



ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCION AL CIUDADANO BRINDADA POR LA SECRETARIA DE EDUCACION DE NARIÑO VIGENCIA 2022.

Se analizaron 2.105 encuestas aplicadas a los siguientes grupos de valor los cuales dieron sus respuestas de acuerdo al formulario que les fue enviado a través de correos electrónicos y grupos de WhatsApp, donde se analizaron 15 preguntas, discriminadas y representadas gráficamente de la siguiente manera:

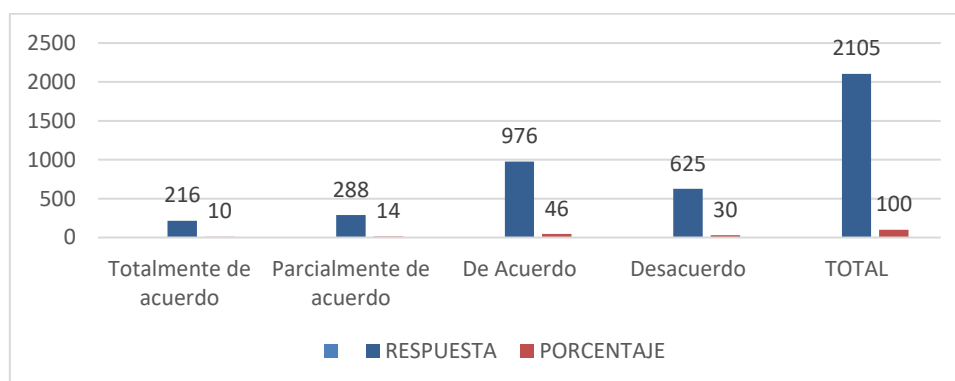
Grupos de Valor:

- Personal Directivo
- Personal Administrativo
- Comunidad en General
- Gobierno Territorial
- Personal Docente

1.- La secretaria de Educación de Nariño, se preocupa por escuchar sus necesidades

"1. Agradecemos nos indique, utilizando la siguiente escala, qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las afirmaciones que se presentan a continuación: 1= Totalmente desacuerdo 2= Parcialmente en desacuerdo 3= De acuerdo 4= Parcialmente de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo"

La Secretaria de Educación de Nariño, se preocupa por escuchar sus necesidades,	RESPUESTA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	216	10
Parcialmente de acuerdo	288	14
De Acuerdo	976	46
Desacuerdo	625	30
TOTAL	2105	100

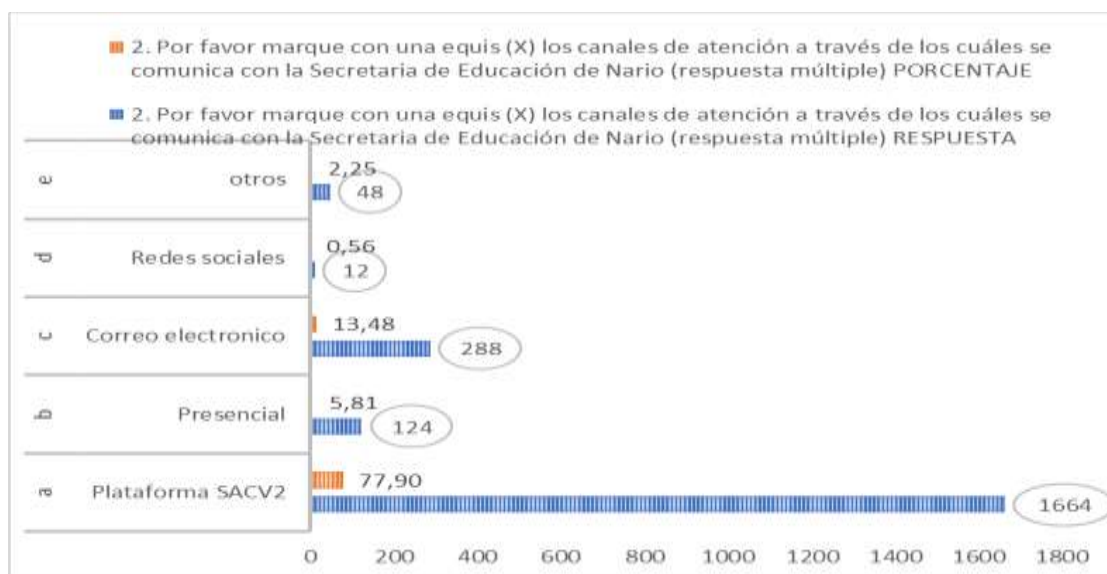


Del análisis de la encuesta podemos decir en este punto que, con un porcentaje del 70 % el personal encuestado determinó que la Secretaria de Educación se preocupa por escuchar las necesidades planteadas y que tan solo un 30% está en desacuerdo.

2. Por favor marque con una equis (X) los canales de atención a través de los cuáles se comunica con la Secretaria de Educación de Nariño (respuesta múltiple)



2. Por favor marque con una equis (X) los canales de atención a través de los cuáles se comunica con la Secretaría de Educación de Nariño (respuesta múltiple)			
	PREGUNTA	RESPUESTA	PORCENTAJE
a	Plataforma SACV2	1664	77,90
b	Presencial	124	5,81
c	Correo electronico	288	13,48
d	Redes sociales	12	0,56
e	otros	48	2,25
TOTAL		2136	100,00



Con respecto a pregunta podemos determinar que la Secretaria de Educación ha mejorado en su canal principal de atención donde los ciudadanos han escogido con un 77.90% el sistema de Atención al Ciudadano bajo plataforma SACV2, seguido de correo electrónico con un 13.48% y esto se ve reflejado en los diferentes comunicados y videos instructivos que han sido publicados en la página de la Secretaria de Educación, es por ello que la incentivación es alta frente a otros canales, debido a que pueden evidenciar que hay más seguridad y trazabilidad; como también se evidencia que la radicación presencial ha disminuido totalmente con un 5.81% evitando con ello la aglomeración de publico en la sala de espera y por lo tanto mejorando la atención al ciudadano.

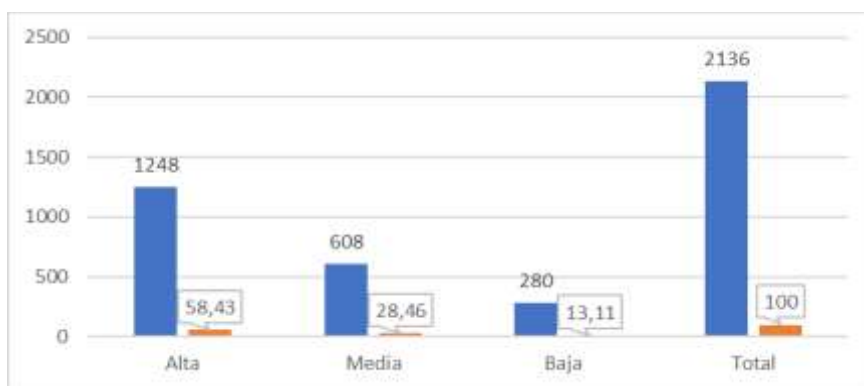
3. Por favor indique, utilizando la siguiente escala, con qué frecuencia usted utiliza los canales antes señalados para contactarse con la Secretaria de Educación de Nariño, Alta= más de 4 veces al año. Media= entre 2 y 4 veces al año Baja= 1 vez al año



3. Por favor indique, utilizando la siguiente escala, con qué frecuencia usted utiliza los canales antes señalados para contactarse con la Secretaría de Educación de Nariño, Alta= más de 4 veces al año. Media= entre 2 y 4 veces al año Baja= 1 vez al año

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Alta	1248	58,43
Media	608	28,46
Baja	280	13,11
Total	2136	100

Bajo esta premisa se pudo determinar que durante la vigencia 2022 la frecuencia en utilizar los canales de atención entre alta y media con un porcentaje del 86.89%, donde se puede observar que existe confiabilidad en los canales que tiene la Secretaría para que los ciudadanos tengan acceso a la información, frente a un 13.11% de frecuencia baja.



4. Si usted ha utilizado dichos canales, agradecemos nos indique el grado de satisfacción, señalando los ítems que usted considera más oportunos.

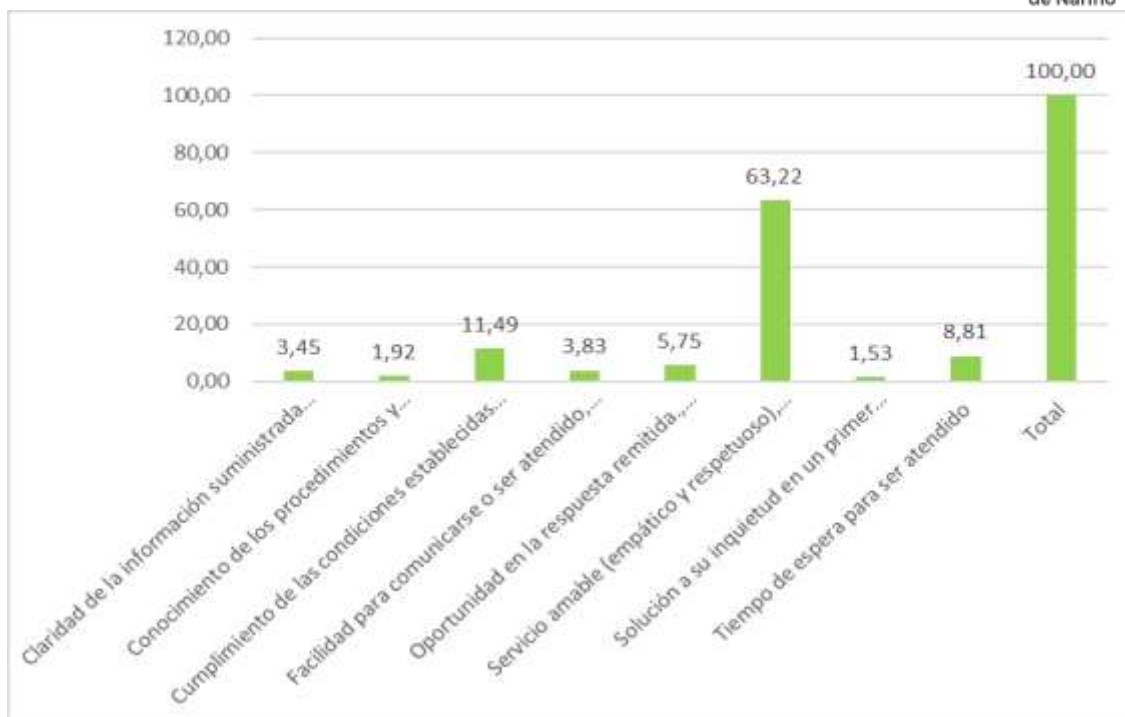
"4. Si usted ha utilizado dichos canales, agradecemos nos indique el grado de satisfacción, señalando los ítems que usted considera mas oportunos.

Grado de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	72	3,45
Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	40	1,92
Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio, Oportunidad en la respuesta remitida.	240	11,49
Facilidad para comunicarse o ser atendido, Tiempo de espera para ser atendido	80	3,83
Oportunidad en la respuesta remitida., Solución a su inquietud en un primer contacto	120	5,75
Servicio amable (empático y respetuoso), Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio, Oportunidad en la respuesta remitida., Claridad de la información suministrada (lenguaje claro), Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	1320	63,22
Solución a su inquietud en un primer contacto, Facilidad para comunicarse o ser atendido	32	1,53
Tiempo de espera para ser atendido	184	8,81
Total	2088	100,00



Gobernación de Nariño

Secretaría de Educación



Bajo esta pregunta el grado de satisfacción es alto con un porcentaje del 63.22%, donde se puede observar que el servicio fue amable y empático con los ciudadanos, debido a que han utilizado los diferentes medios de comunicación para resolver sus consultas y tramites, donde el personal ha atendido satisfactoriamente y es por ello que se puede observar un porcentaje alto en este aspecto, de igual manera podemos decir que se ha visto reflejado con un 11.49 % la oportunidad en las respuestas brindadas y con un 8.81% el tiempo de espera para ser atendido.

5. Con respecto a la respuesta que los funcionarios de la Secretaria de Educación de Nariño dan a las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), por favor señale el grado de satisfacción recibido.

5. Con respecto a la respuesta que los funcionarios de la Secretaria de Educación de Nariño dan a las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), por favor señale el grado de satisfacción recibido.

Satisfacción en Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Claridad (respuesta fácil de comprender-lenguaje claro)	664	33,47
Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	1088	54,84
Pertinencia (respuesta de fondo la totalidad de la (s) pregunta (s))	232	11,69
TOTAL	1984	100

Se puede observar que ha sido evaluado el grado de satisfacción en respuestas, determinando con un porcentaje del 54.84% la oportunidad de respuesta brindada por los funcionarios dentro de los tiempos establecidos por Ley, y con un porcentaje del 33.47% la claridad en las respuestas y con un 11.69% la pertinencia en la respuesta brindada.

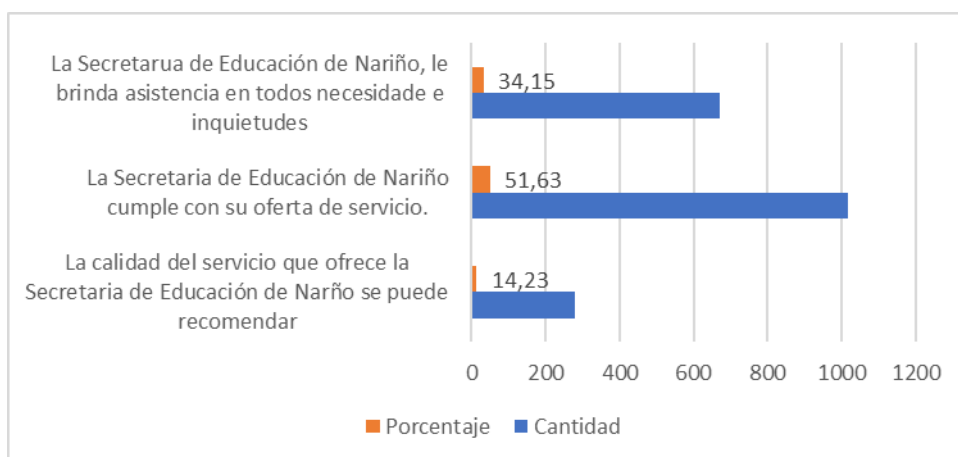


6. La Secretaría de Educación de Nariño con su equipo de trabajo se esfuerza cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad, transparencia, y se anticipa a los acontecimientos, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar para mejorar sus necesidades. Frente a la anterior promesa de valor, por favor indique, con cual se siente más satisfecho

6. La Secretaría de Educación de Nariño con su equipo de trabajo se esfuerza cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad, transparencia, y se anticipa a los acontecimientos, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar para mejorar sus necesidades. Frente a la anterior promesa de valor, por favor indique, con cual se siente mas satisfecho

Satisfacción frente a la atención Brindada por los Funcionarios	Cantidad	Porcentaje
La calidad del servicio que ofrece la Secretaría de Educación de Nariño se puede recomendar	280	14,23
La Secretaría de Educación de Nariño cumple con su oferta de servicio.	1016	51,63
La Secretarua de Educación de Nariño, le brinda asistencia en todos necesidad e inquietudes	672	34,15
TOTAL	1968	100

Bajo estas promesas de valor se puede observar que la Secretaria de Educación se esfuerza por escuchar y brindar sus servicios, es por ello que bajo este porcentaje del 100% se evidencia que cumple con su oferta de servicios, determinando con ello que la calidad de servicio que ofrece es recomendada, cumple con la oferta de servicios y brinda asistencia en las necesidades requeridas por la comunidad educativa.





7. Por favor marque con una equis (X) el principal mecanismo que utiliza para acceder a la información de la Secretaría de Educación de Nariño.

Con respecto a este ítem encuestado se puede determinar que el mecanismo mas utilizado para acceder a la información es la pagina Web de la Secretaria de Educación, donde son publicadas las informaciones importantes para la comunidad educativa y los actos administrativos importantes que se dan a conocer al publico en general, como también los aplicativo para su acceso a la información y trámites, analizado con un porcentaje del 52.83%, seguido de los canales de atención al ciudadano con un porcentaje del 16.23%. De este análisis se puede observar que todos los mecanismos de acceso a la información que tiene la Secretaria de Educación es revisado y evaluado por la Comunidad educativa de Nariño y público en general



7. Por favor marque con una equis (X) el principal mecanismo que utiliza para acceder a la información de la Secretaría de Educación de Nariño.

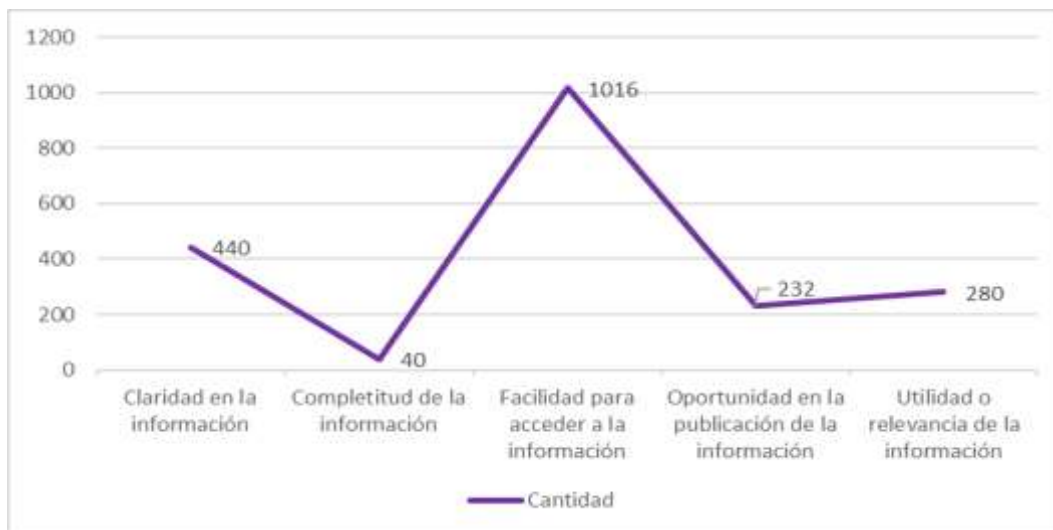
Mecanismos para acceder a la informacion	Cantidad	Porcentaje
a) Página web. www.sednarino.gov.co	1120	52,83
b) Redes sociales.	56	2,64
c) Medios de comunicación.	96	4,53
d) Canales de Atención al Ciudadano.	344	16,23
e) Reuniones, eventos.	32	1,51
f) Comunicaciones oficiales, circulares, resoluciones.	384	18,11
g) A través de terceros	88	4,15
TOTAL	2120	100

8. Por favor califique, utilizando la siguiente escala, su grado de satisfacción con los atributos de la información que recibe a través del mecanismo que consulta con mayor frecuencia, puede señalar varias opciones

Mecanismos para acceder a la informacion	Cantidad	Porcentaje
Claridad en la información	440	21,91
Completitud de la información	40	1,99
Facilidad para acceder a la información	1016	50,60
Oportunidad en la publicación de la información	232	11,55
Utilidad o relevancia de la información	280	13,94
TOTAL	2008	100



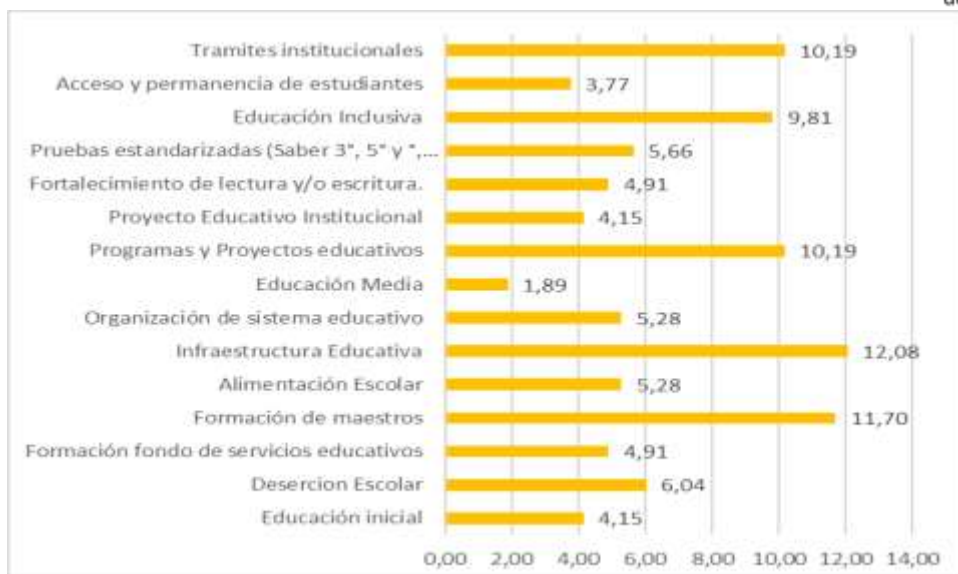
Bajo estas premisas se evaluaron la facilidad para acceder a la información, la claridad, la utilidad y la oportunidad en la publicación de la información evidenciando que con un 98.01% existe facilidad para acceder a la información que brinda la Secretaria de Educación de Nariño y que con un 1.99% la completitud de la información donde se analiza que es bajo frente a los demás mecanismos de acceso a la información.



9. Por favor marque con una equis (X) las políticas y/o programas sobre los cuales considera importante que la Secretaria de Educación de Nariño fortalezca la estrategia de divulgación.

9. Por favor marque con una equis (X) las políticas y/o programas sobre los cuales considera importante que la Secretaria de Educación de Nariño fortalezca la estrategia de divulgación.		
políticas y/o programas sobre los cuales considera importante que la Secretaria de Educación de Nariño fortalezca la estrategia de divulgación.	Cantidad	Porcentaje
Educación inicial	88	4,15
Desercion Escolar	128	6,04
Formación fondo de servicios educativos	104	4,91
Formación de maestros	248	11,70
Alimentación Escolar	112	5,28
Infraestructura Educativa	256	12,08
Organización de sistema educativo	112	5,28
Educación Media	40	1,89
Programas y Proyectos educativos	216	10,19
Proyecto Educativo Institucional	88	4,15
Fortalecimiento de lectura y/o escritura.	104	4,91
Pruebas estandarizadas (Saber 3°, 5° y °, Saber 11°, Saber Pro)	120	5,66
Educación Inclusiva	208	9,81
Acceso y permanencia de estudiantes	80	3,77
Tramites institucionales	216	10,19
TOTAL	2120	100,00

De este análisis se puede evidenciar que es importante que la Secretaria de Educación de Nariño fortalezca la estrategia de divulgación en los siguientes aspectos, en su orden de acuerdo a los porcentajes evaluados: infraestructura educativa, formación de maestros, programa, proyectos educativos, tramites institucionales, educación inclusiva, deserción escolar y alimentación escolar, como los más relevantes.



10. Agradecemos nos indique, utilizando la siguiente escala si está de acuerdo con las afirmaciones que se presentan

Se analiza y se evidencia que la Secretaria de Educación de Nariño genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor con el ánimo de enriquecer la gestión institucional, evidenciando que con un 65.45% están de acuerdo con esta afirmación, tema muy importante para la gestión de la Secretaria de Educación de Nariño.



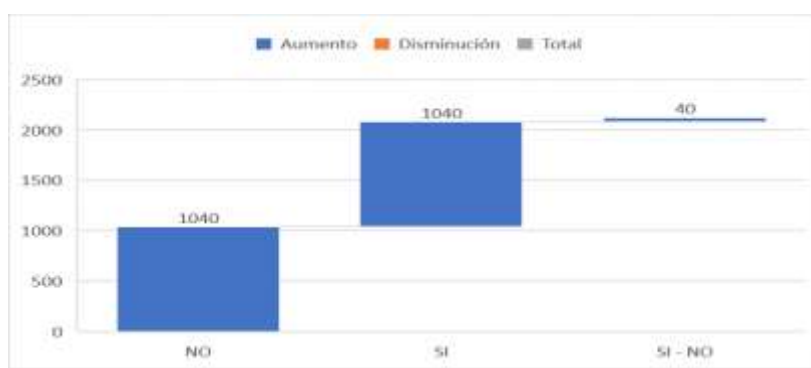
10. Agradecemos nos indique, utilizando la siguiente escala si está de acuerdo con las afirmaciones que se presentan		
Escalas de afirmaciones presentes en la Secretaria	Cantidad	Porcentaje
La Secretaria de educación de Nariño genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor para enriquecer la gestión.	1152	65,45
Los espacios de participación que genera la Secretaria de Educación de Nario son suficientes	608	34,55
TOTAL	1760	100,00



11. Por favor indique con una equis (X) si durante el último año, usted ha participado de eventos institucionales de la Secretaria de Educación de Nariño.

11. Por favor indique con una equis (X) si durante el último año, usted ha participado de eventos institucionales de la Secretaria de Educación de Nariño.		
ha participado de eventos institucionales de la Secretaria de Educación de Nariño.	Cantidad	Porcentaje
NO	1040	49,06
SI	1040	49,06
SI - NO	40	1,89
TOTAL	2120	100,00

Analizado el ítem se puede determinar que de los participantes de los grupos de valor determinaron que han participando en eventos institucionales programados por la Secretaria de Educación de Nariño, satisfactorio para la gestión institucional debido a que con un 50.95% han asistido a los eventos programados.



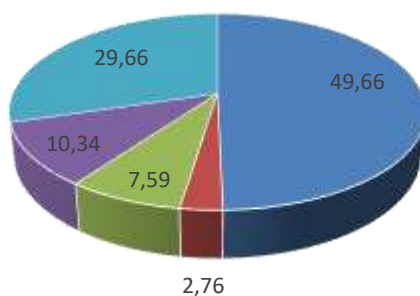
12. Si usted respondió afirmativamente por favor indique con cuales componentes de los eventos ha participado.

12. Si usted respondió afirmativamente por favor indique con cuales componentes de los eventos ha participado.		
Evetos que ha participado	Cantidad	Porcentaje
Convocatoria	496	42,76
Convocatoria, Logística, Valor agregado para su labor	8	0,69
Convocatoria, Metodología	16	1,38
Convocatoria, Pertinencia	8	0,69
Convocatoria, Pertinencia, Logística	8	0,69
Convocatoria, Pertinencia, Metodología	8	0,69
Convocatoria, Pertinencia, Metodología, Valor agregado para su labor	8	0,69
Convocatoria, Pertinencia, Valor agregado para su labor	24	2,07
Convocatoria, Valor agregado para su labor	16	1,38
Logística	32	2,76
Logística, Valor agregado para su labor	8	0,69
Metodología	88	7,59
Metodología, Valor agregado para su labor	8	0,69
Pertinencia	80	6,90
Pertinencia, Logística, Metodología, Valor agregado para su labor	8	0,69
Pertinencia, Metodología	24	2,07
Pertinencia, Metodología, Valor agregado para su labor	8	0,69
Pertinencia, Valor agregado para su labor	8	0,69
Valor agregado para su labor	304	26,21
TOTAL	1160	100



Del total del personal encuestado se logra evidenciar que la comunidad educativa ha participado en un 100% en los diversos eventos institucionales que han sido programados por las diferentes dependencias de la Secretaria de Educación de Nariño y que este porcentaje corresponde en su orden a: participación en convocatorias con un 49.66%, en logística con un 2.76%, metodología con el 7.59%, en pertinencia con el 10.34% y ha contribuido como valor agregado dentro de su labor con un 29.66% , por lo que se puede determinar que es gratificante la participación en lo programado por la Secretaria.

12. Si usted respondió afirmativamente por favor indique con cuales componentes de los eventos ha participado. Porcentaje



■ Convocatoria ■ Logística ■ Metodología ■ Pertinencia ■ Valor agregado para su labor

13. Por favor indique con una equis (X) si durante el último año, usted ha recibido asistencia técnica por parte de la Secretaria de Educación de Nariño.

13. Por favor indique con una equis (X) si durante el último año, usted ha recibido asistencia técnica por parte de la Secretaria de Educación de Nariño.		
ha recibido asistencia técnica por parte de la Secretaria de Educación de Nariño.	Cantidad	Porcentaje
SI	1445	68,42
NO	667	31,58
TOTAL	2112	100

En esta pregunta se observa que la mayoría de los ciudadanos han participado en las diferentes convocatorias que han sido publicadas por la Secretaria de Educación, las cuales han sido divulgadas en la página institucional, es por ello que con un 68.42% ha existido acogida en las convocatorias donde se evidencia la transparencia en todos los procesos llevados a cabo y tan solo un 31.58 no ha recibido asistencia técnica, a pesar que han sido convocados y los funcionarios los han invitado para que participen en las asistencias que son programadas a fin de atender sus necesidades educativas.

Con respecto a este tema los ciudadanos han evaluado que han recibido asistencia técnica con un 50% estas asistencias son brindadas por todos los funcionarios de la Secretaria de Educación de Nariño.

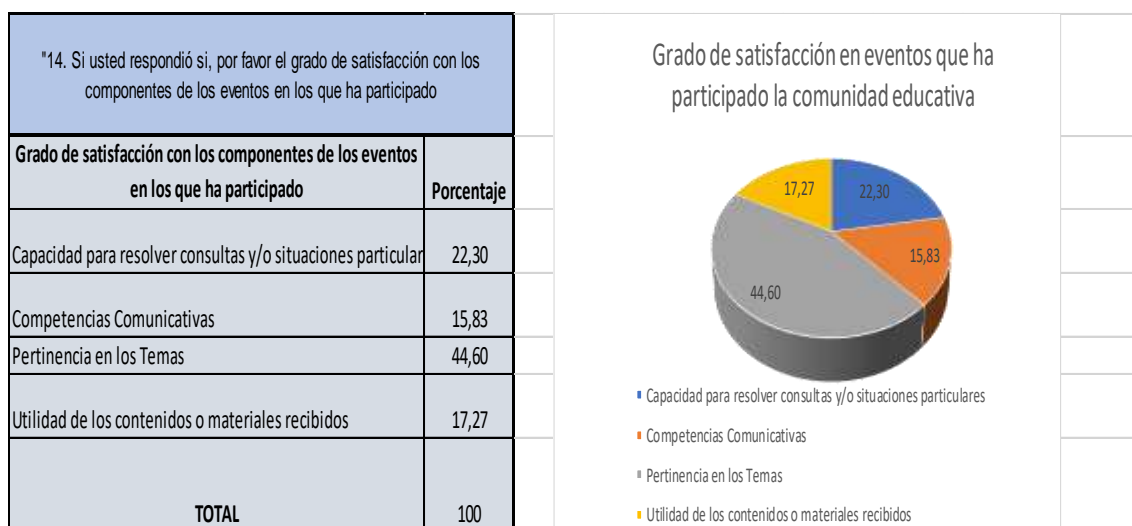


14. Si usted respondió si, por favor indique el grado de satisfacción con los componentes de los eventos en los que ha participado

"14. Si usted respondió si, por favor el grado de satisfacción con los componentes de los eventos en los que ha participado"		
Grado de satisfacción con los componentes de los eventos en los que ha participado	Cantidad	Porcentaje
Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	248	22,30
Competencias comunicativas del interlocutor de la Secretaría de Educación de Nariño	120	10,79
Competencias comunicativas del interlocutor de la Secretaría de Educación de Nariño, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	56	5,04
Pertinencia de los temas	328	29,50
Pertinencia de los temas, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	40	3,60
Pertinencia de los temas, Competencias comunicativas del interlocutor de la Secretaría de Educación de Nariño, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	16	1,44
Pertinencia de los temas, Utilidad de los contenidos o materiales recibidos	32	2,88
Pertinencia de los temas, Utilidad de los contenidos o materiales recibidos, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	24	2,16
Pertinencia de los temas, Utilidad de los contenidos o materiales recibidos, Competencias comunicativas del interlocutor de la Secretaría de Educación de Nariño, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	56	5,04
Utilidad de los contenidos o materiales recibidos	184	16,55
Utilidad de los contenidos o materiales recibidos, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	8	0,72
TOTAL	1112	100,00



Que del cuadro anterior se resume la información y bajo este análisis podemos concluir que existe un 100% en el grado de satisfacción de la comunidad educativa que ha participado en los diferentes eventos programados por la Secretaria de educación de Nariño, es así que se toman los porcentajes más relevantes dentro del análisis a la pregunta de la presente encuesta: grado de satisfacción en la pertinencia de los temas con el 44.60%; capacidad para resolver las consultas y/o situaciones particulares que hacen los ciudadanos y que son brindadas por los funcionarios de las diferentes dependencias y de acuerdo a los asuntos consultados con un 22.30%, Utilidad de los contenidos o materiales recibidos con un 17.27 y con el 15.83% en competencias comunicativas.



15. Agradecemos que, utilizando la siguiente escala, califique su satisfacción con los sistemas de información de la Secretaria de Educación de Nariño





"15. Agradecemos que, utilizando la siguiente escala, califique su satisfacción con los sistemas de información de la Secretaría de Educación de Nariño"		
Satisfacción con los sistemas de información de la Secretaría de Educación de Nariño	Cantidad	Porcentaje
Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)	216	11,07
Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)	176	9,02
Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	576	29,51
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	616	31,56
Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)	368	18,85
TOTAL	1952	100,00

Que una vez analizado el grado de satisfacción que tiene la comunidad educativa con los sistemas de información que tiene la Secretaría de Educación de Nariño, se puede observar que existe un porcentaje de 31.56% en la facilidad para utilizar el sistema evidenciando que es amigable en su navegación, que la disponibilidad de la herramienta para su acceso se puede usar las 24 horas los 7 días a la semana y es evaluada con el 29.51%, que la funcionalidad del sistema donde permite realizar los trámites es calificada con el 18.85% , la accesibilidad para ingresar y navegar cualquier tipo de persona, sin importar el dispositivo tecnológico con el 11.07% y con el 9.02% existe confiabilidad para realizar sus consultas determinadas como precisas y consistentes, determinando con ello la confiabilidad y amigabilidad de las herramientas tecnológicas que se tienen y especialmente los tramites que se hacen a través de nuestro aplicativo SACV2.



Atentamente,

Esp. RUTH MELVI GORDILLO HERNANDEZ
 Profesional Universitaria G.4
 Líder Macroproceso E. Atención al Ciudadano
 y Administradora SACV2