

Resultados Encuestas de Satisfacción

Vigencia 2025



Fichas Técnicas



Secretarías de Educación



Universo: 97 Secretarías

Respuestas Recibidas: 97
Secretarías



Muestra: 64 Secretarías

Tasa Respuesta: 100%



Coeficiente AC: 95%

Instituciones de Educación Superior



Universo: 303 IES

Respuestas Recibidas: 250



Muestra: 242 IES

Tasa Respuesta: 82,5%



Coeficiente AC: 94%

Entidades Adscritas y Vinculadas



Universo: 8 EAVs

Respuestas Recibidas: 8 EAVs



Muestra: 8 EAVs

Tasa Respuesta: 100%



Coeficiente AC: 92%

Ciudadanía General



Universo: 50.000 Ciudadanos

Respuestas Recibidas: 5.092
Secretarías



Muestra: 384 (MAS)

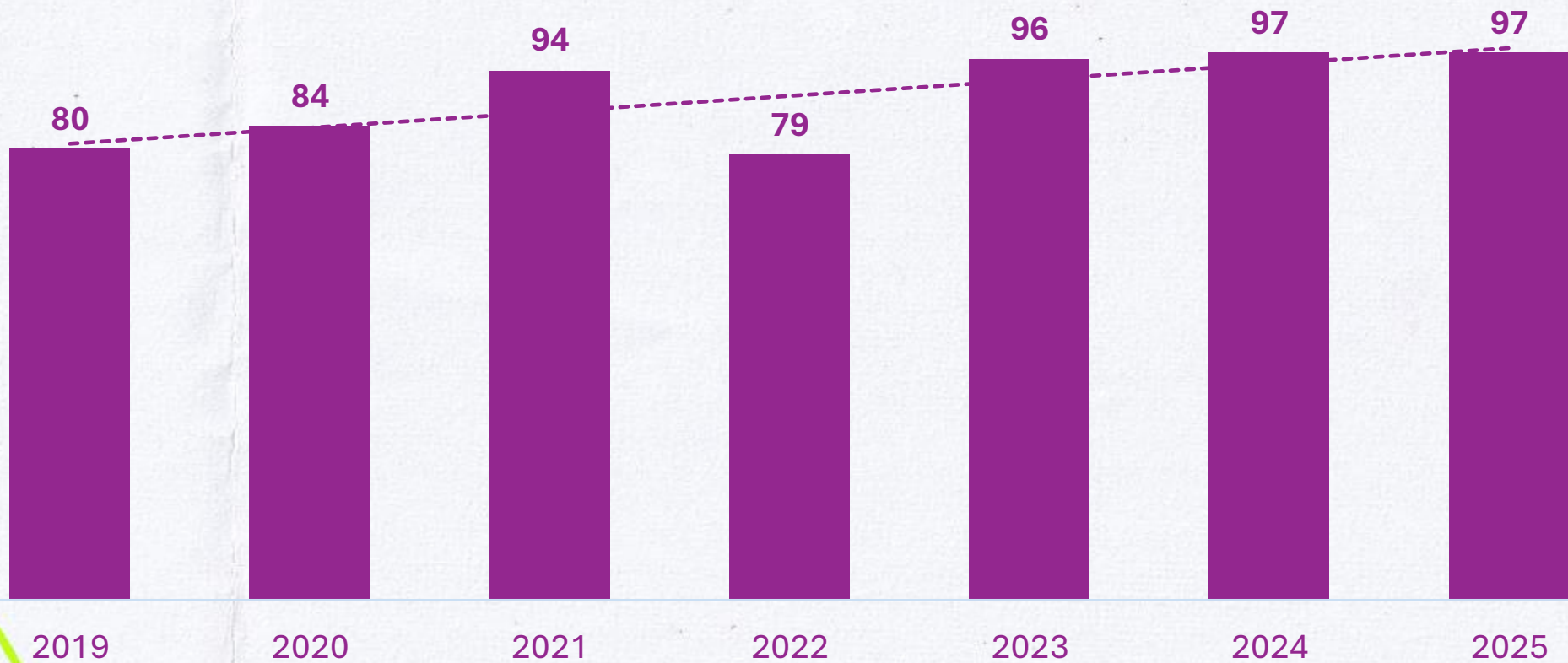
Tasa Participación:
10,1%



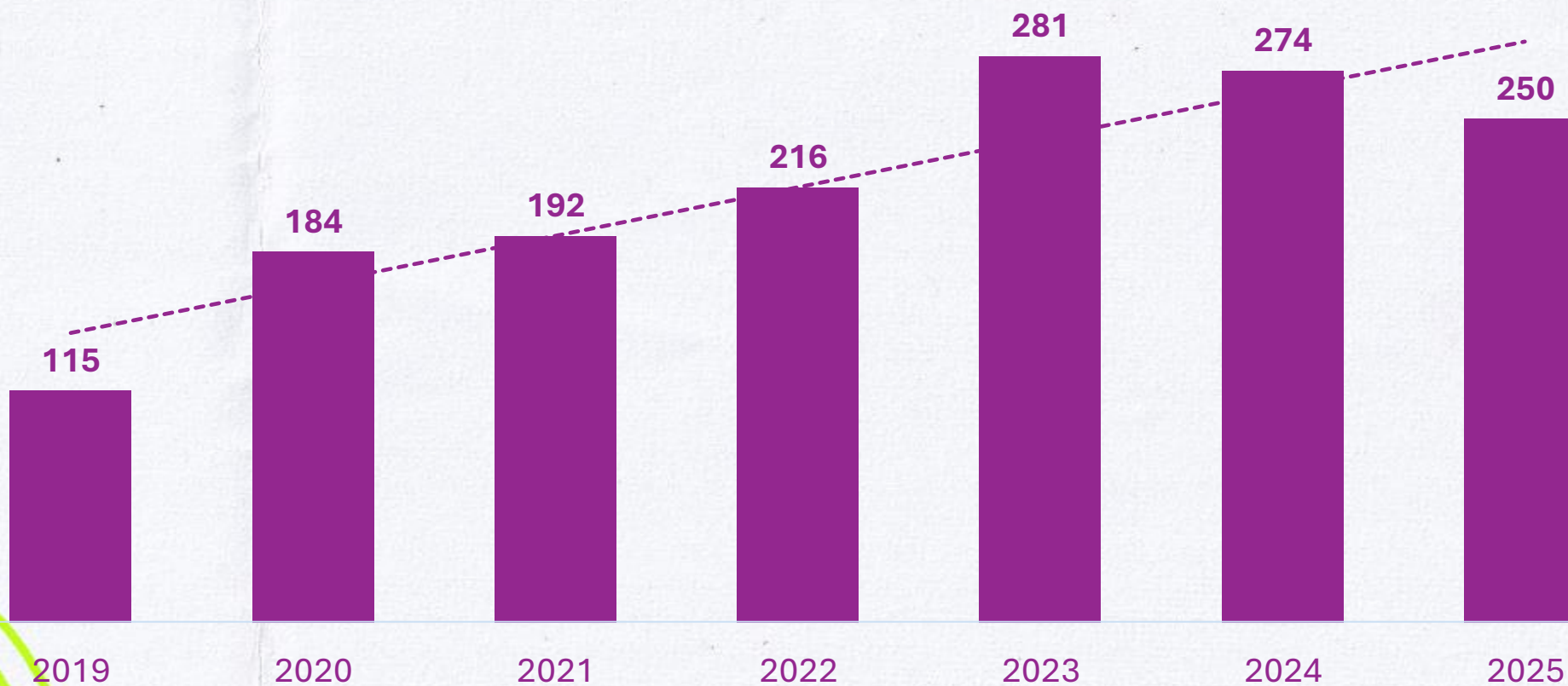
Coeficiente AC: 95%



Histórico de Respuestas Recibidas – Secretarías de Educación

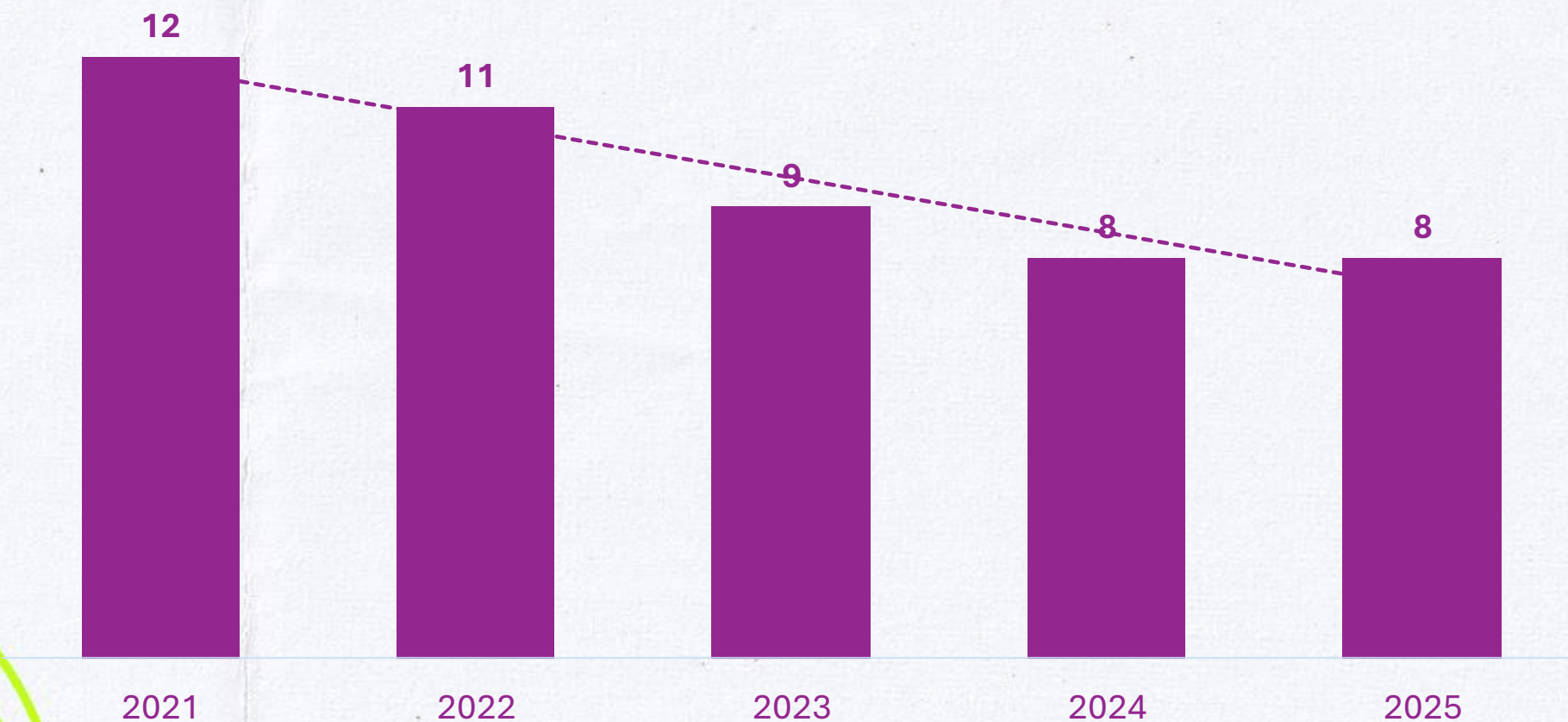


Histórico de Respuestas Recibidas – Instituciones de Educación Superior

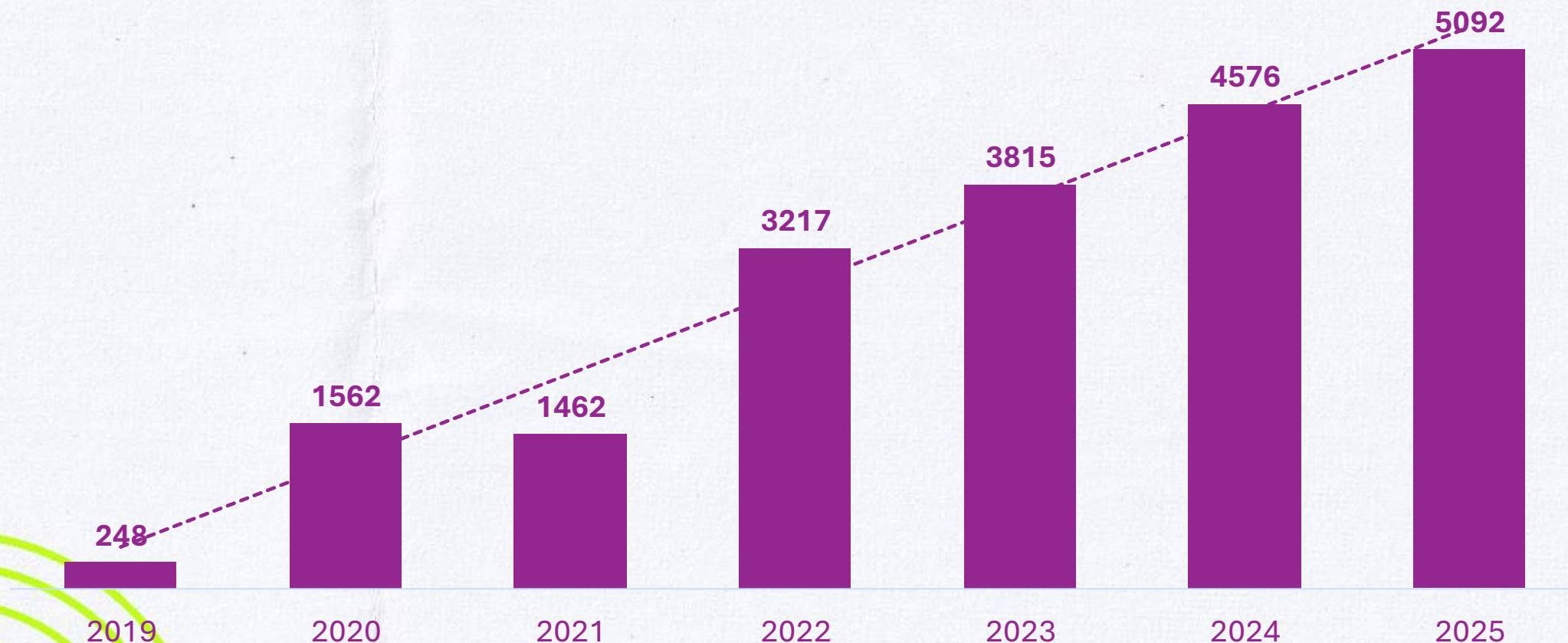


Se registra una disminución de -8,7% en el total de IES participantes en la encuesta respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Histórico de Encuestas Recibidas – Entidades Adscritas y Vinculadas



Histórico de Encuestas Recibidas – Ciudadanía



Se registra un incremento del 11,2% en el total de ciudadanos participantes en la encuesta respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Nivel General de Satisfacción



Satisfacción General 2025



Secretarías: 86% (4.3 / 5)



IES: 82% (4.1 / 5)



EAVs: 92% (4.6 / 5)



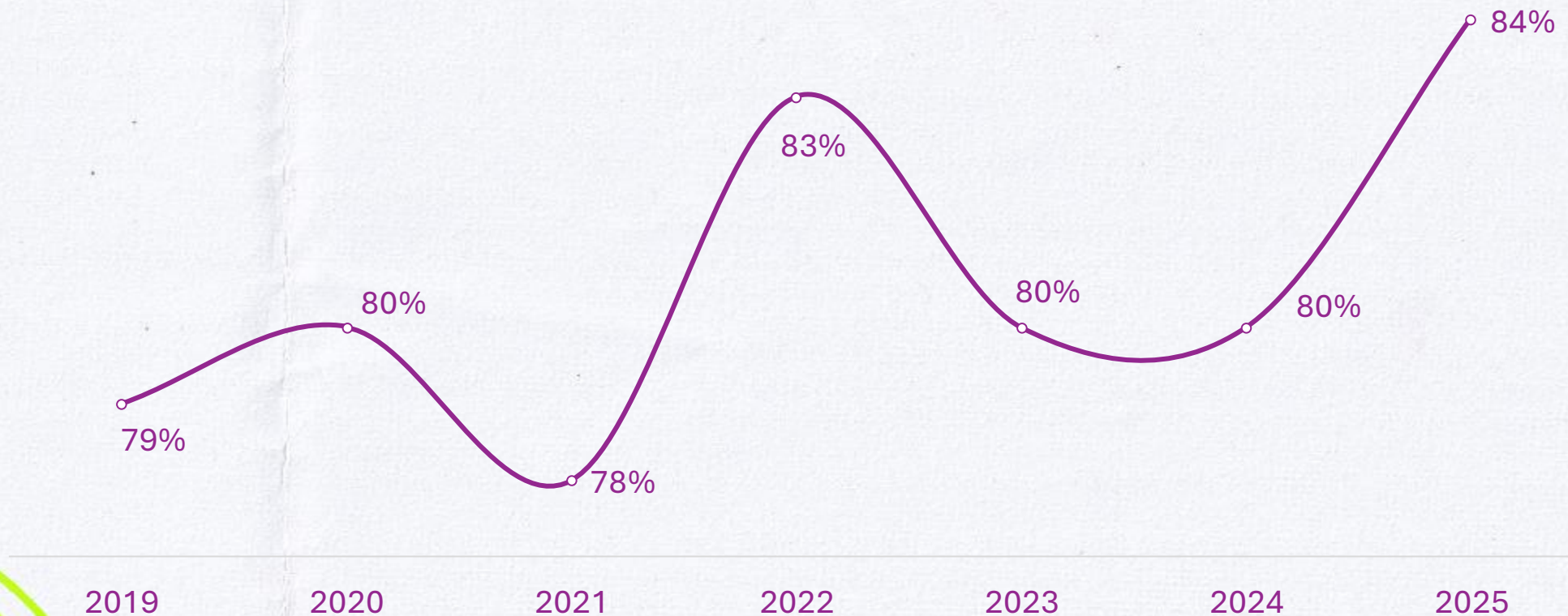
Ciudadanía: 76% (3.8 / 5)

84%

Ministerio de Educación

Con una calificación media de **4.2/5**, el Ministerio de Educación Nacional obtuvo un nivel de satisfacción general por parte de sus grupos de valor equivalente al 84%.

Nivel General de Satisfacción Histórico – Ministerio de Educación Nacional



El nivel general de satisfacción alcanzado en la vigencia 2025 es el más alto desde el 2019.

Resultados Generales por Grupo de Valor





Secretarías de Educación

Métricas de Satisfacción



Interlocución: 87% (4.35 / 5), presenta el mejor desempeño global, reflejando una valoración positiva de la asistencia técnica, eventos institucionales y socialización del PND.



Visibilidad: 86% (4.32/ 5), evidencia una percepción positiva sobre el acceso, claridad, completitud y oportunidad de la información, lo que indica un adecuado funcionamiento de los canales informativos.



Apertura: 86% (4.31 / 5), refleja una valoración favorable de la disposición del Ministerio para escuchar, atender y responder de manera oportuna, empática y pertinente, destacando la calidad del servicio y la capacidad de resolución.



Confianza: 84% (4.22 / 5), se mantiene sólida, aunque ligeramente por debajo de las métricas operativas.



Transparencia: 82% (4.1 / 5), aun con una calificación favorable, es la métrica relativamente más baja, lo que la convierte en un foco natural de mejora estratégica.



Política Integral de Servicio

84%



Nivel medio de satisfacción

En relación con la **política integral de servicio**, las Secretarías de Educación reportaron un nivel medio de satisfacción de **4.2/5**



Acceso a la Información y Canales de Comunicación

90.7%



El **90.7%** de las Secretarías de Educación optan por las **comunicaciones oficiales (45.%)**, la **página web (24.7%)** y los **canales de atención al ciudadano (20.6%)** como sus mecanismos de preferencia para acceder a la información del Ministerio de Educación.



Acceso a la Información y Canales de Comunicación

93.8%



El **93.8%** de las Secretarías de Educación optan por el **sistema de atención al ciudadano (67%)**, llamadas telefónicas (**15.5%**), y la **presencialidad (11.3%)** como sus canales de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio de Educación.



73.2%



El **73.2%** (71) de las Secretarías de Educación **tramitaron PQRSDF** durante el último año.

Oportunidad, en la respuesta emitida: 4.2/5



Claridad, respuesta fácil de comprender: 4.1/5



Pertinencia, respuesta de fondo a los solicitado: 4.1/5



93.8%



El **93.8%** (91) de las Secretarías de Educación recibieron **asistencia técnica** por parte del Ministerio durante el último año.

Pertinencia, de los temas tratados: 4.5/5



Utilidad, de los materias recibidos: 4.5/5



Capacidad, para resolver consultas: 4.5/5



Experiencia de Servicio

44.3%

El **44.3%** (43) de las Secretarías de Educación afirmaron tener una **experiencia de servicio positivamente memorable** durante el último año.

86%

El **86%** de las Secretarías de Educación afirmaron que la **disposición del personal (44.2%)**, las **alternativas de solución (27.9%)** y los **detalles del proceso de servicio (14%)** fueron los factores clave de su experiencia de servicio positiva en el Ministerio.



Instituciones de Educación Superior



Métricas de Satisfacción



Interlocución: 83% (4.15 / 5), es la métrica mejor valorada, evidenciando una interacción efectiva del Ministerio con las IES en trámites, asistencia técnica, eventos institucionales y socialización del PND.



Visibilidad: 81% (4.07/ 5), refleja un buen desempeño en el acceso, claridad y oportunidad de la información, lo que facilita la gestión académica y administrativa de las IES.



Apertura: 80% (4.01 / 5), indica una percepción positiva sobre la disposición del Ministerio para escuchar, atender y resolver solicitudes de manera adecuada y respetuosa.



Confianza: 79% (3.96 / 5), muestra coherencia entre la declaración de servicio y la actuación institucional, aunque con margen de fortalecimiento en la percepción global del servicio.



Transparencia: 78% (3.89 / 5), es la métrica con menor calificación relativa, asociada a PQRSDf, participación y rendición de cuentas, constituyéndose en un foco estratégico de mejora



73.2%

El **73.2%** de las IES encuestadas son **privadas**, frente al **26.8%** públicas.

82.4%

El **82.4%** de las IES encuestadas ofrecen **nivel de formación profesional**, frente al **12.4%** de nivel **tecnológico** y **5.2%** nivel **técnico**.

Política Integral de Servicio

82%



Nivel medio de satisfacción

En relación con la **política integral de servicio**, las Instituciones de Educación

Superior reportaron un nivel medio de satisfacción de **4.1/5**

Acceso a la Información y Canales de Comunicación

93.6%



El 93.6% de las IES optan por las comunicaciones oficiales (34.8%), los canales de atención al ciudadano (29.6%) y la página web (29.2%) como sus mecanismos de preferencia para acceder a la información del Ministerio de Educación.



Acceso a la Información y Canales de Comunicación

94.8%

El 94.8% de las IES optan por el sistema de atención al ciudadano (81.6%), llamadas telefónicas (8%) y la presencialidad (5.2%) como sus canales de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio de Educación.



Atención a PQRSDF

84.4%



El **84.4%** (211) de las IES tramitaron **PQRSDF** durante el último año.

Oportunidad, en la respuesta emitida: 3.8/5



Claridad, respuesta fácil de comprender: 4/5



Pertinencia, respuesta de fondo a los solicitado: 3.9/5



92.8%



El **92.8%** (232) de las IES realizaron al menos un trámite durante el último año.

89%



El 89% de los trámites realizados por las IES fueron el **registro calificado (47.7%)**, la **acreditación de alta calidad (25.8%)** y el **registro e inscripción de rectores y representantes (15.5%)**.



Atención a Trámites



Antes de solicitar el trámite: **4.1/5**



Durante la prestación del servicio: **4.1/5**



Después de recibir respuesta: **3.8/5**

80%

Nivel medio de
satisfacción.



Trámite de Registro Calificado



Antes de solicitar el trámite: **4.1/5**



Durante la prestación del servicio: **4/5**



Después de recibir respuesta: **3.7/5**

80%

**Nivel medio de
satisfacción.**



Trámite de Acreditación de Alta Calidad de Programa Académico



Antes de solicitar el trámite: **4.3/5**



Durante la prestación del servicio: **4.3/5**



Después de recibir respuesta: **3.9/5**

84%

**Nivel medio de
satisfacción.**



Trámite de Registro e Inscripción de Rectores y Representantes Legales



Antes de solicitar el trámite: **4.5/5**



Durante la prestación del servicio: **4.7/5**



Después de recibir respuesta: **4.7/5**

94%

Nivel medio de
satisfacción.



66%



El **66%** (165) de las IES recibieron **asistencia técnica** por parte del Ministerio durante el último año.

Pertinencia, de los temas tratados: 4.5/5



Utilidad, de los materias recibidos: 4.4/5



Capacidad, para resolver consultas: 4.2/5



Experiencia de Servicio

37.6%

El **37.6%** (94) de las IES afirmaron tener una **experiencia de servicio positivamente memorable** durante el último año.

80.9%

El **80.9%** de las IES afirmaron que la **disposición del personal (51.4%)**, el **tiempo de respuesta (15%)** y las **alternativas de solución (15%)** fueron los factores clave de su experiencia de servicio positiva en el Ministerio.



Entidades Adscritas y Vinculadas



Métricas de Satisfacción



Interlocución: 94% (4.70 / 5), refleja una interacción sólida y efectiva del Ministerio con las EAVs en asistencia técnica, eventos institucionales y socialización del PND.



Visibilidad: 92% (4.58/ 5), indica un desempeño muy favorable en el acceso, claridad, utilidad y oportunidad de la información institucional.



Apertura: 91% (4.56 / 5), muestra una percepción positiva sobre la disposición del Ministerio para escuchar, atender y resolver solicitudes de manera empática y eficiente.



Confianza: 95% (4.75 / 5), es la métrica mejor valorada, evidenciando una alta coherencia entre la declaración de servicio del Ministerio y su actuación, así como una fuerte disposición a recomendar la calidad del servicio.



Transparencia: 89% (4.44 / 5), presenta una valoración alta en la gestión de PQRSDf, participación y rendición de cuentas, aunque sigue siendo una métrica estratégica de seguimiento continuo.



Caracterización

87.5%



El **87.5% (7)** de las entidades encuestadas son **adscritas**, frente al **12.5% (1)** vinculadas.



Política Integral de Servicio

94%



Nivel medio de satisfacción

En relación con la **política integral de servicio**, las Entidades Adscritas y Vinculadas reportaron un nivel medio de satisfacción de **4.7/5**

Acceso a la Información y Canales de Comunicación

87.5%

El **87.5%** de las EAVs optan por la **página web (37.5%)**, los **canales de atención al ciudadano (25%)** y las **comunicaciones oficiales (25%)** como sus mecanismos de preferencia para acceder a la información del Ministerio de Educación.



Acceso a la Información y Canales de Comunicación

100%

El **100%** de las EAVs optan por el **sistema de atención al ciudadano (50%)**, llamadas telefónicas **(37.5%)**, y la **presencialidad (12.5%)** como sus mecanismos de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio de Educación.



Atención a PQRSDF

87.5%



El **87.5%** (7) de las EAVs tramitaron PQRSDF durante el último año.

Oportunidad, en la respuesta emitida: 4.4/5



Claridad, respuesta fácil de comprender: 4.4/5



Pertinencia, respuesta de fondo a los solicitado: 4.4/5



87.5%



El **87.5%** (7) de las EAVs recibieron **asistencia técnica** por parte del Ministerio durante el último año.

Pertinencia, de los temas
tratados: 4.6/5



Utilidad, de los materias
recibidos: 4.4/5



Capacidad, para resolver
consultas: 4.4/5



Experiencia de Servicio

37.5%



El **37.5%** (3) de las EAVs afirmaron tener una **experiencia de servicio positivamente memorable** durante el último año.



66.7%



El **66.7%** de las EAVs señaló que la **disposición del personal** fue el principal factor que contribuyó a una experiencia de servicio positiva en el Ministerio, frente al **33.3%** que destacó el **tiempo de respuesta** como el elemento determinante.





Ciudadanía



Métricas de Satisfacción



Interlocución: 80% (4.02 / 5), indica una interacción satisfactoria en trámites, eventos, asistencia técnica y socialización del PND, con impacto directo en la experiencia ciudadana..



Confianza: 79% (3.95 / 5), muestra coherencia institucional y una valoración favorable del servicio, aunque con margen de fortalecimiento en la recomendación global.



Visibilidad: 83% (4.12/ 5), es la métrica mejor valorada, evidenciando que la ciudadanía percibe como adecuados el acceso, la claridad y la oportunidad de la información del Ministerio.



Transparencia: 76% (3.82 / 5), es la métrica con menor calificación relativa, asociada principalmente a PQRSDF, participación ciudadana y rendición de cuentas, constituyéndose en un foco estratégico de mejora



Apertura: 82% (4.08 / 5), refleja una percepción positiva frente al trato recibido, la disposición de escucha y la atención brindada en los canales de servicio.



54.1%

El **54.1%** de los ciudadanos participantes fueron **mujeres**, frente al **45.8% hombres**.

63.5%

El **63.5%** de los ciudadanos encuestados cuentan con un **posgrado**, mientras que el **27.9%** cuentan con un **pregrado** y el **2.4%** con educación media.

Política Integral de Servicio

74%



Nivel medio de satisfacción

En relación con la **política integral de servicio**, los ciudadanos reportaron un nivel medio de satisfacción de **3.7/5**

Acceso a la Información y Canales de Comunicación

90.2%

El **90.2%** de los ciudadanos optan por la **página web (77.6)**, las **redes sociales (6.5%)** y los **canales de atención al ciudadano (6%)** como sus canales de preferencia para acceder a la información del Ministerio de Educación.



Acceso a la Información y Canales de Comunicación

95.6%

El 95.6% de los ciudadanos optan el sistema de atención al ciudadano (39.9%), llamadas telefónicas (29.5%), y el chat de atención al usuario (26.2%) como sus mecanismos de preferencia para ponerse en contacto con el Ministerio de Educación.



Atención a PQRSDF

35.8%



El 35.8% (1821) de los ciudadanos encuestados tramitaron PQRSDF durante el último año.

Oportunidad, en la respuesta emitida: 3.7/5



Claridad, respuesta fácil de comprender: 3.5/5



Pertinencia, respuesta de fondo a los solicitado: 3.4/5



Atención a Trámites

86.2%



El **86.2%** (4391) de los ciudadanos realizaron al menos un trámite durante el último año.

93.6%



El 93.6% de los trámites realizados por los ciudadanos fueron la convalidación de títulos de educación superior (68%), la legalización de documentos de educación superior (19.8%) y la convalidación de títulos de preescolar, básica y media (5.8%)

Atención a Trámites



Antes de solicitar el trámite: **4/5**



Durante la prestación del servicio: **3.9/5**



Después de recibir respuesta: **3.7/5**

78%

Nivel medio de
satisfacción.



Trámite de Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior



Antes de solicitar el trámite: **3.8/5**



Durante la prestación del servicio: **3.7/5**



Después de recibir respuesta: **3.4/5**

72%

Nivel medio de
satisfacción.



Trámite de Legalización de Documentos de Educación Superior para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior



Antes de solicitar el trámite: **4.4/5**



Durante la prestación del servicio: **4.4/5**



Después de recibir respuesta: **4.5/5**

88%

**Nivel medio de
satisfacción.**



Trámite de Convalidación de Estudios de Preescolar, Básica y Media Realizados en el Exterior



Antes de solicitar el trámite: **4.4/5**



Durante la prestación del servicio: **4.3/5**



Después de recibir respuesta: **4.4/5**

86%

**Nivel medio de
satisfacción.**



Experiencia de Servicio

39.9%



El **39.9%** (2030) de los ciudadanos afirmaron tener una **experiencia de servicio positivamente memorable** durante el último año.



86.1%



El **86.1%** de los ciudadanos señaló que el tiempo de respuesta (44.6%), los detalles del proceso de servicio (24.3%) y la disposición del personal (17.1%) fueron los factores más determinantes en sus experiencias de servicios positivas en el Ministerio.



Gracias