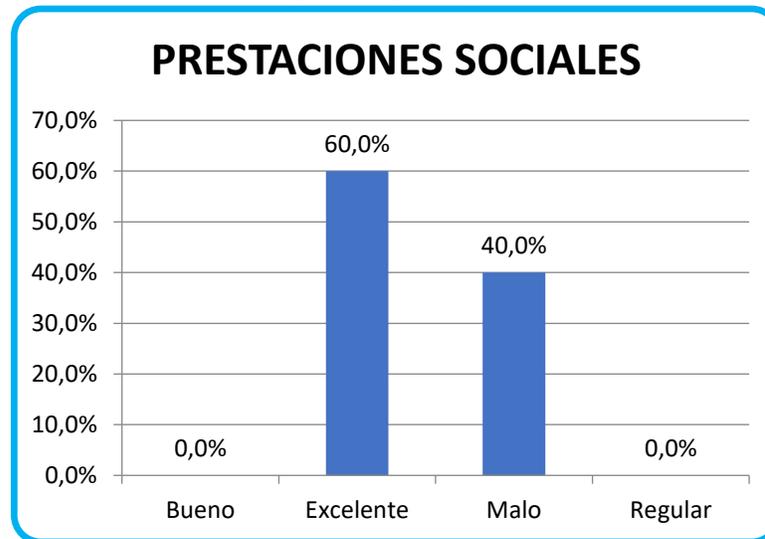
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE PRESTACIONES SOCIALES, que hace parte del Área de Talento Humano, la realizaron 5 personas de las cuales 1 lo hizo presencial y 4 a través de la página web, cuya manifestación de sus voluntades estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.4

TABLA No. 4

Área	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total	%
PRESTACIONES SOCIALES	0	3	2	0	5	100,0
TOTAL	0	3	2	0	5	100

En la gráfica No.4 se refleja que el 60% de los encuestados calificó el servicio prestado como excelente y el 40% califica el servicio como malo. Este resultado amerita un mejoramiento en la prestación del servicio para garantizar una satisfacción completa por parte de nuestros usuarios.

GRAFICA No.4



GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO

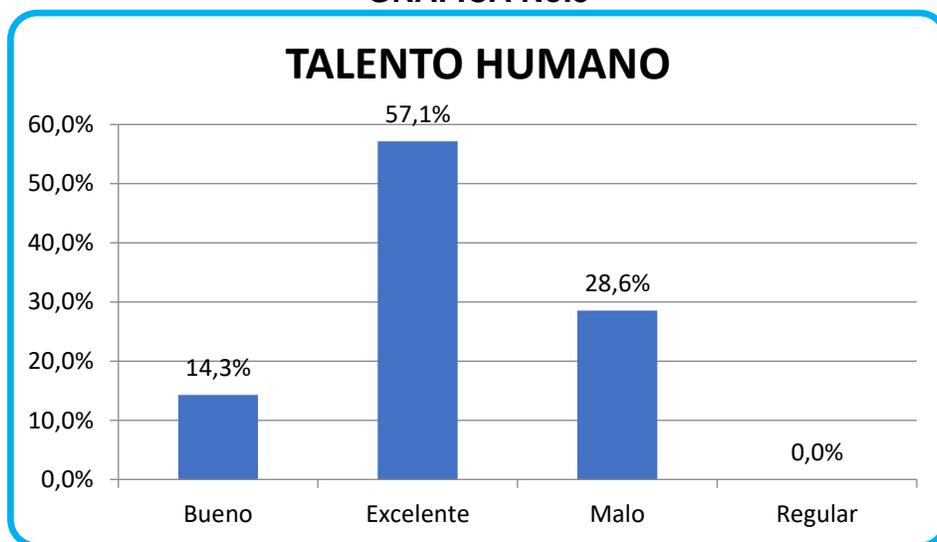
La evaluación al GRUPO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO, la realizaron 7 personas, de las cuales 1 lo hizo presencial y 6 a través de la página web, cuya manifestación de sus voluntades estuvo reflejada en los resultados de la tabla No.5

TABLA No. 5

Área	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total	%
TALENTO HUMANO	1	4	2	0	7	100,0
TOTAL	1	4	2	0	7	100

En la gráfica No.5 se observa que el 71,4% de los encuestados calificó el servicio como acorde a las expectativas, tomando la calificación bueno y excelente como satisfactoria y el 28,6% restante manifestó que el servicio no estuvo acorde con las expectativas esperadas.

Este resulta amerita un mejoramiento en la prestación del servicio para garantizar una mayor satisfacción por parte de nuestros usuarios.

GRAFICA No.5


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 año 2021, obteniendo los resultados que aparecen registrados en la tabla No.6

TABLA No. 6

Área	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total
ATENCION AL CIUDADANO	0	1	0	0	1
ESCALAFON	0	1	0	0	1
PERSONAL	3	13	4	1	21
PLANTA	0	1	0	0	1
PRESTACIONES SOCIALES	0	3	2	0	5
TALENTO HUMANO	1	4	2	0	7
TOTAL	4	23	8	1	36

Los resultados de la aplicación de las 36 encuestas de satisfacción de acuerdo con las áreas u oficinas de la Secretaría de Educación que fueron evaluadas, en los que se puede observar que los mismos corresponden a la Subsecretaría Administrativa y Financiera, no se registran evaluaciones a la SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA, SUBSECRETARÍA DE COBERTURA EDUCATIVA y otras oficinas adscritas o dependientes del Despacho de la Secretaría de Educación.

GRAFICA No.6




**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

Igualmente se detecta en la tabla No.6 que el área que más evaluaciones presentó fue PERSONAL con 21 encuestas diligenciadas.

A partir de la tabla anterior, los resultados se consolidan en el gráfico No.6, en el que se puede observar el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios por cada una de las áreas.

Es necesario que en términos generales los funcionarios de la Secretaría de Educación sigan teniendo una actitud proactiva que permita responder a las expectativas de nuestros usuarios, por parte de aquellos funcionarios que pertenecen a los grupos de trabajo que tienen una evaluación satisfactoria con el fin de que la sigan manteniendo y también por parte de aquellos funcionarios que pertenecen a los grupos de trabajo que tienen baja calificación, para que mejoren en la próxima evaluación y coadyuven al cumplimiento de una de las metas del plan de desarrollo relacionada con la satisfacción del usuario.

HECTOR HERNAN MESA VASQUEZ
Líder Atención al Ciudadano

Elaboró: Orlando Mellizo Villegas, Profesional Universitario – Atención al Ciudadano
Revisó: Héctor Hernán Mesa Vásquez, Líder Atención al Ciudadano