Escuela Superior de Administración Pública

Proyectamos Colombia SAS

Contrato de Prestación de Servicios BOG -1716-2023 entre la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y Proyectamos Colombia SAS

Realizar una encuesta que sirva como medición y línea base para conocer la percepción y satisfacción de los grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)

INFORME FINAL DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Bogotá DC, 18 de diciembre de 2023

Escuela Superior de Administración Pública

Proyectamos Colombia SAS

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. METODOLOGÍA Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA 4

1.1. Ficha técnica de la encuesta 4

1.2. Población de interés 6

1.3. Metodología de selección de la muestra 8

1.4. Tamaño de muestra por actor y cobertura geográfica 8

2. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS 10

2.1. Metodología del operativo de recolección 10

2.2. Técnicas de recolección de datos 10

2.3. Instrumentos de medición 11

2.4. Prueba piloto 11

2.5. Métodos de captura 14

2.5.1. ODK para captura 14

2.6. Mecanismos de control de calidad 16

3. RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA ENCUESTA 19

4. BUENAS PRÁCTICAS 75

5. CONCLUSIONES 78

6. RECOMENDACIONES 82

BIBLIOGRAFÍA 85

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de contar con la información cualitativa y cuantitativa que permita conocer el estado actual de la percepción y satisfacción que tienen sus grupos de valor e interés, la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, realizó una medición de los servicios y de la imagen de la entidad con el fin de materializar de una mejor manera la ejecución de las funciones asignadas a cada una de las áreas, tanto misionales como de apoyo, que conforman la entidad.

En este documento se presenta el Informe final de resultados de la "Encuesta que sirva como medición y línea base para conocer la percepción y satisfacción de los grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)", realizada en el marco del "Contrato de Prestación de Servicios BOG -1716-2023", celebrado entre la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y Proyectamos Colombia SAS.

El informe consta de cuatro (5) secciones: en la primera se incluye la ficha técnica de la encuesta, se describen las metodologías para la selección de la muestra y en la segunda sección se describe la metodología de la recolección de datos y las técnicas aplicadas para el procesamiento de estos.

En la tercera sección presentan los resultados de la medición de la percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés, por ubicación geográfica (central y territorial), en relación con la calidad del servicio, la calidad académica de la Escuela y los atributos de la ESAP como establecimiento de educación superior frente al sector público y el mercado laboral.

En la cuarta se relacionan las buenas prácticas identificadas en el desarrollo de la encuesta y, finalmente, en la quinta y en la sexta sección se incluyen las conclusiones y las recomendaciones sobre acciones de mejora a implementar con base en los resultados de la medición y los hallazgos del proceso.

1. METODOLOGÍA Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

En la presente sección se presentan los aspectos del proyecto relacionados con el diseño muestral cualitativo y cuantitativo, como son el universo y la población objetivo a la cual se aplica la medición, su cobertura geográfica, de acuerdo con el alcance territorial de la ESAP y con los niveles central y territorial del país, el perfil del informante o fuente de información, la forma y tamaño de la muestra y las fuentes de información.

1.1. Ficha técnica de la encuesta

En la tabla 1 se presenta la Ficha técnica de la Encuesta, la cual tiene como objeto servir como medición y línea base para conocer la percepción y satisfacción de los grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta

Criterio	Descripción
Nombre de la operación estadística	Encuesta de percepción y satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)
Parámetros por estimar o calcular	Proporciones, totales y promedios de las variables de estudio.
Población de interés	El estudio cuenta con ocho poblaciones de interés: - Ciudadanos - Docentes - Egresados - Estudiantes de pregrado - Estudiantes de posgrado - Rectores - Servidores públicos - Entidades territoriales
Unidades estadísticas de observación, muestreo y análisis	La unidad de muestreo y observación obedece a los actores que conforman cada una de las poblaciones de interés.

Universo de estudio	Se cuenta con el siguiente universo de estudio para cada una de las poblaciones de interés: Encuesta telefónica Territorial: 992 Encuesta telefónica Central: 612 Encuesta virtual Territorial: 1428 Encuesta virtual Central: 869 Encuesta presencial Territorial: 80 Encuesta presencial Central: 119 Entrevista presencial Territorial: 61 Entrevista presencial Central: 40 Focus Group Territorial: 3 Central: 3
Diseño de muestreo	No probabilístico. Se realizó un proceso de estratificación, clasificando los actores según criterio geográfico en: i) Nivel central y ii) Territorial
Tamaño de muestra	Se cuenta con el siguiente tamaño de muestra para cada una de las técnicas:
Cobertura geográfica	275 municipios donde la ESAP tiene presencia o se encuentra interesado por iniciar operación.
Periodo de referencia	Atributos asociados al conocimiento y la satisfacción con los trámites realizados ante la ESAP en algún momento de la vida.
Periodo de recolección	Diciembre de 2023
Técnica de recolección	Encuesta presencial - Estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, egresados, docentes Encuesta telefónica - Egresados, Estudiantes de pregrado, Ciudadanía, Entidades públicas, Rectores de colegio Encuesta virtual - Estudiantes pregrado, Estudiantes posgrado, Docentes, Servidores públicos
Persona natural o jurídica que la realizó	Proyectamos Colombia S.A
Persona natural o jurídica que la encomendó	Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

Fuente de financiación	Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

1.2. Población de interés

De acuerdo con lo estipulado en el anexo técnico del proceso, la población de interés para la medición incluye los actores que se mencionan a continuación:

1. Grupos de valor
    a. Estudiantes de pregrado
    b. Estudiantes de posgrado
    c. Docentes
    d. Egresados

2. Grupos de interés
    a. Entidades públicas territoriales
    b. Servidores Públicos
    c. Rectores de colegios
    d. Ciudadanía en general

Cada uno de los grupos de valor es definido según su caracterización por la ESAP[1]:

- **Estudiantes pregrado y posgrado de la ESAP**: Es estudiante de la ESAP quien ha sido formalmente admitido y se ha matriculado en un programa de educación formal, con sujeción a las normas establecidas en el reglamento estudiantil.

- **Docentes de la ESAP**: Son docentes o profesores de la ESAP, aquellas personas que cuentan con la idoneidad académica y científica, las competencias pedagógicas, las calidades investigativas y la vocación de enseñanza dispuestas al servicio de la comunidad. Según el tipo de vinculación, pueden ser de carrera (planta), ocasionales y hora cátedra.

- **Egresados de la ESAP:** En este grupo se entiende como egresado (graduado), aquellos estudiantes que han recibido el grado por parte de la Institución de Educación Superior como muestra de la culminación de su ciclo académico.

[1] Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), 2020. Informe de caracterización de usuarios. Consultado en file:///C:/Users/rquin/Downloads/20201115-Informe-de-Caracterizaci%C3%B3n-de-Usuarios-y-Grupos-de-Inter%C3%A9s-2020.pdf

Los grupos de interés son caracterizados así:

- **Servidores públicos del nivel nacional:** Servidor público es toda persona natural que mediante relación de trabajo y bajo continuada dependencia y subordinación ejerce funciones públicas en forma permanente o temporal a una entidad estatal, atribuidas al cargo o la relación laboral y que constan en la Constitución Política, la ley o el reglamento o le son señaladas por autoridad competente. También son servidores públicos los trabajadores oficiales, los de elección popular y periodo fijo[2].

- **Entidades públicas territoriales:** Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas. La ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan, en los términos de la Constitución y la ley[3].

- **Rectores de colegios:** El inmediato superior de los docentes es el Rector o Director del Establecimiento educativo, lo anterior en virtud de las facultades establecidas en el artículo 25 del decreto 1860 de 1994[4].

- **Ciudadanía en general:** Ser ciudadana o ciudadano significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. También supone el cumplimiento de una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos[5].

[2] DAFP (2022). Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=194593#:~:text=Servidor%20p%C3%BAblico%20es%20toda%20persona,el%20reglamento%20o%20le%20son

[3] Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82749.html#:~:text=Son%20entidades%20territoriales%20los%20departamentos,la%20Constituci%C3%B3n%20y%20la%20ley.

[4] Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-86999.html

[5] Definición Recuperada de https://ijpc192.juridicas.unam.mx/que-es-ser-ciudadano-y-que-es-ser-ciudadana/#:~:text=y%20los%20extranjeros.-,Ser%20ciudadana%20o%20ciudadano%20significa%20ser%20miembro%20pleno%20de%20una,obligaciones%20vinculados%20a%20esos%20derechos.

1.3. Metodología de selección de la muestra

Para la selección de la muestra se aplicaron dos métodos: El **método probabilístico basado en marco de lista con selección aleatoria,** a través del cual se identificaron los participantes en la encuesta de las poblaciones de estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, docentes, egresados, entidades públicas territoriales, rectores de colegios y ciudadanía en general; y el **Método censal,** empleado en el grupo de interés de "Servidores públicos", considerado simultáneamente como universo, población y muestra.

A este último grupo fueron aplicadas encuestas virtuales con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), entidad que remitió la encuesta a los servidores Públicos a través sus canales de interacción con estos.

Con estos insumos se procedió a definir en mesa de trabajo con la ESAP el tamaño de la muestra y la distribución muestral que se describe en los siguientes apartes.

1.4. Tamaño de muestra por actor y cobertura geográfica

Para los grupos de valor de la Escuela, la distribución muestral se realizó de acuerdo con el tipo de técnica, y la ubicación geográfica que, para términos de este ejercicio, se clasificó en central (Bogotá DC) y territorial, nivel que incluye las 16 direcciones territoriales que se listan a continuación:

1. Antioquia
2. Atlántico - Cesar- Magdalena - Guajira
3. Bolívar – Córdoba – Sucre- San Andrés
4. Boyacá-Casanare
5. Caldas
6. Cauca
7. Chocó
8. Cundinamarca
9. Huila- Caquetá- Putumayo
10. Meta-Guaviare -Guainía - Vaupés – Vichada - Amazonas
11. Nariño y Alto Putumayo
12. Norte de Santander -Arauca
13. Quindío-Risaralda
14. Santander
15. Tolima
16. Valle del Cauca

Para los grupos de interés la ubicación geográfica se clasificó en el nivel central (Bogotá DC) y territorial (todo el territorio nacional excluido Bogotá DC).

La tabla 2 presenta la distribución de la muestra por tipo de participante y ubicación geográfica.

Tabla 2. Distribución muestral por tipo de participante y ubicación geográfica[6]

		Muestra esperada	Muestra efectiva
Técnica	Ubicación geográfica	Cantidad	Cantidad
Encuesta telefónica	Territorial	980	992
Encuesta telefónica	Central	600	612
Encuesta virtual	Territorial	950	1428
Encuesta virtual	Central	600	869
Encuesta presencial	Territorial	80	80
Encuesta presencial	Central	106	119
Entrevista presencial	Territorial	53	61
	Central	40	40
Focus Group	Territorial	3	3
	Central	3	3
	TOTAL	3415	4207

[6] Esta tabla incluye cambios aprobados por la ESAP frente a la distribución muestral inicial definida en el Plan de trabajo.

2. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS

Como fase previa a la recolección de datos, se llevó a cabo la definición, elaboración y validación de los documentos necesarios tanto para el desarrollo del proyecto como para asegurar el cumplimiento del objeto y alcance del contrato.

Inicialmente, se conformó el equipo líder establecido en el plan de trabajo y se establecieron las diferentes metodologías a aplicar en cada fase de la encuesta, se construyeron y prepararon las herramientas e instrumentos requeridos para la recolección de datos y para la medición en campo, la evaluación de estos y su análisis.

Además, se identificaron las bases de datos necesarias como insumo para la selección de la muestra y se definió cómo sería su consecución y los responsables del suministro de estas.

Complementario a estas actividades, y con el objetivo de dar a conocer la realización de la encuesta a los grupos de valor e interés, se elaboró una estrategia de comunicación y sensibilización con recomendaciones que fue aplicada en conjunto con la ESAP.

2.1. Metodología del operativo de recolección

En la implementación de la encuesta se aplicó un enfoque metodológico de naturaleza mixta que incluyó un componente comprensivo y otro de carácter analítico, el cual permitió recoger, sistematizar y analizar la información relacionada con el estado actual de la percepción y satisfacción sobre la ESAP por parte de los grupos de valor y de interés.

2.2. Técnicas de recolección de datos

A continuación, se describen las principales características de cada una de las técnicas de recolección de datos cualitativas y cuantitativas aplicadas para conocer la percepción y medir la satisfacción de los grupos de valor e interés de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

- **Encuesta**: Es una herramienta para producir estadísticas cuantitativas, numéricas o descriptivas sobre aspectos de una población a través del análisis de una muestra[7]. Los tipos de encuestas más utilizados son las realizadas por medio de entrevistas cara a cara (presenciales), las telefónicas y las Online/offline (virtuales). Las preguntas se orientan a obtener información sobre aspectos cuantitativos y cualitativos. La recolección de datos a través de encuestas permite el empleo de

[7] Fowler, F. J. (2014). Survey research methods (5th ed.). Los Ángeles, ca: Sage

técnicas e instrumentos como, entre otros, entrevistas cerradas, cuestionarios, test y observación.

- E**ntrevistas personales (presenciales):** se caracterizan por ser breves y estandarizadas, los entrevistadores formulan las mismas preguntas y las respuestas de los entrevistados se enmarcan en unas categorías específicas. Algunas entrevistas pueden ser libres, o no estructuradas, y las respuestas se pueden categorizar después de la recolección para ser codificadas.

- **Grupo focal (*Focus Group*)**: Es una técnica de investigación cualitativa que se implementa a través de la realización de una entrevista grupal, dirigida por un moderador que sigue un guion, en donde la información en profundidad se obtiene a partir de la interacción entre los participantes, generalmente de 4 a 10, el moderador y, en ocasiones, un observador. Las personas comunican lo que hacen, opinan y argumentan el porqué de las opiniones y acciones y son estas la variable o el dato que se interpreta y/o analiza.

2.3. Instrumentos de medición

Como instrumentos para la recolección de la información se diseñaron y aplicaron cuestionarios semiestructurados y guías de entrevistas, cuyo contenido fue definido de manera conjunta entre la Dirección de Atención al Ciudadano de la ESAP y Proyectamos Colombia SAS. En total se elaboraron ocho (8) instrumentos de recolección de los datos, que se adaptaron de acuerdo con la técnica específica de aplicación para los grupos de valor e interés que se describieron anteriormente.

2.4. Prueba piloto

Con el objeto de validar el comportamiento de la aplicación de los formularios, determinar los tiempos de aplicación e identificar las posibles dificultades del operativo de campo, se realizó, a una muestra pequeña, una prueba piloto para los formularios cuantitativos de los grupos de valor e interés, que incluyó la ejecución de procesos propios de la aplicación de la encuesta bajo condiciones reales.

La prueba piloto permitió validar los instrumentos, evaluarlos, identificar ajustes a los formularios en términos de redacción, medir los tiempos de aplicación y definir las instrucciones para su entendimiento a los procedimientos de campo.

Los aspectos que se evaluaron en la prueba piloto fueron:

a. **Presentación del proyecto**: Se identificó la aceptación en términos de objetivos, actividades y entidad participante.
b. **Formulario**: Se evaluó su contenido en cuanto a lenguaje, facilidad de manejo y tasas de no respuesta a nivel de pregunta.
c. **Evaluación de los resultados y recomendaciones**: Se documentaron las apreciaciones de los encuestadores (encuesta telefónica) y de los encuestados (encuesta digital - web), para buscar conclusiones que validaran el formulario y los procedimientos.
d. **Tiempo de aplicación de los formularios y calidad de la base de datos**: se verificaron la actualización y contactabilidad de los registros.

De manera telefónica se aplicaron los ocho (8) instrumentos cuantitativos en campo, de acuerdo con la técnica de recolección aprobada por la ESAP para cada formulario, y se obtuvieron los resultados de llamada descritos en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de llamada

TIPO POBLACIONAL	*Resultado de llamada*						
	1. EFECTIVA	10. VOLVER A LLAMAR VA A VERIFICAR	3. RECHAZO	4. TEL EQUIVOCADO	6. BUZON, TIMBRA Y NO CONTESTA, TIMBRA UNA VEZ Y	9.SIN LLAMAR	Suma total
Ciudadanía en general	3				2		5
Docentes	3	1			1		5
Egresados	2				4		6
Entidades públicas territoriales	1				2		3
Estudiantes posgrado	2	1			4	1	8
Estudiantes pregrado	3	1			12		16
Rectores Colegios	1		1	2	3		7
Servidores públicos nacional	3			1	1		5
Suma total	**18**	**3**	**1**	**3**	**29**	**1**	**55**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se presentan los resultados de la evaluación de los ocho (8) instrumentos de recolección.

Tabla 4. Hallazgos en los formularios

SUGERENCIAS Y AJUSTES EN SISTEMA Y FORMULARIO					
Fecha solicitud de ajuste	FORMULARIO	Capitulo - Sección - Módulo	Pregunta	TIPO AJUSTE	Ajuste
24/11/2023	TODOS	MOD 1	1	SISTEMA	CORREGIR EN SISTEMA CENTRAL SOLO BOGOTA Y TERRITORIAL DESPLEGABLE SIN CENTRAL, ACLARAR EN CAPACITACION QUE ESLA TERRITORIAL EN LA QUE EJERCE COMO DOCENTE.
24/11/2023	TODOS	DATOS GENERALES	1	FORMULARIO	a. Nombre y apellido
24/11/2023	TODOS	MOD 4	1	FORMULARIO	SE CORRIGE ¿Con cuál género se siente identificado(a)? Masculino1, Femenino2, Transgénero3, No binario 4, No responde 99
21/11/2023	egresados_vf	MOD 3	6	SISTEMA	SE REPITE ENUNCIADO DENTRO DE LA MISMA PREGUNTA
21/11/2023	egresados_vf	MOD 3	8 Y 9	SISTEMA	NO DEJA ESCRIBIR MAS DE 300 CARACTERES
21/11/2023	egresados_vf	MOD 4	1	FORMULARIO	DEBERIA DECIR SEXO HOMBRE O MUJER O INTERSEXUAL ,(EN GENERO LA RESPUESTA DEL ENTREVISTADO FUE SOY GENERO MASCULINO Y SEXO HOMBRE)
21/11/2023	egresados_vf	MOD 3	6	FORMULARIO	LA PREGUNTA 6 DEBERIA IR DESPUES DE LAS PREGUNTAS 7Y 8 DE RESPUESTA SI O NO Y PORQUE
23/11/2023	Estudiantes pregrado_VF	MOD 2	2	SISTEMA	DA 2 OPCIONES DEBERIA DEJAR MARCAR 2 O 3 OPCIONES

Fuente: Elaboración propia

Los tiempos de diligenciamiento de cada instrumento teniendo en cuenta el tiempo desde que inicia hasta que finaliza la llamada se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. Tiempos de diligenciamiento por Población

PRUEBA PILOTO ESAP 2023						
ORD	TIPO POBLACIONAL	# DE PERSONAS REFERIDAS PILOTAJE ESAP	MUESTRA ESPERADA DE ENC	EFECTIVAS PILOTO	% COBERTURA	TIEMPO PROMEDIO DE ENC
1	**Estudiantes pregrado**	16	**3**	3	100%	13 MINUTOS
2	**Estudiantes posgrado**	8	**2**	2	100%	12 MINUTOS
3	**Docentes**	5	**2**	3	150%	14 MINUTOS
4	**Egresados**	6	**2**	2	100%	13 MINUTOS
5	**Servidores públicos nacional**	5	**2**	3	150%	8 MINUTOS
6	**Entidades públicas territoriales**	3	**1**	1	100%	9 MINUTOS

7	**Rectores Colegios**	7	**1**	1	100%	10 MINUTOS
8	**Ciudadanía en general**	15	**3**	3	100%	6 MINUTOS
		65	**16**	**18**	**113%**	

Fuente: Elaboración propia

La encuesta dirigida a los grupos de valor de la ESAP, de los cuales forman parte los estudiantes de pregrado, estudiantes de postgrado, egresados y docentes, fue bien recibida por los participantes que consideraron claro el guion de llamada y que les generaba confianza. Aunque en el diseño del formulario se tuvo en cuenta que el lenguaje fuera sencillo y de fácil comprensión para el encuestado, por la naturaleza de los temas a evaluar, se releyeron algunas preguntas para mejorar la compresión del encuestado.

En el caso de los grupos de interés, dentro de los cuales se incluyen los rectores de colegios públicos, servidores públicos, entidades públicas y ciudadanía en general, algunos mostraron desconfianza en el momento de iniciar la llamada.

La mayoría de los teléfonos de contacto de la base de rectores de colegio correspondía a profesores o psicólogos de las instituciones, quienes aclararon que no podían suministrar información del colegio ni los datos de los rectores e informaron que en ese momento ya se encontraban en vacaciones de fin de año. En el grupo Ciudadanos, lo más recurrente es que responden que no conocen la ESAP.

En la fecha de realización de la prueba piloto no se habían remitido las encuestas virtuales a los Servidores públicos, por lo cual se probó la funcionalidad del enlace (link). Los resultados para la prueba en el grupo de entidades públicas territoriales mostraron complejidad para el agendamiento y barreras para hablar con el informante idóneo.

2.5. Métodos de captura

El método de captura aplicado en las técnicas de recolección fue Open Data Kit, una caja de herramientas para conexión móvil de datos aplicando TIC.

2.5.1. ODK para captura

Con el fin de garantizar que la realización de las encuestas cuente con un procesamiento efectivo y eficiente de la información, se emplea la herramienta de recolección y procesamiento Open Data Kit (ODK), de la cual se resalta la compatibilidad existente entre las tabletas que suministrarán los CDC y este Sistema. Actualmente es utilizada para la aplicación de las Encuestas a Hogares Nacionales por los departamentos y oficinas de

estadísticas oficiales en varios países, y el caso colombiano, por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE).

ODK es un conjunto de herramientas que permite recopilar datos a través de dispositivos móviles Android y enviar datos a un servidor de manera online aunque no se disponga de conexión a internet o de acceso a una red móvil. Por ser multiplaforma, permite su uso en diversos entornos o sistemas operativos. Además, cuenta con el respaldo de Google, empresa que pone a su disposición todas sus plataformas de construcción, seguridad y servidores potentes de la más alta calidad.

En relación con los temas de seguridad, ODK permite configurar permisos de acceso a sus instancias o a la información alojada en el servidor a través de su herramienta de administración *Aggregate*, la cual brinda la posibilidad de crear usuarios y darles permisos específicos a cómo se quiere que ellos interactúen y, dependiendo su perfil de usuario, poder restringir el acceso a la información del servidor o, incluso, a cómo se podrá enviar la información para que esta no pueda ser manipulada de ninguna forma, garantizando a la SIS que sus datos estarán 100% protegidos y que solo serán manipulados por los expertos del área de procesamiento de la empresa.

Otra de las medidas de seguridad que ofrece ODK es que, para cualquiera de las herramientas que se utilicen, se deberá configurar el servidor propio de Proyectamos Colombia en ellas exigiendo autenticación del usuario cada vez que se realiza el uso de estas plataformas, ya sean administrativas, de recolección, de exportación o de almacenamiento, contando no solo con un usuario y contraseñas únicos sino también con una propia URL de acceso al servidor y a los datos almacenados en él.

La herramienta permite efectuar copias de seguridad (*Backups*) y, en el caso del proyecto, para el procesamiento de la información recolectada se realizan dos copias de seguridad, la primera en el servidor principal de ODK, a la cual solo tendrá acceso personal autorizado y con autenticación en el servidor, y la segunda en el servidor alterno de la empresa.

Para acceder a la información se debe contar con un usuario y una contraseña. El servidor solicita estos datos cada vez que se requiere realizar algún proceso con la data. Estos usuarios solo podrán ser creados o modificados por el administrador de los servidores quien, para el caso del presente proyecto, es el gerente de la compañía.

Cabe resaltar que la posibilidad de trabajar Online y Offline permite que la información quede almacenada en la memoria interna del dispositivo móvil y tan pronto como este se conecte a una red *Wi-Fi* o una red de datos puede ser enviada automáticamente, evitando así la pérdida de información. Si por alguna razón al conectarse las encuestas no son enviadas automáticamente, se cuenta con una opción de envió manual, la cual permite seleccionar los formularios no enviados y proceder con su respectivo envío. Lo anterior

sumado a que el personal de campo cuenta con una amplia experiencia en recolección de información con dispositivos móviles lo cual facilita el trabajo y garantiza que la información recolectada sea con los más altos estándares de calidad posibles.

2.6. Mecanismos de control de calidad

A nivel central, los mecanismos de control de calidad son realizados en dos etapas, en la primera, antes de iniciar el operativo de recolección, se lleva a cabo preparación del sistema de captura de datos para verificar la consistencia de la información y en la segunda, y paralelo a la recolección de información, se hace el control de cobertura y el seguimiento a la calidad de los datos.

- **Controles en el Sistema de Captura**

El equipo de programadores y desarrolladores de Proyectamos Colombia SAS adapta los formularios al entorno del sistema de captura definido y como mecanismo de control de calidad en el sistema de entrada de datos, programa la secuencia de las preguntas, opciones de respuesta, patrones de saltos y filtros que están en cada formulario, y posteriormente se definen los rangos de valores válidos para las variables numéricas abiertas.

Adicionalmente, son programadas las validaciones entre variables y capítulos para controlar la consistencia de algunas variables que se relacionan con el mantenimiento de la integridad estructural de los datos del formulario.

Estos mecanismos de control se manejan mediante mensajes de alerta o llamados de atención que se despliegan en los DMC del personal de campo durante el manejo del sistema de entrada de datos y se activan en el desarrollo de la encuesta, indicando si es un error o una advertencia ante una posible inconsistencia. Al aplicar la encuesta, el programa no permite continuar si detecta una omisión o inconsistencia, y el personal de campo no puede seguir con la aplicación hasta corregir la variable con error. Por tanto, la información recolectada cumple con una primera depuración en la recolección.

Posterior a la programación, se procede a realizar un testing al software para probar su consistencia, su seguridad, la rapidez en la captura y la oportunidad en la transferencia de datos al servidor matriz.

- **Controles de cobertura**

Se utiliza la herramienta POWERBI que permite la visualización de datos interactivos en línea y en tiempo real. El visor presenta el número de encuestas aplicadas por cualquier nivel de desagregación que se requiera. Los indicadores que se reportan en este visor son la base de la evaluación de todo el desarrollo de la encuesta frente a los volúmenes de trabajo global programados inicialmente y el cronograma de actividades establecido. Su conocimiento y análisis permite que los o las supervisores/as y el equipo a nivel central combinen estrategias para lograr los requerimientos de cobertura y calidad exigidos.

- **Reportes de verificación de bases de datos**

Con el fin de monitorear la calidad en la recolección de información el área de procesamiento de datos genera periódicamente “tablas de datos”. Con estas, la coordinadora realiza revisiones periódicas con el fin de verificar el flujo de la información y algunas variables. Los reportes de verificación ayudan a mantener un vínculo permanente entre los equipos de recolección y el nivel central de la encuesta y su uso es fundamental durante las primeras semanas del trabajo de recolección, en donde se puede identificar si se requiere reforzar conceptos, realizar cambio en el personal de recolección o volver a contactar a algún registro para confirmar la información tomada.

- **Control de calidad en proceso cualitativo**

En la ejecución de entrevistas se realiza convocatoria de las personas con el perfil requerido, haciendo seguimiento para el cumplimiento de la entrevista mínimo con un día de anticipación para asegurar la participación del entrevistado. La entrevista estándar tiene una duración de una hora dependiendo del entrevistado y el moderador que realiza la entrevista es un profesional con experiencia en aplicación de instrumentos cualitativos.

La recolección de la información cualitativa sigue un proceso de control de calidad, que asegura que se ejecuten las sesiones con la calidad requerida, por ejemplo, que se dé cumplimiento al número de preguntas requerido en el objeto del contrato. En los casos en que una sesión no cumple los objetivos, por políticas de calidad se realiza una nueva convocatoria y se repite.

Posterior a la ejecución de las sesiones se realiza la trascripción de las respuestas de entrevistas y grupos focales en una matriz de información en Excel. Como control de calidad se revisan por lo menos cuatro (4) transcripciones de los entrevistados o participantes, se escucha la grabación de la sesión y se hace el comparativo de los dos recursos, lo cual permite hacer ajustes necesarios para la entrega del material al equipo de análisis de

información que se encarga de la presentación e informe de la parte cualitativa de la Encuesta de la ESAP.

3. RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta teniendo en cuenta los objetivos de esta. La información se estructuró a partir de cuatro (4) dimensiones de análisis:

1. Caracterización general de los grupos de valor encuestados: incluye aquellas variables consideradas en la encuesta como ubicación geográfica de los(as) encuestados(as), sede, género y edad.

2. Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la *calidad, oportunidad y eficiencia de la atención y servicios* ofrecidos por la ESAP.

3. Percepción de los grupos de valor e interés sobre la *calidad académica de la ESAP.*

4. Percepción de los grupos de valor e interés sobre los *atributos de la ESAP como establecimiento público de Educación Superior frente al sector público y mercado laboral*. Los atributos considerados son: Conocimiento de la ESAP, imagen proyectada, confianza que transmite y credibilidad.

Cuadro 1. Categorías de análisis de la encuesta

Dimensión	Categoría de análisis
1. Caracterización general de las poblaciones	Variables de ubicación geográfica, sede, edad, género
2. Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad, oportunidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP	Atención recibida por parte de las dependencias administrativas
	Atención recibida por parte de las dependencias académicas
	Respuesta en términos de tiempo, a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales
	Proceso de admisión a los programas de pregrado, posgrado y educación no formal continua (diplomados, curso y otros
	Atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP – Estudiantes Pregrado
	Calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario
	Trámites más difíciles para realizar en la ESAP
3. Percepción de los grupos de valor e interés sobre la calidad académica de la ESAP	Razones que contribuyeron a la decisión de estudiar en la ESAP
	Percepción que los grupos de valor e interés tienen del pensum, la calidad profesional y el nivel educativo de la ESAP
	Percepción de los docentes sobre las competencias mínimas académicas requeridas para el proceso de formación con las que ingresan los estudiantes de pregrado

	Docentes que consideran que los estudiantes de pregrado que ingresan a la ESAP SI cuentan con las competencias mínimas académicas requeridas para el proceso de formación
	Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública
4. Percepción de los grupos de valor e interés sobre los atributos de la ESAP como establecimiento público de Educación Superior frente al sector público y mercado laboral (Conocimiento, imagen proyectada, confianza que transmite, credibilidad)	Conocimiento de los grupos de interés sobre la ESAP
	Nivel de confianza que transmite la ESAP como establecimiento público de educación superior, a través de las acciones, comunicaciones y actividades que desarrolla
	Nivel de credibilidad que tiene la ESAP frente a sus grupos de interés
	Percepción que tienen los grupos de valor sobre la pertinencia de la formación académica de la ESAP frente a la demanda del mercado laboral
	Sentido de pertenencia de los egresados

Fuente: Elaboración propia

1.1. Características generales grupos poblacionales entrevistados

La información proporcionada por la Encuesta permite hacer la siguiente caracterización demográfica de los grupos de valor y los grupos de interés de la ESAP.

- **Sede**

Por ubicación geográfica, el **11,8%** de los **estudiantes de pregrado** que participó en la encuesta, pertenecen a la **Sede Central (Bogotá DC)** y el **88,2%** a las **sedes territoriales**. En cuanto a los estudiantes de posgrado, el 68,6% están en la Sede Central, y el 31,4% en Sedes territoriales.

En el caso de los docentes, el 26% están en la Sede Central y el 74% en las sedes territoriales.

Los egresados, en un 4% en sedes territoriales y 96% en sede central.

- **Género**

Tabla 6. Caracterización por género

Grupo de valor	Género	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Posgrado	Masculino	65%	63%	69%
	Femenino	35%	37%	31%
Pregrado	Masculino	40,9%	32,1%	42,1%
	Femenino	58,2%	67,9%	56,9%
	Transgénero	0,4%	0,0%	0,5%

	No binario	0,4%	0,0%	0,5%
Docentes	Masculino	70%	69%	70%
	Femenino	28%	31%	27%
	No responde	2%	0%	3%
Egresados	Masculino	45%	46%	0%
	Femenino	55%	54%	75%
	No responde	1%	0%	25%
Ciudadanía	Masculino	41%	40%	41%
	Femenino	56%	55%	58%
	No responde	3%	4%	1%
Rectores	Masculino	25,0%	20,8%	27,8%
	Femenino	75,0%	79,2%	72,2%
Servidores	Masculino	49,7%	49,8%	49,6%
	Femenino	49,6%	49,3%	49,7%
	Transgénero	0,1%	0,1%	0,1%
	No binario	0,0%	0,0%	0,1%
	No responde	0,6%	0,8%	0,5%
Entidades	Masculino	68,0%	68,0%	0,0%
	Femenino	24,0%	24,0%	0,0%
	No responde	8,0%	8,0%	0,0%

Fuente: Elaboración propia

- **Edad**

Tabla 7. Caracterización por rango de edad

Total ESAP	Docentes	Egresados	Posgrado	Pregrado	Ciudadanía	Rectores	Servidores	Entidades
De 18 a 25 años	0%	7%	10%	33,8%	14%	1,7%	0,5%	0%
De 26 a 35 años	2%	48%	43%	24,1%	21%	25%	11,4%	4%
De 36 a 45 años	14%	21%	37%	27,0%	24%	31,7%	24%	40%
De 46 a 55 años	44%	14%	8%	12,2%	20%	30%	34,4%	48%
De más de 55 años	40%	9%	2%	3%	18%	10%	29,4%	8%
No responde		1%			4%	1,7%	3,0%	

Fuente: Elaboración propia

1.2. Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la atención y servicio de la ESAP

A continuación, se presentan los resultados de percepción y satisfacción, de cada uno de los grupos de valor y grupos de interés, sobre los aspectos relacionados con la calidad, oportunidad y eficiencia de la atención en áreas administrativas de la ESAP y en los servicios brindados a estos.

1.2.1.1. Nivel de satisfacción de los grupos de valor con los trámites y servicios prestados por la ESAP

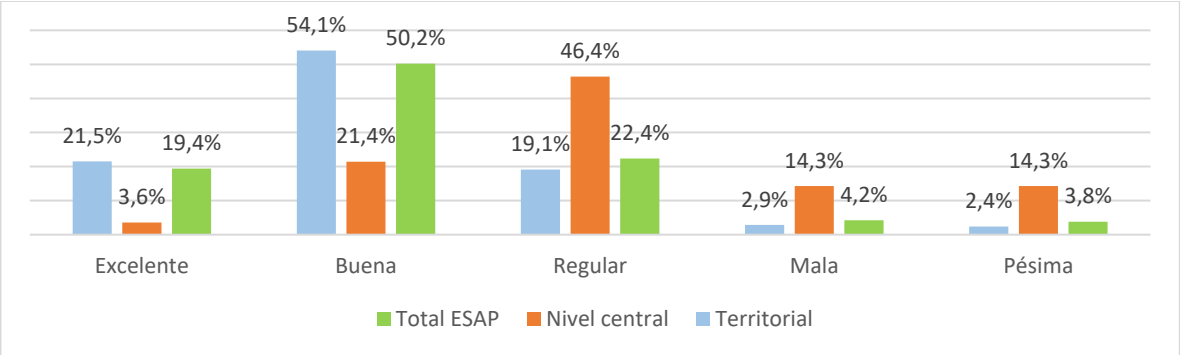
En esta sección se describen los principales resultados para los grupos de valor y de interés de la ESAP, de acuerdo con las categorías de análisis definidas en el Cuadro 1.

Atención recibida por parte de las dependencias administrativas

- **Estudiantes de pregrado**

El 50,2% de la población estudiantil de pregrado considera Buena la atención recibida por parte de las dependencias administrativas, 22,4% Regular, 19,4% Excelente, 4,2% Mala y 3,8% Pésima. Por ubicación geográfica, se registra mayor satisfacción en el nivel territorial, pues el 54% califica como Buena la atención mientras que en el nivel central, el mayor porcentaje (46,4%) de estudiante la califica como Regular.

Gráfico 1. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias administrativas de la ESAP – Estudiantes Pregrado



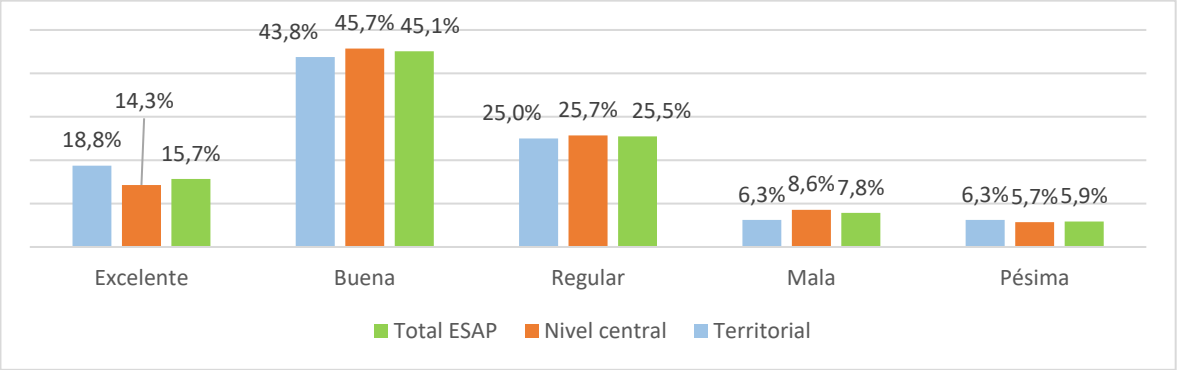
Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de Pregrado que participaron en las técnicas de muestreo cualitativas, entrevistas y Focus group, expresaron que tienen una percepción mixta, sobre los servicios administrativos y hacen algunas críticas a la demora y falta de resolución inmediata de las solicitudes.

- **Estudiantes de posgrado**

El 45,1% de la población total de estudiantes de posgrado de la ESAP considera Buena la atención recibida por parte de las dependencias administrativas, el 25% la califica como Regular, el 15% como excelente y para el 7,8% y el 5,9% es mala y pésima, respectivamente. Por ubicación geográfica, se registra mayor satisfacción en el nivel central, con una calificación del 45,7% como Buena, mientras que en el nivel territorial la califica así el 43,8%.

Gráfico 2. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias administrativas de la ESAP – Estudiantes Posgrado



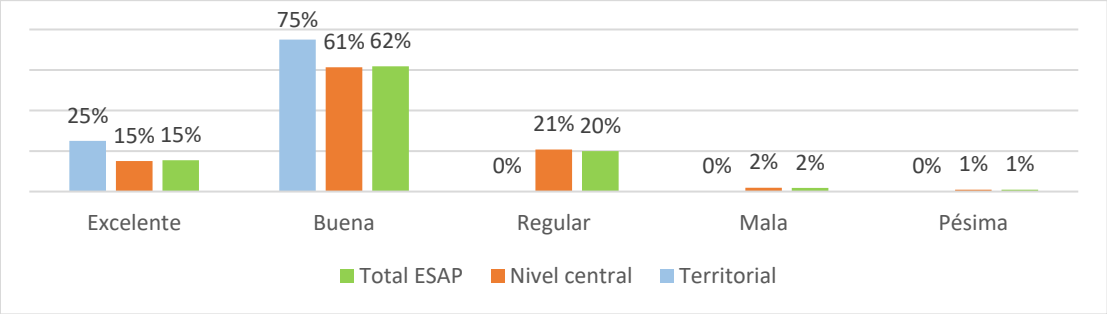
Fuente: Elaboración propia

La percepción de los estudiantes de Posgrado que participaron en las entrevistas y Focus group, es que la atención recibida por las dependencias administrativas de la ESAP en general es positiva y se destaca por su rapidez y eficacia en las respuestas.

- **Egresados**

Los Egresados en un 62% consideran Buena la atención de las dependencias administrativas, el 20% que la considera Regula y el 15% excelente. La percepción es mejor para el nivel territorial con un 75% de calificación como Buena.

Gráfico 3. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias administrativas de la ESAP – Egresados

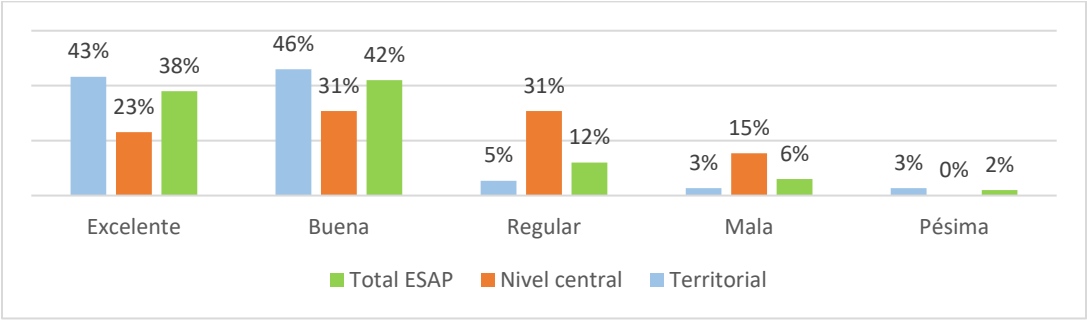


Fuente: Elaboración propia

– **Docentes**

Los Docentes valoran la atención recibida como Buena (42%) y Excelente (38%) y son los del nivel territorial los que tiene la mejor percepción con una calificación del 46% como Buena, mientras que los del nivel central la considera Buena el 31% y el mismo porcentaje Regular 31%.

Gráfico 4. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias administrativas de la ESAP – Docentes



Fuente: Elaboración propia

La percepción de los docentes que participaron en las entrevistas y Focus group sobre la atención recibida por las dependencias administrativas de la ESAP, es positiva y estos

destacan la calidad humana y asistencia precisa por parte de los profesionales y un ambiente laboral favorable que estimula el desarrollo de ideas y proyectos.

Mencionan que los procesos centralizados desde Bogotá pueden debilitar la autonomía y toma de decisiones de las territoriales y que, además, existen problemas de comunicación y la descentralización afectan la visibilidad y desarrollo de proyectos.

A la pregunta realizada a los Docentes sobre si están de acuerdo con la afirmación de que "El Estatuto Profesoral incluye todas las situaciones administrativas que se presentan a los docentes en el ejercicio de su labor" el 56% manifestó estar De acuerdo, el 22% Totalmente de acuerdo y el 16% En desacuerdo. El 59% de docentes del nivel territorial y el 46% del nivel central dijeron que están De acuerdo, mostrando la mayor aceptación a la afirmación.

Tabla 8. Percepción de los docentes respecto a si el estatuto Profesoral incluye todas las situaciones administrativas que se presentan a los docentes en el ejercicio de su labor

Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Totalmente en desacuerdo	6%	8%	5%
En desacuerdo	16%	38%	8%
De acuerdo	56%	46%	59%
Totalmente de acuerdo	22%	8%	27%

Fuente: Elaboración propia

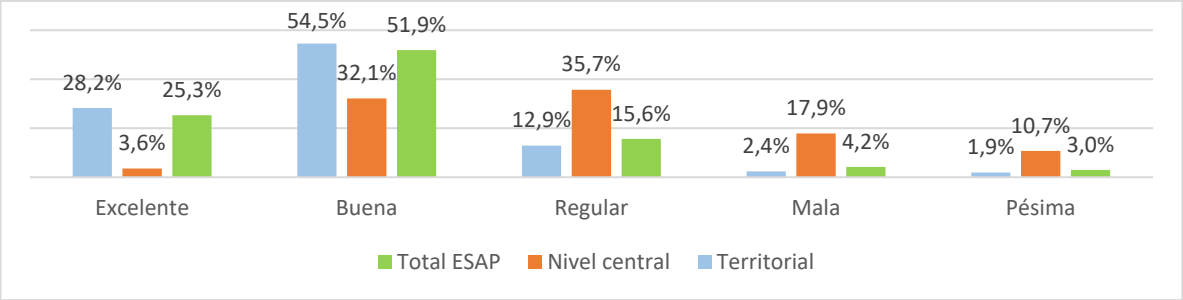
Los que participaron en entrevistas y Focus Group indicaron la necesidad de adecuarlo a las características específicas del cuerpo docente, especialmente para los profesores de cátedra, que consideran que la socialización y estudio colectivo del estatuto es necesario para su redefinición.

- ***Atención recibida por parte de las dependencias académicas***

  – **Estudiantes de pregrado**

El 51,9% de la población estudiantil de pregrado considera la atención recibida por parte de las dependencias académicas como Buena, seguida por el 25,3% como Excelente y el 15,6% como Regular. Por ubicación geográfica, la calificación es más alta en el caso de las sedes territoriales (54,5%), mientras que en el nivel central el mayor porcentaje de estudiantes la percibe Regular (35,7%).

Gráfico 5. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias académicas de la ESAP – Estudiantes Pregrado



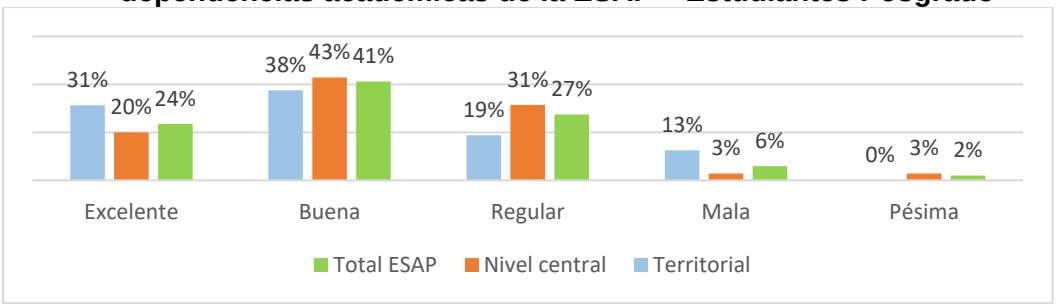
Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y focus group en los cuales participaron los estudiantes de pregrado, estos manifestaron que en su percepción existe la necesidad de que algunos profesores actualicen las metodologías que implementan en sus cursos.

- **Estudiantes de posgrado**

En el caso de Los estudiantes de posgrado, el 41% considera Buena la atención, el 27% Regular y el 24% Excelente. En el nivel central la satisfacción es mayor (43% la califica como Buena) que en el nivel territorial (38% la considera Buena).

Gráfico 6. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias académicas de la ESAP – Estudiantes Posgrado

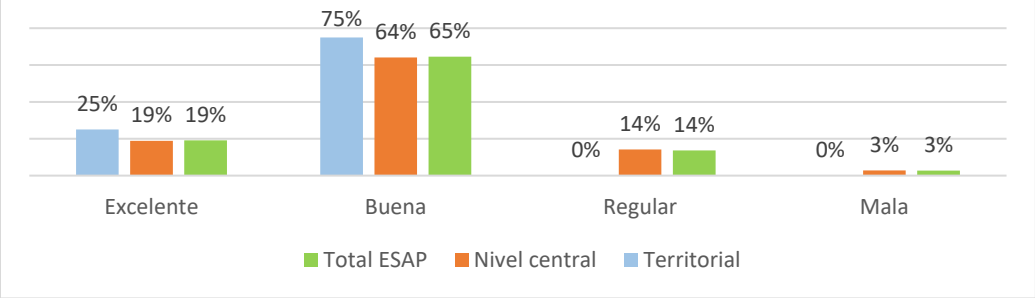


Fuente: Elaboración propia

- **Egresados**

El 65% de los (as) Egresados (as) califican como Buena la atención de las dependencias académicas y el 19% como Excelente. Hay mayor satisfacción en el nivel territorial (75% la considera Buena) que en el nivel central (64% la califica Buena).

Gráfico 7. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias académicas de la ESAP – Egresados

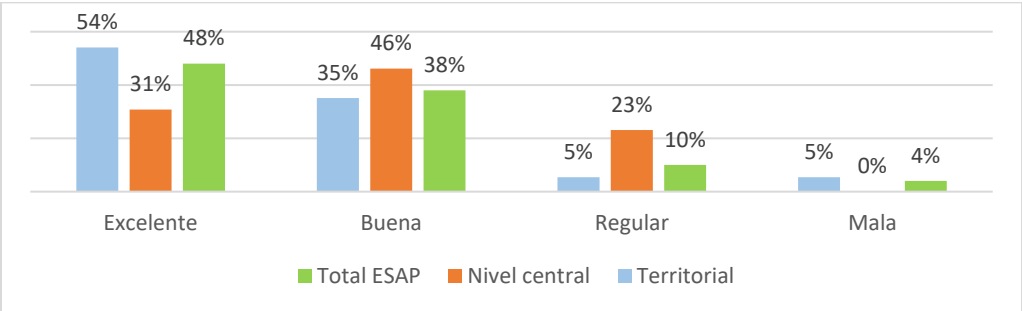


Fuente: Elaboración propia

- **Docentes**

Los docentes expresan satisfacción respecto a la atención de las dependencias académicas, pues el 48% la considera Excelente y el 38% Buena, destacándose la atención en el nivel territorial, donde el 54% de los Docentes la califican como Excelente, mientras que en el nivel central el mayor porcentaje la considera Buena (46%),

Gráfico 8. Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias académicas de la ESAP – Docentes

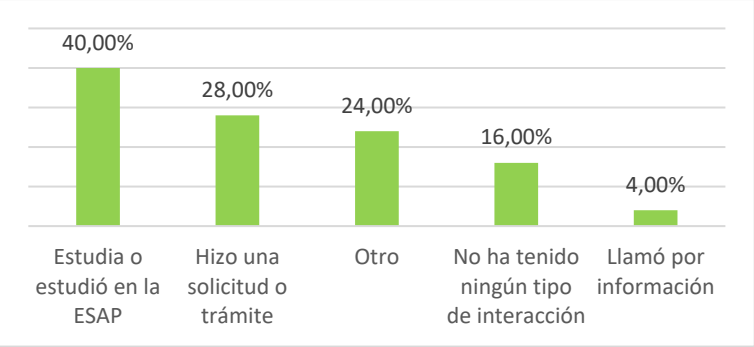


Fuente: Elaboración propia

- Entidades públicas territoriales

En el caso de los directivos de entidades públicas encuestados, el 100% manifestó que conoce que es la ESAP, un 40% estudió o estudia en la Escuela, un 28% solicitó o hizo algún trámite, lo cual evidencia un posicionamiento de la ESAP como entidad pública, una alta participación de estudiantes y egresados de la ESAP en cargos directivos del sector público, así como un relacionamiento significativo de estos con la Escuela. Sólo un 16% manifestó no haber tenido ninguna interacción con la entidad.

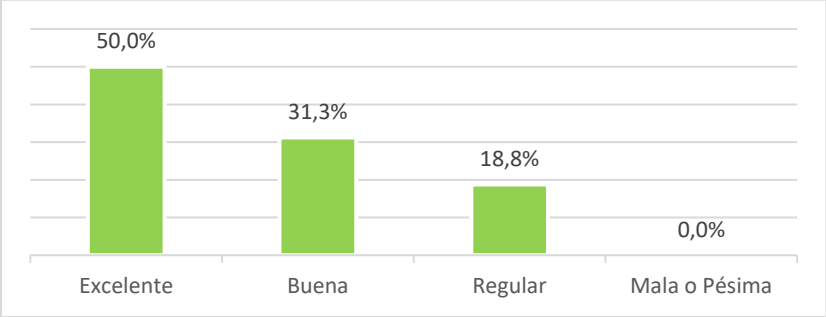
Gráfico 9. Servicio o motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP – Entidades públicas
¿Cuál fue el servicio o el motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP?



Fuente: Elaboración propia

De los directivos que adelantaron trámites o solicitaron información a la ESAP, un 50% calificó como Excelente el servicio o respuesta recibida y un 31,3% lo considera como Bueno mostrando una alta satisfacción con el proceso.

Gráfico 10. Satisfacción respecto al servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP – Entidades públicas territoriales
¿Cómo califica el servicio o respuesta que recibió por parte de la ESAP?

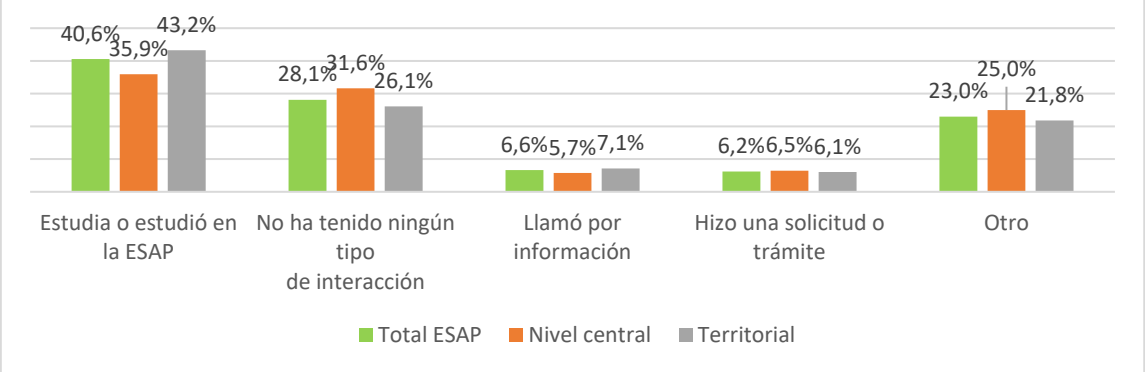


Fuente: Elaboración propia

- Servidores públicos

El 92,5% de los servidores públicos que diligenciaron la encuesta manifestó que conocen qué es la ESAP. De estos, el 40,6% responde que su interacción con la Escuela consistió en que estudiaron o se encuentran estudiando alguno de los programas académicos.

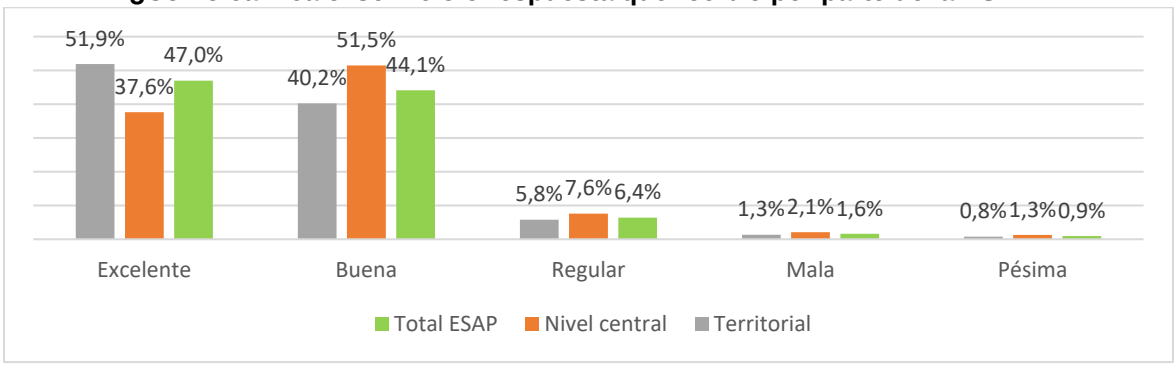
Gráfico 11. Servicio o motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP – Servidores públicos
¿Cuál fue el servicio o el motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP?



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, el 47% calificó como excelente el servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP ante algún trámite realizado, siendo más alta la satisfacción en el caso del nivel territorial con un 51,9% de encuestados que la consideran Excelente.

Gráfico 12. Satisfacción respecto al servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP – Servidores públicos
¿Cómo califica el servicio o respuesta que recibió por parte de la ESAP?

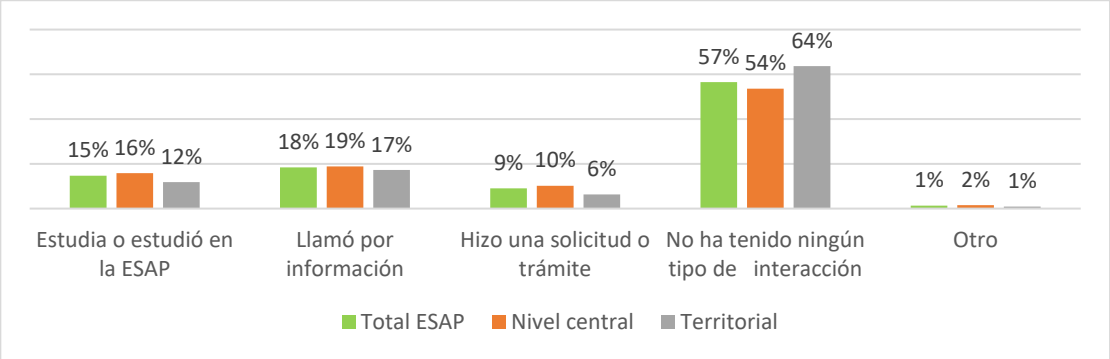


Fuente: Elaboración propia

– Ciudadanía en general

Un 57% de los ciudadanos que participaron en la encuesta respondió que no ha tenido ningún tipo de interacción con la ESAP mientras que el 18% llamó por información, el 15% estudia o estudió en la ESAP y un 9% hizo una solicitud o un trámite. El mayor porcentaje, de los ciudadanos del nivel territorial (64%) y del nivel central (54%) señalan no haber tenido ningún tipo de interacción con la Escuela.

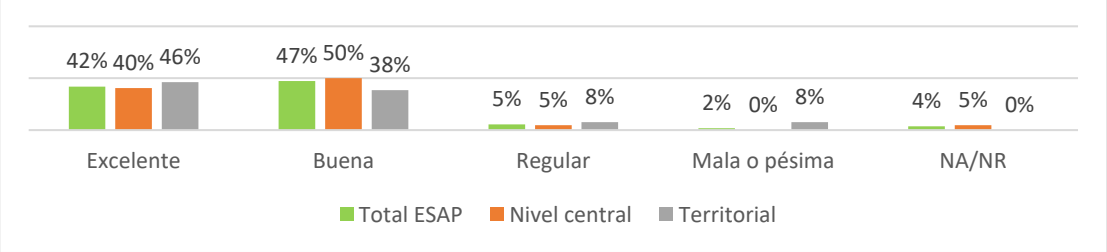
Gráfico 13. Servicio o motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP – Ciudadanía
¿Cuál fue el servicio o el motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP



Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos que tuvieron algún tipo de interacción con la ESAP expresaron un alto nivel de satisfacción con el servicio o respuesta recibida, pues el 47% de ellos la consideran Buena y un 42% Excelente. Un 50% de los ciudadanos residentes en Bogotá DC (Nivel central) califican como Buena la atención y un 40% como Excelente, mientras que el 46% de los residentes en el nivel territorial la perciben como Excelente.

Gráfico 14. Satisfacción respecto al servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP – Ciudadanía
¿Cómo califica el servicio o respuesta que recibió por parte de la ESAP?



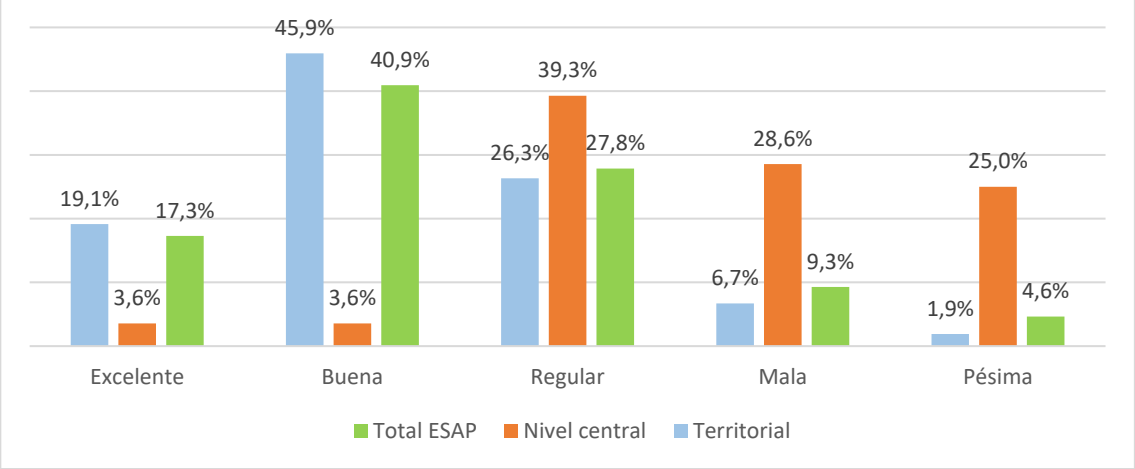
Fuente: Elaboración propia

- ***Respuesta en términos de tiempo, a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales***

– **Estudiantes de pregrado**

El 40,9% de la población estudiantil de pregrado considera que la respuesta a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales es Buena, le sigue el 27,8% de estudiantes que la califica como Regular y el 17,3% como Excelente. En el nivel territorial el 45,9% la percibe como Buena y en el nivel central el más alto porcentaje (39,3%) como Regular y un 28,6% como mala, identificándose oportunidades de mejora a la respuesta que se brinda a Los estudiantes de pregrado por estas áreas en el nivel central.

Gráfico 15. Satisfacción respecto a la Respuesta, en términos de tiempo, a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales – Estudiantes Pregrado



Fuente: Elaboración propia

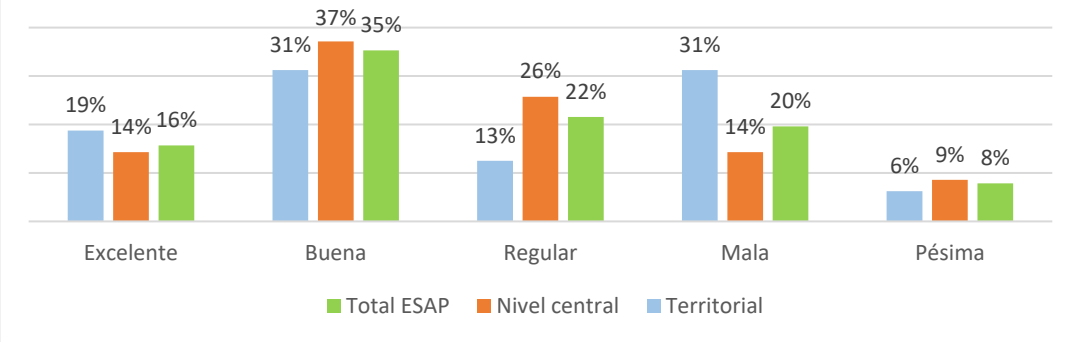
Los estudiantes de pregrado participantes en entrevistas y Focus group tienen una percepción de insatisfacción, especialmente en relación con los trámites que implican envíos a Bogotá, por lo cual se sugiere mejorar eficiencia y reducir tiempos.

– **Estudiantes de posgrado**

La respuesta, en términos de tiempo a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o

direcciones territoriales para el 35% de Los estudiantes de posgrado es Buena, para el 22% es Regular y para el 20% Mala. Por ubicación geográfica, la satisfacción es mayor en el nivel central (37% la considera buena), mientras en igual porcentaje en el nivel territorial la califican como Buena (31%) y Mala (31%).

Gráfico 16. Satisfacción respecto a la Respuesta, en términos de tiempo, a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales – Estudiantes Posgrado

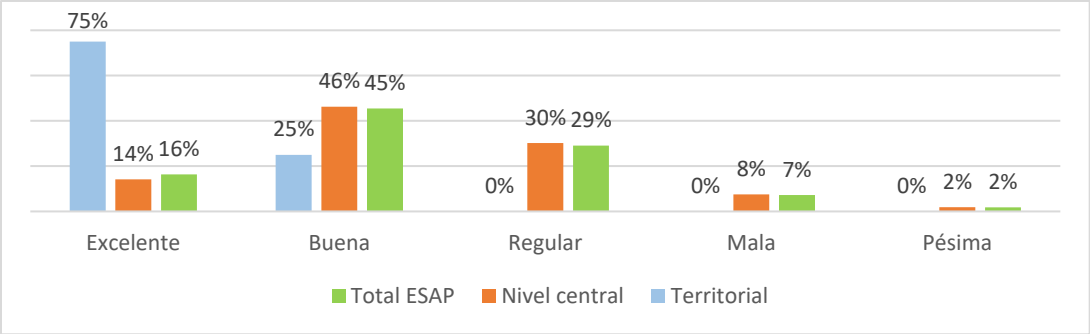


Fuente: Elaboración propia

– **Egresados**

El 45% del grupo de egresados considera que la respuesta es Buena, y un 20% que es Regular. Se destaca el resultado en cuanto a la satisfacción del nivel territorial donde el 75% de Egresados sienten que es Excelente y un 25% Buena. En el nivel central un 46% considera que es Buena.

Gráfico 17. Satisfacción respecto a la Respuesta, en términos de tiempo, a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales – Egresados

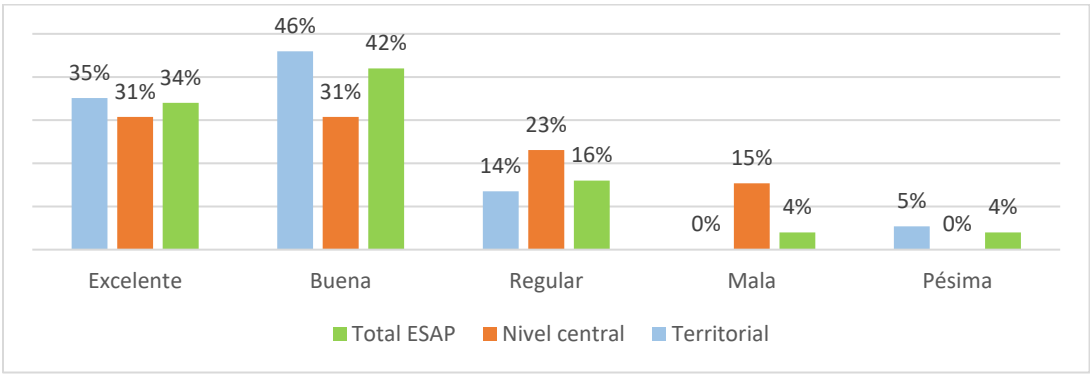


Fuente: Elaboración propia

- **Docentes**

El grupo de Docentes califica en mayor porcentaje la respuesta a las solicitudes como buena (42%) y Excelente (34%). La satisfacción más alta se refleja en el nivel territorial con un 46% de calificación como Buena y 35% como Excelente.

Gráfico 18. Satisfacción respecto a la Respuesta, en términos de tiempo, a las solicitudes presentadas a la decanatura y/o direcciones territoriales – Docentes



Fuente: Elaboración propia

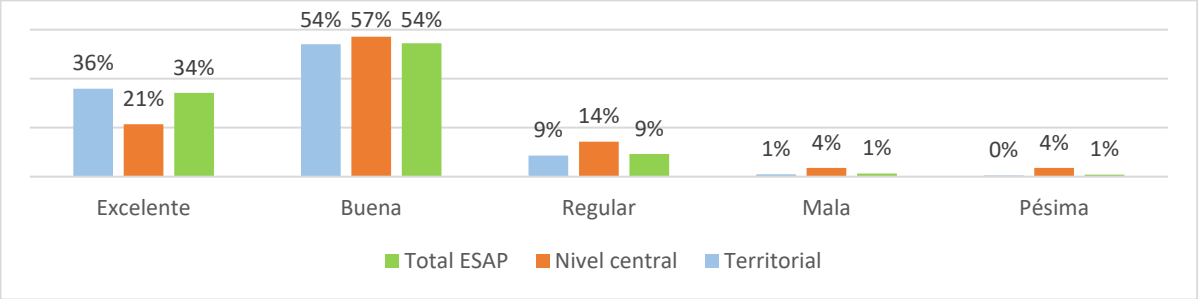
Los docentes de la muestra cualitativa hacen referencia a la flexibilidad que hay, considerando la carga laboral de los funcionarios, y tienen percepción negativa originada en experiencias de demoras en la respuesta, especialmente en concursos de vinculación docente.

- ***Proceso de admisión a los programas de pregrado, posgrado y educación no formal continua (diplomados, curso y otros)***

– **Estudiantes de pregrado**

El proceso de admisión constituye uno de los trámites sobre el cual los estudiantes de pregrado sienten un nivel de satisfacción más alto, pues a nivel nacional, el 88% califica el servicio como Bueno (54%) y como Excelente (34%). En el nivel central (57%) y en el territorial (54%) la satisfacción es similar.

Gráfico 19. Satisfacción respecto al Proceso de admisión a los programas de pregrado, posgrado y educación no formal continua (diplomados, curso y otros) – Estudiantes Pregrado



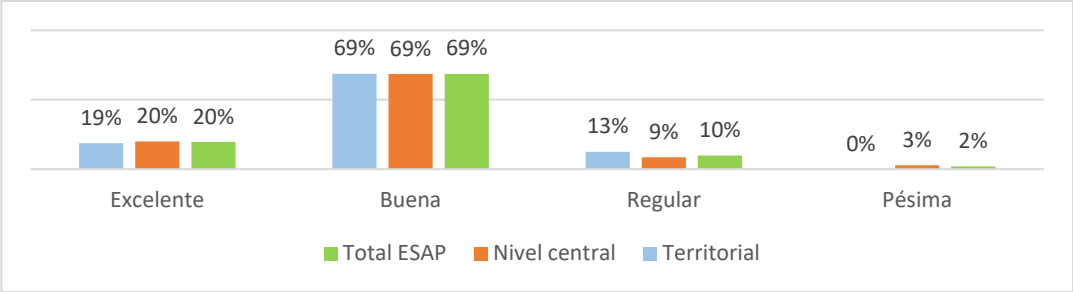
Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes participantes en entrevistas y Focus group consideran que el proceso de admisión es rápido, pero necesita actualización y concordancia en algunos aspectos. Resaltan la importancia de socialización y calidad de las inducciones.

– **Estudiantes de posgrado**

Los estudiantes de posgrado muestran alta satisfacción en relación con el proceso de admisión, pues el 69% lo considera Bueno y un 20% Excelente. Los estudiantes del nivel central (69%) y del nivel territorial (69%) comparten la percepción de que el proceso es Bueno.

Gráfico 20. Satisfacción respecto al Proceso de admisión a los programas de pregrado, posgrado y educación no formal continua (diplomados, curso y otros) – Estudiantes Posgrado



Fuente: Elaboración propia

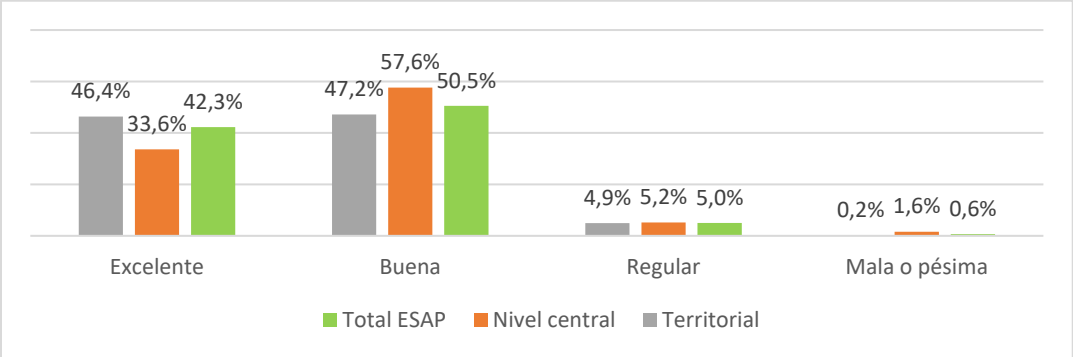
En las entrevistas y Focus group indicaron que la experiencia es ágil y sin inconvenientes, por lo cual lo califican como un buen proceso, destacando su rapidez y eficiencia.

- Servidores públicos

Los Servidores públicos que respondieron haber estudiado o estar estudiando en la ESAP calificaron la experiencia de realizar el proceso de admisión al programa, que cursaron o cursan actualmente, como Buena (50,5%) y Excelente (42,3%), mostrando una alta satisfacción. La experiencia se percibe como Buena por el 57,6% de Servidores que se desempeñan en admisión entidades de Bogotá DC (Nivel Central) y por el 47,2% del nivel territorial.

Gráfico 21. Calificación del proceso de admisión – Servidores públicos

¿Con base en su experiencia, cómo califica el proceso de admisión a los programas de pregrado, posgrado y educación no formal continua (diplomados, curso y otros) de la ESAP?

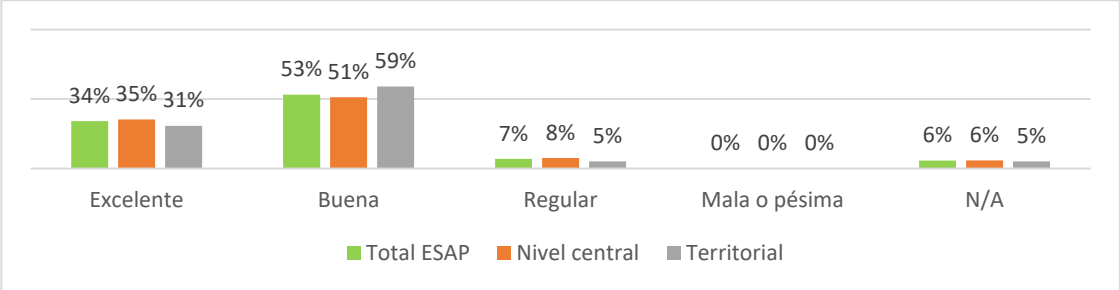


Fuente: Elaboración propia

– Ciudadanía en general

Los ciudadanos que respondieron haber tenido interacción con la ESAP porque estudiaron o estudian en la Escuela perciben la experiencia del proceso de admisión a programas académicos como satisfactoria y la califican como Buena (53%) y Excelente (34%), siendo más satisfactoria para los ciudadanos del nivel territorial donde el 59% la califican como Buena t el 31% como Excelente, nivel cercano al de los del nivel central que la califican como Buena (51%) y Excelente (35%).

Gráfico 22. Calificación del proceso de admisión - Ciudadanía
¿Con base en su experiencia, cómo califica el proceso de admisión a los programas de pregrado, posgrado y educación no formal continua (diplomados, curso y otros**) de la ESAP?**



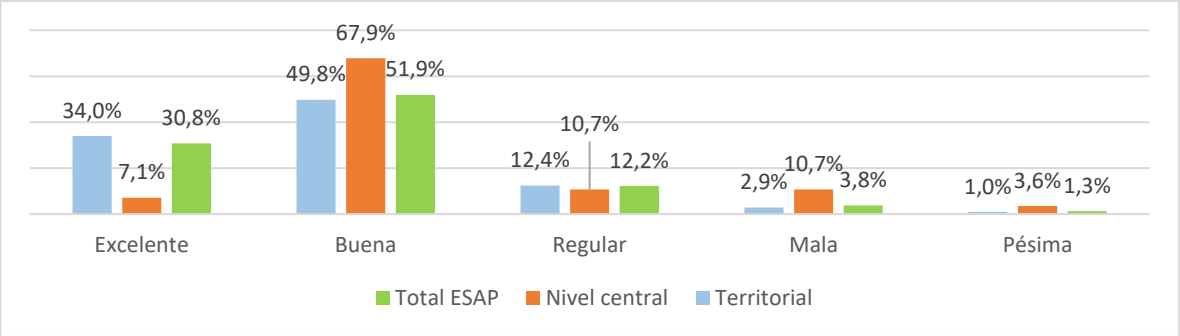
Fuente: Elaboración propia

- ***La atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP – Estudiantes Pregrado***

– **Estudiantes de pregrado**

El 51,9% de los estudiantes de pregrado de la ESAP considera Buena la atención en la Red de bibliotecas & CDIM, y un 30,8% la considera Excelente. Se destaca la satisfacción en el nivel central pues el 67,9% considera Buena la atención mientras que en el territorial el 49,8% la califican como Buena.

Gráfico 23. Satisfacción respecto a la atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP – Estudiantes de pregrado



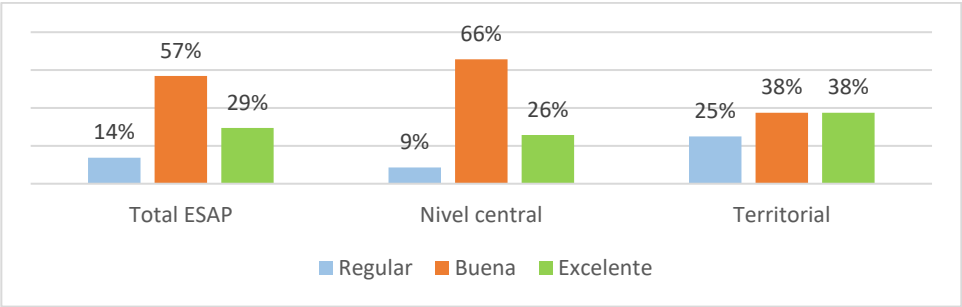
Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y Focus Group los estudiantes mencionaron que perciben carencia de recursos en bibliotecas físicas, pero valoran de forma positiva la biblioteca virtual.

- **Estudiantes de posgrado**

Los estudiantes de pregrado consideran que la atención es en mayor porcentaje Buena (57%) y un 29% Excelente. Un 66% de estudiantes del nivel central la califica como Buena y un 26% como Excelente, mientras que en el nivel territorial la percepción es en igual porcentaje percibida como Excelente (38%) y Buena (38%).

Gráfico 24. Satisfacción respecto a la atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP – Estudiantes posgrado

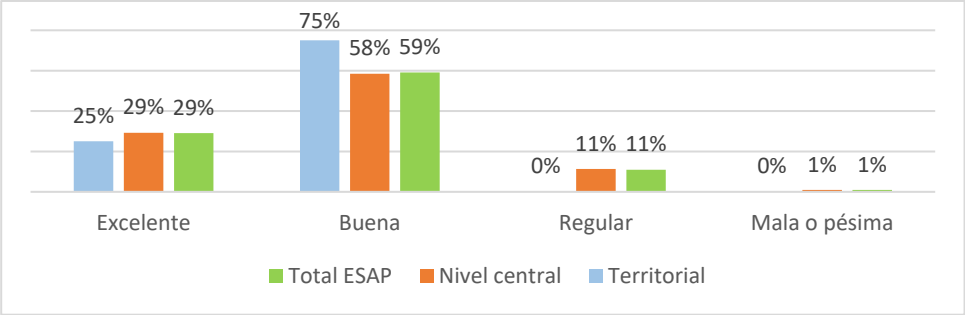


Fuente: Elaboración propia

- **Egresados**

Los egresados se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de la Red de bibliotecas & CDIM de la ESAP y la califican como Buena (59%) y como Excelente el (29%). Los egresados del nivel territorial muestran la mayor satisfacción considerando que es Buena (75%) y Excelente (25%).

Gráfico 25. Satisfacción respecto a la atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP – Egresados

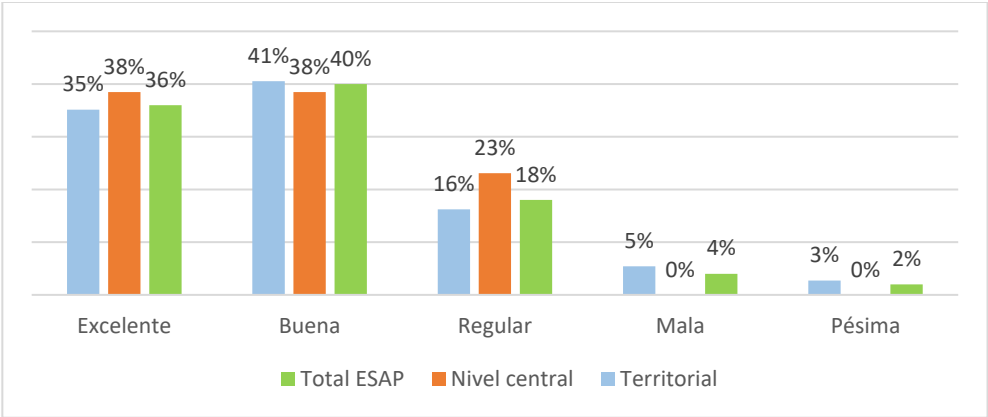


Fuente: Elaboración propia

- **Docentes**

Al igual que los estudiantes de pregrado, posgrado y los egresados los docentes expresan estar satisfechos con la atención de la Red de Bibliotecas & CDIM. El 40% de docentes la consideran Buena y el 36% Excelentes. La satisfacción es mayor para los docentes del nivel territorial pues el 41% de docentes la considera Buena y el 35% Excelente.

Gráfico 26. Satisfacción respecto a la atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP – Docentes



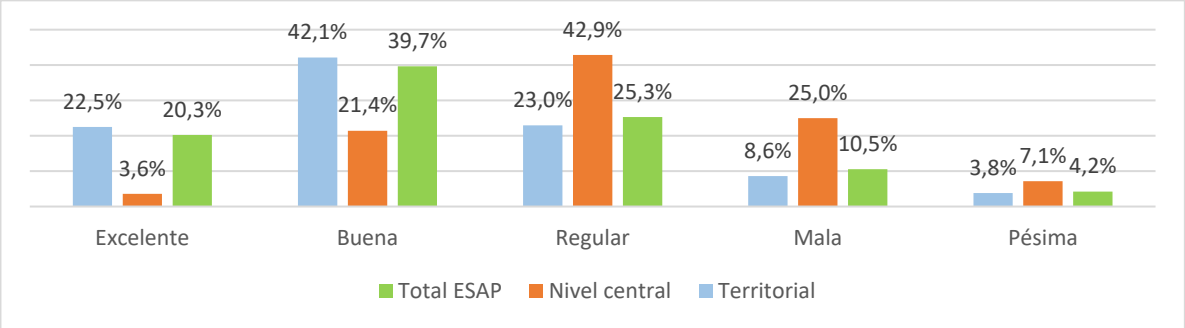
En las entrevistas y los Focus Group los Docentes mencionan que hay disponibilidad de recursos y apoyo por parte del personal bibliotecario y proponen hacer bibliotecas más accesibles, incluyendo opciones virtuales pues la falta de recursos y acceso en algunas sedes y municipios afecta la experiencia estudiantil.

- ***La calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario***

– **Estudiantes de pregrado**

La calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección de Bienestar Universitario son calificados como buenos por el 39,7%, Excelentes por el 20,3% y regulares por el 25,3%. Cabe resaltar que en el nivel central estos atributos presentan una calificación baja, ya que el 42,9% de estudiantes consideran que son regulares y el 25% Malos. A nivel territorial los resultados son un poco más favorables.

Gráfico 27. Satisfacción respecto a la calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario- Estudiantes pregrado



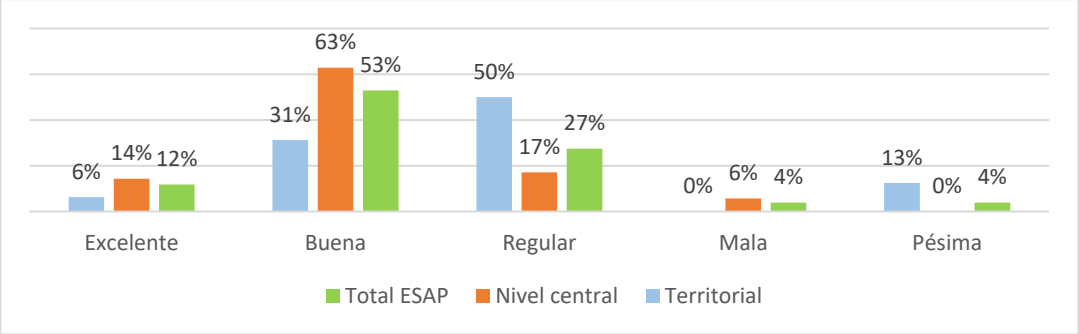
Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de pregrado entrevistados u participantes en Focus Group reconocen la importancia de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario, sin embargo sienten que hay interferencia en las actividades académicas.

– **Estudiantes de posgrado**

El grupo de estudiantes de posgrado está en su mayoría satisfecho con la calidad y oportunidad de los servicios que recibe de la Dirección de Bienestar pues el 53% la considera Buena y el 12% Excelente, no obstante hay un 27% que la considera Regular, percepción que el 50% de los estudiantes del nivel territorial comparte. En el nivel central se evidencia una alta satisfacción con los servicios pues el 63% los califica como Buenos y el 14% como Excelentes.

Gráfico 28. Satisfacción respecto a la calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario- Estudiantes posgrado



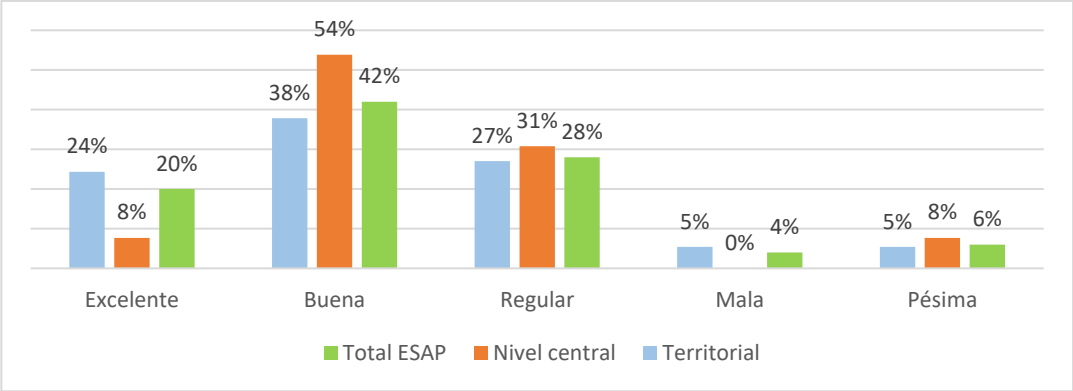
Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de posgrado participantes en entrevistas y Focus group informan que no han tenido contacto directo o recibido los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario y en su mayoría consideran que no puede calificar debido a la poca interacción durante el tiempo de estudios del posgrado.

- Docentes

El 62% del grupo Docentes está satisfecho con la calidad y oportunidad de los servicios que recibe de la Dirección de Bienestar, pues el 42% los califica como Buenos y el 20% como Excelentes. Hay un 28% de Docentes que percibe que hay aspectos por mejor y señalan que estos servicios son Regulares.

Gráfico 29. Satisfacción respecto a la calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario- Docentes



Fuente: Elaboración propia

Sobre la calidad de servicios de la dirección de bienestar universitario los docentes que participaron en entrevistas y Focus group tienen una percepción positiva y reconocen el esfuerzo que ha realizado la dependencia para adaptarse a la virtualidad en programas de bienestar y la evolución positiva de las actividades realizadas y los procesos de capacitación.

Manifiestan que se debe trabajar en acciones de mejoras que den respuesta a la necesidad de infraestructura adecuada para el bienestar y la falta de algunos servicios en ciertas sedes, impactando a estudiantes con necesidades especiales.

2.4.1 Percepción de la población estudiantil de pregrado respecto a los trámites más difíciles de realizar en la ESAP

- Estudiantes de pregrado

Los estudiantes de pregrado de la ESAP señalan que el trámite para obtener Certificados y constancias de estudios es el más difícil de realizar (16%), seguido por la Carnetización (10,5%) y por la inscripción en Cursos Intersemestrales (10,1%). Para los dos niveles, central (25%) y territorial (15,3%), también es el trámite de Certificados y constancias de estudios el que representa mayor dificultad.

Tabla 9. Trámites más difíciles de realizar en la ESAP – Estudiantes de pregrado

Trámite	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Certificados y constancias de estudios	16,5%	25,0%	15,3%
Carnetización	10,5%	14,3%	10,0%

Cursos intersemestrales	10,1%	3,6%	11,0%
Asesoría, asistencia técnica y/o consultoría en temas de Administración Pública	3,8%	0,0%	4,3%
Certificado de notas	3,8%	21,4%	1,4%
Movilidad académica	3,0%	3,6%	2,9%
Curso vacacional (Inter periodo) AP y APT (Tarifa / SMMLV)	3,0%	0,0%	3,3%
Contenido del programa académico	2,5%	0,0%	2,9%
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	2,5%	10,7%	1,4%
Inscripción aspirantes a programas de pregrados	2,5%	0,0%	2,9%
Inscripción aspirantes a programas de posgrados	1,7%	0,0%	1,9%
Cancelación de la matrícula académica	0,8%	0,0%	1,0%
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	0,8%	0,0%	1,0%
Préstamo bibliotecario	0,8%	3,6%	0,5%
Homologación de créditos de asignaturas (Tarifa / SMMLV)	0,8%	0,0%	1,0%
Evaluaciones por supletorio (Tarifa UVT)	0,8%	0,0%	1,0%
Evaluaciones por habilitación (Tarifa UVT)	0,8%	0,0%	1,0%
Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior	0,4%	0,0%	0,5%
Inscripción capacitaciones en temas de Administración Pública	0,4%	3,6%	0,0%
Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	0,4%	0,0%	0,5%
Convocatoria por correo electrónico para la comunidad vinculada a proyectos de investigación	0,4%	0,0%	0,5%
Cambio de jornada (Tarifa UVT)	0,4%	0,0%	0,5%
Evaluaciones por suficiencia (Tarifa UVT)	0,4%	3,6%	0,0%
Grado sin ceremonia (Privado) (Tarifa UVT)	0,4%	3,6%	0,0%
Certificado de contenidos mínimos por asignatura (Tarifa UVT)	0,4%	0,0%	0,5%
Matrícula ordinaria del programa de Maestría (Presencial y a Distancia) por periodo (Tarifa / SMMLV)	0,4%	0,0%	0,5%
Matrícula extraordinaria para los programas de formación de pregrado (Tarifa / SMMLV)	0,4%	0,0%	0,5%
Otro	30,8%	7,1%	34,0%

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de pregrado entrevistados y que participaron en Focus group consideran que el trámite más difícil es la carga de documentos en la plataforma Arca y tienen una percepción negativa sobre la respuesta y gestión de solicitudes las cuales son deficientes.

- Estudiantes de posgrado

Al igual que para el grupo de estudiantes de pregrado, para los estudiantes de posgrado es el trámite de Certificados y constancias de estudios el más difícil (16%). La consecución del Certificado de notas también presenta dificultades (12%) y en similar porcentaje el trámite

de Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios (12%). En los dos niveles, central (17%) y territorial (13%), también es el trámite de Certificados y constancias de estudios el de mayor dificultad.

Tabla 10. Trámites más difíciles de realizar en la ESAP – Estudiantes de posgrado

Trámite	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Certificados y constancias de estudios	16%	17%	13%
Certificado de notas	12%	14%	6%
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	12%	14%	6%
Asesoría, asistencia técnica y/o consultoría en temas de Administración Pública.	4%	3%	6%
Carnetización	4%	6%	0%
Contenido del programa académico	4%	3%	6%
Cursos intersemestrales	4%	6%	0%
Inscripción aspirantes a programas de posgrados	4%	6%	0%
Cancelación de la matrícula académica	2%	3%	0%
Inscripción aspirantes a programas de pregrados	2%	3%	0%
Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	2%	3%	0%
Movilidad académica	2%	3%	0%
Cambio de jornada (Tarifa UVT)	2%	3%	0%
Evaluaciones por suficiencia (Tarifa UVT)	2%	3%	0%
Grado con ceremonia (General) (Tarifa / SMMLV)	2%	3%	0%
Matrícula ordinaria del programa de Maestría (Presencial y a Distancia) por periodo (Tarifa / SMMLV)	2%	3%	0%
Otro	25%	9%	63%

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de posgrado entrevistados y que participaron en Focus group consideran que los trámites relacionados con aspectos financieros son los más complicados, mencionan que hay alta complejidad en la actualización de datos porque se presentan obstáculos.

- Egresados

Los Egresados consideran que obtener Certificados y constancias de estudios (25%) y la expedición del Certificado de notas (14%) les es más difícil. Esta percepción la comparten en igual porcentaje los egresados del nivel central (25%) y territorial (25%) para el trámite de Certificados y constancias de estudios.

Tabla 11. Trámites más difíciles de realizar en la ESAP – Egresados

Trámite	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Certificados y constancias de estudios	25%	25%	25%
Certificado de notas	14%	14%	0%
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	6%	7%	0%
Asesoría, asistencia técnica y/o consultoría en temas de Administración Pública.	5%	6%	0%
Carnetización	5%	6%	0%
Grado de pregrado y posgrado	3%	3%	0%
Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	3%	3%	0%
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	3%	3%	0%
Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior	2%	1%	25%
Inscripción aspirantes a programas de posgrados	2%	2%	0%
Convocatoria por correo electrónico para la comunidad vinculada a proyectos de investigación	2%	2%	0%
Inscripción a los programas de formación de Pregrado y Posgrado (Tarifa / SMMLV)	2%	2%	0%
Movilidad académica	1%	1%	0%
Renovación de matrícula de estudiantes	1%	1%	0%
Cambio de jornada (Tarifa UVT)	1%	1%	0%
Reconocimiento de asignaturas (Tarifa UVT)	1%	1%	0%
Curso vacacional (Interperiodo) AP y APT (Tarifa / SMMLV)	1%	1%	0%
Certificado de calificaciones por periodo (Tarifa UVT)	1%	0%	25%
Constancia de Estudios (Tarifa UVT)	1%	1%	0%
Matrícula ordinaria del programa de Especialización, modalidad Distancia (Ciudad no Capital) por periodo (Tarifa / SMMLV)	1%	1%	0%
Otro	21%	21%	25%

Fuente: Elaboración propia

- Docentes

El grupo de Docentes comparte la misma percepción de los estudiantes de pregrado, posgrado y egresados sobre la dificultad de obtener Certificados y constancias de estudio, pues el 8% de encuestados lo considera el trámite más difícil de realizar, junto al de Movilidad académica que también le parece difícil a el 8%. El 23% de docentes del nivel central manifiestan tener dificultad para obtener los certificados, mientras en el nivel territorial lo hace el 3%. Por niveles territorial y central, el 8% de docentes de cada uno dice tener dificultad al tramitar la movilidad académica.

Tabla 12. Trámites más difíciles de realizar en la ESAP – Docentes

Trámite	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Certificados y constancias de estudios	8%	23%	3%
Movilidad académica	8%	8%	8%

Asesoría, asistencia técnica y/o consultoría en temas de Administración Pública.	4%	0%	5%
Carnetización	4%	0%	5%
Cursos intersemestrales	4%	8%	3%
Verificación de títulos expedidos antes del año 2011	4%	0%	5%
Convocatoria por correo electrónico para la comunidad vinculada a proyectos de investigación	4%	0%	5%
Aplazamiento del semestre	2%	0%	3%
Certificado de notas	2%	8%	0%
Contenido del programa académico	2%	8%	0%
Grado de pregrado y posgrado	2%	0%	3%
Constancia de Estudios (Tarifa UVT)	2%	0%	3%
Matrícula ordinaria del programa de Maestría (Presencial y a Distancia) por periodo (Tarifa / SMMLV)	2%	0%	3%
Otro	52%	46%	54%

Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y Focus group los Docentes identificaron problemas estructurales en la estandarización de procesos y comunicación con la sede central de Bogotá, que en la contratación de operadores externos para investigación se generan inconvenientes especialmente en el desembolso de recursos.

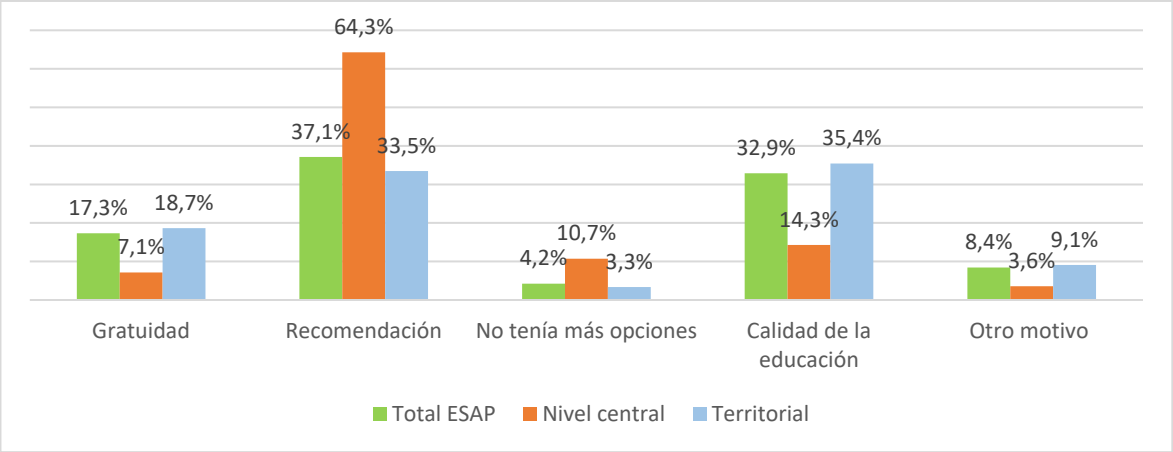
1.3. Percepción de los grupos de valor e interés sobre la calidad académica de la ESAP

a. Razones que contribuyeron a la decisión de estudiar en la ESAP

- **Estudiantes de pregrado**

Los estudiantes de pregrado del nivel central, en un 64,3%, manifestaron que decidieron estudiar en la ESAP por recomendación de otras personas, seguido por la calidad de la educación en un 14,3%. Por el contrario, en las sedes territoriales, el 35,4% estuvo motivado por la calidad de la educación, seguido de las recomendaciones en un 33,5%.

Gráfico 30. Razones que contribuyeron a la decisión de estudiar en la ESAP – Estudiantes pregrado



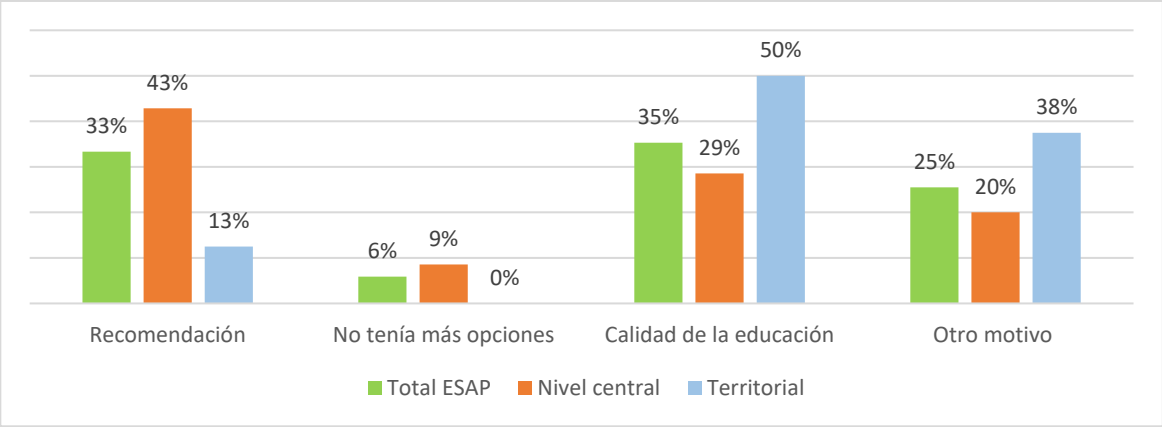
Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y Focus group los estudiantes de pregrado resaltaron que el principal motivo que los llevó a estudiar en la ESAP es el interés por la administración pública y la contribución al bienestar comunitario.

- **Estudiantes de posgrado**

El 35% de los estudiantes de posgrado respondieron que la principal razón por la que decidieron estudiar en la ESAP fue la Calidad de la educación, el 33% lo hicieron por Recomendación y el 25% por otros motivos. El 50% de los estudiantes del nivel territorial señala la Calidad de la educación como la razón que los incentivó y el 38% lo explica en otros motivos.

Gráfico 31. Razones que contribuyeron a la decisión de estudiar en la ESAP – Estudiantes posgrado



Fuente: Elaboración propia

b. Percepción que los grupos de valor y de interés tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional

– **Estudiantes de pregrado**

El 45,6% de los estudiantes de pregrado califican como Buena la calidad de los docentes de la ESAP y el 42,2% como Buena. El mayor porcentaje de los estudiantes del nivel territorial la consideran Excelente (45,5%) y los del Nivel central Buena (53,6%).

La percepción para el 50,2% de los estudiantes de pregrado es que la calidad del pensum es buena y para el 31,6% es Excelente. Un alto porcentaje de estudiantes del nivel central (53,6%) considera que la calidad es Buena al igual que el 49,8% de los del nivel territorial.

El 61% de estudiantes percibe la calidad profesional de los egresados de la ESAP como Buena, siendo igual esta percepción para 64,3% de los estudiantes del nivel central y 61,2% del territorial.

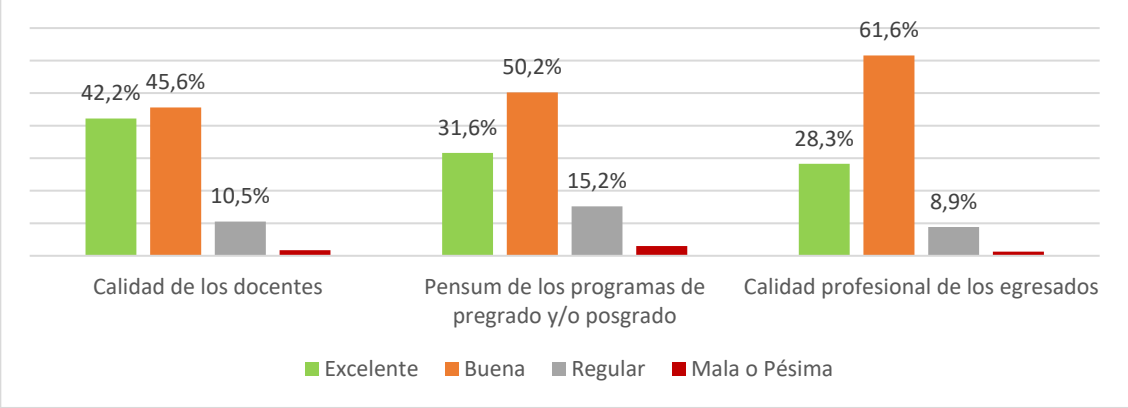
Tabla 13. Percepción que los estudiantes tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional – Estudiantes Pregrado

Percepción sobre	Calificación	Total ESAP	Nivel central	Territorial
La calidad de los docentes de la ESAP	Excelente	42,2%	17,9%	45,5%
	Buena	45,6%	53,6%	44,5%
	Regular	10,5%	28,6%	8,1%

	Mala	1,7%	0,0%	1,9%
	Pésima	0,0%	0,0%	0,0%
Calidad del pensum de los programas de pregrado y/o posgrado	Excelente	31,6%	17,9%	33,5%
	Buena	50,2%	53,6%	49,8%
	Regular	15,2%	25,0%	13,9%
	Mala	2,5%	3,6%	2,4%
	Pésima	0,4%	0,0%	0,5%
La calidad profesional de los egresados de la ESAP	Excelente	28,3%	21,4%	29,2%
	Buena	61,6%	64,3%	61,2%
	Regular	8,9%	10,7%	8,6%
	Mala	1,3%	3,6%	1,0%
	Pésima	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32. Percepción que los estudiantes tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional- Estudiantes pregrado
Total ESAP



Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de pregrado participantes en entrevistas y Focus Group mencionan que la excelencia de la ESAP es reconocida, hacen críticas a la centralización existentes y llaman la atención sobre la necesidad de relevancia en cada municipio. Consideran que el nivel educativo de la ESAP es muy bueno, al igual que la calidad profesional de los egresados a quienes consideran proactivos y competentes.

- **Estudiantes de posgrado**

La calidad de los docentes de la ESAP es considerada por el 35% de los estudiantes de posgrado como Excelente y por el 33% como Buena. La satisfacción es mayor en el nivel territorial donde el 63% de los estudiantes la percibe como Excelente mientras que en el nivel territorial el 40% como Buena,

La percepción para el 53% de los estudiantes de posgrado es que la calidad del pensum es buena y para el 24% es Excelente. Tanto los estudiantes del nivel central (54%) como los del nivel territorial (50%) califican la calidad como Buena.

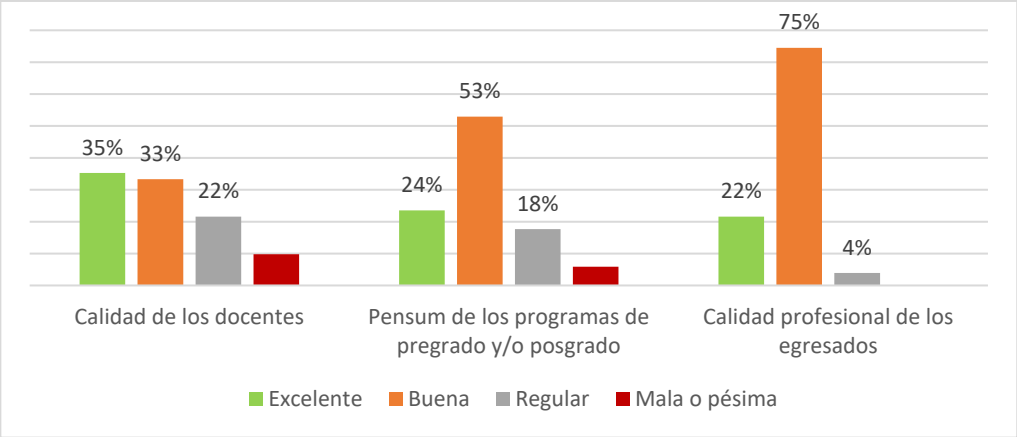
La calidad profesional de los egresados de la ESAP desde el punto de vista del 75% de estudiantes de posgrado es Buena y del 22% Excelente. Para el 75% de estudiantes del nivel territorial y para el 74% de estudiantes del nivel central la calidad es Buena.

Tabla 14. Percepción que los estudiantes tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional – Estudiantes Posgrado

Percepción sobre	Calificación	Total ESAP	Nivel central	Territorial
La calidad de los docentes de la ESAP	Pésima	4%	6%	0%
	Mala	6%	6%	6%
	Regular	22%	26%	13%
	Buena	33%	40%	19%
	Excelente	35%	23%	63%
El pensum de los programas de pregrado y/o posgrado	Pésima	2%	3%	0%
	Mala	4%	3%	6%
	Regular	18%	20%	13%
	Buena	53%	54%	50%
	Excelente	24%	20%	31%
La calidad profesional de los egresados de la ESAP	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	0%	0%	0%
	Regular	4%	3%	6%
	Buena	75%	74%	75%
	Excelente	22%	23%	19%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33. Percepción que los estudiantes tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional- Estudiantes posgrado



Fuente: Elaboración propia

Los Estudiantes de posgrado que participaron en entrevistas y Focus group perciben a la ESAP como una excelente entidad pública, con buena formación académica donde se destaca la aproximación en territorios, investigación y formación académica. Sobre la calidad de los docentes la percepción en general es positiva a nivel territorial y nacional, califican a los docentes como muy buenos y destacan la calidad de los docentes de maestría.

En relación con los Pensum de los programas de posgrado, lo consideran acorde con las necesidades del país, sugieren que haya una mayor estructuración en relación con el territorio y mencionan que valoran la calidad del pensum por su enfoque en desarrollo territorial.

Su percepción sobre la calidad profesional de los egresados es alta y consideran que hay demanda en el mercado por egresados de la ESAP. Destacan la correlación entre la formación y las oportunidades laborales.

- **Egresados**

Para el 55% de los Egresados la calidad de los docentes de la ESAP es Buena y para el 36% Excelente. El 75% de los egresados del nivel territorial y el 54% del central perciben que es Buena.

La percepción para el 53% de los estudiantes de posgrado es que la calidad del pensum es buena y para el 37% es Excelente. Los estudiantes del nivel territorial son los más satisfechos con la calidad pues el 75% la considera Excelente.

Los egresados consideran que su calidad profesional es muy alta pues la califican como buena el 52% y como Excelente el 42%. Los egresados del nivel territorial (75%) responden que es Excelente y el 53% del nivel central que es Buena.

Tabla 15. Percepción que los estudiantes tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional – Egresados

Percepción sobre	Calificación	Total ESAP	Nivel central	Territorial
La calidad de los docentes de la ESAP	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	1%	1%	0%
	Regular	8%	8%	0%
	Buena	55%	54%	75%
	Excelente	36%	37%	25%
El pensum de los programas de pregrado y/o posgrado	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	1%	1%	0%
	Regular	9%	9%	0%
	Buena	53%	54%	25%
	Excelente	37%	36%	75%
La calidad profesional de los egresados de la ESAP	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	0%	0%	0%
	Regular	6%	7%	0%
	Buena	52%	53%	25%
	Excelente	42%	41%	75%

Fuente: Elaboración propia

- **Docentes**

El 56% de los docentes perciben la calidad del pensum de los programas de pregrado y posgrado como Buena, el 24% como Excelente y un 18% como Regular. Para el 62% de los docentes del nivel territorial la calidad es Buena y para el 38% del nivel central es Buena.

En relación con la calidad profesional de los egresados el 50% de los docentes la considera Buena, el 26% Excelente y un 18% Regular. La percepción es mejor en los docentes del nivel territorial, pues el 54% la califica como Buena mientras que el 38% del nivel central también lo hace.

El nivel educativo de la ESAP es Bueno según el 64% de los docentes, Excelente según el 14% y Regular según el 20%. Se destaca la percepción positiva que tiene el 77% de los docentes del nivel central que la consideran Buena y del 59% del territorial que la califica igual.

Tabla 16. Percepción que los docentes tienen del pensum, la calidad profesional y el nivel educativo de la ESAP– Docentes

Percepción sobre	Calificación	Total ESAP	Nivel central	Territorial
El pensum de los programas de pregrado y/o posgrado	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	2%	0%	3%
	Regular	18%	38%	11%
	Buena	56%	38%	62%
	Excelente	24%	23%	24%
La calidad profesional de los egresados de la ESAP	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	2%	0%	3%
	Regular	22%	31%	19%
	Buena	50%	38%	54%
	Excelente	26%	31%	24%
Nivel educativo de la ESAP	Pésima	2%	0%	3%
	Mala	0%	0%	0%
	Regular	20%	15%	22%
	Buena	64%	77%	59%
	Excelente	14%	8%	16%

Fuente: Elaboración propia

Un 42% de los Docentes de la ESAP considera los estudiantes de pregrado que ingresan a la ESAP cuentan con las competencias mínimas académicas requeridas para el proceso de formación. Son los docentes del nivel territorial los que más lo perciben así (43%).

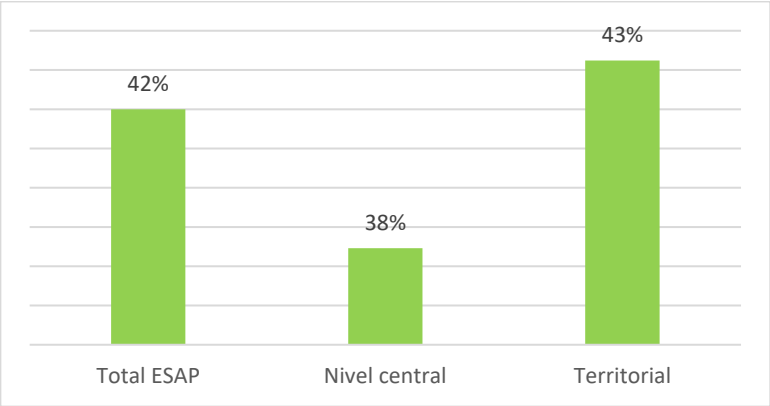
La percepción de los Docentes que participaron en entrevistas y Focus Group es que el nivel educativo de la ESAP es regular, hacen cuestionamientos sobre calidad educativa y propuestas de regionalización y enfatizan sobre la importancia de conocer condiciones reales de estudiantes y estrategias de acompañamiento.

En lo referente a la calidad del Pensum siente que este ha experimentado mejoras notables, pero se tienen desafíos en la implementación y coherencia por lo cual es importante considerar la formación integral del administrador público.

La percepción sobre la calidad profesional de los egresados es variada. Mencionan que hay necesidad de realizar seguimiento más personalizado porque la competencia es creciente en el mercado laboral y falta hacer actualización de programas.

Gráfico 34. Docentes que consideran que los estudiantes de pregrado que ingresan a la ESAP sí cuentan con las competencias mínimas académicas requeridas

para el proceso de formación



Fuente: Elaboración propia

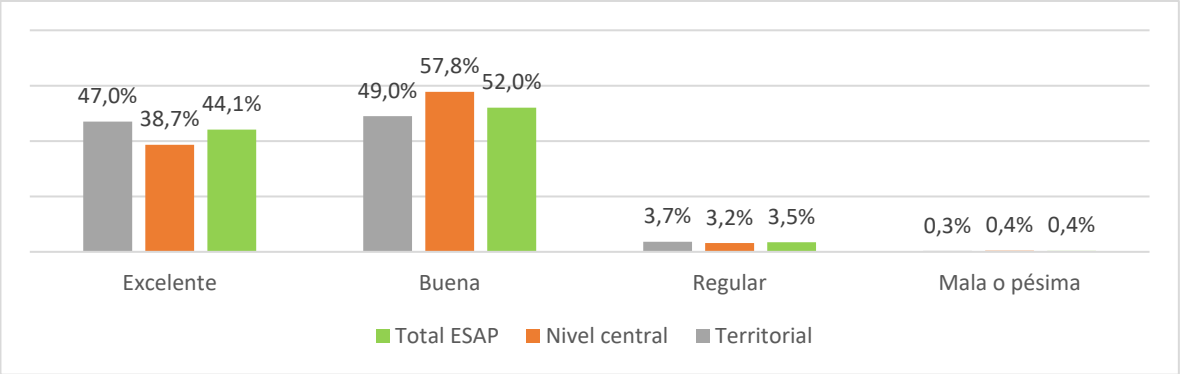
En las entrevistas y Focus group los Docentes hicieron énfasis en la necesidad de fortalecer las competencias básicas y tecnológicas y consideran que se presenta un enfoque holístico para abordar habilidades básicas y competencias intersubjetivas.

- Servidores públicos

Los Servidores Públicos tienen una percepción alta sobre la calidad profesional de los egresados de la ESAP ya que el 52% la considera Excelente y el 44,1% Buena. El 57,8% de los Servidores del nivel central consideran que esta es Buena y se le suma el 38,7% para quienes es Excelente. En el nivel territorial también es calificada favorablemente pues el 49% de los Servidores la señalan como Buena y el 47% como Excelente.

Gráfico 35. Percepción que los estudiantes tienen de la calidad profesional de los egresados de la ESAP - Servidores

¿Cuál es su percepción sobre la calidad profesional de los egresados de la ESAP?



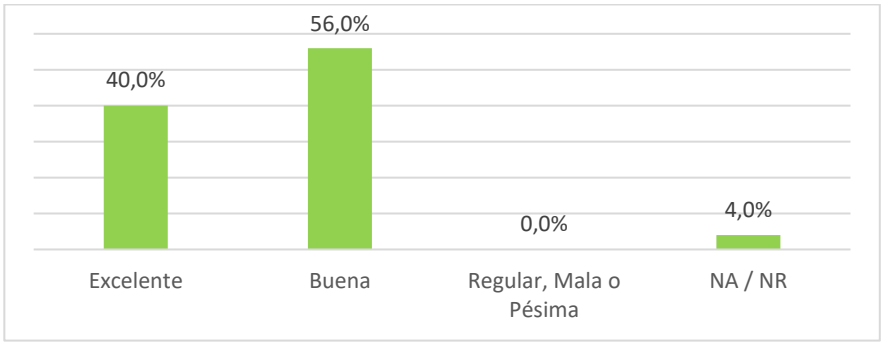
Fuente: Elaboración propia

- Entidades públicas

Los directivos de las entidades públicas territoriales tienen una alta percepción sobre la calidad profesional de los egresados de la ESAP la cual el 56% considera Buena y el 40% Excelente.

Gráfico 36. Percepción que los Servidores Públicos tienen de los egresados de la ESAP – Entidades públicas

¿Cuál es su percepción sobre la calidad profesional de los egresados de la ESAP?



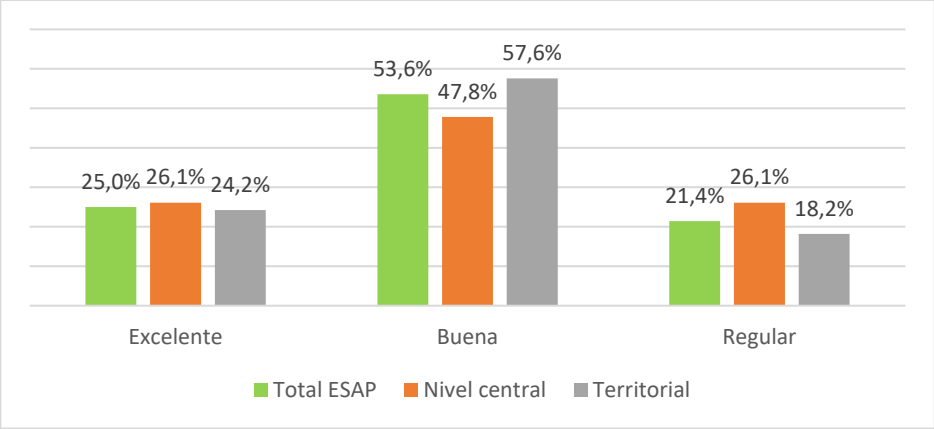
Fuente: Elaboración propia

- Rectores

Los rectores de colegios a nivel nacional que dijeron conocer la ESAP valoran la la calidad profesional de los egresados de la ESAP como Buena (53,6%) y Excelente (25%). Cabe resaltar que el porcentaje de rectores que la consideran Regular es representativo (21,4%) si se tiene en cuenta las valoraciones de otras poblaciones sobre este atributo. Los rectores del nivel territorial tiene mejor percepción que los de la central pues un %7,6% la clasifica como Buena mientras un 53,6% del Central también lo hace.

Gráfico 37. Percepción que los Rectores tienen de la calidad profesional de los egresados de la ESAP – Rectores

¿Cuál es su percepción sobre la calidad profesional de los egresados de la ESAP?



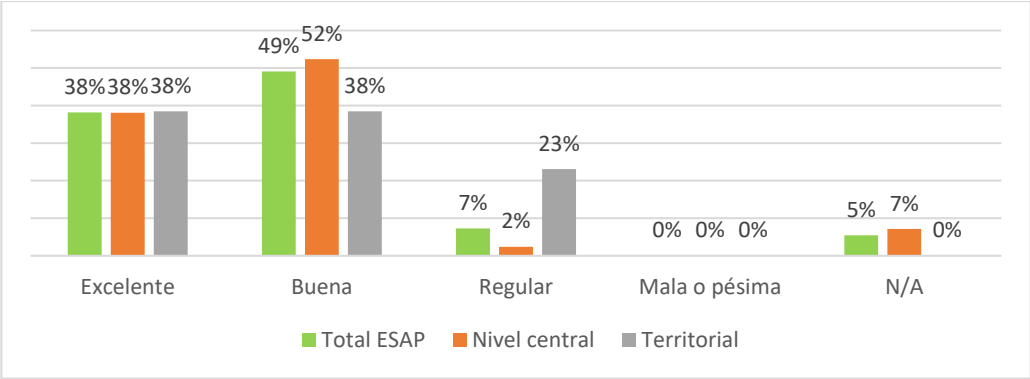
Fuente: Elaboración propia

- Ciudadanía

La percepción sobre la calidad profesional de los egresados que tiene el 49% de los ciudadanos que contestaron que conocen la ESAP es que esta es Buena y el 38% que es excelente. Es importante observar que en el nivel territorial el 23% de ciudadanos la califica como regular.

Gráfico 38. Percepción que la ciudadanía tienen de la calidad profesional de los egresados de la ESAP - Ciudadanía

¿Cuál es su percepción sobre la calidad profesional de los egresados de la ESAP?



Fuente: Elaboración propia

c. Percepción sobre las prácticas administrativas, estrategias de innovación pedagógica y plataformas de aprendizaje

– **Estudiantes de pregrado**

Las prácticas y la inclusión de innovación pedagógica en las asignaturas aumenta la calidad académica de la ESAP. Para el 89,9% de estudiantes de pregrado las prácticas administrativas incluidas como parte del proceso de formación en el pregrado por la ESAP generan valor agregado al desarrollo profesional, opinión que comparten tanto los estudiantes del nivel central (90%) como del nivel territorial (89,3%).

Aunque el 62% del total de estudiantes de la ESAP que respondió la encuesta considera que en las asignaturas de los programas de pregrado/ posgrado sí se incluyen estrategias de innovación pedagógica, hay un 85,7% de estudiantes del nivel central que considera que No lo hacen, constituyéndose esta percepción en uno de los aspectos por incluir en las estrategias de fortalecimiento de la calidad académica de la Escuela.

Tabla 17. Percepción sobre las prácticas administrativas, estrategias de innovación pedagógica. Estudiantes pregrado

Pregunta	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿Considera que las prácticas administrativas incluidas como parte del proceso de formación en el pregrado generan valor agregado al desarrollo profesional?	Sí	89,9%	89,3%	90,0%
	No	10,1%	10,7%	10,0%
¿En las asignaturas de los programas de pregrado/ posgrado se incluyen estrategias de innovación pedagógica?	Sí	62,0%	14,3%	68,4%
	No	38,0%	85,7%	31,6%

Fuente: Elaboración propia

Un 85,2% de los estudiantes de pregrado manifiestan estar satisfechos con las herramientas incorporadas por la ESAP en los procesos de aprendizaje de la modalidad virtual y a distancia, en especial los del nivel territorial (88,5%), y consideran que la Escuela les brinda la formación, capacitación y asesoría requerida para que su manejo sea efectivo al momento de usarlas, con lo que están De acuerdo el 51% y Totalmente de Acuerdo el 33,8%. Es de resaltar la posición de aceptación de estos aspectos por parte del 88,5% de los estudiantes del nivel territorial.

Tabla 18. Percepción sobre las plataformas de aprendizaje – Estudiantes pregrado

Asunto	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿La ESAP cuenta con las plataformas de aprendizaje necesarias para la ejecución de la modalidad virtual y a distancia?	Sí	85,2%	60,7%	88,5%
	No	14,8%	39,3%	11,5%
En la ESAP la formación, capacitación y asesoría en el manejo de Moodle y Teams son efectivas para los programas virtuales y a distancia	Totalmente en desacuerdo	3,8%	10,7%	2,9%
	En desacuerdo	11,4%	32,1%	8,6%
	De acuerdo	51,1%	39,3%	52,6%
	Totalmente de acuerdo	33,8%	17,9%	35,9%

Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas presenciales y los Focus Group los estudiantes de pregrado consideran que aunque las prácticas administrativas generan valor y son importantes para la formación, falta vinculación efectiva con entidades públicas para estas. Así mismo que se requiere mejorar la infraestructura tecnológica de la ESAP para los programas virtuales y a distancia ya que, aunque son positivos, deben tener mayor diversidad y disponibilidad.

- **Estudiantes de posgrado**

Al igual que los estudiantes de pregrado, los estudiantes de posgrado consideran que la Escuela incluye estrategias de innovación pedagógica (63%) tanto en el nivel territorial (69%) como en el central (60%).

También el 82% considera que la escuela cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias y el 69% que ésta les brinda capacitación, formación y asesoría que les permite usarlas y que sean efectivas en los procesos de aprendizaje virtual y a distancia.

Tabla 19. Percepción sobre las estrategias de innovación pedagógica. Estudiantes posgrado

Asunto	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿En las asignaturas de los programas de pregrado/ posgrado se incluyen estrategias de innovación pedagógica?	Sí	63%	60%	69%
	No	37%	40%	31%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Percepción sobre las plataformas de aprendizaje – Estudiantes posgrado

Asunto	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿La ESAP cuenta con las plataformas de aprendizaje necesarias para la ejecución de la modalidad virtual y a distancia?	Sí	82%	83%	81%
	No	18%	17%	19%
En la ESAP la formación, capacitación y asesoría en el manejo de Moodle y Teams son efectivas para los programas virtuales y a distancia	Totalmente en desacuerdo	10%	11%	6%
	En desacuerdo	22%	20%	25%
	De acuerdo	49%	49%	50%
	Totalmente de acuerdo	20%	20%	19%

Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y Focus group los estudiantes de posgrado consideran que dentro de las plataformas de aprendizaje virtual se pueden utilizar Moodle y SIRE SEC, sugieren desarrollar más cursos relacionados con gestión pública.

- **Egresados**

El 86% del grupo de egresados considera que las prácticas administrativas incluidas como parte del proceso de formación en el pregrado le generaron valor agregado a su desarrollo profesional, el 82% que la educación continua que le brinda la ESAP complementa su formación profesional y el 88% que la educación recibida en la ESAP les permitió desarrollar competencias laborales que actualmente están aplicando en su quehacer profesional. Se destaca que el 100% de egresados del nivel territorial valora la realización de prácticas, los programas de educación continuada y la educación recibida en la Escuela.

Tabla 21. Percepción sobre las estrategias de innovación pedagógica. Egresados

Asunto	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Egresados que SÍ consideran que las prácticas administrativas incluidas como parte del proceso de formación en el pregrado generan valor agregado al desarrollo profesional	86%	86%	100%
Egresados que SÍ consideran que la propuesta de educación continua que le brinda la ESAP a sus egresados complementa la formación profesional obtenida	82%	81%	100%
Egresados que SI consideran que la educación recibida en la ESAP le permitió desarrollar competencias laborales que actualmente está aplicando en su quehacer profesional	88%	88%	100%

Fuente: Elaboración propia

- **Docentes**

Al igual que los estudiantes de pregrado y los de posgrado, los docentes consideran que la Escuela incluye estrategias de innovación pedagógica (68%) tanto en el nivel territorial (69%) como en el central (68%).

El 66% considera que la escuela cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias y el 80% que ésta brinda capacitación, formación y asesoría a sus grupos de valor que les permite usarlas y que sean efectivas en los procesos de aprendizaje virtual y a distancia.

Tabla 22. Percepción sobre las estrategias de innovación pedagógica. Docentes

Asunto	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿En las asignaturas de los programas de pregrado/ posgrado se incluyen estrategias de innovación pedagógica?	Sí	68%	69%	68%
	No	32%	31%	32%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Percepción sobre las plataformas de aprendizaje – Docentes

		Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿La ESAP cuenta con las plataformas de aprendizaje necesarias para la ejecución de la modalidad virtual y a distancia?	Sí	66%	54%	70%
	No	34%	46%	30%
En la ESAP la formación, capacitación y asesoría en el manejo de Moodle y Teams son efectivas para los programas virtuales y a distancia	Totalmente en desacuerdo	2%	8%	0%
	En desacuerdo	18%	15%	19%
	De acuerdo	48%	62%	43%
	Totalmente de acuerdo	32%	15%	38%

Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y Focus group los Docentes mencionaron que se aplica innovación pedagógica en los programas y resaltan el enfoque tecnológico incorporado, no obstante señalan la necesidad de evaluar la efectividad de estos y que se necesitan propuestas más allá de tecnología, como simulacros prácticos y trabajo colaborativo.

Sobre las tecnologías y plataformas de aprendizaje en posgrado tiene la percepción que son útiles, pero destacan la importancia de realizar encuentros presenciales; se refieren a los desafíos de conectividad y de hacer énfasis en desarrollo de habilidades prácticas.

- Servidores públicos

El 62% de los Servidores públicos que realizaron o están cursando alguno de los programas académicos en la ESAP manifestaron que ésta cuenta con las plataformas de aprendizaje necesarias para la ejecución de la modalidad virtual y a distancia, especialmente los que se desempeñan a nivel territorial (64,6%).

El 74,2% consideran que en la ESAP la formación, capacitación y asesoría en el manejo de Moodle y Teams son efectivas para los programas virtuales y a distancia, especialmente un 69,3% que pertenece al nivel territorial.

Tabla 24. Percepción sobre las plataformas de aprendizaje – Docentes

Aspecto	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
¿La ESAP cuenta con las plataformas de aprendizaje necesarias para la ejecución de la modalidad virtual y a distancia?	Sí	62,0%	56,9%	64,6%
	No	6,7%	6,3%	6,9%
	No aplica	31,3%	36,8%	28,5%
En la ESAP la formación, capacitación y asesoría en el manejo de Moodle y Teams son efectivas para los programas virtuales y a distancia	Totalmente de acuerdo	34,6%	27,5%	38,4%
	De acuerdo	39,6%	41,8%	38,5%
	En desacuerdo	2,7%	2,7%	2,7%
	Totalmente en desacuerdo	1,0%	2,3%	0,3%
	No las conozco/No las he usado	22,1%	25,6%	20,2%

Fuente: Elaboración propia

d. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública

Los grupos de valor e interés de la ESAP perciben como Positiva la apertura del nuevo programa de Economía Púbica, no obstante en un alto porcentaje algunos manifestaron no saber sobre su creación.

Lo consideran positivo principalmente los grupos de valor de la Escuela: el 81% de estudiantes de pregrado, el 63% de los de posgrado, el 73% de egresados y el 84% de los docentes. Los grupos de interés lo perciben positivo en los siguientes porcentajes: 47,8% de los servidores públicos, 40% de los directivos de entidades públicas territoriales, 46,4% de los rectores y 35% de la ciudadanía.

Los mayores porcentajes de No sabía se presentan en los grupos de interés: ciudadanía (64%), entidades públicas (60%), Rectores de colegio (53,6%) y servidores públicos (47,8%). Cabe resaltar que, aunque no es muy alto el porcentaje, los grupos de interés dicen no saber del programa, estudiantes de posgrado (29%), egresados (25%), estudiantes de pregrado (16%) y docentes (12%). Estos resultados evidencian la necesidad de adelantar estrategias comunicacionales dirigidas a sensibilizar tanto a grupos de valor como a los de interés sobre la apertura de este programa.

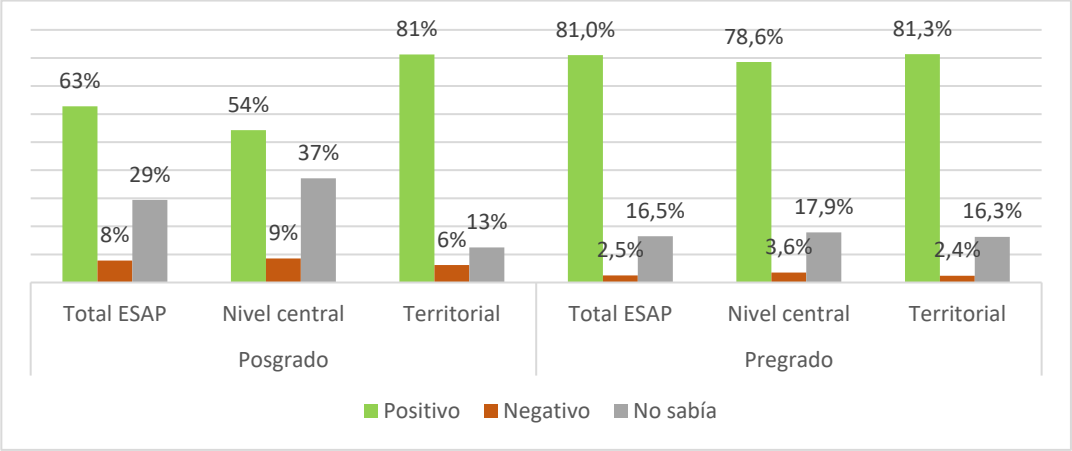
Tabla 25. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública – Grupos de valor e interés

	Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Docentes	Positivo	84%	92%	81%
	Negativo	4%	8%	3%
	No sabía	12%	0%	16%
Egresados	Positivo	73%	73%	75%
	Negativo	3%	3%	0%
	No sabía	25%	25%	25%
Posgrado	Positivo	63%	54%	81%
	Negativo	8%	9%	6%
	No sabía	29%	37%	13%
Pregrado	Positivo	81,0%	78,6%	81,3%
	Negativo	2,5%	3,6%	2,4%
	NS/NR	16,5%	17,9%	16,3%
Ciudadanía	Positivo	35%	26%	62%
	Negativo	2%	2%	0%
	No sabia	64%	71%	38%
Rectores	Positivo	46,4%	47,8%	45,5%
	Negativo	0%	0%	0%
	No sabia	53,6%	52,2%	54,5%
Servidores(as) públicos	Positivo	47,8%	38,0%	52,9%
	Negativo	1,7%	1,7%	1,7%
	No sabia	50,6%	60,3%	45,5%
Entidades	Positivo	40,0%	40,0%	0,0%
	Negativo	0%	0%	0%
	No sabia	60,0%	60,0%	0,0%

Fuente: Elaboración propia

- **Estudiantes de pregrado y posgrado**

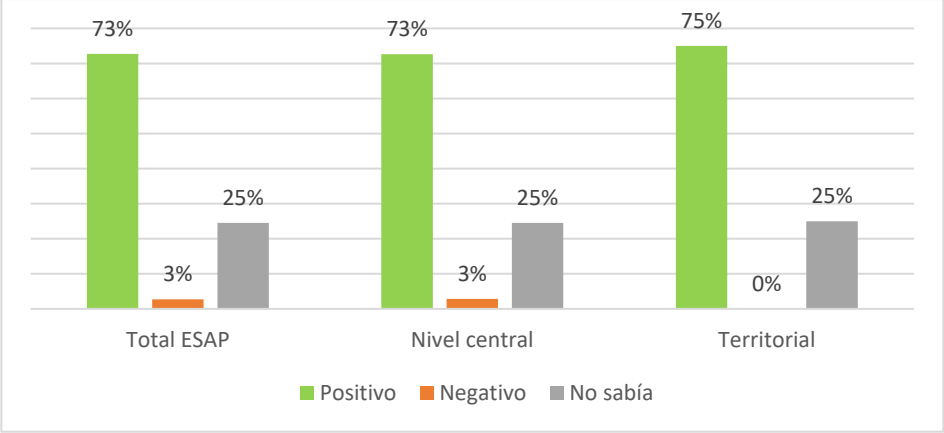
Gráfico 39. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Púbica – Estudiantes Pregrado y Posgrado



Fuente: Elaboración propia

– **Egresados**

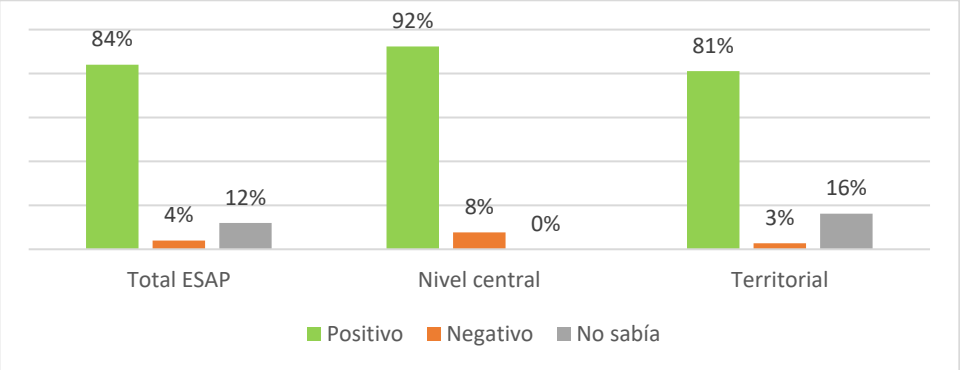
Gráfico 40. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Púbica – Egresados



Fuente: Elaboración propia

– **Docentes**

Gráfico 41. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Púbica – Docentes

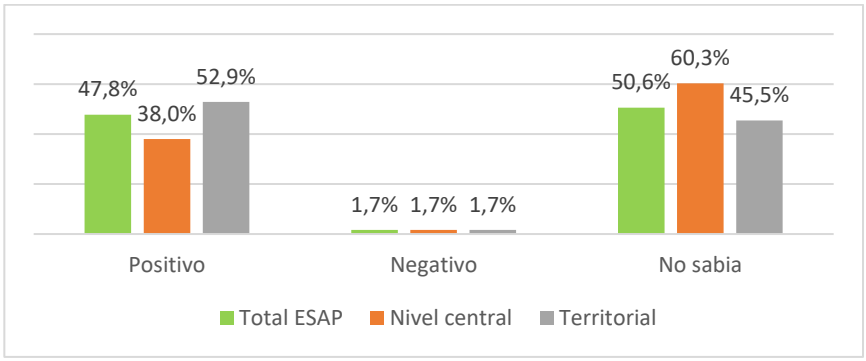


Fuente: Elaboración propia

En las entrevistas y Focus group los Docentes respondieron que la apertura del nuevo programa es positiva, no obstante la falta de información genera incertidumbre. Además, que existe la necesidad de descentralizar la oferta académica para brindar más alternativas.

– Servidores públicos

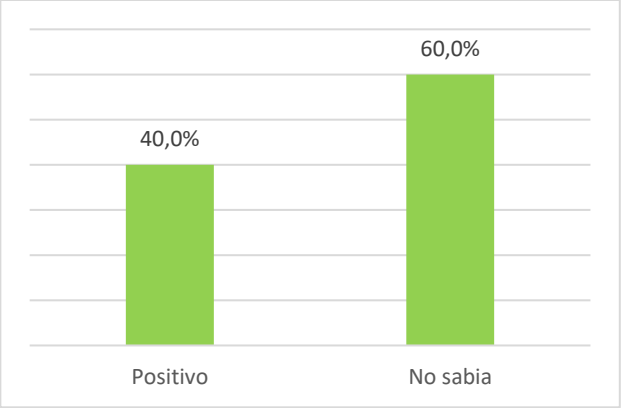
Gráfico 42. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública – Servidores públicos



Fuente: Elaboración propia

– Entidades públicas

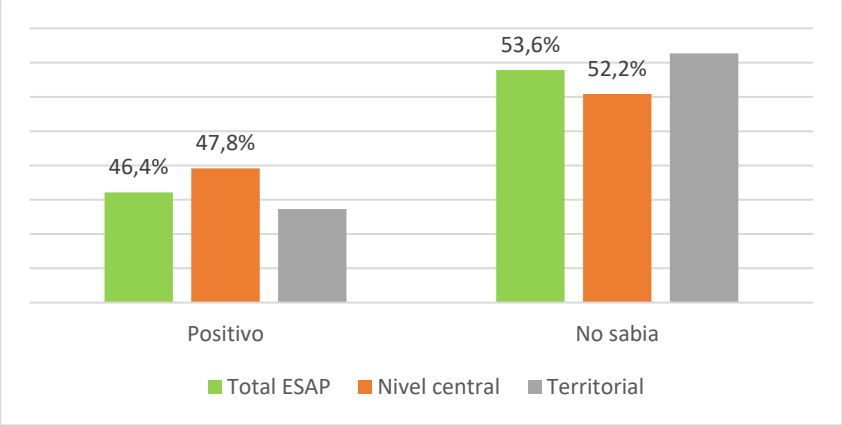
Gráfico 43. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública – Entidades públicas



Fuente: Elaboración propia

– Rectores

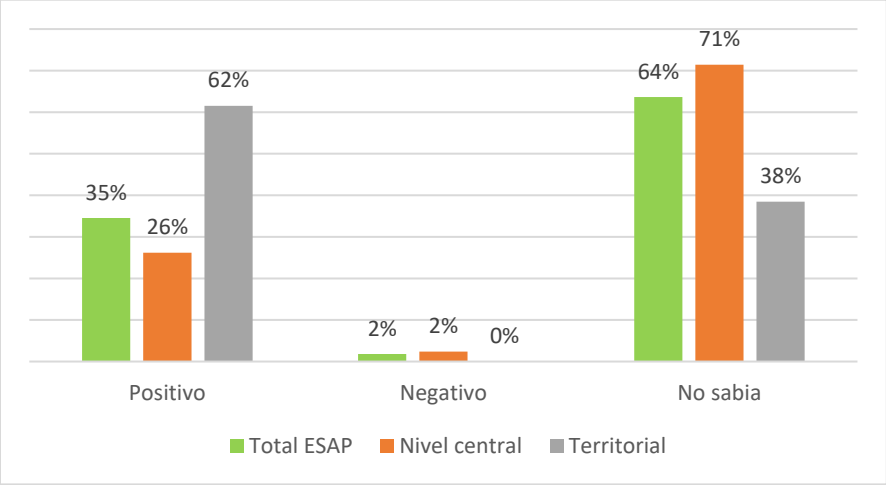
Gráfico 44. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública – Rectores



Fuente: Elaboración propia

- Ciudadanía

Gráfico 45. Percepción respecto a la apertura del nuevo programa de Economía Pública – Ciudadanía



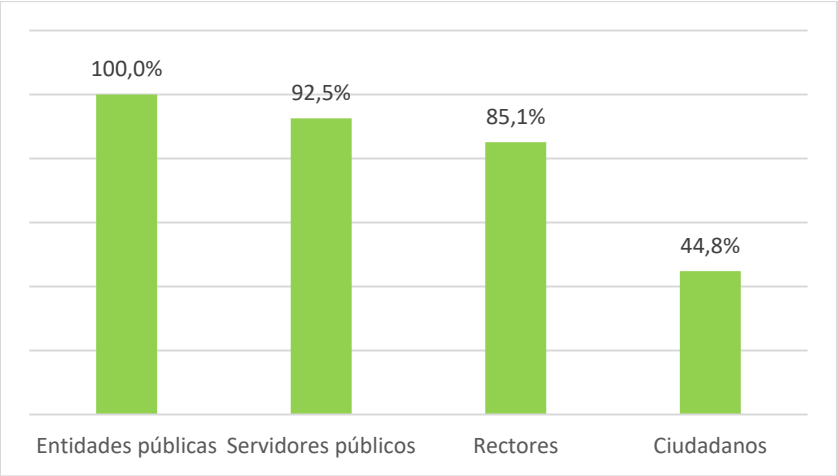
Fuente: Elaboración propia

1.4. Percepción de los grupos de valor e interés sobre los atributos de la ESAP como establecimiento público de Educación Superior frente al sector público y mercado laboral

a. Conocimiento de los grupos de interés sobre la ESAP

Los grupos de interés de la ESAP manifestaron saber qué es la ESAP en porcentajes significativos, destacándose el conocimiento de la Escuela por parte de las entidades públicas (100%), los Servidores públicos (92,5%) y los rectores (85,1%). El conocimiento de la ESAP entre la ciudadanía es del 44,8%, lo que significa que menos de la mitad de los ciudadanos sabe que es la ESAP, evidenciando que entre las acciones de mejora se deben priorizar estrategias de comunicación que sensibilicen a la ciudadanía sobre su existencia e importancia como establecimiento de educación superior.

Gráfico 46. Porcentaje de personas de los Grupos de interés que manifiestan que SÍ conocen qué es la ESAP



Fuente: Elaboración propia

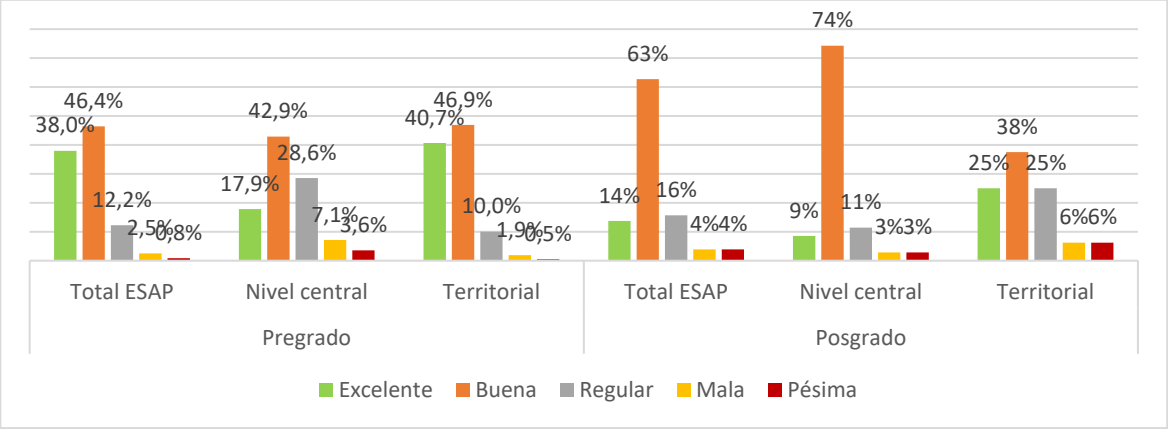
b. Nivel de confianza que transmite la ESAP como establecimiento público de educación superior, a través de las acciones, comunicaciones y actividades que desarrolla

- **Estudiantes de pregrado y posgrado**

La percepción de los grupos de valor sobre la ESAP como establecimiento público de educación superior es muy positiva. La consideran Buena el 63% de los estudiantes de posgrado, 46,4% los de pregrado, 45% de los egresados y 36% de los docentes y Excelente 38% de los estudiantes de pregrado, 14% de los estudiantes de posgrado, 47% de los egresados y 44% de los docentes.

Por ubicación geográfica las percepciones del 74% de los estudiantes de pregrado del nivel central es que Buena, igual que la del 46,9% de los de posgrado del nivel territorial y la del 46% de los egresados del nivel central y territorial que la consideran Excelente (46%). En el caso de los docentes, un 46% del nivel territorial la califican como Excelente pero en igual porcentaje como regular (46%).

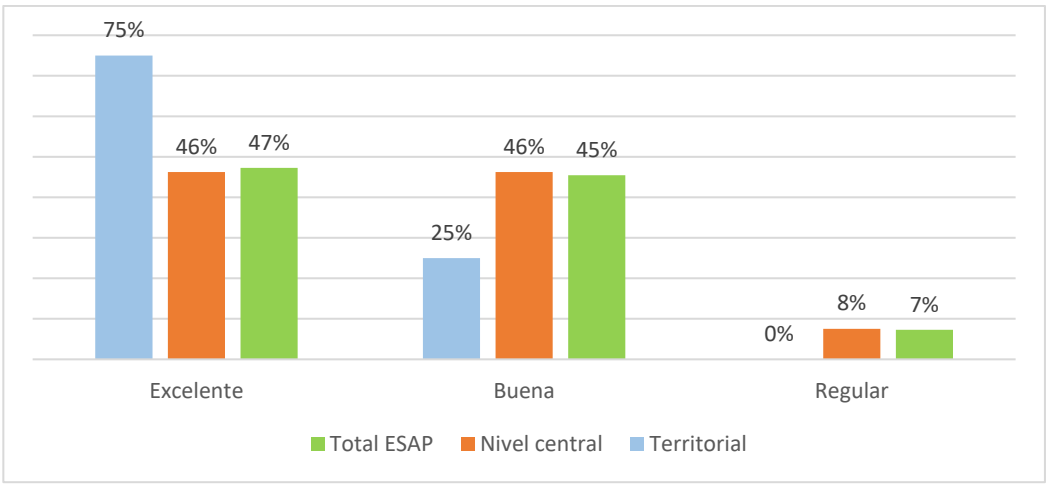
Gráfico 47. Percepción que los estudiantes tienen de la ESAP como establecimiento público– Estudiantes pregrado y posgrado



Fuente: Elaboración propia

- **Egresados**

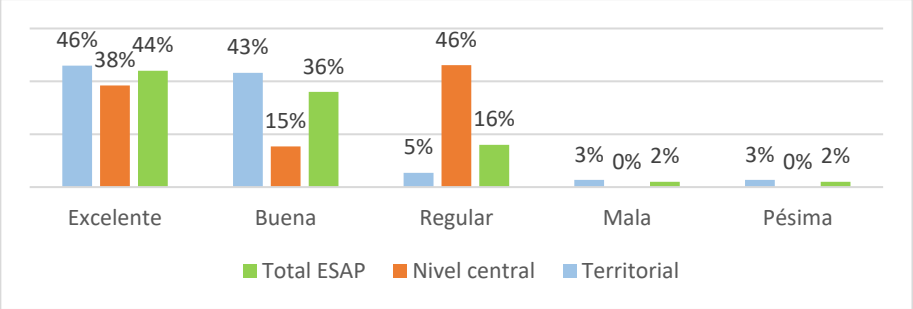
Gráfico 48. Percepción que los estudiantes tienen de la ESAP como establecimiento público– Egresados



Fuente: Elaboración propia

- **Docentes**

Gráfico 49. Percepción que los estudiantes tienen de la ESAP como establecimiento público– Docentes



Fuente: Elaboración propia

Los Docentes participantes en entrevistas y Focus group tienen una percepción positiva de la ESAP como establecimiento público y reconocen su liderazgo, pero manifiestan preocupación sobre calidad educativa e indican la necesidad de descentralización y adaptación a la nueva arquitectura institucional.

- **Entidades públicas, Servidores y Ciudadanía**

Entre los grupos de interés la percepción de la ESAP como establecimiento público es positiva con porcentajes representativos en la calificación como Excelente y Buena.

Para el 100% de las Entidades Públicas la percepción es positiva con un 56% que la considera Excelente y un 44% Buena; igual para el 94,5% de los Servidores (47,5% Buena y 47% Excelente) y para el 90.9% de la Ciudadanía que la califica Buena (49,1%) y Excelente (41,8%).

Tabla 26. Percepción que los grupos de interés tienen de la ESAP como establecimiento público– Grupos de interés

Respuesta	Entidades públicas	Servidores			Ciudadanía en general		
	Total	Total ESAP	Nivel central	Territorial	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Excelente	56%	47%	39,1%	51,2%	41,8%	42,9%	38,5%
Buena	44%	47,5%	54,4%	43,9%	49,1%	52,4%	38,5%
Regular	0%	4,3%	4,8%	3,9%	9,1%	4,7%	23,1%
Mala	0%	0,9%	1,3%	0,7%	0%	0%	0%
Pésima	0%	0,3%	0,4%	0,2%	0%	0%	0%

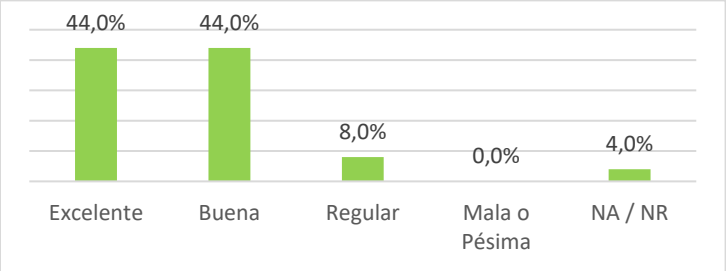
Fuente: Elaboración propia

c. Nivel de credibilidad que tiene la ESAP frente a sus grupos de interés

- **Entidades públicas**

El 88% de las entidades públicas tienen una percepción muy positiva (44% Excelente y 44% Buena) sobre la calidad de los servicios de asesoría, consultoría y asistencia técnicas que reciben de la ESAP.

Gráfico 50. Percepción sobre la calidad de los servicios de asesoría, consultoría y asistencia técnicas que presta la ESAP a los entes territoriales

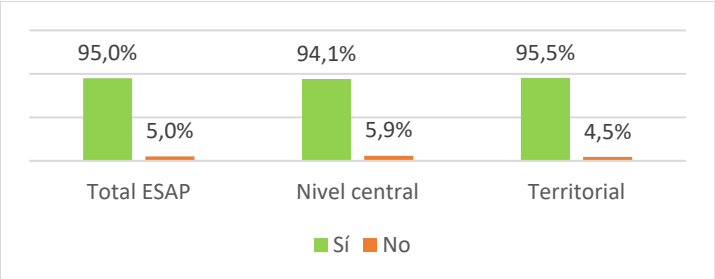


Fuente: Elaboración propia

- **Servidores públicos**

La confianza en la ESAP para los servidores públicos es valorada muy alta pues el 95% de este grupo Estudiaría o recomendaría la ESAP a quienes la conocen, pero no han hecho uso de sus servicios con porcentajes similares en el nivel central (94,1%) y territorial (95,5%).

Gráfico 51. ¿Estudiaría o recomendaría la ESAP a quienes la conocen, pero no han hecho uso de sus servicios? – Servidores públicos

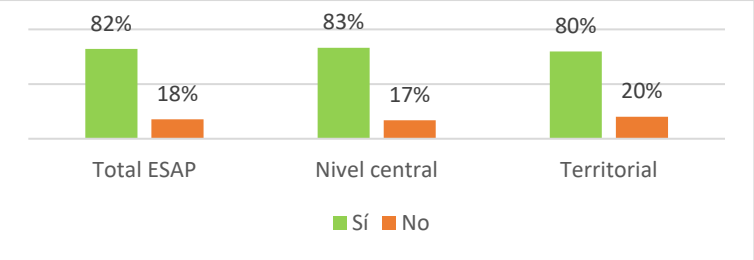


Fuente: Elaboración propia

- **Ciudadanía**

Al igual que los servidores públicos, la ciudadanía percibe niveles altos de confianza, credibilidad y una buena imagen de la ESAP pues el 82% de los ciudadanos que conocen la Escuela respondió que estudiaría o recomendaría la ESAP a quienes la conocen, pero no han hecho uso de sus servicios, en porcentajes similares en el nivel central (83%) y territorial (80%).

Gráfico 52. ¿Estudiaría o recomendaría la ESAP a quienes la conocen, pero no han hecho uso de sus servicios? – Ciudadanía

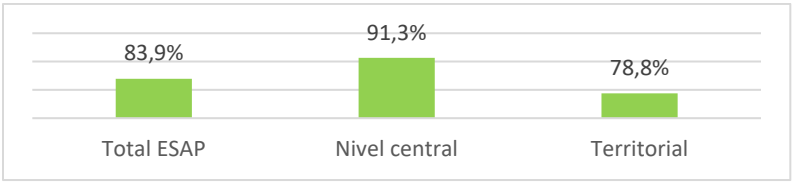


Fuente: Elaboración propia

- **Rectores**

El 83% de los rectores de colegio que respondieron conocer la ESAP, afirmaron que también recomendarían a sus alumnos estudiar en ella, siendo los del nivel central (91,3%) los más proactivos a recomendarla.

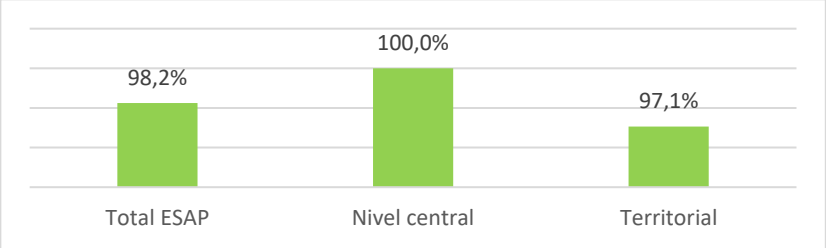
Gráfico 53. Rectores que afirman que SÍ recomendarían a sus alumnos estudiar en la ESAP



Fuente: Elaboración propia

Tanto los rectores de colegios de Bogotá DC (100%) como los de territoriales (97%) solicitaron recibir la información de la oferta académica y el portafolio de servicios de la ESAP.

Gráfico 54. Rectores a quienes les gustaría recibir la información de la oferta académica y el portafolio de servicios de la ESAP



Fuente: Elaboración propia

d. Percepción que tienen los grupos de valor y de interés sobre la pertinencia de la formación académica de la ESAP frente a la demanda del mercado laboral

- **Grupos de valor**

Las poblaciones que conforman los grupos de valor de la ESAP, estudiantes de pregrado (79,3%), posgrado (76%), Egresados (78,2%) y Docentes (66%) consideran que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado. Los grupos del nivel territorial de egresados (100%), estudiantes de posgrado (88%) y estudiantes de pregrado (81,8%) son los que están más de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 27. Personas de los grupos de valor que SÍ considera que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral

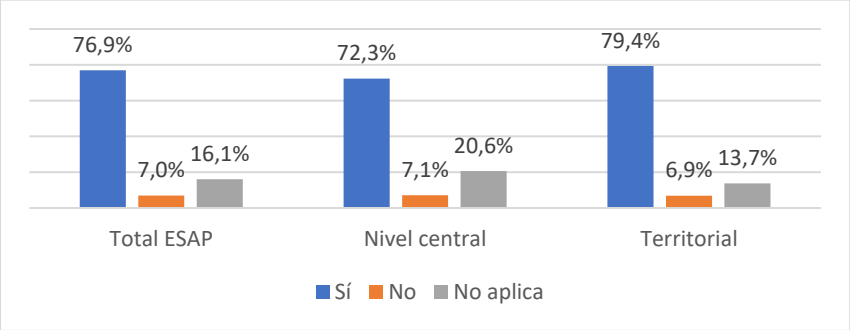
Grupo de valor	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Estudiantes Pregrado	79,3%	60,7%	81,8%
Estudiantes Posgrado	76%	71%	88%
Egresados	78,2%	77,4%	100%
Docentes	66%	69,2%	64,9%

Fuente: Elaboración propia

- **Servidores públicos**

Al total de Servidores públicos que manifestaron que sí conocen la ESAP se les preguntó si ¿Consideran que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral? Al respecto, el 76,9% del Total de ESAP respondió que Sí, siendo un poco más alta en el nivel territorial esta percepción con un 79,4%.

Gráfico 55. Personas que SI consideran que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral -

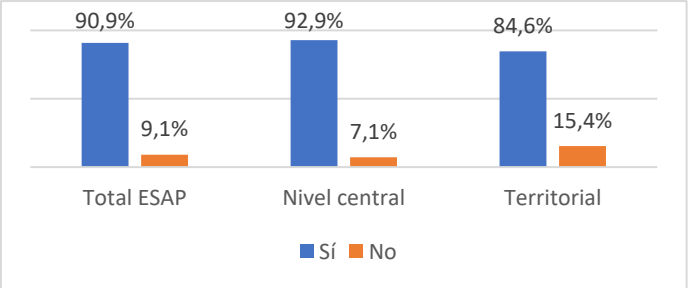


Fuente: Elaboración propia

– Ciudadanía

Del total de ciudadanos que respondieron que estudian o estudiaron en la ESAP, el 90,9% manifiesta que SÍ considera que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral.

Gráfico 56. Personas que SÍ consideran que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral - Ciudadanos

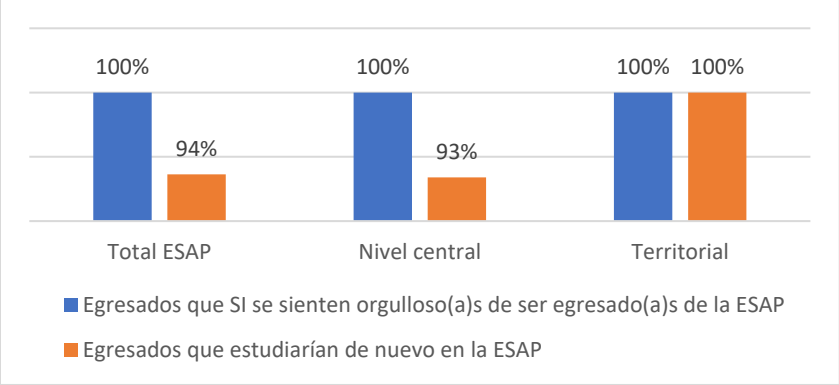


Fuente: Elaboración propia

e. Sentido de pertenencia de los Egresados

El 100% de los egresados de la ESAP se sienten orgullosos de ser profesionales de la Escuela y el 94% volverían a estudiar en ella. La totalidad (100%) del nivel territorial y del nivel central están orgullosos y un 94% de este nivel volvería a estudiar.

Gráfico 57. Egresados que se sienten orgullosos de la ESAP y que estudiarían de nuevo



Fuente: Elaboración propia

Los porcentajes de egresados que mantiene comunicación con la ESAP es baja por lo cual se requiere estrechar la relación con este grupo mediante el diseño de estrategias que los vinculen a los procesos de la Escuela. El solo el 26% manifiesta tener con frecuencia comunicación y el 25% que es permanente.

Gráfico 58. Egresados que mantienen comunicación con la ESAP

Respuesta	Total ESAP	Nivel central	Territorial
Ninguna	11%	10%	25%
Muy Poco	38%	39%	25%
Con frecuencia	26%	26%	25%
Permanente	25%	25%	25%

Fuente: Elaboración propia

4. BUENAS PRÁCTICAS

En esta sección se presentan las buenas prácticas identificadas en el desarrollo de las diferentes fases de realización de la encuesta.

- **Muestreo representativo y diversidad de técnicas**

    - La muestra de participantes de los grupos de valor e interés es representativa, diversa y suficientemente grande para obtener resultados significativos. Así mismo la encuesta aplica diversas técnicas para la recolección de la información.

    - La encuesta realizada brinda información acerca de la percepción y satisfacción de los grupos de valor e interés de la ESAP sobre la atención y el servicio, la calidad académica y la imagen proyectada como establecimiento de educación superior, frente a estos grupos, en relación con atributos como el conocimiento, la confianza y credibilidad. Contar con esta información permite realizar análisis de diferentes variables con base en resultados robustos y con una base sólida para el diseño de estrategias diferenciadas.

    - Es importante resaltar que como parte del ejercicio se realizó la consulta en motores de búsquedas sobre experiencias de encuestas de percepción y satisfacción de centros educativos nacionales e internacionales y esta arrojó que en la gran mayoría de los casos analizados, la población objeto es solo uno de los grupos de valor de las entidades educativas, en su mayoría estudiantes, seguidos, en su orden, por personal docente y administrativo, y muy pocas consultan los grupos de interés. Además, son pocas las mediciones que en la población muestral incluyen a los egresados o a los potenciales usuarios.

    - La combinación de técnicas para la recolección de información permite brindar diferentes opciones a los grupos de valor e interés para el diligenciamiento de la encuesta y para compartir sus percepciones y opiniones. En este proyecto se usaron como técnicas las encuestas virtuales, telefónicas y presenciales y las entrevistas presenciales y los Focus group. La técnica más usada, según la revisión documental, es la encuesta virtual donde el instrumento se envía a los encuestados on line, a través del correo electrónico, o se dispone para ser diligenciado en la página web de la universidad.

- **Diseño adecuado de la encuesta:**

    - Las preguntas formuladas son relevantes, claras, abordan aspectos específicos de la satisfacción de los grupos de valor e interés.

    - Los instrumentos para la recolección de la muestra se estructuraron de forma tal que los cuestionarios agruparan los temas de forma intuitiva para los encuestados y entrevistados y usaron lenguaje claro para una mayor comprensión por parte de estos. En la revisión documental, anteriormente mencionada, las instituciones que realizaron estudios similares, en su mayoría usaron como instrumento de recolección de la información un formulario elaborado en la plantilla Forms de Microsoft.

    - Tanto en el componente cuantitativo como el cualitativo los instrumentos aplicados incluyeron preguntas dirigidas a documentar las sugerencias de los grupos de valor e interés beneficiarios de los servicios de la ESAP pero también de los potenciales usuarios de los servicios de la ESAP, permitiendo así contar con información específica para el diseño de estrategias de atención y mejora continua que incluyan públicos internos, externos y potenciales.

    - Se dispuso que los formularios fueran cortos y el que más preguntas incluyó fue el de servidores públicos con 14.

- **Confidencialidad y protección de la información**:

    - La encuesta garantiza a los participantes aspectos como la confidencialidad y la protección de sus datos personales con lo cual da cumplimiento a la ley y promueve la honestidad en las respuestas por parte de los grupos participantes y estimula su participación.

- **Comunicación clara y asertiva**:

    - La divulgación sobre la realización de la encuesta, su propósito y los beneficios de participar y comunicar la percepción, satisfacción y peticiones de los grupos de valor e interés, tuvo como base una estrategia de comunicación que manejó como mensaje central que la Escuela quiere darle voz a sus grupos internos para mejorar y fortalecer procesos y también que busca estrechar la relación con los grupos externos y potenciales usuarios. Uno de los principales objetivos de esta estrategia fue generar y/o aumentar la confianza y disposición a participar por

parte de los encuestados.

- **Manejo de situaciones críticas**

  - La asistencia de proyectamos para recolectar información en eventos organizados por la ESAP para grupos de valor y de interés específicos se constituye en una buena práctica del proceso, pues esto permitió agilizar el proceso de recolección de datos de población objeto, como los egresados, y dar respuesta para cumplir las metas establecidas en términos de tiempo y distribución muestral a la contingencia presentada con ocasión de la terminación del calendario académico, en algunas de las sedes territoriales, antes de las fechas que se habían confirmado y programado en el cronograma del Plan de trabajo para la fase de recolección de información.

    Entre las acciones adelantadas se consideran las de mayor impacto las siguientes:

    a. Recolección de un alto porcentaje de la información de la muestra cuantitativa y cualitativa del grupo de interés “entes territoriales” en el evento de alcaldes electos realizado en la ciudad de Cali (Valle del Cauca) el 14 de diciembre de 2023, en el cual la ESAP gestionó el contacto del equipo de Proyectamos par realizar encuestas y entrevistas a estos mandatarios.

    b. Recolección de información de la muestra cuantitativa y cualitativa del grupo de valor docentes territoriales, en el evento realizado en la Sede Central de la ESAP en Bogotá DC, el 5 de diciembre de 2023.

    c. Realización de encuestas y entrevistas presenciales al grupo de valor “egresados” en el Encuentro Anual de Egresados Sede Central realizado en Bogotá DC el 24 de noviembre de 2023.

- **Alianzas y cooperación**

  - La alianza con el Departamento Administrativo de la Función Pública para el envío de la encuesta virtual a Servidores públicos a través de los canales dispuestos por esta entidad arrojó excelentes resultados pues se superó en un 383% la cantidad de encuestas diligenciadas efectivas esperadas en el nivel territorial y en 191% en el central.

5. CONCLUSIONES

- En términos generales, los resultados muestran que la mayoría de los grupos de valor y grupos de interés están satisfechos con la calidad de atención recibida por parte de las dependencias administrativas y académicas de la ESAP.

- La ESAP ha logrado satisfacer en gran medida las expectativas y necesidades de sus grupos de valor y grupos de interés en términos de atención y servicio en las áreas administrativas y en los servicios brindados. Sin embargo, se pueden identificar algunas áreas de mejora, como la agilidad en la resolución de solicitudes y la actualización de metodologías.

- **Estudiantes de pregrado**: El 50% considera buena la atención recibida por parte de las dependencias administrativas, no obstante, una parte de ellos señala demoras y falta de resolución inmediata en las solicitudes. Respecto a las dependencias académicas, el 51.9% califica la atención como buena, pero también mencionan la necesidad de mejorar algunos trámites.

  La calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección de Bienestar Universitario son calificados como buenos por el 60% de los estudiantes, no obstante en el nivel central estos atributos presentan una calificación baja, ya que el 42,9% de estudiantes consideran que son regulares y el 25% Malos. A nivel territorial los resultados son un poco más favorables.

  Aunque el 62% del total de estudiantes de la ESAP que respondió la encuesta considera que en las asignaturas de los programas de pregrado/ posgrado sí se incluyen estrategias de innovación pedagógica, hay un 85,7% de estudiantes del nivel central que considera que No lo hacen, constituyéndose esta percepción en uno de los aspectos por incluir en las estrategias de fortalecimiento de la calidad académica de la Escuela

- Estudiantes de posgrado: La satisfacción con la atención recibida por las dependencias administrativas y académicas es menor en comparación con los estudiantes de pregrado. Sin embargo, aquellos que participaron en entrevistas y grupos focales destacan la rapidez y eficacia en las respuestas.

- Egresados: La mayoría de los egresados considera buena la atención de las dependencias administrativas y académicas, especialmente aquellos ubicados en el nivel territorial.

- El 86% del grupo de egresados considera que las prácticas administrativas incluidas como parte del proceso de formación en el pregrado le generaron valor agregado a su desarrollo profesional, el 82% que la educación continua que le brinda la ESAP complementa su formación profesional y el 88% que la educación recibida en la ESAP les permitió desarrollar competencias laborales que actualmente están aplicando en su quehacer profesional.

- Se destaca que el 100% de egresados del nivel territorial valora la realización de prácticas, los programas de educación continuada y la educación recibida en la Escuela.

- El 100% de los egresados de la ESAP se sienten orgullosos de ser profesionales de la Escuela y el 94% volverían a estudiar en ella.

- Docentes: Los docentes valoran positivamente la atención recibida por parte de las dependencias administrativas y académicas, aunque aquellos ubicados en el nivel territorial tienen una percepción ligeramente mejor. Mencionan la calidad humana y asistencia precisa por parte de los profesionales, pero también destacan problemas de comunicación y afectación de la descentralización en la visibilidad y desarrollo de proyectos.

  En las entrevistas y los Focus Group los Docentes mencionan que hay disponibilidad de recursos y apoyo por parte del personal bibliotecario y proponen hacer bibliotecas más accesibles, incluyendo opciones virtuales pues la falta de recursos y acceso en algunas sedes y municipios afecta la experiencia estudiantil.

- Entidades públicas territoriales: Los directivos de entidades públicas muestran un alto conocimiento y relación con la ESAP. Aquellos que han interactuado con la institución expresan una alta satisfacción con el servicio o respuesta recibida.

- Ciudadanía en general: La mayoría de los ciudadanos encuestados no ha tenido interacciones con la ESAP. No obstante, aquellos que sí han tenido alguna interacción muestran un alto nivel de satisfacción con el servicio o respuesta recibida, especialmente los residentes en el nivel territorial.

- El conocimiento sobre la ESAP es mayor entre las entidades públicas y los servidores públicos, pero es bajo entre la ciudadanía en general. Por esta razón es necesario implementar estrategias de comunicación para sensibilizar a la ciudadanía sobre la existencia e importancia de la ESAP como establecimiento de educación superior.

- La percepción de la ESAP como establecimiento público de educación superior es muy positiva entre los estudiantes, los egresados y los docentes. Sin embargo, los docentes también expresan preocupación por la calidad educativa y la necesidad de descentralización y adaptación a la nueva arquitectura institucional.

- Las entidades públicas, los servidores públicos y la ciudadanía en general tienen una percepción positiva de la ESAP como establecimiento público. Existe un alto nivel de confianza y credibilidad en los servicios que ofrece la ESAP, especialmente en las áreas de asesoría, consultoría y asistencia técnica.

- Los rectores de colegios también tienen una percepción positiva de la ESAP y estarían dispuestos a recomendarla a sus alumnos.

- Los grupos de valor y de interés consideran que la formación académica de la ESAP es pertinente y cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral. Este sentimiento es más fuerte entre los egresados y los estudiantes del nivel territorial.

- Los egresados de la ESAP se sienten orgullosos de ser profesionales de la Escuela y la gran mayoría estaría dispuesta a volver a estudiar en ella. Sin embargo, es necesario fortalecer la comunicación y la relación con los egresados, ya que actualmente existe una baja frecuencia de comunicación.

- En general, la ESAP goza de un alto nivel de confianza, credibilidad y percepción positiva por parte de sus grupos de valor e interés. Sin embargo, existen áreas de mejora, como fortalecer la comunicación con la ciudadanía y los egresados, y abordar las preocupaciones sobre la calidad educativa y la descentralización.

- Se destaca el posicionamiento de la ESAP en el sector público y especialmente la participación de egresados de la ESAP en cargos directivos y de toma de decisiones en las entidades públicas.

- El conocimiento de la ESAP entre la ciudadanía es del 44,8%, lo que significa que menos de la mitad de los ciudadanos sabe que es la ESAP, evidenciando que entre

las acciones de mejora se deben priorizar estrategias de comunicación que sensibilicen a la ciudadanía sobre su existencia e importancia como establecimiento de educación superior.

- Del total de ciudadanos que respondieron que estudian o estudiaron en la ESAP, el 90,9% manifiesta que SÍ considera que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral.

- Los grupos de valor e interés de la ESAP perciben como Positiva la apertura del nuevo programa de Economía Púbica, principalmente los grupos de valor de la Escuela, no obstante en un alto porcentaje algunos manifestaron no saber sobre su creación. Los mayores porcentajes de No sabía se presentan en los grupos de interés: ciudadanía (64%), entidades públicas (60%), Rectores de colegio (53,6%) y servidores públicos (47,8%).

  Estos resultados evidencian la necesidad de adelantar estrategias comunicacionales dirigidas a sensibilizar tanto a grupos de valor como a los de interés sobre la apertura de este programa.

6. RECOMENDACIONES

- **Aspectos relacionados con la encuesta**:

    - Mejorar la divulgación sobre la realización de la encuesta al momento de su aplicación para aumentar la participación de los usuarios.

    - Caracterizar regularmente a sus usuarios y continuar la buena práctica de realizar encuestas robustas, con periodicidad semestral, integrando varias encuestas en una “Gran encuesta” que integre temas más amplios y de diferentes áreas, lo cual contribuye a que no se sature a los usuarios con demasiados instrumentos y mensajes.

- **Retroalimentación y mejora continua**. Los resultados de las encuestas deben ser utilizados para realizar mejoras concretas en las áreas en las cuales fueron identificadas problemáticas. Por ejemplo, implementar cambios en los currículos, mejoras en la infraestructura y en los procesos y procedimientos y la implementación de programas de capacitación para funcionarios y el personal docente.

- **Mejorar los canales de atención de la ESAP** para todos los grupos de valor e interés y mantener la información al público actualizada, en lenguaje claro y usar herramientas inclusivas que permitan el acceso y manejo de todos los usuarios.

- **Optimizar los trámites y servicios con racionalización administrativa y tecnológica** e incluir los que presentan mayor dificultad, según los resultados de la encuesta, en la estrategia de racionalización del PAAC en la vigencia 2024, para hacer racionalización administrativa a los que ya sean virtuales, con el fin de mejorar los tiempos de realización y respuesta.

- **Fortalecer su comunicación** con los grupos de valor e interés y la información brindada al ciudadano. Los porcentajes de egresados que mantiene comunicación con la ESAP es baja por lo cual se requiere estrechar la relación con este grupo mediante el diseño de estrategias que los vinculen a los procesos de la Escuela. Para ello se recomienda establecer canales de comunicación efectivos, a través de programas de egresados, boletines, redes sociales y eventos específicos para mantener una relación constante y fortalecer el sentido de pertenencia con la institución.

- **Estrechar relacionamiento con potenciales usuarios** de todos los grupos de valor e interés, especialmente con los rectores de colegio quienes solicitaron el portafolio de la ESAP y proporcionaron sus datos de contacto.

- **Utilizar estos resultados como insumos de las acciones de las estrategias de Transparencia y rendición de cuentas. Definir un canal o herramienta para** socializar los resultados de la encuesta a todos los grupos, tanto de valor como de interés, generar espacios en que estas poblaciones puedan participar y con sus contribuciones realizar planificación y toma de decisiones basada en los resultados.

- Mejorar la **agilidad en la resolución de solicitudes** de los estudiantes de pregrado, con el fin de minimizar las demoras y garantizar una atención más satisfactoria.

- Implementar **acciones de actualización y capacitación** para los Docentes, con el objetivo de mejorar las metodologías utilizadas en las dependencias académicas y asegurar una enseñanza de calidad.

- **Fortalecer la atención a los estudiantes** de posgrado, teniendo en cuenta que su nivel de satisfacción es menor en comparación con los estudiantes de pregrado. Tomar en cuenta las opiniones expresadas en entrevistas y grupos focales para identificar áreas de mejora específicas.

- **Brindar mayor visibilidad y apoyo a los proyectos de los docentes** ubicados en el nivel territorial, teniendo en cuenta su percepción ligeramente mejor de la atención recibida. Además, trabajar en la mejora de la comunicación interna para minimizar los problemas identificados.

- **Continuar fomentando la relación con las entidades públicas territoriales**, ya que los directivos expresan un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. Mantener un diálogo constante y buscar formas de colaboración para beneficiar a ambas partes.

- De cara a la ciudadanía en general, **promover una mayor interacción con la ESAP** a través de actividades informativas y eventos abiertos a la comunidad. Estos espacios pueden ayudar a aumentar la visibilidad de la institución y fortalecer los vínculos con la ciudadanía.

- **Realizar evaluaciones periódicas** para monitorear la satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés, así como la implementación de las recomendaciones

propuestas. Esto permitirá asegurar una mejora continua en la calidad de atención y servicio brindados por la ESAP.

- Implementar **estrategias de comunicación dirigidas a la ciudadanía** en general, con el objetivo de aumentar su conocimiento sobre la ESAP y resaltar la importancia de esta como establecimiento público de educación superior y como entidad pública.

- Desarrollar **campañas de sensibilización que demuestren los beneficios y logros de la ESAP**, con el fin de generar mayor interés y confianza en la Escuela.

- Realizar actividades de difusión en diferentes lugares y eventos, como ferias educativas, foros académicos y encuentros con la comunidad, para llegar a un público más amplio y promover una mayor inclusión.

- **Atender las preocupaciones de los docentes** sobre la calidad educativa y la adaptación a la nueva arquitectura institucional, mediante la implementación de programas de mejora continua y actualización de los planes de estudio.

- **Promover alianzas y convenios con otras instituciones educativas**, organismos públicos y privados, para ampliar la oferta académica, fortalecer la formación de los estudiantes y ofrecer servicios de asesoría y consultoría más completos.

- **Fomentar la participación activa de la ciudadanía en eventos** académicos organizados por la ESAP, como conferencias, seminarios y debates, para generar un mayor vínculo entre la institución y la comunidad.

- **Realizar estudios de mercado laboral** para mantener actualizada la oferta académica y asegurar que la formación profesional que se brinda en la ESAP sea relevante y cumpla con las necesidades y demandas del mercado.

- Revisar requisitos de admisión para asegurar concordancia y actualización.

- Fortalecer la socialización e inducción a nuevos estudiantes.

- Revisar y actualizar CEDIM para asegurar información relevante y precisa.
- Evaluar y fortalecer el enfoque territorial en el pensum.

- Promover una participación activa de las territorialidades en decisiones para una administración más inclusiva y contextualizada.

BIBLIOGRAFÍA

ARCINIEGAS ORTIZ, Jaime Alfonso y MEJIAS ACOSTA, Agustín Alexander. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción* [online]. 2017, vol.8, n.1, pp.26-36. ISSN 2219-7168.

Gómez-Molina, Sergio and Palacios-Moya, Lucia and Berrio-Calle, Juan Esteban and Gaviria-Zapata, Sara and Quiceno-Merino, Luz María and Figueroa-Álvarez, Paulina, Modelo de satisfacción de egresados universitarios: un estudio de caso (College Graduate Satisfaction Model: A Case Study) (May 31, 2019). Revista CEA, Vol. 5, No. 10, 2019, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=3519181

López, M., & Rosales, G. (25 de Enero de 2018). Estudio satisfacción estudiantes Universidad del Valle-Sede Pacífico, como indicador de calidad en la enseñanza. (U. d. Valle, Ed.) Colombia.

Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación, 3*, 139-153.

Reyes Sánchez, O., & Reyes Pazos, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores (Higher Education Quality-a Student and Profession Perception). *Revista internacional administración & finanzas*, *5*(5), 87-98.

Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información, 34*, 349-368.

Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.

Universidad de Cantabria (2017). Encuesta de satisfacción a usuarios. Resultados completos. Servicios de infraestructura.

Universidad de Cantabria (2022). Encuesta de Satisfacción de usuarios 2022. Resultados de la encuesta anual de satisfacción de los usuarios de los servicios de la BUC. Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://web.unican.es/buc/Documents/Normativa_formularios_varios/INFORME%20ENCUESTA%202023.pdf

Universidad de Cundinamarca (2020). Informe de resultados – Encuesta de satisfacción del usuario 2020. Recuperado de https://www.ucundinamarca.edu.co/documents/planeacion/2021/Informe-resulatdos-encuesta-satisfaccion-usuario.pdf"

Universidad de Extremadura (2010). Informes de satisfacción de usuarios con los Servicios de la Universidad de Extremadura Informe de resultados de la sección de Información y atención administrativa - (SIAA).

Universidad de Pamplona (2019). Encuesta de percepción del producto y/o servicio de las partes interesadas. Análisis estadístico medición de la satisfacción Segundo semestre de 2019, Colombia. Recuperado de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/agosto-2019/28112019/encuesta_primer_semestre_1.pdf"

Universidad Nacional de Colombia (2021). Informe Consolidado encuesta de satisfacción. http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/INFORME-CONSOLIDADO-ENCUESTA-DE--SATISFACCIN-DE-USUARIOS-2021.pdf

Universidad Nacional de Colombia (2021. Informe consolidado encuesta de satisfacción 2021. Recuperado de http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/INFORME-CONSOLIDADO-ENCUESTA-DE--SATISFACCIN-DE-USUARIOS-2021.pdf"

Universidad Pedagógica Nacional (2021). Encuesta de satisfacción 2021 -Subdirección de gestión de proyectos –CIUP. Recuperado de http://investigaciones.pedagogica.edu.co/wp-content/uploads/2021/12/Encuesta-de-satisfaccion-2021.pdf"



Andrés Mauricio Mendoza Piñeros
Gerente Técnico PROYECTAMOS COLOMBIA SAS