

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO GENERAL	3
Objetivos Específicos	3
2. MODELO PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	4
2.1 Principios para la gestión de partes interesadas:.....	4
2.2 Agrupación de las partes interesadas por categorías.	5
3. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO.	6
3.1 Universo de la población objetivo:	7
4. DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	8
4.1 Relación de Preguntas por tipo criterio de Evaluación.....	8
4.1.1 Variable de Apertura. Componente Receptividad (Capacidad para escuchar).....	8
4.1.2 Variable de Apertura. Componente actitud de servicio (Capacidad para resolver).	9
4.1.3 Variable de Confianza.....	12
4.1.4 Variable de Visibilidad.....	13
4.1.5 Variable de transparencia.	14
4.1.6 Variable de interlocución	15
Componente de Resolución	15
Componente de Socialización de la información	16
5. RUTA METODOLÓGICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA).....	17
5.2 Cantidad de encuestas necesarias para que la muestra sea representativa: ...	19

INTRODUCCIÓN.

El Ministerio de Educación Nacional a través de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) orienta su modelo de operación hacia la eficiencia, la transparencia y la participación como fundamento de la calidad del servicio que se ofrece a los grupos de valor y de interés, a la luz de lo dispuesto en las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015 y en el Decreto 1499 de 2017 que establece el Modelo Integrado de Planeación -MIPG, como modelos referenciales.

Una de las herramientas que establece el Modelo Integrado de Planeación en la dimensión Evaluación de Resultados para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional es la evaluación de la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, frente a los servicios prestados y, en general, frente a la gestión de la entidad.

En ese mismo sentido, la Resolución 1760 de 2018 “Por la cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 9862 de 2009”, define que el SIG del Ministerio de Educación Nacional, es una herramienta gerencial que tiene como propósito promover y facilitar la mejora continua en la gestión, orientada a lograr el cumplimiento de los requisitos normativos relacionados con cada modelo referente y con los determinados en MIPG y se fija como uno de los objetivos del sistema **aumentar los niveles de satisfacción del cliente y partes interesadas.**

A partir de estas disposiciones y teniendo en cuenta que en el contexto actual la construcción de relaciones de confianza que acerquen el estado a la ciudadanía se ha convertido en una de las principales preocupaciones de la gestión pública, por cuanto se ha demostrado que la gobernabilidad del sistema está determinada por la legitimidad que se le reconoce a las instituciones que lo conforman, se hace necesario para el Ministerio de Educación disponer de herramientas para evaluar la percepción y la satisfacción de las partes interesadas.

La satisfacción con un servicio es la suma de las impresiones positivas que el ciudadano ha tenido en la secuencia (no siempre lineal, ni racional) de contactos con elementos tangibles e intangibles de la organización. Para elevar la **satisfacción es necesario conocer cuáles son todos los momentos de interacción del ciudadano con la entidad, la expectativa en cada uno, lo que más valora** y diseñar una propuesta de valor que permita que en los momentos críticos se genere una percepción positiva.

En ese sentido, las estrategias que las entidades públicas formulan para elevar la satisfacción de las partes interesadas no pueden reducirse a la mejora de los servicios desde el punto de vista técnico-funcional, ni estar al margen de los elementos intangibles que rodean el relacionamiento con sus grupos de interés. Al contrario, la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen debe incluir la construcción de un mensaje consistente sobre la manera en que llegarán esos servicios a su público objetivo. Ya no es suficiente llegar, ahora también es fundamental saber cómo y cuándo se llega, **quién y cómo recibe el servicio** y qué puede generar diferenciación y recordación para aumentar la satisfacción de cada grupo objetivo.

Por ello, la estrategia integral del servicio debe abordar un conjunto de acciones planificadas, estructuradas, **monitoreadas y evaluadas** para elevar la percepción de valor por parte de los ciudadanos en cada interacción con la entidad. Desde esa perspectiva, la estrategia integral del servicio del Ministerio de Educación se resume en la siguiente declaración:

*El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en **escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar.***

Para monitorear el avance de esta estrategia se plantean, entonces, tres instrumentos de medición:

1. Encuesta para medir la percepción general de quehacer del Ministerio
2. Encuesta para medir la satisfacción con trámites y servicios del Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media.
3. Encuesta para medir la satisfacción con trámites y servicios del Viceministerio de Educación Superior.

Estos instrumentos serán aplicados anualmente desde la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación, a una muestra representativa de los grupos de valor y de interés, con el propósito de generar información útil para fortalecer la oferta institucional, mejorar los canales de atención, la toma de decisiones de la alta dirección sobre el modelo de gestión de partes interesadas, la oferta de canales de atención, las oportunidades de mejora funcional de los trámites y servicios, los espacios y mecanismos de diálogo para conocer y comprender necesidades y expectativas, la consistencia de los mensajes institucionales y su capacidad para satisfacer las necesidades de información de acuerdo con las características particulares de los diferentes partes interesadas.

El presente documento explica los componentes del modelo de gestión de partes interesadas que sirve de soporte a la estrategia integral de servicio, así como las variables estructurales para la caracterización de los grupos de valor y de interés, con base en las cuales se diseñan los instrumentos de medición de la percepción y de la satisfacción.

1. OBJETIVO GENERAL

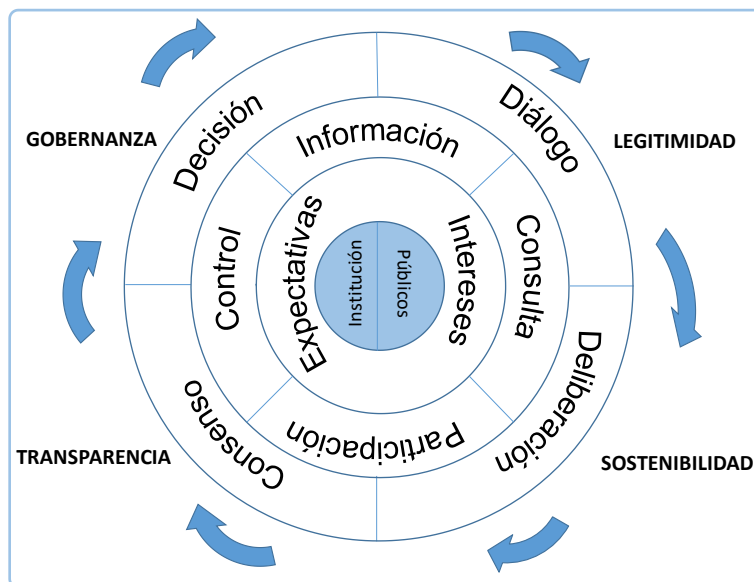
Evaluar la percepción y satisfacción de las partes interesadas del Ministerio de Educación frente a la misión institucional, en general, y frente a los trámites y servicios, en particular.

Objetivos Específicos

- Conocer la percepción que tienen las partes interesadas frente al quehacer institucional.
- Evaluar la percepción de los grupos de valor y de interés acerca de la calidad de los servicios prestados.
- Conocer las expectativas de las partes interesadas frente a la oferta de servicios institucionales.
- Implementar acciones que lleven a la mejora continua de la entidad.

2. MODELO PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS.

El Ministerio de Educación aborda la gestión de partes interesadas desde una perspectiva de diálogo y concertación, en la que los intereses y expectativas de las partes se equilibran para hacer equipo, **construyendo escenarios de corresponsabilidad**, en medio de acciones de información, consulta, participación y control que alimentan la deliberación y favorecen que la toma de decisiones se desarrolle en un marco de **transparencia, gobernanza, legitimidad y sostenibilidad**.



2.1 Principios para la gestión de partes interesadas:

Para la correcta identificación y gestión de las partes interesadas, la entidad se rige bajo los siguientes principios rectores:

1. Apertura:
 - Receptividad: para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.
 - Actitud de servicio: competencias comunicativas para el diálogo y la prestación del servicio.
2. Visibilidad: construir narrativas alrededor de la gestión de la entidad, anticipando las necesidades de información de cada parte interesada.
3. Transparencia: comunicar lo que la institución hace para que los ciudadanos y organizaciones de la sociedad se puedan involucrar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión.
4. Confianza: lograr la reputación institucional a partir de la consistencia entre el discurso y la acción institucional.
5. Interlocución:
 - Sistematización: el procesamiento del saber institucional para transformarlo en información útil y comprensible para la ciudadanía.

- Socialización de la información: generación de flujos de información confiable y oportuna con todas las partes interesadas.

2.2 Agrupación de las partes interesadas por categorías.

A partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- el Ministerio de Educación Nacional define los grupos de valor y los grupos de interés de la siguiente manera:

Grupos de Interés (GI): individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la organización. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Grupos de valor (GV): personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los servicios de la entidad.

El Ministerio de Educación ha identificado en el ecosistema sectorial 98 partes interesadas organizados en 18 categorías:

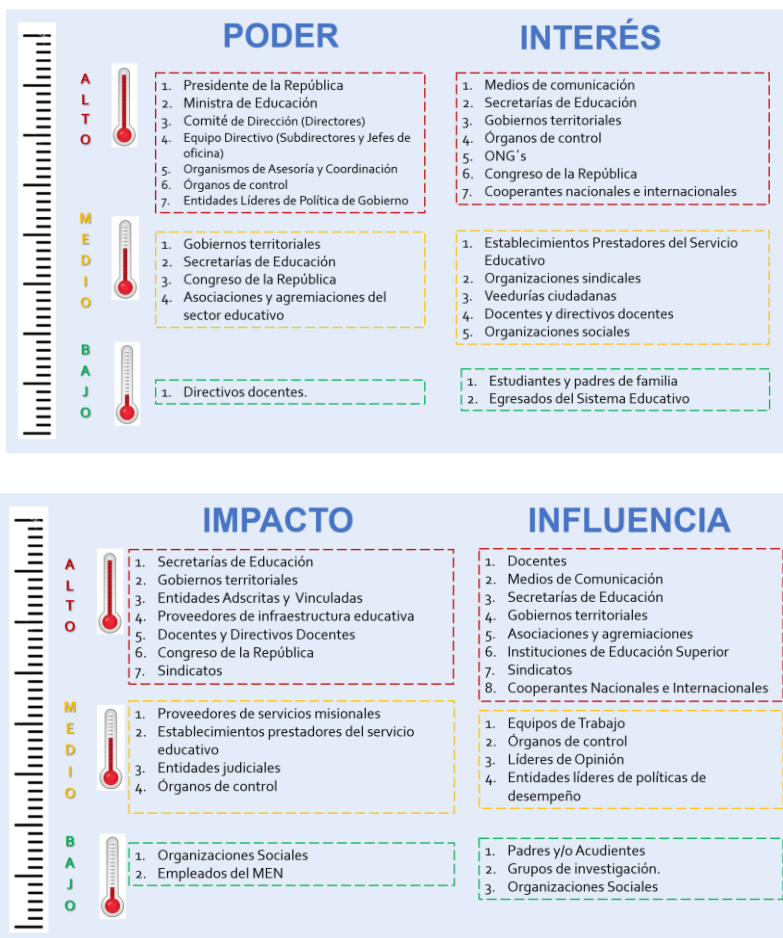
- | | |
|---|--|
| 1. Alta Dirección (GV) | 10. Egresados del sistema educativos (GV) |
| 2. Empleados (GV) | 11. Grupos que lideran espacios de diálogo y concertación (GI) |
| 3. Equipos de Trabajo (GV) | 12. Medios de Comunicación (GI) |
| 4. Entidades del Sector Educación (GV) | 13. Sector Privado y productivo (GI) |
| 5. Órganos de Asesoría y Coordinación (GI) | 14. Organizaciones sociales (GI) |
| 6. Proveedores (GI) | 15. Poder Legislativo (GI) |
| 7. Cooperantes Nacionales e Internacionales (GI) | 16. Poder Ejecutivo (GI) |
| 8. Establecimientos prestadores del servicio educativo (GV) | 17. Poder Judicial (GI) |
| 9. Comunidad Educativa (GV) | 18. Órganos de Control (GI) |

En cada categoría se determinan las siguientes variables:

- a) **Grado de Poder:** capacidad y competencia para tomar decisiones y asumir la responsabilidad de estas, de acuerdo con las funciones de dirección, administración y fiscalización, que le correspondan.
- b) **Grado de Interés:** demanda y uso de los servicios y de la información que genera la entidad.
- c) **Grado de Impacto:** potencial desencadenante de acciones u omisiones que generen sobrecostos o pérdida de recursos públicos, que pongan en riesgo la garantía del derecho a la educación o el logro de los objetivos institucionales.
- d) **Grado de Influencia:** capacidad para irradiar imagen positiva o negativa sobre el Ministerio de Educación y sus políticas en la opinión pública.

De acuerdo con la intensidad en la que cada variable afecta el comportamiento de los grupos de valor o de interés con relación a la entidad, éstos se ubican en nivel bajo, medio o alto, como se observa en las siguientes gráficas¹:

¹ Consultar el detalle del ejercicio en el siguiente enlace: https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-138651_recurso_21.pdf



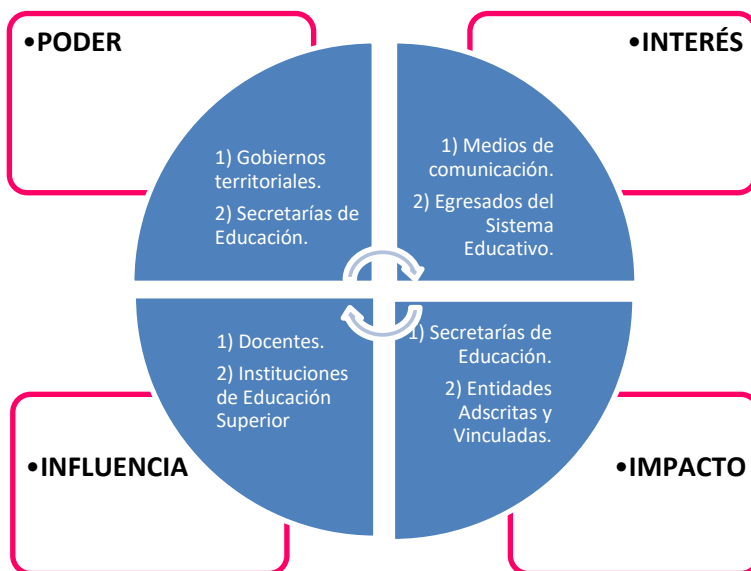
3. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO.

Para la selección de los grupos a los cuales se les aplicarán instrumentos de percepción y satisfacción, se tienen en cuenta aquellos sobre los cuales por lo menos una de las variables determina en alto grado su comportamiento con relación al Ministerio de Educación, dando como resultado:

1. Alta Dirección
2. Empleados
3. Equipos de Trabajo
4. Entidades del Sector Educación
5. Órganos de Asesoría y Coordinación
6. Proveedores
7. Cooperantes nacionales e internacionales, públicos y privados
8. Medios de Comunicación
9. Establecimientos prestadores del servicio educativo
10. Sector Privado y productivo
11. Comunidad Educativa
12. Egresados del sistema educativo
13. Organizaciones sociales

14. Grupos que lideran espacios de diálogo y concertación
15. Poder Legislativo
16. Poder Ejecutivo
17. Poder Judicial
18. Entes de Control

Para la aplicación de instrumentos estructurados, se seleccionan aquellos que reciben de manera directa los servicios de la entidad. En la siguiente gráfica se puede observar la distribución del grupo de valor vs categoría.



Para los demás partes interesadas, la Entidad utiliza otros mecanismos de evaluación, entre los que se encuentran sondeos de opinión, grupos focales, etc.

3.1 Universo de la población objetivo:

- a) Gobiernos territoriales: 1.101 municipios y 32 departamentos
- b) Secretarías de Educación Certificadas: 96
- c) Medios de comunicación: 50 nacional y 1.715 regional
- d) Egresados del Sistema Educativo:
 - Graduados de Educación Básica: 52.937.084
 - Graduados de Educación Media: 6.716.903
 - Graduados de Educación Superior: 4.290.760
- e) Entidades Adscritas y Vinculadas: 11 entidades conformadas, 8 adscritas y 3 vinculas.
- f) Docentes: 326.612 docentes Educación Básica y Media, 20.623 directivos docentes y 153.824 docentes Educación Superior.
- g) Instituciones de Educación Superior: 214 privadas y 84 oficiales.
- h) Demás partes interesadas sin cuantificación de universo de la población.

4. DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Teniendo en cuenta los principios rectores para la gestión de partes interesadas, es importante evaluar la percepción de los grupos de valor seleccionados, de acuerdo con la descripción que se relaciona a continuación:

Variable	Componente	¿Qué se busca evaluar?
Apertura	Receptividad Capacidad para escuchar	Cómo perciben la disposición de la entidad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos sistemáticamente.
	Actitud de servicio Capacidad para resolver	Cómo perciben las competencias comunicativas, de la entidad, para el diálogo y la prestación del servicio (atención de canales, atención a los trámites y asistencias técnicas). En este componente se debe medir la oportunidad y la pertinencia de la prestación del servicio.
Visibilidad	No aplica	Cómo perciben la capacidad de la entidad para construir narrativas alrededor de la gestión, anticipando las necesidades de información de cada grupo de valor.
Transparencia	No aplica	Cómo perciben la disponibilidad de la entidad para comunicar lo que la institución hace e involucrar a los grupos de valor en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión. En este componente se debe evaluar, además la transparencia y la claridad de la información transmitida.
Confianza	Compromiso	Capacidad para cumplir con los acuerdos.
	Coherencia	Cómo perciben la consistencia y coherencia entre el discurso y la acción institucional.
Interlocución	Resolución	Cómo perciben la capacidad de respuesta a las realidades del entorno
	Socialización de la información	Cómo perciben la capacidad de la entidad para divulgar y socializar la información institucional a todos los grupos de valor.

4.1 Relación de Preguntas por tipo criterio de Evaluación

4.1.1 Variable de Apertura. Componente Receptividad (Capacidad para escuchar).

1. Agradecemos nos indique que tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones.

Por favor utilice la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

Afirmación	1	2	3	4	5
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las expectativas de los grupos de valor					
El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés.					

2. ¿Cuáles de las siguientes temáticas considera usted que tiene mayor relevancia para la construcción de los de proyectos normativos de la entidad?

- a) Educación inicial.
- b) Cierre de brechas regionales y urbano – rurales
- c) Aseguramiento de la Calidad
- d) Acceso a Educación Superior
- e) Formación de maestros
- f) Movilidad educativa
- g) Marco Nacional de Cualificaciones
- h) Alimentación escolar
- i) Infraestructura educativa
- j) Organización del sistema educativo
- k) Educación media
- l) Competencias socio emocionales
- m) Bilingüismo
- n) Fortalecimiento de lectura y/o escritura
- o) Pruebas estandarizadas (Saber 3°, 5° y °, Saber 11°, Saber Pro)
- p) Trámites

3. Ha tenido usted una experiencia positivamente memorable de servicio en los canales de atención.

- a) SI
- b) NO

Si usted respondió si a la pregunta anterior, por favor indicar cuál

4. Su experiencia fue memorable por...

- a) Los detalles del proceso de servicio
- b) El tiempo de respuesta
- c) La disposición del personal
- d) Las alternativas de solución
- e) El ambiente de servicio

4.1.2 Variable de Apertura. Componente actitud de servicio (Capacidad para resolver).

5. A través de que canales de atención se comunica usted con el Ministerio de Educación Nacional. (respuesta múltiple)

- a) Canal Telefónico.
- b) Canal presencial.
- c) Chat de Atención al Usuario.
- d) Redes sociales
- e) Sistema de Atención al Ciudadano

6. Con qué frecuencia usted utiliza, los canales antes señalados, para comunicarse con el Ministerio de Educación Nacional. Por favor utilice la siguiente escala:

Alta= más de 4 veces al año.
Media= entre 2 y 4 veces al año
Baja= 1 vez al año

- a) Alta
- b) Medio
- c) Baja

7. Si usted ha utilizado dichos canales, agradecemos nos indique el grado de satisfacción en los siguientes componentes. Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas

Ítem	1	2	3	4	5
Servicio amable (empático y respetuoso)					
Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)					
Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio					
Oportunidad en la respuesta remitida.					
Claridad de la información suministrada					
Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad					
Solución a su inquietud en un primer contacto					
Facilidad para comunicarse o ser atendido por/con un asesor					
Tiempo de espera para ser atendido					

8. Durante el último año usted ha realizado alguno de los siguientes trámites ante el Ministerio de Educación.
- Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior
 - Registro calificado
 - Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial
 - Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos
 - Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior
 - Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas
 - Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales
 - Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada
 - Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES
 - Convocatoria beca ser
 - Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas
 - Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior
 - Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior
 - Certificación de programa académico de instituciones de educación superior
 - Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior
 - Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior
 - Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón
 - Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-español
9. Con respecto al trámite realizado, agradecemos nos indique cuál es el grado satisfacción en los siguientes componentes. En caso de que haya seleccionado diferentes trámites agradecemos calificar el de mayor frecuencia.

Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas

Etapas	Ítem	1	2	3	4	5
ANTES DE SOLICITAR EL TRÁMITE	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio (qué, cómo, cuándo, dónde y para qué se presta el trámite)					
DURANTE LA ENTREGA DEL SERVICIO	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal (Competencia)					
	Disposición de servicio del personal (escucha, amabilidad, empatía, compromiso)					
	Aplicación de los procedimientos establecidos (rigor técnico)					
	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales.					

Etapa	Ítem	1	2	3	4	5
DESPUÉS DE RECIBIR RESPUESTA	Oportunidad en la entrega del trámite					
	Cumplimiento de las características acordadas para el servicio					

10. De acuerdo con su experiencia, como califica su satisfacción respecto los siguientes atributos de las herramientas tecnológicas que el Ministerio dispone para la realización de los trámites:

Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas

Ítem	1	2	3	4	5
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)					
Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)					
Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)					
Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)					

4.1.3 Variable de Confianza.

11. La oferta de servicio del Ministerio de Educación es...

El Ministerio de Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar.

De acuerdo con su percepción frente a la anterior propuesta de valor, indique que tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones.

Por favor utilice la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo

5=Totalmente de acuerdo

Afirmación	1	2	3	4	5
El Ministerio cumple con su oferta de servicio.					
Las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio.					
La calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Educación se puede recomendar					

4.1.4 Variable de Visibilidad.

12. ¿Cuál es el principal mecanismo que utiliza para acceder a la información del Ministerio de Educación Nacional?

- a) Página web.
- b) Redes sociales.
- c) Medios de comunicación.
- d) Canales de Atención al Ciudadano.
- e) Reuniones, eventos.
- f) Comunicaciones oficiales, circulares, resoluciones.
- g) A través de terceros

13. Por favor seleccione el mecanismo con el cual usted, con mayor frecuencia, accede a la información y califique el grado de satisfacción frente a los siguientes componentes.

Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas

5= muy superior a las expectativas

Componente	1	2	3	4	5
Facilidad para acceder a la información.					
Claridad en la información.					
Compleitud de la información					
Utilidad o relevancia de la información					
Oportunidad en la publicación de la información					

14. Sobre que políticas y/o programas considera que el Ministerio debe fortalecer la estrategia de divulgación.

- q) Educación inicial.
- r) Cierre de brechas regionales y urbano – rurales
- s) Aseguramiento de la Calidad
- t) Acceso a Educación Superior
- u) Formación de maestros
- v) Movilidad educativa
- w) Marco Nacional de Cualificaciones
- x) Alimentación escolar
- y) Infraestructura educativa
- z) Gestión educativa
- aa) Educación media
- bb) Competencias socio emocionales
- cc) Bilingüismo
- dd) Fortalecimiento de lectura y/o escritura
- ee) Pruebas estandarizadas (Saber 3°, 5° y °, Saber 11°, Saber Pro)
- ff) Trámites

4.1.5 Variable de transparencia.

15. Con respecto a la atención de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), califique el grado de satisfacción en los siguientes componentes:

Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas

5= muy superior a las expectativas

Componente	1	2	3	4	5
Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)					
Claridad (respuesta fácil de comprender)					
Pertinencia (respuesta de fondo la totalidad de la (s) pregunta (s))					

16. Agradecemos nos indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones.

Por favor utilice la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo

5=Totalmente de acuerdo

Afirmación	1	2	3	4	5
El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo					

Afirmación	1	2	3	4	5
para recibir propuestas de sus grupos de valor que enriquezcan la gestión.					
Los espacios de participación que genera el Ministerio son suficientes					
El Ministerio de Educación rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación.					

4.1.6 Variable de interlocución

Componente de Resolución

17. Durante el último año, usted ha participado de eventos institucionales.

- a) SI
- b) NO

18. Si usted respondió afirmativamente a la pregunta anterior, califique el grado de satisfacción de los siguientes componentes de los eventos en los cuales ha participado.

Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas

Componente	1	2	3	4	5
Convocatoria					
Pertinencia					
Logística					
Metodología					
Valor agregado para su labor					

19. Durante el último año, usted ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación.

- a) SI
- b) NO

20. Si usted respondió si a la pregunta anterior, Califique el grado de satisfacción de los siguientes componentes de los eventos en los cuales ha participado.

Por favor utilice la siguiente escala:

1= muy inferior a las expectativas

5= muy superior a las expectativas

Componente	1	2	3	4	5
Pertinencia de los temas					
Utilidad de los contenidos o materiales					
Competencias comunicativas del interlocutor del Ministerio de Educación					
Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares					

Componente de Socialización de la información

21. Agradecemos nos indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones relacionadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022.

Por favor utilice la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo

5=Totalmente de acuerdo

Componente	1	2	3	4	5
Los objetos y las estrategias de educación en el PND responden a las necesidades del entorno.					
Los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios.					
Los avances en los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios.					

Nota: los cuestionarios se diseñarán garantizando cubrir los mismos componentes, focalizando las preguntas de acuerdo con la parte interesada evaluada, lo anterior teniendo en cuenta que no todos tienen la misma relación con la Entidad, en cuanto al uso de canales de atención, acceso a trámites y servicios, entre otros; por lo tanto, no es posible indagar sobre la misma información por cuanto la población no es homogénea.

5. RUTA METODOLÓGICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA).

Etapas 1 DEFINICION DEL OBJETO DE ESTUDIO

- Paso 1. Definir la población que será objeto del estudio y los criterios de evaluación.

Lineamiento general para la construcción de la muestra:

El cálculo de los tamaños de muestra óptimos para cada uno de los trámites se realizará mediante la técnica de muestreo aleatorio simple, que consiste en asignar un número a cada uno de los usuarios a través de bases con números aleatorios.

Tamaño de la Muestra

La determinación del tamaño de la muestra óptimo para cada segmento y subgrupo poblacional se calcula mediante el método de “Precisión estadística” basado en los resultados de la medición del NSU (*tanto promedio como varianza*) de los índices reportados en los años anteriores. Como se conoce el tamaño de la población (finita) en cada subpoblación, la muestra se determinará con la aplicación de una fórmula estandarizada.

Variables que intervienen en el cálculo del tamaño muestral (n)*Tamaño poblacional (N)*

En cuanto mayor sea el tamaño de la población objetivo del estudio, mayor será el tamaño de la muestra necesaria para obtener la misma fiabilidad del resultado. No obstante, esta relación no es proporcional.

Nivel de confianza ($1-\alpha$)

Es la probabilidad de que la estimación que se ha obtenido se ajuste a la realidad, al aumentar el nivel de confianza aumenta también el tamaño de la muestra que se necesitará. Los valores de z de este coeficiente, basados en una distribución normal $N(0,1)$, se muestran en la siguiente tabla.

z	$1-\alpha$
1,645	90%
1,96	95%
2,05	96%
2,17	97%
2,325	98%

Error muestral (e)

Es el nivel de precisión de las estimaciones, es decir la magnitud de las desviaciones respecto al valor en la población. A mayor precisión (menor error) mayor tamaño muestral.

Fórmula para calcular el tamaño muestral**Muestra finita**

$$n = \frac{Nz^2 \frac{e}{252}}{E^2(N-1) + Z^2 \frac{e}{252}}$$

- n= Tamaño de la muestra
- N= Tamaño del universo
- Z= Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. Es decir, para un nivel de confianza de 96% (Z=2,05)
- e= Es el margen de error máximo que admite. e= 2%
- p=Es la proporción que esperamos encontrar

Definición de la muestra:

Nivel de error relativo, igual o inferior al 5% del nivel de dominio, para garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos a nivel de la Encuesta.

El 95% de nivel de confianza significa que se puede confiar en ese porcentaje del tamaño de la muestra.

La selección de la muestra debe ser aleatoria, para que sea representativa de la experiencia de los usuarios.

5.2 Cantidad de encuestas necesarias para que la muestra sea representativa:

De acuerdo con la metodología anteriormente señalada se requiere realizar la siguiente cantidad de encuestas para tener una muestra representativa con un **nivel de confianza del 95%** y un **margen de error del 5%**.

PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU
10	10	41	38	72	61	103	82	134	100	165	116	196	131
11	11	42	38	73	62	104	83	135	101	166	117	197	132
12	12	43	39	74	63	105	83	136	101	167	117	198	133
13	13	44	40	75	63	106	84	137	102	168	118	199	134
14	14	45	41	76	64	107	84	138	102	169	119	200	140
15	15	46	42	77	65	108	85	139	103	170	119	225	
16	16	47	42	78	65	109	86	140	103	171	120	226	150
17	17	48	43	79	66	110	86	141	104	172	120	250	
18	18	49	44	80	67	111	87	142	104	173	121	251	160
19	19	50	45	81	68	112	87	143	105	174	121	275	
20	20	51	46	82	68	113	88	144	105	175	121	276	170
21	20	52	46	83	69	114	89	145	106	176	122	300	
22	21	53	47	84	70	115	89	146	107	177	122	301	180
23	22	54	48	85	70	116	90	147	107	178	123	325	
24	23	55	49	86	71	117	90	148	108	179	123	326	190
25	24	56	49	87	72	118	91	149	108	180	124	350	

26	25	57	50	88	72	119	92	150	109	181	124	351	200
27	26	58	51	89	73	120	92	151	109	182	125	375	
28	27	59	52	90	74	121	93	152	110	183	125	376	210
29	28	60	53	91	74	122	93	153	110	184	126	400	
30	28	61	53	92	75	123	94	154	110	185	126	401	218
31	29	62	54	93	76	124	94	155	111	186	127	500	
32	30	63	55	94	76	125	95	156	111	187	127	501	235
33	31	64	55	95	77	126	96	157	112	188	128	600	
34	32	65	56	96	77	127	96	158	112	189	128	601	249
35	33	66	58	97	78	128	97	159	113	190	128	700	
36	33	67	58	98	79	129	97	160	113	191	129	701	260
37	34	68	58	99	79	130	98	161	114	192	129	800	
38	35	69	59	100	80	131	98	162	114	193	130	801	270
39	36	70	60	101	81	132	99	163	115	194	130	900	
40	37	71	61	102	82	133	99	164	115	195	131	900	278
												1000	

PO: población

MU: muestra

Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	02-12-2019	Se crea el documento para contar con una guía metodológica de aplicación de encuesta.
02	06-08-2020	Se ajusta la asociación de las preguntas del criterio de interlocución.
03	09-07-2021	Se hace la unificación de los criterios de grupos de valor, grupos de interés, dejando el concepto global partes interesadas. Las diferencias conceptuales se encuentran definidas en la Guía metodológica para la caracterización de partes interesadas PM-GU-06 y en la Guía Metodológica Encuesta de Percepción Cliente Externo SC-GU-03.
04	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	Se ajusta las escalas, se actualizaron los datos de los grupos de interés y agregó tabla de tamaño de la muestra dependiendo de la población objetivo.

Registro de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Daniela Jiménez Páez Gabriela Benavides M.	Nombre	Maura Yuliana Ramírez Goez	Nombre	Dora Inés Ojeda R.

**GUÍA METODOLÓGICA
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
CLIENTE EXTERNO**

Código: SC-GU-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación
en el SIG



Educación

Cargo	Profesionales especializadas SDO	Cargo	Profesional Especializada - SDO	Cargo	Asesora Secretaría General
--------------	-------------------------------------	--------------	---------------------------------------	--------------	----------------------------------