



**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN**



**Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias**

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

CARTAGENA, 22 DE MAYO DE 2026



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 372 participantes distribuidos así:

- Administrativos 60
- Ciudadanía en general 74
- Contratistas 1
- Docente 129
- Docente desempleado 1
- Empresas 1
- Estudiantes 42
- Instituciones Educativas 9
- padres de familia 46
- Pensionados 3
- Rectores 3
- Veedurías 2

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

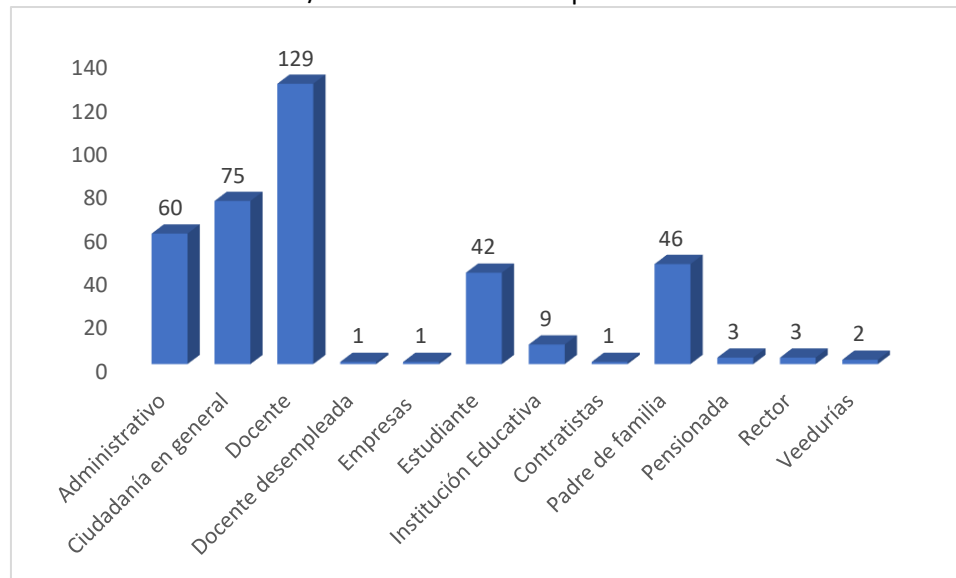


Instrumento de recogida de información: formulario ubicado en la página de la Secretaría de Educación, correos electrónicos, Whatsapp.

III. RESULTADOS OBTENIDOS

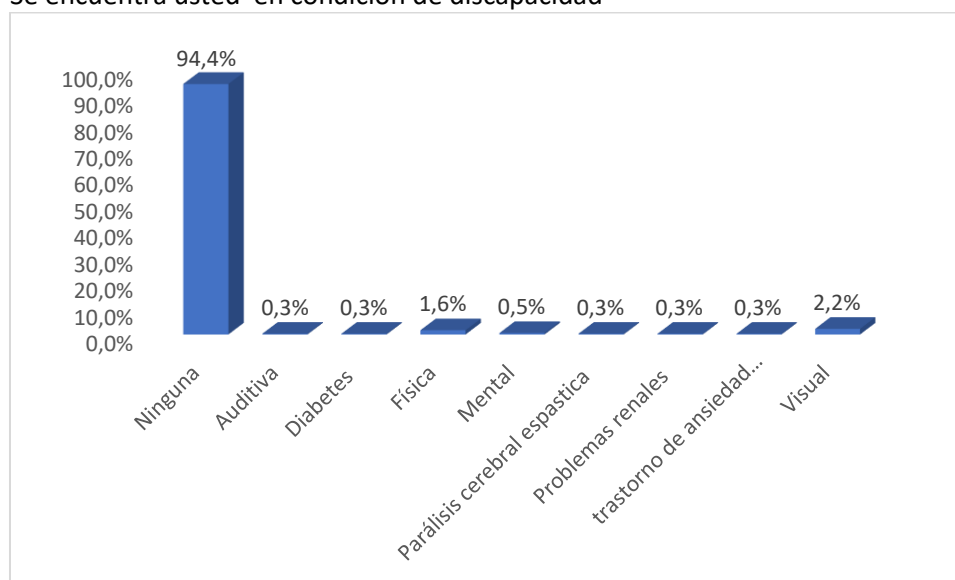
Se obtuvieron 372 respuestas del total de los grupos de interés a la encuesta publicada por la SED a través de la página del SAC – Sistema de Atención al ciudadano

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



La mayoría de las encuestas recibidas fueron de docentes, ciudadanos en general, administrativos, estudiantes y padres de familia

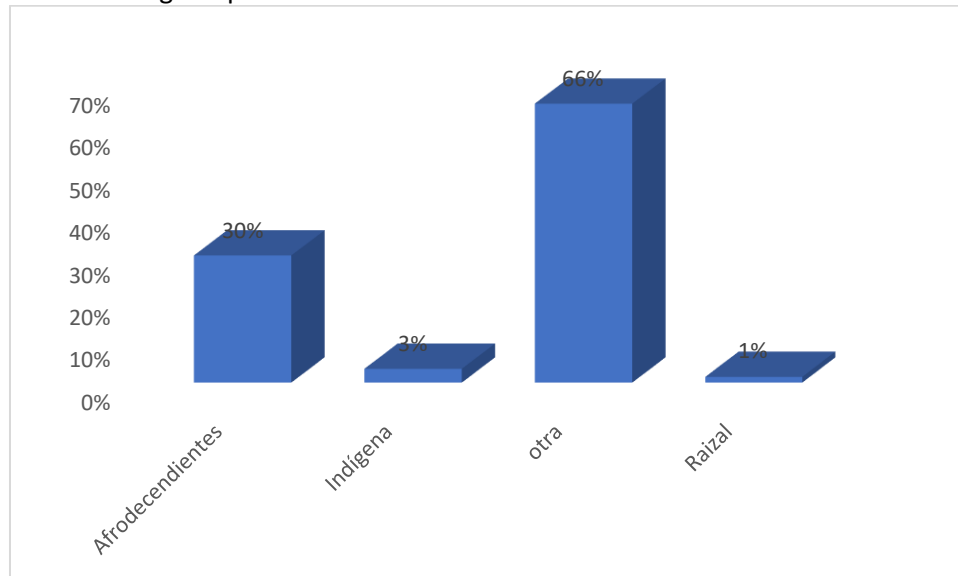
2. Se encuentra usted en condición de discapacidad





De acuerdo con la gráfica, el 94,4 % de los encuestados manifestó no presentar ninguna condición de discapacidad. Por otro lado, el 0,3 % indicó tener discapacidad auditiva, diabetes, parálisis cerebral o problemas renales; el 2,2 % reportó una condición visual y el 1,6 % una condición física.

3. Pertenecer a algún tipo étnico?



De los encuestados se encontró que el 30% se identifica como afrodescendientes, el 3% como indígena y el 1% como raizal.

4. ¿Qué trámite realizó ante la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena?

Abuso	0,3%
Ampliación del servicio Educativo	7,1%
ascenso al escalafón	7,3%
Atención al Ciudadano	0,3%
Autorización del calendario académico	0,8%
Auxilio de boda	0,3%
Auxilio Educativo	0,6%
Auxilio funerario	1,4%
auxilio de lentes	0,6%
Auxilio de nacimiento	0,3%
Beca de educación superior	0,8%
Buen servicio y atención	0,6%
Cambio de cuenta bancaria	0,3%
Cambio de datos básicos	0,3%



Cambio de propietario de un establecimiento educativo	0,3%
Cambio de sede de un establecimiento educativo	3,1%
certificado para docentes	8,8%
Certificado para estudiantes	0,6%
Certificado de ingresos y retención de la DIAN	0,3%
cesantía parcial administrativo	2,3%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	0,3%
Cesantías parciales para docentes oficiales	0,8%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	0,3%
Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo	1,4%
Condonación de beca	2,5%
Convocatoria docentes	5,6%
Discriminación de estudiantes	1,1%
Docente sombra	0,3%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	3,1%
Evaluación de desempeño	0,8%
Funcionamiento de un colegio ilegal	0,3%
Inscripción a escalafón	0,6%
legalización de documentos	23,7%
libranzas	0,8%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	0,6%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	1,1%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	1,4%
Licencia por luto	0,3%
Licencia remunerada	0,3%
Lista de elegibles	0,6%
Matrícula contratada	1,4%
Mejoramiento Salarial	1,4%



Ninguno	0,6%
Negación de cupos	0,6%
Nombramiento	1,7%
pago de nómina	0,3%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	0,6%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	0,3%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	0,3%
posesión	0,6%
Quinquenio	0,6%
Recomendaciones médico laboral	0,3%
Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	0,8%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	1,4%
Reliquidacion de Pension	0,3%
Respuesta de fondo de las peticiones	5,1%
Retiro de programa	0,3%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	0,3%
Solicitud de cupo	0,3%
solicitud de clases domiciliarias	0,3%
Solicitud de documentos	0,6%
Solicitud de datos de contacto de Instituciones Educativas	0,3%
Sustitución de pensión	0,3%
Traslado de docente	1,7%
Transporte educativo	0,3%
Vacancia definitiva	0,3%
Vacancia temporal	0,3%
Vacante provisionalidad	2,0%

De acuerdo a la tabla se evidencia que los trámites más consultados por los grupos de valor fueron Legalización de documentos con un 23.7%, Certificado para docentes 8.8%, Ascenso al Escalafón 7.3%, ampliación del servicio educativo 7.1%, convocatorias de docentes 5.6% Respuesta de fondo de las peticiones 5.1%, Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título 3.1% y Cambio de sede de un establecimiento educativo 3.1%



Para las siguientes respuestas los grupos de valor midieron su grado de satisfacción de acuerdo a la siguiente escala: Marque en una escala de 1 a 5 Estrellas, donde 1 significa "Muy insatisfecho" y 5 "Muy satisfecho".

5. ¿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?

1	2	3	4	5
12,6%	5,1%	10,8%	24,7%	46,8%
47	19	40	92	174

De acuerdo a la tabla la satisfacción de los grupos de valor con respecto al tratamiento y respuesta dada por la entidad es de un 87.4% y la insatisfacción en un 12.6%.

6. ¿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?

1	2	3	4	5
13,4%	4,0%	14,5%	23,9%	44,1%
50	15	54	89	164

De acuerdo al tiempo empleado por los funcionarios para entregar las respuestas de las PQRSDf, se encuentran en un 86.6% de satisfacción, mientras que el 13.4% está insatisfecho

7. ¿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?

1	2	3	4	5
13,2%	4,8%	12,4%	24,2%	45,4%
49	18	46	90	169

En cuanto a la calidad y claridad de la respuesta dada por los funcionarios a los grupos de valor de sus PQRSDf, se encuentran 86.8% satisfechos y el 13.2% insatisfecho

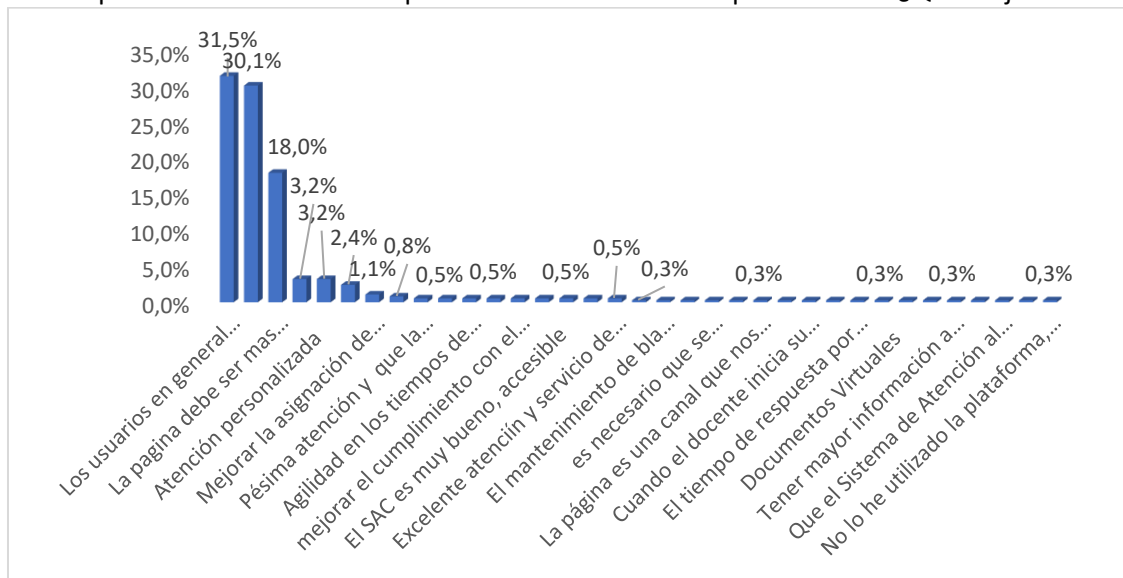
8. ¿En términos generales se encuentra satisfecho/a con el tratamiento y respuesta dada por la Secretaría de Educación su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o trámite?

1	2	3	4	5
12,9%	4,8%	11,3%	26,6%	44,4%
48	18	42	99	165

En cuanto al tratamiento y respuesta dada por la entidad, los grupos de valor se encuentran 87.1% satisfechos y el 12.9 insatisfecho.

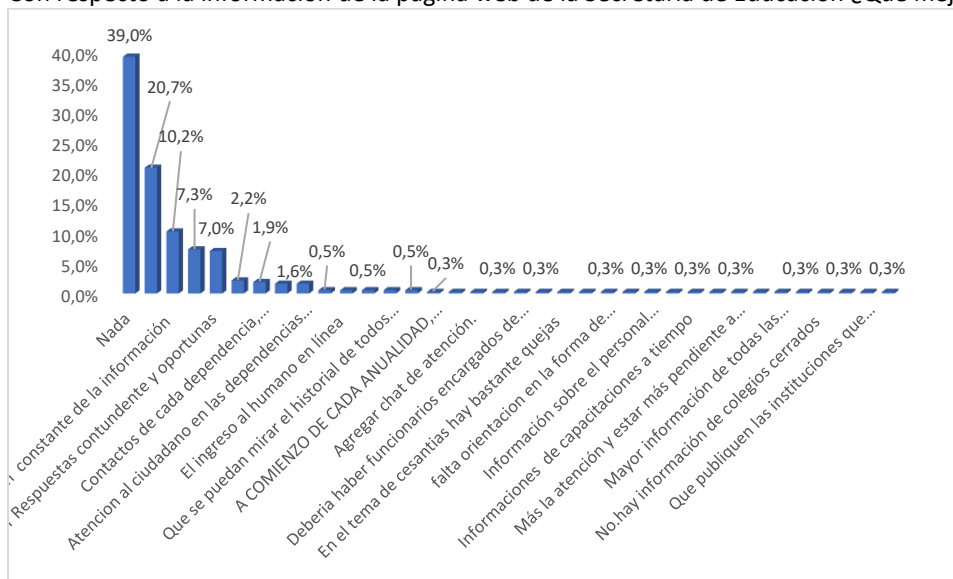


9. Con respecto al canal virtual SAC para la radicación de los requerimientos. ¿Qué mejoraría?



De acuerdo a la gráfica los grupos de valor comentan que el 31.5% deberían poder actualizar la totalidad de sus datos desde su perfil, el 30.1% Desde primaria con matricula contratada los niños y al pasar la secundaria no recibe apoyo por parte de la secretaria, 18% La página debe ser más informativa y tener la capacidad de cargar toda las resoluciones, circulares, etc., el 3.2% Atención personalizada y el 2.4% El manejo de la página web y la tramitología se hace demasiado complicado para mi calidad de adulto mayor

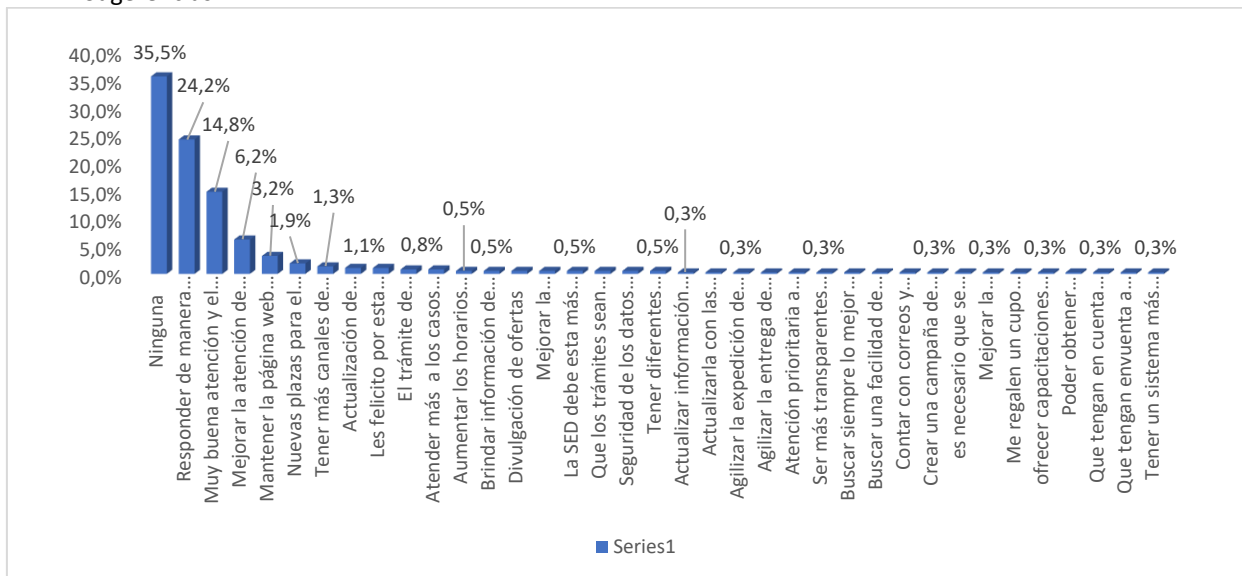
10. Con respecto a la información de la página web de la Secretaría de Educación ¿Qué mejoraría?



Con respecto a la gráfica los grupos de valor comentan que con respecto a la página web el 39% no le mejoraría nada, el 20.7% La página esta excelente, 10.2% que haya actualización constante de la información, 7.3% Mejorar la conectividad e interfaz y el 7.0%



11. Sugerencias



De acuerdo a la gráfica, el 35.5% de los encuestados no quiere realizar ninguna sugerencia, el 24.2% Responder de manera oportuna y de fondo las peticiones, 14.8% Muy buena atención y el servicio excelente, 6.2% Mejorar la atención de los funcionarios de la SED y el 3.2% Mantener la página web actualizada con las circulares, resoluciones, entre otros

CONCLUSION

De acuerdo con los resultados de la encuesta, en promedio el 87 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios y trámites ofrecidos por la Secretaría de Educación, mientras que el 13,03 % expresó algún nivel de insatisfacción.

Al realizar un comparativo con la encuesta anterior, se evidencia un incremento en el nivel de satisfacción, pasando del 74,2 % al 87 %. Asimismo, la insatisfacción disminuyó del 25,8 % al 13,03 %.

En conclusión, los resultados reflejan una mejora significativa en la percepción y satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por 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:

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



Aplicar la ley de transparencia y publicar los actos administrativos de los nombramientos ordinarios que realice la sed mes a mes, Debe publicar más información, (las dependencias), como también la información de cada IE, desde PEI hasta la ejecución de gastos trimestrales y anuales, principio de publicidad y transparencia.	Todas las Dependencias	Mensualmente
Desde primaria con matrícula contratada los niños y al pasar la secundaria no recibe apoyo por parte de la secretaria	Cobertura Educativa	Anualmente
Considero que las personas que atienden al público deben esforzarse por ser amables, saludar con una sonrisa y mostrar disposición para atender a la persona que solicita su servicio	Todas las Dependencias	Diariamente
Mejorar el internet	Servicios Informáticos	Semestralmente
Tener más canales de atención chat, teléfonos, entre otros	Todas las Dependencias	Mensualmente

Elaborado por

La oficina de Atención al Ciudadano de la SED.