



**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN**



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

INFORME ENCUESTA DEL SERVICIO PRESTADO POR LA SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS

CARTAGENA, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024



I. INTRODUCCION METODOLOGIA:

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa que tiene como finalidad la recogida de información procedente de una muestra de población representativa del resto, con objeto de extrapolar los resultados al total de la población.

En el caso de esta encuesta se realiza con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los servicios prestados por la Secretaría de Educación Distrital, mediante la aplicación de un formulario aplicado a través de la página del SAC – Sistema de Atención al Ciudadano de las Instituciones Educativas oficiales, no oficiales, directivos/docentes, estudiantes, padres de familia, entres de control, administrativos de las instituciones educativas y de la SED y ciudadanía en general han radicado sus PQRSDF en la plataforma.

La muestra de esta encuesta está compuesta por 281 participantes distribuidos así:

- 20 administrativos de la SED 74 ciudadanos
- 22 estudiantes (6 de IENO y 17 IEO)
- 2 entes de control
- 1 JAC
- 29 padres de familia (23 IEO y 7 IENO)
- 1 sindicatos
- 20 IENO
- 5 IEO (12 administrativos y 104 directivos docentes y docentes)

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

Universo de referencia: Los grupos de interés de la SED compuesta por Instituciones Educativas oficiales, Instituciones Educativas no oficiales, Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, padres de familia, estudiantes, administrativos, Directivos Docentes, docentes, administrativos SED, ciudadanía en general y entes de control se tomó del reporte del SAC – Sistema de Atención al ciudadano que han realizado algún requerimiento a través de este aplicativo.

Ámbito geográfico: Ciudad de Cartagena

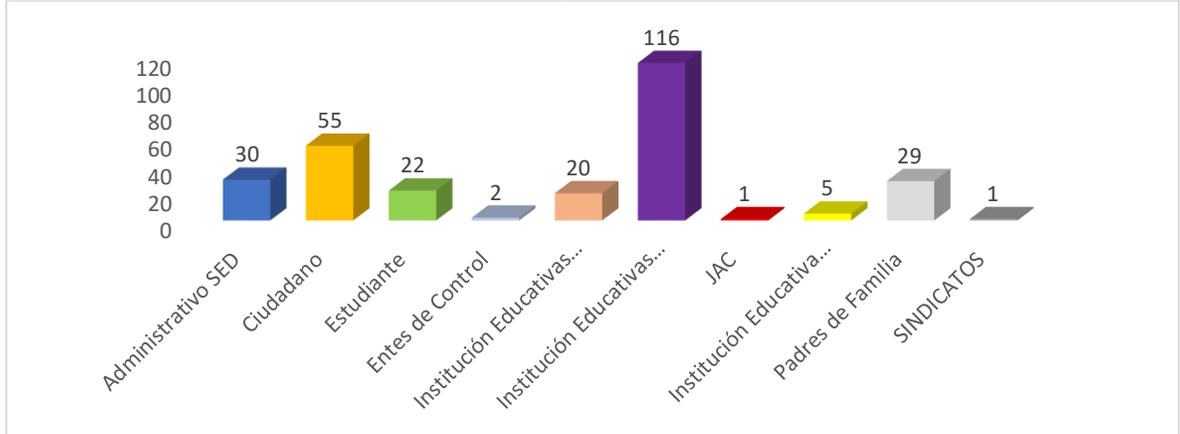
Instrumento de recogida de información: formulario ubicado en la página de la Secretaría de Educación, correos electrónicos, Whatsapp.

III. RESULTADOS OBTENIDOS

Se obtuvieron 281 respuestas del total de los grupos de interés a la encuesta publicada por la SED a través de la página del SAC – Sistema de Atención al ciudadano

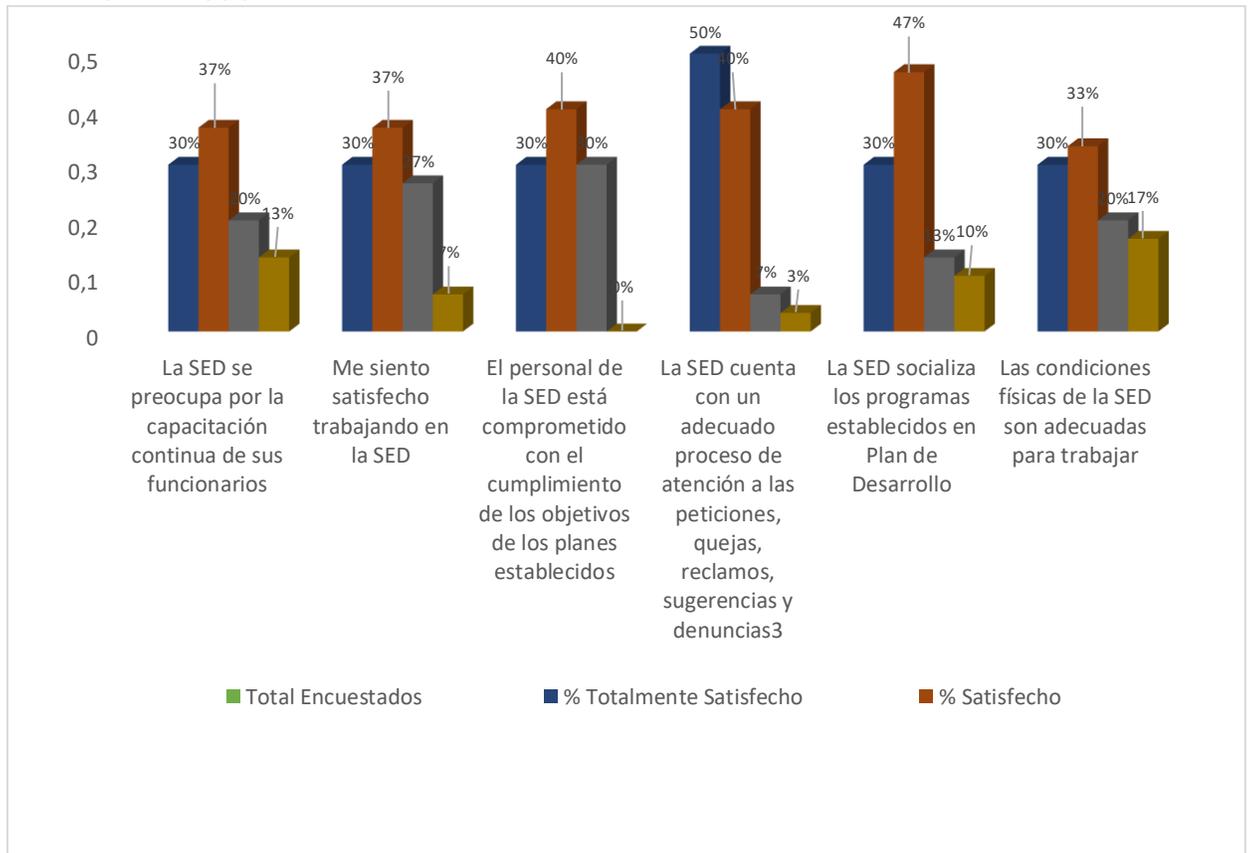


1. Por favor escriba el cliente/usuario al cual usted pertenece:



La mayoría de las encuestas recibidas fueron de docentes y ciudadanos en general

2. ADMINISTRATIVOS SED

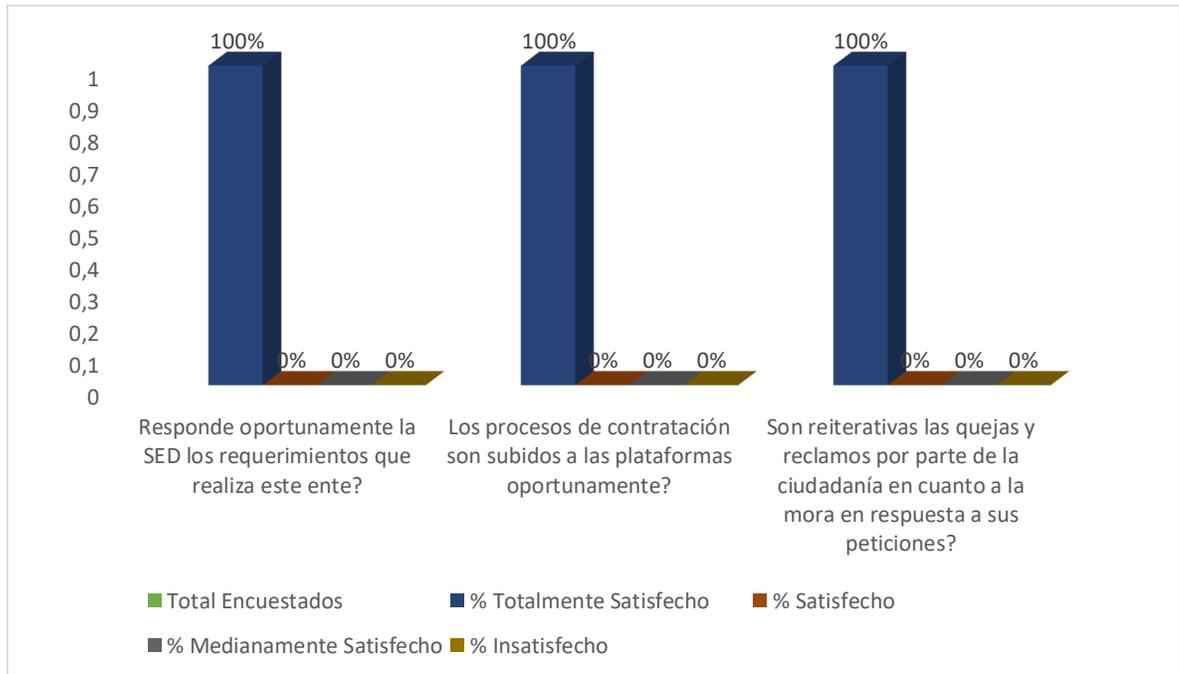


De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que el 33% de los administrativos de la SED respondieron que se sienten totalmente satisfechos, mientras que el 39% se siente satisfecho, el 19% medianamente satisfecho y el 8% insatisfecho.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Continuar con el proceso de capacitaciones de los Administrativos de la SED	23%
Debe haber un plan o programación establecido, socializado y publicado en página de la SED	20%
Un buzón de sugerencia para escuchar personal de aseo y vigilancia	13%
Sugiero que la atención en las dependencias sean diariamente de lunes a viernes, porque así podríamos ir el día y en la jornada que estemos disponibles.	10%
Realizar un video instructivo de los pasos a seguir	3%
Estar atentos en la distribución de los requerimientos a las dependencias indicadas	3%
Deben poner el nombre en el SAC del funcionario que se asigna del trámite para que no se diluya la responsabilidad	7%
Insistir en la oportunidad de respuesta de las comunicaciones y trámites presentadas en la entidad	7%
Mejorar las condiciones de infraestructura en la planta central y las UNALDES	3%
Hasta ahora estoy satisfecho con todos los procesos es una excelente entidad	3%
Deben seguir mejorando	3%
Ninguna	3%

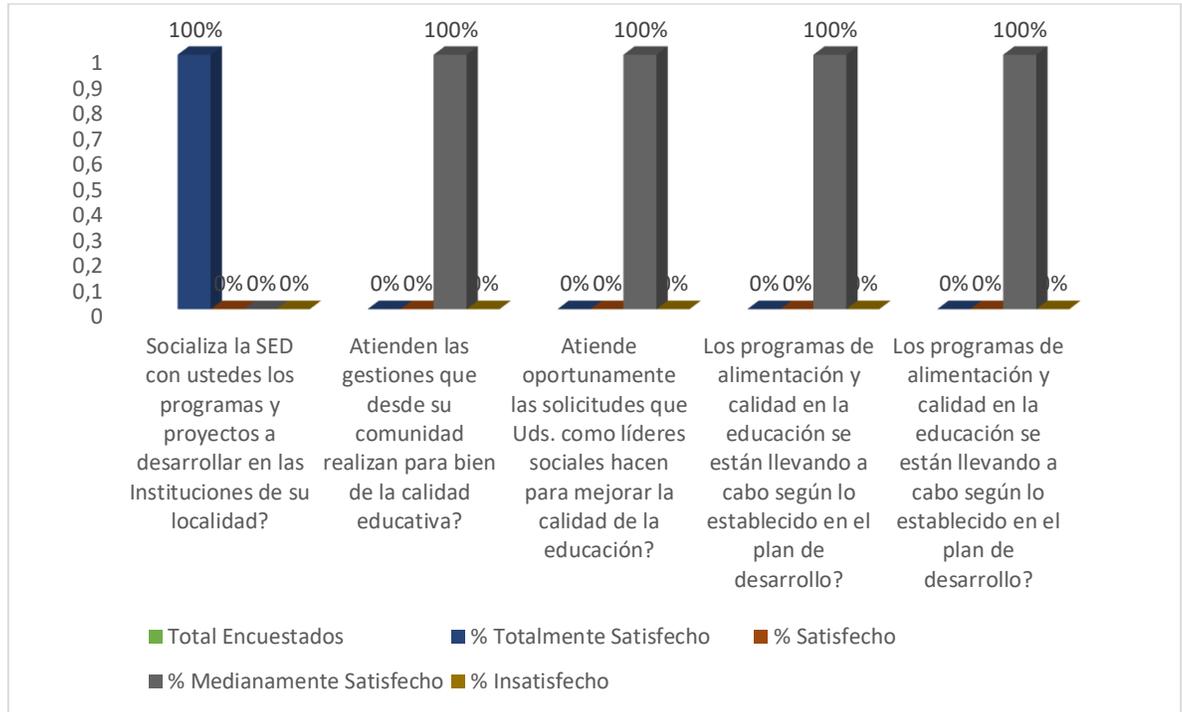
3. ENTES DE CONTROL



Los entes de control se encuentran 100% satisfechos con los servicios que les presta la SED. Sin recomendaciones ni sugerencias

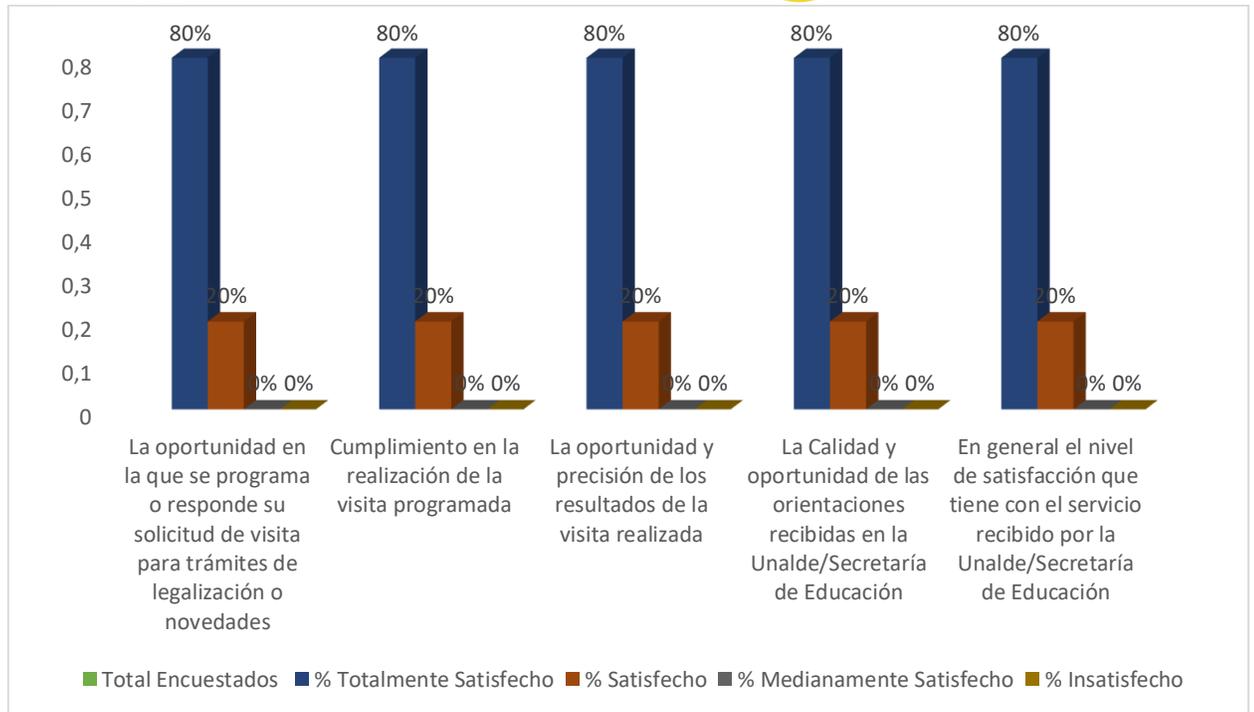


4. JAC



Las Juntas de Acciones Comunales se encuentran en un 25% totalmente satisfecho y 75% medianamente satisfechos con los servicios que les presta la SED. Sin recomendaciones ni sugerencias

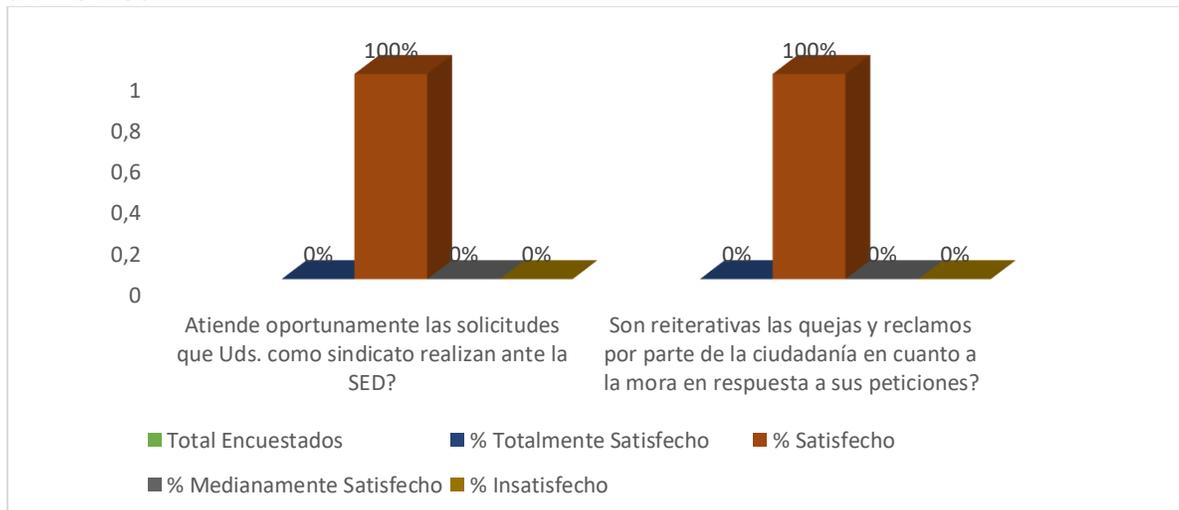
5. INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO



Las Instituciones para el Desarrollo y el Trabajo Humano se encuentran en un 80% totalmente satisfecho y 20% satisfechos con los servicios que les presta la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	2
Muchas gracias por el servicio que nos prestan como empresa para verificar estudios realizados por sus egresados.	2
Mejorar en muchas cosas y velar más por la educación de los jóvenes	1

6. SINDICATOS





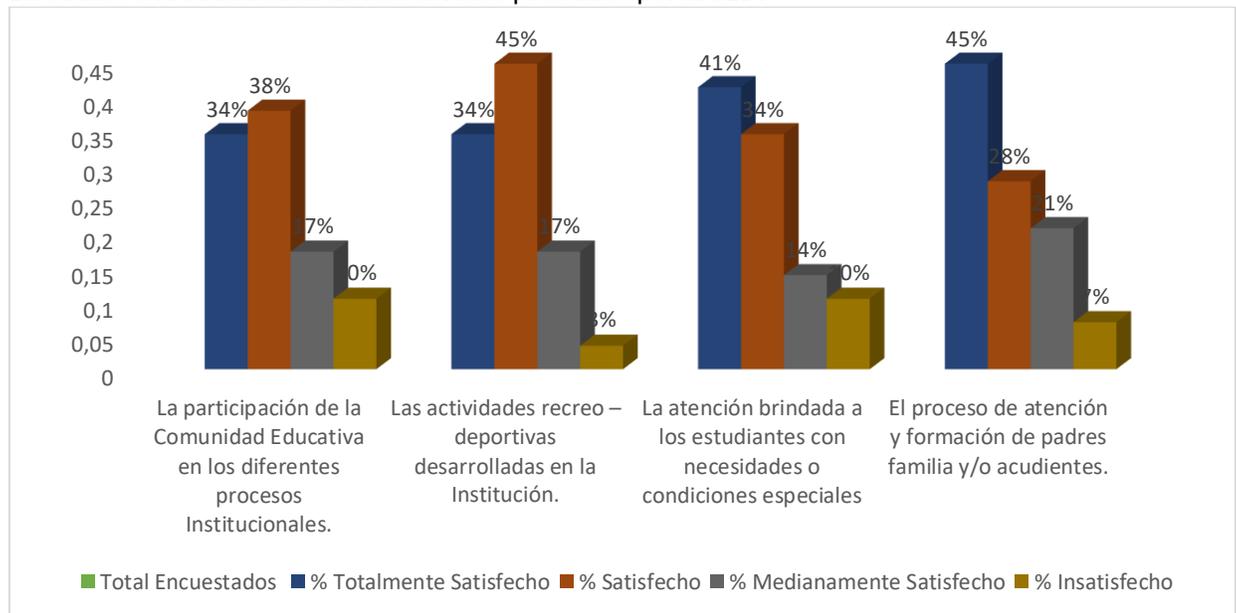
Los Sindicatos se encuentran en un 100% satisfecho. Sin recomendaciones ni sugerencias

7. PADRES DE FAMILIA

Para esta encuesta participaron

PADRES DE FAMILIA	Valor	%
Institución Educativa Oficial	23	77%
Institución Educativa No oficial	7	23%
Total	30	

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED:



Los padres de familia se encuentran en un 39% totalmente satisfecho, 36% satisfecho, 17% medianamente satisfechos y 8% insatisfechos con los servicios que les presta la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%	valor
Ninguna	17%	5
Están realizando una excelente gestión	17%	5
Conocer más a fondo los problemas internos de los centros educativos y darles más apoyo, ser más escuchados los padres de familia	10%	3
Dar a las peticiones requeridas, no respuestas por salir del paso solo para cumplir los términos	7%	2
Deberían poner un opción donde se pueda hacer denuncias de las instituciones en cuanto a su infraestructura y calidad educativa	3%	1
En mi caso por la cual me Queje por el caso de mi Hijo el cual no se encuentra estudiando por Qué se le Negó el Derecho al Estudio por parte de El Rector ,coordinación y a su vez del Departamento de ciclo orientación de la Institución Educativa Soledad Román de Nuñez Sede Escallón Villa Me encuentro vulnerado	3%	1



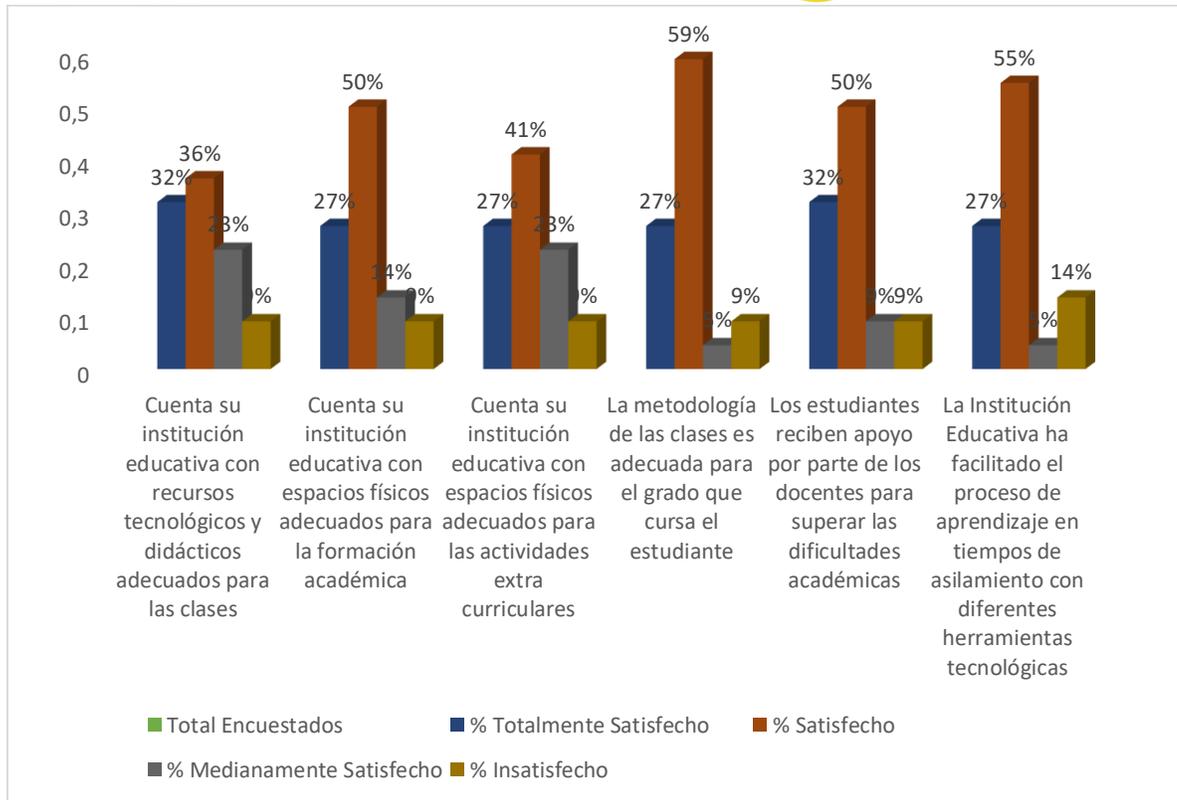
Más atención y prestación de educación de excelente calidad a los niños con discapacidad, ya que ellos también tienen derecho a la educación	3%	1
mejorar las visitas y seguimiento a los colegios privados y públicos sobretodo en el tema de bulling y ruta de atención a estudiantes con condición especial que entran en conflicto con el resto de estudiantes, tratar el tema de conflictos entre estudiantes	3%	1
Mejor la atención inmediata a los padres de familia que necesitan un apoyo inmediato	3%	1
Vigilar más los colegios para que cumplan con sus obligaciones	7%	2
No deja apartar citas, no deja colocar un requerimiento.	3%	1
Prestar atención al comportamiento de niños y niñas, a veces en sus casas con maltratados, un poco abandonados, y su comportamiento lo reflejan en la institución educativa.	3%	1
Que den charlas sobre los derechos estudiantiles	3%	1
Que no pierdan tantas clases los estudiantes y que no demoren demasiado para asignarle los docentes de las respectivas asignaturas	3%	1
Seguir brindando calidad de estudio a nuestros niños	3%	1
Verificar la infraestructura de la institución que hay partes que están muy deteriorada y es un peligro para los niños	3%	1
Vigilar más los colegios para que cumplan con sus obligaciones	3%	1

8. ESTUDIANTES

Para esta encuesta participaron

ESTUDIANTES	valor	%
Estudiantes Instituciones Educativas No Oficiales	6	27%
Estudiantes Instituciones Educativas Oficiales	16	73%
Total	22	

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED:

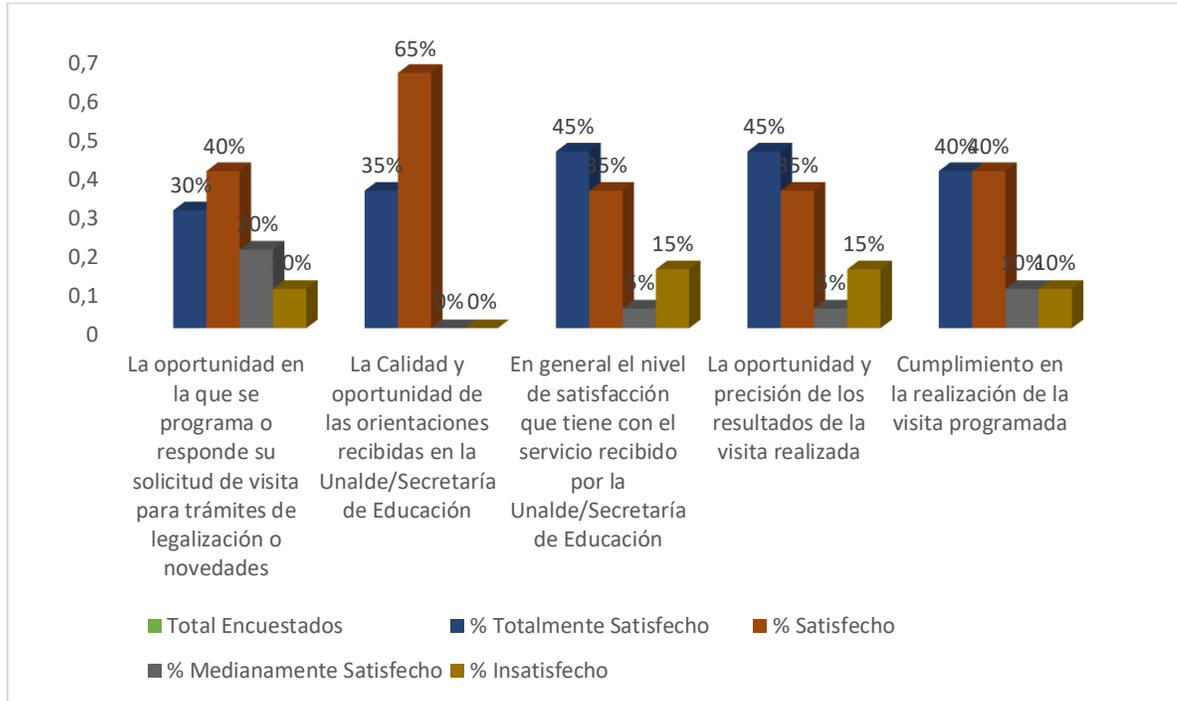


Los estudiantes se encuentran en un 29% totalmente satisfecho, 48% satisfecho, 13% medianamente satisfechos y 10% insatisfechos con los servicios que les presta la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	38%
La entidad continúen así gracias	15%
Que arreglen la infraestructura de las Instituciones Educativas por qué es un peligro	12%
Agilizar los trámites y den respuesta oportuna	8%
Quiero que tengamos los mismos derechos como los de la mañana y la tarde y nocturna	4%
Que los funcionarios apliquen las mismas temáticas, ejemplo a una compañera que hizo el mismo trámite le dieron una respuesta diferente a la mía, que analicen las cosas de manera competente y den respuesta unánimes	4%
Deben mejorar la atención a las personas	4%
Que todos los estudiantes hagan parte del programa PAE y no solo los estudiantes de primaria	4%
Colocar a disposición una plataforma para trámites de educación superior virtual	4%
El colegio no hace absolutamente nada a los estudiantes que forman el bullying	4%
Seguimiento a los profesores de colegios privados no quieren aclarar las dudas de los estudiantes	4%



9. INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES



Las Instituciones Educativas no Oficiales se encuentran en un 39% totalmente satisfecho, 43% satisfecho, 8% medianamente satisfechos y 10% insatisfechos con los servicios que les presta la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	53%
La entidad lo viene realizando bien	53%
Que den respuestas con mayor agilidad y mejorar la actitud de los empleados, no es la adecuada tanto de la planta central como la unalde	13%
Mejorar la organización de la información en la página virtual y hacer los procesos más fáciles por ese medio como en Bogotá	7%
Realizar seguimiento y control de los trabajos de las unalde	7%
Ver más el apoyo de la secretaria de educación a las instituciones educativas privadas pues somos un músculo que apoya y fortalece la labor de educación de cada distrito	7%
Mejorar la capacitación en el manejo de conflictos escolares	7%
Es satisfactorio el servicio, pero sería bueno si se optimizará la atención a través de los canales virtuales, la SAC es una muy buena herramienta que puede llegar a ser más interactiva entre el usuario y la secretaria	7%

10. INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES

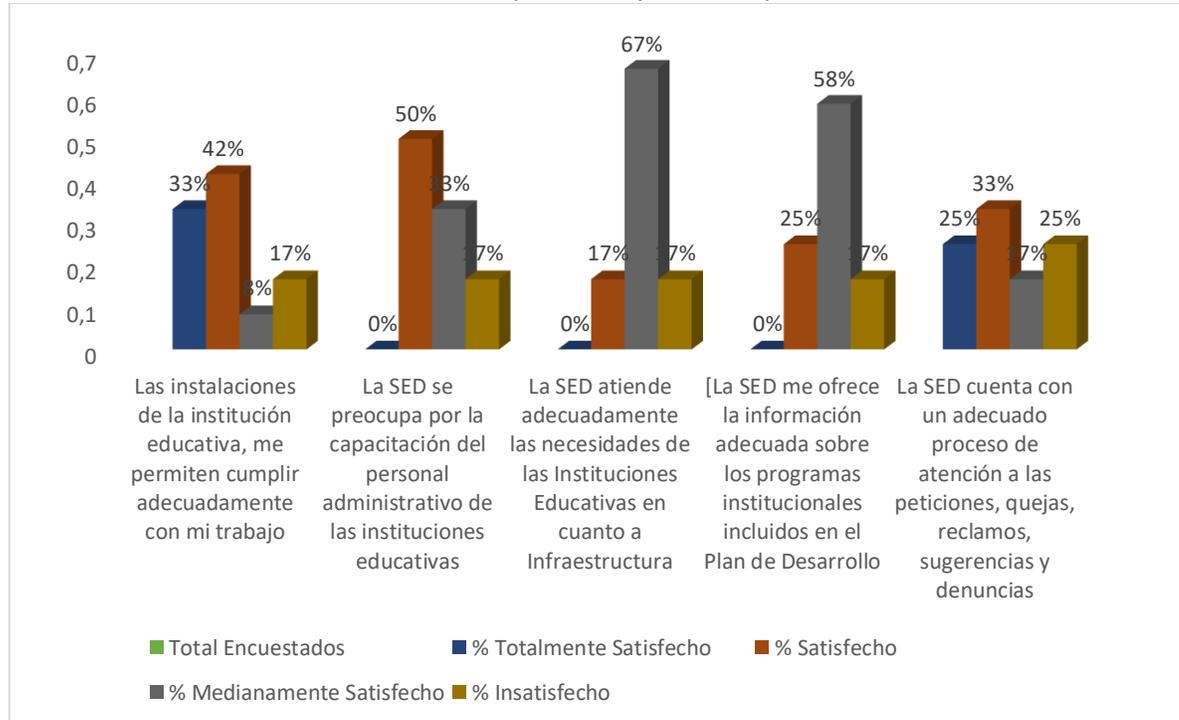
Para esta encuesta participaron

IEO	valor	%
Administrativo	12	10%



Docente / Directivo Docente	104	90%
Total	116	100%

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED para los administrativos:

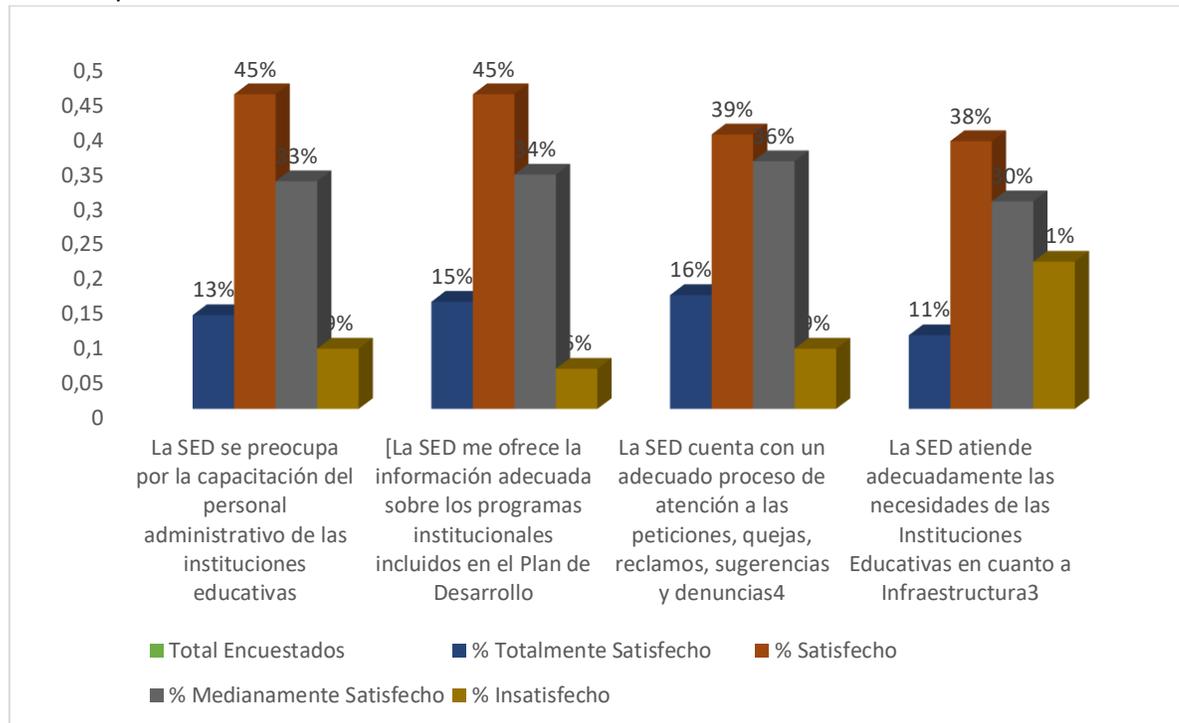


Los administrativos de las Instituciones Educativas Oficiales se encuentran en un 12% totalmente satisfecho, 33% satisfecho, 37% medianamente satisfechos y 18% insatisfechos con los servicios que les presta la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Más atención y más interactuar con el personal porque no me llega la información	50%
Que las respuestas a las solicitudes y trámites sean más ágiles en cuanto a tiempo	50%
A los administrativos no lo tienen en cuenta para nada especialmente los que estamos en instituciones	17%
Ninguna	17%
Que hagan capacitaciones para resaltar y valorar más la parte humana	17%
Que no existan el mismo derecho al reconocimiento del pago de difícil acceso a los administrativos, que todos los beneficios sea para los de carrera y provisionales	17%
Sean más transparentes	17%
Ampliar el horario con funcionarios de los piso para desarrollar gestión es personales	17%
Estamos satisfechos con la plataforma que nos permite realizar las solicitudes, sin embargo sugerimos que ante cualquier error el usuario pueda eliminar o cambiar un soporte el mismo día antes de ser asignada la correspondencia en la SED.	17%



En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED para los directivos docentes/docentes:



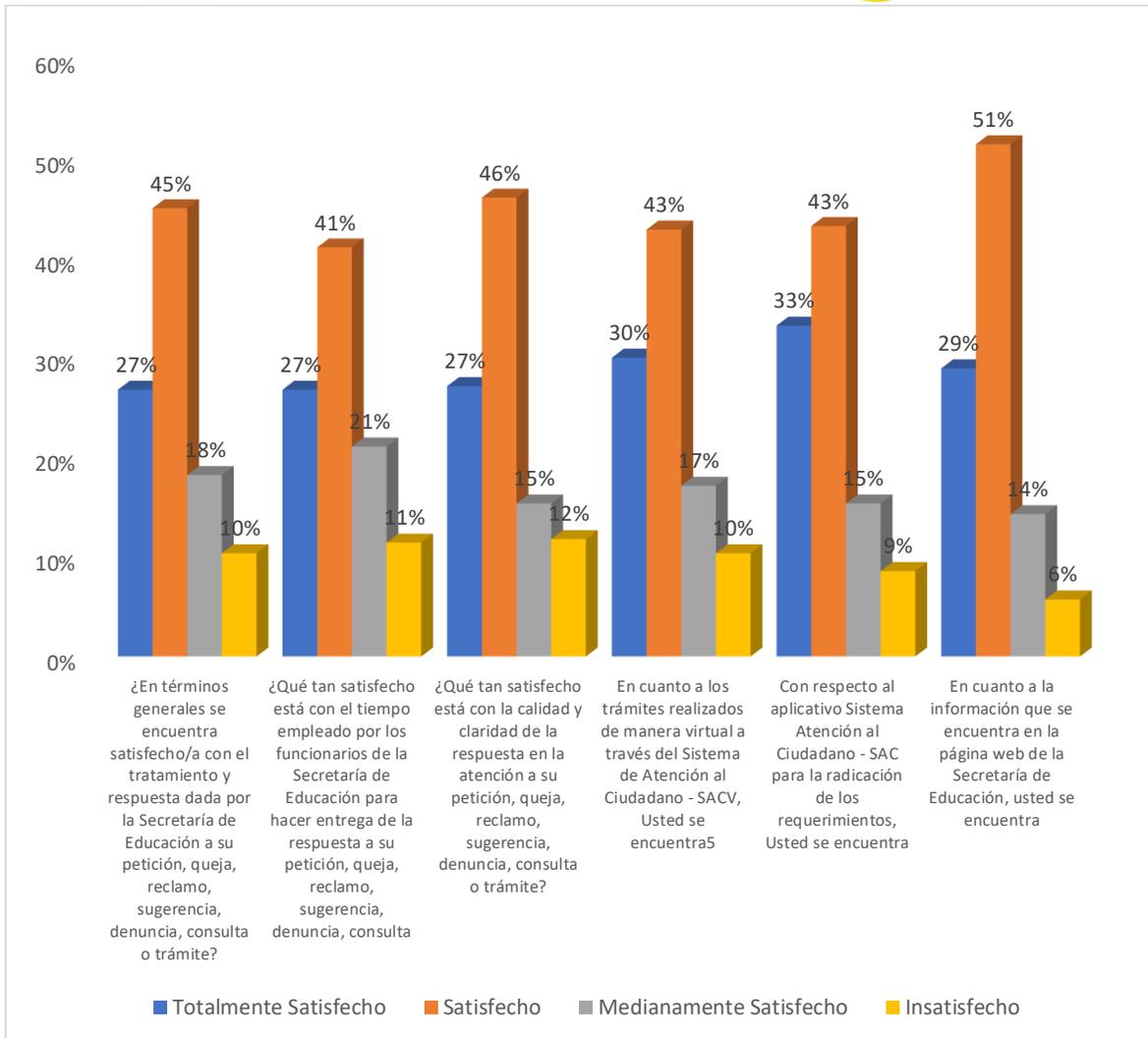
Los directivos docentes/docentes de las Instituciones Educativas Oficiales se encuentran en un 18% totalmente satisfecho, 49% satisfecho, 25% medianamente satisfechos y 8% insatisfechos con los servicios que les presta la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Agilidad en las respuestas y trámites y buena atención por parte de los funcionarios	22%
Ninguna	19%
Generar oportunidades para mejorar	10%
La entidad lo viene realizando muy bien	10%
En cuanto a la infraestructura de la institución agilizar los trámites más rápido y dotación de equipos es insuficiente para una buena calidad educativa, los fondos de servicio educativo que llegan no alcanzan para suplir tantas necesidades	9%
Asesorar de manera clara y precisa en cuanto a los documentos requeridos para retiro de cesantías, es muy demorado y de otros trámites virtuales como legalizaciones de incapacidades y licencias	7%
En cuanto a las capacitaciones e inducciones, talleres siempre la hacen en horarios que para algunos docentes no se puede conectar para los temas de evaluar para avanzar, artes plásticas, manejo de herramientas virtuales. Los talleres deberían ser ofrecidos según las necesidades de la institución educativa y aumentar el número de becas de estudio de posgrado. Recomiendo mejoras en las ayudas audiovisuales que se utilizan en las capacitaciones.	7%
Ampliar los horarios de atención	5%
Tener más personal en la oficina de talento humano y demás dependencias	2%



Atención por chat	1%
Brindar cualificación a los docentes en educación inclusiva.	1%
brindar más oportunidades a los docentes provisionales en cuanto a becas para la superación profesional	1%
Es importante que los docentes cuenten con un medio de publicación de sus investigaciones.	1%
Las dependencias de la SED trabajan de manera desarticuladas y no hay apropiación por gran parte del personal que en ellas laboran de la co-responsabilidad en el logro de las metas de las IE y a los rectores nos dejan solos afrontando los problemas pues nos pelotean entre dependencias donde uno no sabe en quien apoyarse finalmente. En pocas palabras, se tiran la pelotica.	1%
Los canales de atención a las IE, especialmente a los rectores deben ser distintos a los canales de atención al cliente ya que los requerimientos son muy diferentes	1%
Mejoramiento en el acompañamiento de los procesos de cobertura educativa frente a la población diversa ya que no hay suficiente personal contratado que cubra la totalidad de las necesidades presentadas en los establecimientos educativos a nivel de situaciones académicas convivenciales y enlaces con entes gubernamentales de manera mucho más efectiva.	1%
Qué sea más accesibles los procesos de preselección para los aspirantes a las maestrías.	1%
Reorganizar e innovar los espacios de atención al cliente	1%
Seguir publicando las vacantes permanentes para los que pasaron concurso	1%
Tener presente el trabajo interno de las instituciones para que vaya acorde a las acciones y/o programas llevados por la SED	1%
Visitas oportunas alas IE	1%

11. CIUDADANIA GENERAL



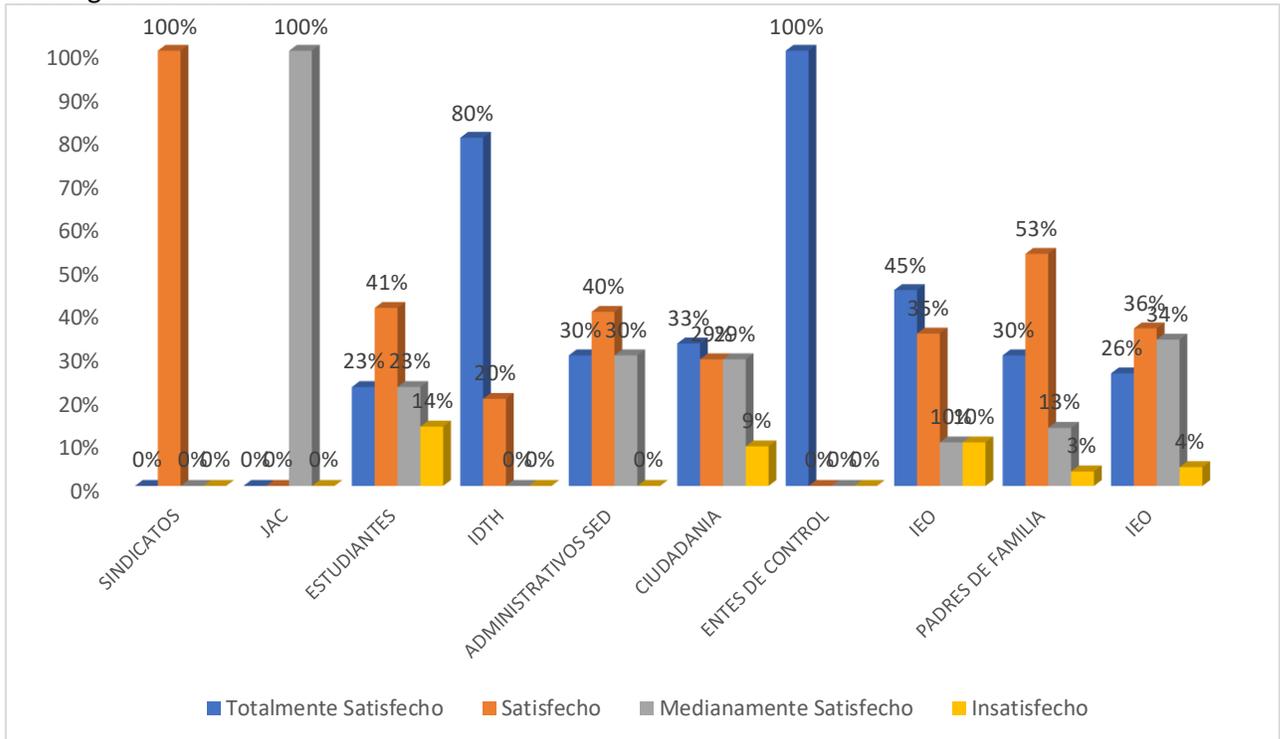
De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que 29% de los usuarios se siente Totalmente satisfecho, el 45% se siente satisfecho, 17% medianamente satisfecho, 10% insatisfecho.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Algunas dependencias no brindan respuesta de fondo a las solicitudes de los ciudadanos y no son oportunas, muy demoradas	35%
La entidad lo viene haciendo bien	22%
Ninguna	15%
Los trámites de humano en líneas son muy demorados	5%
Los trámites de legalización de documentos educativos para poder enviar a la cancillería son muy demorados, deberían ser de 3 a 5 días para su aprobación	4%
Las respuestas a las solicitudes de visaciones no son ágiles, y en ocasiones han incumplido la fecha de entrega que es a corte fin de cada mes.	4%



Actualizar la página para que utilice tecnologías de front-end y back-end modernas	2%
Mejora continua de los procesos de la entidad	2%
brindar a la comunidad de bajos más oportunidades de superación profesional	2%
Las unaldes no son parciales ni objetivas, ni colaboran a los padres de familia cuando hay casos de bullying e inconvenientes con las IEO e IENO	2%
Enviar los correos con anticipación	2%
Los formatos en la pag. de la sed no son fáciles de conseguir menos de descargar.	2%
Más facilidad para el acceso a los servicios de la plataforma	2%
Se deben realizar capacitaciones sobre Legislación educativa para dinamizar los trámites sobre reconocimiento de pensiones, principalmente por el sistema de pensión por aportes.	2%
Se demoran demasiado para los procesos de vinculación de la comisión nacional, se vuelan los tiempos establecidos y las respuestas brindadas con ambiguas.	2%

En cuanto a los trámites o servicios solicitados ante la dependencia, los usuarios de la SED la evalúan de la siguiente manera:



De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que el 44% de los usuarios se siente Totalmente satisfecho, el 32% se siente satisfecho, 19% medianamente satisfecho, 4% insatisfecho

CONCLUSION



Se puede analizar de la encuesta que el 93% de los encuestados se encuentran en relación con los servicios de la secretaría de Educación en cuanto a calidad educativa, cobertura educativa e inspección y vigilancia satisfechos con los trámites y servicios de la entidad, pero no se debe dejar de analizar que de ese 93%, el 18% está medianamente satisfecho, lo que puede a futuro generar en una insatisfacción de los usuarios. El 7% de los encuestados manifiesta estar insatisfechos con los servicios de la Secretaría de Educación.

En ese orden de ideas y teniendo en cuenta las recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de valor se sugiere el siguiente plan de acción:

Actividad	Dependencia	Tiempo de aplicación
Mejorar los tiempos de respuesta, sean de calidad y de fondo a la necesidad y agilizar los trámites en los diferentes sistemas de la SED	Todas las Dependencias	Mensualmente
Continuar con el proceso de capacitaciones de los Administrativos de la SED	Calidad educativa	trimestral
Conocer más a fondo los problemas internos de los centros educativos y darles más apoyo, ser más escuchados los padres de familia	Calidad, cobertura, Unaldes	Mensual
Conocer más a fondo los problemas internos de los centros educativos y darles más apoyo, ser más escuchados los padres de familia	Talento Humano	Mensual
Más atención y más interactuar con el personal porque no me llega la información	Calidad, cobertura, Unaldes, Talento Humano	Mensual
Que arreglen la infraestructura de las Instituciones Educativas por qué es un peligro	Despacho, Financiera, Gestión Administrativa	Trimestral
Debe haber un plan o programación establecido, socializado y publicado en página de la SED	Despacho	Semestral
Un buzón de sugerencia para escuchar personal de aseo y vigilancia	Gestión Administrativa	Mensual
Sugiero que la atención en las dependencias sean diariamente de lunes a viernes, porque así podríamos ir el día y en la jornada que estemos disponibles.	Despacho, Talento Humano	Diario

Elaborado por

Claudia Patricia Agudelo Pérez
Profesional Universitario Atención al Ciudadano.