



Educación



Somos
la
Revolución
del
Cambio



**ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN NACIONAL
2024**



OBJETIVO

Exponer los hallazgos obtenidos a través de la Encuesta de Percepción realizada por el Ministerio de Educación Nacional a sus grupos de valor para el año 2024, con el propósito de evaluar su grado de satisfacción en relación con los procedimientos, servicios y, en términos generales, la misión de la entidad.



Metodología para la Selección de la Muestra





Se utilizó la metodología estadística de **Muestreo Aleatorio Simple (MAS)** para la selección de la muestra. Esta elección se fundamenta en la idoneidad de dicho método, ya que garantiza la igualdad de oportunidad para que cada elemento de la población tenga la posibilidad de ser seleccionado. La aleatoriedad inherente al **MAS** minimiza el sesgo y mejora la representatividad de la muestra, permitiendo obtener resultados más confiables y generalizables a la población completa.

Escala de Likert





Escala Psicométrica de Likert

La escala de Likert es un tipo de escala psicométrica utilizada para medir actitudes, opiniones o percepciones en encuestas y cuestionarios. Consiste en una serie de afirmaciones o enunciados a los cuales los encuestados responden indicando su nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala de opciones graduadas. Por lo general, las opciones van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo".



Graduación de respuestas: ofrece opciones ordenadas y graduadas.



Neutralidad centrada: inclusión de una opción neutra.



Facilidad de análisis: la naturaleza cuantitativa de las respuestas en la escala facilita el análisis estadístico.

Coeficiente Alpha de Cronbach



Coeficiente Alpha de Cronbach

Confiabilidad Nula		▶ < 0.53
Confiabilidad Baja		▶ $0.54 - 0.59$
Confiable		▶ $0.60 - 0.65$
Muy Confiable		▶ $0.66 - 0.71$
Excelente Confiabilidad		▶ $0.72 - 0.99$

Ficha Técnica



Secretarías de Educación



Universo

97 Secretarías



**Total
Respuestas**

97 Secretarías

Muestra

64 Secretarías



**Tasa de
Respuesta**

100%



El coeficiente Alpha de Cronbach, que mide la confiabilidad de la encuesta, es de 95%.



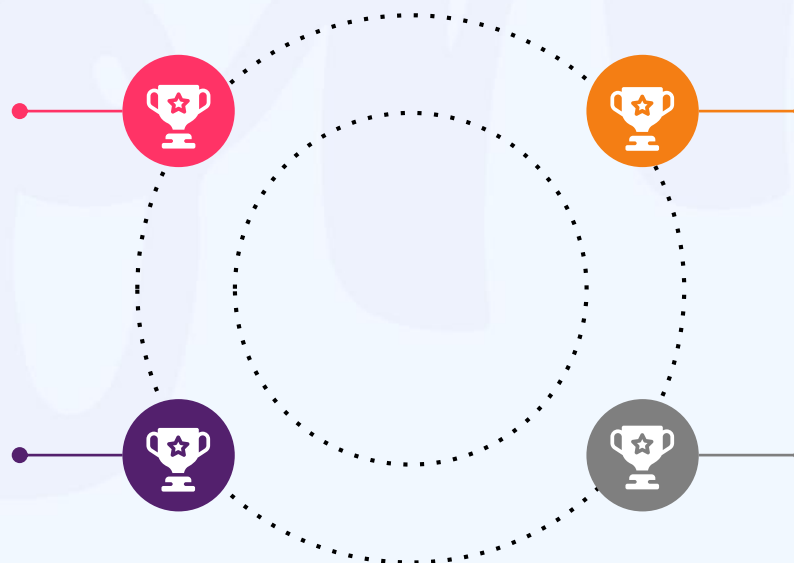
Instituciones de Educación Superior - IES

Universo
327 IES

Muestra
200 IES

**Total
Respuestas**
274 IES

**Tasa de
Respuesta**
83.8%



El coeficiente Alpha de Cronbach, que mide la confiabilidad de la encuesta, es de 93%.

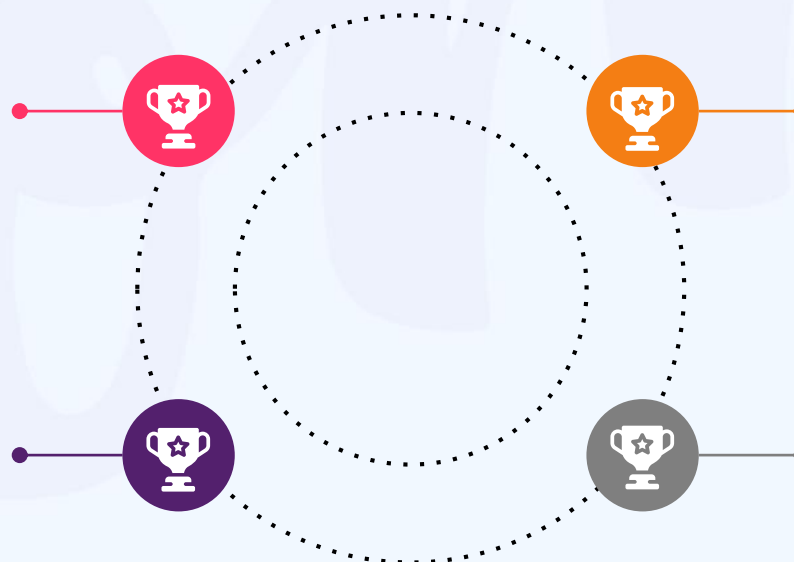


Entidades Adscritas y Vinculadas - EAVs



Universo
8 EAVs

Muestra
8 EAVs



**Total
Respuestas**
8 EAVs

**Tasa de
Respuesta**
100%



El coeficiente Alpha de Cronbach, que mide la confiabilidad de la encuesta, es de 92%.



Ciudadanía

Universo

70.556 Ciudadanos



Total Respuestas

4.576



Muestra

382 Ciudadanos



Tasa de Participación

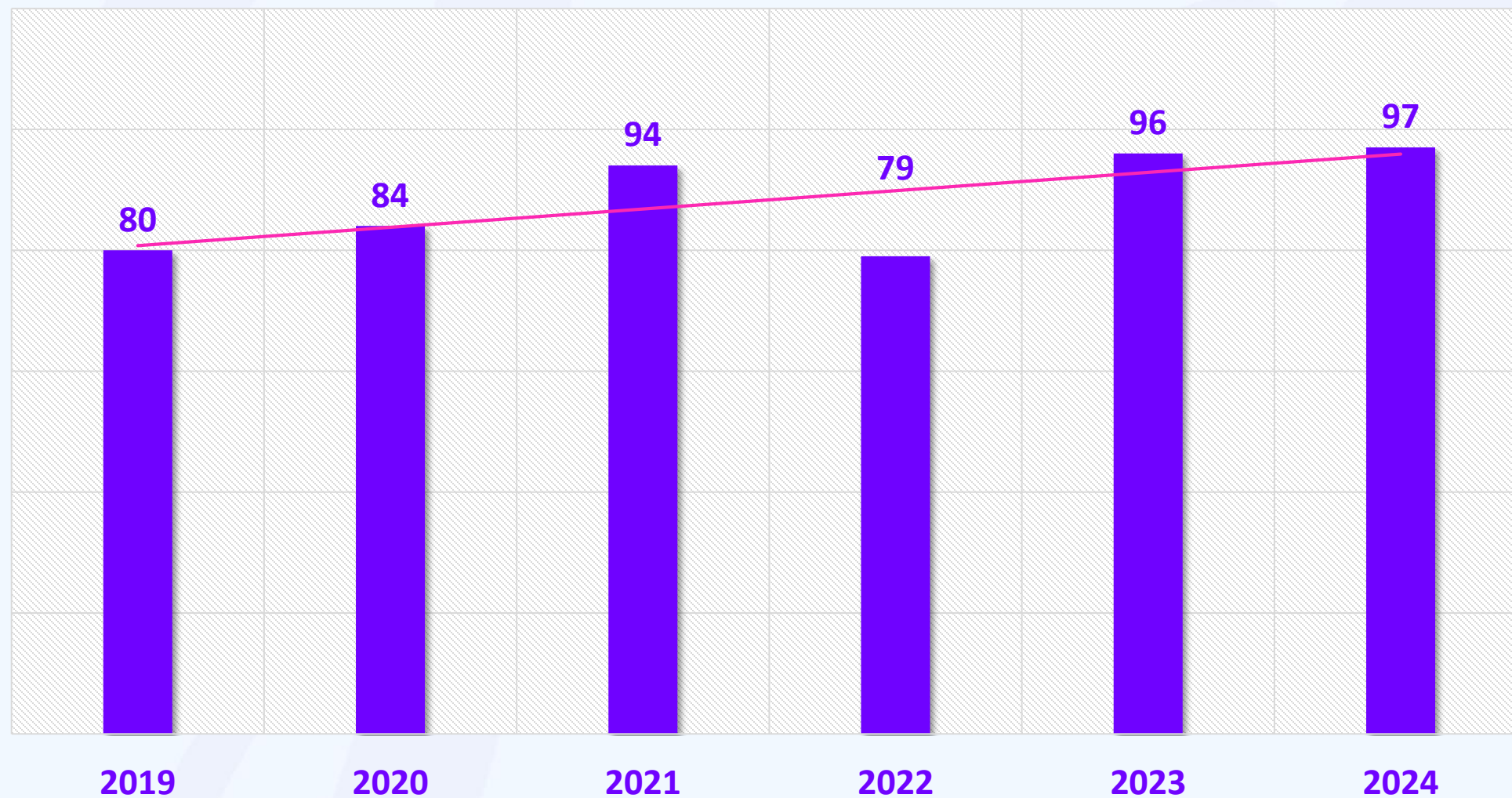
6.5%



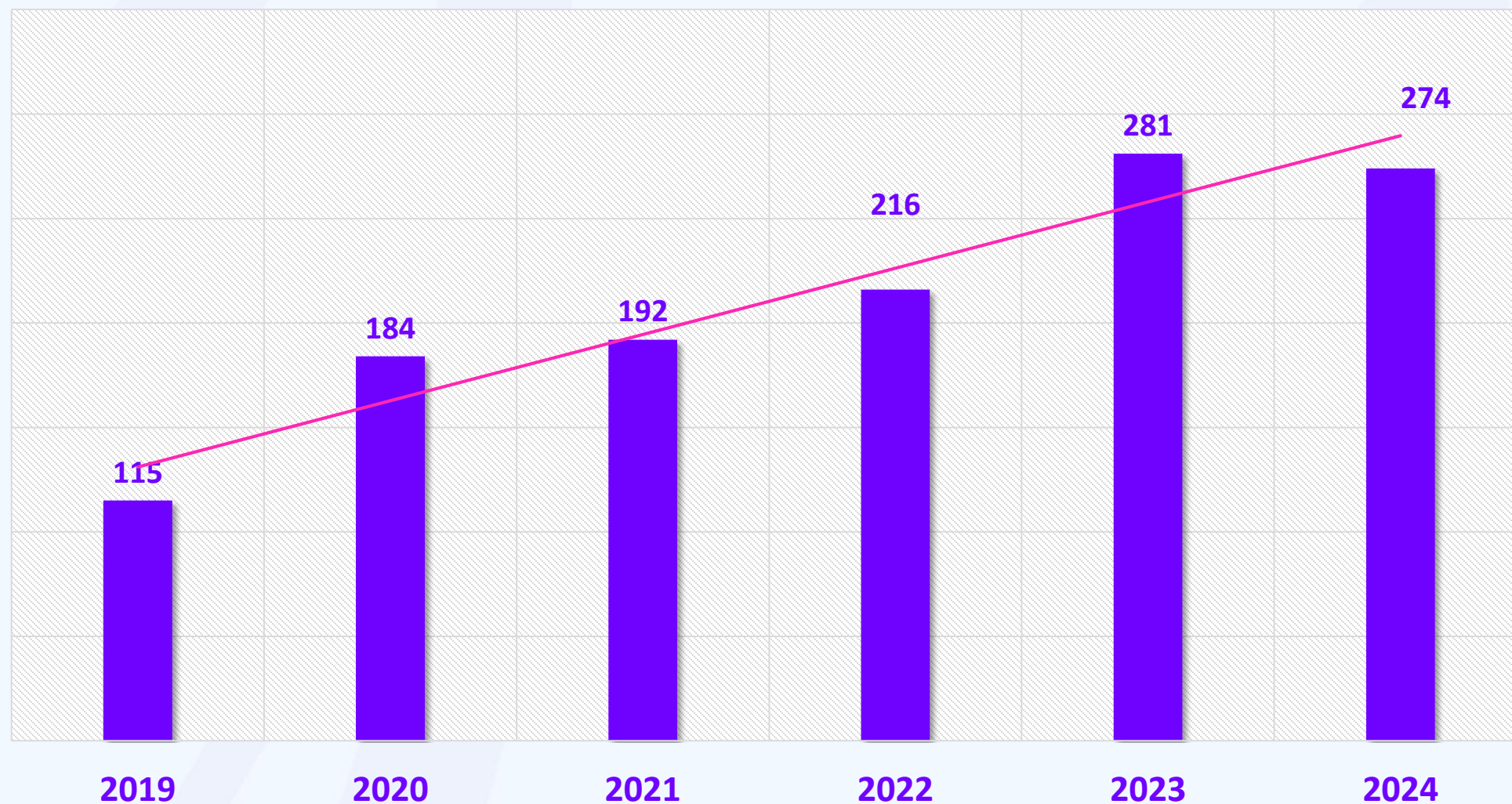
El coeficiente Alpha de Cronbach, que mide la confiabilidad de la encuesta, es de 94%.

Histórico Encuestas Recibidas

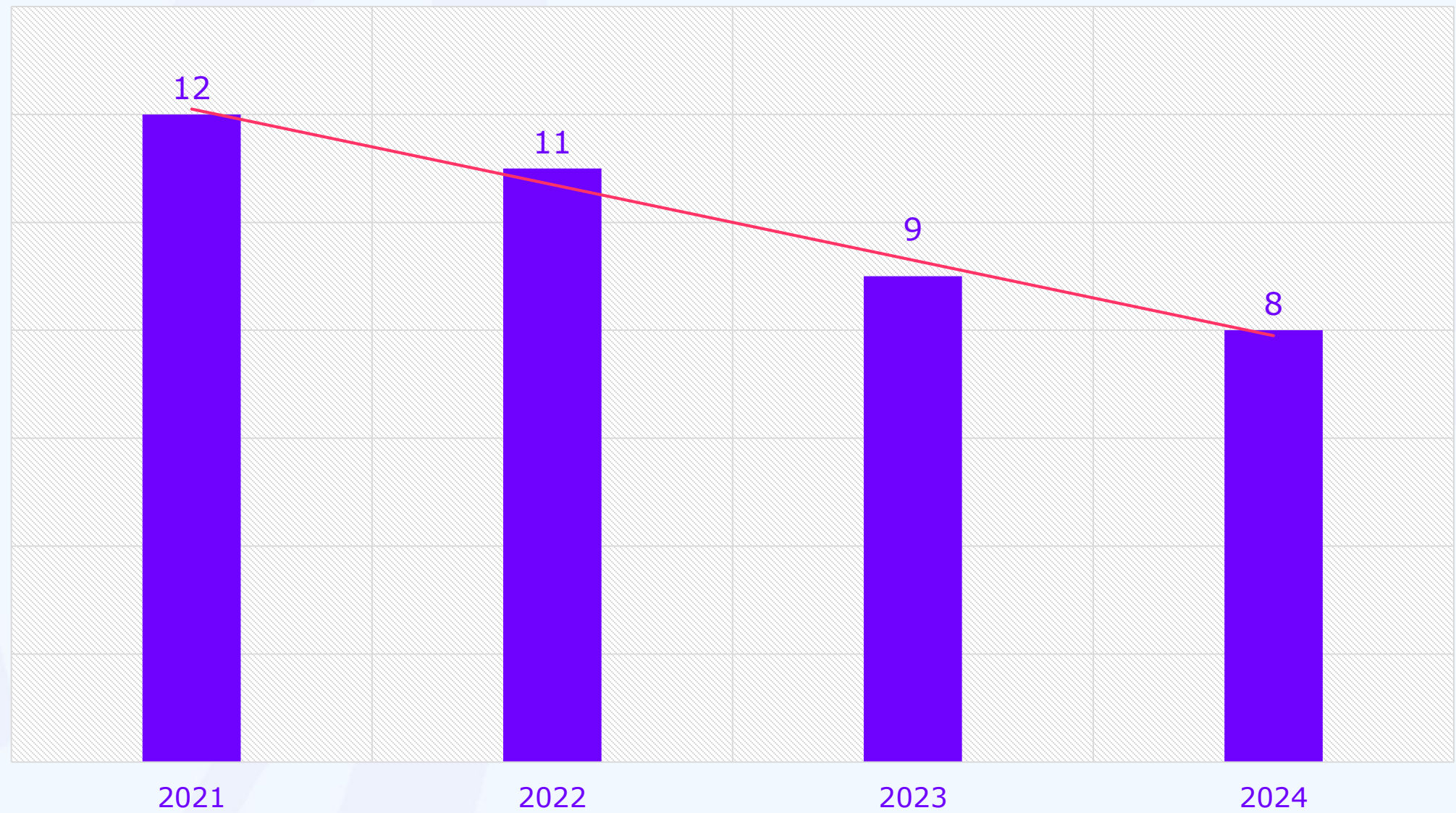
Histórico Respuestas Recibidas Secretarías de Educación



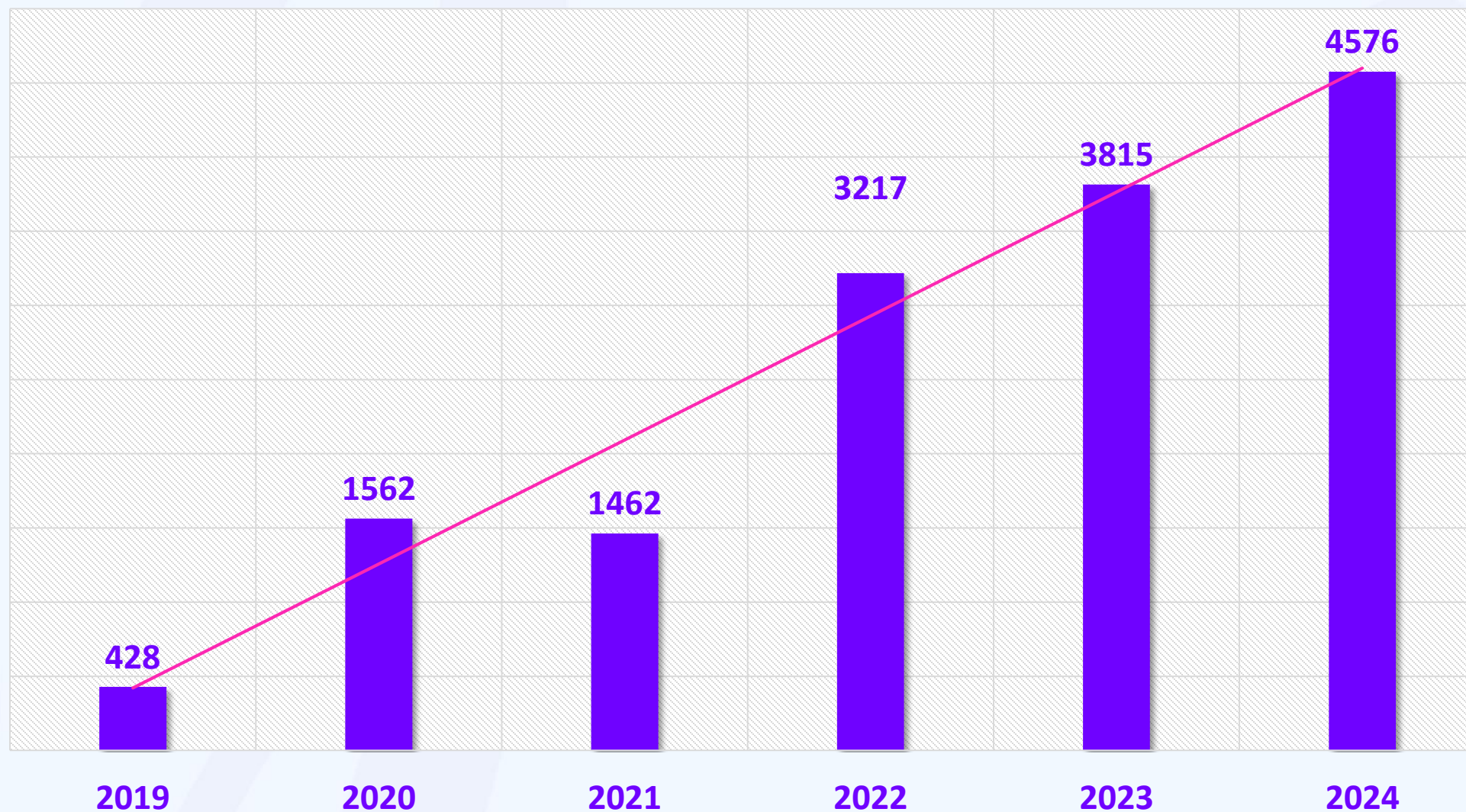
Histórico Respuestas Recibidas Instituciones de Educación Superior



Históricos Encuestas Recibidas Entidades Adscritas y Vinculadas



Histórico Respuestas Recibidas Ciudadanía



Nivel General de Satisfacción



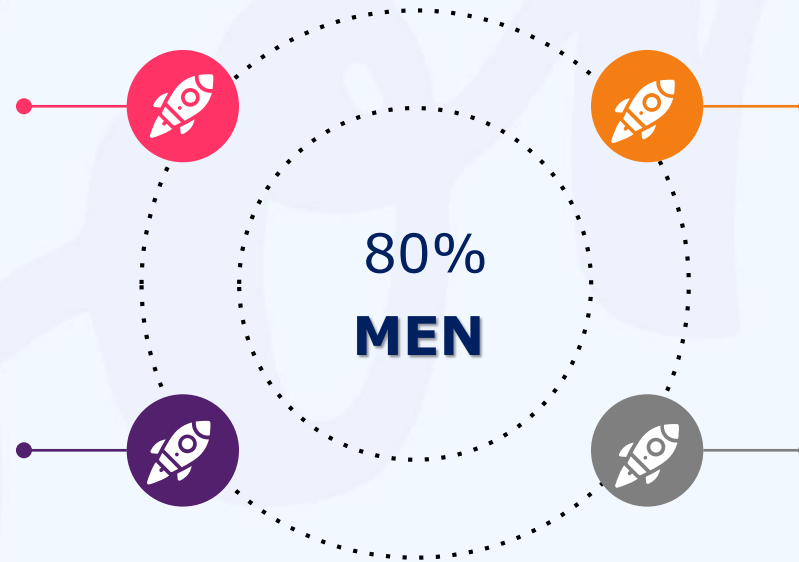
Satisfacción General 2024

Secretarías
81%

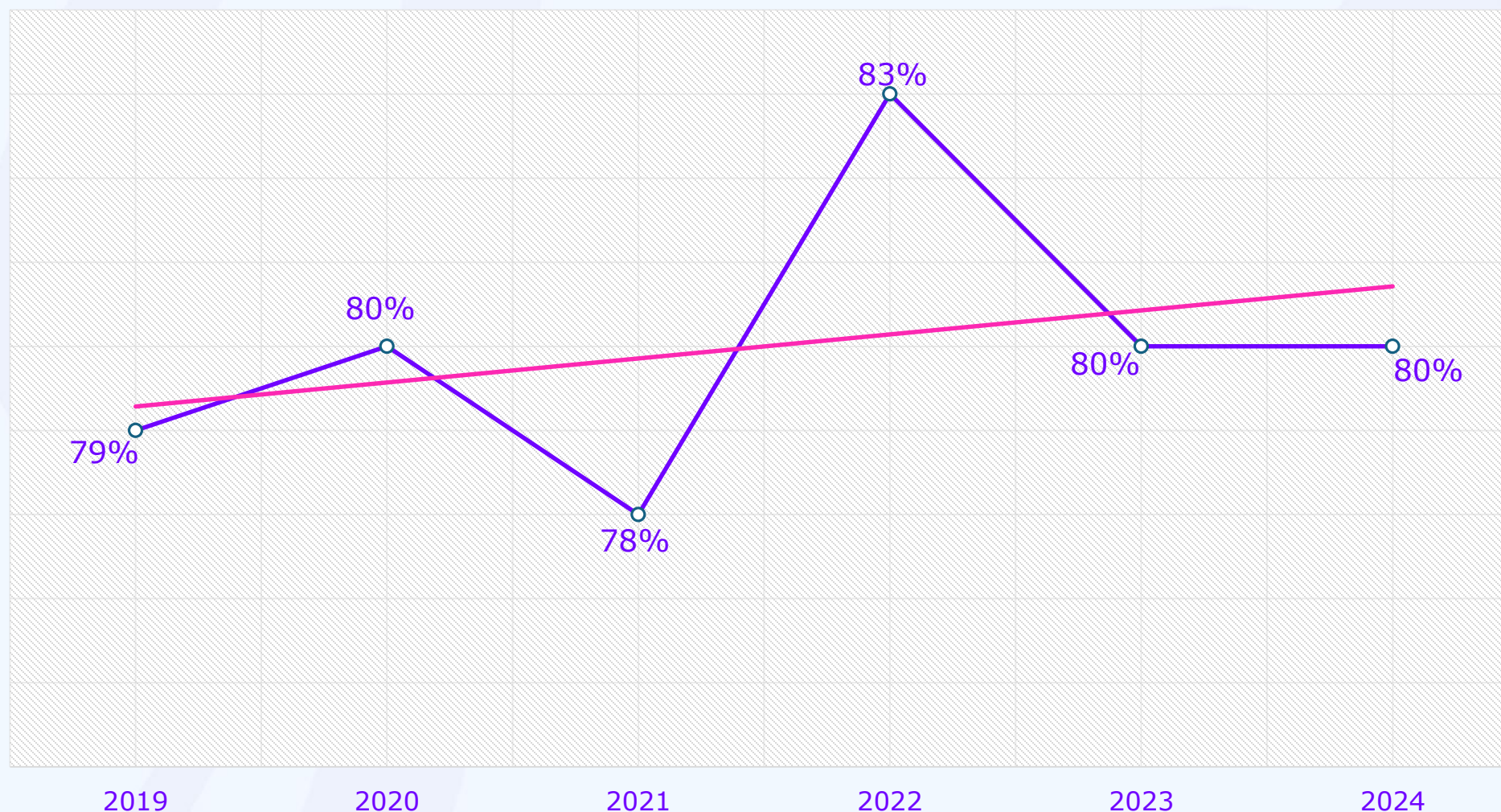
EAVs
90%

IES
74%

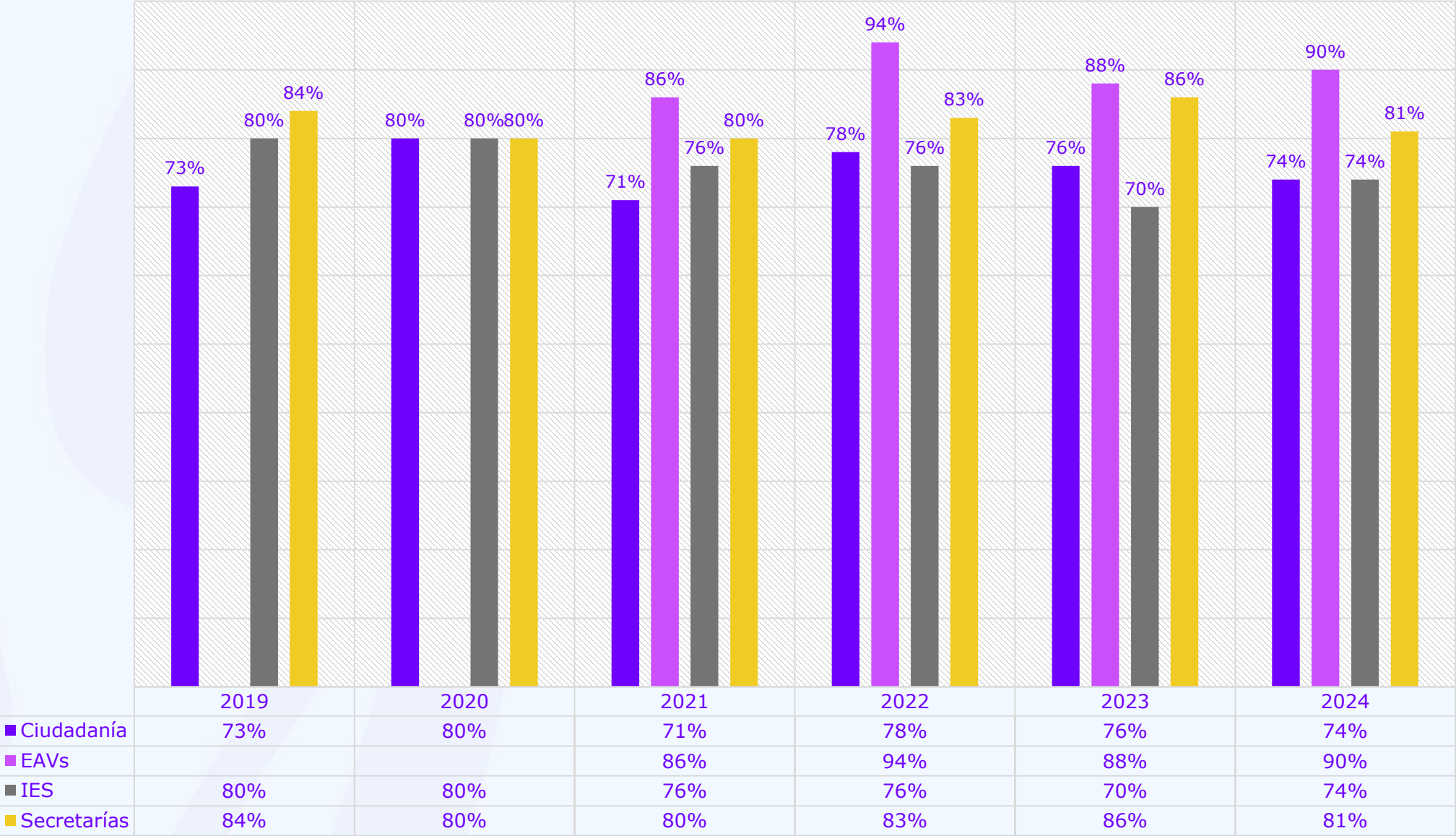
Ciudadanía
74%



Nivel General de Satisfacción Histórico Ministerio de Educación



Nivel General de Satisfacción Histórico



Resultados





Educación



Somos
la
Revolución
del
Cambio



Encuestas de Satisfacción – Secretarías de Educación

Métricas de Satisfacción



Métricas de Satisfacción

4.2

Apertura

La calificación de **apertura** de las secretarías respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.2

3.3

Transparencia

La calificación de **transparencia** de las secretarías en relación con el Ministerio y sus servicios es de 3.3

4.3

Interlocución

La calificación de **interlocución** de las secretarías respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.3

Confianza

4.1

La calificación de **confianza** de las secretarías respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.1

Visibilidad

4.3

La calificación de **visibilidad** de las secretarías en relación con el Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.3

Satisfacción General

4.0

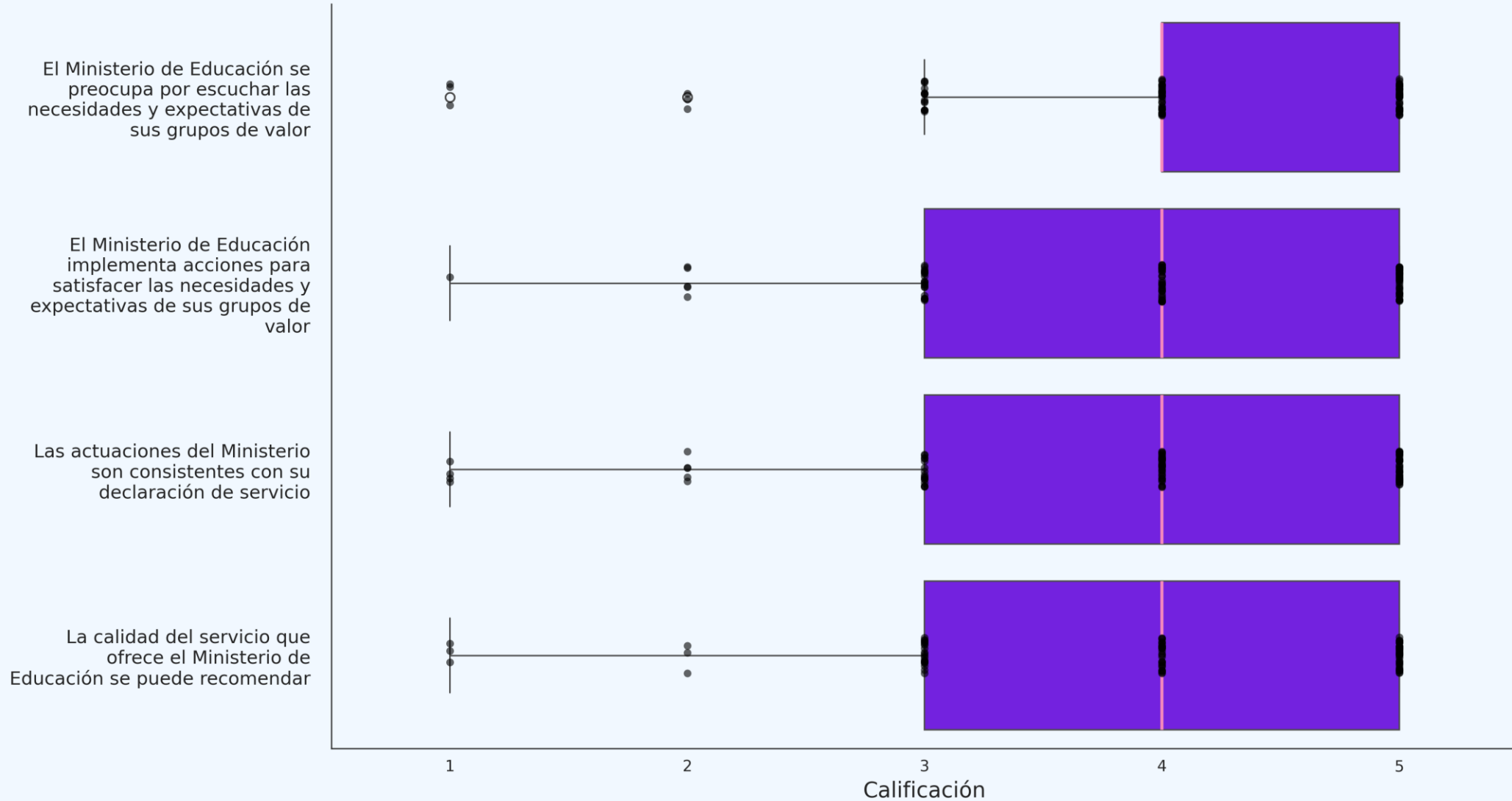
La **satisfacción general** de las secretarías en relación con el Ministerio y los servicios prestados es de 4.0

Política Integral del Servicio



Educación

Distribución de Calificaciones por Variable



Somos
Revolución
del
Cambio

Acceso a la Información y Canales de Comunicación

Mecanismos para Acceder a la Información

Comunicaciones Oficiales

El 46.4% de las secretarías (45) indicaron que prefieren las comunicaciones oficiales como el principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Página Web

El 25.8% de las secretarías (25) señalaron que prefieren la página web como su principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



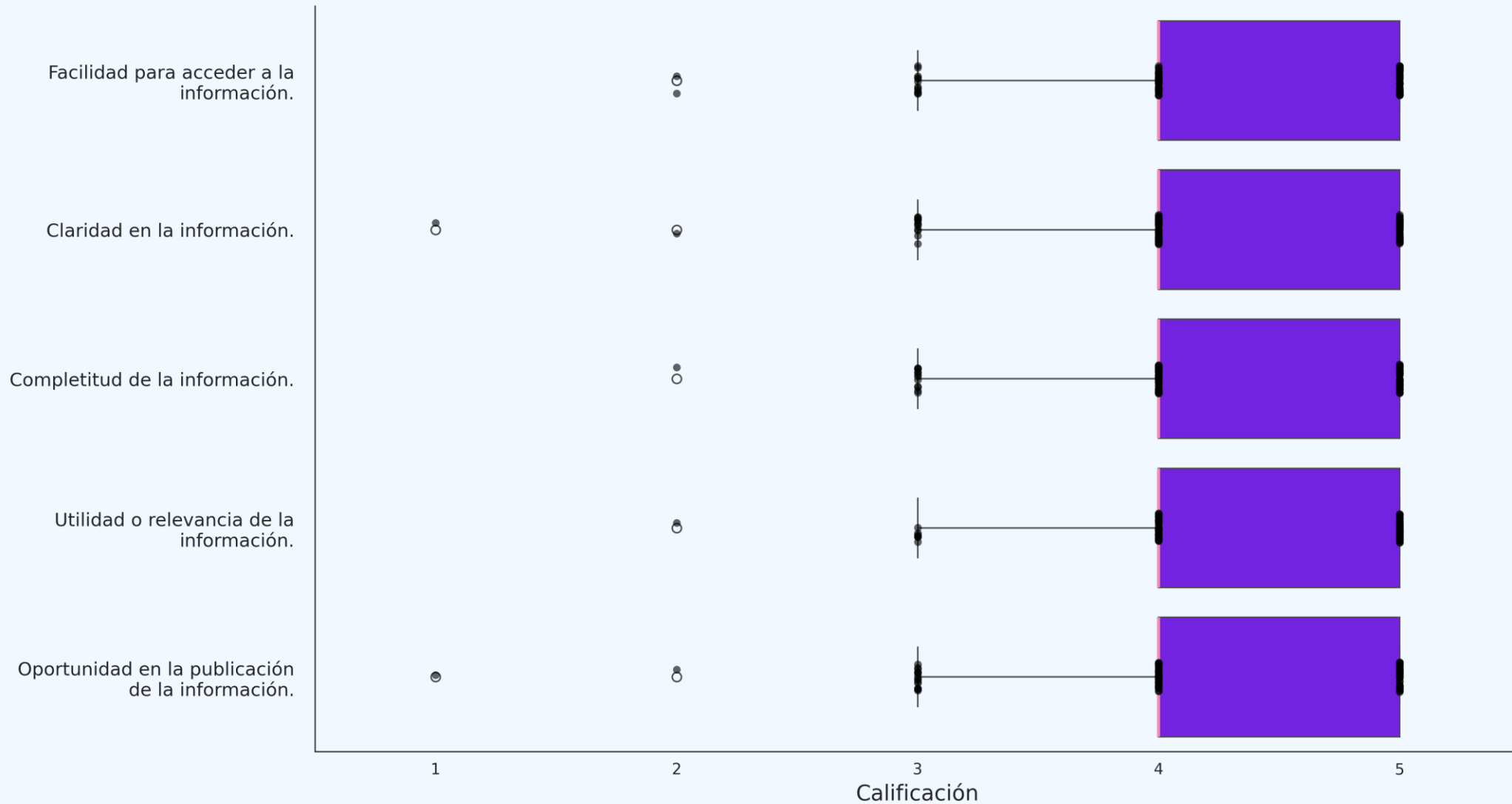
Canales de Atención al Ciudadano

El 18.6% de las secretarías (18) indicaron que prefieren los canales de atención al ciudadano como el principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.





Distribución de Calificaciones por Variable



Canales de Comunicación

Sistema de Atención al Ciudadano

El 59.8% de las secretarías (58) señalaron el sistema de atención al ciudadano como su canal de comunicación de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio.



Canal Telefónico

El 32% de las secretarías (31) encuestadas indicaron que prefieren el canal telefónico como su canal de comunicación de preferencia para comunicarse con el Ministerio.



Otros

El 5.2% y el 3% de las secretarías encuestadas prefieren el canal presencial y el chat de atención al usuario, respectivamente, como su medio principal de comunicación con el Ministerio.





Frecuencia para Comunicarse con el Ministerio

85.6%

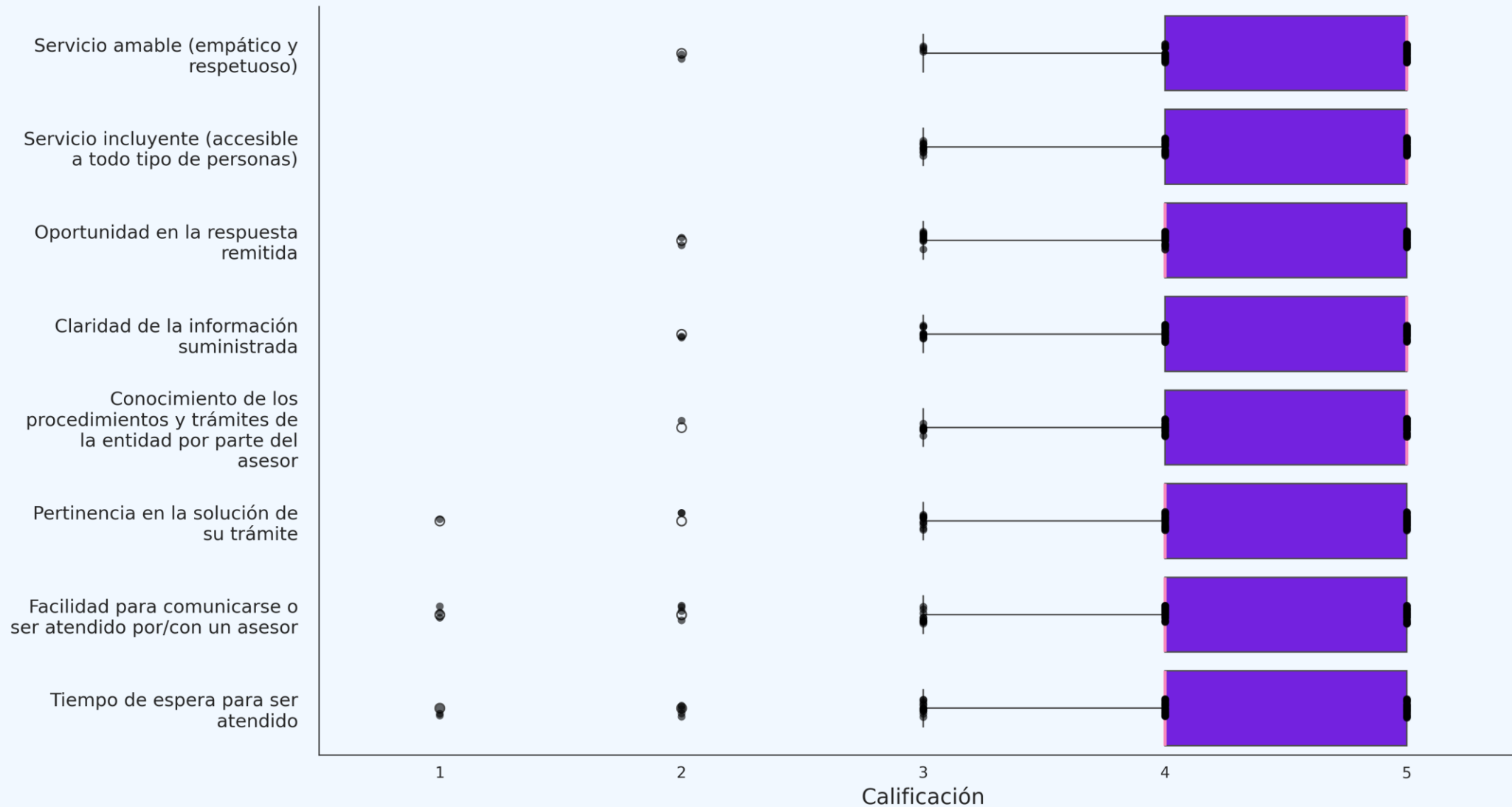
El 85.6% de las secretarías (83) indicaron que se comunican frecuentemente con el Ministerio, lo que equivale a más de cuatro interacciones al año.

12.4%

El 12.4% de las secretarías encuestadas (12) afirmaron comunicarse con el Ministerio ocasionalmente, es decir, entre 2 y 4 veces al año.

Solo 2.1% de las secretarías encuestadas (2) manifestaron comunicarse rara vez con el Ministerio, esto es, una vez al año.

Distribución de Calificaciones por Variable



Atención a PQRSD



Secretarías que Tramitaron PQRSD Durante el Último

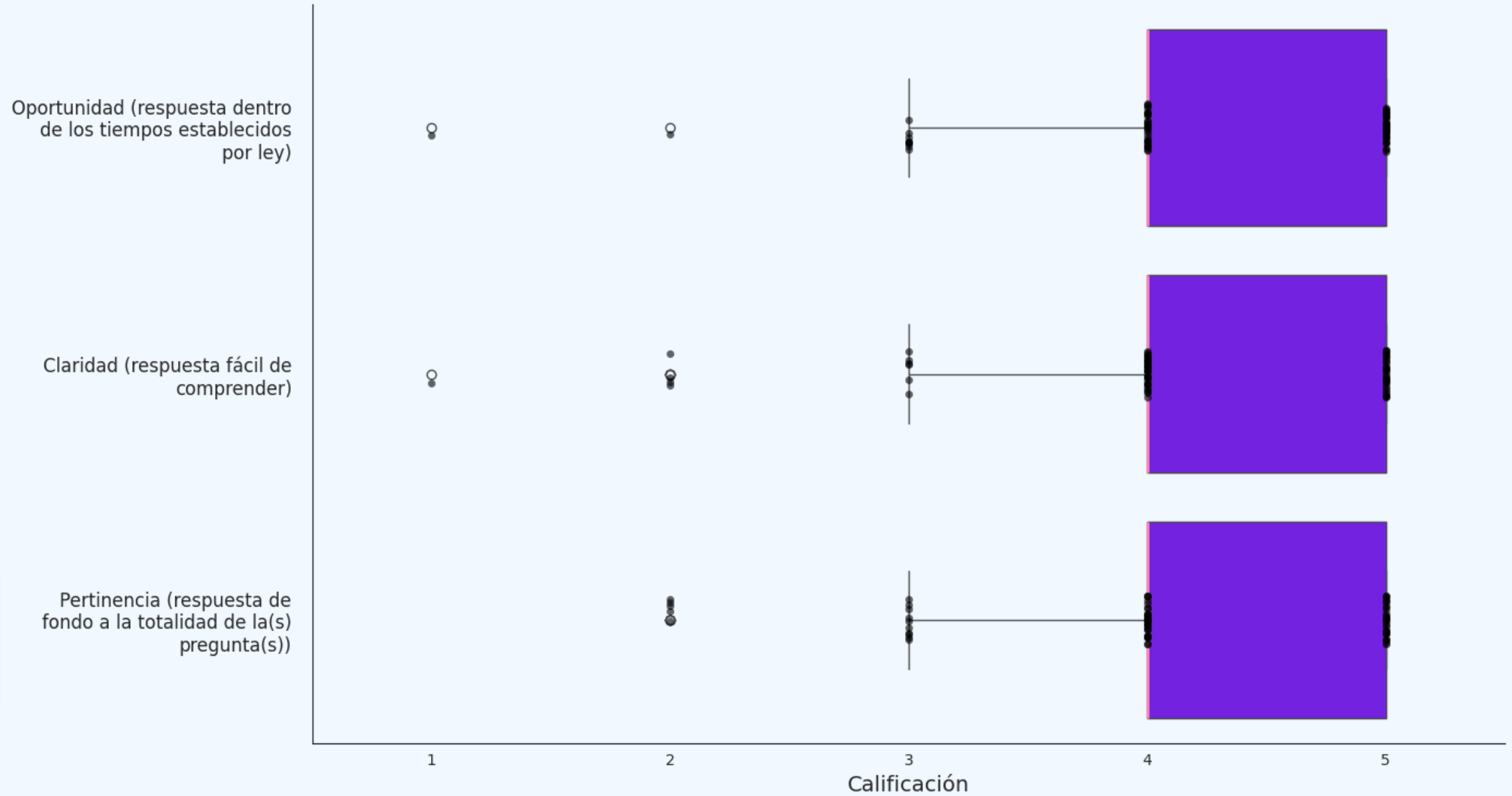
79.4%

El 79.4% de las secretarías encuestadas (77) indicaron que tramitaron PQRSD durante el último año.

20.6%

El 20.6% de las secretarías (20) afirmaron que **no** tramitaron PQRSD ante el Ministerio durante el último año.

Distribución de Calificaciones por Variable



Asistencia Técnica



Secretarías que Recibieron Asistencia Técnica Durante el Último Año

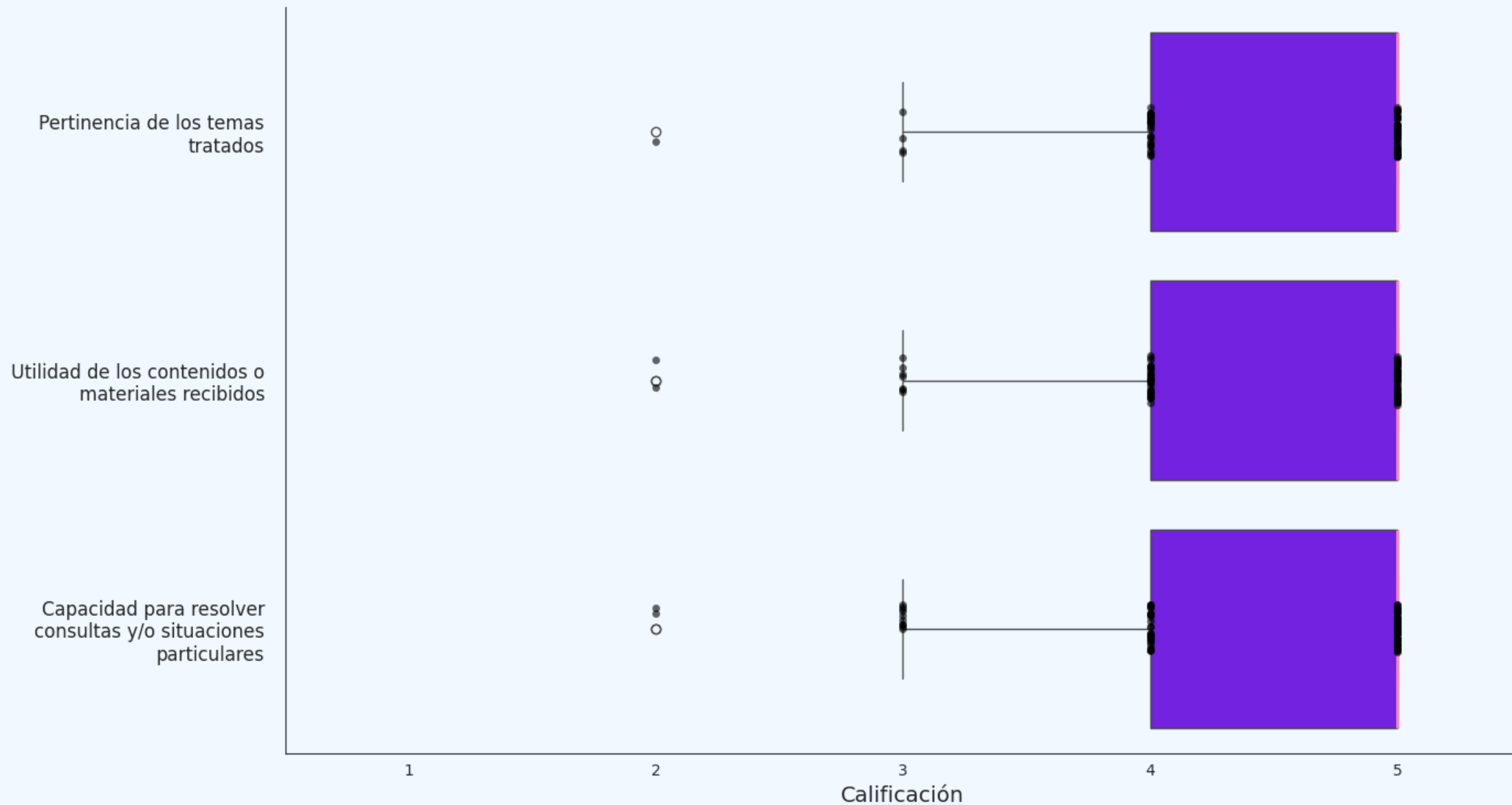
99%

El 99% de las secretarías encuestadas (96) indicaron que recibieron asistencia técnica durante el último año.

1%

El 1% de las secretarías (1) afirmaron que **no** recibieron asistencia técnica durante el último año.

Distribución de Calificaciones por Variable



Experiencias de Servicio Positivamente Memorables



Experiencias de Servicio Positivamente Memorables

51.5%

El 51.5% de las secretarías encuestadas (50) afirmaron **no** tener experiencias de servicio positivamente memorables durante el último año.

48.5%

El 48.5% de las secretarías encuestadas (47) expresaron que **si** tuvieron experiencias de servicio positivamente memorables.

Experiencias de Servicio Positivamente Memorables

Disposición del Personal

La disposición del personal se destacó como el principal factor por el cual el 55.3% de las secretarías (26) reportaron haber tenido experiencias de servicio altamente memorables.



Alternativas de Solución

Las alternativas de solución se identificaron como el segundo factor más relevante, señalado por el 14.9% (7) de las secretarías encuestadas como determinante en sus experiencias de servicio positivamente memorables.



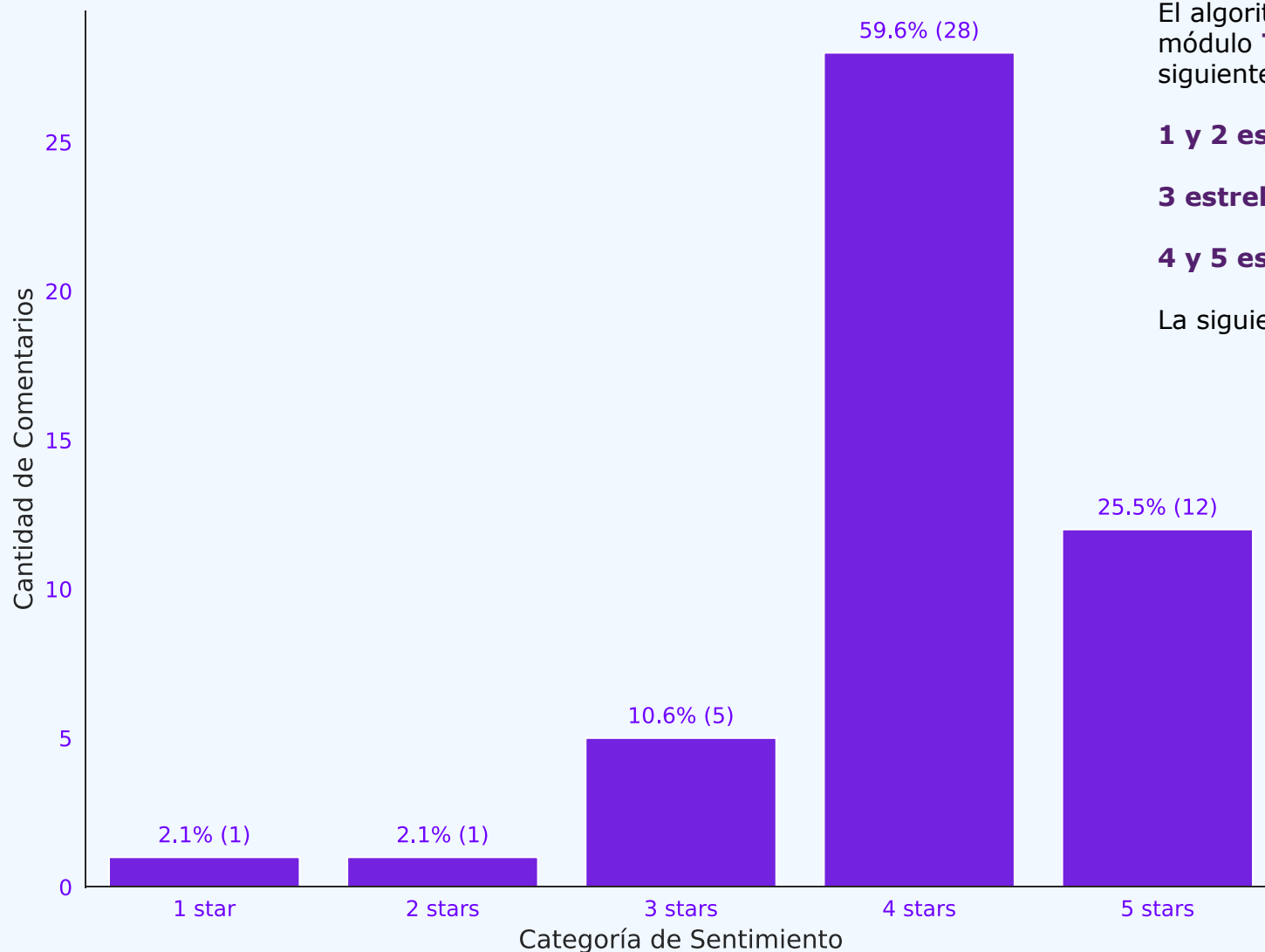
Tiempos de Respuesta

El tercer factor más relevante señalado por el 14.9% (7) de las secretarías encuestadas son los tiempos de respuesta como determinante en sus experiencias de servicio positivamente memorables.





Categorías de Sentimiento (Transformers)



El algoritmo de análisis de sentimiento TextBlob, en su módulo **Transformers**, clasifica los comentarios de la siguiente manera:

1 y 2 estrellas: comentarios negativos

3 estrellas: comentarios neutros

4 y 5 estrellas: comentarios positivos

La siguiente tabla ofrece los puntajes detallados.

Categoría	Interpretación
1 Star	Muy negativo
2 Stars	Negativo
3 Stars	Neutral
4 Stars	Positivo
5 Stars	Muy positivo

Temas Relevantes para el Desarrollo de Políticas y/o Programas

Temas relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas



Top 5



Infraestructura educativa (8%), educación inicial (7%), inclusión (7%), bilingüismo (7%), alimentación escolar (7%), conformaron el top 5 de temas que las secretarías consideran más relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas.



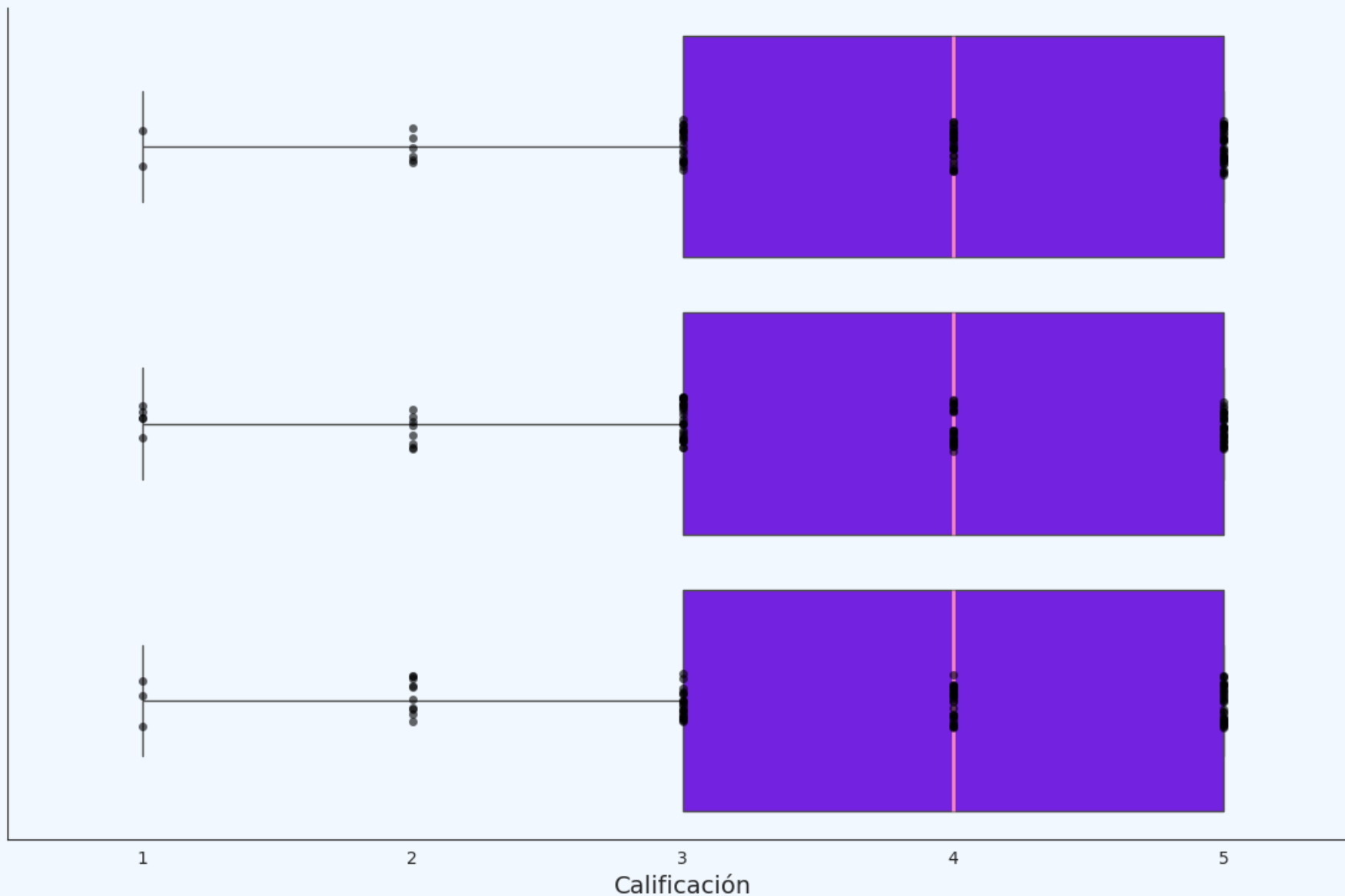
Espacios de Diálogo y Participación

Distribución de Calificaciones por Variable

El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de las secretarías de educación para enriquecer 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.





Participación en Eventos Institucionales

86.6%

El 86.6% de las secretarías (84) afirmaron haber participado en eventos institucionales durante el último año.

13.4%

El 13.4% de las secretarías encuestadas (13) expresaron que **no** participaron en eventos institucionales durante el último año.



Participación en eventos institucionales



El 51.1% (48) de las secretarías que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **convocatoria**. El 39.3% (33) se mostraron satisfechas.



El 52.4% (44) de las secretarías que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **pertinencia**. El 42.9% (36) se mostraron satisfechas.



El 53.6% (45) de las secretarías que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **logística**. El 39.3% (33) se mostraron satisfechas.

El 52.4% (44) de las secretarías que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **metodología**. El 39.3% (33) aseguró estar satisfecho.



El 53.6% (45) de las secretarías que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación con el **valor agregado para sus labores**. 41.7% (35) aseguró estar satisfecho.



Sistemas de Información

Distribución de Calificaciones por Variable

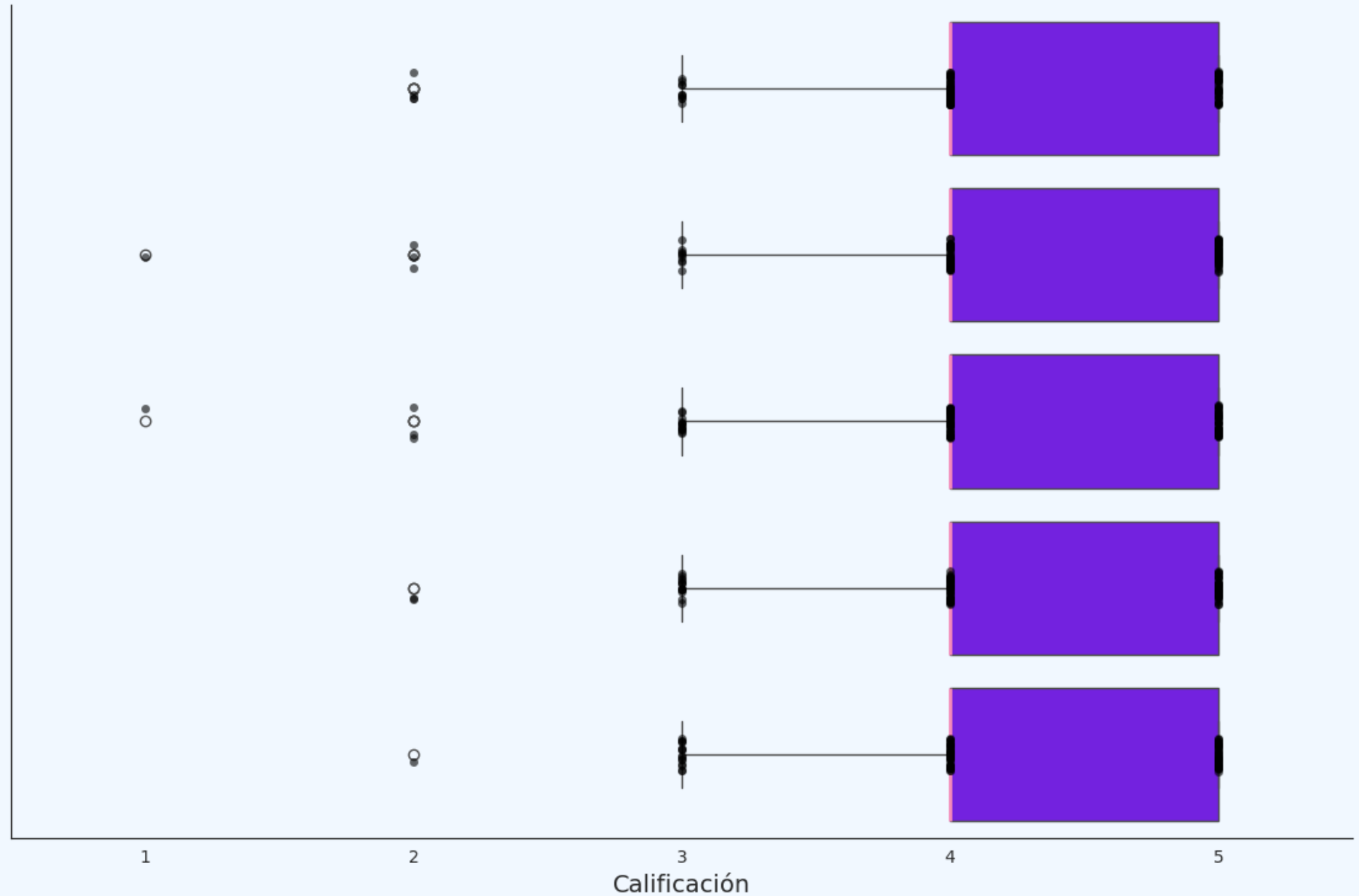
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)

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)

Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)



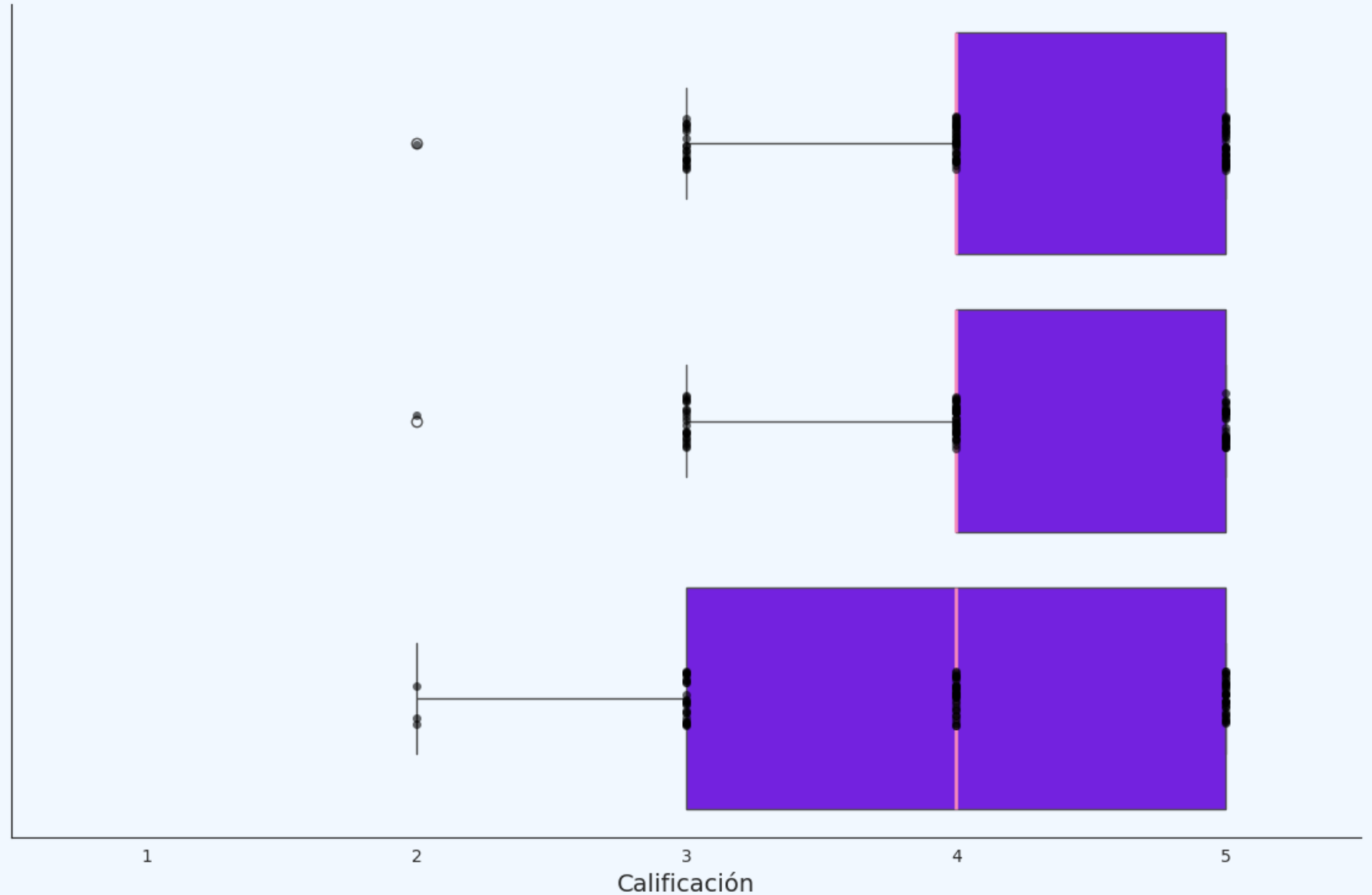
Plan Nacional de Desarrollo

Distribución de Calificaciones por Variable

Los objetivos 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.





GRACIAS

www.mineduacion.gov.co



mineducacion



@mineducacion



@mineducacion



Ministerio de Educación Nacional



mineducacioncol



Educación



Somos
la
Revolución
del
Cambio



Encuestas de Satisfacción – Instituciones de Educación Superior



Métricas de Satisfacción



Métricas de Satisfacción

3.7

Apertura

La calificación de **apertura** de las IES respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 3.7

3.3

Transparencia

La calificación de **transparencia** de las IES en relación con el Ministerio y sus servicios es de 3.3

3.5

Interlocución

La calificación de **interlocución** de las IES respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 3.5

Confianza

3.9

La calificación de **confianza** de las IES respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 3.9

Visibilidad

4.0

La calificación de **visibilidad** de las IES en relación con el Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.0

Satisfacción General

3.7

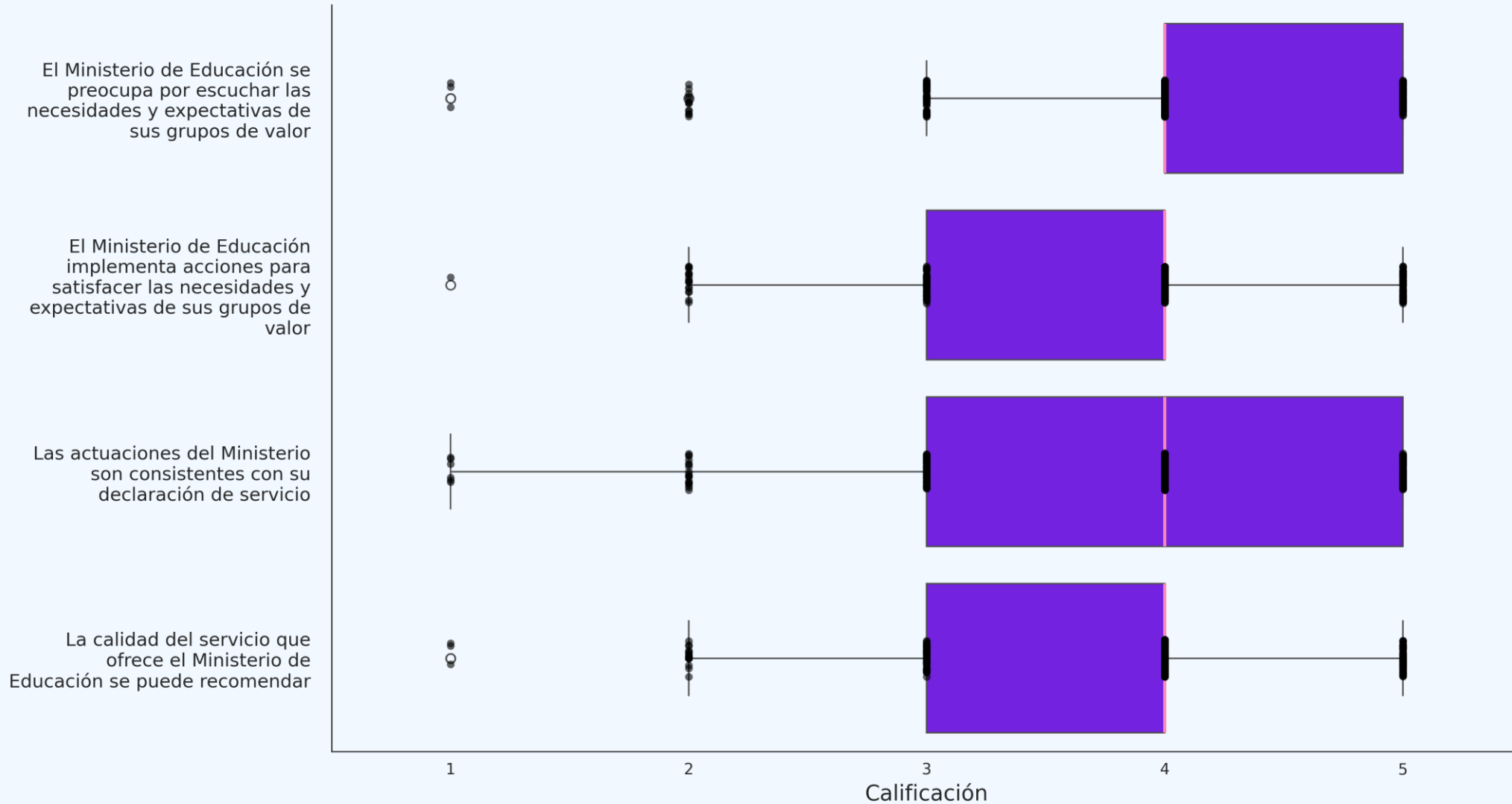
La **satisfacción general** de las IES en relación con el Ministerio y los servicios prestados es de 3.7

Política Integral del Servicio



Educación

Distribución de Calificaciones por Variable



Acceso a la Información y Canales de Comunicación

Mecanismos para Acceder a la Información

Página Web

El 31.4% de las Instituciones de Educación Superior (86 IES) señalaron que prefieren la página web como su principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Canales de Atención al Ciudadano

El 29.6% de las IES (81) indicaron que prefieren los canales de atención al ciudadano como el principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.

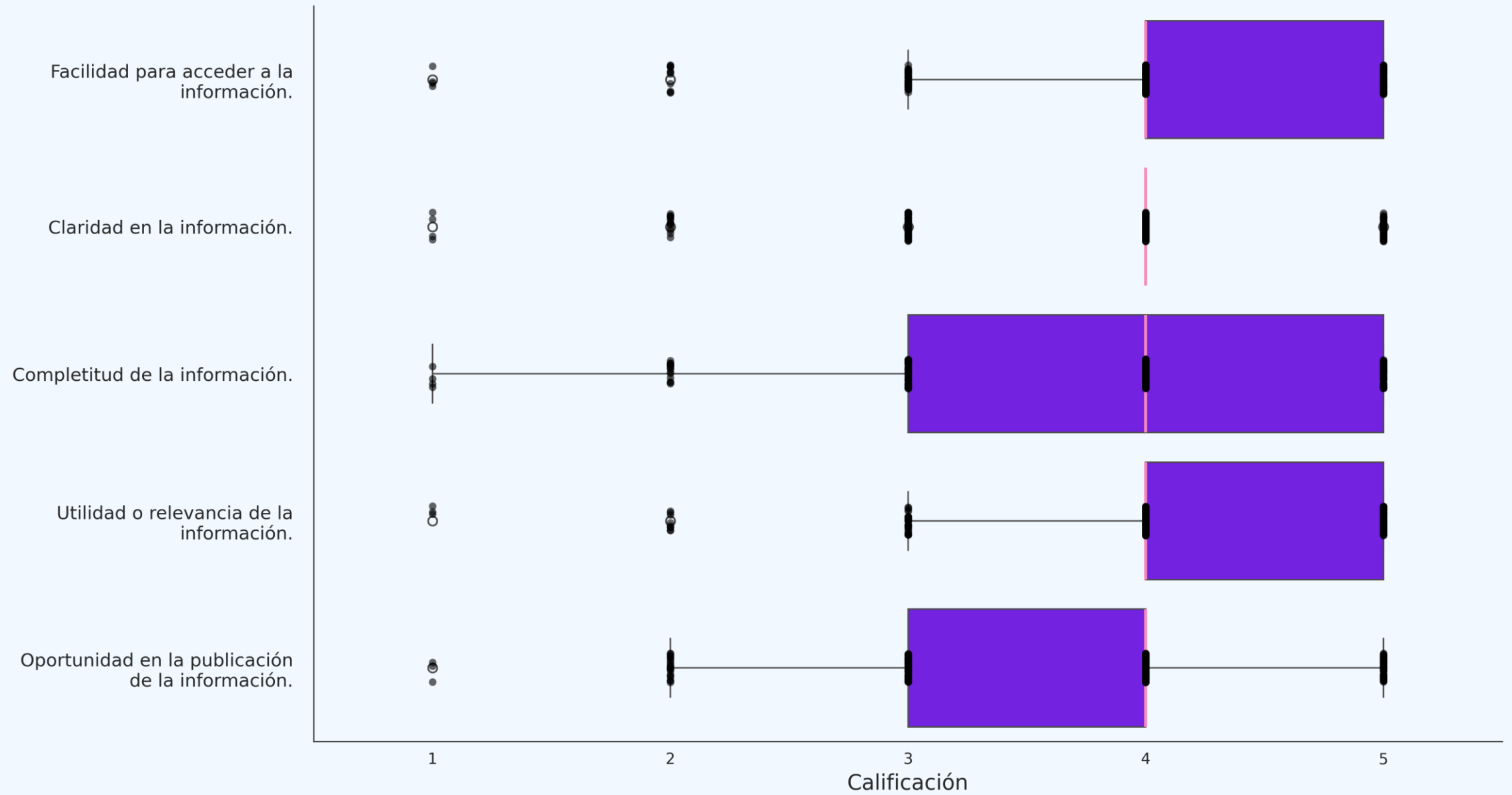


Comunicaciones Oficiales

El 29.2% de las IES (80) indicaron que prefieren las comunicaciones oficiales como el principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Distribución de Calificaciones por Variable



Canales de Comunicación

Sistema de Atención al Ciudadano

El 78.5% de las Instituciones de Educación Superior (215 IES) señalaron el sistema de atención al ciudadano como su canal de comunicación de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio.



Canal Telefónico

El 12.8% de las IES (35 personas) encuestadas indicaron que prefieren el canal telefónico como su canal de comunicación de preferencia para comunicarse con el Ministerio.



Otros

El 5.1% y el 3.6% de las IES encuestadas prefieren el chat de atención al ciudadano y el canal presencial, respectivamente, como su medio principal de comunicación con el Ministerio.





Frecuencia para Comunicarse con el Ministerio

77.7%

El 77.7% de las Instituciones de Educación Superior encuestadas (213 IES) indicaron que se comunican frecuentemente con el Ministerio, lo que equivale a más de cuatro interacciones al año.

20.8%

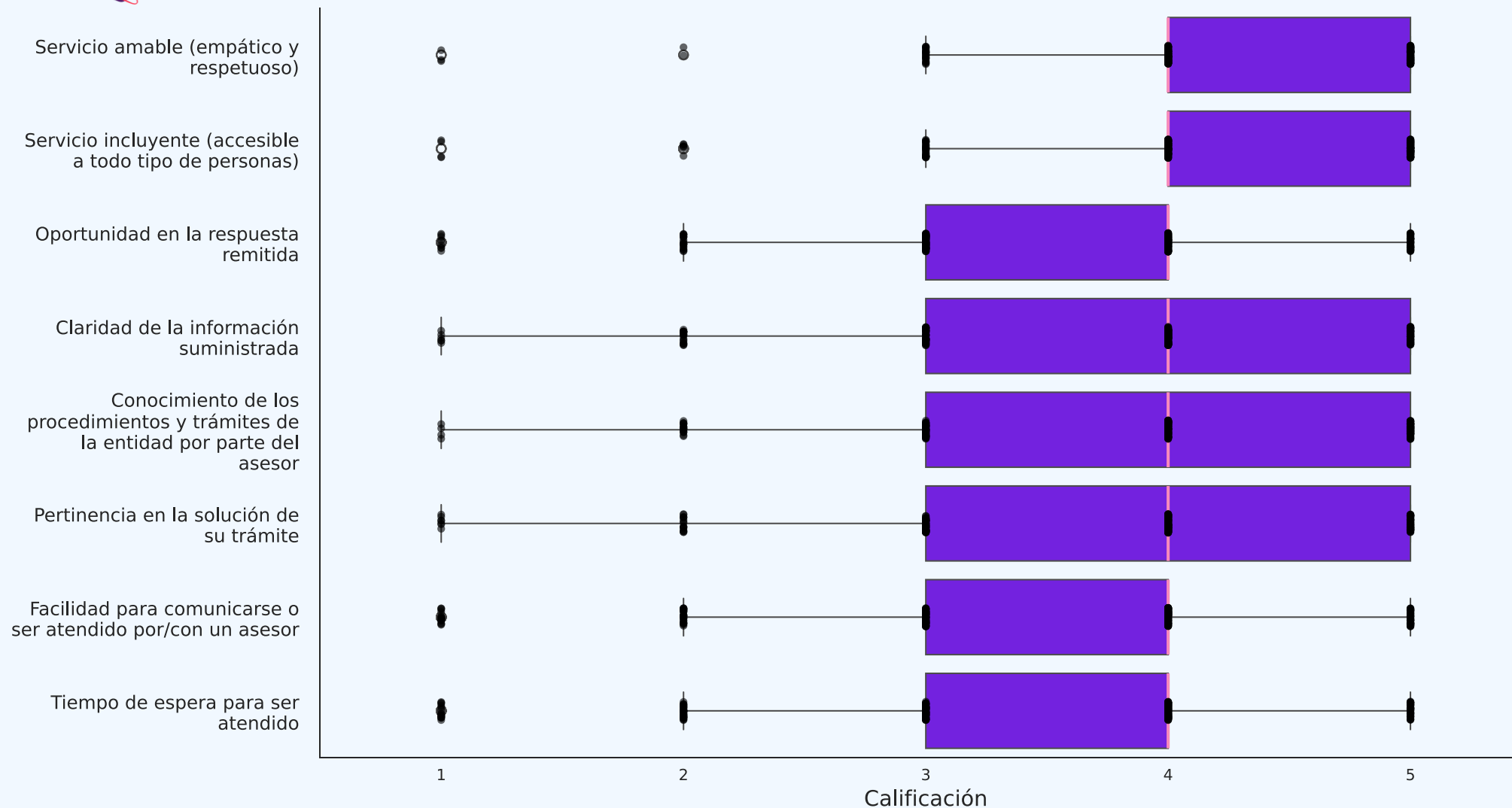
El 20.8% de las IES evaluadas (57) afirmaron comunicarse con el Ministerio ocasionalmente, es decir, entre 2 y 4 veces al año.

Solo 1.5% de las IES encuestadas (4) manifestaron comunicarse rara vez con el Ministerio, esto es, una vez al año.



Educación

Distribución de Calificaciones por Variable



Somos
Revolución
del
Cambio

Atención a PQRSD y Trámites



IES que Tramitaron PQRSD Durante el Último Año

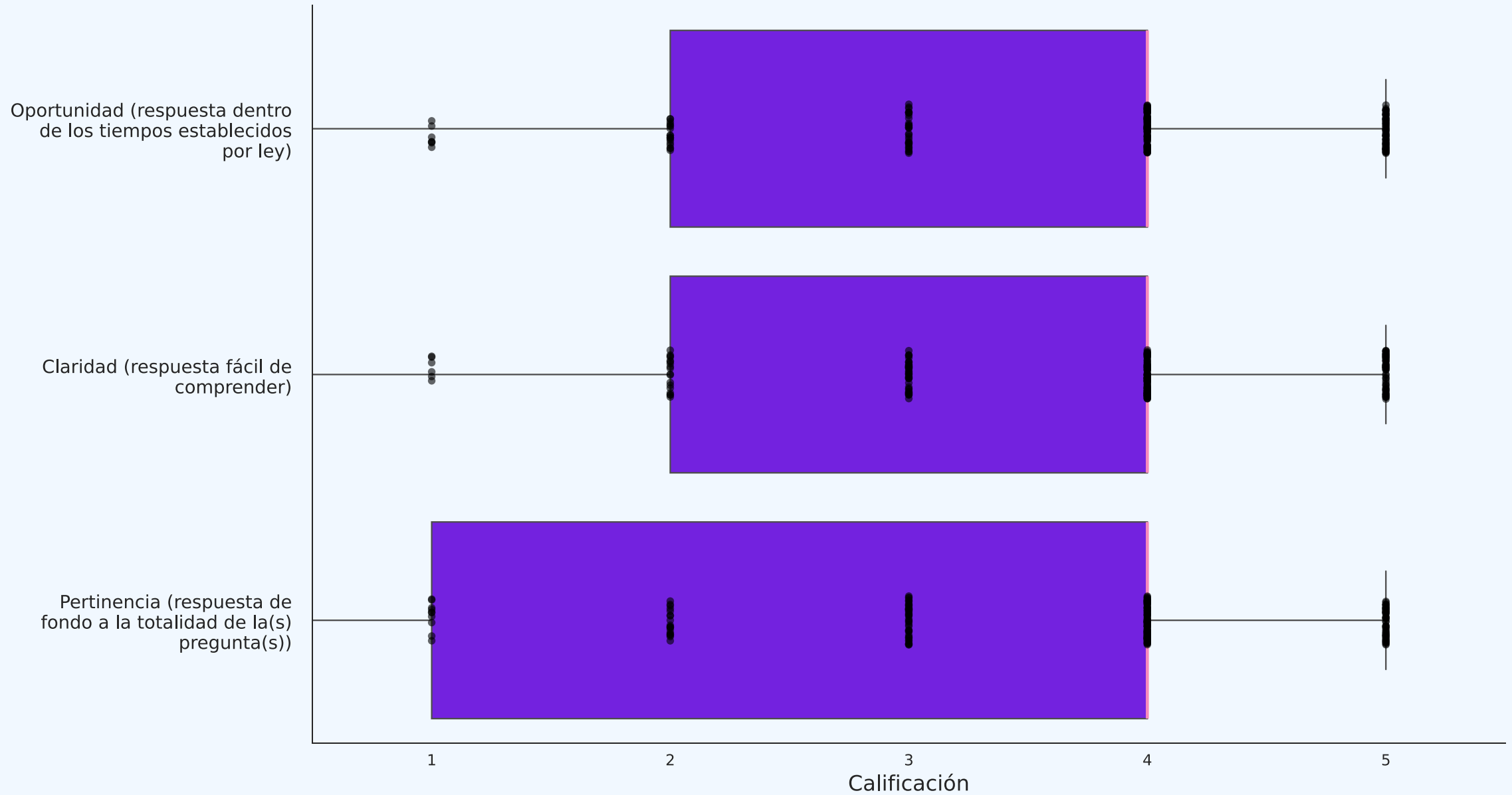
78.1%

El 78.1% de las Instituciones de Educación Superior encuestadas (214 IES) indicaron que tramitaron PQRSD durante el último año.

21.9%

El 21.9% de las IES encuestadas (60) afirmaron que no tramitaron PQRSD ante el Ministerio durante el último año.

Distribución de Calificaciones por Variable





IES que Realizaron Trámites Durante el Último Año

90.5%

El 90.5% de las Instituciones de Educación Superior encuestadas (248 IES) indicaron que realizaron algún trámite durante el último año.

9.5%

El 9.5% de las IES encuestadas (26) afirmaron que no realizaron algún trámite ante el Ministerio durante el último año.

Top 3 Trámites más Realizados por las IES

Registro Calificado

El trámite de registro calificado fue identificado como el más frecuente realizado por las Instituciones de Educación Superior (IES) ante el Ministerio, siendo seleccionado por 48.1% de las instituciones encuestadas.



Acreditación de Alta Calidad

El segundo trámite más realizado por las IES fue la acreditación de alta calidad de programa académico, seleccionado por el 25.2% de las instituciones encuestadas.



Registro e Inscripción de Rectores

El tercer trámite más realizado por las IES fue la inscripción de rectores y representantes legales, seleccionado por el 16% de las instituciones encuestadas.



Registro Calificado

Satisfacción Media Registro Calificado

Del total de Instituciones de Educación Superior que realizaron trámites en el último año, **204** evaluaron el Registro Calificado, otorgándole una calificación promedio de **3.8/5**. A continuación, se describen las calificaciones individuales para cada uno de los atributos.

Antes de Solicitar el Trámite

- ▶ En cuanto a la claridad de los términos y condiciones del servicio, se obtuvo una calificación promedio de **4.0/5**.



Durante la Entrega del Servicio

- ▶ En relación al dominio del tema por parte del personal, se obtuvo una calificación promedio de **3.9/5**.
- ▶ En cuanto a la disposición de servicio del personal, se obtuvo una calificación promedio de **4.0/5**.
- ▶ En relación a la aplicación de los procedimientos establecidos, se obtuvo una calificación promedio de **3.9/5**.
- ▶ En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, se obtuvo una calificación promedio de **3.5/5**.

Después de Recibir Respuesta

- ▶ En relación con la oportunidad en la entrega del trámite, se obtuvo una calificación promedio de **3.5/5**.
- ▶ En cuanto al cumplimiento de las características acordadas, se obtuvo una calificación promedio de **3.7/5**.

Distribución de Calificaciones por Variable

Claridad sobre los términos y condiciones del servicio (qué, cómo, cuándo, dónde y para qué se presta el trámite)

Conocimiento y dominio del tema por parte del personal (competencia)

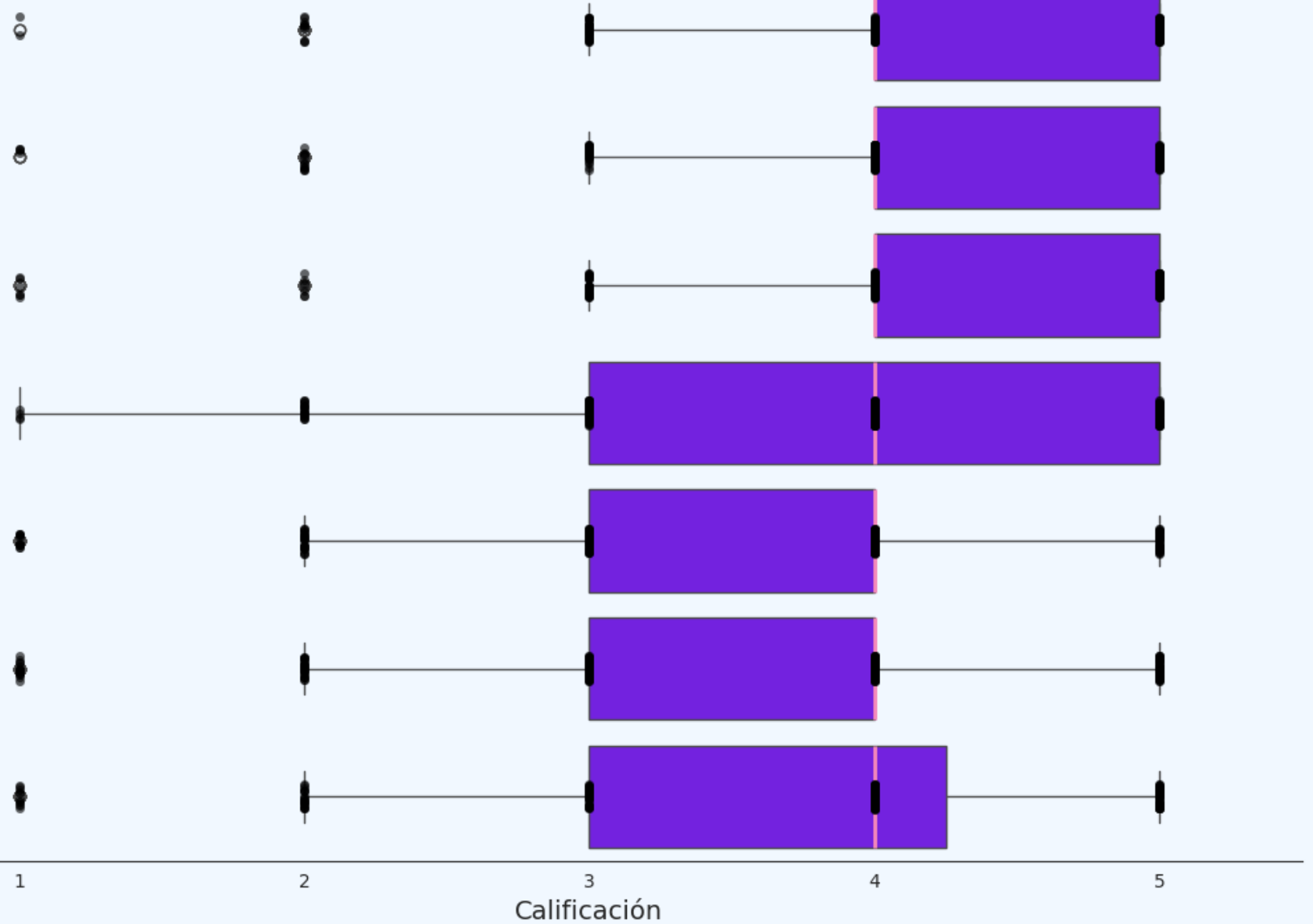
Disposición de servicio del personal (escucha, amabilidad, empatía, compromiso)

Aplicación de los procedimientos establecidos (rigor técnico)

Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales

Oportunidad en la entrega del trámite.

Cumplimiento de las características acordadas para el trámite.



Acreditación de Alta Calidad de Programa Académico

Satisfacción Media Acreditación de Alta Calidad

Del total de Instituciones de Educación Superior que realizaron trámites en el último año, **21** evaluaron la Acreditación de Alta Calidad para Programa Académico, otorgándole una calificación promedio de **3.8/5**. A continuación, se describen las calificaciones individuales para cada uno de los atributos.

Antes de Solicitar el Trámite

- ▶ En cuanto a la claridad de los términos y condiciones del servicio, se obtuvo una calificación promedio de **3.8/5**.

Durante la Entrega del Servicio

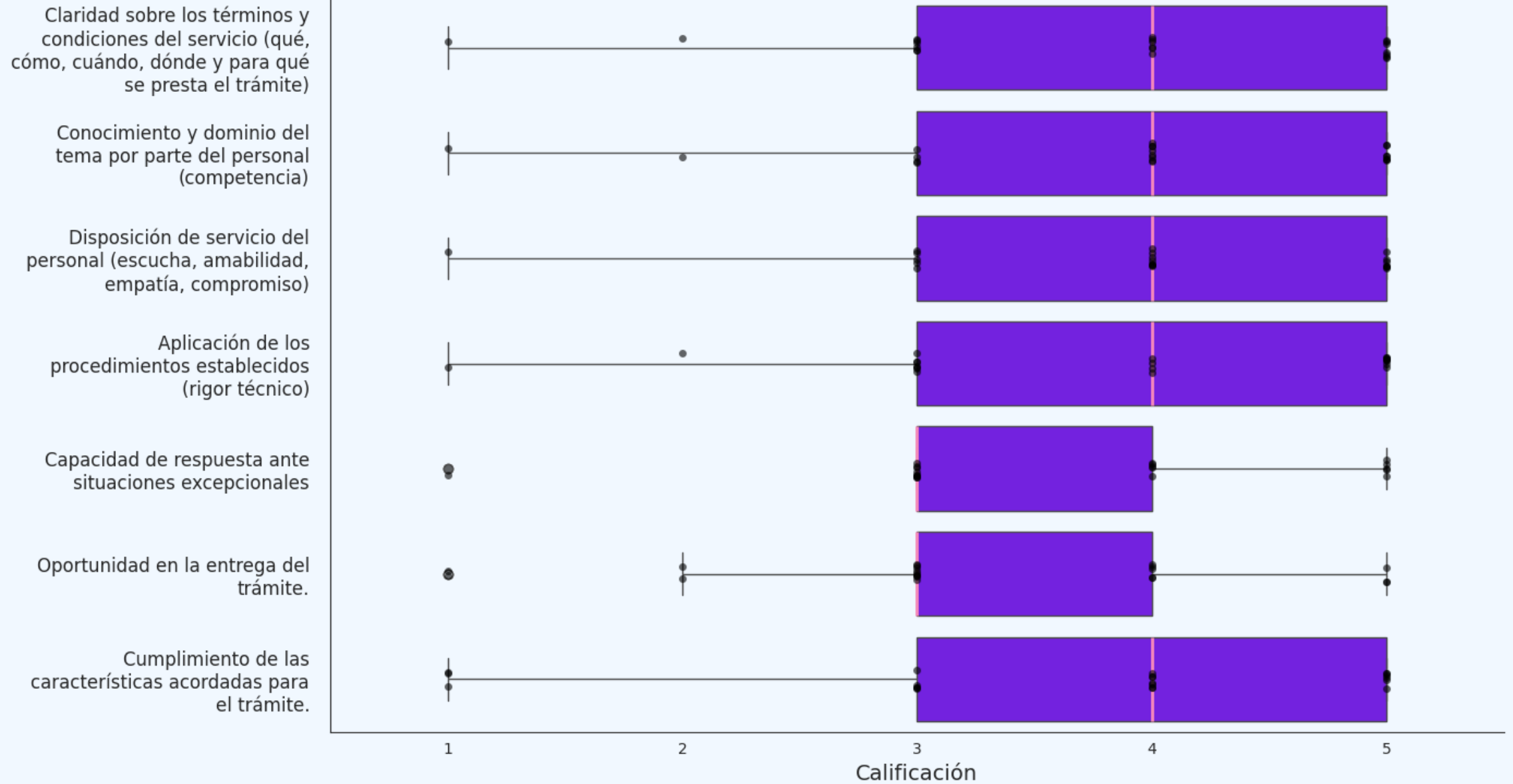
- ▶ En relación al dominio del tema por parte del personal, se obtuvo una calificación promedio de **3.9/5**.
- ▶ En cuanto a la disposición de servicio del personal, se obtuvo una calificación promedio de **3.9/5**.
- ▶ En relación a la aplicación de los procedimientos establecidos, se obtuvo una calificación promedio de **3.8/5**.
- ▶ En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, se obtuvo una calificación promedio de **3.5/5**.

Después de Recibir Respuesta

- ▶ En relación con la oportunidad en la entrega del trámite, se obtuvo una calificación promedio de **3.2/5**.
- ▶ En cuanto al cumplimiento de las características acordadas, se obtuvo una calificación promedio de **3.6/5**.



Distribución de Calificaciones por Variable



Registro de Rectores y Representantes Legales

Satisfacción Media Registro Rectores y Representantes

Del total de Instituciones de Educación Superior que realizaron trámites en el último año, **18** evaluaron el Registro e Inscripción de Rectores y Representantes Legales, otorgándole una calificación promedio de **3.9/5**. A continuación, se describen las calificaciones individuales para cada uno de los atributos.

Antes de Solicitar el Trámite

- ▶ En cuanto a la claridad de los términos y condiciones del servicio, se obtuvo una calificación promedio de **4.1/5**.

Durante la Entrega del Servicio

- ▶ En relación al dominio del tema por parte del personal, se obtuvo una calificación promedio de **3.8/5**.
- ▶ En cuanto a la disposición de servicio del personal, se obtuvo una calificación promedio de **4.0/5**.
- ▶ En relación a la aplicación de los procedimientos establecidos, se obtuvo una calificación promedio de **3.9/5**.
- ▶ En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, se obtuvo una calificación promedio de **3.9/5**.

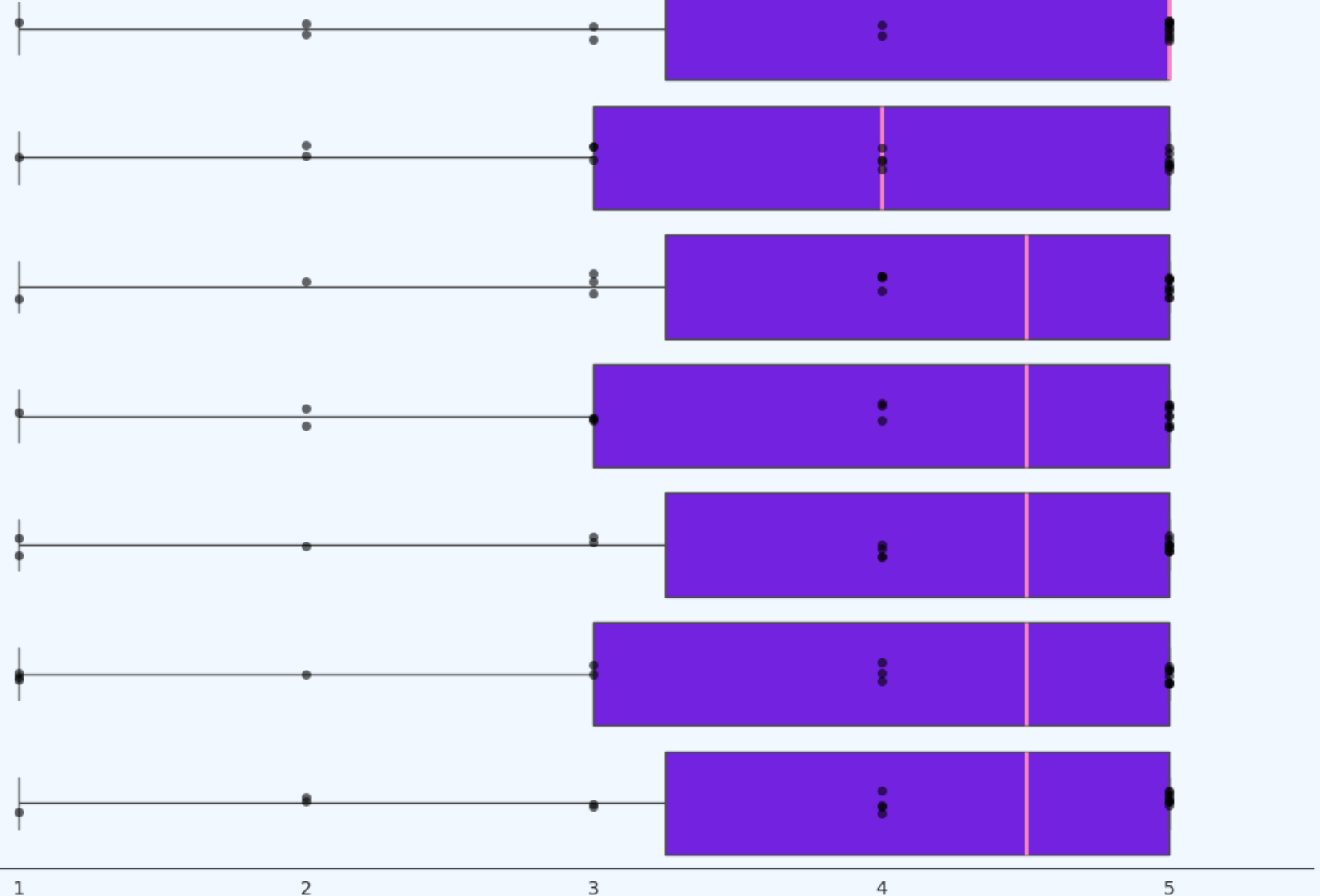
Después de Recibir Respuesta

- ▶ En relación con la oportunidad en la entrega del trámite, se obtuvo una calificación promedio de **3.7/5**.
- ▶ En cuanto al cumplimiento de las características acordadas, se obtuvo una calificación promedio de **4.0/5**.



Distribución de Calificaciones por Variable

Claridad sobre los términos y condiciones del servicio (qué, cómo, cuándo, dónde y para qué se presta el trámite)



Calificación

Asistencia Técnica



IES que Recibieron Asistencia Técnica Durante el Último Año

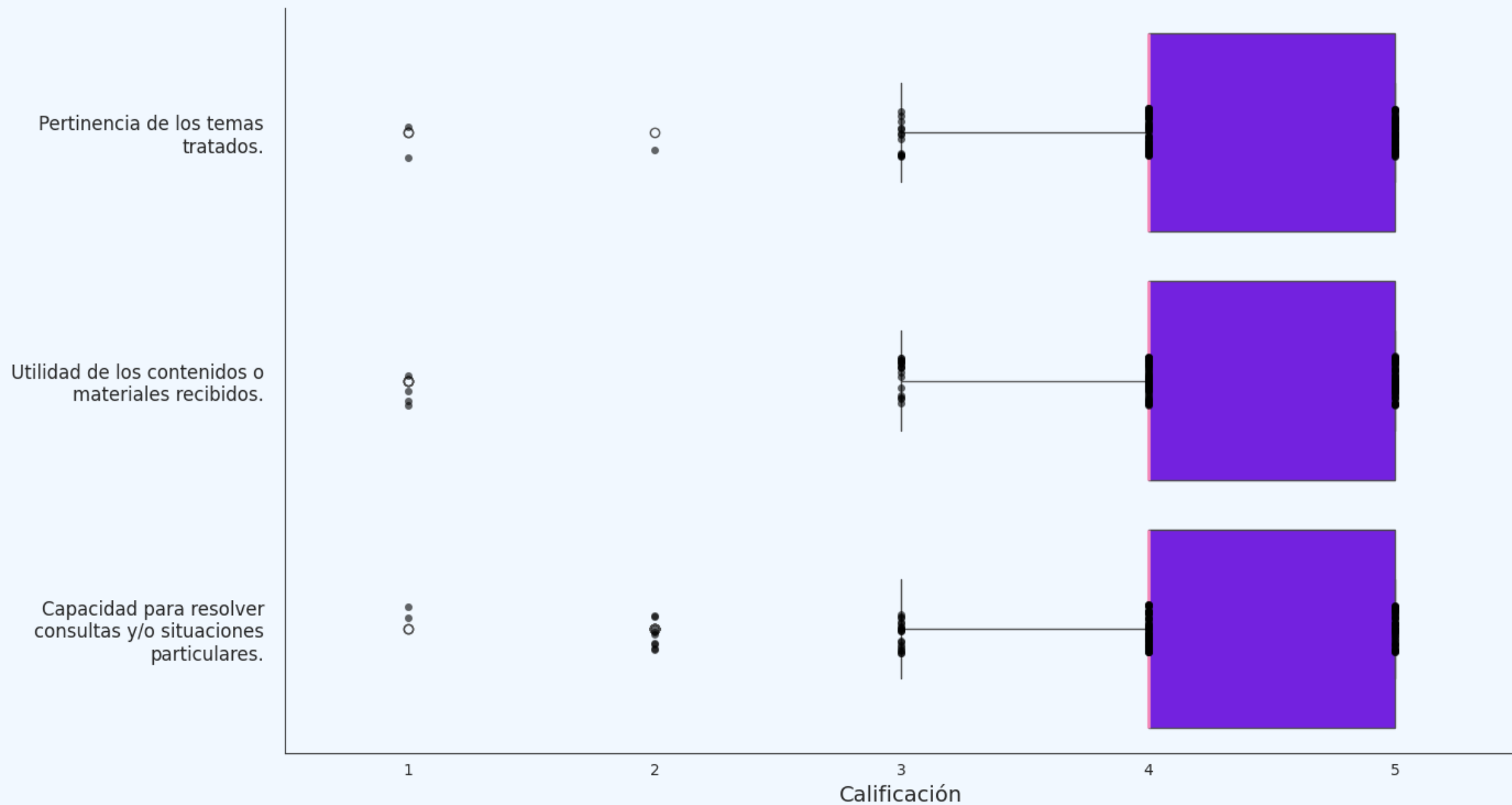
59.5%

El 59.5% de las Instituciones de Educación Superior encuestadas (163 IES) indicaron que **si** recibieron asistencia técnica por parte del Ministerio durante el último año.

40.5%

El 40.5% de las IES encuestadas (111) afirmaron que **no** recibieron asistencia técnica por parte del Ministerio durante el último año.

Distribución de Calificaciones por Variable



Experiencias de Servicio Positivamente Memorables



Experiencias de Servicio Positivamente Memorables

66.1%

El 66.1% de las Instituciones de Educación Superior encuestadas (181 IES) afirmaron **no** tener experiencias de servicio positivamente memorables durante el último año.

33.9%

El 33.9% de las IES encuestadas (93) expresaron que **si** tuvieron experiencias de servicio positivamente memorables.

Experiencias de Servicio Positivamente Memorables

Disposición del Personal

La disposición del personal se destacó como el principal factor por el cual el 54.8% de las Instituciones de Educación Superior (51 IES) reportaron haber tenido experiencias de servicio altamente memorables.



El Tiempo de Respuesta

Los tiempos de respuesta se identificaron como el segundo factor más relevante, señalado por el 25.2% (16) de las IES encuestadas como determinante en sus experiencias de servicio positivamente memorables.



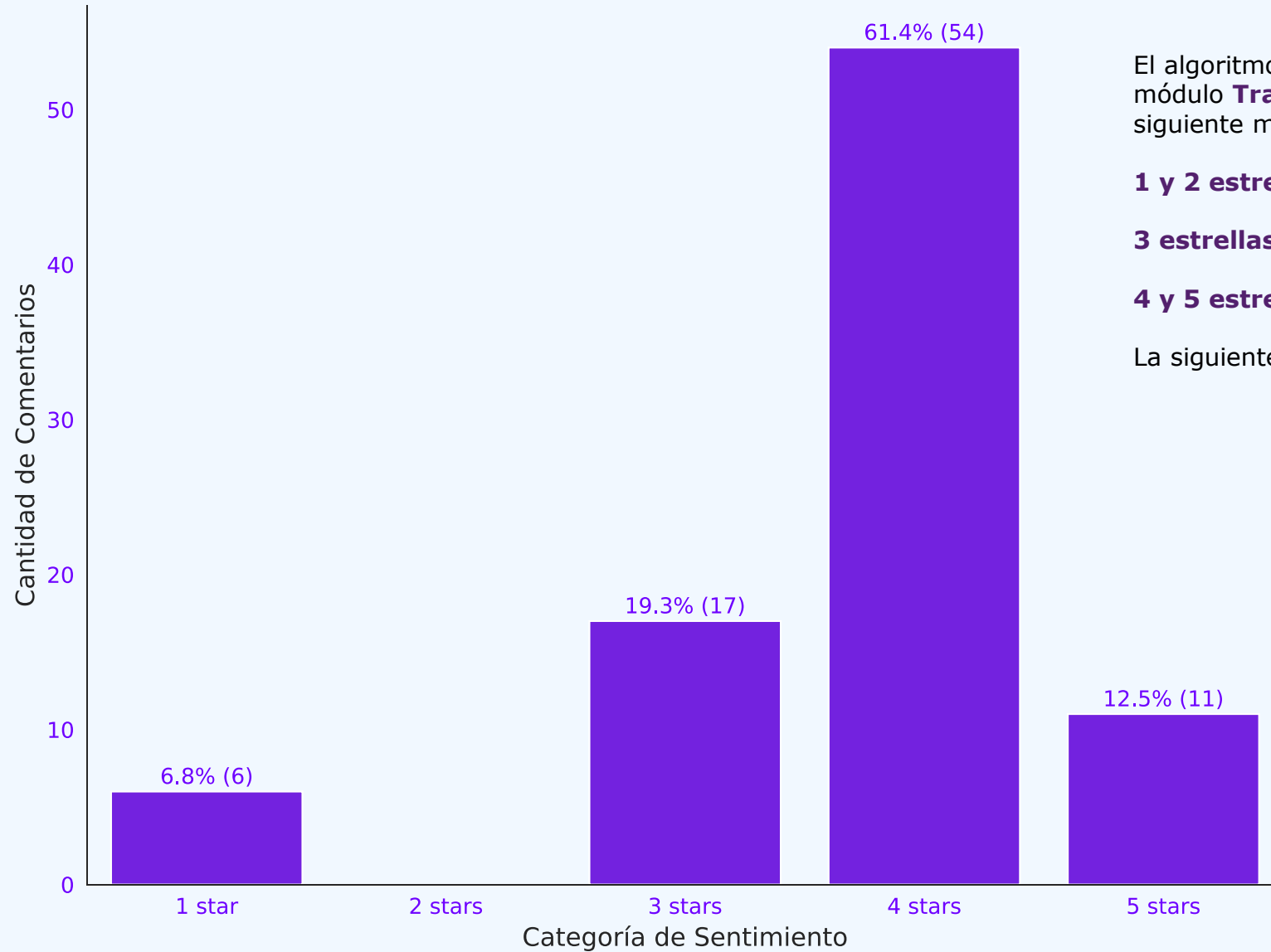
Detalles del Proceso

El tercer factor más relevante señalado por el 14% (13) de las IES encuestadas son los detalles del proceso de servicio como determinante en sus experiencias de servicio positivamente memorables.





Categorías de Sentimiento (Transformers)



El algoritmo de análisis de sentimiento TextBlob, en su módulo **Transformers**, clasifica los comentarios de la siguiente manera:

1 y 2 estrellas: comentarios negativos

3 estrellas: comentarios neutros

4 y 5 estrellas: comentarios positivos

La siguiente tabla ofrece los puntajes detallados.

Categoría	Interpretación
1 Star	Muy negativo
2 Stars	Negativo
3 Stars	Neutral
4 Stars	Positivo
5 Stars	Muy positivo

Temas Relevantes para el Desarrollo de Políticas y/o Programas

Temas relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas



texto



Top 5



El aseguramiento de la calidad (17%), el acceso a la educación superior (10%), trámites (8%), inclusión (8%) y el marco nacional de calificaciones (8%), conformaron el top 5 de temas que las IES consideran más relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas.

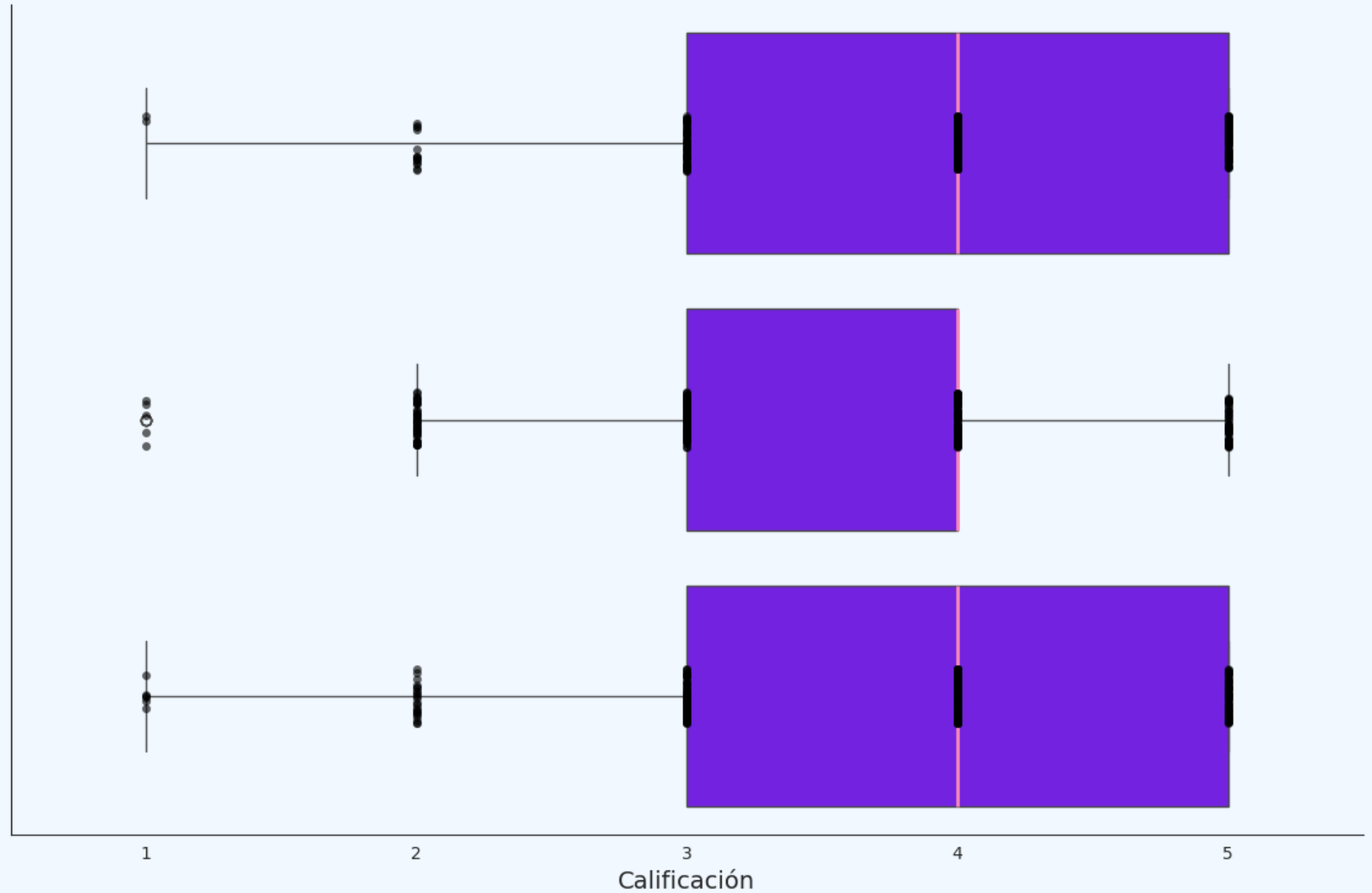
Espacios de Diálogo y Participación

Distribución de Calificaciones por Variable

El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de las instituciones de educación superior para enriquecer 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.



Eventos Institucionales



Participación en Eventos Institucionales

79.9%

El 79.9% de las Instituciones de Educación Superior encuestadas (219 IES) afirmaron haber participado en eventos institucionales durante el último año.

20.1%

El 20.1% de las IES encuestadas (93) expresaron que **no** participaron en eventos institucionales durante el último año.



Participación en eventos institucionales



El 40.6% (89) de las IES que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **convocatoria**. El 39.3% (86) se mostraron satisfechas.



El 51.6% (113) de las IES que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **pertinencia**. El 42% (92) se mostraron satisfechas.



El 38.4% (84) de las IES que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **logística**. El 45.7% (100) se mostraron satisfechas.

El 37.4% (82) de las IES que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **metodología**. El 44.7% (98) aseguró estar satisfecho.



El 44.3% (97) de las IES que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación con el **valor agregado para sus labores**. El 44.7% (98) aseguró estar satisfecho.



Temas de Carácter General



Sistemas de Información

Distribución de Calificaciones por Variable

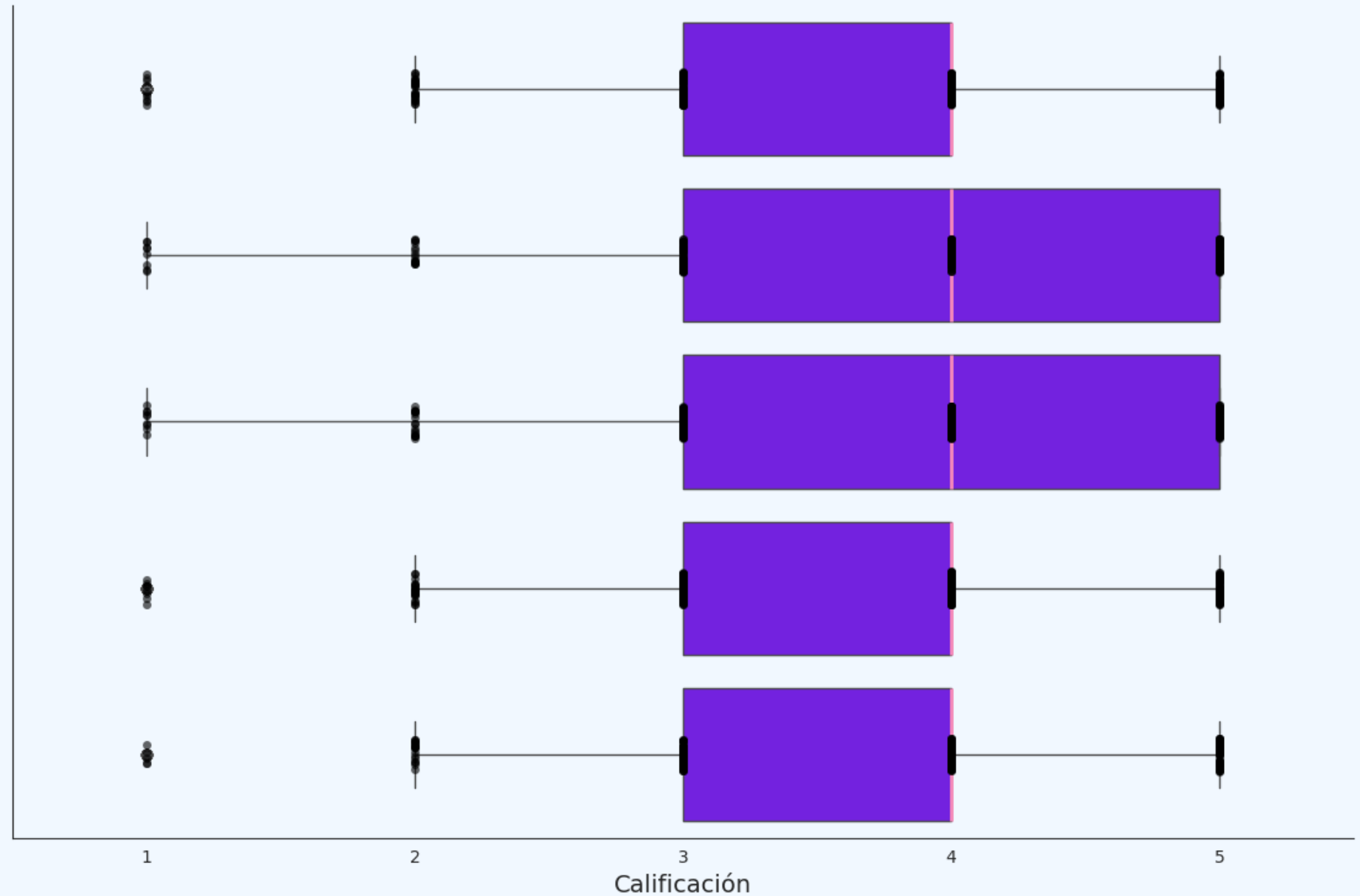
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)

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)

Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)





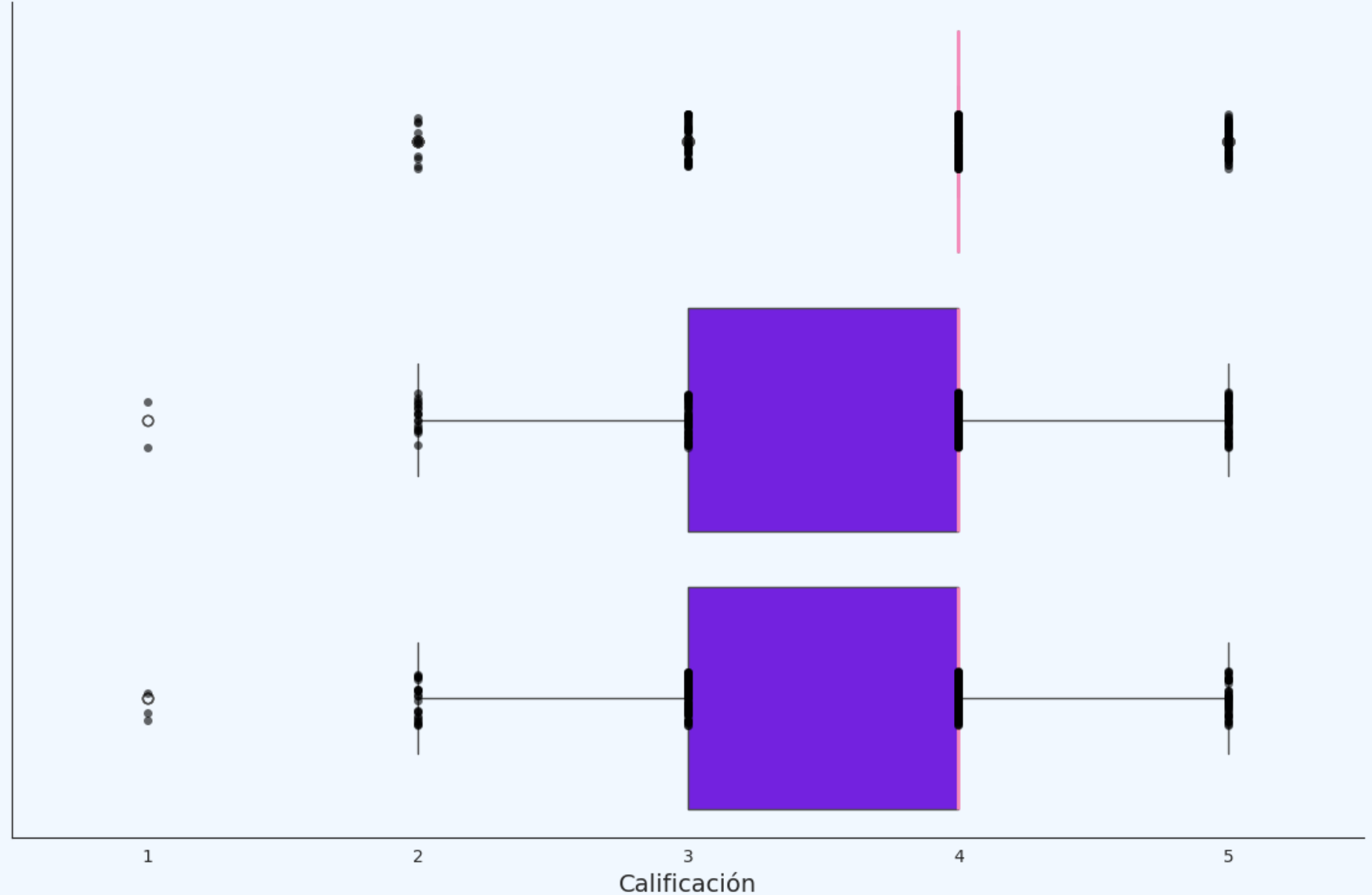
Plan Nacional de Desarrollo - PND

Distribución de Calificaciones por Variable

Los objetivos 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.





GRACIAS

www.mineduccion.gov.co



mineducacion



@mineducacion



@mineducacion



Ministerio de Educación Nacional



mineducacioncol



Educación



Somos
la
Revolución
del
Cambio

ENCUETAS DE SATISFACCIÓN – ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS

Métricas de Satisfacción



Métricas de Satisfacción

4.4

Apertura

La calificación de **apertura** de las EAVs respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.4

4.4

Transparencia

La calificación de **transparencia** de las EAVs en relación con el Ministerio y sus servicios es de 4.4

4.6

Interlocución

La calificación de **interlocución** de las EAVs respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.6

Confianza

4.6

La calificación de **confianza** de las EAVs respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.6

Visibilidad

4.5

La calificación de **visibilidad** de las EAVs en relación con el Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.5

Satisfacción General

4.5

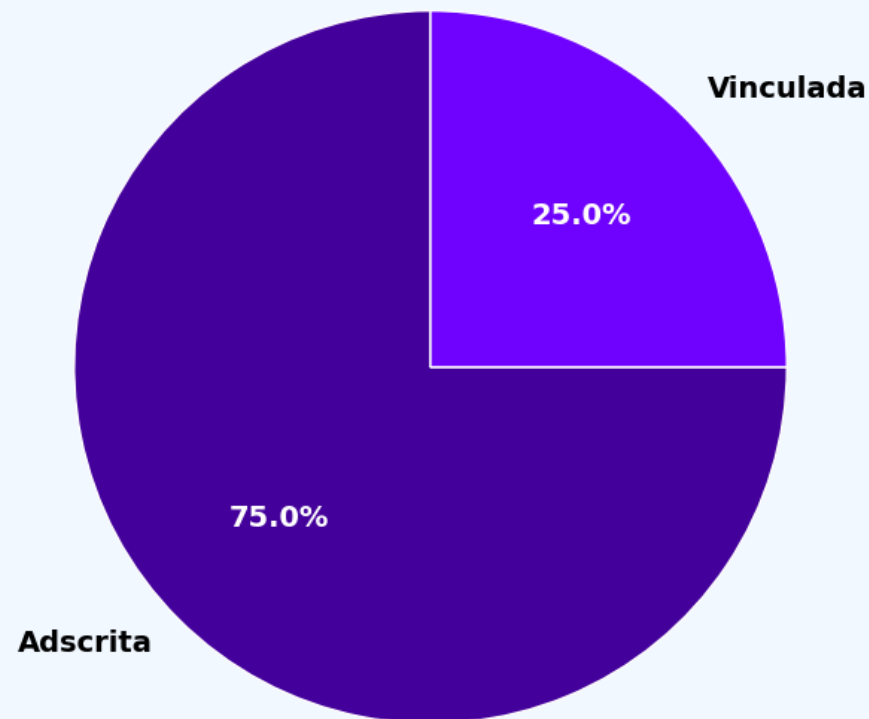
La **satisfacción general** de las EAVs en relación con el Ministerio y los servicios prestados es de 4.5



Tipo de Entidad

Del total de entidades encuestadas, el 75% (6) son entidades adscritas, mientras que el 25% (2) son entidades vinculadas.

Total de Entidades por Tipo



Política Integral de Servicio



Distribución de Calificaciones por Variable



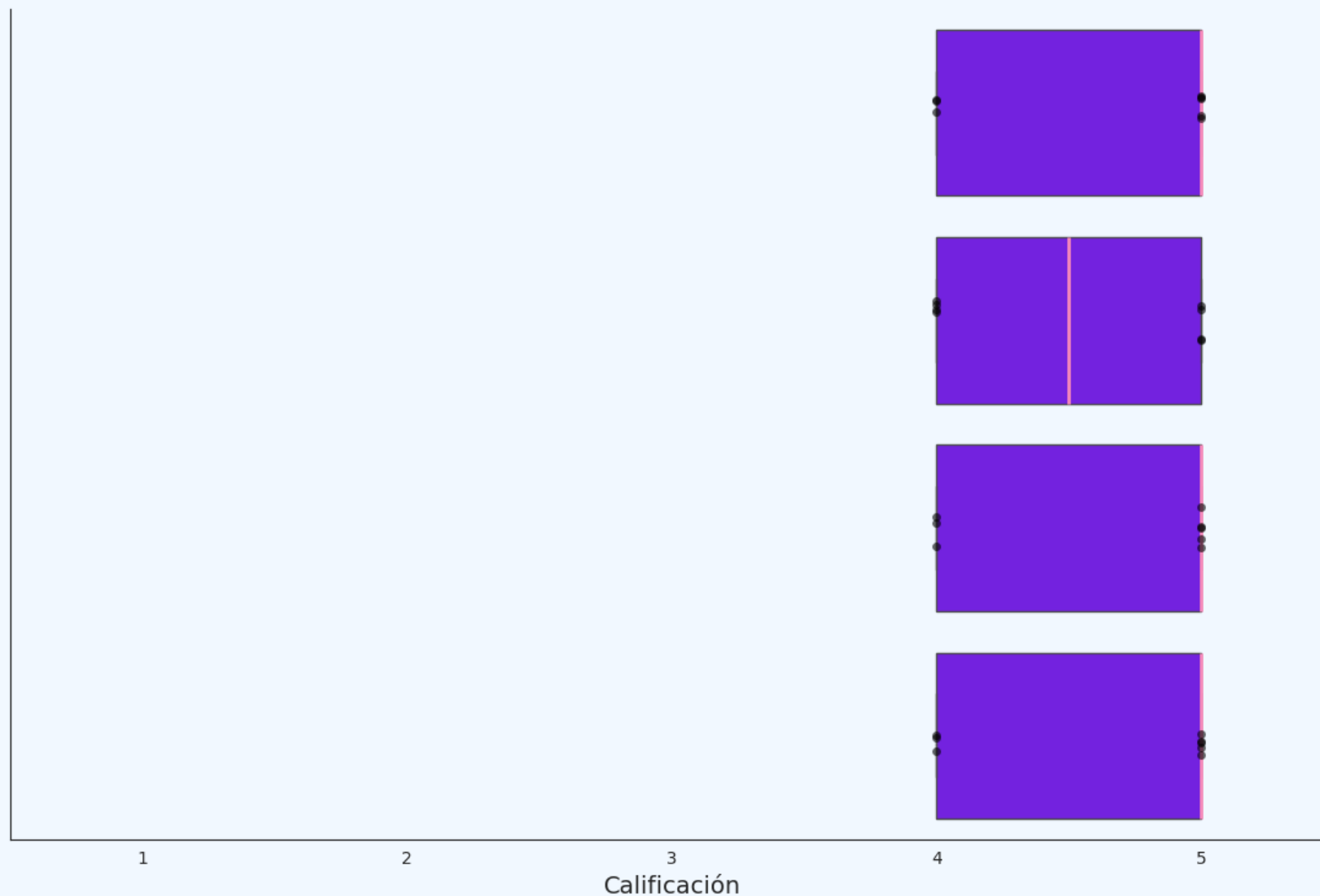
Educación

El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor

El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de valor

Las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio

La calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Educación se puede recomendar



Somos
Revolución
del
Cambio

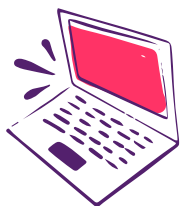
Acceso a la Información y Canales de Comunicación



Mecanismos para Acceder a la Información

Página Web

El 37.5% (3) de los encuestados prefieren la página web como principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Comunicaciones Oficiales

El 25% (2) prefieren las comunicaciones oficiales, circulares y resoluciones como principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Otros

El 37.5% (3) prefieren las reuniones y/o eventos (12.5%), canales de atención al ciudadano (12.5%), y medios de comunicación (12.5%)

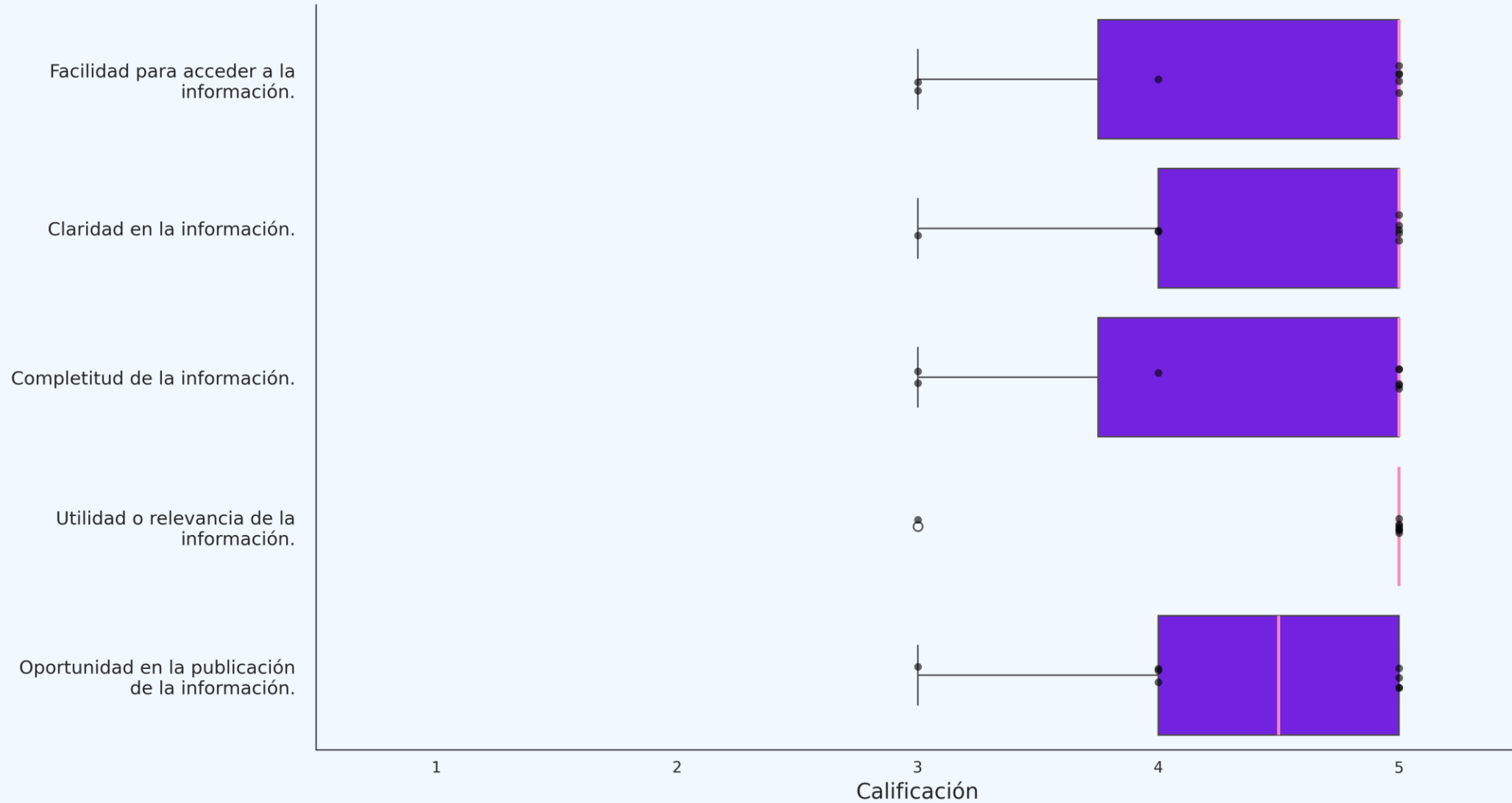




Educación



Distribución de Calificaciones por Variable



Somos
Revolución
al
Cambio



Canales de Comunicación

Canal Telefónico

El 62.5% (5) prefieren el canal telefónico para comunicarse con el Ministerio.



Sistema de Atención al Ciudadano

El 25% (2) de los encuestados prefieren el sistema de atención al ciudadano.



Canal Presencial

Tan solo el 12.5% (1) prefiere el canal presencial para ponerse en contacto con el Ministerio.





Frecuencia para Comunicarse con el Ministerio

87.5%

Del total de EAVs encuestadas, el 87.5% (7), aseguran comunicarse con el Ministerio más de 4 veces al año.

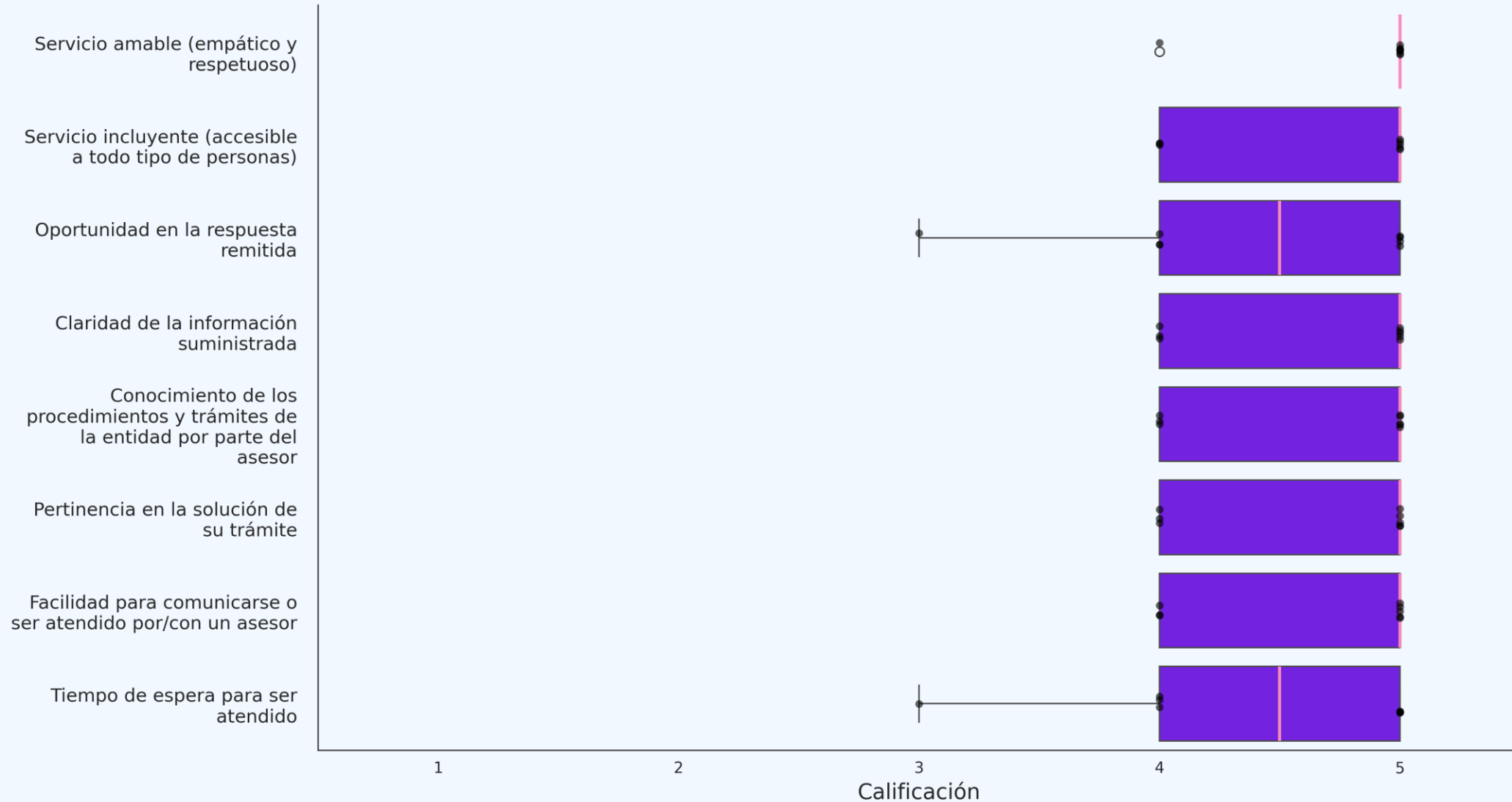
12.5%

Del total de EAVs encuestadas, el 12.5% (1) se comunican con el Ministerio ocasionalmente (entre 2 y 4 veces por año)



Educación

Distribución de Calificaciones por Variable



Somos
Revolución
el
Cambio

Trámites de PQRSD

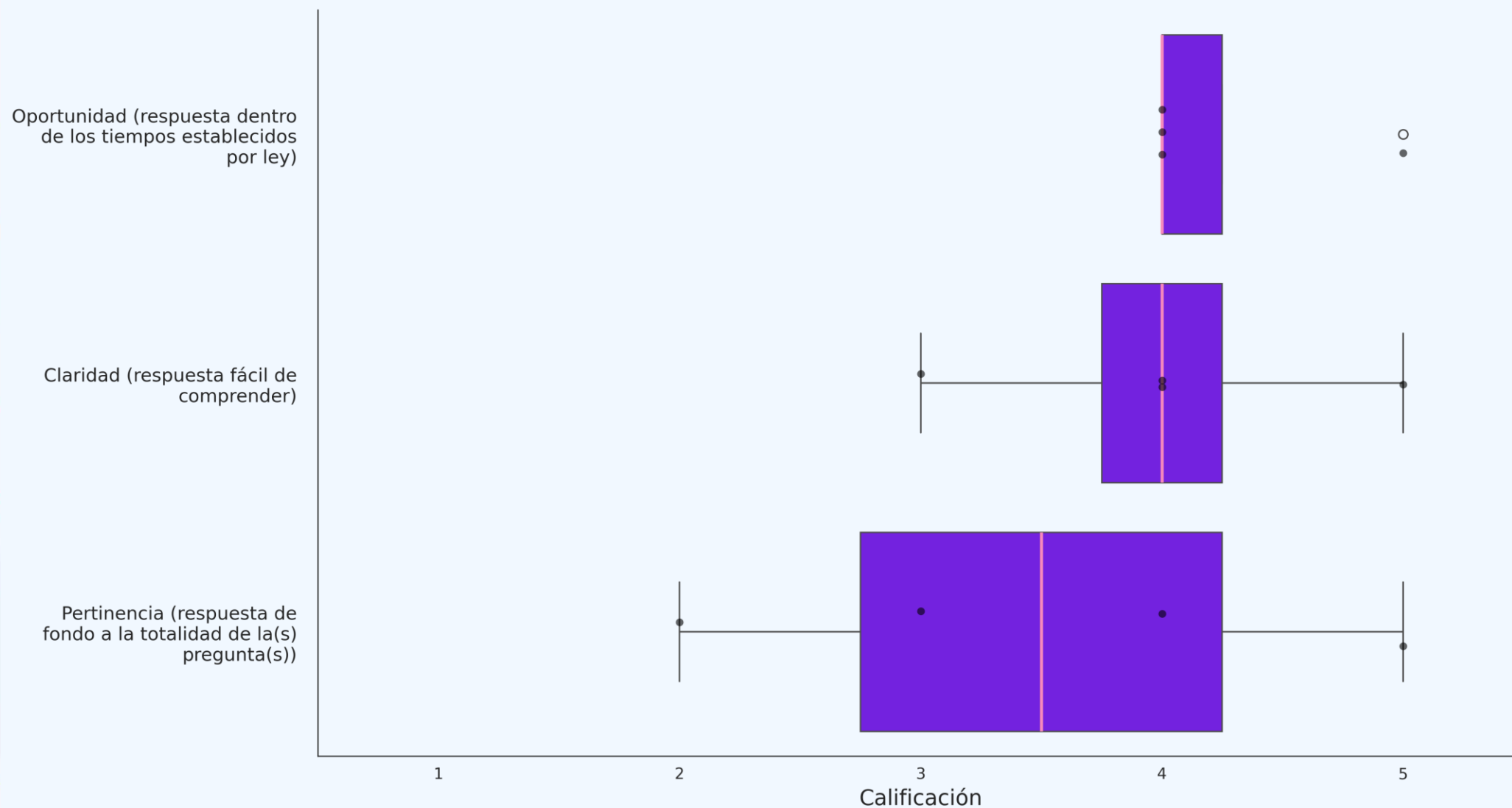
50%

4 de las entidades
encuestadas **si**
tramitaron PQRSD
durante el último
año.

50%

5 de las entidades
encuestadas **no**
tramitaron PQRSD
durante el último
año.

Distribución de Calificaciones por Variable





Respuesta a las PQRSD



Oportunidad

El 75% (3) aseguran estar de acuerdo con la respuesta dada a sus PQRSD dentro de los tiempos establecidos por la ley, frente al 25% (1) que afirmó estar totalmente de acuerdo.



Claridad

El 50% (2) afirmaron estar de acuerdo en relación con la claridad de la respuesta dada a sus PQRSD. 25% (1) aseguró estar totalmente de acuerdo, y el 25% (1) restante se mostró indiferente.



Pertinencia

El 25% (1) afirmó estar totalmente de acuerdo, 25% (1) de acuerdo, 25% (1) se mostró indiferente, y el 25% (1) restante aseguró estar en desacuerdo con la respuesta a fondo a sus PQRSD.

Asistencia Técnica



100%

De las entidades
encuestadas recibieron
asistencia técnica por parte
del Ministerio durante el
último año.

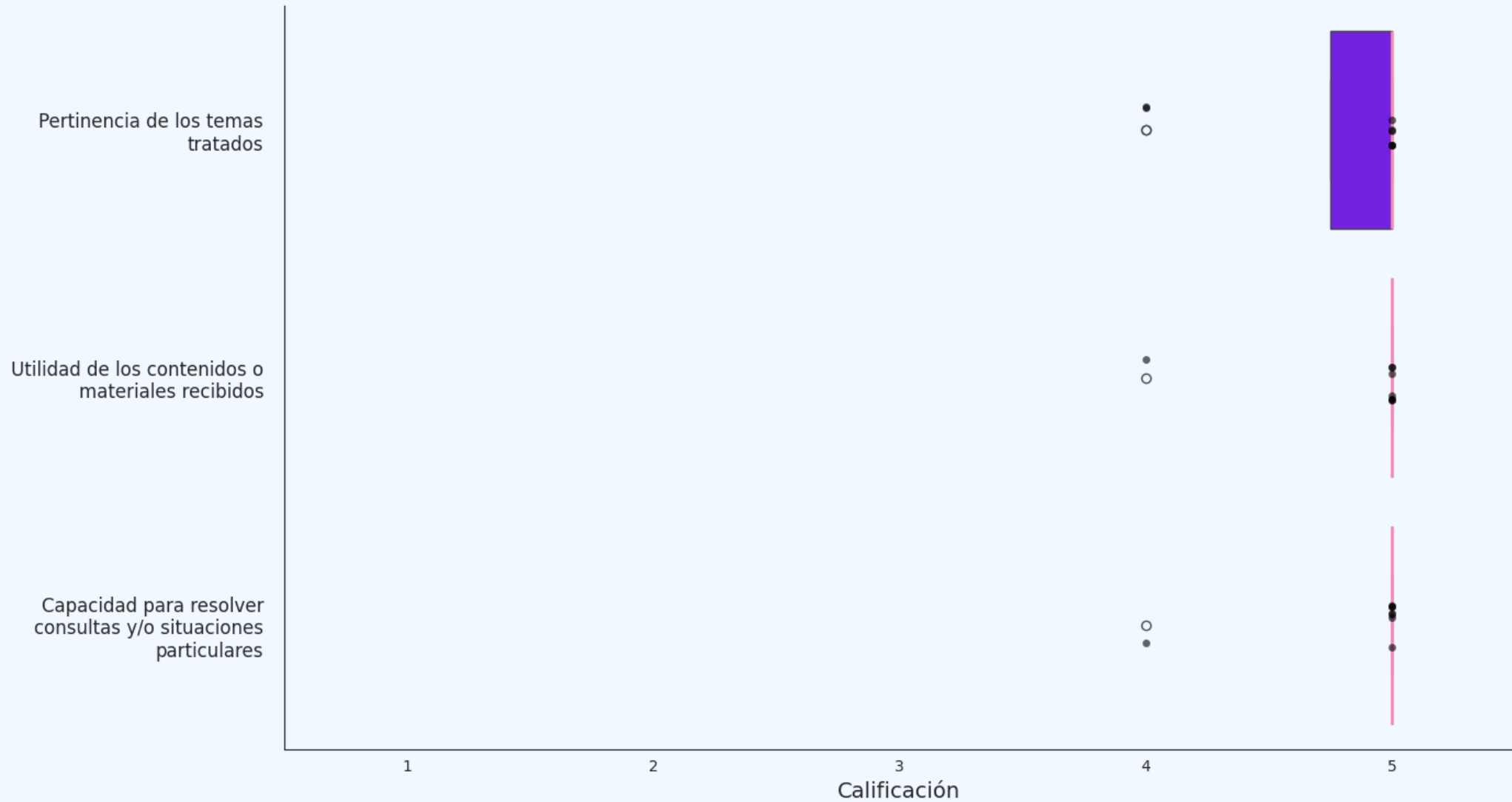




Educación



Distribución de Calificaciones por Variable



Somos
Revolución
del
Cambio

Experiencias de servicio positivamente memorables

62.5%

De las entidades encuestadas, el 62.5% (5) manifestaron haber tenido experiencias de servicio positivamente memorables, frente al 37.5% (3) que afirmaron lo contrario.

Experiencias de servicio positivamente memorables

Oportunidad y atención a solicitud.



Asistencia técnica para la mejora del sistema de gestión administrativo.



Se han atendido todas las solicitudes.



La atención es muy personalizada.



Oportunidad en la respuesta y la calidad de los contenidos de los temas que hacen parte de las asistencias técnicas.

Experiencias Positivas

El 40% (2) de las entidades encuestados manifestaron que su experiencia de servicio positivamente memorable se debió a la disposición el personal.



40%

Por otro lado, el 20% (1) señaló que las alternativas de solución, otro 20% (1) destacó los detalles del proceso de servicio, y un 20% (1) adicional valoró el ambiente de servicio como los principales motivos de sus experiencias positivas.



60%





Temas Relevantes para el Desarrollo de Políticas y/o Programas

Temas relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas



texto



Top 5



Los trámites (17%), infraestructura educativa (13%), aseguramiento de la calidad (13%), acceso a educación superior (13%), organización del sistema educativo (10%), conforman el top 5 de temas que las EAVs consideran más relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas.



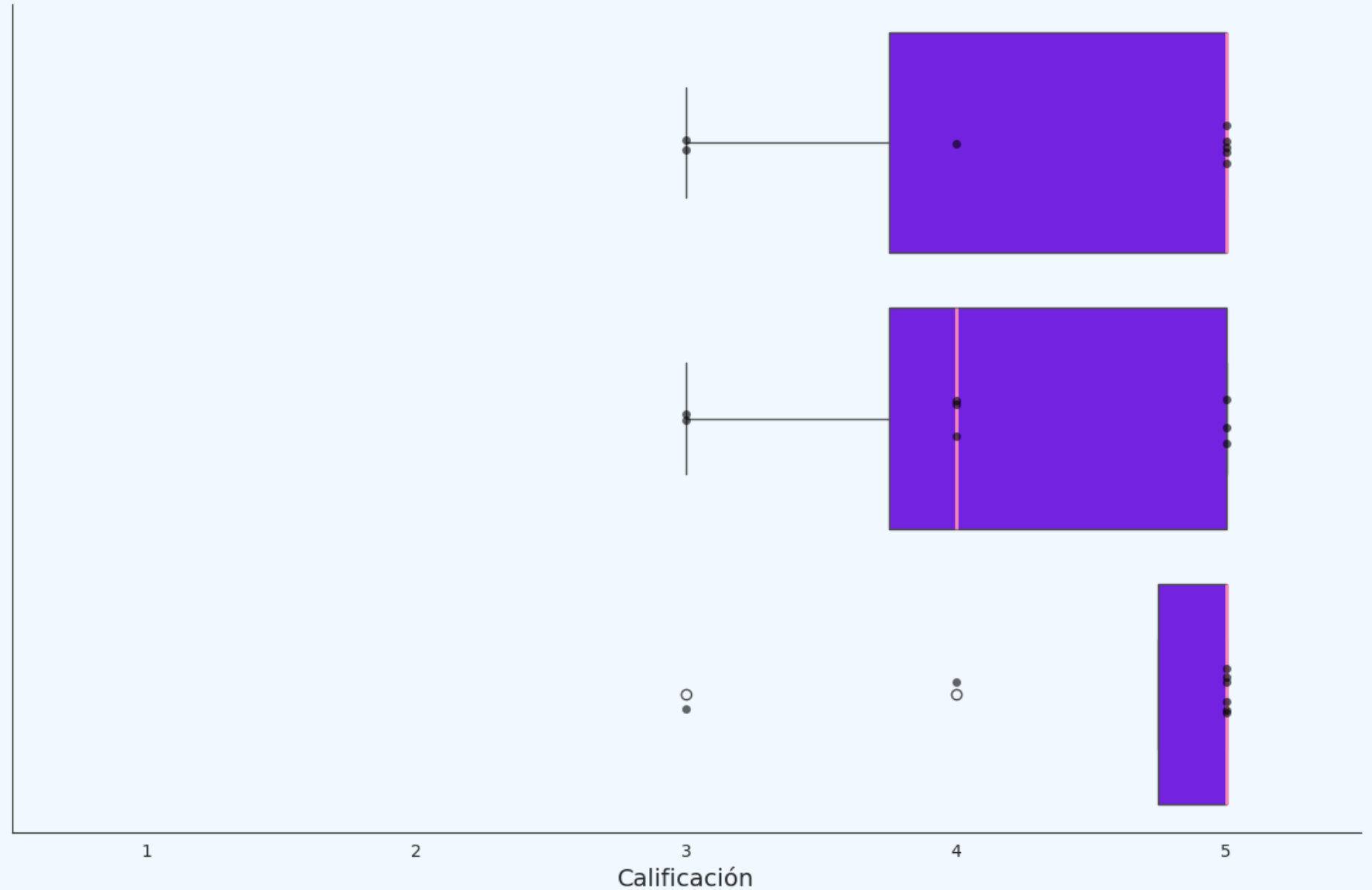
Espacios de Diálogo y Participación

Distribución de Calificaciones por Variable

El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de las entidades adscritas y vinculadas para enriquecer 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.



Eventos Institucionales

87.5%

Del total de entidades encuestadas, 7 (87.5%) afirmaron haber participado en eventos institucionales durante el último año.



Participación en eventos institucionales



El 85.7% (6) de las EAVs que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **convocatoria**. El 14.3% (1) restante se mostraron satisfechas.



El 71.4% (5) de las EAVs que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **pertinencia**. El 28.6% (2) restante se mostraron satisfechas.



El 85.7% (6) de las EAVs que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **logística**. El 14.3% (1) restante se mostraron satisfechas.

El 85.7% (6) de las EAVs que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación a la **metodología**. 14.3% (1) aseguró estar de acuerdo.



El 85.7% (6) de las EAVs que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechas en relación con el **valor agregado para sus labores**. 14.3% (1) aseguró estar de acuerdo.





Temas de Carácter General

Sistemas de Información

Distribución de Calificaciones por Variable

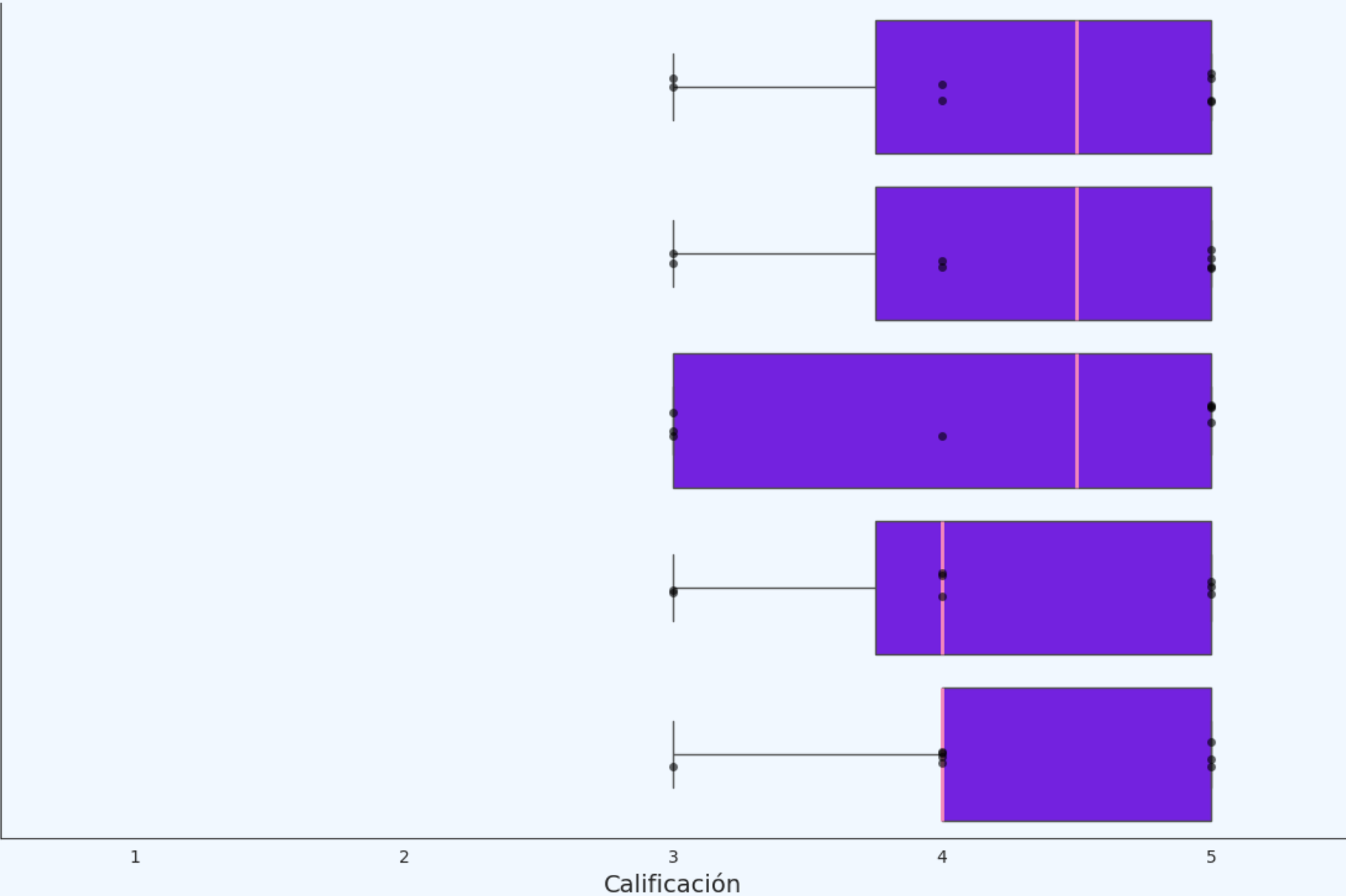
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)

Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

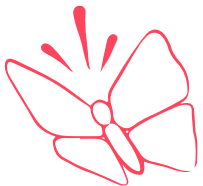
Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)

Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)

Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)



Plan Nacional de Desarrollo - PND



Plan Nacional de Desarrollo

87.5%



El 87.5% de la entidades encuestadas muestran un alto nivel de acuerdo. De este grupo, el 50% (4) afirmó estar totalmente de acuerdo, frente al 37.5% (3) que aseguró estar de acuerdo en relación con que los objetivos y estrategias de educación del PND responden a las necesidades del entorno.

100%



El 100% de la entidades encuestadas muestran un alto nivel de acuerdo. De este grupo, el 50% (4) afirmó estar totalmente de acuerdo, frente al 50% (4) que aseguró estar de acuerdo en relación a que los objetivos y estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios.

87.5%



El 87.5% de la entidades encuestadas muestran un alto nivel de acuerdo. De este grupo, el 50% (4) afirmó estar totalmente de acuerdo, frente al 37.5% (3) que aseguró estar de acuerdo en relación con que los avances en los objetivos de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios.



GRACIAS

www.mineduccion.gov.co



mineducacion



@mineducacion



@mineducacion



Ministerio de Educación Nacional



mineducacioncol



Educación



Somos
la
Revolución
del
Cambio



Encuestas de Satisfacción - Ciudadanía



Métricas de Satisfacción

3.8

Apertura

La calificación de **apertura** de los ciudadanos respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 3.8

3.4

Transparencia

La calificación de **transparencia** de los ciudadanos en relación con el Ministerio y sus servicios es de 3.4

4.0

Interlocución

La calificación de **interlocución** de los ciudadanos respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 4.0

Confianza

3.6

La calificación de **confianza** de los ciudadanos respecto al Ministerio y los servicios que este proporciona es de 3.6

Visibilidad

3.8

La calificación de **visibilidad** de los ciudadanos en relación con el Ministerio y los servicios que este proporciona es de 3.8

Satisfacción General

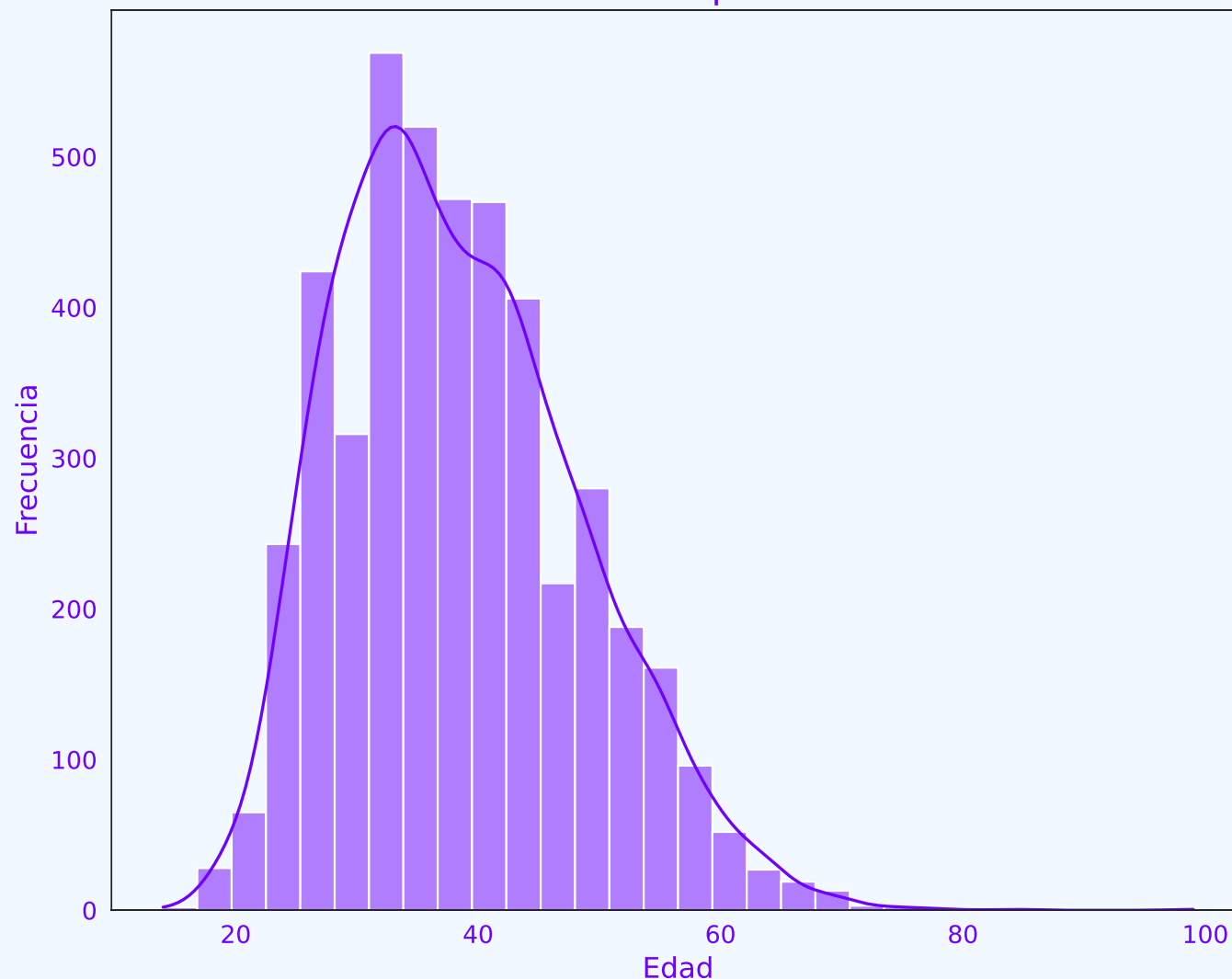
3.7

La **satisfacción general** de los ciudadanos en relación con el Ministerio y los servicios prestados es de 3.7

CARACTERIZACIÓN



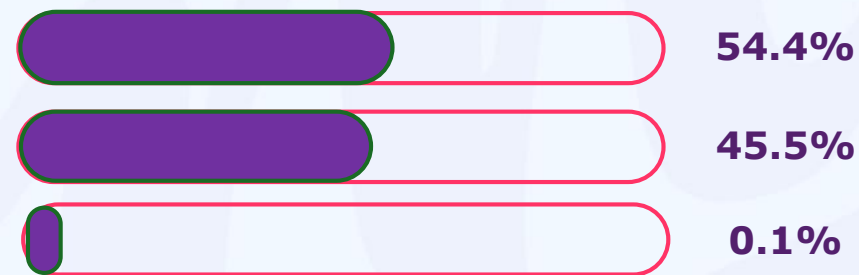
Distribución por Edad



Del total de
ciudadanos
encuestados, la
edad promedio fue
de 46 años, con
una desviación
estándar de +-
9,9 años.



Género

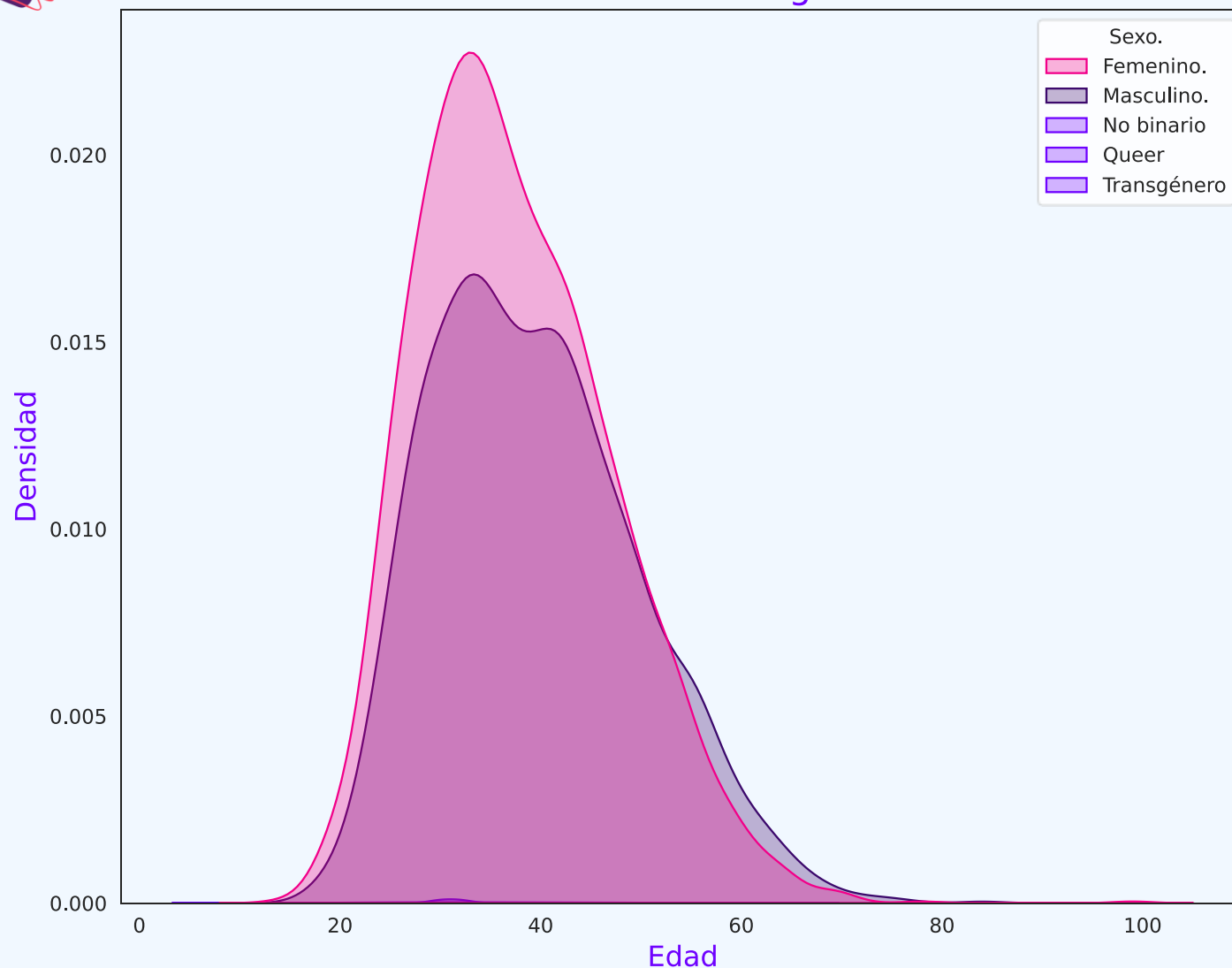


El 54.4% (2.490) de los ciudadanos encuestados fueron mujeres, mientras que el 45.5% (2.080) fueron hombres. Por otra parte, el 0.1% se identificó como no binario (3), transgénero (2) y Queer (1), respectivamente.



Educación

Distribución de la Edad Según su Género



La distribución de edades de hombres y mujeres refleja un patrón similar al observado en el conjunto general. En el caso de los hombres, la edad promedio es de 39.4 años, con una desviación estándar de ± 10.2 años. Por su parte, las mujeres presentan una edad promedio de 37.5 años, con una desviación estándar de ± 9.6 años.

*Somos
Revolución
al
Cambio*



Educación



Nivel Académico

59.9%

El **59.9%** (2.741) de los ciudadanos encuestados son profesionales con posgrado.

32.1%

El **32.1%** (1.469) de los ciudadanos encuestados son profesionales, es decir, tienen solamente el pregrado.

2.2%

El **2.2%** (100) de los ciudadanos encuestados son tecnólogos.

2%

El 2% (93) de los ciudadanos encuestados alcanzaron la educación media.

El **1.9%** (86), el **1.7%** (80) y el **0.2%** (7) alcanzaron la educación técnica, básica secundaria y básica primaria, respectivamente.





Educación

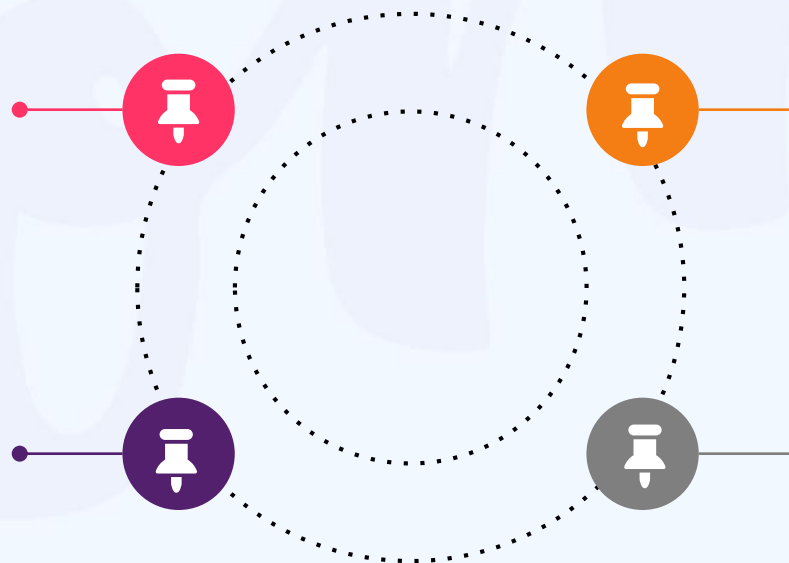


94.5%

El 94.5% (4.325) de los encuestados son egresados de una institución urbana. 5.5% (251) egresaron de una institución rural.

98.9%

El 98.9% (4.524) de los encuestados aseguraron **no** tener ningún tipo de discapacidad. El 1.1% (52) restante manifestó tener algún tipo de discapacidad.



93.7%

El 93.7% (4.288) de los encuestados **no** pertenecen a ninguna etnia, mientras que el 6.3% (288) restante, aseguró pertenecer a alguna etnia.

63.9%

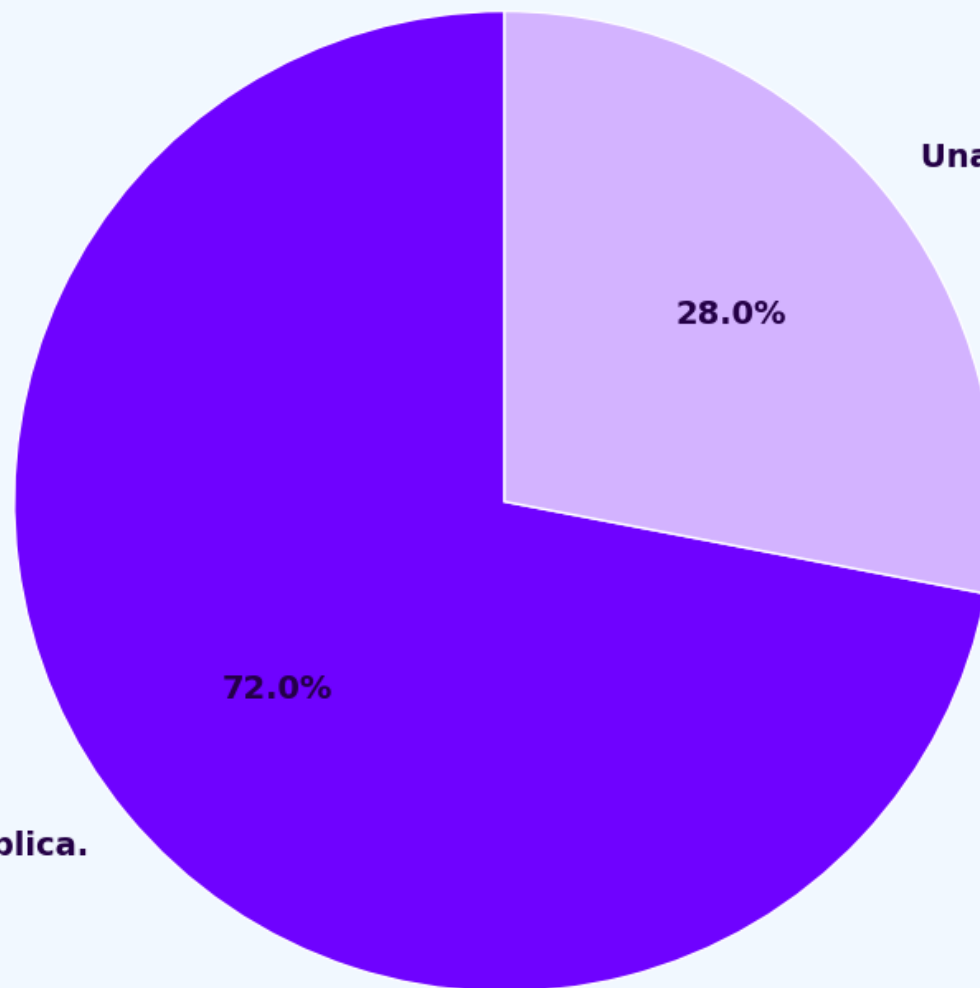
El 63.9% (2.923) de los ciudadanos encuestados **no** son docentes, mientras que el 36.1% (1.653) restante aseguran serlo.



Es Usted Docente en...



Educación



Una institución privada.

28.0%

72.0%

Una institución pública.

De los 1.653 docentes encuestados, el **72%** (1.190) pertenecen a una **institución pública**, mientras que **28%** (463) pertenecen a una **institución privada**.

*Somos
Revolución
del
Cambio*

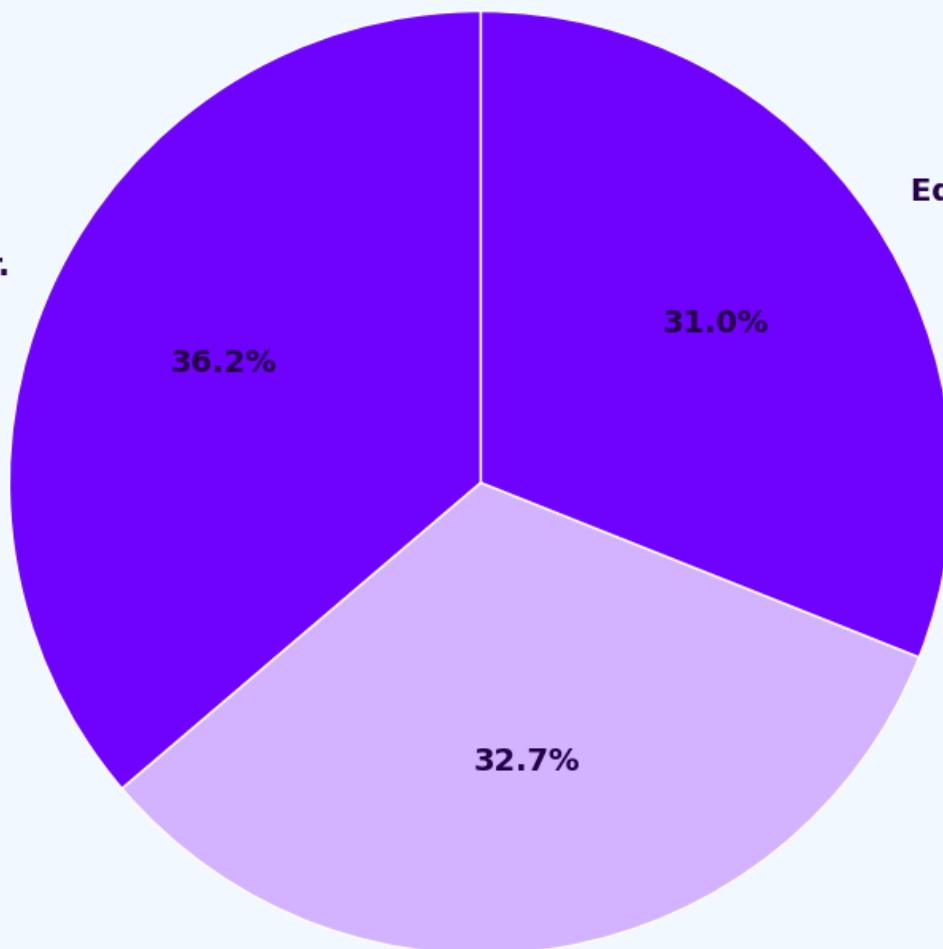


Es Usted Docente en...



Educación

Educación superior.



Educación básica.

Educación media.

De los 1.653 docentes encuestados, el **36.2%** (599) son docentes de **educación superior**, **32.7%** (541) son de **educación media**, y el **31%** (513) en **educación básica**.

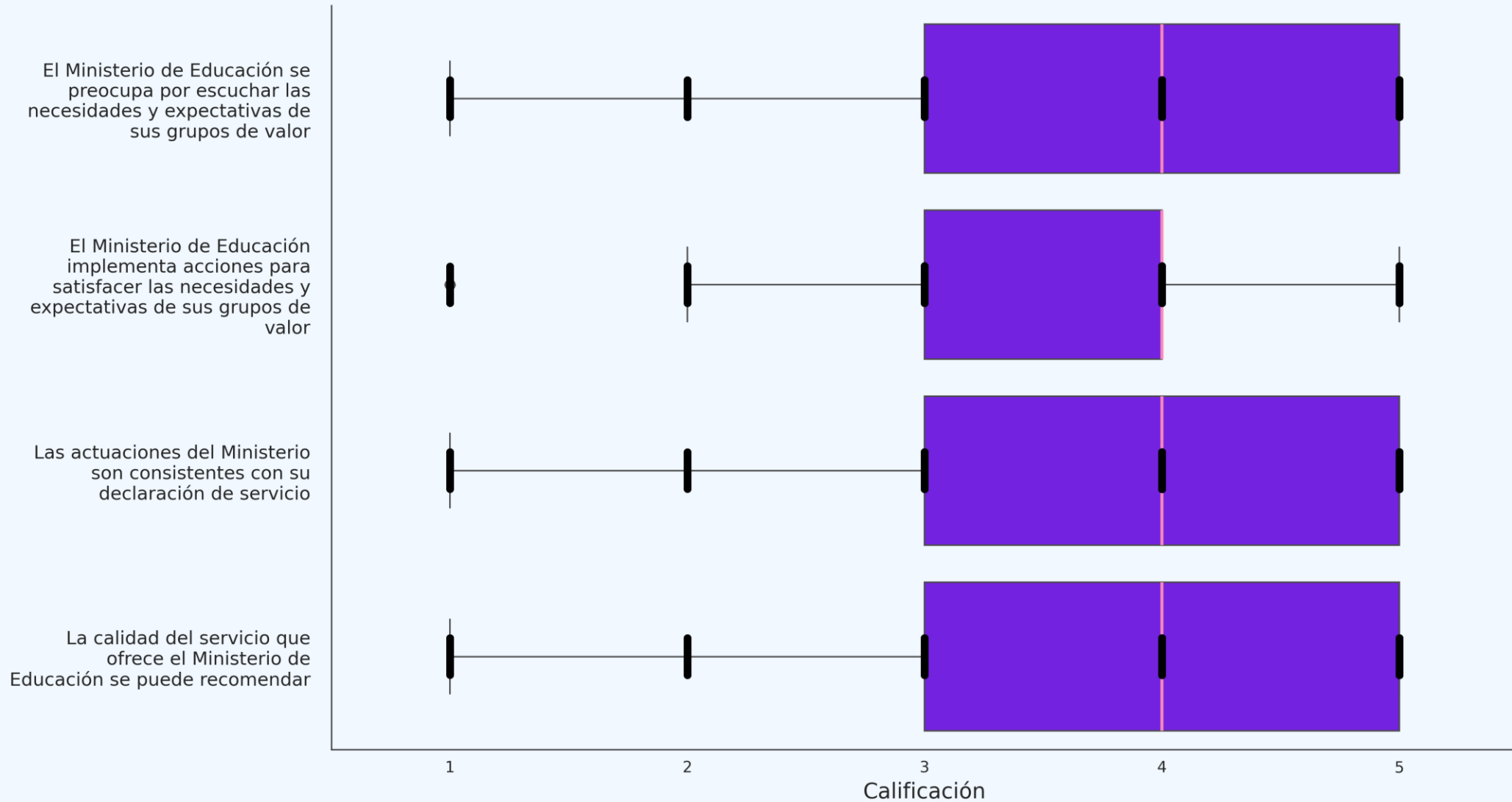
*Somos
Revolución
el
Cambio*

Política Integral del Servicio



Educación

Distribución de Calificaciones por Variable



Somos
Revolución
del
Cambio

Acceso a la Información y Canales de Comunicación

Mecanismos para Acceder a la Información

Página Web

El 78.3% de los ciudadanos (3.584) señalaron que prefieren la página web como su principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Redes Sociales

El 6.3% de los ciudadanos (289) indicaron que prefieren las redes sociales como el principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.

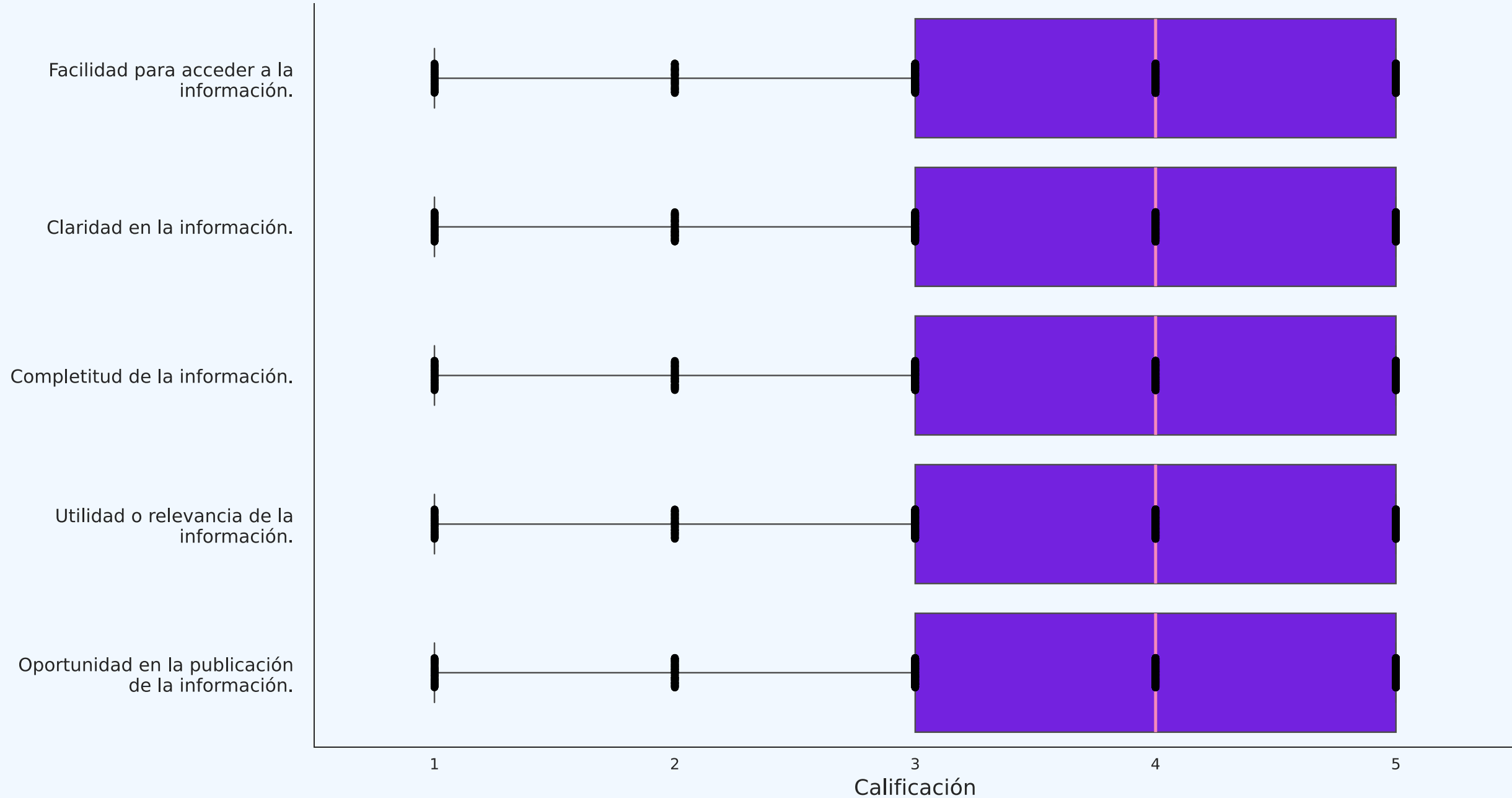


Canales de Atención al Ciudadano

El 5.8% de los ciudadanos (265) indicaron que prefieren los canales de atención al ciudadano como el principal mecanismo para acceder a la información del Ministerio.



Distribución de Calificaciones por Variable



Canales de Comunicación

Sistema de Atención al Ciudadano

El 39.4% de los ciudadanos (1802) señalaron el sistema de atención al ciudadano como su canal de comunicación de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio.



Canal Telefónico

El 28.5% (1305) de los ciudadanos indicaron que prefieren el canal telefónico como su canal de comunicación de preferencia para comunicarse con el Ministerio.



Chat de Atención

El 26.6% (1217) de los ciudadanos señalaron el chat de atención al usuario como su canal de comunicación de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio.



El 5.5% de los ciudadanos (252) señaló el canal presencial como su canal de comunicación de preferencia para comunicarse con el Ministerio.



Frecuencia para Comunicarse con el Ministerio

53.5%

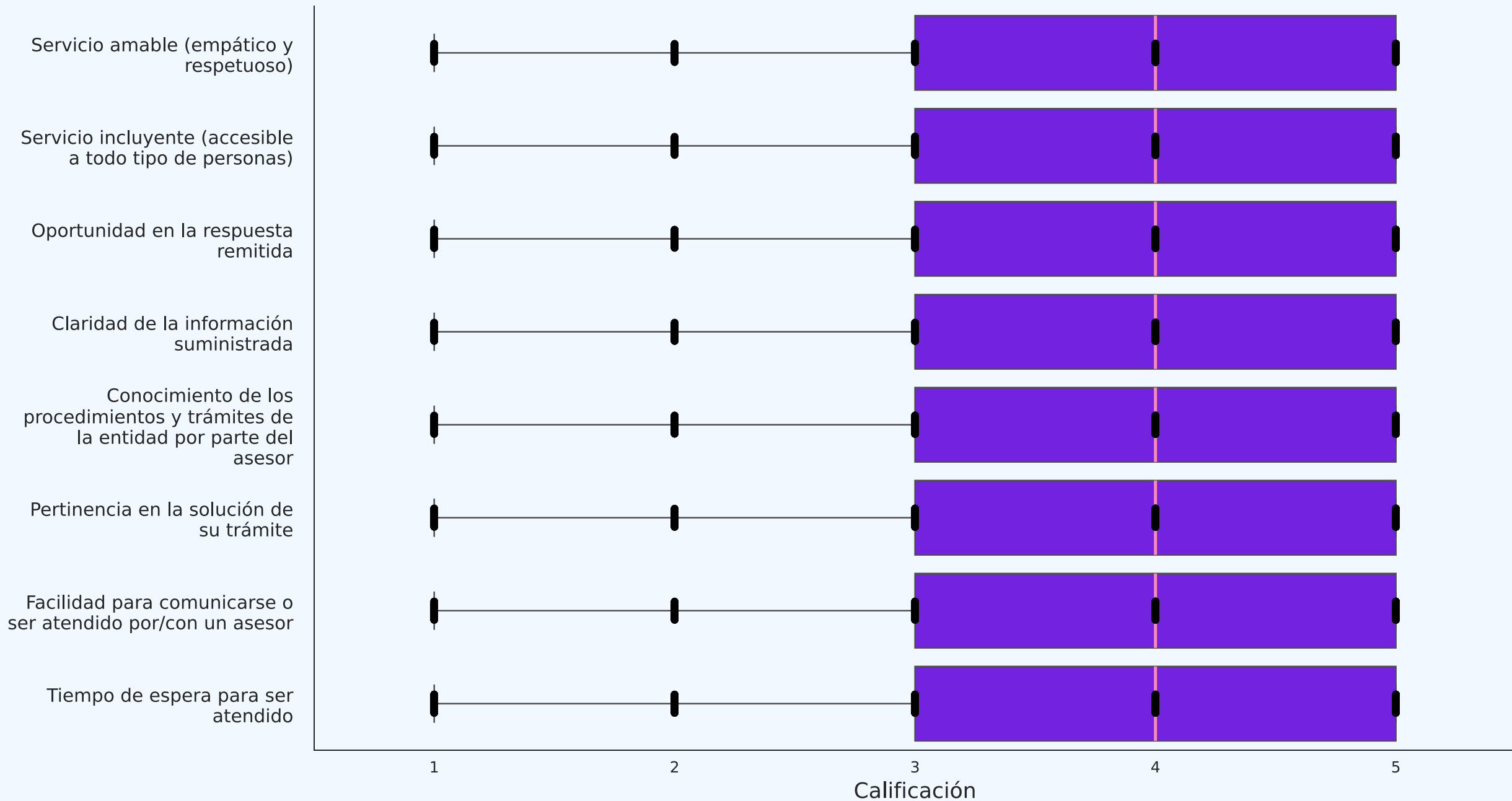
El **53.5%** de los ciudadanos (2447) indicaron que se comunican con el Ministerio una vez al año.

33.5%

El **33.5%** de los ciudadanos (1531) afirmaron comunicarse con el Ministerio ocasionalmente, es decir, entre 2 y 4 veces al año.

El **13%** de los ciudadanos (598) manifestaron comunicarse frecuentemente con el Ministerio, esto es, más de 4 veces al año.

Distribución de Calificaciones por Variable



Atención a PQRSD & Trámites



Ciudadanos que Tramitaron PQRSD Durante el Último Año

63.1%

El **63.1%** (2889) de los ciudadanos encuestados aseguraron que **no** tramitaron PQRSD durante el último año.

36.9%

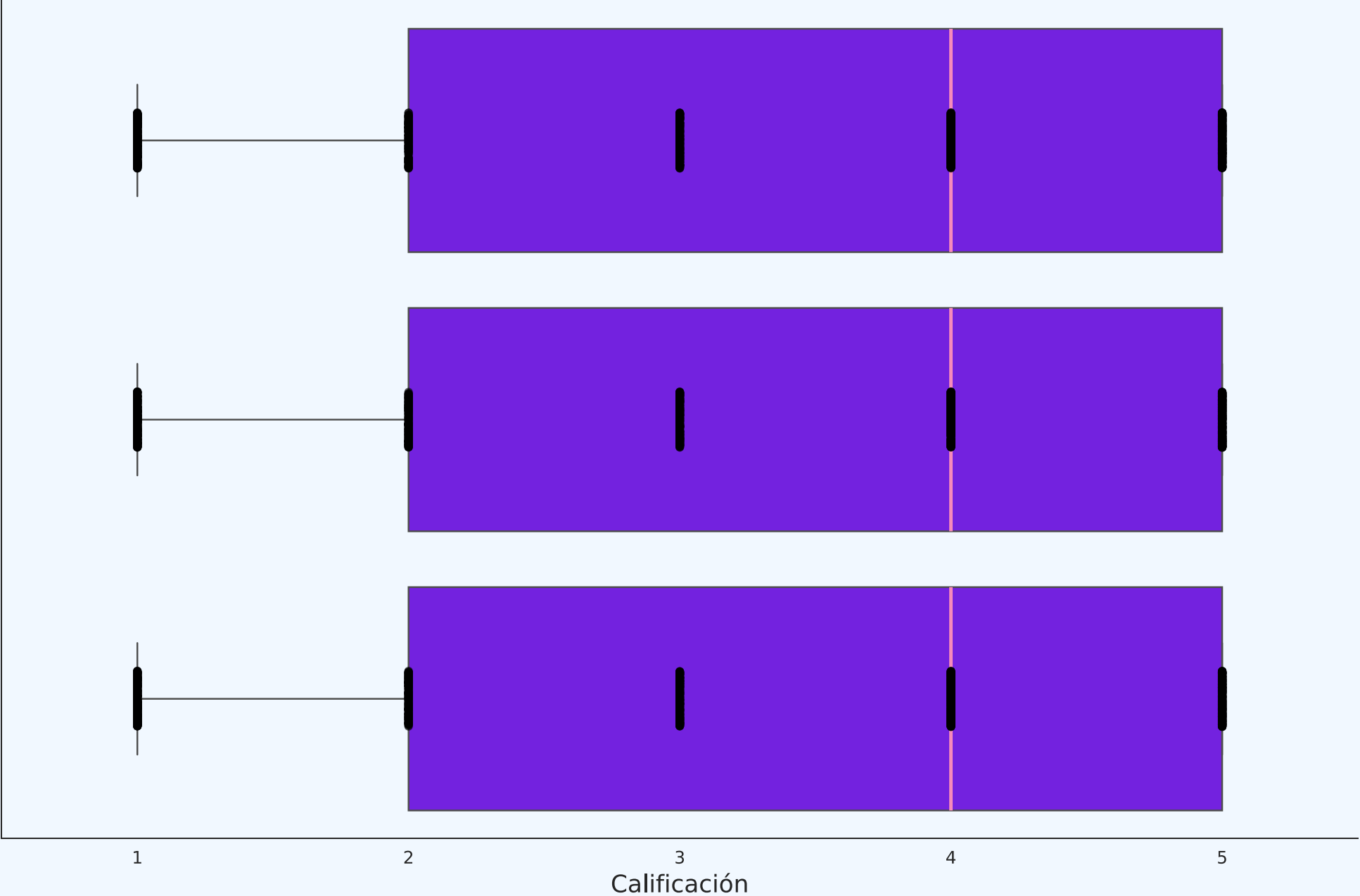
El **36.9%** (1687) de los ciudadanos manifestaron que **si** tramitaron PQRSD ante el Ministerio durante el último año.

Distribución de Calificaciones por Variable

Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por ley)

Claridad (respuesta fácil de comprender)

Pertinencia (respuesta de fondo a la totalidad de la(s) pregunta(s))





Ciudadanos que Realizaron Trámites Durante el Último Año

85.4%

El **85.4%** (3909) de los ciudadanos encuestados aseguraron que **si** realizaron algún trámite ante el Ministerio durante el último año.

14.6%

El **14.6%** (667) de los ciudadanos manifestaron que **no** realizaron trámites ante el Ministerio durante el último año.

Top 3 Trámites más Realizados por los Ciudadanos

Convalidación de Títulos

La convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior fue el trámite más realizado por los ciudadanos en el último año, representando el 50.3% (2308) de los encuestados.



Legalización de Documentos

Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior, fue el segundo trámite más realizado por los ciudadanos en el último año, representando el 29.9% (1372) de los encuestados.



Certificación de Programa

Certificación de programa académico de instituciones de educación superior, fue el tercer trámite más realizado por los ciudadanos durante el último año, representando el 10.6% (485) de los encuestados.



Trámite

Convalidación de títulos
de estudios de
educación superior
obtenidos en el exterior



Satisfacción Media Convalidación de Títulos de Estudios de Educación Superior

Del total de Ciudadanos que realizaron trámites en el último año, 2.245 evaluaron la Convalidación de Títulos de Estudios de Educación Superior Obtenidos en el Exterior, otorgándole una calificación promedio de **3.5/5**.

Antes de Solicitar el Trámite

- ▶ En cuanto a la claridad de los términos y condiciones del servicio, se obtuvo una calificación promedio de **3.7/5**.

Durante la Entrega del Servicio

- ▶ En relación al dominio del tema por parte del personal, se obtuvo una calificación promedio de **3.6/5**.
- ▶ En cuanto a la disposición de servicio del personal, se obtuvo una calificación promedio de **3.6/5**.
- ▶ En relación a la aplicación de los procedimientos establecidos, se obtuvo una calificación promedio de **3.5/5**.
- ▶ En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, se obtuvo una calificación promedio de **3.3/5**.

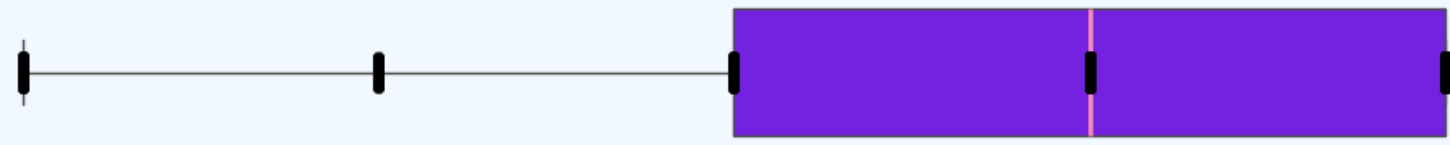
Después de Recibir Respuesta

- ▶ En relación con la oportunidad en la entrega del trámite, se obtuvo una calificación promedio de **3.2/5**.
- ▶ En cuanto al cumplimiento de las características acordadas, se obtuvo una calificación promedio de **3.5/5**.



Distribución de Calificaciones por Variable

Claridad sobre los términos y condiciones del servicio (qué, cómo, cuándo, dónde y para qué se presta el trámite)



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



Oportunidad en la entrega del trámite.



Cumplimiento de las características acordadas para el trámite.



Calificación

Trámite

Legalización de
documentos de
educación superior para
adelantar estudios o
trabajar en el exterior



Satisfacción Media Legalización de Documentos de Educación Superior

Del total de Ciudadanos que realizaron trámites en el último año, 1.150 evaluaron la Legalización de Documentos de Educación Superior para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior, otorgándole una calificación promedio de **4.4/5**.

Antes de Solicitar el Trámite

- ▶ En cuanto a la claridad de los términos y condiciones del servicio, se obtuvo una calificación promedio de **4.4/5**.

Durante la Entrega del Servicio

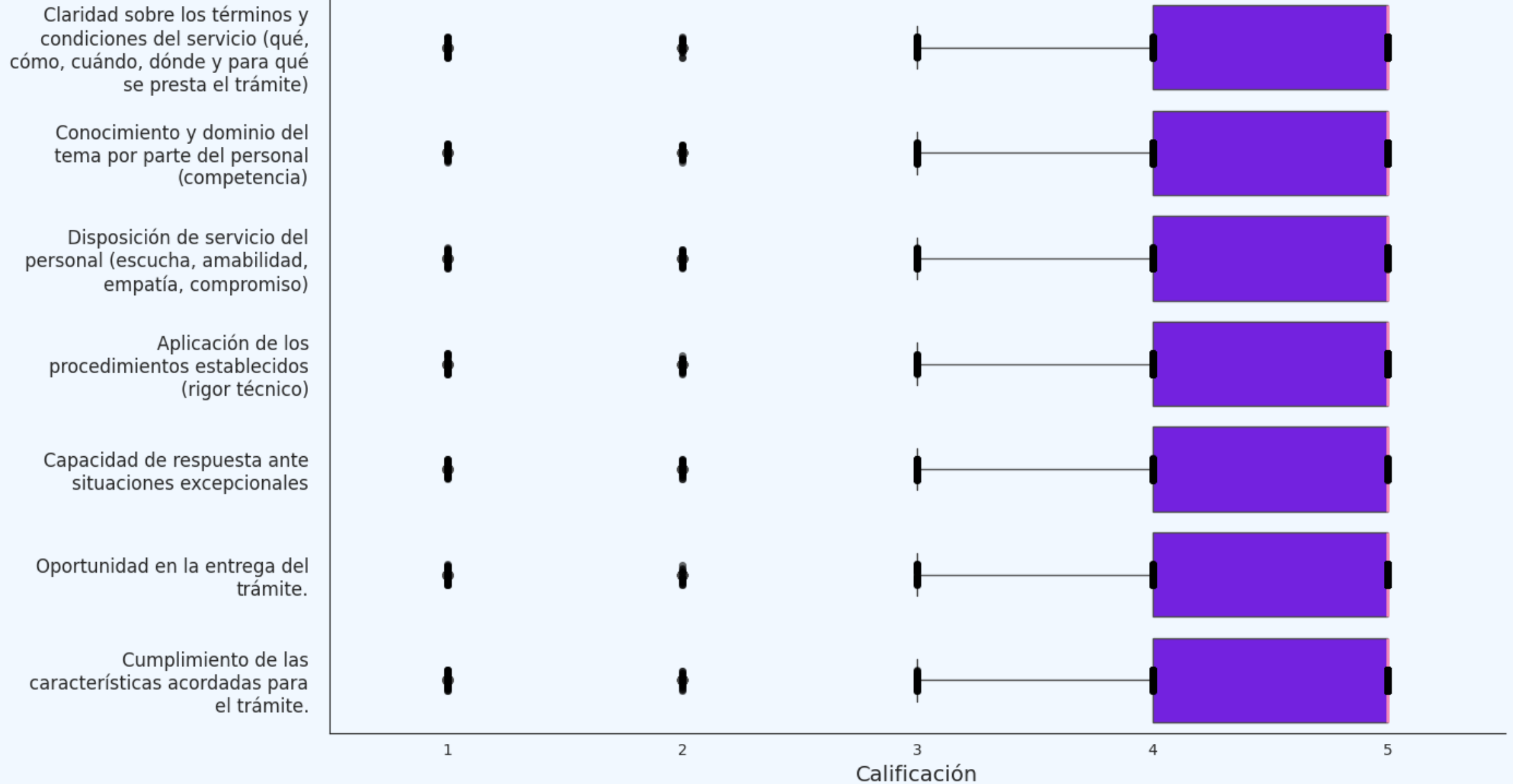
- ▶ En relación al dominio del tema por parte del personal, se obtuvo una calificación promedio de **4.4/5**.
- ▶ En cuanto a la disposición de servicio del personal, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.
- ▶ En relación a la aplicación de los procedimientos establecidos, se obtuvo una calificación promedio de **4.4/5**.
- ▶ En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.

Después de Recibir Respuesta

- ▶ En relación con la oportunidad en la entrega del trámite, se obtuvo una calificación promedio de **4.5/5**.
- ▶ En cuanto al cumplimiento de las características acordadas, se obtuvo una calificación promedio de **4.5/5**.



Distribución de Calificaciones por Variable



Trámite

Certificación de
programa académico de
instituciones de
educación superior



Satisfacción Media Certificación de Programa Académico

Del total de Ciudadanos que realizaron trámites en el último año, 248 evaluaron la Certificación de Programa Académico de Instituciones de Educación Superior, otorgándole una calificación promedio de **4.3/5**.

Antes de Solicitar el Trámite

- ▶ En cuanto a la claridad de los términos y condiciones del servicio, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.

Durante la Entrega del Servicio

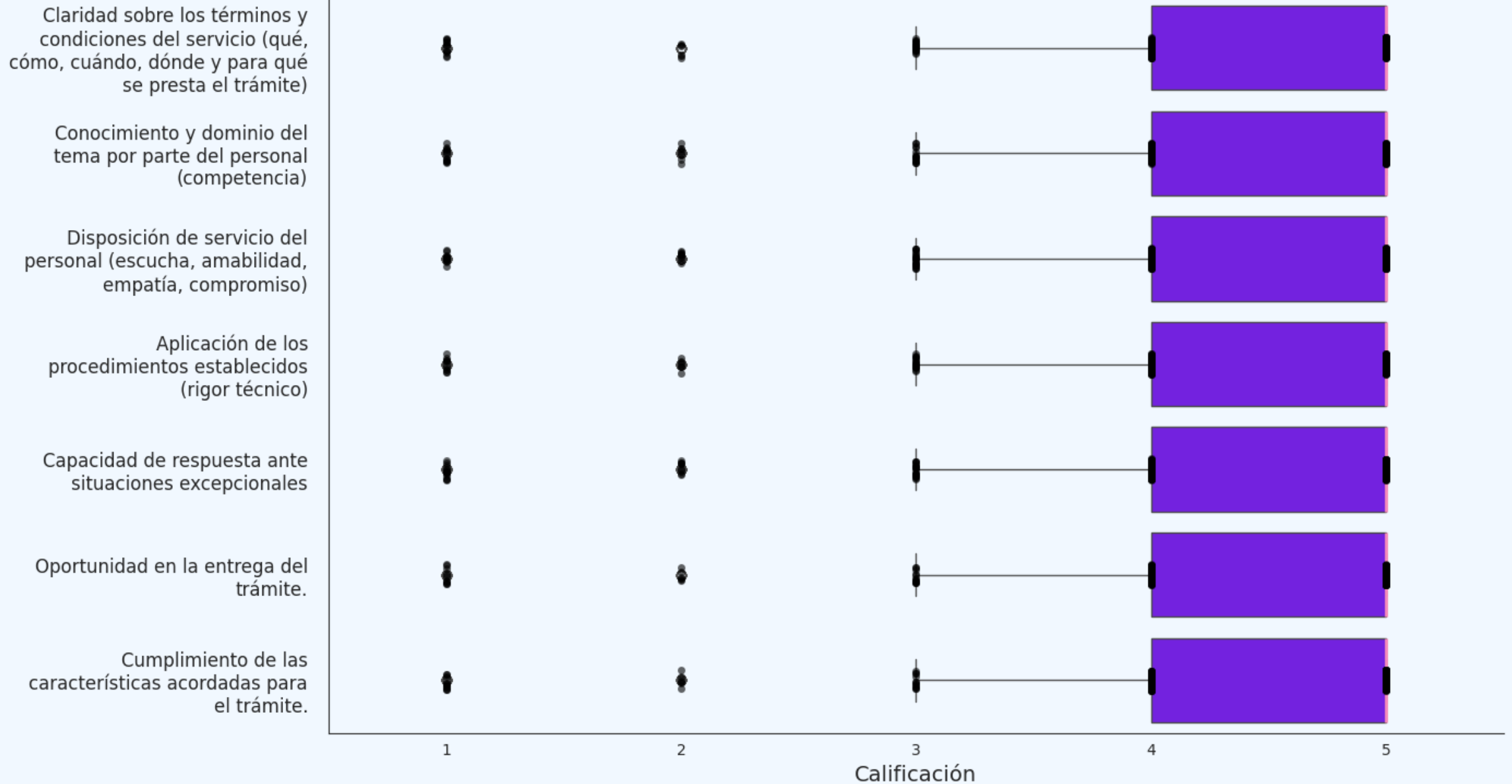
- ▶ En relación al dominio del tema por parte del personal, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.
- ▶ En cuanto a la disposición de servicio del personal, se obtuvo una calificación promedio de **4.2/5**.
- ▶ En relación a la aplicación de los procedimientos establecidos, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.
- ▶ En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, se obtuvo una calificación promedio de **4.2/5**.

Después de Recibir Respuesta

- ▶ En relación con la oportunidad en la entrega del trámite, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.
- ▶ En cuanto al cumplimiento de las características acordadas, se obtuvo una calificación promedio de **4.3/5**.



Distribución de Calificaciones por Variable



Experiencias de Servicio Positivamente Memorables



Experiencias de Servicio Positivamente Memorables

58.9%

El 58.9% de los ciudadanos (2694) afirmaron **no** tener experiencias de servicio positivamente memorables durante el último año.

41.1%

El 41.1% de los ciudadanos encuestados (1882) expresaron que **si** tuvieron experiencias de servicio positivamente memorables.

Experiencias de Servicio Positivamente Memorables

El Tiempo de Respuesta

Los tiempos de respuesta se identificó como el factor más relevante, señalado por el 50.7% (955) de los ciudadanos como determinante en sus experiencias de servicio positivamente memorables.



Detalles del Proceso

El segundo factor más relevante señalado por el 20.1% (378) de los ciudadanos son los detalles del proceso de servicio como determinante en sus experiencias de servicio positivamente memorables.



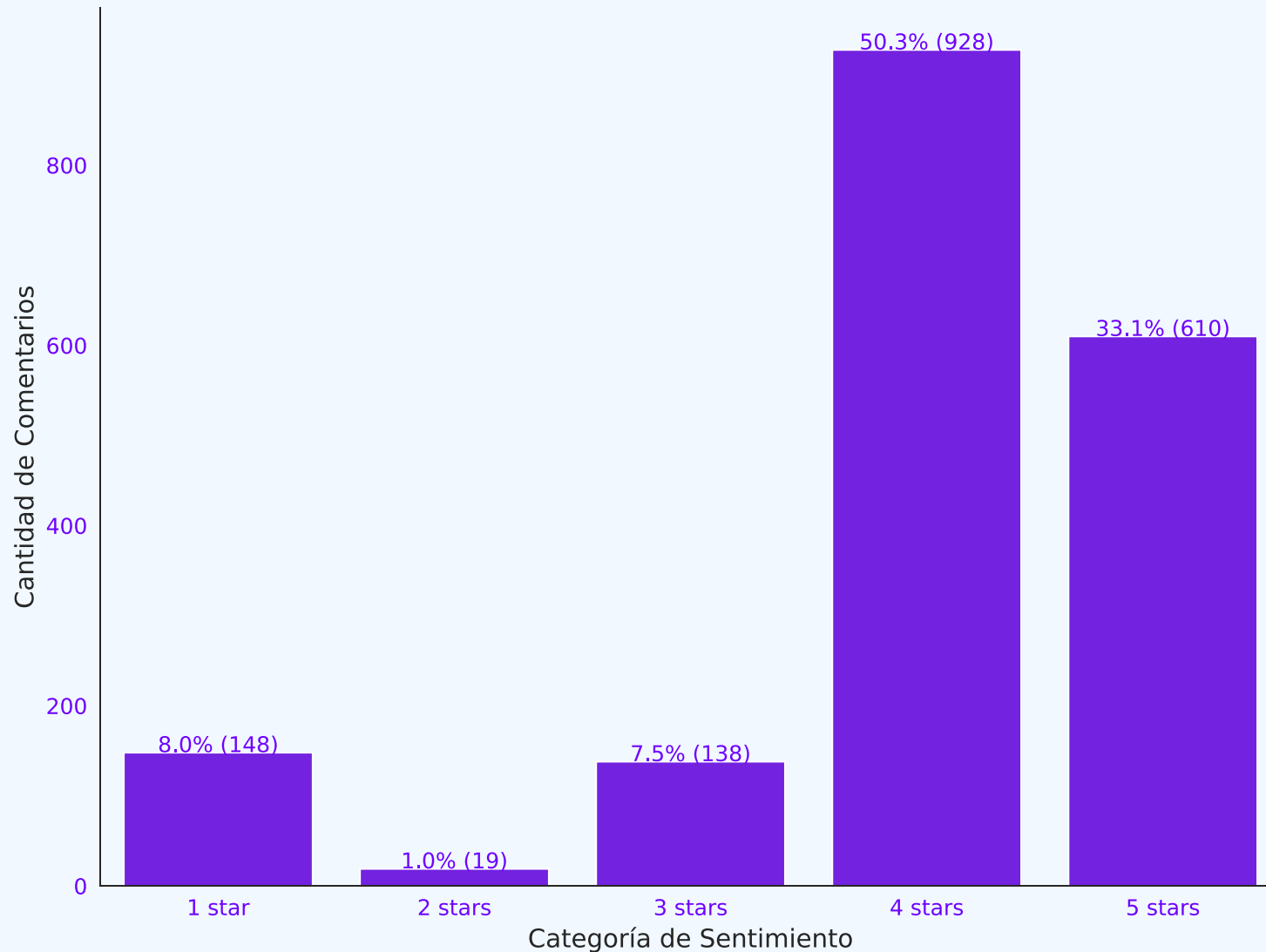
Disposición del Personal

La disposición del personal se destacó como el tercer factor por el cual el 15.7% de los ciudadanos (296) reportaron haber tenido experiencias de servicio altamente memorables.





Categorías de Sentimiento (Transformers)



El algoritmo de análisis de sentimiento TextBlob, en su módulo **Transformers**, clasifica los comentarios de la siguiente manera:

1 y 2 estrellas: comentarios negativos

3 estrellas: comentarios neutros

4 y 5 estrellas: comentarios positivos

La siguiente tabla ofrece los puntajes detallados.

Categoría	Interpretación
-----------	----------------

1 Star	Muy negativo
--------	--------------

2 Stars	Negativo
---------	----------

3 Stars	Neutral
---------	---------

4 Stars	Positivo
---------	----------

5 Stars	Muy positivo
---------	--------------

Temas Relevantes para el Desarrollo de Políticas y/o Programas

Temas relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas



Top 5



El acceso a la educación superior (9%), bilingüismo (9%), formación de maestros (8%), infraestructura educativa (7%) y trámites (7%), conformaron el top 5 de temas que los ciudadanos consideran más relevantes para el desarrollo de políticas y/o programas.



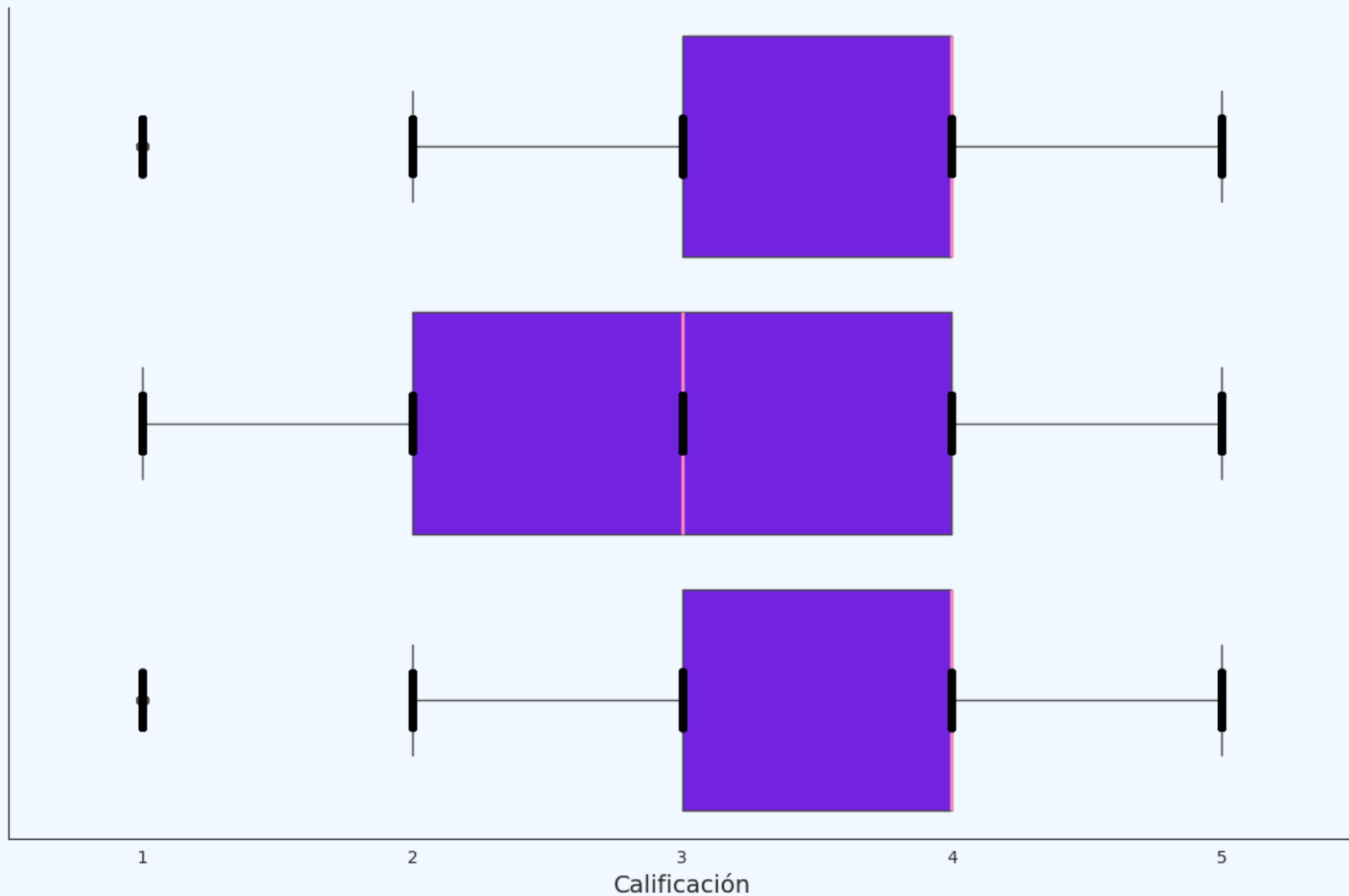
Espacios de Diálogo y Participación

Distribución de Calificaciones por Variable

El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de los ciudadanos para enriquecer 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.



Eventos Institucionales



Participación en Eventos Institucionales

90.1%

El **90.1%** de los ciudadanos encuestados (4125) afirmaron **no** haber participado en eventos institucionales durante el último año.

9.9%

El **9.9%** de los ciudadanos encuestados (451) expresaron que **si** participaron en eventos institucionales durante el último año.



Participación en eventos institucionales



El 39.7 (179) de los ciudadanos que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechos en relación a la **convocatoria**. El 33.3% (149) se mostraron satisfechos.



El 42.6% (192) de los ciudadanos que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechos en relación a la **pertinencia**. El 33.9% (153) se mostraron satisfechos.



El 35% (158) de los ciudadanos que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechos en relación a la **logística**. El 34.8% (157) se mostraron satisfechos.

El 38.6% (174) de los ciudadanos que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechos en relación a la **metodología**. El 34.4% (155) aseguró estar satisfecho.



El 41% (185) de los ciudadanos que participaron en eventos institucionales se mostraron completamente satisfechos en relación con el **valor agregado para sus labores**. 33.7% (152) aseguró estar satisfecho.



Sistemas de Información

Distribución de Calificaciones por Variable

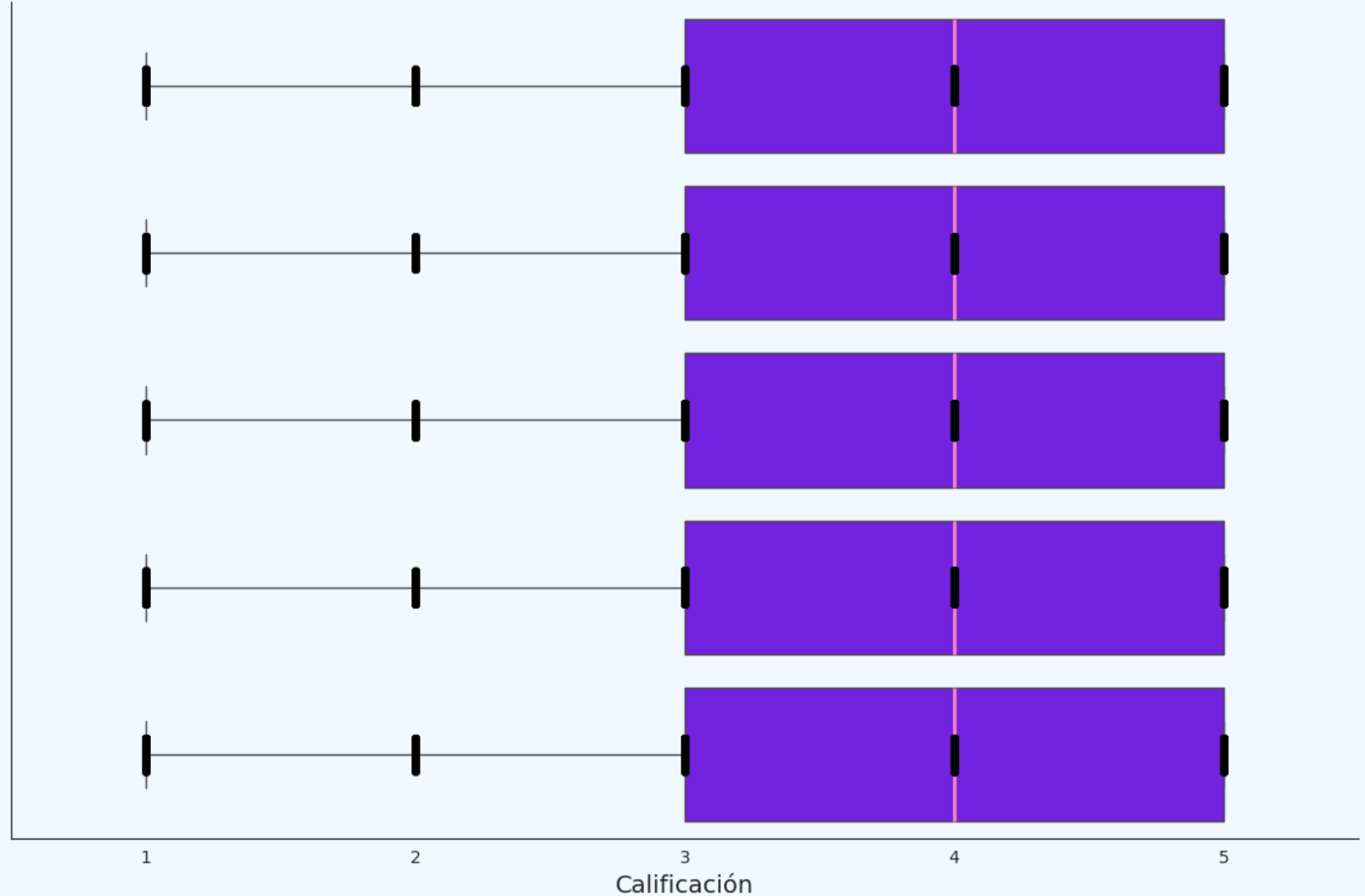
Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)

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)

Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)



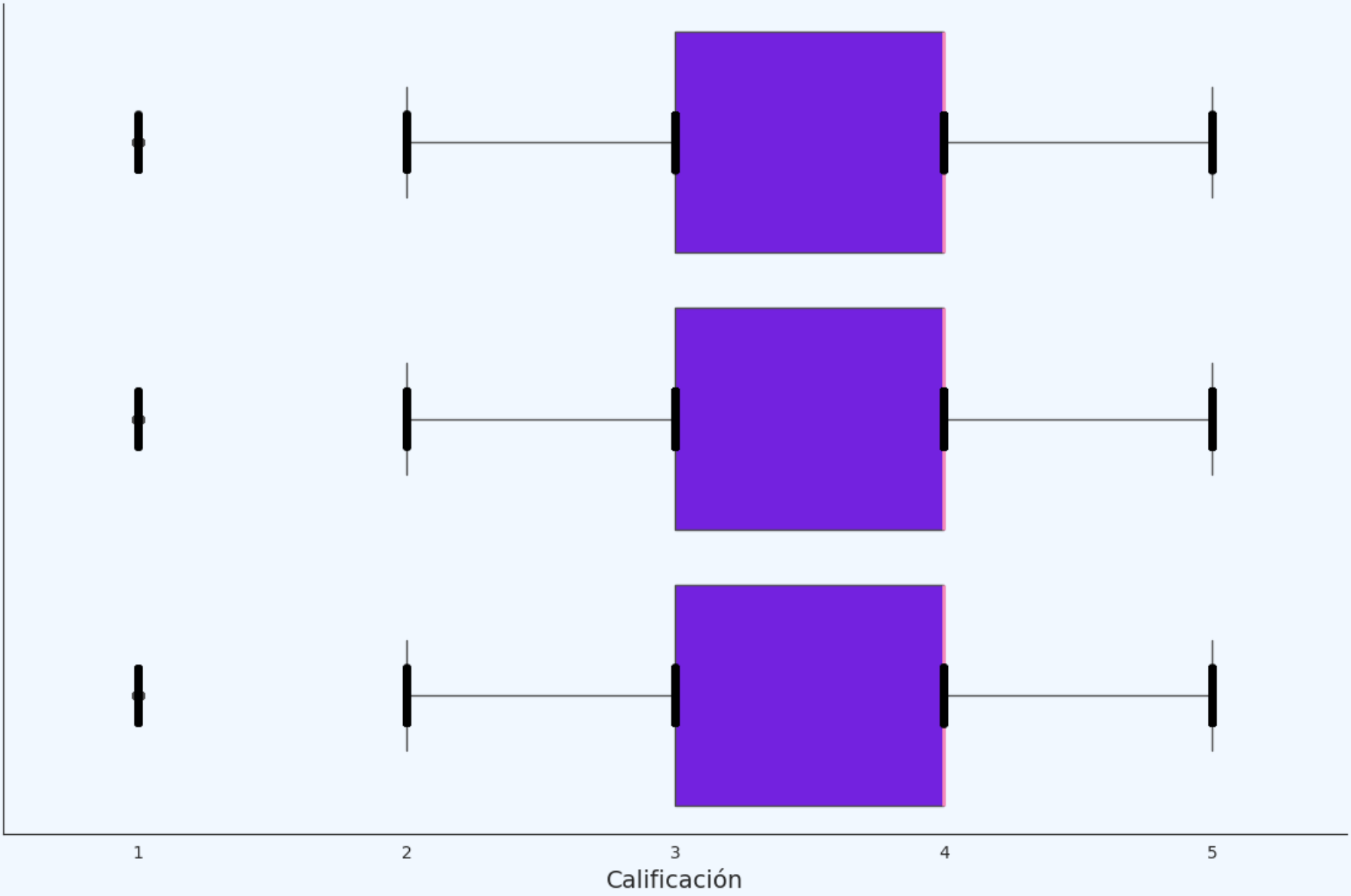
Plan Nacional de Desarrollo - PND

Distribución de Calificaciones por Variable

Los objetivos 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.





GRACIAS

www.mineduccion.gov.co



mineducacion



@mineducacion



@mineducacion



Ministerio de Educación Nacional



mineducacioncol