



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



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

CARTAGENA, 30 DE SEPTIEMBRE 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, correo electrónico y redes sociales de la SED a las Instituciones Educativas oficiales, no oficiales, directivos/docentes, estudiantes, padres de familia, entes de control, administrativos de las instituciones educativas y de la SED.

La muestra de esta encuesta está compuesta por 86 Instituciones Educativas oficiales, 165 no oficiales, 12 instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, 288 padres de familia, 109 estudiantes, 2 ente de control, 43 administrativos SED y 615 ciudadanos

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

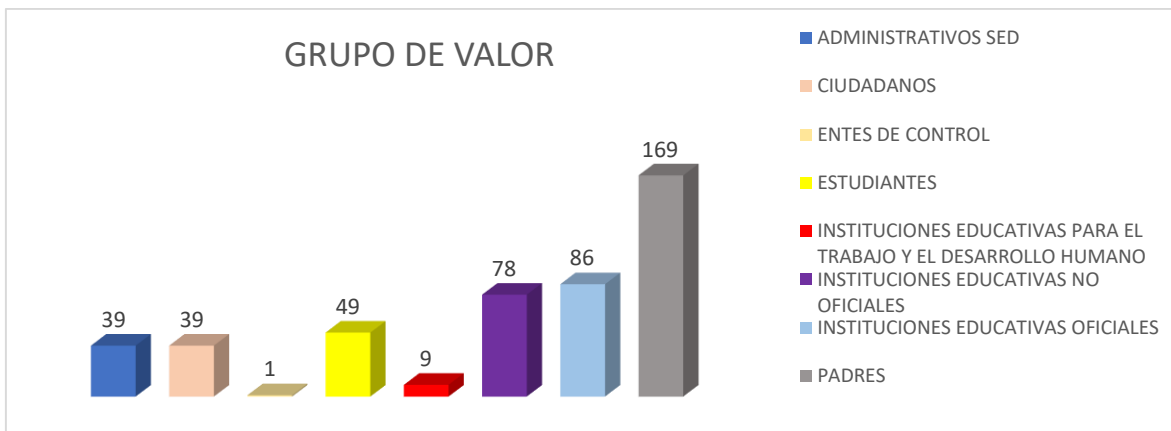
Universo de referencia: 464 instituciones del total de los grupos de interés de la SED compuesta por Instituciones Educativas oficiales, no oficiales, Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, los cuales fueron extraídos del listado que maneja el área de planeación educativa. Para el caso 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.

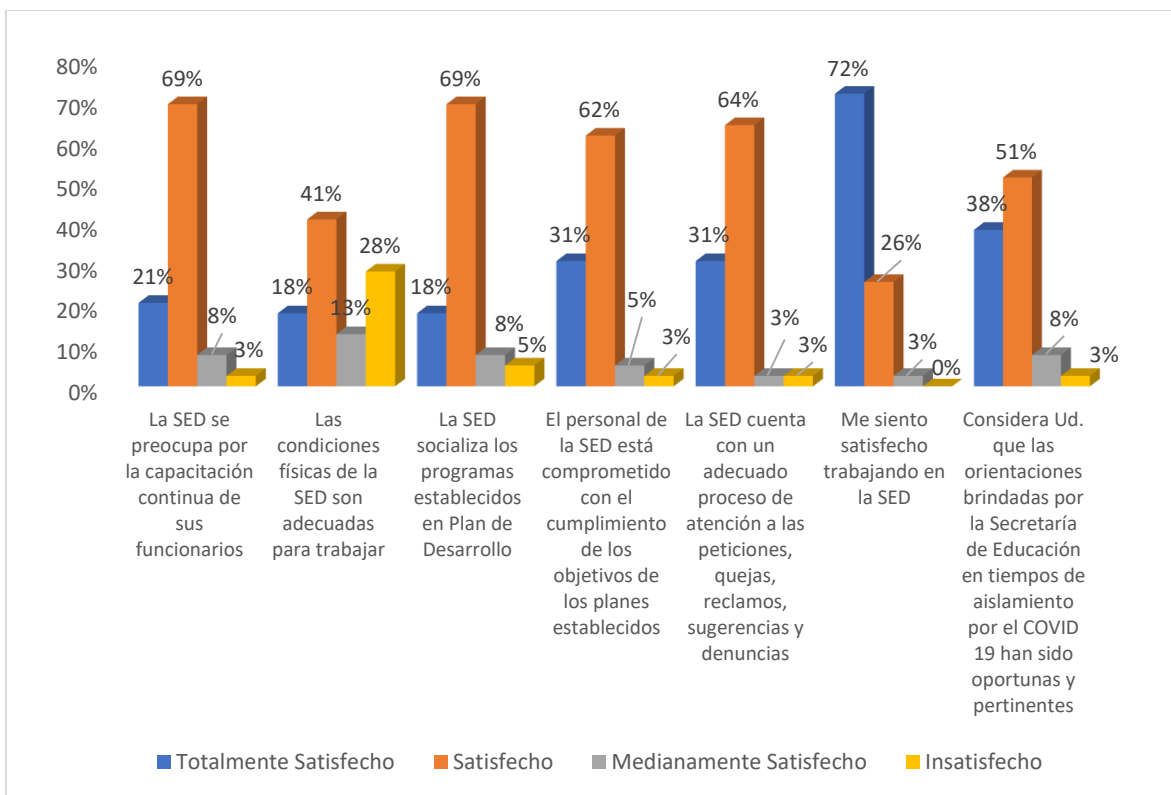
III. RESULTADOS OBTENIDOS

Se obtuvieron 613 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 86 Instituciones educativas oficiales, 78 Instituciones educativas no oficiales, 49 estudiantes y 169 padres de familia.

ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 33% de los administrativos de la SED respondieron que se siente totalmente satisfechos, mientras que el 55% se siente satisfecho, el 7% medianamente satisfecho y el 6% insatisfecho.

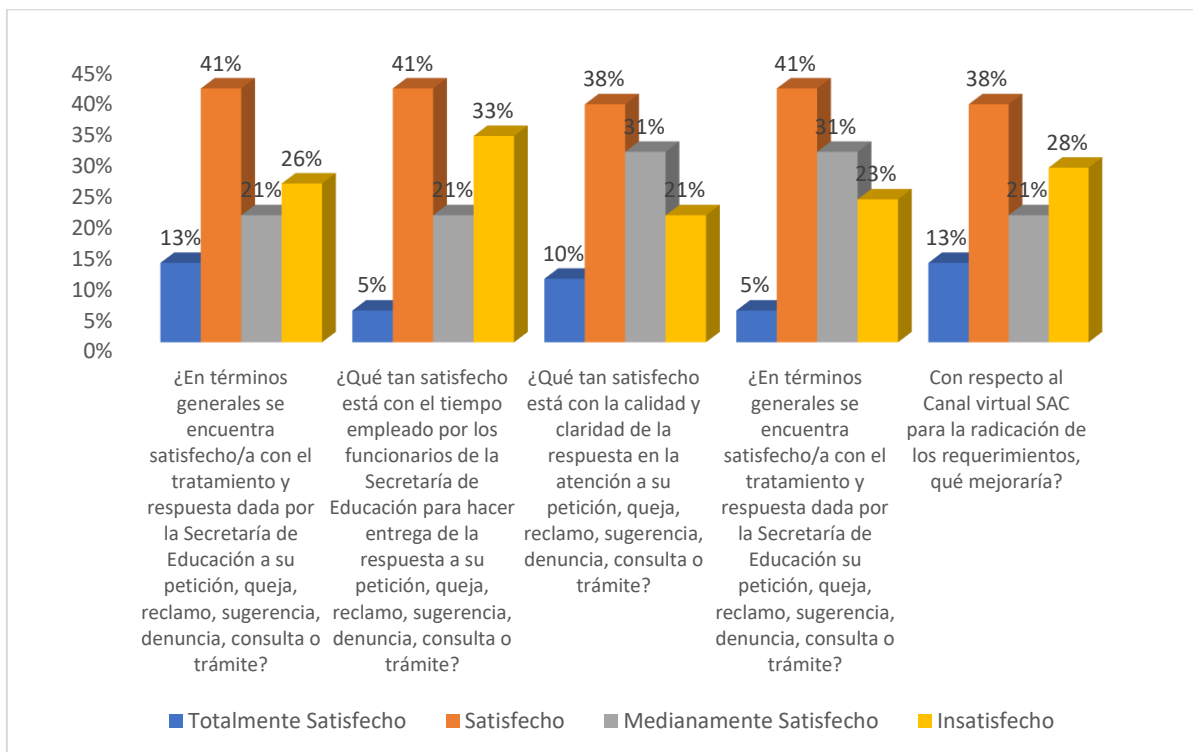




Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Adecuación de los espacios de trabajo con adecuados mobiliarios, los equipos de cómputo, arreglar los aires acondicionados y muchos espacios que sirven para áreas de trabajo son utilizados para archivo	5,3%
Asignación de citas presenciales	2,6%
Con respecto a la SAC que es difícil hacer una petición, claridad para tener acceso a la plataforma, y leer bien el documento para que sean asignados correctamente	10,5%
Excelente espacio de formación y sensibilización	2,6%
Los casos críticos sean atendidos por el departamento puntual, y no por las recepcionistas y difícilmente responden los requerimientos o no los responden oportunamente y luego las envían vencidas a dependencias como las UNALDES. Se requiere respuesta oportuna y veraz.	21,1%
Mayor capacitación en todas las áreas	5,3%
Mayores canales comunicacionales	2,6%
Me siento satisfecha, hay que seguir para mejorar cada día	26,3%
Ninguna	15,8%
No tengo ninguna observación en cuanto al SAC	2,6%
Que estén pendiente de la bioseguridad de los celadores	2,6%
Tener mayor claridad de los ejes temáticos	2,6%

CIUDADANOS



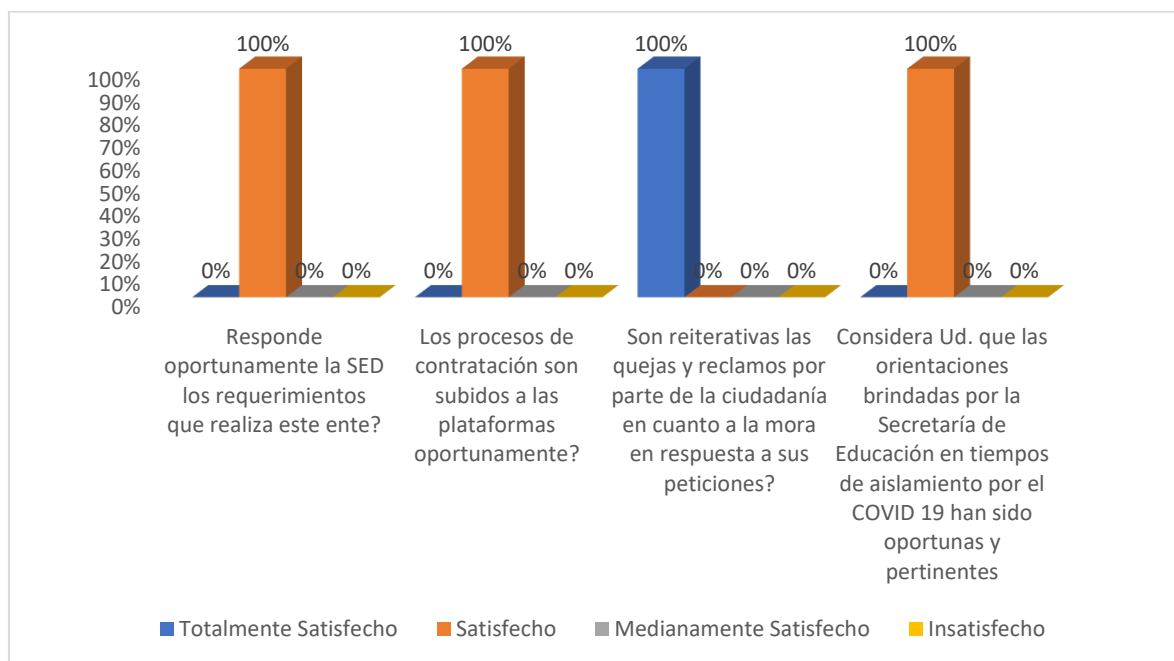


De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que 9% de los ciudadanos respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 40% satisfechos con los servicios de la SED, el 25% medianamente satisfecho, mientras que el 26% restante se encuentra insatisfecho

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Agilidad y celeridad en las respuestas y que sean de fondo	36%
Atención de servicio al cliente todos los días en todas las dependencias de la SED	3%
dar respuesta acorde a lo requerido	3%
Desprendible estar más a la vista	3%
Enviar a los correos las soluciones a los casos	3%
Estoy muy contenta con el servicio ofrecido a través del SAC, ha sido lo mejor ya que sin salir de casa nos dan respuestas de manera eficiente, hay que seguir mejorando	33%
Ninguna	15%
Que la atención sea todos los días y horarios extendidos	5%

ENTES DE CONTROL

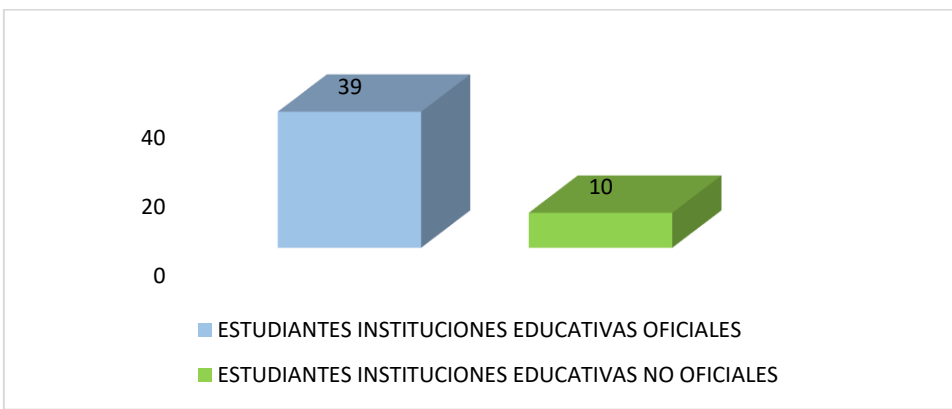




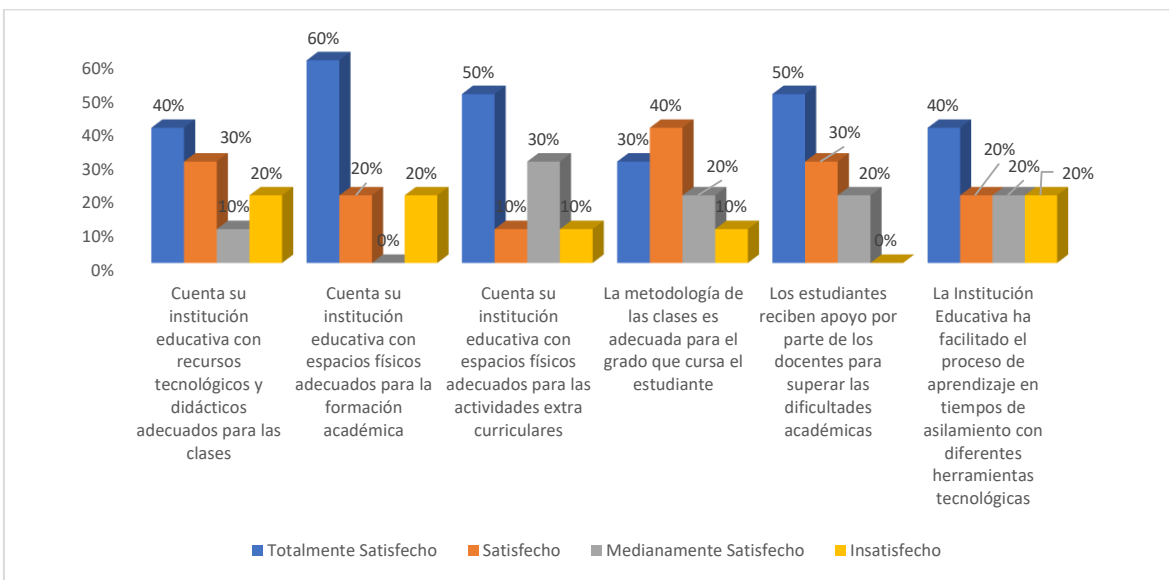
Los entes de control se encuentran 100% satisfechos con los servicios que les presta la SED. Sin recomendaciones ni sugerencias

ESTUDIANTES:

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



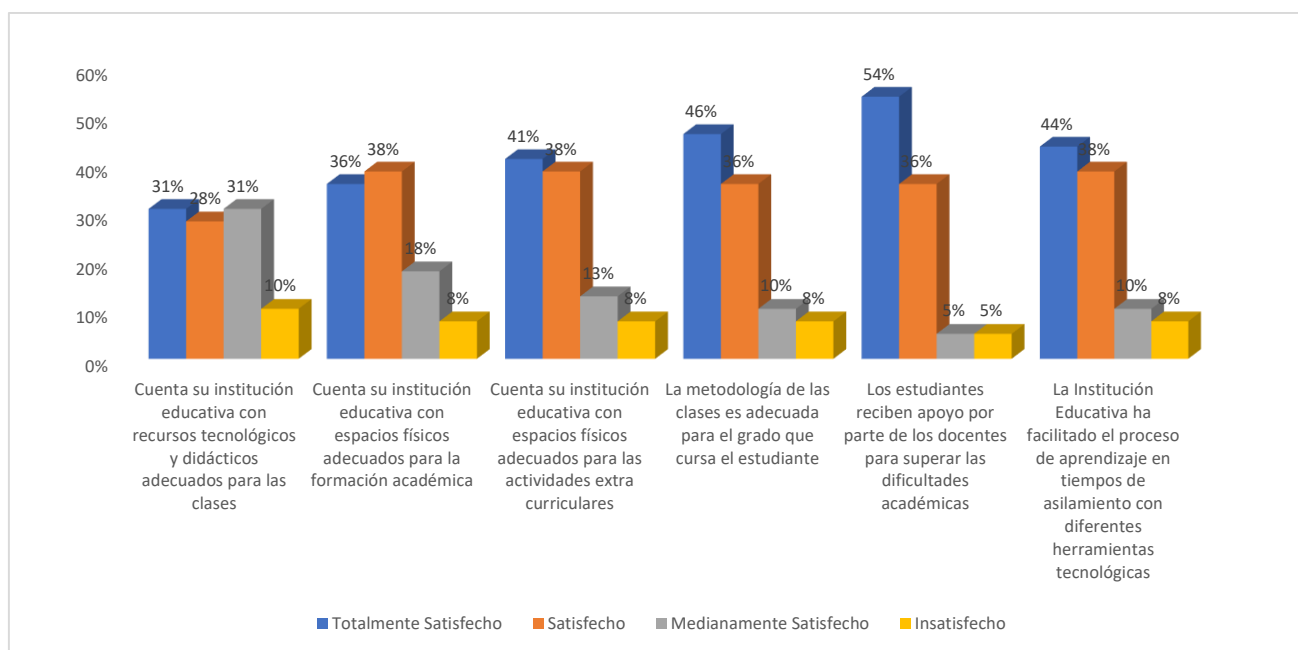
INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES





De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 45% de los estudiantes respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 25% siente satisfecho, el 17% medianamente satisfecho, mientras que el 13% se encuentra insatisfecho.

ESTUDIANTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 42% de los estudiantes respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 36% siente satisfecho, el 15% medianamente satisfecho, mientras que el 8% se encuentra insatisfecho.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

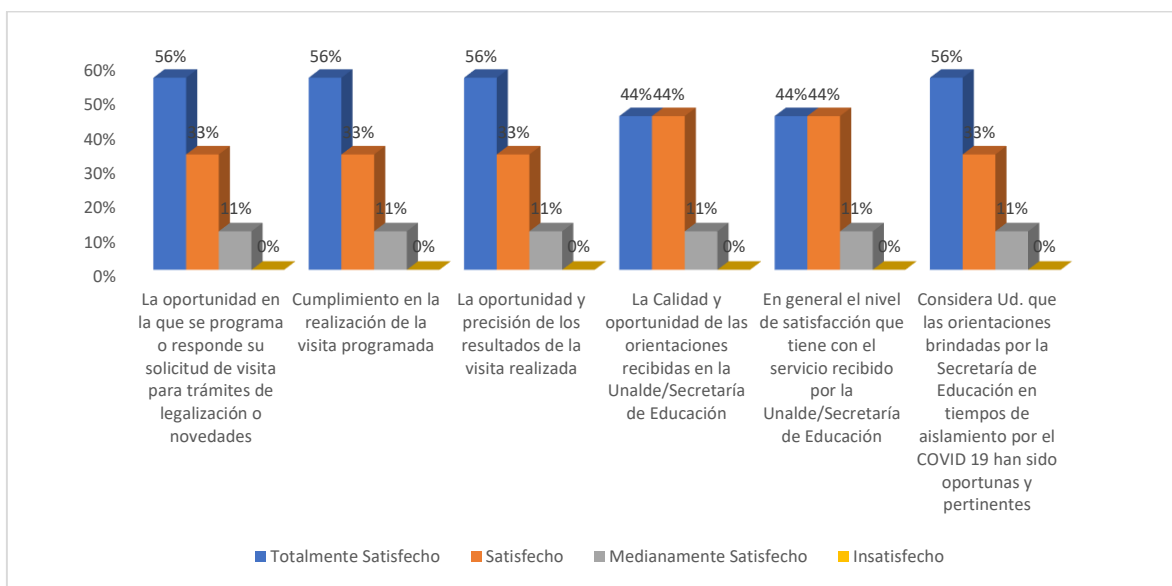
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
El SAC Creo que es completo y fácil su funcionamiento	2%
Darnos más días en clases presenciales	4%
Las páginas web para los colegios oficiales sean un canal de comunicación	4%
Deben emplear más recursos	2%
Mejorar la infraestructura de la Institución Educativa para el regreso a clases de los estudiantes.	9%
Ninguna	30%
Estoy muy satisfecha con la institución, hay que seguir mejorando	17%
Internet gratis y Tablet gratis para los estudiantes y mejorar la sala de informática y biblioteca y poderla usar de manera extracurricular.	11%





Los profesores no responden muchas veces	2%
Mas atención a los estudiantes	6%
Mejores alternativas de proyectos tec para la elaboración de las actividades	2%
No tengo conocimiento sobre el canal SAC	2%
Transporte escolar a los que viven en Villa Aranjuez, las torres, Colombiatón y la India	2%
Que visiten el colegio instituto docente del caribe ya que los niños tienen que ir obligatoriamente a hacer lo exámenes presenciales si o si	2%
Seguir con los protocolos de bioseguridad	2%
Verificar mejor entrega de alimentos del PAE	2%

INSTITUCIONES PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO



De acuerdo a la gráfica el 52% de las Instituciones se encuentran totalmente satisfechos, EL 37% satisfecho, mientras que el 11% medianamente satisfechos con los servicios prestados por la SED.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Cómo institución educativa, hemos recibido un excelente servicio por parte de SED Cartagena	13%
Excelente Atención, envío agradecimientos a todos los funcionarios	25%
Los formatos que utilizan sean claros y algunos procesos se realicen de forma digital	13%



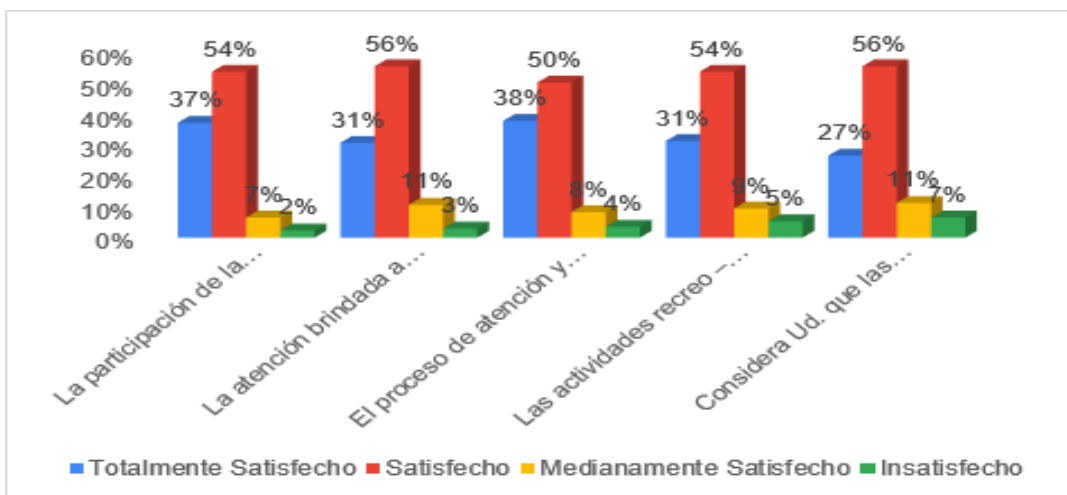


más difusión del canal	13%
Mayor oportunidad en los tiempos de respuesta. Hay solicitudes muy antiguas que aún no han sido resueltas.	13%
Ninguna	13%
Que mejore el sistema de conservación, archivo y gestión documental tanto de las Unaldes, como la Oficina Principal de la Secretaria, en especial esta última. Gracias.	13%

PADRES DE FAMILIA



De 102 padres de familia que respondieron la encuesta, el 88% de sus hijos estudian en una Institución Educativa no oficial, mientras que el 12% estudia en una Institución Educativa oficial.



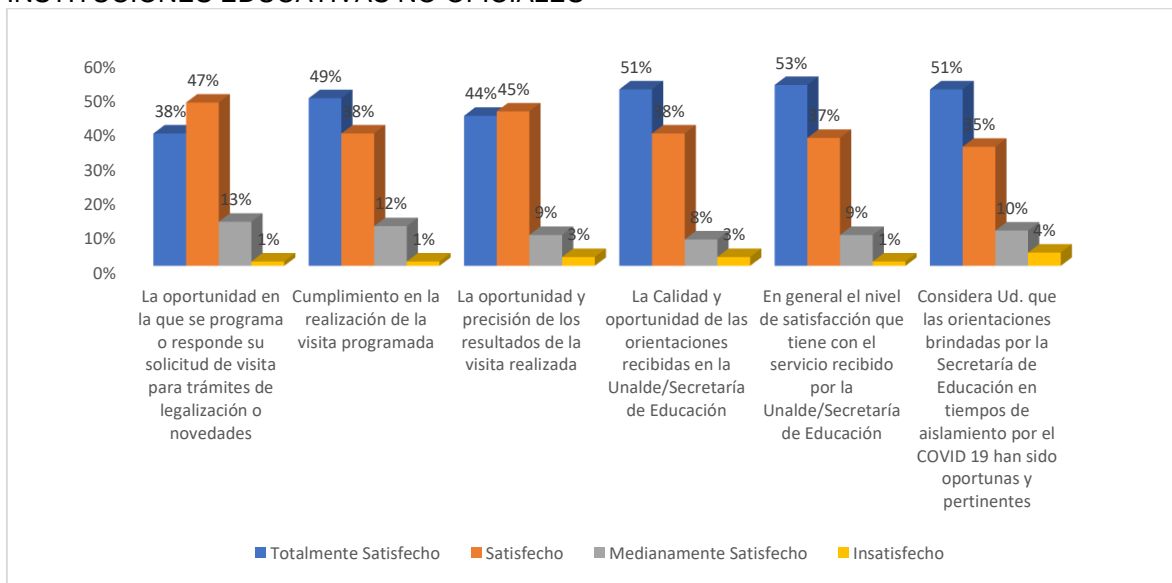
De acuerdo a la gráfica anterior el 33% de los padres de familia con respecto a los servicios prestados por la SED se encuentran totalmente satisfechos, el 54% satisfechos, el 9% medianamente satisfechos mientras que un 4% se encuentra insatisfecho.

Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Demora en la asignación de profesores en las IE porque no la han asignado.	7,5%
inoportunidad en la respuesta a la pqr, el derecho a la educación no se está cumpliendo	20,0%
Apoyo más a las instituciones, a los niños de bajo recursos con internet, tablets y aquellos que no pueden ir a la presencialidad por temas de salud seguir con la virtualidad,	7,5%
bueno por el momento me encuentro satisfecha con todo, hay que seguir mejorando	25,0%
Cambio de los PAES dado que los que están brindando están en malas condiciones	2,5%
Continuar con las informaciones pertinentes, calidad en el servicio y los protocolos de bioseguridad.	5,0%
Mejorar la infraestructura de las instituciones educativas	2,5%
Dotar con internet, SIM a los estudiantes y IE	7,5%
el cronograma de actividades sea expuesto en el menor tiempo posible	2,5%
Felicitaciones y gracias por apoyar los procesos educativos	2,5%
ninguna	2,5%
Implementar más canales de información para estar más informados	2,5%
Los niños q están en casa no les dan clases cómo es posible eso	7,5%
Mantenernos informados con la situación del covid	2,5%
Más actividades psicosociales	2,5%

INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES



De acuerdo a la gráfica el 48% de los encuestados en cuanto a los servicios prestados por la SED se encuentran totalmente satisfechos, el 40% satisfechos, el 10% medianamente satisfecho, mientras que el 2% expresa sentirse medianamente satisfecho.

Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Las visitas se fijan mucho en la forma, mas no en el fondo. En los procesos educativos, los logros alcanzados, la satisfacción de los padres de familia en los avances se sus hijos.	2%

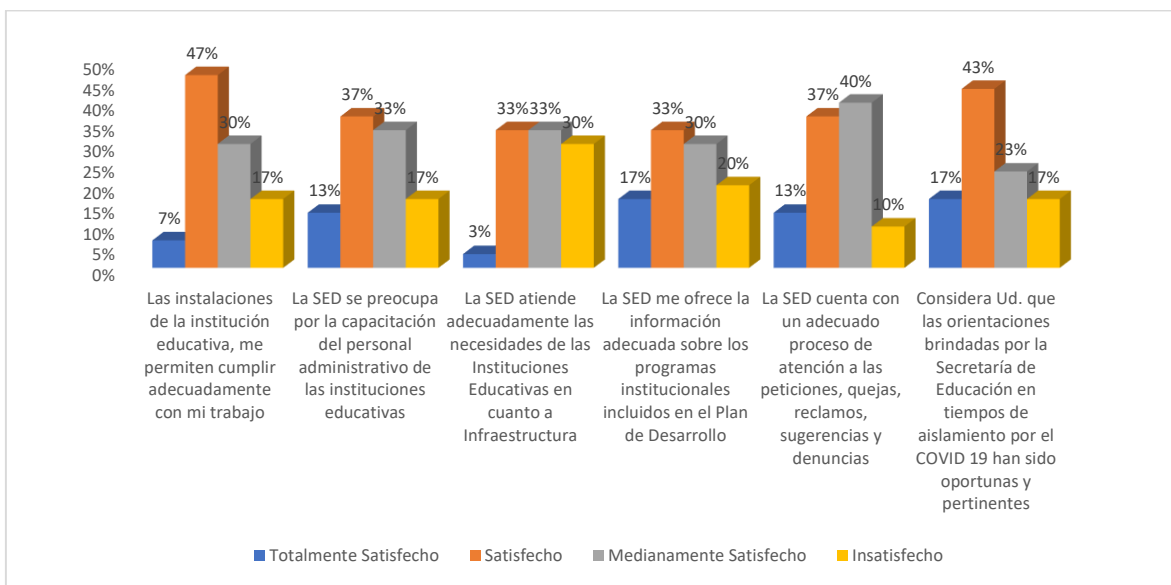




Atención presencial en todas las dependencias de la Secretaria de Educación/Unalde Santa Rita	2%
Concientizar a los funcionarios que deben prestar un servicio con eficiencia.	2%
considero que han sido pertinentes con el manejo virtual de SAC	5%
Inoportunidad en la respuesta por parte de la SED	11%
Es excelente el servicio prestado por la SED, felicitaciones	32%
Mejora la parte de la infraestructura de la institución	5%
Mejorar en los tiempo de programación de las actividades, muchas se avisan de un día para otro	5%
Mejorar la canales de la atención	2%
Ninguna.	25%
Que cuando se radiquen las cuentas de cobros no sea tan demorado	2%
Que dependiendo de las preguntas o los procesos las respuestas sean más específicas y concretas	2%
servicios de capacitaciones para el cuerpo docente de las instituciones no oficiales , con el fin de fortalecer el que hacer y el ser., por otra parte facilitar y fomentar programas integrales formativos encaminados a las habilidades y cualidades de cada estudiante ej: danza, música, arte, teatro entre otras.	2%
Tener en consideración que las necesidades de los colegios no oficiales a veces varían de las de los oficiales. Las orientaciones y algunas normas suelen ser generales y en ciertos casos no aplican para el primer grupo.	2%

INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES

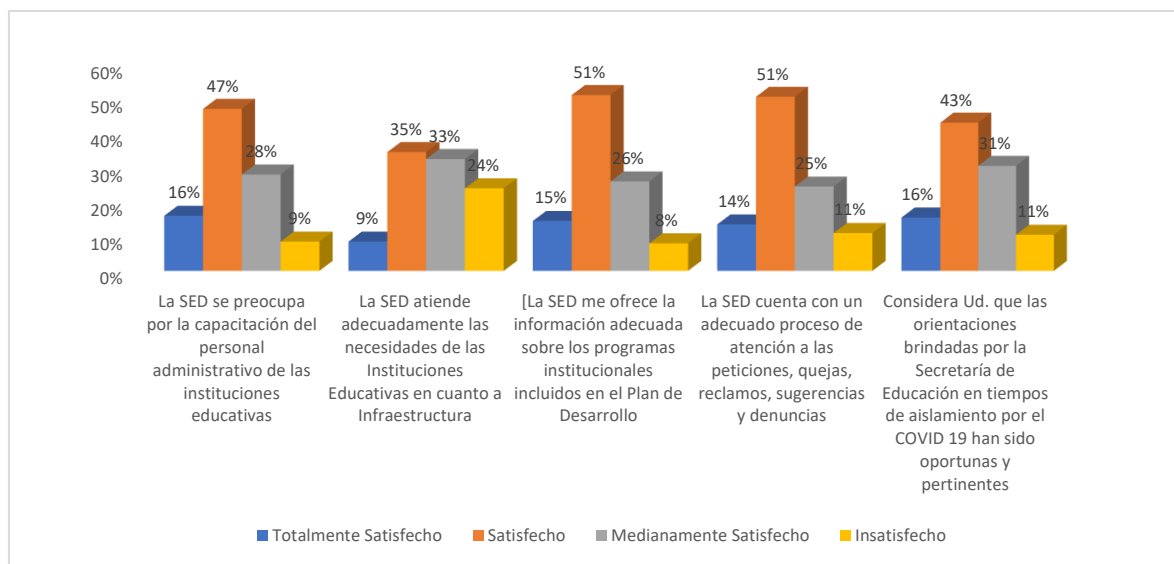
ADMINISTRATIVOS





De acuerdo a la gráfica el de los encuestados en cuanto a los servicios prestados por SED, el 12% expresan sentirse totalmente satisfecho, el 38% satisfecho, el 32% medianamente satisfecho, mientras que el 18% totalmente insatisfecho.

DOCENTES/DIRECTIVOS DOCENTES



De acuerdo a la gráfica anterior se puede analizar que el 14% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfechos con los servicios prestados por SED, 45% satisfecho, el 28% medianamente satisfecho, mientras que el 12% se encuentra insatisfecho.

Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

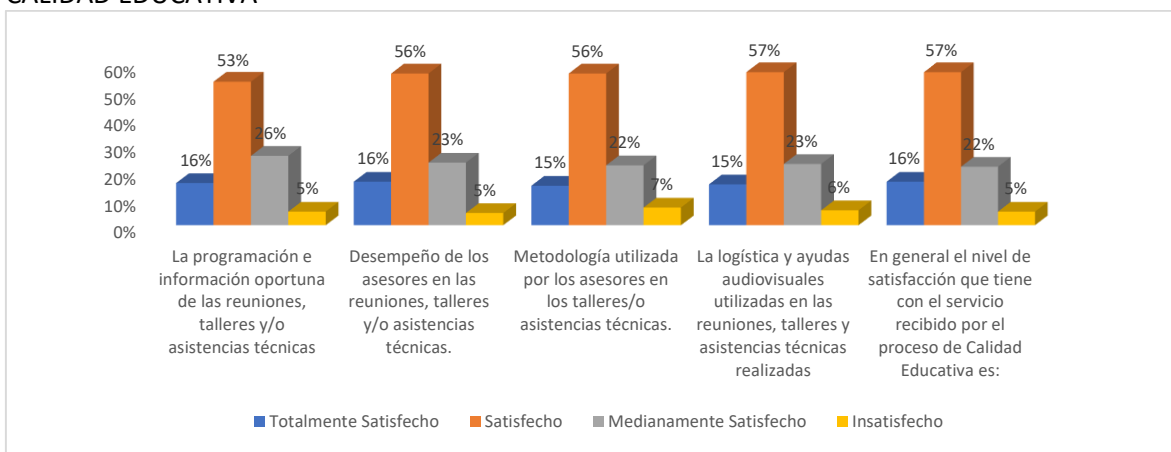
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Inoportunidad en la respuesta de los requerimientos. Mayor agilidad y calidad de la respuesta	50,0%
Atender en sitios las necesidades de cada institución y mejorar la infraestructura	6,3%
Brindar más capacitaciones para administrativos	3,1%
Centralizar la información que solicitan a los Colegios para evitar reenviar la misma información a diferentes oficinas, con diferentes formatos	6,3%
Brindar más acompañamiento, control y apoyo a la atención de estudiantes con necesidades especiales y extraedad.	3,1%
Mejorar la atención y actitud de parte de los funcionarios de SED, cuando uno les solicita información.	6,3%
Mayor ayuda a los estratos uno y dos en cuanto a conectividad	3,1%
Mejoraría la búsqueda de estrategias para la construcción de las Instituciones con otros estamentos	3,1%
Ninguna	12,5%



Que estas plataformas no sean tan lentas	3,1%
Me encuentro satisfecho con los servicios de la SED	3,1%

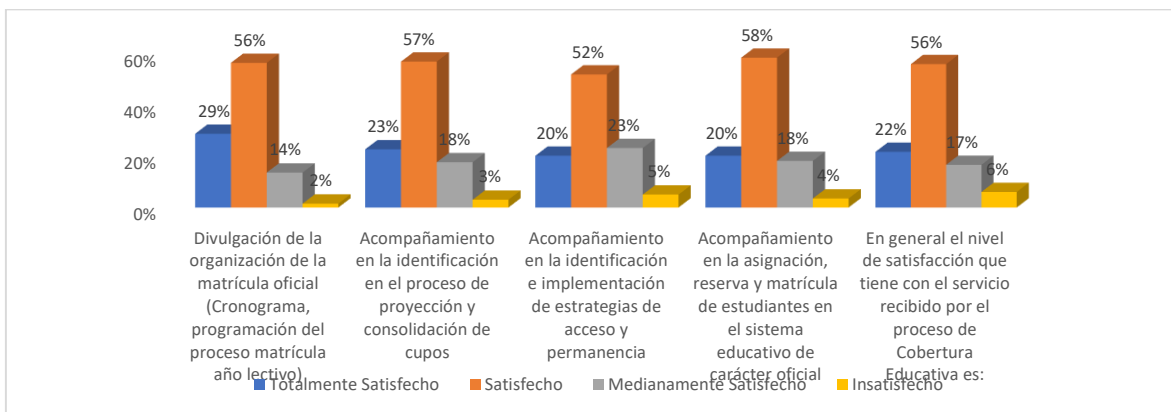
En cuanto a los servicios de cobertura educativa, calidad educativa e inspección y vigilancia, se cuenta con la siguiente información:

CALIDAD EDUCATIVA



De acuerdo a la gráfica anterior se puede concluir que el 16% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a calidad educativa, 56% se siente satisfecho, el 23% medianamente satisfecho, mientras que el 5% se siente insatisfecho.

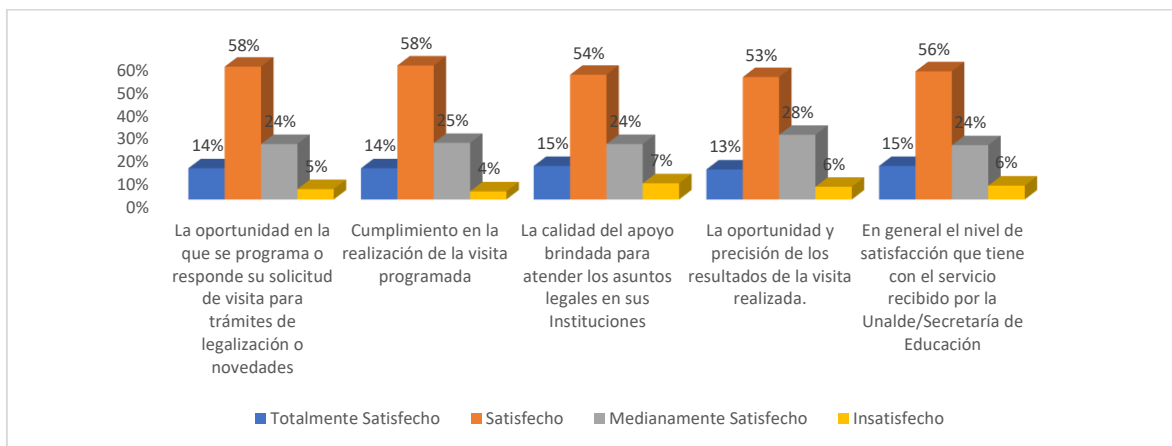
COBERTURA EDUCATIVA



Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede analizar que el 22% de los encuestados manifiesta estar totalmente satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a cobertura educativa, 56% se siente satisfecho, el 30% medianamente satisfecho, mientras que el 6% insatisfechos.



INSPECCION Y VIGILANCIA



De acuerdo a la gráfica anterior el 14% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios de la SED en cuanto a inspección y vigilancia, el 56% satisfecho, el 25% medianamente satisfecho, mientras que el 5% dice sentirse totalmente insatisfecho.

Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

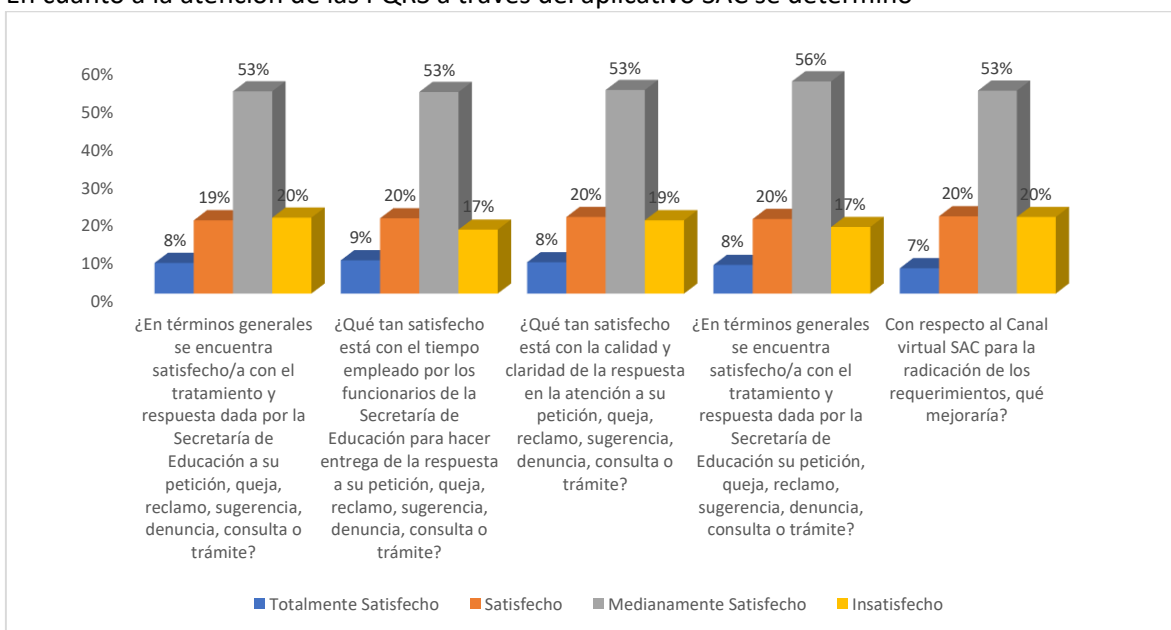
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Mejorar la infraestructura de las instalaciones y atender sus necesidades de las instituciones Educativas	6%
Agilidad en los procesos, tiempo y calidad en respuesta de los requerimientos	22%
Ampliar cobertura del PAE	1%
Atencion progresiva y gradual de todas las oficinas y dependencias de la SED y que sea todos los días	4%
Atender los reemplazo de vacantes docentes en provisionalidad y administrativos, capacitación docente con mayores oportunidades.	2%
atender las situaciones de la virtualidad en las instituciones	1%
Atender las solicitudes de los maestros con más eficiencia, mejorar la comunicación	2%
Ayuda con internet y tablets para los estudiantes que están de manera virtual y tambien en las IE	5%
Me siento Satisfecho con los servicios prestados por la SED, hay que seguir mejorando	25%
Como sugerencia de mejora estaría que los certificados laborales una vez que se descargan de la plataforma deberían estar firmados digitalmente por el funcionario encargado.	1%
Deberian mejorar los canales de comunicación via telefónica	1%
Desprendibles con mayor anticipacion	1%
Divulgar con anterioridad las fechas en las cuales la plataforma no va a estar disponible	1%
La oficina de talento humano por efecto de desconocimiento afecta la política incluyente del estado.	1%





Falta asesoría y acompañamiento de las unalde. la atención de las unalde deben ser para aportar y fortalecer, no tanto para atender reclamos.	1%
Falta una mayor atención a las necesidades de las instituciones educativas oficiales, no oficiales y del trabajo	4%
Fortalecer los anteriores aspectos con IE no oficiales de régimen especial	1%
Hacer seguimiento al clima laboral generado por directivos docentes de las IE y capacitarlos en el mejoramiento del mismo.	1%
La actualización del procedimiento de ingreso	1%
La página constantemente se caen y dificulta la realización de distintos trámites	1%
Más atención a las necesidades de los niños sordos especialmente en su calidad educativa compromiso con los apoyos y paralelos para su aprendizaje estudiarlas el caso desconocen totalmente cómo se maneja esa educación	1%
Me gustaria una pagina que me permitiera chatear con un funcionario administrativo de cada dependencia que me diera informacion precisa de lo que yo este tramitando	1%
mejor atencion a la oferta de bilinguismo bicultural	1%
Mejorar el tiempo estipulado para entrega de certificados laborales firmados	1%
Ninguna	20%
No atiborrar a los usuarios con tanta información solicitada, que hay que responder rápidamente. Y que las invitaciones sean escalonadas para evitar cruces en los horarios.	1%
Las circulares no solo sean publicadas en la pagina web de la sed, se envíen al correo y a veces se cruzan las reuniones con otras.	1%
Que no se elimine el correo electrónica como instrumento de comunicación	1%
Que la secretaria de educación como tal le asigne un correo corporativo a cada docente y también es una forma de hacer seguimiento y control las veces que entras a las diversas plataformas si cargas tus actividades.	1%
Trasladar oficina física a los alrededores de la bomba del amparo.	1%

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





De acuerdo a la gráfica anterior el 8% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios y respuestas a sus requerimientos por parte de la SED, el 20% satisfecho, el 54% medianamente satisfechos, mientras que el 19% se encuentra insatisfecho.

CONCLUSION

Se puede analizar de la encuesta que el 92% 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 porcentaje, el 17% está parcialmente satisfecho, lo que puede a futuro generar en una insatisfacción de los usuarios. El 8% 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:

PLAN DE ACCION

RECOMENDACIÓN	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
Mejorar la Infraestructura de las IE y la SED con adecuados mobiliarios, equipos de cómputo, arreglar los aires acondicionados y muchos espacios que sirven para áreas de trabajo son utilizados para archivo	Actas de seguimiento	Gestión Administrativa
Atender oportuna y veraz los requerimientos y que las respuestas sean de fondo y atiendan las necesidades del usuario	Responder en el SAC las PQRS por cada dependencia	Todas la dependencias
Apoyo con internet y Tablet para los estudiantes y las IE y mejorar la sala de informática y biblioteca y poderla usar de manera extracurricular.	Actas de seguimiento	Gestión Administrativa y servicios informáticos
Que mejore el sistema de conservación, archivo y gestión documental tanto de las Unaldes, como la Oficina Principal de la Secretaria, en especial esta última	actas de seguimiento	Gestión Organizacional
Demora en la asignación de docentes y administrativos en las IE	Resoluciones	Talento humano
Más atención y seguimiento a los niños que están en virtualidad, con necesidades especiales y extraedad	actas de seguimiento	Calidad y cobertura Educativa
Mejorar en los tiempo de programación de las actividades, muchas se avisan de un día para otro o se cruzan	programación de actividades	Calidad Educativa
Falta una mayor atención a las necesidades de las instituciones educativas oficiales, no oficales y del trabajo	actas de seguimiento	Inspección y vigilancia y Unaldes



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



Atención presencial de todas las dependencias de las secretarías y que sea todos los días	Horario de atención	Todas la dependencias
---	---------------------	-----------------------

Elaborado por

Claudia Patricia Agudelo Pérez

