



**SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN**



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

**CARTAGENA, 17 DE NOVIEMBRE DE 2020**





## 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 pagina 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.

La muestra de esta encuesta está compuesta por 80 Instituciones Educativas oficiales, 86 no oficiales, 3 instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, 102 padres de familia, 51 estudiantes, 1 ente de control, 4 administrativos SED y 2 ciudadanos

## II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

Universo de referencia: 464 instituciones del total de los grupos de interés de la SED compuesta por Instituciones Educativas oficiales, no oficiales, Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, los cuales fueron extraídos del listado que maneja el área de planeación educativa. Para el caso de los padres de familia y estudiantes, las Instituciones educativas reenviaron el link de la encuesta y además se socializó la encuesta a través de las redes sociales de la SED. En cuanto a los administrativos de la SED se envió al chat de los directivos quienes lo transmitieron a sus diferentes grupos de trabajo y para los entes de control se tomó del reporte del SAC, aquellas instituciones que han realizado algún requerimiento a través de este aplicativo.

Ámbito geográfico: Ciudad de Cartagena

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

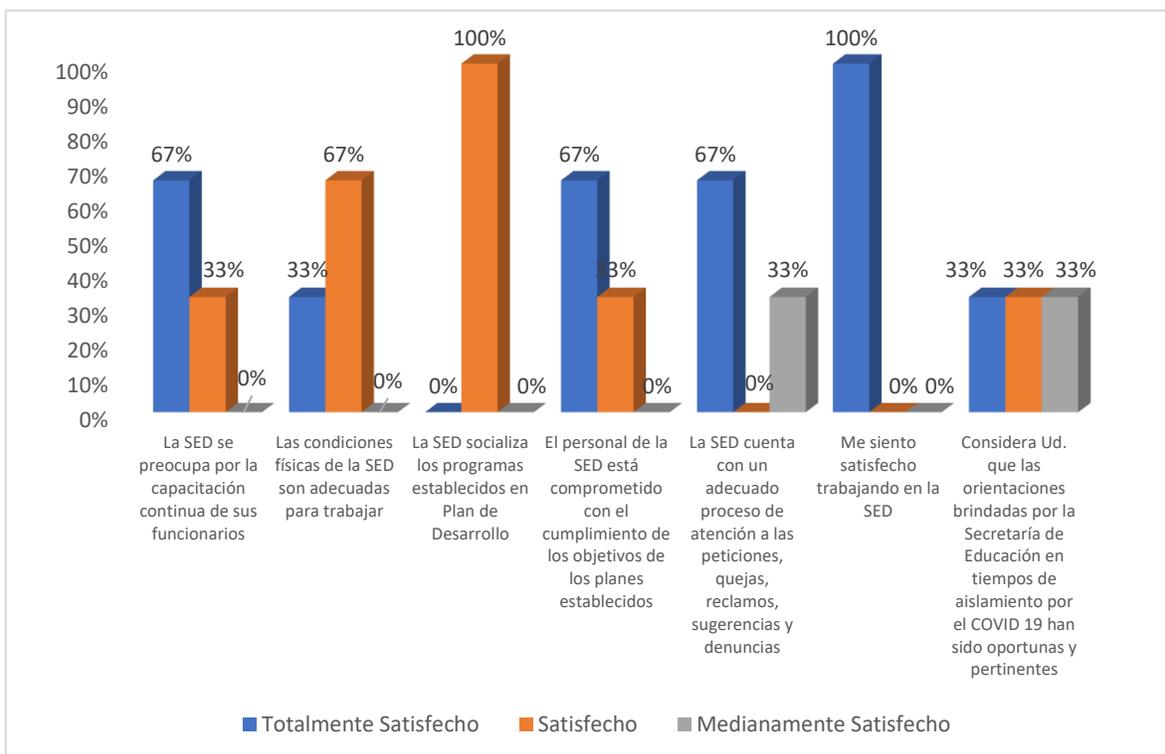
## III. RESULTADOS OBTENIDOS

Se obtuvieron 329 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 80 Instituciones educativas oficiales, 86 Instituciones educativas no oficiales, 51 estudiantes y 102 padres de familia.

#### ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN



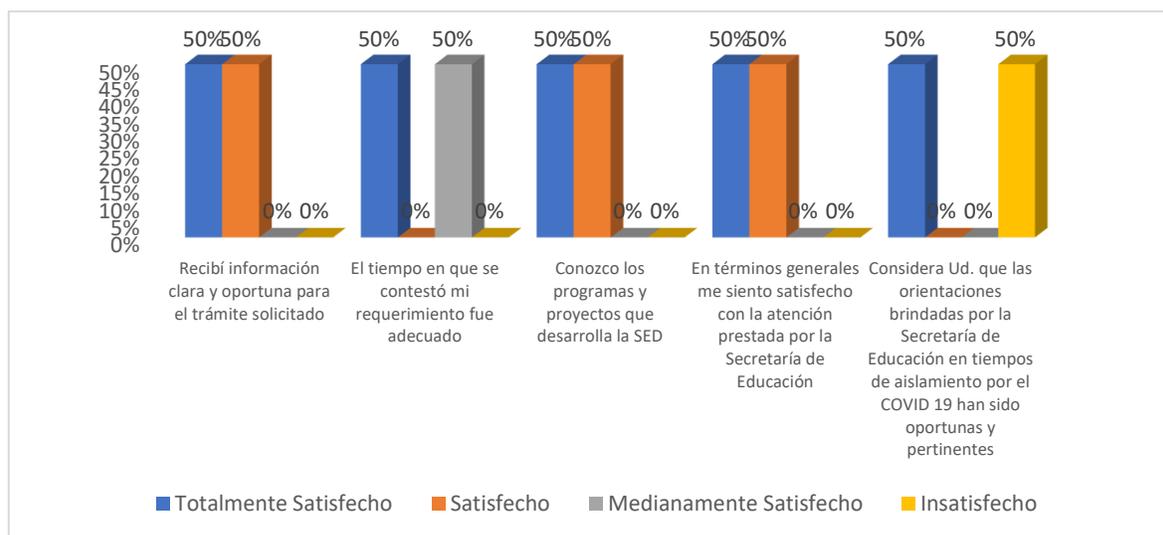
De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 67% de los administrativos de la SED respondieron que se siente totalmente satisfechos, mientras que el 33% se siente satisfecho y medianamente satisfecho.



Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

- Es importante establecer mecanismo de divulgación para el diligenciamiento de este formato por las partes interesadas
- Algunos funcionarios nunca responden al celular ni los correos rápidamente
- Agilidad en los tramites virtuales

### CIUDADANOS



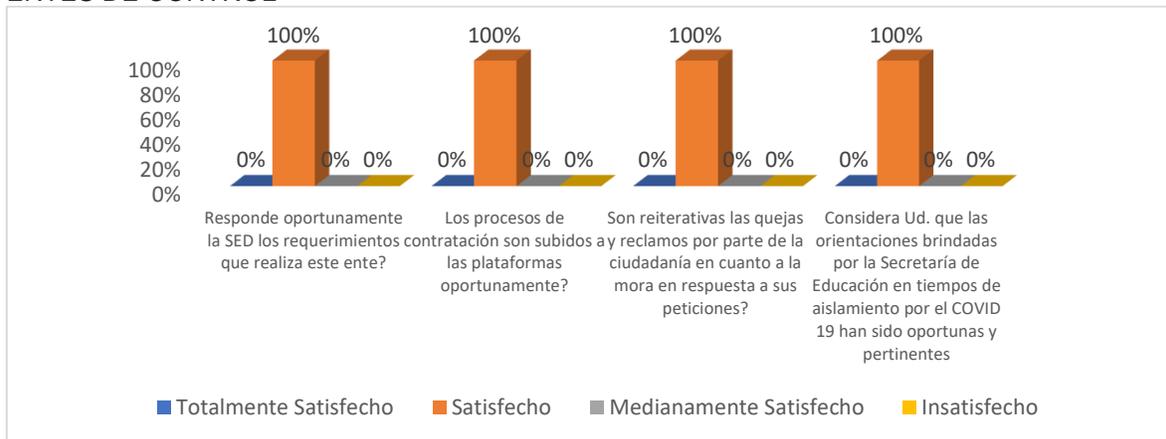
De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que 50% de los ciudadanos respondieron que se sienten totalmente satisfechos y satisfechos con los servicios de la SED, mientras que el 50% restante se encuentra insatisfecho porque considera que las orientaciones brindadas por la SED en tiempos de Covid 19 no han sido oportunas y pertinentes.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

- Mejorar los tiempos de atención
- Crear nuevos canales de atención



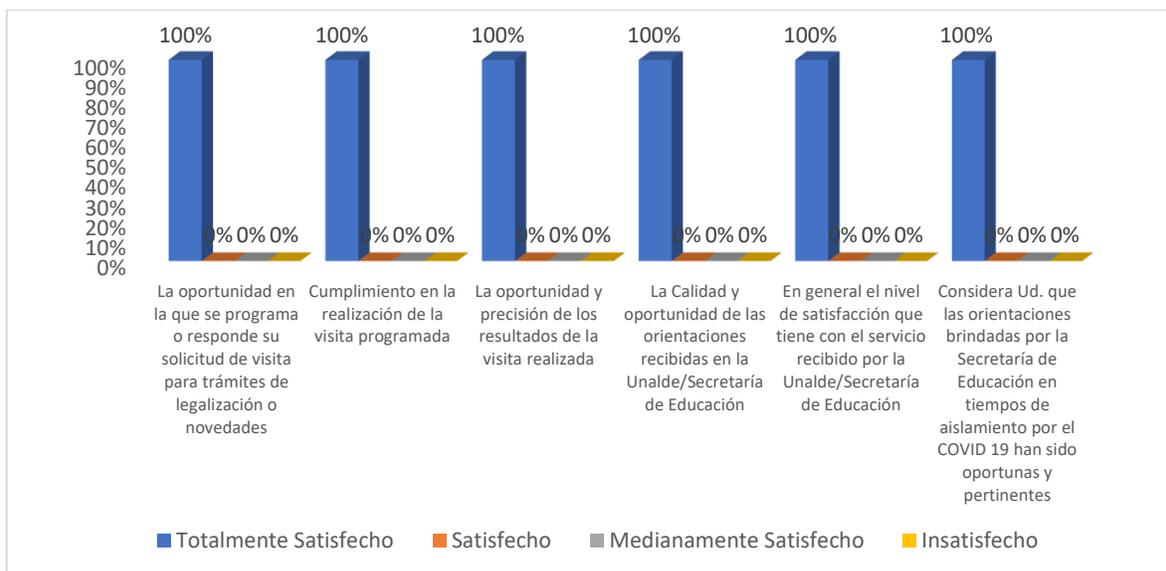
### ENTES DE CONTROL



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

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

### INSTITUCIONES PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO



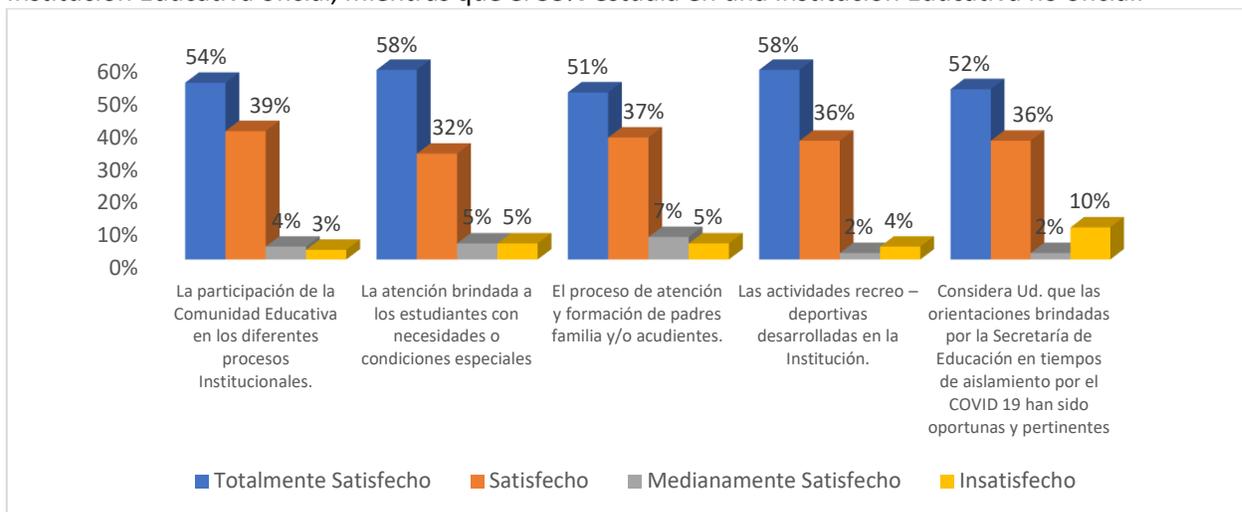
De acuerdo a la gráfica el 100% de las Instituciones se encuentran totalmente satisfechos con los servicios prestados por la SED. No realizan ninguna recomendación.



PADRES DE FAMILIA



De 102 padres de familia que respondieron la encuesta, el 67% de sus hijos estudian en una Institución Educativa oficial, mientras que el 33% estudia en una Institución Educativa no oficial.



De acuerdo a la gráfica anterior el 30% de los padres de familia con respecto a los servicios prestados por la SED se encuentran totalmente satisfechos y satisfechos, mientras que un 10% se encuentra insatisfecho.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

- Ampliar y adecuar muchos más espacios para que tan formadora labor siga expandiéndose a más niños en estado de vulnerabilidad.
- Ampliar el horario educativo y que para estos niños la Secretaría de Educación aporte un poco más de fondo económico.
- Atención en cuanto a los niños que no tienen medio para enviar sus talleres
- Ayudar más a los niños q no cuentan con recursos para las clases virtuales, y sobre todo el complemento de alimentación.
- Bueno que siga está forma de trabajo virtual mientras este está pandemia para no arriesgar la salud de los niños y el resto de la familia
- Buscar la excelencia





- Deberían buscar mejores estrategias para garantizar una óptima educación a niños con necesidades educativas especiales
- El detalle de la educación a distancia en esta época es que no todos tienen acceso a internet tanto para investigar o para comunicarse a través del WhatsApp, pero todo ha resultado muy bien.
- Expandir tan bella labor formadora a todos los sectores vulnerables mediante ampliación de aulas al igual que personal calificado en las diferentes aulas
- Explicación a las guías mandadas a casa
- La SED debe ser más atenta a los llamados que les hacen los padres de familia conformados en asociaciones y juntas
- Las actividades sean más dinámicas
- Las clases deben ser más dinámicas.
- Más atención a las peticiones de los padres de familia institución educativa Manuela Beltrán
- Más compromiso, responsabilidad con las entregas de evidencias de trabajo
- Mejorar continuidad de las becas de los estudiantes
- Mejorar en la parte alimentaria
- Mejoras en la conectividad para recibir información oportuna
- Muy satisfecha con el apoyo del grupo de profesores del instituto el Rosario, apoyo a sus estudiantes.
- No sé preocuparon nunca por los niños vulnerados esto es un fachada me siento muy insatisfecha como madre de familia
- No ser flexibles con los estudiantes q no envían actividades
- Oficializar esta fundación para que el gobierno brinde un mayor apoyo a esta fundación para que esta humanitaria labor llegue con más solidez a los sectores más vulnerables
- Que estén más organizadas
- Que hagan la encuesta con las preguntas que nos hacemos los padres de familia y no una manipulación como la actual encuesta obligando al participante a decir una gran mentira. En conclusión está encuesta una gran mentira.
- Que haya más apoyo
- Que la secretaria de educación se comprometa mucho más con la población de niños discapacitados.
- Que le den un solo recreo a los niños
- Que les den más tiempo en las actividades
- Que por falta de internet no he podido estar en los eventos virtuales
- Que sigamos con la misma entrega tanto los estudiante como docentes y padres de familia que no es fácil, pero Dios primero vamos a salir de esta pandemia para continuar las clases normales
- Que sigan brindándole el apoyo incondicional a los niños
- Recomendaría que a los alumnos de más bajos recursos le entreguen un dispositivo móvil por el cual pueda enviar las actividades correspondientes gracias
- Satisfecha con la atención q se nos han brindado en el tiempo de pandemia
- Satisfecha con todo



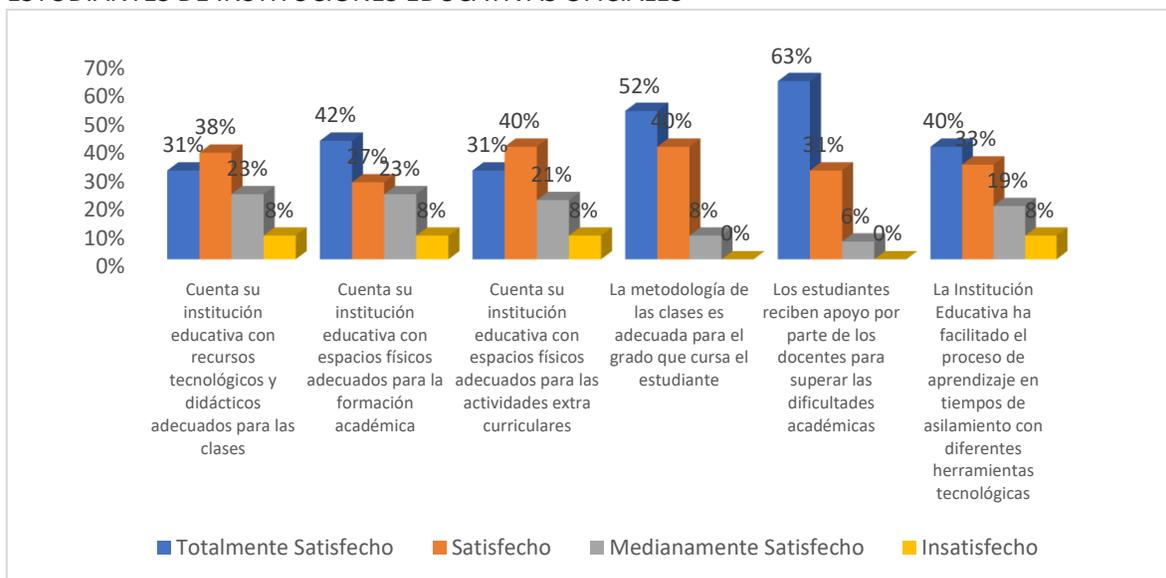
- Seguir así como vamos para salir adelante
- Seguir apoyando al estudiante
- Seguir con el cuidado de bioseguridad
- Seguir con ese gran amor que le brindan a nuestros hijos
- Seguir de la forma en q están
- Seguir motivando a los niños especiales a sus actividades virtuales.
- Seguir ofreciendo el mejor servicio a niños y adolescentes con discapacidad es la mejor manera para brindarles una mejor calidad de vida
- Sigam así y no bajen la guardia
- Sigam con su buena atención a los estudiantes tanto dentro como fuera la institución.
- Sugiero que se implemente la conectividad en las zonas rurales, con el fin que los estudiantes tengan más oportunidad de aprender en las clases virtuales, este es uno de los más grandes inconvenientes.
- Sugiero que todos los niños tengan derecho a todas las clases de terapias necesarias de moda gratis, ya que la mayoría somos personas de muy bajos recursos y no solamente los niños de bienestar familiar ,tengan ese beneficio, partiendo del hecho que todos los niños con discapacidad deberían tener los mismo beneficios
- Talvez más videollamadas para orientar mejor al alumno y para que le expliquen al alumno las actitudes
- Tener en cuenta el esfuerzo de los padres de familia por el compromiso en este duro momento que afrontamos
- Toda la formación de nuestros hijos es perfecta
- Un docente debería hacer seguimiento personal mente con los estudiantes

Entre las recomendaciones es de resaltar las felicitaciones que realizan los padres de familia:

- Una buena atención en el instituto
- Dios los continúe bendiciendo para que sigan brindando amor y educación a nuestros hijos
- Dios los siga bendiciendo para que sigan compartiendo con nuestro hijos
- Estoy muy satisfecha el mejoramiento que ha tenido mi hijo
- Excelente servicio
- Está muy bueno el servicio gracias a la secretaria por estar pendientes tanto los estudiantes como a los padres de familia
- Felicitaciones sigan adelante Dios les bendiga gracias
- Hasta el momento todo ha sido excelente el desempeño delos profesores para con los estudiantes en las clases virtuales
- Me satisface mucho el proceso que lleva la institución
- Me siento muy feliz con su formación
- Me siento satisfecha por la labor que tienen los docentes para con nuestros hijos
- Proceso de atención y orientación muy buena
- Todos los docentes han estado muy comprometidos con esta nueva modalidad virtual



## ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES



De acuerdo a la gráfica, se puede concluir que la gran mayoría de los estudiantes en cuanto a los servicios prestados por la SED y que están por encima del 40% se encuentran totalmente satisfechos y satisfechos, el 25% se encuentra medianamente satisfecho y el 8% se encuentra insatisfecho.

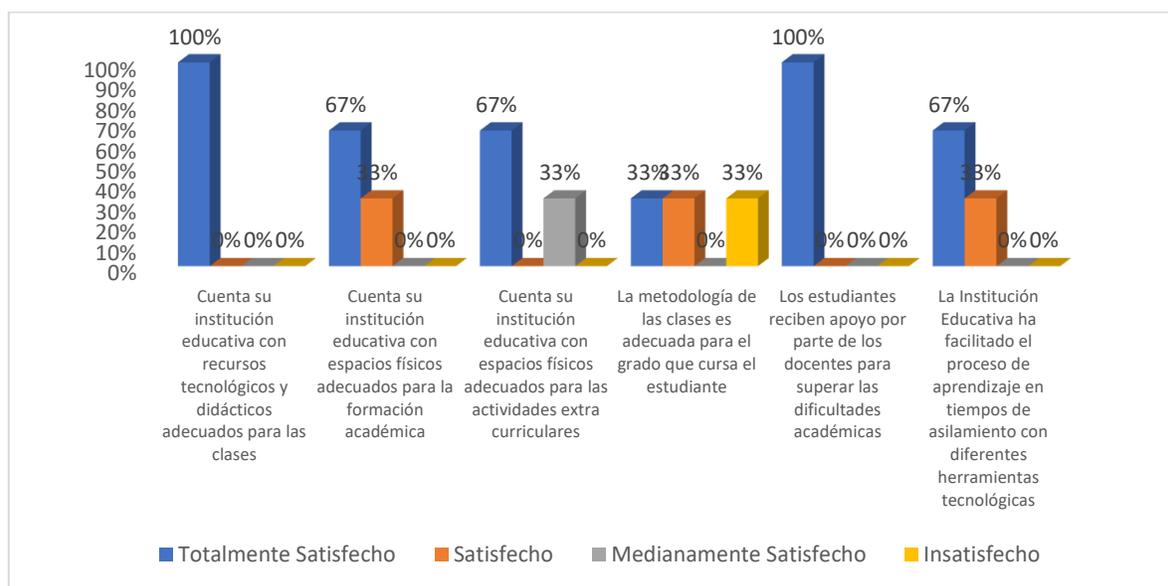
Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

- Abrir sedes para bachilleratos para q los niños continúen gozando de su colegio después de terminar su primaria
- A pesar de los inconvenientes que hemos tenido por no tener un computador he podido satisfacer a mi hijo con sus actividades académica
- Brindar más tecnología a sus estudiantes, ya que a diferencia de otras escuelas, la institución Bertha Gedeón de Baladí no dio ni computadores/ tablets
- Brindarles más ayudas tecnológicas a los estudiantes de bajos recursos
- Bueno todos los métodos están bien hechos así que me gustaría que lo sigan mejorando para que se nos haga más fácil seguir cumpliendo con las actividades
- Conectarse por lo menos dos días a la semana para explicar y socializar los talleres que envían
- Cuando entraremos a clase?
- Deben dotar de computadores o tablets al colegio
- El anticipo de los directivos a lo que se desea realizar (una rápida respuesta)
- Implementar algunos equipos tanto, laboratorio con deportivo para nuestro aprendizaje
- La realidad actual de la educación a distancia tiene un imparto académico desfavorables en los estudiantes
- Más recursos tecnológicos
- Mejorar la infraestructura de la institución.



- Por favor mejorar un poco
- Por favor, facilitar la hora de encuentro en clases virtuales ya que normalmente estudiamos en la tarde y algunos profes hacen clases en la mañana, por favor respetar el horario
- Que la institución tenga más recursos para los elementos electrónicos
- Que los estudiantes de 11 realicen el grado presencial
- Satisfecho con toda la metodología realizada por la institución durante el aislamiento
- Seguir con el apoyo por parte de los docentes que hasta ahora ha sido muy eficiente
- Siempre y cuando se pueda, dotar de herramientas tecnológicas para una mejor forma de estudio
- Tener un mejor administración
- Yo me siento conforme por los medios de aprendizaje que nos brinda nuestras nuestra institución y más en este alistamiento preventivo.
- Entre las recomendaciones es de resaltar que se encuentran las siguientes felicitaciones:
- Felicidades por ese apoyo. Que Dios las llene de muchas paciencia y amor para todos esos niños q son el futuro de Colombia.
- Felicidades Dios les de salud para seguir adelante gracias
- Pues que sigan así
- Si recomiendo al instituto el Rosario por su alto desempeño

#### ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES

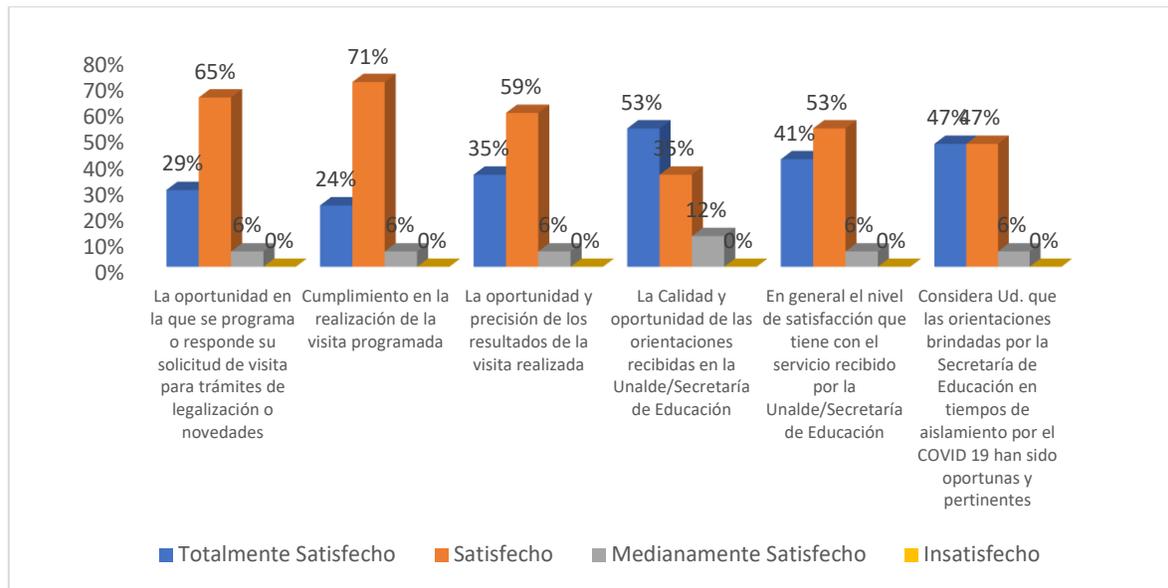


Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede analizar que el 65% de los encuestados con respecto a los servicios de la SED se encuentran totalmente satisfechos, el 33% satisfecho y medianamente satisfecho, mientras que un porcentaje bajo se encuentra insatisfecho.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que: Felicidades y muchas gracias por su labor.



### INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES



De acuerdo a la gráfica el 40% de los encuestados en cuanto a los servicios prestados por la SED se encuentran totalmente satisfechos y satisfechos, mientras que el 12% expresa sentirse medianamente satisfecho.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

- Lineamientos para el regreso a clases en el modelo que sea pertinente y la elaboración de la encuesta que nos informaron para hacer a los padres de familia
- Me siento satisfecha
- Muchas gracias
- Satisfactoria
- Sugiero que la SDE que aplique la ley 1618 del 2013, el documento Compes 166 y los compromisos que se hicieron con la visita del Alto Comisionado ante la Presidencia de la República para así mejorar el presupuesto y así se hará Justicia Social en las instituciones como el Instituto El Rosario, donde los padres de familia entramos todos los años en una incertidumbre cuando el Distrito no prioriza el pago de los convenios con las instituciones, vulnerando el derecho a la Educación.

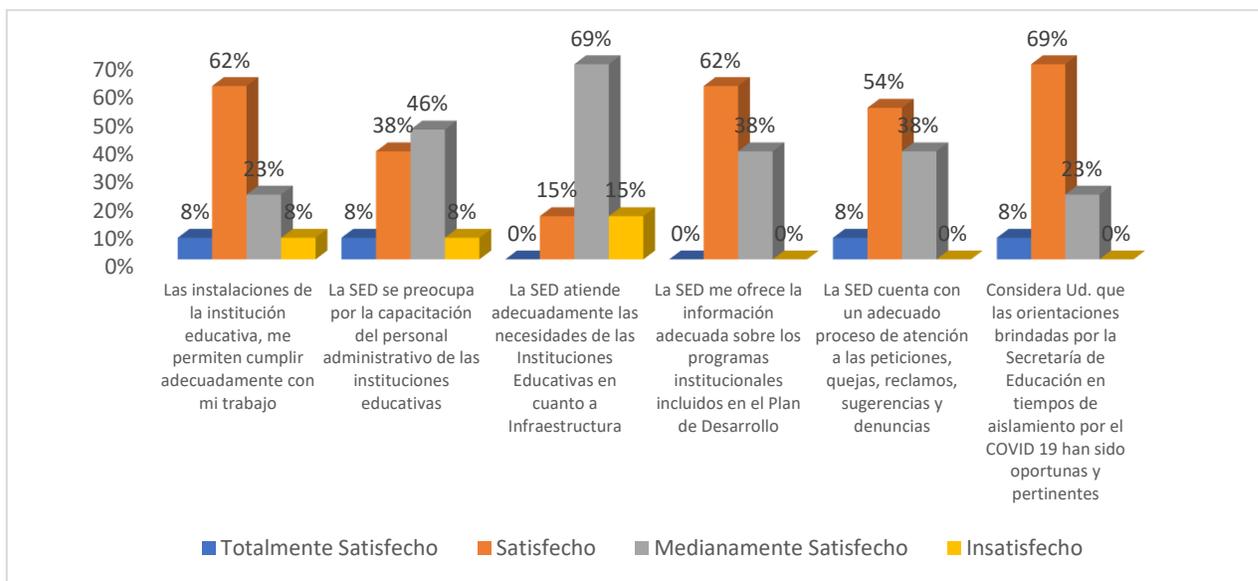
Entre las recomendaciones es de resaltar que se encuentran las siguientes felicitaciones:

- Agradecida con todo el equipo disciplinar y en sus diferentes entes de control por su pertinencia en los requerimientos o solicitados por nuestra Institución
- Excelente trabajo



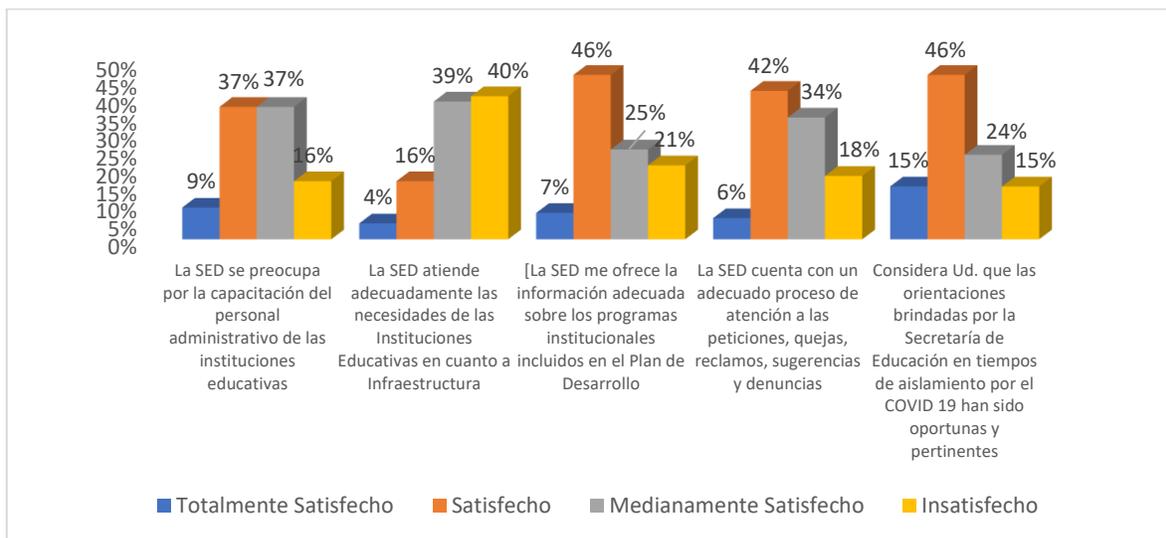
### INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES

#### ADMINISTRATIVOS



De acuerdo a la gráfica el de los encuestados en cuanto a los servicios prestados por SED, el 38% expresan sentirse satisfecho y medianamente satisfecho, el 15% totalmente satisfecho y el 8% insatisfecho.

#### DOCENTES/DIRECTIVOS DOCENTES





De acuerdo a la gráfica anterior se puede analizar que el 15% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfechos con los servicios prestados por SED, 21% insatisfecho, mientras que el 37% satisfecho y medianamente satisfecho.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

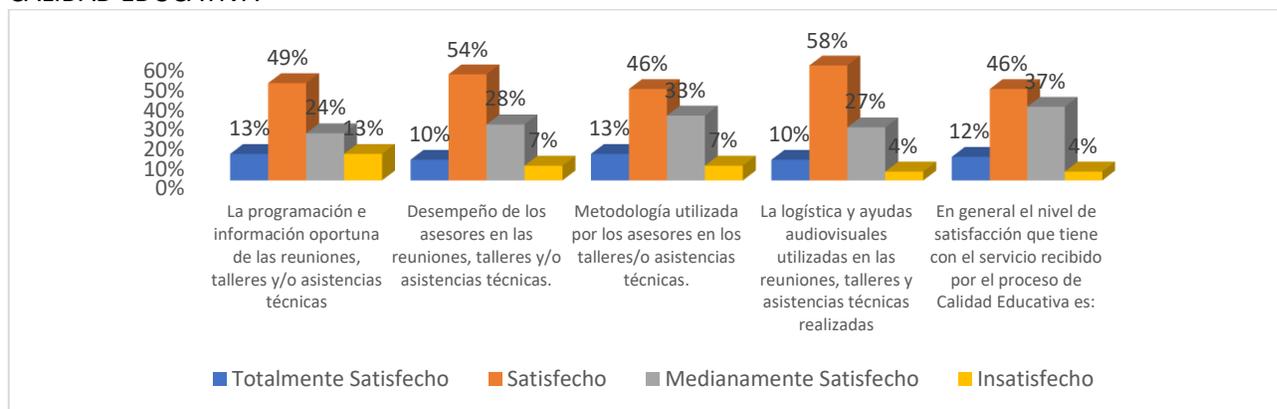
- Brindar información a tiempo son reprocesos
- Enviar más materiales didácticos de apoyo para los Maestros y estudiantes.
- Mantener el mejoramiento continuo para lograr abarcar todos los frentes en los que influye ser un ente estatal.
- Mayor preocupación por los colegios. La secretaría no es solo planta central, la razón de ser son los colegios y la atención
- Priorizar las necesidades de las instituciones educativas
- Realizar más capacitaciones para los administrativos
- Sugiero que se adecuen los espacios en infraestructura para mejorar desempeño laboral.
- sugiero que tengan en cuenta las instituciones en donde solo hay dos administrativo, debido a la carga laboral.
- Tener en cuenta la infraestructura, número de baños, número de lavamanos, número de administrativos, de docentes y de estudiantes para poder planear un buen retorno a nuestras actividades

Entre las recomendaciones es de resaltar que se encuentran las siguientes felicitaciones:

- Sigam trabajando incansablemente para seguir mejorando la calidad educativa de la ciudad de Cartagena.

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

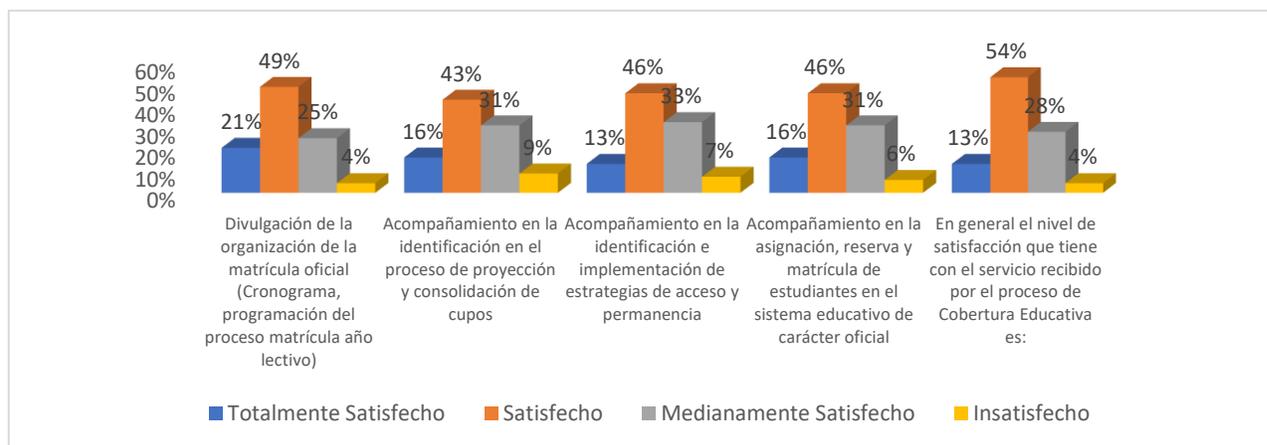
#### CALIDAD EDUCATIVA





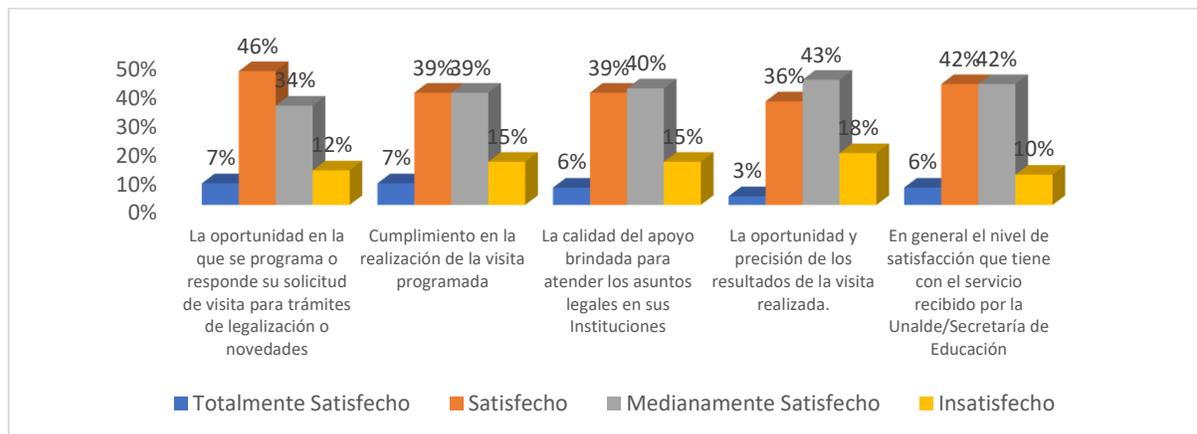
De acuerdo a la gráfica anterior se puede concluir que el 46% de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a calidad educativa, 37% se siente medianamente satisfecho, el 13% totalmente satisfecho, mientras que el 7% se siente insatisfecho.

### COBERTURA EDUCATIVA



Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede analizar que el 43% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a cobertura educativa, 25% se siente medianamente satisfecho, el 21% totalmente satisfecho, mientras que el 9% insatisfechos.

### INSPECCION Y VIGILANCIA



De acuerdo a la gráfica anterior el 40% de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho con los servicios de la SED en cuanto a inspección y vigilancia, 34% medianamente satisfecho, 15% insatisfecho, mientras que el 7% dice sentirse totalmente satisfecho.



Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

- Adecuar las Instituciones para el regreso
- Articular las necesidades de cada contexto estudiantil a los procesos de acompañamiento de las instituciones educativas.
- Aumentar frecuencia de encuesta
- Brindar más acompañamiento y formación a docentes de las I.E en temas de inclusión y realizar seguimiento a los reportes enviados a Bienestar familiar.
- Brindar más ayudas económicas y accesorias a las familias menos favorecidas para apoyar los procesos con nuestros estudiantes
- Cumplir con lo programado, estar más vigilantes con las instrucciones educativas en el aspecto infraestructura y dotaciones para el personal que allí trabaja.
- Dar a conocer a todos la comunidad educativa en general los números telefónicos donde se pueden comunicar en la Sed, para que sea de conocimiento para todos.
- Enviar las circulares con tiempo y realizar las reuniones de explicación de solicitudes con tiempo para poder cumplir con los cronogramas establecidos.
- Es necesario contar con un programa mucho más estructurado. Es necesario que las personas encargadas puedan pensar como pedagógicos y no simplemente con administrativos. Es urgente la capacitación en oratoria y moderación ya que algunas reuniones carecen de esto.
- Fortalecer la eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos
- Fortalecer los diferentes aspectos en los colegios oficiales de régimen especial
- Hay que seguir mejorando
- Importante el cumplimiento de horario cuando haya capacitaciones
- Intentar en todos los servicios tener una respuesta amable y más rapidez en ellas
- La infraestructura poner más atención
- La institución necesita inversión en infraestructura
- La Unalde debe realizar lo que está encargada de hacer. Así lo mismo de inspección hacer
- Más capacitaciones a los docentes y oportunidades para realizar maestrías y especializaciones
- Mayor acompañamiento en situaciones legales.
- Mejor capacitación a docentes de áreas como educación física y tecnología
- Mejorar el servicio de acompañamiento en la zona Insular
- Mejorar el tiempo de respuesta a las peticiones
- Mejorar en todo
- Mejorar las líneas de comunicación. Establecer mejor capacitación al personal docente. Establecer un espacio de acompañamiento a las instituciones educativas.
- Mejorar los servicios de calidad de la secretaría de educación con respecto a las necesidades de la institución.
- Mejorar los aspectos con baja nota
- Mejoren cada uno de los items preguntados
- Muy buena la atención



- Necesitamos con urgencia la atención en infraestructura a la institución donde laboro, falta muchísima adecuación a las aulas, espacios recreativos y laboratorios. Además ya es tiempo de que se hayan realizado las adecuaciones para afrontar el regreso de los niños a la institución, sabemos que el Covid no es un juego y se necesita tener todo preparado para recibir años a los niños con todos los elementos de bioseguridad.
- Oportunidad en el envío de la información y coherencia en los programas de apoyo a las IE oficiales, acorde a sus necesidades.
- Organizar el cronograma de regreso para el próximo año
- Plan estratégico para las clases y recursos a instituciones y docentes
- Política de mejoramiento
- Por favor hacer seguimientos a la oficina de inspección y vigilancia que hace caso omiso a las denuncias hechas por docentes y padres de familia
- Procesos de acompañamientos eficientes y efectivos.
- Promover la capacitación del personal atendiendo a las necesidades emergentes. Plantear desde inicio del año un cronograma de actividades, dar a conocer oportunamente a las Instituciones para programar reuniones y objetivos de la misma. Asesorar con más eficiencia a las Instituciones y oportunamente ofrecer los comunicados que se requieren para la toma de decisiones.
- Que el medio de comunicación oficial sea el correo electrónico y no el Whatsapp
- Que los profesores son una personas que nada más piensan en su bienestar y no el de los alumnos
- Que todas las dependencias hagan más presencia y acompañamiento de los procesos en las instituciones educativas.
- Robustecer la infraestructura tecnológica para dinamizar los procesos en general que ejecuta la SED, y principalmente los relacionados con los servicios solicitados por la Comunidad Educativa.
- Se recomienda tener una mayor organización al momento de realizar los encuentros virtuales e informar oportunamente las reuniones programadas.
- Se requiere acompañamiento contextualizado y pertinente a las IEO
- Seguir trabajando para prestar un buen servicio a los niños y niñas de nuestro País.
- Ser más visibles y eficientes en el acompañamiento a las instituciones educativas
- Soy docente del sector oficial y llevo casi dos años pendiente del pago de prestaciones sociales, en área de servicios me siento totalmente insatisfecho necesito ayuda
- Sugerimos mayor acompañamiento y formación
- Tener en cuenta a los niños con discapacidad auditiva que tiene Implante coclear.
- Tener en cuenta la necesidad de conectividad de todos los estudiantes y docentes y no de unos pocos
- Tener en cuenta resultados de la encuesta
- Tener mayor eficiencia en los servicios de calidad educativa
- Tener una mejor respuesta ante el llamado de problemas de infraestructura de las instituciones educativas



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN



- Tienen que comunicarse mejor entre las distintas oficinas de la SED. Están desarticuladas, improvisan mucho y delegan muy fácilmente para evadir sus responsabilidades.
- Trabajar en equipo y comunicación oportuna
- Visitar con más frecuencia las Instituciones Educativas

Entre las recomendaciones es de resaltar que se encuentran las siguientes felicitaciones:

- Los felicito por excelente trabajo
- Respecto a la calidad educativa estoy muy satisfecha por la extraordinaria formación brindada

Elaborado por

Claudia Patricia Agudelo Pérez