



Secretaría  
de Educación

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**Secretaría de Educación Departamental de Nariño**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO AL  
CLIENTE**

**Diciembre 2019**

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.  
Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA  
Gobernación de Nariño - Cra. 42B No 18A - 85 Barrio Pandiaco / Pasto Nariño (Colombia)  
Conmutador: (57) 2 7333737 – Código Postal: 520002 / 087  
[www.sednariño.gov.co](http://www.sednariño.gov.co) - [sednariño@nariño.gov.co](mailto:sednariño@nariño.gov.co)



## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Diciembre 31 de 2019

El presente documento contiene la información resultante de la aplicación de la “encuesta de Calidad de servicio al Cliente” de los usuarios externos de la Secretaría de Educación de Nariño.

Macroproceso	Instrumentos
E. Atención al Ciudadano.	Encuesta de Satisfacción Servicio, dirigida a toda la población que necesita algún servicio de los que ofrece la Secretaría de Educación.

Esta encuesta permitió explorar e identificar el grado de satisfacción y la opinión favorable o desfavorable que tienen los ciudadanos sobre los servicios que reciben regularmente de la Secretaría de Educación de Nariño, cuando ésta ejecuta sus operaciones misionales.

De acuerdo con lo anterior, presento el producto denominado “Informe de Resultados de la Encuesta Calidad de servicio al Cliente”, el cual está organizado de la siguiente forma: un objetivo general del estudio, el alcance en términos de tiempo y personas, la ficha estadística de la encuesta empleada para la recolección y el análisis de la información, y finalmente se identifican las oportunidades de mejora y acciones tempranas de mejoramiento posibles a aplicar, las cuales fueron identificadas como resultado de la encuesta y su análisis.

### OBJETIVO

- Realizar el levantamiento de información contenido en la encuesta de Calidad de servicio al Cliente, definida para explorar e identificar el grado de satisfacción y la opinión favorable o desfavorable que tienen los beneficiarios que reciben los servicios que proporciona regularmente la Secretaría de Educación de Nariño.
- Depurar, tabular y analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del área de Atención al Ciudadano.
- Construir el producto denominado “Informe de Resultados de la Encuesta de Calidad de servicio al Cliente” incluyendo conclusiones e identificando posibles acciones de mejora y acciones tempranas a aplicar por parte de la Secretaría de Educación de Nariño.



## ALCANCE

El levantamiento de información se realizó utilizando las siguientes herramientas de recolección:

La encuesta de Calidad de servicio al Cliente, fue aplicada a tres mil trece (3.013) personas de la población que necesita algún servicio de los que ofrece la Secretaría de Educación Departamental.

El levantamiento de información se realizó en el área de Atención al Ciudadano.

La información registrada en cada encuesta, corresponde íntegramente a los datos entregados por cada usuario que realizó algún tipo de trámite en la Secretaría de Educación y a los usuarios de la plataforma SAC quienes al hacer su ingreso dieron respuesta a la encuesta que les fue entregada.

Este documento es válido solamente como diagnóstico y servirá para plantear algunas estrategias y actividades a corto y mediano plazo que garanticen la mejora en la prestación del servicio y entrega de resultados a la comunidad educativa.

## FICHA TÉCNICA



	GOBERNACIÓN DE NARIÑO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL -ATENCIÓN AL CIUDADANO-			DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO <b>ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE</b>		Código	E02.01.F05	
							Página	de
							Versión	6
							Vigencia	1/06/2016
Fecha	dd	mm	aaaa	Cod Encuesta				
<p>Es de suma importancia para la Secretaría de Educación conocer su opinión acerca de la calidad de los servicios y procesos desarrollados por nosotros durante el último año. Por favor marque con una X el grupo al cual usted pertenece:</p> <p>Secretaría de Educación <input type="checkbox"/>      Docente <input type="checkbox"/>      Padre de familia <input type="checkbox"/>          Rector / Director <input type="checkbox"/>      Estudiante <input type="checkbox"/>      Otro, cual? <input type="checkbox"/></p> <p>Por favor indique el grado de satisfacción obtenida por usted en relación a cada uno de los siguientes aspectos, teniendo en cuenta para su respuesta los parámetros que para cada grupo de preguntas encontrará: Calificando con 5 = Excelente / 4 = Bueno / 3 = Regular / 2= Deficiente / 1 = malo)</p>								
<b>ACTITUD Y TRATO</b>								
<b>PREGUNTA 1... Que Calificación le merece la actitud y el trato de la persona que lo atendió?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>PREGUNTA 2... El nivel de servicio recibido fue?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>PREGUNTA 3... Como evalúa nuestra capacidad para ofrecerle respuesta a su solicitud?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>PREGUNTA 4... La Claridad de las explicaciones de los procedimientos para las solución de su requerimiento fue?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>								
<b>PREGUNTA 1... El tiempo de espera para la solución de su respuesta fue?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>PREGUNTA 2... Como Califica la oportunidad, precisión y consistencia en la solución dada a su solicitud?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>PAGINA WEB</b>								
<b>PREGUNTA 1... La información de la página Web de la Secretaría de Educación es?</b>								
1	Malo	<input type="checkbox"/>						
2	Deficiente	<input type="checkbox"/>						
3	Regular	<input type="checkbox"/>						
4	Bueno	<input type="checkbox"/>						
5	Excelente	<input type="checkbox"/>						
<b>OBSERVACIONES</b>								
<hr/> <hr/> <hr/>								
<i>La Secretaría de Educación agradece su amable atención y colaboración</i>								



<b>Ficha Técnica</b>	
Perfil del encuestado	Docentes, Directivos docentes, administrativos, estudiantes, padres de familia y comunidad en general.
Número de encuestas aplicadas	Realizadas de la siguiente manera: Se hizo entrega de la encuesta al Público en general que aceptó diligenciar la encuesta dentro del periodo de tiempo de espera en nuestra sala; para ello se lograron encuestar tres mil trece (3.013) usuarios que aceptaron diligenciarla.
Período de tiempo	Se proyectó realizarla a partir del 1 de junio al 30 de diciembre de 2019
Tipo de encuesta	Directa y personalizada.

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Información general de los usuarios de la Secretaría de Educación:

### **TIPOS DE USUARIOS:**

Los usuarios que más nos visitan y hacen sus requerimientos de forma personal y a través de la Web son personal directivo y administrativo de las diferentes instituciones educativas y en su gran mayoría son personal docente y directivos docentes.

La Encuesta se desarrolló en tres sectores tomados como escala de valor.:

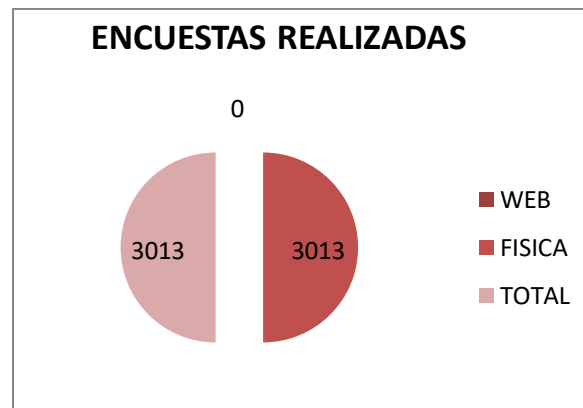
1. Actitud y trato.
2. Tiempo de respuesta y
3. Página Web.



## CANTIDAD DE USUARIOS

TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS	CANTIDAD	%
FISICA	3013	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a lo indicado se pudo observar que nuestras encuestas son de manera personal realizadas durante el tiempo de espera y pertenecen al sector Docente y Directivo docente, docentes y ciudadanía en general, con un porcentaje del 100%, lastimosamente por modificación de la plataforma SAC se realizó una actualización y por ende no se pudo desarrollar directamente en ella tal como se venía realizando en anteriores oportunidades, por ello el análisis que se presenta es de las encuestas que fueron entregadas físicamente a nuestros ciudadanos, tal como se visualiza en la siguiente gráfica.



De acuerdo a lo mencionado, se analizaron de la siguiente manera cada una de las preguntas según la perspectiva que tienen nuestros usuarios de la Secretaría de Educación de Nariño, teniendo cuenta la siguiente escala de valor para su análisis.

Respuesta	Peso
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Deficiente	2
Malo	1



### EVALUACION No. 1

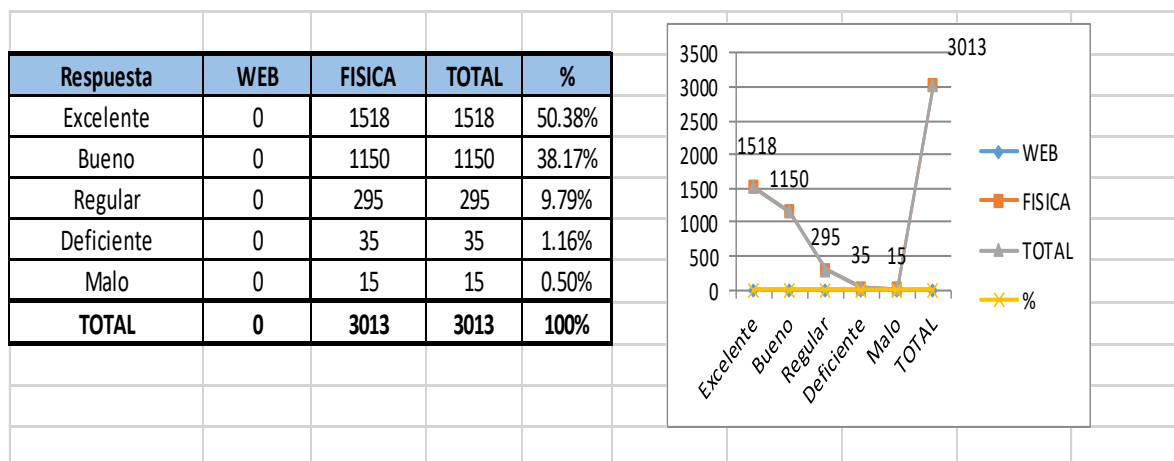
#### ACTITUD Y TRATO:

#### PREGUNTA No. 1.-

#### ¿Qué calificación le merece la actitud y el trato de la persona que lo atendió?

Con respecto a esta pregunta los usuarios respondieron de la siguiente manera:

Se evalúa la calidad en la atención por parte del personal del área de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, entendiéndose que no solo es en la oficina de atención al ciudadano el tema que se evalúa sino en todas las dependencias de la Secretaria de Educación donde el tema primordial es la Atención.



La percepción sobre el servicio y el trato recibido por parte del personal que tiene contacto con la Comunidad Educativa es excelente de un total de encuestados de 3.013 respondieron 1.518 con una calificación de excelente con un porcentaje del 50.38% y de buena 1.150 que en porcentajes corresponde a un 38.17%, debido a que el personal se muestra amable y cortés al momento de la atención al ciudadano y con porcentajes mínimos del 9.79% calificaron de regular calificado por 295 usuarios y deficiente con el 1.16 % y malo con el 0.50% porcentajes mínimos frente a la población encuestada.

De lo cual se puede concluir que la percepción que tienen nuestros ciudadanos es excelente por la actitud y trato presentado ante ellos.

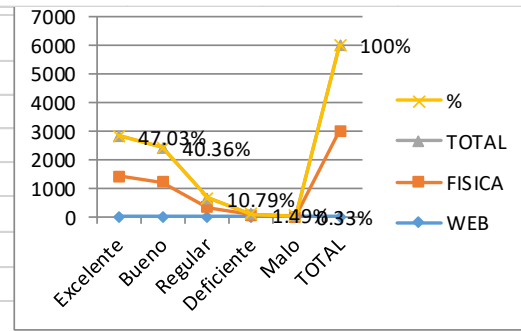


### PREGUNTA No. 2.-

#### ¿El nivel de servicio recibido fue?

En cuanto al servicio 1.417 encuestados lo califican como excelente y 1.216 con bueno con un porcentaje dentro de los dos rangos que oscila entre el 47.03 % y 40.36% principalmente los encuestados mencionan que hay cordialidad por parte de los funcionarios tanto de atención al ciudadano como de las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación, sin embargo, hay lentitud en la atención, debido a la falta de un digiturno para mejorar la radicación de peticiones, por cuanto retarda su atención.

Respuesta	WEB	FISICA	TOTAL	%
Excelente	0	1417	1417	47.03%
Bueno	0	1216	1216	40.36%
Regular	0	325	325	10.79%
Deficiente	0	45	45	1.49%
Malo	0	10	10	0.33%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3013</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>



Con respecto a esta pregunta se puede concluir que existe satisfacción por parte de los usuarios que nos visitan, debido a que 2.633 encuestados con un porcentaje del 87.39% se encuentran satisfechos.

### ¿PREGUNTA No. 3

#### ¿Cómo evalúa nuestra capacidad para ofrecerle respuesta a su solicitud?

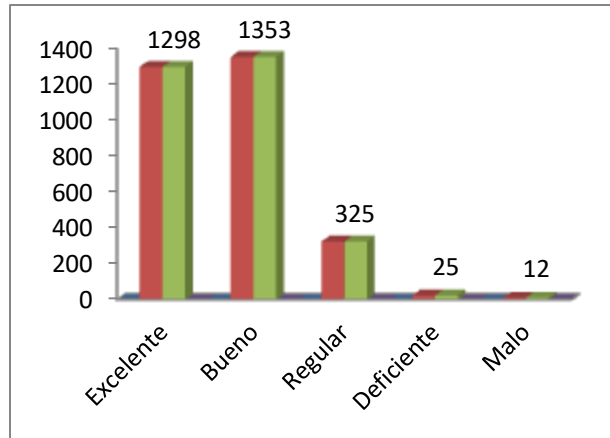
Respuesta	WEB	FISICA	TOTAL	%
Excelente	0	1298	1298	43.08%
Bueno	0	1353	1353	44.91%
Regular	0	325	325	10.79%
Deficiente	0	25	25	0.83%
Malo	0	12	12	0.40%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3013</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>

De los encuestados, un total de 1.353 encuestados calificaron con Bueno, la capacidad de ofrecerle respuesta a su solicitud con un porcentaje del 44.91% y 1.298 usuarios calificaron como excelente la labor realizada con un porcentaje del 43.08% , ante este análisis los ciudadanos mencionan que los servicios prestados por la SED están acorde a sus expectativas.





Esto se puede evidenciar debido a que en la mayoría de los casos los funcionarios están dispuestos a colaborar efectivamente en la solución de necesidades del ciudadano, y a que la Entidad está mejorando sus procesos, lo que hace que la Comunidad se sienta satisfecha con los Servicios prestados por la Secretaría de Educación de Nariño.



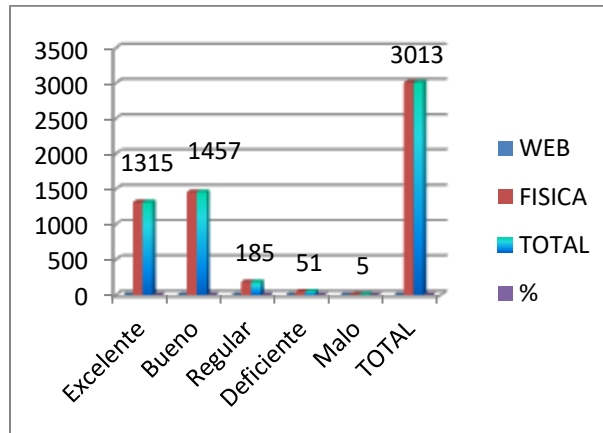
De lo anterior podemos concluir que los tiempos de respuesta y radicación de una solicitud de un servicio, así como el lenguaje, la oportunidad y calidad de la información son buenas, aunque se puede mejorar para lograr superar las expectativas de la comunidad educativa.

#### PREGUNTA No. 4

**¿Existe claridad en las explicaciones de los procedimientos para la solución de sus requerimientos?**

Respuesta	WEB	FISICA	TOTAL	%
Excelente	0	1315	1315	43.64%
Bueno	0	1457	1457	48.36%
Regular	0	185	185	6.14%
Deficiente	0	51	51	1.69%
Malo	0	5	5	0.17%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3013</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>

Con un porcentaje del 48.36% y 43.65% lo califican como Bueno y Excelente respectivamente, porcentajes muy satisfactorios según el análisis debido a que el 90% de nuestros usuarios, están satisfechos con las explicaciones brindadas para la solución de sus necesidades, a pesar que dejan como anotación que existe claridad en los procesos y procedimientos para las respuestas pero que en muchas ocasiones se requiere que los tramites sean realizados de manera urgente, acorde a las expectativas que tienen sobre las soluciones inmediatas.



En el gráfico se puede evidenciar que el porcentaje ubicado entre deficiente y malo es muy bajo, lo que genera para el personal que labora en la Secretaría una satisfacción para el desarrollo de su trabajo. Es gratificante para los funcionarios que los usuarios los tengan en este concepto, lo que implica que las funciones las desarrollan con celeridad y calidad.

## EVALUACION 2

### TIEMPO DE RESPUESTA

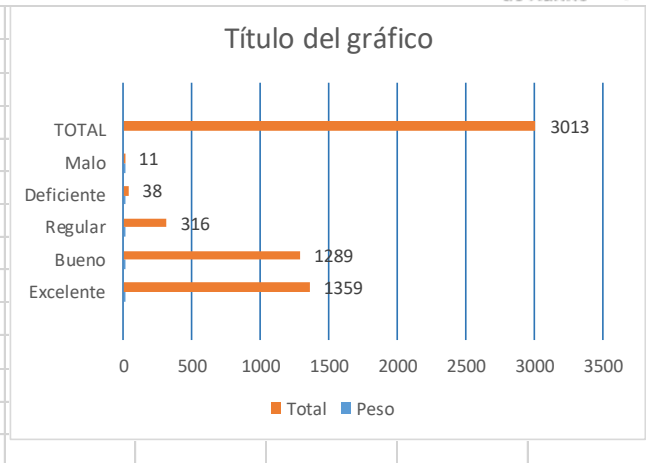
Como segundo ítem se evaluó el tiempo de respuesta de las peticiones que realizan los diferentes usuarios de la Secretaría de Educación, donde se evidencia lo siguiente:

### PREGUNTA No. 5

**¿El tiempo de espera para la solución de su respuesta fue?**

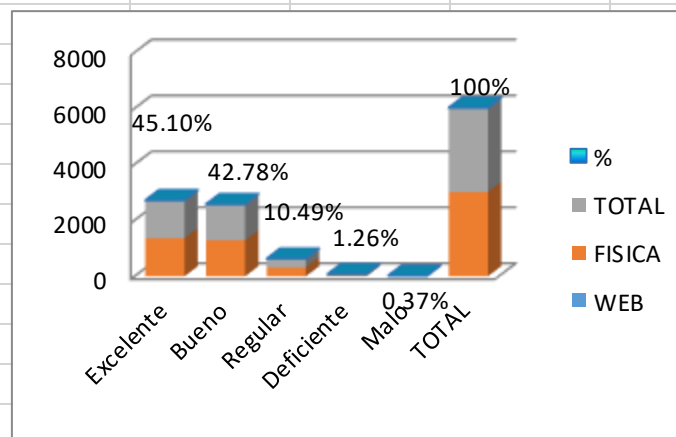


Física		
Respuesta	Peso	Total
Excelente	5	1359
Bueno	4	1289
Regular	3	316
Deficiente	2	38
Malo	1	11
<b>TOTAL</b>		<b>3013</b>



En el siguiente gráfico se puede observar que en su mayoría respondieron que el tiempo de respuesta es excelente de acuerdo a la información suministrada por 1.359 de nuestros usuarios y lo hicieron con un porcentaje del 45.10%, a pesar que solicitaron mayor agilidad y celeridad en las respuestas a sus peticiones. Pero se hace la anotación de igual manera que no están de acuerdo con este tiempo 316 usuarios, con un porcentaje del 10.49% calificándolo de regular, como se observa es un porcentaje mínimo frente al número total de encuestados de 3.013

Respuesta	WEB	FISICA	TOTAL	%
Excelente	0	1359	1359	45.10%
Bueno	0	1289	1289	42.78%
Regular	0	316	316	10.49%
Deficiente	0	38	38	1.26%
Malo	0	11	11	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3013</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>



**TOTAL**

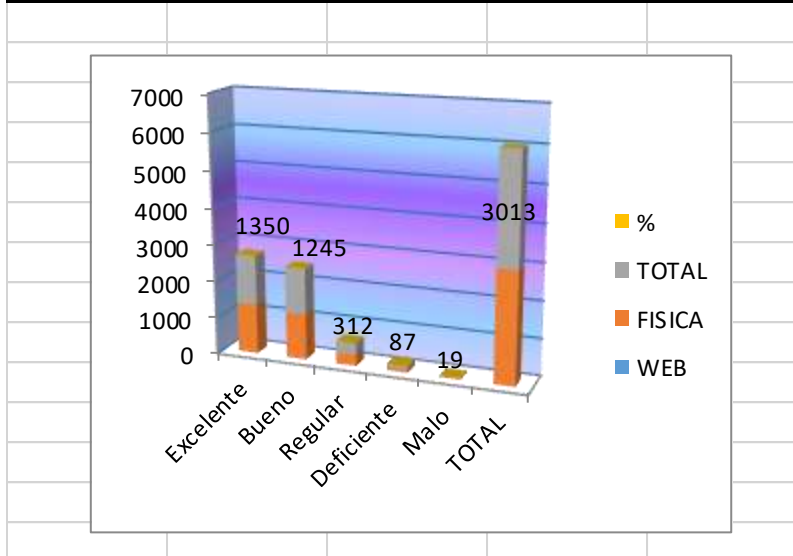


### PREGUNTA No. 6

**¿Como califica la oportunidad, precisión y consistencia en la solución dada a su solicitud?**

Los usuarios lo califican en los rangos superiores de excelente y bueno con un porcentaje total 86.13% respectivamente. Lo ideal sería tener este porcentaje más alto buscando la excelencia lo que reflejaría en la satisfacción total de los usuarios en los requerimientos y peticiones que realizan, evitando así las quejas reiteradas en el servicio.

Respuesta	WEB	FISICA	TOTAL	%
Excelente	0	1350	1350	44.81%
Bueno	0	1245	1245	41.32%
Regular	0	312	312	10.36%
Deficiente	0	87	87	2.89%
Malo	0	19	19	0.63%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3013</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>



Los porcentajes de deficiente y malo como se observan son mínimos, reiterando de igual manera que la labor realizada por los funcionarios de la Secretaria de Educación es satisfactoria, buscando la excelencia en sus servicios. Esto se puede evidenciar no solo en la encuesta sino en los indicadores de oportunidad de respuesta donde el total del indicador fue del 98.71%.



### EVALUACION 3.

#### PAGINA WEB.

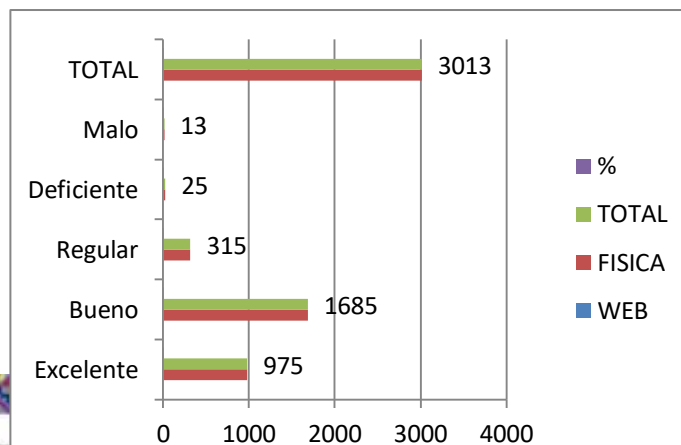
Como tercer y último ítem se evaluó el grado de satisfacción con la página Web de la Secretaría de Educación de Nariño [www.sednarino.gov.co](http://www.sednarino.gov.co), donde se pudo reflejar lo siguiente:

#### PREGUNTA No. 7

#### ¿La información de la página Web de la Secretaría de Educación es?

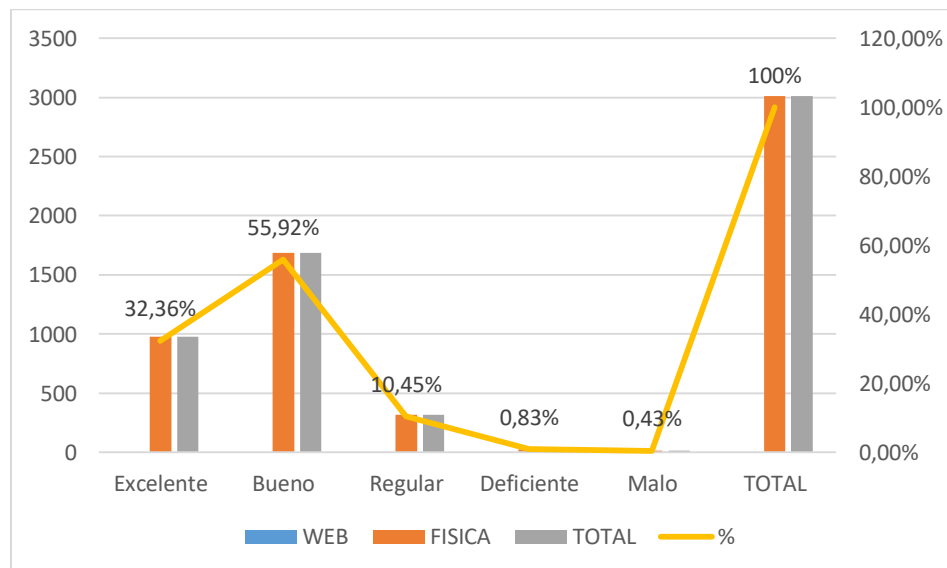
Se puede evidenciar que 975 usuarios lo calificaron como excelente y 1.685 usuarios lo calificaron como bueno, pero hacen recomendaciones para su mejora, por cuanto informan que es muy saturada y lenta, por consiguiente, solicitan mayor conectividad para que los usuarios puedan acceder fácilmente a los medios electrónicos, con rapidez en el cargue de la información, para ser divulgada en la comunidad educativa de Nariño. Además solicitan que exista una mayor divulgación de la información para que exista mayor acceso a la información que es publicada, por lo tanto debe ser mas llamativa.

Respuesta	WEB	FISICA	TOTAL	%
Excelente	0	975	975	32.36%
Bueno	0	1685	1685	55.92%
Regular	0	315	315	10.45%
Deficiente	0	25	25	0.83%
Malo	0	13	13	0.43%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3013</b>	<b>3013</b>	<b>100%</b>





Se puede observar que los medios de información por los cuales la ciudadanía se entera de los servicios y noticias de la SED son principalmente los electrónicos (internet, página web, correo electrónico, redes sociales), así mismo por correo físico, es decir los comunicados u oficios que envían los funcionarios a los ciudadanos, como también las llamadas telefónicas y por último están las cartillas guía de realización de trámites que son divulgadas y entregadas por la oficina de Atención al Ciudadano.



#### OBSERVACIONES:

Aspectos que debemos tener en cuenta en la Secretaría de Educación para prestar un mejor servicio, tomados como problemas potenciales a solucionar, información que fue tomada no solo de las encuestas sino del buzón de quejas que se encuentra en Atención al Ciudadano.

- La información que envía la SED no llega oportunamente a su destino, es por ello que los funcionarios están haciendo uso de las herramientas que ofrece internet como el correo electrónico para enviar y recibir información y las recomendaciones que hacen es que la empresa que utilizan para el envío de correspondencia contratada por la Administración sea más ágil porque conlleva a la demora en la entrega de la correspondencia enviada por los funcionarios a las diferentes



solicitudes de los usuarios implicando con ello inconvenientes en notificaciones y ocasionando en muchas oportunidades la presentación de tutelas.

- La información en la página web en zonas de la costa es muy lenta, para averiguar diferentes trámites, en especial tienen problema con los desprendibles de pago y otras informaciones, por ello solicitan mayor conectividad.
- Solicitan más agilidad en las diferentes dependencias de la Secretaría, especialmente en la oficina de Recursos Humanos donde la queja verbal es constante debido a los horarios de atención; de igual manera no contestan los teléfonos los funcionarios, por cuanto aluden que llevan horas marcando y nadie contesta.
- Solicitan se reciba a través de la Web el trámite y pago de horas extras, lo que conllevaría a menos gastos de transporte por traslados y evitando así ausencia en su labor de los directivos docentes en las instituciones educativas.
- Solicitan mejorar la página Web por cuanto informan que es muy congestionada, lenta y poco llamativa.
- Solicitan mayor agilidad en las firmas de los actos administrativos (resoluciones y actas de posesión), debido a que los docentes aluden que se desplazan desde otros municipios y no encuentran sus respuestas o notificaciones a tiempo, ya que los actos administrativos nunca están firmados a tiempo.

## CONCLUSIONES

- De acuerdo a lo observado en el análisis de la Encuesta de Calidad de Servicio al Cliente, se puede concluir que en general la percepción de los usuarios sobre la atención prestada por la Secretaría de Educación de Nariño es buena, pero que debemos mejorarla para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, no obstante, es necesario generar más mecanismos de divulgación.
- Se puede observar que los ciudadanos que usan más los servicios ofrecidos por la SED son los Docentes y directivos Docentes como se evidencia en el tipo de usuario este hecho se puede aprovechar haciendo que los Docentes se transformen en canales de socialización de los servicios que presta la Secretaría de Educación de Nariño a toda la comunidad educativa de Nariño.
- De igual manera, se hace necesario que la Entidad invierta en capacitaciones para los funcionarios de la SED en calidad del servicio al cliente y relaciones humanas, a fin de mejorar en la atención y el servicio en todas las dependencias de la



Secretaría, como también en los temas correspondientes, que conlleve al cumplimiento de la misión de la SED, como es garantizar el derecho fundamental a la educación.

- Es indispensable el seguimiento, acompañamiento y asesoría que deben brindar la oficina de Calidad Educativa a las Instituciones Educativas en los temas de aplicación de pruebas saber, autoevaluación institucional, metodología y aplicación de evaluación de desempeño a docentes y Directivos Docentes, en la elaboración, actualización y replanteamiento del PEI, formulación de planes de mejoramiento en establecimientos educativos, programa todos aprender; y en la oficina de Cobertura en la articulación de ciclos educativos y en el proceso de proyección de cupos y ampliación de la cobertura y matrícula.
- Con respecto a la contratación de celadores solicitan mayor agilidad para que las instituciones no tengan inconvenientes, especialmente evitando la pérdida de elementos por la falta de personal y en especial solicitan que el funcionario encargado del trámite de pago de sus salarios sea más eficiente debido a que existe demora.
- De igual manera agilizar los procesos en prestaciones sociales, donde manifiestan la inconformidad en la respuesta de su trámite ya que informan que existe demora para obtener sus prestaciones a tiempo, debido a que la Fiduciaria está tramitando en menor tiempo sus peticiones y la Secretaría demora demasiado tiempo especialmente en la firma de actos administrativos lo que conlleva a que se desplacen a notificarse, pero no encuentran respuesta alguna.
- Así mismo agilizar y priorizar desde la oficina de Recursos Humanos las solicitudes y trámites correspondientes a novedades administrativas (nombramientos, traslados, asignación de funciones, retiros, etc.), para evitar que no se afecte la prestación normal del servicio educativo a los estudiantes de las diferentes Instituciones Educativas, cambiar su horario de atención y especialmente responder las llamadas telefónicas.
- Como conclusión general de los aspectos a mejorar recomendados por la ciudadanía, se puede destacar la solicitud de mejorar la atención y calidad del servicio hacia los ciudadanos capacitando a los funcionarios de toda la Secretaría de Educación de Nariño en relaciones humanas y respeto; hacer uso del correo electrónico para enviar y/o solicitar información; enviar oportunamente los remplazos y hacer nombramientos a las Instituciones Educativas de acuerdo a las necesidades; asesoría y acompañamiento en procesos de planeación, empalme de rectores y evaluación institucional, entre otros, son puntos a tener en cuenta para el mejoramiento continuo de los procesos que desempeña la SED, de igual manera hacer un llamado a los funcionarios para mejorar el servicio y la atención.





oportuna a las necesidades de los ciudadanos, en especial contestando los teléfonos, por cuanto aluden que llevan horas marcando y nadie contesta.

Atentamente,

**RUTH MELVI GORDILLO H.**  
Profesional Universitario G.4  
Líder Macroproceso Atención al Ciudadano  
Secretaría de Educación de Nariño