



ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO BRINDADA POR LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NARIÑO VIGENCIA 2024

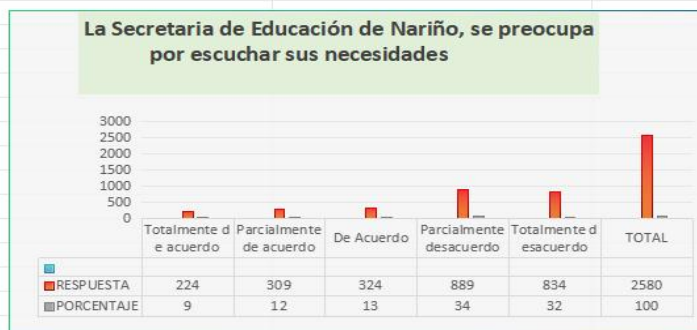
Se analizaron 2.580 encuestas aplicadas a los siguientes grupos de valor, quienes dieron sus respuestas de acuerdo al formulario que les fue enviado a través de correos electrónicos y grupos de WhatsApp, donde se analizaron 15 preguntas, discriminadas y representadas gráficamente de la siguiente manera:

Grupos de Valor:

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

1.- La Secretaría 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 Secretaría de Educación de Nariño, se preocupa por escuchar sus necesidades	RESPUESTA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	224	9
Parcialmente de acuerdo	309	12
De Acuerdo	324	13
Parcialmente desacuerdo	889	34
Totalmente desacuerdo	834	32
TOTAL	2580	100

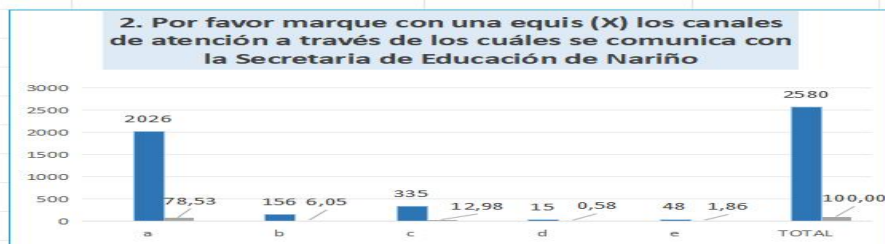


Del análisis de la encuesta podemos decir en este punto que, con un porcentaje del 79 % el personal encuestado determinó que la Secretaría de Educación se preocupa por escuchar las necesidades planteadas y que tan solo un 21% está en desacuerdo.



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 Secretaria de Educación de Nariño (respuesta múltiple)			
	PREGUNTA	RESPUESTA	PORCENTAJE
a	Plataforma SACV2	2026	78,53
b	Presencial	156	6,05
c	Correo electronico	335	12,98
d	Redes sociales	15	0,58
e	otros	48	1,86
TOTAL		2580	100,00



Con respecto a esta pregunta podemos determinar que la Secretaria de Educación ha mejorado en su canal principal de atención, donde los ciudadanos han escogido con un 78.53% el sistema de Atención al Ciudadano bajo plataforma SACV2, seguido de correo electrónico con un 12.98% y esto se ve reflejado con los diferentes comunicados y vídeos 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 se puede evidenciar que hay más seguridad y trazabilidad frente a su tramite y respuesta; como también se observa que la radicación presencial ha disminuido totalmente con un 6.05% 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

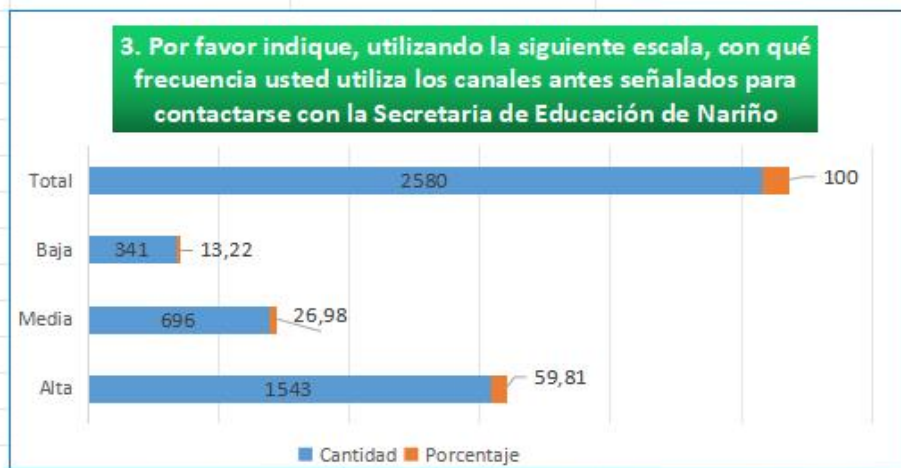
3. Por favor indique, utilizando la siguiente escala, con qué frecuencia usted utiliza los canales antes señalados para contactarse con la Secretaria de Educación de Nariño, **Alta= más de 4 veces al año. Media= entre 2 y 4 veces al año Baja= 1 vez al año**

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Alta	1543	59,81
Media	696	26,98
Baja	341	13,22
Total	2580	100

86,79%

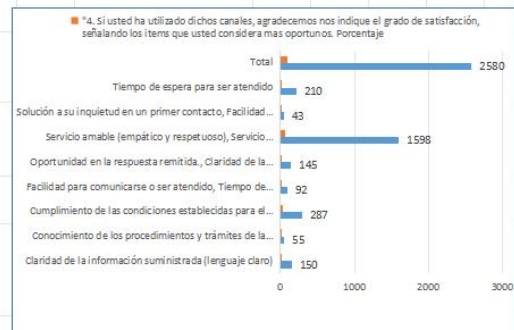


Bajo esta premisa se pudo determinar que durante la vigencia 2024 la frecuencia en utilizar los canales de atención entre alta y media con un porcentaje del 86.79%, donde se puede observar que existe confiabilidad en los canales de atención que tiene la Secretaria de Educación de Nariño, para que los ciudadanos tengan acceso a la información, frente a una frecuencia baja del 13.22% en la utilización de los canales establecidos por la entidad, observando que es un porcentaje mínimo.



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)	150	5,81
Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	55	2,13
Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio, Claridad de la información suministrada (lenguaje claro), Solución a su inquietud en un primer contacto	287	11,12
Facilidad para comunicarse o ser atendido, Tiempo de espera para ser atendido	92	3,57
Oportunidad en la respuesta remitida., Claridad de la información suministrada (lenguaje claro), Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad, Solución a su inquietud en un primer contacto	145	5,62
Servicio amable (empático y respetuoso), Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas), Oportunidad en la respuesta remitida., Claridad de la información suministrada (lenguaje claro), Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	1598	61,94
Solución a su inquietud en un primer contacto, Facilidad para comunicarse o ser atendido, Tiempo de espera para ser atendido	43	1,67
Tiempo de espera para ser atendido	210	8,14
Total	2580	100,00





Bajo esta pregunta el grado de satisfacción es alto con un porcentaje del 61.94%, donde se puede observar que el servicio fue amable, empático, respetuoso, con un servicio incluyente, donde la oportunidad en la respuesta es alta y emitida con claridad y atendida con un lenguaje claro, evidenciando el conocimiento de los procedimientos y tramites por la entidad frente a los ciudadanos, quienes han utilizado los diferentes canales de comunicación para resolver sus consultas y tramites, donde el personal de la Secretaria de Educación 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 11.12 % el cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio siendo clara la información suministrada y dando solución a su inquietud en un primer contacto y con un 8.14% 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)	987	38,26
Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	1305	50,58
Pertinencia (respuesta de fondo la totalidad de la (s) pregunta (s))	288	11,16
TOTAL	2580	100



Se puede observar que ha sido evaluado el grado de satisfacción de los ciudadanos en las respuestas emitidas por los funcionarios y/o contratistas de la Secretaria de Educación de Nariño frente a sus solicitudes, determinando con un porcentaje del 50.58% la oportunidad de respuesta brindada dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015; con un porcentaje del 38.26% las respuestas son emitidas en forma clara con un lenguaje claro y fácil de comprender; y con un 11.16% la pertinencia en la respuesta brindada.

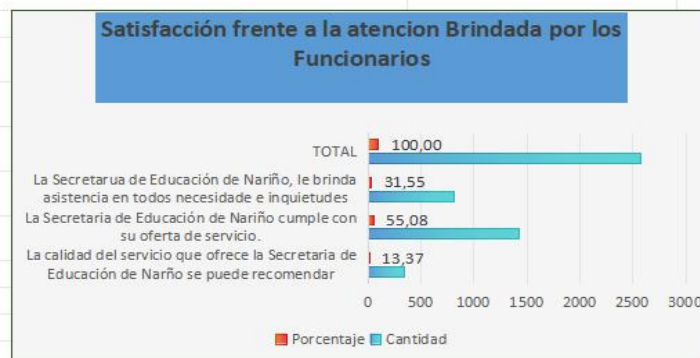




6. La Secretaria de Educación de Nariño con su equipo de trabajo se esfuerza cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad, 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 Secretaria 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 Secretaria de Educación de Nariño se puede recomendar	345	13,37
La Secretaria de Educación de Nariño cumple con su oferta de servicio.	1421	55,08
La Secretarua de Educación de Nariño, le brinda asistencia en todos necesidad e inquietudes	814	31,55
TOTAL	2580	100,00



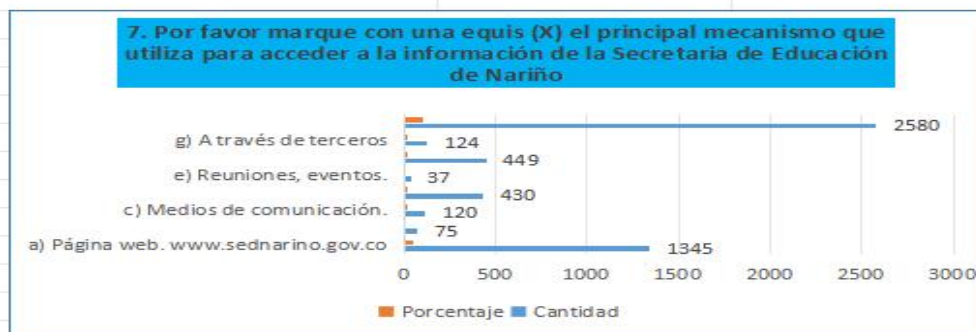
Bajo estas promesas de valor se puede observar que la Secretaria de Educación se esfuerza por escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de la ciudadanía, es por ello que bajo este porcentaje del 55.08% se evidencia que cumple con su oferta de servicios, determinando con ello que la calidad de servicio que ofrece es recomendada analizada con un 13.37% de los encuestados y con un 31.55%, cumple satisfactoriamente brindando asistencia en todas las necesidades e inquietudes 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 con un porcentaje del 69.53% es la pagina Web de la Secretaria de Educación www.sednarino.gov.co, 52.13% donde son publicadas las informaciones mas relevantes para la comunidad educativa: informes, invitaciones, videos, formatos y demás; como también los actos administrativos importantes que se dan a conocer al publico en general y las circulares, comunicados y avisos 17.40%, como también se encuentran los aplicativos para el acceso a la información y trámites que se adelantan en la Secretaría; seguido de los canales de atención al ciudadano con un porcentaje del 16.67%. 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

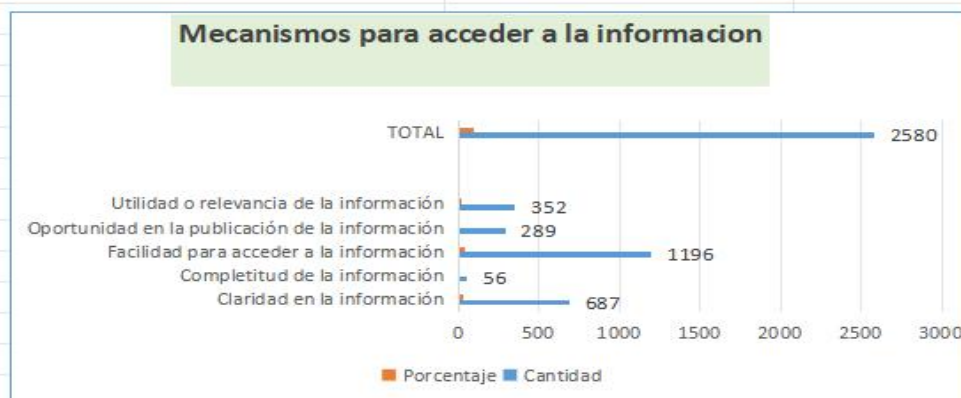
7. Por favor marque con una equis (X) el principal mecanismo que utiliza para acceder a la información de la Secretaría de Educación de Nariño.		
Mecanismos para acceder a la información	Cantidad	Porcentaje
a) Página web. www.sednarino.gov.co	1345	52,13
b) Redes sociales.	75	2,91
c) Medios de comunicación.	120	4,65
d) Canales de Atención al Ciudadano.	430	16,67
e) Reuniones, eventos.	37	1,43
f) Comunicaciones oficiales, circulares, resoluciones.	449	17,40
g) A través de terceros	124	4,81
TOTAL	2580	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.

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 información	Cantidad	Porcentaje
Claridad en la información	687	26,63
Complejidad de la información	56	2,17
Facilidad para acceder a la información	1196	46,36
Oportunidad en la publicación de la información	289	11,20
Utilidad o relevancia de la información	352	13,64
TOTAL	2580	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 97.83% existe facilidad para acceder a la información que brinda la Secretaría de Educación de Nariño y que con un 2.17% se analiza la complejidad de la información donde se analiza que es bajo frente a los demás mecanismos de acceso a la información, a pesar que este porcentaje corresponde a un total de 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	114	4,42
Desercion Escolar	384	14,88
Formación fondo de servicios educativos	146	5,66
Formación de maestros	307	11,90
Alimentación Escolar	142	5,50
Infraestructura Educativa	294	11,40
Organización de sistema educativo	150	5,81
Educación Media	51	1,98
Programas y Proyectos educativos	258	10,00
Proyecto Educativo Institucional	103	3,99
Fortalecimiento de lectura y/o escritura.	118	4,57
Pruebas estandarizadas (Saber 3°, 5° y °, Saber 11°, Saber P	170	6,59
Educación Inclusiva	254	9,84
Acceso y permanencia de estudiantes	89	3,45
TOTAL	2580	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 de un total de 2.580 encuestados: Desercion escolar con un 14.88%, formación de maestros con un 11.90%, infraestructura educativa con un 11.40% y programas y proyectos educativos con un 10% y la educación inclusiva con un porcentaje del 9.84% como los más relevantes.

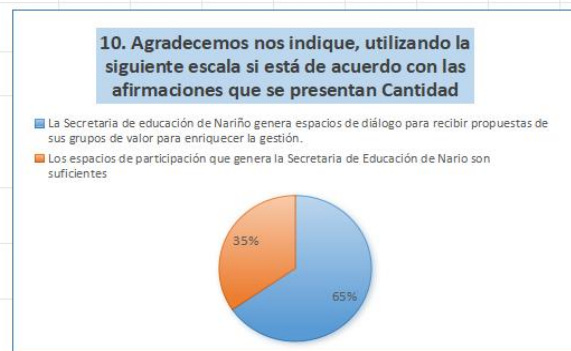
De igual manera se analizaron otros aspectos muy importantes para fortalecer como son: las pruebas saber, la organización del sistema educativo, formación en fondo de servicios educativos, alimentación escolar y fortalecimiento de lectura y/o escritura.



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

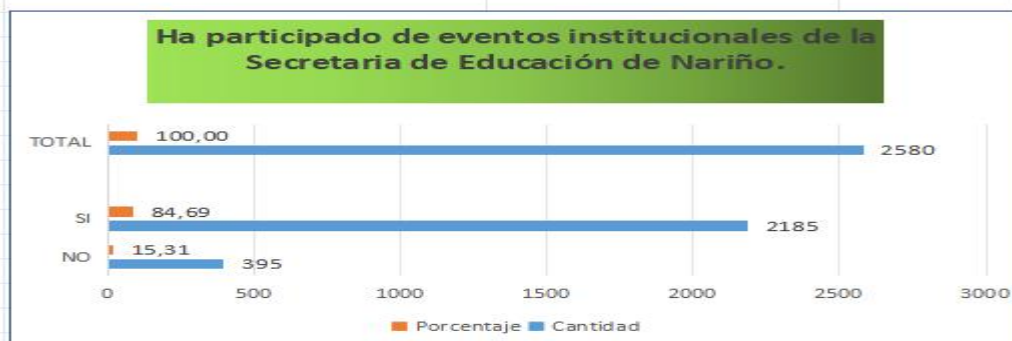
Se analiza y se evidencia que la Secretaria de Educación de Nariño genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor con el ánimo de enriquecer la gestión institucional, evidenciando que con un 71.63% están de acuerdo con esta afirmación, tema muy importante para la gestión de la Secretaria de Educación de Nariño, debido a que la Administración es de puertas abiertas y ha estado presta a atender a la comunidad educativa y dar solución a todas sus necesidades.

10. Agradecemos nos indique, utilizando la siguiente escala si está de acuerdo con las afirmaciones que se presentan		
Escalas de afirmaciones presentes en la Secretaría	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 en 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	395	15,31
SI	2185	84,69
TOTAL	2580	100,00





Analizado este ítem se puede determinar que los participantes de los grupos de valor han participado activamente en los eventos institucionales programados por la Secretaría de Educación de Nariño, donde el nivel de satisfacción para la gestión institucional es del 84.69%, frente a una mínima cantidad de comunidad educativa que no han asistido a los eventos programados, con un porcentaje del 15.31%.

Esta participación es activa y muy favorable para la Secretaría de Educación por cuanto se puede observar que hay un trabajo continuo y positivo frente a las acciones desarrolladas para el bien de la comunidad educativa, en busca siempre de la satisfacción.

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.		
Eventos que ha participado	Cantidad	Porcentaje
Convocatoria	626	24,26%
Convocatoria, Pertinencia, Metodología, Valor agregado para su labor	282	10,93%
Logística	113	4,38%
Logística, Valor agregado para su labor	12	0,47%
Metodología	467	18,10%
Metodología, Valor agregado para su labor	147	5,70%
Pertinencia	240	9,30%
Pertinencia, Logística, Metodología, Valor agregado para su labor	343	13,29%
Valor agregado para su labor	350	13,57%
TOTAL	2580	100,00%

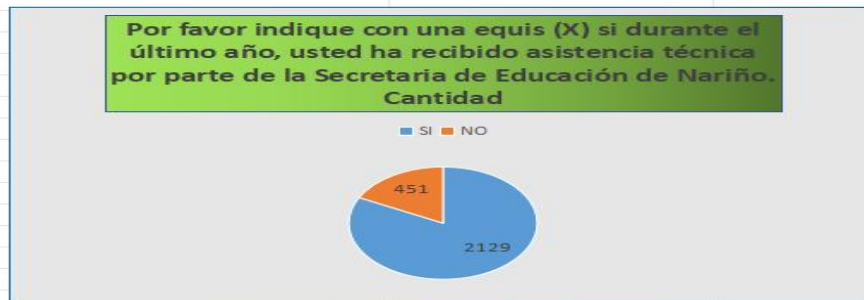
Del total del personal encuestado se logra evidenciar que la comunidad educativa ha participado en un 100% en los diversos eventos institucionales que han sido programados por las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación de Nariño y que este porcentaje corresponde en su orden a: pertinencia que ha contribuido como valor agregado dentro de su labor con un 36.16%, seguido de la participación en convocatorias con un 35.19%, metodología con el 23.80%, y por ultimo con un 4.85% en metodología con su correspondiente valor agregado para su labor, por lo que se puede determinar que es gratificante la participación en los diferentes eventos programados por la Secretaría.





13. Por favor indique con una equis (X) si durante el último año, usted ha recibido asistencia técnica por parte de la Secretaría 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 Secretaría de Educación de Nariño.		
ha recibido asistencia técnica por parte de la Secretaría de Educación de Nariño.	Cantidad	Porcentaje
SI	2129	82,52
NO	451	17,48
TOTAL	2580	100



Bajo esta premisa se puede evidenciar que la comunidad educativa ha tenido una asistencia técnica satisfactoriamente en todos los aspectos, sistemas, módulos y estrategias que tiene implementada la Secretaría de Educación en sus diferentes dependencias, para tal fin se observa que a un 82.52% se le ha brindado la asistencia que ha requerido buscando siempre la participación activa y logrando la satisfacción de los grupos de valor aquí encuestados.





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



De la información analizada se puede concluir que existe un 100% frente al grado de satisfacción que tiene la comunidad educativa y que ha participado en los diferentes eventos programados por la Secretaría de educación de Nariño, es así que se toman los porcentajes más relevantes dentro del análisis a la pregunta de la presente encuesta: el grado de satisfacción en la pertinencia de los temas con el 43.37% con una participación de 1.119 encuestados; seguido de la utilidad de los contenidos y de la capacidad de 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 23.57%, en lo que respecta a competencias comunicativas del interlocutor de la Secretaría de Educación con el 21.60% y en lo referente a la capacidad para resolver consultas y/ situaciones particulares es analizada con el 11.47%

"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	296	11,47
Competencias comunicativas del interlocutor de la Secretaría de Educación de Nariño, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	557	21,60
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	1119	43,37
Utilidad de los contenidos o materiales recibidos, Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares	608	23,57
TOTAL	2580	100,00





15. Agradecemos que, utilizando la siguiente escala, califique su satisfacción con los sistemas de información de la Secretaría 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)	475	18,41
Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)	221	8,57
Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	681	26,40
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	751	29,11
Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)	452	17,52
TOTAL	2580	100,01

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 del 91.44% 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 que la funcionalidad del sistema permite realizar los trámites es calificada y con respecto a la accesibilidad para ingresar y navegar cualquier tipo de persona, sin importar el dispositivo tecnológico que tenga, además 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 es muy confiable.



Atentamente,

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

