



**La educación
es de todos**

Mineducación

Informe encuesta de percepción y satisfacción 2019

10 de agosto 2019

V. 3

Contenido

1. Objetivo
2. Ficha técnica
3. Caracterización sociodemográfica
4. Nivel general de satisfacción
5. Componentes de evaluación
- 5.1 Resultados por componente
6. Resultado detallado
- 6.1 Resultados Secretarías de Educación
- 6.2 Instituciones de Educación Superior
- 6.3 Ciudadanos



1. Objetivo



Presentar los resultados de la evaluación de la percepción y satisfacción, realizada en la vigencia 2019, de los grupos de valor del Ministerio de Educación frente a la misión institucional, en general, y frente a los trámites y servicios, en particular.

2.

Ficha técnica

Período de aplicación: 20 de noviembre a 16 de diciembre de 2019

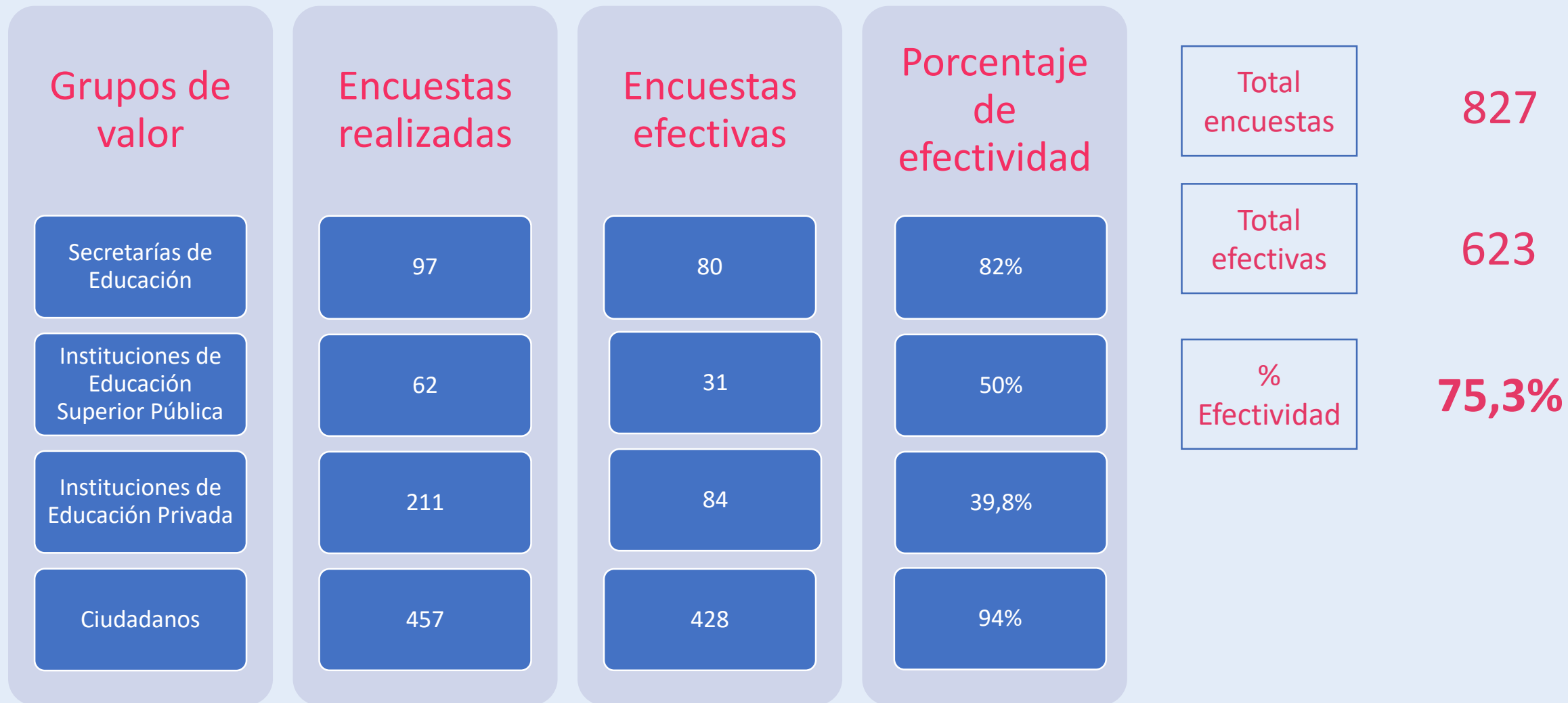
Nivel de confianza: 95%

Error muestral: 5%

Metodología: encuesta en línea

Grupos de valor	Universo	Muestra ideal	Encuestas realizadas
Secretarías de Educación	96	77	96
Instituciones de Educación Superior	211 privadas y 62 públicas	137 privadas y 54 públicas	211 privadas y 62 públicas
Ciudadanos	63.944.747	384	457

2. Ficha técnica. Efectividad de la muestra.



Para la caracterización se tuvieron en cuenta variables:

- **Datos sociodemográficos:** sexo, edad, ubicación, nivel educativo.
- **Participación en la toma de decisiones:** grado de poder, interés, influencia, impacto.
- **Utilización de la oferta de servicios.**

3. Caracterización Sociodemográfica Ciudadanos

40,1%



Mujeres

59,9%



Hombres

98,3%
Zona Urbana

1,7
Zona Rural

0,2%
Población que
presenta
situación de
discapacidad

3,4%
Población que
presenta
situación de
discapacidad

0,7% Educación básica. 82,7% Educación Superior. 16,6% Educación Media

4.

Nivel general de satisfacción

84%

Secretarías de Educación

80%

Satisfacción General de los
grupos de Valor

79%

Ciudadanos

80%

Instituciones de
Educación Superior
Públicas y privadas

5.

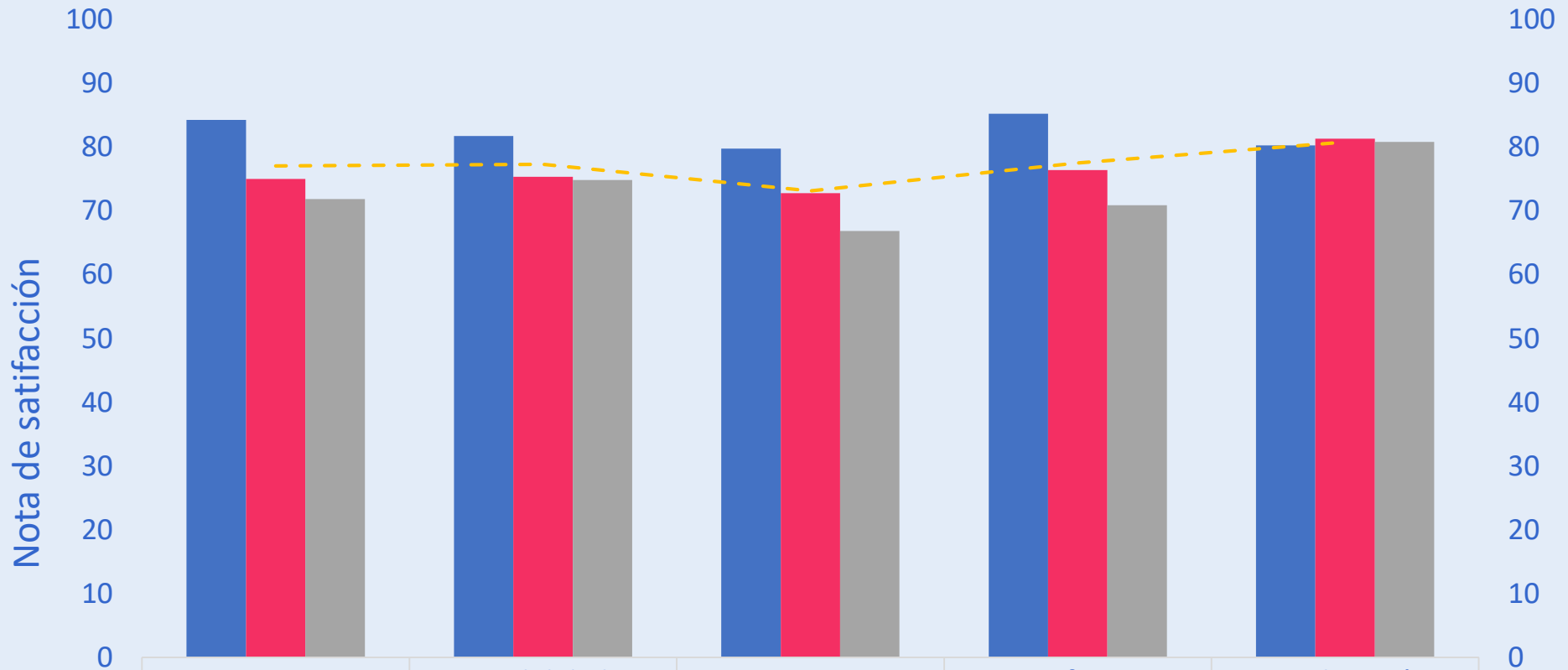
Componentes de evaluación



Variable	Componente	¿Qué se evaluó?
Apertura	<ul style="list-style-type: none"> • Receptividad Capacidad para escuchar • Actitud de servicio Capacidad para resolver 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para recibir propuestas. • Competencias comunicativas.
Visibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción narrativas alrededor de la gestión y las necesidades de información de los grupos de valor.
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la entidad para comunicar lo que la institución hace e involucrar a los grupos de valor.
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Coherencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para cumplir con los acuerdos. • Consistencia y coherencia entre el discurso y la acción institucional.
Interlocución	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución • Socialización de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta a las realidades del entorno. • Capacidad de la entidad para divulgar y socializar la información.

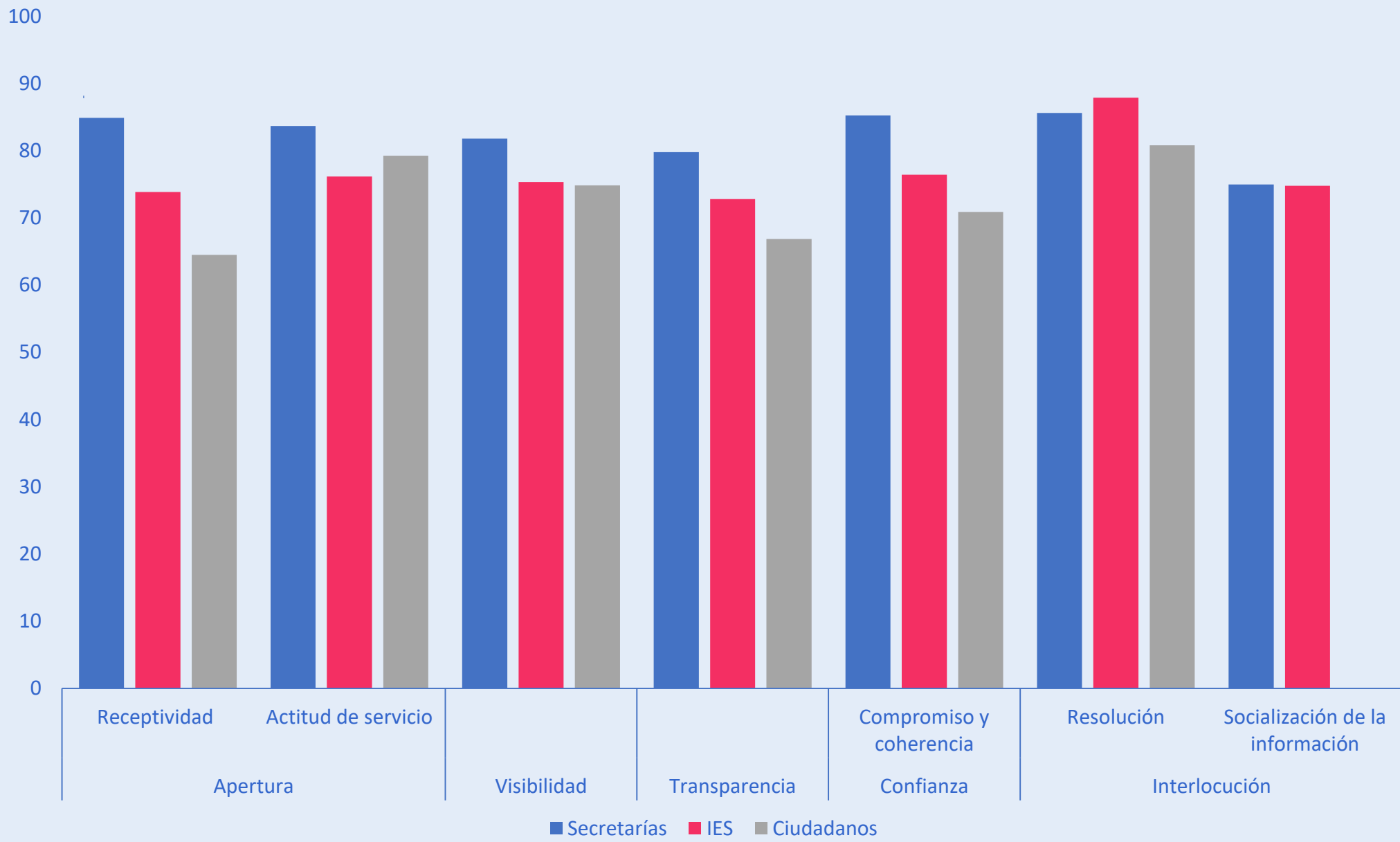
5.1

Resultado de la percepción por variable 2019



	Apertura	Visibilidad	Transparencia	Confianza	Interlocución
Secretarías	84,27	81,77	79,79	85,23	80,29
IES	75,01	75,34	72,78	76,40	81,33
Ciudadanos	71,87	74,83	66,85	70,88	80,81
- - - Nota promedio	77,05	77,31	73,14	77,51	80,81

5.1 Resultado de la percepción por componente variable 2019



6.

Resultado detallado



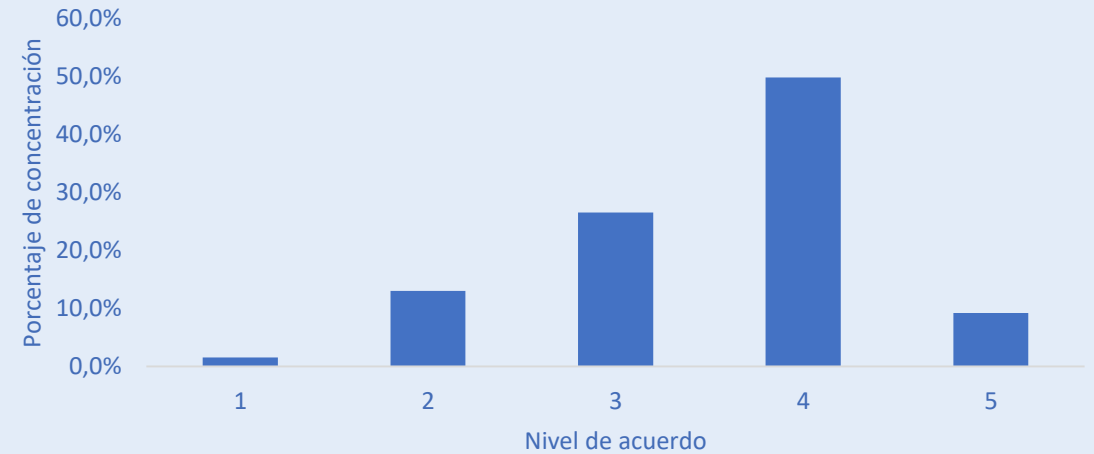
6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés.

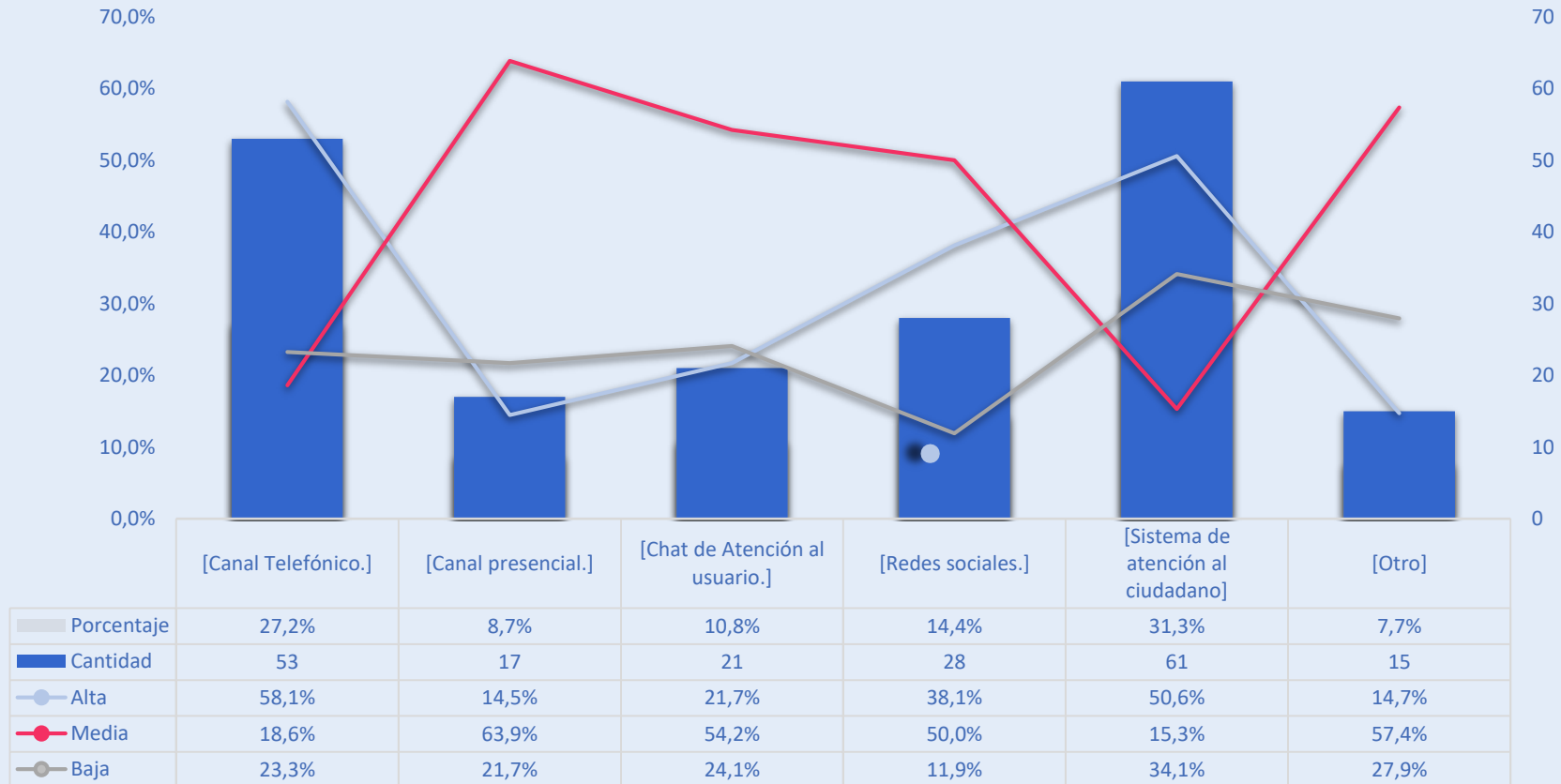


1=Totalmente en desacuerdo
2=Parcialmente en desacuerdo
3=De acuerdo
4=Parcialmente de acuerdo
5=Totalmente de acuerdo

6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Uso de canales de atención



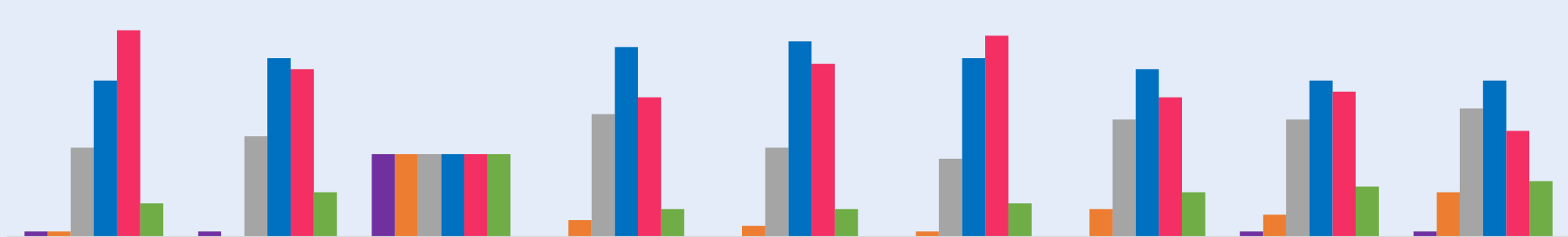
6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Satisfacción atributos de servicios

Nivel de satisfacción

45,0%
40,0%
35,0%
30,0%
25,0%
20,0%
15,0%
10,0%
5,0%
0,0%



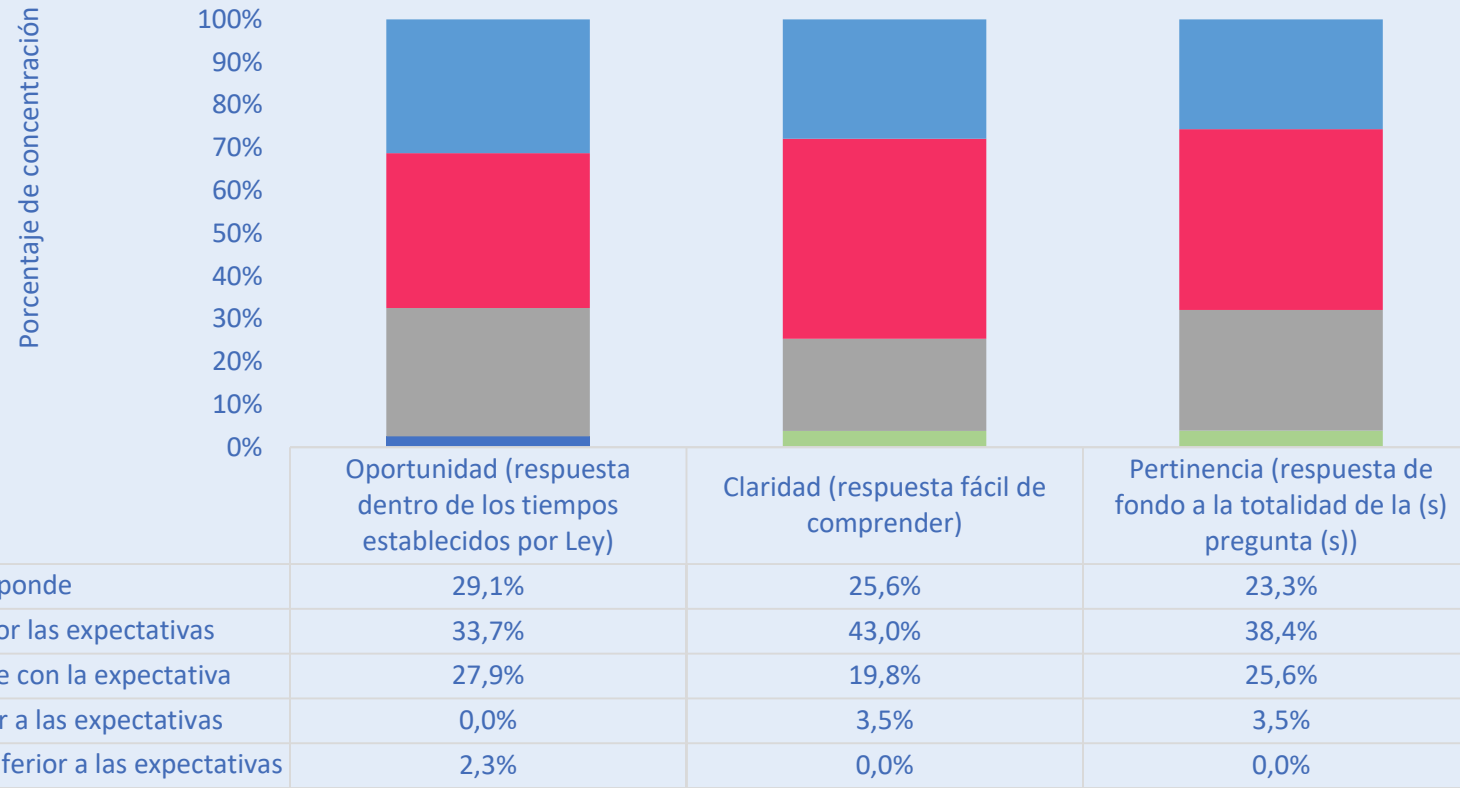
	Servicio amable (empático y respetuoso)	Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	Cuenta de Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	Oportunidad en la respuesta remitida.	Claridad de la información suministrada	Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	Solución a su inquietud en un primer contacto	Facilidad para comunicarse o ser atendido por/con un asesor	Tiempo de espera para ser atendido
Muy inferior a las expectativas	1,1%	1,1%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,1%
Inferior a las expectativas	1,1%	0,0%	16,7%	3,4%	2,2%	1,1%	5,6%	4,5%	9,0%
Cumple con la expectativa	18,0%	20,2%	16,7%	24,7%	18,0%	15,7%	23,6%	23,6%	25,8%
Superior las expectativas	31,5%	36,0%	16,7%	38,2%	39,3%	36,0%	33,7%	31,5%	31,5%
Muy superior a las expectativas	41,6%	33,7%	16,7%	28,1%	34,8%	40,4%	28,1%	29,2%	21,3%
No responde	6,7%	9,0%	16,7%	5,6%	5,6%	6,7%	9,0%	10,1%	11,2%

1= muy inferior a las expectativas
 2= inferior a las expectativas
 3= cumple con la expectativa
 4 = superior a las expectativas
 5= muy superior a las expectativas

6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Grado de atención de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)

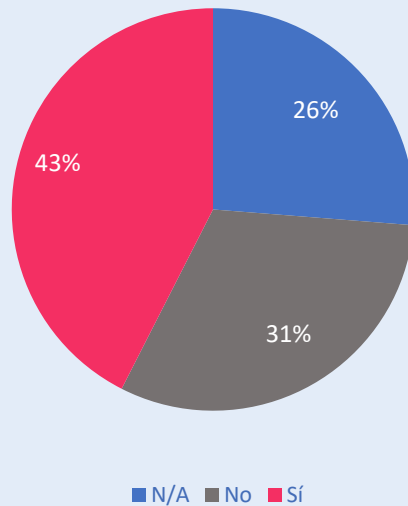


1= muy inferior a las expectativas
 2= inferior a las expectativas
 3= cumple con la expectativa
 4 = superior a las expectativas
 5= muy superior a las expectativas

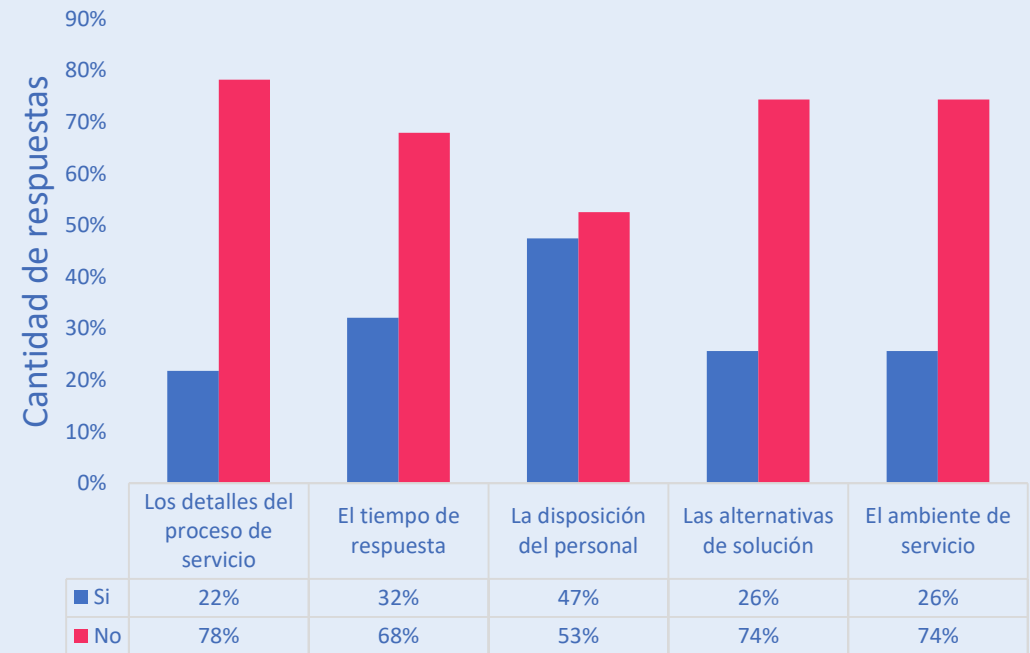
6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Ha tenido una experiencia de servicio positivamente memorable en los canales de atención del Ministerio de Educación.



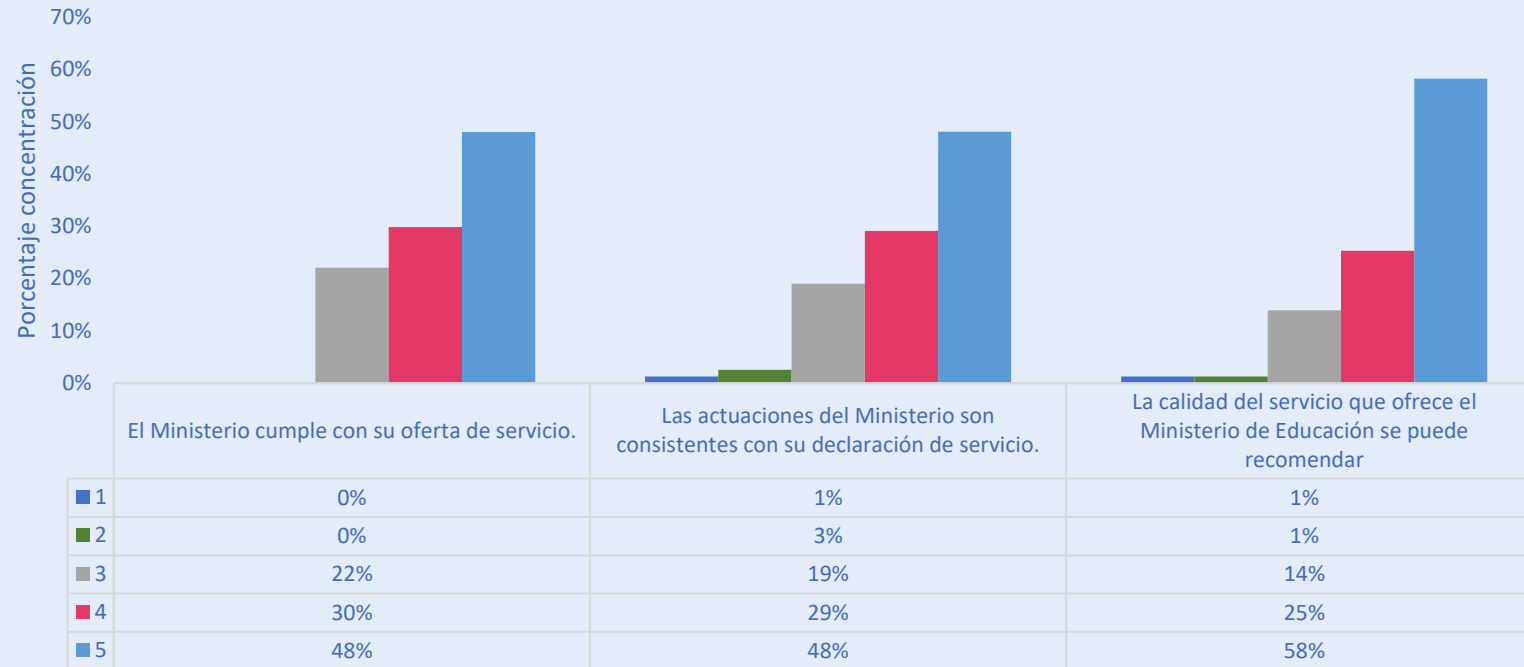
Razón por la experiencia memorable



6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Confianza de las Secretarías con el MEN

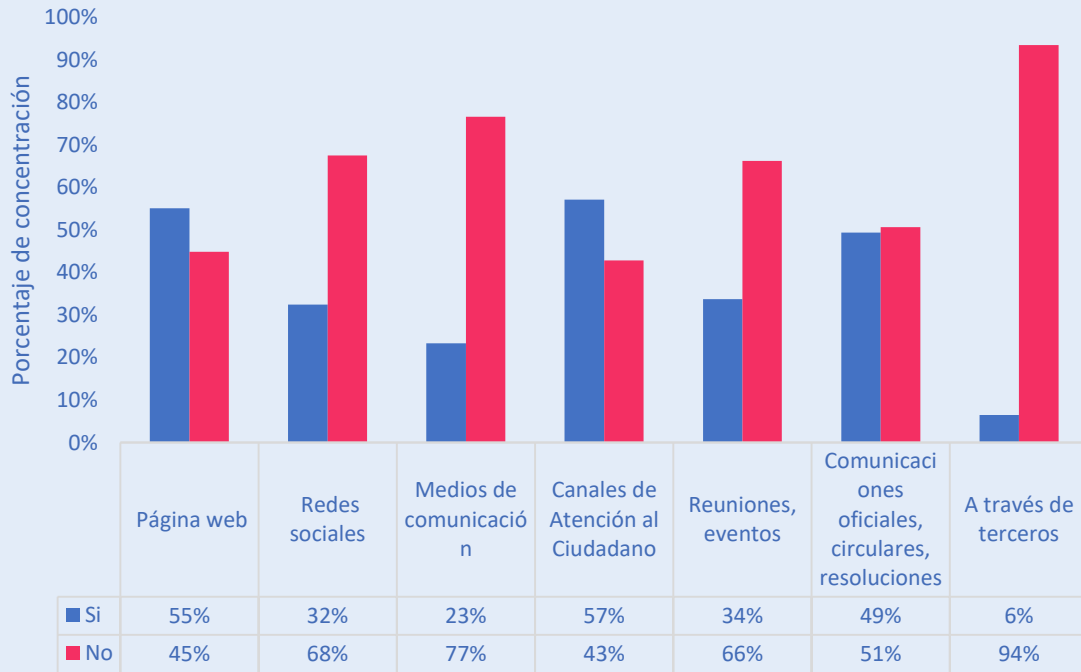


1=Totalmente en desacuerdo
 2=Parcialmente en desacuerdo
 3=De acuerdo
 4=Parcialmente de acuerdo
 5=Totalmente de acuerdo

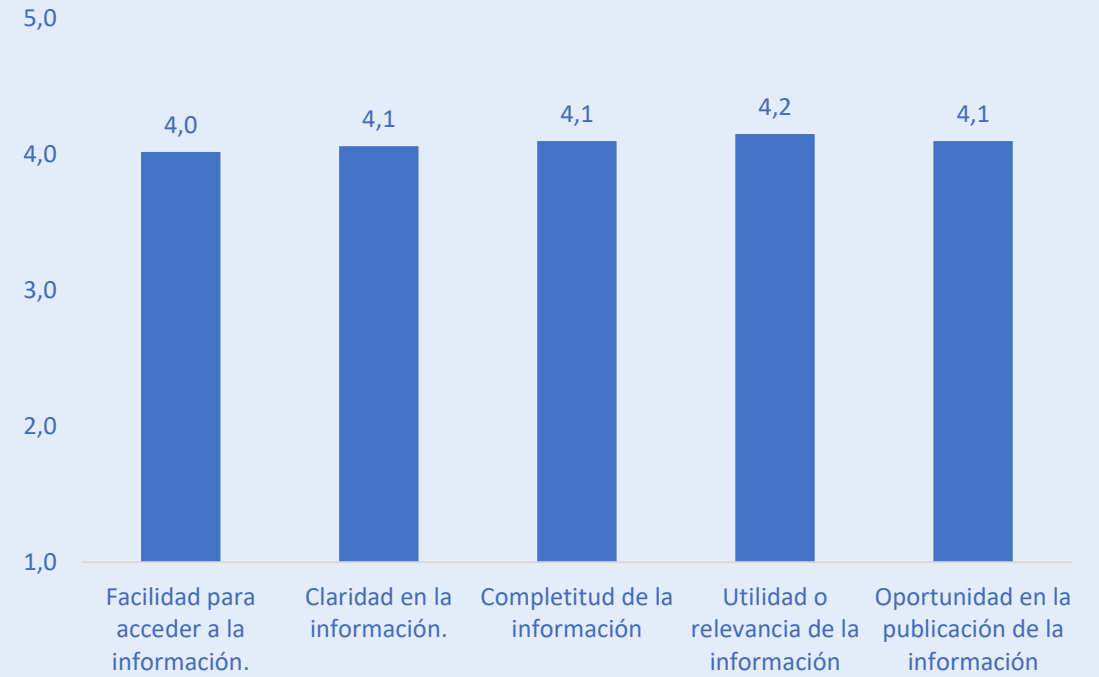
6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Mecanismos para acceder información



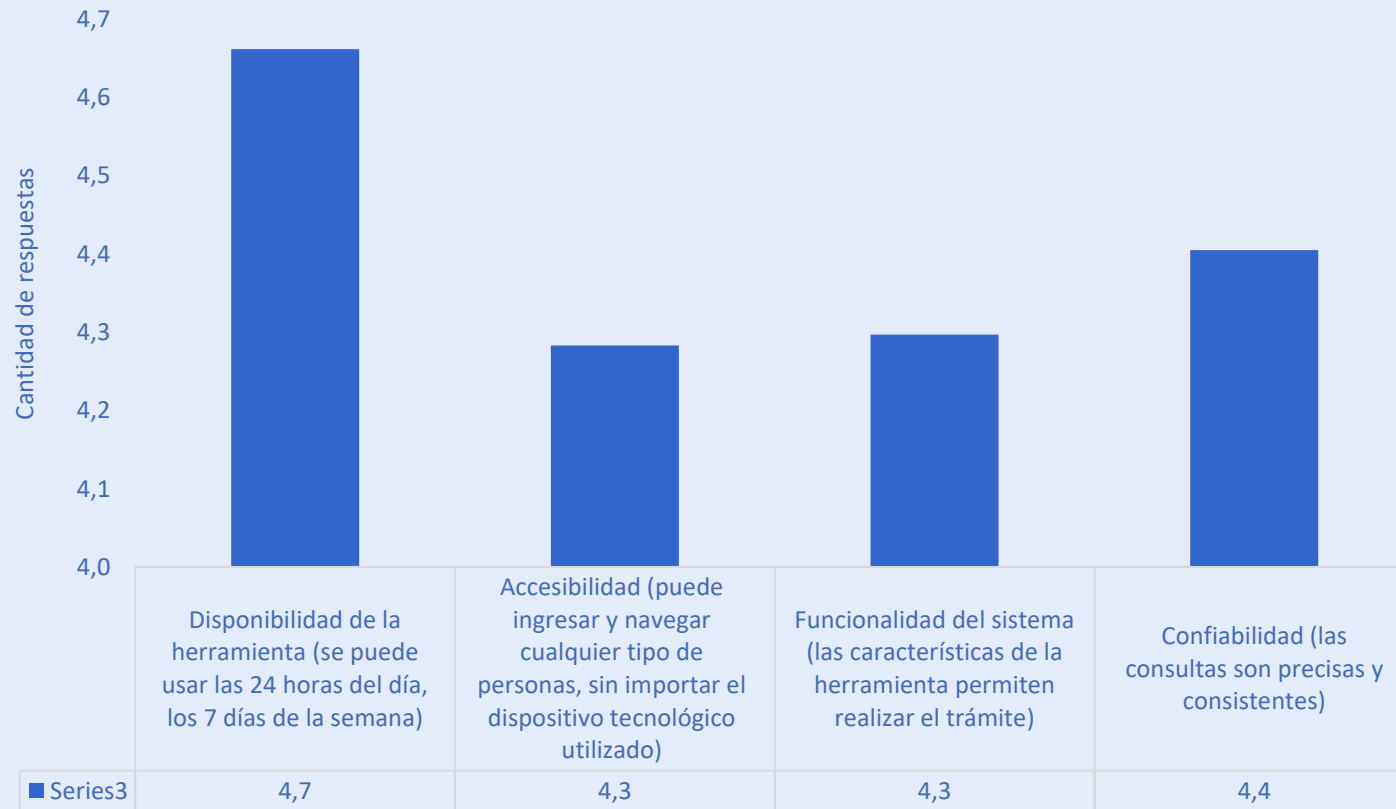
Satisfacción para acceder mecanismos de información



6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

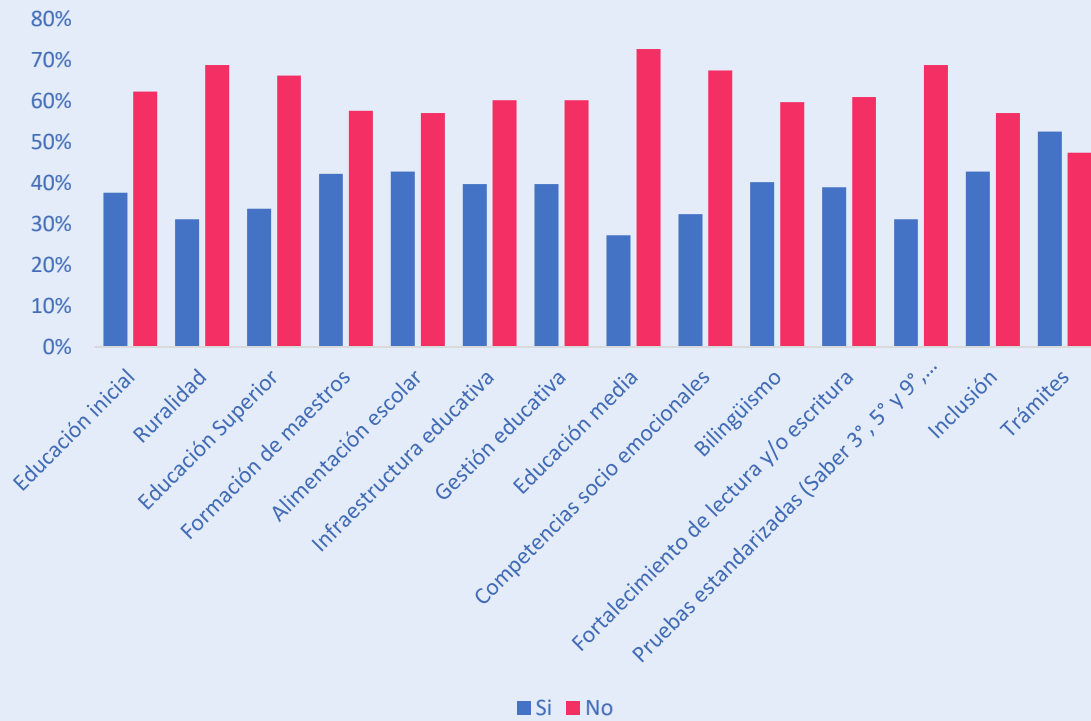
Nota de satisfacción sobre los Sistemas del Ministerio de Educación



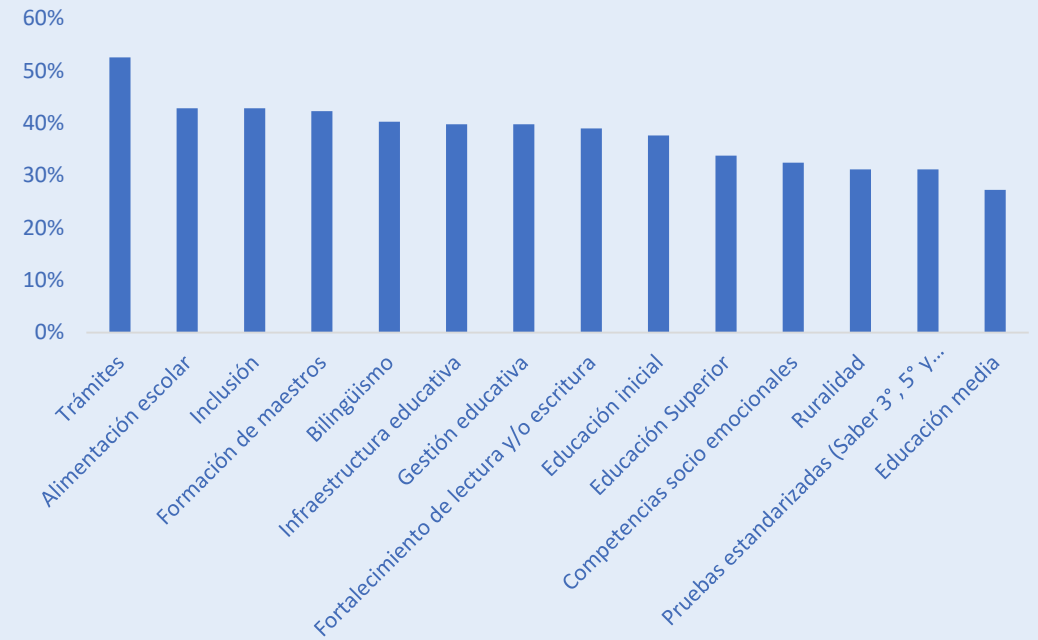
6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Políticas y programas sobre los cuales se fortalecer la divulgación

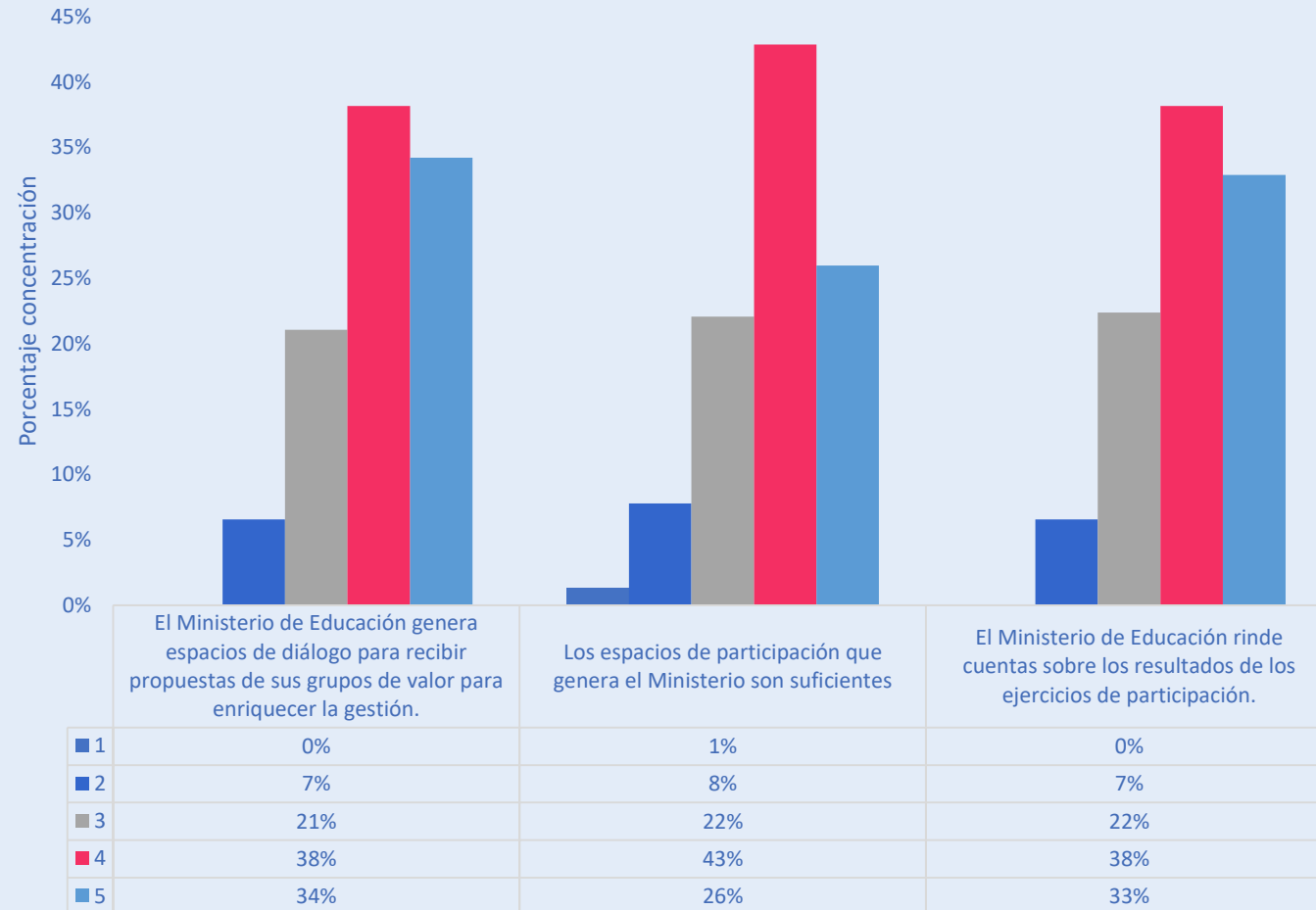


Priorización de Políticas y programas sobre los cuales se deben fortalecer la divulgación



6.1 Resultado de detallado Secretarías de Educación

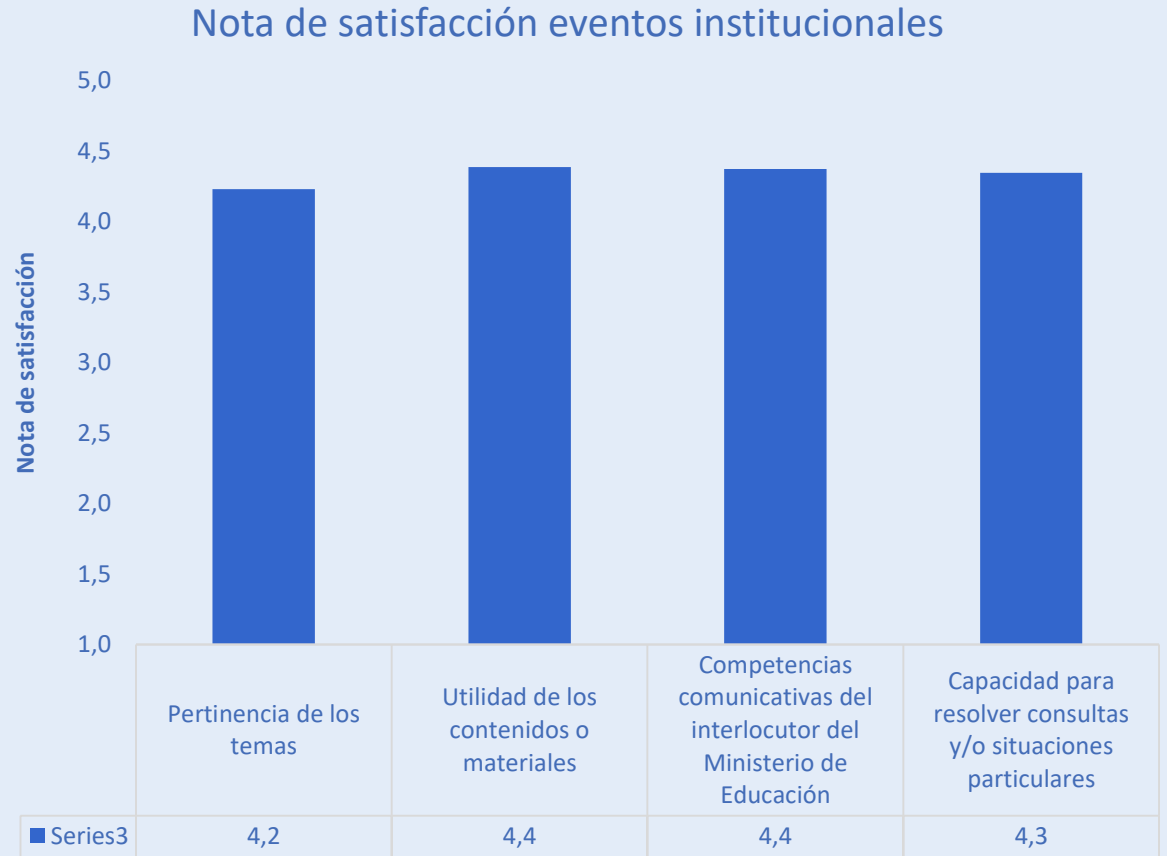
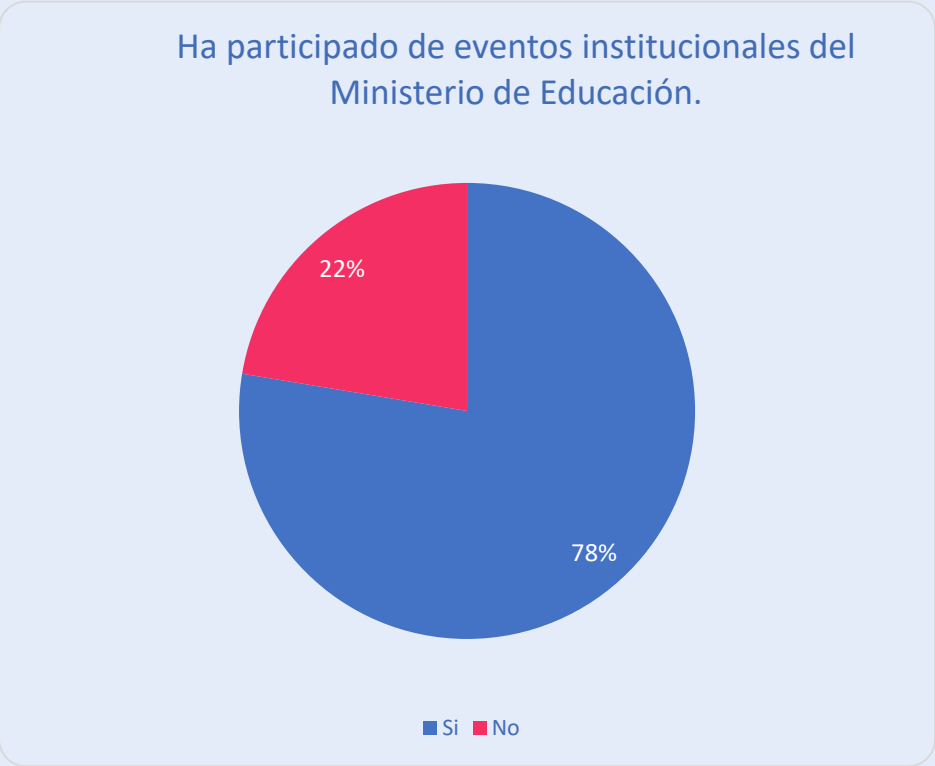
Visibilidad del Ministerio para las entidades



1=Totalmente en desacuerdo
 2=Parcialmente en desacuerdo
 3=De acuerdo
 4=Parcialmente de acuerdo
 5=Totalmente de acuerdo

6.1

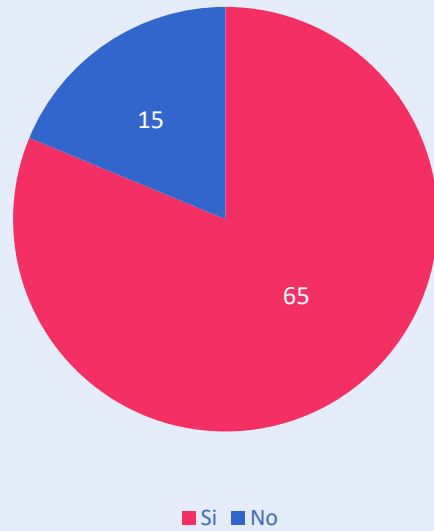
Resultado de detallado Secretarías de Educación



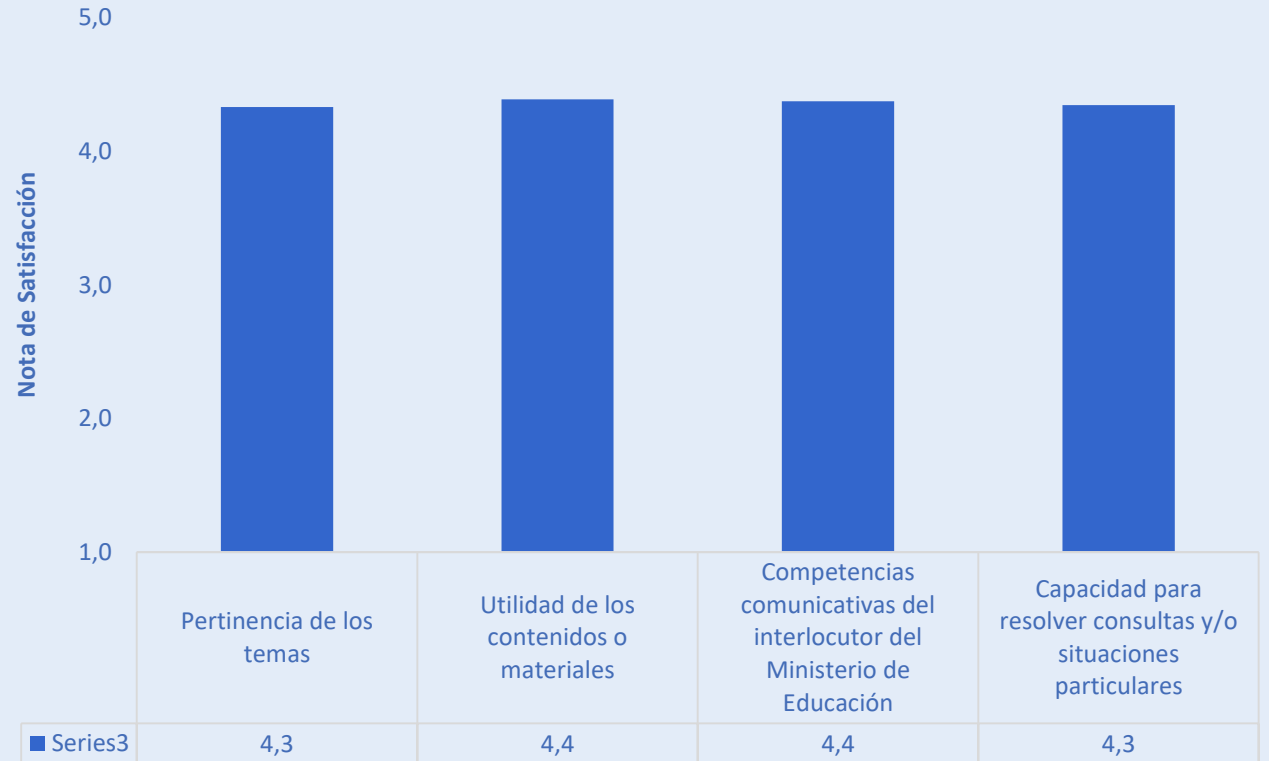
6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Há recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



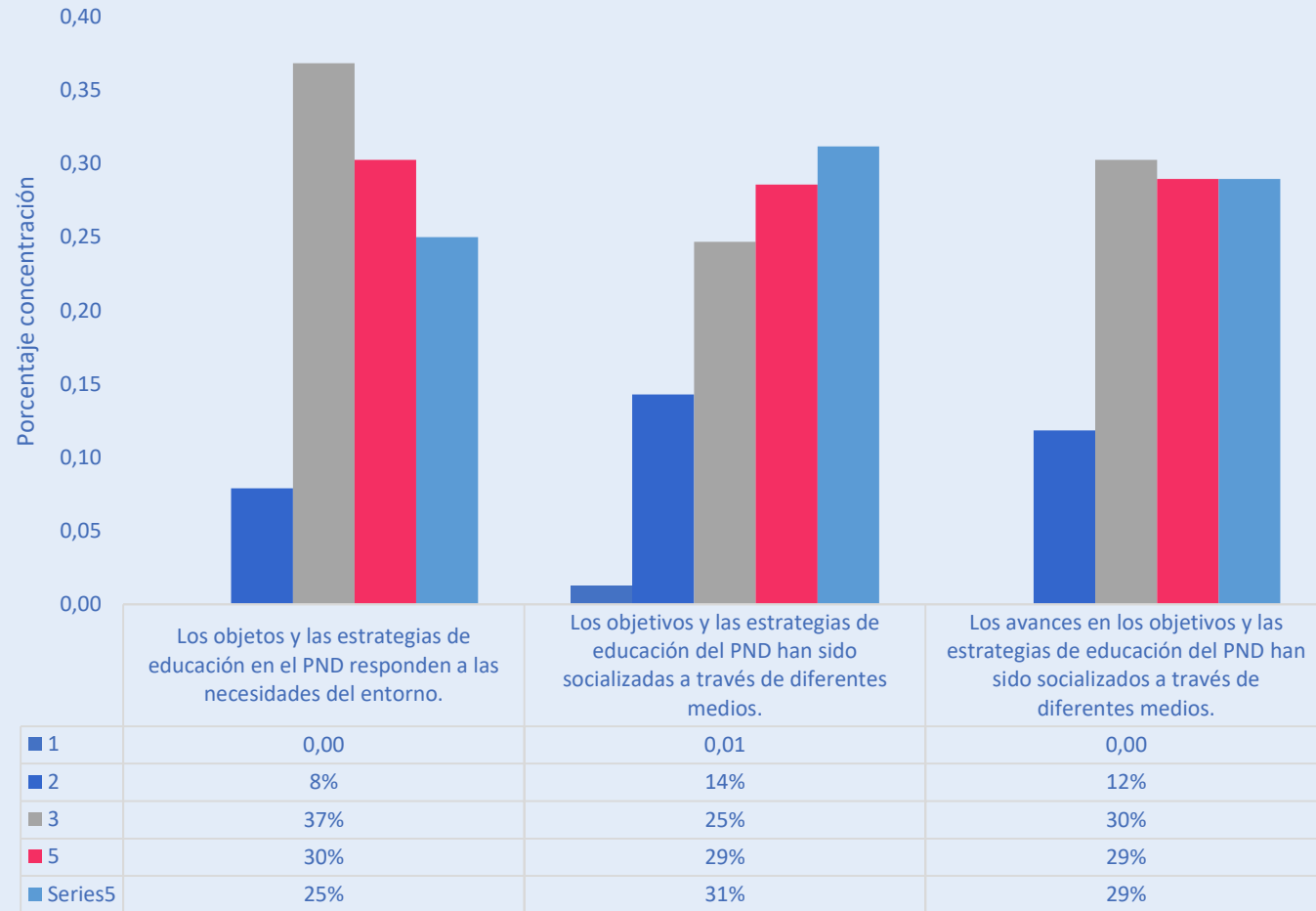
Nota de satisfacción Asistencia Técnica



6.1

Resultado de detallado Secretarías de Educación

Divulgación objetivos estratégicos



1=Totalmente en desacuerdo
 2=Parcialmente en desacuerdo
 3=De acuerdo
 4=Parcialmente de acuerdo
 5=Totalmente de acuerdo

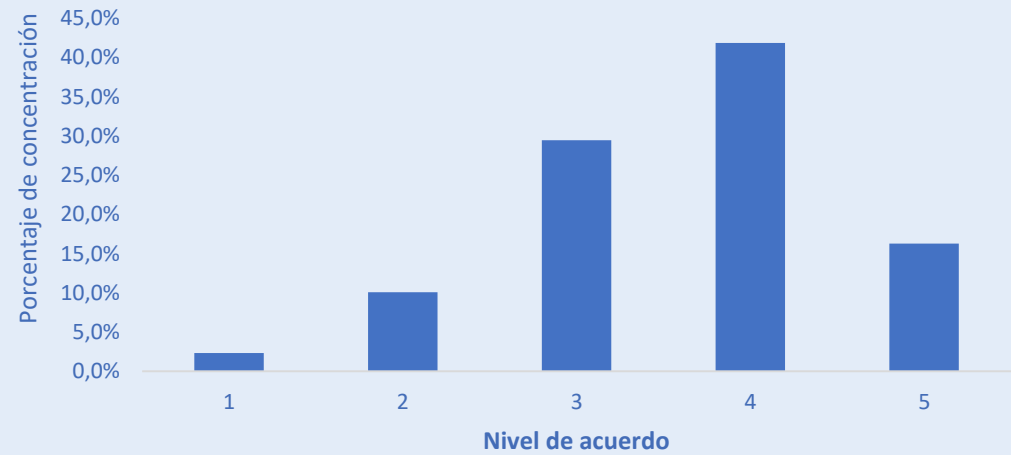
6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés.

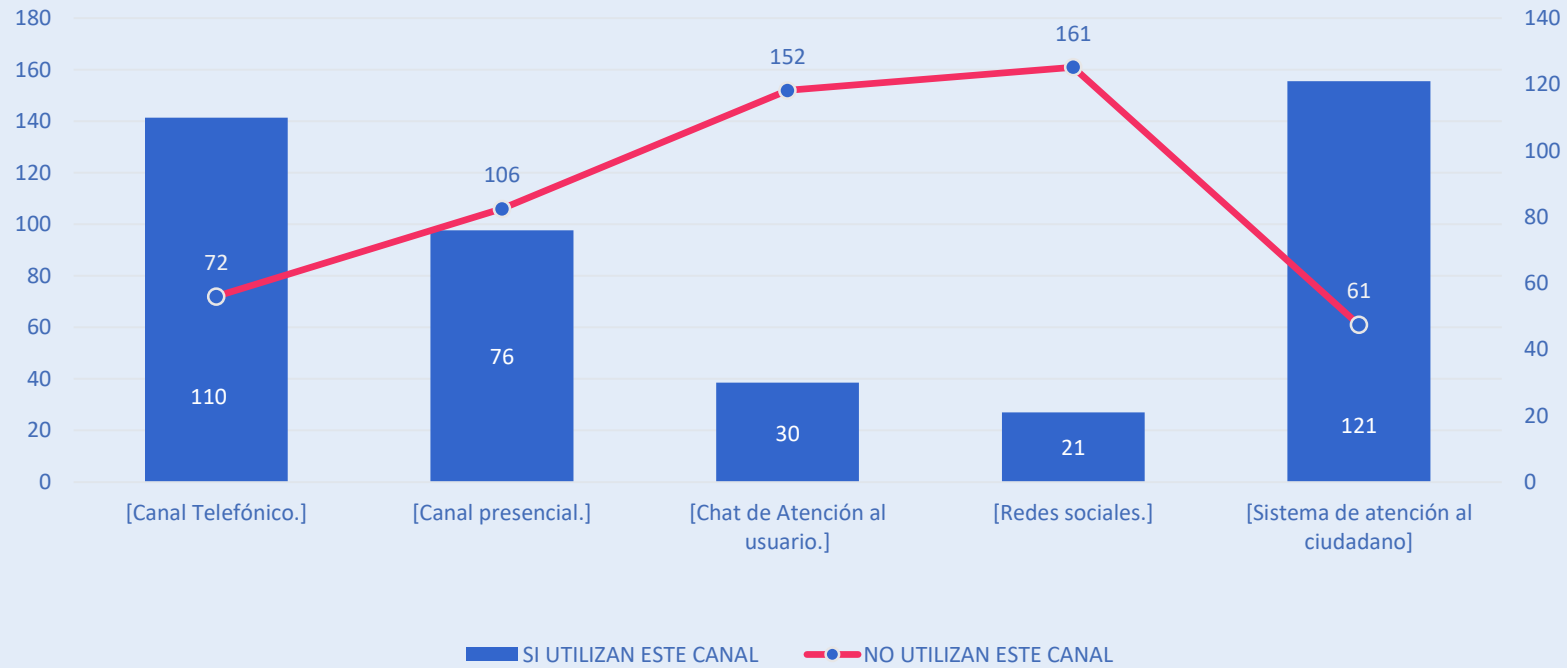


1=Totalmente en desacuerdo
2=Parcialmente en desacuerdo
3=De acuerdo
4=Parcialmente de acuerdo
5=Totalmente de acuerdo

6.2

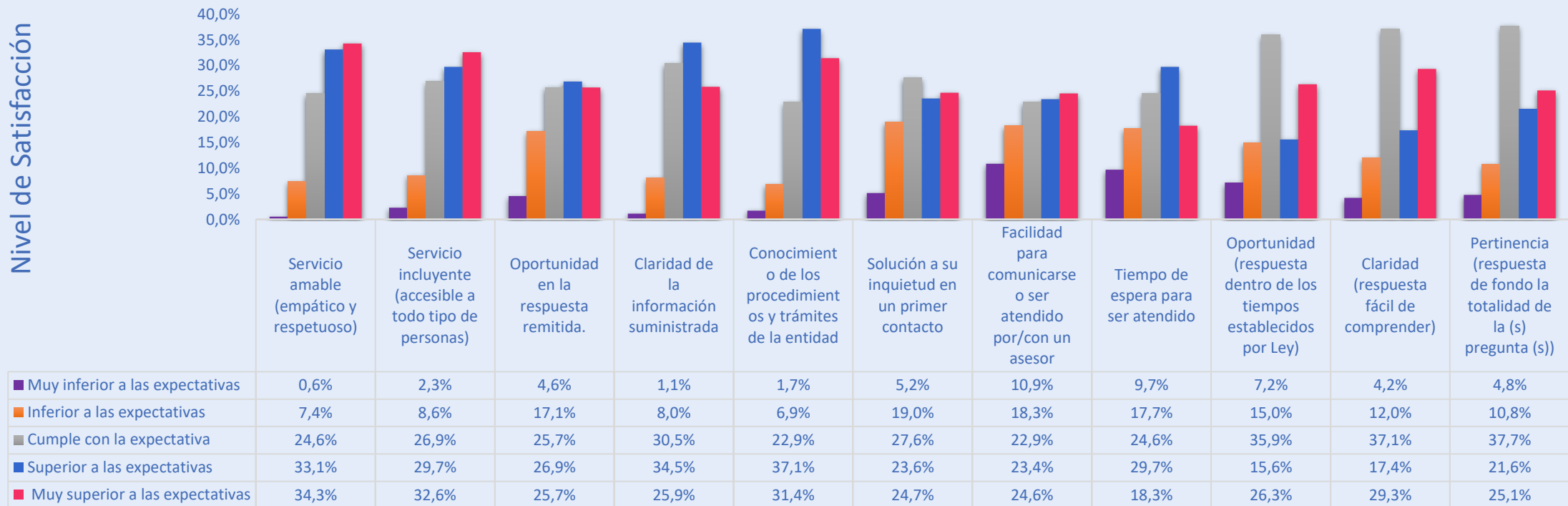
Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Uso de canales de atención



6.2 Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Satisfacción atributos de Servicio

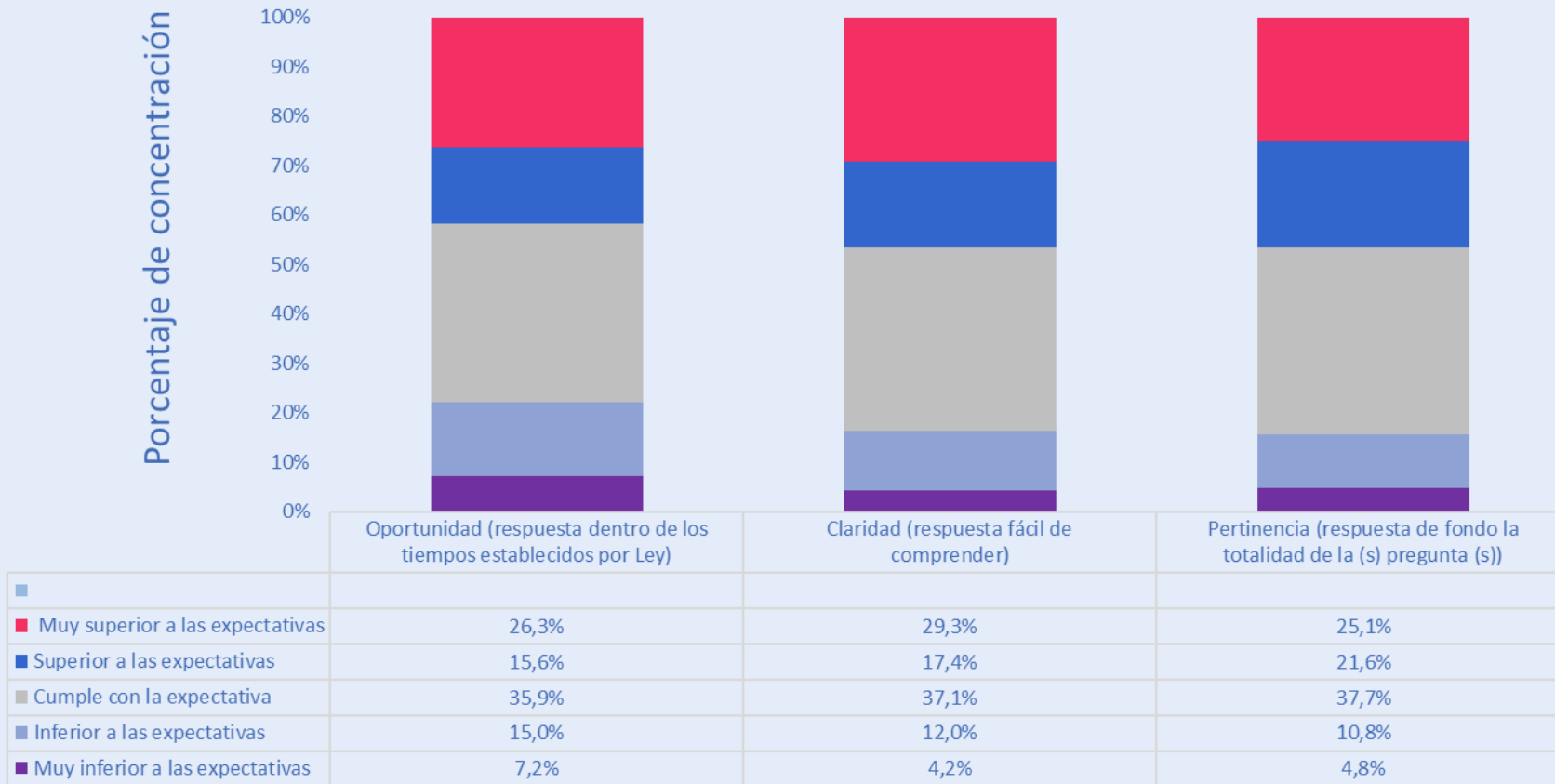


1= muy inferior a las expectativas
 2= inferior a las expectativas
 3= cumple con la expectativa
 4 = superior a las expectativas
 5= muy superior a las expectativas

6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

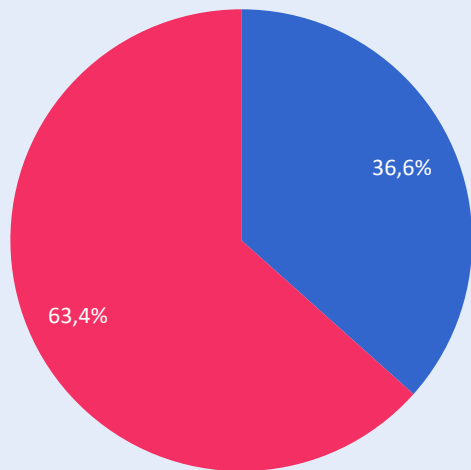
Grado de atención de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)



1= muy inferior a las expectativas
 2= inferior a las expectativas
 3= cumple con la expectativa
 4 = superior a las expectativas
 5= muy superior a las expectativas

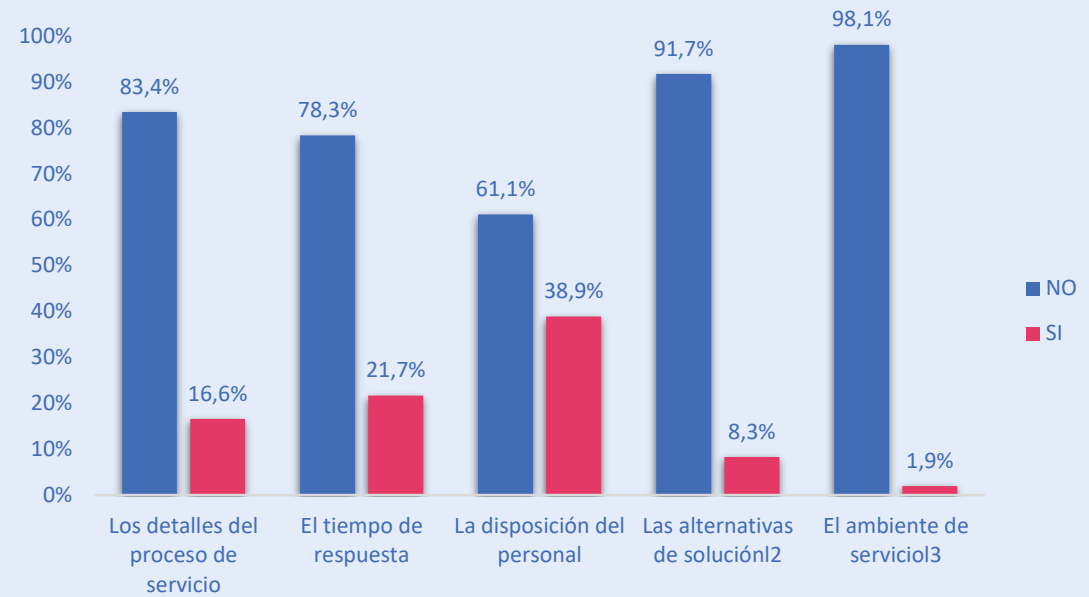
Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Ha tenido una experiencia de servicio positivamente memorable en los canales de atención del Ministerio de Educación?



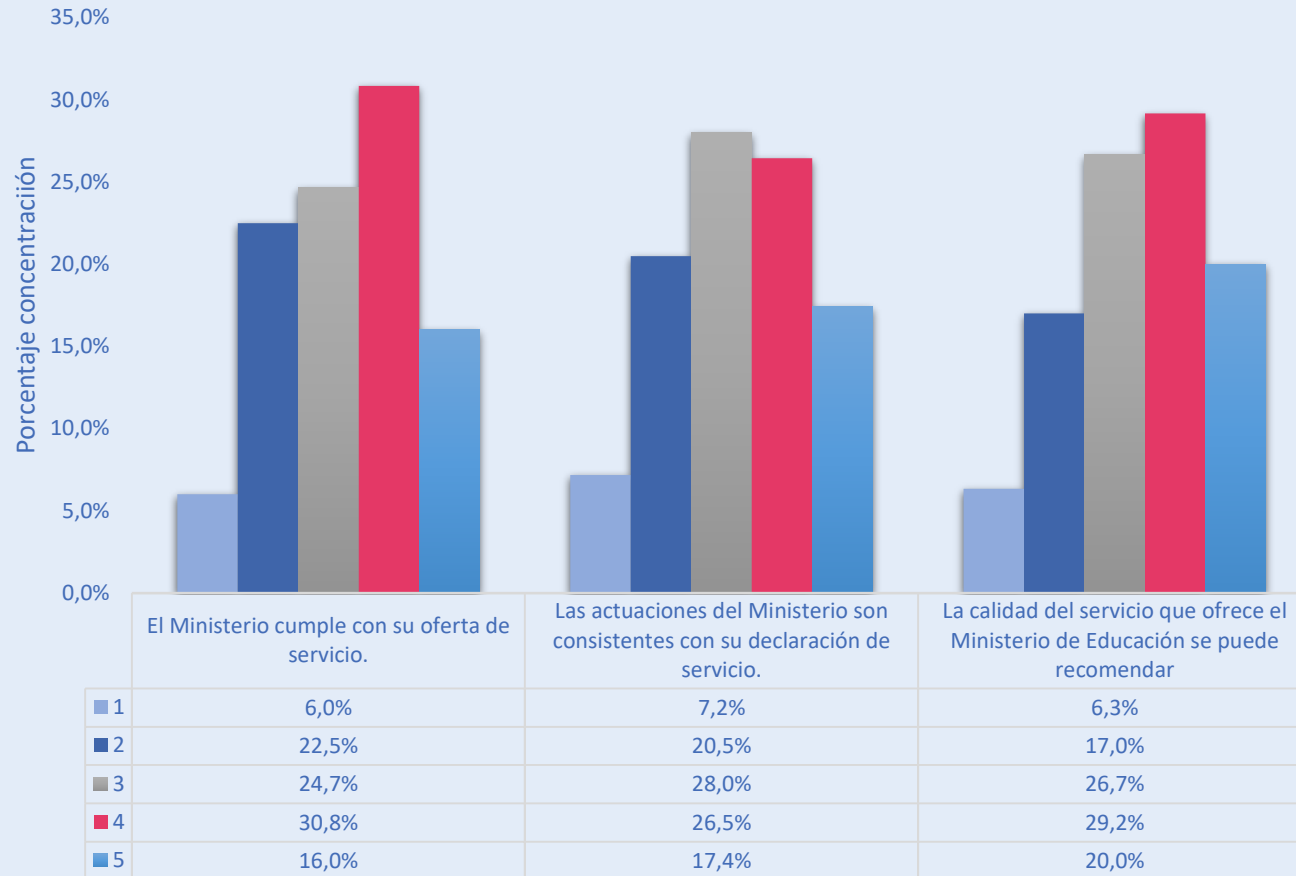
■ No ■ Sí

Razón por la experiencia memorable



6.2 Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Confianza de las IES con el MEN

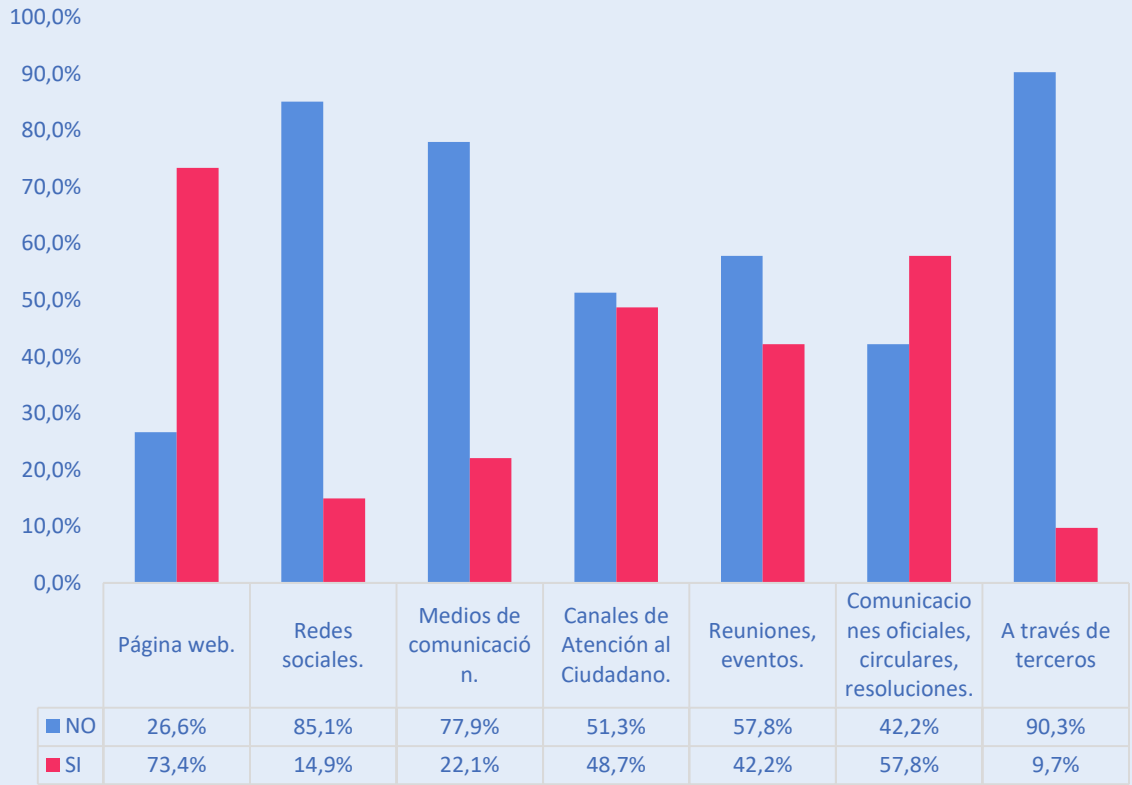


1=Totalmente en desacuerdo
 2=Parcialmente en desacuerdo
 3=De acuerdo
 4=Parcialmente de acuerdo
 5=Totalmente de acuerdo

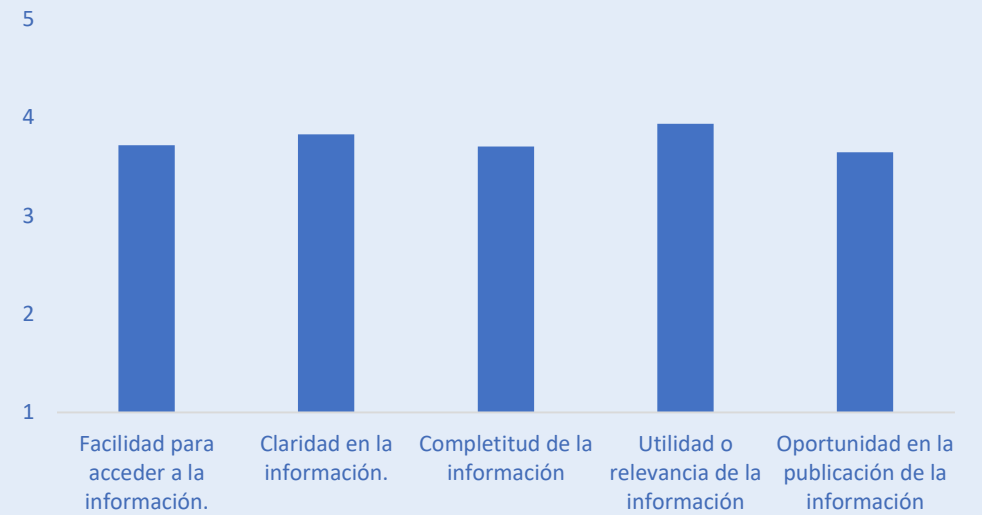
6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Mecanismos para acceder información

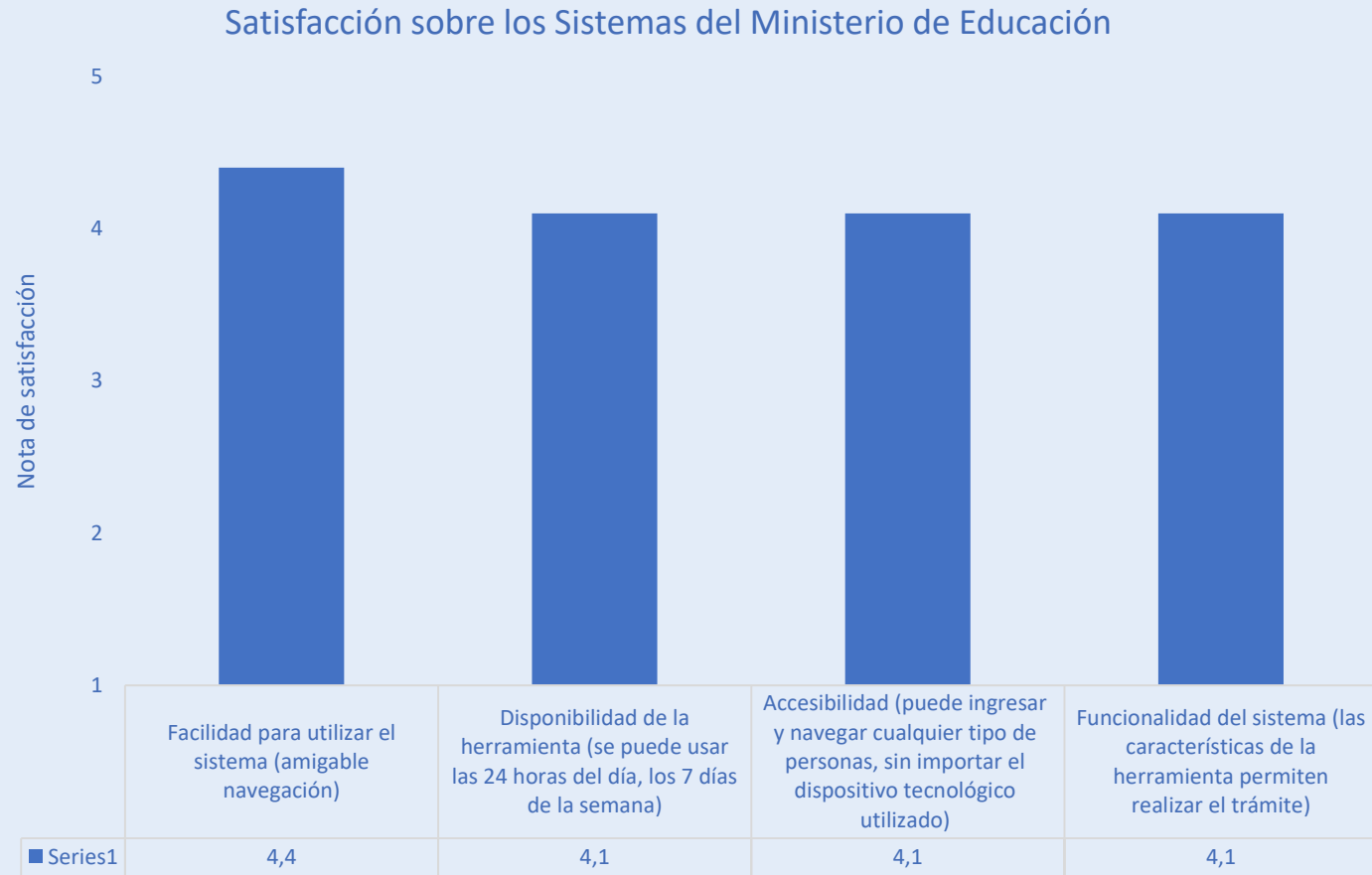


Satisfacción para acceder mecanismos de información



6.1

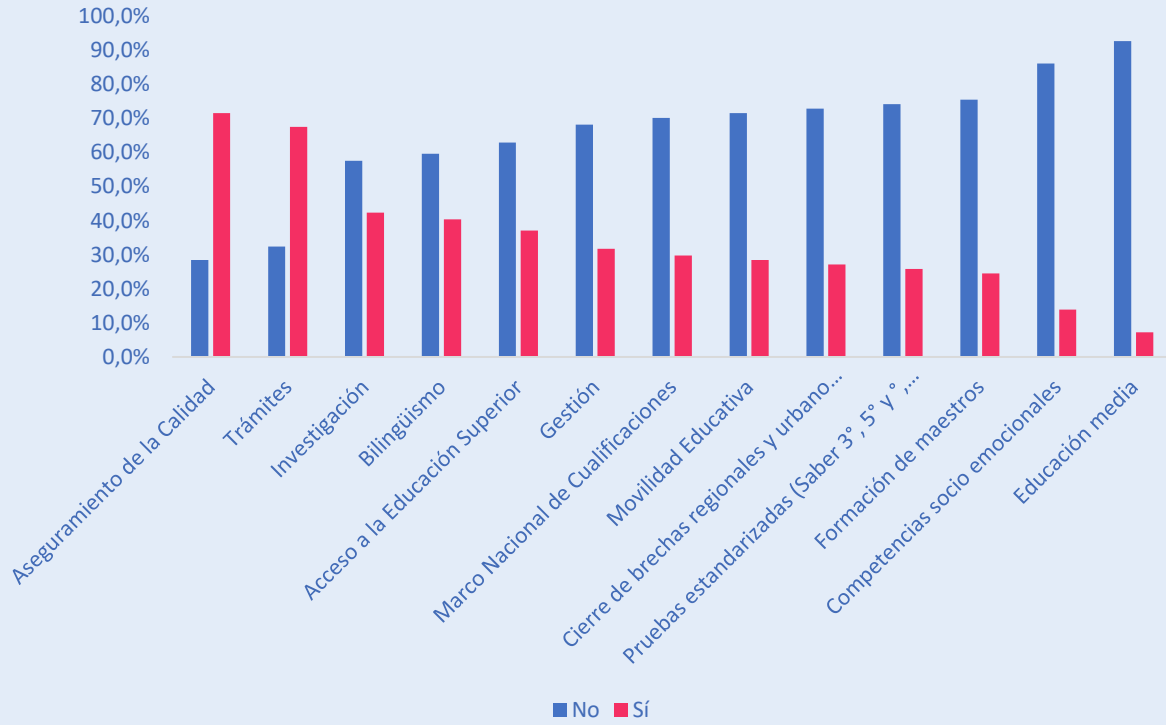
Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior



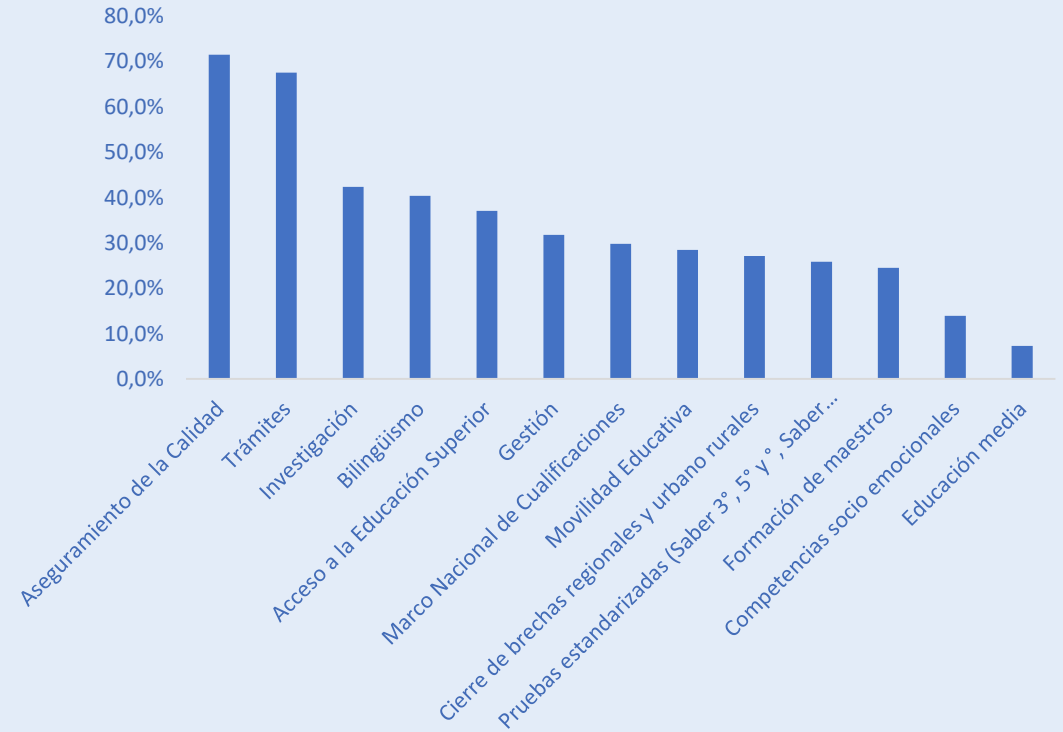
6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Políticas y programas sobre los cuales se fortalecer la divulgación



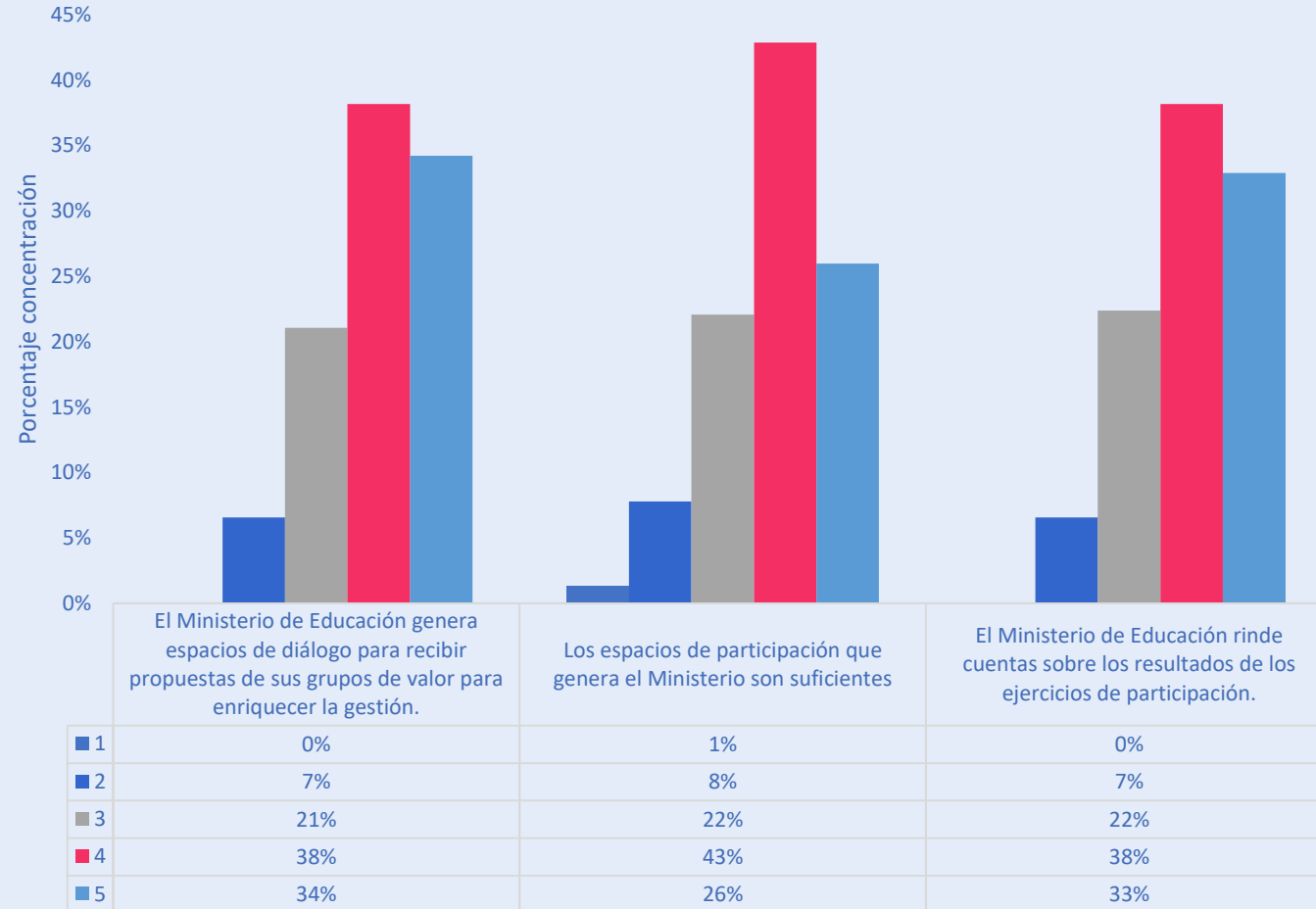
Priorización de Políticas y programas sobre los cuales se deben fortalecer la divulgación



6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Visibilidad del Ministerio para las entidades

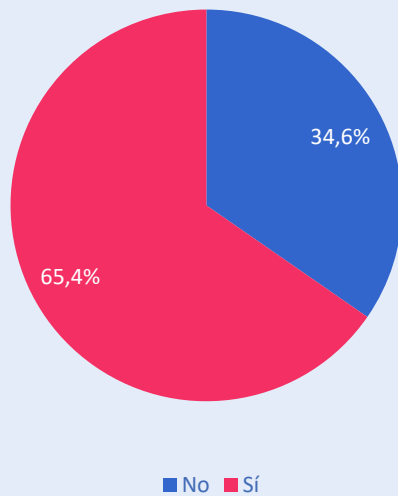


1=Totalmente en desacuerdo
 2=Parcialmente en desacuerdo
 3=De acuerdo
 4=Parcialmente de acuerdo
 5=Totalmente de acuerdo

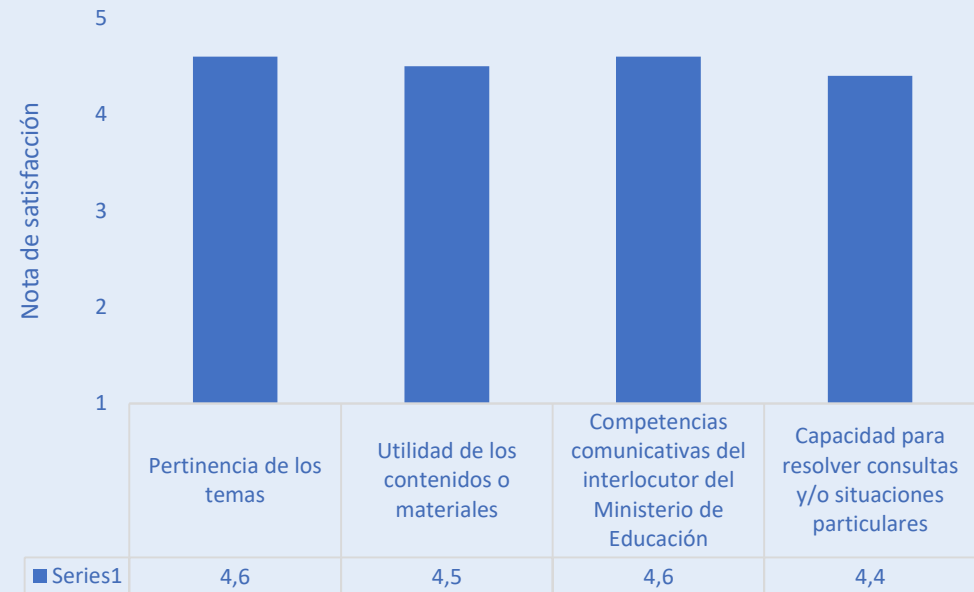
6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación.



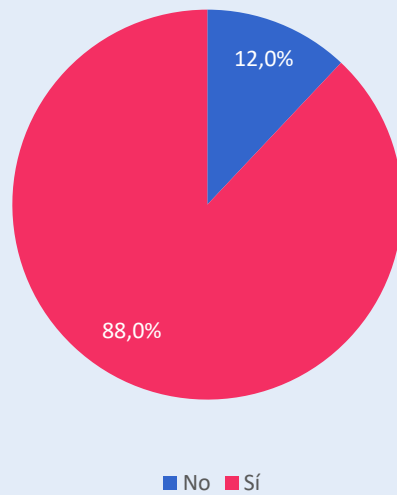
Nota de satisfacción de Asistencia Técnica



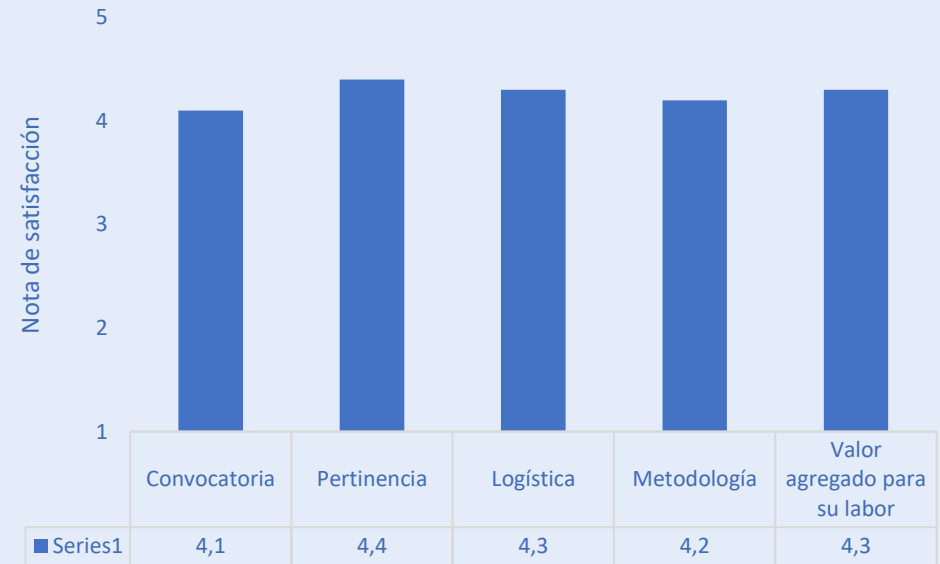
6.2

Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

Ha participado de eventos institucionales del Ministerio de Educación

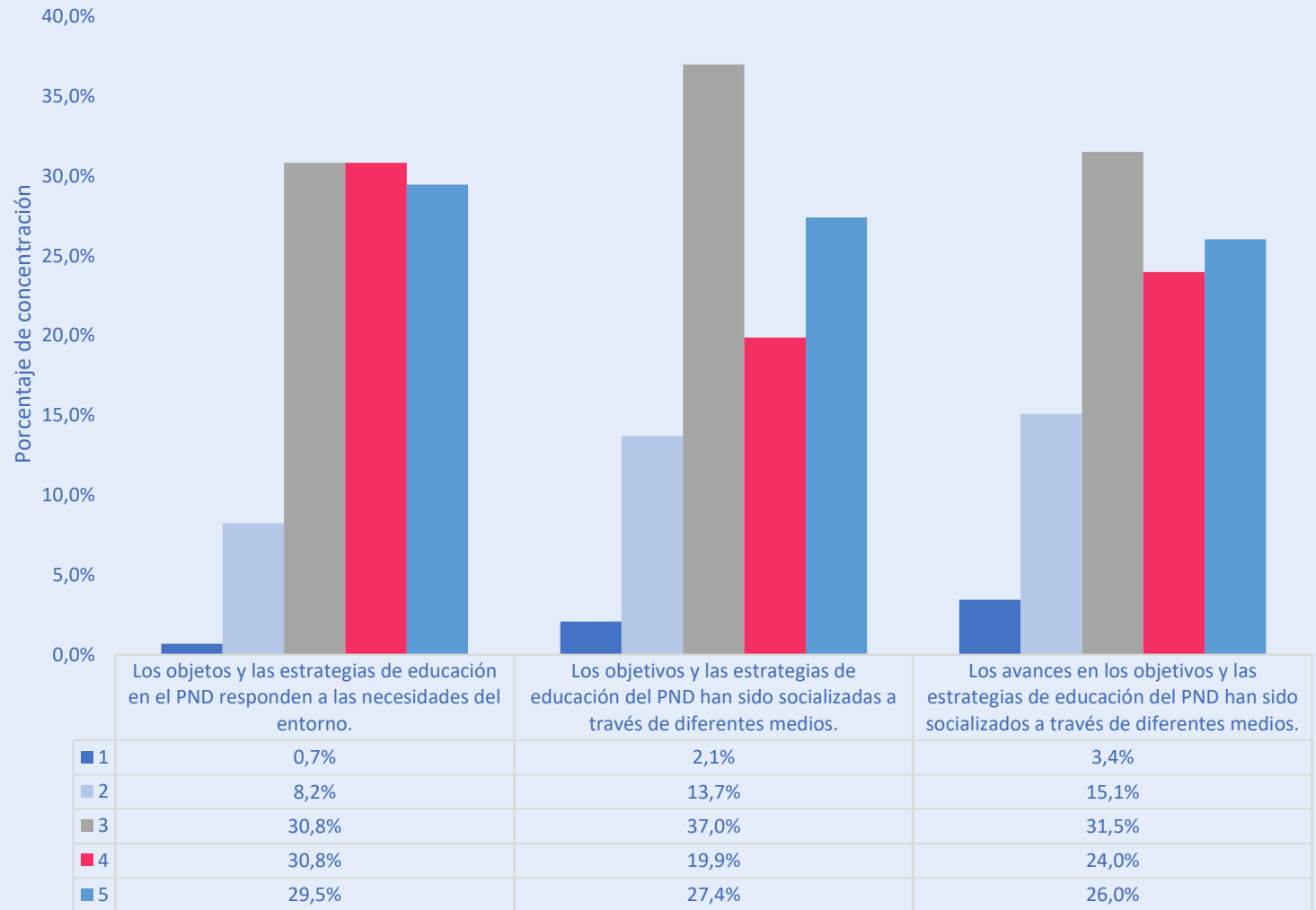


Nota de satisfacción eventos del Ministerio de Educación



6.2 Resultado de detallado Instituciones de Educación Superior

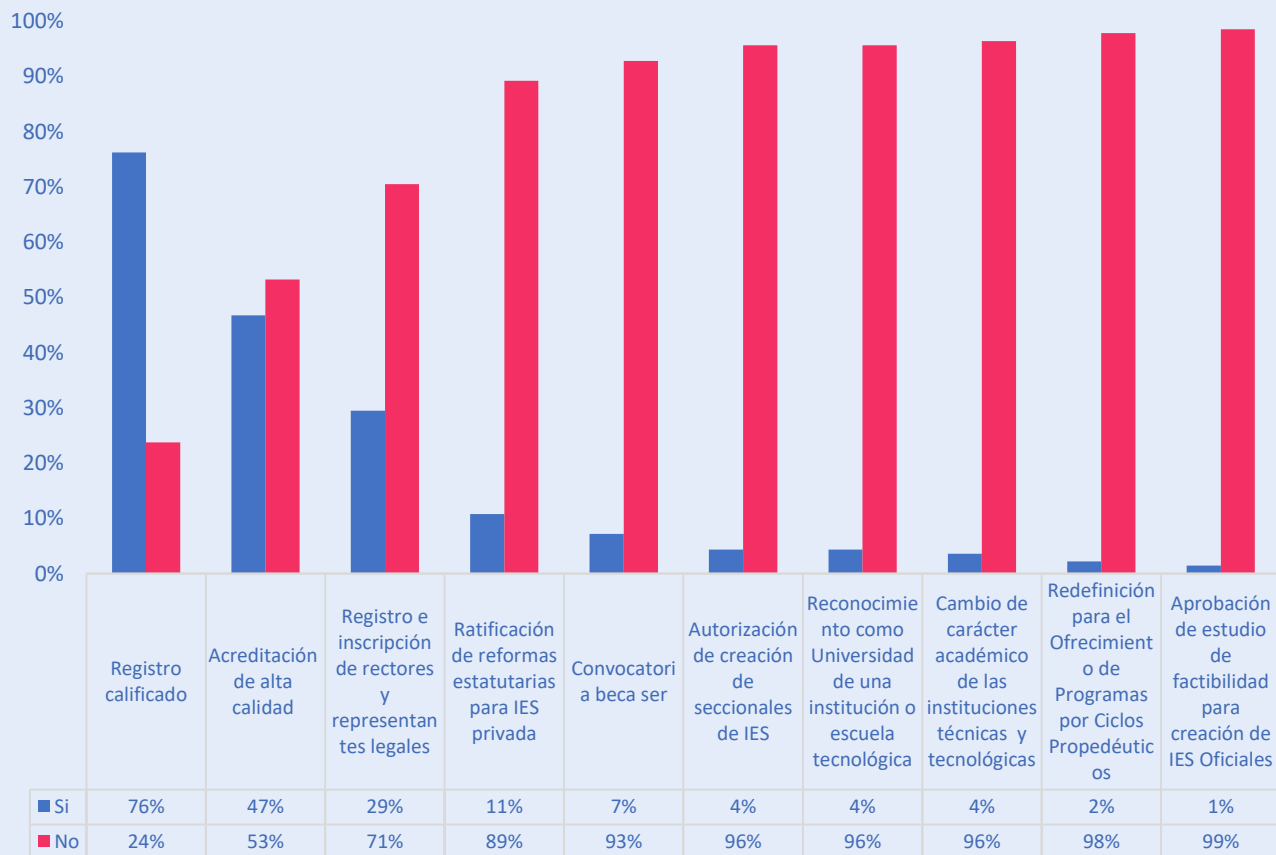
Divulgación objetivos estratégicos



- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2=Parcialmente en desacuerdo
- 3=De acuerdo
- 4=Parcialmente de acuerdo
- 5=Totalmente de acuerdo

Resultado de detallado trámites ofertados a Instituciones de Educación Superior

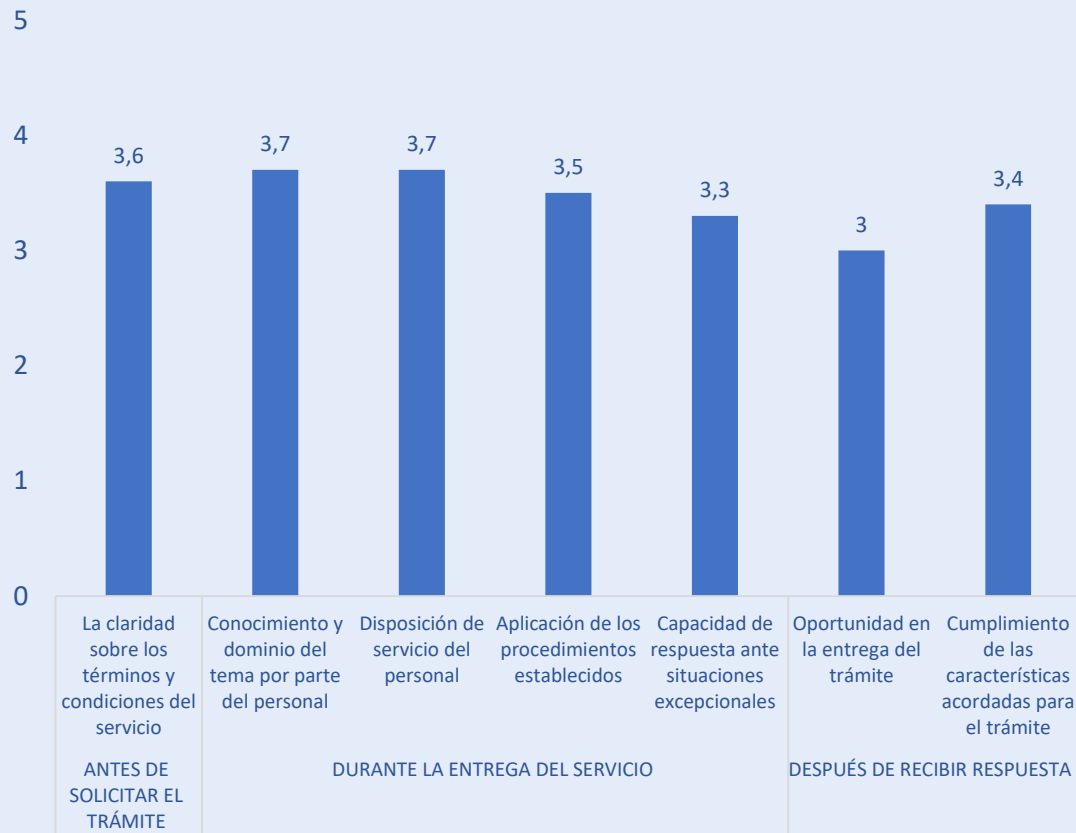
Trámites mayor uso en el último año



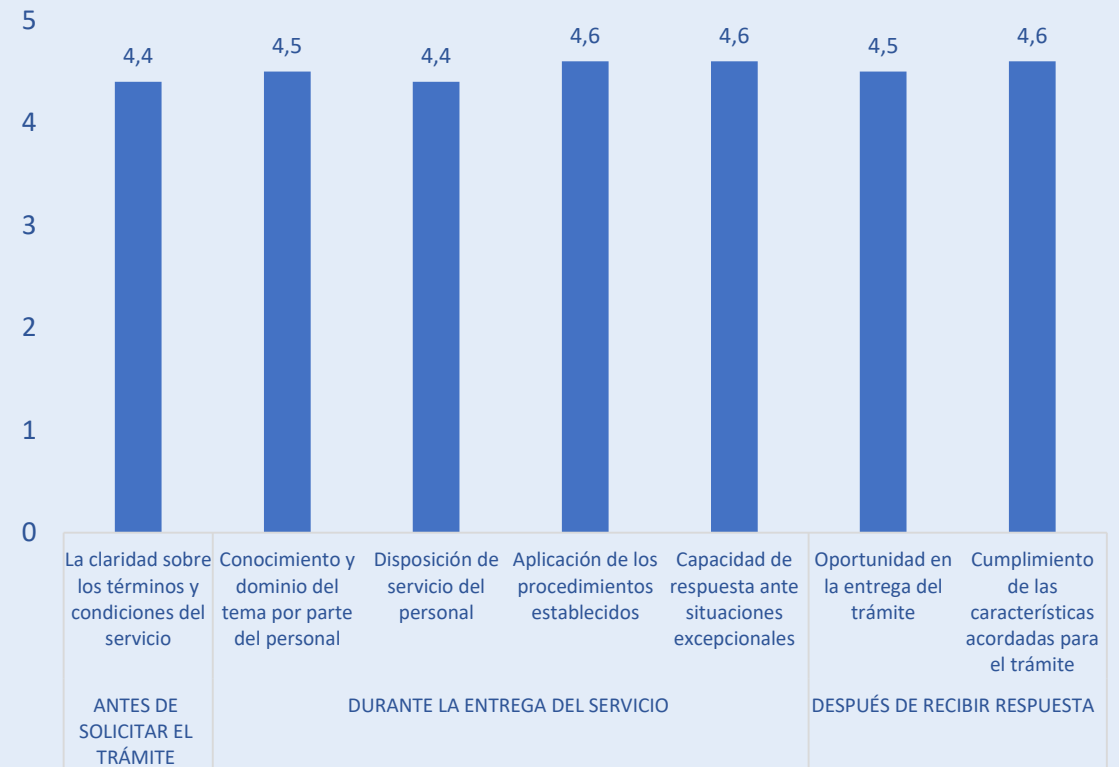
Nombre del trámite	Cantidad de evaluaciones	Nota Satisfacción General
Registro calificado	96	3,4
Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES	9	4,5
Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	8	3,9
Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas	3	3
Convocatoria beca ser	2	4
Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	2	3,2
Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos	1	4,9
Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	1	4
Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	1	3
Total general	123	3,8

Resultado de detallado trámites ofertados a Instituciones de Educación Superior

Registro calificado



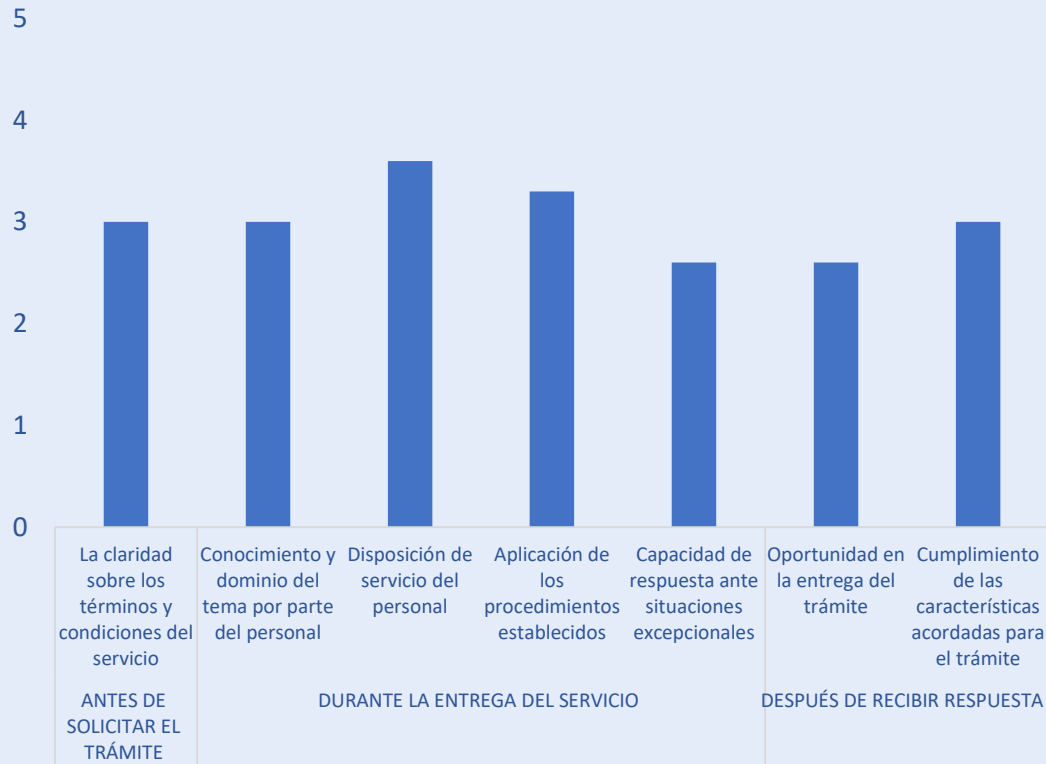
Registro e inscripción de rectores IES



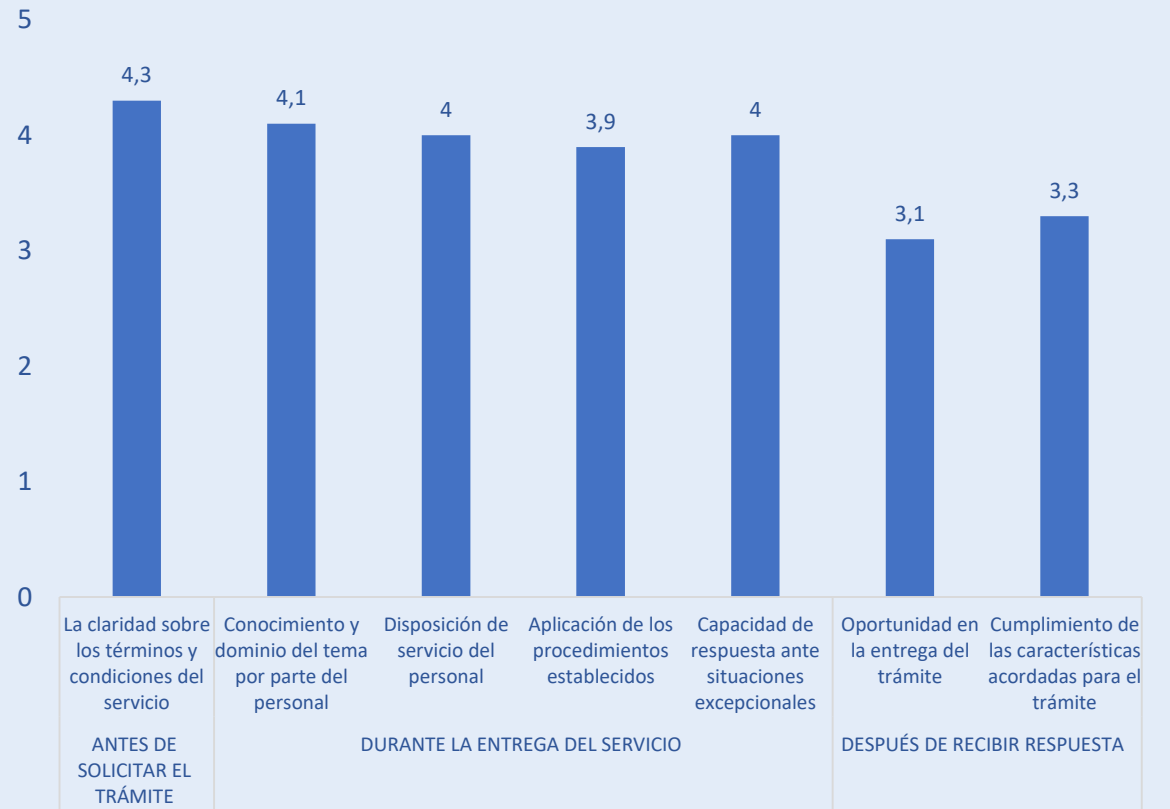
6.2

Resultado de detallado trámites ofertados a Instituciones de Educación Superior

Cambio de carácter académico de las instituciones TyT

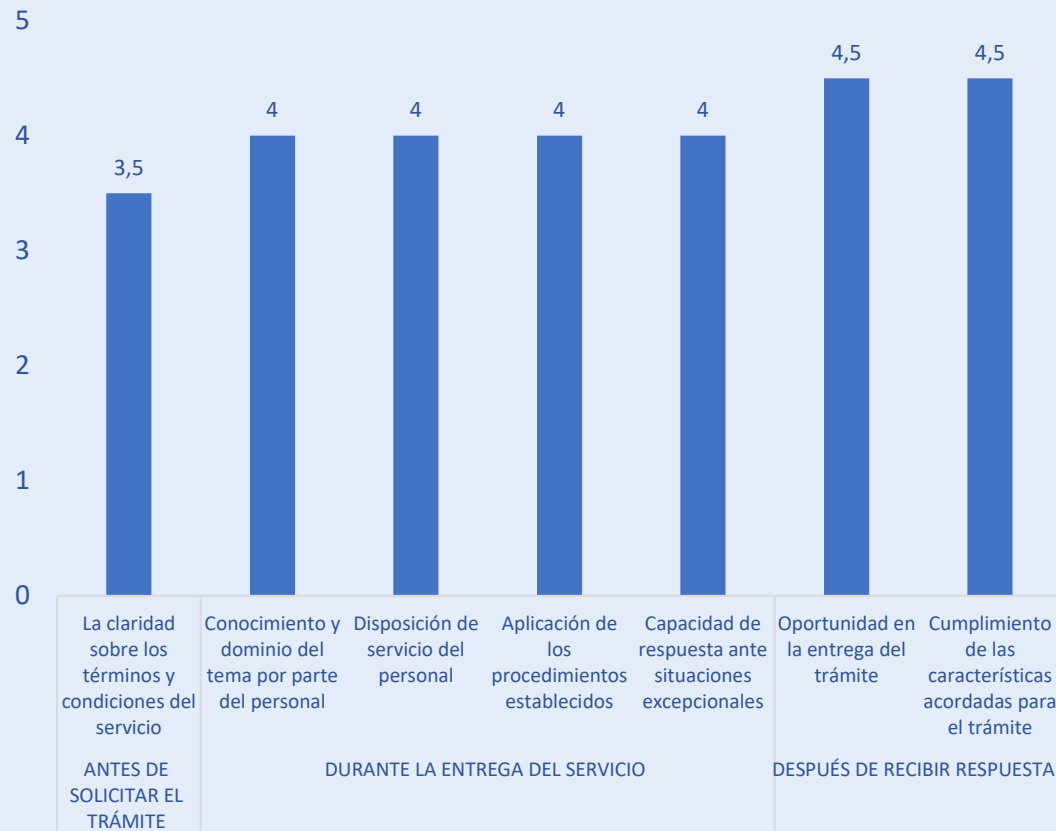


Acreditación de alta calidad

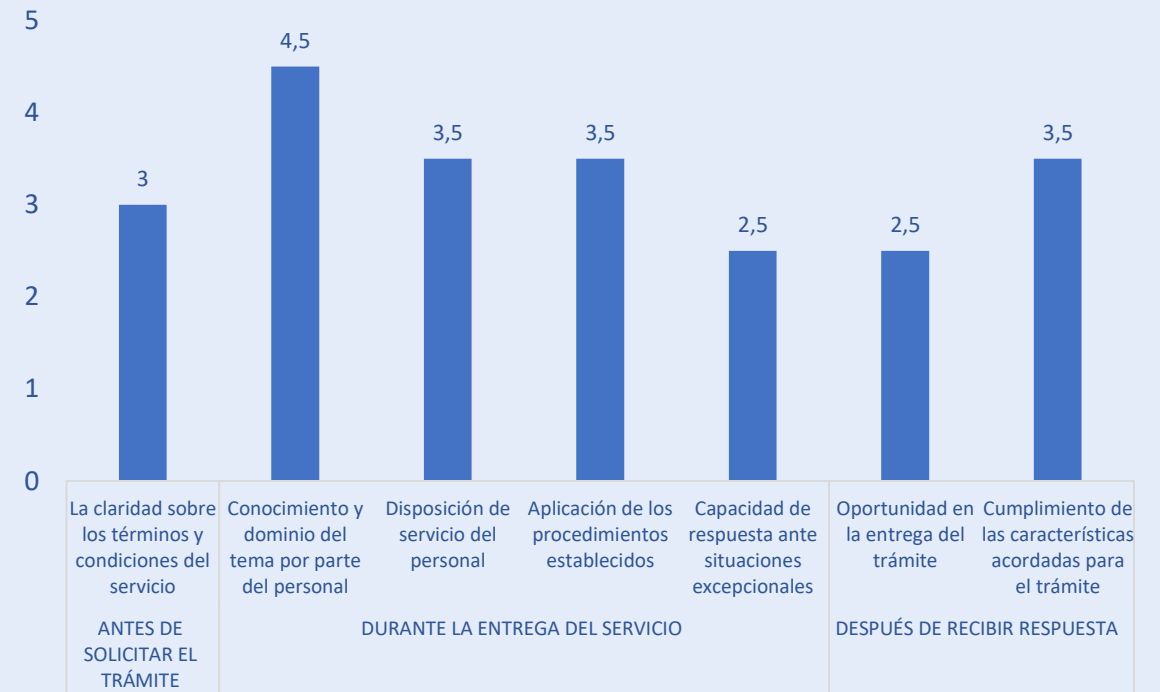


Resultado de detallado trámites ofertados a Instituciones de Educación Superior

Convocatoria Beca ser

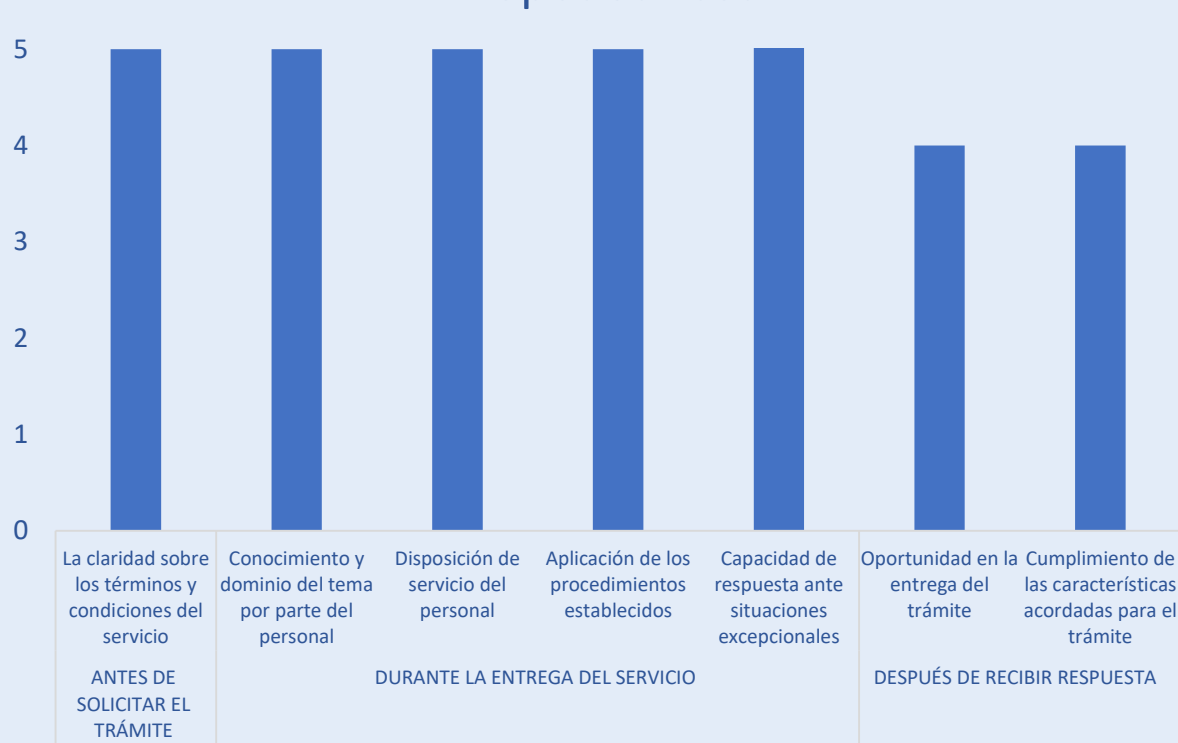


Ratificación de reformas estatutarias IES privada

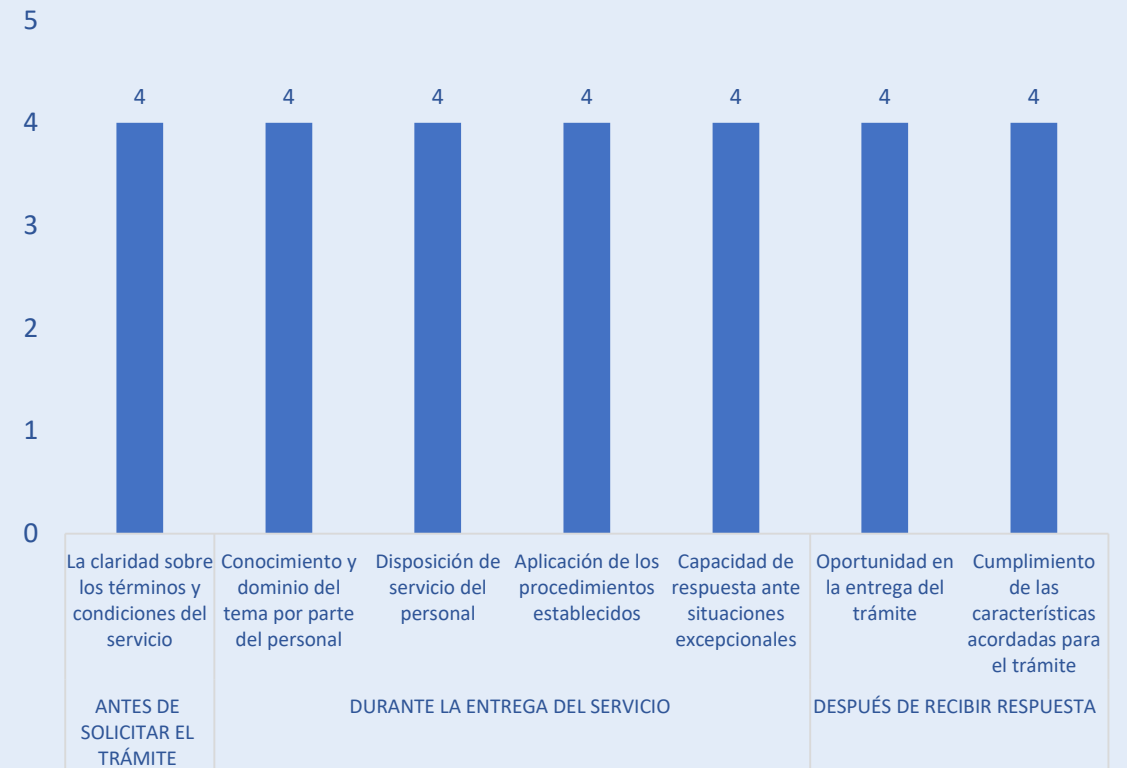


Resultado de detallado trámites ofertados a Instituciones de Educación Superior

Redefinición para el Ofrecimiento_Ciclos Propedéuticos

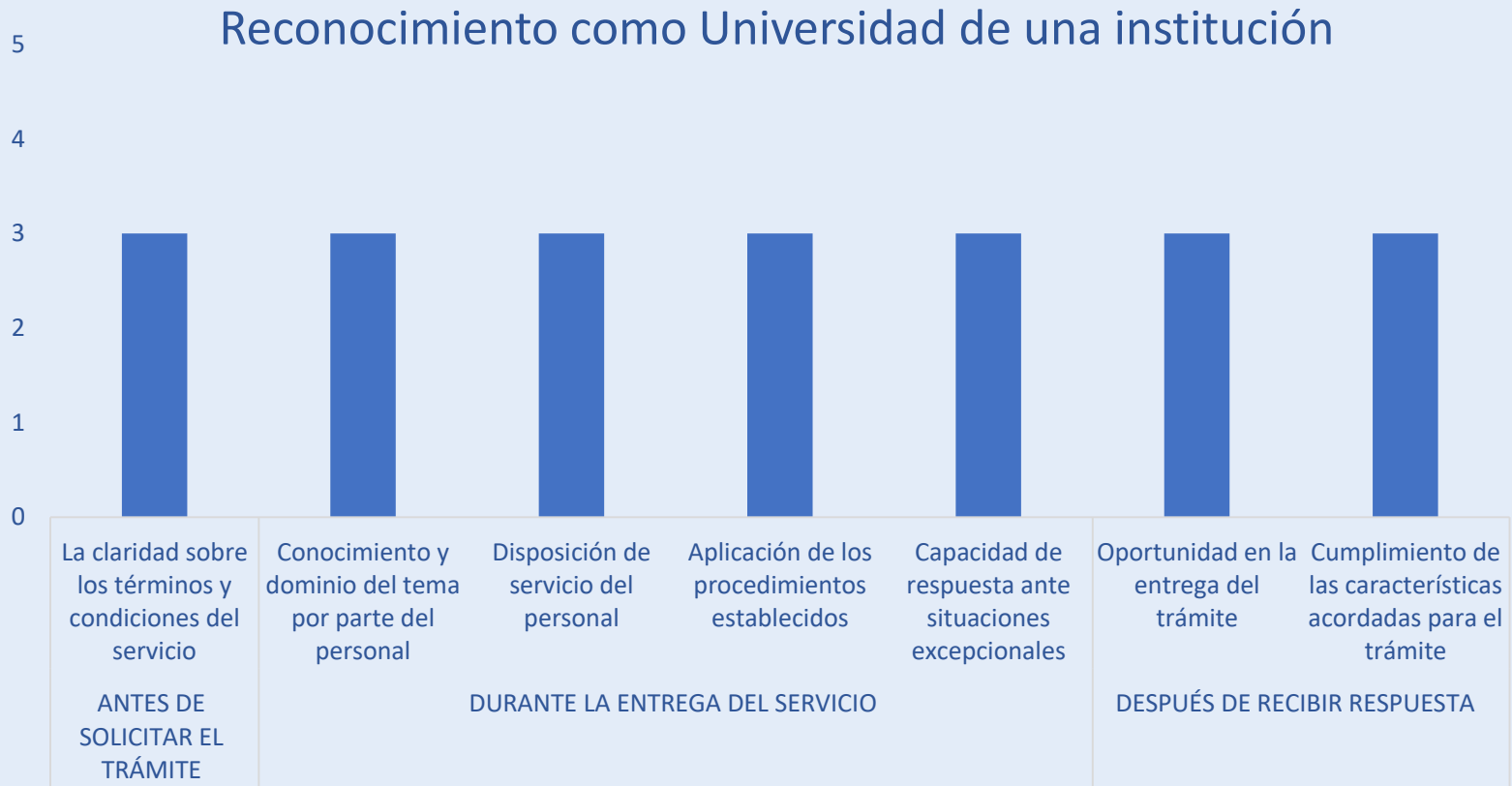


Autorización de creación de seccionales de IES



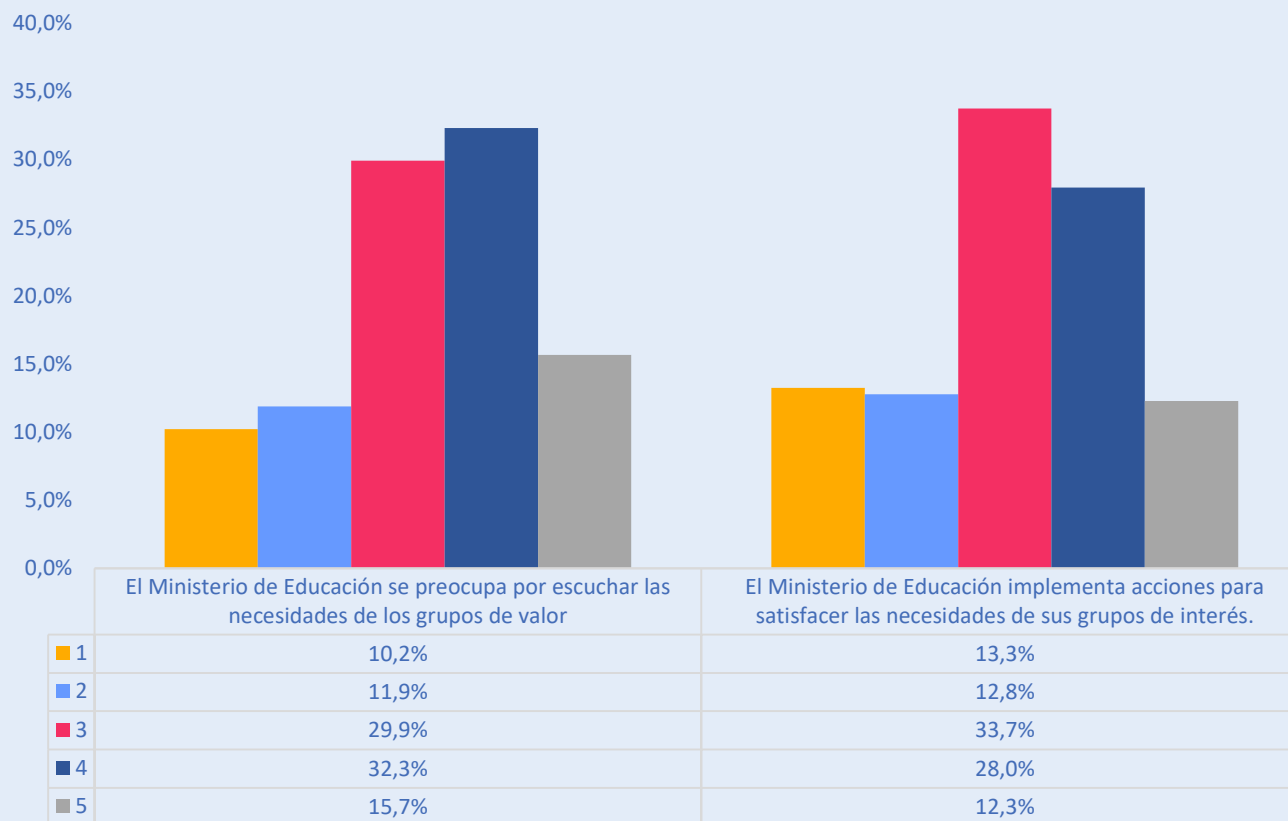
6.2

Resultado de detallado trámites ofertados a Instituciones de Educación Superior



6.3 Ciudadanos

Nivel de satisfacción frente al Ministerio

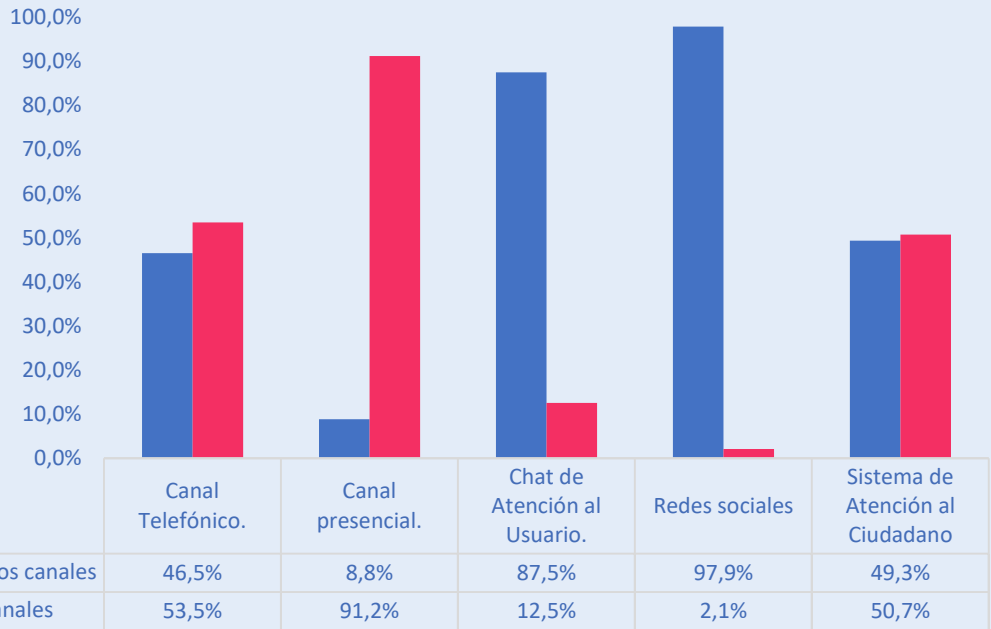


1=Totalmente en desacuerdo
2=Parcialmente en desacuerdo
3=De acuerdo
4=Parcialmente de acuerdo
5=Totalmente de acuerdo

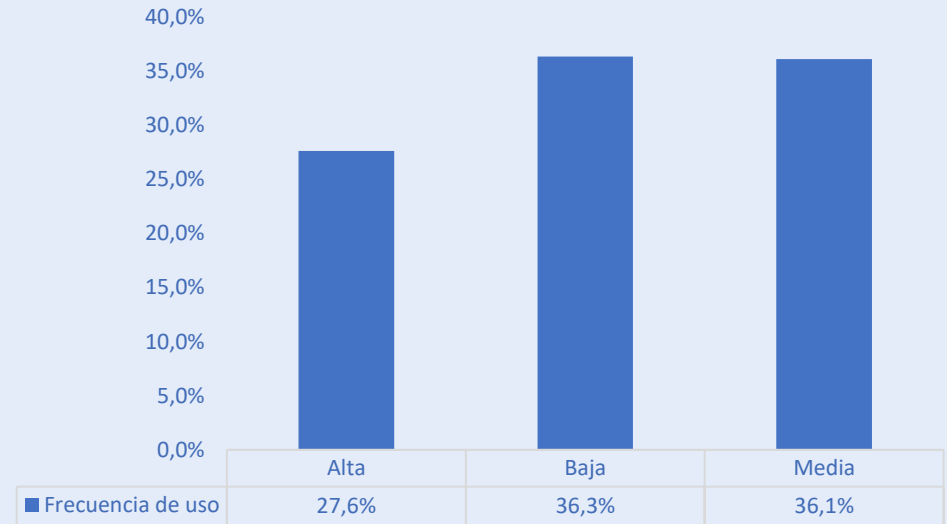
6.3

Ciudadanos

Uso de canales de atención



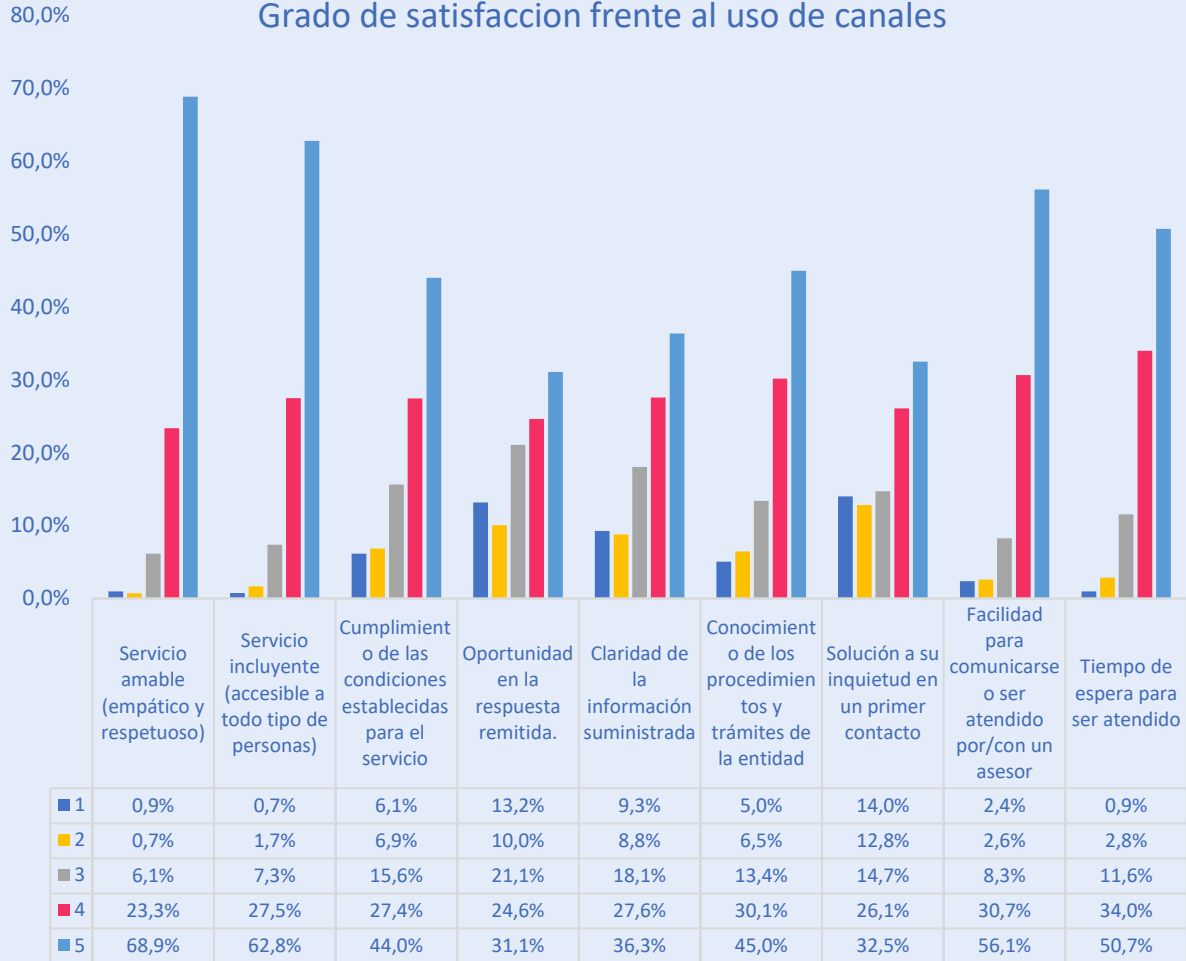
Frecuencia de utilizacion de canales



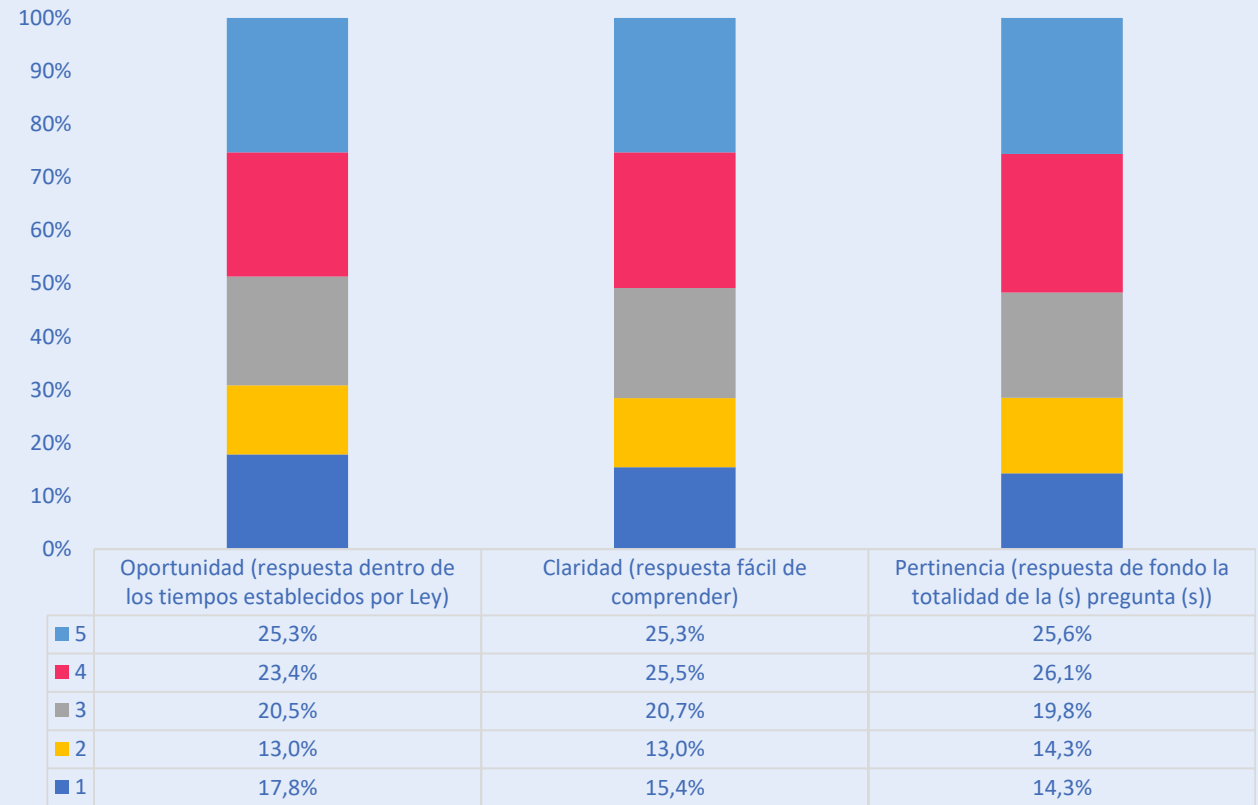
6.3

Ciudadanos

Grado de satisfacción frente al uso de canales



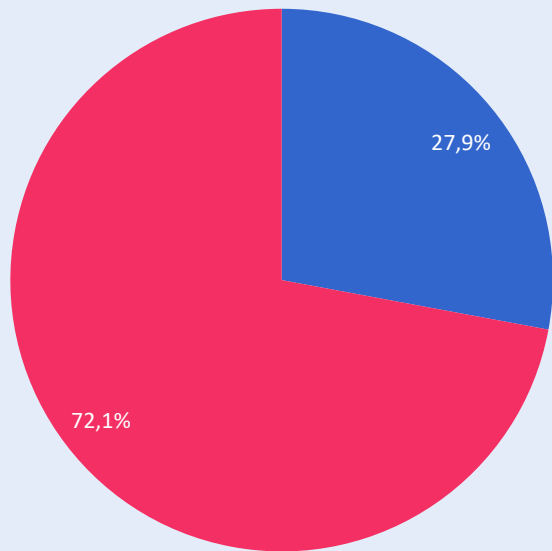
Grado de atención de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)



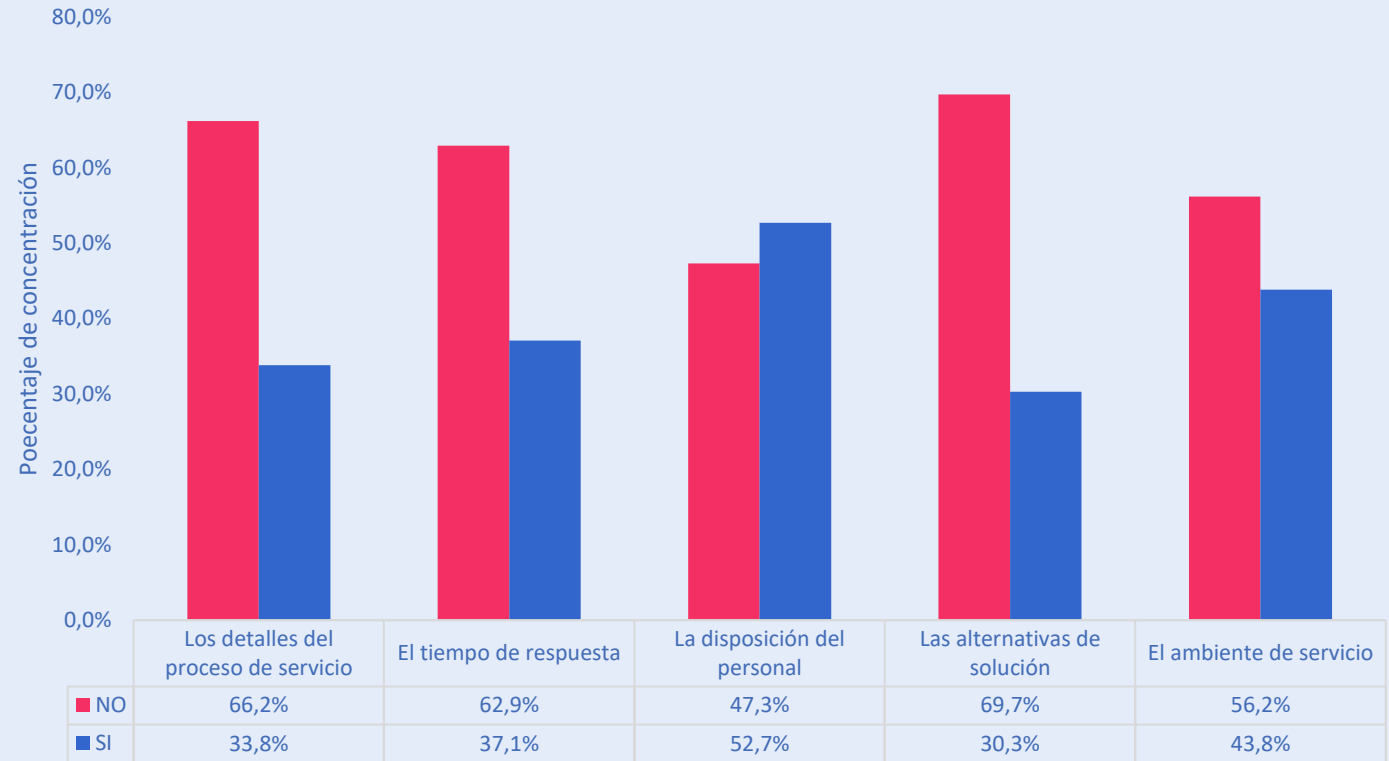
6.3

Ciudadanos

Ha tenido una Experiencia positivamente memorable



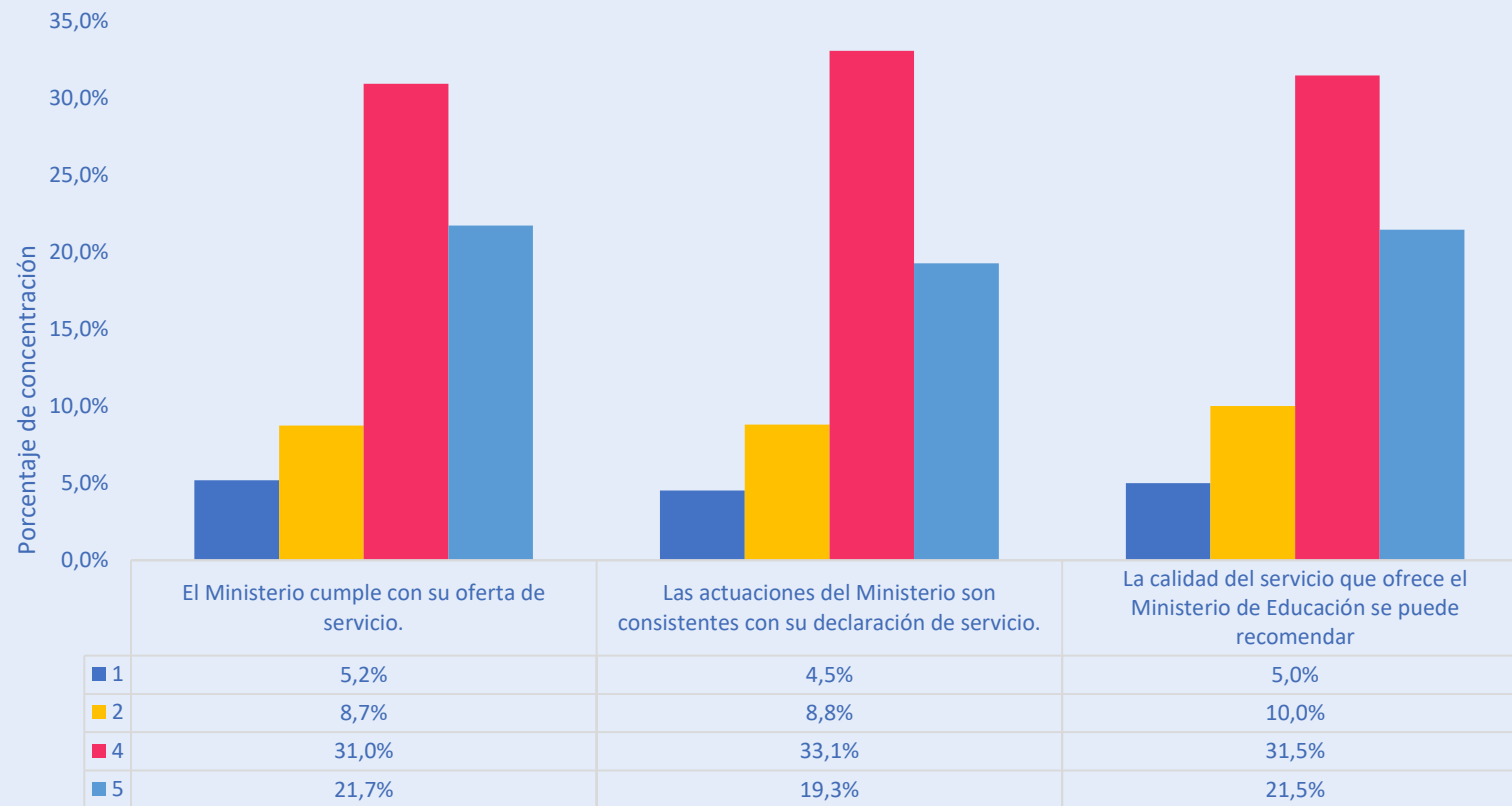
Razones de la experiencia memorable



6.3

Ciudadanos

Confianza de los ciudadanos en el MEN

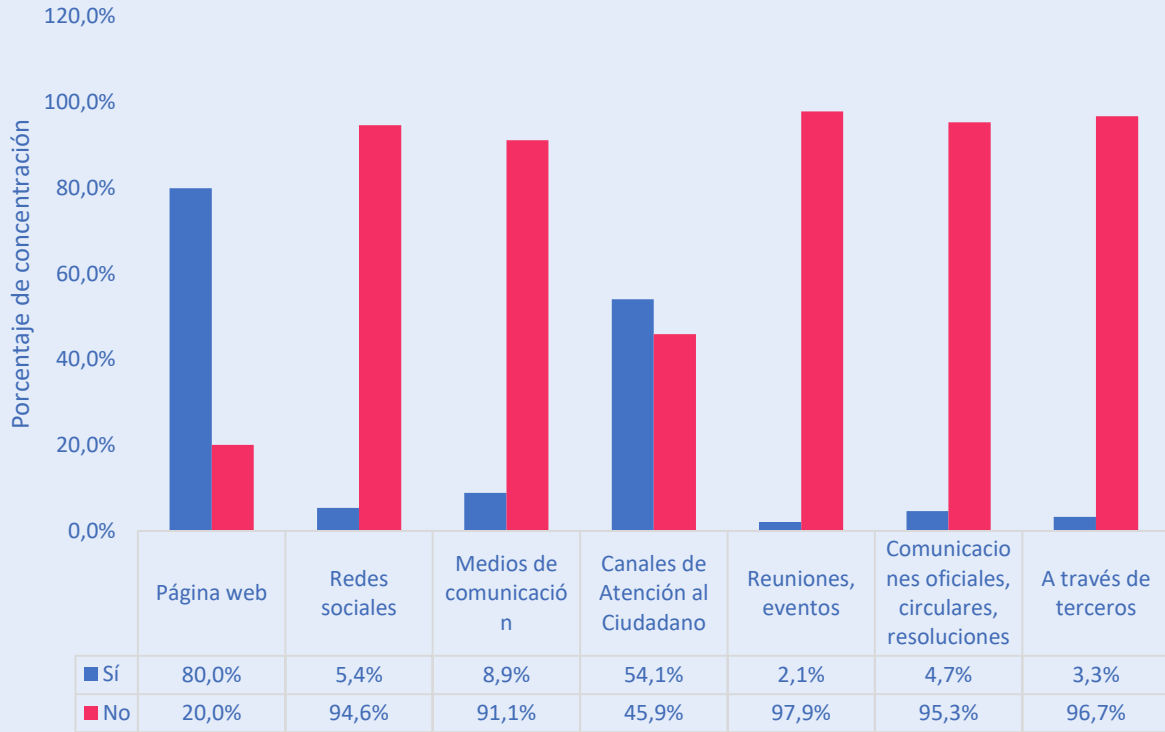


1=Totalmente en desacuerdo
 2=Parcialmente en desacuerdo
 3=De acuerdo
 4=Parcialmente de acuerdo
 5=Totalmente de acuerdo

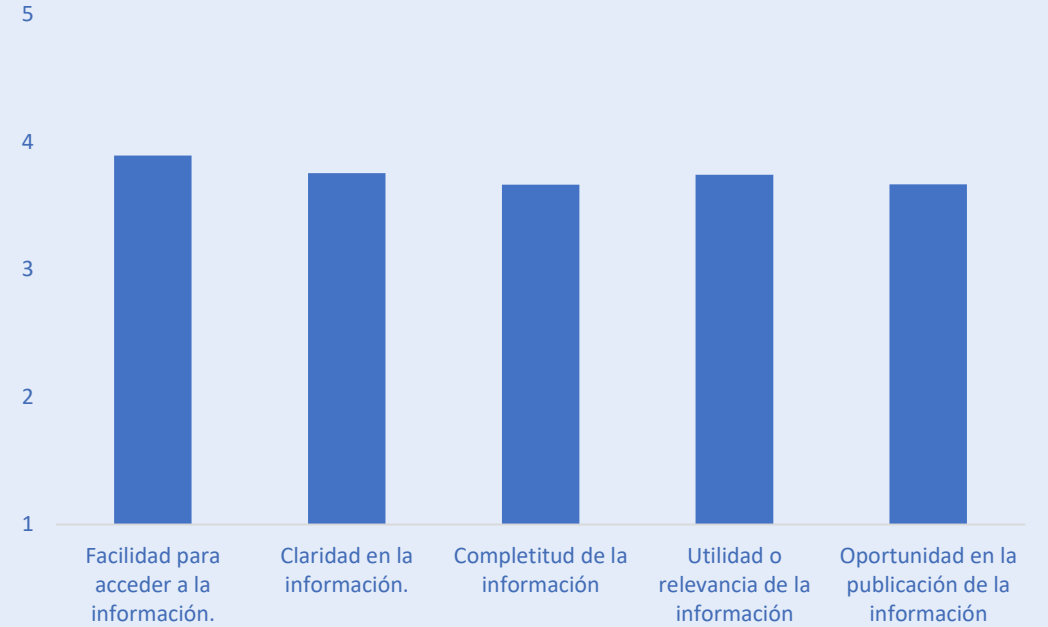
6.3

Ciudadanos

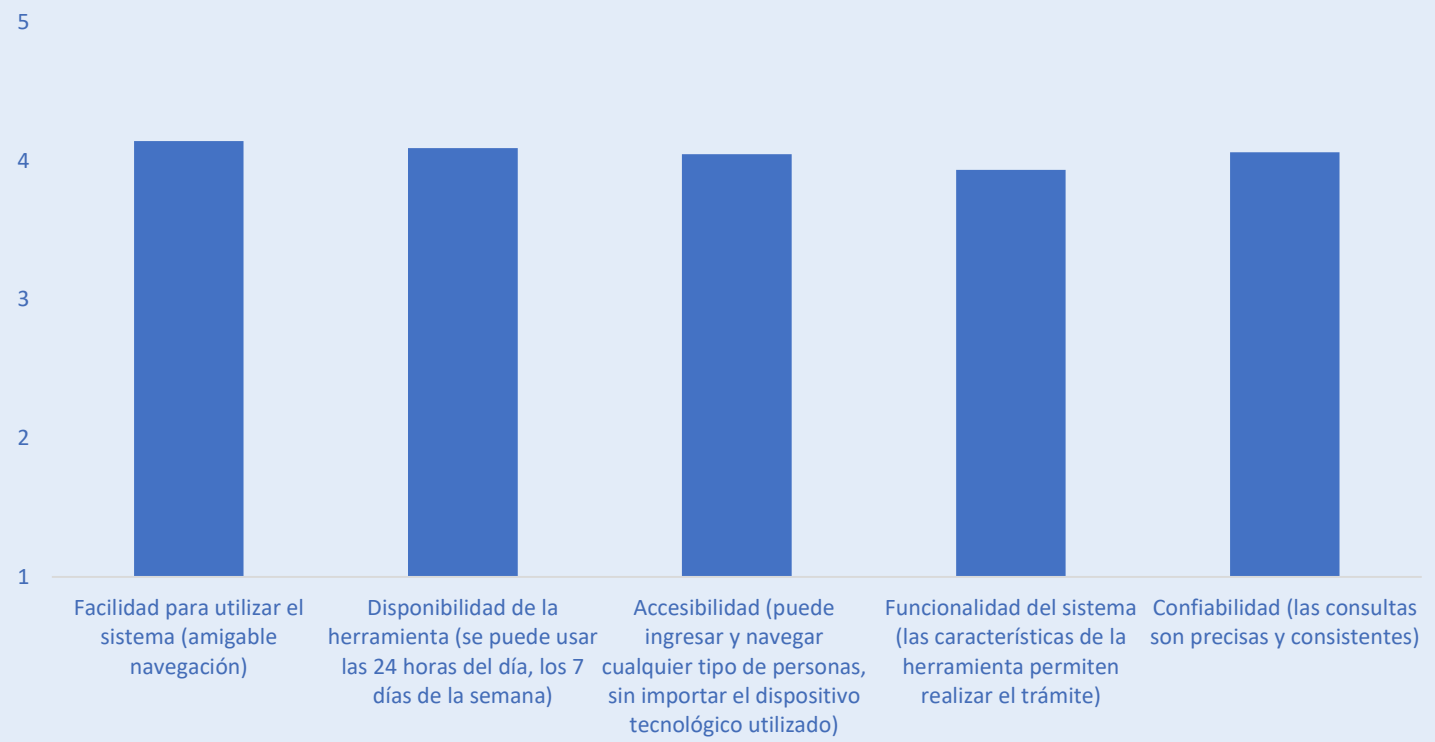
Mecanismos para acceder información



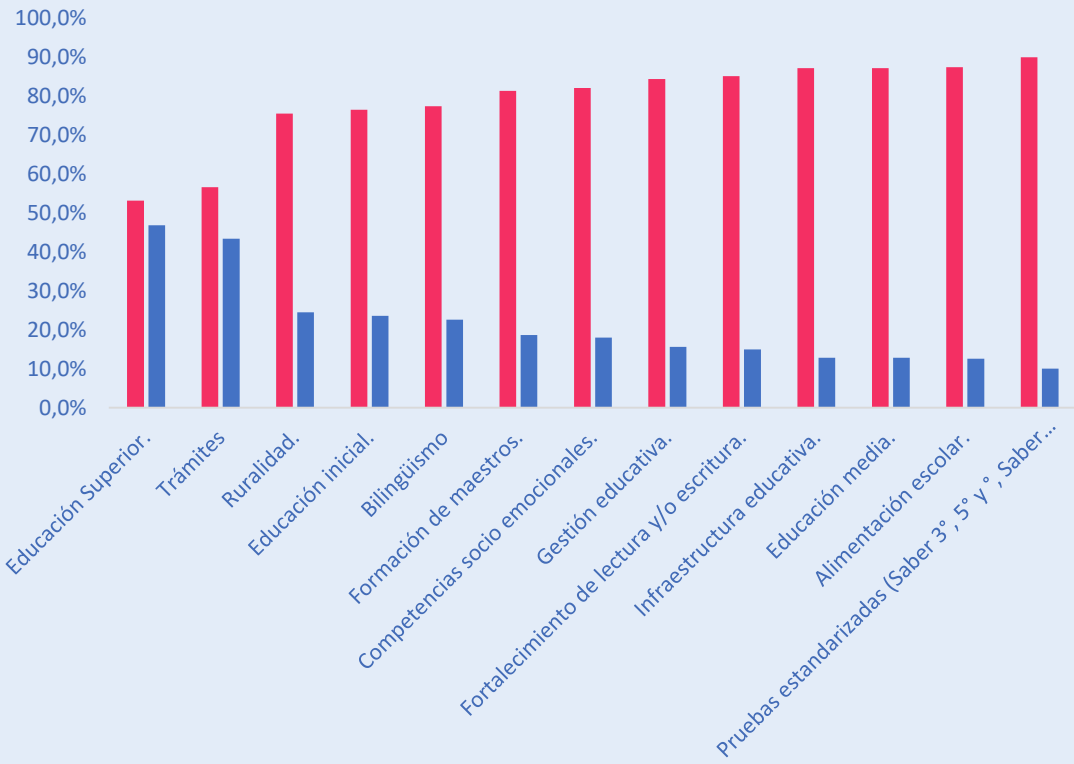
Satisfacción para acceder mecanismos de información



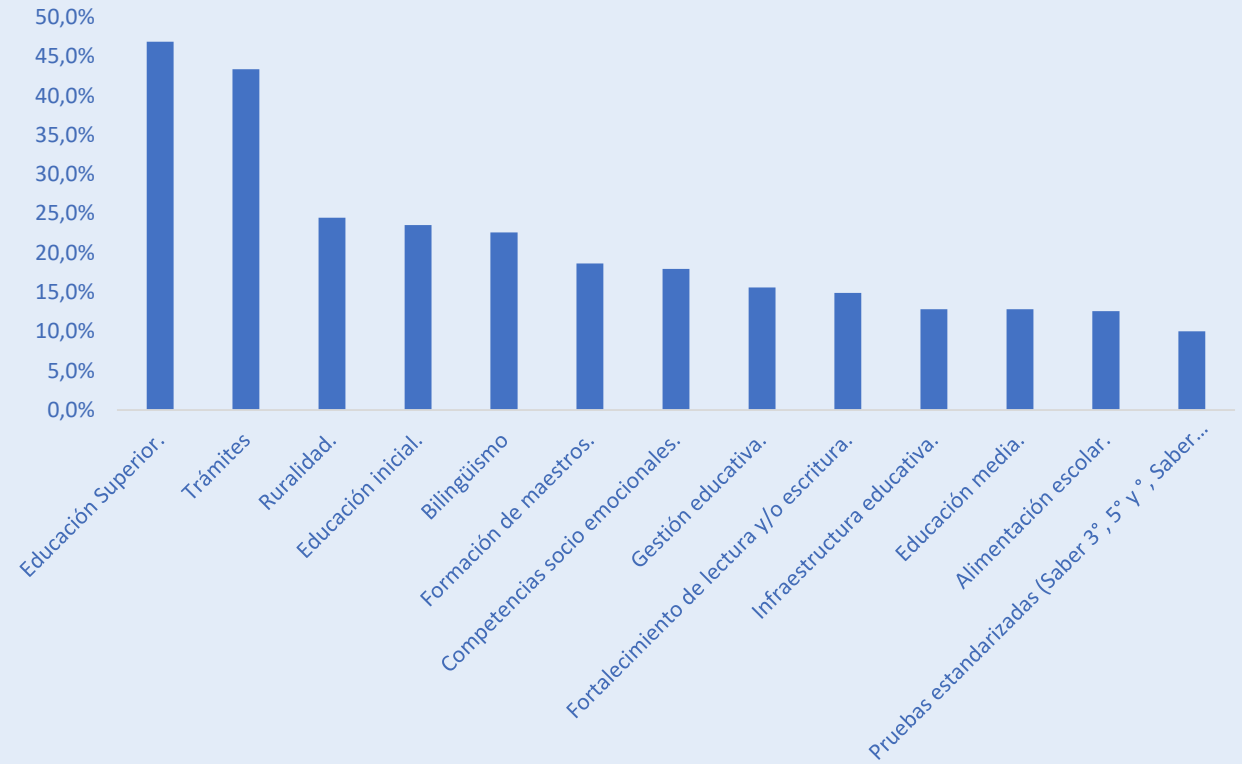
Satisfacción sobre los Sistemas del Ministerio de Educación



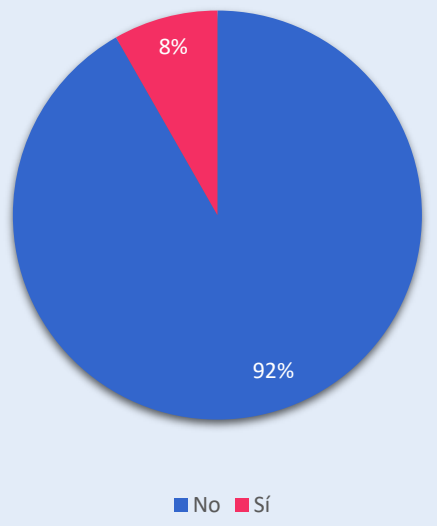
Políticas y programas sobre los cuales se fortalecer la divulgación



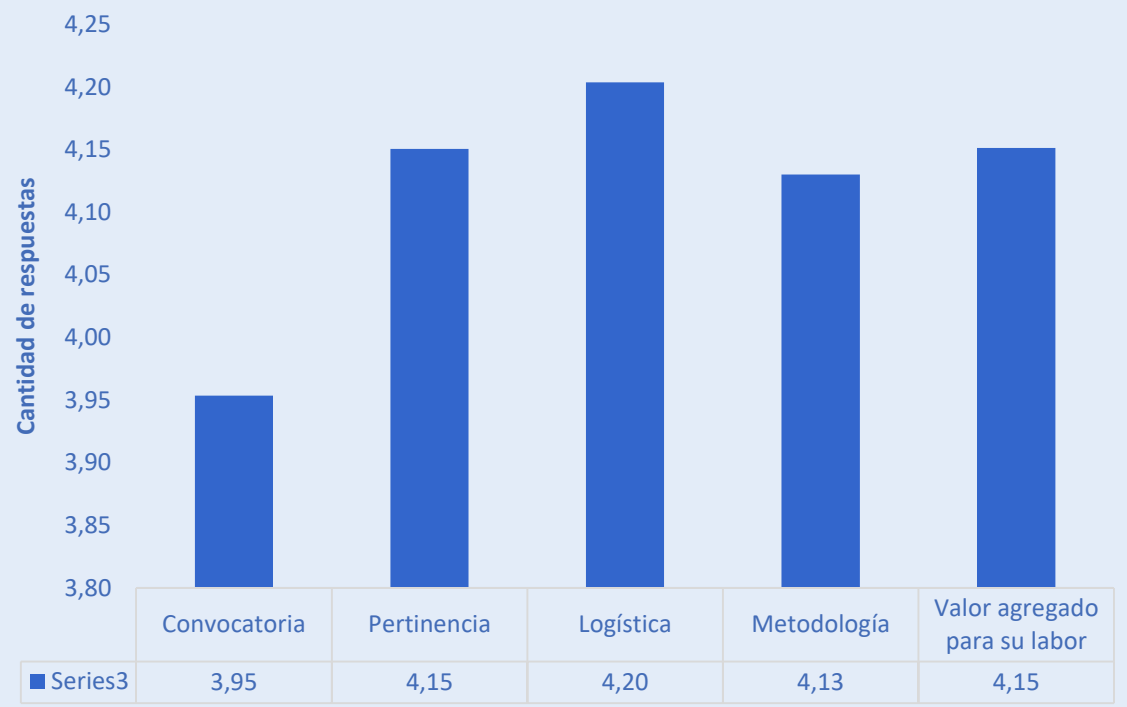
Priorización de Políticas y programas sobre los cuales se deben fortalecer la divulgación



Ha Participado de Eventos Institucionales del Ministerio de Educación



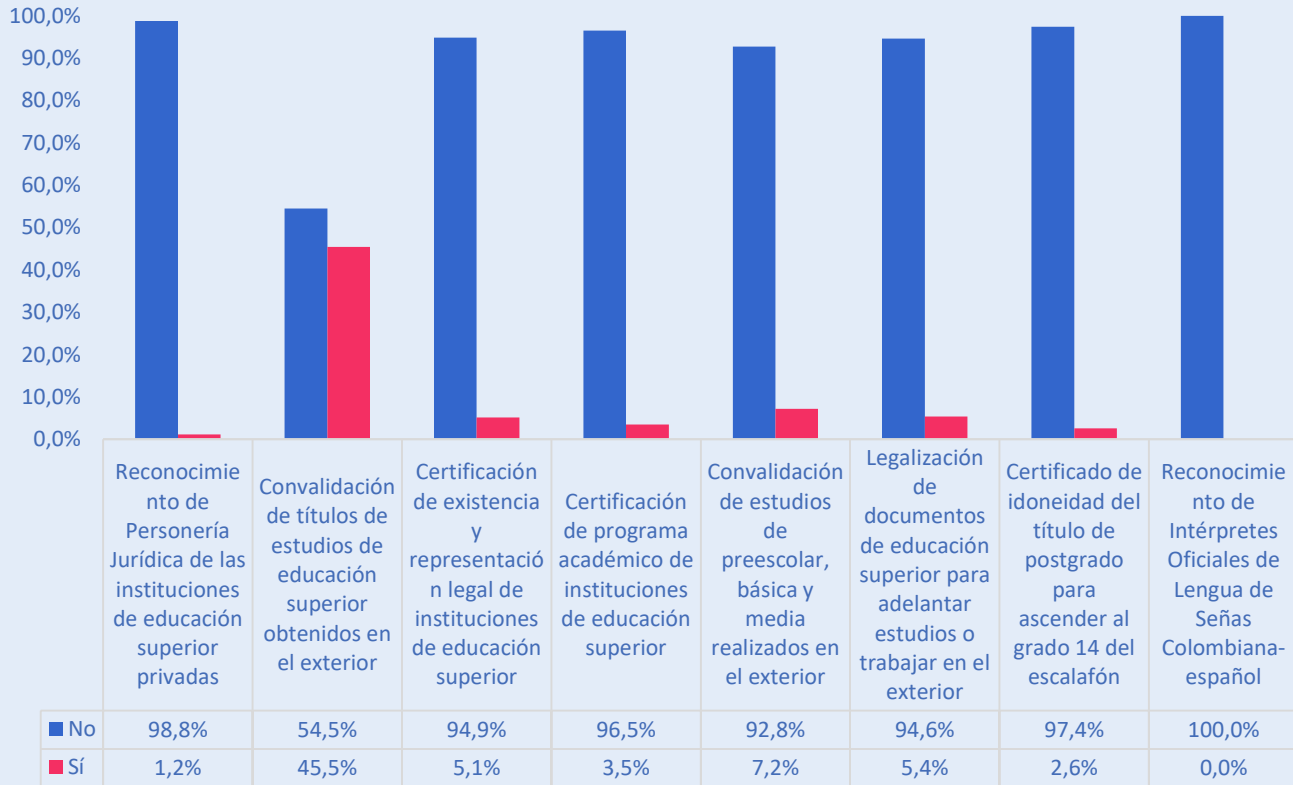
Nota de satisfacción eventos Institucionales



6.3

Ciudadanos

Trámites mayor utilización en el Ministerio

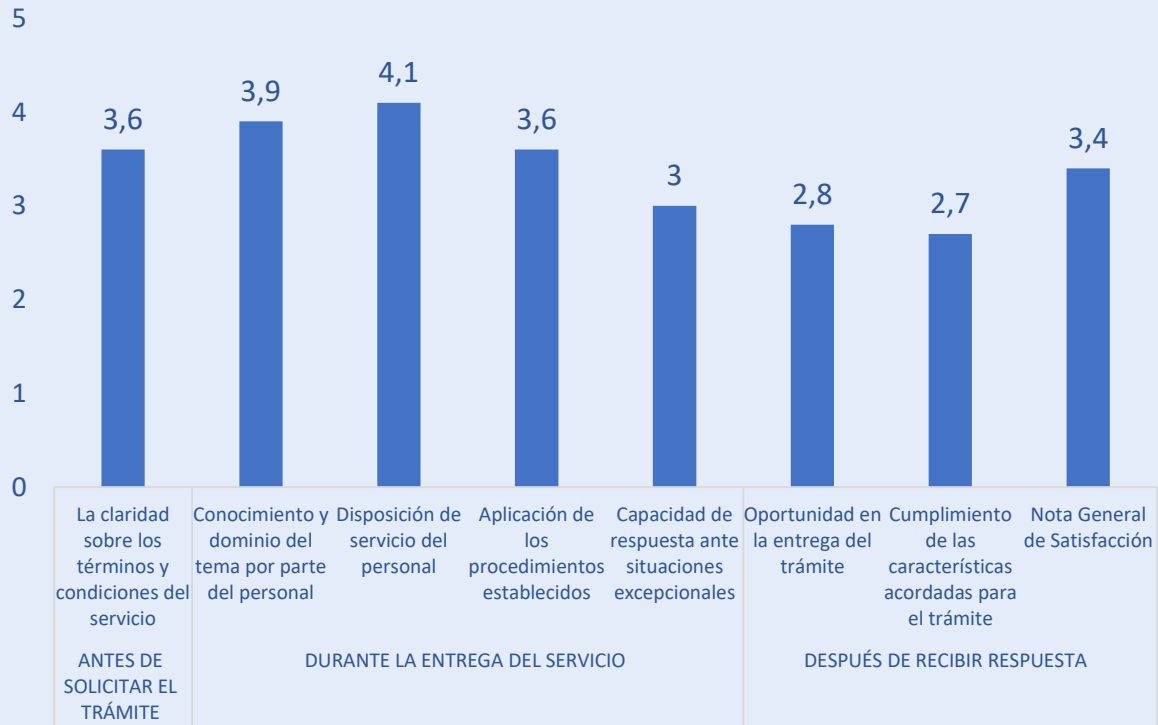


Nombre del trámite	Cantidad de evaluaciones	Nota Satisfacción General
Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior	191	3,3
Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	30	3,4
Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	23	3,9
Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	22	4
Certificación de programa académico de instituciones de educación superior	15	4
Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	10	4,3
Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	5	4,5
Total general	296	3,8

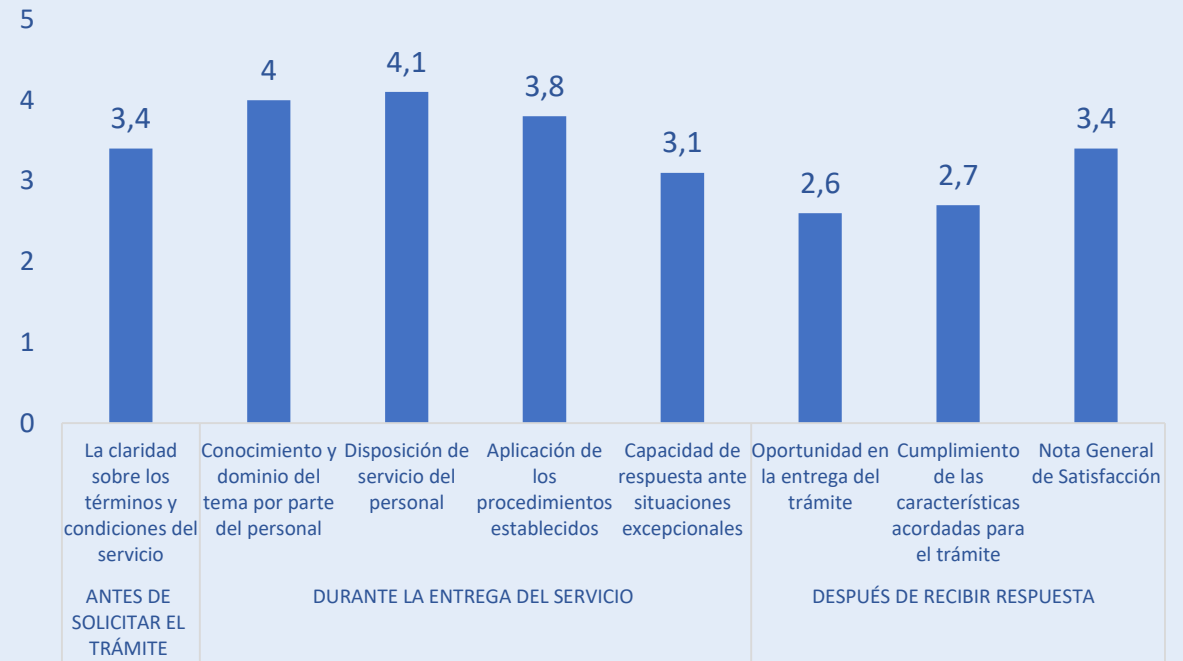
6.3

Resultado de detallado trámites ofertados a Ciudadanos

Convalidación ES obtenidos en el exterior



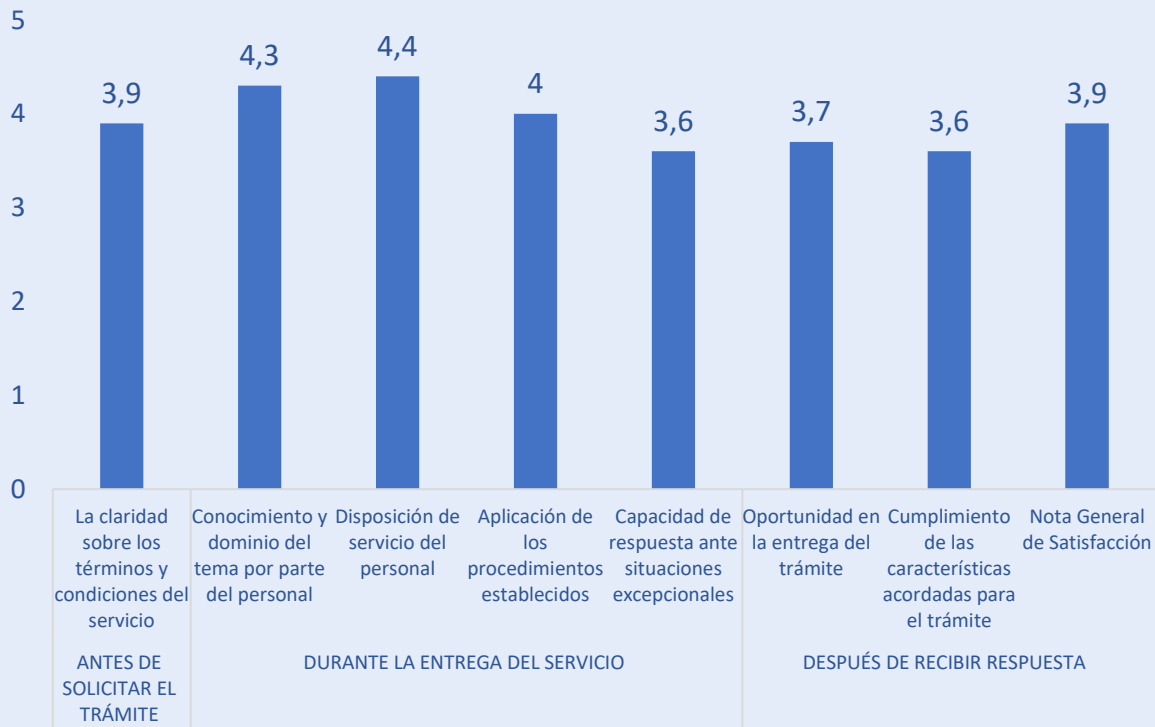
Convalidación EPBM obtenidos en el exterior



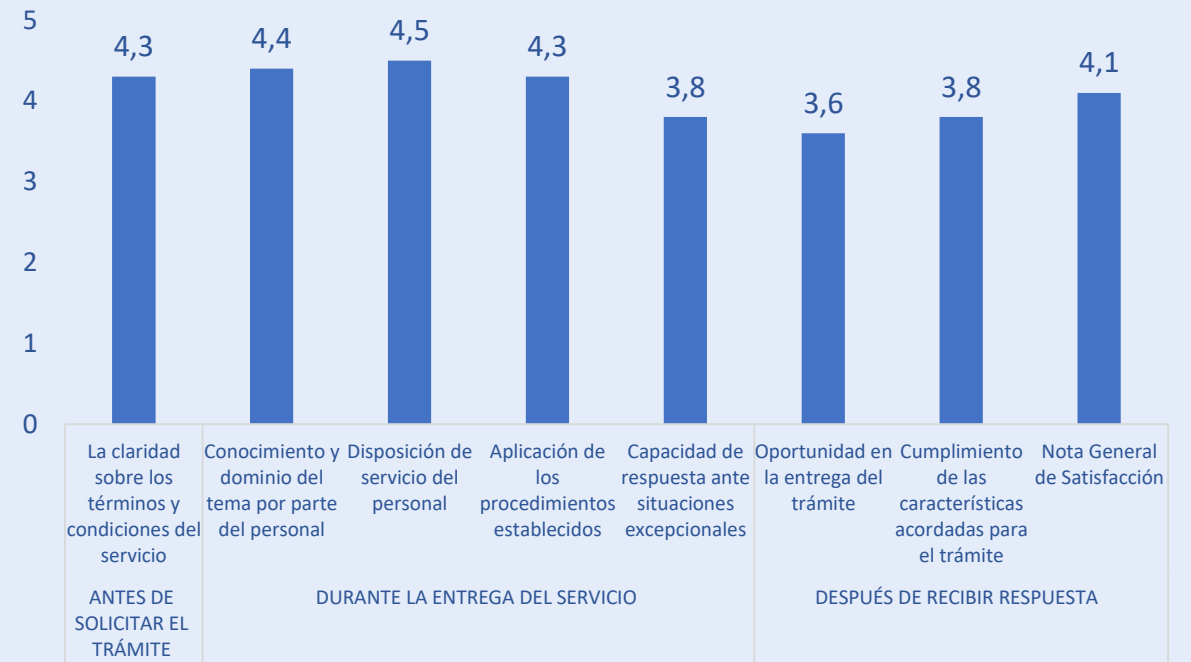
6.3

Resultado de detallado trámites ofertados a Ciudadanos

Legalización de documentos de ES



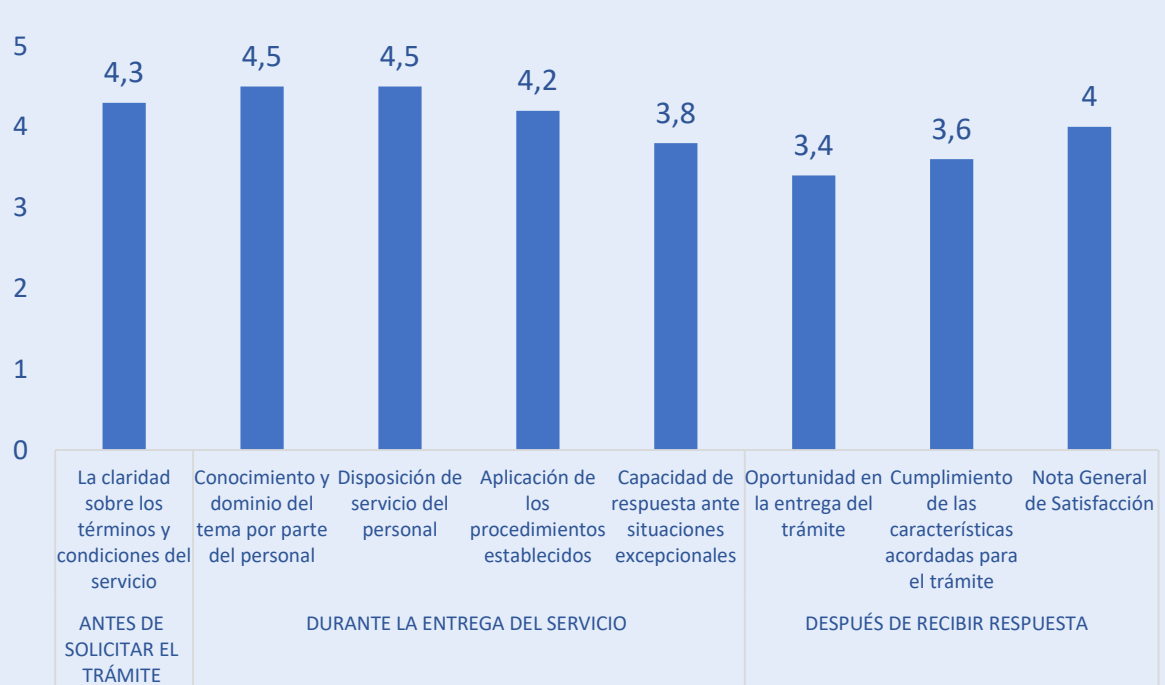
Certificación de existencia y representación legal de instituciones de ES



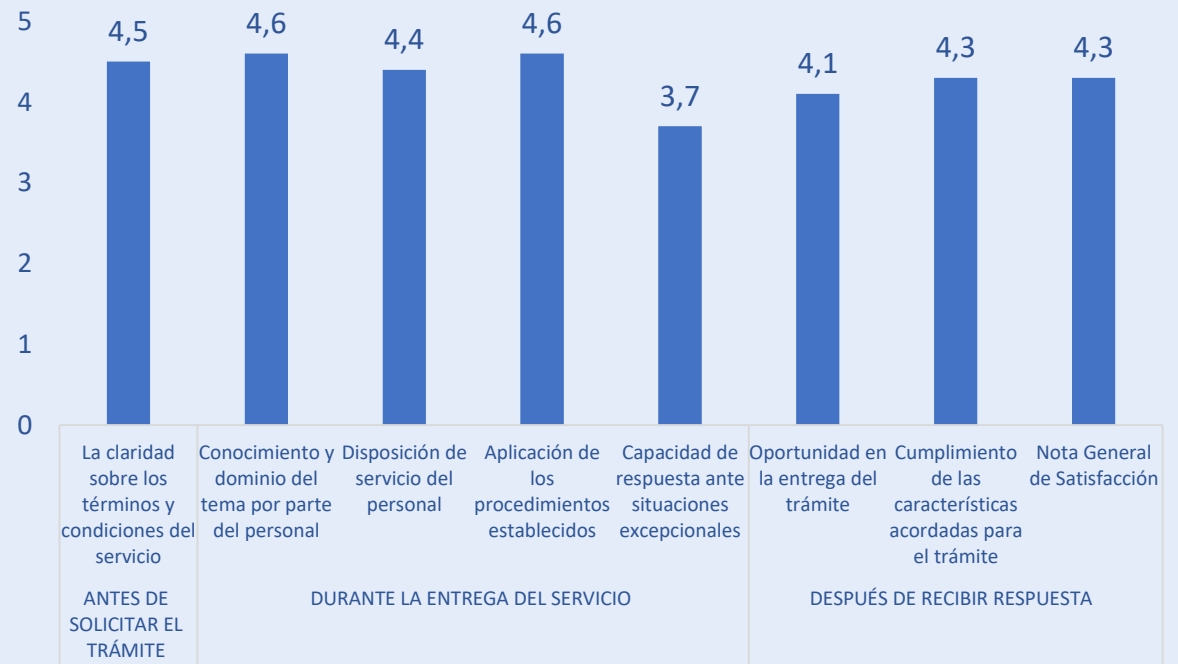
6.3

Resultado de detallado trámites ofertados a Ciudadanos

Certificación de programa académico de IES



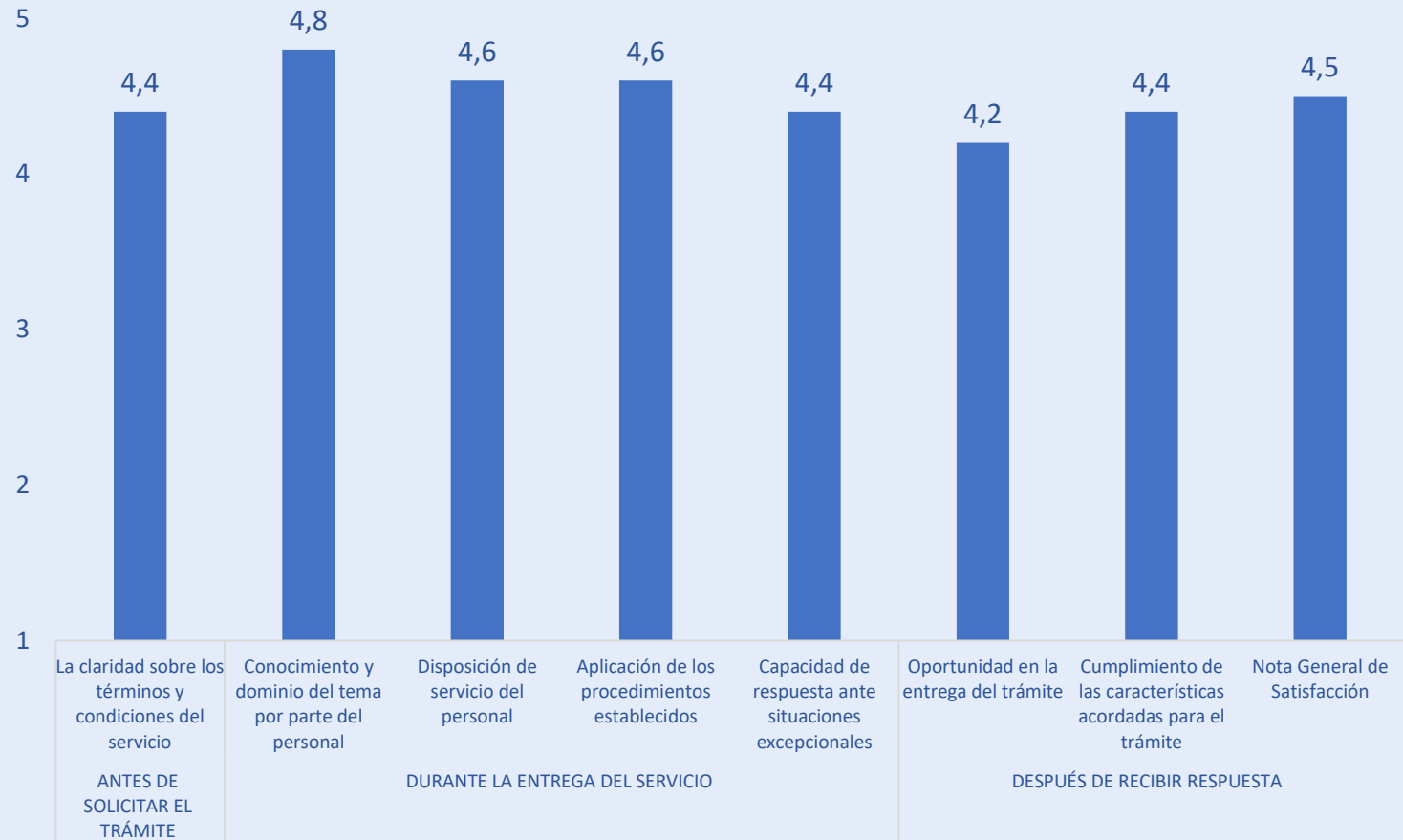
Certificado de idoneidad del título de postgrado



6.3

Resultado de detallado trámites ofertados a Ciudadanos

Reconocimiento de Personería Jurídica IES privadas



Versionamiento

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Observaciones
0.1	31 de diciembre 2019	Se genera el informe de acuerdo con los resultados obtenidos según lo señalado en la ficha técnica.
0.2	18 de junio 2020	Se corrige un error de digitación en la diapositiva 7 y se agrega el resultado por trámite.
0.3	10 de agosto 2020	Se corrige en la diapositiva 5 el título de la tercera columna relacionada con el porcentaje de efectividad.



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion