



La educación  
es de todos

Mineducación

**ENCUESTA DE  
PERCEPCIÓN DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL 2021  
V.2**

# Contenido



## INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Ficha técnica
- 1.3 Encuestas recibidas
- 1.4 Nivel general de satisfacción
- 1.5 Componentes de evaluación
- 1.6 Resultado por Variable y por Grupos de Valor

## INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

2. Secretarías de Educación
  - 2.1 Ficha técnica
  - 2.2 Resultado detallado encuesta 2021
  - 2.3 Observaciones y Comentarios
  
3. Instituciones de Educación Superior
  - 3.1 Ficha técnica
  - 3.2 Resultado detallado encuesta 2021
  - 3.3 Observaciones y Comentarios

# Contenido



## INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

### 4. Entidades Adscritas y Vinculadas

#### 4.1 Ficha técnica

#### 4.2 Resultado detallado encuesta 2021

#### 4.3 Observaciones y Comentarios

### 5. Personas Naturales

#### 5.1 Ficha técnica

#### 5.2 Caracterización

#### 5.3 Resultado detallado encuesta 2021

#### 5.4 Observaciones y Comentarios

# 1.1

## Objetivo



---

**Presentar los resultados de la Encuesta de Percepción del Ministerio de Educación Nacional aplicada a los grupos de valor, con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites, servicios y en general la misión de la Entidad.**

---

# 1.2 Ficha Técnica

Período de aplicación: 17 de septiembre a 17 de diciembre de 2021

Nivel de confianza: 95%

Error muestral: 5%

Metodología: encuesta en línea

Nota: todos los resultados están expresados con un decimal

## Grupos de valor

Secretarías de Educación

Entidades Adscritas y vinculadas

Instituciones de Educación Superior

Ciudadanos

## Universo

96

11

318

192160

## Muestra Representativa

77

11

175

384

## Encuestas Enviadas

96

11

273

7932

## Cantidad de Encuestados

94

11

189

2506

## % de respuesta

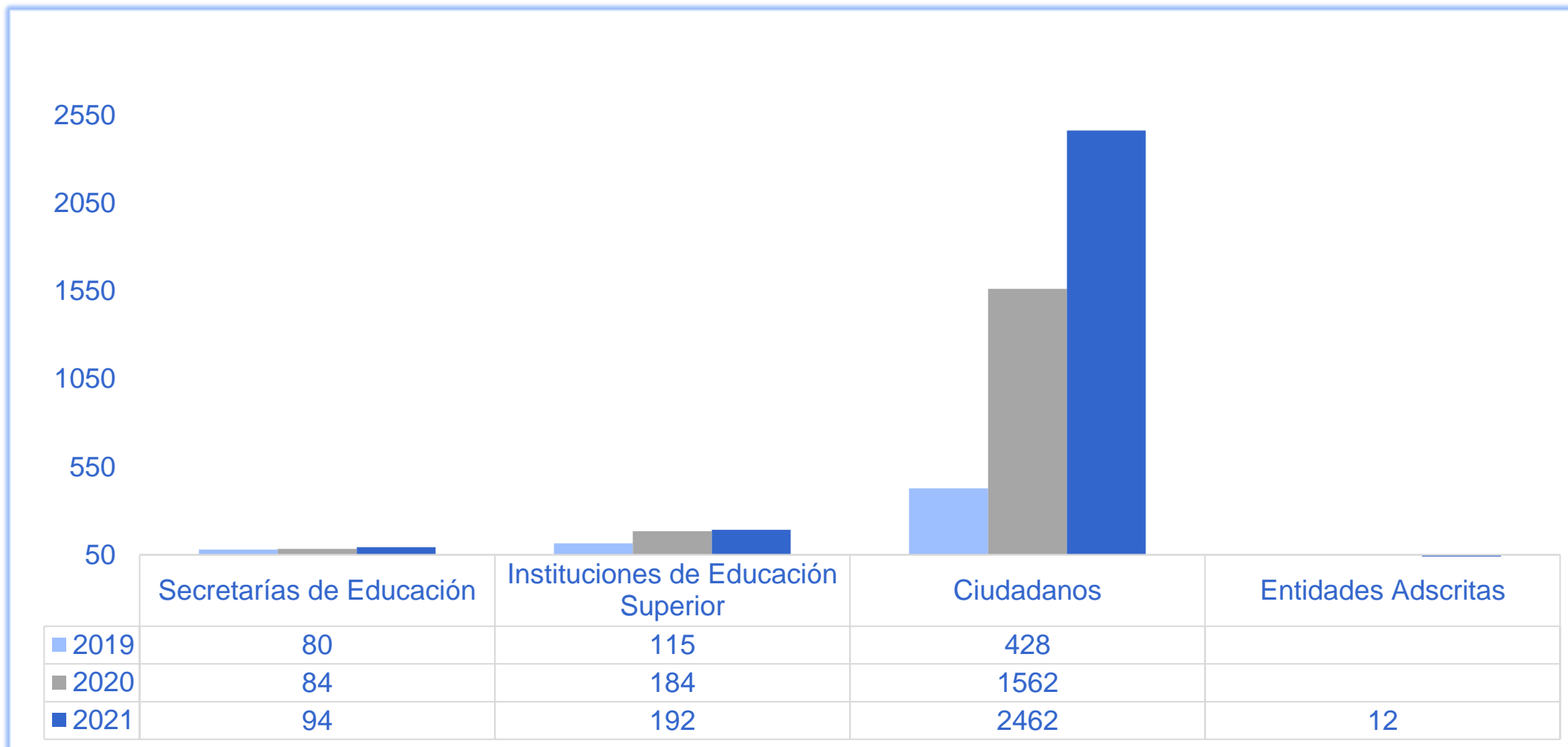
98%

100%

69%

31%

## Encuestas Recibidas Años 2021 – 2020 – 2019

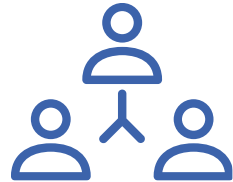


## Nivel de Satisfacción General



**80%**

Secretarías de  
Educación



**86%**

Entidades  
Adscritas



**74%**

Ciudadanos



**76%**

Instituciones de  
Educación Superior  
Públicas y privadas

**79%**

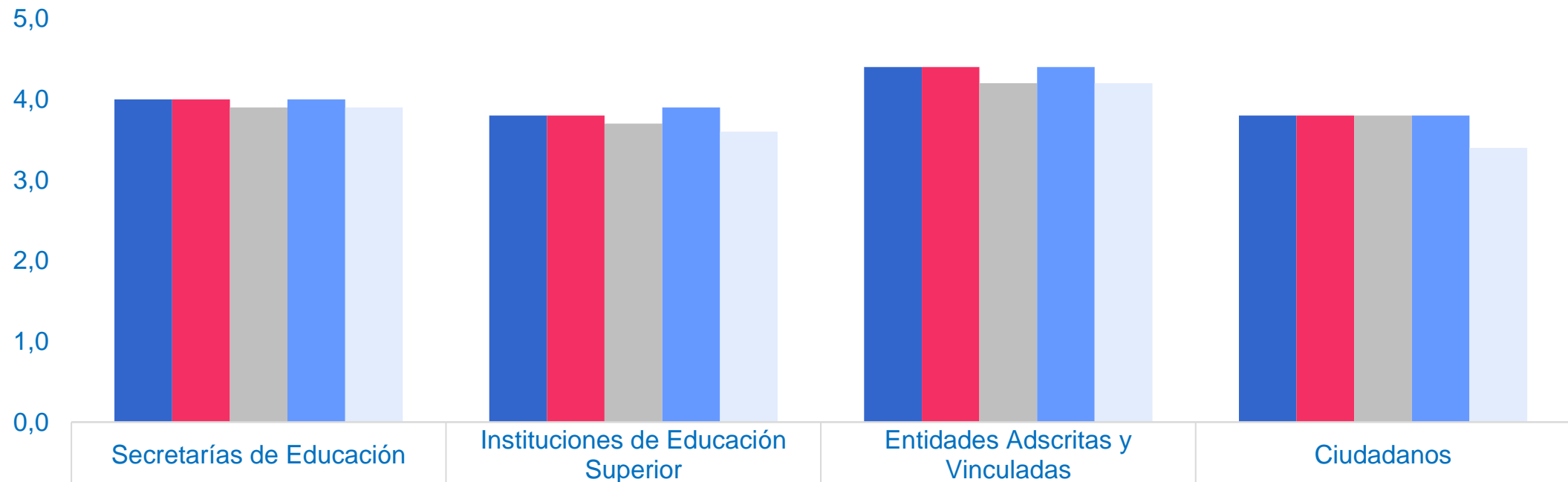
El nivel de satisfacción general de los grupos de valor, corresponde al promedio simple de las encuestas recibidas por cada grupo de valor

## Componentes de Evaluación

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



## Resultado por Variable por Grupos de Valor



■ Apertura  
 ■ Confianza  
 ■ Visibilidad  
 ■ Interlocución  
 ■ Transparencia

4,0  
 4,0  
 3,9  
 4,0  
 3,9

3,8  
 3,8  
 3,7  
 3,9  
 3,6

4,4  
 4,4  
 4,2  
 4,4  
 4,2

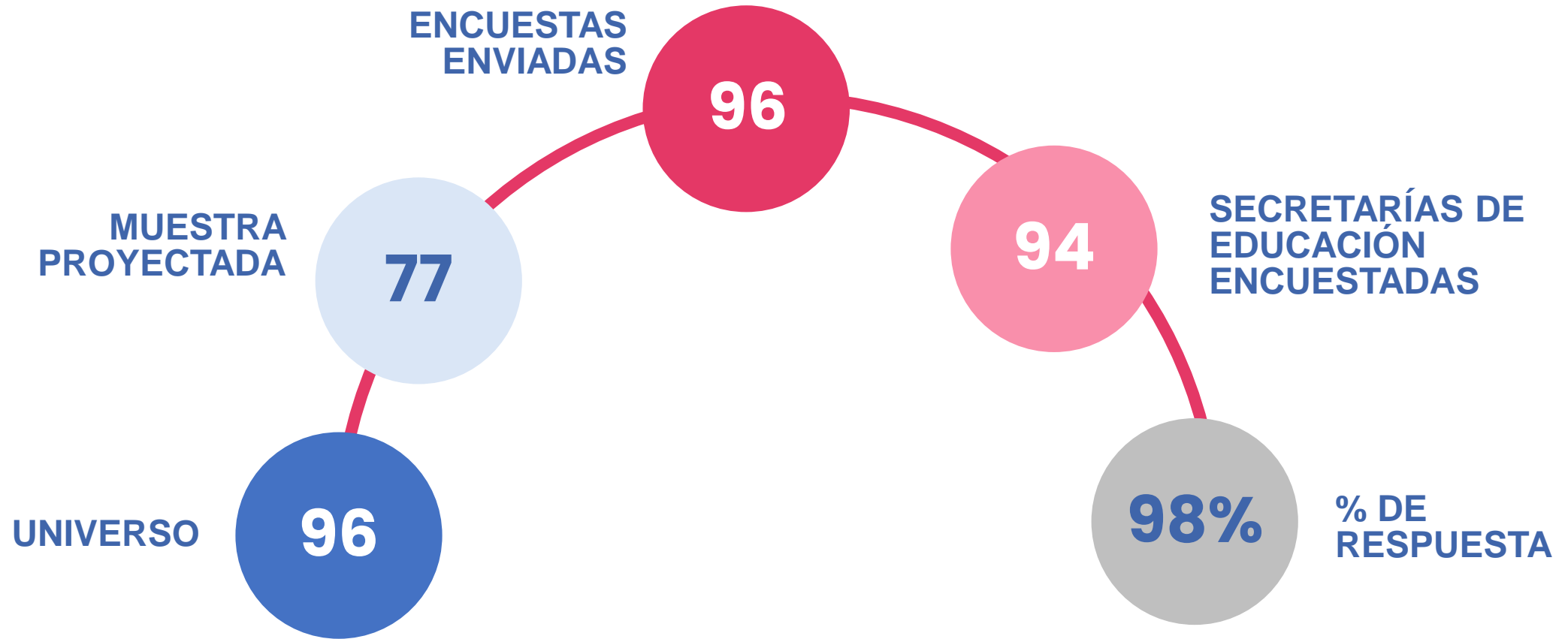
3,8  
 3,8  
 3,8  
 3,8  
 3,4

# 2. Secretarías de Educación - SE



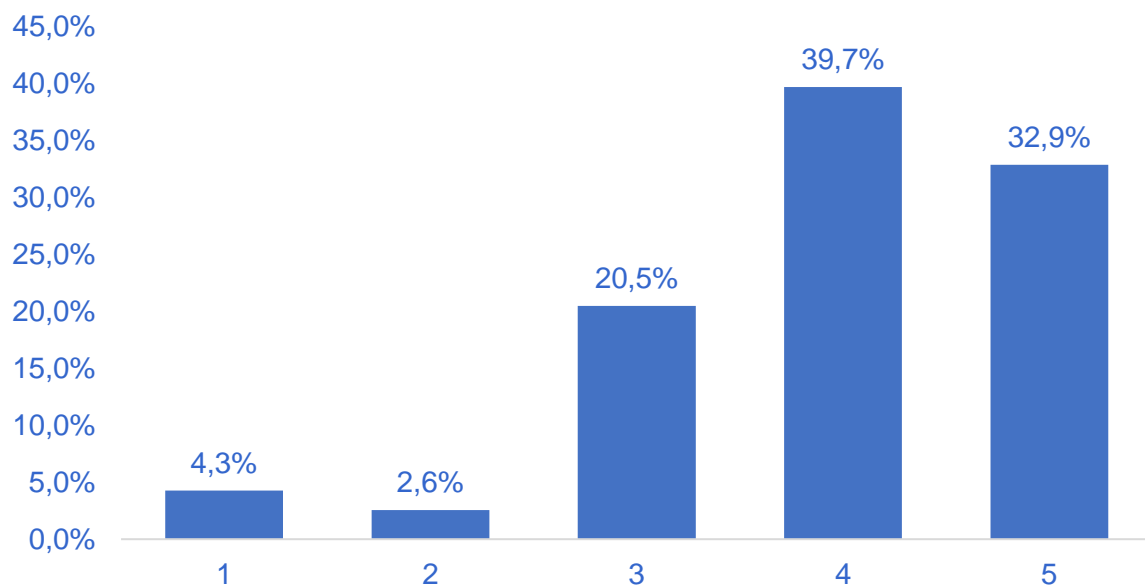
- 2.1 Ficha técnica
- 2.2 Resultado detallado encuesta 2021
- 2.3 Observaciones y Comentarios

## Ficha Técnica Secretarías de Educación



## Percepción con respecto a la capacidad de escucha del MEN

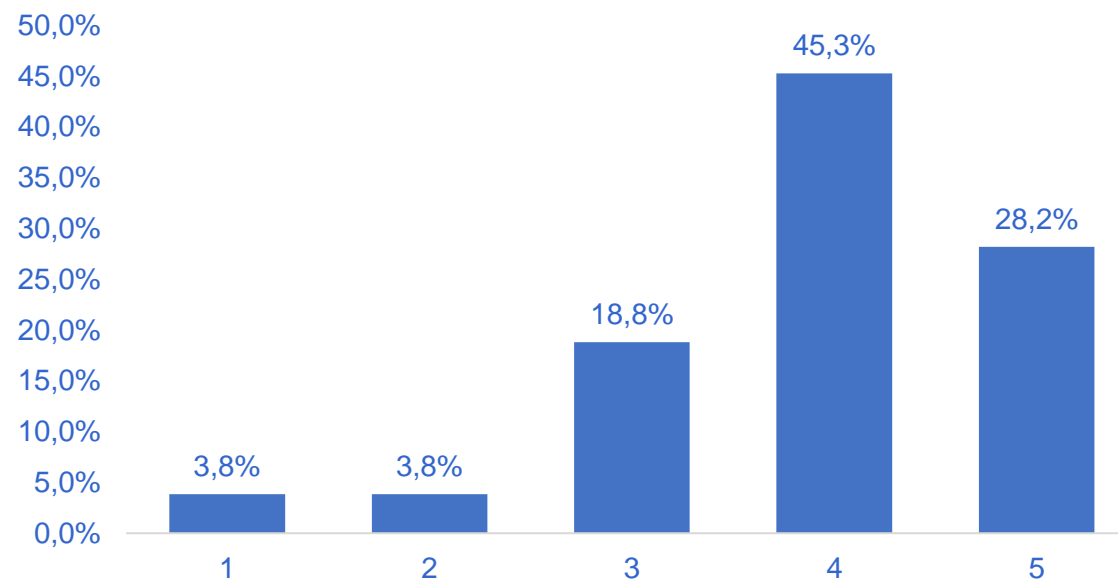
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



# 4,1

Calificación Promedio

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



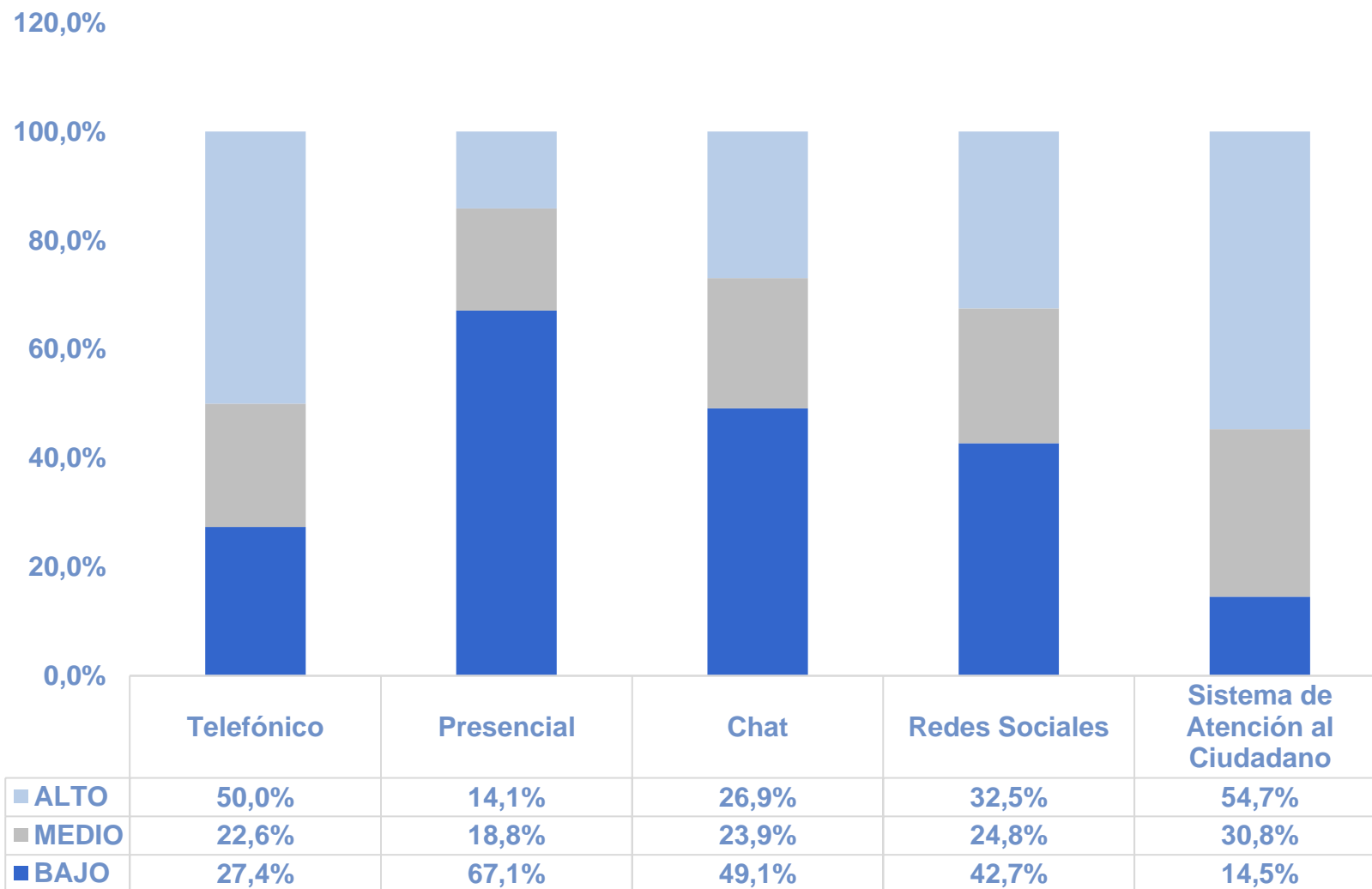
# 4,0

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

## Frecuencia en el uso de los Canales de Atención

Los canales de Atención de preferencia y mayor uso por parte de las SE corresponden al Telefónico y al Sistema de Atención al Ciudadano. Es importante tener en cuenta que debido a la emergencia sanitaria presentada por el Covid 19, los usuarios en general disminuyeron el uso del canal de Atención Presencial.

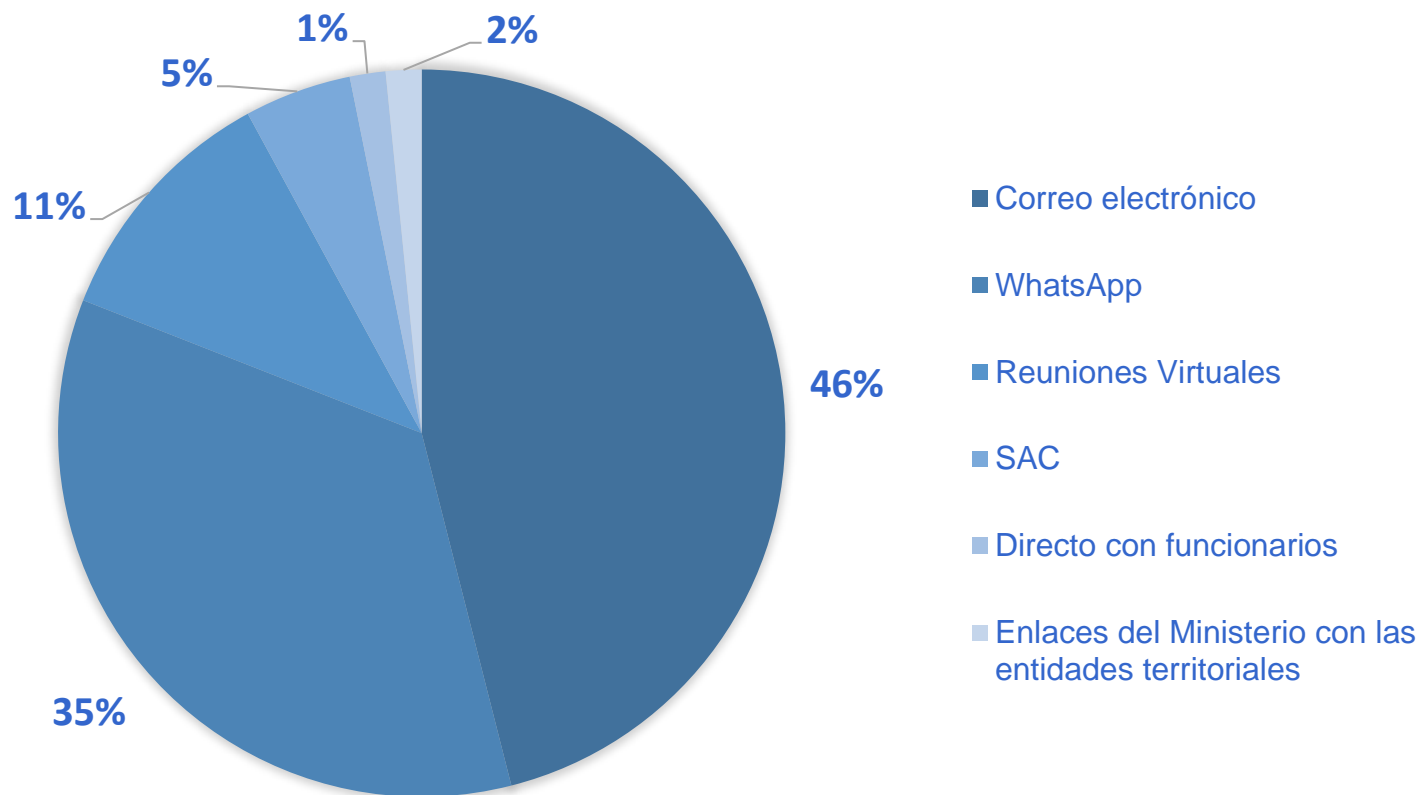


## Otros mecanismos que usan las SE para comunicarse con el MEN

Del total de las Secretarías que participaron en la encuesta, el

**26,5%**

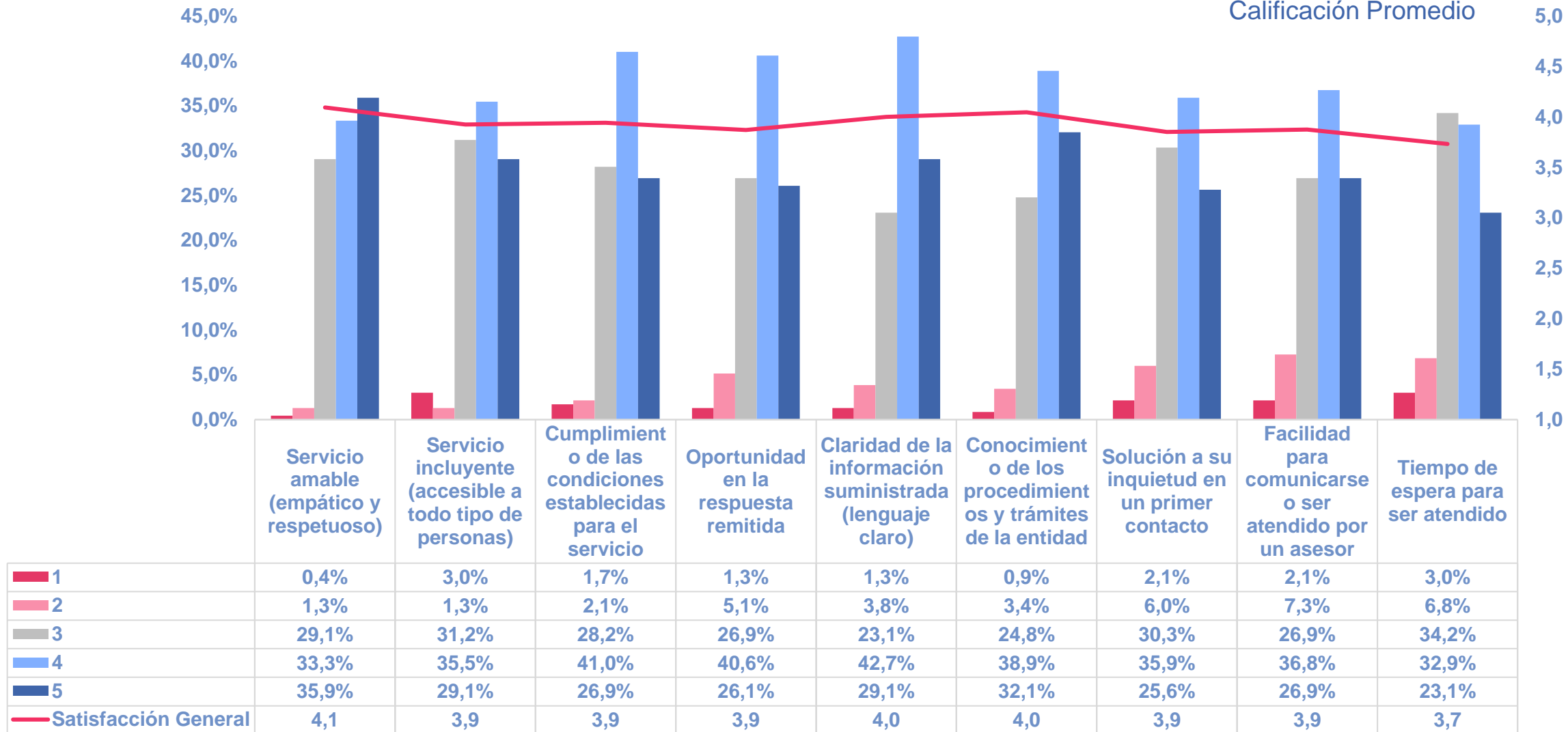
informa que hace uso de otros mecanismos para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional.



## Satisfacción frente a la atención en los canales

3,9

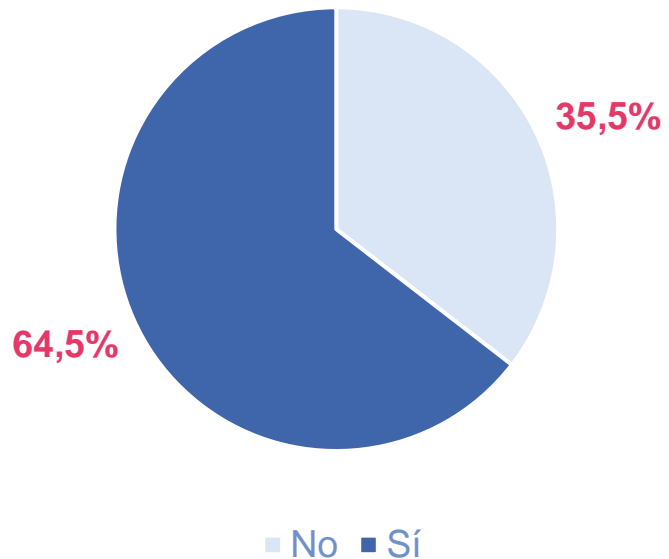
Calificación Promedio



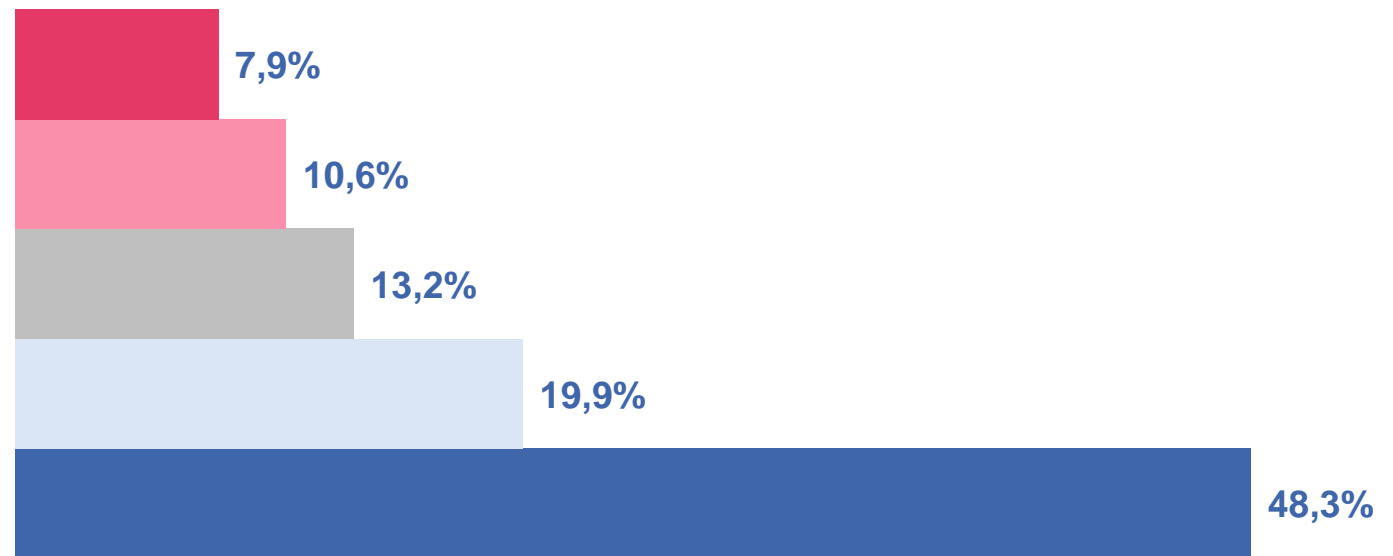
1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

## Experiencias Memorables

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



- El ambiente de servicio
- Las alternativas de solución
- Los detalles del proceso de servicio
- El tiempo de respuesta
- La disposición del personal





## Percepción de las temáticas de mayor relevancia para las SE

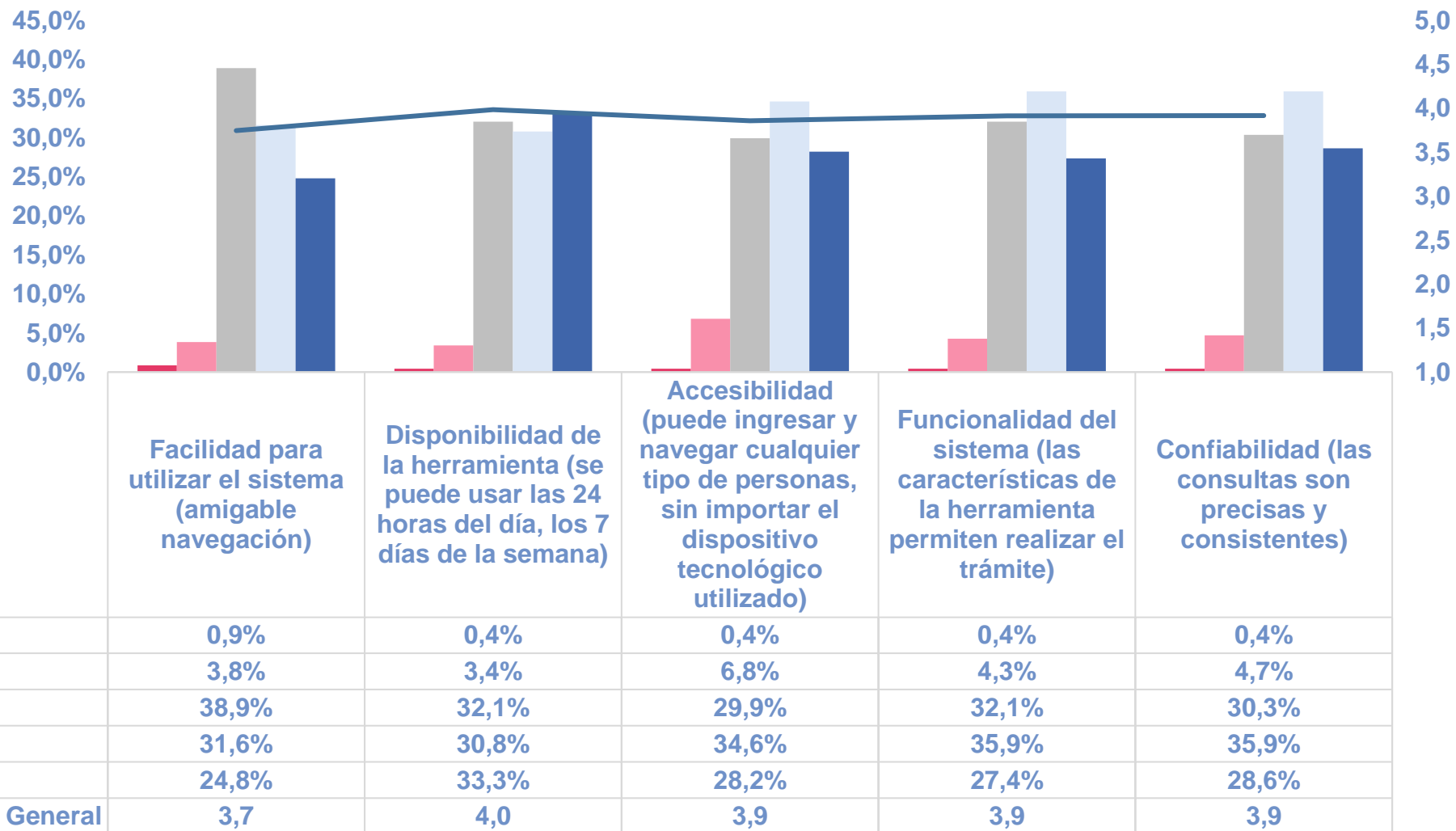


## Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

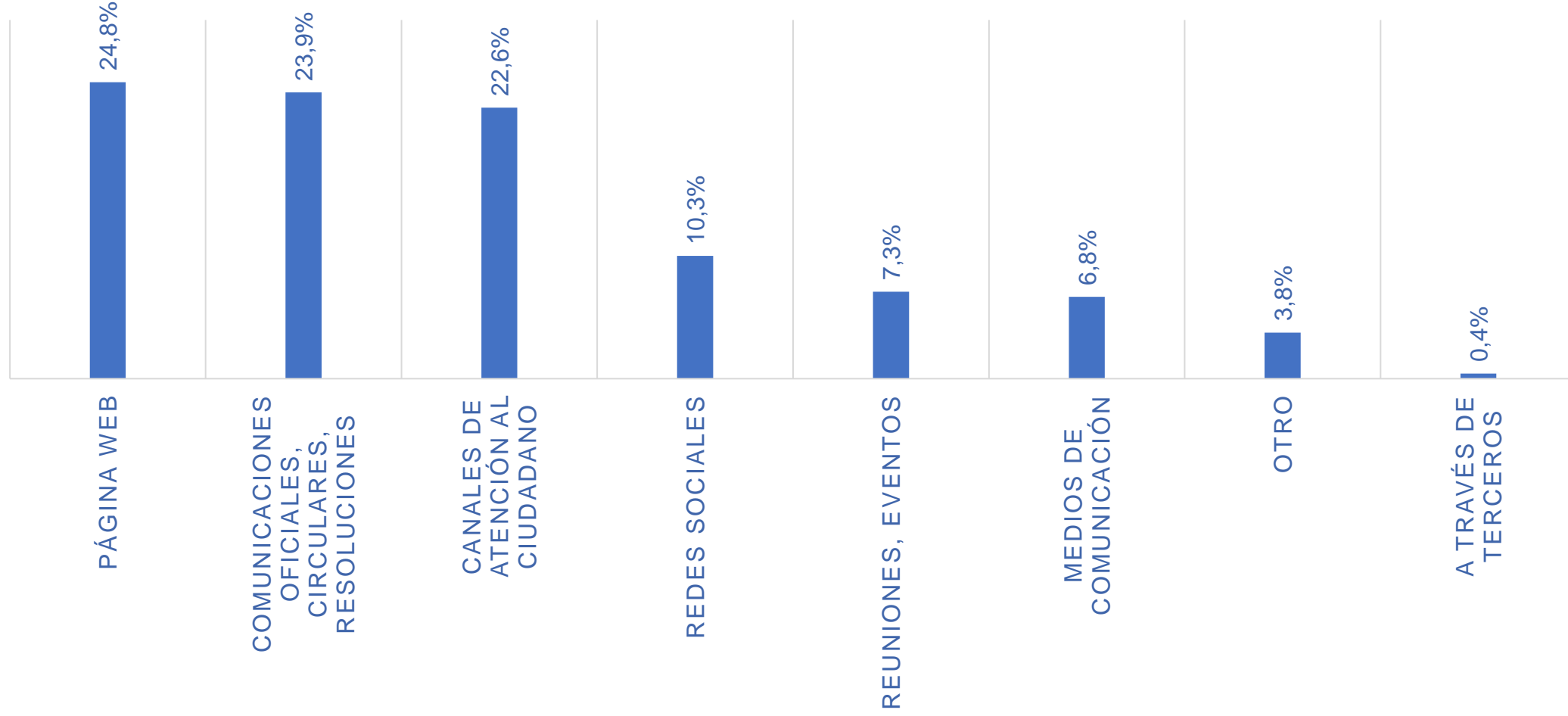
3,9

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Mecanismos de acceso a la información del MEN

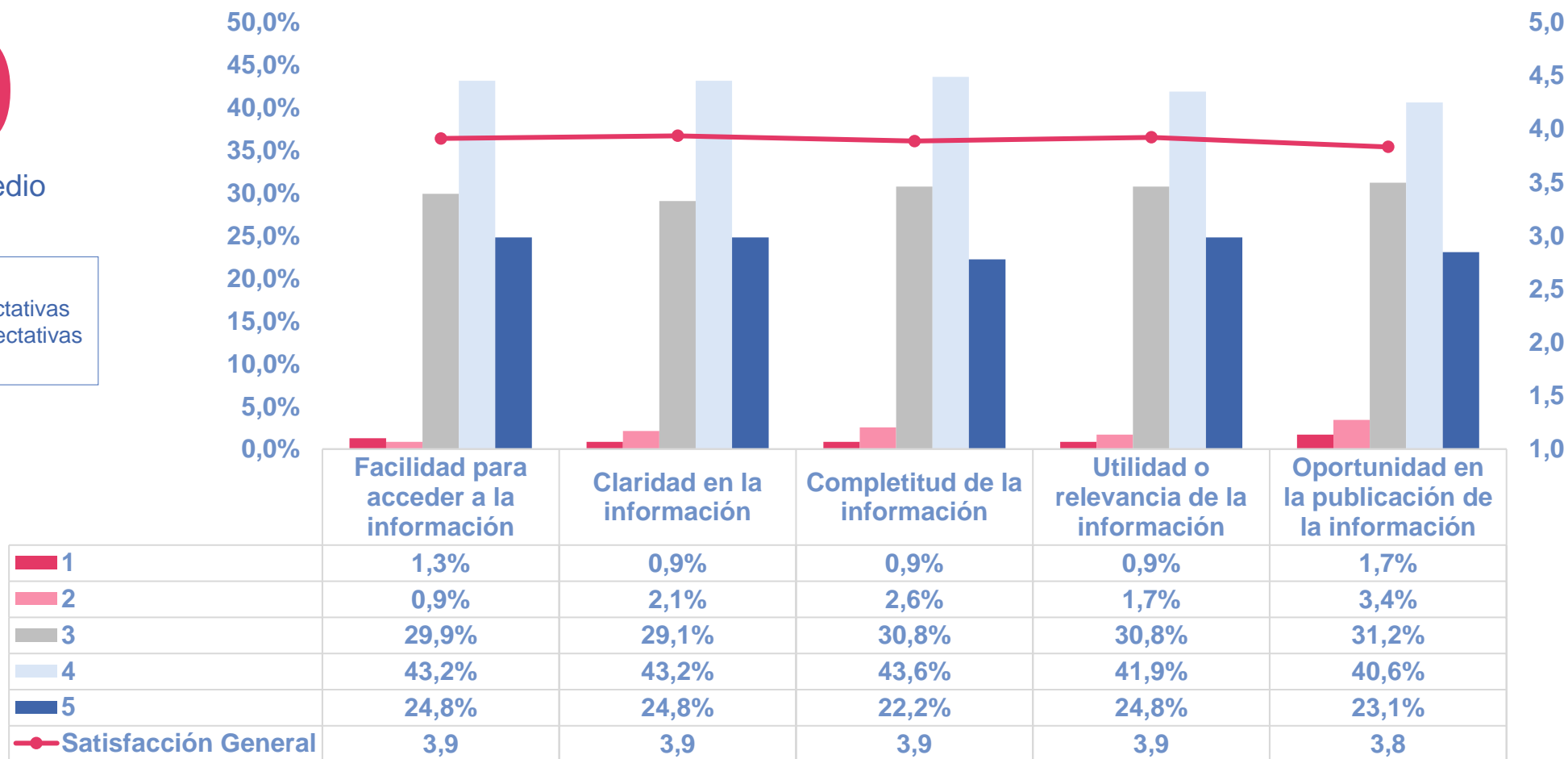


## Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

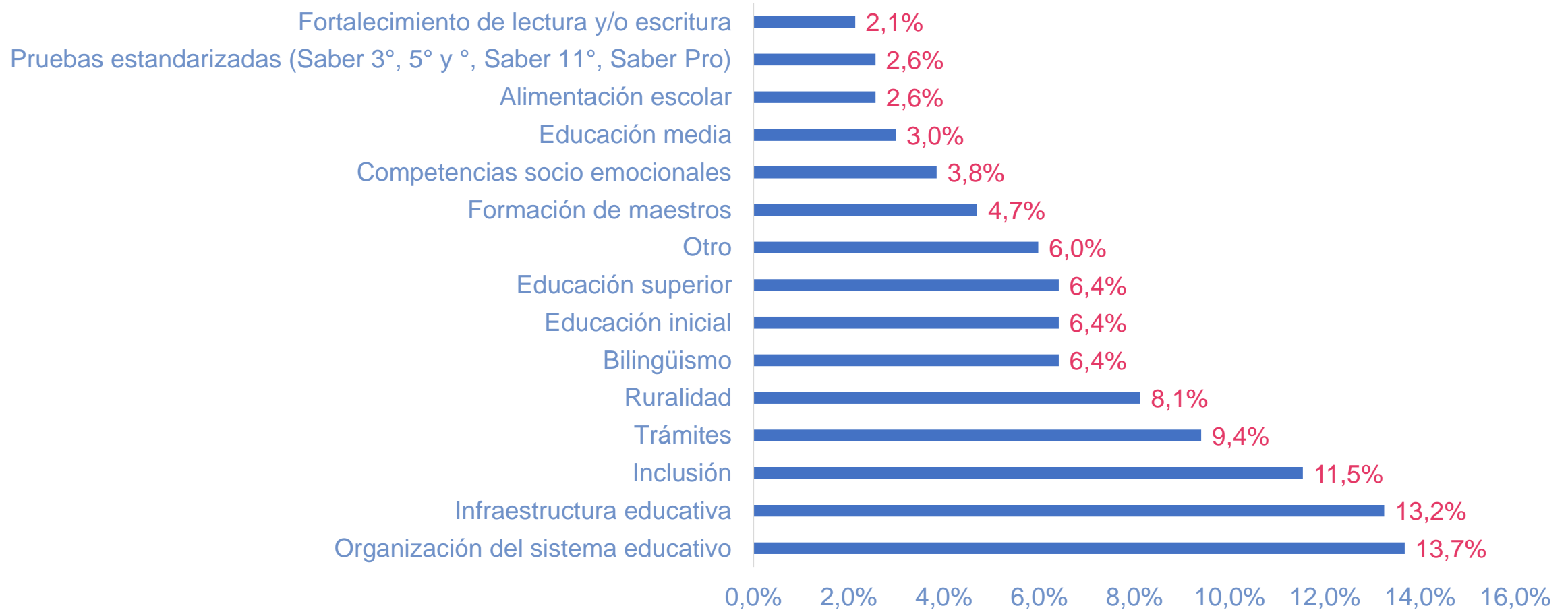
# 3,9

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

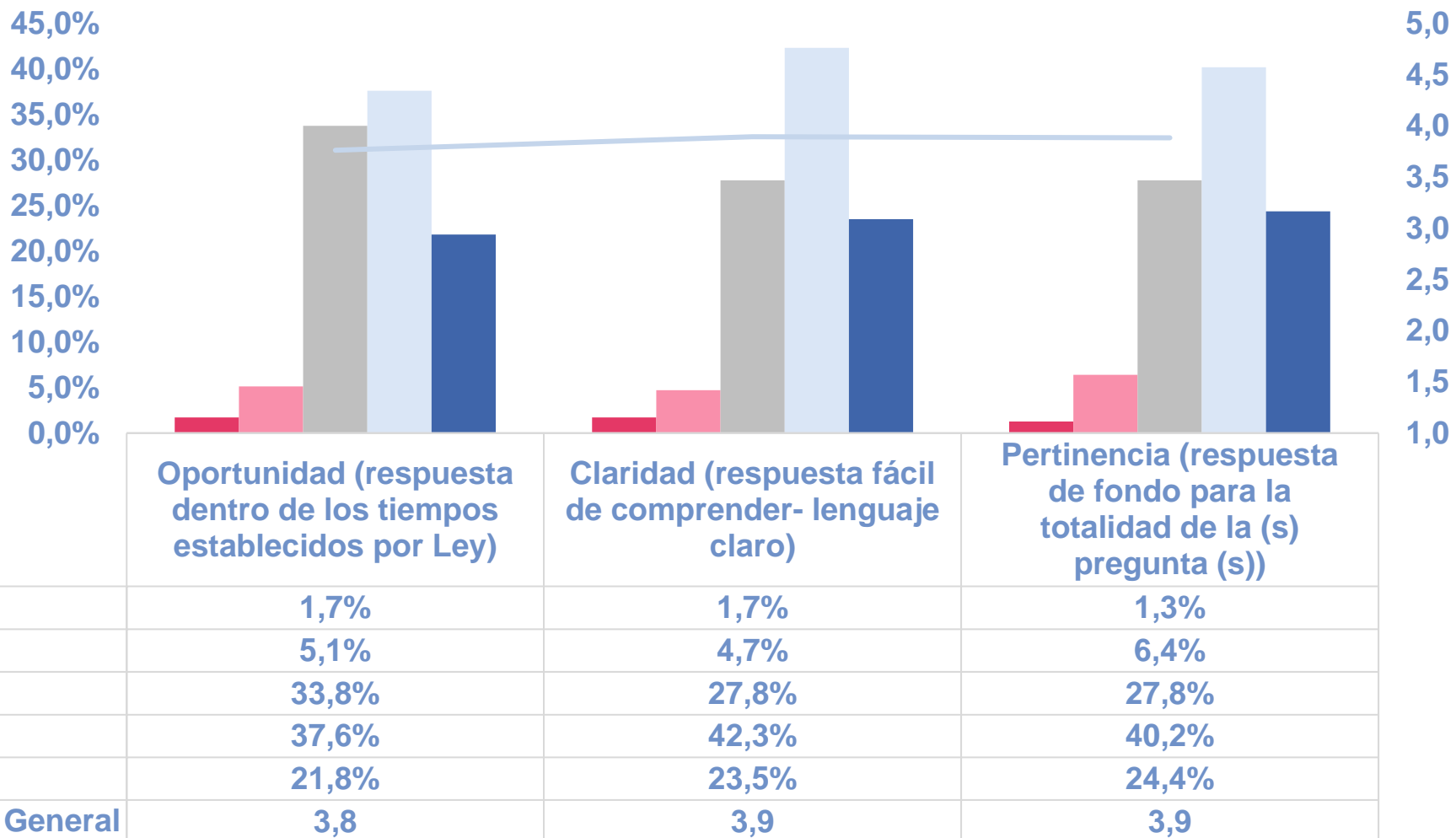


## Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,8

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

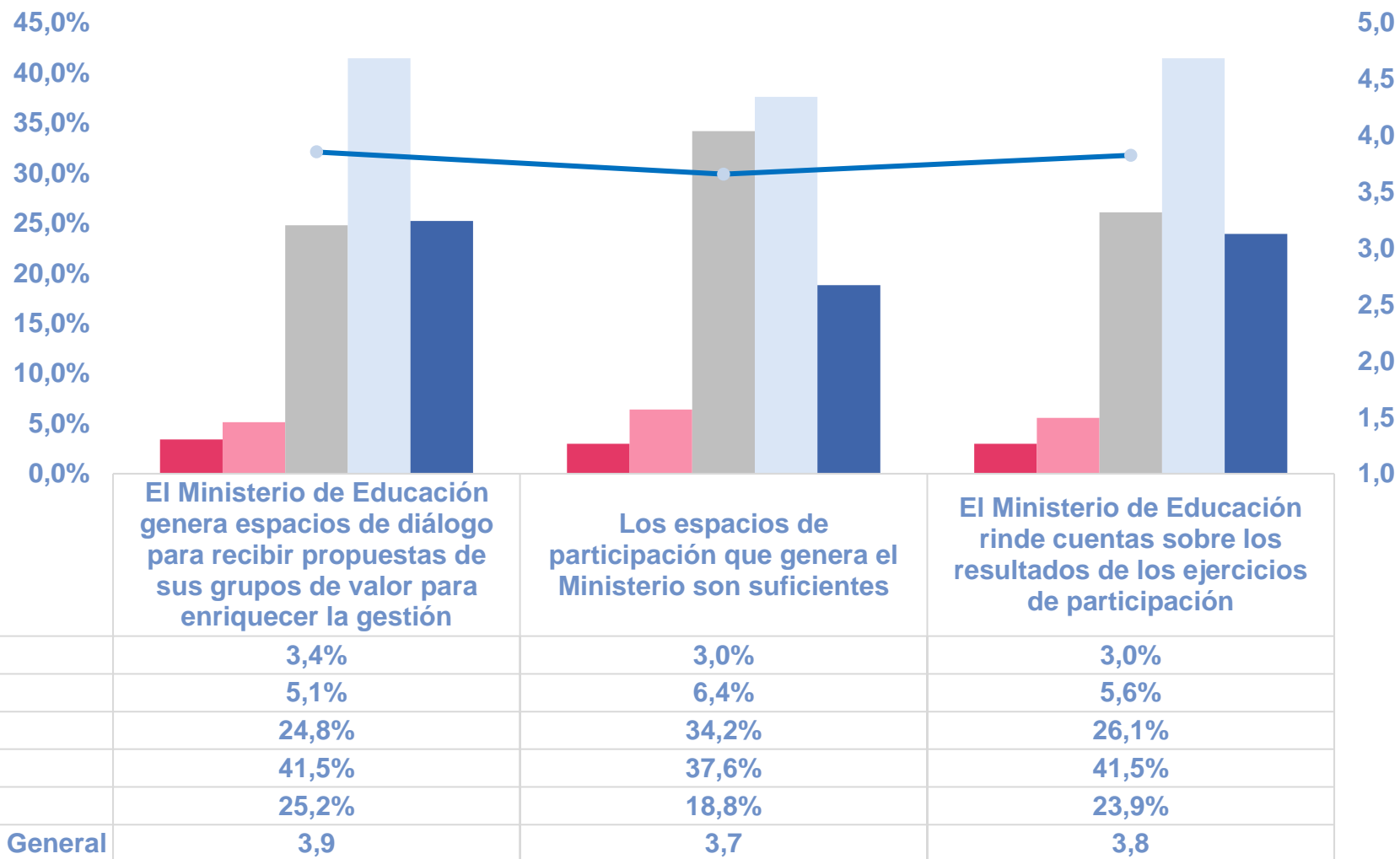


## Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

3,8

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

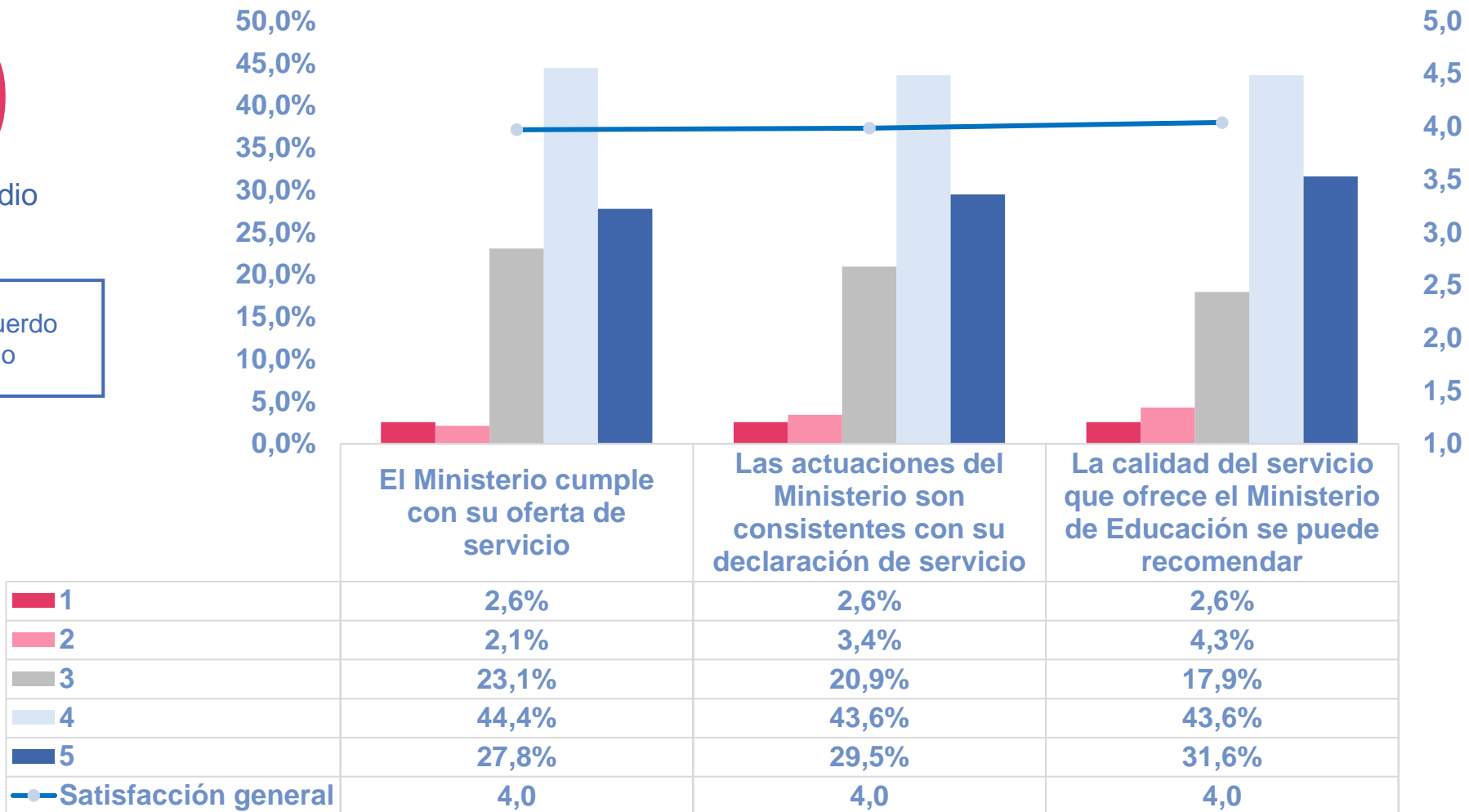


## Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

# 4,0

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo



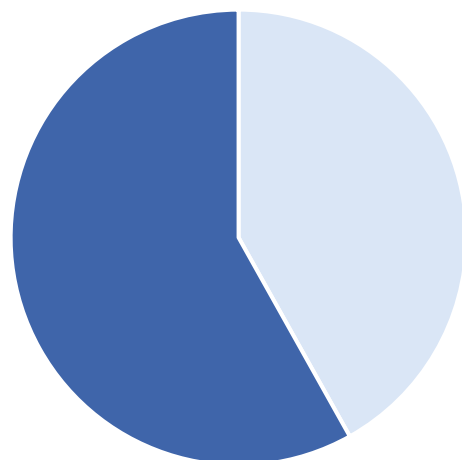


## Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

4,0

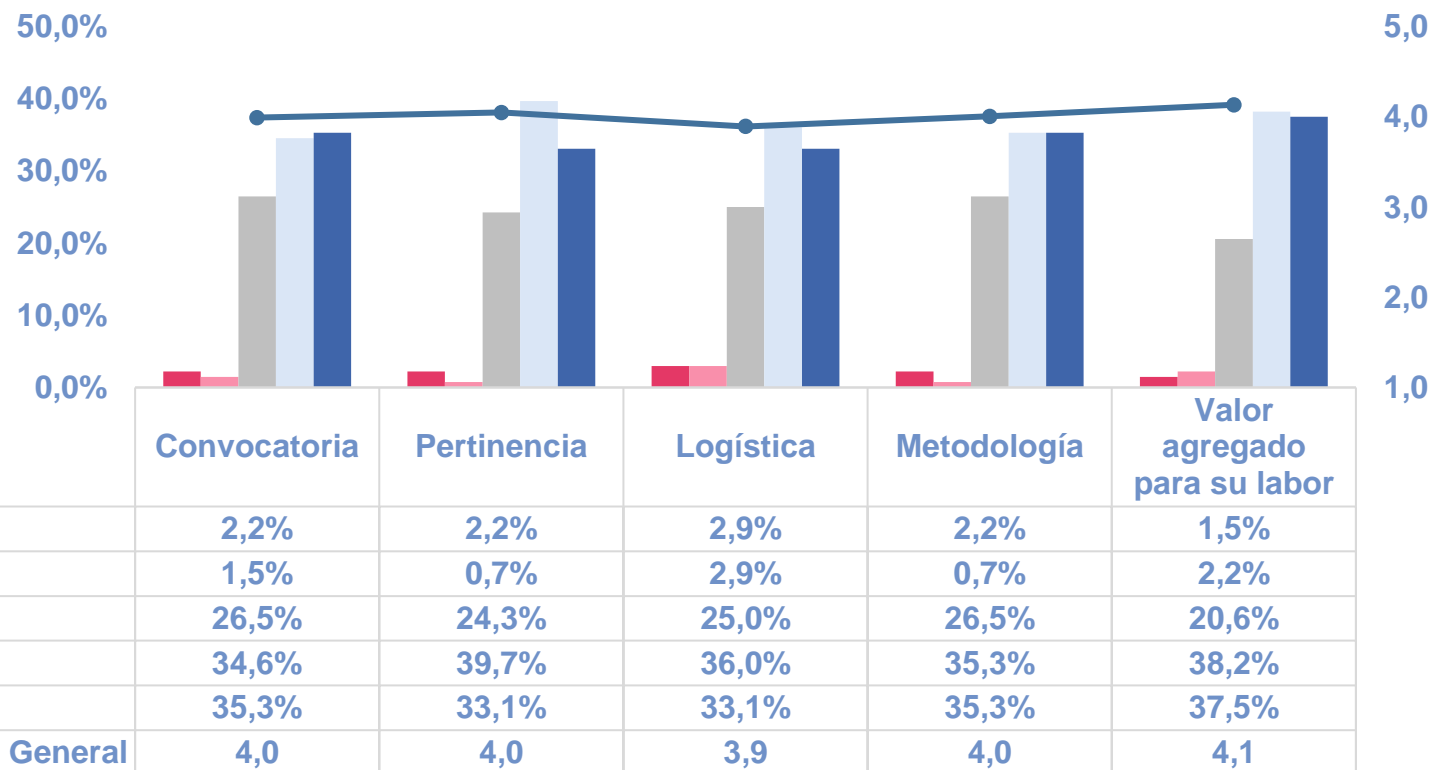
Calificación Promedio

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



■ No ■ Sí

41,9%



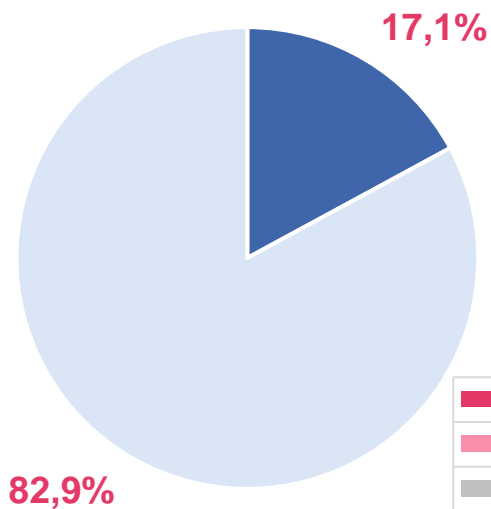
1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

## Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

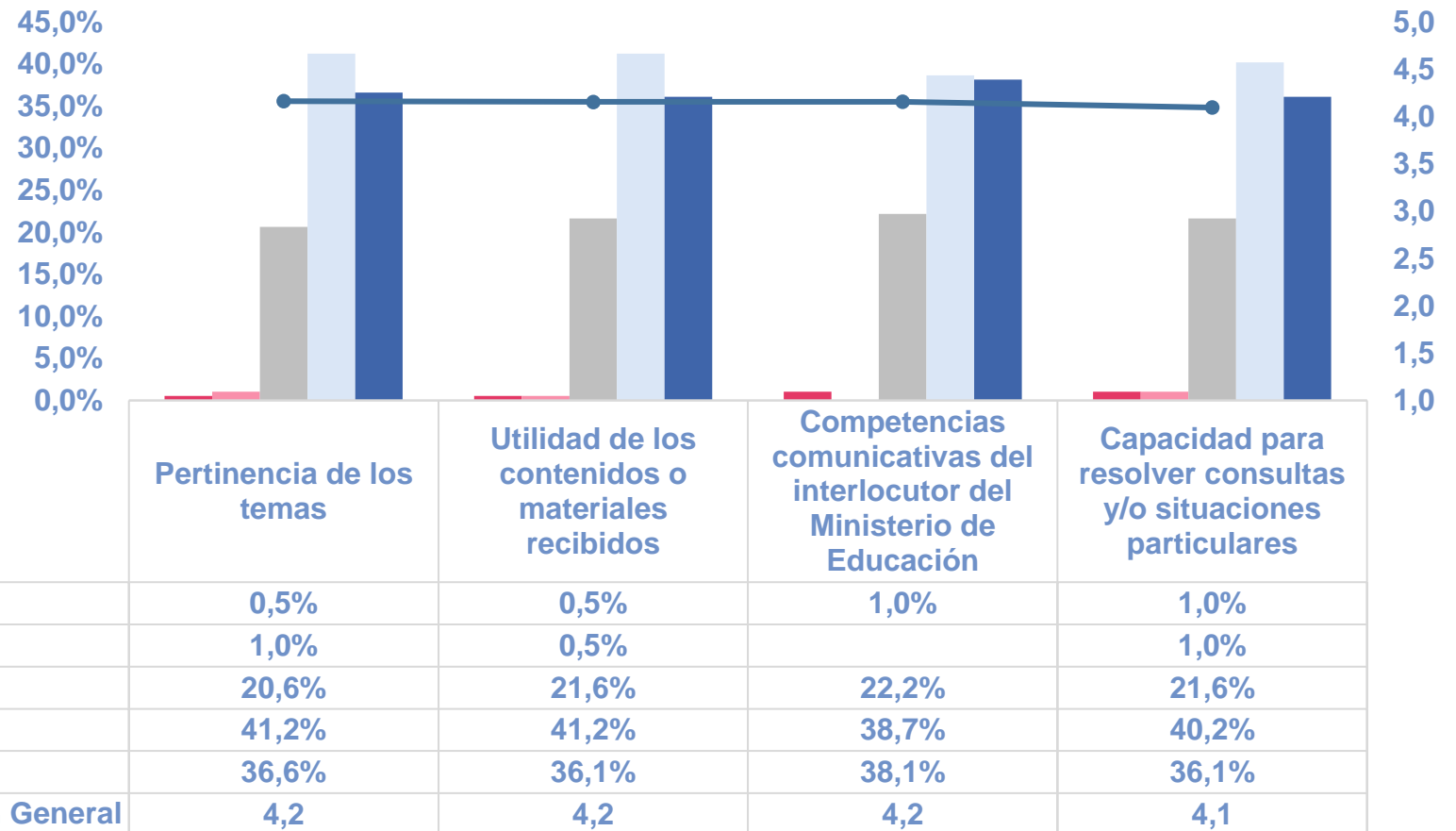
4,1

Calificación Promedio

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



■ No ■ Sí



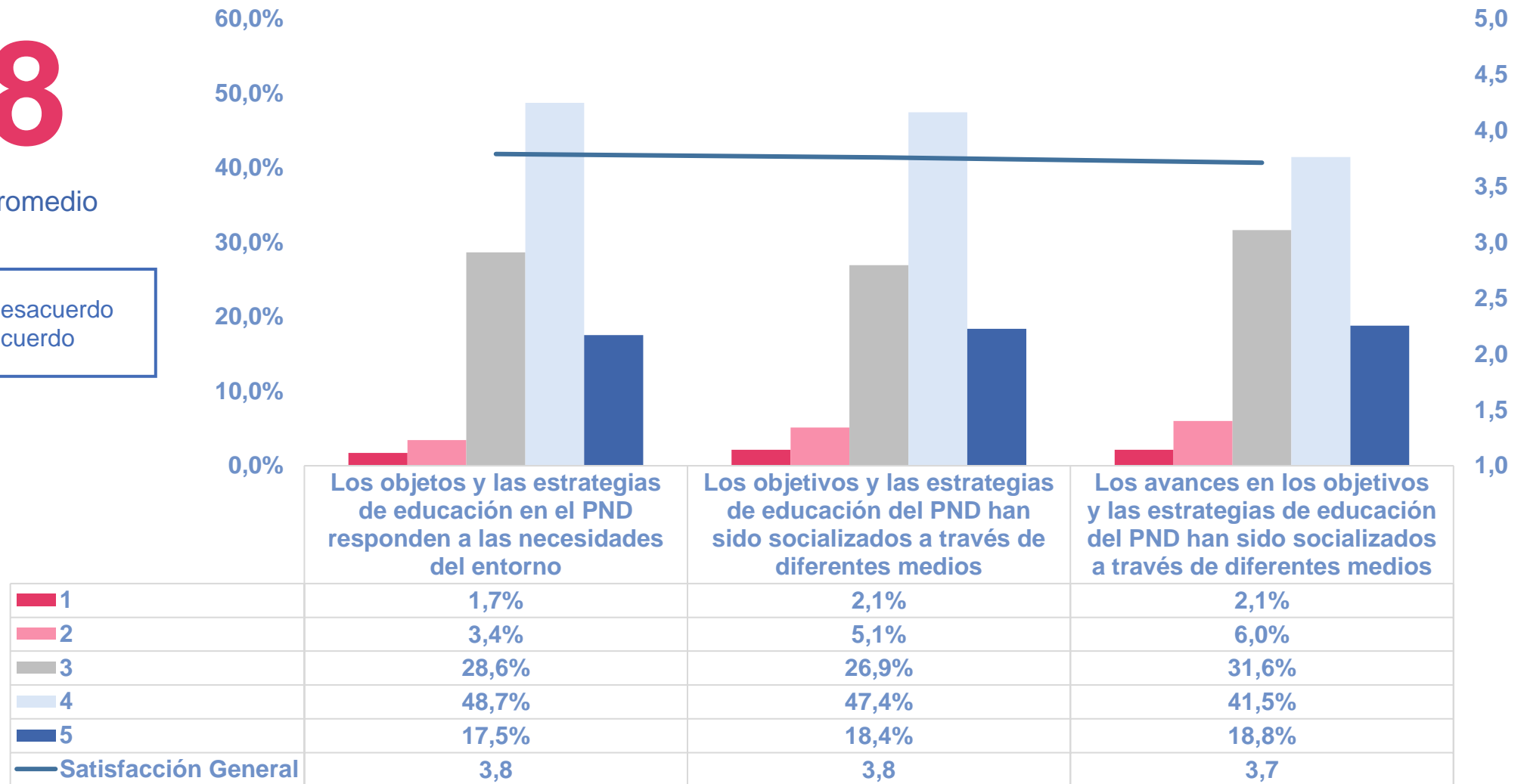
1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

## Percepción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

3,8

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

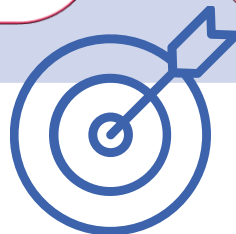


## Observaciones de las Secretarías de Educación

Los asesores para el Sistema de Atención al Ciudadano cuando depende de ellos, solucionan rápidamente, cuando escalan al Área de Tecnología si se demoran.

Se solicitó implementar en el SAC el módulo para poder saber el último ingreso de los funcionarios a la plataforma, lo cual fue implementado y eso nos ha facilitado en el seguimiento de las peticiones en la plataforma SAC.

La interacción con el Ministerio de Educación mediante respuesta oportuna de los requerimientos enviados y recibidos en aras de prestar un servicio oportuno y de calidad.



## Observaciones de las Secretarías de Educación

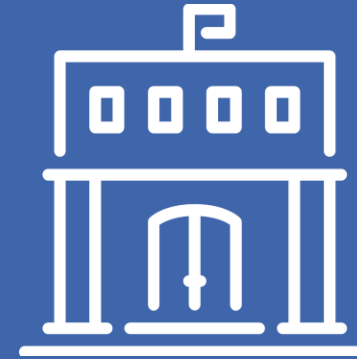
La atención ha sido normal, con demora, sin claridad, por lo cual no ha sido memorable

Cuando radicamos por la pagina del ministerio de educación. PQRSD. el tiempo de enviarnos las respuestas se demoran mas de un mes y eso que es solicitando información para la secretaria de educación. para entes de control como Procuraduría y Contraloría,.

No se ha obtenido respuesta oportuna induciendo a generar demoras en los procesos que depende de respuesta del Ministerio.

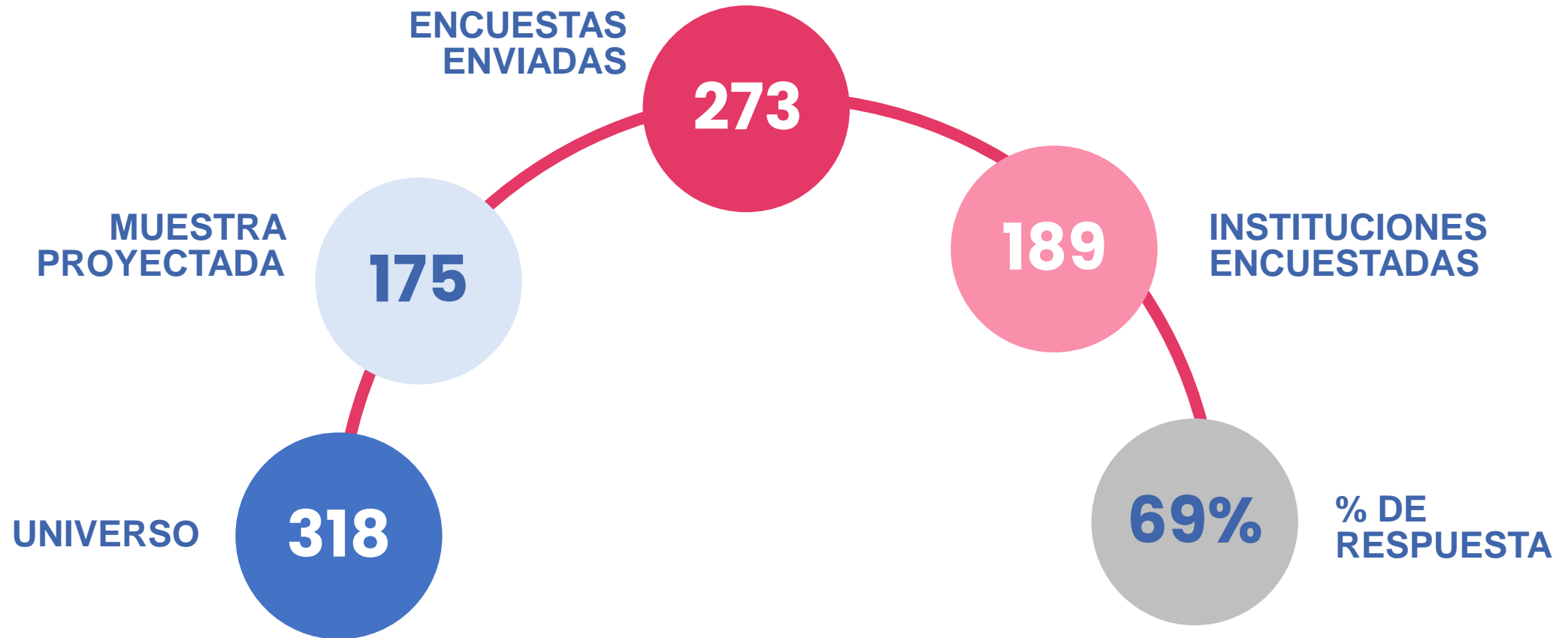
Se solicito el uso de licencias de material pedagógica pero la respuesta a través de correo electrónico fue tardía.

# 3. Instituciones de Educación Superior - IES

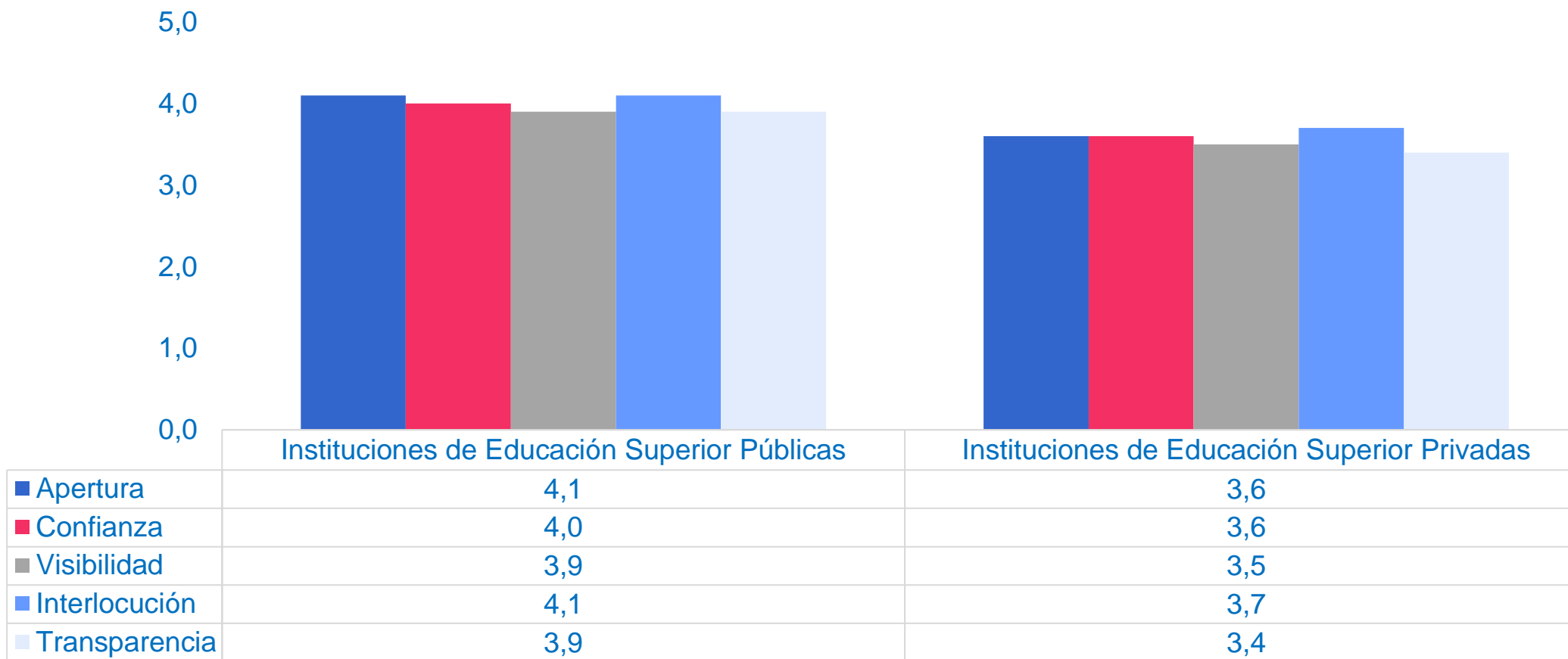


- 
- 3.1 Ficha técnica
  - 3.2 Resultado detallado encuesta 2021
  - 3.3 Observaciones y Comentarios
-

## Ficha Técnica Instituciones de Educación Superior



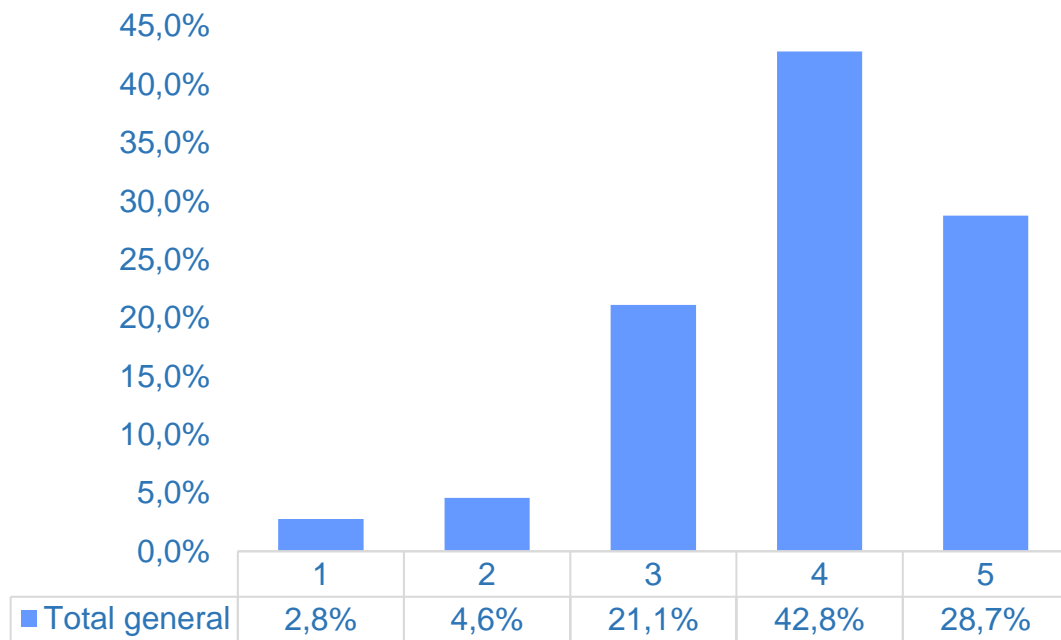
## Resultado por Variable por Tipo de Institución





## Percepción con respecto a la capacidad de escucha del MEN

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

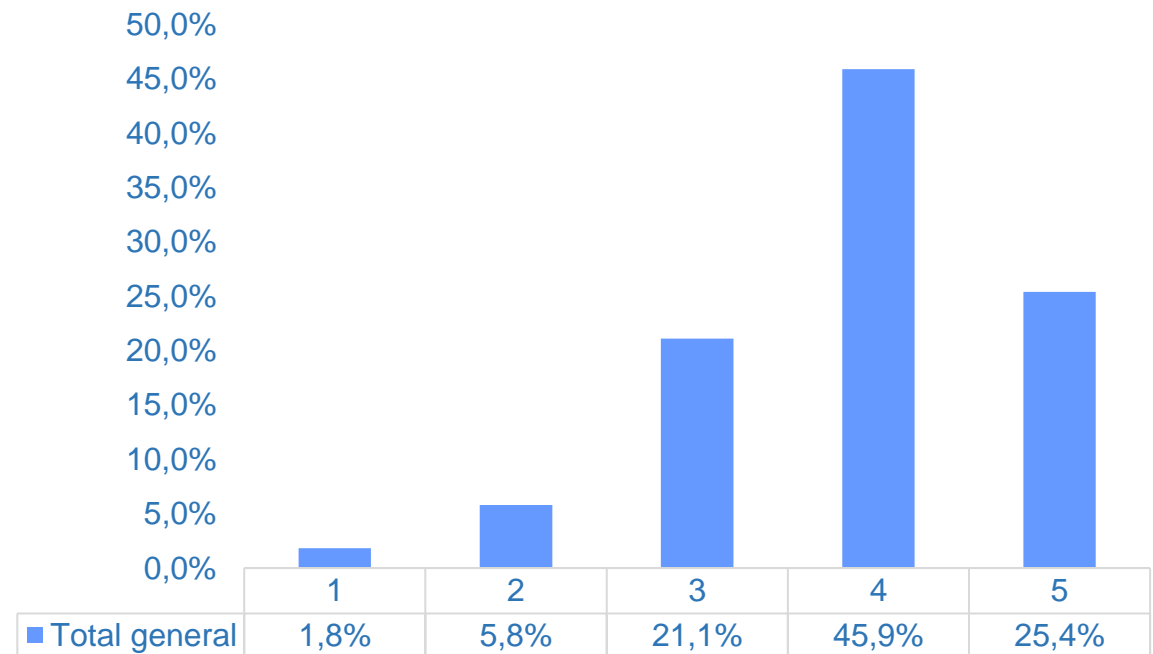


3,9

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

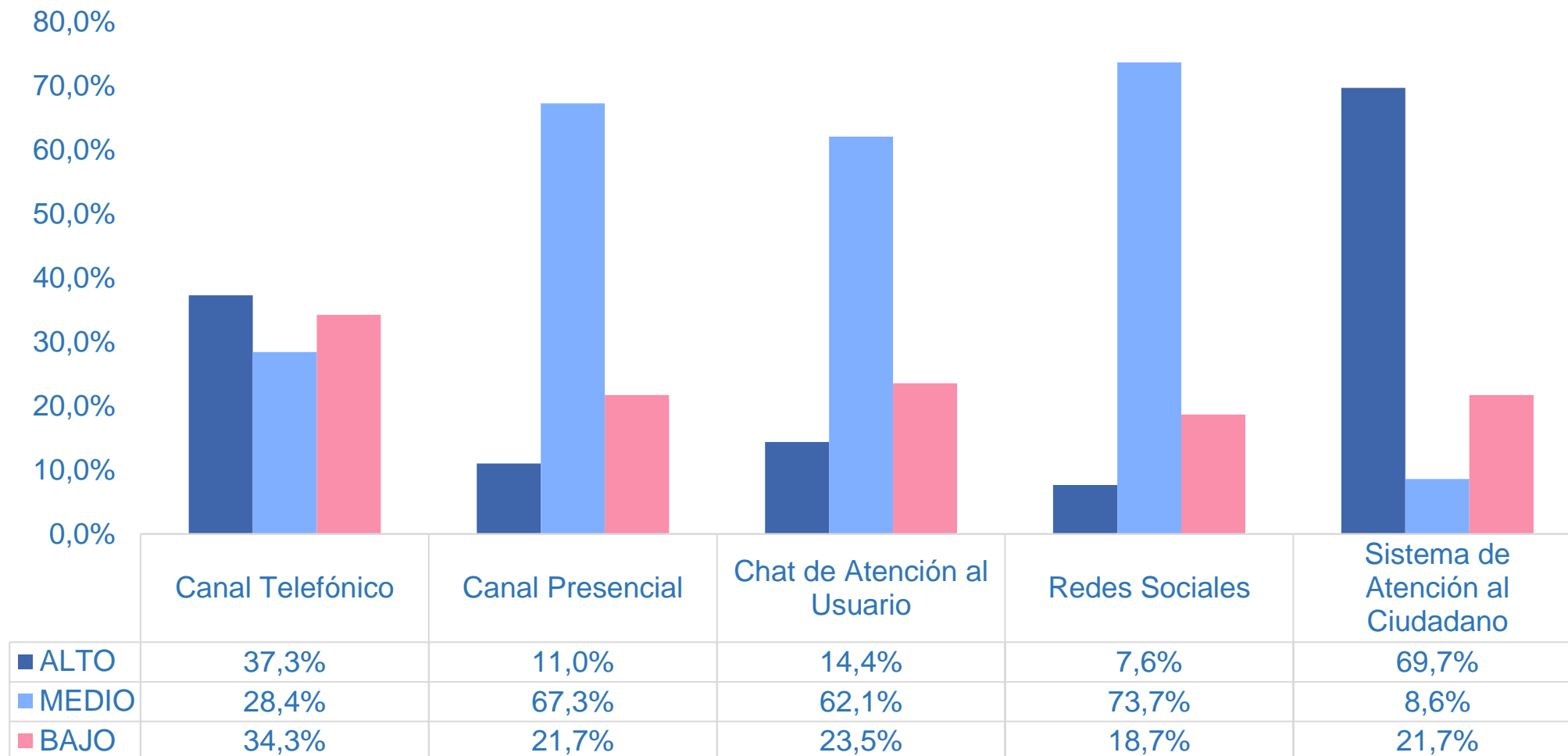
El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés



3,9

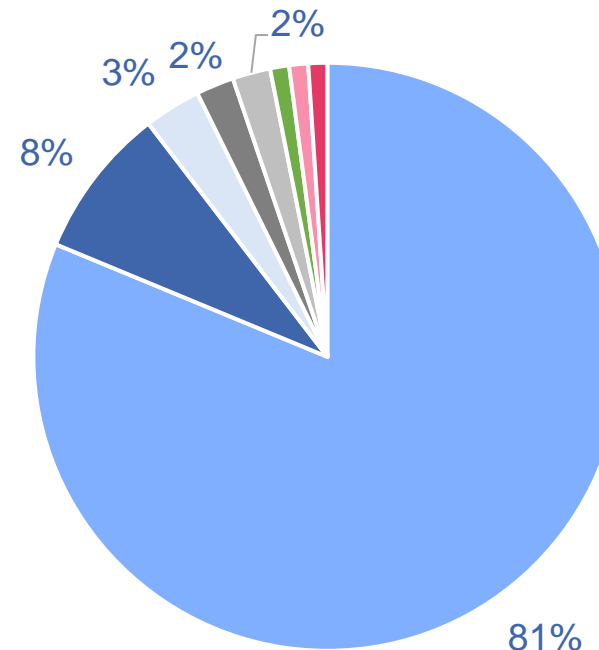
Calificación Promedio

## Frecuencia del uso de los Canales de Atención



## Otros mecanismos que usan las IES para comunicarse con el MEN

MEDIO	CANTIDAD
Correo electrónico	78
Mesa de ayuda - SNIES	8
Encuentro Sincrónico	3
Whathapp	2
Página web	2
Mesas de Trabajo	1
Consejo directivo	1
Eventos	1
Total general	96



Del total de las Instituciones de Educación Superior que participaron en la encuesta, el

# 29,4%

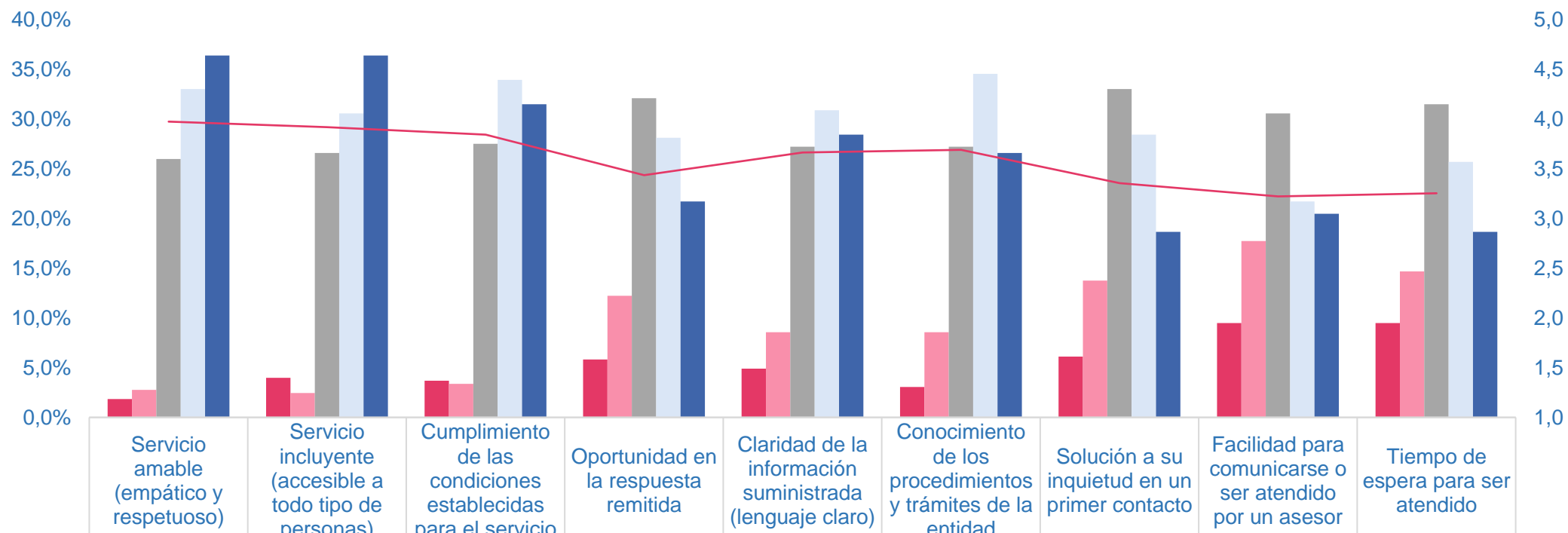
informa que hace uso de otros mecanismos para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional.



## Satisfacción frente a la atención en los canales

3,6

Calificación Promedio



1	1,8%	4,0%	3,7%	5,8%	4,9%	3,1%	6,1%	9,5%	9,5%
2	2,8%	2,4%	3,4%	12,2%	8,6%	8,6%	13,8%	17,7%	14,7%
3	26,0%	26,6%	27,5%	32,1%	27,2%	27,2%	33,0%	30,6%	31,5%
4	33,0%	30,6%	33,9%	28,1%	30,9%	34,6%	28,4%	21,7%	25,7%
5	36,4%	36,4%	31,5%	21,7%	28,4%	26,6%	18,7%	20,5%	18,7%
Satisfacción General	4,0	3,9	3,8	3,4	3,7	3,7	3,4	3,2	3,3

1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

## Ficha técnica trámites

Trámites que recibieron calificación	Población (cantidad de trámites realizados en 2021)	Muestra confiable 95% Nivel de confianza y 5% de error muestral	Muestra confiable 90% Nivel de confianza y 10% de error muestral	Cantidad de encuestas recibidas por trámite
Acreditación de alta calidad de Programa Académico	1341	299	65	32*
Aprobación de estudio de factibilidad	0	No aplica	No aplica	1*
Convocatoria beca ser	15	15	13	2*
Ratificación de reformas estatutarias para IES privadas	159	113	48	4*
Reconocimiento como Universidad	0	No aplica	No aplica	1*
Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	3	No aplica	No aplica	1*
Registro calificado	3395	346	66	277**
Registro e inscripción de rectores y representantes legales	308	172	56	9*

\* Las calificaciones recibidas para estos trámites se excluyen porque la cantidad de solicitudes o el número de respuestas no es representativo y por tanto no se alcanza el porcentaje mínimo de confiabilidad

\*\*Esta cifra corresponde a programas académicos de **167** Instituciones de Educación Superior, es decir, el 88% de las **189** IES que participaron en la encuesta..

## Satisfacción de los trámites que cumplen con la muestra representativa

3,5

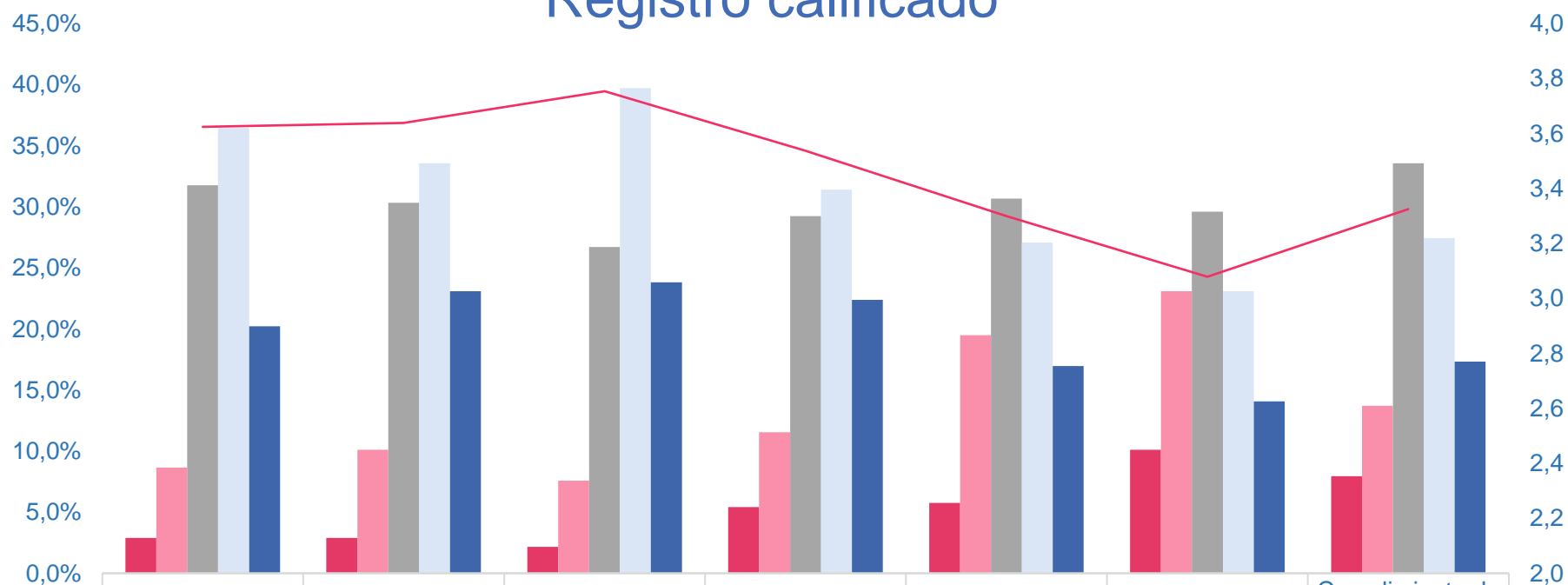
Calificación Promedio

277

Cantidad de IES que calificaron el trámite

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

## Registro calificado

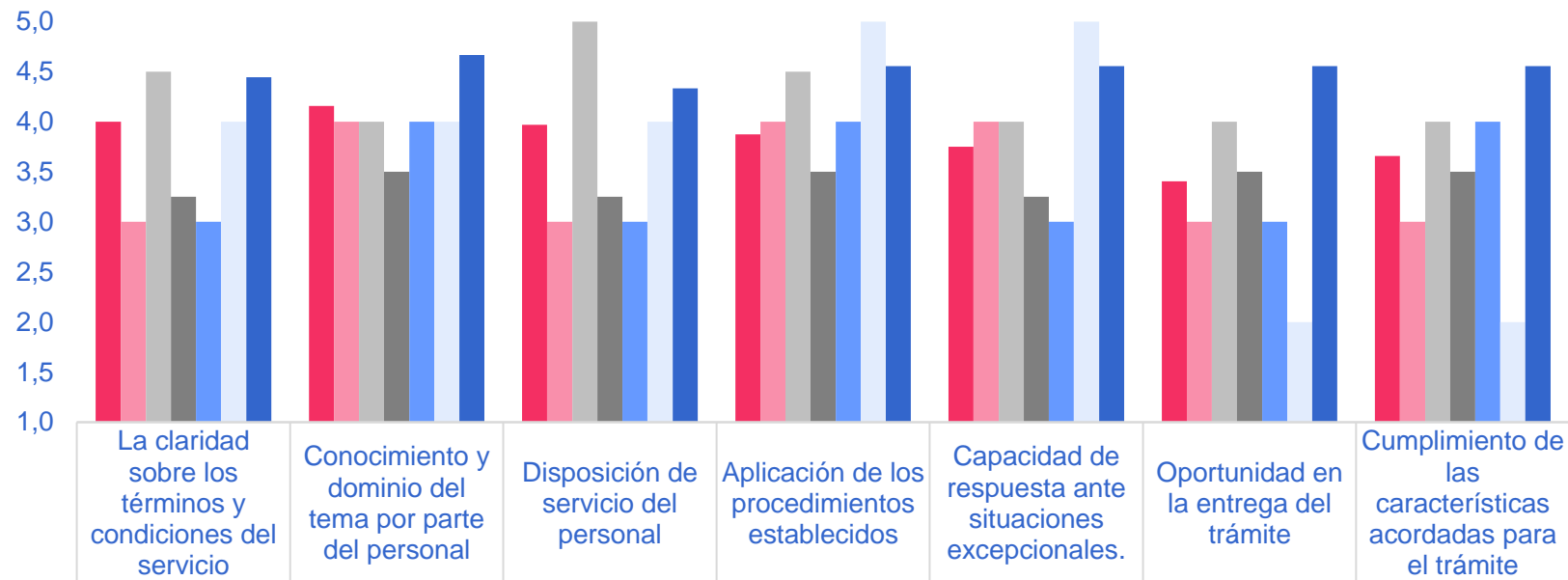


	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	Disposición de servicio del personal	Aplicación de los procedimientos establecidos	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	Oportunidad en la entrega del trámite	Cumplimiento de las características acordadas para el trámite
1	2,9%	2,9%	2,2%	5,4%	5,8%	10,1%	7,9%
2	8,7%	10,1%	7,6%	11,6%	19,5%	23,1%	13,7%
3	31,8%	30,3%	26,7%	29,2%	30,7%	29,6%	33,6%
4	36,5%	33,6%	39,7%	31,4%	27,1%	23,1%	27,4%
5	20,2%	23,1%	23,8%	22,4%	17,0%	14,1%	17,3%
Satisfacción General	3,6	3,6	3,8	3,5	3,3	3,1	3,3

## Satisfacción de los trámites que no cumplen con la muestra representativa

# 3,8

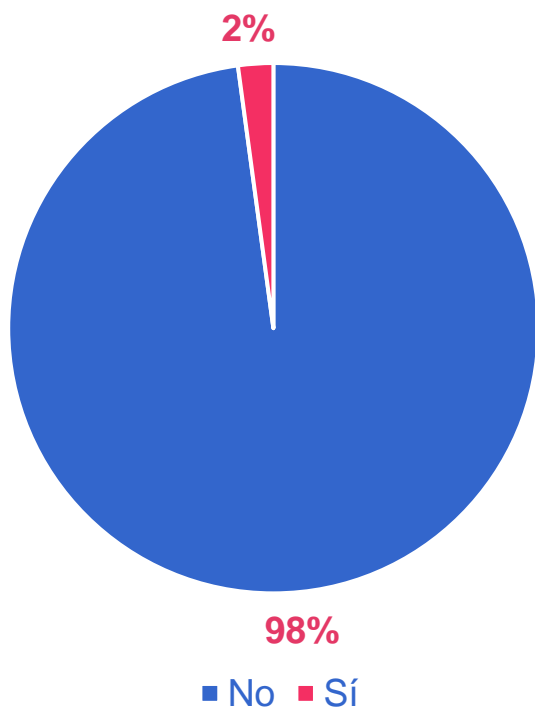
Calificación Promedio



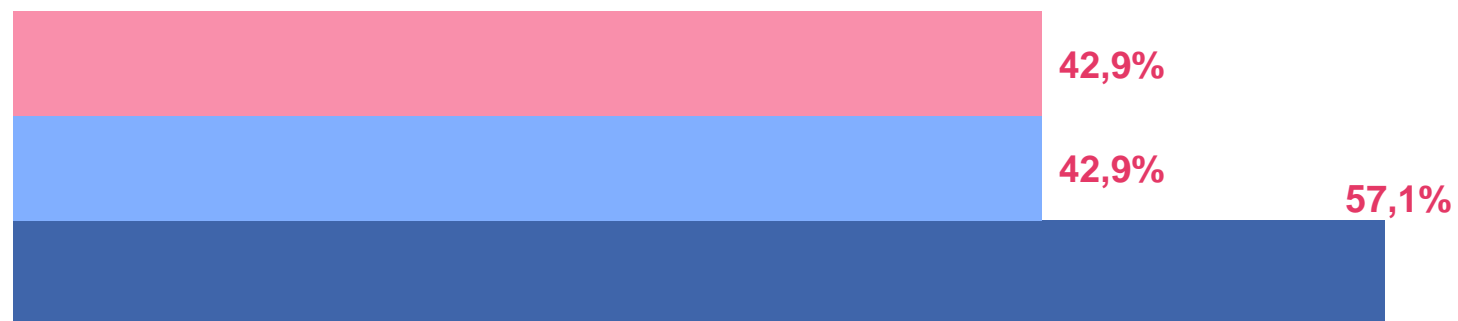
■ Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	4,0	4,2	4,0	3,9	3,8	3,4	3,7
■ Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0
■ Convocatoria beca ser	4,5	4,0	5,0	4,5	4,0	4,0	4,0
■ Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,5	3,5
■ Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0
■ Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	2,0	2,0
■ Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES	4,4	4,7	4,3	4,6	4,6	4,6	4,6

## Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?



Razón principal por la cual usted realizó el trámite a través de un tercero

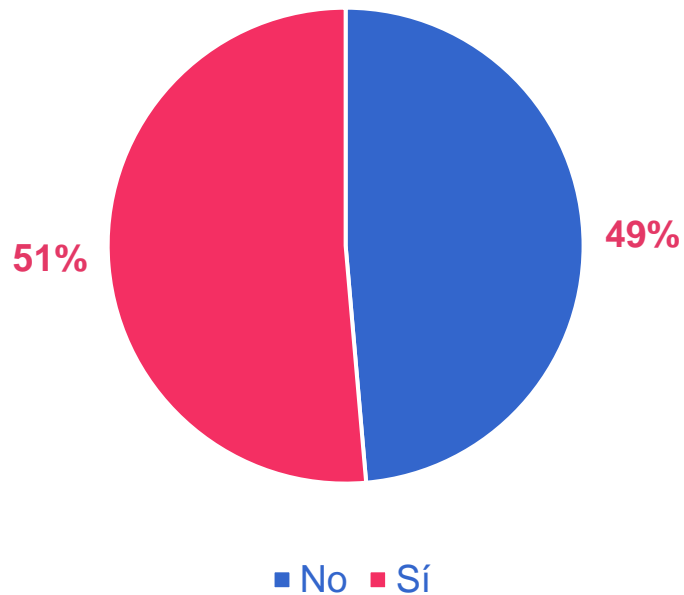


- Para tener acompañamiento en el uso de la plataforma tecnológica.
- Para preparar la documentación de manera más ágil.
- Para tener mayor claridad sobre los requisitos.

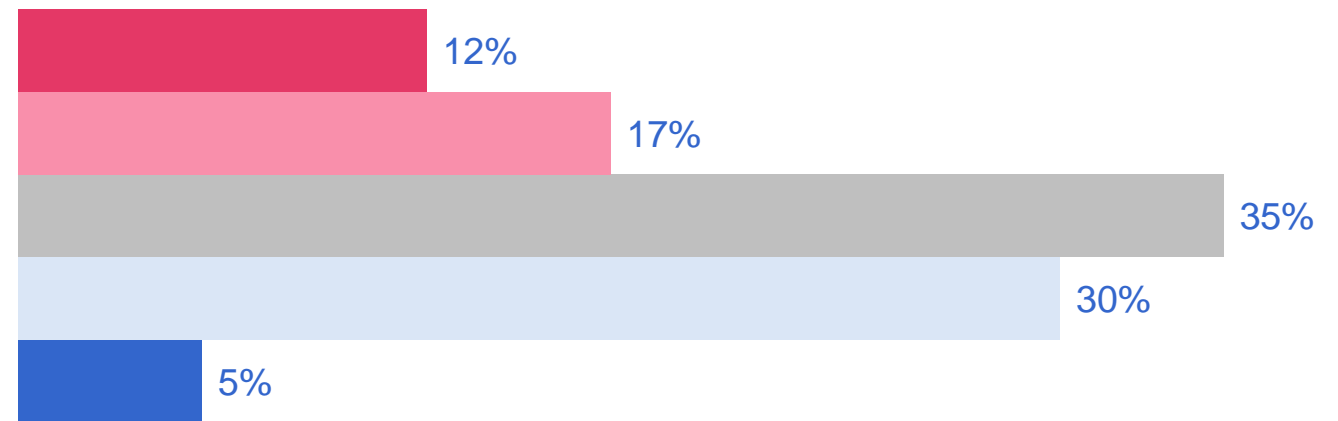


## Experiencias Memorables

Por favor indique si ha tenido una experiencia de servicio positivamente memorable en los canales de atención del Ministerio de Educación.



### Causas de la experiencia memorable



- Los detalles del proceso de servicio
- Las alternativas de solución
- La disposición del personal
- El tiempo de respuesta
- El ambiente de servicio

## Percepción de las temáticas de mayor relevancia para las SE

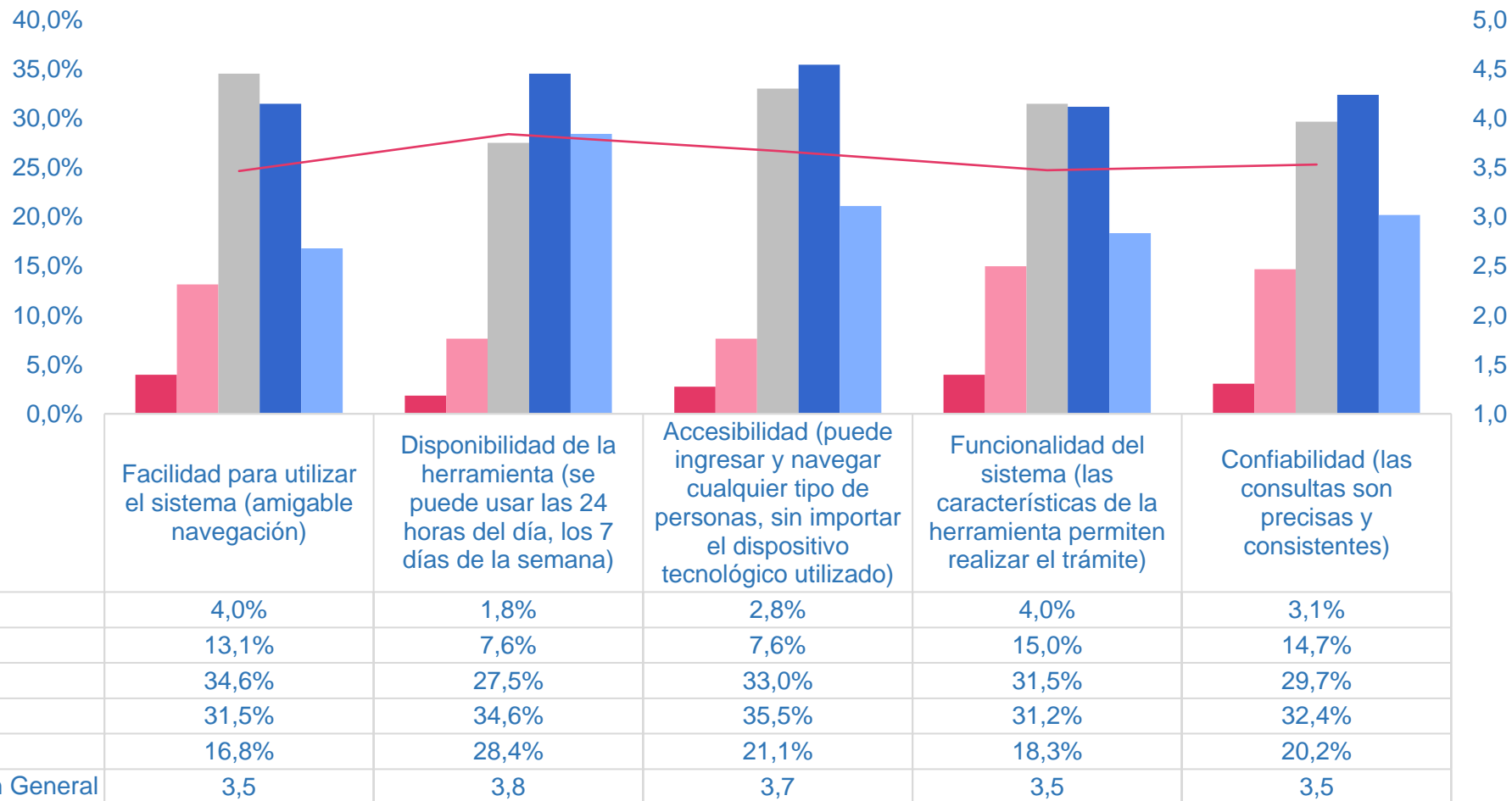


## Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

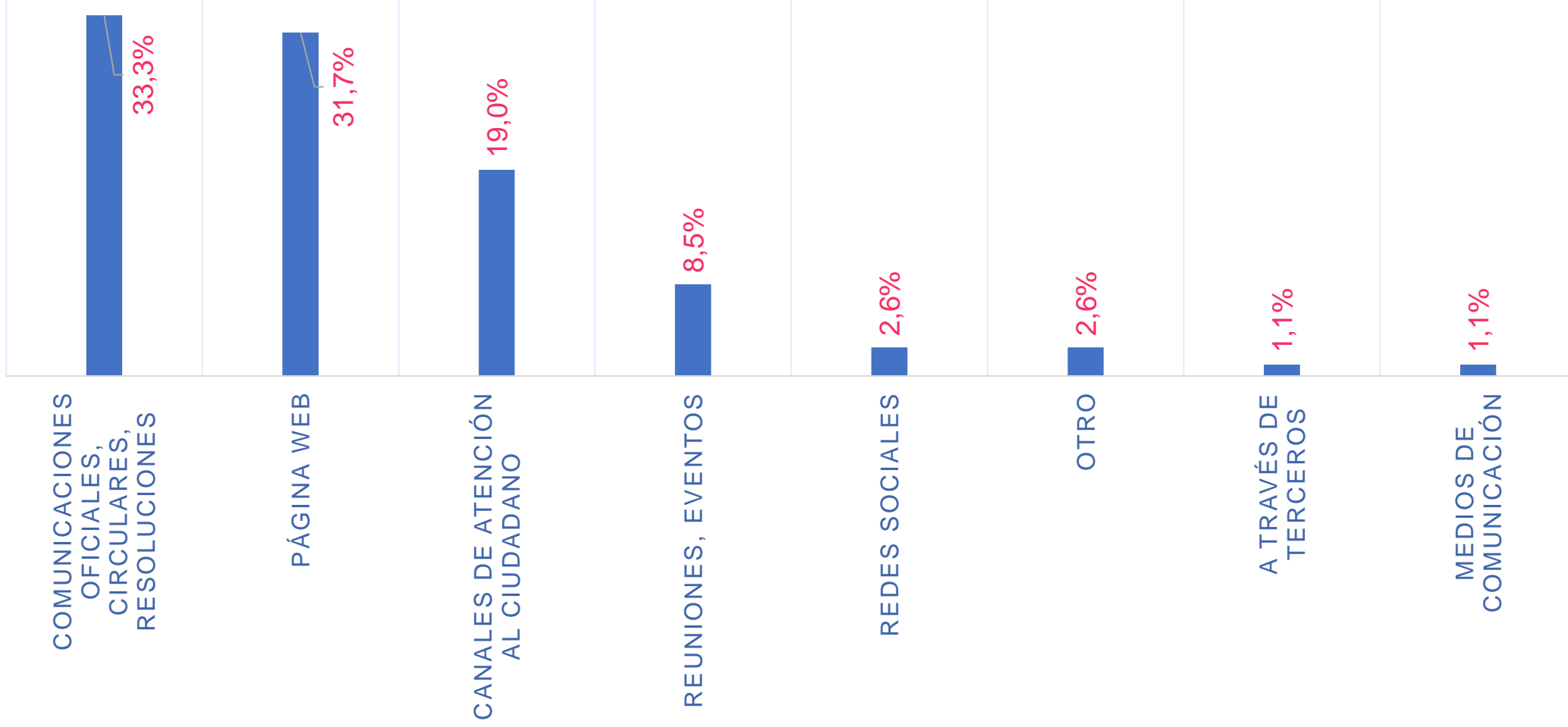
# 3,6

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Mecanismos de acceso a la información del MEN

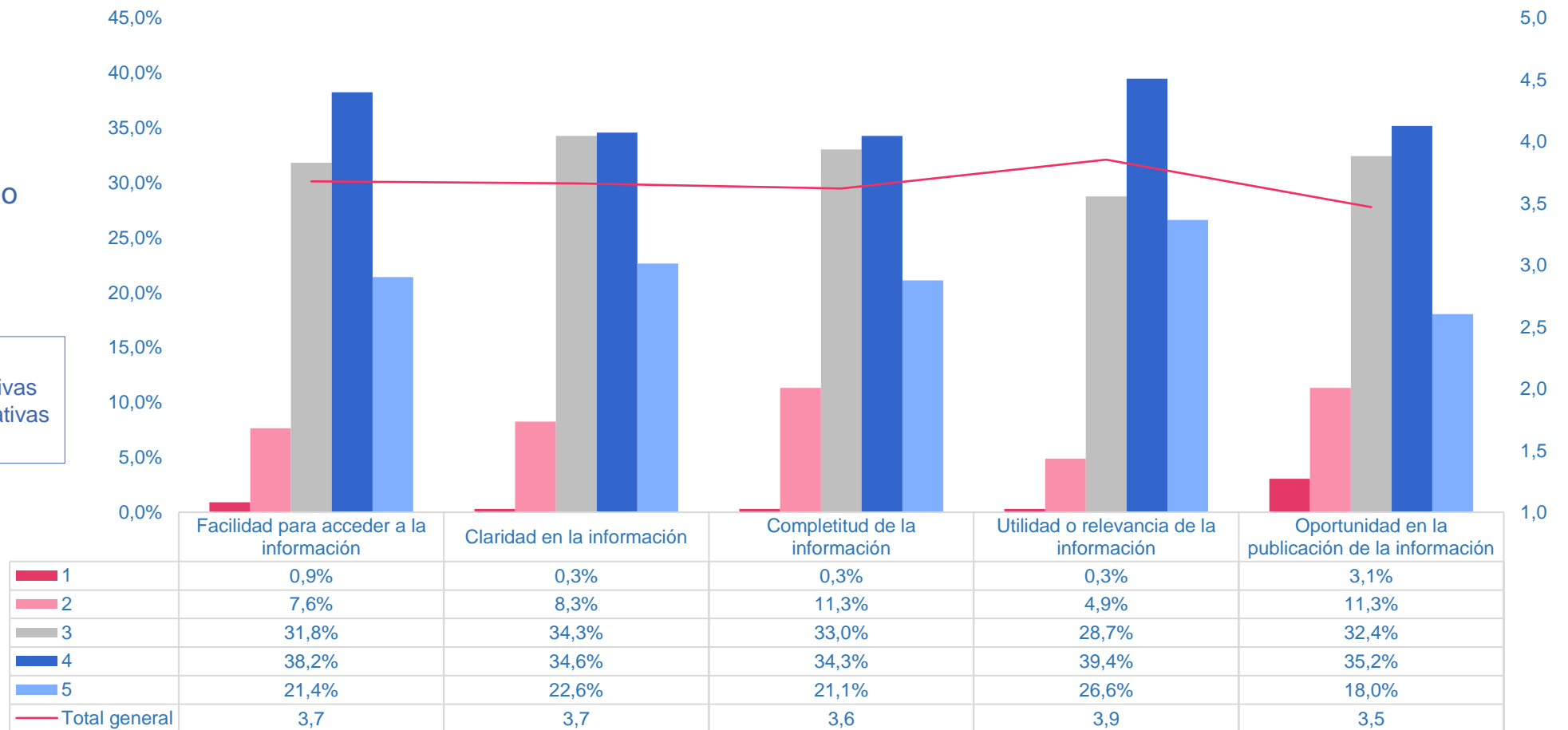


## Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

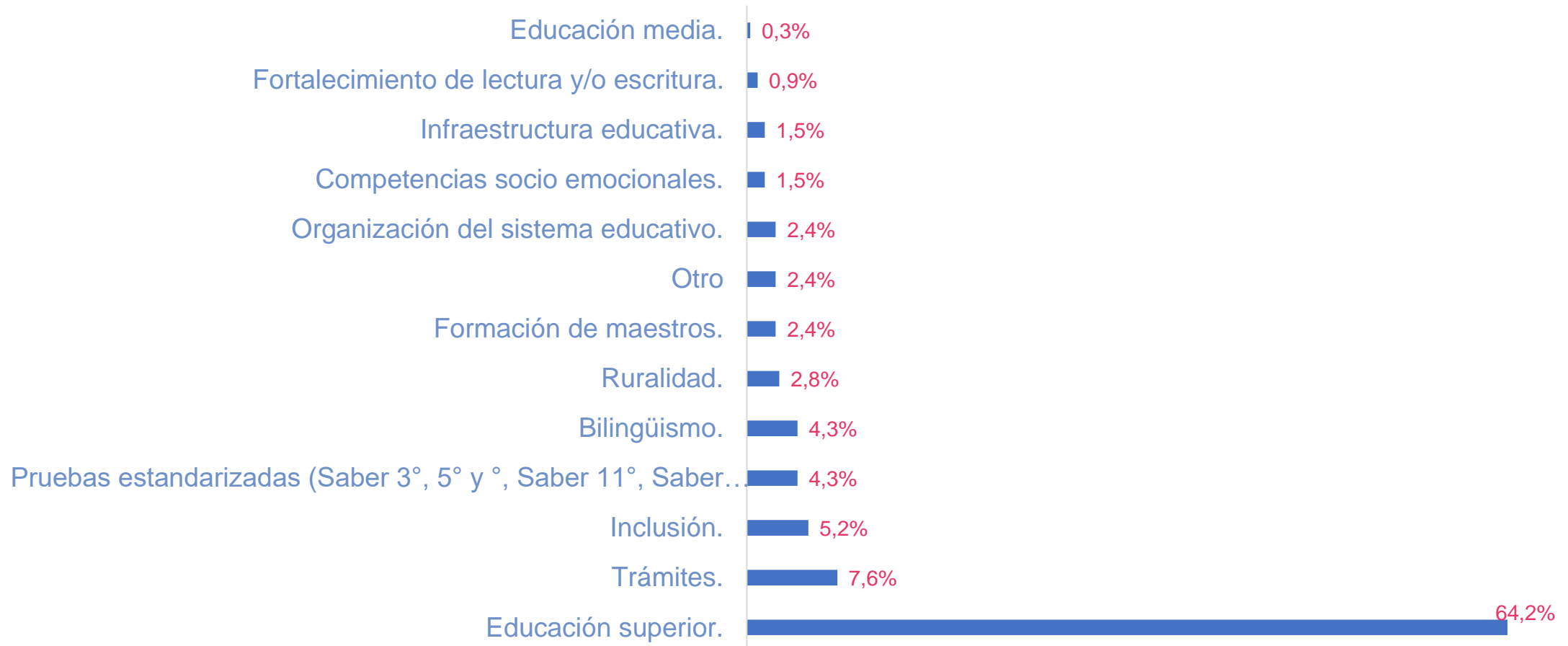
3,7

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

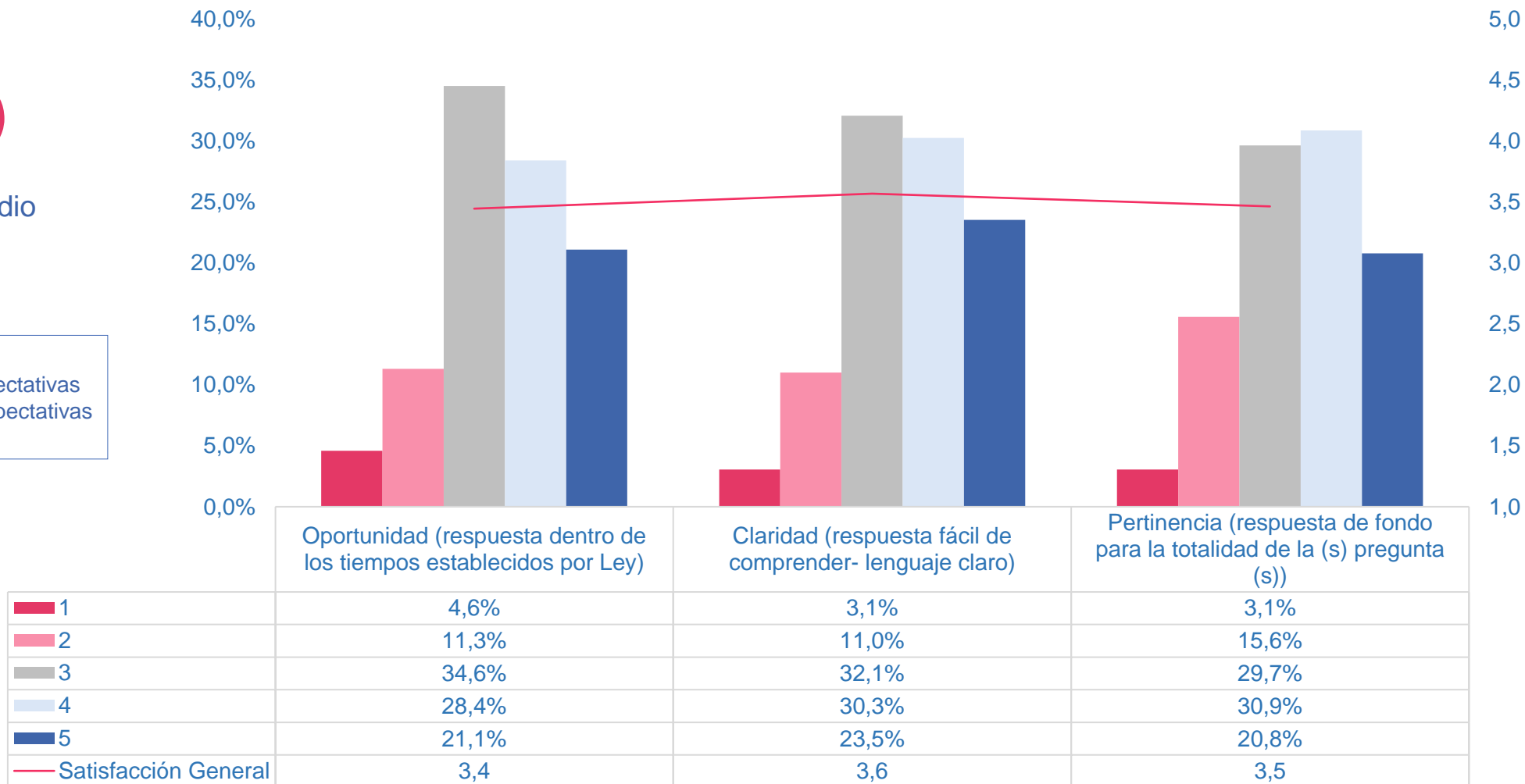


## Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,5

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

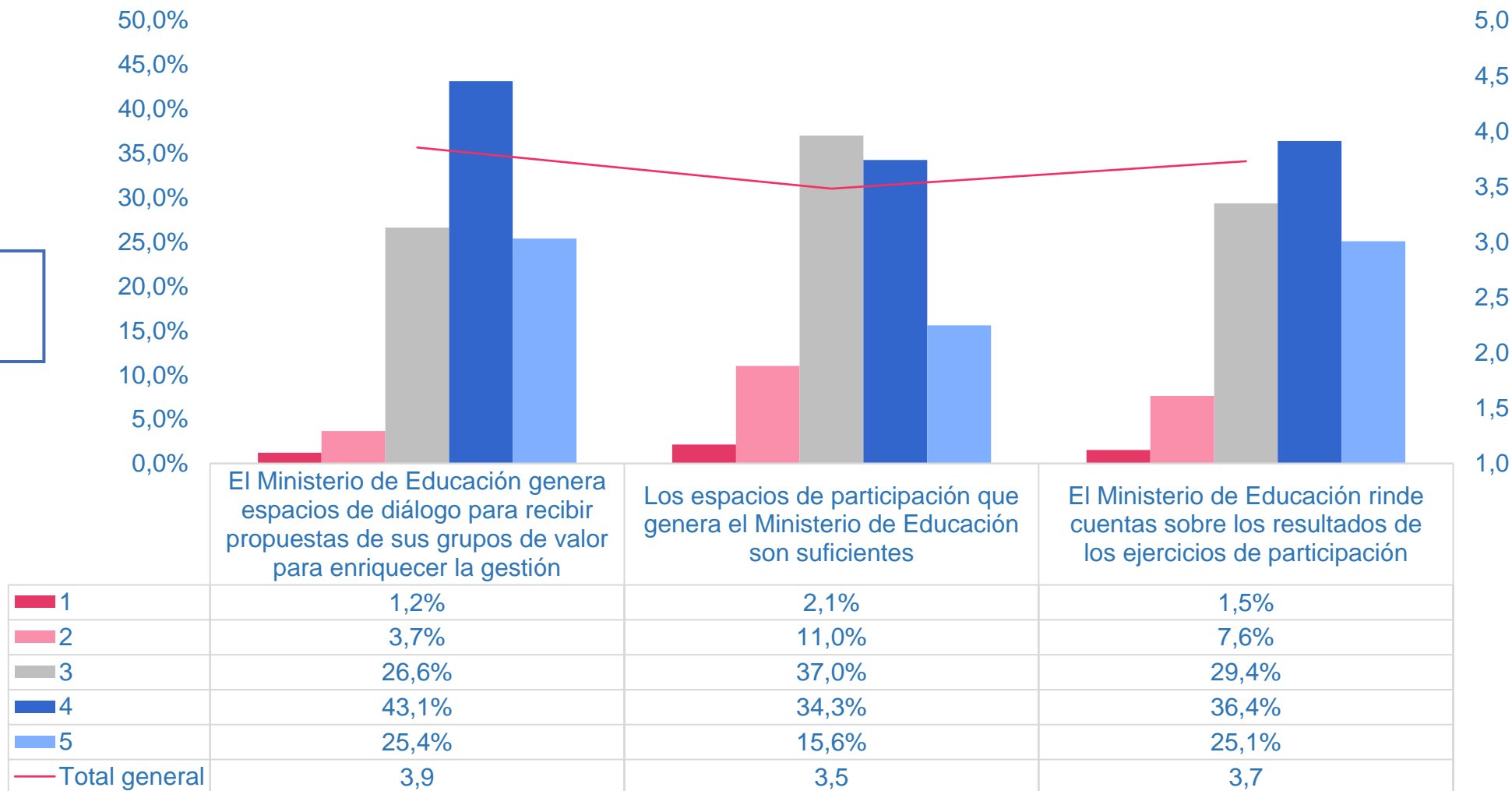


## Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

# 3,7

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo



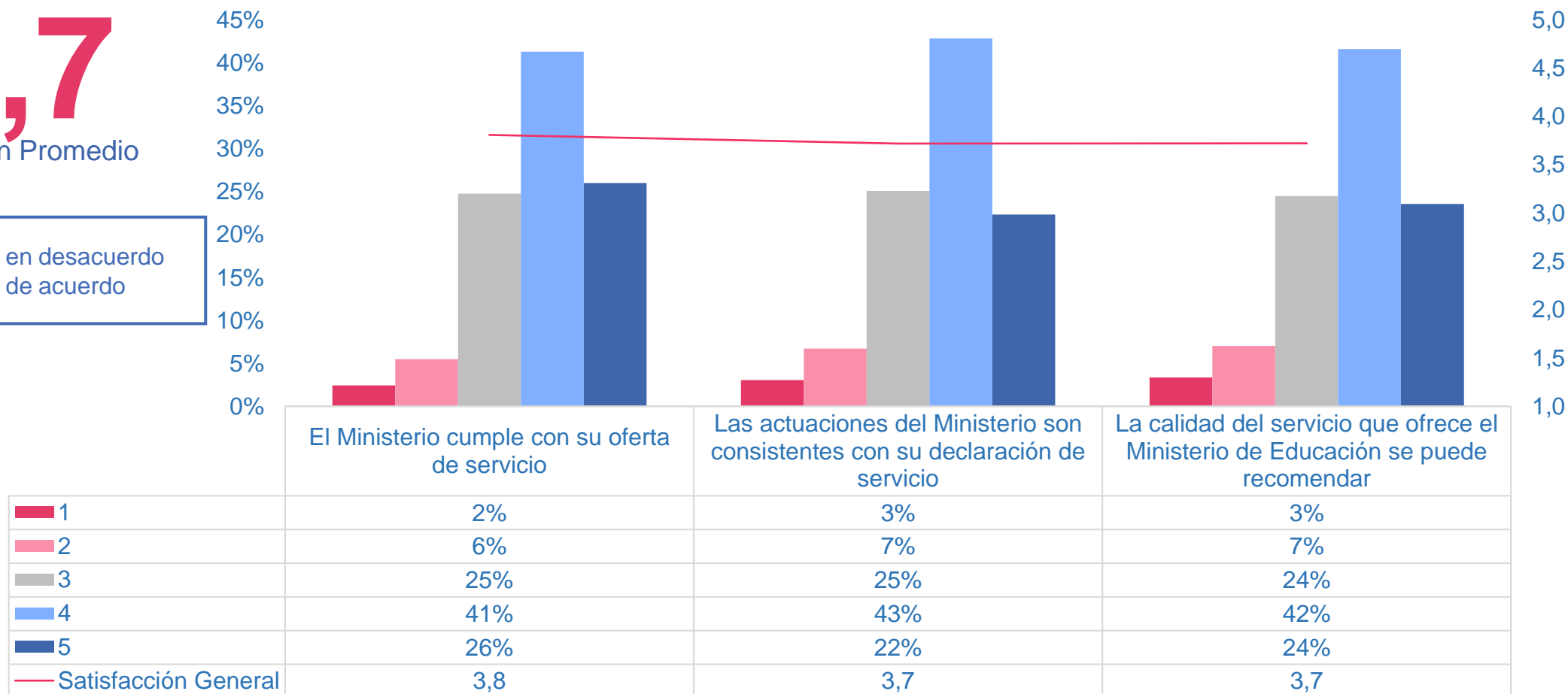


## Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

# 3,7

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

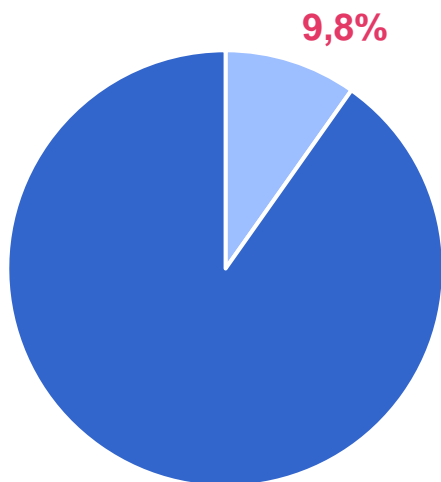


## Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

3,9

Calificación Promedio

Ha participado de eventos institucionales del Ministerio de Educación

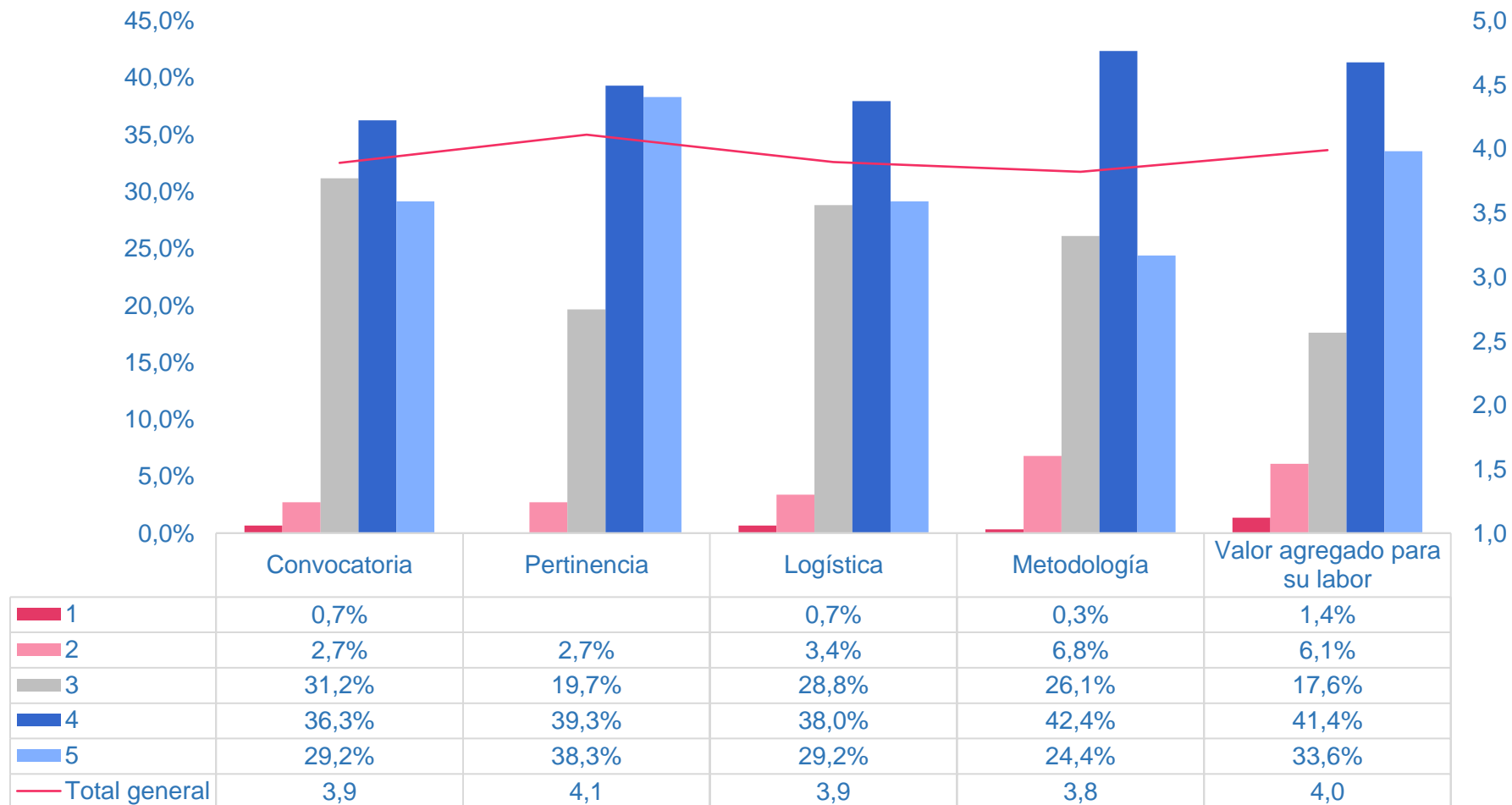


90,2%

9,8%

■ No ■ Sí

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

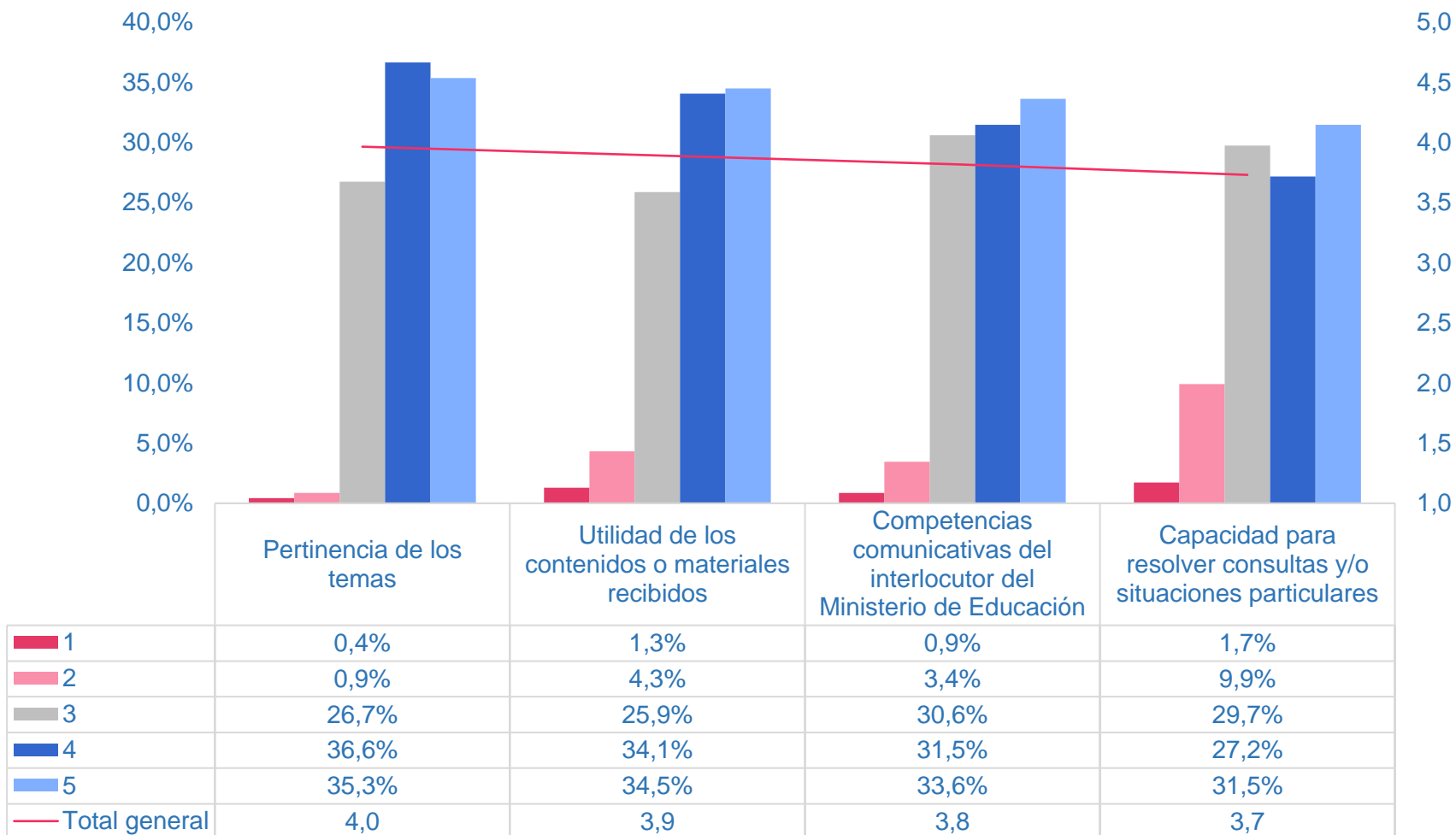
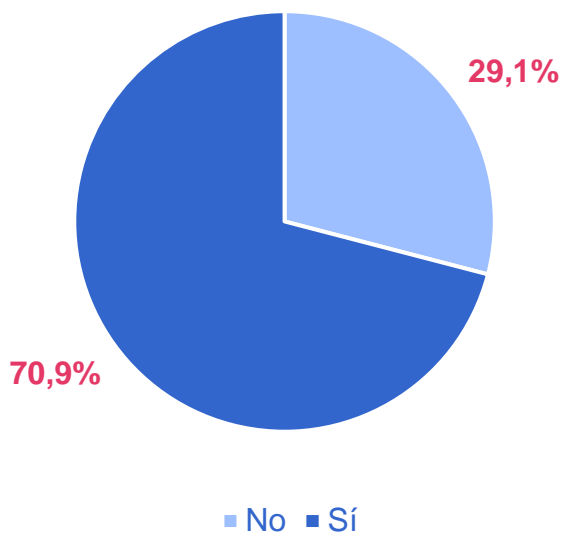


## Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

3,9

Calificación Promedio

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación.



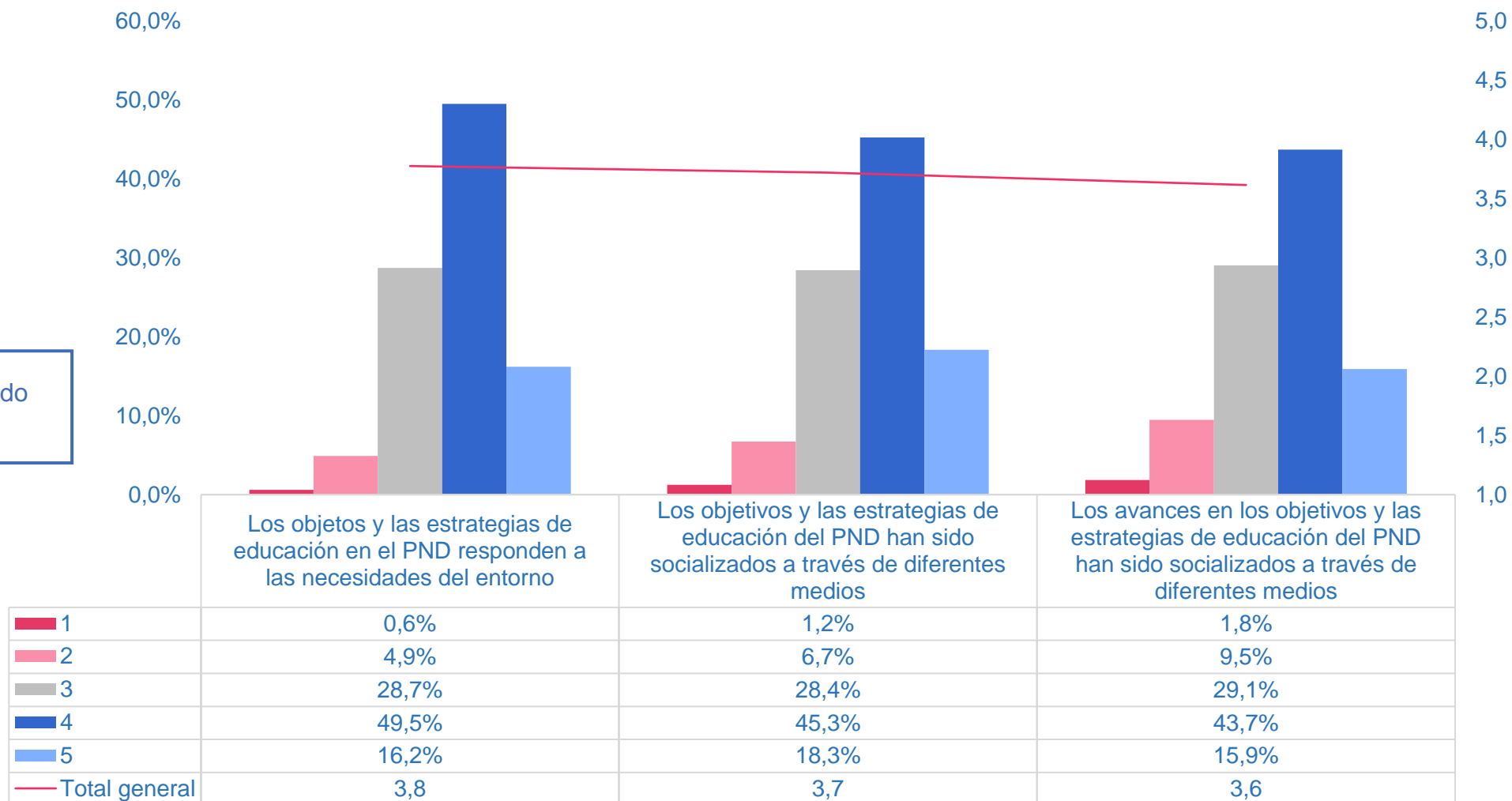
1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

## Percepción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

# 3,7

Calificación Promedio

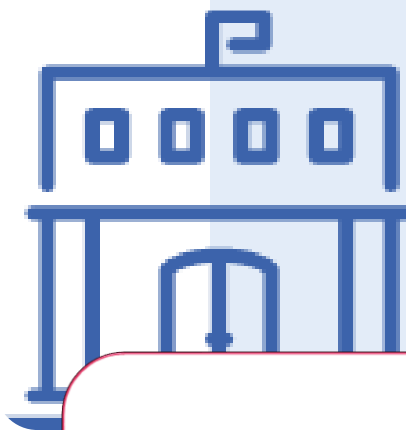
1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo



## Observaciones de las Instituciones de Educación Superior



Ante una situación con los Sistemas de Información en medio de la Pandemia, la Institución recibió un trato amable y alternativas de solución oportunamente



Las consultas que hemos realizado sobre los trámites de registro calificado siempre nos han entregado una respuesta que aclara apropiadamente nuestra dudas.

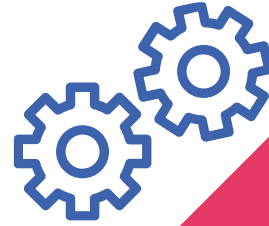


La atención personalizada a las inquietudes de la institución durante el encuentro realizado en la ciudad de Popayán durante el II semestre de 2021.

## Observaciones de las Instituciones de Educación Superior



No se han tenido experiencias memorables, todas en el marco del cumplimiento de requisitos



No hay orientación adecuada ni tampoco una respuesta oportuna

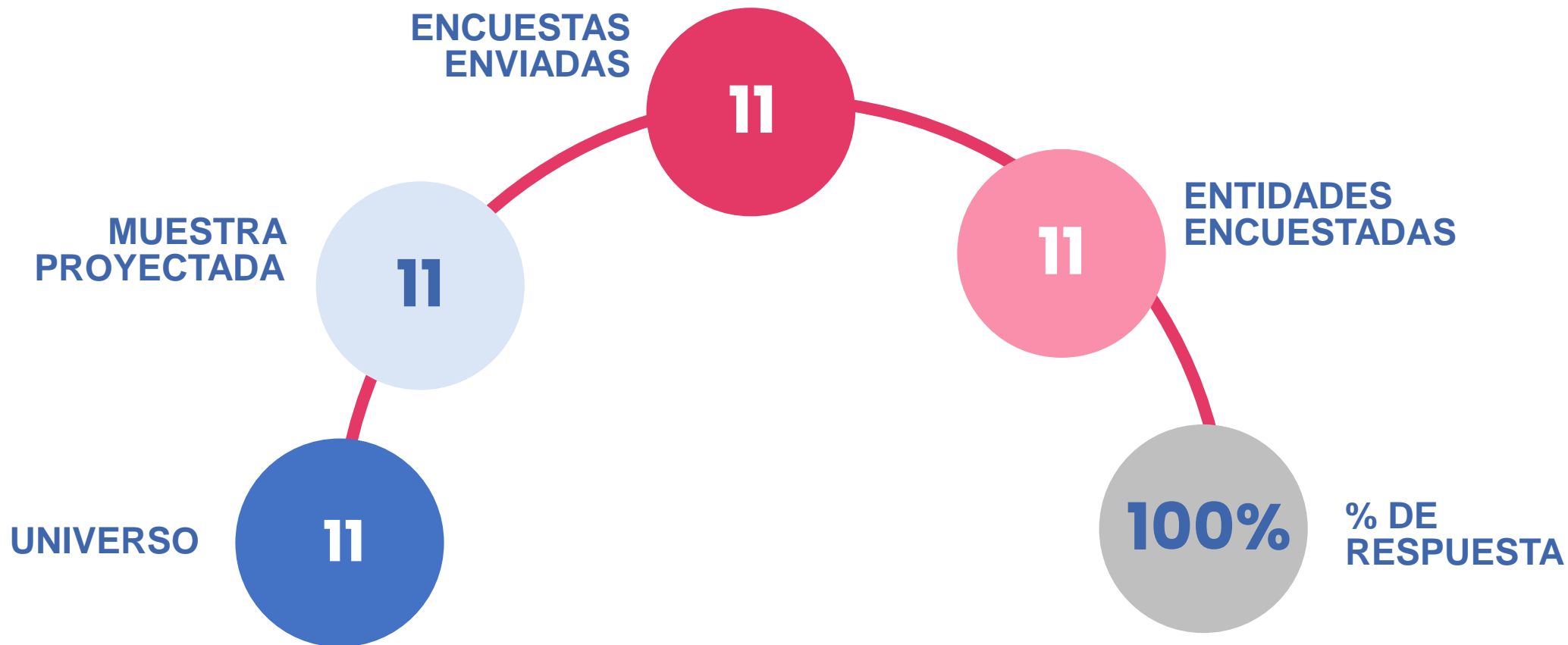
Consideramos muy tardíos los tiempos de respuesta del Ministerio ante los requerimientos realizados.

# Entidades Adscritas y Vinculadas -EAVs



- 
- 4.1 Ficha técnica
  - 4.2 Resultado detallado encuesta 2021
  - 4.3 Observaciones y Comentarios
-

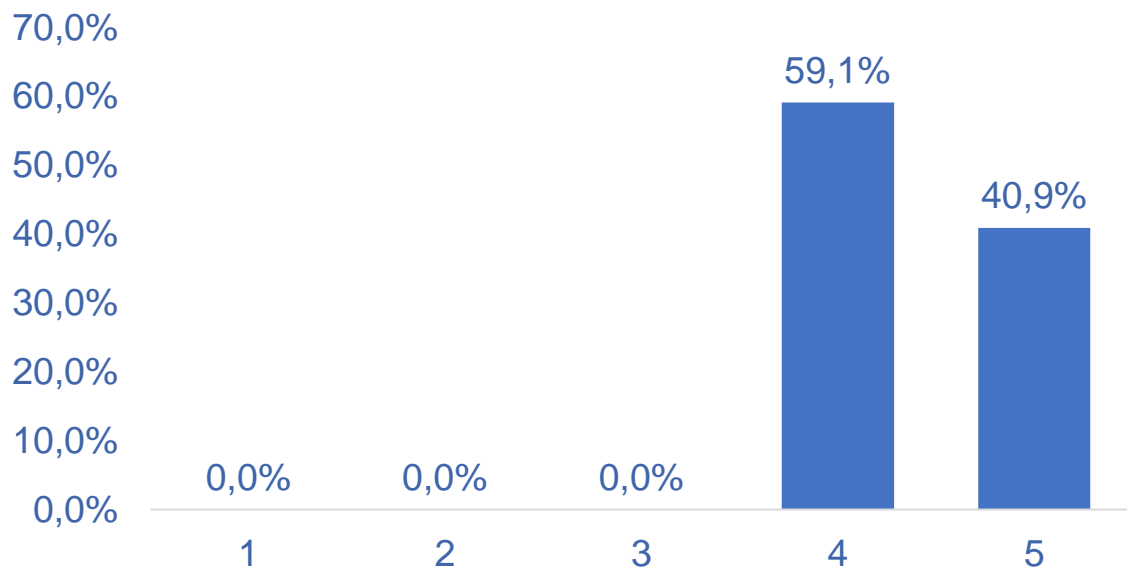
## Ficha Técnica Entidades Adscritas y Vinculadas





## Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN

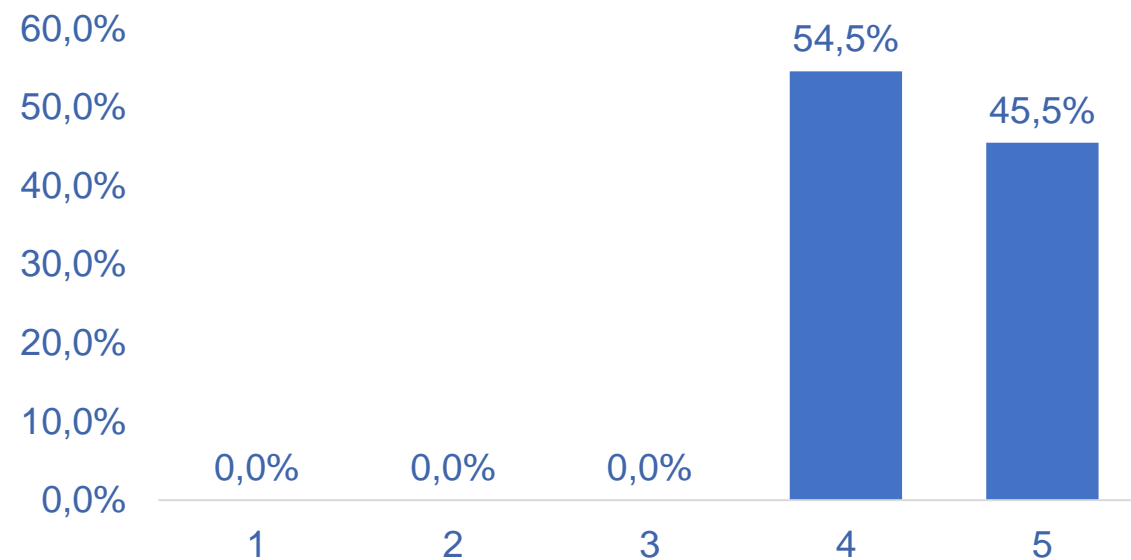
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



# 4,4

Calificación promedio

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



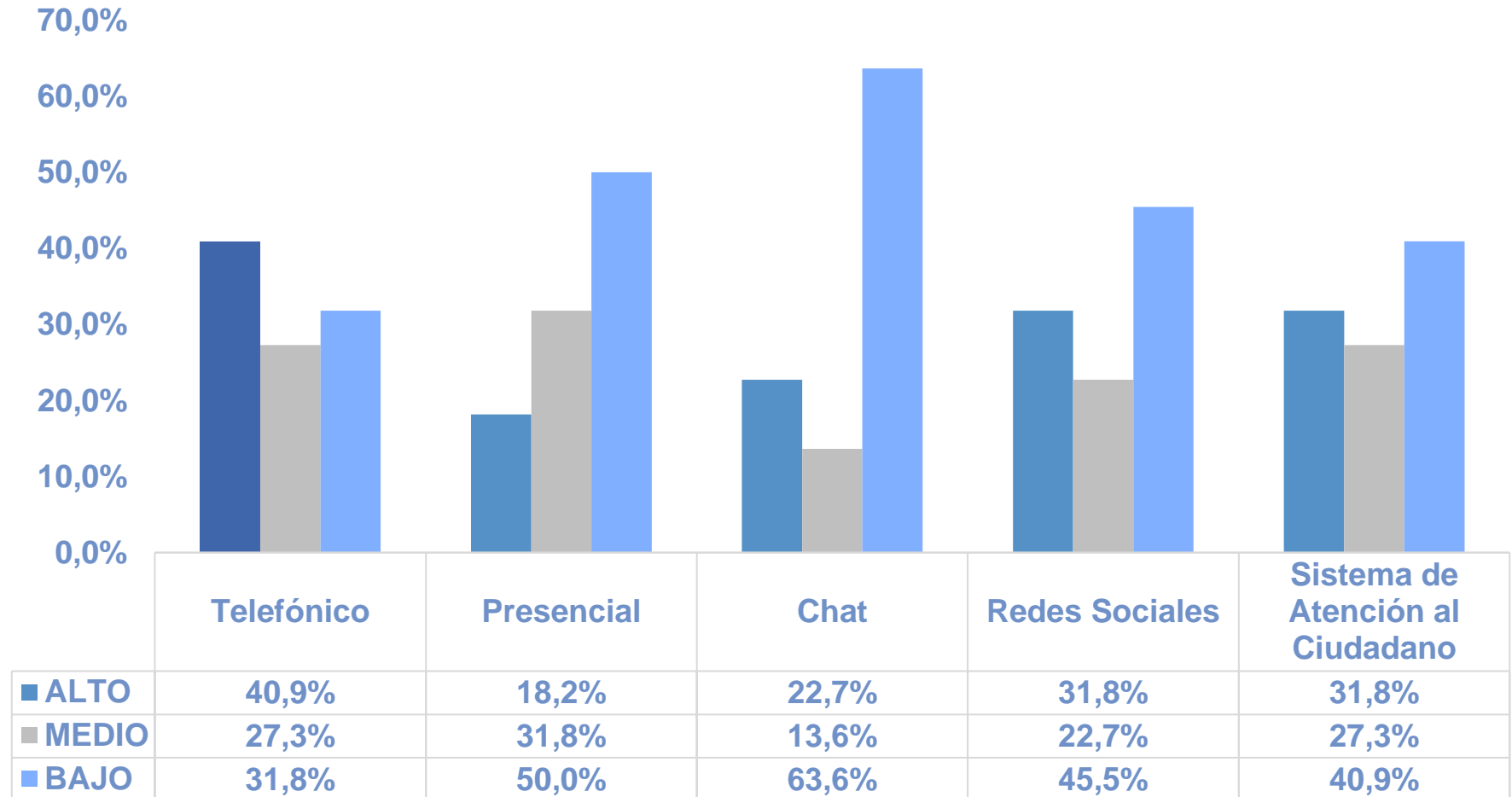
# 4,5

Calificación promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

## Frecuencia del uso de los Canales de Atención

Los canales de Atención de preferencia y mayor uso por parte de las EAV's corresponden al Telefónico, redes sociales y al Sistema de Atención al Ciudadano.

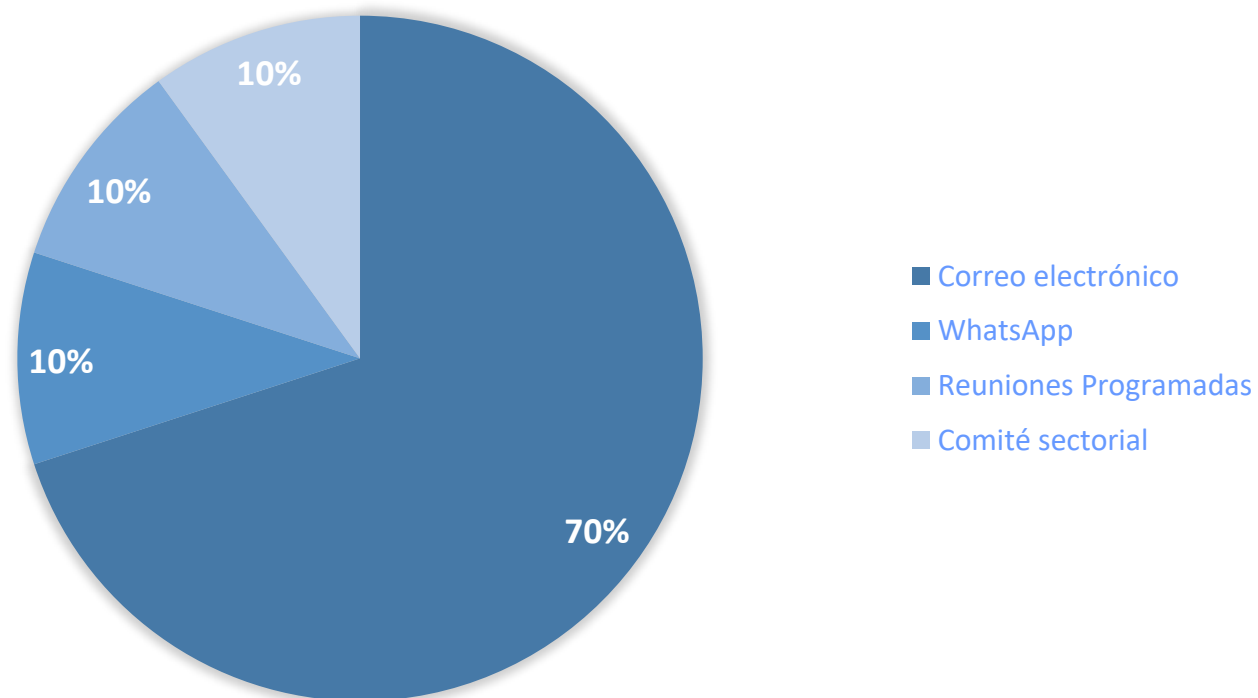


## Otros mecanismos que usan las EAV`s para comunicarse con el MEN

Del total de las EAV`s que participaron en la encuesta, el

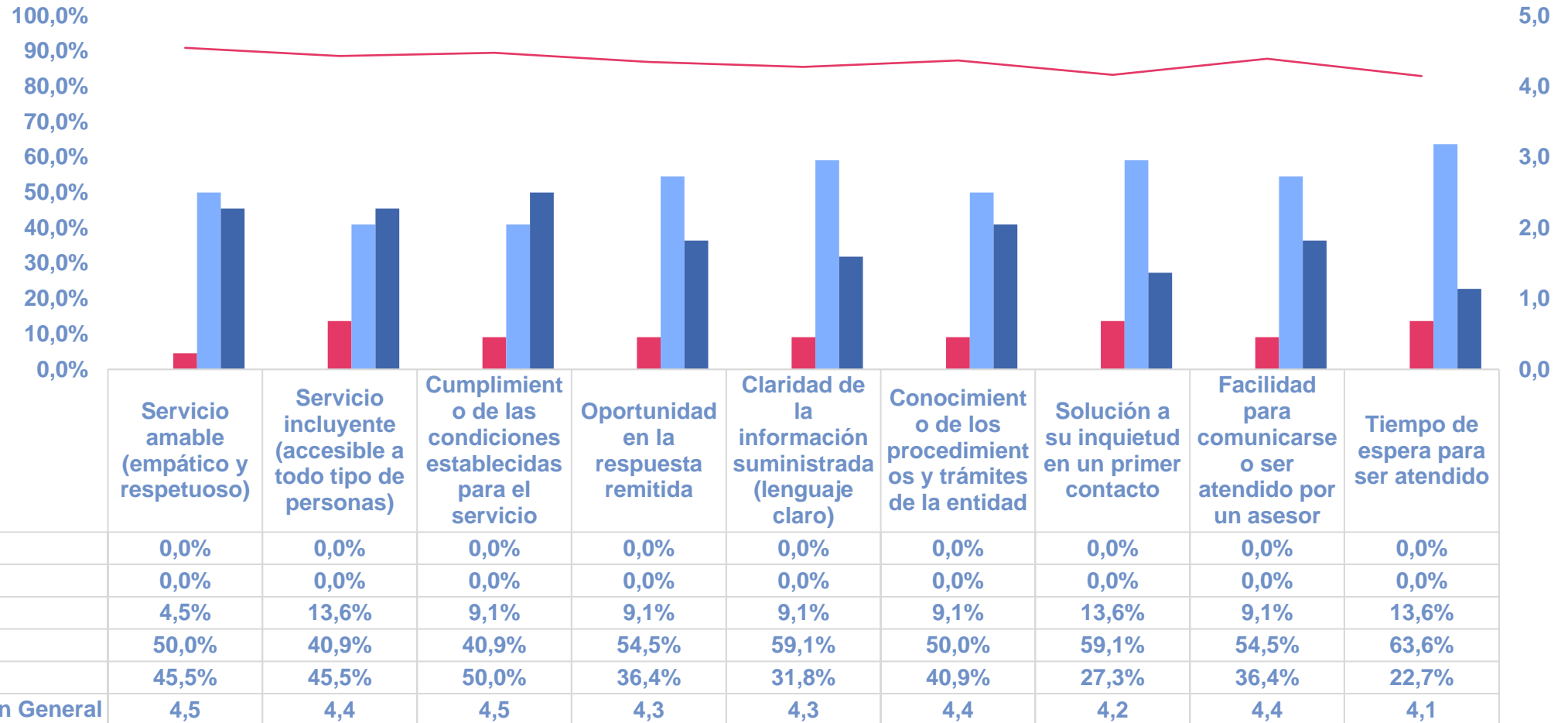
**45,5%**

informa que hace uso de otros canales de atención para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional.



4,3

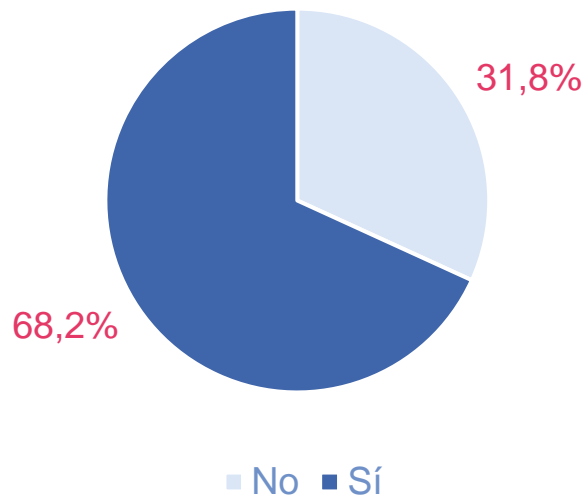
## Satisfacción frente a la atención en los canales



1 = Muy inferior a las expectativas    5 = Muy superior a las expectativas

## Experiencias Memorables

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

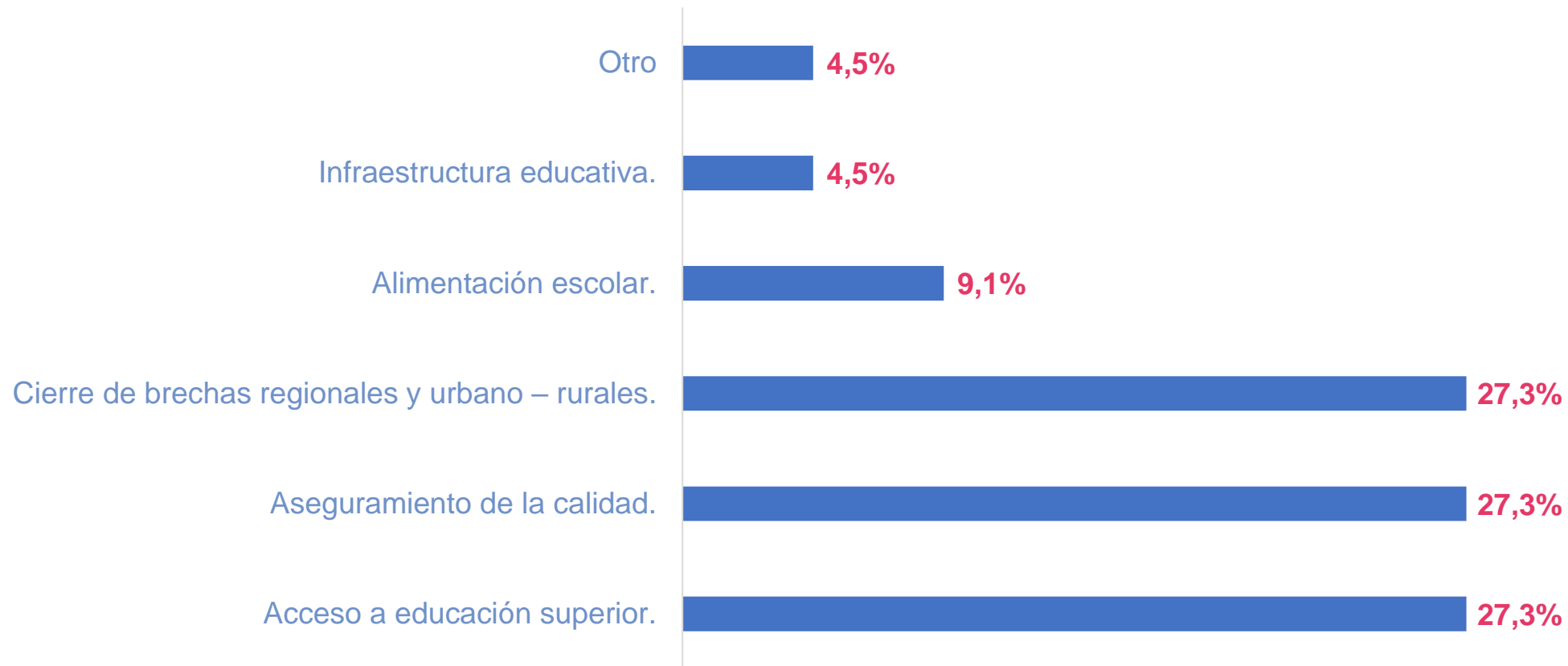


■ Las alternativas de solución  
■ El tiempo de respuesta

■ Los detalles del proceso de servicio  
■ La disposición del personal



## Percepción de temáticas de mayor relevancia para las EAVs

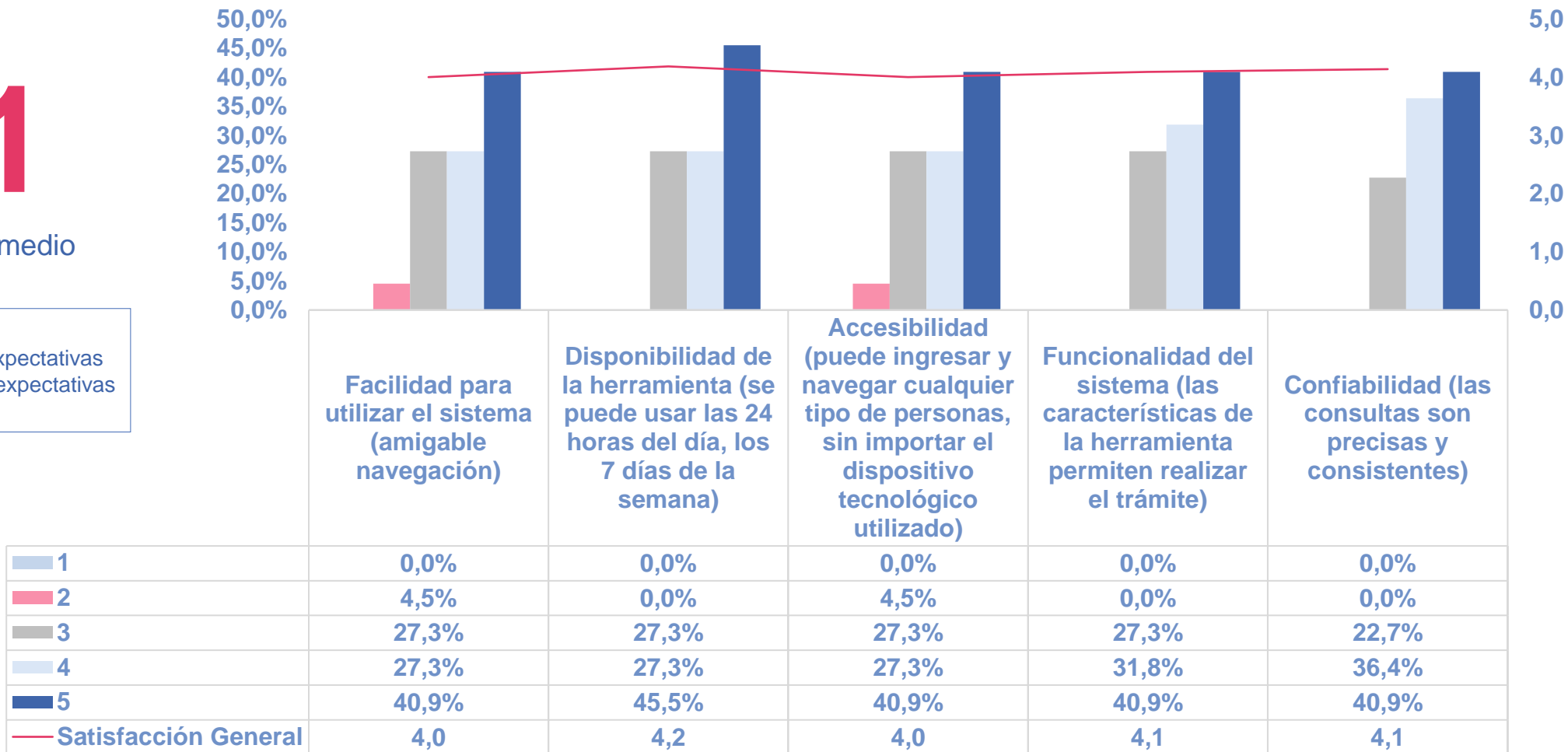


## Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

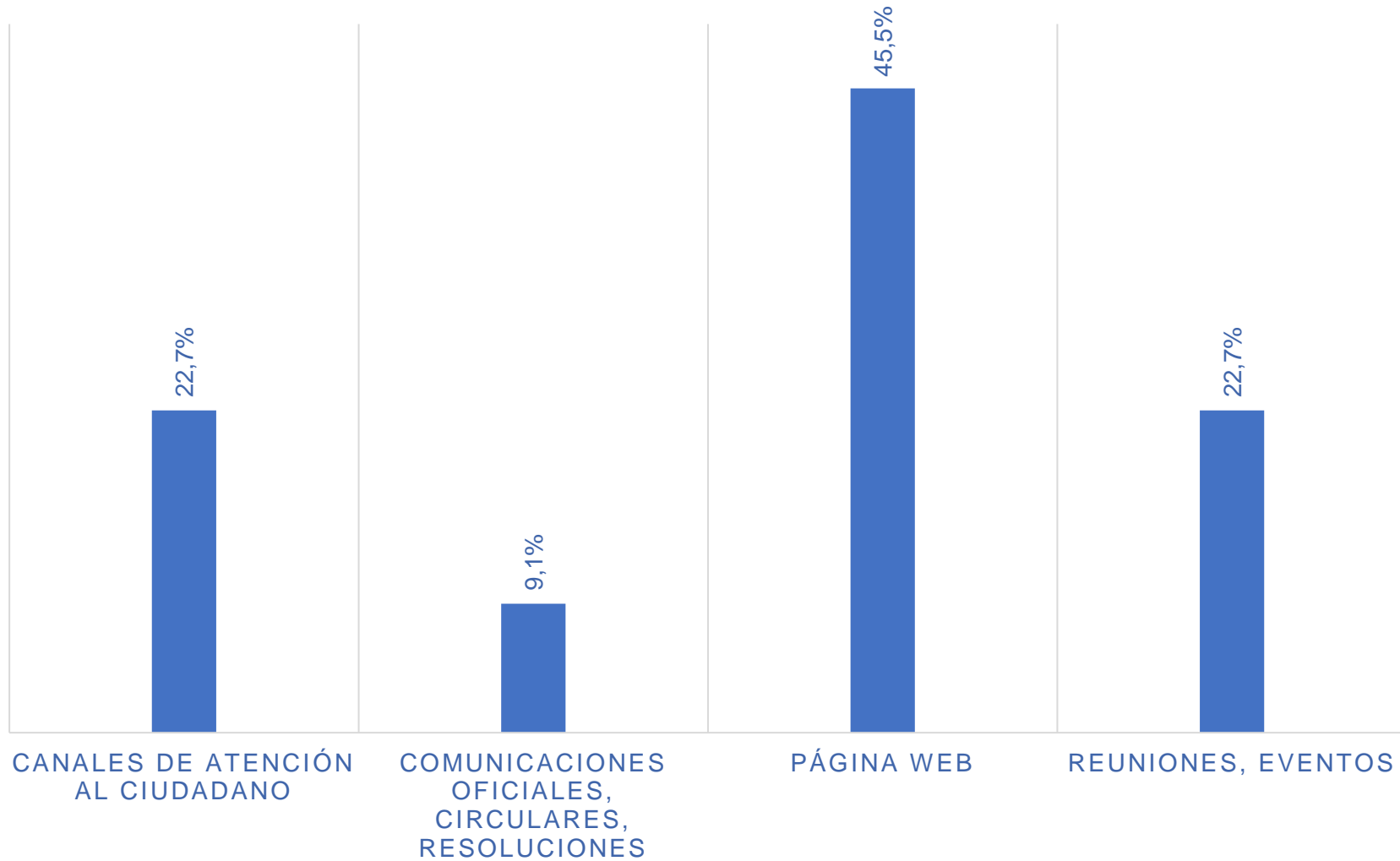
# 4,1

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Mecanismos de acceso a la información del MEN



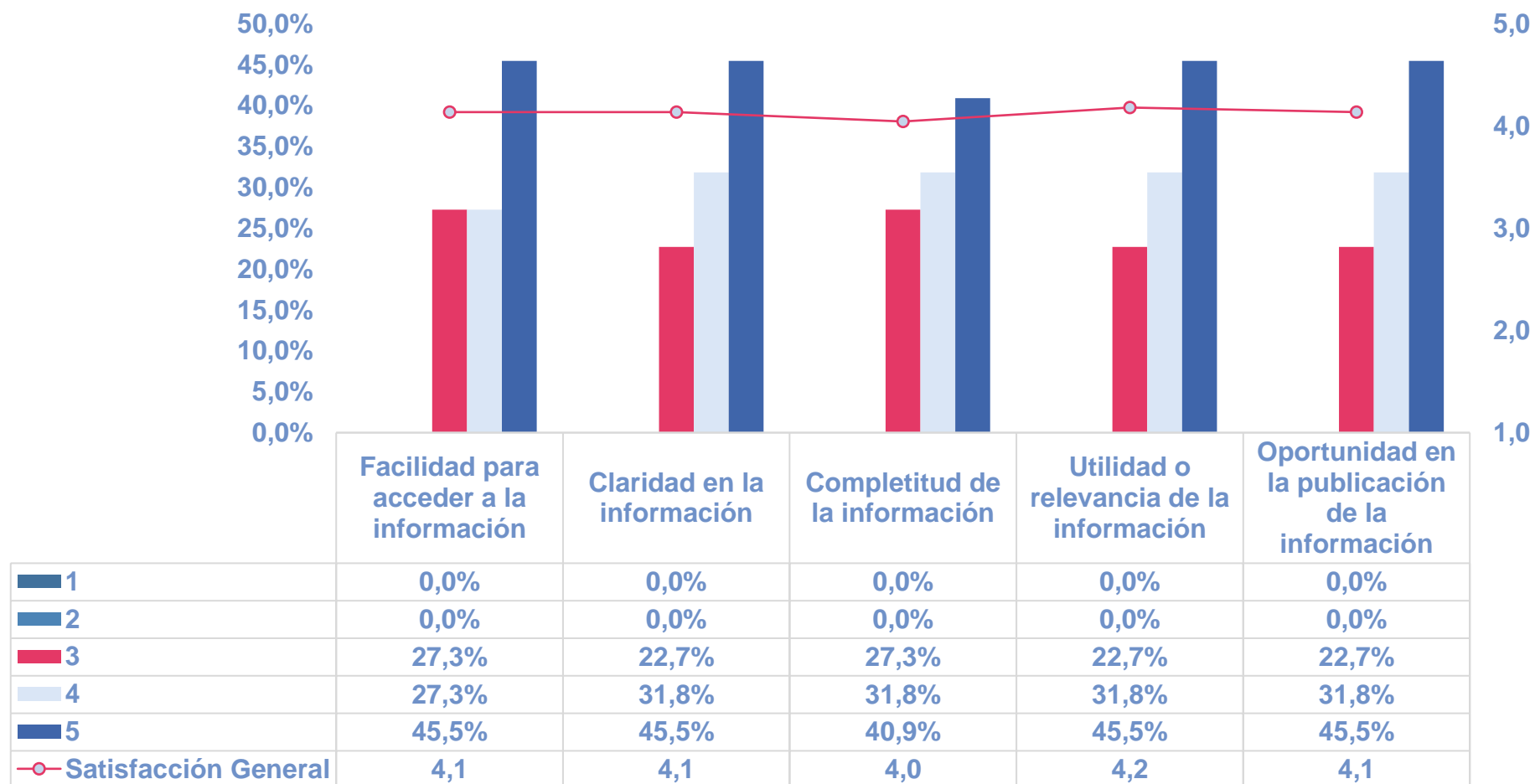


## Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

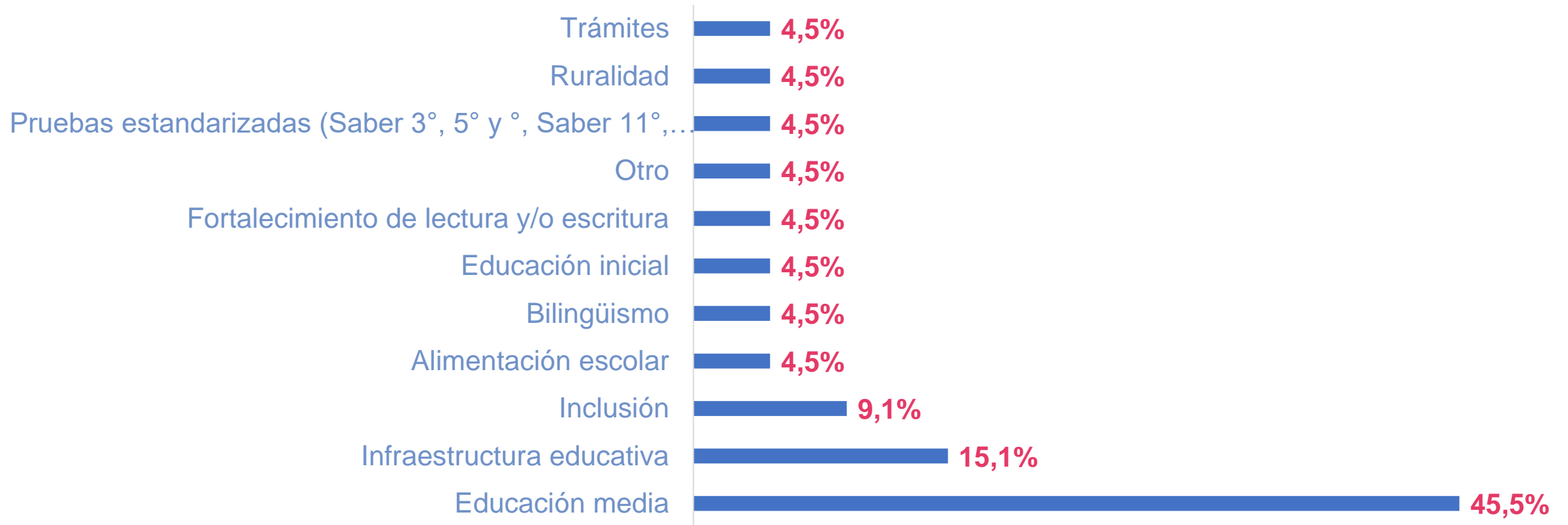
# 4,1

Calificación Promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

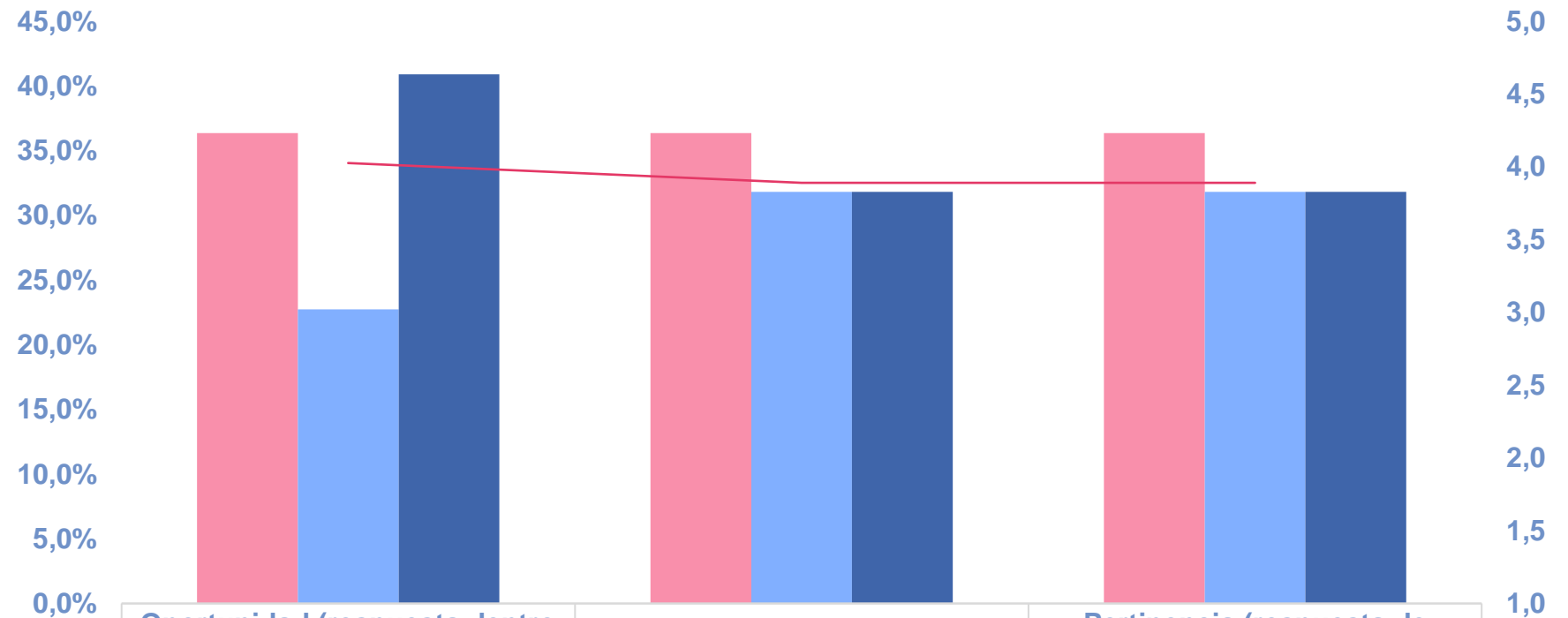


## Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

# 3,9

Calificación promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



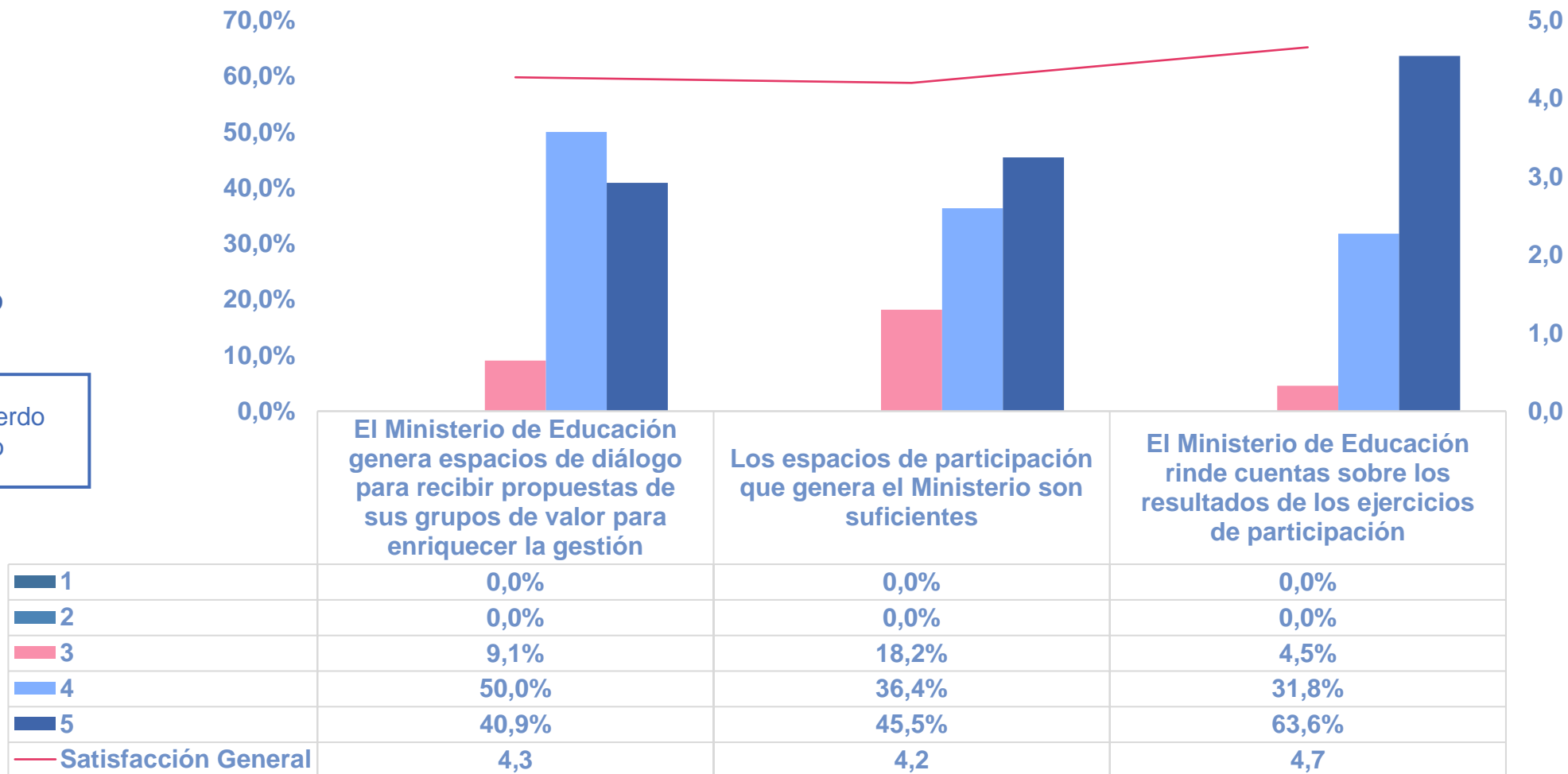
	Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	Claridad (respuesta fácil de comprender- lenguaje claro)	Pertinencia (respuesta de fondo para la totalidad de la(s) pregunta(s))
3	36,4%	36,4%	36,4%
4	22,7%	31,8%	31,8%
5	40,9%	31,8%	31,8%
Satisfacción General	4,0	3,9	3,9

## Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

# 4,4

Calificación Promedio

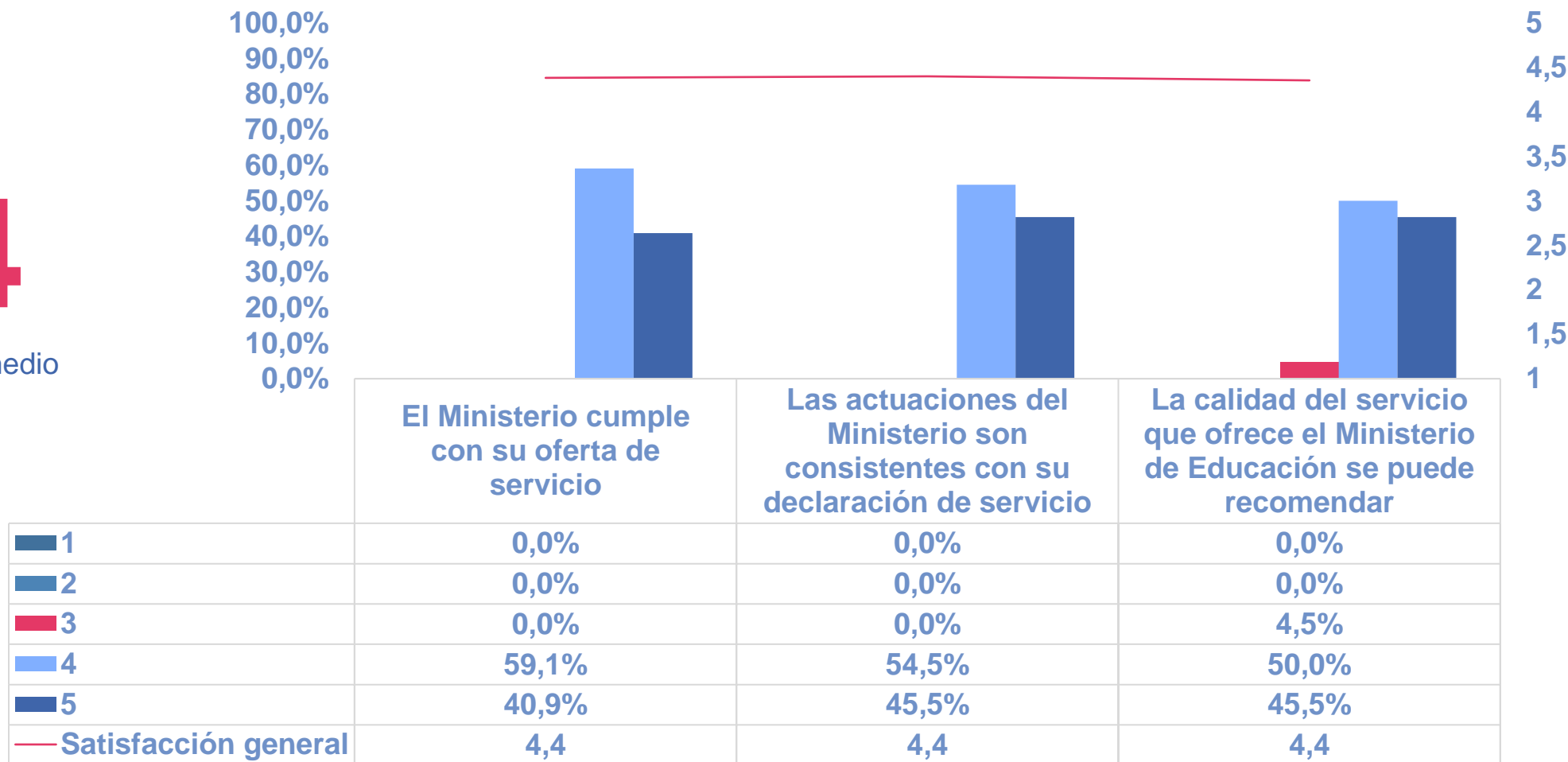
1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo



## Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

# 4,4

Calificación Promedio



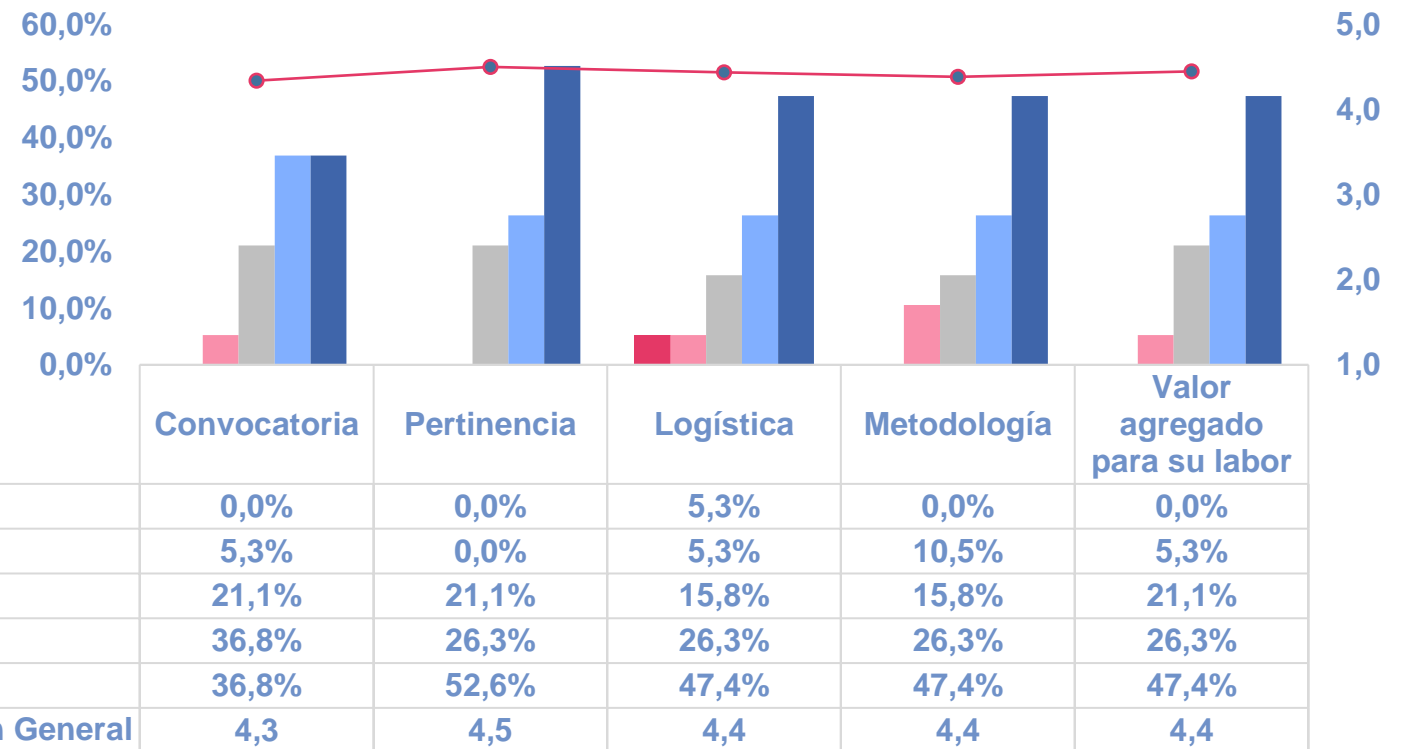
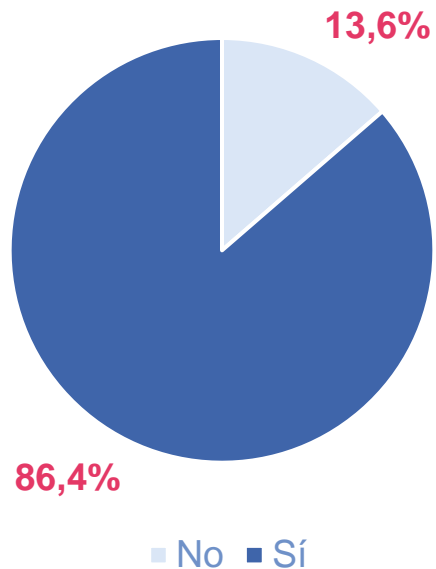
1=Totalmente en desacuerdo 5=Totalmente de acuerdo

## Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

# 4,4

Calificación Promedio

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



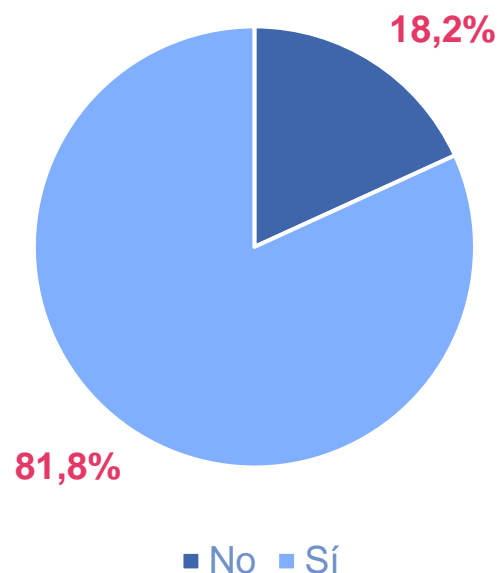
1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

4,4

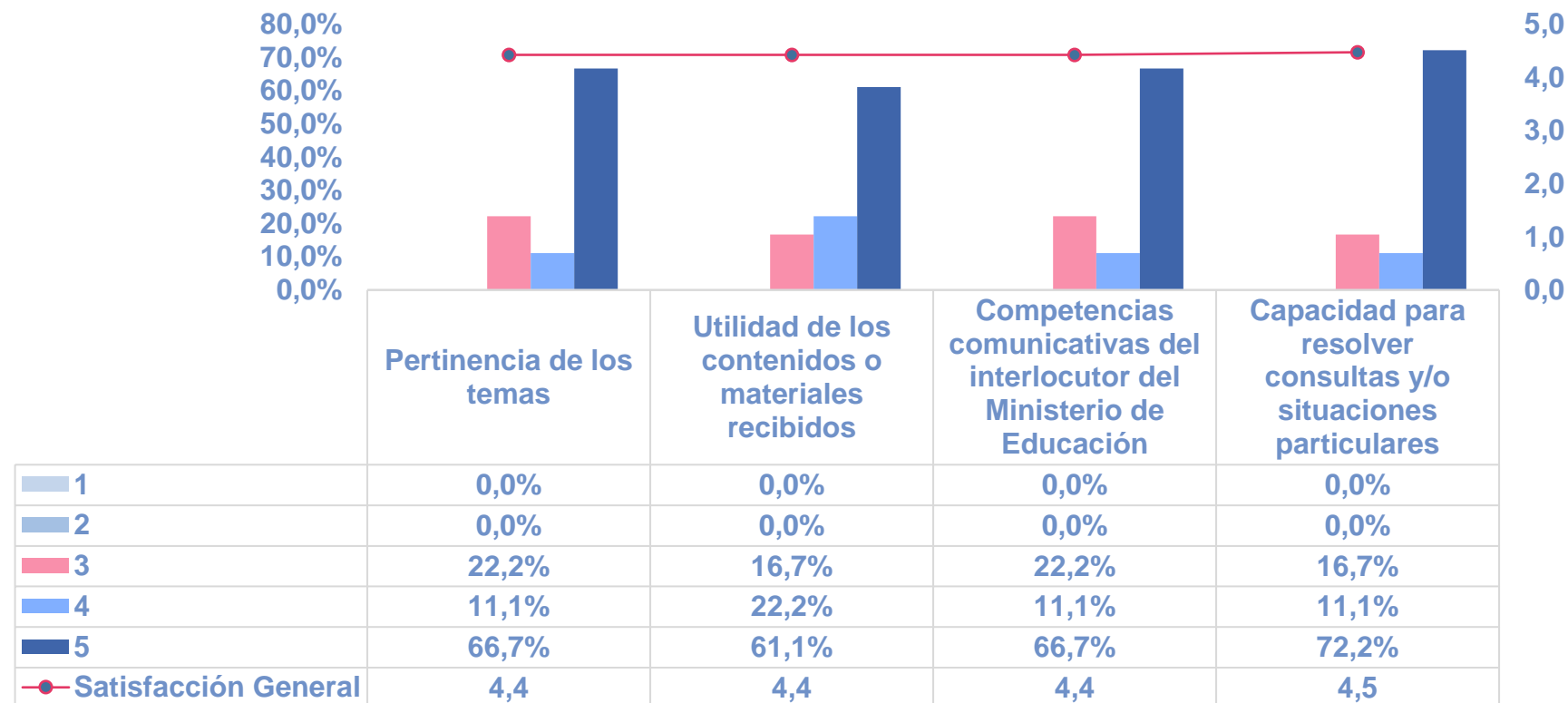
Calificación Promedio

## Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



## Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida por el MEN



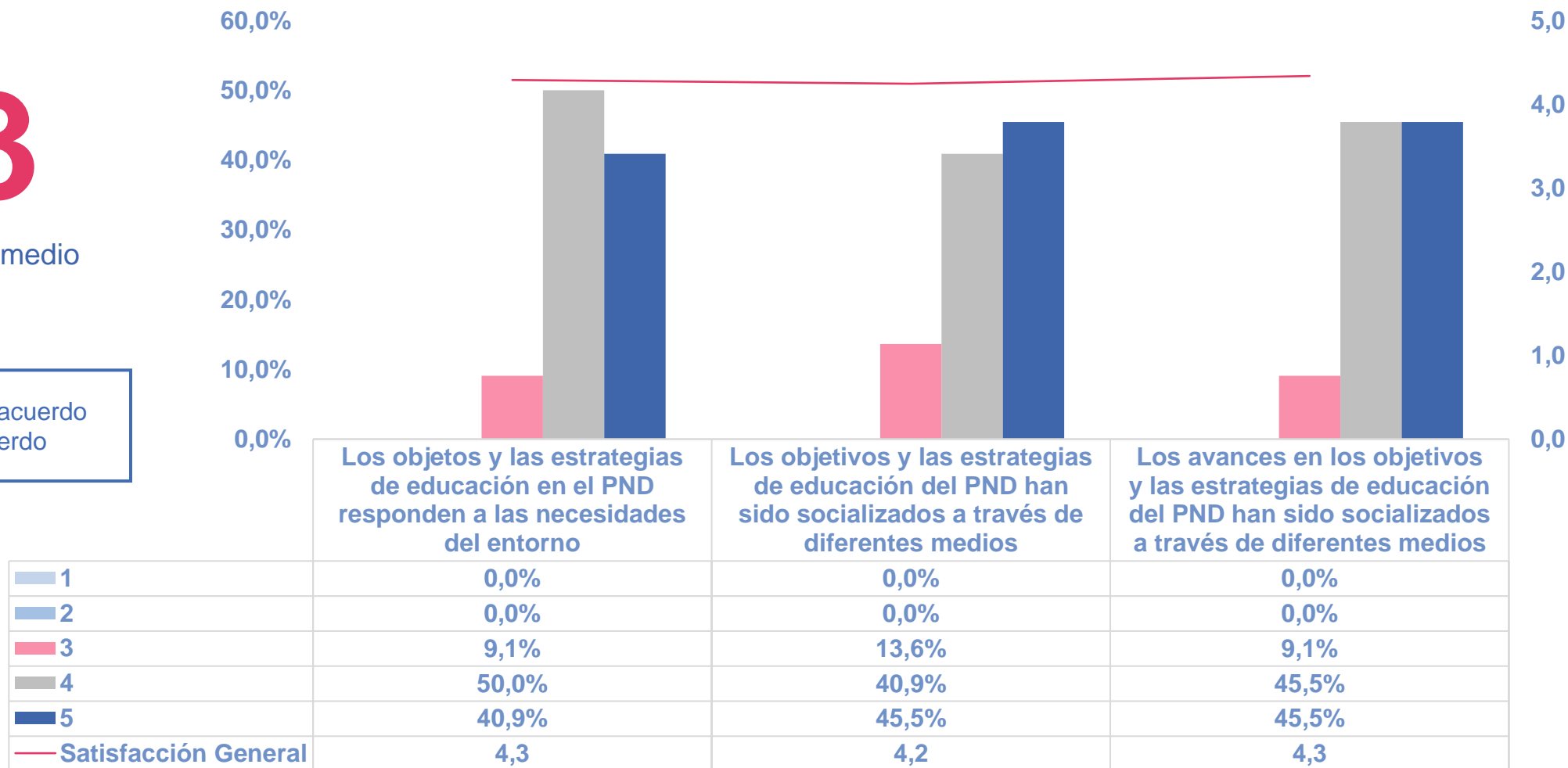
1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

## Percepción sobre la socialización Plan Nacional de Desarrollo

# 4,3

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo





## Observaciones de las EAV`s

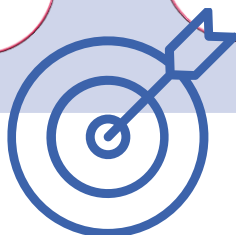


Disponibilidad para apoyar todas las dudas especialmente el Decreto 1330 de julio 25 de 2019.

Atención en la gestión de recursos del Plan de fomento con la Dirección de fomento a la educación superior especialmente la atención recibida por el Dr. Gabriel Rueda.

El apoyo que ha brindado a la UG FFIE la Unidad de Atención al Ciudadano en materia de gestión documental, gracias a la autorización para utilizar el aplicativo SAC V2, hecho que permitió racionalizar, modernizar y buscar la mejora continua en la gestión de las PQR que recibe y responde la UG FFIE.

La coordinación permanente y el apoyo recibido de la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, en todos los procesos relacionados con la formulación y seguimiento a las metas del PND 2018-2022 asignadas al FFIE..



## Observaciones de las EAV's

La situación del servicio se dio dentro de la normalidad y no fue especialmente memorable

Los canales de atención son satisfactorios pero no he tenido una experiencia de servicio positivamente.

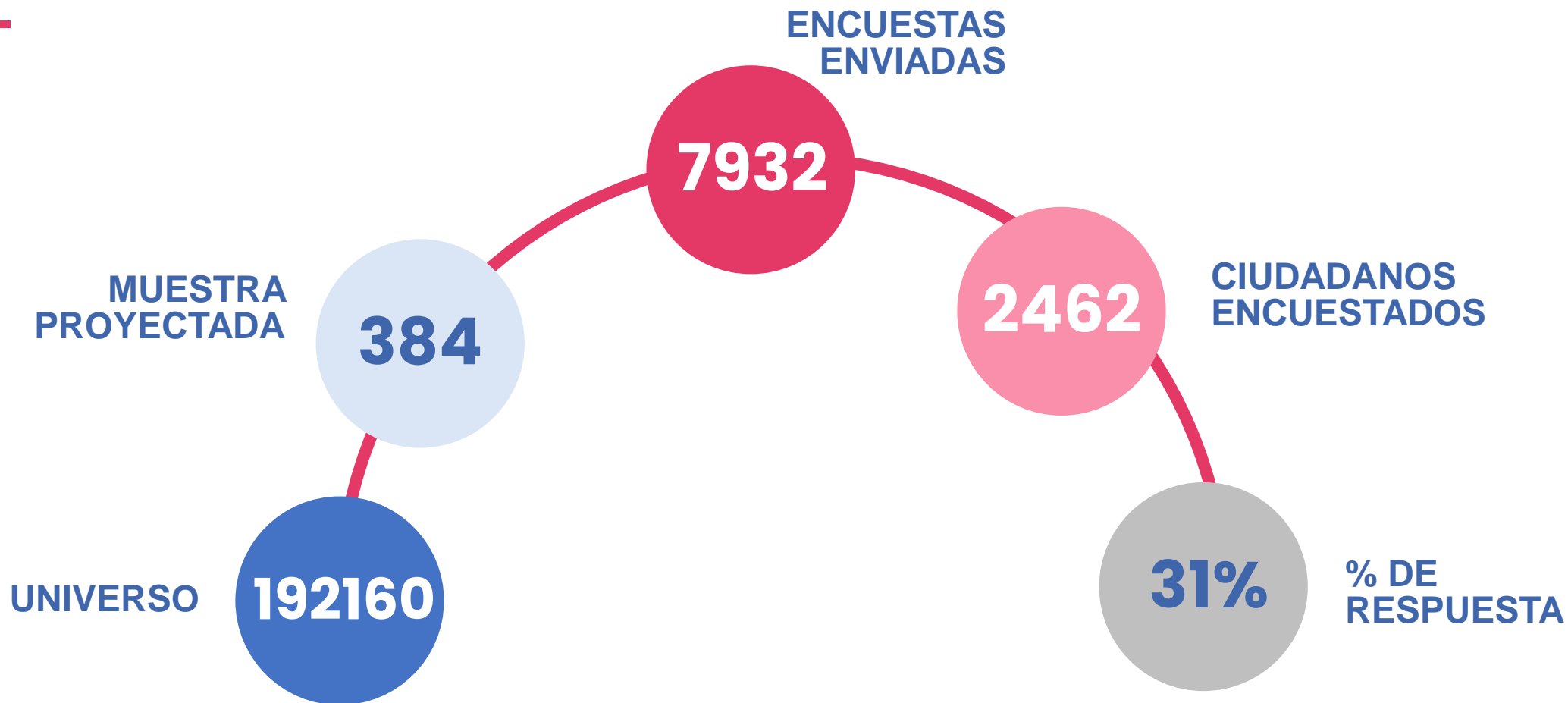
Si bien el Ministerio ha atendido nuestros requerimientos, éstos no han sido memorables respecto de los canales de atención señalados por Ustedes

# 5. Ciudadanos

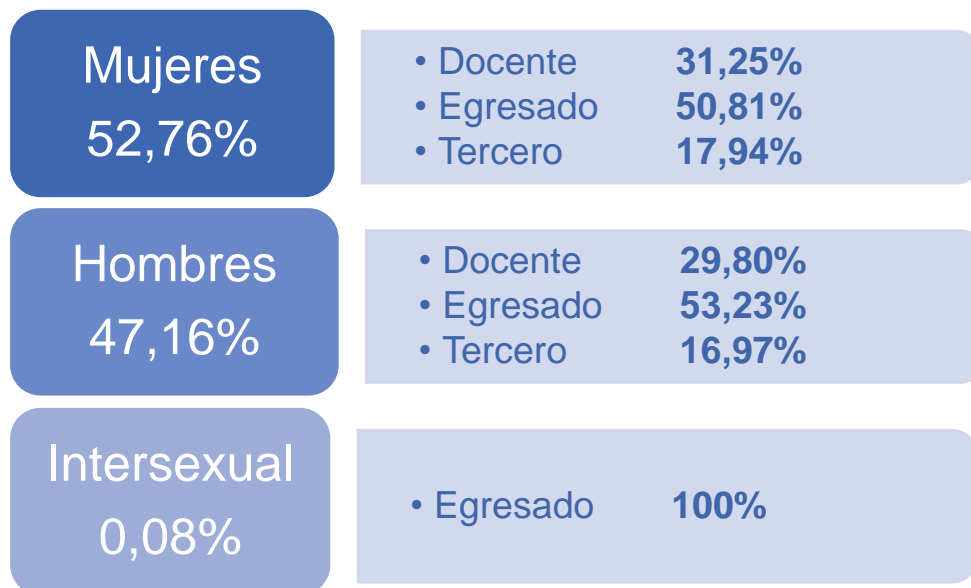


- 
- 5.1 Ficha técnica
  - 5.2 Caracterización
  - 5.3 Resultado detallado encuesta 2021
  - 5.4 Observaciones y Comentarios
-

## Ficha Técnica Ciudadanos



## Caracterización Ciudadanos

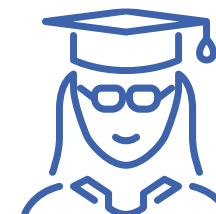


**Población que presenta  
condición de  
discapacidad**

1,02%

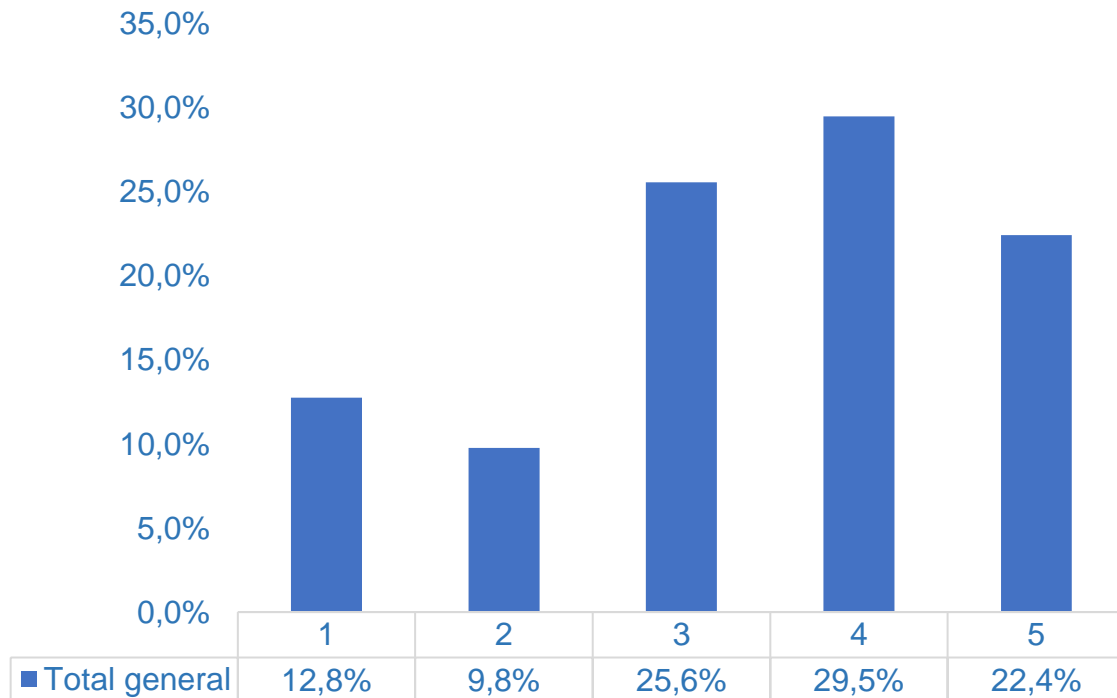
**Población que pertenece a  
un grupo étnico**

4,39%



## Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN

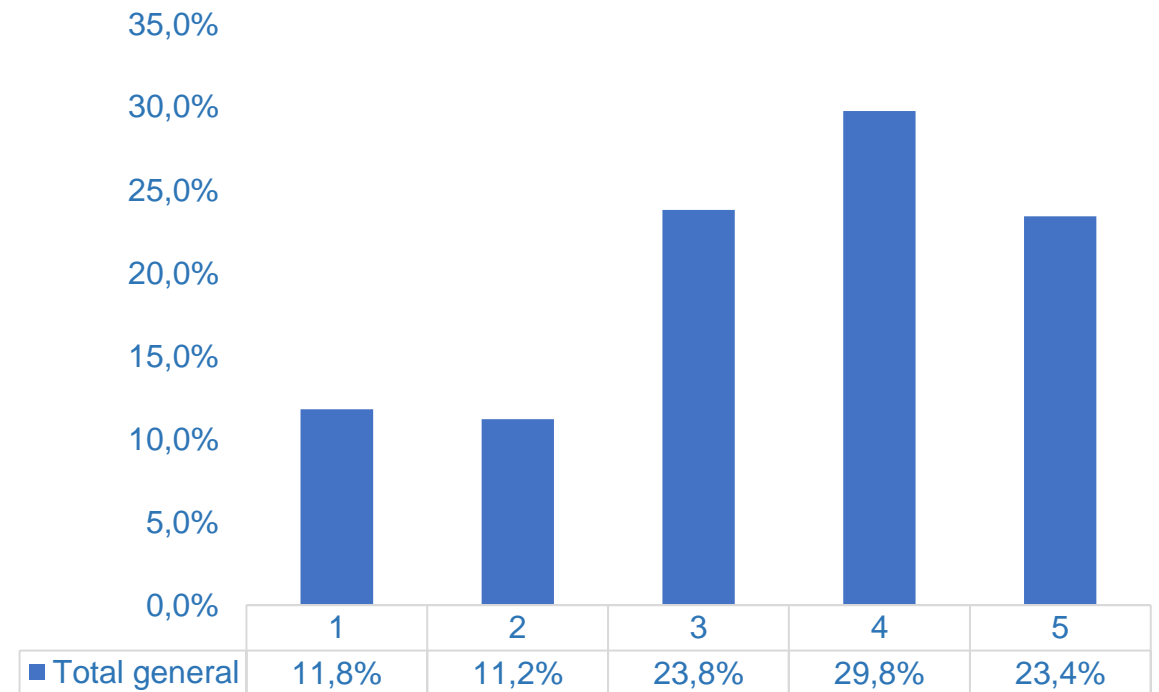
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



**3,4**  
Calificación promedio

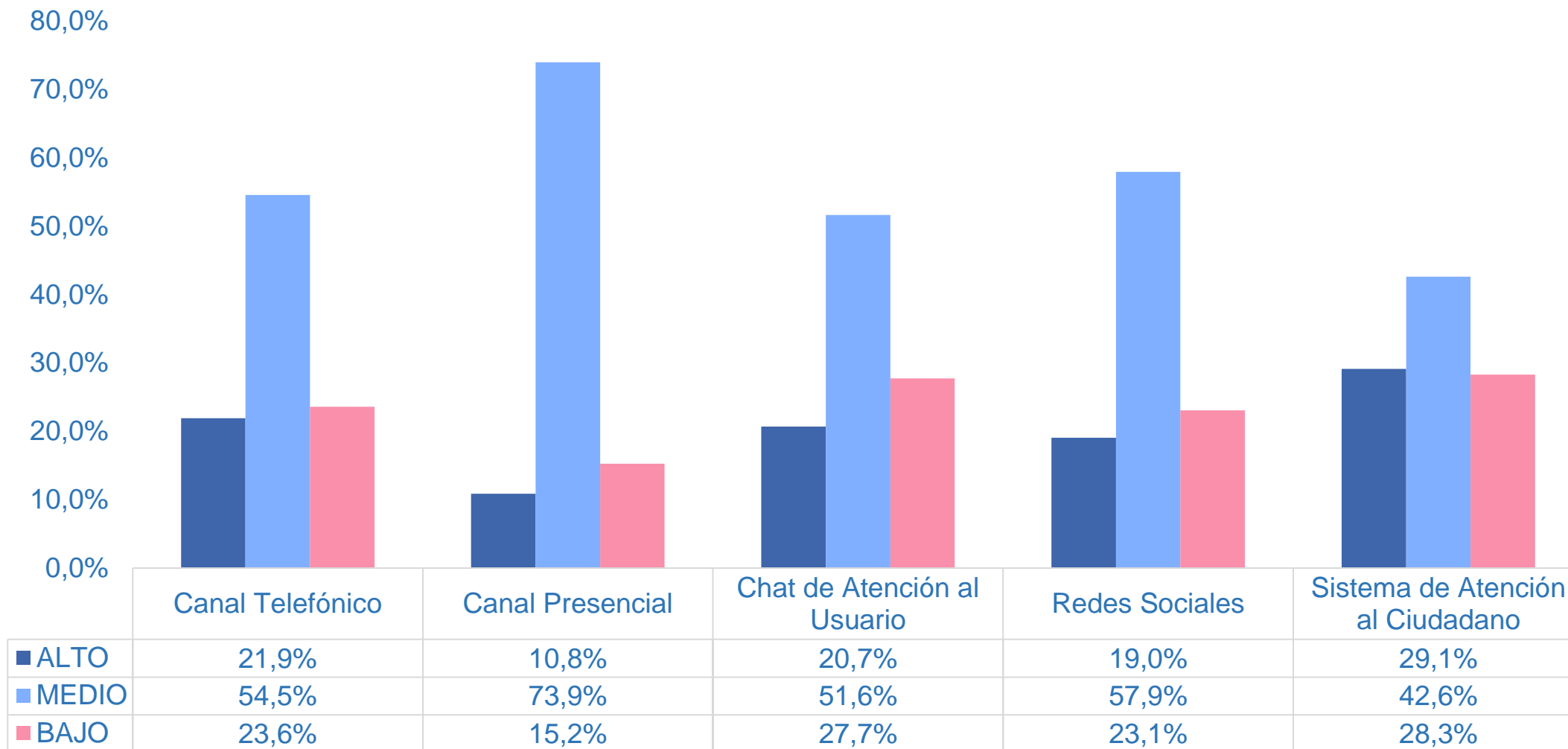
1=Totalmente en desacuerdo 5=Totalmente de acuerdo

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



**3,4**  
Calificación promedio

## Frecuencia del uso de los Canales de Atención



## Otros mecanismos que usan los ciudadanos para comunicarse con el MEN

Del total de los ciudadanos que participaron en la encuesta, el

# 14,4%

informa que hace uso de otros canales de atención diferentes a los convencionales para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional.

MEDIO	CANTIDAD
Correo electrónico	206
Página web	124
Cita Virtual	19
Comunicaciones Escritas	5
Contacto del MEN	2
Sistema Maestro	1
Vídeos en YouTube	1
Todos	1
Mesa de ayuda	1
Sindicato de maestros	1
Reuniones con el ente territorial	1
Total general	362

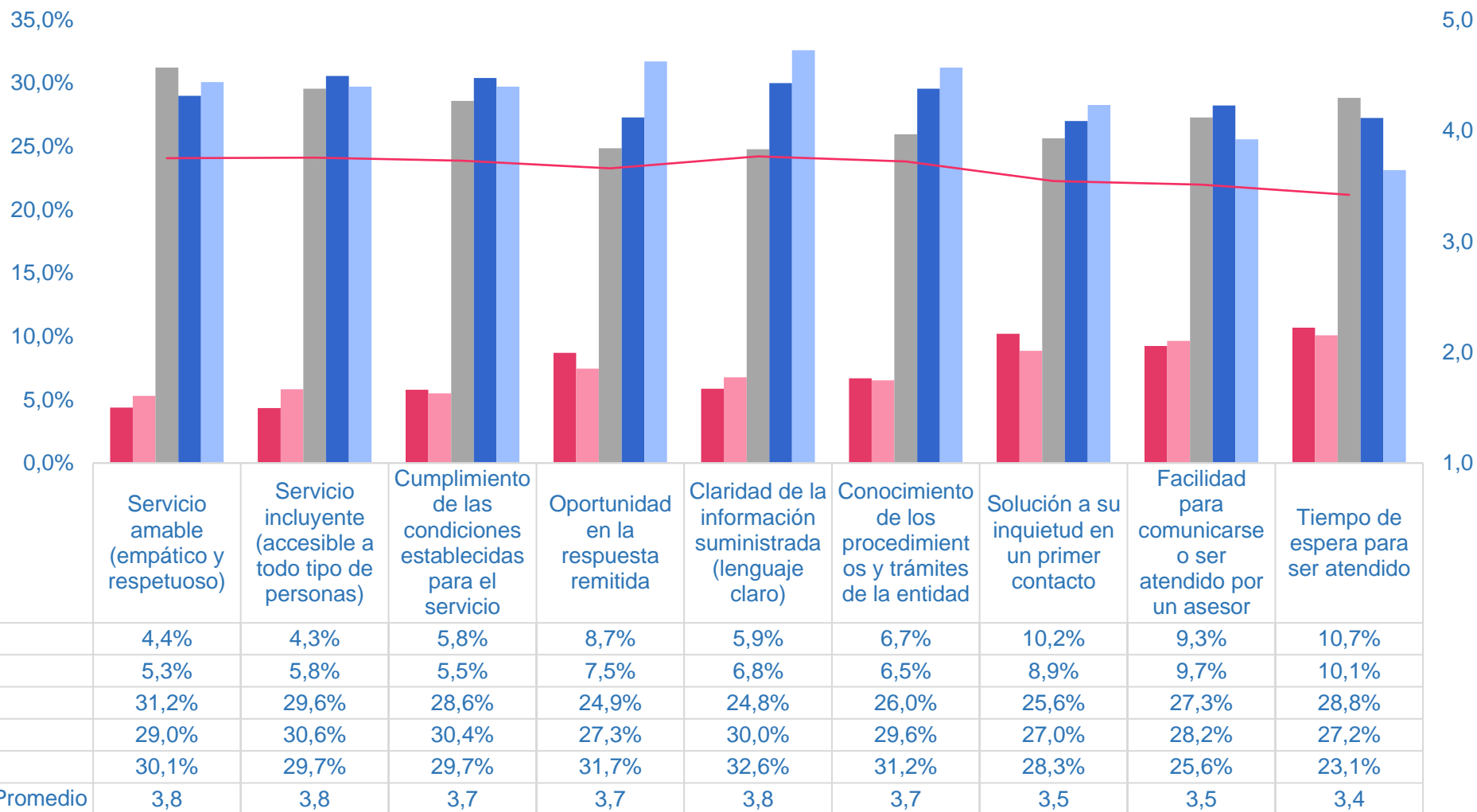


## Satisfacción frente a la atención en los canales

3,7

Calificación promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Ficha técnica trámites

Trámites que recibieron calificación	Población (cantidad de trámites realizados en 2021)	Muestra confiable 95% Nivel de confianza y 5% de error muestral	Muestra confiable 90% Nivel de confianza y 10% de error muestral	Cantidad de encuestas recibidas por trámite
Certificación de existencia y representación legal IES	6414	363	67	29*
Certificación de programa académico de IES	2874	157	66	116
Certificado de idoneidad del título de postgrado	1533	308	65	10*
Convalidación de estudios de PBM realizados en el exterior	5834	361	67	236
Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior	13303	374	67	1579
Legalización de documentos de educación superior	163735	384	68	521
Reconocimiento de Personería Jurídica IES	1	1	1	15**
Certificación de existencia y representación legal IES	6414	363	67	1*

\* Teniendo en cuenta que las encuestas recibidas no alcanzan a estar en un nivel de confiabilidad de 90% y 10% de error muestral, se consideran como una evaluación no representativa, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

\*\* La población que realizó el trámite en el 2021 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

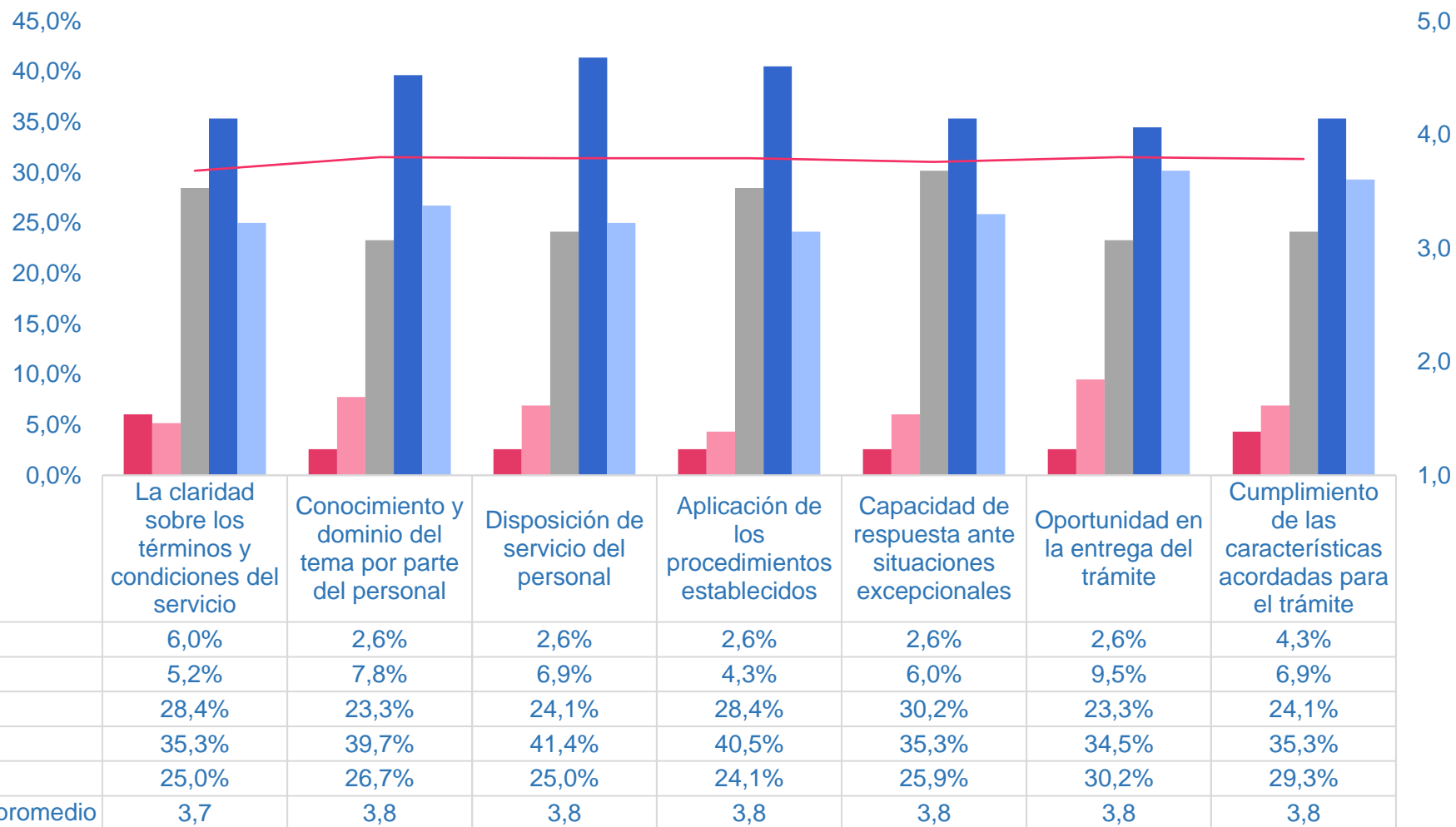
## Satisfacción sobre el trámite Certificación de programa académico IES

3,8

Calificación promedio

116

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



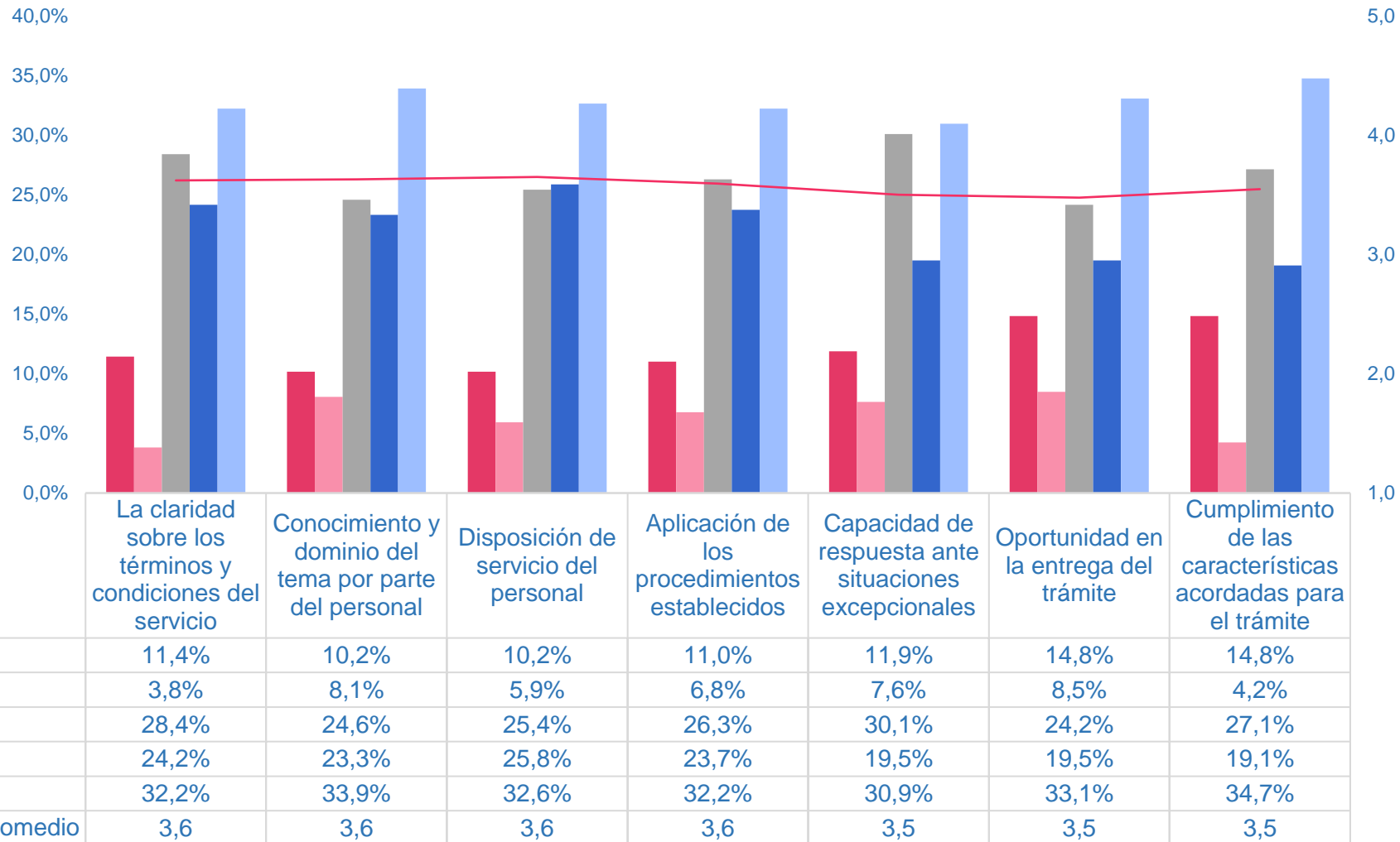
1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

## Satisfacción sobre el trámite Convalidación de estudios de PBM realizados en el exterior

3,6

Calificación promedio

236

Cantidad de ciudadanos  
que calificaron el trámite

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

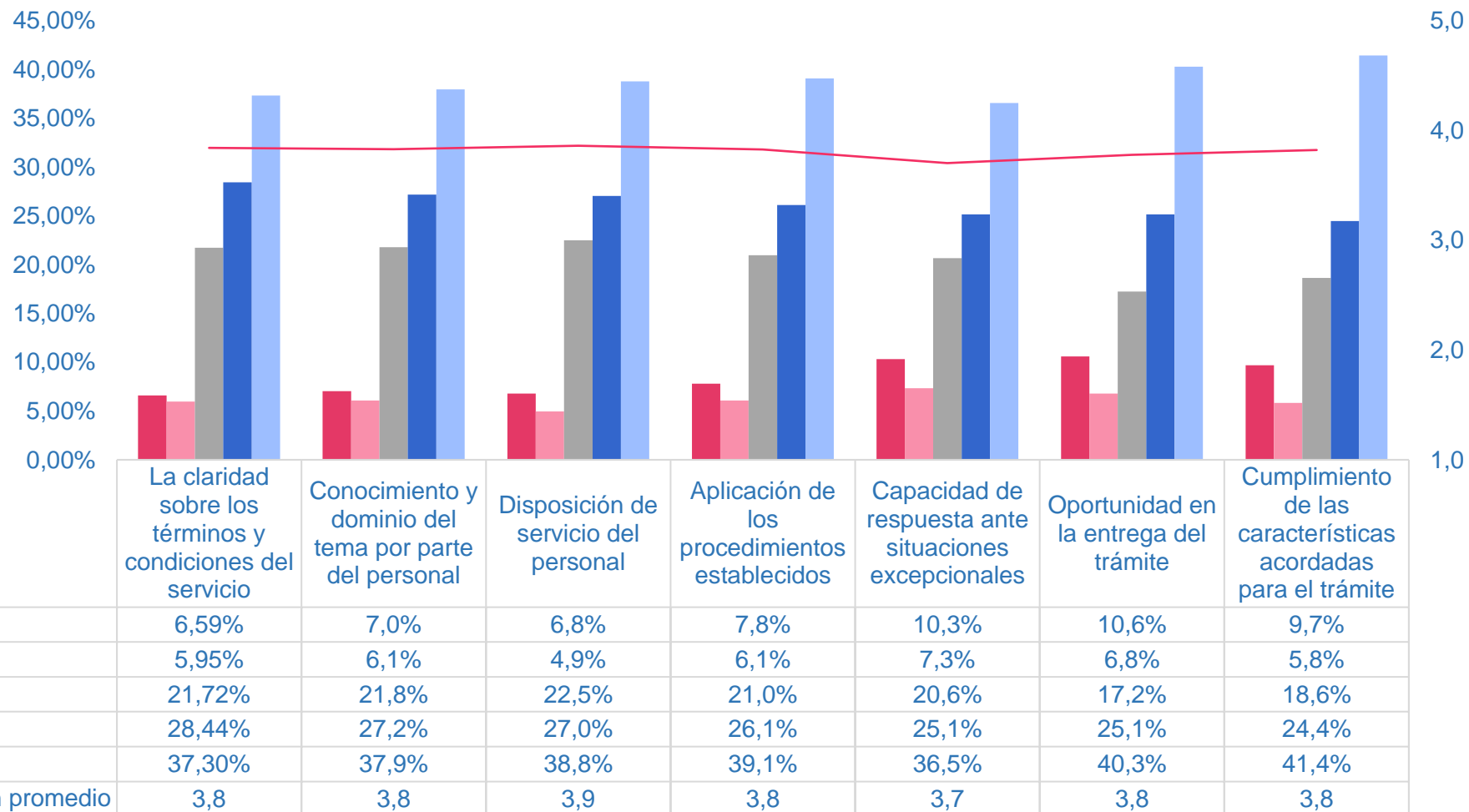
## Satisfacción sobre el trámite Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior

# 3,8

Calificación promedio

# 1579

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

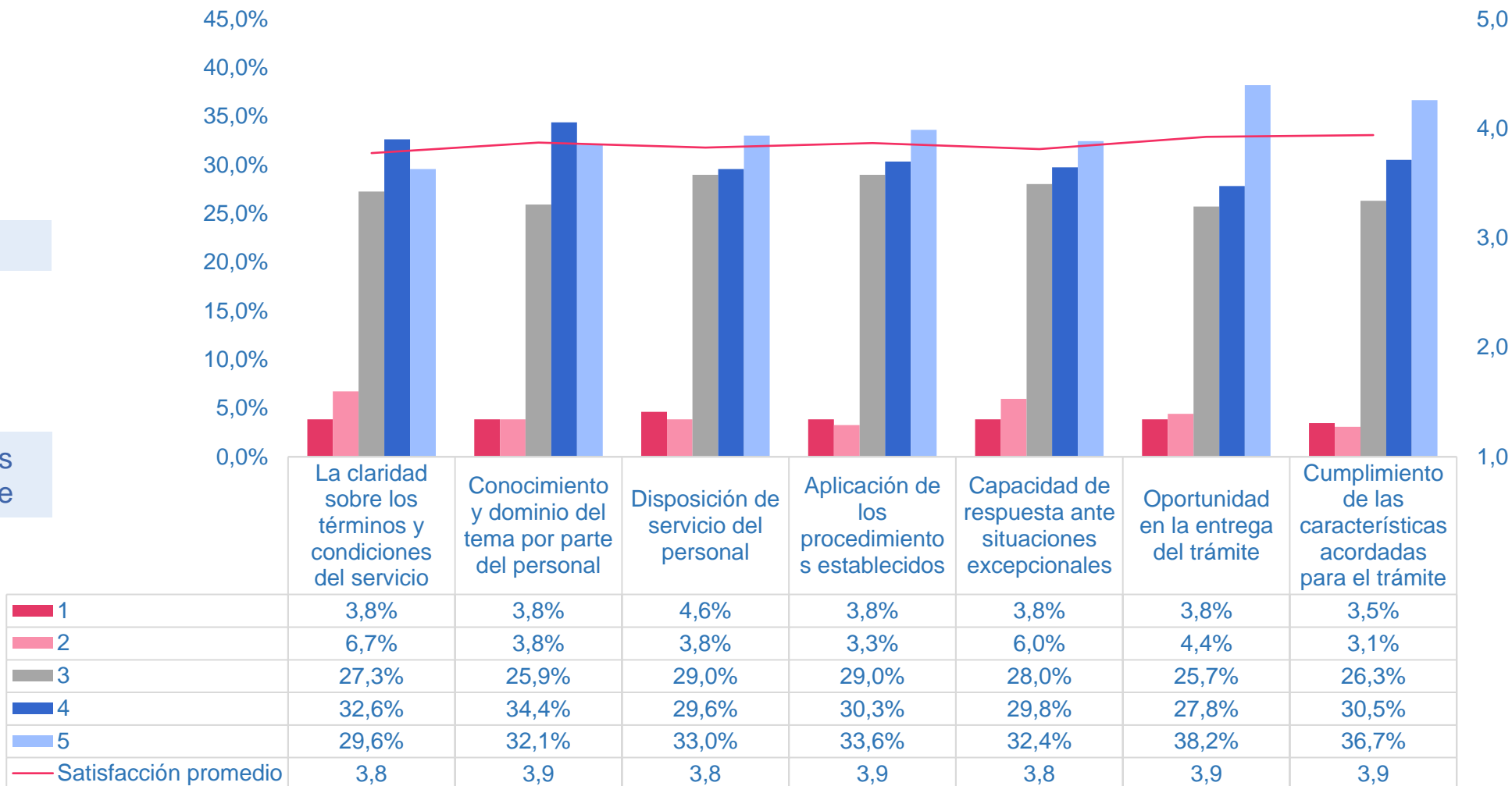
## Satisfacción sobre el trámite Legalización de documentos de educación superior

3,8

Calificación promedio

521

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite

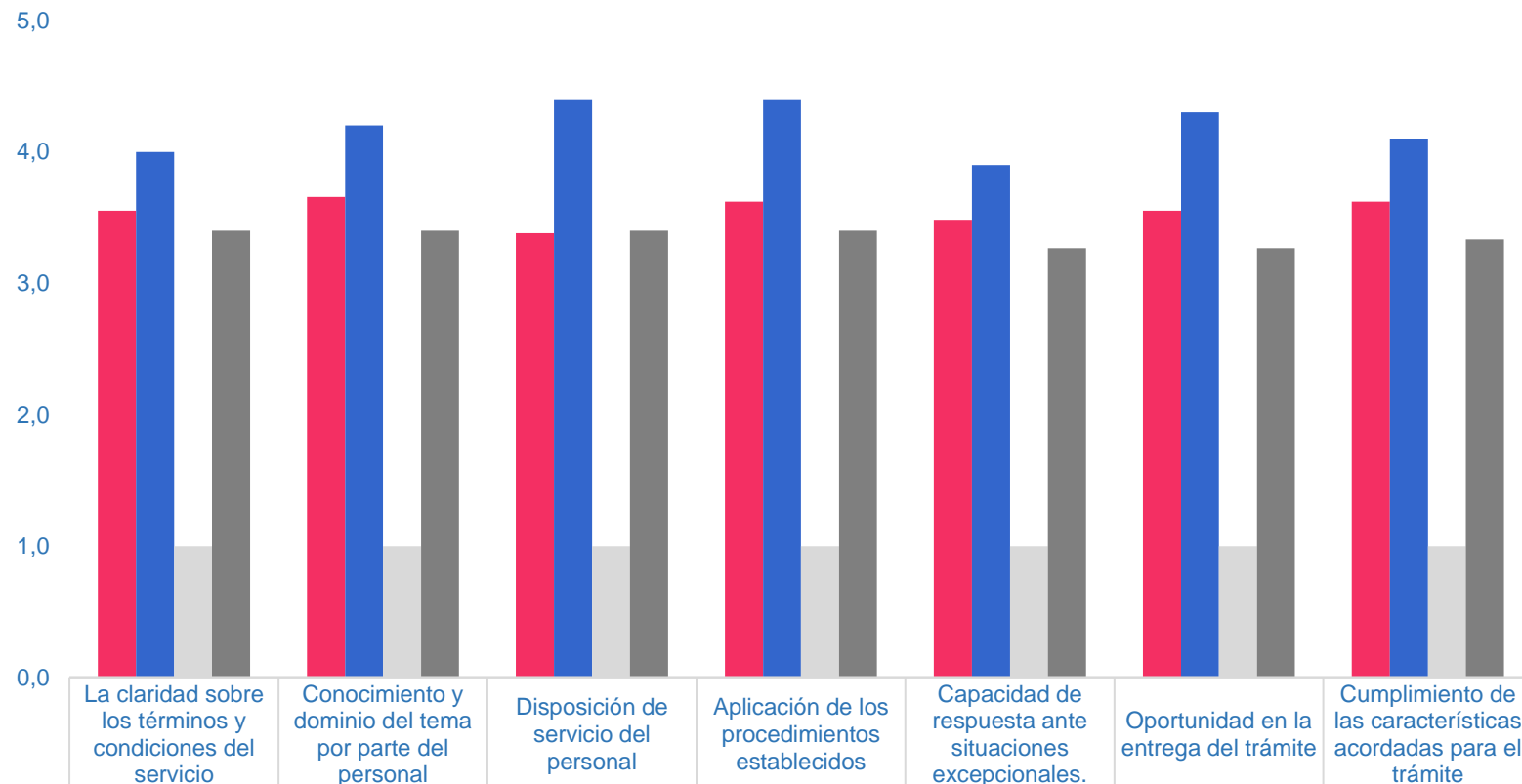


1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

## Satisfacción de los trámites que no cumplen con la muestra representativa

# 3,0

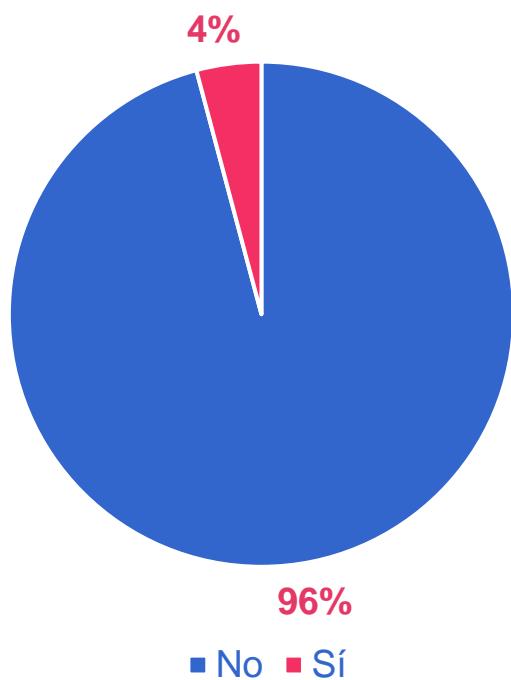
Calificación promedio



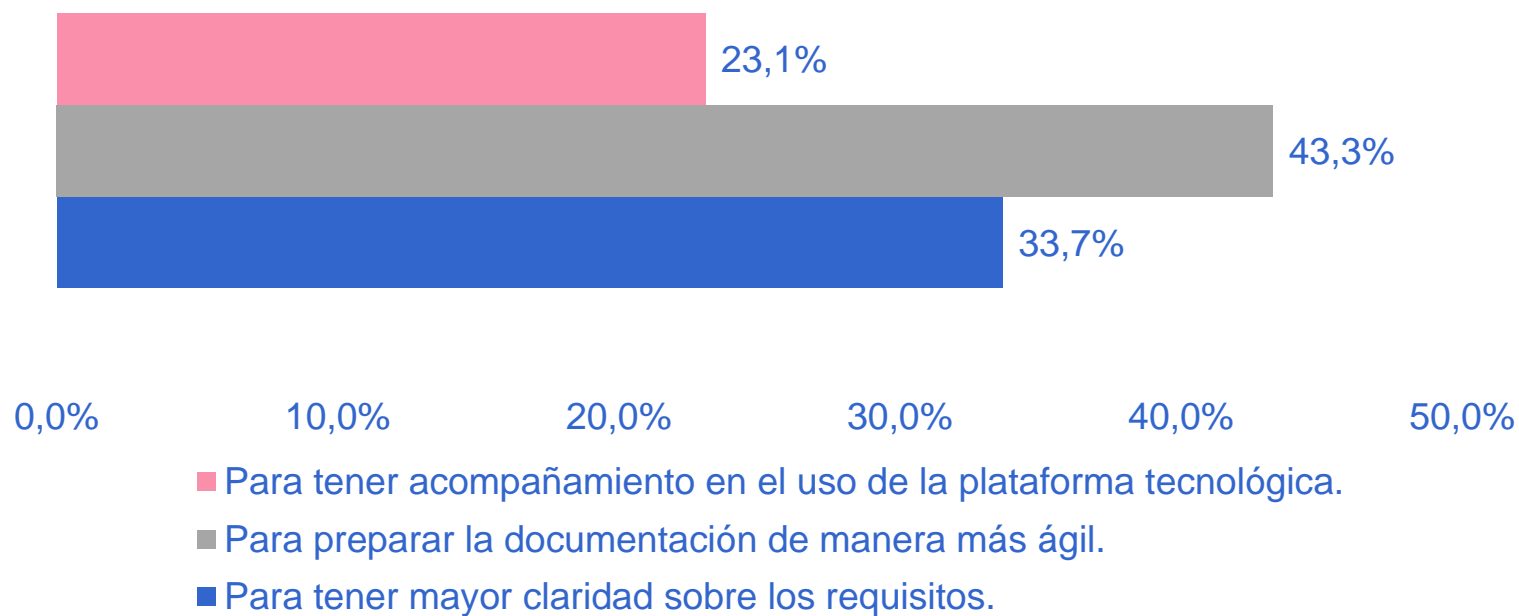
■ Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	3,6	3,7	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6
■ Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	4,0	4,2	4,4	4,4	3,9	4,3	4,1
■ Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-español	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
■ Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,3

## Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?



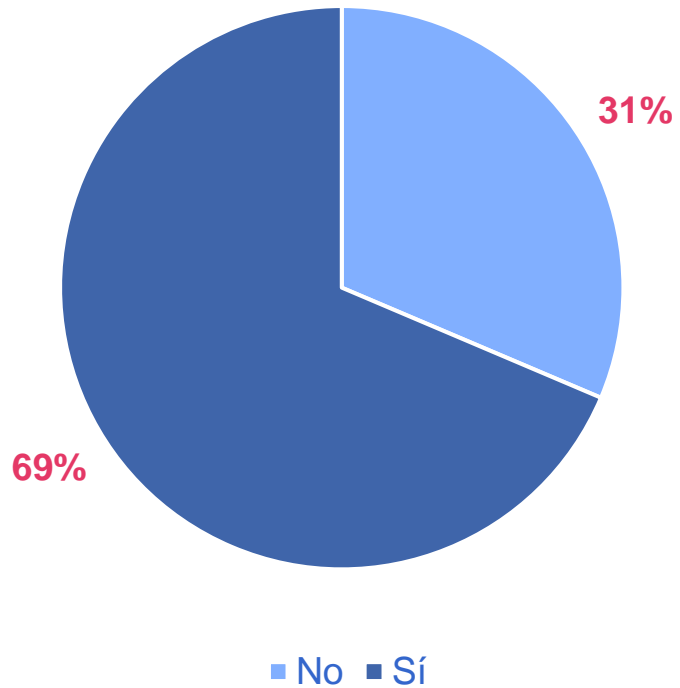
Razón principal por la cual usted realizó el trámite a través de un tercero



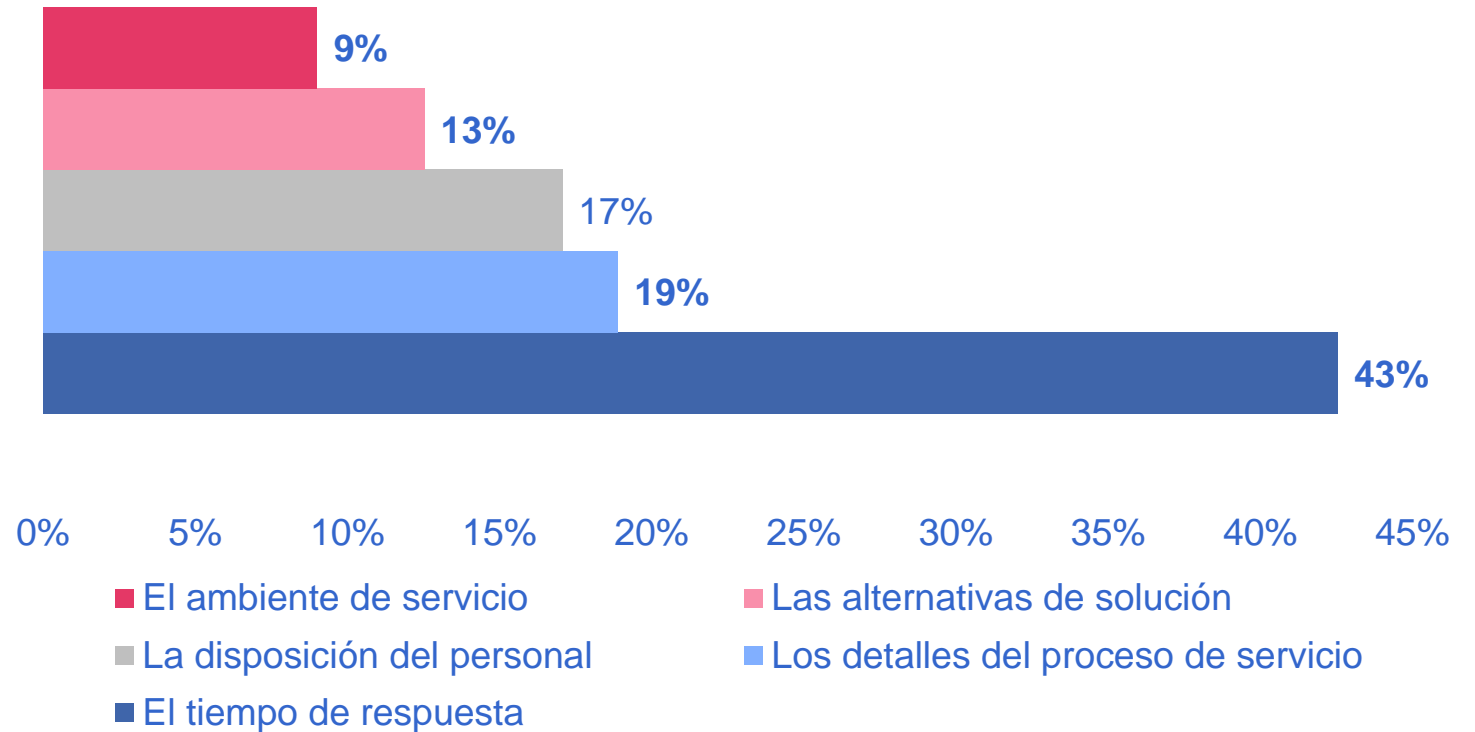


## Experiencias Memorables

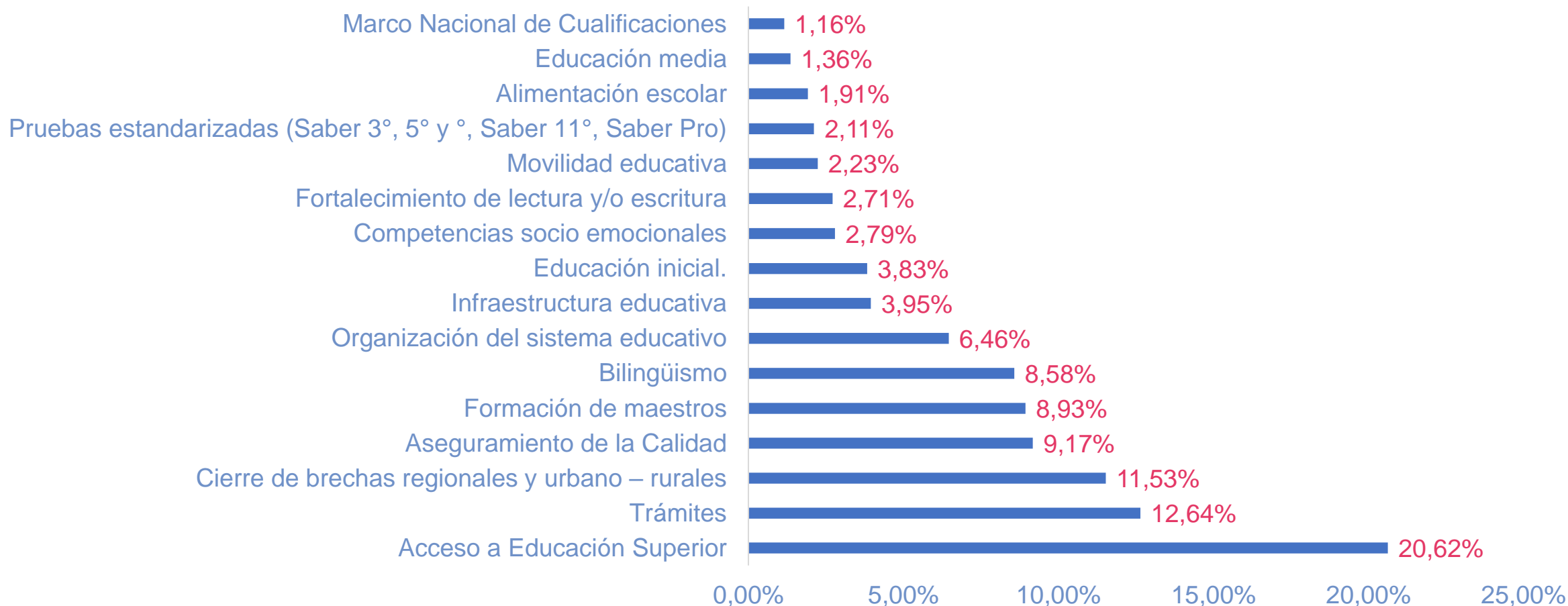
Por favor indique si ha tenido una experiencia de servicio positivamente memorable en los canales de atención del Ministerio de Educación.



### Causas de la experiencia memorable



## Percepción de temáticas de mayor relevancia para los ciudadanos

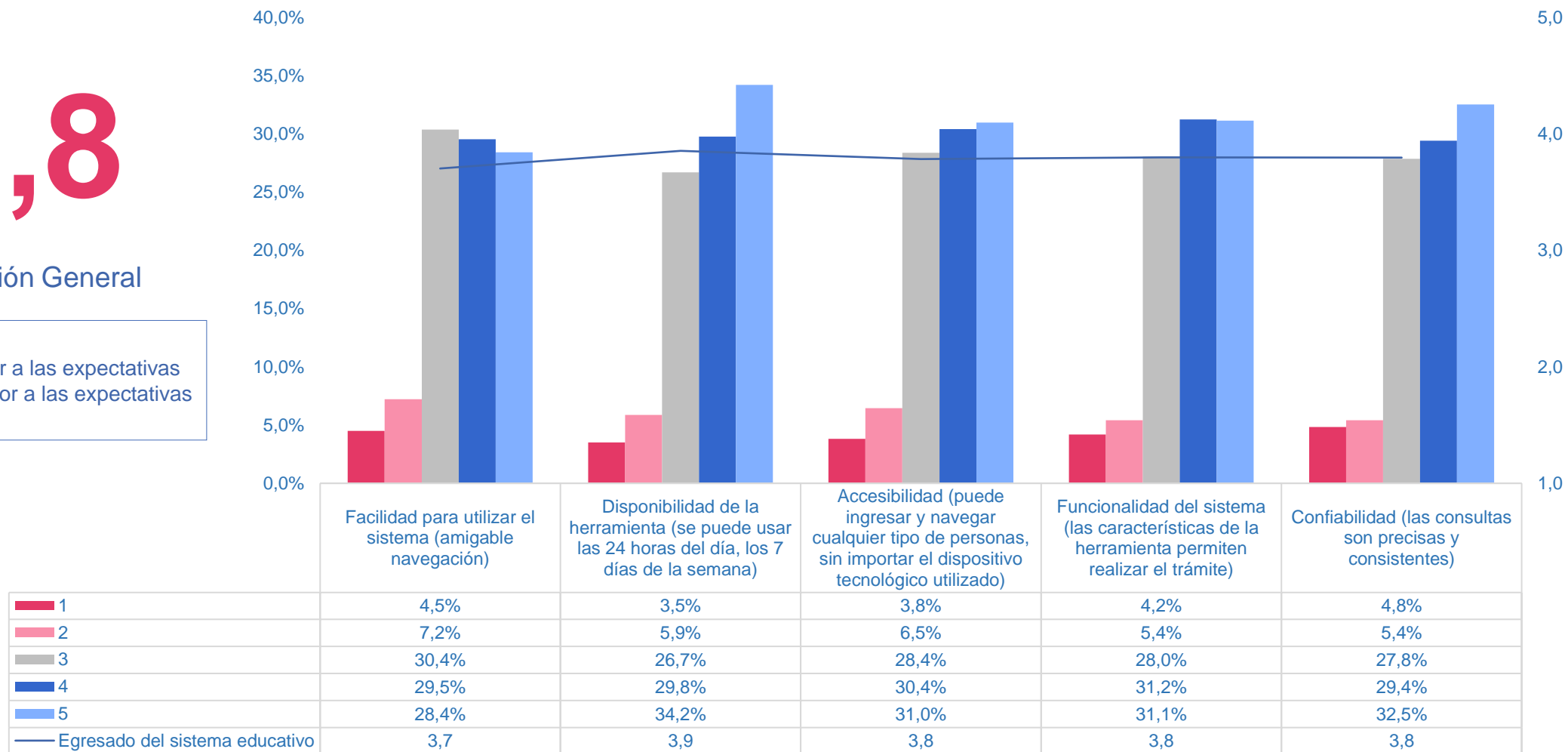


## Satisfacción frente los Sistemas de Información del MEN

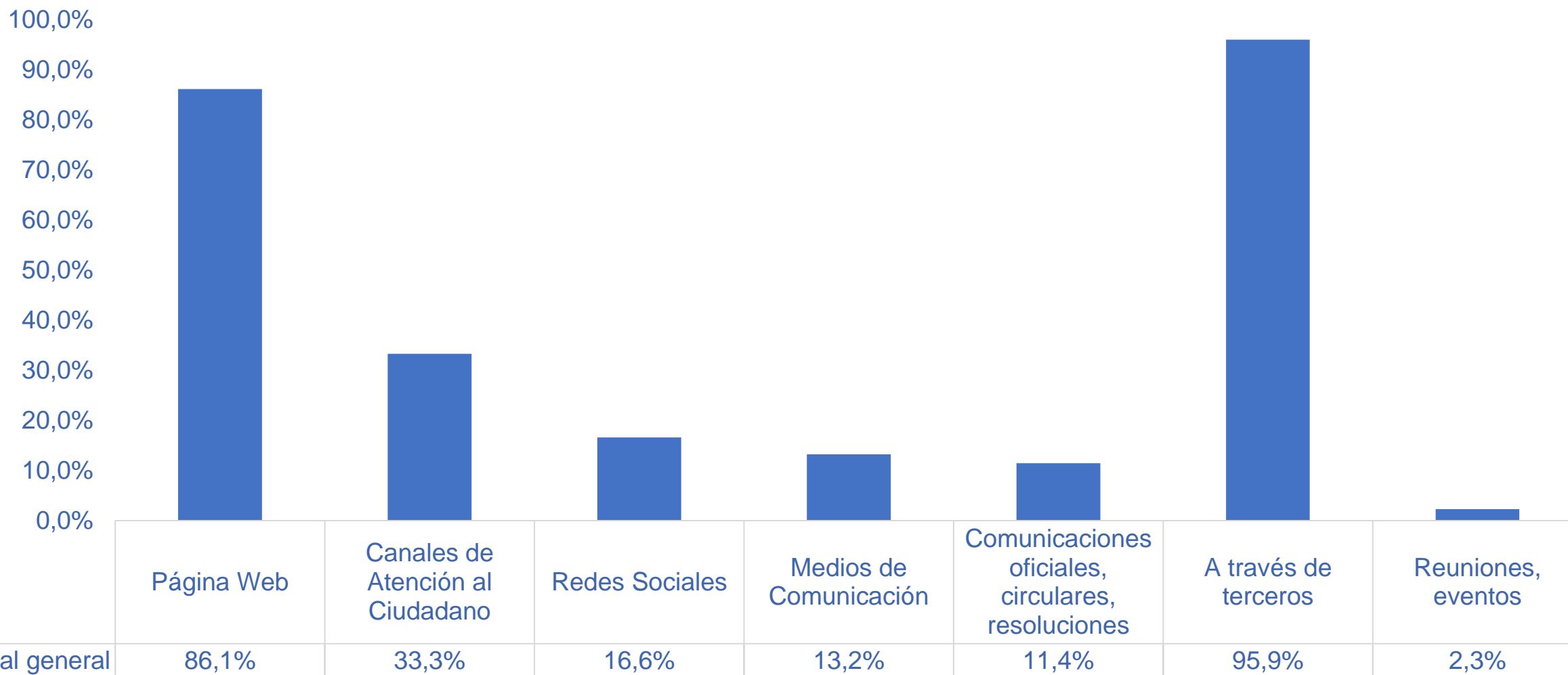
# 3,8

Satisfacción General

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



## Mecanismos de acceso a la información del MEN

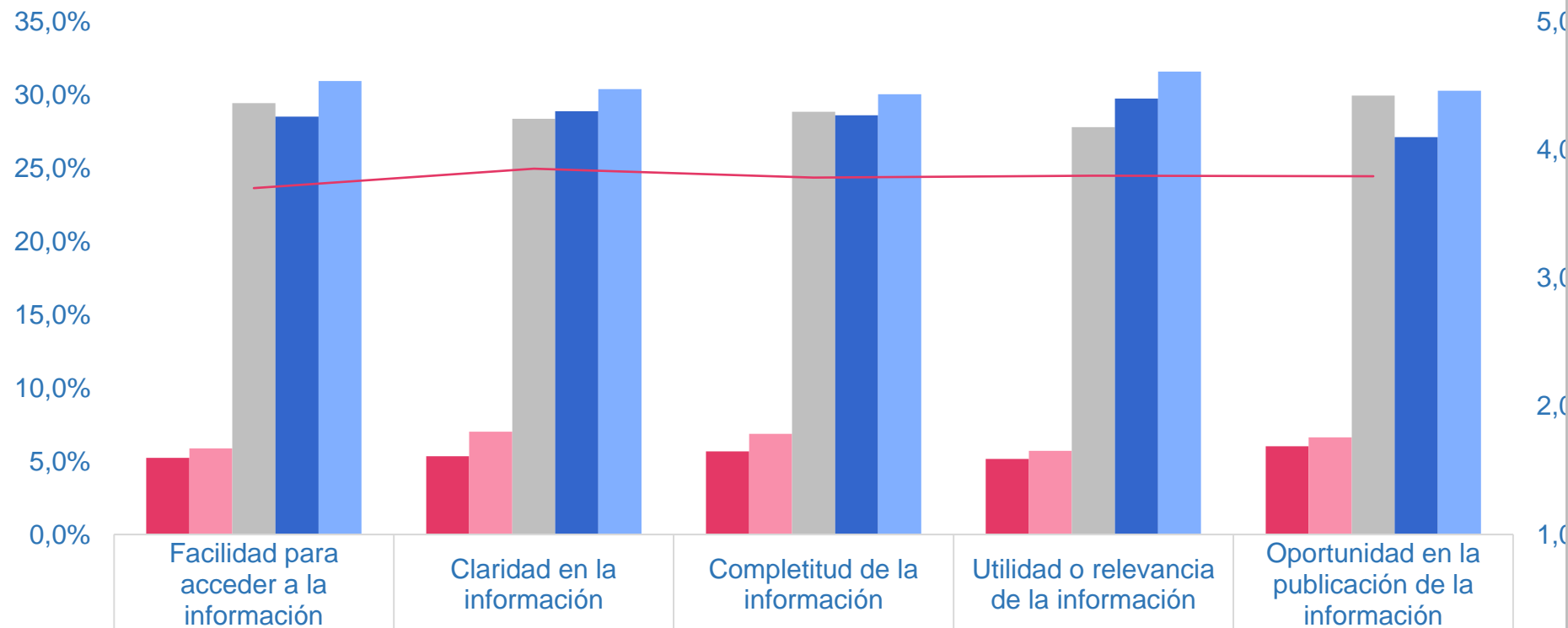


## Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

# 3,8

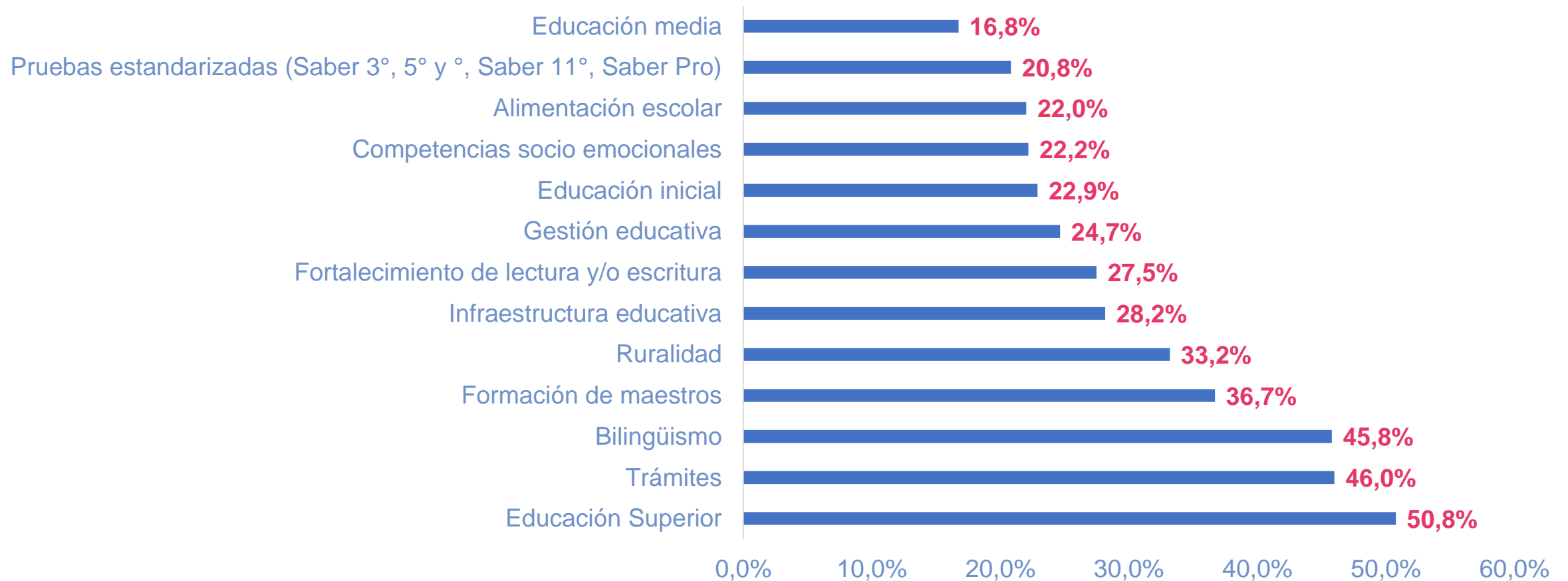
Satisfacción General

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas



1	5,2%	5,3%	5,7%	5,1%	6,0%
2	5,9%	7,0%	6,9%	5,7%	6,6%
3	29,4%	28,4%	28,8%	27,8%	30,0%
4	28,5%	28,9%	28,6%	29,8%	27,1%
5	31,0%	30,4%	30,0%	31,6%	30,3%
Satisfacción promedio	3,7	3,9	3,8	3,8	3,8

## Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

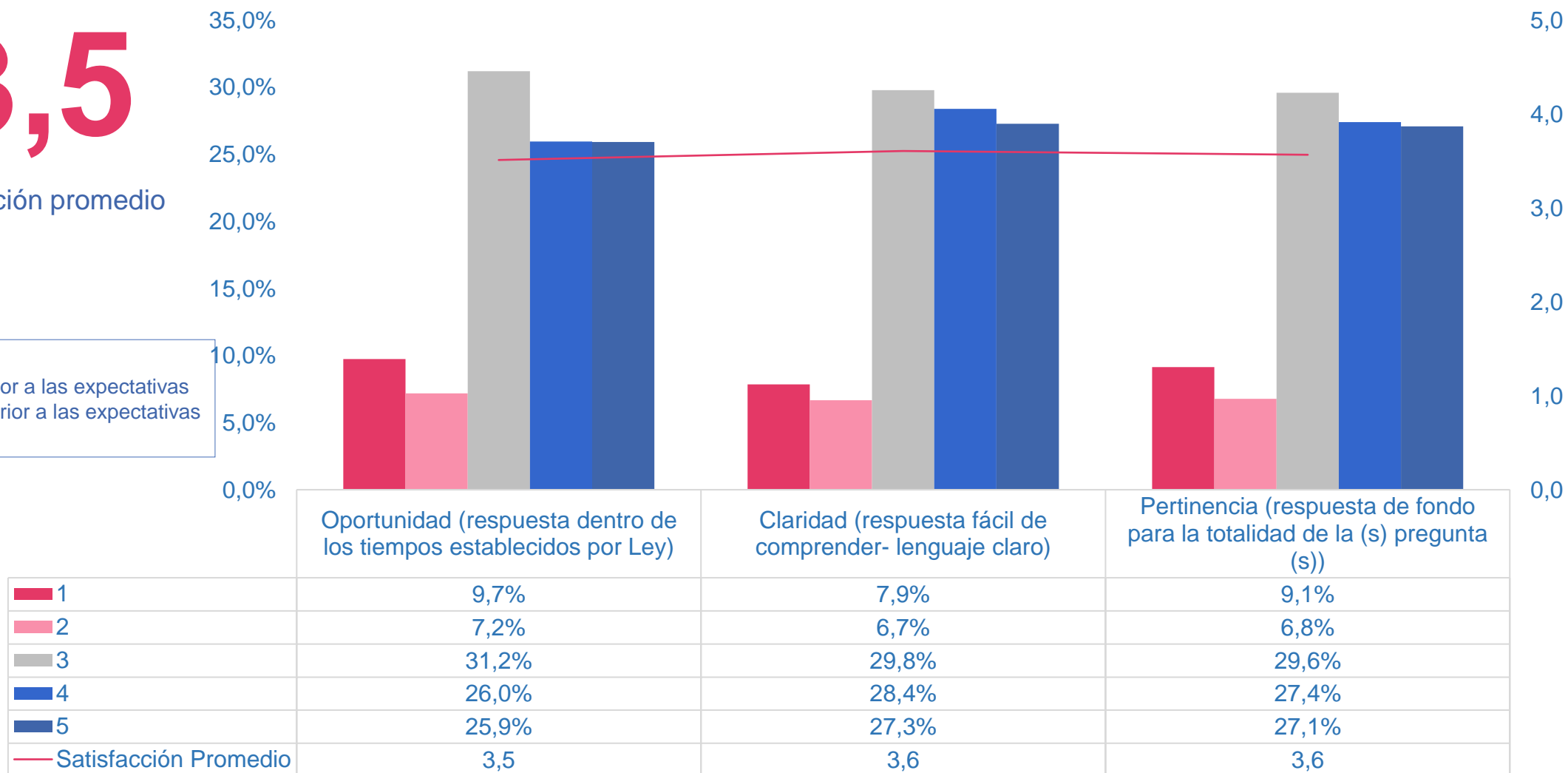


## Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,5

Calificación promedio

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

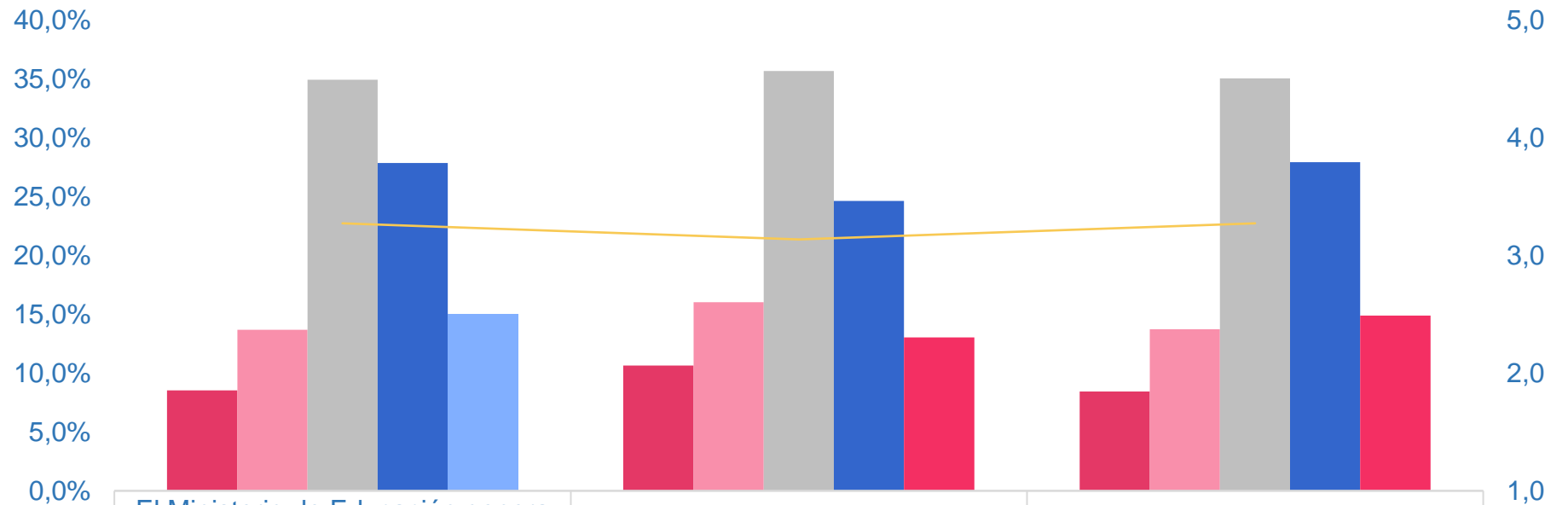


## Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

# 3,2

Calificación promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo



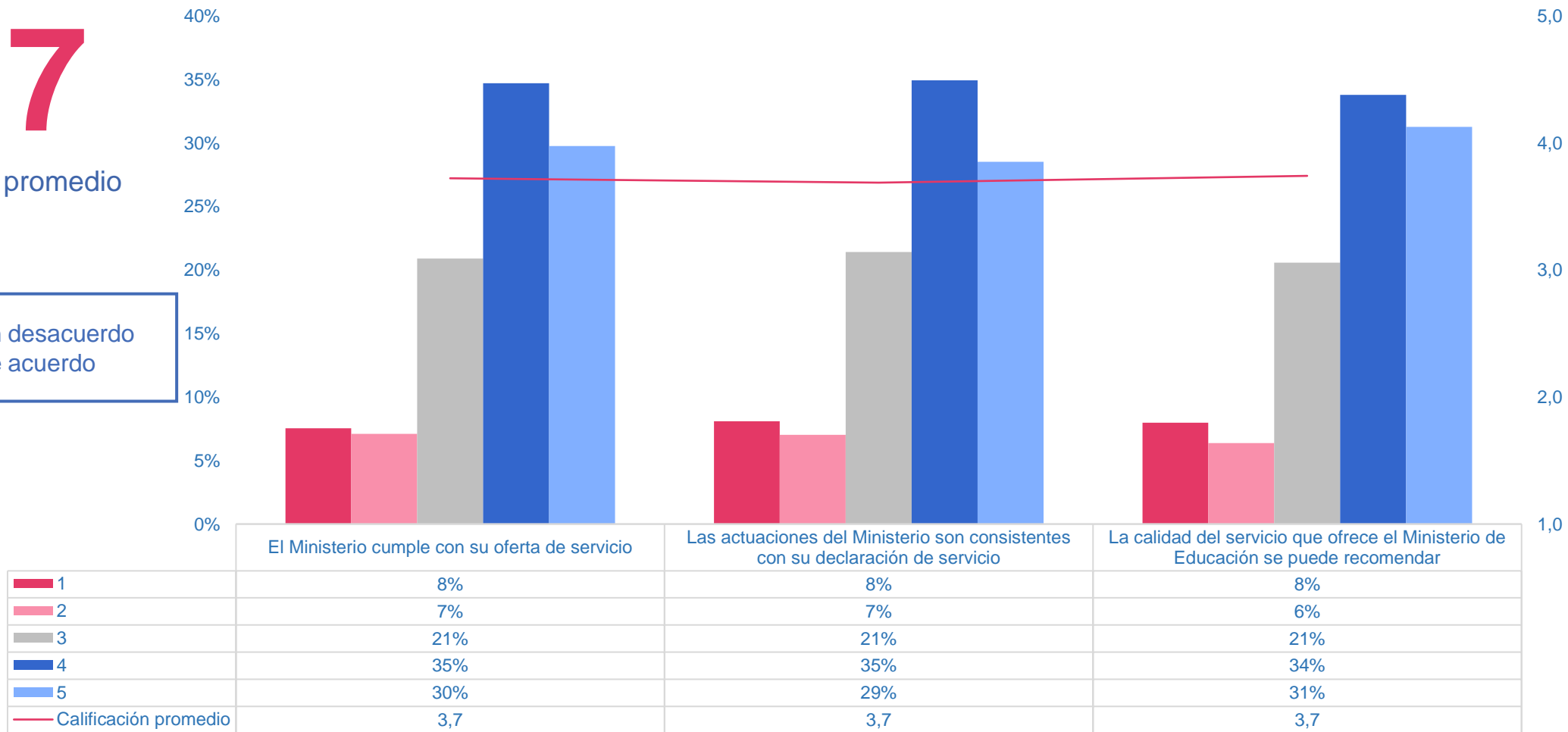


## Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

# 3,7

Calificación promedio

1=Totalmente en desacuerdo  
5=Totalmente de acuerdo

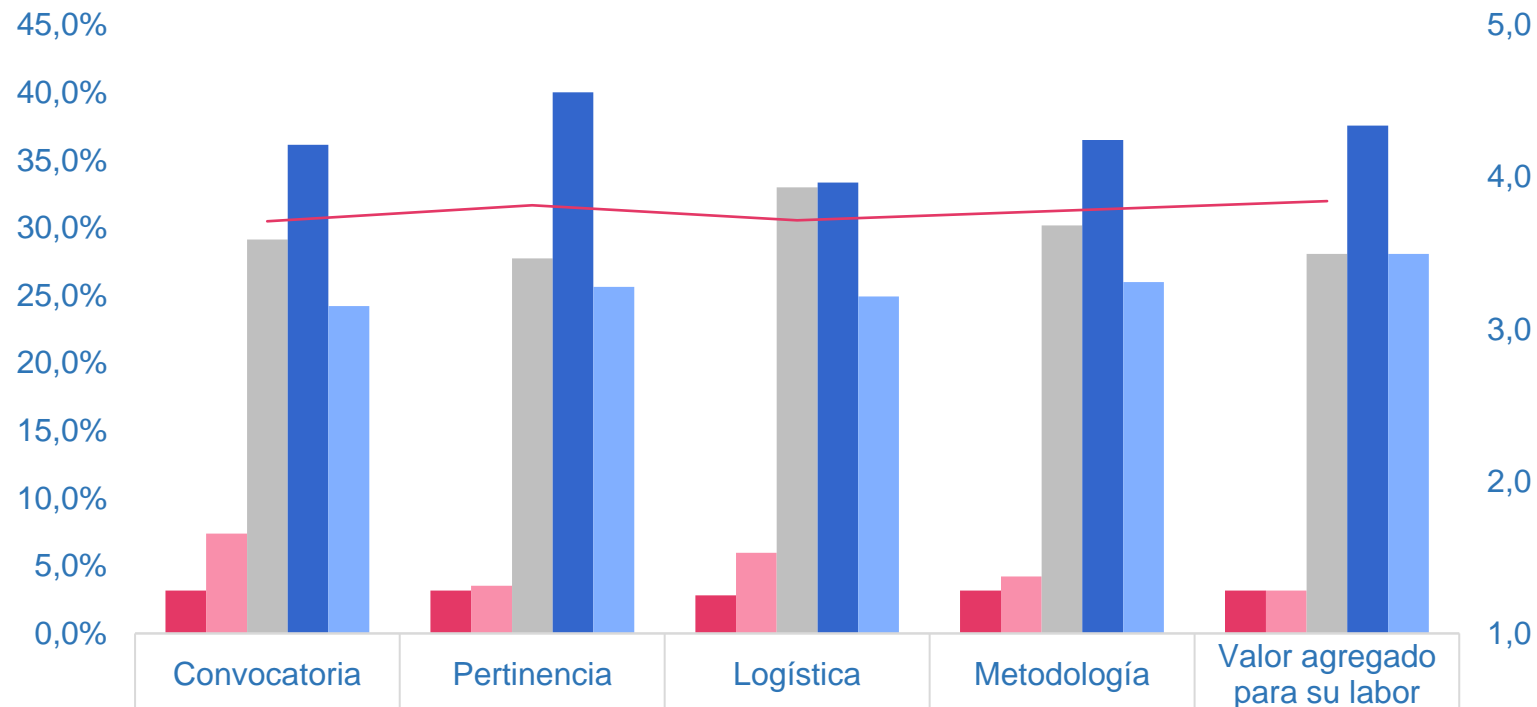
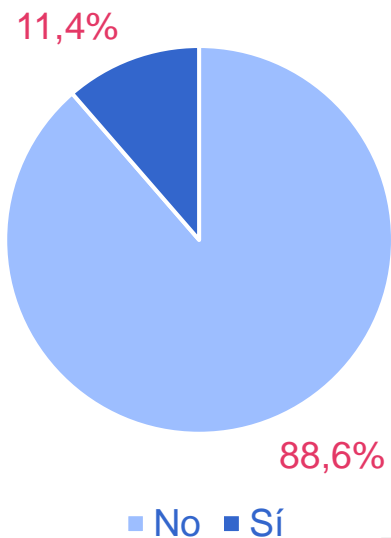


## Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

# 3,8

Calificación promedio

Ha participado de eventos institucionales del Ministerio de Educación



1	3,2%	3,2%	2,8%	3,2%	3,2%
2	7,4%	3,5%	6,0%	4,2%	3,2%
3	29,1%	27,7%	33,0%	30,2%	28,1%
4	36,1%	40,0%	33,3%	36,5%	37,5%
5	24,2%	25,6%	24,9%	26,0%	28,1%
Satisfacción promedio	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8

1 = Muy inferior a las expectativas  
5 = Muy superior a las expectativas

## Observaciones de los ciudadanos

### DOCENTE

Buena atención y explicación a la hora de solicitar mi servicio.

En general las personas que me atendieron telefónicamente fueron amables, interesadas en mi requerimiento y con conocimiento

### EGRESADO

Muy buena atención y fluidez en proceso de convalidación del título en el exterior.

Respuesta de dudas telefónica, en la cual me dieron directriz para realizar el trámite y resultó positivo.

### TERCERO

Solicité la corrección de un número en la certificación y fue una excelente experiencia . Muy agradecida.

Sencillamente estoy muy satisfecho con el proceso de convalidación.

## Observaciones de los ciudadanos

---

Docente

- Trámites confusos del ministerio y perjudicial para la persona que quiere convalidar. Perdí mi tiempo y dinero en un trámite que a conveniencia ustedes convalidan, Compañeros de Maestría pudieron convalidar y en mi caso la niegan sin justificación ni explicación.

Egresado

- La respuesta del tramite se demoró mas de 3 meses y después que el tramite estuvo terminado, se demoraron mas de un mes en avisarme por correo electrónico.

Tercero

- Se realizó el trámite de convalidación en marzo 2021. Han pasado casi 6 meses y no hemos recibido respuesta.

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Observaciones
01	31 de enero 2022	Se realiza el informe de evaluación de la satisfacción, de acuerdo con los resultados obtenidos señalados en la ficha técnica.
02	25 de febrero 2022	Se ajusta la diapositiva 37, modificando las notas al pie, para precisar los datos de las calificaciones recibidas en los trámites.



La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)