



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEV
SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



IVEA
INSTITUTO VERACRUZANO
DE EDUCACIÓN
PARA LOS ADULTOS

Encuesta de Satisfacción 2024

Opinión de los usuarios del servicio educativo brindado por el IVEA

Proyecto de mejora derivado de la Evaluación del Fondo de Aportaciones para
la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA)





Encuesta de Satisfacción 2024

Opinión de los usuarios del servicio educativo ofertado por el IVEA.

Proyecto derivado de la Evaluación del Fondo de Aportaciones para la
Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA).

Subdirección de Planeación, Programación y Presupuestación.



Contenido

Introducción	3
Fundamentación	4
Marco Normativo Federal	4
Marco Normativo Estatal	4
Antecedentes	5
Encuesta de Satisfacción 2024	7
Instrumento	7
Metodología	9
Resultados	13
I. Datos generales.....	13
II. Vínculo con IVEA	15
III. Opinión de los encuestados.....	17
IV. Nivel de satisfacción	27
Anexos.....	29
Anexo 1. Encuesta.....	29
Anexo 2. Cronograma de actividades	33
Anexo 3. Oficio de solicitud de aplicación de la Encuesta de Satisfacción 2024	34
Anexo 4. Coordinaciones de Zona	36

Introducción

El Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos (IVEA), en estricto apego a las recomendaciones establecidas en la norma para la aplicación del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA), cada año diseña y aplica una encuesta orientada a valorar el grado de satisfacción de los educandos atendidos.

Los resultados de la encuesta permiten identificar fortalezas y áreas de oportunidad, como punto de partida para establecer acciones orientadas a mejorar los servicios educativos que se ofrecen, a fin de contribuir con la disminución del rezago educativo en el Estado.

En este documento se integra la fundamentación normativa federal y estatal que brinda el soporte y orientación a la evaluación de los ocho fondos que conforman el Ramo General 33. Se refieren los antecedentes de esta evaluación y se integran de manera sintética los resultados de las evaluaciones aplicadas del año 2015 a la fecha. Además, se integra la descripción metodológica del estudio del año 2024, el informe de resultados y las conclusiones generales a las que se llegaron.

A fin de brindar mayores referentes para su comprensión también se incluye un glosario de términos, un apartado de siglas y acrónimos y uno de anexos.

Fundamentación

Marco Normativo Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2024.
- Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para informar sobre los recursos federales transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales del Distrito Federal y de operación de los recursos del Ramo General 33.

Marco Normativo Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley número 12 de Planeación del Estado de Veracruz.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Lineamientos para el Funcionamiento del Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Lineamientos generales para la adopción del presupuesto basado en resultados y el sistema de evaluación del desempeño del estado de Veracruz, para el proceso de presupuestación.
- Programa Anual de Evaluación (PAE) 2022 de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Mecanismos para la Implementación y el Seguimiento de los Proyectos de Mejora derivados de Evaluaciones de Desempeño a Programas Presupuestarios.

Antecedentes

Desde los años 90, México inició un proceso de descentralización de la acción pública orientado a la redistribución de las funciones de decisión y de operación de las políticas públicas con el propósito de aproximarlas a la población beneficiada. Como parte de los mecanismos para lograr su implementación, y de manera paralela a la reforma de la Ley de Coordinación Fiscal efectuada en 2011, se creó el Ramo General 33, cuyos recursos “son de carácter redistributivo, pues buscan asegurar niveles mínimos de provisión de servicios entre las entidades federativas y, para ello, destinan más recursos a las regiones y localidades con menor capacidad fiscal”³.

Al ser este Ramo el principal mecanismo de la Federación para transferir a las entidades y a los municipios recursos para la operación de programas específicos, ha sido necesario identificar en qué medida la aplicación de los recursos se vincula con la atención de las problemáticas sociales, y cómo los recursos del fondo ayudan a la consecución de sus objetivos, por ello el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) definió una agenda de evaluación.

La Agenda contempla un modelo de Términos de Referencia (TdR) para la evaluación de los ocho fondos que comprenden el Ramo 33. A fin de asegurar el rigor metodológico se han implementado diversos procesos de evaluación que se han ido modificando de acuerdo con la información que se obtiene. Es así como a partir de 2014, se diseñaron dos modelos de evaluación de acuerdo con el destino del gasto de los fondos que conforman el Ramo (pago de nómina y desarrollo de infraestructura social básica)¹, y se integraron estudios exploratorios para el resto de los fondos².

En consecuencia, el CONEVAL, como instancia evaluadora ha publicado las metodologías para la evaluación de cada uno de los fondos y ha definido instrumentos sintéticos de monitoreo y evaluación conocidos como fichas de desempeño.

¹ El primer modelo integra: el Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto Operativo (FONE), el Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA) y el Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA), y el segundo: el Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) y el Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM), en su componente de infraestructura educativa.

² Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF), Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTA- MUNDIF), y Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP).

³ Estudios del Ramo 33 / coordinadores, Carlos Chiapa y César Velázquez. Centro de Estudios Económicos: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2011. p 21.

En el Estado de Veracruz, la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), a fin de establecer el marco de referencia de la Evaluación de Fondos Federales del Ramo General 33 a cada Ejercicio Fiscal, elabora el Programa Anual de Evaluación (PAE, Tomo II), del cual forma parte el FAETA, mismo que compara el desempeño de las aportaciones en el Ejercicio Fiscal concluido con los resultados del último Ejercicio Fiscal evaluado, a fin de contribuir a mejorar la gestión, resultados y la rendición de cuentas.

En el caso de Veracruz, el IVEA y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), como instancias operadoras del FAETA definieron la metodología para la aplicación de las encuestas a su población considerando la normatividad emitida por el CONEVAL.

Hasta el año 2023, el IVEA, ha realizado siete evaluaciones al FAETA a través de aplicaciones de la Encuesta de Satisfacción, iniciando en el año 2015 y efectuándose con una temporalidad anual, exceptuando los años 2020 y 2021 por la pandemia ocasionada por el coronavirus (COVID-19) (ver tabla 1).

Tabla 1. Resumen de las evaluaciones al FAETA 2015-2023

Evaluaciones realizadas	Número de Coordinaciones de Zona consideradas	Número de encuestas (tamaño de muestra)	Calificación promedio otorgada por los usuarios
2015	29	298	8.9
2016	27	470	9.2
2017	25	420	9.0
2018	25	560	9.2
2019	25	415	9.3
2020	Actividades suspendidas por el COVID-19		
2021			
2022	25	451	9.3
2023	25	580	9.5

Fuente: elaboración propia con base en los informes de resultados de las evaluaciones realizadas.

Encuesta de Satisfacción 2024

Instrumento

Teniendo en cuenta que el objetivo que se tiene en este componente de la evaluación del FAETA, es identificar el grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios que se brindan, el Instituto realizó una encuesta por considerarla como el instrumento que puede brindar información más objetiva y pertinente.

Esta encuesta que ha sido ajustada en su contenido para aplicarla en 2024 es de carácter descriptivo, ya que no se pretende explicar un problema, sino identificar las opiniones de las personas en torno a situaciones concretas.

Además, considerando que la encuesta será aplicada por algunas de las figuras operativas del Instituto, se considera como un instrumento personal y directo, que será aplicado cara a cara, en un periodo de tiempo preestablecido y por única vez a los destinatarios seleccionados, por lo que se tratará de un estudio transversal.

Finalmente, considerando que los destinatarios serán personas de más de 15 años en situación de rezago educativo, se optó por generar un instrumento conformado por 31 preguntas cerradas (ver anexo 3). El instrumento integra preguntas de opción dicotómica, de selección múltiple y con escala tipo Likert por numeración y por criterio (ver figura 2).

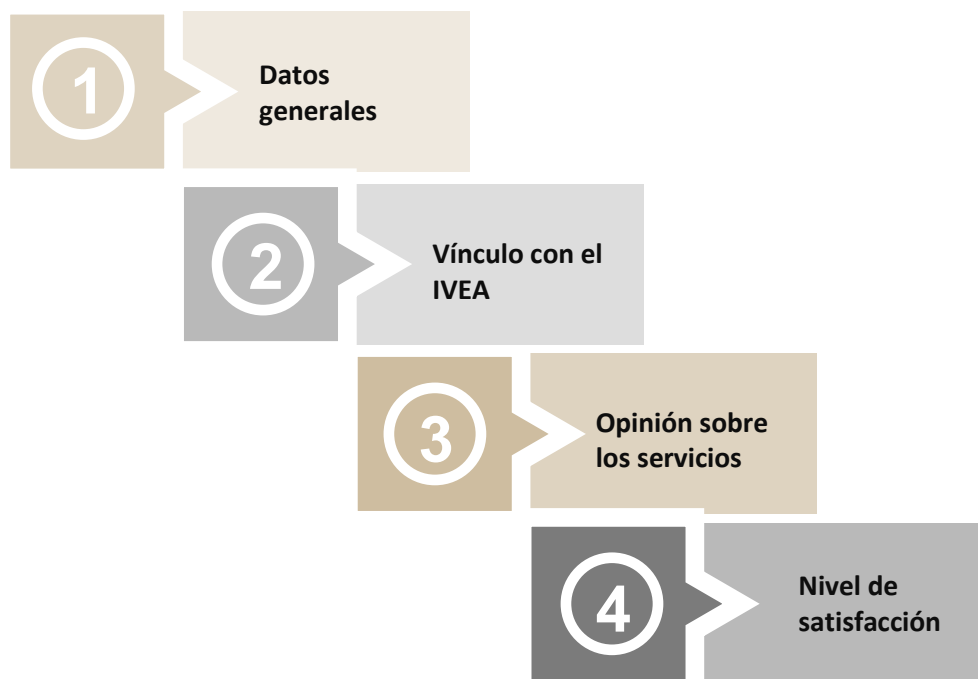
Figura 2. Características de la encuesta



Fuente: elaboración propia.

Las preguntas de la encuesta están orientadas a obtener información de diferentes rubros, el primero de ellos acerca de *datos generales del encuestado*, para recuperar aspectos de género, edad y ocupación como rasgos que posibilitarán contextualizar las opiniones. El segundo rubro se enfoca en recuperar información para identificar el *vínculo o mecanismo de contacto* de los encuestados con el Instituto y las razones de su inscripción, información que servirá como referencia para los análisis de las opiniones. El tercer rubro se dirige a recuperar la *opinión de los encuestados* en torno a los servicios que brinda el Instituto, y se subdivide en: materiales educativos, asesor, aplicador de examen y examen. El último rubro, conformado por tres preguntas, se orienta a identificar el nivel de satisfacción que se tiene del servicio (ver figura 3)

Figura 3. Rubros por valorar en la encuesta de opinión



Fuente: elaboración propia.

Metodología

Como se mencionó anteriormente, en el caso de Veracruz, el IVEA y el CONALEP, como instancias operadoras del FAETA definieron la metodología para la aplicación de las encuestas a su población considerando la normatividad emitida por el CONEVAL.

Específicamente, en el IVEA, la Encuesta de Satisfacción del servicio considera como *criterios de inclusión* a la población atendida, representada por aquellas personas a las que se les proporciona algún servicio (inscripción o acreditación, asesorías, asignación de módulos, aplicación de exámenes y entrega de certificados) y que están en condiciones de emitir una opinión respecto al servicio ofertado por parte del Instituto; y como *criterios de exclusión* a las personas no atendidas por el Instituto, o a las que aun cuando si reciben servicios del IVEA no están en condiciones de emitir una opinión al respecto.

Considerando que la población atendida, al inicio de 2024, era de 53,272 personas, de las cuales 21,088 eran hombres y 32,184 eran mujeres³, y teniendo en cuenta que a estas personas se les brinda servicio en alguno de los 212 municipios de Veracruz, para efectos de la aplicación de la encuesta se realizó un proceso de muestreo por conglomerados considerando la cantidad de educandos que presentan examen. Esta decisión metodológica posibilita contar con información representativa de las opiniones que tiene la población en lo general.

El proceso de muestreo por conglomerados se efectuó en dos etapas, la primera considerando que los servicios que se brindan en el Instituto se efectúan a través de 25 Coordinaciones de Zona que integran la totalidad de los municipios del Estado, y la segunda, mediante un procedimiento de selección aleatoria al interior de cada una de las Coordinaciones referidas, tomando en cuenta a la cantidad de educandos que presentan examen.

Para definir el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de una proporción en poblaciones finitas:

³ Fecha de corte: al mes de enero de 2024.

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

donde: $n_o = p*(1-p)*\left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d}\right)^2$

N= tamaño del universo

p= probabilidad de ocurrencia

d= error máximo de estimación permitido

α= nivel de confianza del 90%

En el caso del cálculo de la probabilidad de ocurrencia se utilizó la fórmula:

$$p(\text{evento}) = \frac{\text{casos favorables en } x}{\text{casos posibles en } x}$$

donde:

casos favorables= número promedio de candidatos a examen en x

casos posibles= número de educandos en atención en x

x= territorio en estudio (Coordinación de Zona)

Con estas fórmulas se obtuvo el número de encuestas que deben aplicarse en cada Coordinación de Zona, considerando el número de personas a las que se les brinda el servicio y los factores asociados mencionados anteriormente, reflejándose que en total se programó la aplicación de 617 encuestas (ver tabla 2).

Tabla 2. Número de personas a encuestar por Coordinación de Zona

Número de Coordinación de Zona	Coordinación de zona	Educandos en atención (N)	Candidatos a examen en promedio	P	Tamaño de muestra recomendado (n)
1	Tantoyuca	1,206	90	0.07	18
3	Chicontepec	1,535	223	0.14	33
4	Tuxpan	2,321	336	0.14	33
5	Poza Rica	1,746	127	0.07	18
6	Papantla	1,185	354	0.30	54
7	Espinal	1,679	68	0.04	10
8	Martínez de la Torre	1,408	153	0.11	26
9	Perote	2,004	186	0.09	22
10	Xalapa	3,081	274	0.09	22
11	Coatepec	2,112	209	0.10	24
12	Huatusco	2,570	258	0.10	24
13	Orizaba	3,712	498	0.13	31
14	Córdoba	3,136	179	0.06	14
15	Zongolica	1,432	33	0.02	7
16	Veracruz	4,056	338	0.08	20
17	Boca del Río	2,628	229	0.09	21
18	Tierra Blanca	1,354	214	0.16	35
19	Cosamaloapan	2,283	317	0.14	32
20	San Andrés Tuxtla	2,332	234	0.10	24
21	Acayucan	1,451	137	0.09	23
22	Minatitlán	834	79	0.09	22
23	Coatzacoalcos	3,191	277	0.09	21
24	Huayacocotla	786	22	0.03	7
25	Pánuco	2,015	706	0.35	59
29	Jáltipan	1,422	99	0.07	17
Total		51,479	5,641	0.11	617

Fuente: elaboración propia con base a Estructuras Compartidas e INFOVIEW⁴.

⁴ Fecha de corte: septiembre de 2024.

Finalmente, es importante mencionar que la Encuesta fue distribuida y recuperada mediante el correo electrónico institucional, solicitando, a través de un oficio la colaboración de los coordinadores de zona y especificando el mecanismo que debían seguir para su aplicación.

En lo general, el proceso que se implementó en el IVEA para llevar a cabo la aplicación de la encuesta, comprendió cinco etapas o fases. La primera orientada a la definición metodológica del proceso, la segunda destinada a la elaboración de la encuesta, la tercera a la distribución y asesoría para la implementación, la cuarta a la recuperación y análisis de la información y, finalmente, la quinta a la elaboración del informe de resultados (ver Figura 4).

Figura 4. Proceso para la implementación de la encuesta

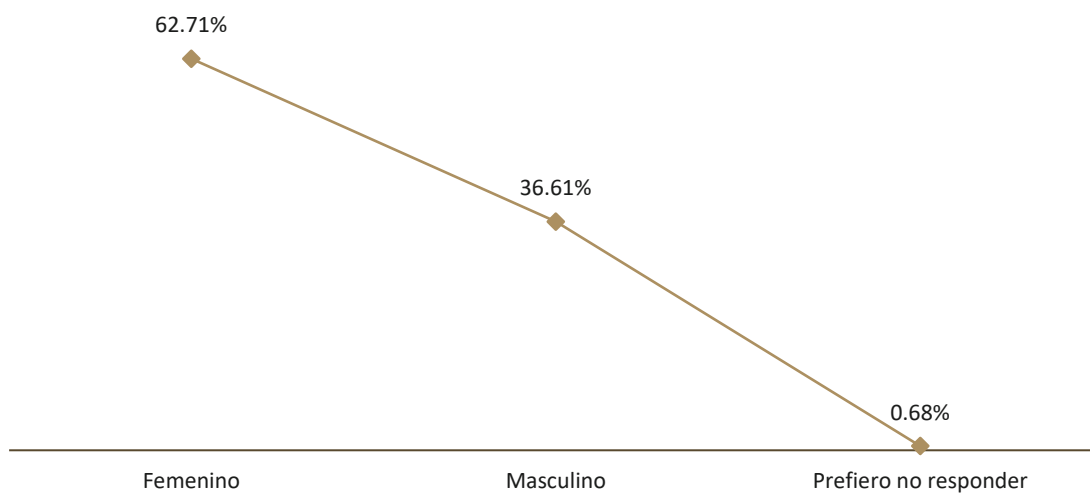


Fuente: elaboración propia.

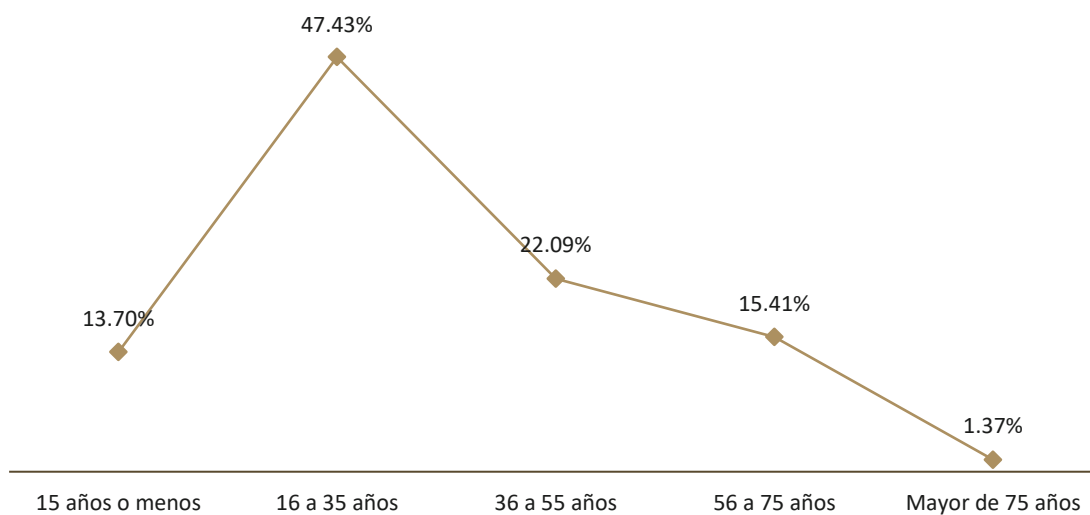
Resultados

I. Datos generales

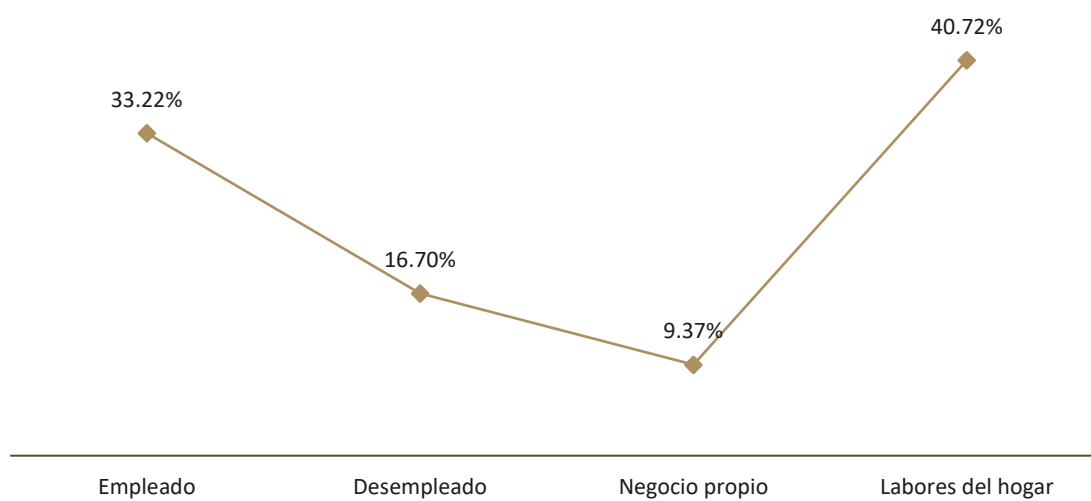
1. ¿Cuál es su género?



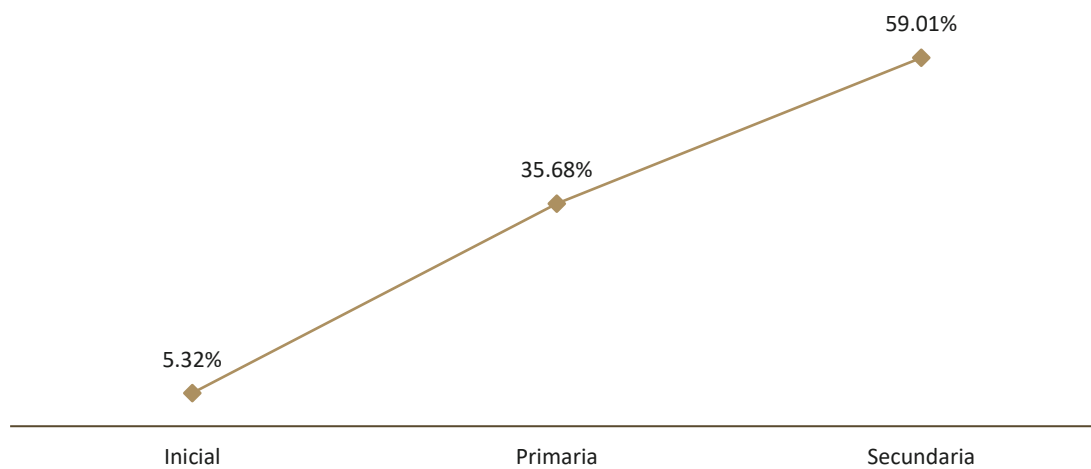
2. ¿Cuál es su edad?



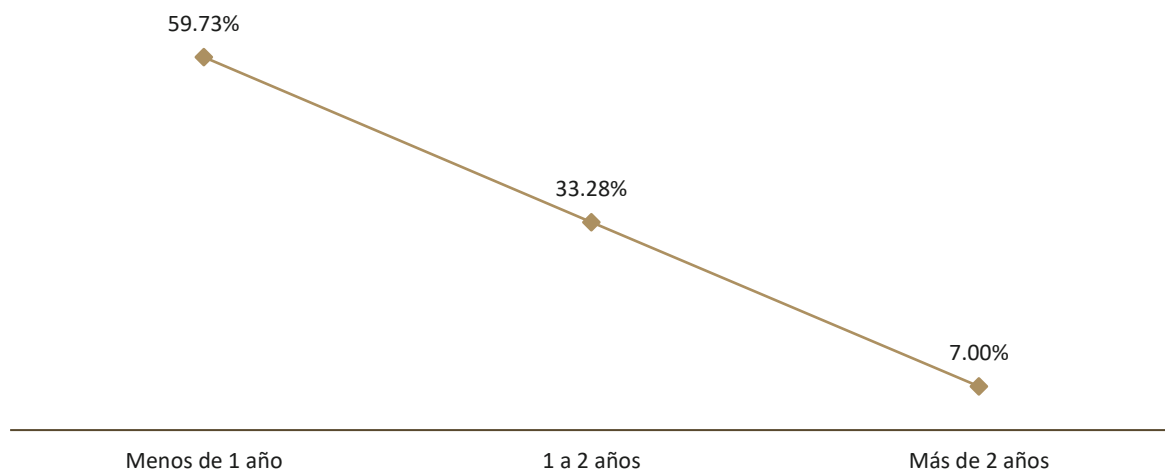
3. ¿Cuál es su ocupación?



4. ¿Qué nivel educativo está cursando?

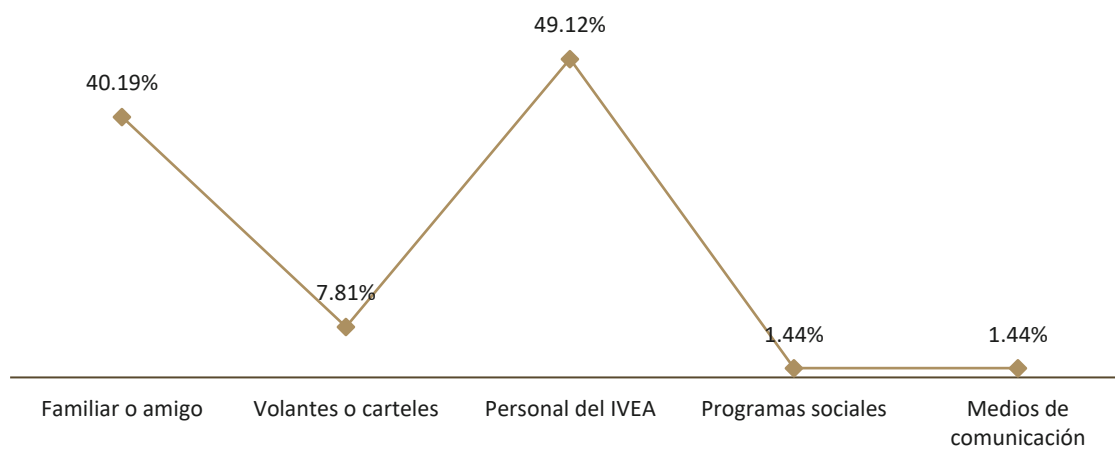


5. ¿Cuánto tiempo tiene recibiendo los servicios educativos por parte del personal del IVEA?

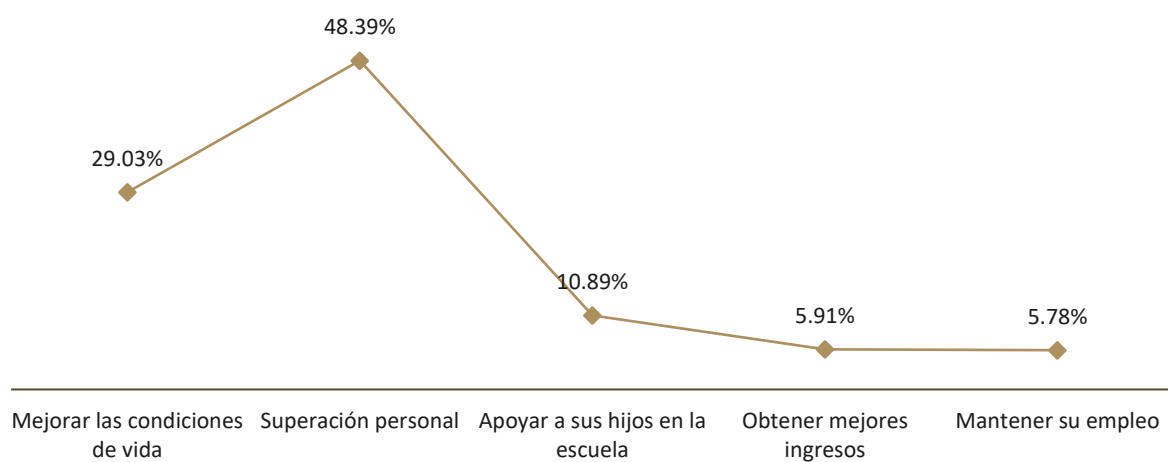


II. Vínculo con IVEA

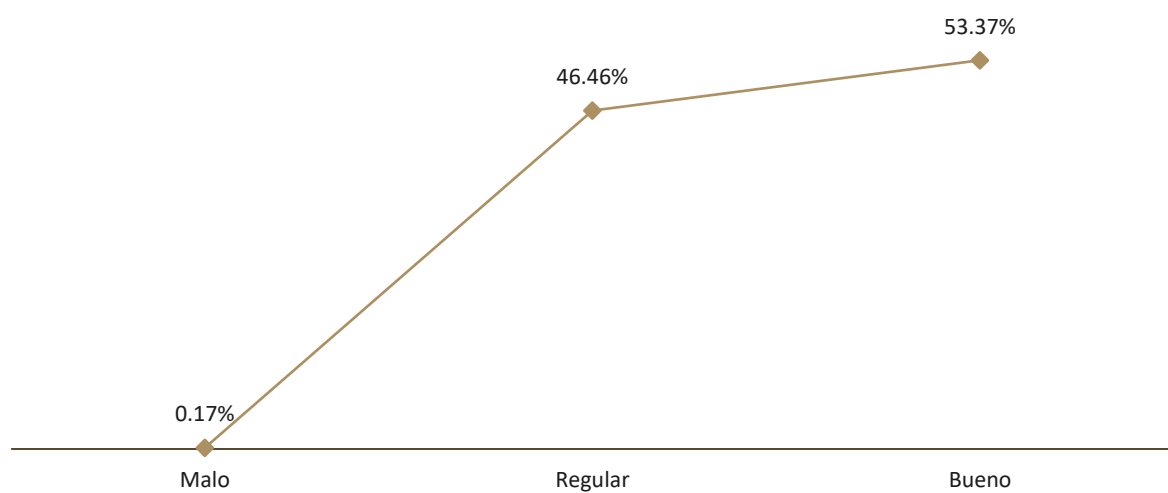
6. ¿Por qué medio se enteró de los servicios que ofrece el IVEA?



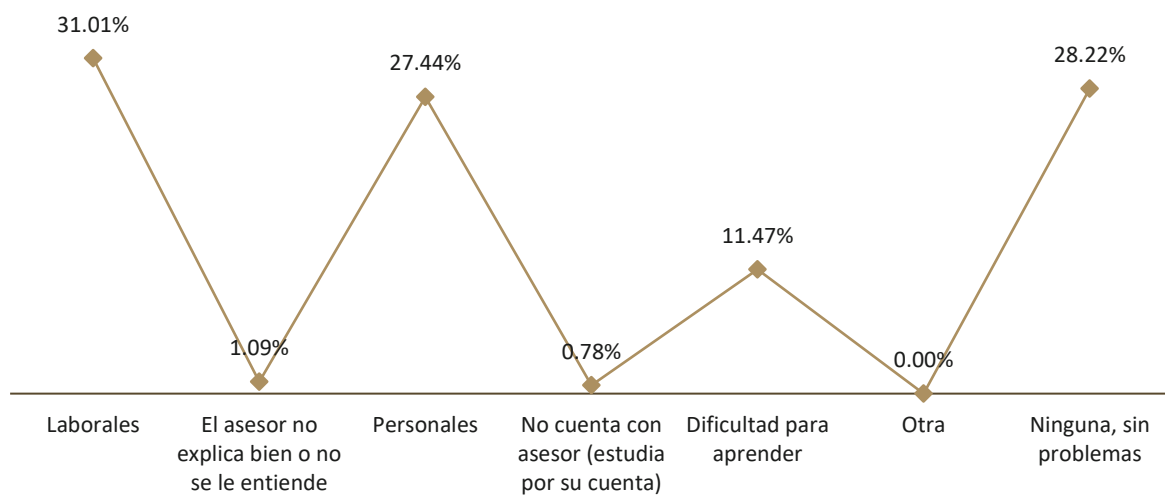
7. ¿Qué lo motivó para estudiar en el IVEA?



8. ¿Cómo califica su desempeño como educando?

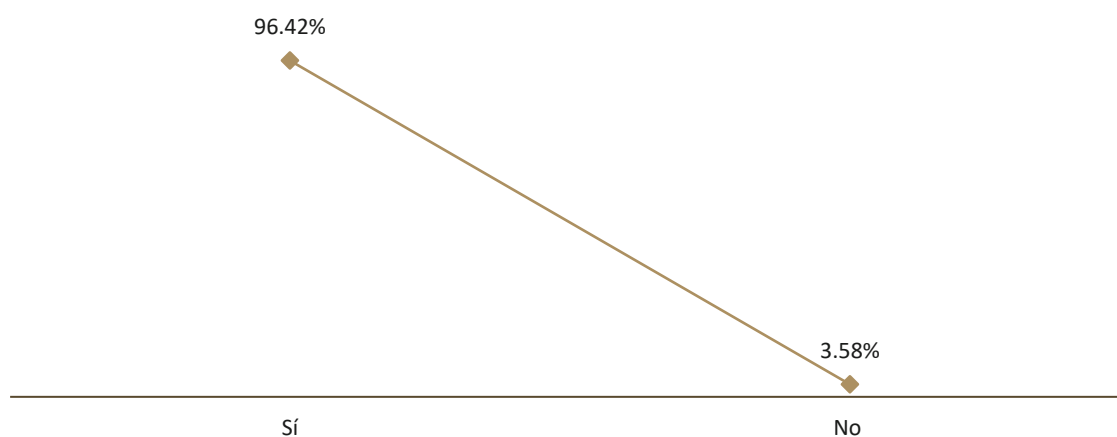


9. ¿Cuál o cuáles considera que son las causas que le impiden avanzar en sus estudios?

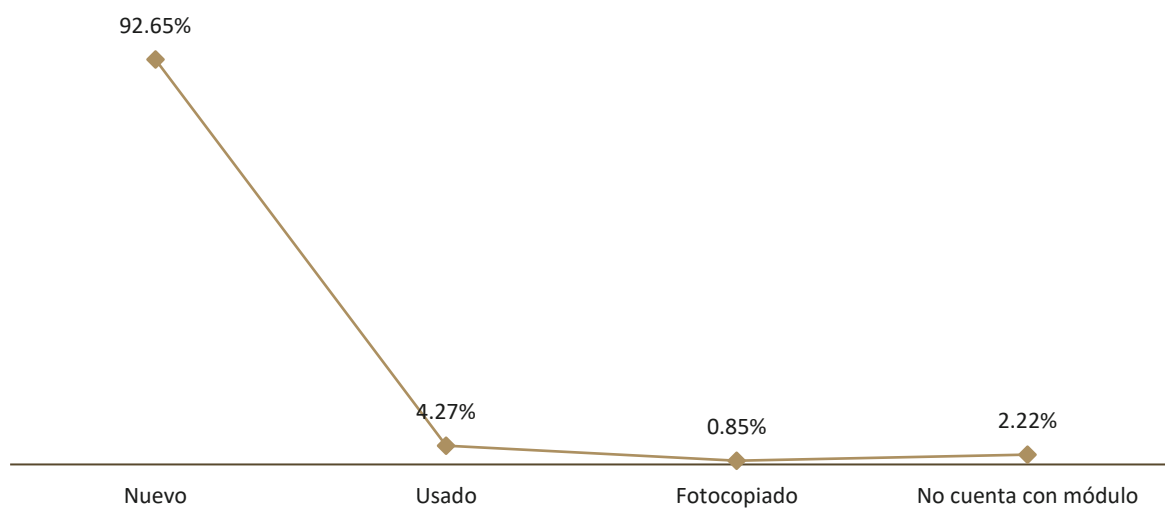


III. Opinión de los encuestados

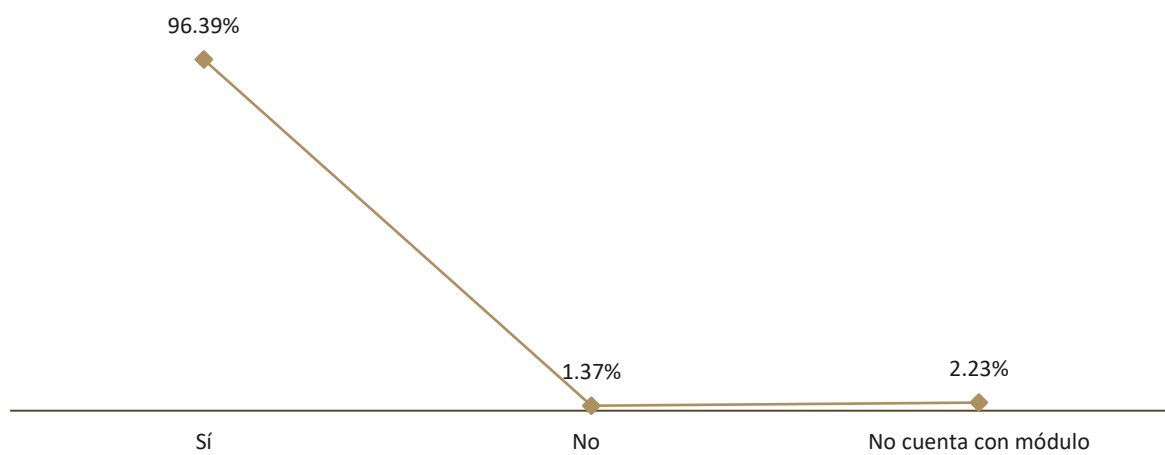
10. ¿Cuenta con módulo o material educativo?



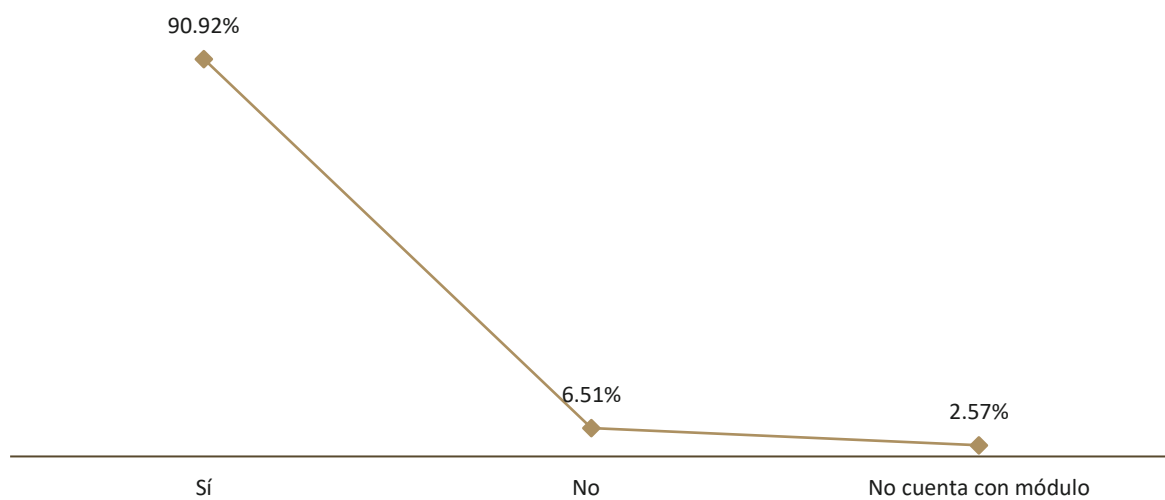
11. El módulo educativo que le fue proporcionado es:



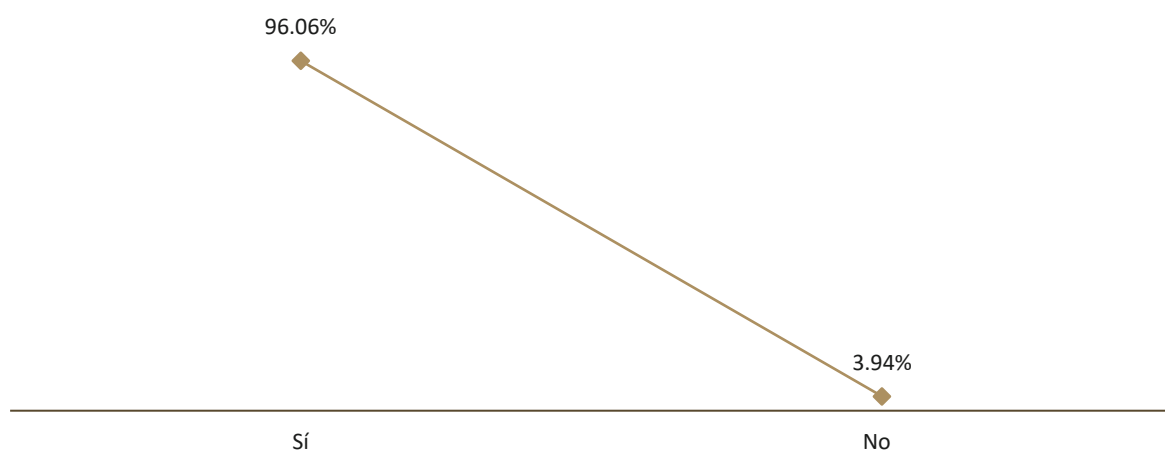
12. ¿El módulo corresponde a sus necesidades de aprendizaje?



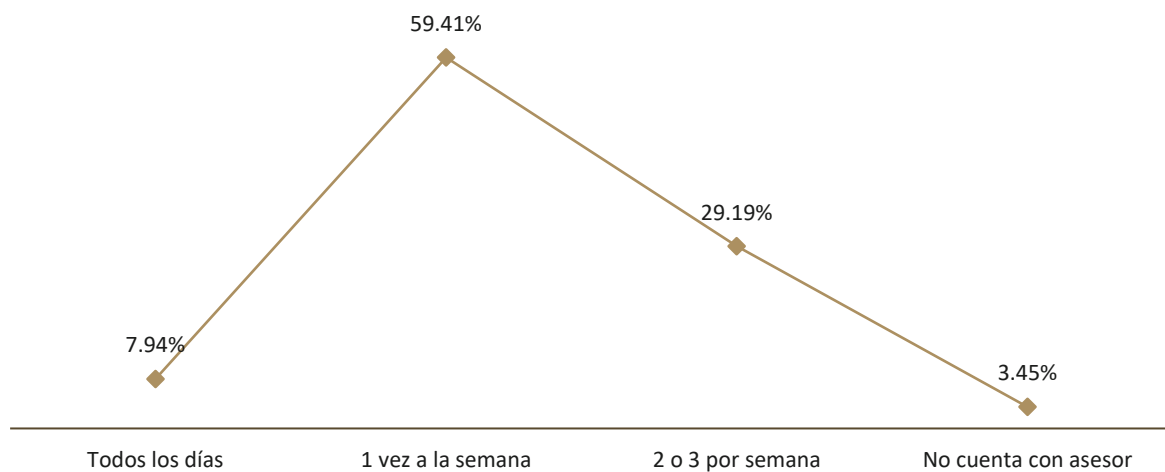
13. ¿El módulo lo ayuda con sus actividades en casa o en el trabajo?



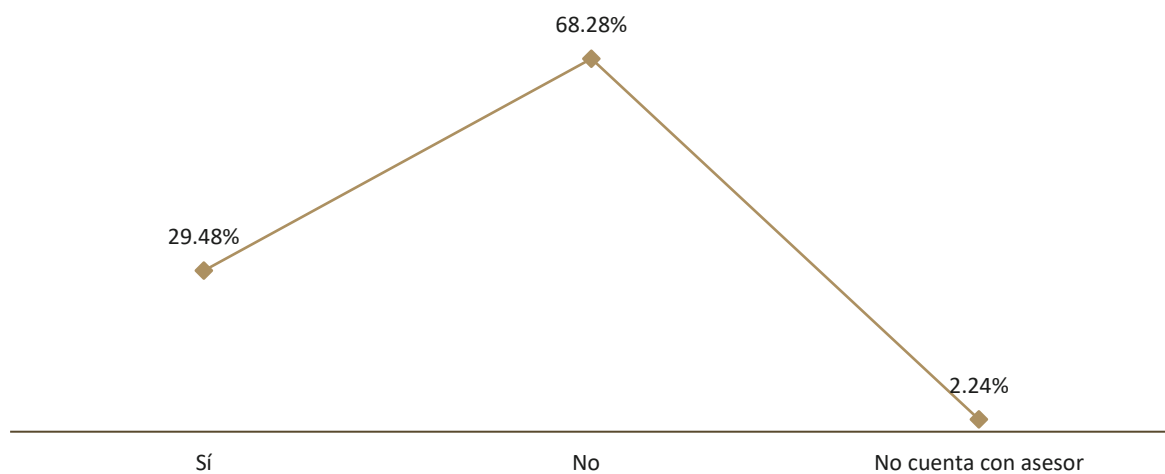
14. ¿Cuenta usted con asesor educativo?



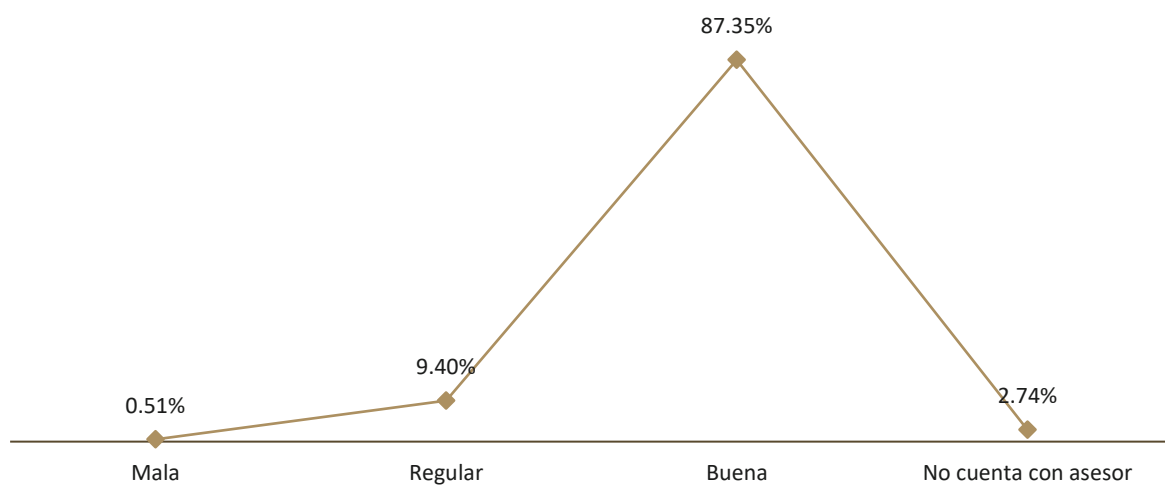
15. ¿Con que frecuencia asiste usted a recibir asesoría?



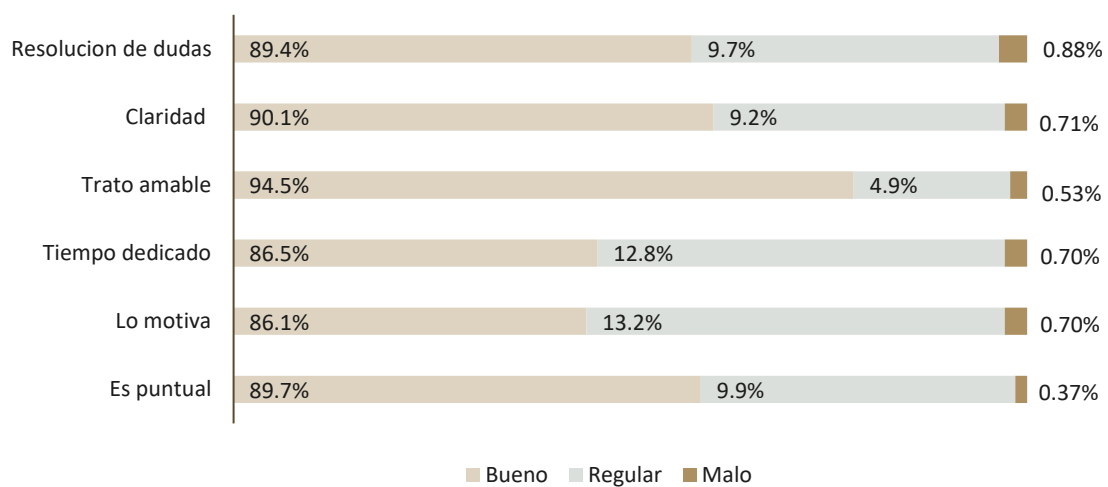
16. ¿Le es complicado asistir a tomar asesorías?



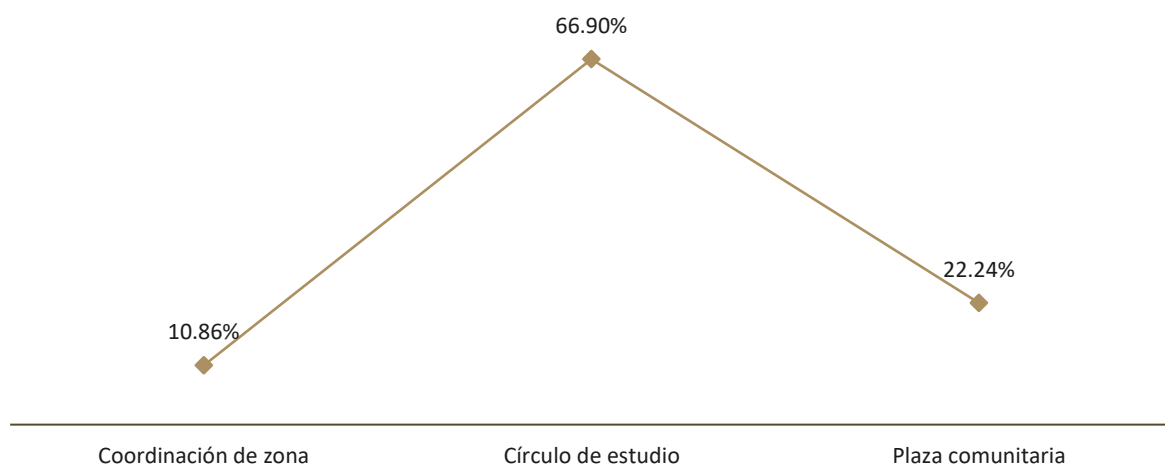
17. ¿Cómo califica la labor del asesor educativo?



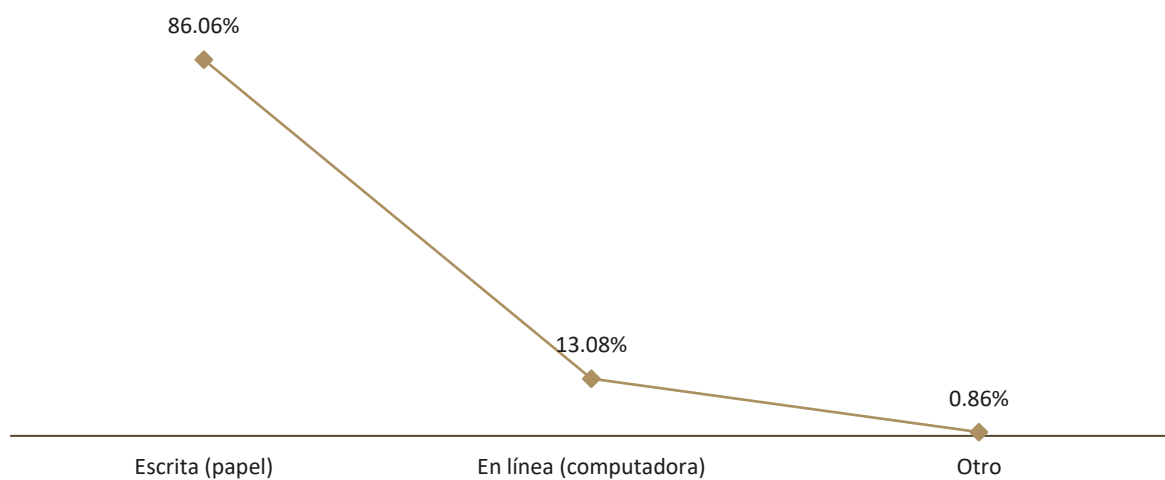
18. ¿Cómo califica a su asesor en cuanto a sus funciones?



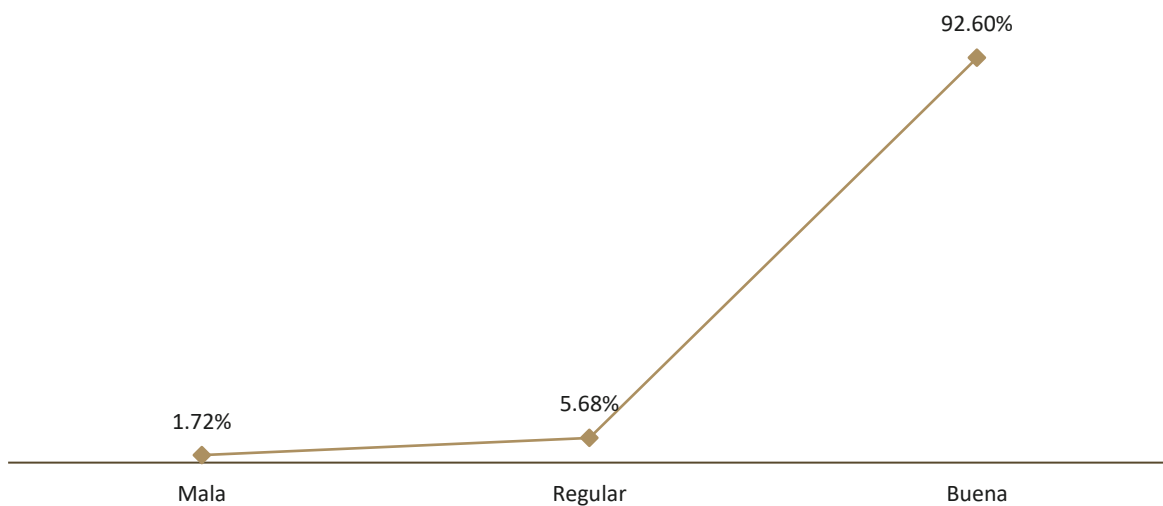
19. ¿En qué sede de aplicación presentó su último examen?



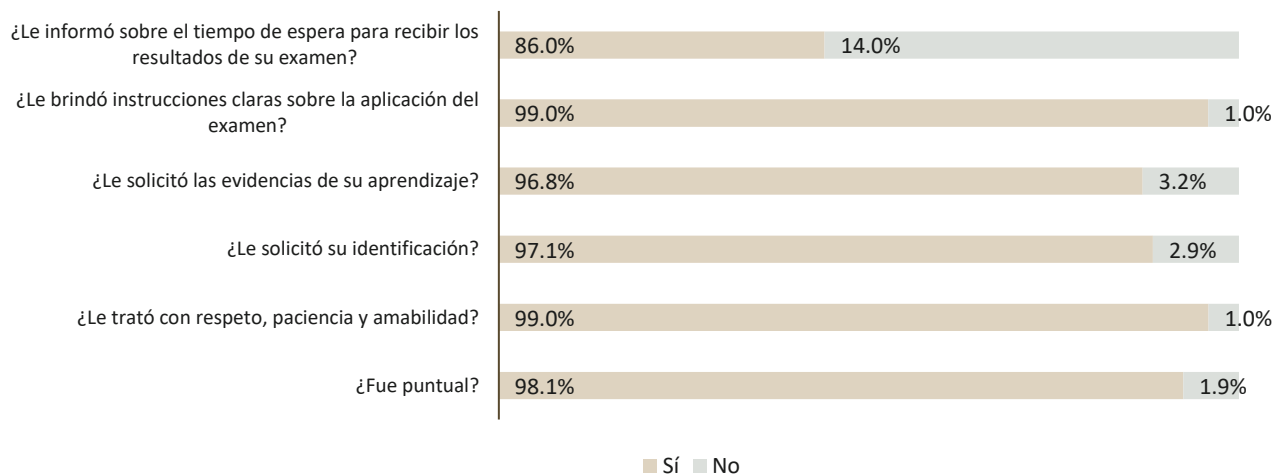
20. ¿De qué manera presentó su último examen?



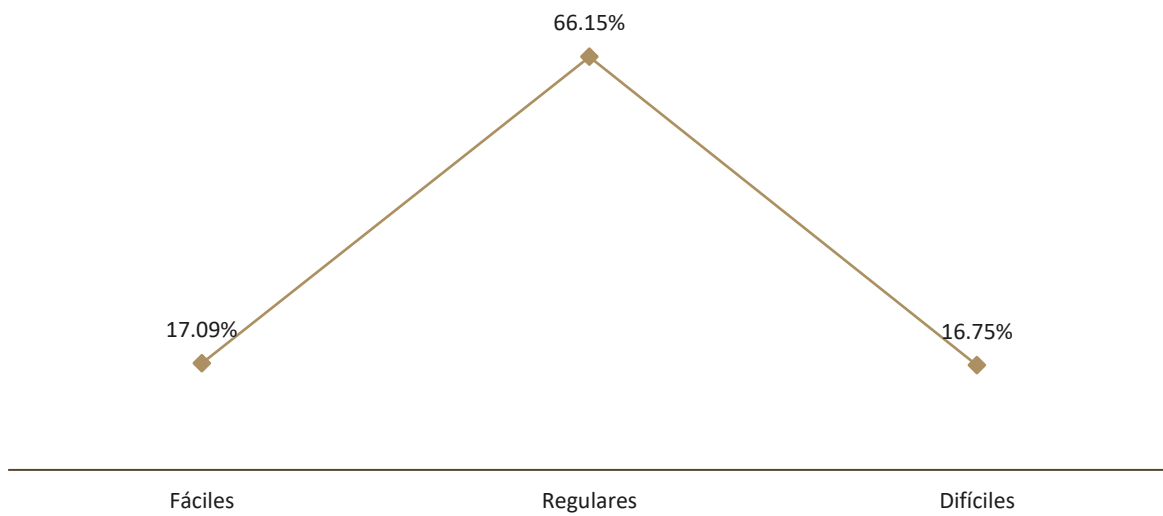
21. ¿Cómo califica la labor del aplicador del examen que lo atendió?



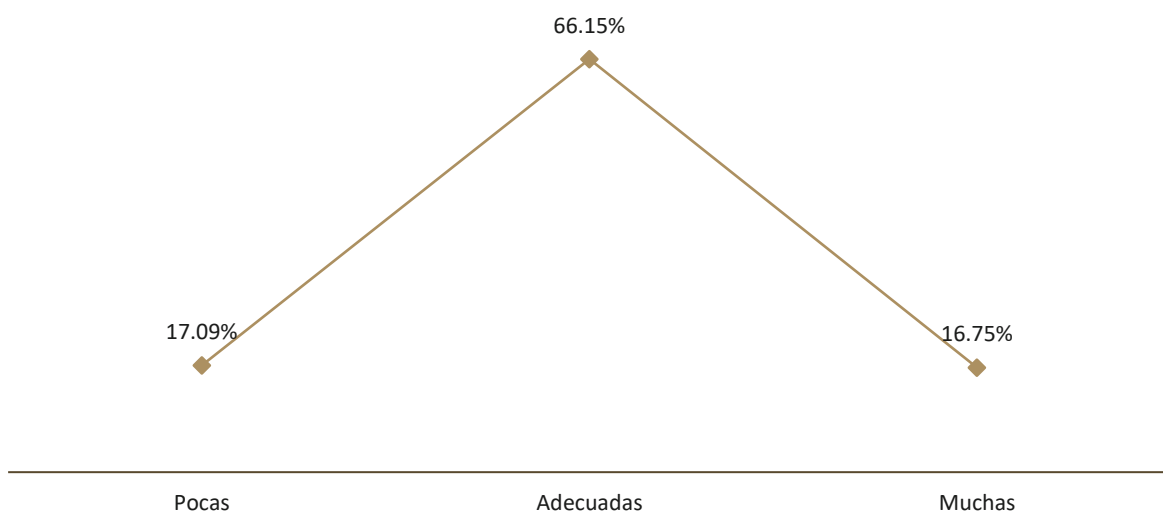
22. El aplicador del examen:



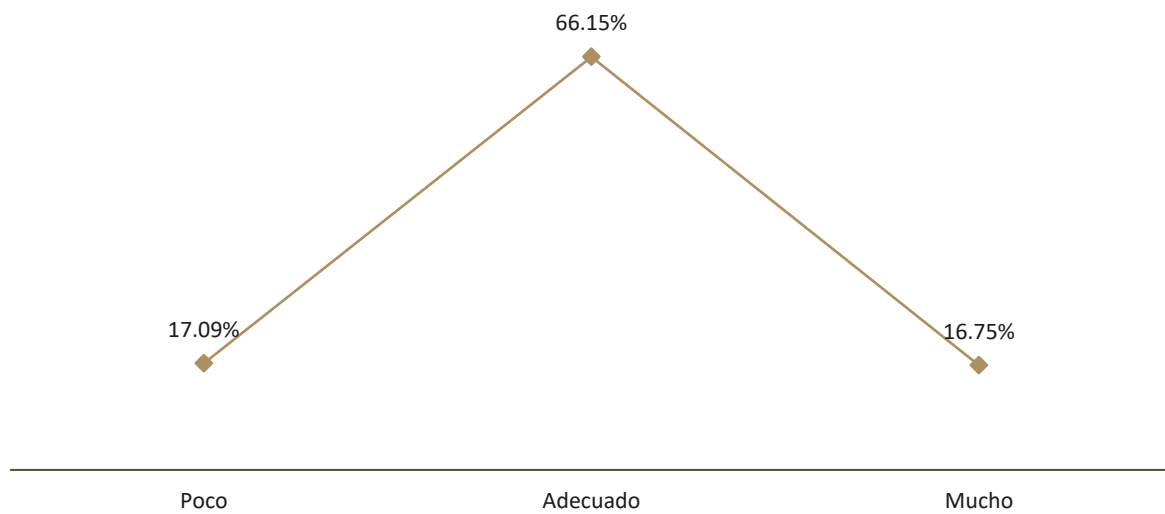
23. De acuerdo con su opinión, ¿las preguntas del examen fueron?



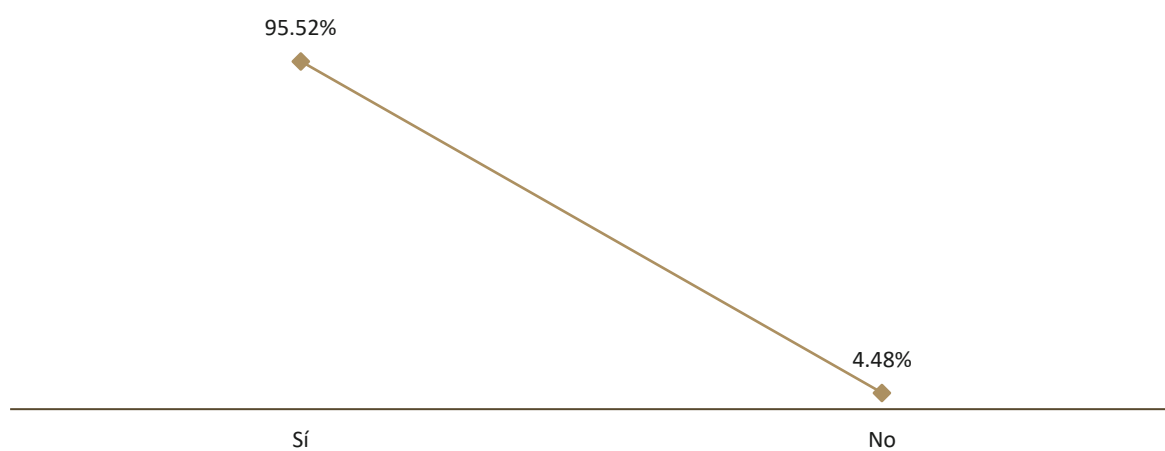
24. De acuerdo con su opinión ¿el número de preguntas en el examen fueron?:



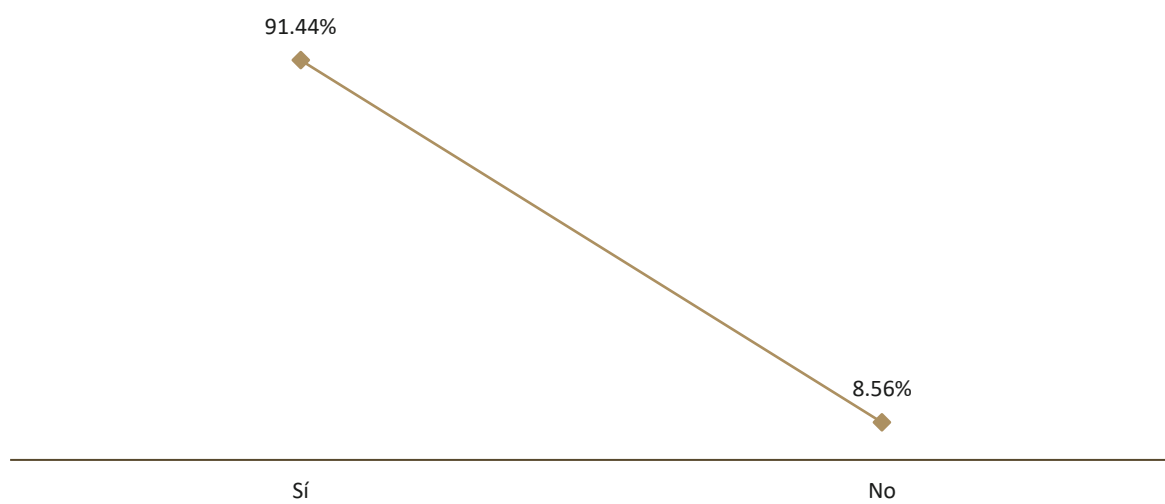
25. De acuerdo con su opinión ¿el tiempo para presentar su examen fue?



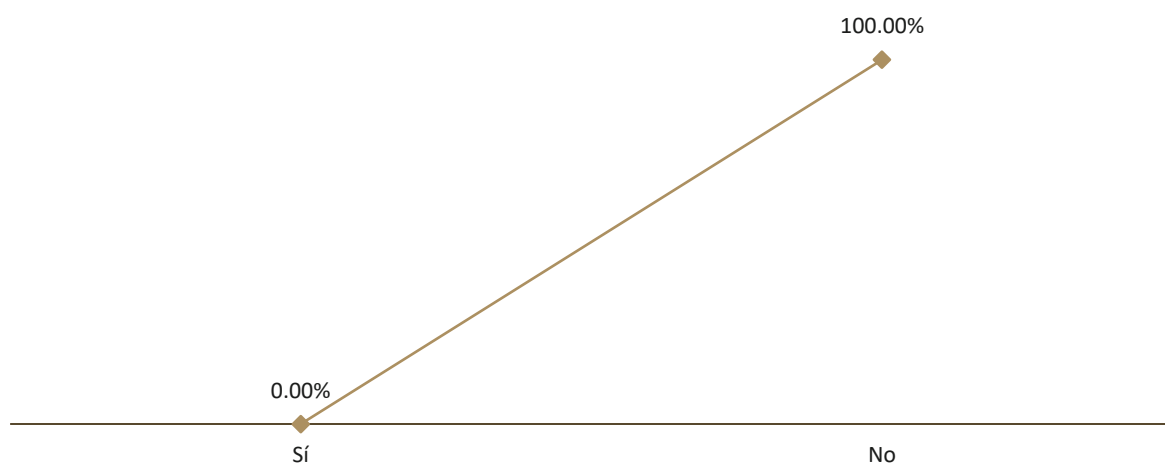
26. ¿Las preguntas del examen corresponden a los temas del módulo que usted ha cursado?



27. ¿Se sintió preparado para presentar su examen?

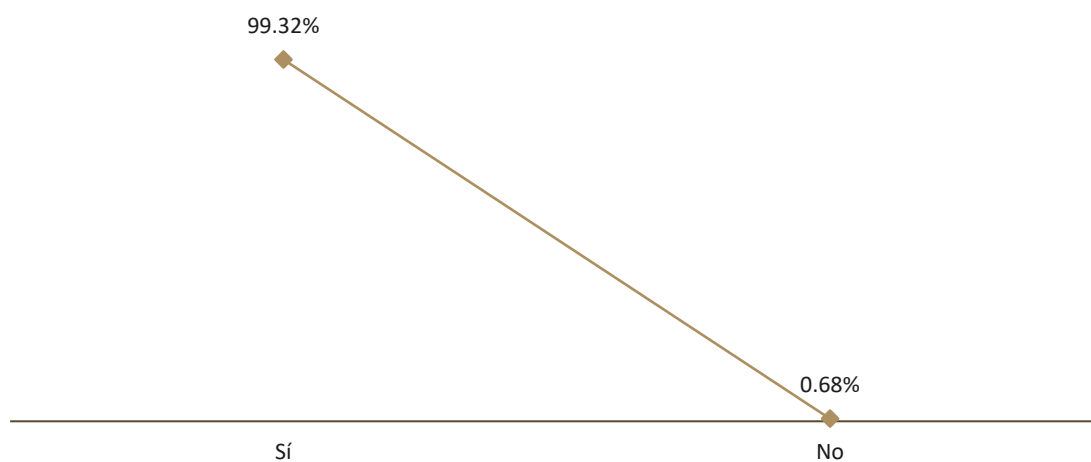


28. ¿Alguna vez le han solicitado algún pago por los servicios educativos recibidos??

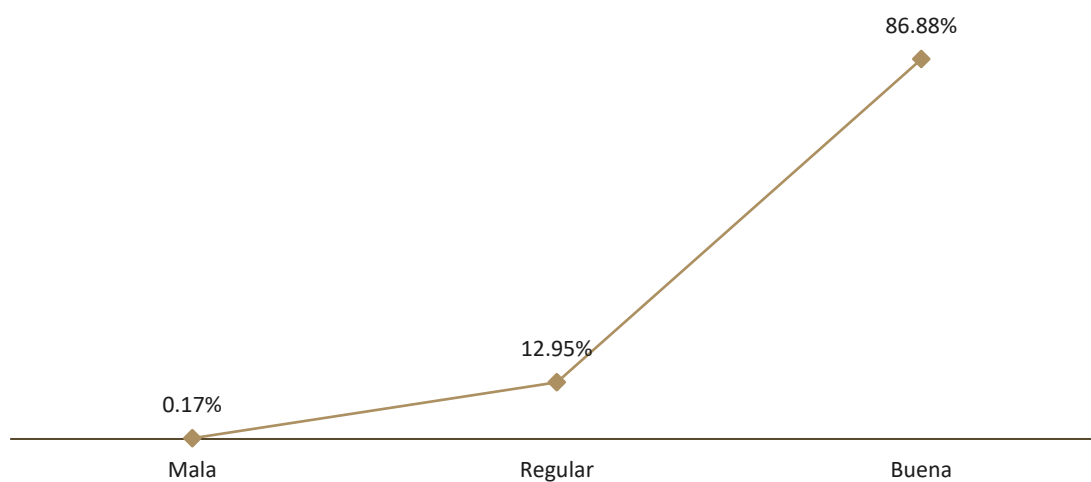


IV. Nivel de satisfacción

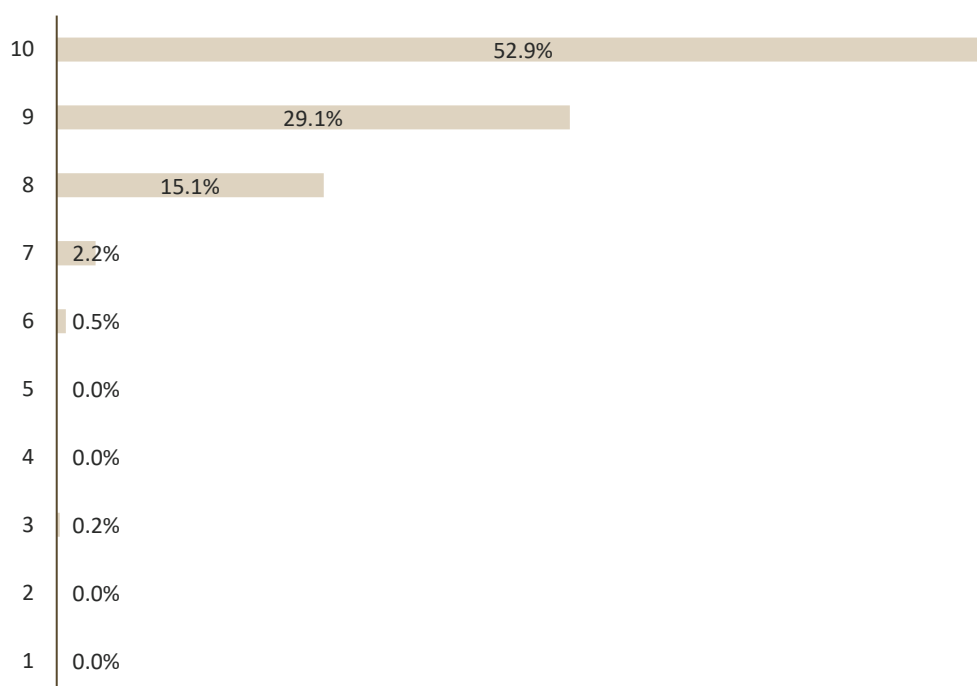
29. ¿Recomendaría usted a un familiar, amigo o conocido el servicio que le fue ofrecido por parte del Instituto?



30. Considerando lo que usted ha respondido hasta el momento ¿Cómo ha sido su experiencia en el Instituto, con los servicios educativos que le han proporcionado?



31. ¿Cómo calificaría los servicios educativos que brinda el Instituto Veracruzano de la Educación de los Adultos? (Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta)



El 52.9% de los participantes le otorgó una calificación de 10 al servicio ofrecido por el IVEA en este ejercicio 2024, un 44.2% una calificación que va de 8 a 9. Utilizando los resultados de la pregunta 31, se obtuvo un promedio de **9.31** puntos de calificación por parte de los participantes que presentaron su examen de nivel. Por tanto, se concluye que es muy bueno el desempeño y que se cuenta con usuarios satisfechos con los servicios educativos ofrecidos por el Instituto.

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos
Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA). Ejercicio 2024

Instrucciones

Esta encuesta tiene como objetivo **conocer el nivel de satisfacción que tienen los educandos respecto a los servicios que presta el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos**. La información que proporcione es de carácter confidencial.

Lea detenidamente cada pregunta e identifique las indicaciones que se dan en cada apartado. Si tiene alguna duda, consulte con la persona que le entregó la encuesta.

I. Datos generales

Marque con una x la opción que corresponda.

1. ¿Cuál es su género?

Femenino ()

Masculino ()

Prefiere no responder ()

2. ¿Cuál es su edad?

15 años o menos ()

16 a 35 años ()

36 a 55 años ()

56 a 75 años ()

Mayor de 75 años ()

3. ¿Cuál es su ocupación?

Empleado ()

Desempleado ()

Negocio propio ()

Labores del Hogar ()

Otro _____

4. ¿Qué nivel educativo está cursando?

Inicial ()

Primaria ()

Secundaria ()

5. ¿Cuánto tiempo tiene recibiendo los servicios educativos por parte del personal del IVEA?

Menos de 1 año ()

1 a 2 años ()

Más de 2 años ()

II. Vínculo con IVEA

6. ¿Por qué medio se enteró de los servicios que ofrece el IVEA? **(Puede marcar más de una opción)**

() Familiar o amigo

() Volantes o carteles

() Personal del IVEA

() Programas Sociales (mencionar): _____

() Medios de comunicación (mencionar): _____

() Otro (mencionar): _____

7. ¿Qué lo motivó para estudiar en el IVEA? **(Puede marcar más de una opción)**

() Mejorar las condiciones de vida

() Superación personal

() Apoyar a sus hijos en la escuela

() Obtener mejores ingresos

() Mantener su empleo

() Otro. Especificar: _____

8. ¿Cómo califica su desempeño como educando?

Malo ()

Regular ()

Bueno ()

9. ¿Cuál o cuáles considera que son las causas que le impiden avanzar en sus estudios? **(Puede marcar más de una opción)**

() Laborales

() El asesor no explica bien o no se le entiende

() Personales

() No cuenta con un asesor (estudia por su cuenta)

() Dificultad para aprender

() Otra. Especificar: _____

() Ninguna, sin problemas

III. Opinión de los encuestados

10. ¿Cuenta con módulo o material educativo?

Sí ()

No ()

11. El módulo educativo que le fue proporcionado es:

Nuevo ()

Usado ()

Fotocopiado ()

No cuenta con módulo ()

12. ¿El módulo corresponde a sus necesidades de aprendizaje?

Sí ()

No ()

No cuenta con módulo ()

13. ¿El módulo lo ayuda con sus actividades en casa o en el trabajo?

Sí ()

No ()

No cuenta con módulo ()

14. ¿Cuenta usted con asesor educativo?

Sí ()

No ()

15. ¿Con que frecuencia asiste usted a recibir asesoría?

Todos los días ()

1 vez a la semana ()

2 o 3 veces por semana ()

No cuenta con asesor ()

16. ¿Le es complicado asistir a tomar asesorías?

Sí ()

No ()

No cuenta con asesor ()

17. ¿Cómo califica la labor del asesor educativo?

Mala ()

Regular ()

Buena ()

No cuenta con asesor ()

18. ¿Cómo califica a su asesor en cuanto a sus funciones?:

	Malo	Regular	Bueno
Es puntual (llega a tiempo)	()	()	()
Lo motiva a participar en las reuniones de aprendizaje	()	()	()
Le dedica suficiente tiempo para su aprendizaje	()	()	()
Lo trata con amabilidad	()	()	()
Le explica con claridad	()	()	()
Le resuelve sus dudas	()	()	()
No cuenta con asesor ()			

19. ¿En qué sede de aplicación presentó su último examen?

() Coordinación de Zona

() Círculo de estudio

() Plaza Comunitaria

() Otro: _____

20. ¿De qué manera presentó su último examen?

Escrita (papel) ()

En línea (computadora) ()

Otro _____

21. ¿Cómo califica la labor del aplicador del examen que lo atendió?

Mala ()

Regular ()

Buena ()

22. El aplicador del examen:

	Sí	No
Fue puntual (llegó a tiempo)	()	()
Le trató con respeto, paciencia y amabilidad	()	()
Le solicitó su identificación	()	()
Le solicitó las evidencias de su aprendizaje	()	()
Le brindó instrucciones claras sobre la aplicación del examen	()	()
Le informó sobre el tiempo de espera para recibir los resultados de su examen	()	()

23. De acuerdo con su opinión, ¿las preguntas del examen fueron?

Fáciles ()

Regulares ()

Difíciles ()

24. De acuerdo con su opinión ¿el número de preguntas en el examen fueron?:

Pocas ()

Adecuadas ()

Muchas ()

25. De acuerdo con su opinión ¿el tiempo para presentar su examen fue?

Poco ()

Adecuado ()

Mucho ()

26. ¿Las preguntas del examen corresponden a los temas del módulo que usted ha cursado?

Sí ()

No ()

27. ¿Se sintió preparado para presentar su examen?

Sí () ¿Por qué? _____

No () ¿Por qué? _____

28. ¿Alguna vez le han solicitado algún pago por los servicios educativos recibidos?

Sí () ¿Por cuál servicio? _____

No ()

IV. Nivel de satisfacción

29. ¿Recomendaría usted a un familiar, amigo o conocido el servicio que le fue ofrecido por parte del Instituto?

Sí ()

No ()

30. Considerando lo que usted ha respondido hasta el momento ¿Cómo ha sido su experiencia en el Instituto, con los servicios educativos que le han proporcionado?

Mala ()

Regular ()

Buena ()

31. ¿Cómo calificaría los servicios educativos que brinda el Instituto Veracruzano de la Educación de los Adultos? (Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta)

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

6 ()

7 ()

8 ()

9 ()

10 ()

¡Muchas gracias!

Nombre y firma del aplicador: _____

Anexo 2. Cronograma de actividades

Actividades	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Definición metodológica	2-6				
Elaboración de la encuesta	15-17				
Distribución y asesoría	18-20				
Aplicación del Instrumento de medición	23-30	1-21			
Recuperación y análisis			4-30		
Informe de resultados				2-13	
Publicación de resultados					13-17

Anexo 3. Oficio de solicitud de aplicación de la Encuesta de Satisfacción 2024



SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN Oficio No. SPPP/1284/2024

Asunto: Aplicación de la encuesta de satisfacción 2024
Xalapa, Veracruz; 18 de septiembre de 2024

COORDINADOR(A) DE ZONA PRESENTE

Por medio del presente, me permito comunicarle que, como parte del seguimiento de los Proyectos de mejora derivados de las evaluaciones de desempeño del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) del Ramo 33, emitidos por la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) del Estado de Veracruz, y en cumplimiento de la Fracción XL. Evaluaciones y encuestas de programas financiados con recurso público, de las obligaciones de transparencia, es necesario la aplicación de la encuesta de satisfacción de prestación de servicios educativos en las coordinaciones de zona, correspondiente al ejercicio 2024.

Al respecto, por instrucciones del Director general Héctor L. Amezcua Cardiel adjunto al presente el cuestionario elaborado para tal fin, solicitando su valioso apoyo para imprimir el número de ejemplares que corresponden a la Coordinación de Zona a su digno cargo (ver Tabla 1 anexa) y llevar a cabo su aplicación durante el periodo comprendido entre el 23 de septiembre y el 21 de octubre, con las siguientes precisiones:

- Recomendar a los aplicadores de exámenes que lean de manera previa el cuestionario y que durante su aplicación atiendan las dudas de los educandos;
- Explicar a los aplicadores de exámenes que para efectos de calidad, confiabilidad y validez apliquen la encuesta de manera aleatoria entre los participantes, y que preferentemente sean educandos del Programa Regular que acudan a presentar examen en las sedes de aplicación;
- En el caso de educandos del nivel inicial, solicitar a los aplicadores de exámenes que apliquen el cuestionario en forma de entrevista;
- Solicitar a los aplicadores de exámenes que al recibir los cuestionarios aplicados revisen que todas las preguntas hayan sido contestadas por el educando; y
- Escanear los cuestionarios aplicados y remitirlos al Departamento de planeación y evaluación al correo: raulr@inec.gob.mx, y posteriormente hacer llegar los originales.

Agradeceré a usted informar los avances semanalmente, para tal fin llamaremos a su personal los días 27 de septiembre y 4, 11 y 18 de octubre, con objeto de que a más tardar el **día 21 de octubre** se cuente con el paquete completo, para estar en posibilidad de procesar la información e integrar el documento con los resultados que serán publicados en el portal de Internet del Instituto.

Sin más por el momento, reciba usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE

FERNANDO ARIEL LÓPEZ ÁLVAREZ
SUBDIRECTOR



C.c.p. Mtro. Héctor L. Amezcua Cardiel.- Director general del IVEA.- Para su conocimiento
FALA/RLR/dio

3024. 200 AÑOS DE VERACRUZ DE JONACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Av. Américas #270
Col. María Esther, CP 91033
Xalapa, Veracruz
Tel. (228) 840 1935
Lada sin costo 800 999 4832
www.ivea.gob.mx



200 AÑOS
VERACRUZ
JONACIO DE LA LLAVE
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



IVEA
Instituto Veracruzano
de Educación
para los Adultos



VERACRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN
Oficio No. SPPP/XXXX/2024

Tabla 1.- Distribución de cuestionarios por coordinación de zona.

Coordinación de zona	Número cuestionarios por aplicar
Tantoyuca	18
Chicontepec	33
Tuxpan	33
Poza Rica	18
Papantla	54
Espinal	10
Martínez de la Torre	26
Perote	22
Xalapa	22
Coatepec	24
Huatusco	24
Orizaba	31
Córdoba	14
Zongolica	7
Veracruz	20
Boca del Río	21
Tierra Blanca	35
Cosamaloapan	32
San Andrés Tuxtla	24
Acayucan	23
Minatitlán	22
Coatzacoalcos	21
Huayacocotla	7
Pánuco	59
Jáltipan	17
Total	617

Fecha de entrega: 21/10/2024

200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1859-2024

Av. Américas 4270
Col. María Esther, CP 91033
Xalapa, Veracruz
Tel. (228) 840 1935
Lada sin costo 800 999 4632
www.lvea.gob.mx



200 AÑOS
VERACRUZ
IGNACIO DE LA LLAVE
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN

Anexo 4. Coordinaciones de Zona

