



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



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

CARTAGENA, 26 DE SEPTIEMBRE 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 pagina 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 12 Instituciones Educativas oficiales, 13 no oficiales, 4 instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, 20 padres de familia, 14 estudiantes, 2 ente de control, 40 administrativos SED, Directivos/Docentes 147 y 101 ciudadanos

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

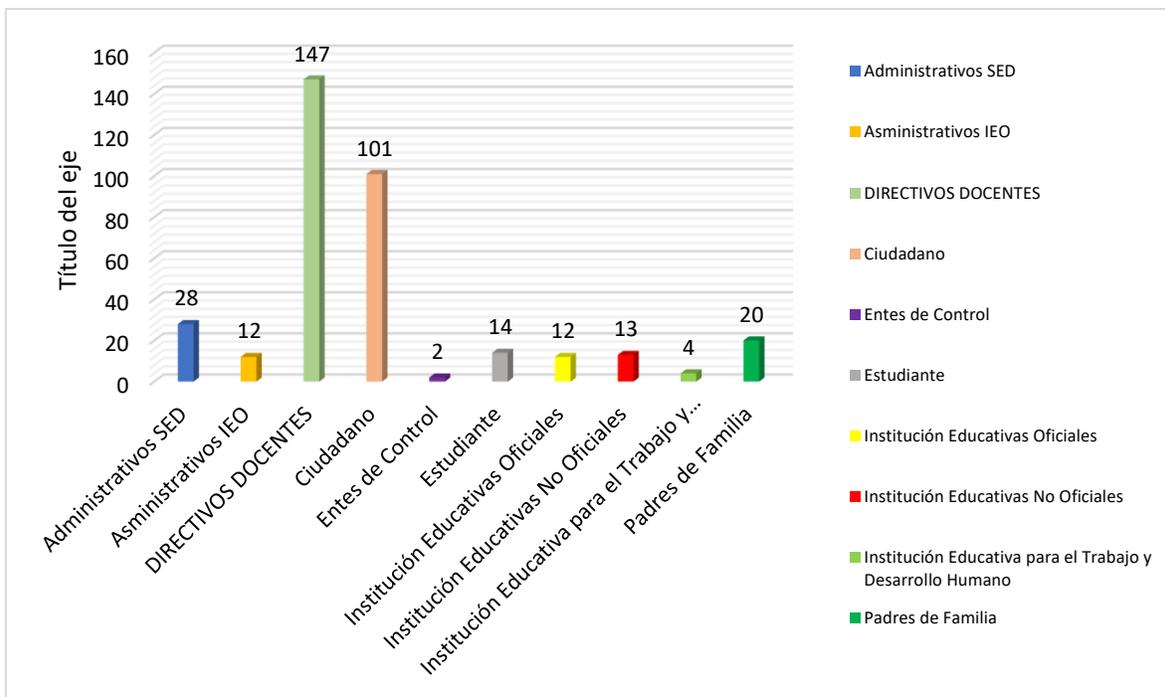
Universo de referencia: 464 instituciones del total de los grupos de interés de la SED compuesta por Instituciones Educativas oficiales, no oficiales, Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, los cuales fueron extraídos del listado que maneja el área de planeación educativa. Para el caso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

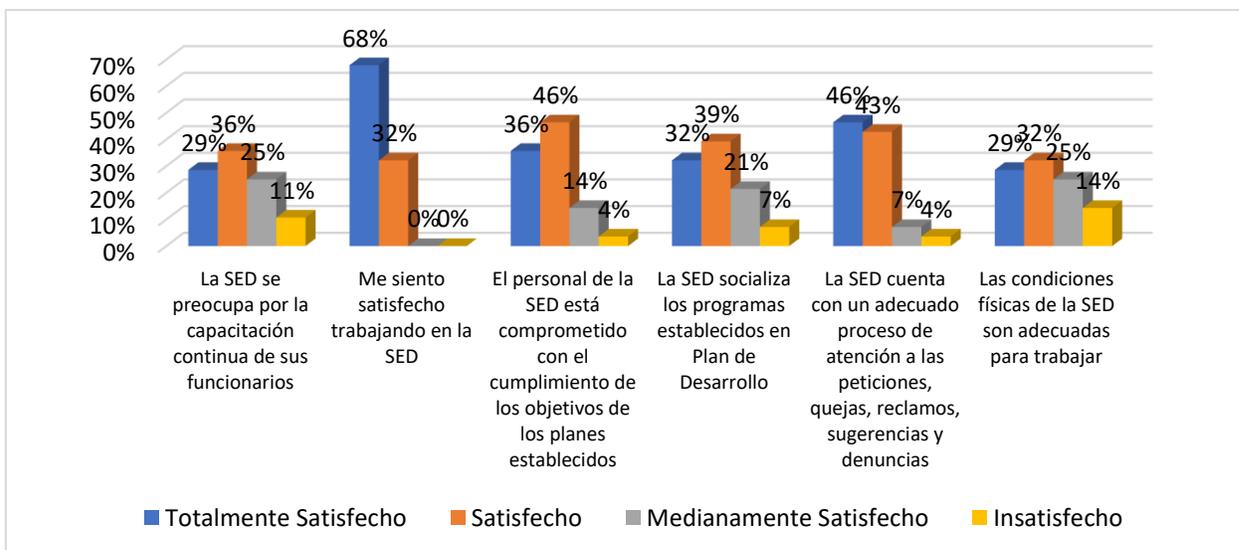
III. RESULTADOS OBTENIDOS

Se obtuvieron 353 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 147 Directivos Docentes, 101 ciudadanos, 40 administrativos y 20 padres de familia.

ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 40% de los administrativos de la SED respondieron que se siente totalmente satisfechos, mientras que el 38% se siente satisfecho, el 13% medianamente satisfecho y el 7% insatisfecho.

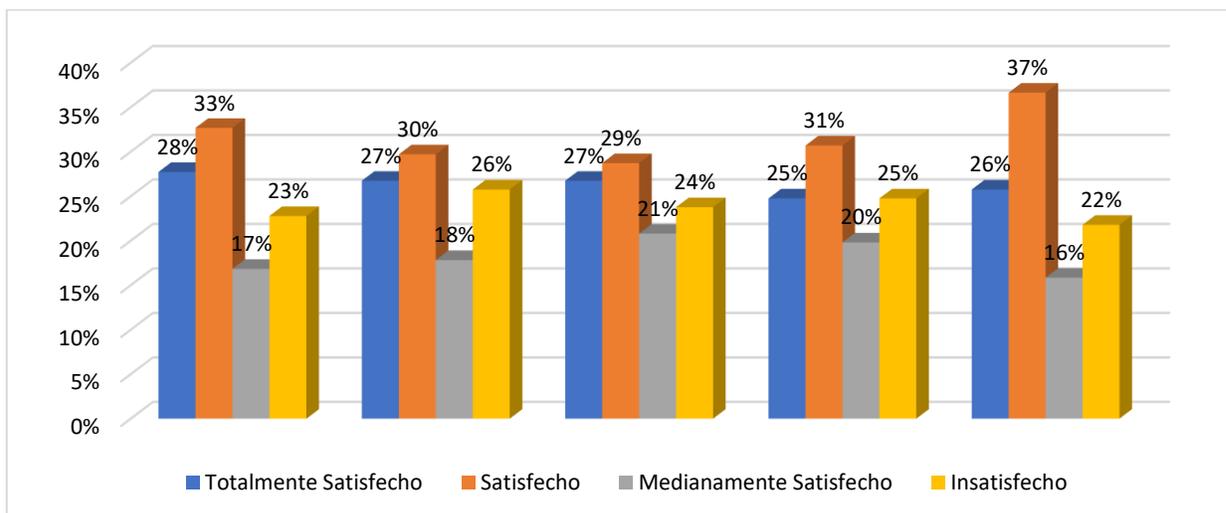




Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	27,3%
Muy buen servicio, felicitaciones y procurar se cada día ser mejor	24,2%
Agilizar tiempo de respuesta	12,1%
MAYOR CAPACITACION	9,1%
Mejorar el SAC para que permita el acceso desde varios equipos con la misma cuenta y al pegar un cuadro o tabla el oficio se descuadra totalmente.	6,1%
Descripción más detallada de los despredibles de pago	3,0%
Mejorar la infraestructura de las Instituciones Educativas	3,0%
Insastifecho mal servicio que prestan en la sed, tratan a la gente como si unio les dbiera plata	3,0%
Más orientación en el sistema de evaluación de personal administrativo	3,0%
Capacitar en el uso del SAC	3,0%
Más agilidad en las procesos de condonación	3,0%
Opción de agendar virtualmente las citas para la atención presencial en las dependencias	3,0%

CIUDADANOS



De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que 26% de los ciudadanos respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 32% satisfechos con los servicios de la SED, el 18% medianamente satisfecho, mientras que el 24% restante se encuentra insatisfecho

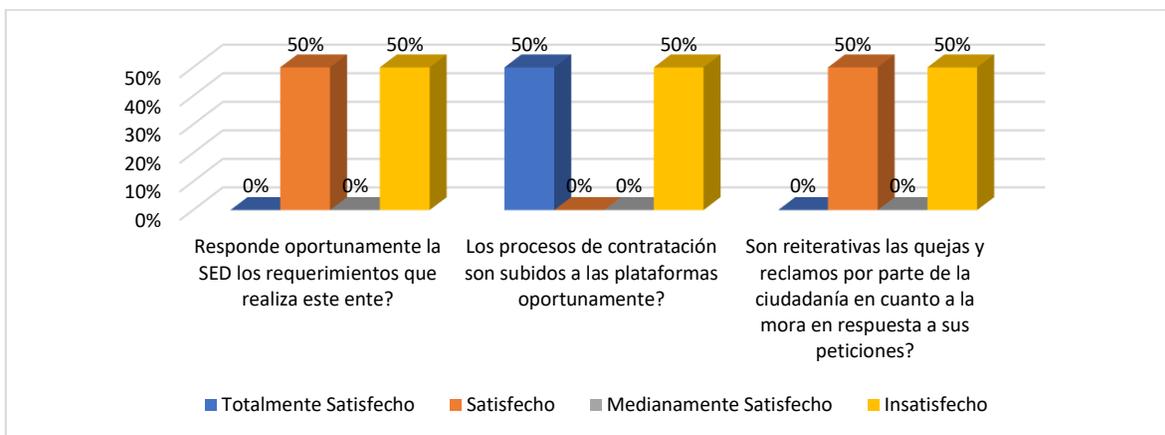
Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Agilizar más el tiempo de espera de respuesta de la documentación	34%
Ninguna	19%
Estoy satisfecho con la atención recibida y la excelente labor con la educación en Cartagena, hay que seguir mejorando	18%



Insatisfecho con el trato adecuado que debieron de darle a una persona en condición de discapacidad y a la ciudadanía en general	3%
Que la página no se demore en cargar	3%
Que la respuesta que dieron no resuelve mi necesidad y sea clara	3%
Ampliar los horarios de atención presencial	2%
No he podido radicar un documento	2%
Se demoran mucho para entregar los certificados y verificar los datos del destinatario	2%
seguir haciendo estas encuestas	2%
La educación actual no es buena	1%
Solicite un cupo escolar para primer grado en el mes de marzo y nunca tuve respuesta	1%
atender por email	1%
Aún no me han dado respuesta si me será condonaron el crédito o no.	1%
continuar con los turnos virtuales	1%
Facilitar escuelas adecuada para niños según el tipo de discapacidad, encontrar la escuela apropiada regular con el programa de inclusión completo, siempre con trabas y sin solución	1%
línea de consulta	1%
mejorar la atención por parte de los empleados	1%
Modernizar la página web mejorar la experiencia desde los dispositivos móviles	1%
Recomendamos se acorten los plazos de revisión y autorización de la libranza, para que los funcionarios puedan recibir sus desembolsos de préstamo en el menor tiempo posible	1%
tener más interacción con el ciudadano para tener un concepto más completo de las necesidades de los ciudadanos	1%
Un poco de más asesoría a los trámites	1%

ENTES DE CONTROL



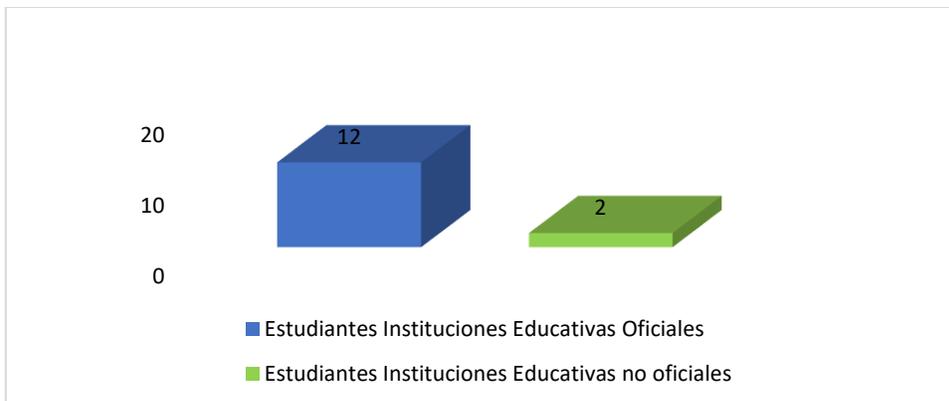
Los entes de control se encuentran 50% satisfechos con los servicios que les presta la SED y el otro 50% se encuentra insatisfecho. Sin recomendaciones ni sugerencias





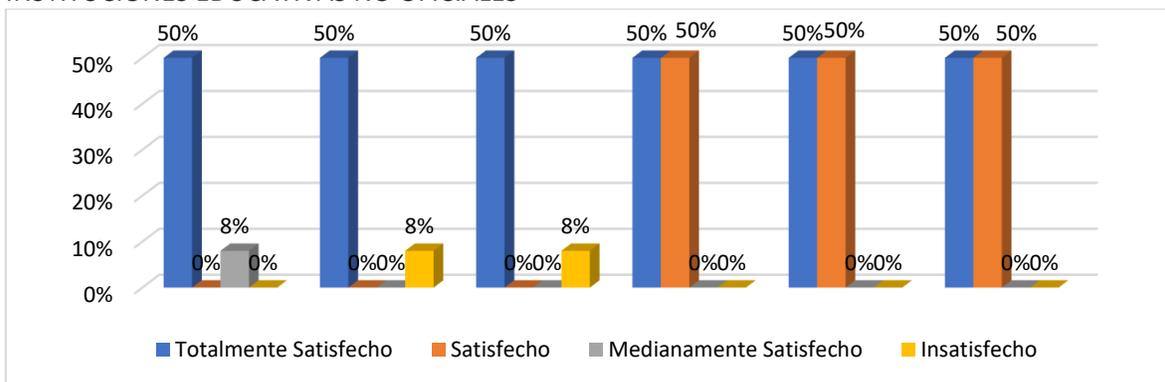
ESTUDIANTES:

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



El 86% de los estudiantes que respondieron la encuesta pertenecen a Instituciones Educativas Oficiales y el 14% son de Instituciones Educativas No Oficiales

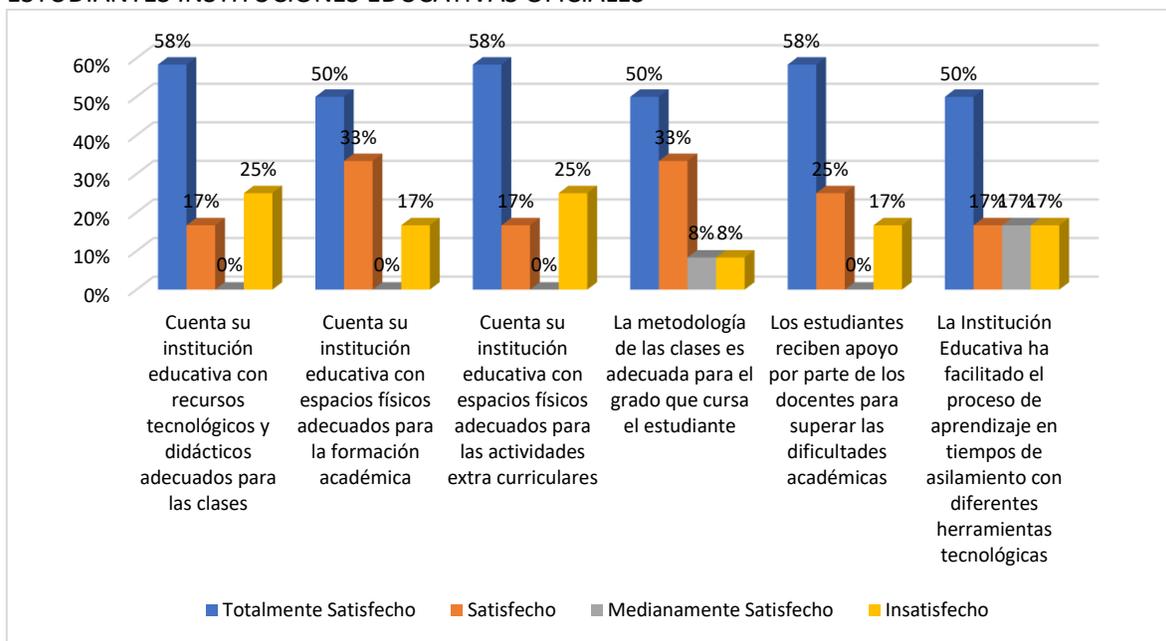
INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES



De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 50% de los estudiantes respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 25% siente satisfecho, el 1% medianamente satisfecho, mientras que el 3% se encuentra insatisfecho.



ESTUDIANTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES



De acuerdo a la gráfica anterior se puede apreciar que en promedio el 54% de los estudiantes respondieron que se siente totalmente satisfechos, el 24% siente satisfecho, mientras que el 4% medianamente satisfecho y 18% se encuentra insatisfecho.

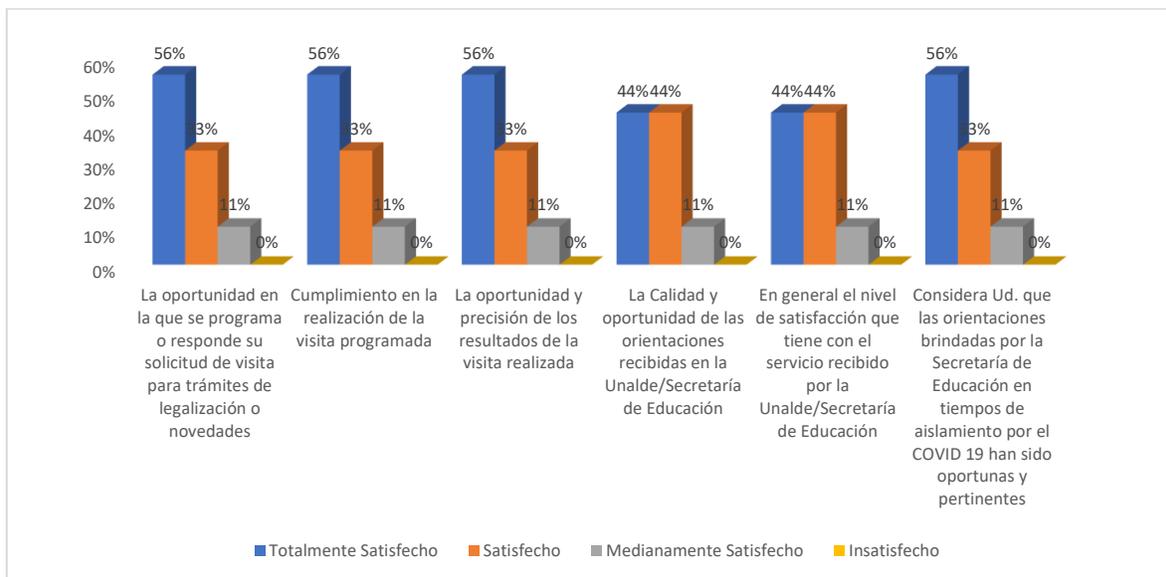
Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Responder oportunamente y con claridad las respuestas	31%
Ninguna	15%
Que los funcionarios contesten los teléfonos	8%
Mejorar la infraestructura de las Instituciones educativas	8%
prestar mas atencion a las instituciones privadas en las que hay abusos	8%
que los colegios oficiales tenga su pagina web	8%
Que los estudiantes de estrato 1 que se encuentran becados estudiando en universidades privadas, tengan acceso a jóvenes en acción, y les ayuden econommicamente para su transporte	8%
Agilidad en el trámite de condonación a los becados por bicentenarios	8%
Satisfecho con los servicios prestados y sigan promoviendo educación de calidad.	8%





INSTITUCIONES PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

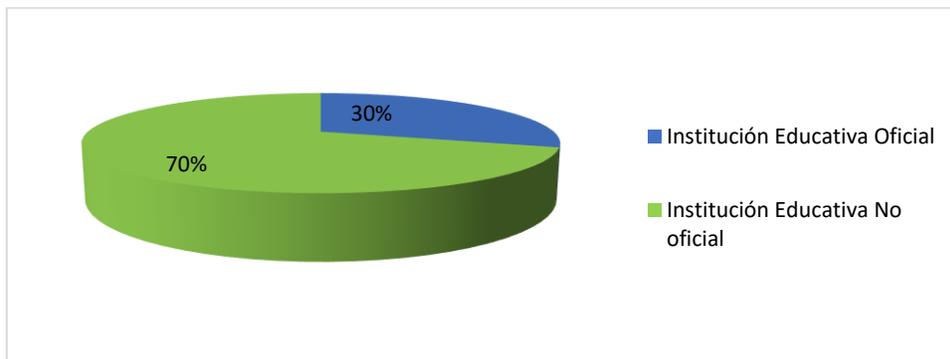


De acuerdo a la gráfica el 60% de las Instituciones se encuentran totalmente satisfechos, EL 40% satisfecho, mientras que el 0% medianamente satisfecho e insatisfecho con los servicios prestados por la SED.

Entre las recomendaciones y sugerencias indican que:

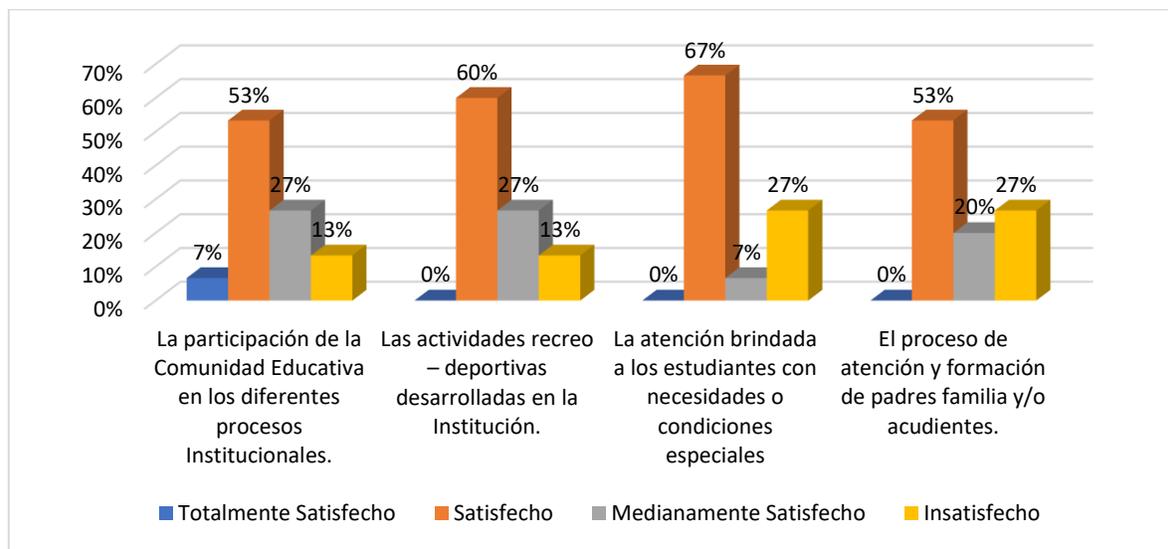
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Satisfecho con los servicios prestados	25%
Responder oportunamente y con claridad las respuestas	25%
Ninguna	25%
Que nos tengas más en cuenta a los organismos de apoyo a los tránsitos	25%

PADRES DE FAMILIA





De 20 padres de familia que respondieron la encuesta, el 70% de sus hijos estudian en una Institución Educativa no oficial, mientras que el 30% estudia en una Institución Educativa oficial.



De acuerdo a la gráfica anterior el 2% de los padres de familia con respecto a los servicios prestados por la SED se encuentran totalmente satisfechos, el 58% satisfechos, el 20% medianamente satisfechos mientras que un 20% se encuentra insatisfecho.

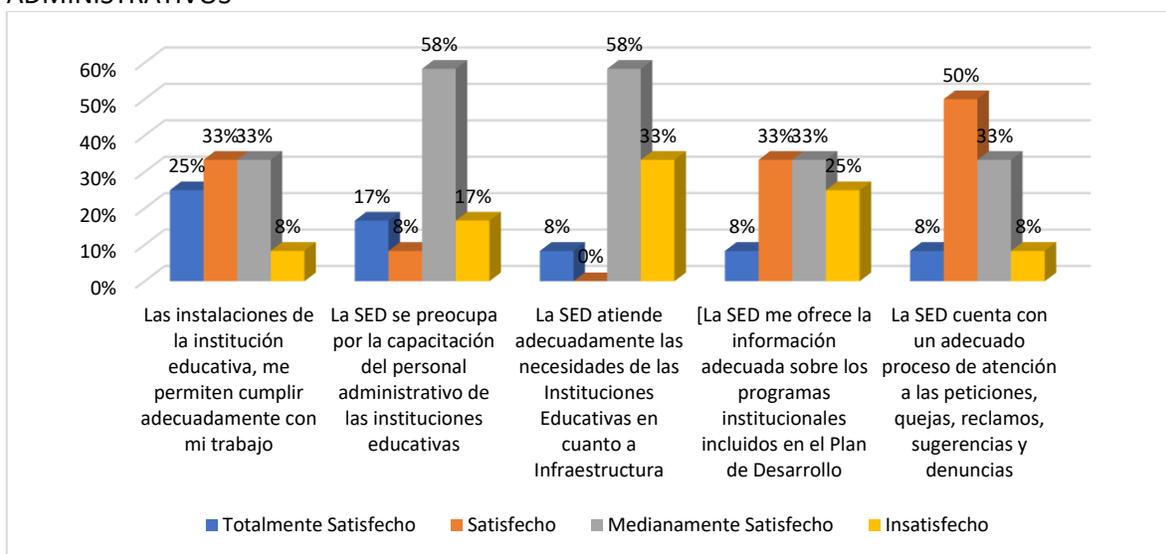
Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Satisfecho con los servicios prestados y mejorar la atencion	18%
Ninguna	18%
Responder oportunamente y con claridad las respuestas	12%
Conseguir más cupo para nuestro hijos hijos	6%
informar a la ciudadnaía el calendario académico para la consecución de cupos	6%
Mejorar espacios deportivo para los niños	6%
No deberían paralizar las clases por falta de ningún contrato, hay que pensar en los niños, niñas y jóvenes que son los más perjudicados	6%
No hay castigo para los Docentes denunciados porque son Dioses con la protección del sindicato y entonces siguen con la mediocridad.	6%
Que los funcionarios contesten los teléfonos	6%
Insatisfecho cob los servicios y trámites	6%
Quiero recuperar la contraseña y no puedo	6%
Se debe realizar visitas de control y seguimientos sorpresivas a las Instituciones Educativas se presenta muchas problemática y no se resuelve nada	6%



INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES

ADMINISTRATIVOS



De acuerdo a la gráfica el de los encuestados en cuanto a los servicios prestados por SED, el 13% expresan sentirse totalmente satisfecho, el 25% satisfecho, el 43% medianamente satisfecho, mientras que el 18% totalmente insatisfecho.

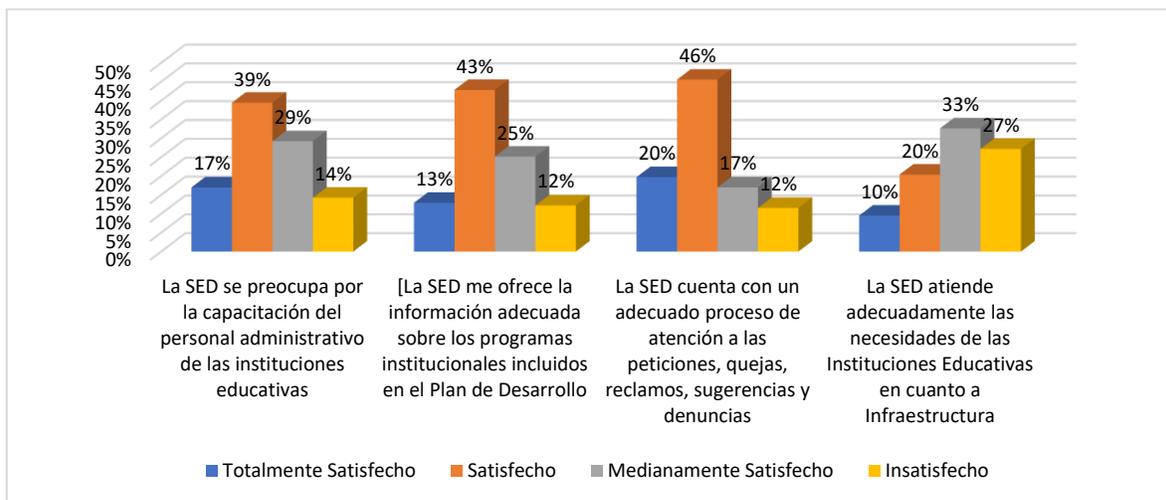
Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Atender y dar respuesta oportuna a nuestras solicitudes y envíos de documentos.	58%
NINGUNA	17%
Satisfecho con los servicios prestados y mejorar la atención	17%
Que las capacitaciones sean con temas de actualidad, no siempre los mismos mecanismos de participación, temas bastante ya tratados	8%





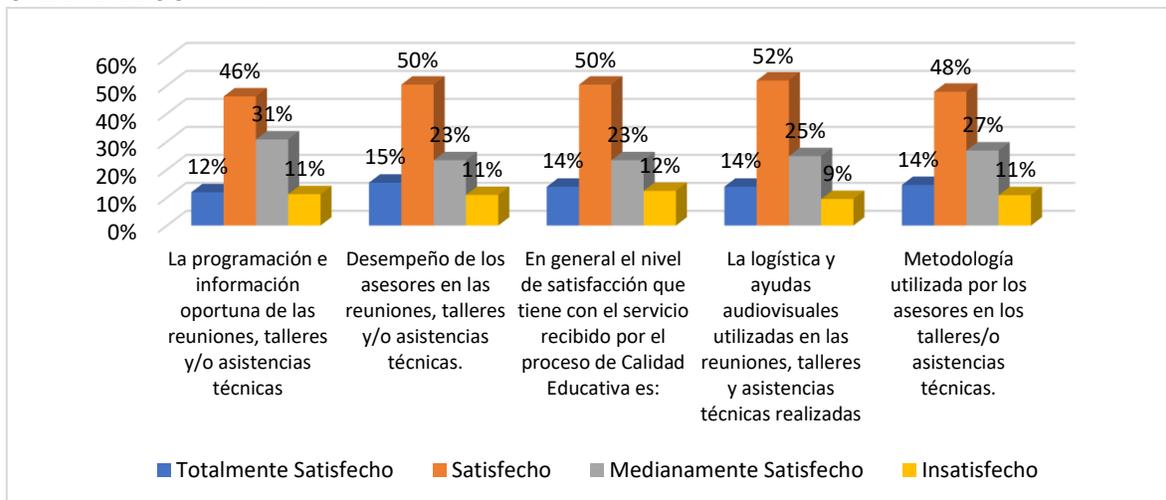
DOCENTES/DIRECTIVOS DOCENTES



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, 37% satisfecho, el 26% medianamente satisfecho, mientras que el 16% se encuentra insatisfecho.

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

CALIDAD EDUCATIVA

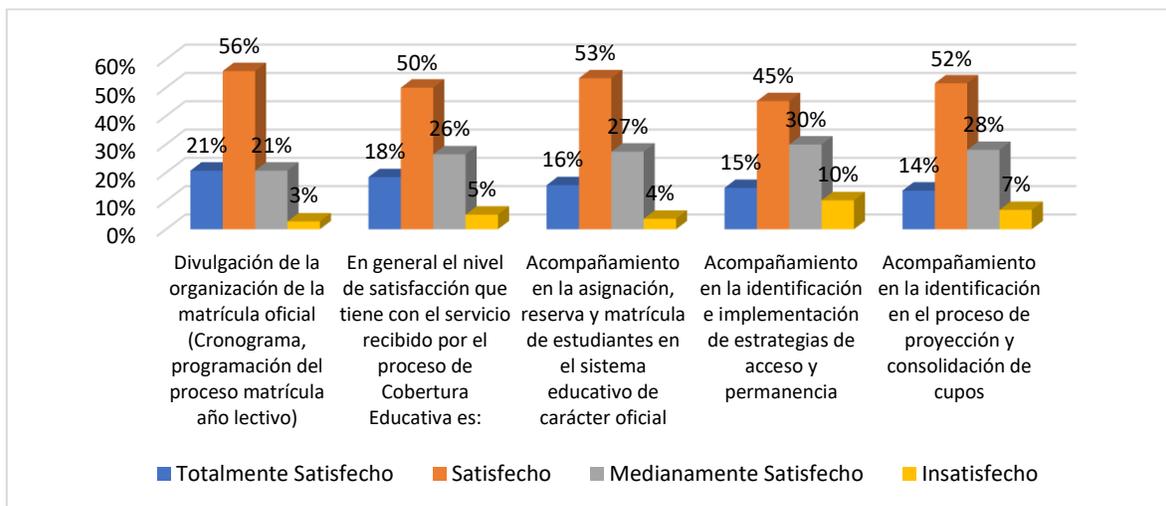


De acuerdo a la gráfica anterior se puede concluir que el 14% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a calidad educativa, 49% se siente satisfecho, el 26% medianamente satisfecho, mientras que el 11% se siente insatisfecho.



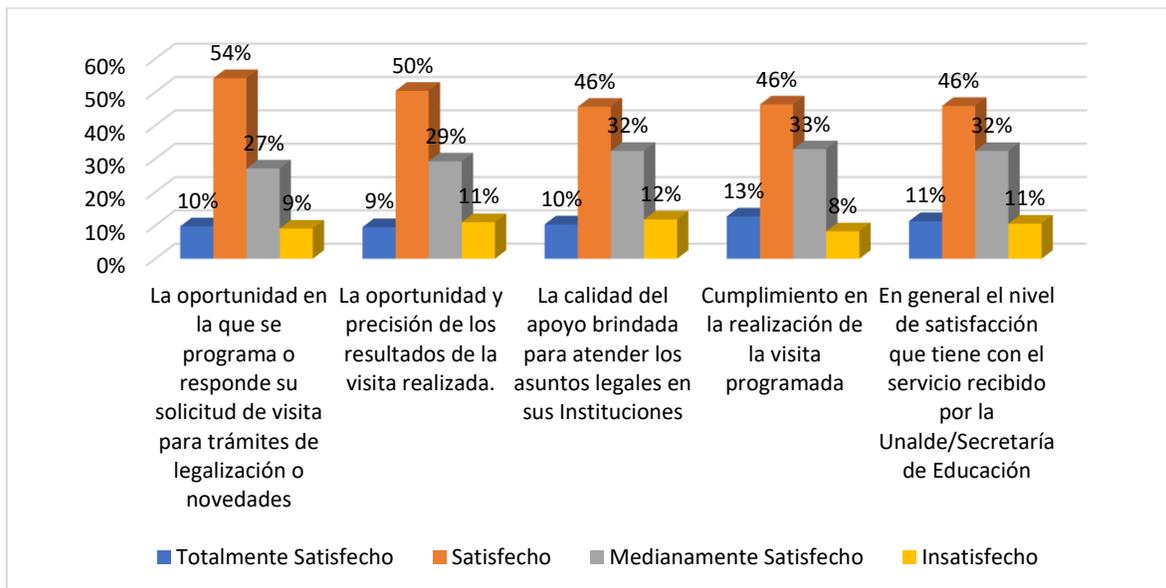


COBERTURA EDUCATIVA



Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede analizar que el 17% de los encuestados manifiesta estar totalmente satisfecho con los servicios prestados por la SED en cuanto a cobertura educativa, 51% se siente satisfecho, el 27% medianamente satisfecho, mientras que el 6% insatisfechos.

INSPECCION Y VIGILANCIA



De acuerdo a la gráfica anterior el 11% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios de la SED en cuanto a inspección y vigilancia, el 48% satisfecho, el 31% medianamente satisfecho, mientras que el 10% dice sentirse totalmente insatisfecho.





Entre las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones indican que:

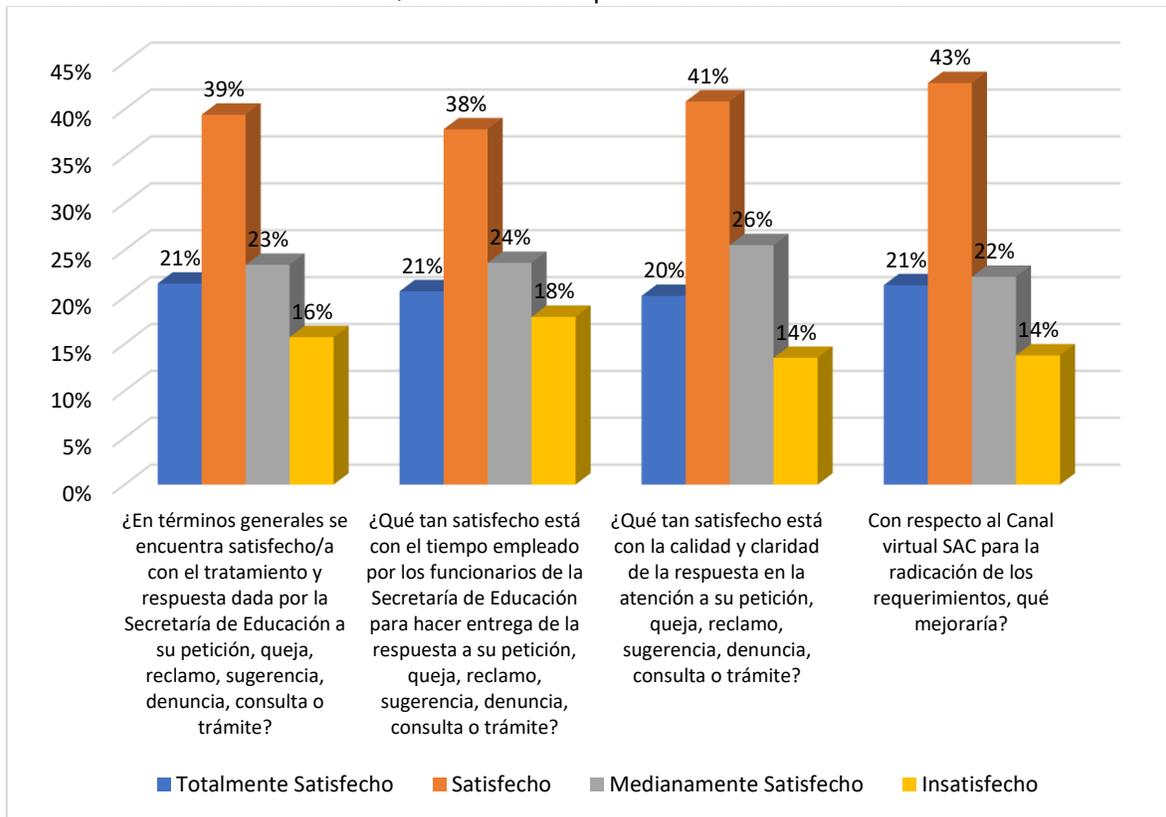
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Satisfecho con los servicios prestados y mejorar la atención	29%
Ninguna	19%
Responder oportunamente y con claridad las respuestas	15%
Acercarse a la realidad de las IE y atender con prontitud las necesidades de infraestructura, tecnológicas y de mobiliarios	10%
Mayor Capacitación docentes	4%
las UNALDES deberían acompañar a las Instituciones Educativas en proyectos pedagógicos, revisión y ajustes para el mejoramiento de la calidad, vigilancia, y seguimiento a las escuelas con mayor responsabilidad	3%
Acompañamiento interdisciplinar en algunos programas	1%
Agilizar con más oportunidad los procesos	1%
Ampliar el hora de atención a dependencia	1%
Deben mejorar el proceso en las convocatorias de becas para los docentes y que sean 100% gratis	1%
Fortalecer el programa de salud ocupacional o recurso humano mirar las necesidades socioafectivas de los docentes	1%
Indagar y evaluar el ambiente laboral generado por algunos directivos en las escuelas y de la problemática social de los estudiantes	1%
Mejorar la atención para el personal docente, muchos son gastosos y groseros , que sean puntuales y eficaces	1%
Ampliar la sala de espera para los visitantes en el tercer piso.	1%
Atender con prontitud las vacantes docentes	1%
Calidad educativa	1%
cambiar la Secretaria de Educación	1%
Cambio de todo el personal que labora en esta SED	1%
Continuar con el mejoramiento continuo.	1%
Dar prioridad a la contratación del PAE, para todos los estudiantes y solucionar en contrato del servicio general.	1%
Encuestas más periódicas	1%
Implementar una unidad que promueva y divulgue la investigación educativa y en el aula.	1%
Incluir los docentes de matrícula contratada para los programas o formaciones que se realizan en la Sed	1%
La cantidad de documentos requeridos cuando ya se está nombrado en propiedad	1%
Las dependencias deben tener en cuenta la programación de actividades para evitar el cruce entre ellas.	1%
Focalización de acciones estratégicas a las zonas rurales e insulares históricamente abandonadas.	1%
Mayor supervisión para que haya transparencia en los concursos y asignaciones de plazas	1%
Mejor orientación en proceso de cesantías parciales	1%
Realizar capacitación en humano en línea	1%



SE CREEN PROGRAMAS PARA BRINDARLES ORIENTACIONES PERMANENTES A ESTUDIANTES CON DIFICULTADES DE DROGAS, MALTRATO INFANTIL,, SEXUAL

1%

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



De acuerdo a la gráfica anterior el 21% de los encuestados manifiesta sentirse totalmente satisfecho con los servicios y respuestas a sus requerimientos por parte de la SED, el 40% satisfecho, el 24% medianamente satisfecho, mientras que el 15% se encuentra insatisfecho.

CONCLUSION

Se puede analizar de la encuesta que el 83% 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 83%, el 18% está medianamente satisfecho, lo que puede a futuro generar en una insatisfacción de los usuarios.

El 16% de los encuestados manifiesta estar insatisfechos con los servicios de la Secretaría de Educación.





**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:

Elaborado por

Claudia Patricia Agudelo Pérez