

1300

Medellín, 18 DIC 2019

PARA: Xiomara Gaviria Cardona, Dirección Ejecutiva Suplente

DE: Tecnóloga en Gestión Documental

ASUNTO: Informe de resultados encuesta de percepción de la información publicada en la página web de la Corporación.

La Corporación para el Fomento de la Educación Superior, en aras de dar cumplimiento a las actividades previstas en el componente N°5 "Transparencia y Acceso a la Información" del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad para la vigencia 2019, el cual obedece a una lógica de lineamientos y orientaciones que convergen, en la apuesta de la entidad por darle cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014, implementó una encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la información publicada en la página web de la Corporación.

En este orden de ideas, Gestión Documental en conjunto con Comunicaciones se permite informar los resultados de la encuesta, con el fin de conocer cuál es la percepción que tienen el público objetivo en relación con el acceso y consulta de la información divulgada por medio de la página web, para plantear las acciones de mejora que haya lugar.

En atención a los resultados presentados el cual reúne la percepción de 683 personas alrededor de la información publicada por parte de la entidad en el sitio web: [www.corpoeducacionsuperior.org](http://www.corpoeducacionsuperior.org), se concluye que los ciudadanos quieren tener más visible la información sobre las convocatorias de becas y las fechas de pagos

con sus respectivas claridades de tal manera que los beneficiarios no tengan que realizar tantas consultas de información relacionadas con el proceso de pagos y desembolsos.

Cordialmente,

Alexandra Agudelo.  
ALEXANDRA AGUDELO ÁLVAREZ

Revisó: Irina Valencia, Comunicadora *Irina Valencia*  
Anexos: Uno (7 folios) Informe de resultados de la encuesta

**INFORME DE RESULTADOS**  
**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PUBLICADA**  
**EN LA PÁGINA WEB CFES**

**DICIEMBRE 2019**

## INTRODUCCIÓN

En aras de dar cumplimiento a las actividades previstas en el componente N°5 “Transparencia y Acceso a la Información” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad para la vigencia 2019, el cual obedece a una lógica de lineamientos y orientaciones que convergen, en la apuesta de la entidad por darle cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014, artículo 3, *Principio de la divulgación proactiva de la información*; el área de Gestión Documental junto con el área de Comunicaciones se permite informar los resultados de la encuesta, con el fin de conocer cuál es la percepción que tienen el público objetivo en relación al acceso y consulta de la información divulgada por medio de la página web, para plantear las acciones de mejora que haya lugar.

Para lo cual, se ha dispuesto de una investigación cuantitativa exploratoria, que permitió identificar y determinar la percepción que tiene el público objeto de este estudio, sobre el acceso y consulta de la información publicada en la página web de la Corporación, utilizando la herramienta de encuesta aplicada a una muestra de 683 personas, que tienen una segmentación específica: Becarios activos, tutores de becarios activos y ciudadano en general que visitan la página web.

Para la implementación de la encuesta, se envió el formulario a los becarios y tutores el lunes 28 de octubre a través de correo electrónico, con un total de 2432 registros, igualmente se habilitó en la página web de la entidad, un pop up con link a la encuesta, durante 7 días, disponible para los ciudadanos que ingresaran en ella, obteniendo un total de 3485 vistas.

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

**Nombre de la encuesta:** Percepción de la información publicada en la página web de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.

**Objetivo:** Conocer cuál es la percepción del público objeto de este estudio frente al acceso y consulta de la información publicada en el sitio web de la Corporación.

### Público objetivo:

1. Becarios en estado activo.
2. Tutores de los becarios activos.
3. Ciudadanos en general que ingresen a la página web.

## HERRAMIENTA ENCUESTA

Se relaciona a continuación la encuesta implementada durante el proceso de investigación:

1. Dentro de las siguientes categorías ¿en cuál se encuentra ubicado?
  - Becario
  - Tutor
  - Ciudadano
  - Ente de control
  - Otro: \_\_\_\_\_
2. ¿Con qué frecuencia ingresas a la página web de la Corporación? \*
  - Todo el tiempo, es mi página de inicio
  - Todos los días
  - Un par de veces la semana
  - Un par de veces al mes
  - Una vez al mes
  - Menos de una vez al mes
3. ¿Qué tipo de información consultas en nuestra página web? \*
  - Información general como datos de contacto y ubicación de nuestra sede
  - Información de convocatorias abiertas
  - Información de trámites y servicios
  - Información institucional de la Corporación
  - Información publicada en Datos abiertos para sus investigaciones o estudios
  - Información de lugares para prestar el servicio social
  - Información de Formatos
  - Otro: \_\_\_\_\_

4. Ofrecer información sobre noticias de la Corporación te parece...
  - Muy importante
  - Importante
  - Poco importante
  - Nada importante
  
5. ¿Cómo consideras la calidad y claridad de la información que consultas en nuestra web?
  - Muy mala
  - Mala
  - Aceptable
  - Buena
  - Muy buena
  
6. ¿Qué tipo de información te gustaría encontrar en nuestro sitio web?

Tu respuesta: \_\_\_\_\_

### Acerca de ti...

Queremos conocerte más

7. Género \*
  - Mujer
  - Hombre
  
8. Edad \*
  - Menos de 11 años
  - De 11 a 15 años
  - De 16 a 20 años
  - De 21 a 25 años
  - De 26 a 30 años
  - De 31 a 35 años
  - Mayor de 36 años
  
9. Municipio \* \_\_\_\_\_
  
10. Discapacidad \*
  - Auditiva
  - Visual
  - Cognitiva
  - Física
  - Ninguna
  
11. Si tienes alguna sugerencia por favor escríbela aquí  
\_\_\_\_\_

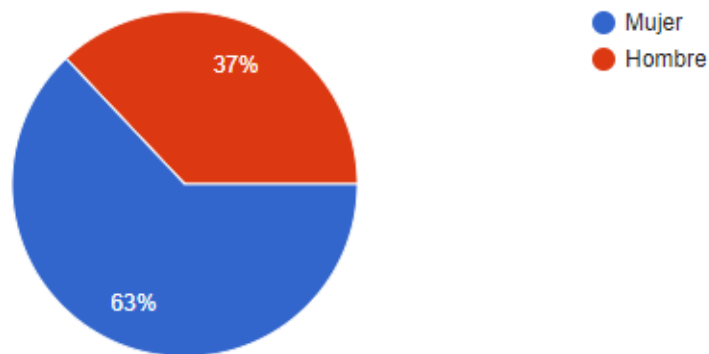
## RECOPIACIÓN DE DATOS

**Total de respuestas:** 683

Es de anotar que de las personas encuestadas el 63% correspondió al género femenino y el 37% al masculino, como se evidencia a continuación:

### Género

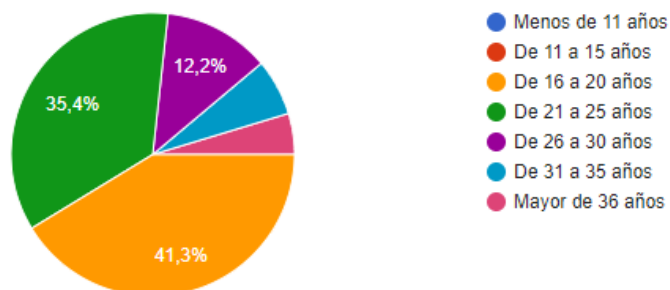
683 respuestas



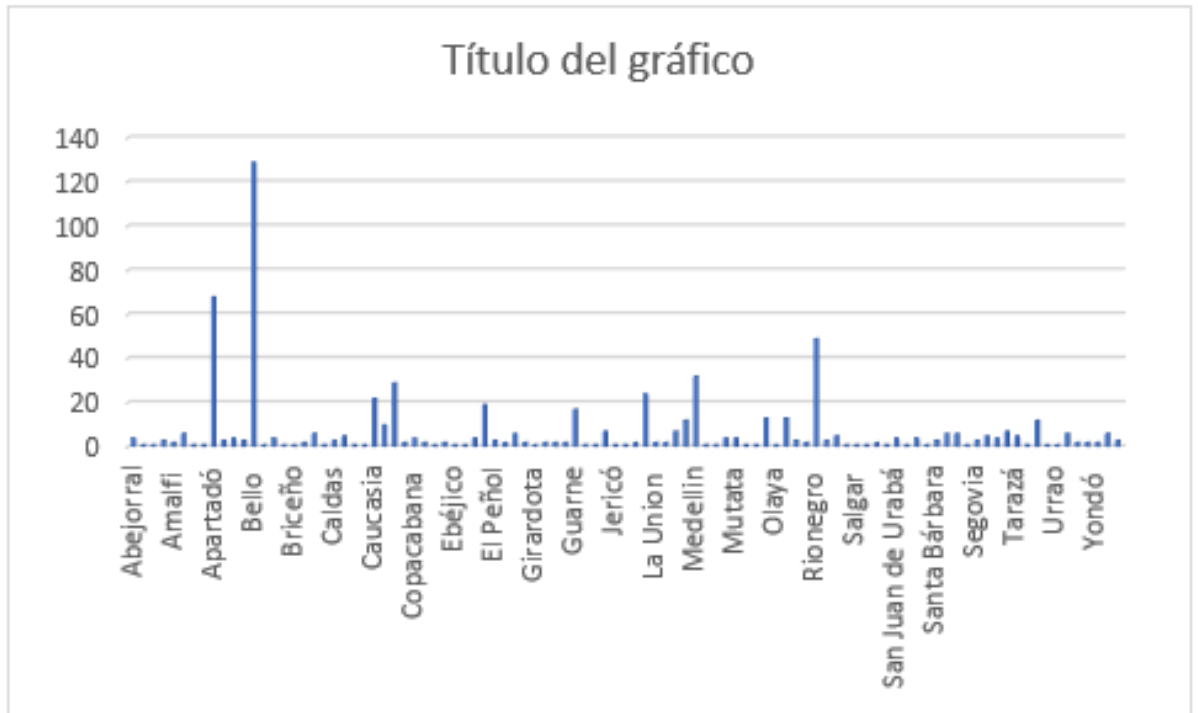
Los cuales se encontraban en edades comprendidas entre los 16 y los 25 años en su mayoría, como se relaciona a continuación:

### Edad

683 respuestas



Los municipios de Antioquia con mayor representatividad de encuestados fueron: Bello con 129 personas, Apartadó con 68, Rionegro con 49, Medellín con 32, Chigorodó con 29 y La ceja con 24, como se muestra a continuación:



De las personas encuestadas 25 manifestaron presentar algún tipo de discapacidad, 2 de ellas auditiva, 3 física y 20 visual.



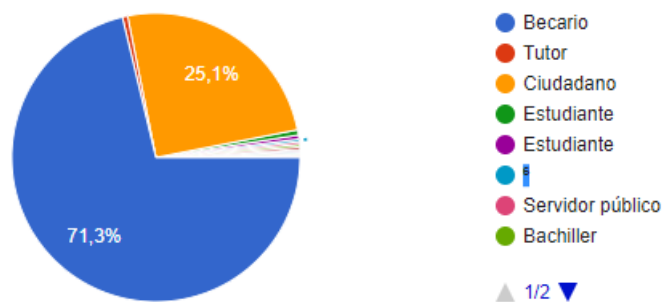
## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados y el análisis correspondiente de cada una de las preguntas de la encuesta de percepción:

### Pregunta 1:

Dentro de las siguientes categorías ¿en cuál se encuentra ubicado?

682 respuestas

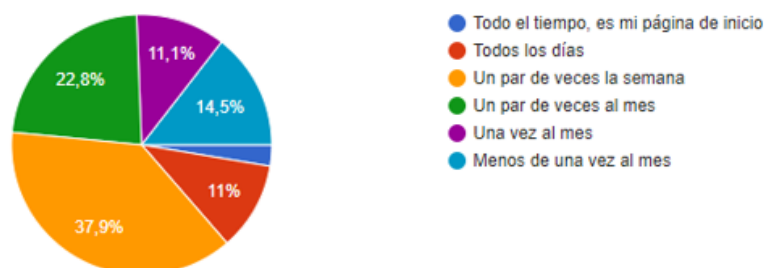


Esta pregunta obtuvo un total de 682 respuestas, donde el 71,3% equivalente a 486 personas que respondieron la encuesta eran becarios y el 25,1% de los encuestados, es decir un total de 171 personas eran ciudadanos.

### Pregunta 2:

¿Con qué frecuencia ingresas a la página web de la Corporación?

683 respuestas

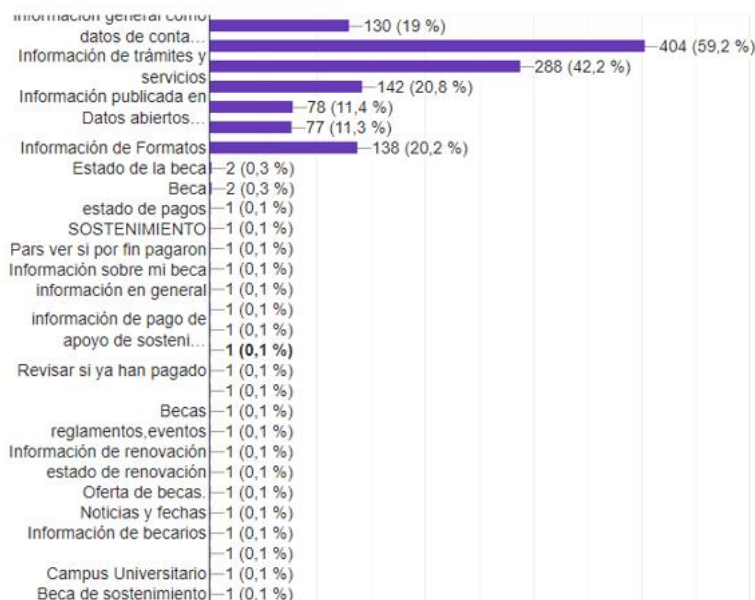


Esta pregunta obtuvo un total de 683 respuestas, donde 37,9% de los encuestados ingresan un par de veces a la semana al sitio web de la Corporación, un 22,8% un par de veces al mes, el 14,7% menos de una vez al mes, el 11,1% una vez al mes, mientras que el 11% aseguran ingresar todos los días.

### Pregunta 3:

#### ¿Qué tipo de información consultas en nuestra página web?

683 respuestas

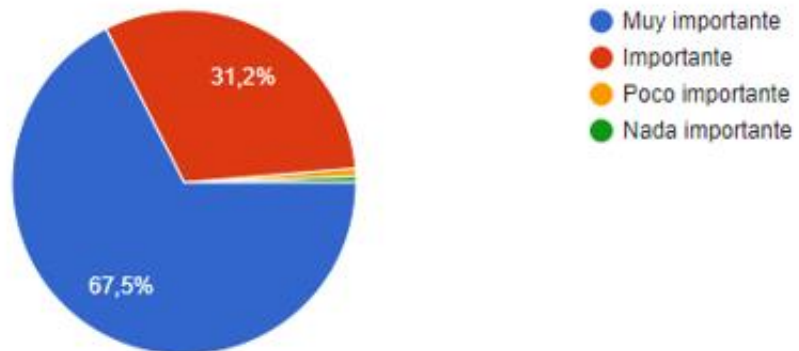


Esta pregunta fue contestada por 683 personas, de las cuales el 59,2% es decir 404 de los encuestados consulta información sobre convocatorias abiertas, mientras que el 42,2 % que equivale a 288 personas consulta información de trámites y servicios, el 20,8% un total de 142 personas, buscan información institucional sobre la Corporación, es de anotar que, el 20,2% ósea 138 personas consultan información sobre los formatos, el 11,4% que equivale a 78 personas consultan información publicada en Datos Abiertos y el 11,3% un total de 77% buscan información de lugares para prestar el servicio social.

**Pregunta 4:**

Que ofrezcamos información sobre noticias de la Corporación te parece...

683 respuestas

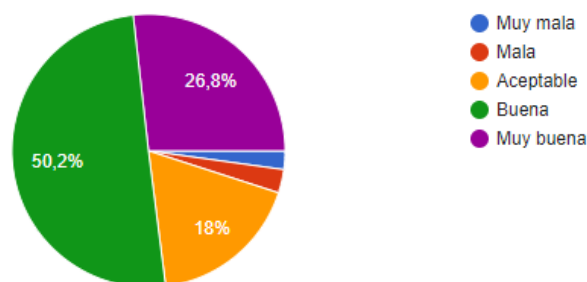


Esta pregunta obtuvo un total de 683 respuestas de las cuales el 67,5% considera muy importante la información sobre noticias de la Corporación y el 31,2% le parece importante.

**Pregunta 5:**

¿Cómo consideras la calidad y claridad de la información que consultas en nuestra web?

683 respuestas



Esta pregunta tuvo un total de 683 respuestas, donde el 59,2% equivalente a 343 personas consideran que la calidad y claridad de la información que consulta en la web es buena, el 26,8% es decir un total de 183 encuestados considera que es Muy Buena, mientras que un 18% ósea 123 personas la consideras aceptable.

### Pregunta 6:

¿Qué tipo de información te gustaría encontrar en nuestro sitio web?

295 respuestas

Becas
Veneficios aparte de sostenimiento
Becas
Saber cómo puedo adquirir una beca
Convocatorias de estudio y empleo para primer empleo
Convocatorias
Becas de todo tipo
Informaciones Actuales
Estudio
Educacion
Que avisen cuando estén la convocatorias abiertas

¿Qué tipo de información te gustaría encontrar en nuestro sitio web?

295 respuestas

Día en el que se realiza el pago
Talleres de emprendimiento
Aprendizajes
toda la informacion, estoy intendo saber cuando son las convocatorias pero no me deja ingresar creo que es demasiado malo el sistema que maneja a traves de el portal web.
mejorar el calendario para las seccionales
Ofertas de estudios accesibles para todos
fechas exactas de pago
calendario oportuno
instituciones aliadas
Me gustaria saber cuando salgan las vacantes para apoyo en la gestion y trabajar en la institucion
Resultados
curso y evento

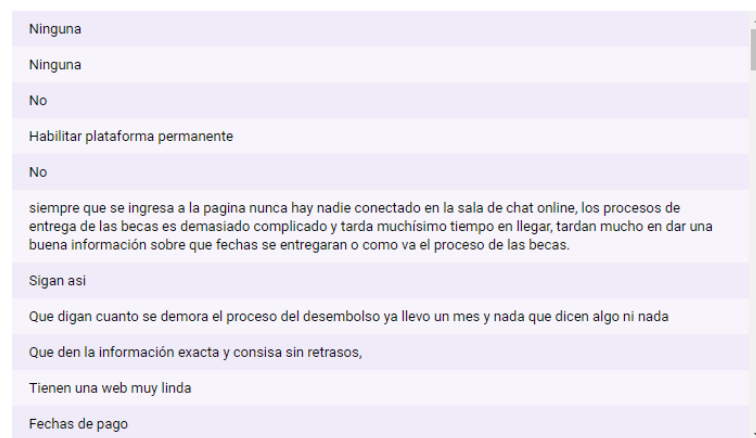
Esta pregunta abierta tuvo un total de 295 respuestas y a continuación se presenta una correlación de las variables más mencionadas por los encuestados:

- Convocatoria de becas
- Pagos y desembolsos
- Talleres

### Pregunta 7:

Si tienes alguna sugerencia por favor escríbela aquí

123 respuestas



Ninguna

Ninguna

No

Habilitar plataforma permanente

No

siempre que se ingresa a la pagina nunca hay nadie conectado en la sala de chat online, los procesos de entrega de las becas es demasiado complicado y tarda muchísimo tiempo en llegar, tardan mucho en dar una buena información sobre que fechas se entregaran o como va el proceso de las becas.

Sigan asi

Que digan cuanto se demora el proceso del desembolso ya llevo un mes y nada que dicen algo ni nada

Que den la información exacta y consisa sin retrasos,

Tienen una web muy linda

Fechas de pago

Esta pregunta abierta tuvo un total de 193 respuestas y a continuación se presenta una correlación de las variables más mencionadas por los encuestados:

- Gracias: 9
- Felicitaciones: 6
- Problemas técnicos con la página: 6
- Tiempos de pago: 9
- Becas: 15
- Quejas por los tiempos de respuesta telefónica: 3
- Quejas por los tiempos de respuesta chat virtual: 3

## ACCIONES DE MEJORA

Después de analizar los resultados de la encuesta de percepción de los ciudadanos, becarios y tutores con respecto a la información publicada en el sitio web de la entidad, se evidencia que el Esquema de publicación de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior que corresponde a lo solicitado por la Ley 1712 de 2014, se encuentra en constante actualización y le permite a las ciudadanía encontrar la información requerida, sin embargo es necesario que en el home del sitio web, se de relevancia a los siguientes aspectos sugeridos por la ciudadanía:

- Convocatorias:

Si bien el sitio web de la entidad, cuenta en su home con los programas de becas y estos a su vez dan la información de las convocatorias vigentes, como se muestra a continuación:



Las personas encuestadas sugieren hacerlo más visible pues se evidencia que no lo encuentran con facilidad, porque en la pregunta: ¿Qué tipo de información te gustaría encontrar en nuestro sitio web? Una de las variables más repetitivas fueron las convocatorias, becas o educación superior.

Por lo anterior, se sugiere a la entidad modificarle el título de los Programas de Becas que se encuentra en el home del sitio web e incluirle: Conoce nuestras convocatorias, Fondos y Programas, en el lugar que se señala a continuación:



- Pagos y desembolsos:

Se sugiere a la entidad realizar un cronograma de pagos y desembolsos por universidad, de acuerdo con el calendario de renovaciones que se publica en el sitio web, con la finalidad de cerrar la brecha comunicativa con los beneficiarios, en ese sentido, se publicaría un cronograma de pagos aproximado que lleve a los estudiantes a consultar en el sistema Mentes el estado de pago en una fecha que genera mayor certeza.

- Talleres:

Se sugiere a la entidad publicar la programación de los talleres virtuales con los links de acceso que permitan la inscripción correspondiente, de manera abierta a todos los beneficiarios.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En atención a los resultados presentados en este informe el cual reúne la percepción de 683 personas alrededor de la información publicada por parte de la entidad en el sitio web: [www.corpoeducacionsuperior.org](http://www.corpoeducacionsuperior.org), se concluye que los ciudadanos quieren tener más visible la información sobre las convocatorias de becas y las fechas de pagos con sus respectivas claridades de tal manera que los beneficiarios no tengan que realizar tantas consultas de información relacionadas con el proceso de pagos y desembolsos.

Además, se sugiere a la entidad, realizar una campaña para promocionar el link de Transparencia y Acceso a la información pública para que la ciudadanía conozca con mayor profundidad lo que puede encontrar disponible acerca de la entidad.

Elaboró: Irina Valencia, Comunicadora  
Alexandra Agudelo, Tecnóloga Gestión Documental