



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



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

CARTAGENA, 30 DE JUNIO DE 2021





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, SAC v2, 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 7 Instituciones Educativas oficiales y no oficiales, 15 padres de familia, 9 estudiantes, 98 docentes, 44 administrativos SED, ciudadanos 4, empresas 1, otros 1 y 11 rectores.

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

Universo de referencia: Se escoge de 8% del total de los ciudadano no repetidos de los informes mensuales del SAC v2, ya que se evidencia que el 32% de los ciudadanos colocan más de un requerimiento ante la SED. Para esta oportunidad respondieron 191 ciudadanos de los grupos de interés de la SED compuesta por ciudadanos, empresas, Instituciones Educativas oficiales y no oficiales, padres de familia, estudiantes, administrativos y otros los cuales fueron extraídos del listado del SAC v2 de aquellas personas que han realizado algún requerimiento a través de este aplicativo y se encuentran registradas en él.

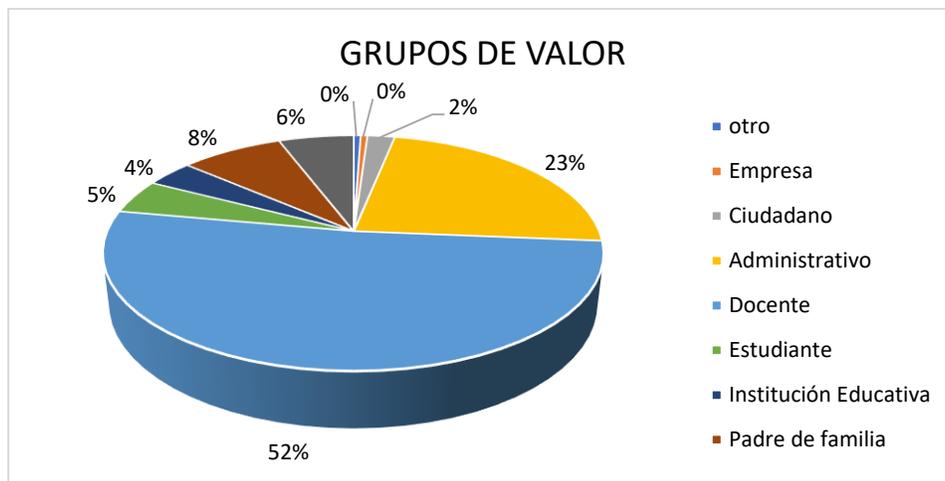
Ámbito geográfico: Ciudad de Cartagena

Instrumento de recogida de información: formulario del SAC v2 y Google forms ubicado en la página de la SED y divulgado a través de correos electrónicos.

La manera como se analizan los datos es sumando los porcentajes de las calificaciones del nivel satisfactorio e insatisfactorio sobre el total de las respuestas dadas.

III. RESULTADOS OBTENIDOS

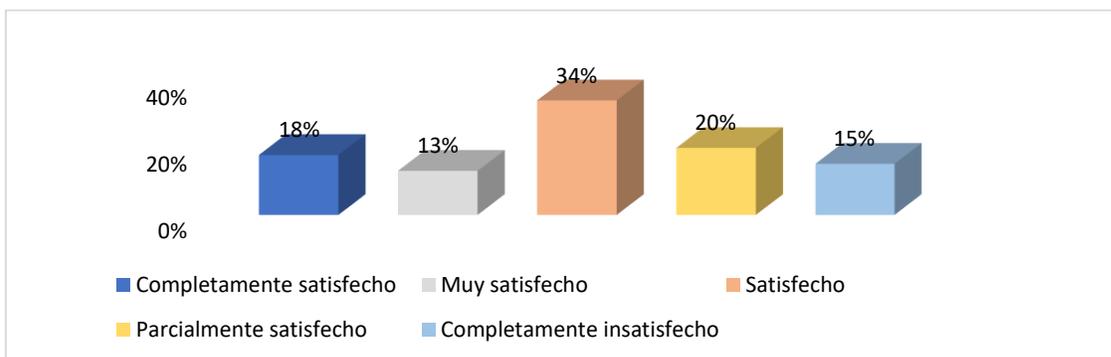
Se obtuvieron 191 respuestas del total de los grupos de interés a la encuesta publicada por la SED a través de los correos electrónicos.



La mayoría de las encuestas recibidas fueron de empresas 1, ciudadanos 4, 98 Docentes, 44 administrativos, 15 padres de familia, 11 rectores, 9 estudiantes, 7 Instituciones educativas y otros 1

Las preguntas formuladas fueron enfocadas para medir la percepción acerca de los servicios prestados a través de la oficina de atención al ciudadano, oportunidad, tiempo, tratamiento, calidad y claridad de las respuestas y la satisfacción de las diferentes PQRS presentadas ante la SED.

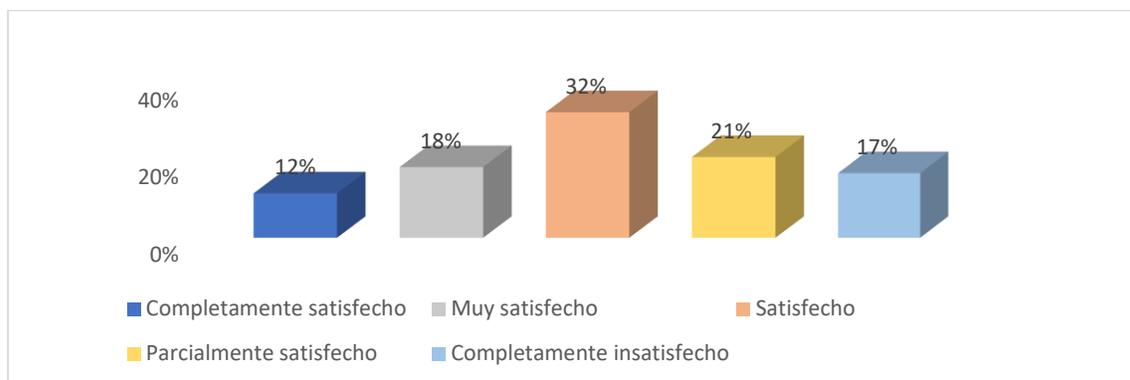
1. ¿En términos generales se encuentra satisfecho/a con el tratamiento y respuesta dada por la Secretaría de Educación a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 85% de los ciudadanos se sienten satisfechos, mientras que el 15% se siente insatisfecho

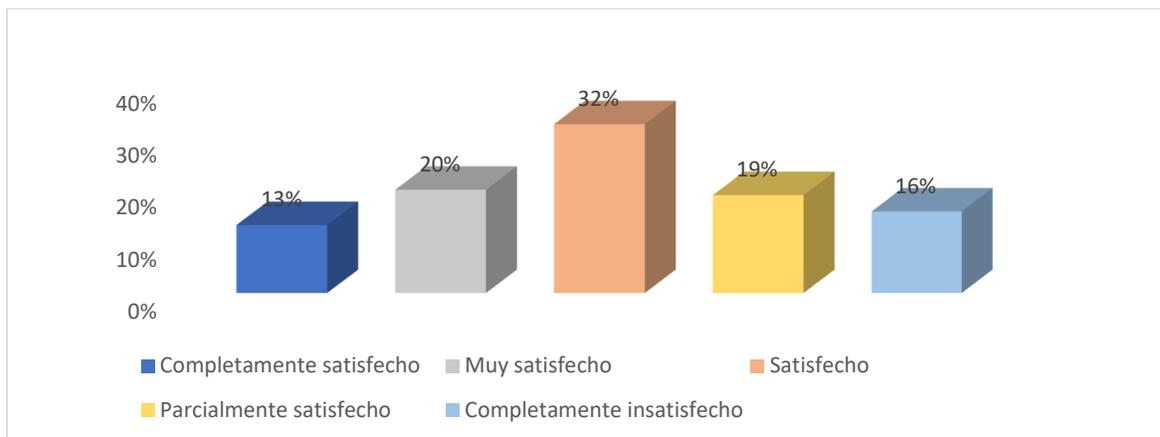


2. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo empleado por los funcionarios de la Secretaría de Educación para hacer entrega de la respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que el 83% de los ciudadanos respondieron que se siente satisfechos, mientras que el 17% restante se encuentra insatisfecho

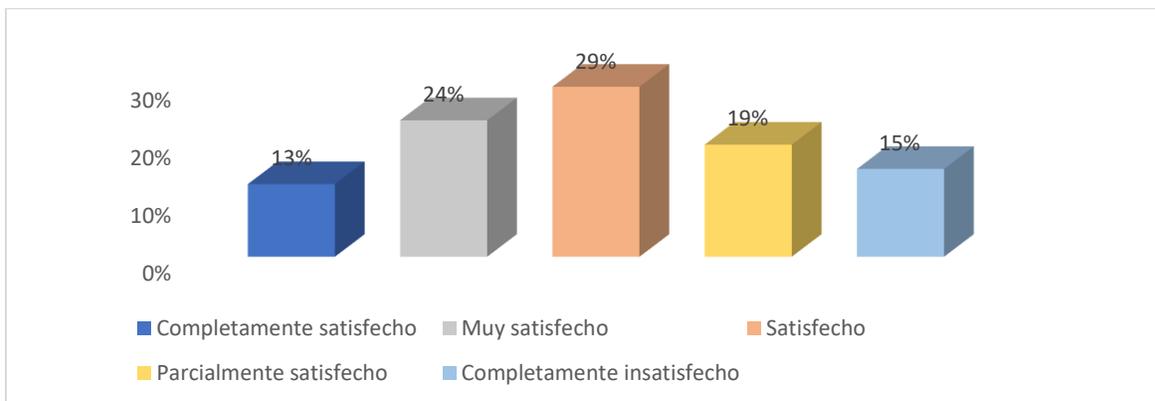
3. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad y claridad de la respuesta en la atención a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que 84% de los ciudadanos respondieron que se siente satisfechos, mientras que el 16% restante se encuentra insatisfecho



4. ¿En términos generales se encuentra satisfecho/a con el tratamiento y respuesta dada por la Secretaría de Educación su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que 85% de los ciudadanos respondieron que se siente satisfechos, mientras que el 15% restante se encuentra insatisfecho

5. Con respecto al Canal virtual SAC para la radicación de los requerimientos, qué mejoraría?

DESCRIPCION	N.	%
Agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos	49	27%
Agilidad, que los documentos solicitados no los envíen bloqueados	2	1%
Amplitud de información en la respuesta y en el menor tiempo posible. La respuesta a fondo no satisface la necesidad del usuario	13	7%
A veces es difícil el uso de la plataforma porque no se entiende cómo usarla	15	8%
Considero que el canal virtual SAC es muy satisfactorio	37	20%
Enlaces de ayuda para solicitudes	1	1%
La atención a la persona que llega a pedir información	3	2%
la solicitud a los requerimientos del usuario, como beca ,no atienden presencial ni virtual(esta página)	1	1%
La ubicación del formato en un lugar con mayor visibilidad, y ser más práctico su acceso a los usuarios.	4	2%
Más responsabilidad de los funcionarios, no sienten las implicaciones de no contestar a tiempo las solicitudes.	3	2%
Los requerimientos del SAC 2.0 existen, pero los históricos del SAC anterior desaparecieron, me parece que deben estar disponibles, pues como ciudadanos necesitamos de esa información.	1	1%



Mejorar la comunicación entre dependencia de la misma secretaria	2	1%
No tengo sugerencias	41	23%
No lo conozco	4	2%
Que exista un asesor virtual para cualquier inquietud. A través de chat	3	2%
Evitar reasignar de los requerimientos	1	1%
Tener más comunicación con el docente	1	1%
Tener un teléfono de las diferentes dependencias	1	1%

De acuerdo a las recomendaciones dadas por la ciudadanía el 27% requiere agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos, el 23% no tiene sugerencias, el 20% Consideran que con el canal virtual SAC se encuentran muy satisfechos y sólo el 7% requiere que la respuesta sea más concreta y no satisface de fondo la necesidad del usuario.

6. Con respecto a la información de la página Web de la Secretaría de Educación, que mejoraría?

DESCRIPCION	N.	%
Actualizar la información, ser más dinámica la página, interactiva y de fácil búsqueda	28	15%
La página está bien es accesible y se encuentra toda la información requerida	41	23%
Ampliar más las oportunidades laborales	1	1%
Brindar más publicidad y manejo de la existencia de la página, como de lo que brinda u ofrece, tanto a usuarios y público en general y cambiar la imagen corporativa, tener presencialidad en la SED	11	6%
Mantenimiento, a veces la página se cae el sistema cada fin de mes	7	4%
Tener más Canales de atención al público y números de contacto y correo de las diferentes dependencias que sí respondan los requerimientos y chat en línea	7	4%
La atención de la SED es muy buena	9	5%
Agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos	12	7%
ninguna sugerencia	55	30%
Compromiso y responsabilidad de los funcionarios para atender las solicitudes	2	1%
La transparencia	1	1%
Mejorar la parte de los desprendibles de pago	1	1%
Que se coloque un instructivo guía para que todos los usuarios puedan ingresar y hacer los trámites y así evitar las congestiones.	3	2%
Que se puedan descargar fácilmente documentos	1	1%
Un desastre	1	1%
Visibilidad del acceso a atención al ciudadano	1	1%



De acuerdo a las recomendaciones dadas por la ciudadanía el 30% no tiene sugerencia, el 23% considera que la página está bien, es accesible y se encuentra toda la información requerida, 15% considera que la página se debe actualizar la información, ser más dinámica, interactiva y de fácil búsqueda y el 7% requiere agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos y brindar más publicidad y manejo de la existencia de la página, como de lo que brinda u ofrece, tanto a usuarios y público en general y cambiar la imagen corporativa y tener presencialidad en las SED.

Sugerencias

DESCRIPCION	N.	%
La atención de la SED es muy buena, a pesar de la Pandemia han sabido de una u otra forma satisfacer nuestras necesidades y si hay cambios que sean para bien de todos.	28	17%
Agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos de los requerimientos, los documentos no estén bloqueados	47	28%
Ampliar más las oportunidades laborales a los docentes	3	2%
Atención presencial de las diferentes dependencias, teléfono y correo de las dependencias para tener más Canales de atención al público, chat en línea, mejorar el servicio.	16	10%
ayudar y capacitar al personal para manejo de plataforma SAC, más tutoriales y videos, promover el uso de la página y del SAC	5	3%
Colocar los certificados laborales con la firma digital, para evitar tanto tramite.	1	1%
Compromiso y responsabilidad de los funcionarios para atender las solicitudes	2	1%
ninguna sugerencia	48	29%
Mantenimiento, a veces la página se cae el sistema cada fin de mes	4	2%
Mejorar las respuesta de los requerimientos	1	1%
mayor información sobre los requisitos de tramites a realizar	1	1%
Actualizar la información, ser más dinámica la página, interactiva y de fácil búsqueda	2	1%
Mayor comunicación con los padres de familia y colegios privados al momento de sus requerimientos, nos sentimos solos.	5	3%
Brindar más publicidad y manejo de la existencia de la página, como de lo que brinda u ofrece, tanto a usuarios y público en general , más dinámica	2	1%
La página web de la secretaria de educación y demás aplicativos contenidos en ella son bastante intuitivos, fáciles de manejar, entender y brindan información clara y veraz.	2	1%
seguir fortaleciendo el plan de retorno a clases según lo dispuesto por la Alcaldía	1	1%

De acuerdo a las sugerencias dadas por la ciudadanía el 29% no tiene sugerencia, el 28% requiere agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos de los requerimientos y que los documentos no estén bloqueados, el 17% comenta que la atención de la SED es muy buena, a pesar de la Pandemia han sabido de una u otra forma satisfacer las necesidades y si hay cambios que sean para bien de todos, el 10% requiere atención presencial de las diferentes dependencias, teléfono y correo de las dependencias para tener más canales de atención al público, chat en línea para mejorar el servicio



de la SED y el 3% mayor comunicación con los padres de familia y colegios privados al momento de sus requerimientos, se sienten solos y ayudar y capacitar al personal para manejo de plataforma SAC, más tutoriales y videos, promover el uso de la página y del SAC.

CONCLUSIONES

Se puede analizar de la encuesta que el 84% de los encuestados se encuentran en relación con los servicios de la secretaría de Educación satisfechos, pero no se debe dejar de analizar que de ese 84%, el 20% está parcialmente satisfecho, lo que puede a futuro generar en una insatisfacción de los usuarios.

El 16% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho 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:

RECOMENDACIÓN	PLAN DE ACCION	RESPONSABLE
Requiere agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos	Cada líder de dependencia realizará seguimiento para responder de manera oportuna y en el menor tiempo posible.	Líder de cada dependencia
Amplitud de información en la respuesta y en el menor tiempo posible. La respuesta a fondo no satisface la necesidad del usuario	Cada líder de dependencia realizará seguimiento de manera aleatoria de los requerimientos asignados a su área para analizar la calidad de la respuesta generada al usuario	Líder de cada dependencia
A veces es difícil el uso de la plataforma porque no se entiende cómo usarla y guía de uso.	Se implementará una nueva estrategia de jueves de SAC a través de Teams y socializado por las redes sociales para socializar el aplicativo. Igualmente se realizará y publicará un ABC del uso del SAC	Atención al ciudadano
La ubicación del formato en un lugar con mayor visibilidad, y ser más práctico su acceso a los usuarios.	En enlaces de interés se colocará el enlace de trámites y servicios de la SED para mayor visibilidad	Atención al ciudadano



Tener un teléfono, correo electrónico, chat y presencialidad con las diferentes dependencias	Cada líder de proceso establecerá un teléfono, correo, chat para publicar en la página de la SED. Así mismo analizar horarios de atención presencial.	Líder de cada dependencia
Mayor comunicación con los padres de familia y colegios privados al momento de sus requerimientos, nos sentimos solos.	Establecer canales de comunicación o reuniones periódicas con los colegios oficiales y no oficiales y padres de familia para escuchar sus necesidades.	Despacho, Inspección y vigilancia, Unaldes.