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)

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

Vigilada MinEducación

Contenido

1. Presentación de la encuesta
2. Resultados Generales y específicos
3. Resultados específicos
4. Buenas prácticas
5. Recomendaciones

Vigilada MinEducación

PRESENTACIÓN

Objeto	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)

Alcance
Elaborar de manera conjunta con la Dirección de atención al Ciudadano de la ESAP los cuestionarios que se aplicarán en una medición que sirva como línea base para conocer el estado del arte de la percepción y satisfacción de un grupo poblacional a definir de manera conjunta, que sirva como insumos para la toma de decisiones y para futuras Mediciones

Vigilada MinEducación

PRESENTACIÓN

Alcance

- El conocimiento de los grupos de interés (Población general y servidores públicos) sobre La Escuela Superior de Administración Pública - ESAP y su misionalidad.
- La percepción de los grupos de interés (estudiantes, población general y servidores públicos) respecto a la imagen proyectada por La Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
- El nivel de confianza que transmite la ESAP como establecimiento público de educación superior, a través de las acciones, comunicaciones y actividades que desarrolla.
- El nivel de credibilidad que tiene la ESAP frente a sus grupos de interés (Población general y servidores públicos) respecto a las acciones, comunicaciones y actividades que desarrolla como establecimiento de educación superior.
- El nivel de satisfacción de los grupos de valor (estudiantes y egresados) con los trámites y servicios prestados por la ESAP en la sede central y las 16 territoriales.
- Las áreas que pueden mejorarse para fortalecer las relaciones con los clientes más importantes, y su satisfacción.
- Cuantificar la percepción de los clientes en relación con los diferentes factores claves que hacen parte del ciclo de servicio.
- La percepción que los estudiantes y egresados tienen de la imagen de la ESAP.

Vigilada MinEducación

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Población de interés

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

Vigilada MinEducación

Ubicación geográfica

Grupos de valor

1. Central (Bogotá)
2. Territorial:
   - Antioquia
   - Atlántico - Cesar- Magdalena - Guajira
   - Bolívar – Córdoba – Sucre- San Andrés
   - Boyacá-Casanare
   - Caldas
   - Cauca
   - Chocó
   - Cundinamarca
   - Huila- Caquetá- Putumayo
   - Meta-Guaviare -Guainía - Vaupés – Vichada - Amazonas
   - Nariño y Alto Putumayo
   - Norte de Santander -Arauca
   - Quindío-Risaralda
   - Santander
   - Tolima
   - Valle del Cauca

Grupos de interés

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).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Etapas y actividades

Etapa 1

Presentación y aprobación del plan de trabajo

Etapa 2

Definición de metodologías de muestreo y recolección de la muestra

Distribución muestral por ubicación geográfica para grupos de valor y grupos de interés (ESAP y Proyectamos Colombia)

Etapa 3

Conformación del equipo líder de acuerdo a los términos contractuales

Diseño y desarrollo de la estrategia de comunicación para divulgar la realización de la encuesta

Etapa 4

Diseño y construcción de los instrumentos de recolección de datos para cada tipo de técnica y según grupo de valor e interés

Prueba piloto de los instrumentos y técnicas

Etapa 5

Implementación de instrumentos en el operativo de campo y canales dispuestos para el envío de estos (encuestas virtuales)

Captura y validación de los datos

Realización de ajustes para asegurar la calidad del proceso, de los datos y el cumplimiento del objeto

Etapa 6

Procesamiento de los datos y análisis de la información

Entrega de informe de resultados y recomendaciones

Elaboración de entregables parciales y finales de acuerdo al contrato

Socialización de resultados al equipo directivo de la ESAP

Vigilada MinEducación

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Categorías de análisis

	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

Vigilada MinEducación

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Categorías de análisis

Dimensión	Categoría de análisis
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
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

3

4

Vigilada MinEducación

FICHA TÉCNICA

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 a 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 uno de las poblaciones de intereés: 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

Vigilada MinEducación

FICHA TÉCNICA

Criterio	Descripción
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

Vigilada MinEducación

1

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

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.

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%	

Vigilada MinEducación

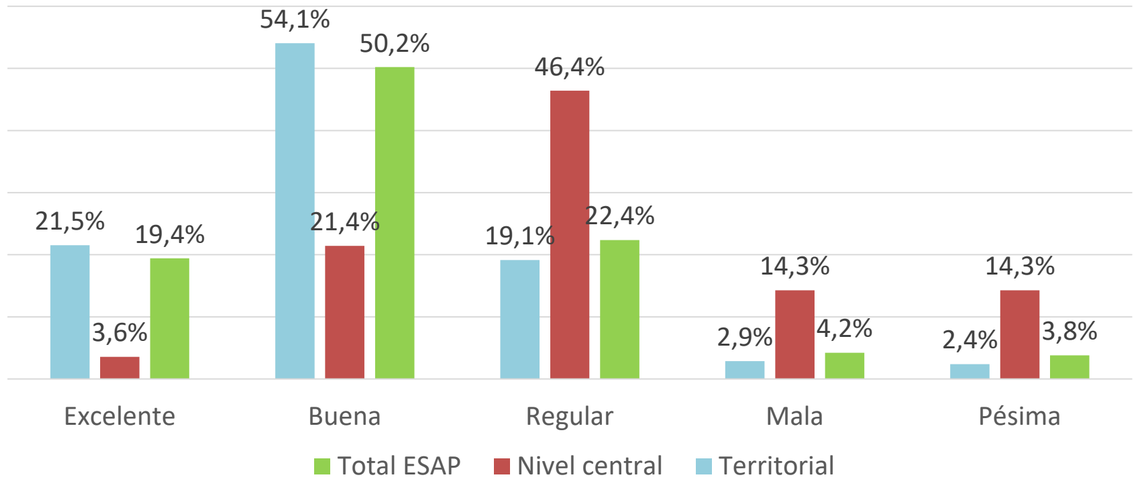
RESULTADOS

2

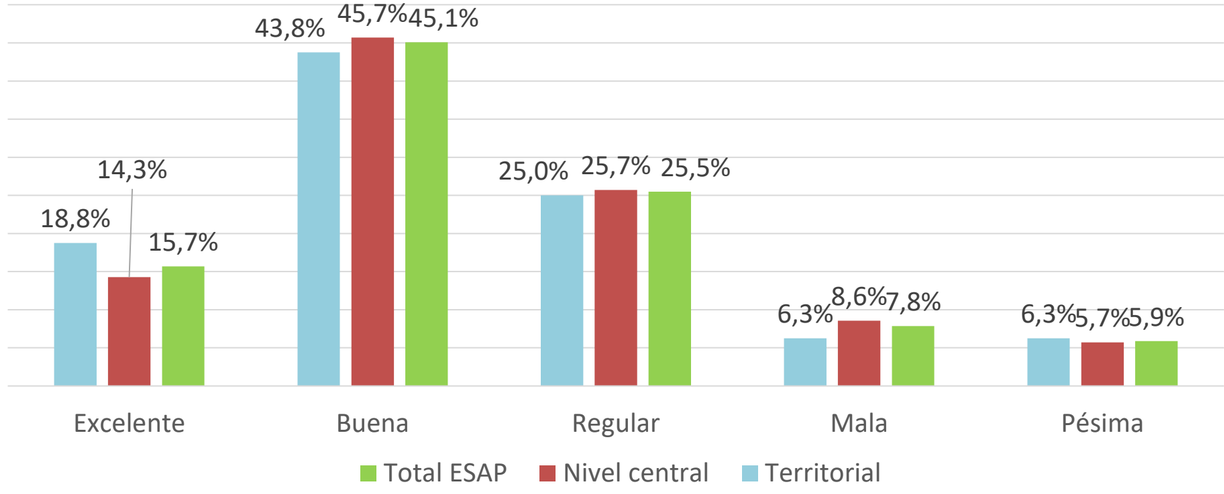
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



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



Vigilada MinEducación

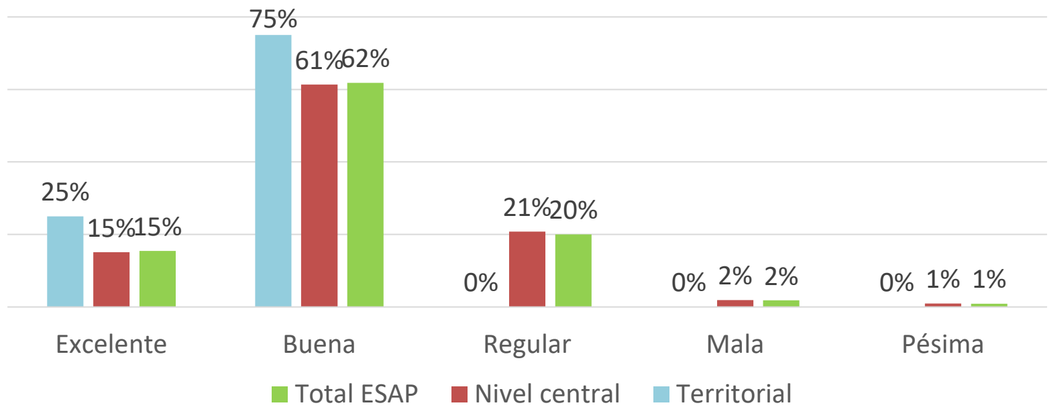
RESULTADOS

2

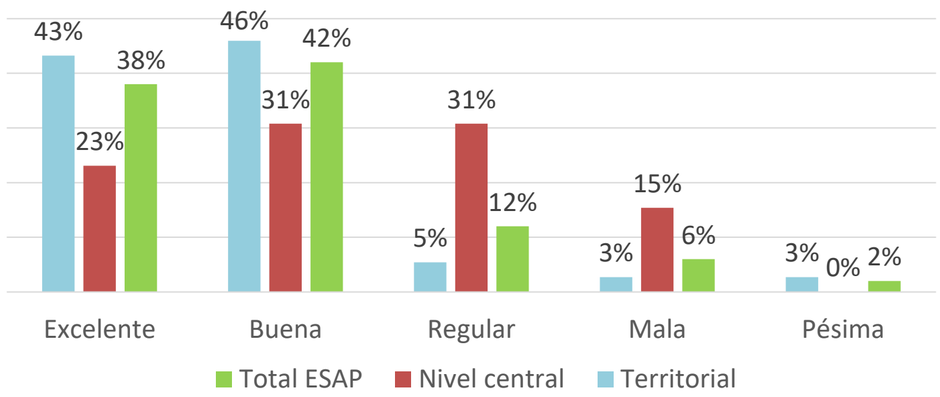
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



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



Vigilada MinEducación

2

Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

b. Percepción de los docentes respecto a si el estatuto Profesoral

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%

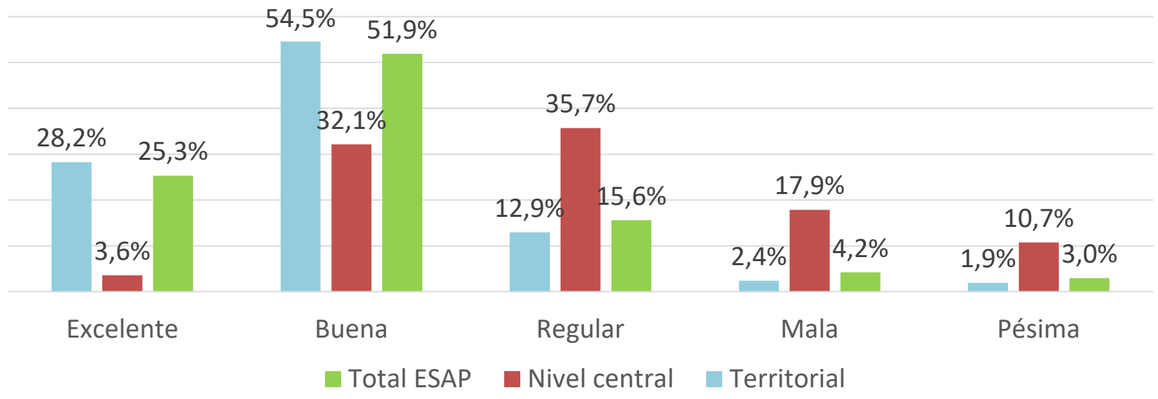
Vigilada MinEducación

2

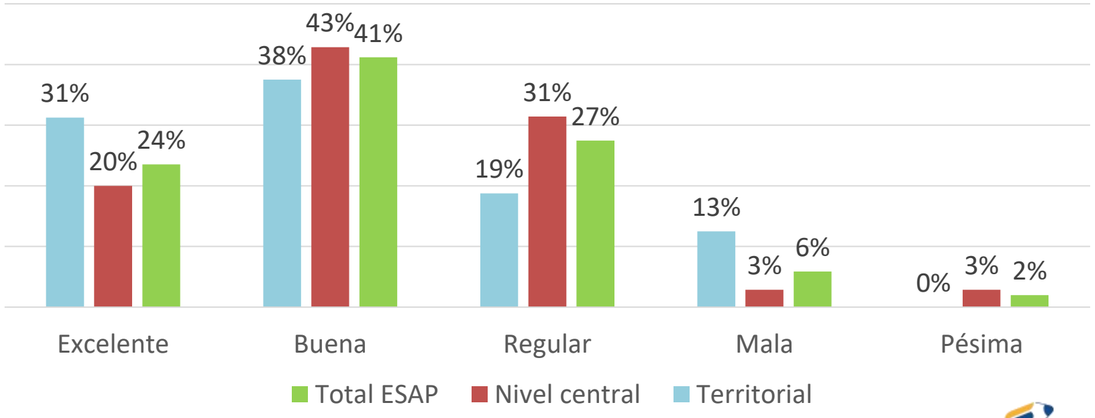
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

c. Atención recibida por parte de las dependencias académicas

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



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



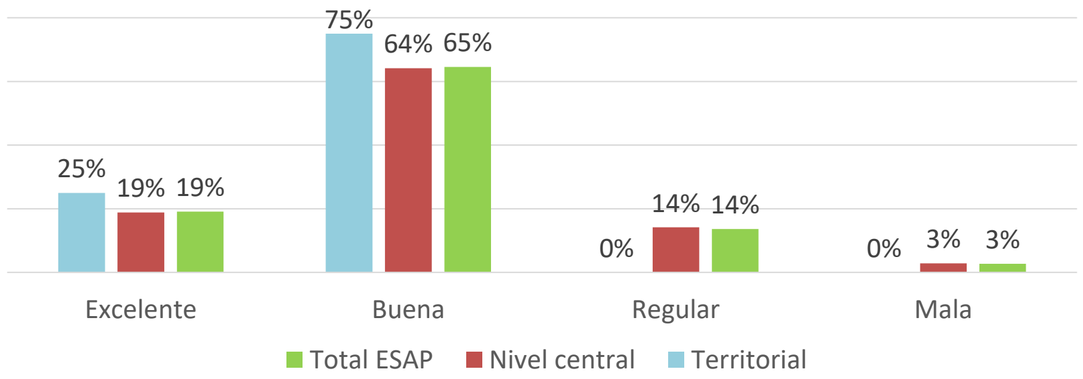
Vigilada MinEducación

2

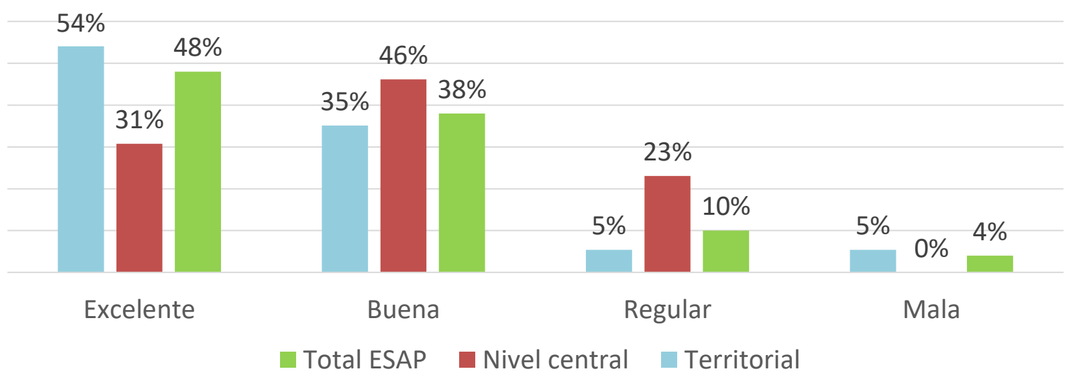
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

c. Atención recibida por parte de las dependencias académicas

Satisfacción respecto a la atención recibida por parte de las dependencias académicas de la ESAP - Egresados



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



Vigilada MinEducación

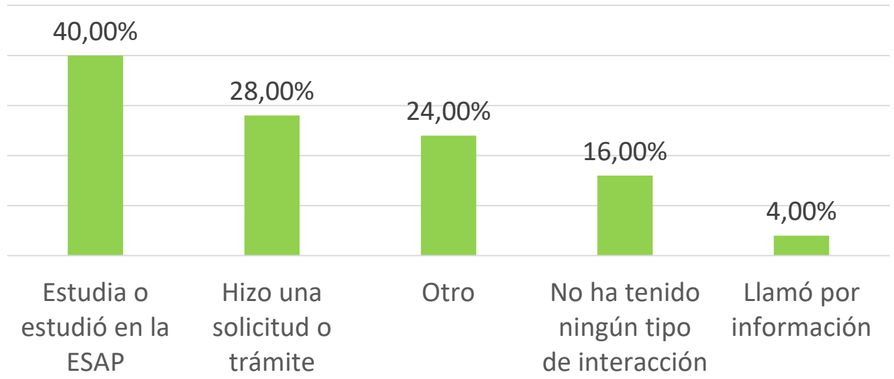
RESULTADOS

2

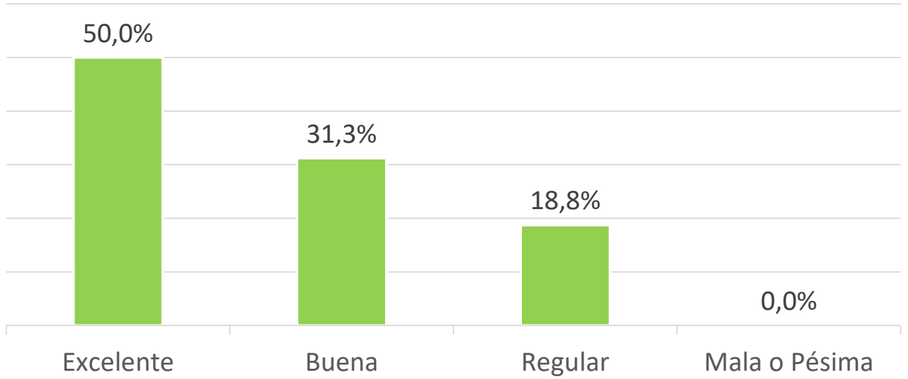
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

c. Atención recibida por parte de las dependencias académicas

Servicio o motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP Entidades públicas



Satisfacción respecto al servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP – Entidades públicas territoriales



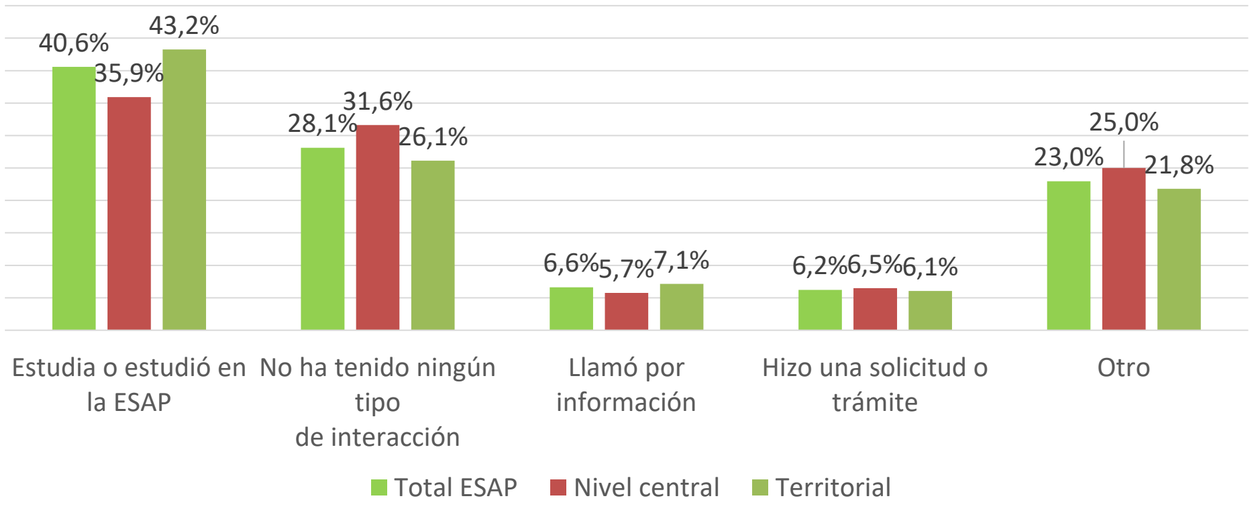
RESULTADOS

2

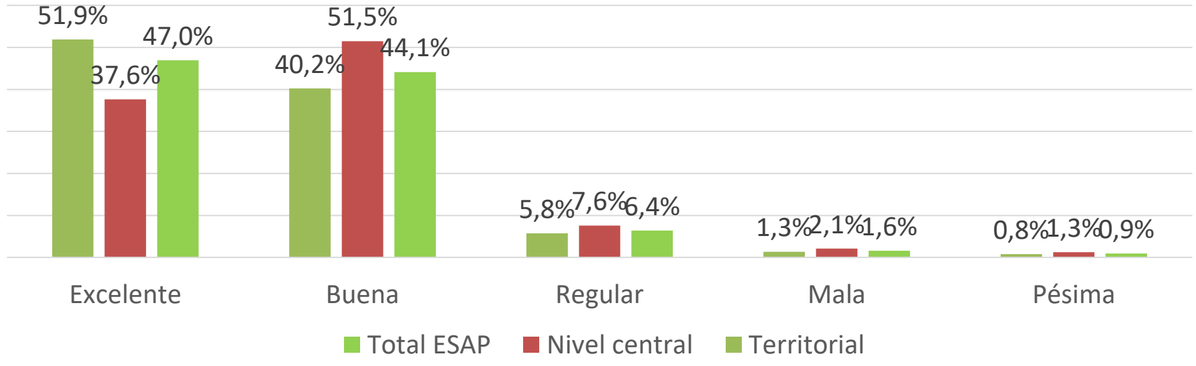
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

c. Atención recibida por parte de las dependencias académicas

Servicio o motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP Servidores públicos



Satisfacción respecto al servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP – Servidores públicos



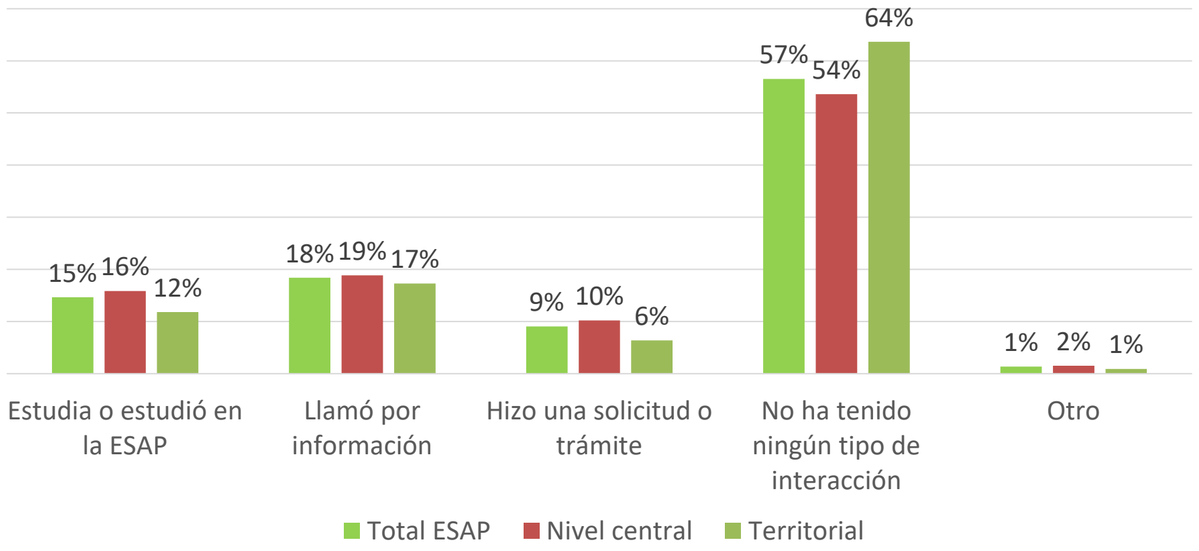
RESULTADOS

2

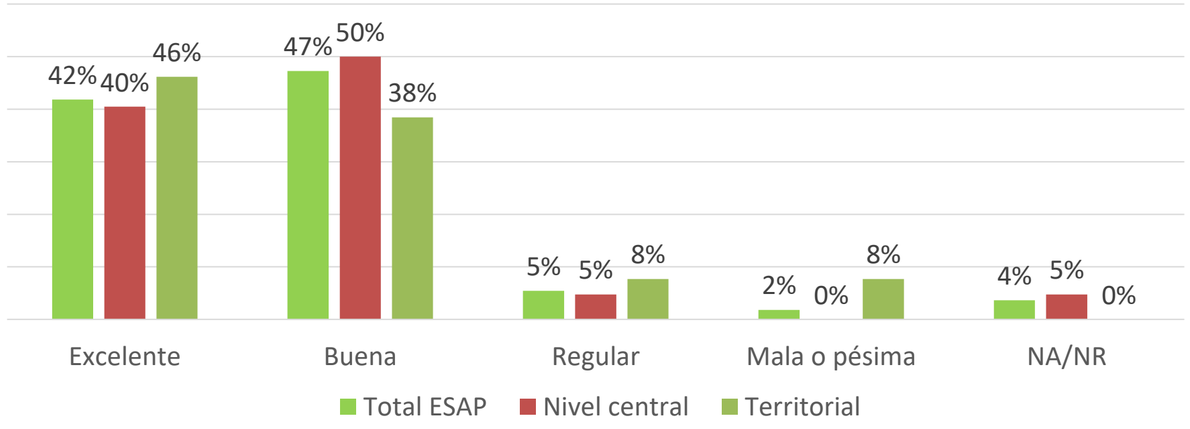
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

c. Atención recibida por parte de las dependencias académicas

Servicio o motivo por el cual tuvo interacción con la ESAP Ciudadanía en general



Satisfacción respecto al servicio o respuesta recibida por parte de la ESAP – Ciudadanía en general



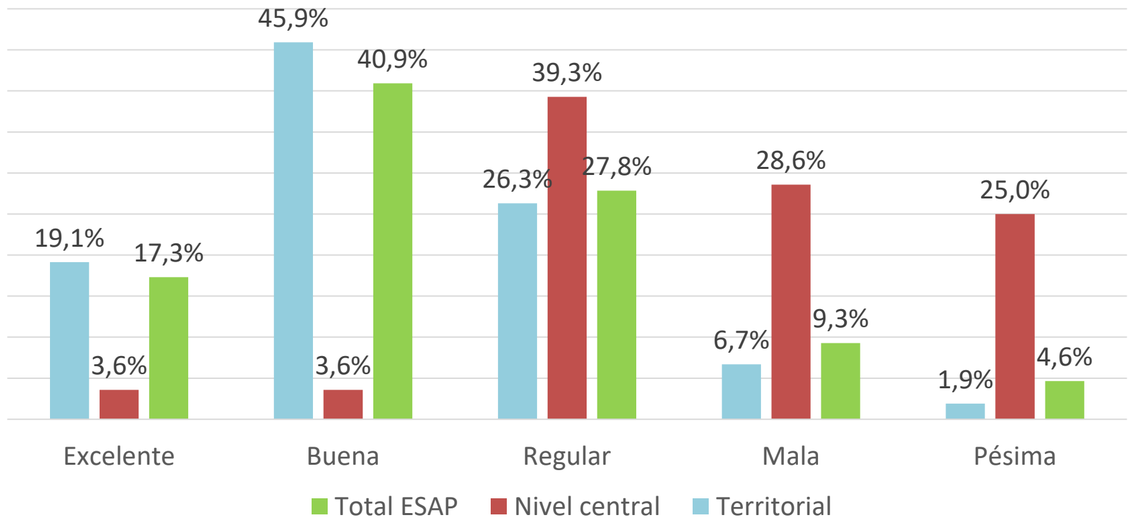
RESULTADOS

Proyectamos Colombia SAS

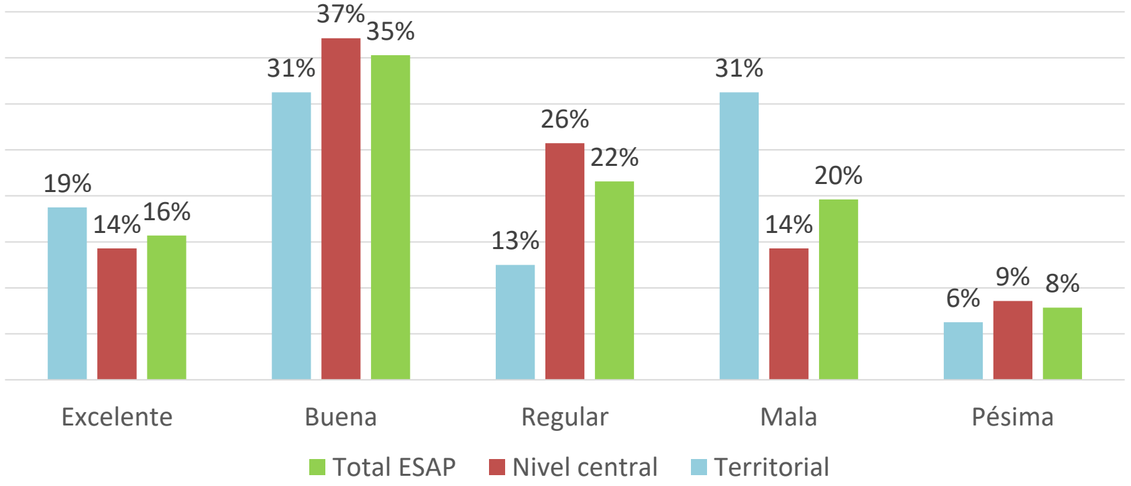
2 Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



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



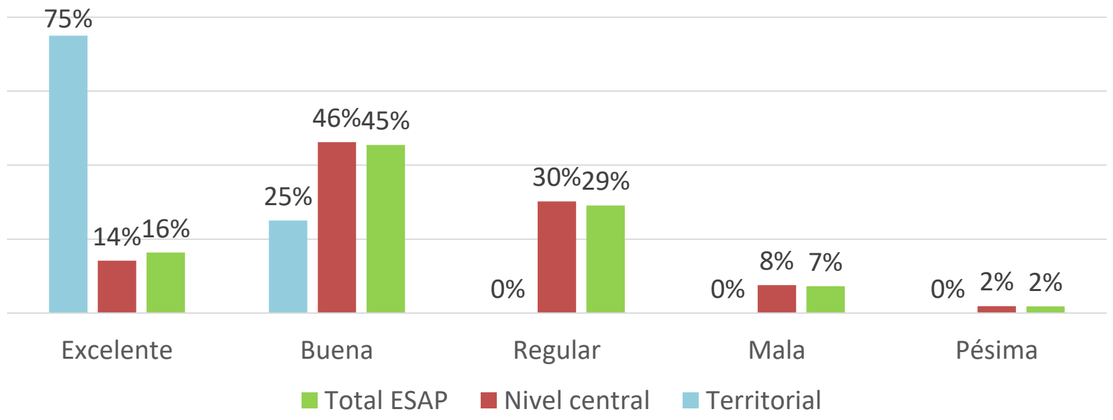
RESULTADOS

Proyectamos Colombia SAS

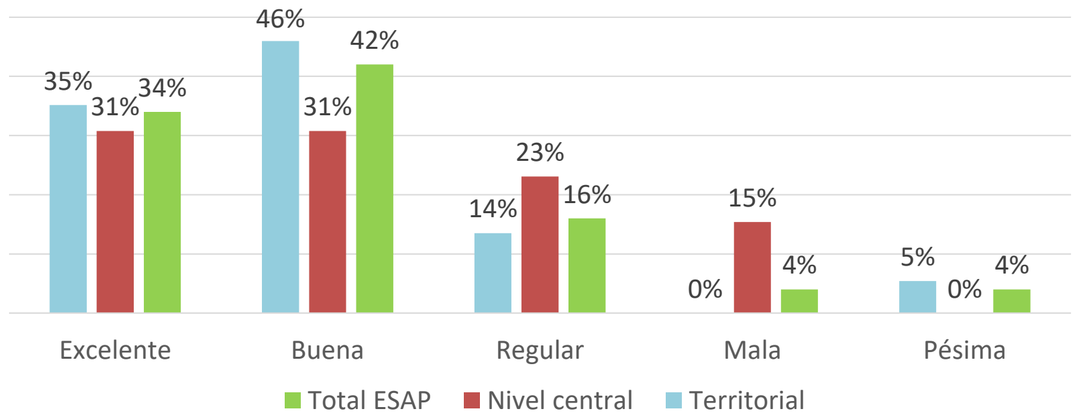
2 Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



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



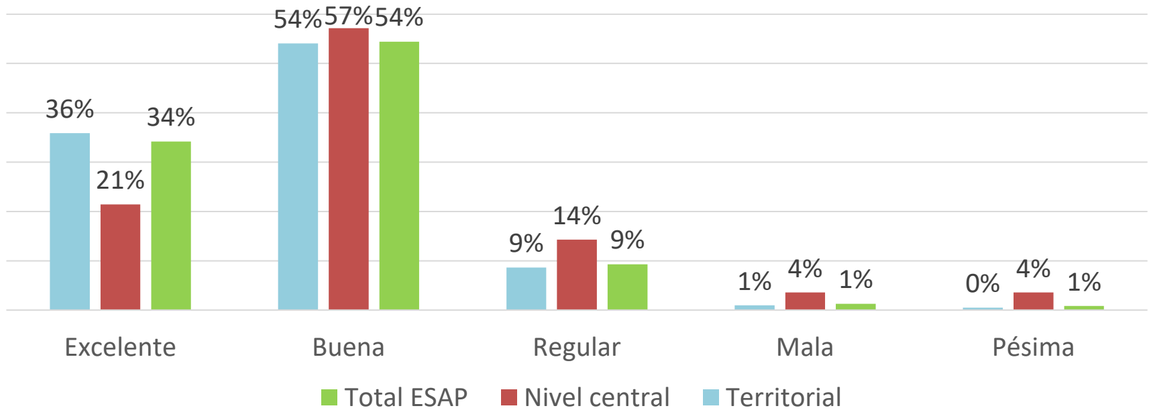
RESULTADOS

2

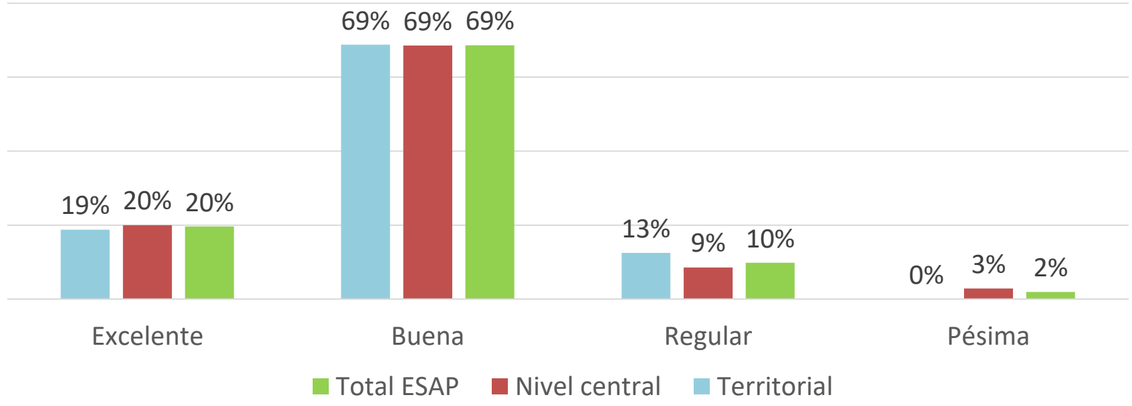
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



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

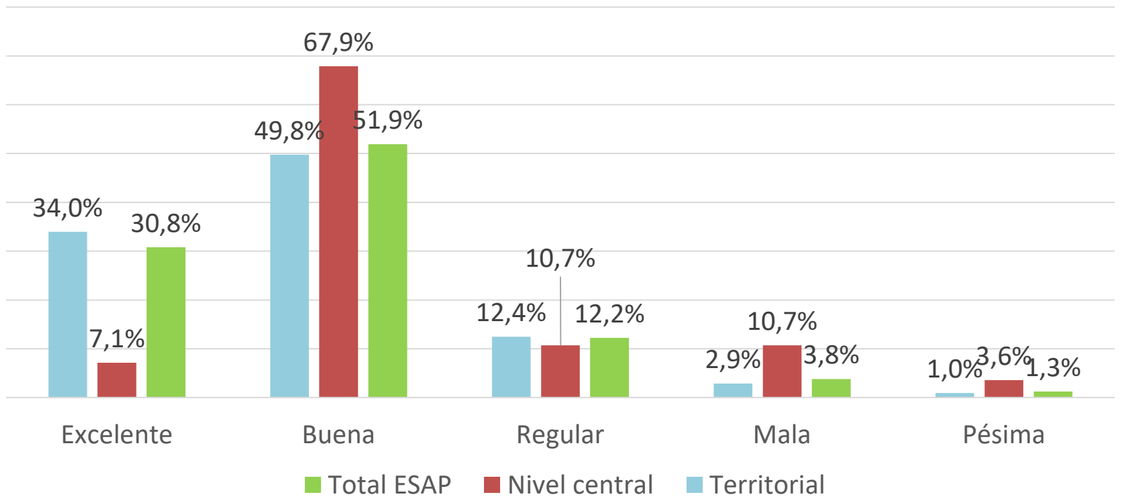


RESULTADOS

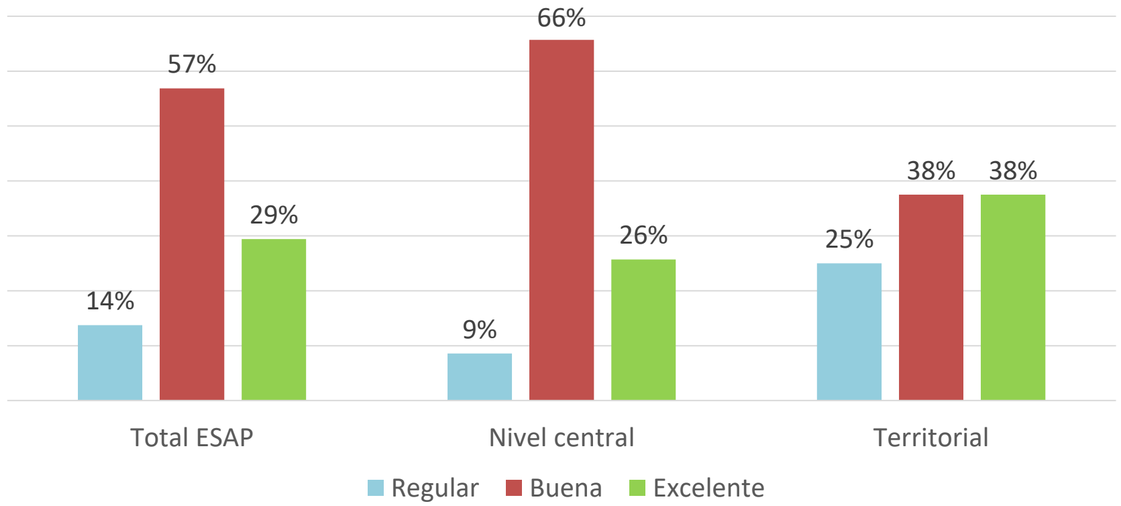
2 Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



Satisfacción respecto a la atención en la Red de bibliotecas & CDIM (plataforma virtual) de la ESAP– Estudiantes Posgrado



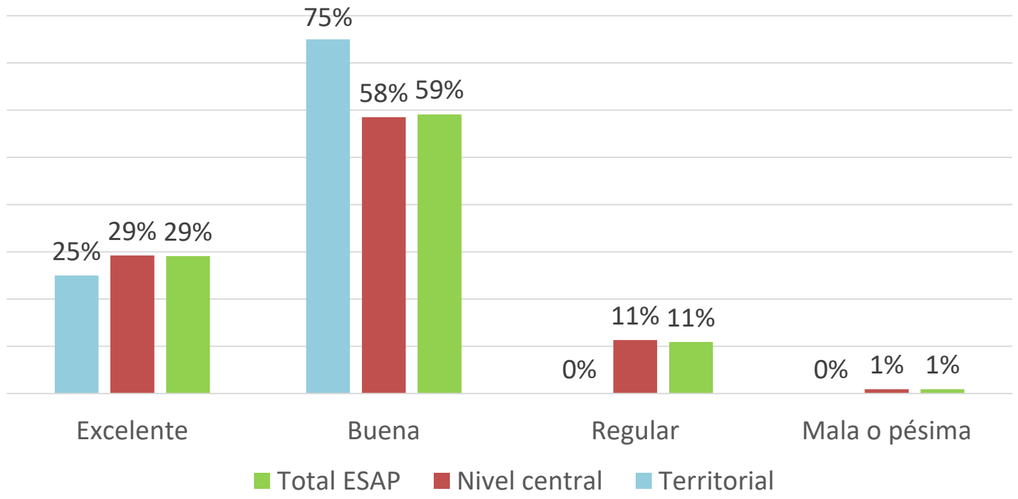
RESULTADOS

2

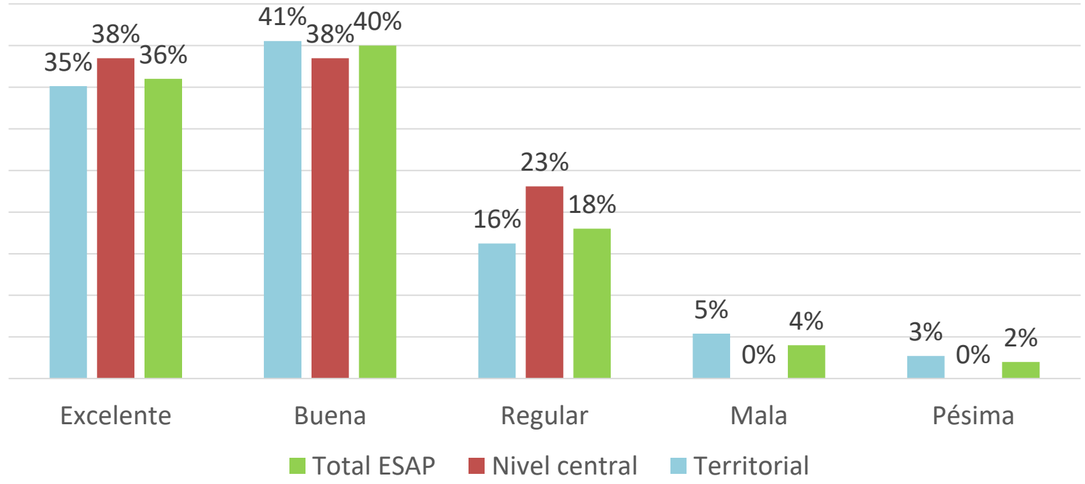
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

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

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



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



RESULTADOS

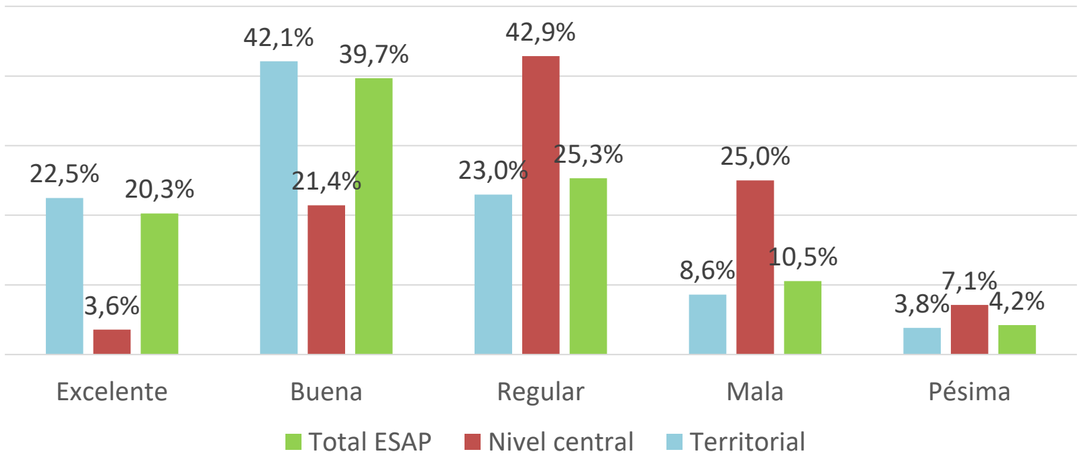
Proyectamos Colombia SAS

2

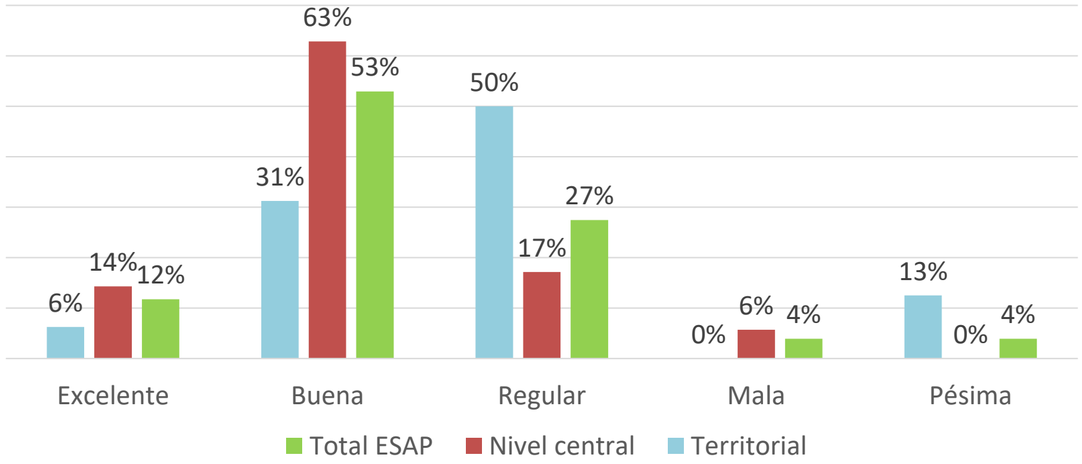
Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

g. La calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario

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



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



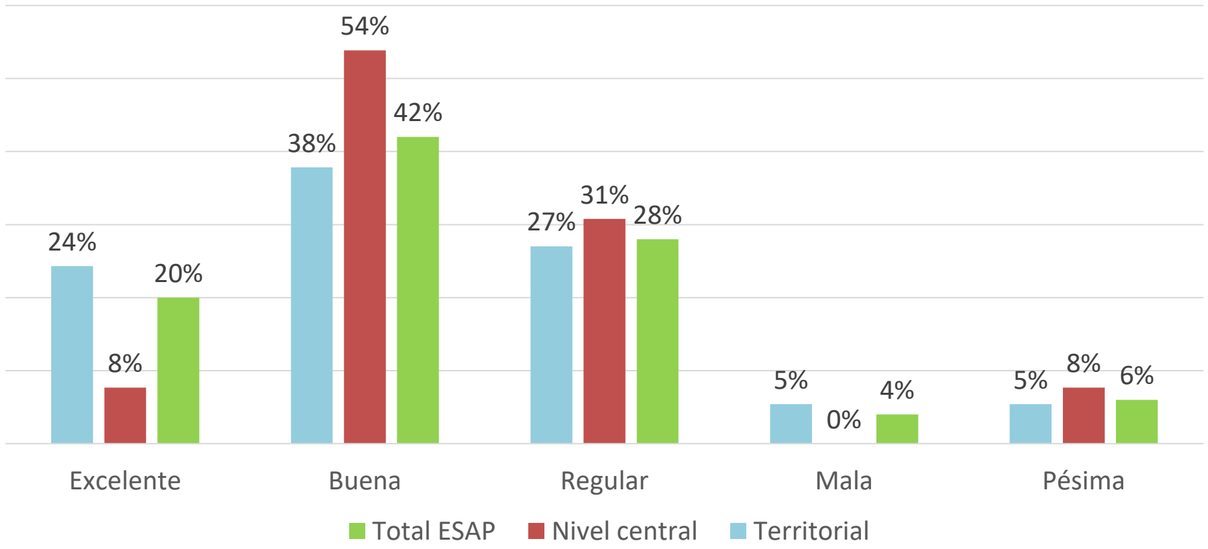
RESULTADOS

2

Percepción y satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la calidad y eficiencia de la atención y servicios de la ESAP

g. La calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Dirección Bienestar Universitario

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

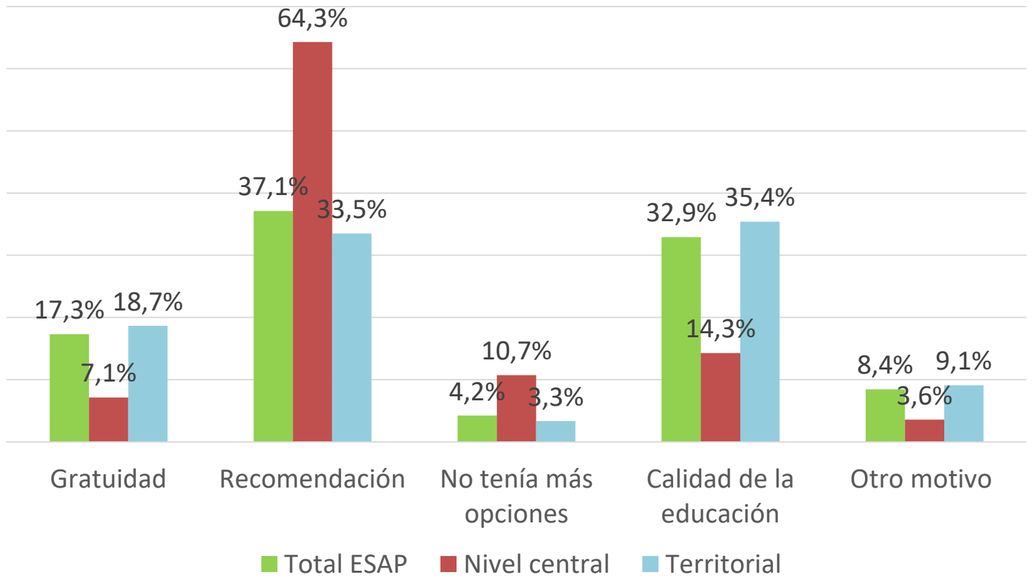


3

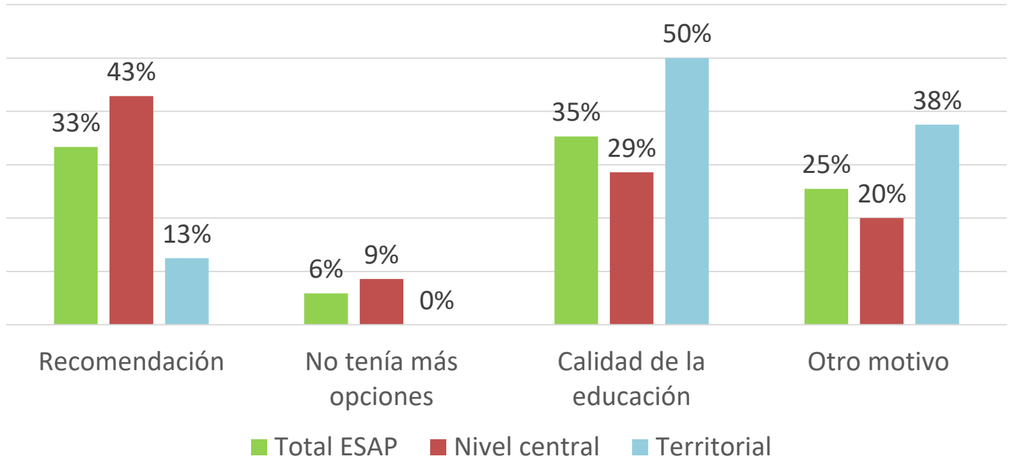
Percepción de los grupos de valor e interés sobre la calidad académica de la ESAP

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

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



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



Vigilada MinEducación

3

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

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

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%

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%

Vigilada MinEducación

RESULTADOS

3

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

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

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%

Percepción que los estudiantes tienen de los docentes, el pensum y la calidad profesional – Docentes

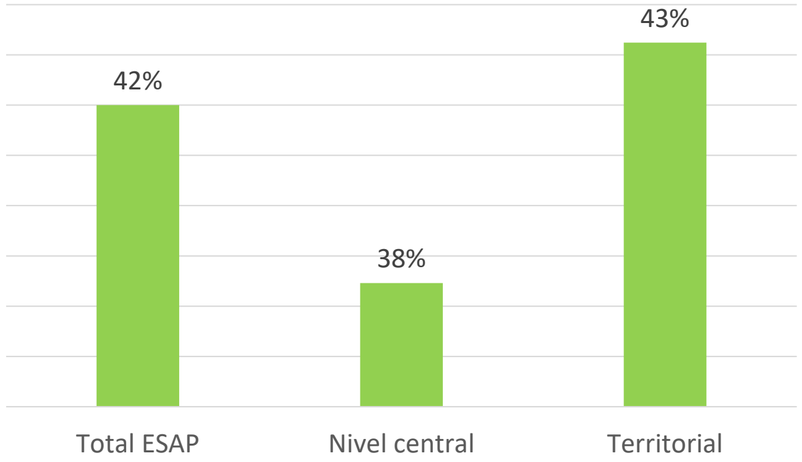
Percepción sobre	Calificación	Total ESAP	Nivel central	Territorial
El pensum de los programas de pregrado y/o posgrado	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	2%	0%	3%
	Regular	18%	38%	11%
	Buena	56%	38%	62%
	Excelente	24%	23%	24%
La calidad profesional de los egresados de la ESAP	Pésima	0%	0%	0%
	Mala	2%	0%	3%
	Regular	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%

Vigilada MinEducación

3

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

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



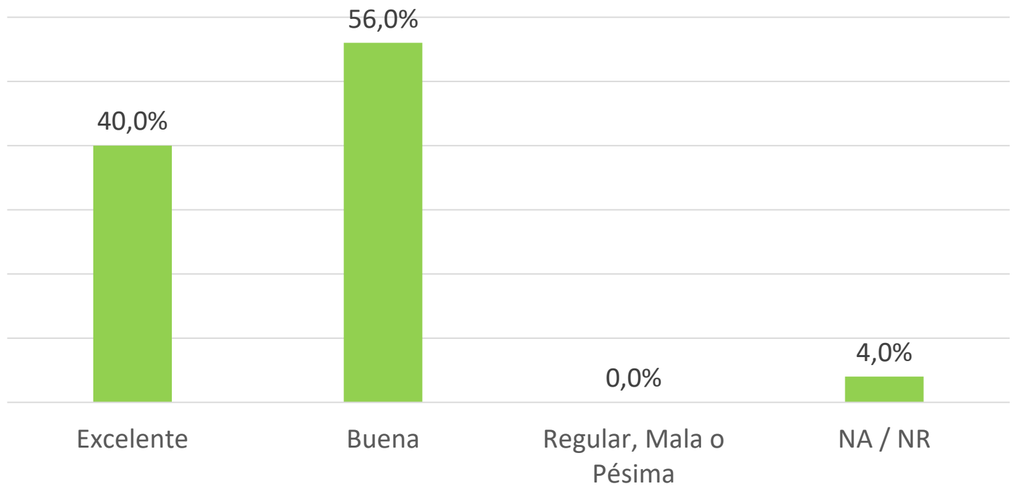
Vigilada MinEducación

RESULTADOS

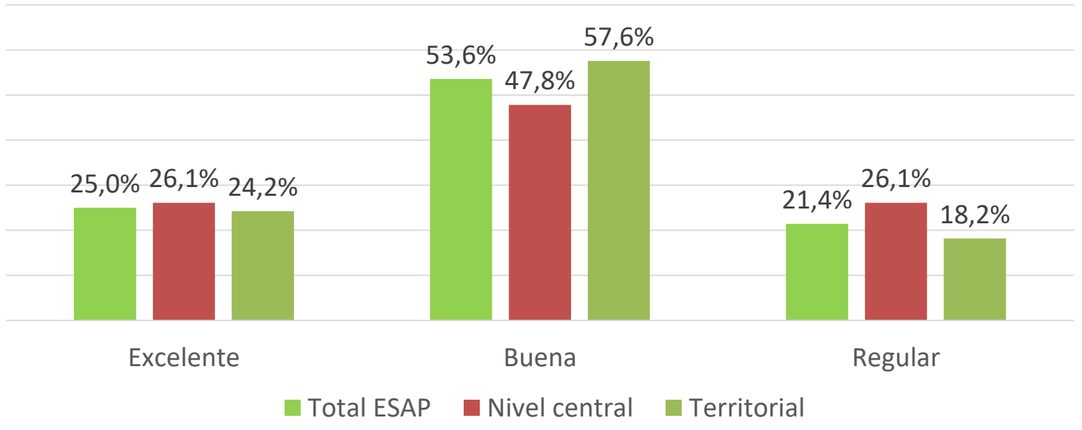
3

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

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



Percepción que los Rectores tienen de la calidad profesional de los egresados de la ESAP - Rectores



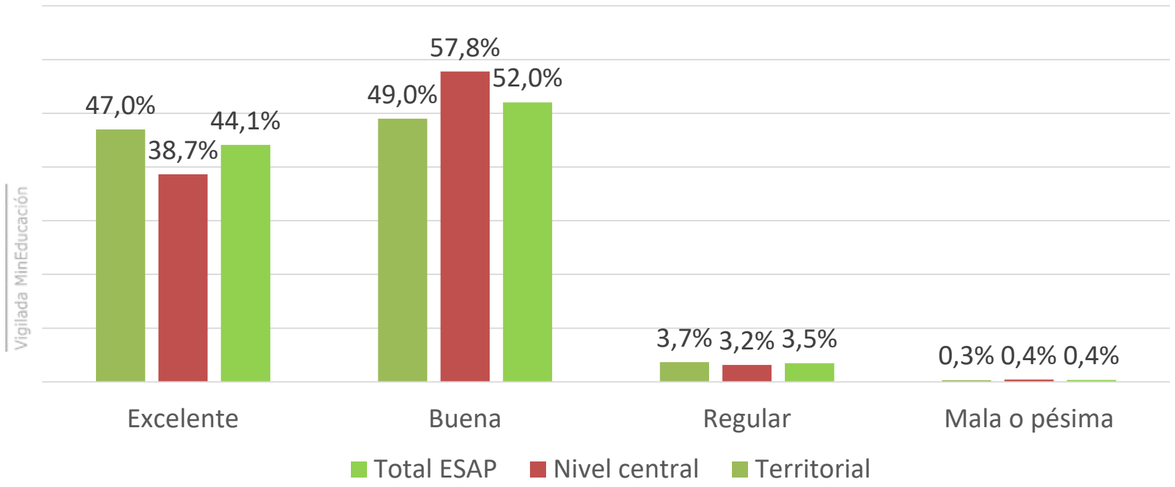
Vigilada MinEducación

RESULTADOS

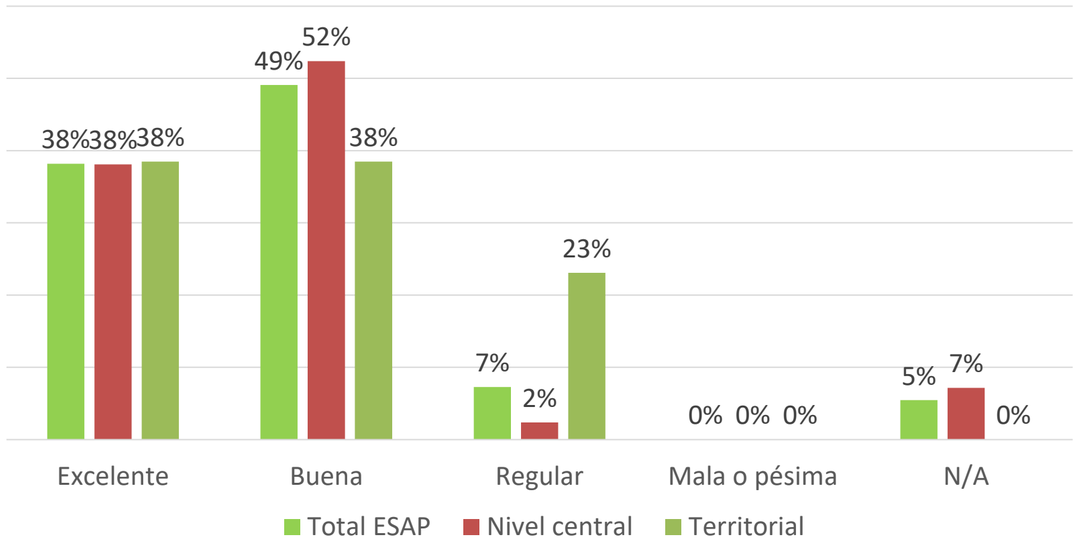
3

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

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



Percepción que los Servidores Públicos tienen de los egresados de la ESAP – Ciudadanía



Vigilada MinEducación

RESULTADOS

3

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

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

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%

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%

Vigilada MinEducación

RESULTADOS

3

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

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

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%

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%

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%

3

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

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

	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%

Vigilada MinEducación

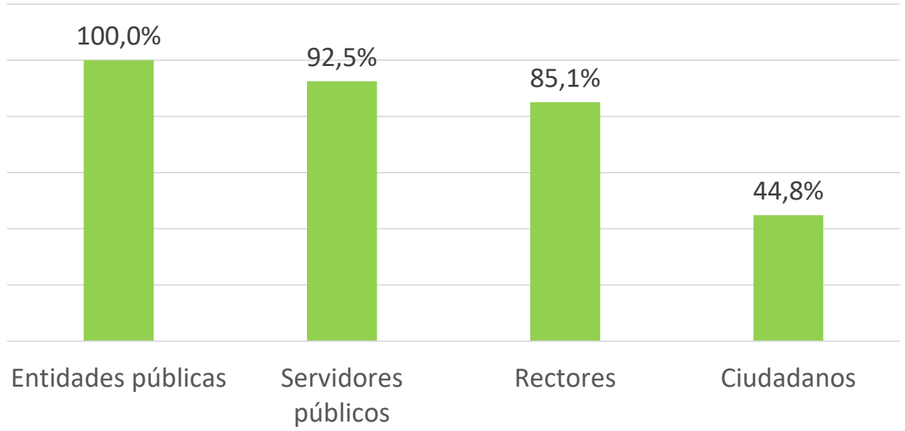
RESULTADOS

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)

a. Conocimiento de los grupos de interés sobre la ESAP

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



Vigilada MinEducación

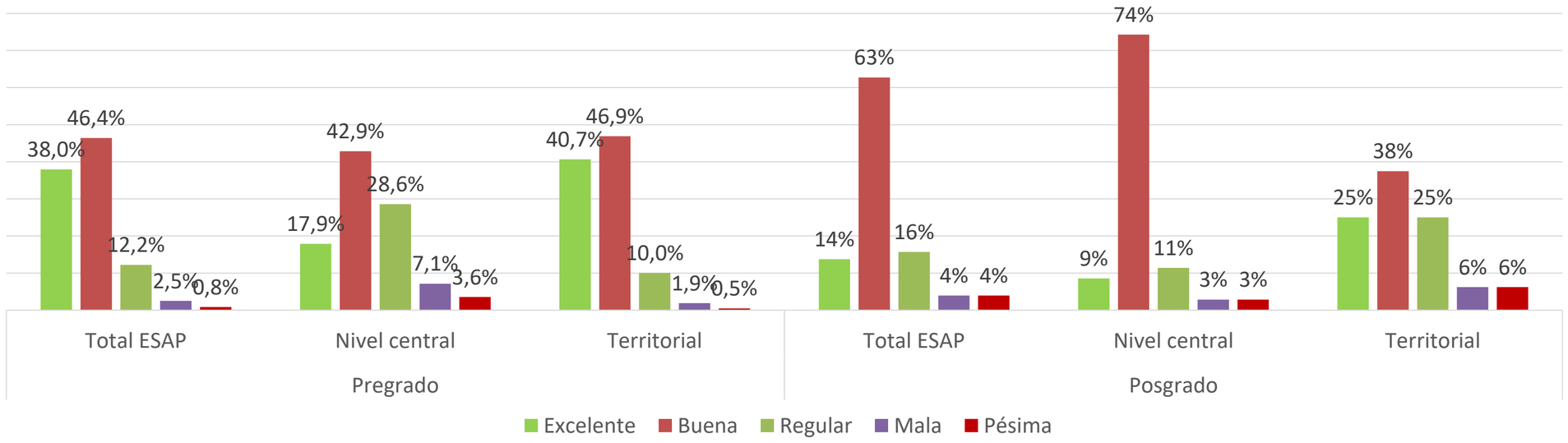
RESULTADOS

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)

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

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



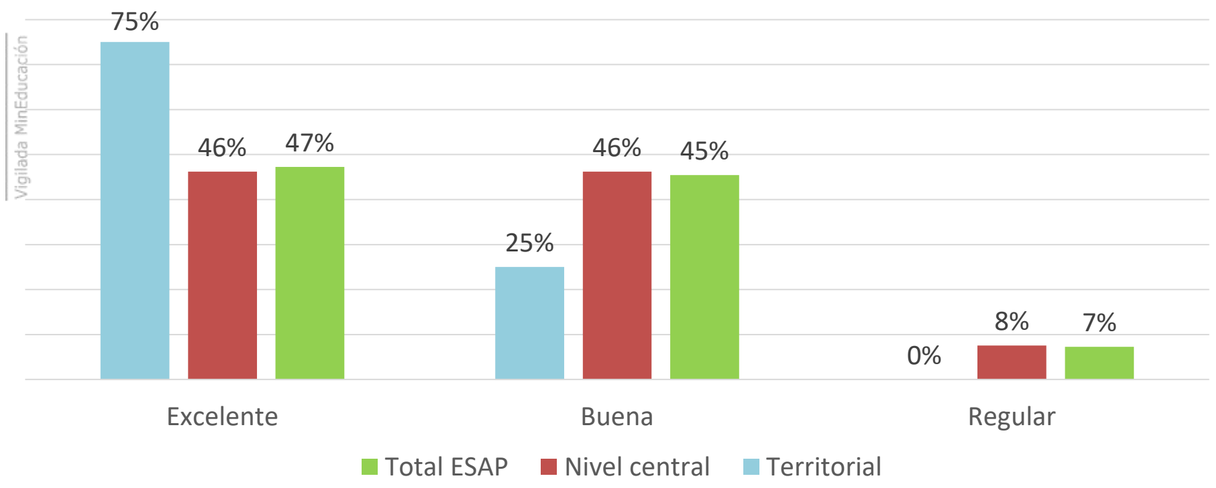
Vigilada MinEducación

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)

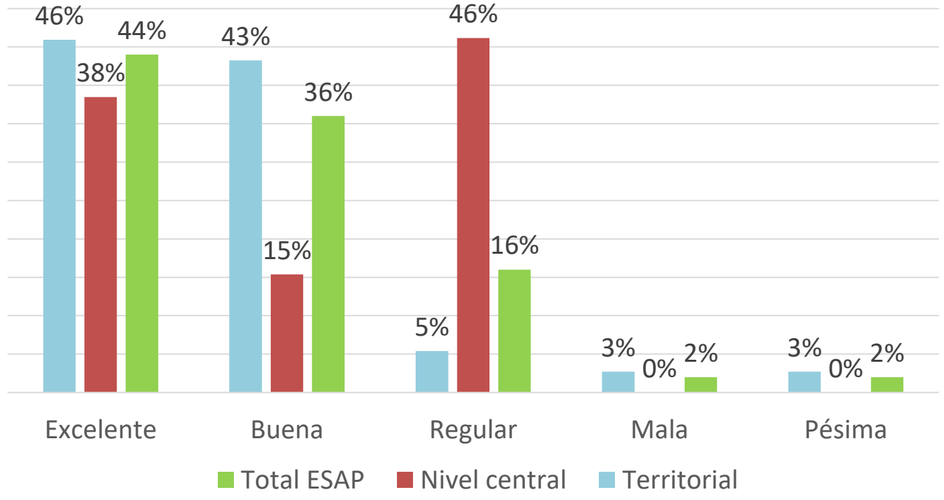
b. Nivel de confianza que transmite la ESAP como establecimiento público de educación superior, a través de las acciones, comunicaciones y actividades que desarrolla

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



Vigilada MinEducación

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



RESULTADOS

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)

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

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%

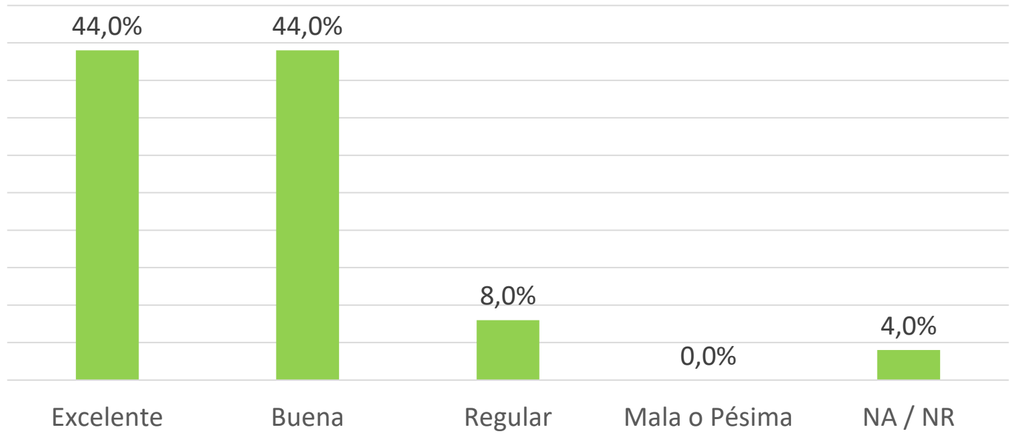
RESULTADOS

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)

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

Percepción sobre la calidad de los servicios de asesoría, consultoría y asistencia técnicas que presta la ESAP a los entes territoriales – Entidades públicas



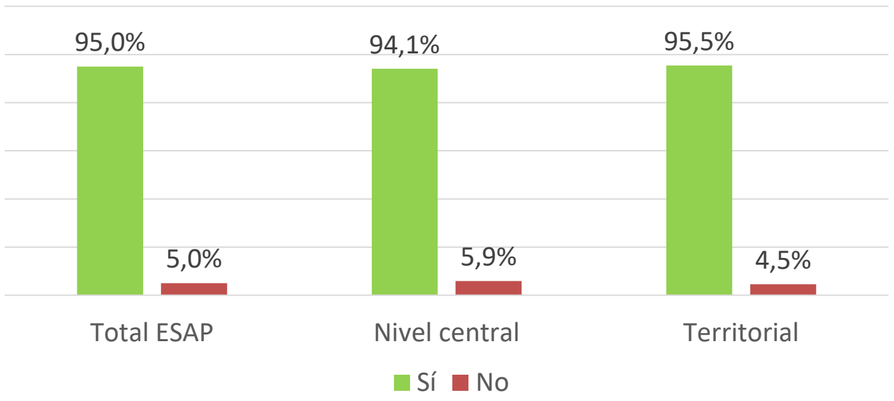
RESULTADOS

4

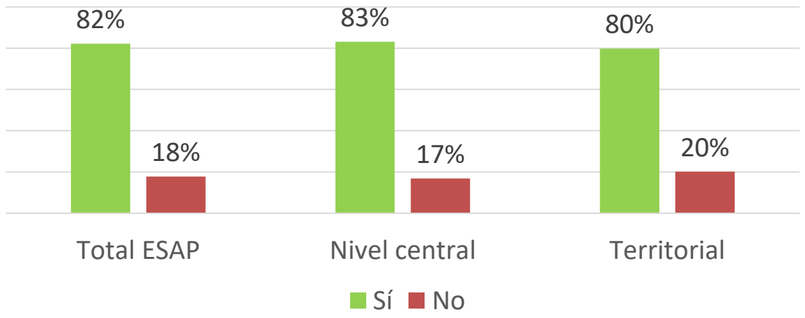
Percepción de los grupos de valor e interés sobre los atributos de la ESAP como establecimiento público de Educación Superior frente al sector público y mercado laboral (Conocimiento, imagen proyectada, confianza que transmite, credibilidad)

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

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



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



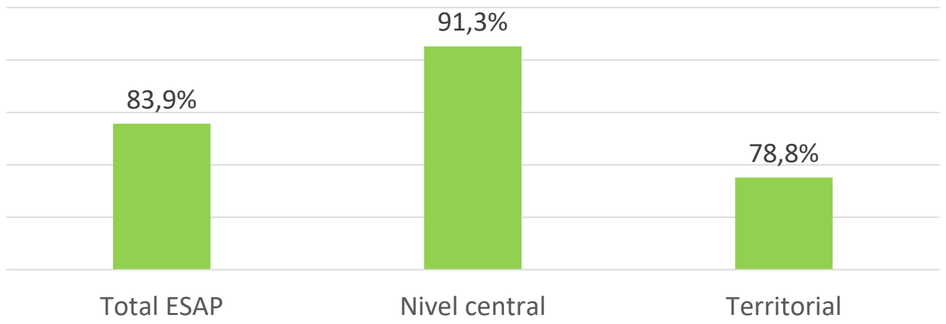
RESULTADOS

4

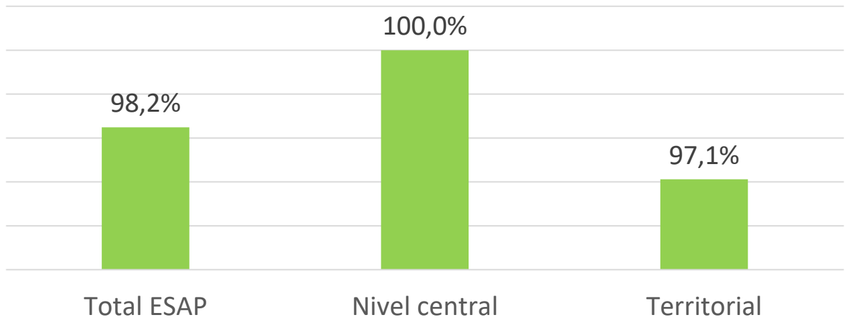
Percepción de los grupos de valor e interés sobre los atributos de la ESAP como establecimiento público de Educación Superior frente al sector público y mercado laboral (Conocimiento, imagen proyectada, confianza que transmite, credibilidad)

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

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



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



RESULTADOS

4

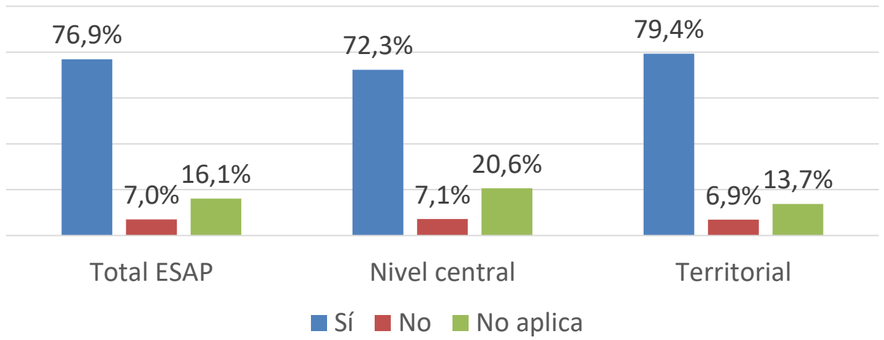
Percepción de los grupos de valor e interés sobre los atributos de la ESAP como establecimiento público de Educación Superior frente al sector público y mercado laboral (Conocimiento, imagen proyectada, confianza que transmite, credibilidad)

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

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%

Personas que SI consideran que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral – Servidores públicos



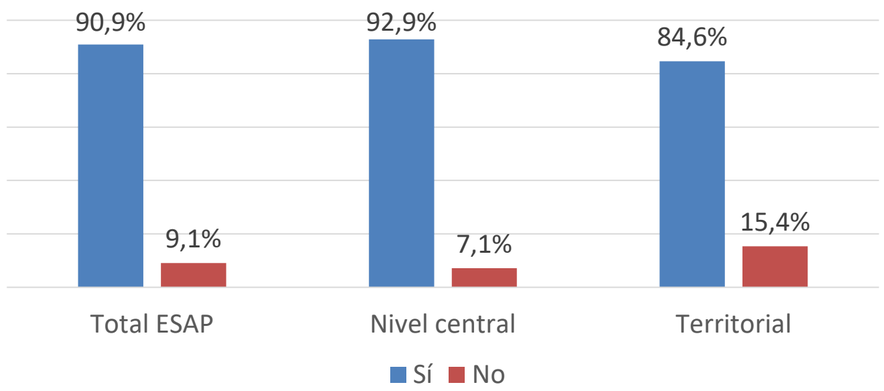
RESULTADOS

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)

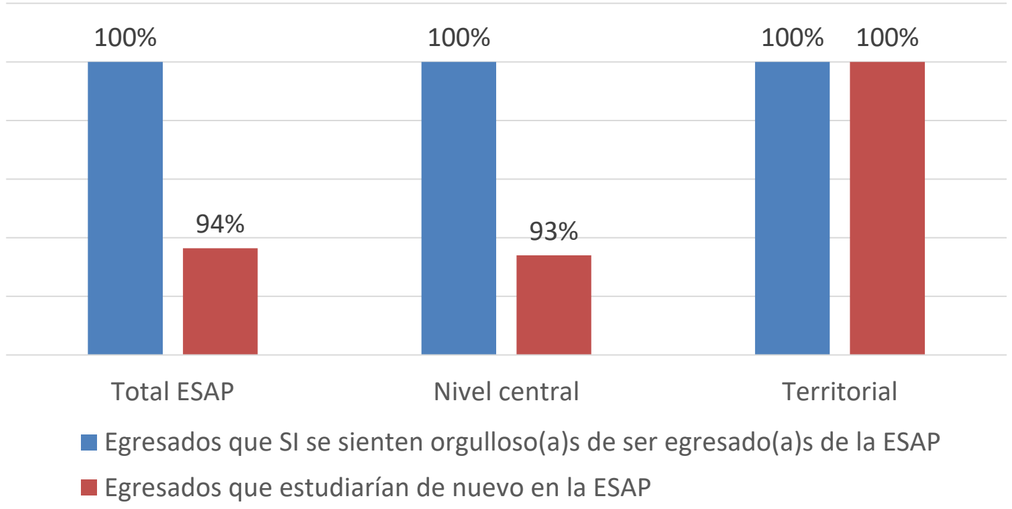
d. Percepción que tienen los grupos de valor y de interés sobre la pertinencia de la formación académica de la ESAP frente a la demanda del mercado laboral

Personas que SI consideran que la formación académica recibida en la ESAP cumple con las necesidades profesionales que demanda el mercado laboral – Servidores públicos



e. Sentido de pertenencia de los Egresados

Egresados que se sienten orgullosos de la ESAP y que estudiarían de nuevo



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

Vigilada MinEducación

CONCLUSIONES

- 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.

Vigilada MinEducación

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.

Vigilada MinEducación

RECOMENDACIONES

- **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.

Vigilada MinEducación



Andrés Mauricio Mendoza Piñeros
Gerente Técnico PROYECTAMOS COLOMBIA SAS

¡Gracias!

Vigilada MinEducación