



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



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

CARTAGENA, 20 DE SEPTIEMBRE DE 2023



SG-CER101973





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 web, correo electrónico y redes sociales de la SED a 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.

La muestra de esta encuesta está compuesta por 27 administrativos SED, 206 ciudadanos, 5 estudiantes, 1 ente de control, 47 Instituciones Educativas oficiales, 9 Instituciones Educativas no oficiales, 1 JAC, 7 instituciones para el trabajo y el desarrollo humano y 14 padres de familia

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

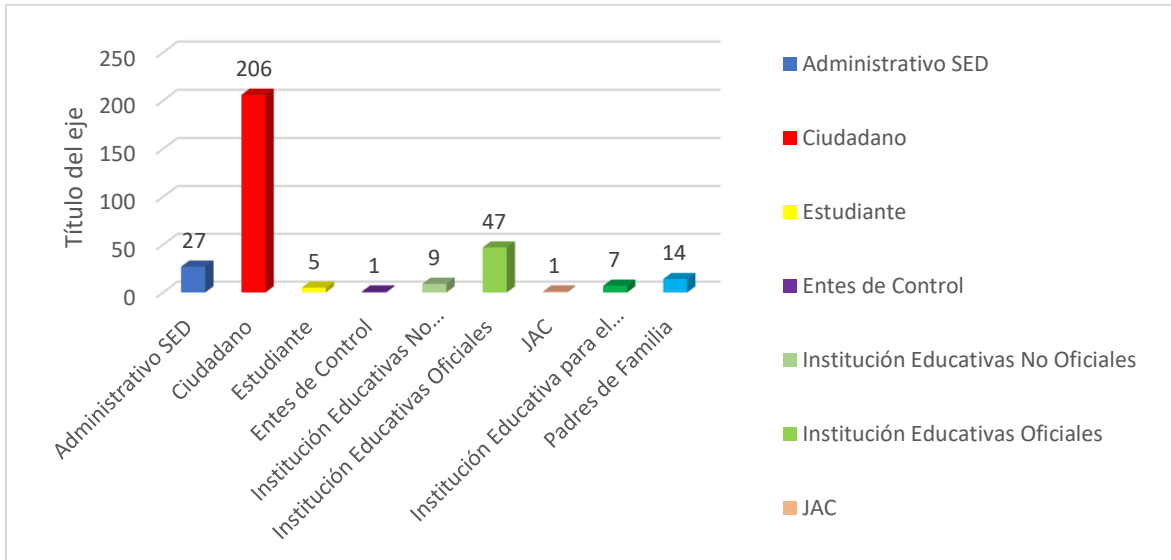
Universo de referencia: Los grupos de interés de la SED compuesta por Instituciones Educativas oficiales, Instituciones Educativas no oficiales, Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, padres de familia, estudiantes, administrativos, Directivos Docentes, docentes y administrativos SED se envió al chat de los directivos quienes lo transmitieron a sus diferentes grupos de trabajo. En cuanto a la ciudadanía en general y entes de control se tomó del reporte del SAC que han realizado algún requerimiento a través de este aplicativo y se socializó la encuesta a través de las redes sociales de la SED y correo electrónico registrado en el SAC v2.

Ámbito geográfico: Ciudad de Cartagena

Instrumento de recogida de información: formulario de office forms ubicado en la página de la SED y divulgado a través de las redes sociales y correos electrónicos.

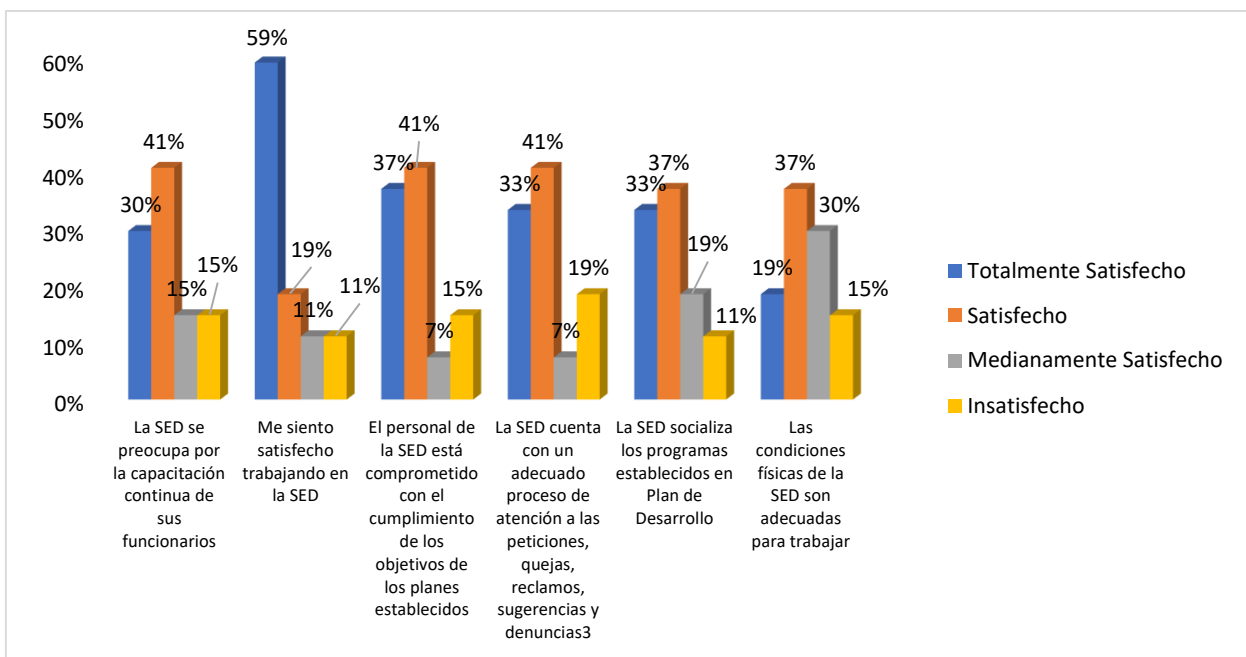
III. RESULTADOS OBTENIDOS

Se obtuvieron 317 respuestas del total de los grupos de interés a la encuesta publicada por la SED a través de la página web y redes sociales.



La mayoría de las encuestas recibidas fueron de 206 ciudadanos, 47 Directivos Docentes y administrativos de Instituciones Educativas oficiales, 27 Administrativos SED y 14 padres de familia.

ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN



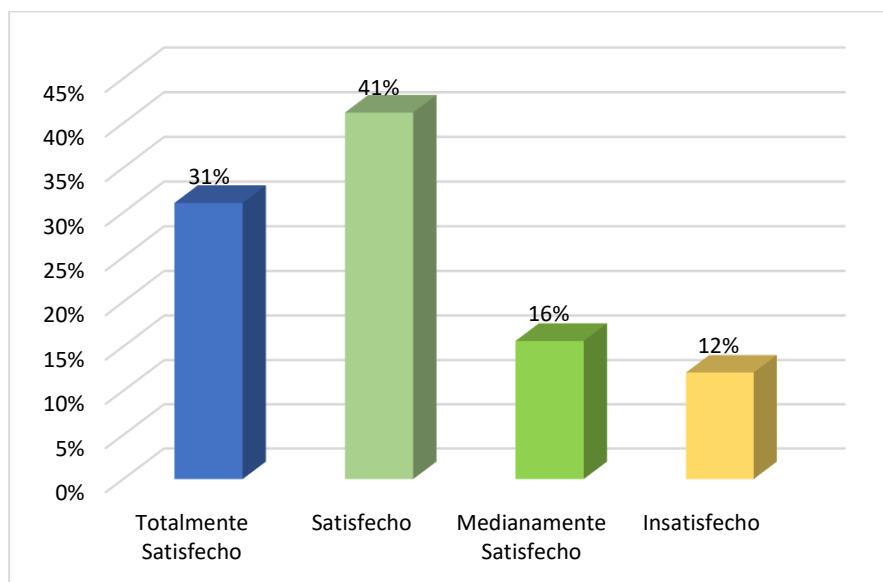


De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 35% de los administrativos de la SED respondieron que se siente totalmente satisfechos, mientras que el 36% se siente satisfecho, el 15% medianamente satisfecho y el 14% insatisfecho.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Todo excelente, hay que seguir mejorando	26%
Mejorar las condiciones de infraestructura en las oficinas	15%
Ninguna	15%
Mejorar el tiempo de respuesta a los requerimientos	37%
Realizar un video instructivo de los pasos a seguir del SAC y para la creación de un destinatario externo, disponer de otra opción cuando se desconoce el número del documento de identidad de la persona o entidad	7%
Avanzar más rápido en las herramientas tecnológicas para que los reportes de información se hagan directamente en la web y no llenando tanto formato, a fin que las conozcan y se haga un trabajo conjunto con la SED y la Alcaldía para el mejoramiento.	7%
Un buzón de sugerencia para escuchar personal de aseo y vigilancia	4%
No le nieguen la oportunidad a un niño de estudiar	4%
Los certificados laborales deberían tener la firma digital autorizada para mejorar el servicio	4%
Más capacitaciones a los Administrativos	4%
Ampliar el horario atención al cliente	4%

CIUDADANOS



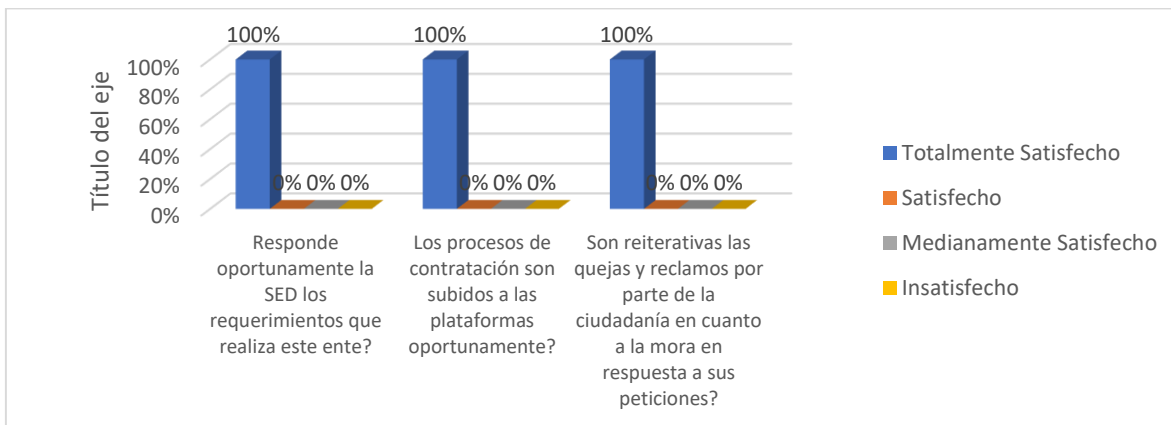


De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que 31% de los ciudadanos respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 41% satisfechos con los servicios de la SED, el 16% medianamente satisfecho, mientras que el 12% restante se encuentra insatisfecho

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	80%
Son muy negligentes al dar repuesta a las PQRS y a los trámites, las respuestas deben dar solución	7%
Buena atención hay que seguir mejorando	7%
El tiempo de respuesta en la plataforma humano en línea es muy demorado	1%
Agilizar los certificados de sueldo y tiempo de servicio	1%
Ampliar la atención al usuario	1%
Los formatos en la página de la sed no son fáciles de conseguir menos de descargar y Actualizar la página para que utilice tecnologías de front-end y back-end modernas	1%
Aun esperando q observe mi solicitud de cupo y nada	0%
Continuar con los procesos	0%
Las visaciones de las libranzas podrían ser más ágiles	0%

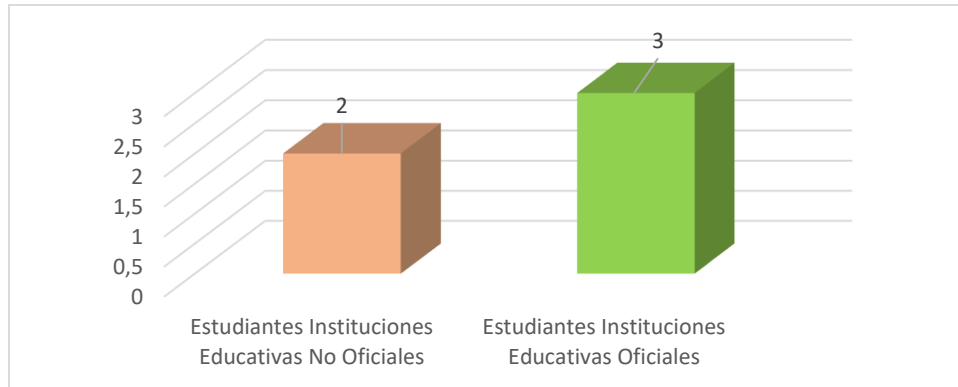
ENTES DE CONTROL



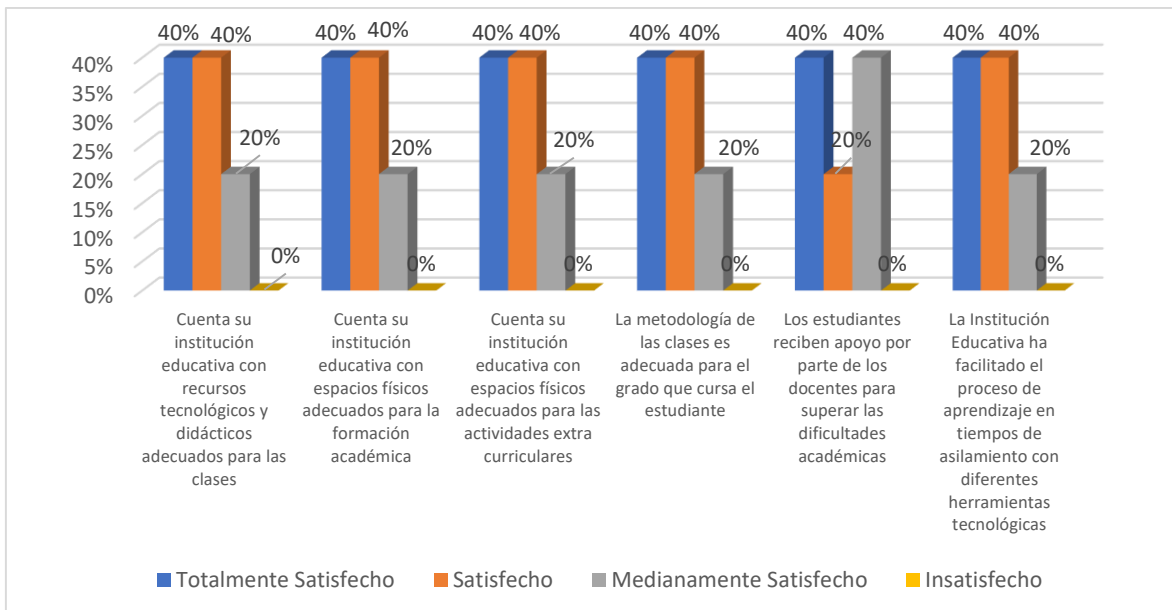
Los entes de control se encuentran 100% satisfechos con los servicios que les presta la SED. Sin recomendaciones ni sugerencias

ESTUDIANTES:

Para este ítem se divide en dos partes: los estudiantes de instituciones educativas oficiales y los estudiantes de instituciones educativas no oficiales



El 60% de los estudiantes que respondieron la encuesta pertenecen a Instituciones Educativas Oficiales y el 40% son de Instituciones Educativas No Oficiales



De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 40% de los estudiantes respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 37% siente satisfecho y el 23% medianamente satisfecho.

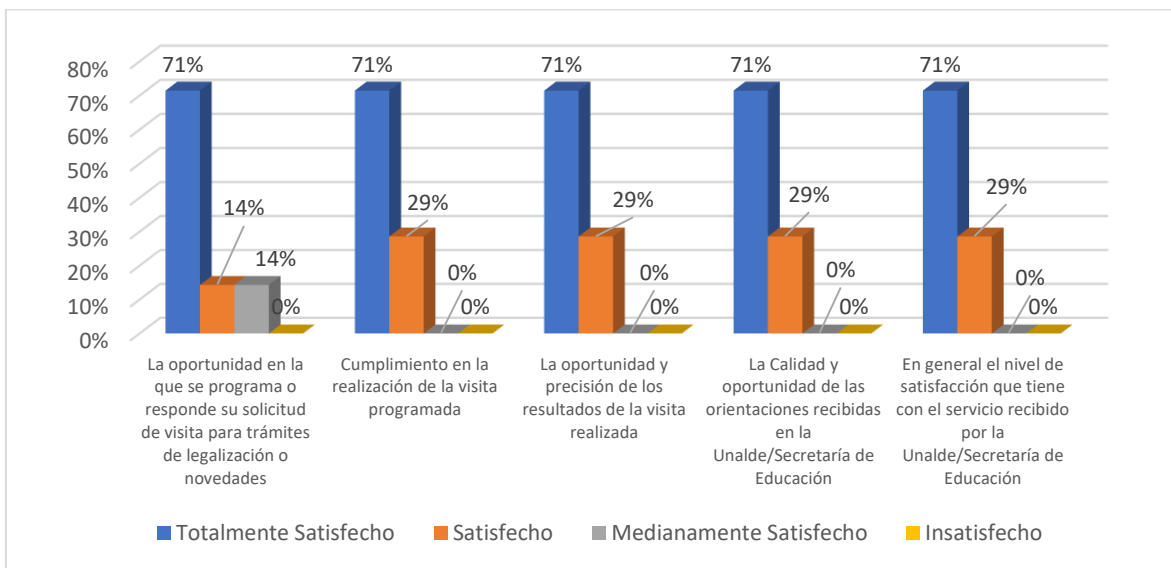
Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Mejorar los tiempos de respuesta y agilizar los trámites, sean de calidad y de fondo a la necesidad presentada	40%



Seguimiento a los profesores de colegios privados no quieren aclarar las dudas de los estudiantes	20%
Ninguna	20%
Mejorar la infraestructura de la Institución, ya que no tienen espacio para realizar actividades físicas y otras curriculares	20%

INSTITUCIONES PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO



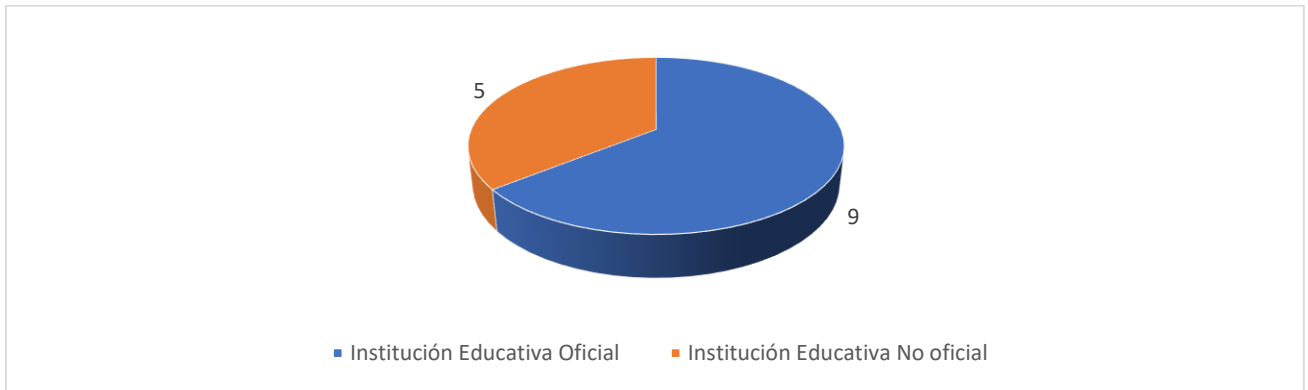
De acuerdo a la gráfica el 71% de las Instituciones se encuentran totalmente satisfechos, el 26% satisfecho, mientras que el 3% medianamente satisfecho con los servicios prestados por la SED.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

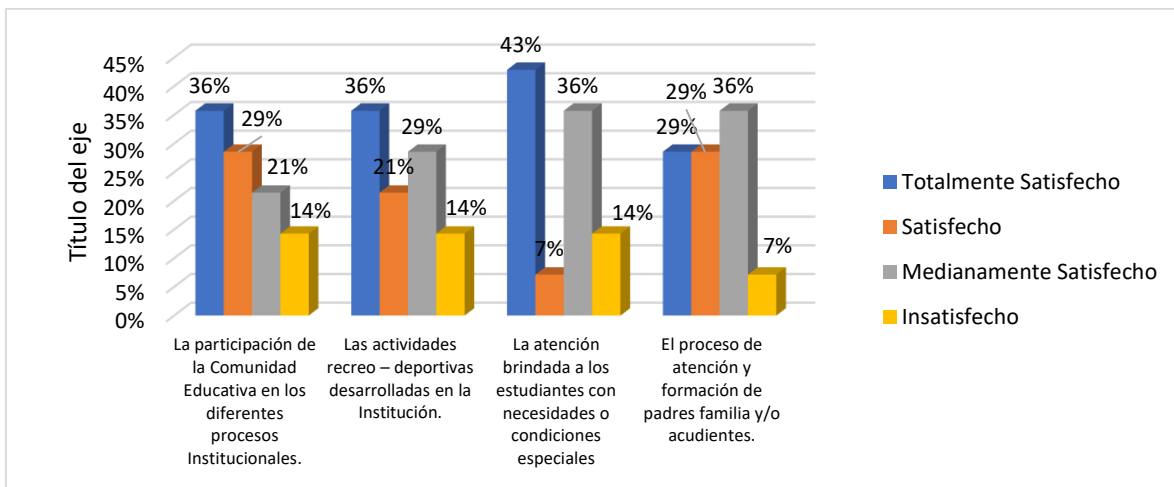
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	71%
Muchas gracias por el servicio que nos prestan y velar más por la educación de los jóvenes	29%



PADRES DE FAMILIA



De 14 padres de familia que respondieron la encuesta, el 36% de sus hijos estudian en una Institución Educativa no oficial, mientras que el 64% estudia en una Institución Educativa oficial.



De acuerdo a la gráfica anterior el 36% de los padres de familia con respecto a los servicios prestados por la SED se encuentran totalmente satisfechos, el 21% satisfechos, el 30% medianamente satisfechos, mientras que un 13% se encuentra insatisfecho.

Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

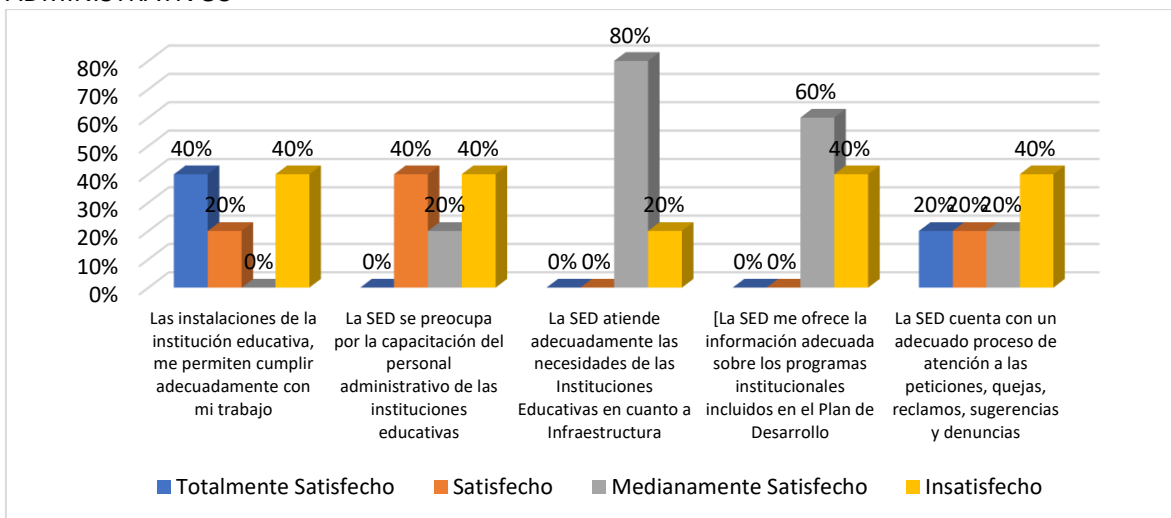
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Mejorar las visitas y seguimiento a los colegios privados sobretudo en el tema de bullying y ruta de atención a estudiantes con condición especial que entran en conflicto con el resto de estudiantes	29%
Dar respuesta a las PQR a tiempo y de fondo	14%



Ayudar que no se vulnere y niegue el Derecho al Estudio en las Intituciones públicas y privadas	14%
Mas atención y prestación de educación de excelente calidad a los niños con discapacidad, ya que ellos también tienen derecho a la educación	14%
Ninguna	14%
Deberían poner un opción donde se pueda hacer denuncias de las instituciones en cuanto a su infraestructura y calidad educativa	7%
Excelente servicio	7%

INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES

ADMINISTRATIVOS



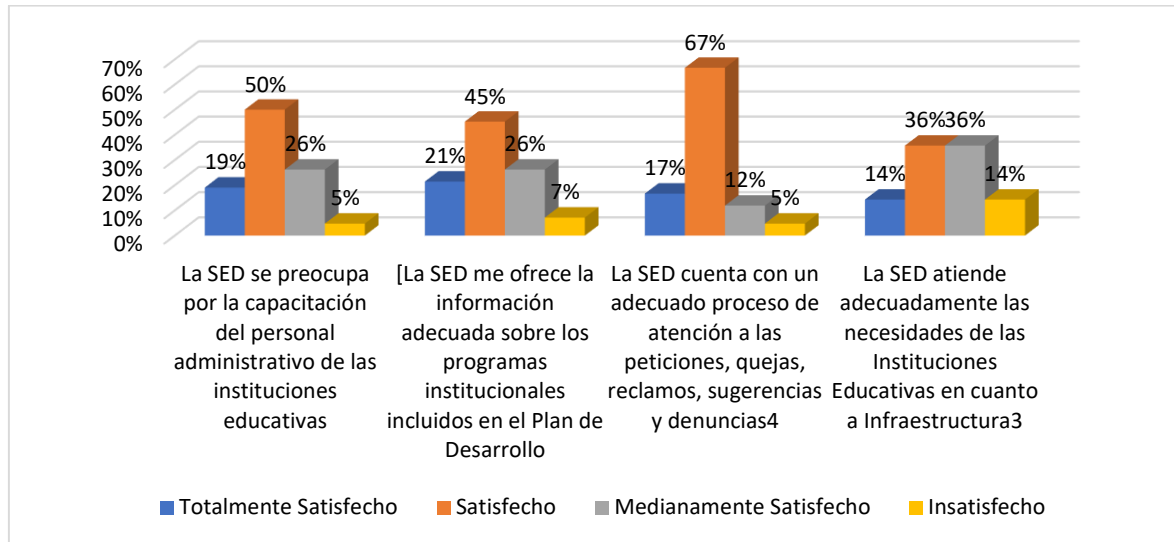
De acuerdo a la gráfica el de los encuestados en cuanto a los servicios prestados por SED, el 12% expresan sentirse totalmente satisfecho, el 16% satisfecho, el 36% medianamente satisfecho, mientras que el 36% totalmente insatisfecho.

Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Que las respuestas a las solicitudes sean mas ágiles en cuanto a tiempo	60%
Ampliar el horario con funcionarios de los piso para desarrollar gestiones personales y ser más transparentes y tener más encuesta a los administrativos de las IE	20%
Ninguna	20%



DOCENTES/DIRECTIVOS DOCENTES



De acuerdo a la gráfica anterior se puede analizar que el 18% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfechos con los servicios prestados por SED, 49% satisfecho, el 25% medianamente satisfecho, mientras que el 8% se encuentra insatisfecho.

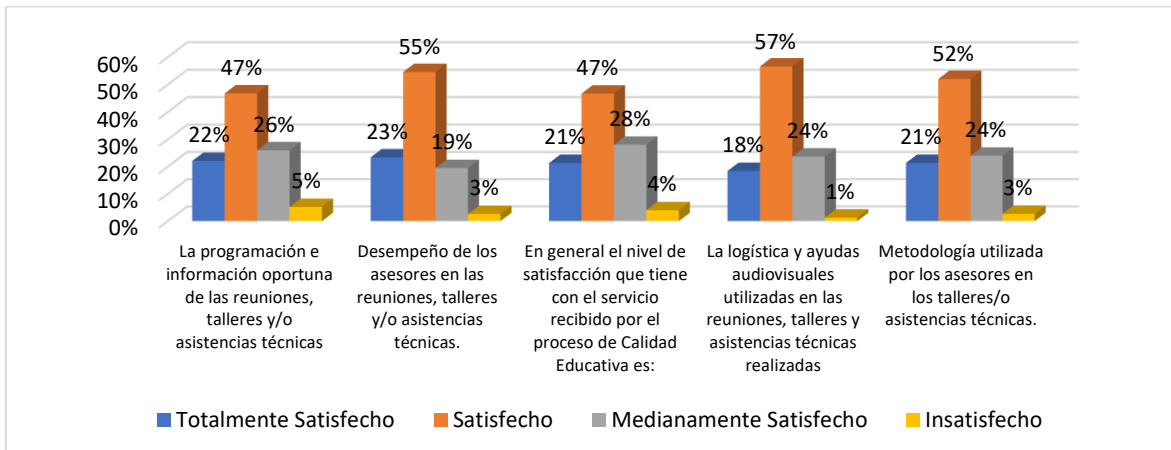
En cuanto a los servicios de cobertura educativa, calidad educativa e inspección y vigilancia, se cuenta con la siguiente información:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Al responder PQRSDf se debe suministrar el nombre de la persona o dependencia donde hagamos seguimiento, mejorar el tiempo de respuesta y den solución a las necesidades expuestas	31%
Ninguna	27%
Muy buen servicio, hay que seguir mejorando	27%
Los funcionarios de la Sed deben respetar el tiempo de atención a los usuarios y mejorar la calidad de ésta.	20%
Tener en cuenta las inquietudes y compromisos adquiridos en cuanto a la infraestructura de las instituciones educativas oficiales y de la planta central para seguir brindando un excelente servicio educativo y mayor presencia de la SED	20%
Los talleres deberían ser ofrecidos según las necesidades de la institución educativa y abarcar a todos los docentes de todas las áreas	20%
Que la atención al ciudadano sea diaria en ambas jornadas	13%
Recomiendo mejoras en las ayudas audiovisuales que se utilizan en las capacitaciones.	9%



Asesorar de manera clara y precisa en cuanto a los documentos requeridos para retiro de cesantías	2%
Qué sea más accesibles los procesos de preeleccion para los aspirante a las maestría.	2%
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 mas efectiva.	2%
Tener presente el trabajo interno de las instituciones para que vaya acorde a las acciones y/o programas llevados por la SED	2%
En cuanto a la capacitación evaluar para avanzar siempre la hacen en horarios que para algunos docentes no se puede conectar	2%
Tener firmados los certificados para evitar ir allá	2%

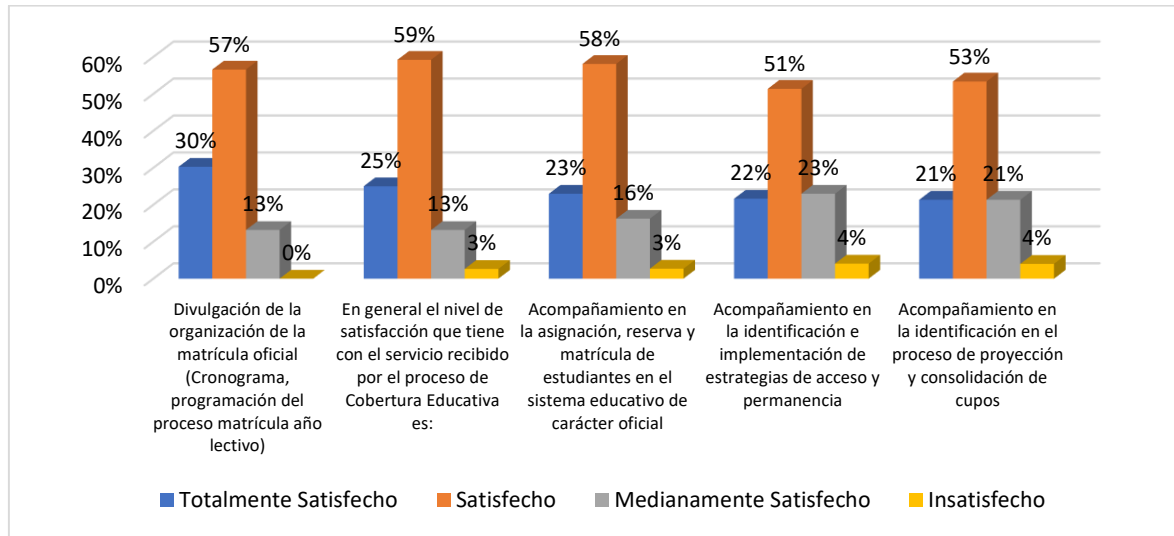
CALIDAD EDUCATIVA



De acuerdo a la gráfica anterior se puede concluir que el 21% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a calidad educativa, 51% se siente satisfecho, el 24% medianamente satisfecho, mientras que el 3% se siente insatisfecho.

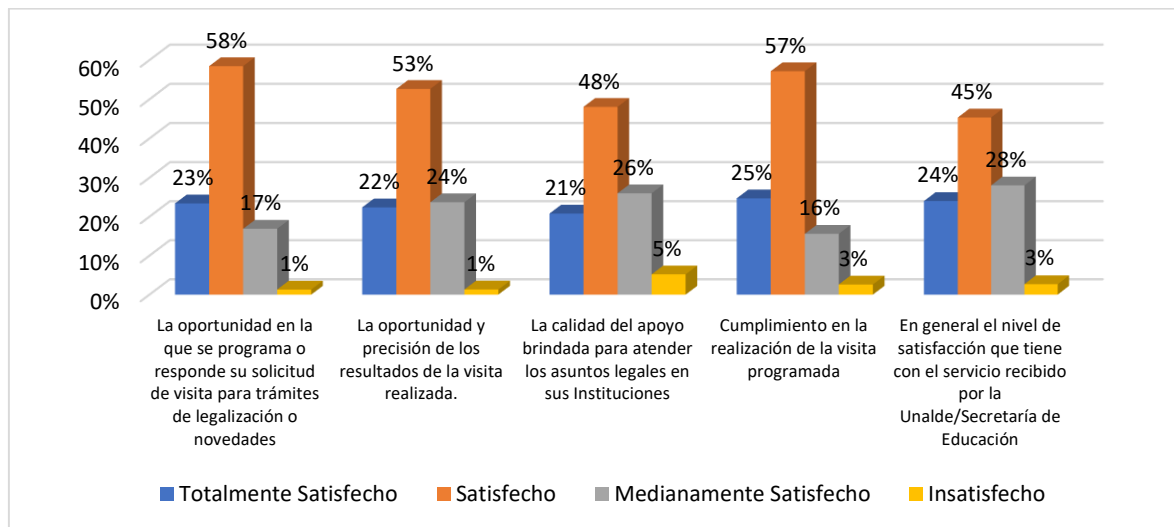


COBERTURA EDUCATIVA



Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede analizar que el 24% de los encuestados manifiesta estar totalmente satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a cobertura educativa, 56% se siente satisfecho, el 17% medianamente satisfecho, mientras que el 3% insatisfechos.

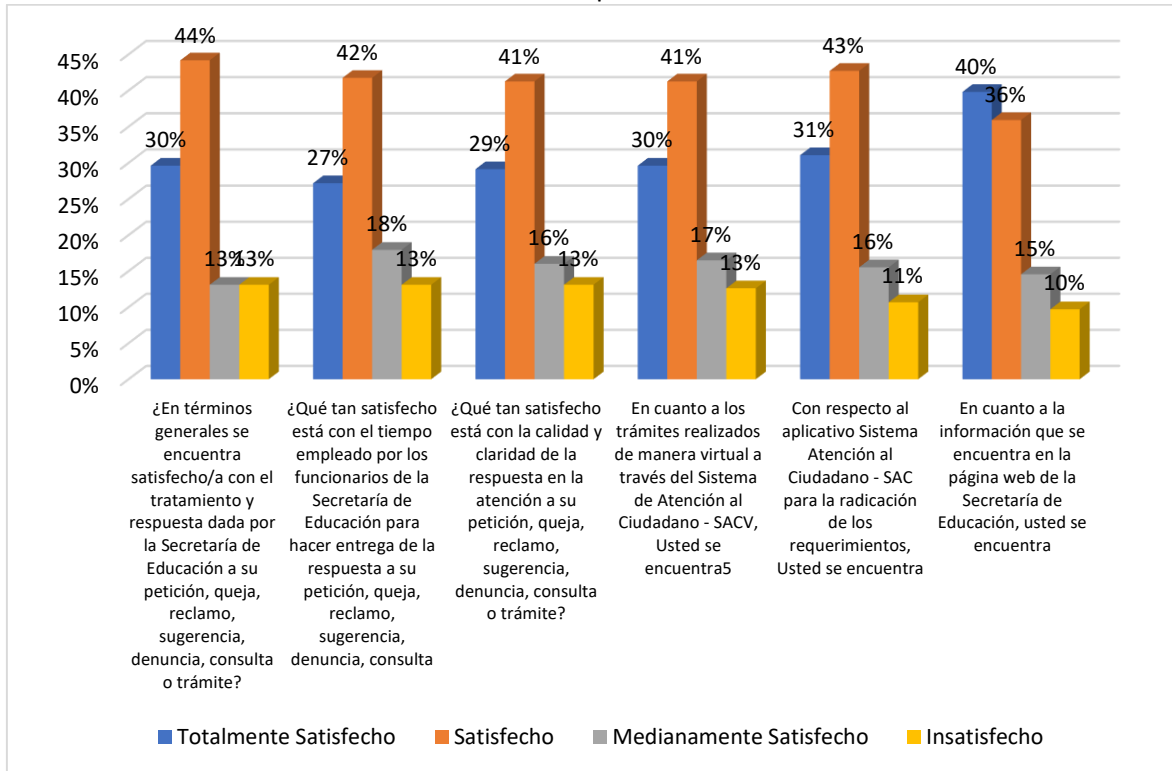
INSPECCION Y VIGILANCIA



De acuerdo a la gráfica anterior el 23% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios de la SED en cuanto a inspección y vigilancia, el 52% satisfecho, el 22% medianamente satisfecho, mientras que el 3% dice sentirse totalmente insatisfecho.



En cuanto a la atención de las PQRS a través del aplicativo SAC se determino



De acuerdo a la gráfica anterior el 31% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios y respuestas a sus requerimientos por parte de la SED, el 41% satisfecho, el 16% medianamente satisfecho, mientras que el 12% se encuentra insatisfecho.

CONCLUSION

Se puede analizar de la encuesta que el 97% 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. Otros grupos de valor como administrativos de la SED, Ciudadanos, Estudiantes, entes de control, Instituciones Educativas no oficiales, JAC, Instituciones educativas para el trabajo y el desarrollo humano y padres de familia se encuentran en un 91% satisfecho con los trámites y servicios de la entidad, pero no se debe dejar de analizar que de ese 91%, el 15% está medianamente satisfecho, lo que puede a futuro generar en una insatisfacción de los usuarios.

El 12% 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
Mejorar la infraestructura de la Institución Educativas oficiales y no oficiales, ya que no tienen espacio para realizar actividades físicas y otras curriculares	Infraestructura	Anual
Más apoyo y seguimiento de la secretaria de educación a las instituciones educativas privadas para que cumplan con sus obligaciones: seguimiento a los docentes, tema de bulling y ruta de atención a estudiantes con condición especial que entran en conflicto con el resto de estudiantes y no se vulnere el derecho a la educación	Unaldes, Calidad Educativa, Cobertura Educativa, Inspección y vigilancia	Mensualmente
Los talleres deberían ser ofrecidos según las necesidades de la institución educativa y abarcar a todos los docentes de todas las áreas	Calidad Educativa	Anual
Más atención y prestación de educación de excelente calidad a los niños con discapacidad, ya que ellos también tienen derecho a la educación	Cobertura Educativa	Anual

Elaborado por

Claudia Patricia Agudelo Pérez
Profesional Universitario Atención al Ciudadano.