



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 2022





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 fue está compuesta por 35 administrativos, 50 ciudadanos, 85 docentes, 21 estudiantes, 7 Instituciones Educativas, 22 padres de familia, 13 rectores.

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

Universo de referencia: Se escoge de 7% del total de los ciudadano no repetidos de los informes mensuales del SAC v2, ya que se evidencia que el 49.93% de los ciudadanos colocan más de un requerimiento ante la SED, el 14.41% no cuentan con correo electrónico y el 0.06% son anónimos. Para esta oportunidad respondieron 233 ciudadanos de los grupos de interés de la SED compuesta por administrativos, ciudadanos, Docentes, estudiantes, Instituciones Educativas oficiales y no oficiales, padres de familia y rectores, 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.

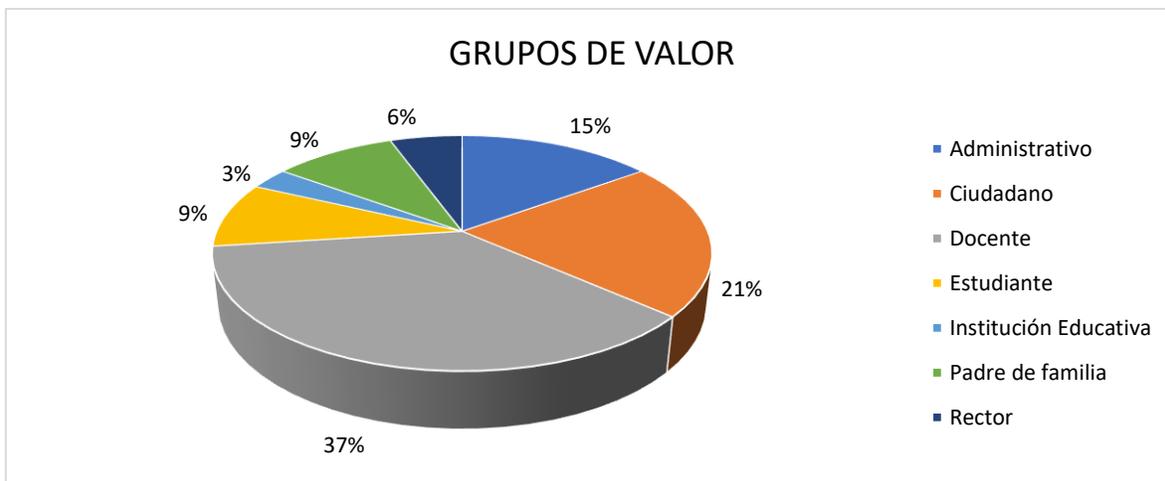
Ámbito geográfico: Ciudad de Cartagena

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

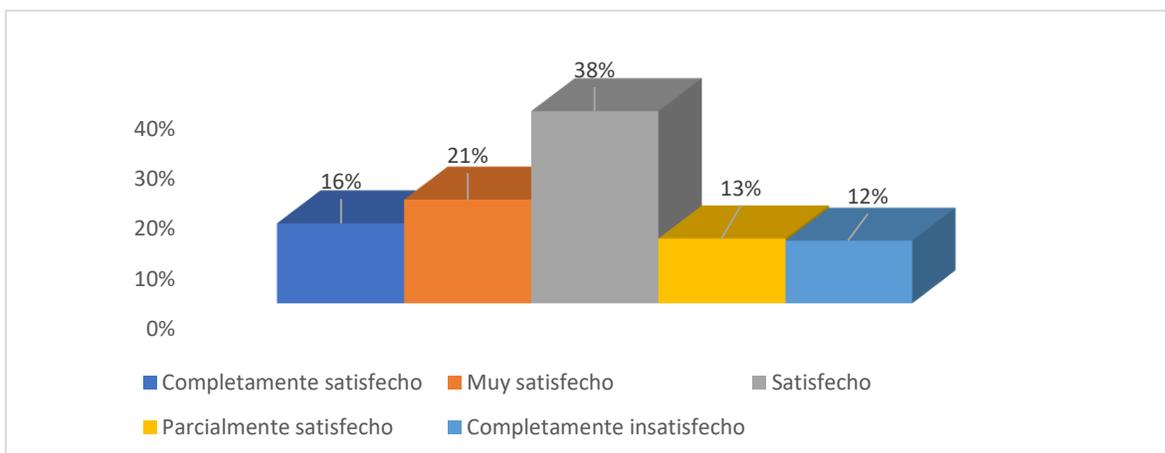
Se obtuvieron 233 respuestas del total de los grupos de interés a la encuesta publicada por la SED a través de los correos electrónicos.



La mayoría de las encuestas recibidas fueron de 37% docentes, 15% administrativos, 21% ciudadanos, 6% rectores, 9% padres de familia y estudiantes y el 3% Instituciones educativas.

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.

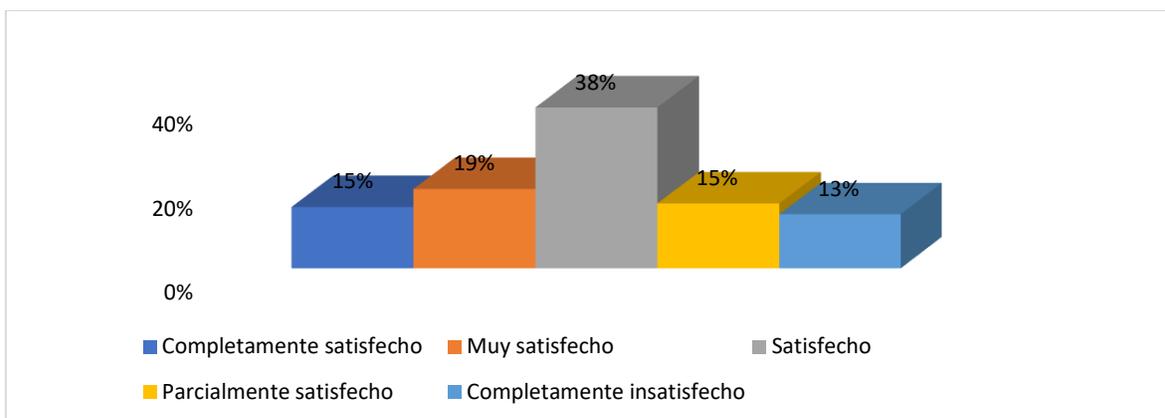
1. ¿En términos generales se encuentra satisfecho/a con el tratamiento y respuesta dada por la Secretaría de Educación a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 88% de los ciudadanos se sienten satisfechos, mientras que el 12% se siente completamente insatisfecho

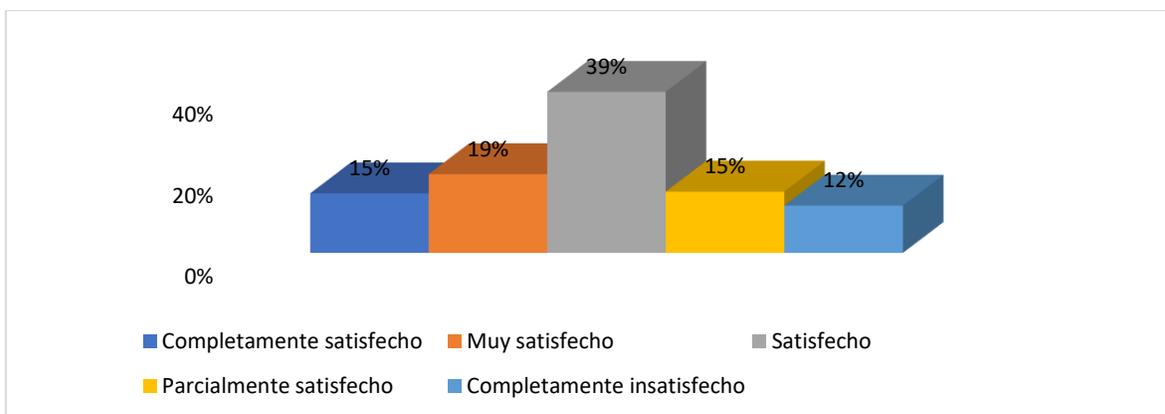


2. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo empleado por los funcionarios de la Secretaría de Educación para hacer entrega de la respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que el 87% de los ciudadanos respondieron que se siente satisfechos, mientras que el 13% restante se encuentra completamente insatisfecho

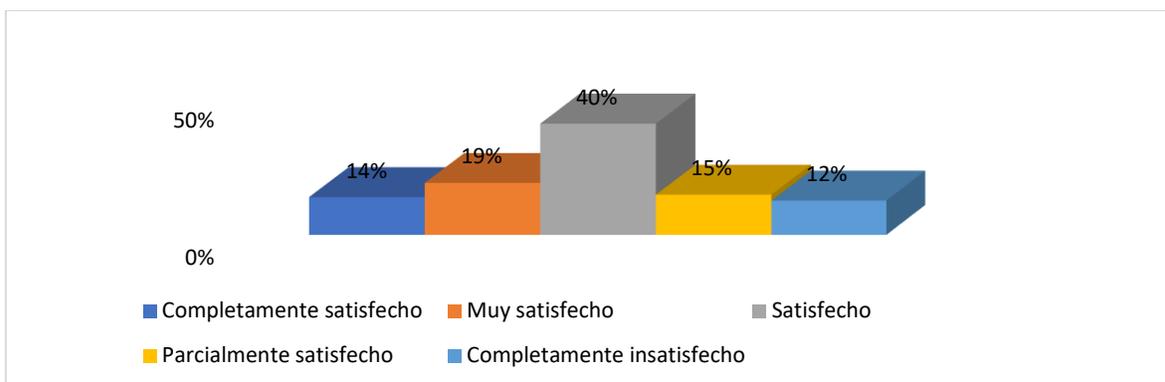
3. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad y claridad de la respuesta en la atención a su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que 88% de los ciudadanos respondieron que se siente satisfechos, mientras que el 12% restante se encuentra completamente 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 88% de los ciudadanos respondieron que se siente satisfechos, mientras que el 12% restante se encuentra completamente insatisfecho

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

DEESCRIPCION	N.	%
Ninguno	106	45,3%
Acortar y agilidad más el tiempo para dar las respuestas y de fondo	52	22,2%
Excelente canal de atención	32	13,7%
deberían mejorar el SAC para que no cierre la sesión tan rápido, no deja enviar la solicitud	10	4,3%
el canal es muy bueno, pero las respuestas son las que hay que mejorar, ya que no se pronuncian acerca de la pregunta, la contestación no es de fondo.	6	2,6%
No lo conozco	6	2,6%
El sistema muy accesible	4	1,7%
Más notificaciones de radicado de documentos al correo	3	1,3%
Demora en la entrega del certificado	2	0,9%
Anexar un numero de contacto	1	0,4%
Aún no he podido utilizar el canal virtual sac	1	0,4%
Facilitar el registro	1	0,4%
Horarios de atención presencial	1	0,4%
Incluir un video tutorial en donde se indique la forma de nombrar los documentos para que puedan ser cargados en la solicitud	1	0,4%
Los tiempos y que realmente en las oficinas donde se solicitan las quejas o documentos tengan las documentaciones y estas sean resultas oportunamente.	1	0,4%
Más apoyo a las instituciones	1	0,4%
Me orientaron para el proceso de la cancilleria	1	0,4%
Muy largo el tramite desde la página web	1	0,4%



que muestre la opción para que los docentes descarguen sus certificados directamente de forma rápida y que eso se visualice	1	0,4%
Que se extiendan el plazo para recibir las novedades.	1	0,4%
Reducir a un solo ítem ASUNTO y CONTENIDO	1	0,4%
Una página que también sea compatible con android	1	0,4%

De acuerdo a las recomendaciones dadas por la ciudadanía el 45.3% no tiene sugerencias, 22.2% requiere agilidad en la respuesta y/o trámites oportunos, el 13.7% Consideran que con el canal virtual SAC se encuentran muy satisfechos, el 4.3% se debe mejorar la plataforma SAC, el 6% respuestas oportunas y de fondo y no conocen el SAC y sólo el 1.7% requiere que el sistema sea más accesible y se reciban más notificaciones al correo electrónico.

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

DEESCRIPCION	N.	%
Ninguna	131	64,5%
Muy buena la página, esta organizada, clara en la información y sencilla para el manejo	25	12,3%
Claridad y oportunidad en algunas respuestas	18	8,9%
Actualización, agilidad y operabilidad de la página	3	1,5%
Ese sitio web de la SED permanece caído casi todo el tiempo	3	1,5%
No es amigable	3	1,5%
Que fuera más rápida	3	1,5%
Atención de boots ante cualquier solicitud.	2	1,0%
Información más clara y pertinente	2	1,0%
desmejoró, ahora está incompleta	2	1,0%
El Buzón de sugerencias	1	0,5%
La información de las diferentes instituciones en cuanto a las vacantes disponibles.	1	0,5%
más información sobre las becas en los colegios	1	0,5%
Mayor claridad en los contenidos	1	0,5%
mejoraría la comunicación con las personas y dependencias, también la manera de transmitir información como horarios de atención al público, etc.	1	0,5%
no la conozco	1	0,5%
QUE ESTÉ TOTALMENTE ACUALIZADA	1	0,5%
Que haya algún celular del jefe del área para alguna inquietud sencilla que no se pueda resolver agilmente por medio de un radicado!!	1	0,5%
Que tenga un tutorial de cómo usar esta página web.	1	0,5%
Secciones por dependencia y ubicación de los actos administrativos	1	0,5%
Un proceso de atención al cliente más cercano	1	0,5%



De acuerdo a las recomendaciones dadas por la ciudadanía el 64.5% no tiene sugerencia, el 12.3% considera que la página está bien organizada, clara en la información y sencilla para el manejo, 8.9% considera que se debe tener claridad y oportunidad en algunas respuestas y el 1% requiere agilidad, que no se caiga tanto, más rápida, que sea más amigable, clara, pertinente y que desmejoró con los cambios realizados.

Sugerencias

DEESCRIPCION	N.	%
Ninguna	81	34,6%
Atender las quejas y reclamo de manera oportuna y de fondo	31	13,2%
Buen prestador de servicio 🇵🇸	16	6,8%
arreglen los colegios	9	3,8%
el servicio de apostillamiento es muy ágil y oportuno	9	3,8%
Felicito a los funcionarios de atención al ciudadano en la orientación para la realización de trámite	9	3,8%
La web debe ser más amigable con el usuario y fortalecerla	8	3,4%
muy demorada la entrega de los certificados para el concurso	8	3,4%
Continuar mejorando y trabajando para brindar un mejor servicio cada día.	7	3,0%
Ampliar as becas para los colegios	5	2,1%
asignar prontamente los docentes faltantes en las Instituciones educativas	4	1,7%
más servicios virtuales	4	1,7%
no consigo cupo para mis hijos	4	1,7%
Creación de complementos y programas que permitan acceder a la información de la página y sea más rápida	3	1,3%
Hay documentos que no los conseguimos no sabemos si es que no lo suben o los bajan muy rápido	2	0,9%
no nos han entregado el PAE	2	0,9%
Que no nos pongan tanta tarea	2	0,9%
Celebrar el día del maestro el 15 de mayo	1	0,4%
Citar a capacitaciones generales de manejo de la plataforma.	1	0,4%
CLARIDAD AL MOMENTO DE ENVIAR LOS CORREOS	1	0,4%
De pronto claridad entre lo que es una petición, etc. A veces no se sabe el tipo de requerimiento	1	0,4%
Deberían ser más pertinentes con las peticiones ya que pueden afectar los procesos de otros trámites realizados por los funcionarios	1	0,4%
Es necesario mejorar la ubicación del menú	1	0,4%
Espero tengan encuentran las sugerencias	1	0,4%
facilitar al ciudadanía el acceso a la información	1	0,4%
hacen mucho bullying en el colegio	1	0,4%
Incluir un video tutorial en donde se indique la forma de nombrar los documentos para que puedan ser cargados en la solicitud Esto lo haría en SAC2	1	0,4%
la comida que les entregan a los niños están dañados, por favor presten atención a esto	1	0,4%



La página se cae demasiado	1	0,4%
los profes son muy buenos	1	0,4%
mas colegio para Cartagena y que sean gratis	1	0,4%
Me dieron el cupo a mi hijo	1	0,4%
me gusta mi colegio	1	0,4%
Mejorar la atención, ya que hay situaciones que uno necesita los documentos en un tiempo determinado.	1	0,4%
Mejorar los canales de comunicación	1	0,4%
mejoraría la comunicación con las personas y dependencias, también la manera de transmitir información como horarios de atención al público, etc.	1	0,4%
No me han dado respuesta de la solicitud de tiempo de servicio y salarial en el sistema humano en línea para el trámite de mis cesantía, está muy demorado	1	0,4%
Nombrar a personas capacitadas y no por politiquería.	1	0,4%
que muestre la opción para que los docentes descarguen sus certificados directamente de forma rápida y que eso se visualice	1	0,4%
Que el paso a paso de los trámites sea más claro y conciso al momento de explicar los requerimientos necesarios y la información sea veraz y detallada.	1	0,4%
Que el proceso del sello de diplomas sea virtual	1	0,4%
Realizar link a YouTube de cómo diligenciar retiros de cesantías	1	0,4%
Sugiero que extiendan el plazo para recibir las novedades	1	0,4%
Tener funcionarios más eficientes	1	0,4%
tenían que agregarle lo que tiene ahora ,pero sin quitar los link que tenía antes para que los docentes ingresaran fácilmente y descarguen sus certificados de sueldo. Ahora no está esa opción y es un retroceso	1	0,4%
todavía es la hora y no me han aprobado los certificados en humano en línea, me están perjudicando	1	0,4%
Trabajo en equipo con las instituciones educativas	1	0,4%

De acuerdo a las sugerencias dadas por la ciudadanía el 34.6% no tiene sugerencia, el 13.2% requiere atender las quejas y reclamo de manera oportuna y de fondo, el 6.8% comenta que es un buen prestador de servicios, el 3.8% requiere mejorar la infraestructura de las Instituciones Educativas, felicitan la atención de los funcionarios en atención al ciudadano, el trámite de refrendación y solicitan que se realice de manera virtual y el 3.4% la web debe ser más amigable con el usuario, es demorada la entrega de los certificados, se debe continuar mejorando y trabajando para brindar un mejor servicio, el 2.1% amplía las becas para las Instituciones educativas y el 1.7% asignar docentes que faltan en las Instituciones Educativas, más servicios virtuales y más cupos en las Instituciones Educativas.

CONCLUSIONES

Se puede analizar de la encuesta que el 88% de los encuestados se encuentran satisfechos en relación con los servicios de la secretaría de Educación, pero no se debe dejar de analizar que de ese 88%, el 14% está parcialmente satisfecho, lo que puede a futuro generar en una insatisfacción de los usuarios.



El 12% de los encuestados manifiesta estar completamente 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