



**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN**



**Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias**

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

CARTAGENA, 25 DE NOVIEMBRE DE 2025



I. INTRODUCCION METODOLOGIA:

La Secretaría de Educación realizó a cabo la encuesta sobre la satisfacción de sus grupos de valores. El objetivo de esta encuesta es poder identificar acciones de mejora en la prestación de servicios y la gestión de trámites. Este informe incluye el análisis y la presentación de los resultados obtenidos a partir de dicha iniciativa.

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 realizó 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 del SAC – Sistema de Atención al Ciudadano de los grupos de valor como: las Instituciones Educativas oficiales, no oficiales, directivos/docentes, estudiantes, padres de familia, entes de control, administrativos de las instituciones educativas y de la SED y ciudadanía en general han radicado sus PQRSDF en la plataforma.

La muestra de esta encuesta está compuesta por 385 participantes distribuidos así:

- Administrativos 47
- Ciudadanía en general 56
- Administrativos IEO 28
- Directivo docente / docente 130
- estudiantes 34
- entes de control 2
- Instituciones Educativas No oficiales 26
- Instituciones para el desarrollo y el talento humano 3
- Junta de acción comunal 1
- padres de familia 54
- Sindicatos 4

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

Universo de referencia: Los grupos de interés de la SED compuesta por Instituciones Educativas oficiales, Instituciones Educativas no oficiales, Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, padres de familia, estudiantes, administrativos, Directivos Docentes, docentes, administrativos SED, ciudadanía en general y entes de control se tomó del reporte del SAC – Sistema de Atención al ciudadano que han realizado algún requerimiento a través de este aplicativo.

Ámbito geográfico: Ciudad de Cartagena

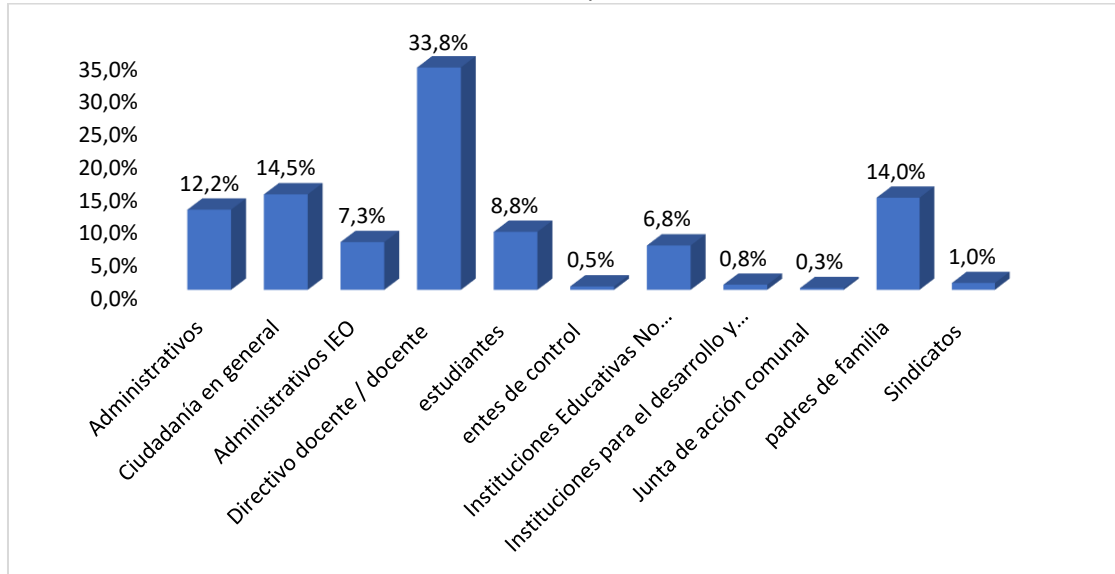
Instrumento de recogida de información: formulario ubicado en la página de la Secretaría de Educación, correos electrónicos, Redes sociales.



III. RESULTADOS OBTENIDOS

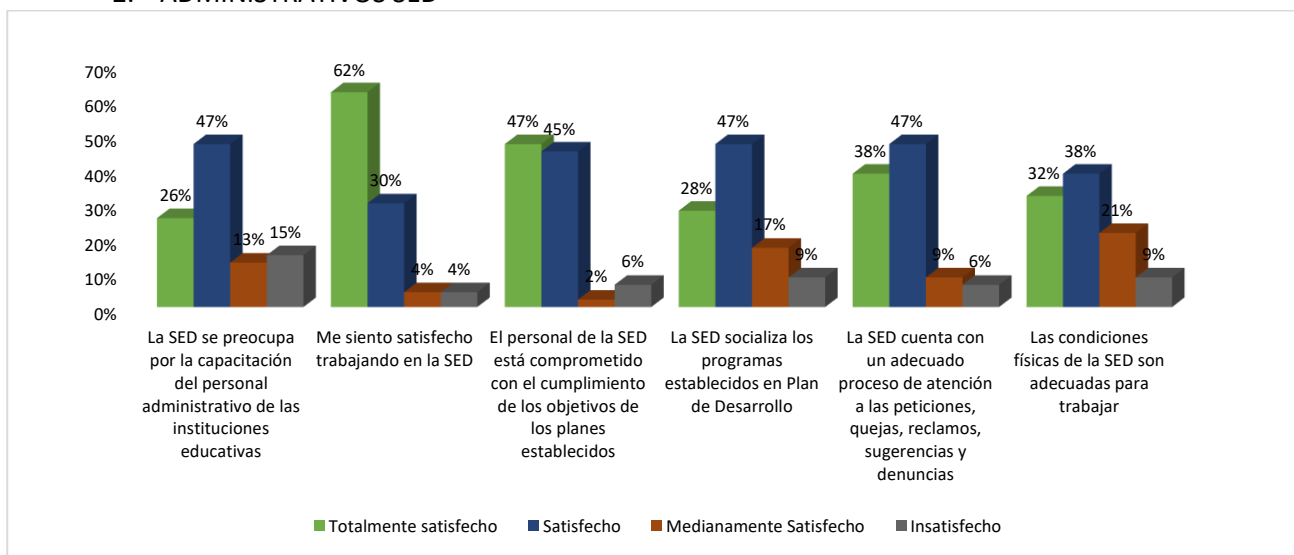
Se obtuvieron 385 respuestas del total de los grupos de interés a la encuesta publicada por la SED a través de la página del SAC – Sistema de Atención al ciudadano

1. Por favor escriba el cliente/usuario al cual usted pertenece:



La mayoría de las encuestas recibidas fueron de directivos docentes/docentes con un 33.8% y padres de familia con un 14%. Haciendo un comparativo con la encuesta anterior vigencia 2024, aumentó la participación de los grupos de valor en un 25%.

2. ADMINISTRATIVOS SED



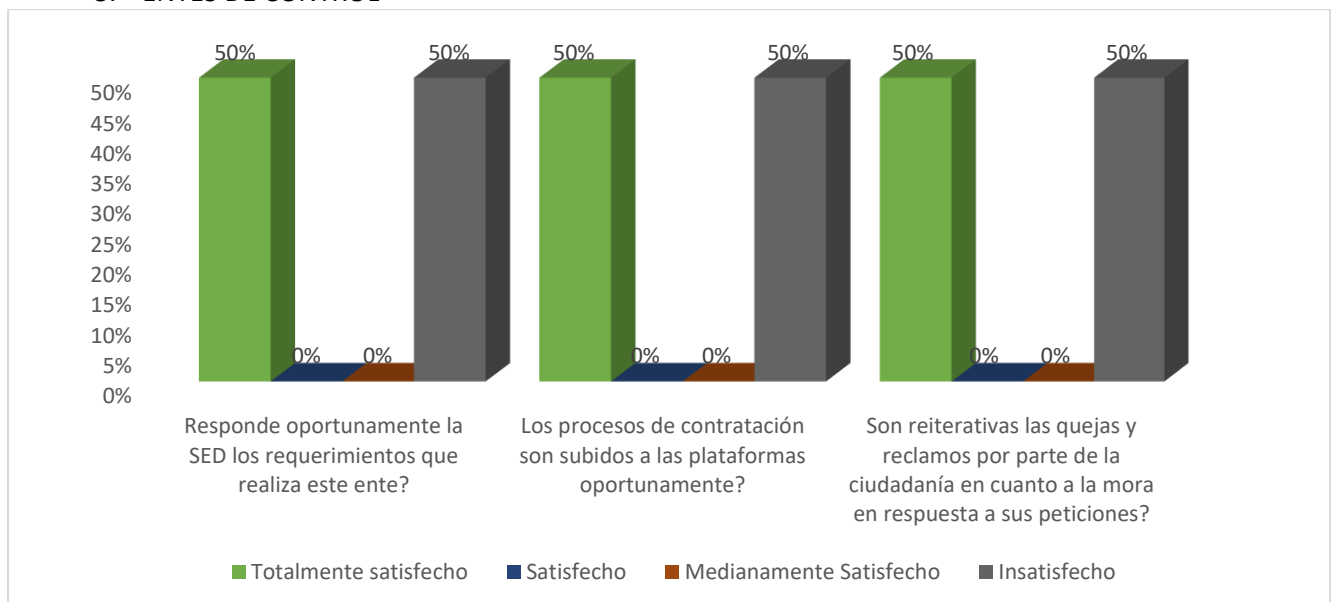


De acuerdo con la gráfica presentada, se observa que el 39% de los administrativos de la SED expresaron sentirse totalmente satisfechos, mientras que el 42% se consideran satisfechos, el 11% medianamente satisfechos y el 8% insatisfechos. Esto da como resultado un promedio de satisfacción general del 92%, frente a un 8% de insatisfacción.

Al realizar una comparación con los resultados obtenidos en la encuesta de la vigencia 2024, se evidencia un ligero aumento en el nivel de satisfacción, pasando del 91% registrado en 2024 al 92% en 2025, lo que refleja una mejora en la percepción general de los administrativos hacia su entorno laboral.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	39,1%
La atención no es buena, se demoran en contestar las PQRS, la respuesta debe ser de fondo y los constantes reprocesos	23,9%
Actualizar información de actividades desarrolladas y a desarrollar por la SED en la página web de SEDCartagena	4,3%
Capacitación y Actualización a todo el personal administrativo y docente	6,5%
Estoy satisfecha con la atención y respuesta recibida de parte de los funcionarios encargados, seguir con el mejoramiento continuo	17,4%
La atención al publico debe ser diaria	2,2%
Que las oficinas de la SED se ubiquen en lugares que sean accesibles, en especial en la circulación de transporte para poder llegar a ellas.	4,3%
Ser mas efectivos en el momento de solicitar el cetil de semanas laboradas.	2,2%

3. ENTES DE CONTROL

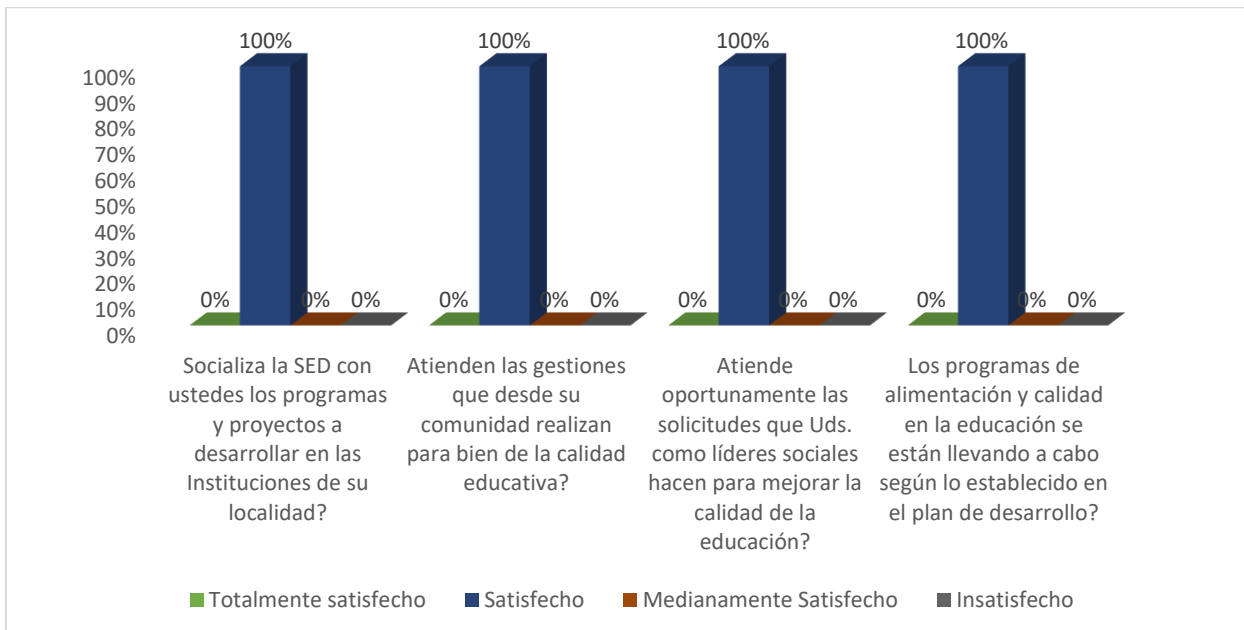




Los entes de control reportan un 50% de satisfacción con los servicios proporcionados por la SED, sin que se hayan recibido recomendaciones o sugerencias adicionales.

Al comparar estos resultados con los obtenidos en la encuesta de la vigencia 2024, se observa una significativa disminución en el nivel de satisfacción, que pasó del 100% registrado en 2024 al 50% en 2025. Esta caída refleja un notable descontento en la percepción general de los entes de control respecto a los servicios recibidos

4. JAC

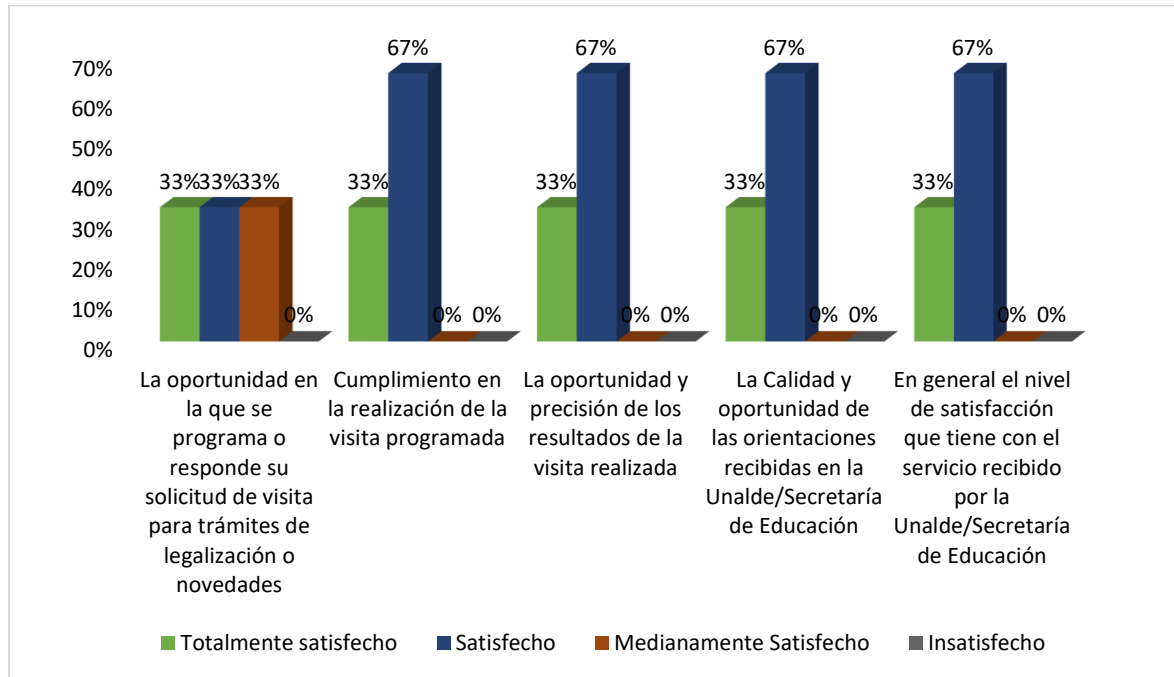


Las Juntas de Acción Comunal se encuentran 100% satisfechas con los servicios que les presta la SED, sin registrar recomendaciones ni sugerencias.

Al comparar estos resultados con los obtenidos en la encuesta de la vigencia 2024, se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción, pasando del 50% registrado en 2024 al 100% en 2025. Este incremento refleja una notable mejora en la percepción general de los servicios recibidos.



5. INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO



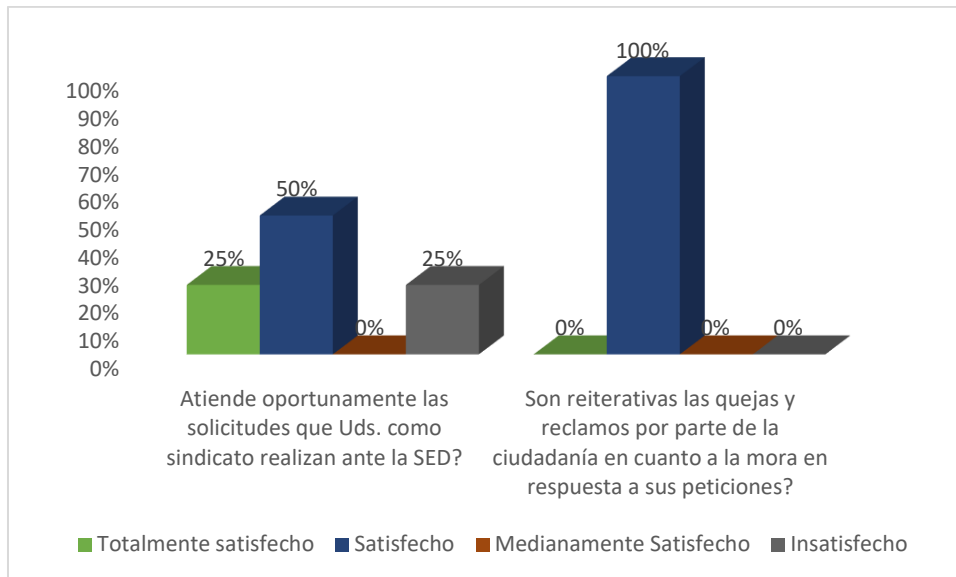
Las Instituciones para el Desarrollo y el Trabajo Humano registran un 33% de total satisfacción y un 67% de satisfacción frente a los servicios prestados por la SED.

Al efectuar el comparativo con la vigencia 2024, se evidencia que los niveles de satisfacción se mantienen constantes, lo cual refleja estabilidad en la percepción positiva respecto a la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Excelente	33%
Ninguna	33%
Las respuestas deben ser más expeditas y cumplir con los términos que se establecen.	33%



6. SINDICATOS



Los Sindicatos registran un 13% de total satisfacción, un 75% de satisfacción y un 12% de insatisfacción. Como observación, indican que, aunque en términos generales las respuestas brindadas son adecuadas, en algunos casos no se entregan con la oportunidad requerida.

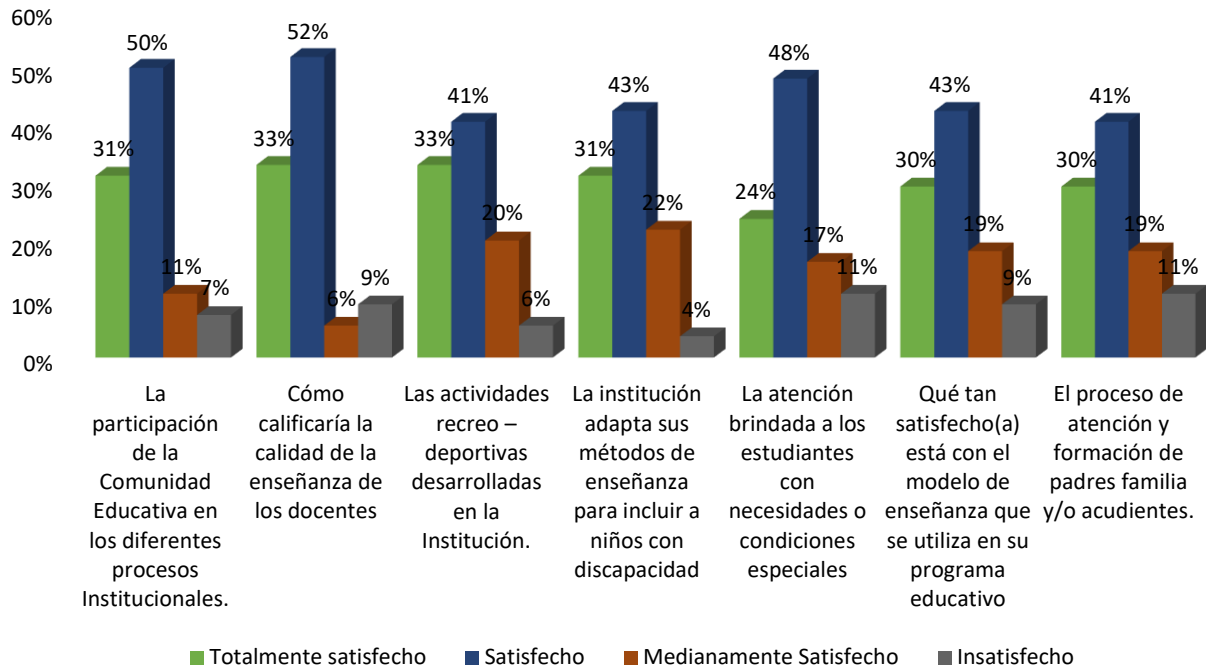
Al realizar el comparativo con la vigencia 2024, se evidencia una reducción en el nivel de satisfacción, que pasó del 100% al 88% en 2025, junto con un 12% de insatisfacción. Esta variación refleja un deterioro en la percepción de los servicios proporcionados por la SED por parte de los Sindicatos.

7. PADRES DE FAMILIA

Para esta encuesta participaron

PADRES DE FAMILIA	Valor	%
Institución Educativa Oficial	37	31.5%
Institución Educativa No oficial	17	68.5%
Total	54	

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED:



Los padres de familia reportan un 29% de total satisfacción, un 44% de satisfacción, un 19% de mediana satisfacción y un 9% de insatisfacción, para un promedio global del 91% de satisfacción frente a los servicios prestados.

Al efectuar el comparativo con la vigencia 2024, se observa una ligera disminución en el nivel de satisfacción, pasando del 92% al 91% en 2025. Esta variación refleja una reducción mínima en la percepción favorable de los padres de familia respecto a los servicios ofrecidos por la SED.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Le negaron el cupo a mi hijo, todos los niños tienen derecho a la educación	4%
Ninguna	30%
Demoras en las legalizaciones de los documentos para el trámite apostille	4%
Seguir mejorando y que den respuestas a las solicitudes y que sean de fondo	20%
La atención y servicio hasta ahora ha sido muy buena	15%
Publicar en la página web de la entidad información sobre programas académicos para el futuro de los estudiantes para que nosotros los padres estemos informados	2%
En cuanto al deporte la institución educativa deben darle más apoyo y visibilidad a sus estudiantes.	2%
Encanta mucho la institución educativa	4%
Estar más pendiente de la forma de enseñar de los profesores , por qué les hace falta mucha empatía con los niños	2%
Explicar cuál es el procedimiento para acceder a una beca para mi hijo	2%



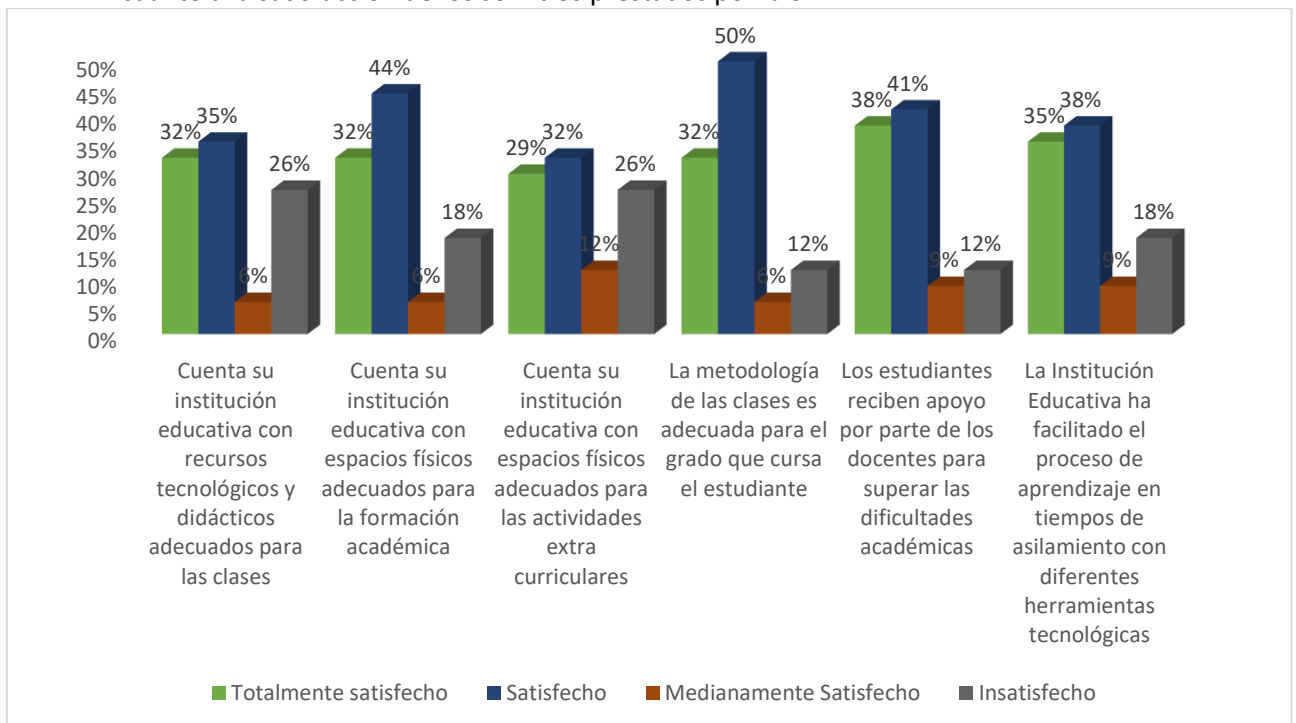
Hacer más presencia en las instituciones	2%
Mejorar la metodología de estudio acorde a la época y que haya mayor atención a los niños con condiciones especiales	6%
Mejores la calidad de método de enseñanza a los chicos con inclusión y jornadas de prevención a Bullying a estos niños	6%
Potencializar la información de la página	2%
Vincular docentes que sean licenciados y exigir más a los directivos docentes para cumplan sus funciones de acuerdo a la ley	2%

8. ESTUDIANTES

Para esta encuesta participaron

ESTUDIANTES	valor	%
Estudiantes Instituciones Educativas No Oficiales	7	20.6%
Estudiantes Instituciones Educativas Oficiales	27	79.4%
Total	34	

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED:



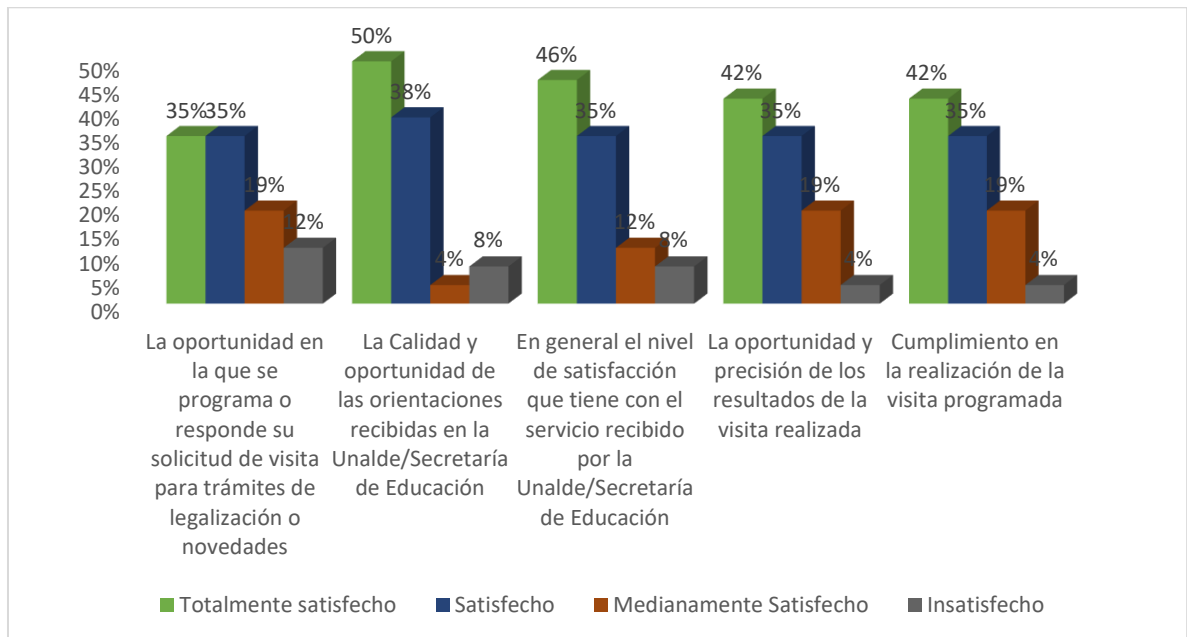
Los estudiantes registran un 34% de total satisfacción, un 40% de satisfacción, un 9% de mediana satisfacción y un 17% de insatisfacción frente a los servicios prestados por la SED, alcanzando un promedio global de satisfacción del 83%.



Al realizar el comparativo con la vigencia 2024, se evidencia una disminución del 8% en el nivel de satisfacción, lo que indica una percepción menos favorable de los estudiantes respecto a la calidad y oportunidad de los servicios recibidos.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
El servicio ha sido bueno y sigan mejorando	26%
Es muy estable la instalación educativa	3%
Llevo más de un mes tratando de comunicarme y desafortunadamente no atienden, tienen un pésimo servicio.	6%
Habilitar la página con información de interés para los estudiantes	3%
La infraestructura de la IE no es adecuada, sobretodo los salones y dotar de computadores	21%
Menorar el tiempo en que llega el documento o los documentos radicados y la respuesta que sea de fondo	15%
Ninguna	15%
No fue atendida mi queja sobre le matrato y/o bulling de mi hijo	3%
Prestar atención a las sugerencias que les hacen todas la instituciones, sin esperar que hagan escandalo	3%
quiero que tengamos los mismos derechos como los de la mañana y la tarde y nocturna	3%
Siempre velar por los estudiantes y tener mejoras continuas	3%

9. INSTITUCIONES EDUCATIVAS NO OFICIALES





Las Instituciones Educativas No Oficiales reportan un 45% de total satisfacción, un 36% de satisfacción, un 13% de mediana satisfacción y un 6% de insatisfacción respecto a los servicios prestados por la SED, lo cual se traduce en un promedio global del 94% de satisfacción.

Desde una perspectiva comparativa, al contrastar estos resultados con los obtenidos en la vigencia 2024, se evidencia un incremento en el nivel de satisfacción, que pasó del 90% al 94% en 2025. Este aumento refleja una mejora en la percepción de la calidad, efectividad y oportunidad de los servicios ofrecidos, lo que sugiere avances en los procesos de atención y acompañamiento a este sector educativo

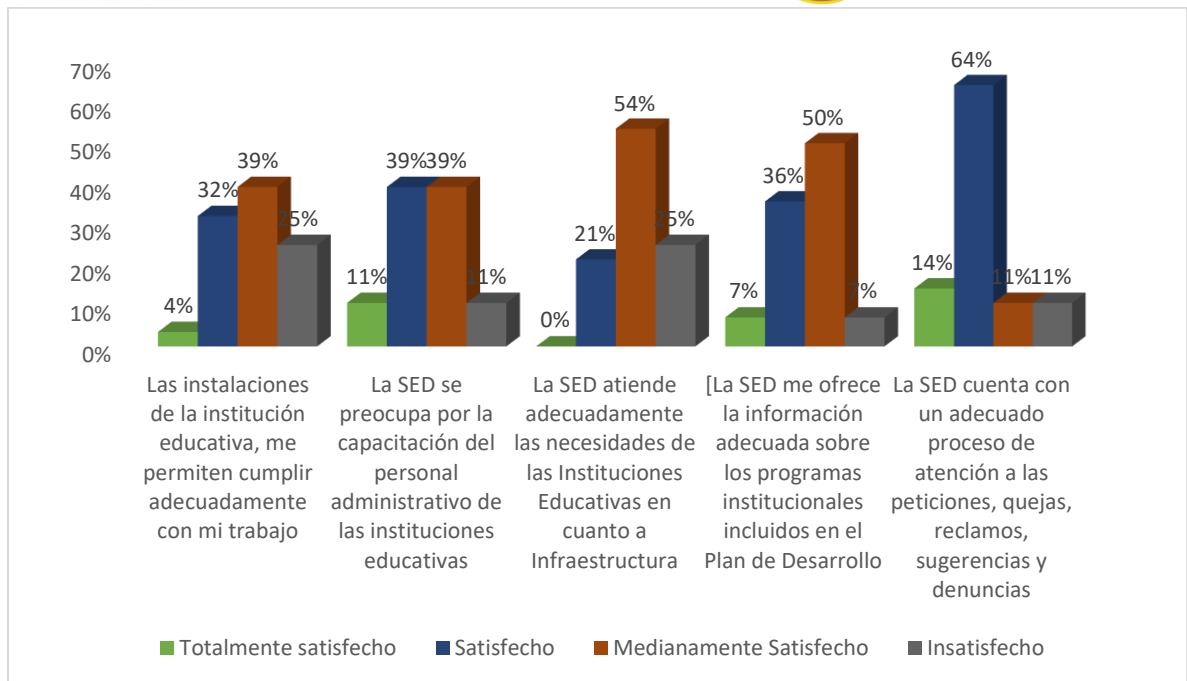
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Insatisfecho no contestan a tiempos las peticiones yno son de fondo, la atención de los funcionarias es deficiente	19%
Que las recomendaciones u orientaciones a las IE se realicen a través de un informe para realizar los ajustes pertinentes.	4%
ninguna	19%
La atención y servicio ha sido muy buena, sigan mejorando	54%
Mas capacitaciones para los docentes en cuanto implementación de actividades de inclusión en el aula	4%

10. INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES

Para esta encuesta participaron

IEO	valor	%
Administrativo	28	18%
Docente / Directivo Docente	130	82%
Total	158	100%

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED para los administrativos:



Los administrativos de las Instituciones Educativas Oficiales registran un 7% de total satisfacción, un 39% de satisfacción, un 39% de mediana satisfacción y un 16% de insatisfacción respecto a los servicios prestados por la SED, alcanzando un promedio global de satisfacción del 84%.

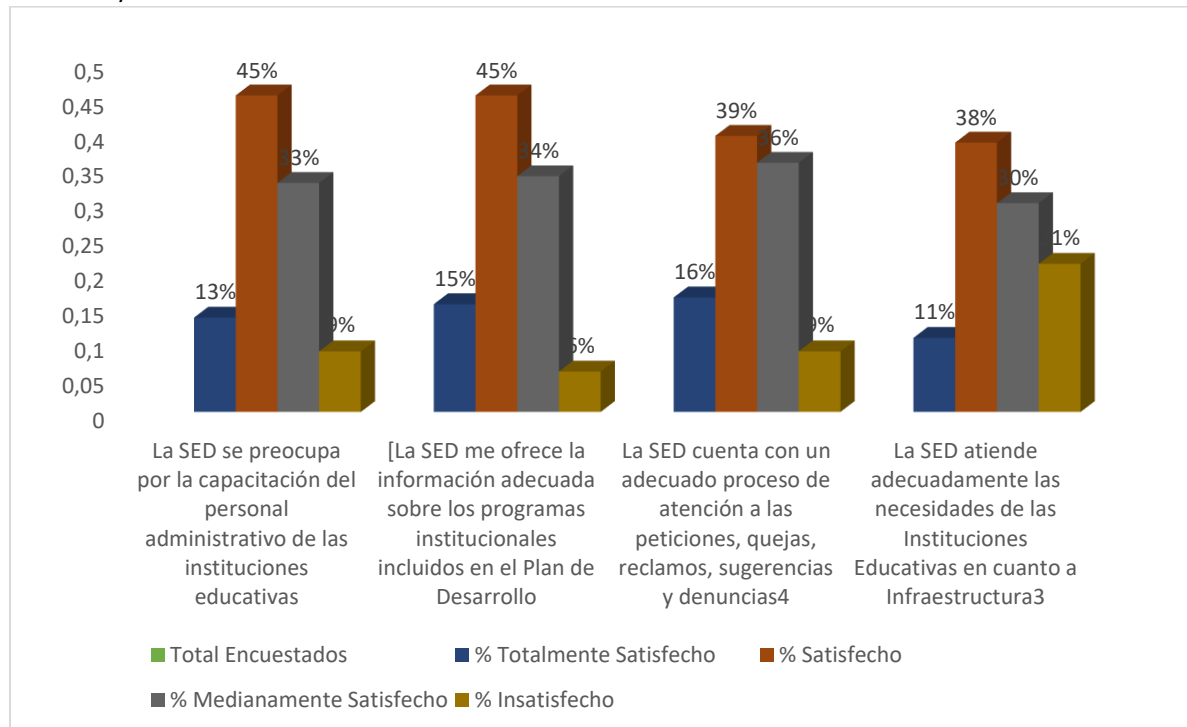
Al comparar estos resultados con los de la vigencia 2024, se observa un aumento en el nivel de satisfacción, que pasó del 82% al 84% en 2025. Este incremento, aunque moderado, refleja una mejora en la percepción de la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos, señalando avances en la atención y gestión hacia el personal administrativo de las Instituciones Educativas Oficiales.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Que se hagan mas capacitaciones al personal en cuanto a manejo de sistemas, derechos como servidores, entre otros temas	7%
A principio de año apliqué para el auxilio de gafas y nunca lo recibí.	4%
Mejorar las instalaciones de la SED, las actuales no son muy adecuadas	4%
Agilizar el proceso de Registro Publico de Carrera Administrativa ante la Comisión, teniendo en cuenta la estabilidad que esta le propicia al empleado ante entidades financieras.	4%
Atender a las necesidades de las Instituciones educativas	4%
Informan sobre el quinquenio, bono navideño, y puestos para encargos	20%
Inversión en infraestructura	20%
Mejorar la Plataforma Colombiana Evaluadora es pésima	20%
Contra con una línea telefónica en las diferentes dependencias de la SED o un chat en línea , para consultas rápidas	7%
Continuar mejorando continuamente, la atención es muy buena	18%



Dar respuesta más rápida a los trámites y solicitudes y que sean de fondo y mejorar el tema de atención de los funcionarios	21%
Ninguna	21%

En cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la SED para los directivos docentes/docentes:



Los directivos docentes y docentes de las Instituciones Educativas Oficiales reportan un 16% de total satisfacción, un 33% de satisfacción, un 33% de mediana satisfacción y un 19% de insatisfacción respecto a los servicios prestados por la SED, alcanzando un promedio global de satisfacción del 81%.

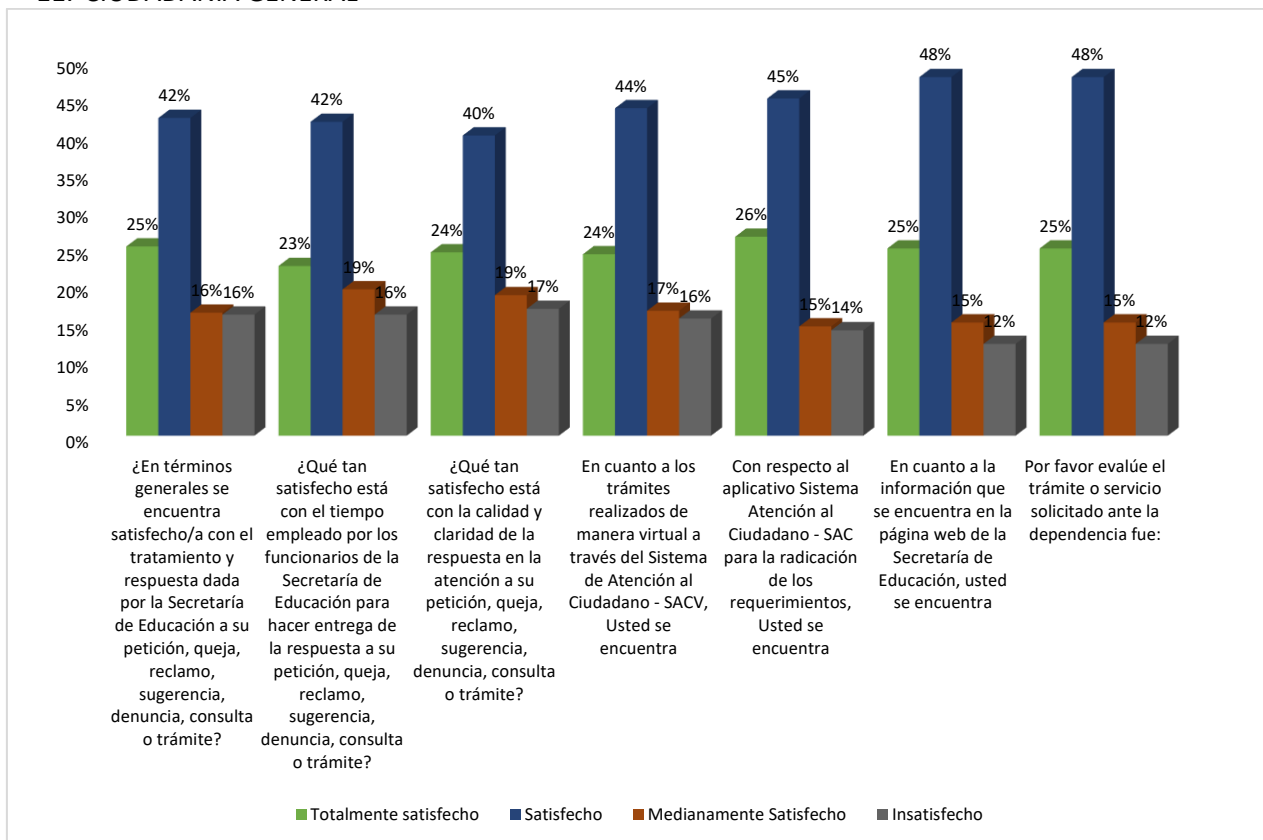
Al comparar estos resultados con la vigencia 2024, se evidencia una disminución significativa en el nivel de satisfacción, que pasó del 92% al 81% en 2025. Esta caída refleja un deterioro en la percepción de la calidad, oportunidad y efectividad de los servicios ofrecidos, indicando áreas prioritarias de mejora en la atención a los directivos y docentes de las Instituciones Educativas Oficiales

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
SED corrupta, me quitaron mi plaza con trampas, con corrupcion, con falta de atencion y respuesta oportuna a mis PQR, me gané mi plaza por concurso publico y aun asi me quitaron mi plaza, SED de las mas corruptas y tramposas del pais.	1%
La Secretaria no cumple con los tiempos establecidos en respuestas con lo PQR en el SAC, deben prestar un mejor servicio	15%



La infraestructura del colegio donde laboro no existe. Las condiciones laborales de los docentes son terribles.	10%
Debe mejorar mucho la atención al ciudadano y deberían mejorar al personal o cambiarlo	28%
Ninguna	19%
Acercamiento con las instituciones	1%
Actualizar informaciones en la pagina	5%
Actualizar listado de retención social	1%
La atención ha sido buena, hay que seguir mejorando	12%
Brindar más capacitación a los docentes en todos los temas y para superación profesional	5%
Dar pleno cumplimiento a la legislación educativa y actualizar los procesos y procedimientos a los niveles requeridos y ya logrados por otros et	1%
Deberían darle más agilidad a los trámites de pensión	2%

11. CIUDADANIA GENERAL





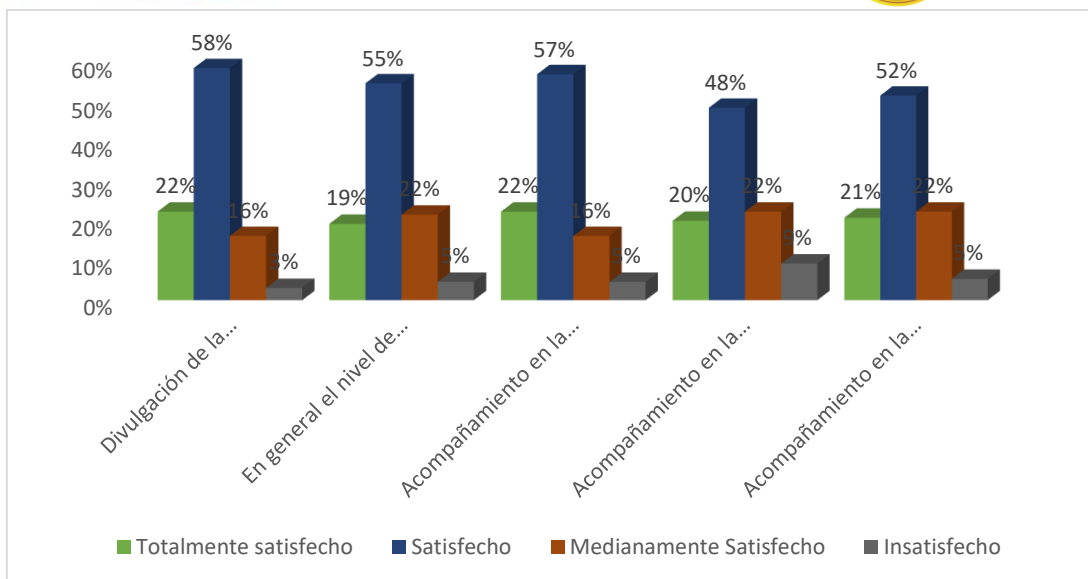
De acuerdo con la gráfica presentada, el 25% de los usuarios se declara totalmente satisfecho, el 46% satisfecho, el 15% medianamente satisfecho y el 14% insatisfecho con los servicios recibidos, lo que se traduce en un promedio global de satisfacción del 86%.

Al realizar un comparativo con la vigencia 2024, se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción, que pasó del 91% al 86% en 2025. Esta reducción refleja un descenso en la percepción positiva de los servicios, sugiriendo la necesidad de fortalecer la calidad y oportunidad de la atención a los usuarios.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	%
Ninguna	21%
Dar respuesta de fondo y de manera oportuna, la atención no es buena	43%
Realizar visitas periódicas a las le	2%
Dotar las sillas y mejorar la infraestructura	2%
Estoy satisfecha con los trámites que ofrece la secretaria de educación	14%
Hacer mantenimiento a la plataforma humano el linea, toda vez que permanece fuera de servicio..	2%
hagan el tramite virtual, para evitar la corrupcion de sus funcionarias	2%
Mejorar la atención presencial, en cuánto a amabilidad y profesionalismo.	5%
por favor donde puedo obtener una copia de mi diploma de bachiller del año 2001 que extravié	2%
Que eespecifiquen de mejor manera los tiempos de publicación de los boletines	2%
Que la página sea más explícita	2%
Seguir velando por la educación de nuestros niños y niñas en Colombia y en el distrito.	2%
Tener un teléfono del servicio al cliente para las personas que no vivimos en Colombia	2%

PROCESOS MISIONALES

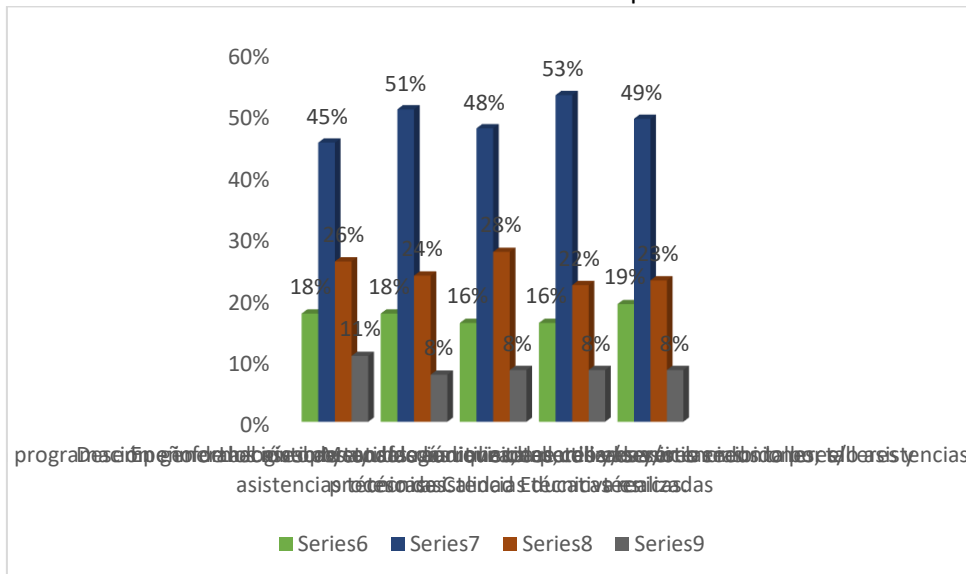
Análisis de satisfacción frente a los servicios de la dependencia de cobertura educativa



Los resultados indican que el 21% de los usuarios se declara totalmente satisfecho, el 53% satisfecho, el 21% medianamente satisfecho y el 5% insatisfecho, lo que se traduce en un promedio global de satisfacción del 94%.

Al comparar estos resultados con la vigencia 2024, se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción, que pasó del 99% al 94% en 2025. Esta reducción, aunque el nivel de satisfacción sigue siendo alto, señala una ligera disminución en la percepción positiva de los servicios, lo que podría implicar la necesidad de revisar aspectos de calidad, oportunidad y atención al usuario para mantener y mejorar los estándares de satisfacción.

Análisis de satisfacción frente a los servicios de la dependencia de calidad educativa.

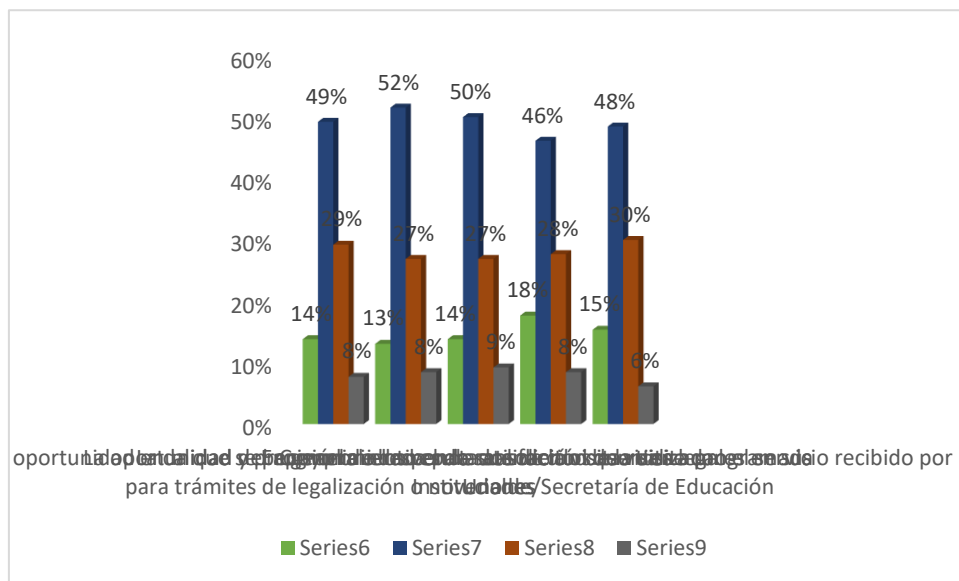




Los resultados muestran que el 21% de los usuarios se declara totalmente satisfecho, el 53% satisfecho, el 21% medianamente satisfecho y el 5% insatisfecho, alcanzando un promedio global de satisfacción del 94%.

Al comparar estos datos con la vigencia 2024, se observa una disminución de la satisfacción del 99% al 94% en 2025. Aunque el nivel de satisfacción continúa siendo alto, esta reducción indica un retroceso en la percepción de la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos. Este hallazgo sugiere la necesidad de evaluar y fortalecer los procesos de atención, seguimiento y gestión de los servicios para garantizar la continuidad de la percepción positiva entre los usuarios.

Análisis de satisfacción frente a los servicios de la dependencia de Inspección y vigilancia.



De acuerdo con la gráfica, el 15% de los usuarios se declara totalmente satisfecho, el 49% satisfecho, el 28% medianamente satisfecho y el 8% insatisfecho, lo que se traduce en un promedio global de satisfacción del 92%.

Al comparar estos resultados con la vigencia 2024, se evidencia una ligera disminución en el nivel de satisfacción, pasando del 95% al 92%. Aunque la satisfacción general se mantiene elevada, esta reducción indica una tendencia a la baja que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de atención y garantizar la continuidad de la percepción positiva de los servicios ofrecidos.

CONCLUSION

En términos globales, la satisfacción de los usuarios de la SED se mantiene en un 86%, aunque existen variaciones importantes entre los distintos grupos. Sin embargo, se identifican diferencias significativas entre los distintos sectores:



- Incrementos notables se observan en las Juntas de Acción Comunal e Instituciones Educativas No Oficiales, indicando mejoras en la percepción de la calidad y oportunidad de los servicios.
- Disminuciones significativas se presentan en Entes de Control, directivos docentes/docentes de Instituciones Educativas Oficiales y estudiantes, señalando áreas prioritarias de intervención.
- Estabilidad o leves variaciones se observan en los administrativos de la SED, padres de familia y administrativos de Instituciones Educativas Oficiales, mostrando un nivel sostenido de satisfacción.

En general, aunque la mayoría de los usuarios mantiene percepciones positivas, la variabilidad entre grupos resalta la necesidad de acciones específicas orientadas a mejorar la calidad, oportunidad y seguimiento de los servicios, especialmente para aquellos grupos que han registrado descensos importantes en su satisfacción. Esto permitirá fortalecer la percepción global de la SED y garantizar la continuidad de los estándares de atención.

Para los procesos misionales, el análisis de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de cobertura educativa, inspección y calidad muestra que, aunque los niveles de satisfacción global se mantienen en promedio en 93% para el 2025, mientras que el 2024 fue de 97%, se evidencian algunas tendencias de disminución respecto a la vigencia 2024.

Si bien los servicios de cobertura educativa, inspección y calidad mantienen una percepción positiva general, las disminuciones registradas y la variabilidad entre grupos destacan la necesidad de priorizar mejoras en la eficiencia, oportunidad y seguimiento de los procesos. Implementar acciones dirigidas a fortalecer estos aspectos permitirá asegurar que todos los usuarios perciban un servicio consistente, de alta calidad y confiable, elevando así la satisfacción general y la efectividad de la SED.

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:

Actividad	Dependencia	Tiempo de aplicación
Mejorar los tiempos de respuesta, sean de calidad y de fondo a la necesidad y agilizar los trámites en los diferentes sistemas de la SED	Todas las Dependencias	Mensualmente
La infraestructura de la IE no es adecuada, sobretodo los salones y dotar de computadores	Gestión Administrativa y Servicio informáticos	trimestral
Mejorar la Plataforma Colombiana Evaluadora es pésima	Servicio informáticos	Mensual
Capacitación y Actualización a todo el personal administrativo y docente	Talento Humano	Mensual
Que las oficinas de la SED se ubiquen en lugares que sean accesibles, en especial en la circulación de transporte para poder llegar a ellas.	Despacho	Annual



Mejorar la atención presencial, en cuanto a amabilidad y profesionalismo.	Todas las Dependencias	Mensualmente
Que las recomendaciones u orientaciones a las IE se realicen a través de un informe para realizar los ajustes pertinentes.	Todas las Dependencias	Mensualmente
Informan sobre el quinquenio, bono navideño, y puestos para encargos	Talento Humano	Mensual
Actualizar información en la página web	Todas las Dependencias	Mensualmente

Elaborado por

Claudia Patricia Agudelo Pérez
Profesional Universitario Atención al Ciudadano.