



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL 2022 V.4

www.mineduccion.gov.co





Contenido

INFORMACIÓN GENERAL

1. Objetivo
2. Ficha técnica
3. Encuestas recibidas
4. Nivel general de satisfacción
5. Componentes de evaluación
6. Resultado por Variable y por Grupos de Valor

INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

2. Secretarías de Educación
 1. Ficha técnica
 2. Resultado detallado encuesta 2022
 3. Observaciones y Comentarios
3. Instituciones de Educación Superior
 1. Ficha técnica
 2. Resultado detallado encuesta 2022
 3. Observaciones y Comentarios



Contenido

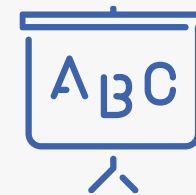
INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

4. Entidades Adscritas y Vinculadas

1. Ficha técnica
2. Resultado detallado encuesta 2022
3. Observaciones y Comentarios

5. Personas Naturales

1. Ficha técnica
2. Caracterización
3. Resultado detallado encuesta 2022
4. Observaciones y Comentarios



1.1. Objetivos

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: 10 de agosto a 10 de noviembre de 2022 Nivel de

confianza: 95%

Error muestral: 5%

Metodología: Encuesta en
línea

Nota: todos los resultados están expresados con un decimal



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

Grupos de Valor

Universo

Muestra Representativa

Encuestas Enviadas

Cantidad de Encuestados

% de respuesta

Secretaría de
Educación

96

77

512

79

15%

Entidades
Adscritas y
Vinculadas

11

11

22

11

50%

Instituciones de
Educación
Superior

318

175

1002

216

22%

Ciudadanos

192160

384

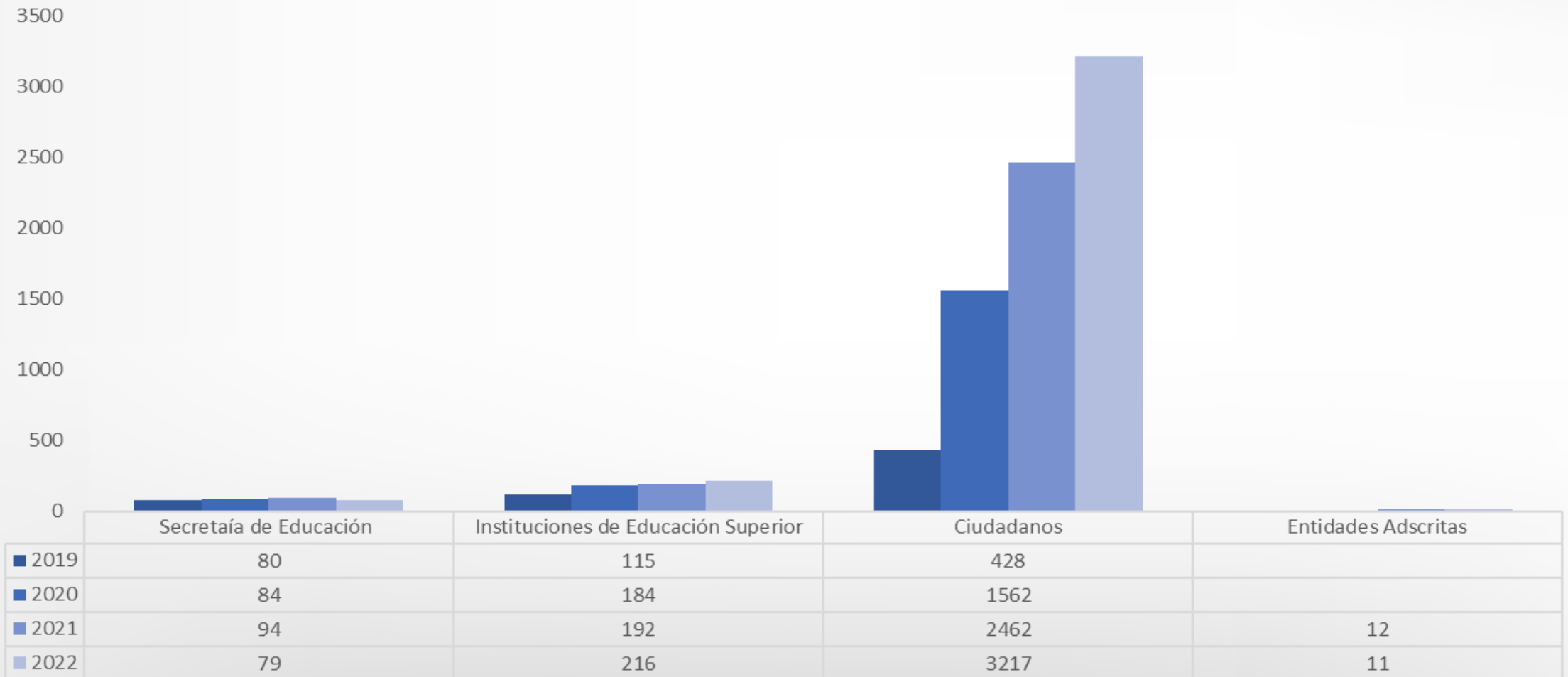
11194

3217

29%

1.3

Encuestas Recibidas Años 2019 – 2020 – 2021 - 2022



Nivel de Satisfacción
General**83%**

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

Secretaría de Educación

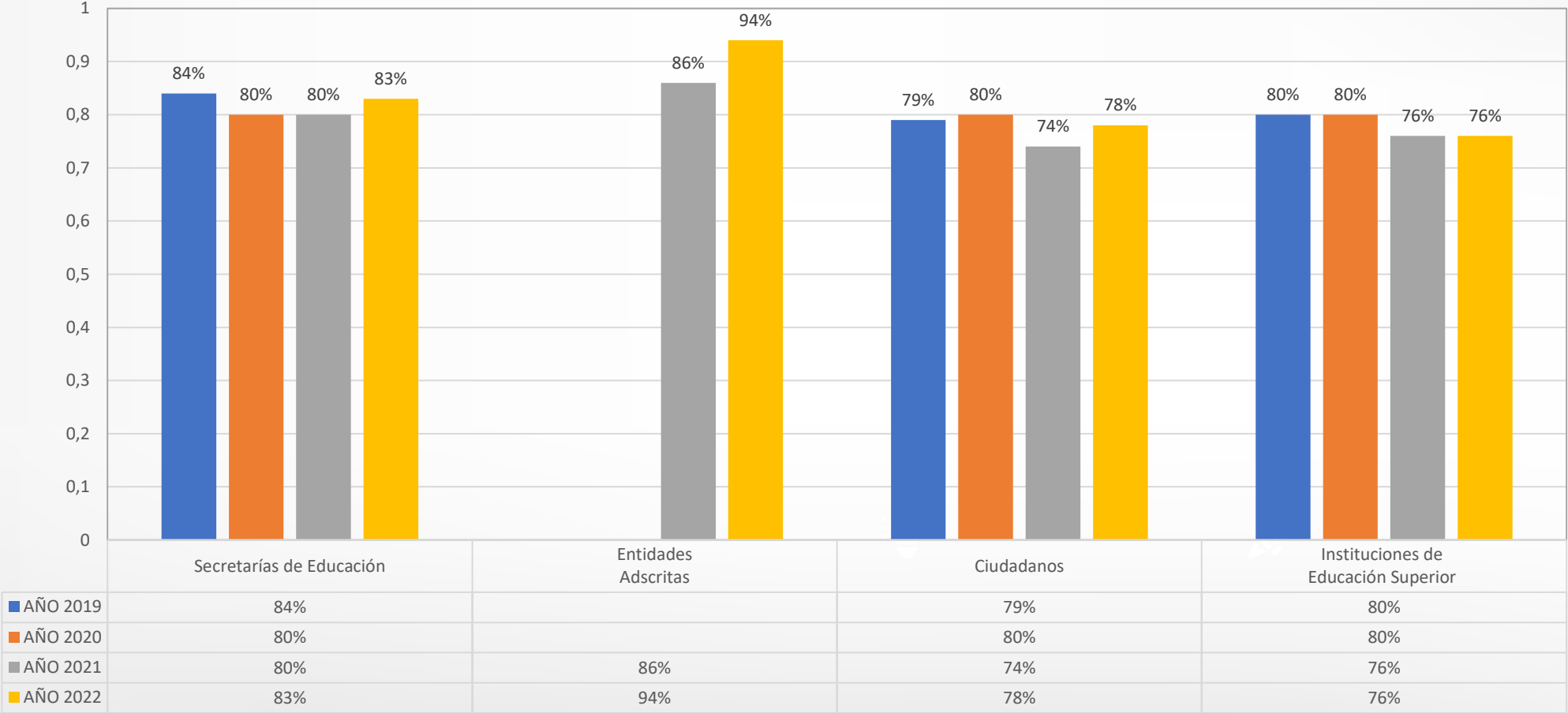
83%

Ciudadanos

78%

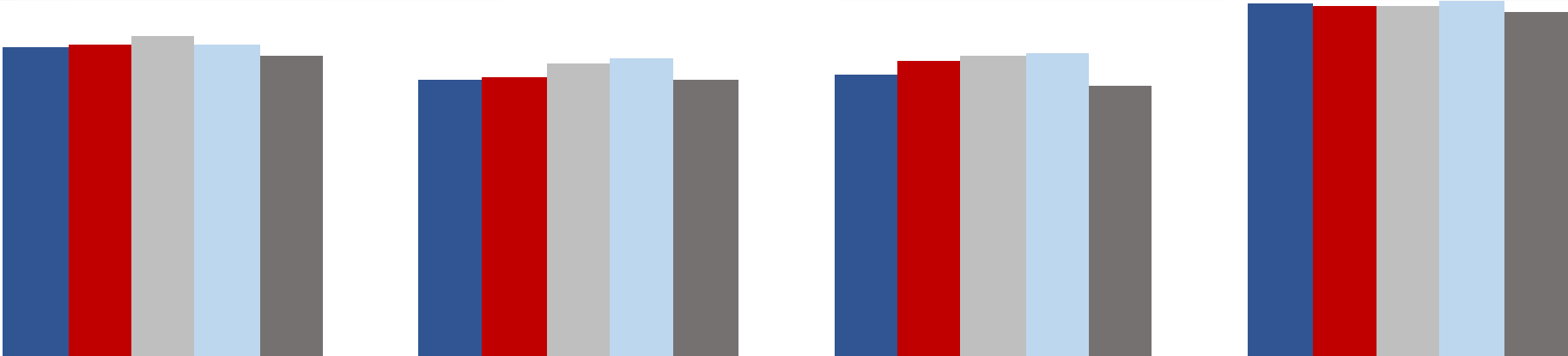
Entidades Adscritas

94%Instituciones de
Educación Superior
públicas y privadas**76%**





Variable	Componente	¿Qué se evaluó?
Apertura	-Receptividad -.Actitud de servicio	-Disposición de la entidad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos. -Competencias comunicativas, de la entidad, para el diálogo y la prestación del Servicio
Visibilidad	-No Aplica	-Construcción narrativas alrededor de la gestión y las necesidades de información de los grupos de valor.
Transparencia	-No Aplica	-Disponibilidad de la entidad para comunicar lo que la institución hace e involucrar a los grupos de valor.
Confianza	-Compromiso -Coherencia	-Capacidad para cumplir con los acuerdos. -Consistencia y coherencia entre el discurso y la acción institucional.
Interlucución	-Resolución -Socialización de la Información	-Capacidad de respuesta a las realidades del entorno. -Capacidad de la entidad para divulgar y socializar la información.



	Secretaría de Educación	Instituciones de Educación Superior	Ciudadanos	Entidades Adscritas
■ Apertura	4,1	3,7	3,8	4,7
■ Confianza	4,2	3,7	3,9	4,7
■ Visibilidad	4,3	3,9	4,0	4,7
■ Interlocución	4,2	4,0	4,0	4,8
■ Transparencia	4,0	3,7	3,6	4,6



2

Secretaría de Educación - SE

- 2.1. Ficha técnica
- 2.2. Resultado detallado encuesta 2022
- 2.3. Observaciones y Comentarios

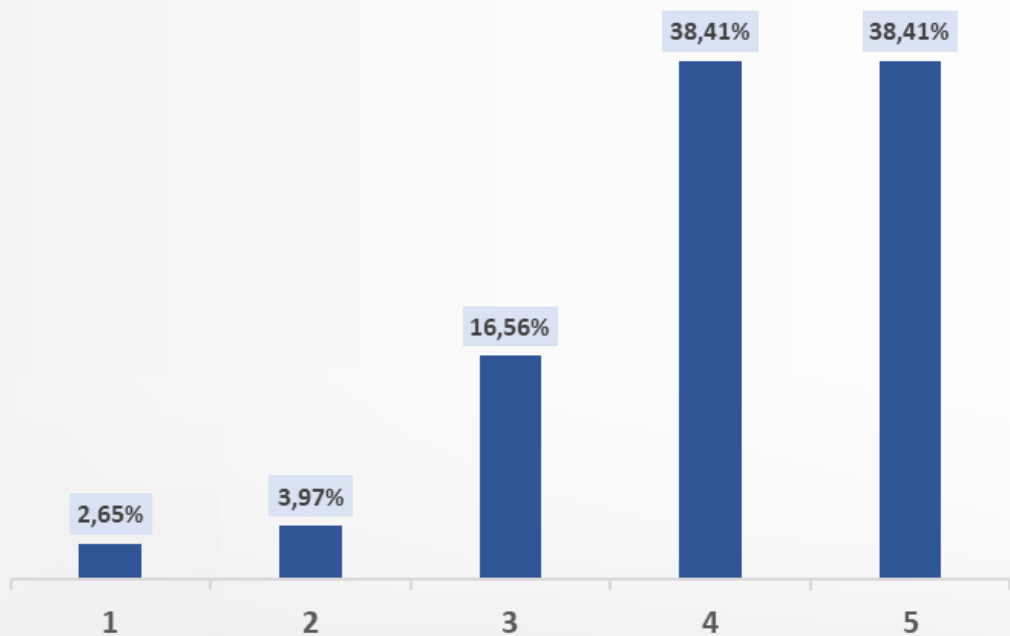


2.2

Detalle Encuesta 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

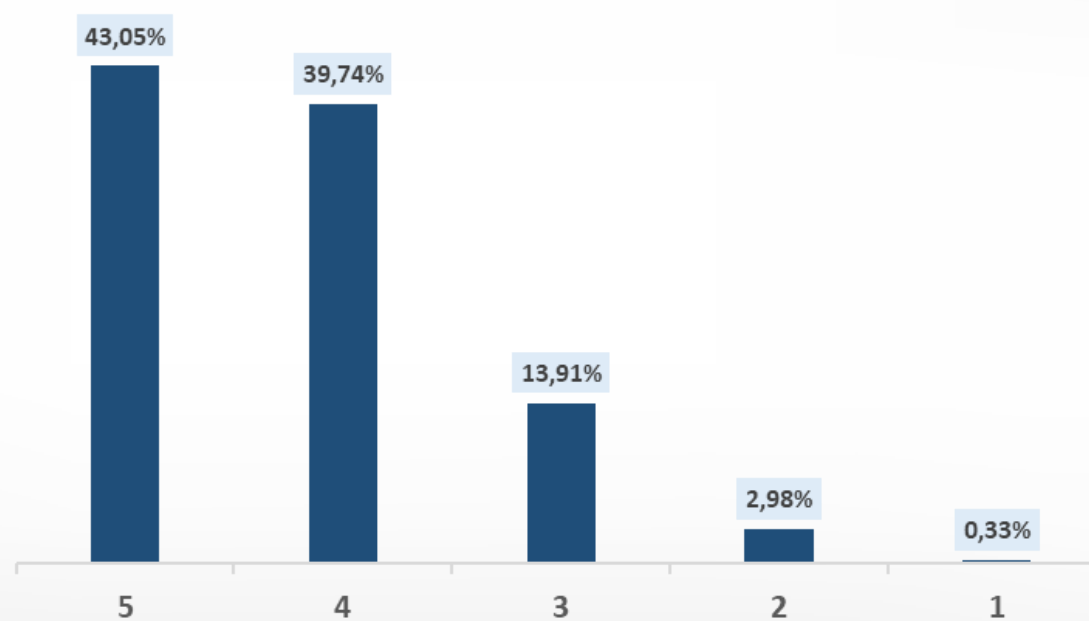


4,0

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

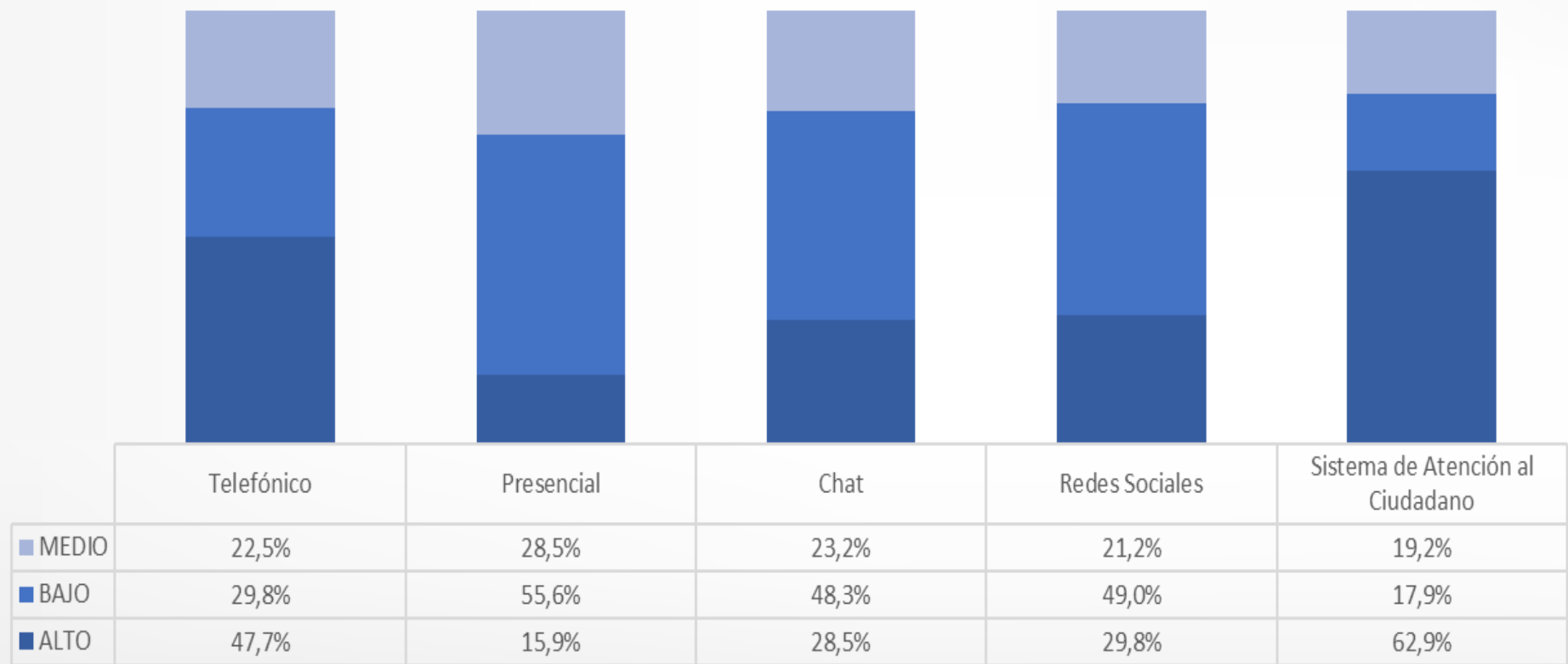


4,0

Calificación Promedio

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación
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.

2.2

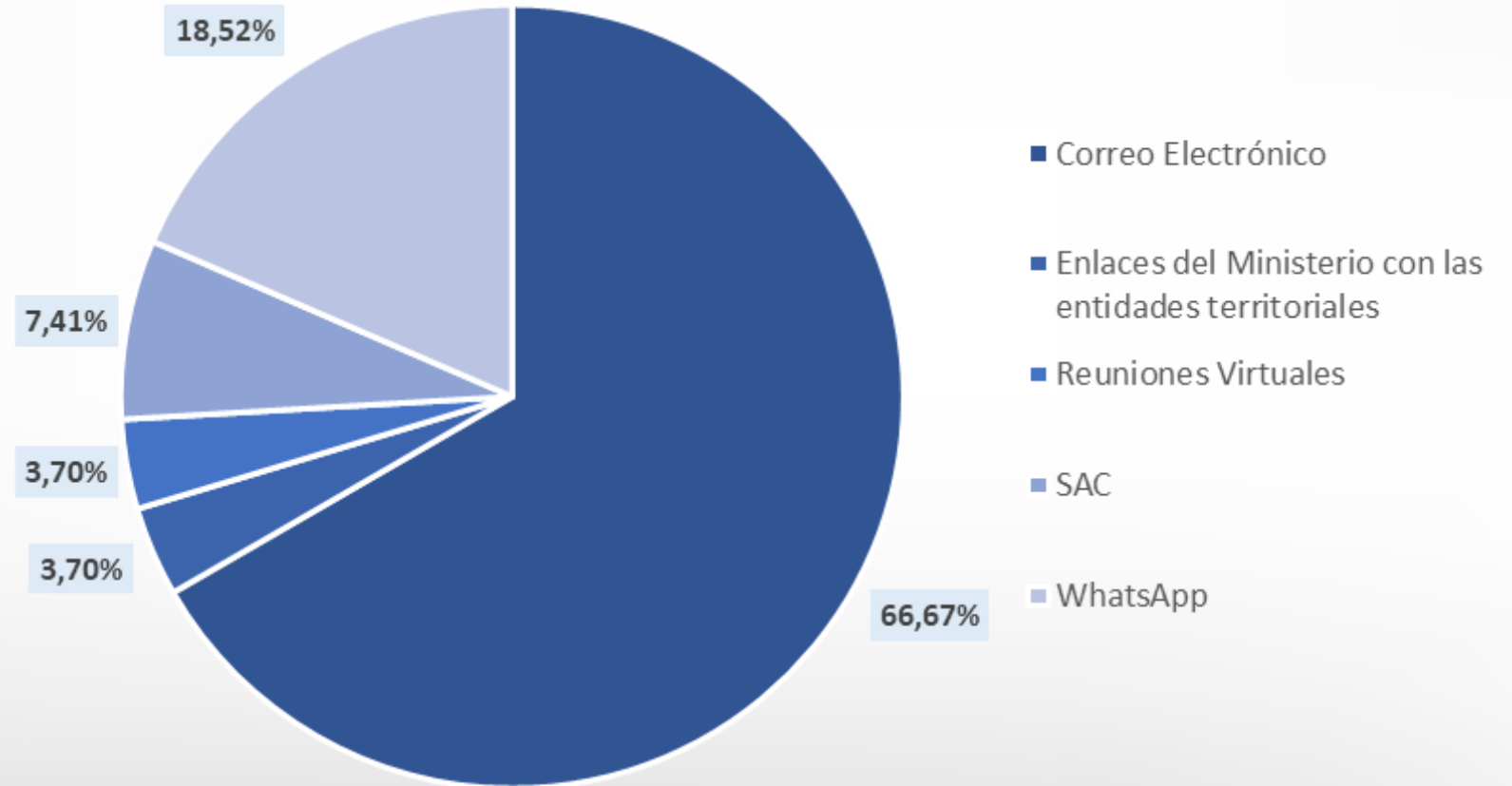
Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Otros mecanismos que usan las SE para comunicarse con el MEN



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

18%

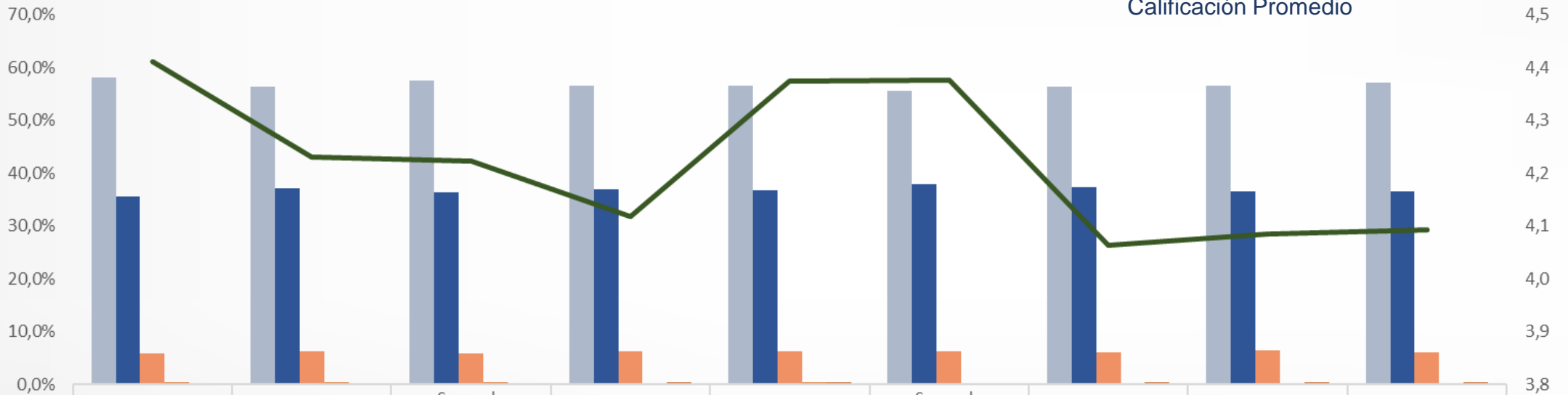
Informa que hace uso de otros mecanismos para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional



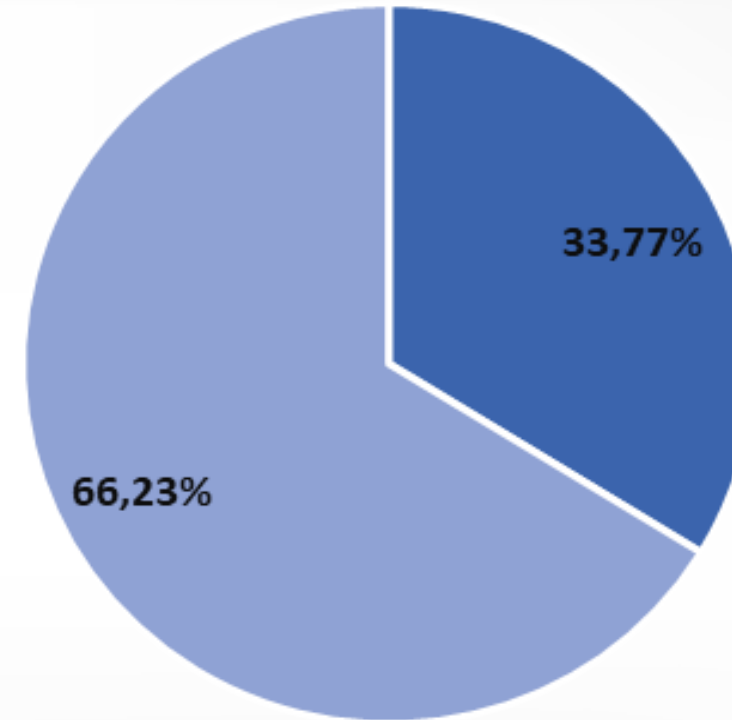
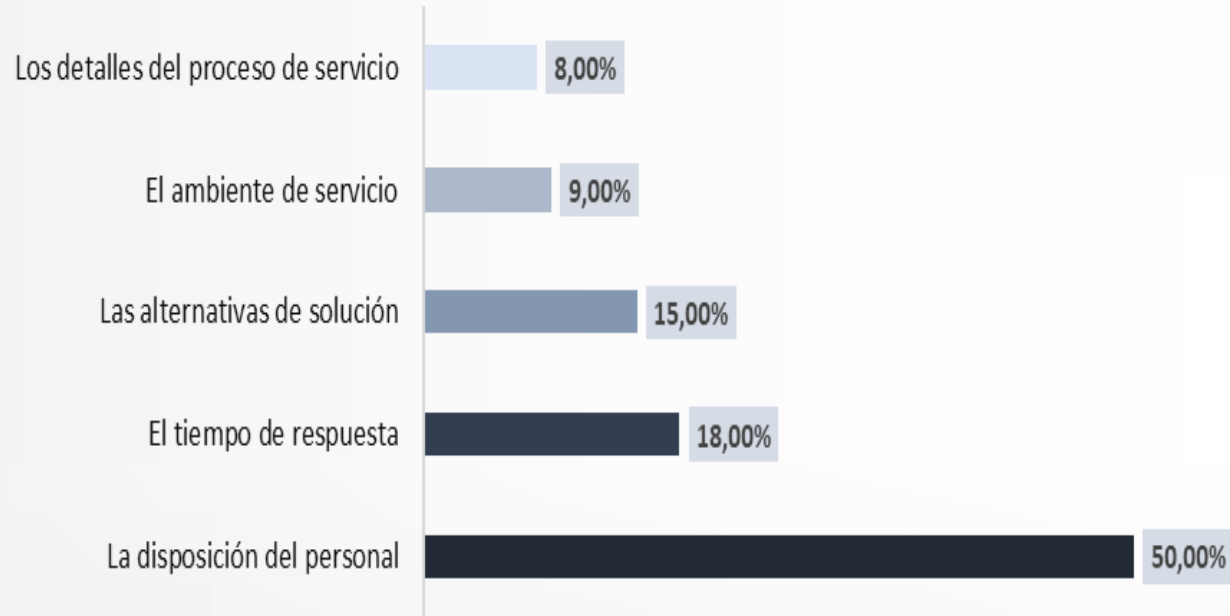


4,2

Calificación Promedio



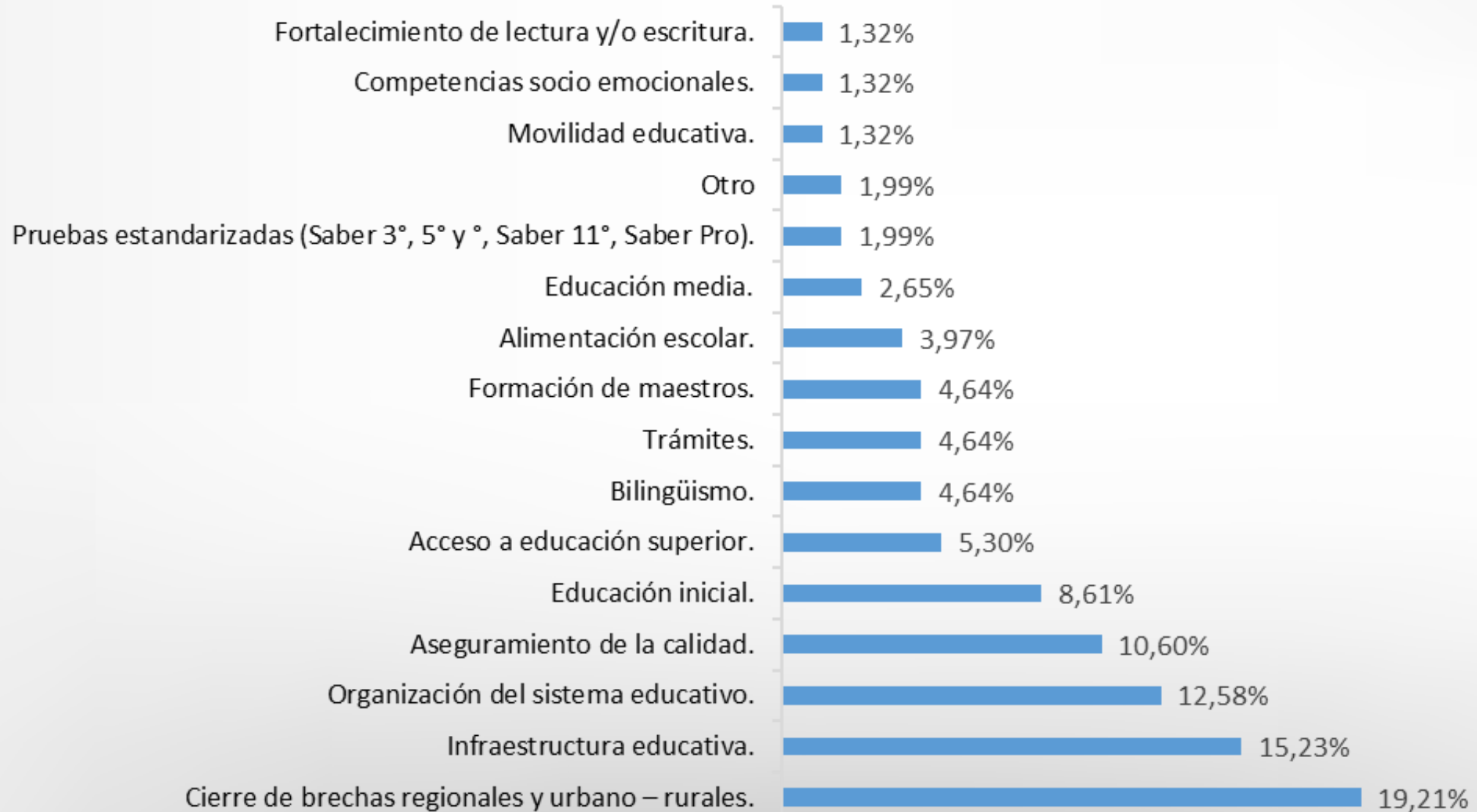
	5	4	3	2	1	Satisfacción General
Suma de Servicio amable (empático y respetuoso)	58,1%	35,6%	5,9%	0,3%	0,2%	4,4
Suma de Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	56,3%	37,1%	6,1%	0,3%	0,2%	4,2
Suma de Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	57,4%	36,3%	5,8%	0,3%	0,2%	4,2
Suma de Oportunidad en la respuesta remitida	56,5%	36,9%	6,2%	0,2%	0,3%	4,1
Suma de Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	56,4%	36,8%	6,2%	0,3%	0,3%	4,4
Suma de Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	55,5%	37,8%	6,3%	0,2%	0,2%	4,4
Suma de Solución a su inquietud en un primer contacto	56,3%	37,2%	6,0%	0,2%	0,3%	4,1
Suma de Facilidad para comunicarse o ser atendido por un asesor	56,6%	36,5%	6,4%	0,2%	0,3%	4,1
Suma de Tiempo de espera para ser atendido	57,2%	36,4%	5,9%	0,2%	0,3%	4,1



■ No ■ Sí

El **61,23%** a tenido una experiencia de servicio positivamente memorable en los canales de atención del Ministerio de Educación

Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Percepción de las temáticas de mayor relevancia para las SE



2.2

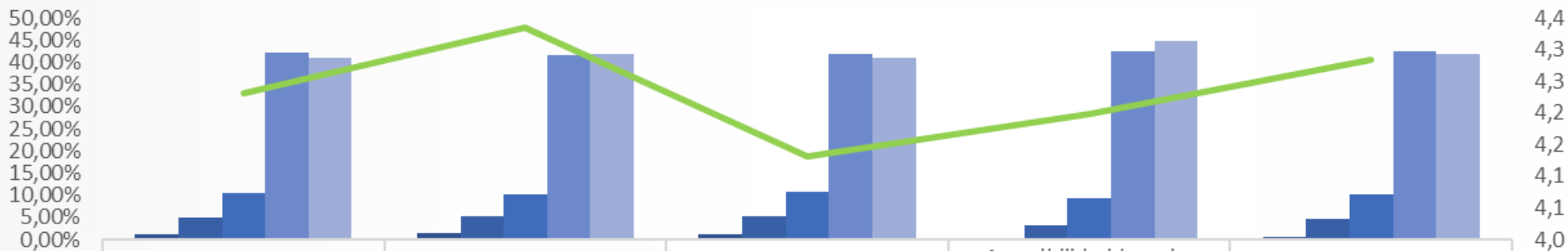
Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Satisfacción frente a los **Sistemas de Información del MEN**



4,2

Calificación Promedio

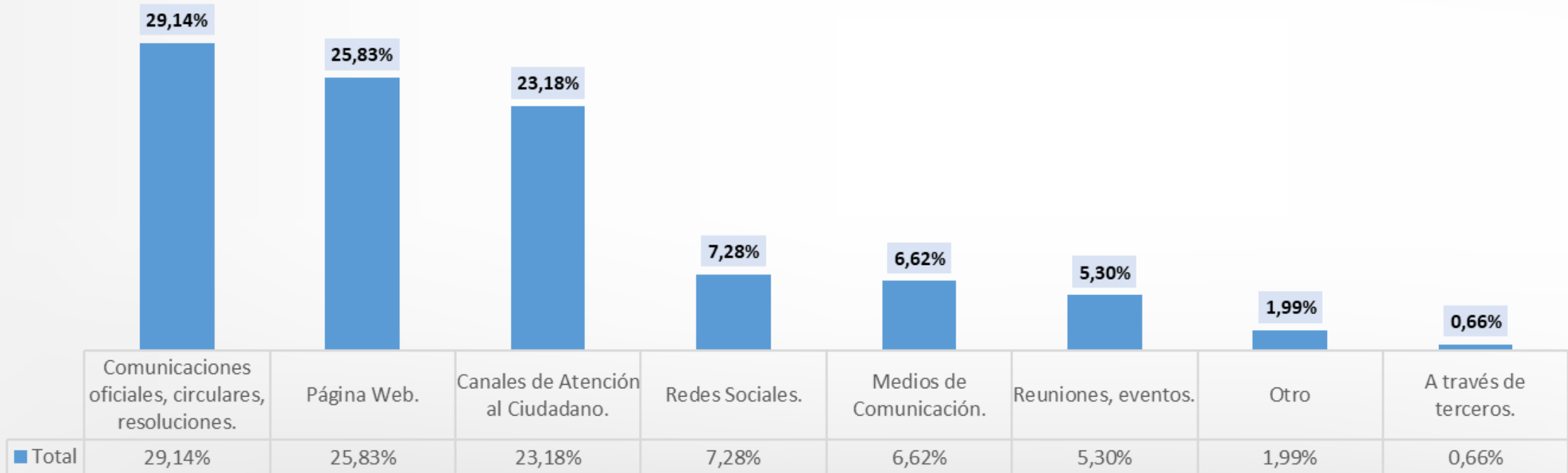
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas



	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)	Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)	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)
1	1,27%	1,40%	1,10%	0,33%	0,64%
2	5,09%	5,12%	5,33%	3,26%	4,79%
3	10,49%	10,08%	10,66%	9,28%	10,22%
4	42,29%	41,55%	41,85%	42,35%	42,49%
5	40,86%	41,86%	41,07%	44,79%	41,85%
Satisfacción General	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Mecanismos de acceso a la información del MEN

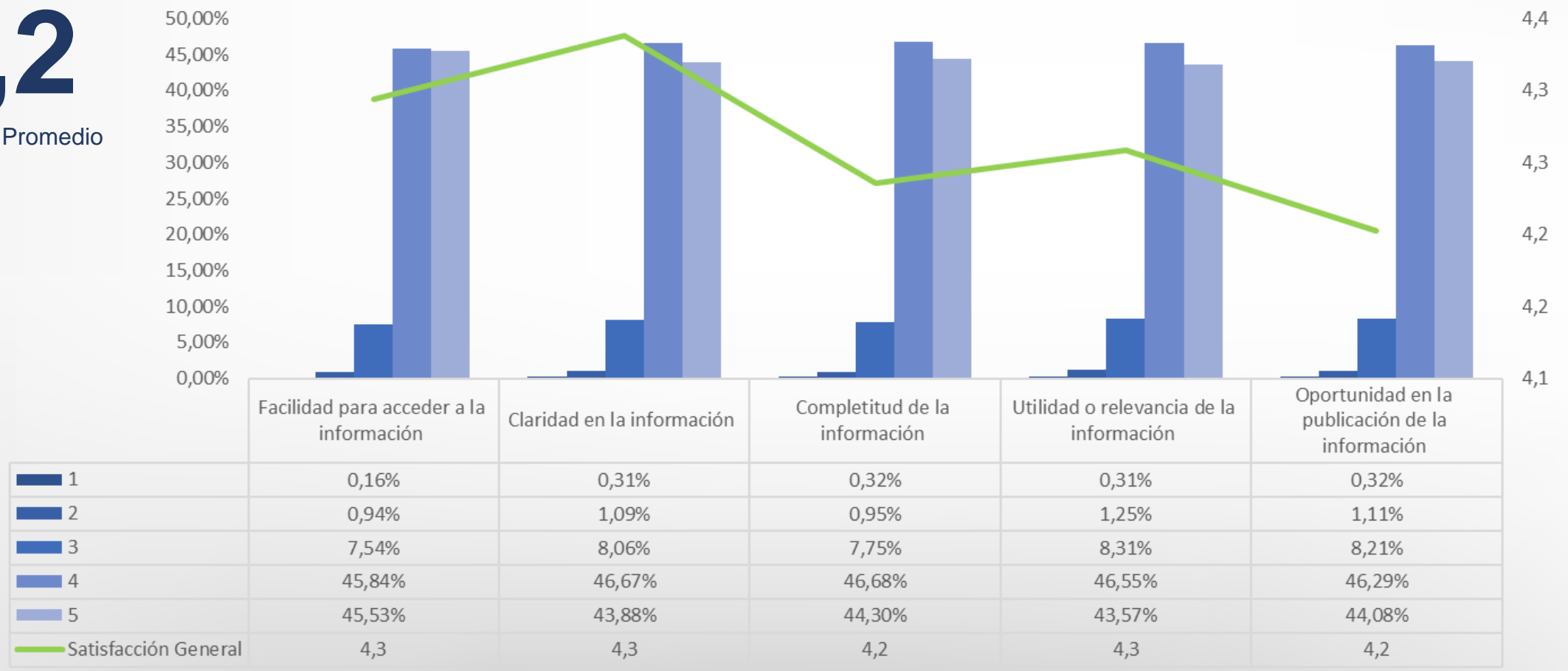


2.2

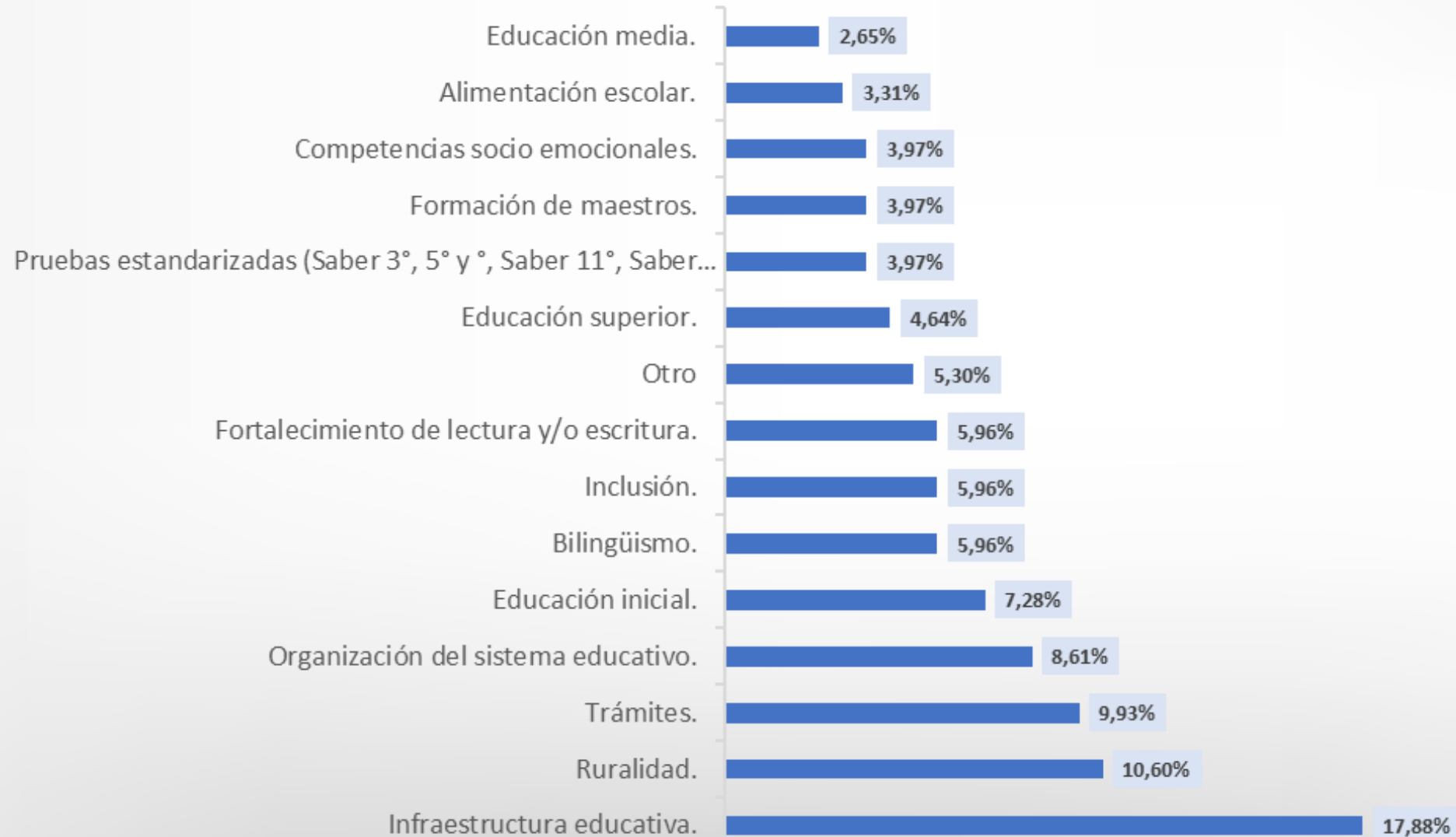
Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

4,2
 Calificación Promedio

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



VISIBILIDAD



2.2

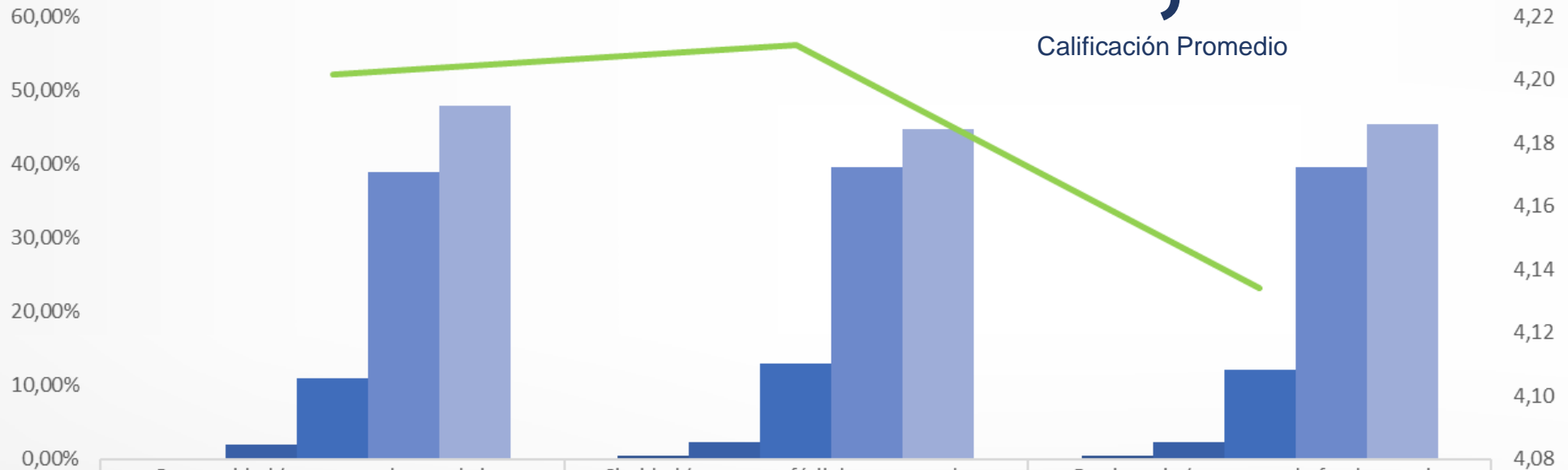
Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Satisfacción frente a la atención de las PQRSD



4,2

Calificación Promedio

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



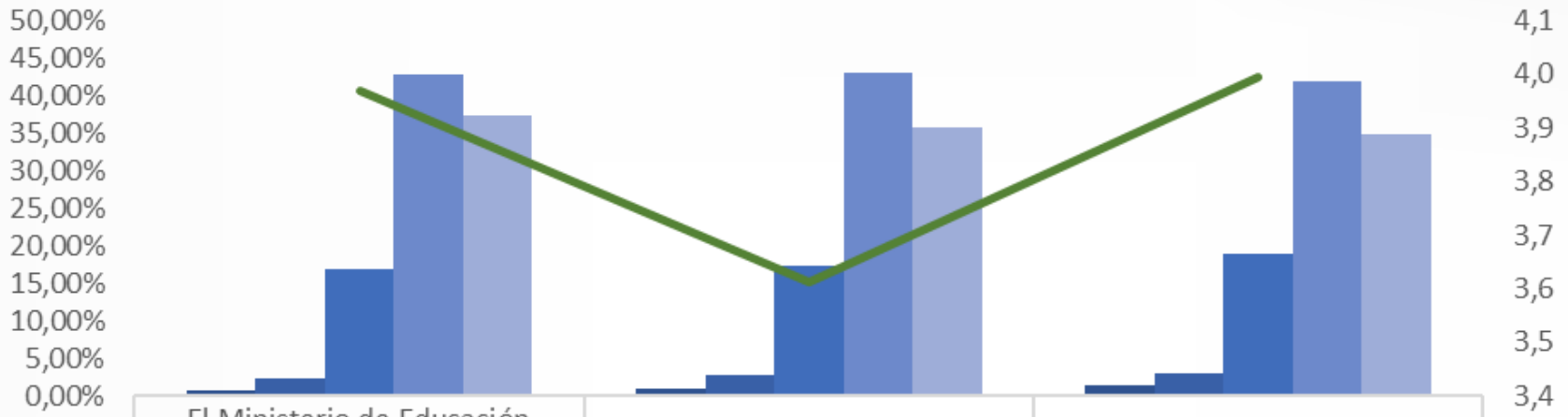
	Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	Claridad (respuesta fácil de comprender- lenguaje claro)	Pertinencia (respuesta de fondo para la totalidad de la (s) pregunta (s))
1	0,16%	0,48%	0,49%
2	1,92%	2,22%	2,27%
3	11,02%	13,02%	12,14%
4	38,98%	39,52%	39,64%
5	47,92%	44,76%	45,47%
Satisfacción General	4,20	4,21	4,13

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

3,9
Calificación Promedio

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



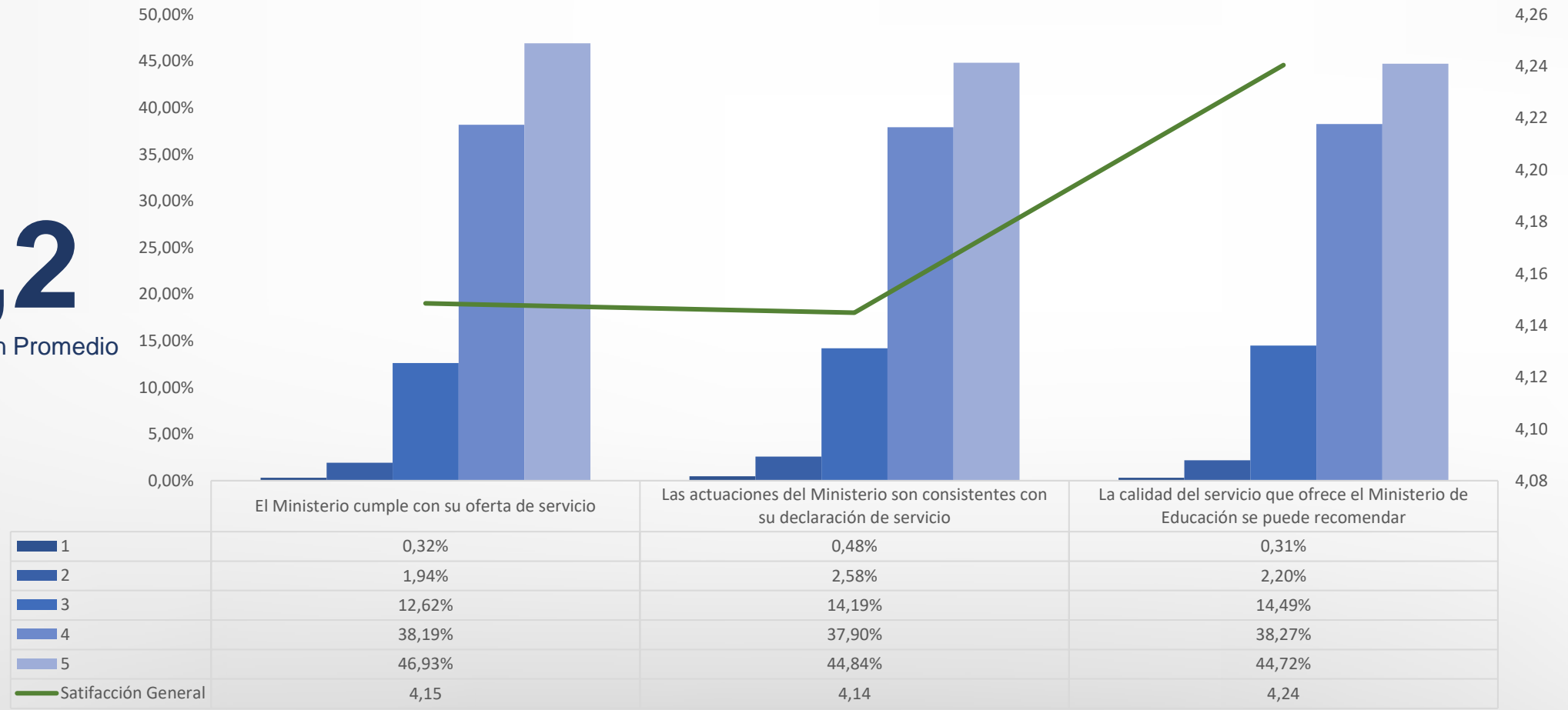
	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor para enriquecer la gestión	Los espacios de participación que genera el Ministerio son suficientes	El Ministerio de Educación rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación
1	0,68%	0,92%	1,34%
2	2,38%	2,77%	3,03%
3	16,81%	17,38%	18,99%
4	42,78%	43,07%	41,85%
5	37,35%	35,86%	34,79%
Satisfacción General	4,0	3,6	4,0

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

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

4,2
Calificación Promedio



CONFIANZA

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

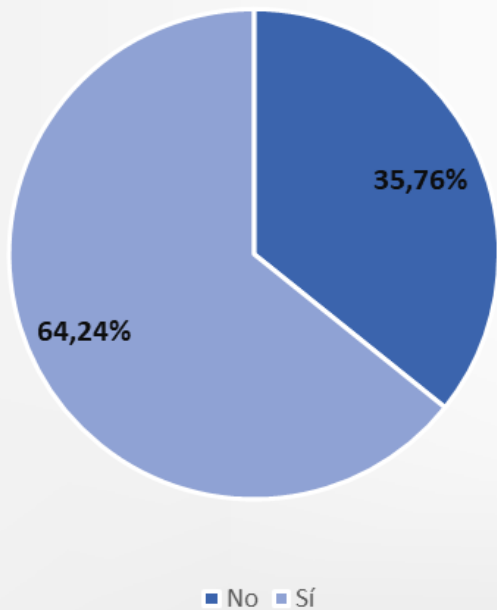
Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

2.2

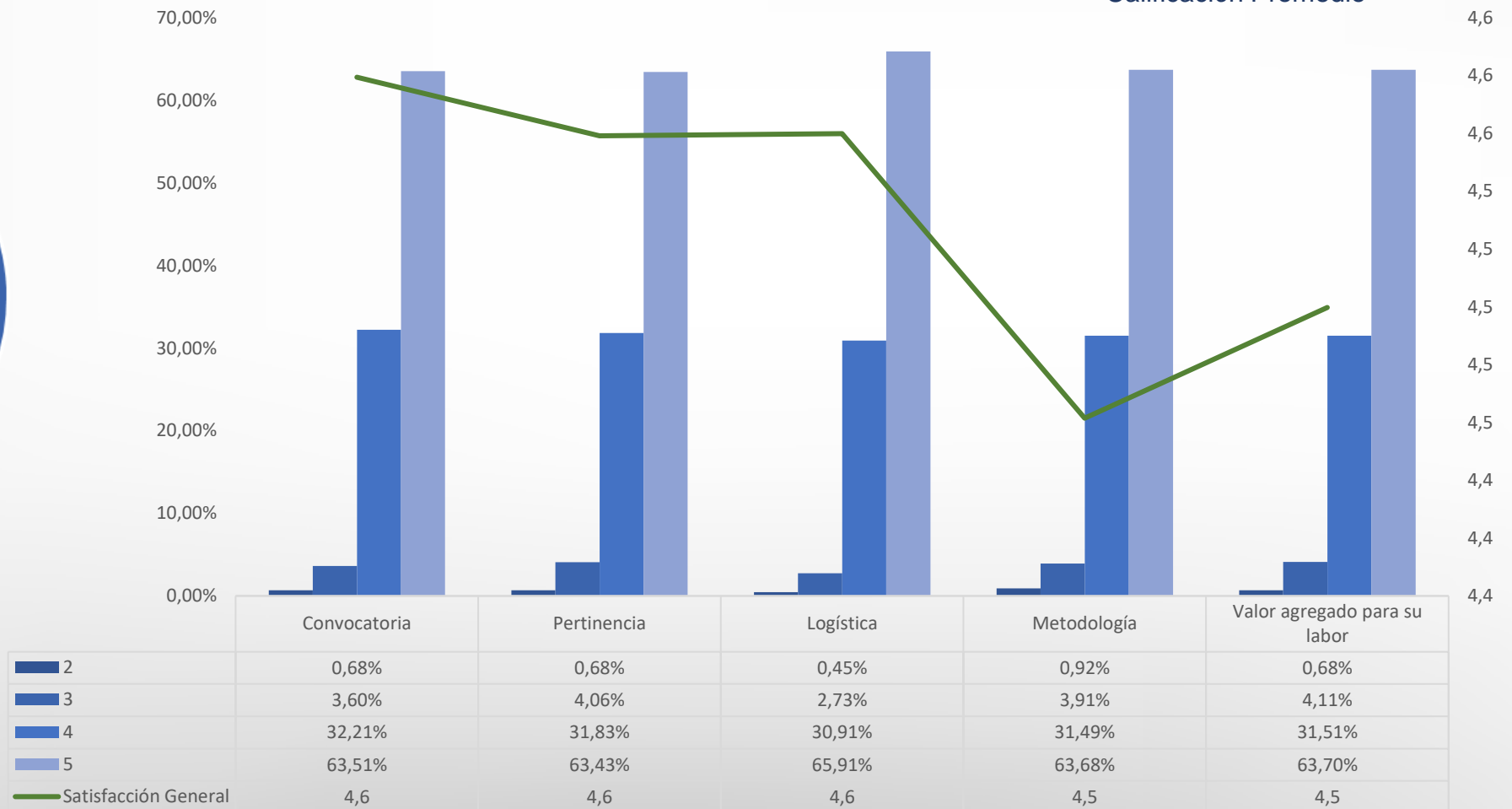
Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



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

4,5

Calificación Promedio



Detalle Encuesta Secretarías de Educación

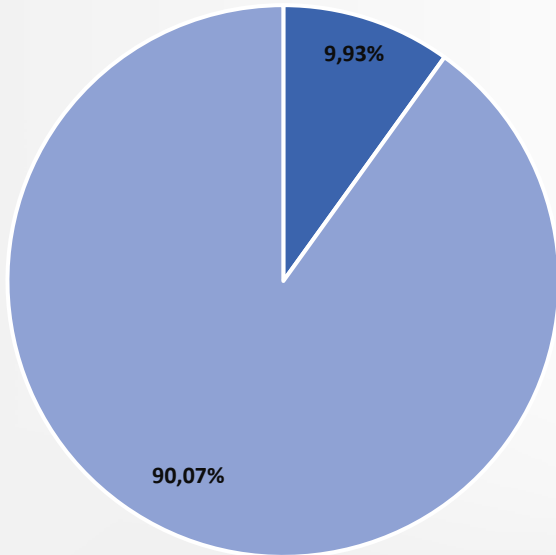
Satisfacción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

2.2

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación

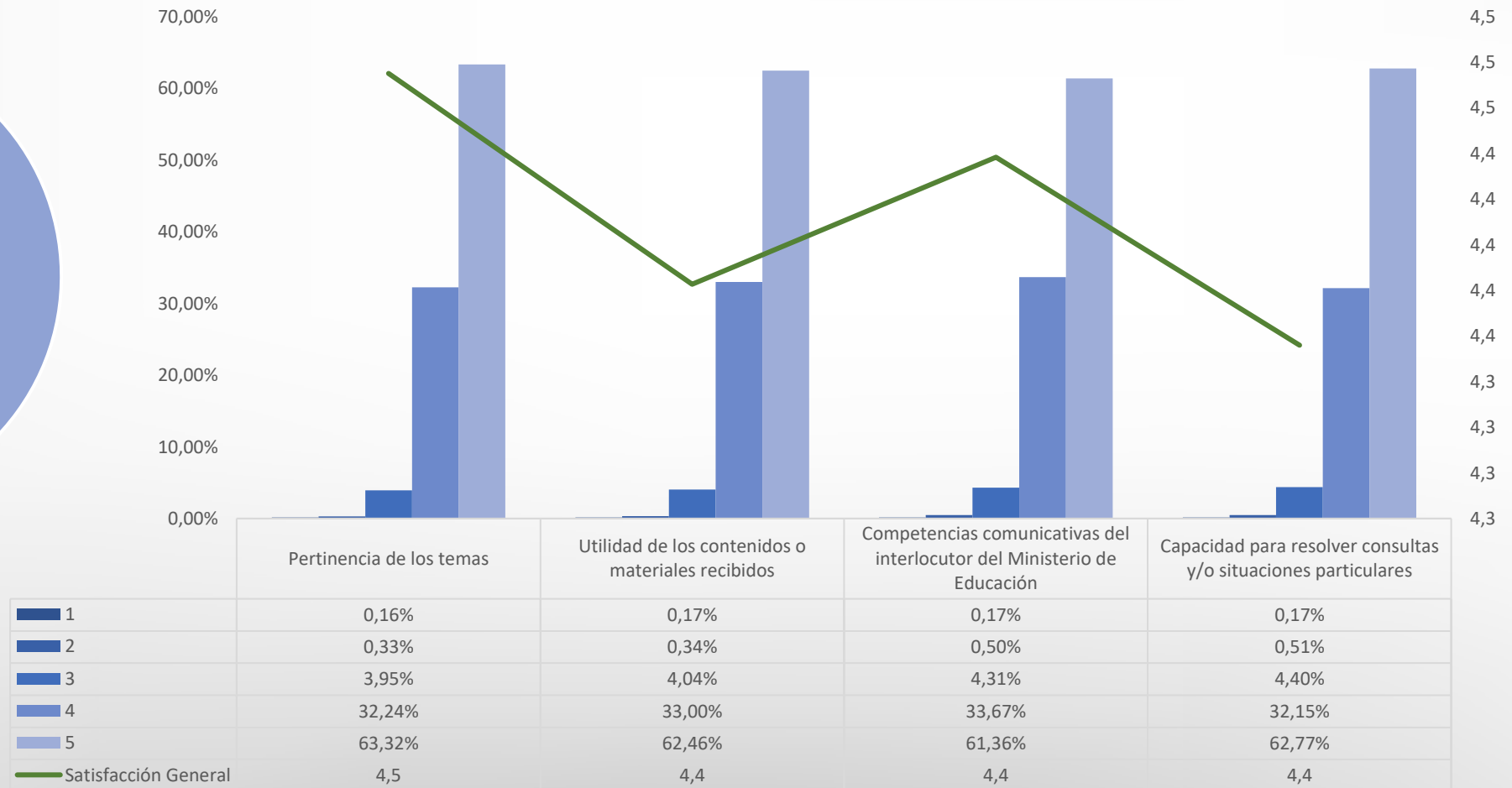


■ No ■ Sí

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

4,4

Calificación Promedio

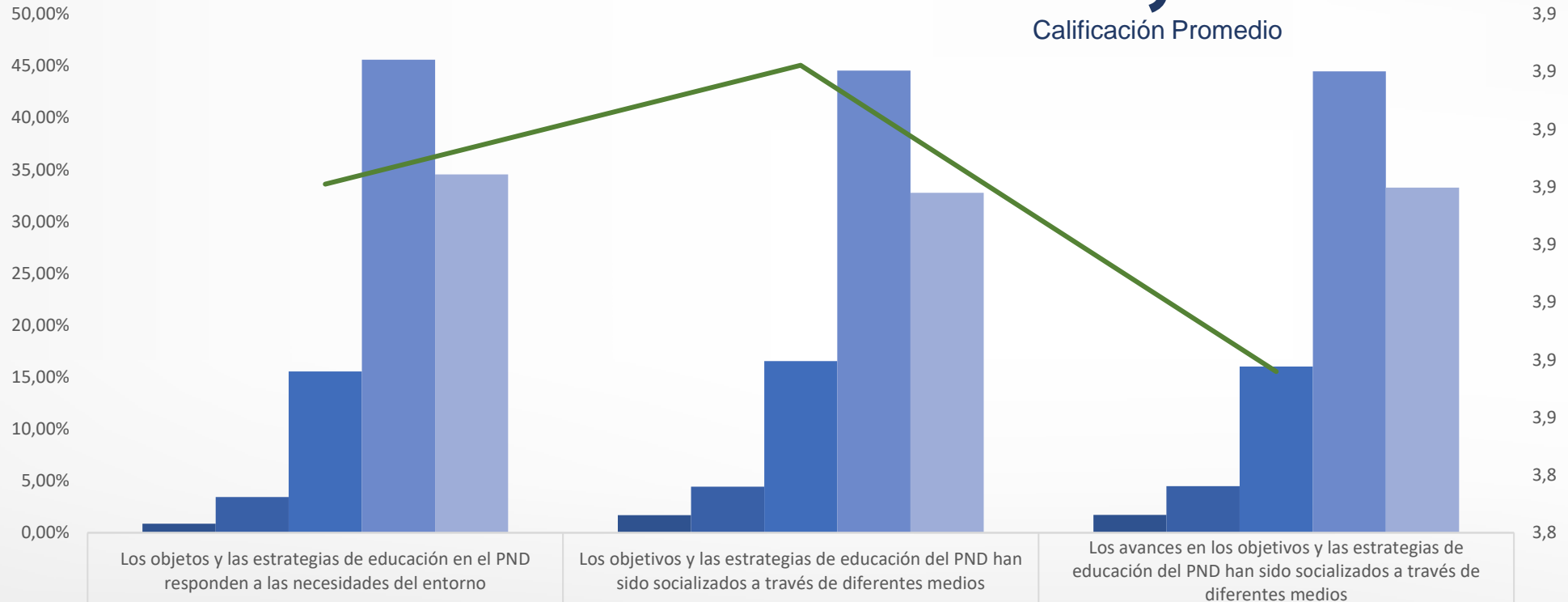




3,9

Calificación Promedio

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



	Los objetos 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
1	0,86%	1,71%	1,72%
2	3,45%	4,44%	4,48%
3	15,54%	16,55%	16,03%
4	45,60%	44,54%	44,48%
5	34,54%	32,76%	33,28%
Satisfacción General	3,9	3,9	3,9



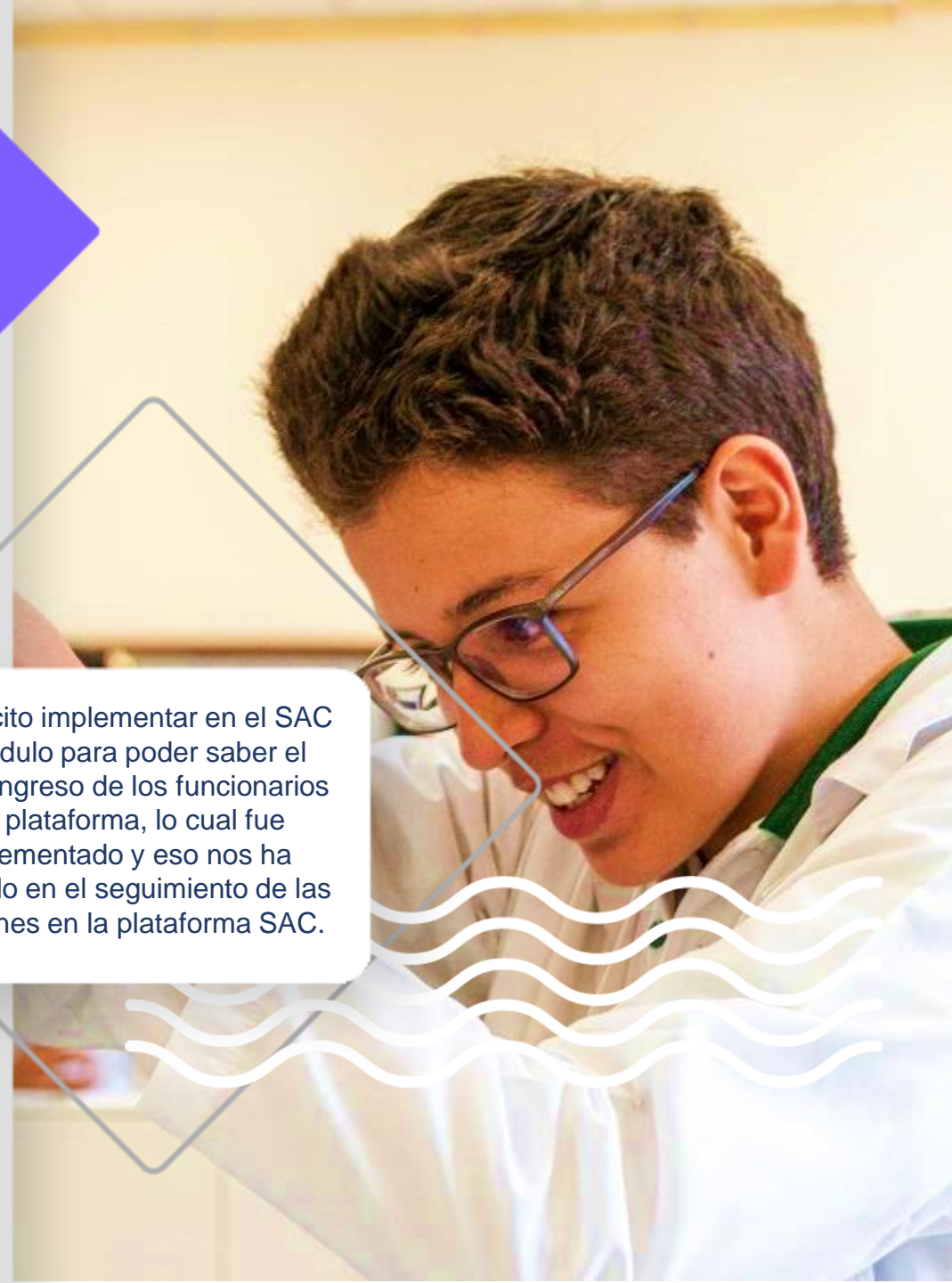
Los asesores para el Sistema de Atención al Ciudadano cuando depende de ellos, solucionan rápidamente, cuando escalan al Área de Tecnología si se demoran.



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.





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.

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..

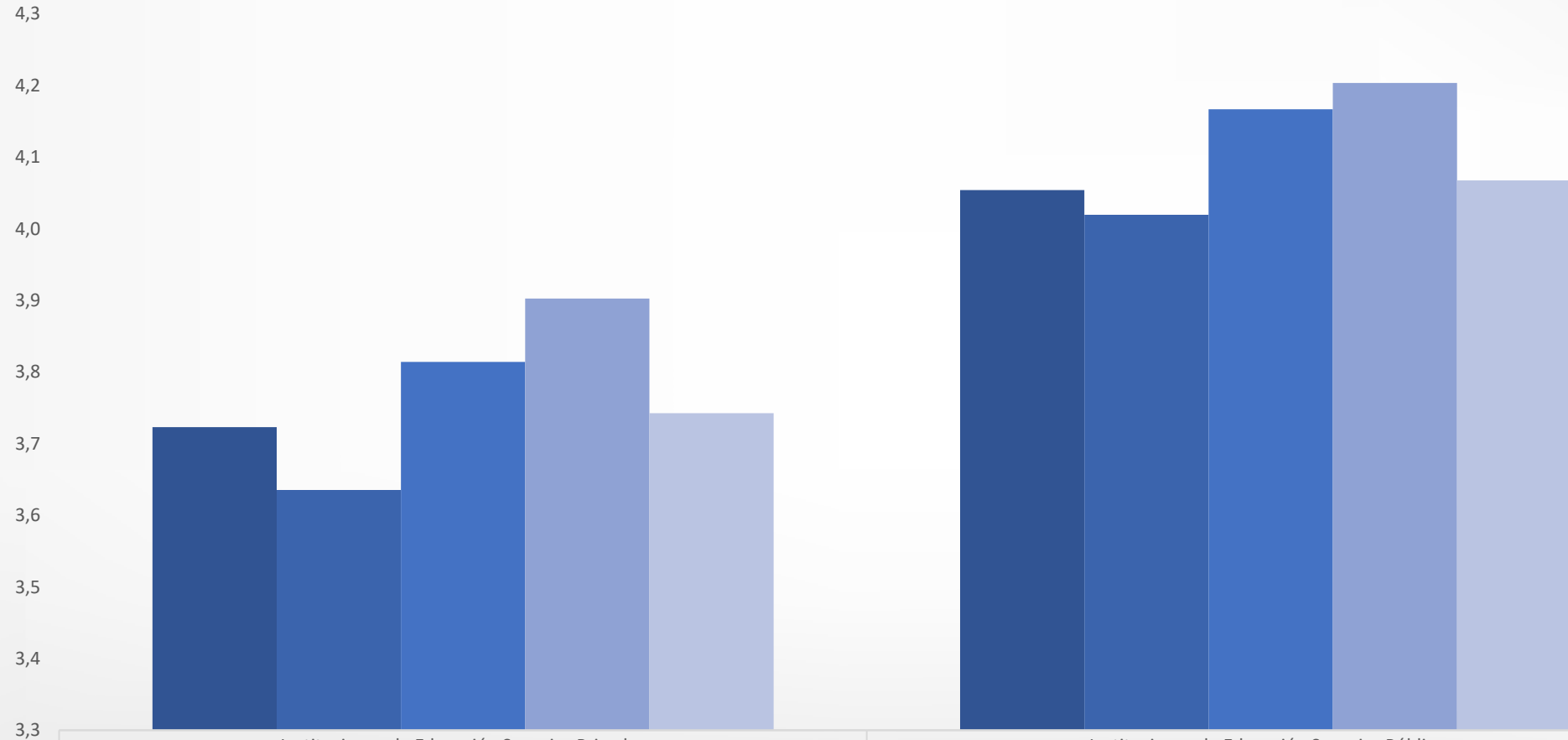


3

Instituciones de Educación Superior - IES

- 3.1. Ficha técnica
- 3.2. Resultado detallado encuesta 2022
- 3.3. Observaciones y Comentarios

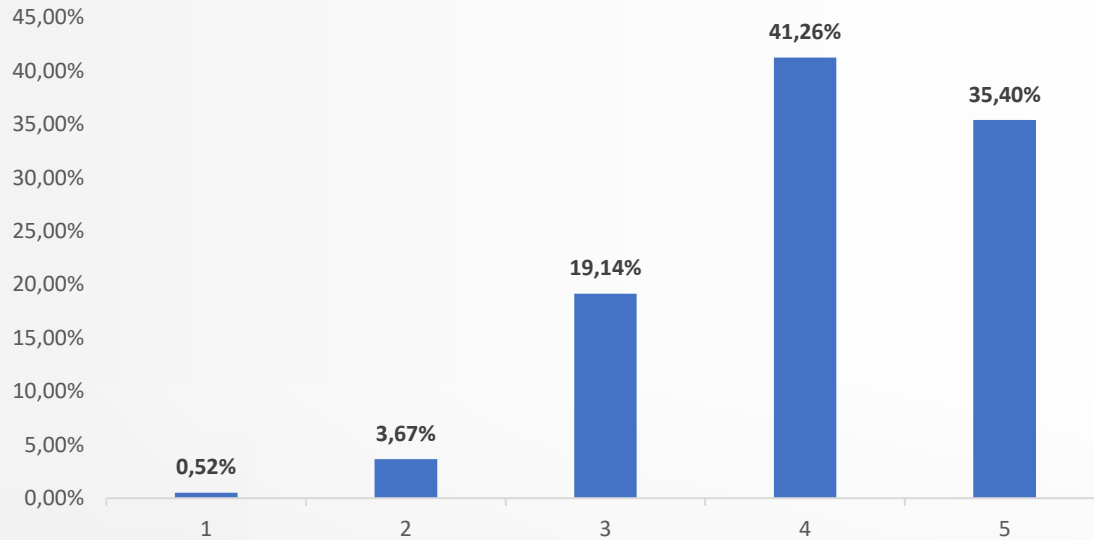




	Instituciones de Educación Superior Privadas	Instituciones de Educación Superior Públicas
■ Apertura	3,7	4,1
■ Confianza	3,6	4,0
■ Visibilidad	3,8	4,2
■ Interlocución	3,9	4,2
■ Transparencia	3,7	4,1



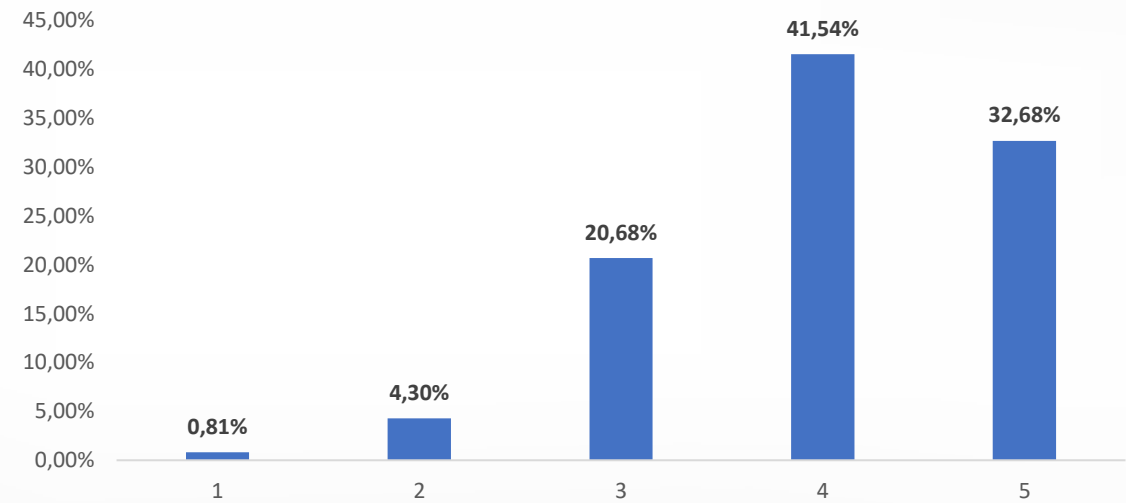
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



3,8

Calificación Promedio

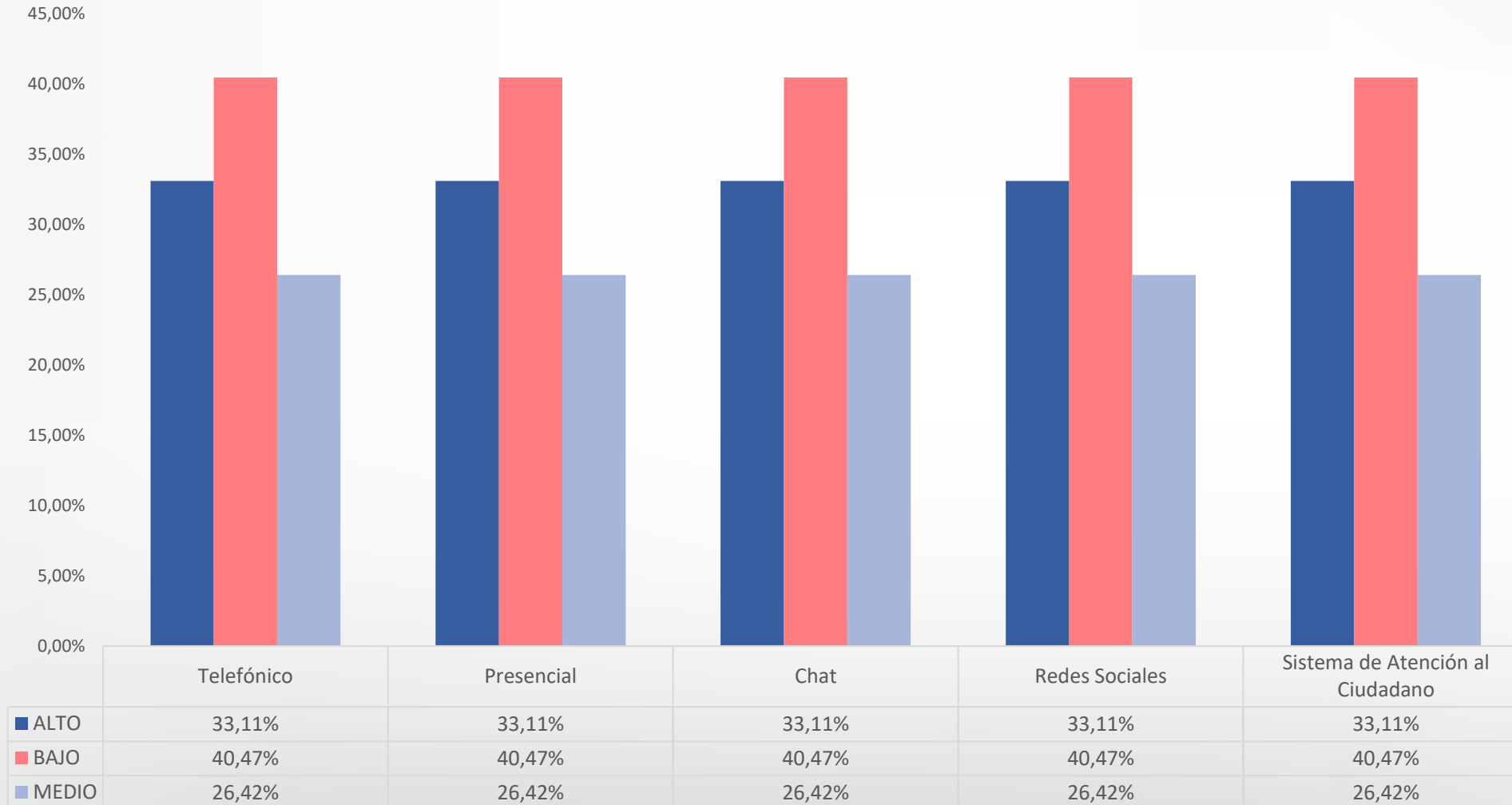
El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés



3,7

Calificación Promedio

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



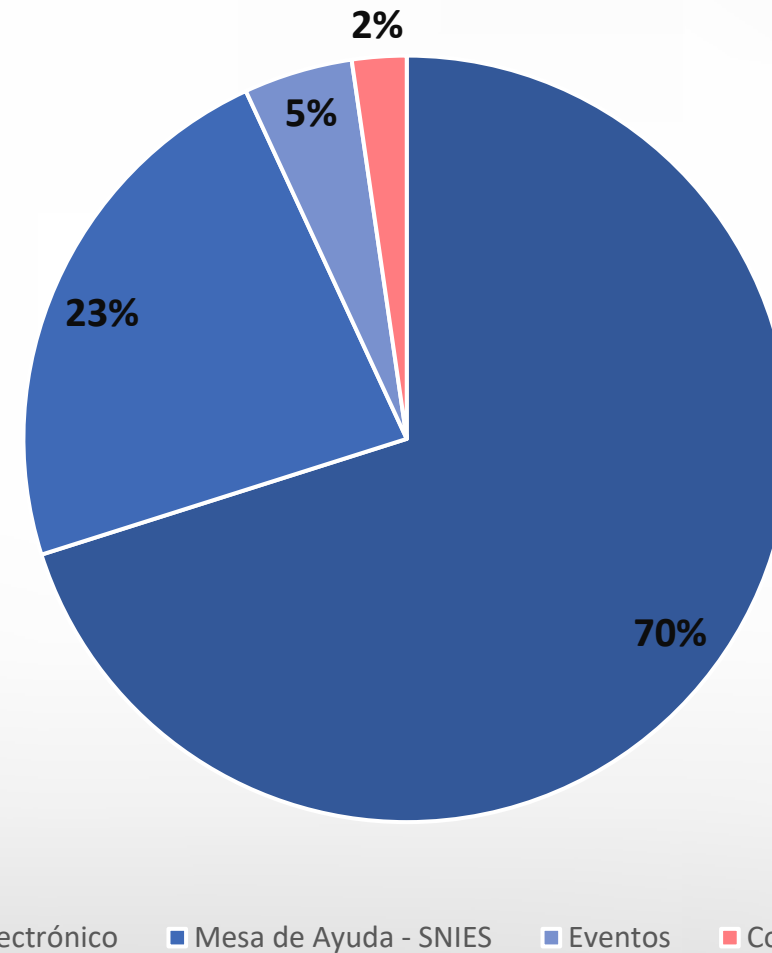


MEDIO	CANTIDAD
Correo Electrónico	61
Mesa de Ayuda - SNIES	20
Eventos	4
Consejo Directivo	2
TOTAL	87

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

29,4

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



Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

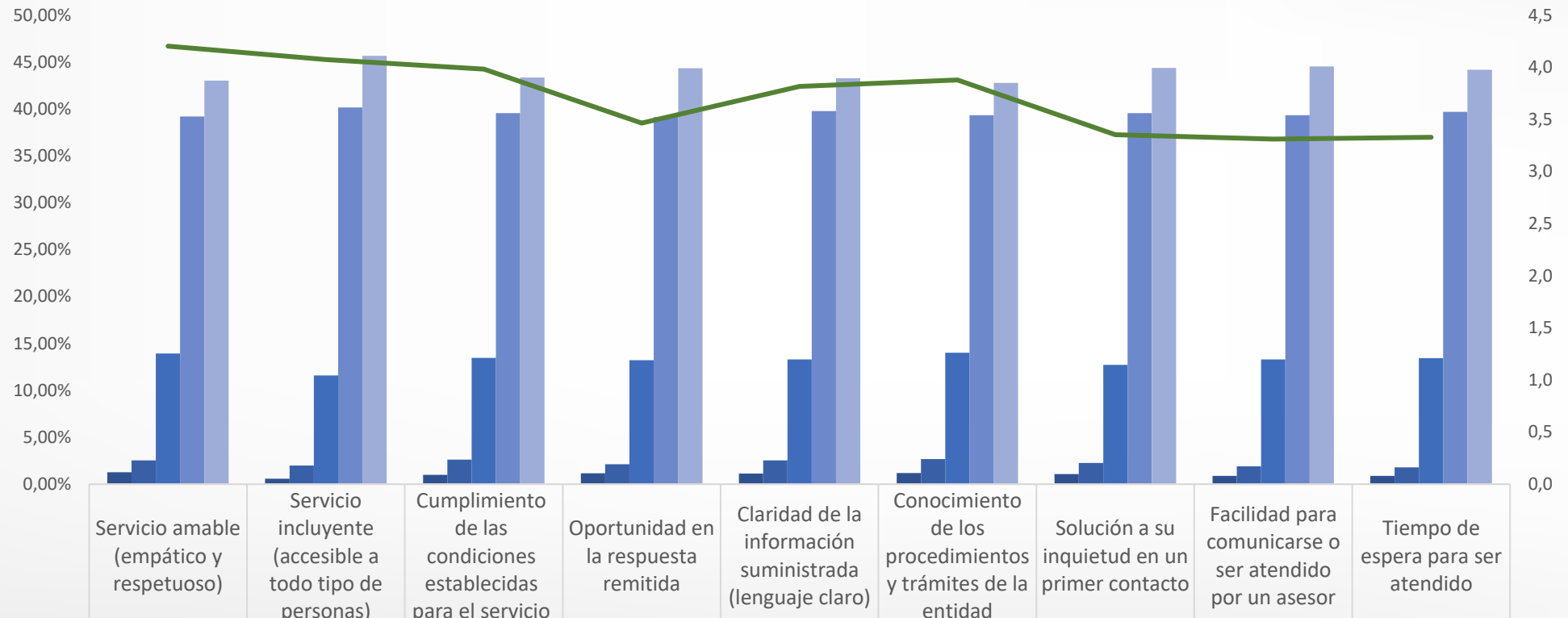
Satisfacción frente a la Atención en los canales



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3.2

3,7
Calificación Promedio



	Servicio amable (empático y respetuoso)	Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	Oportunidad en la respuesta remitida	Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	Solución a su inquietud en un primer contacto	Facilidad para comunicarse o ser atendido por un asesor	Tiempo de espera para ser atendido
1	1,27%	0,58%	1,01%	1,16%	1,14%	1,20%	1,08%	0,90%	0,90%
2	2,55%	1,98%	2,61%	2,12%	2,53%	2,66%	2,27%	1,90%	1,79%
3	13,94%	11,60%	13,47%	13,21%	13,29%	14,00%	12,72%	13,31%	13,43%
4	39,20%	40,16%	39,56%	39,15%	39,77%	39,35%	39,55%	39,34%	39,70%
5	43,03%	45,68%	43,35%	44,36%	43,27%	42,78%	44,38%	44,54%	44,18%
Satisfacción General	4,2	4,1	4,0	3,5	3,8	3,9	3,4	3,3	3,3



Trámite que recibieron calificación	Población (cantidad de trámites realizados en 2022)	Muestra representativa 95 nivel de confianza y 5 error muestral	Muestra representativa 90 nivel de confianza y 10 error muestral	Cantidad de encuestas recibidas por trámite
Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	524	235	60	32*
Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica en la creación de instituciones de educación superior estatales u oficiales	No aplica	No aplica	No aplica	1**
Convocatoria beca ser	535	224	60	2*
Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	19	19	17	4**
Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	No aplica	No aplica	No aplica	1**
Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos	No aplica	No aplica	No aplica	1**
Registro calificado	2466	333	66	299
Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES	287	165	55	9*

* 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 2022 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Satisfacción del trámite de Registro Calificado.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3.2

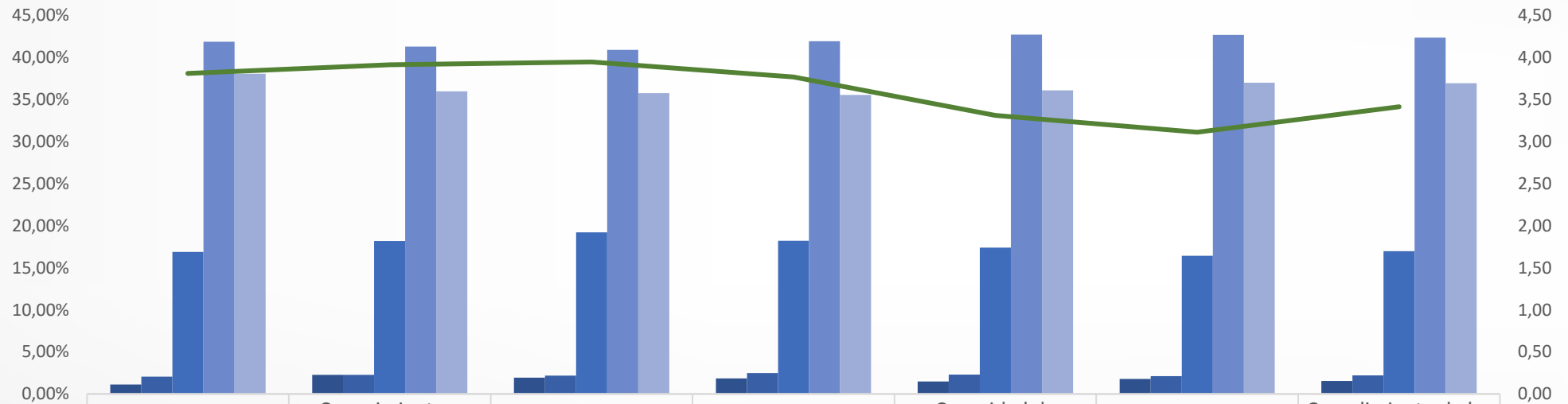
299

Cantidad de IES que calificación el trámite

3,6

Calificación Promedio

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

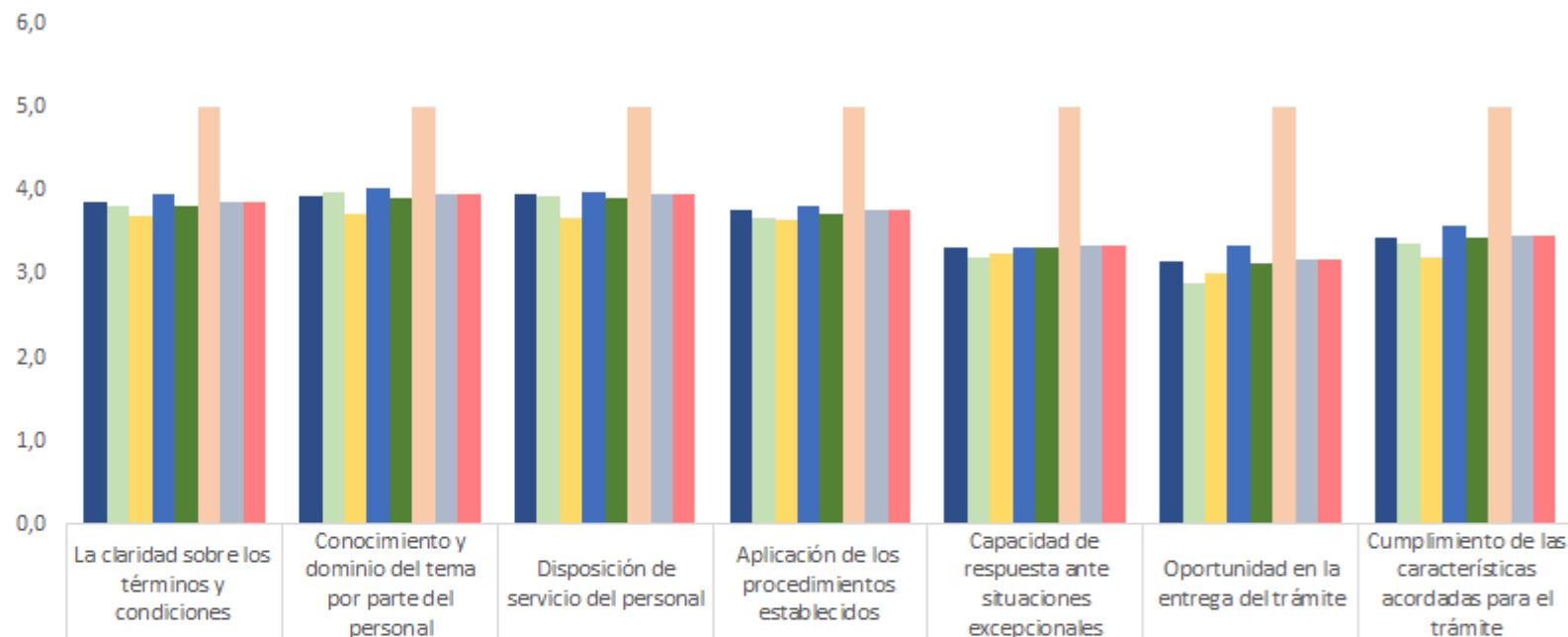


	1	2	3	4	5	Satisfacción General
La claridad sobre los términos y condiciones	1,12%	2,08%	16,87%	41,87%	38,06%	3,81
Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	2,28%	2,28%	18,19%	41,29%	35,96%	3,91
Disposición de servicio del personal	1,94%	2,19%	19,22%	40,89%	35,75%	3,95
Aplicación de los procedimientos establecidos	1,86%	2,48%	18,21%	41,91%	35,54%	3,77
Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	1,50%	2,30%	17,40%	42,70%	36,10%	3,31
Oportunidad en la entrega del trámite	1,79%	2,11%	16,44%	42,68%	36,99%	3,11
Cumplimiento de las características acordadas para el trámite	1,54%	2,22%	16,97%	42,33%	36,93%	3,41



3,8

Calificación Promedio



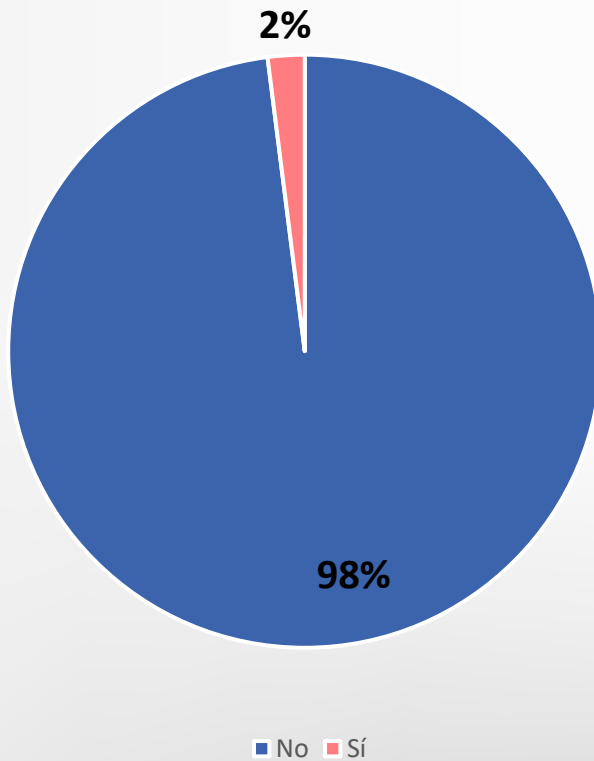
Categoría	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas	Convocatoria beca ser	Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	Registro e inscripción de rector es y representantes legales de institución de educación superior IES
La claridad sobre los términos y condiciones	3,9	3,8	3,7	4,0	3,8	5,0	3,9
Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	3,9	4,0	3,7	4,0	3,9	5,0	4,0
Disposición de servicio del personal	4,0	3,9	3,7	4,0	3,9	5,0	4,0
Aplicación de los procedimientos establecidos	3,8	3,7	3,6	3,8	3,7	5,0	3,8
Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	3,3	3,2	3,2	3,3	3,3	5,0	3,3
Oportunidad en la entrega del trámite	3,2	2,9	3,0	3,3	3,1	5,0	3,2
Cumplimiento de las características acordadas para el trámite	3,4	3,4	3,2	3,6	3,4	5,0	3,5

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior 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

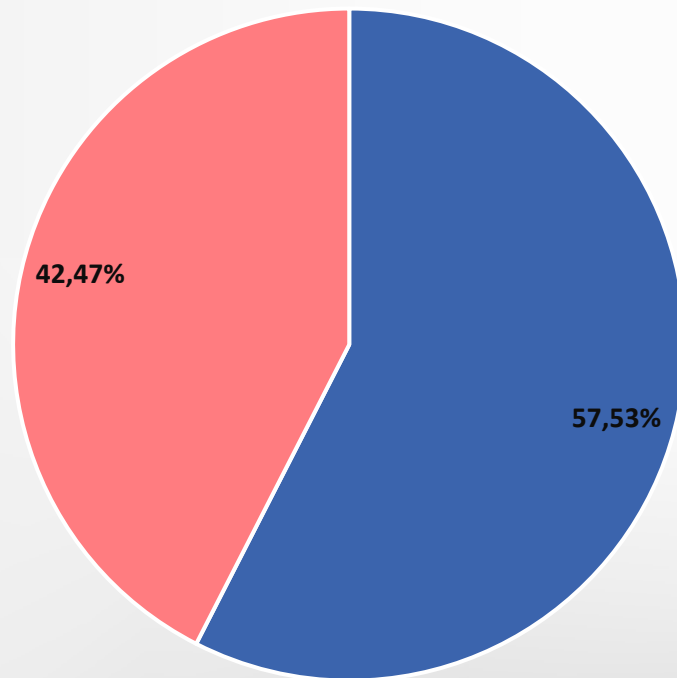


■ No ■ Sí



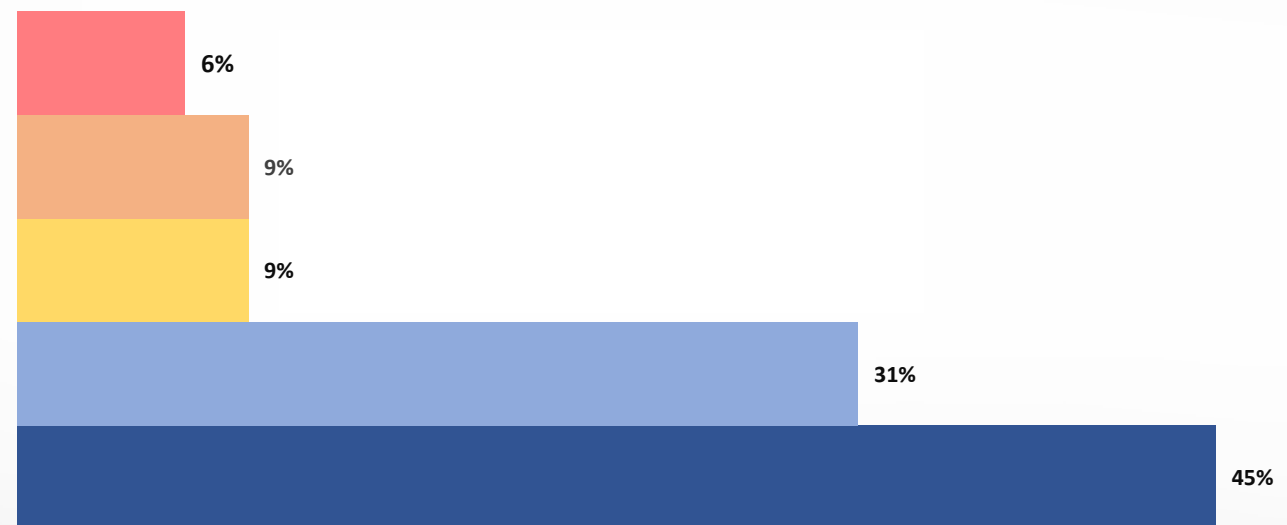
3.2

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



■ No ■ Sí

Causas de la experiencia memorable



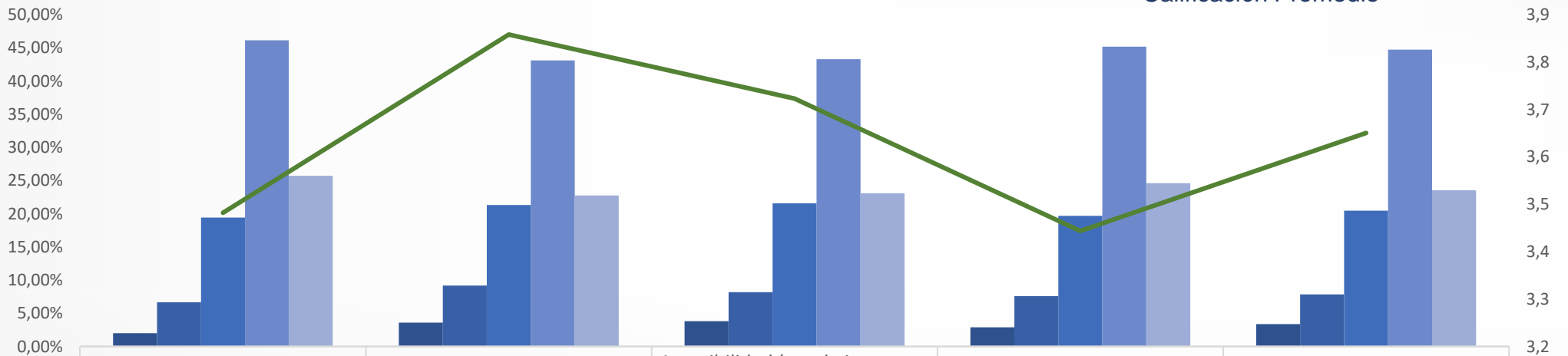
- El ambiente de servicio
- Los detalles del proceso de servicio
- Las alternativas de solución
- El tiempo de respuesta
- La disposición del personal



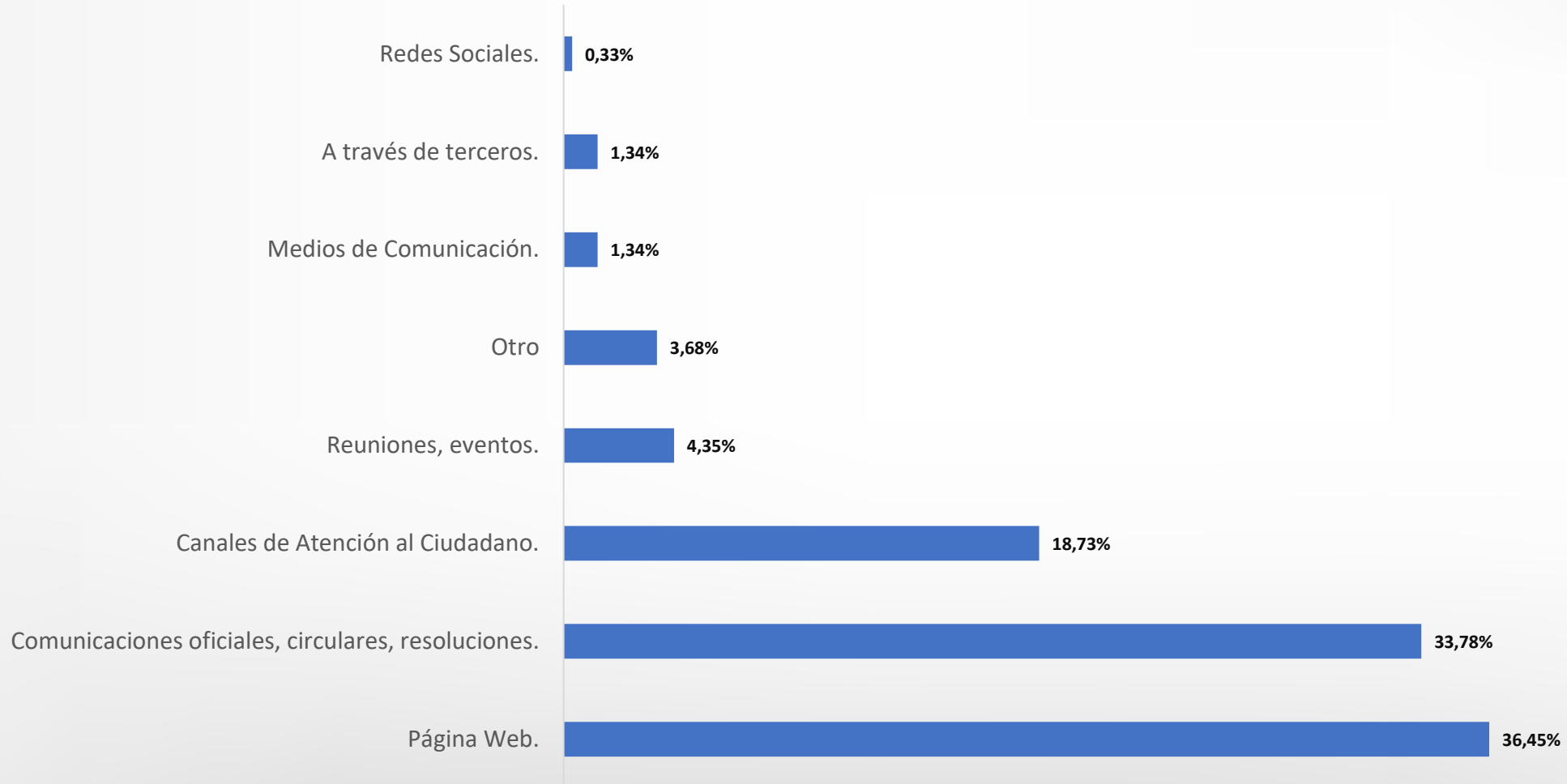
3,6

Calificación Promedio

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



	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)
1	2,00%	3,61%	3,83%	2,88%	3,38%
2	6,67%	9,19%	8,20%	7,60%	7,85%
3	19,45%	21,31%	21,57%	19,71%	20,46%
4	46,14%	43,13%	43,32%	45,19%	44,75%
5	25,74%	22,77%	23,08%	24,62%	23,56%
Satisfacción General	3,5	3,9	3,7	3,4	3,7

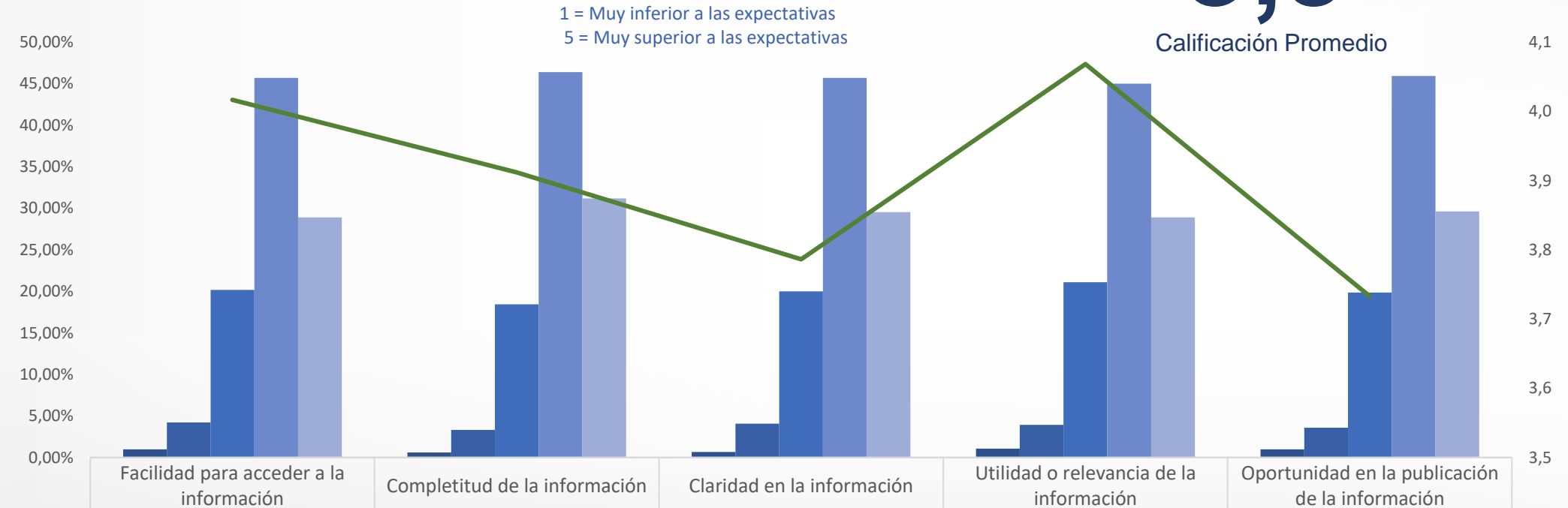


3.2

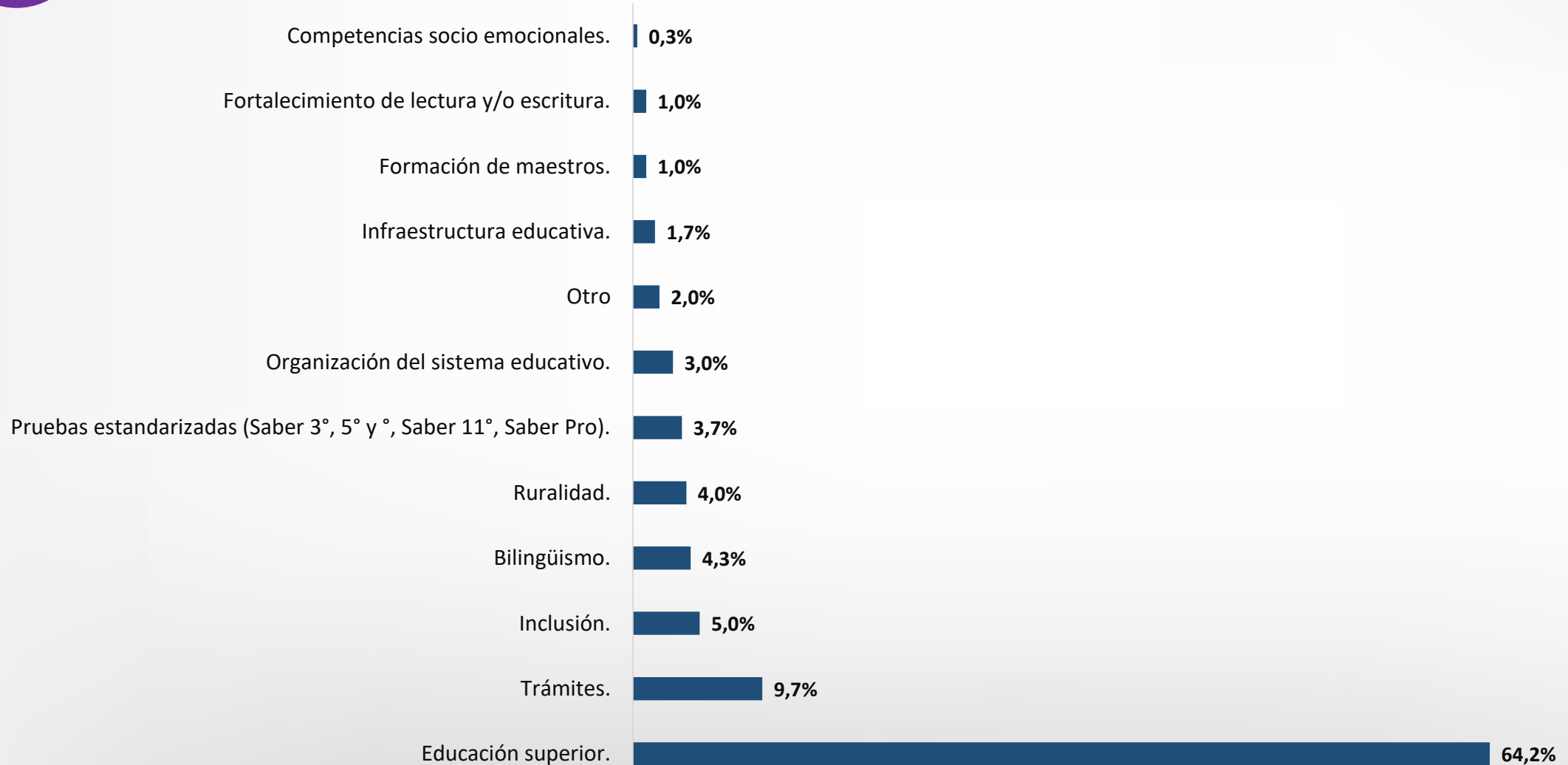
Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

3,9

Calificación Promedio



1	1,00%	0,62%	0,68%	1,07%	0,98%
2	4,24%	3,34%	4,09%	3,94%	3,58%
3	20,18%	18,45%	20,00%	21,10%	19,87%
4	45,68%	46,40%	45,70%	44,99%	45,93%
5	28,90%	31,20%	29,53%	28,90%	29,63%
Satisfacción General	4,0	3,9	3,8	4,1	3,7



3.2

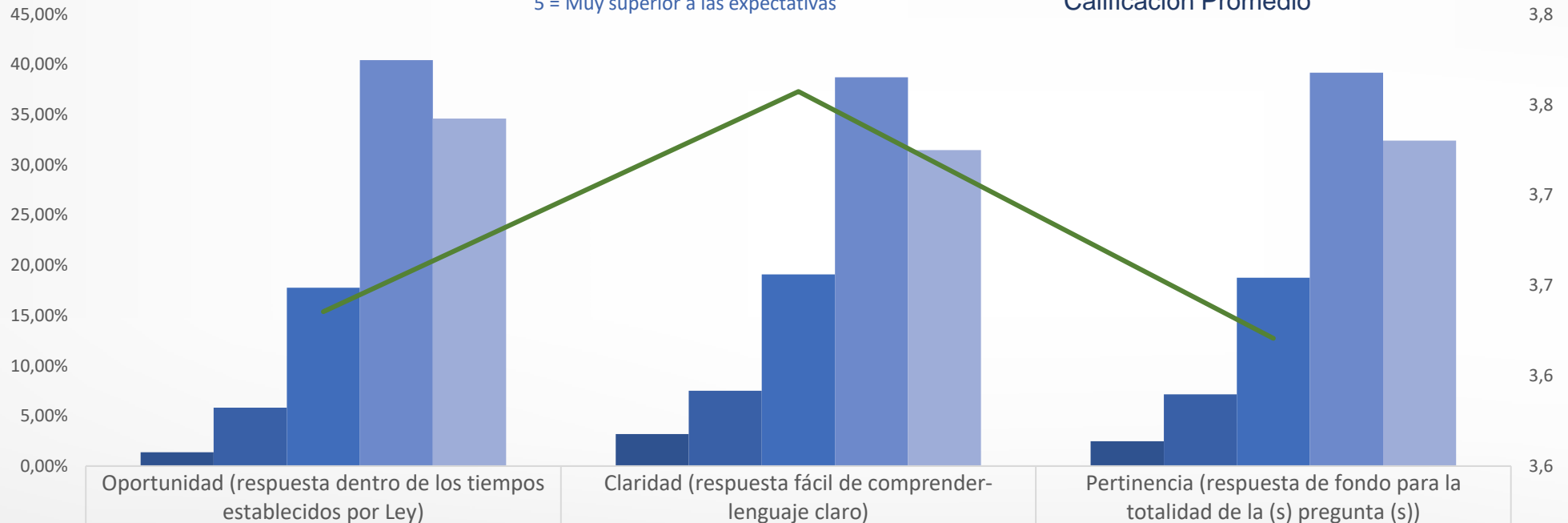
Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior
Satisfacción frente a la atención de las PQRSD



3,7

Calificación Promedio

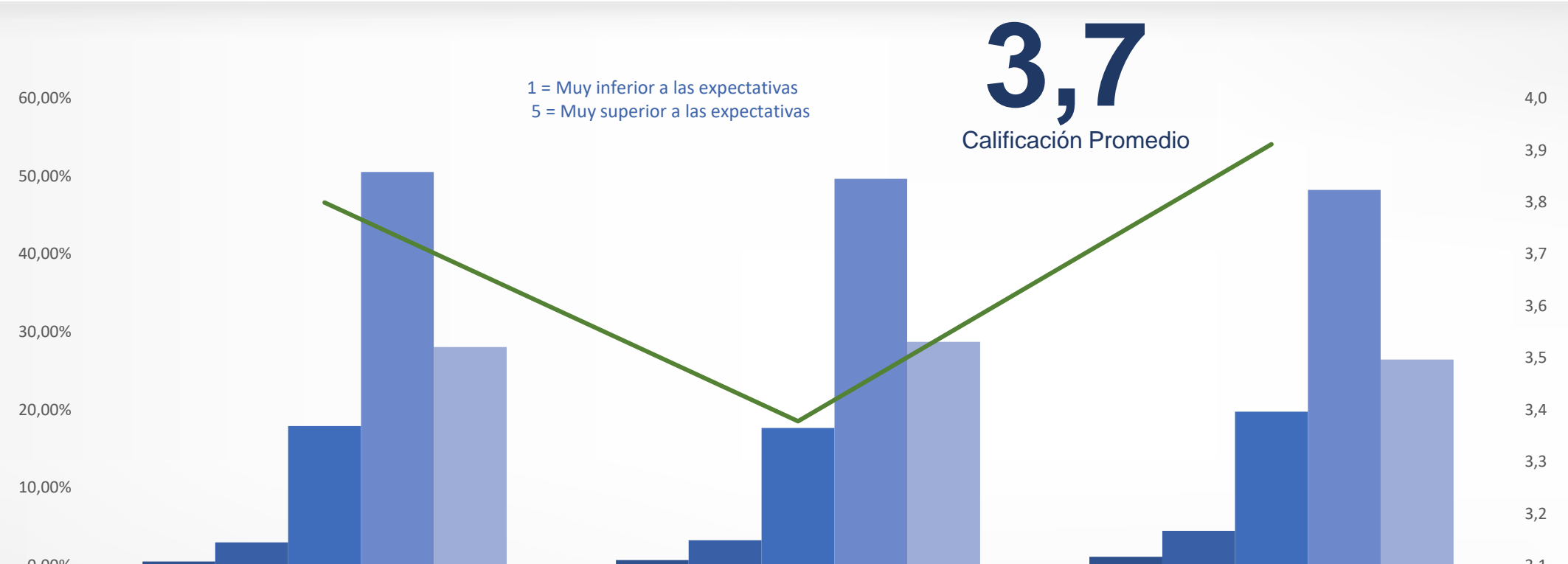
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas



1	1,37%	3,18%	2,47%
2	5,83%	7,52%	7,14%
3	17,76%	19,10%	18,77%
4	40,44%	38,73%	39,19%
5	34,61%	31,48%	32,42%
Satisfacción General	3,6	3,8	3,6

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

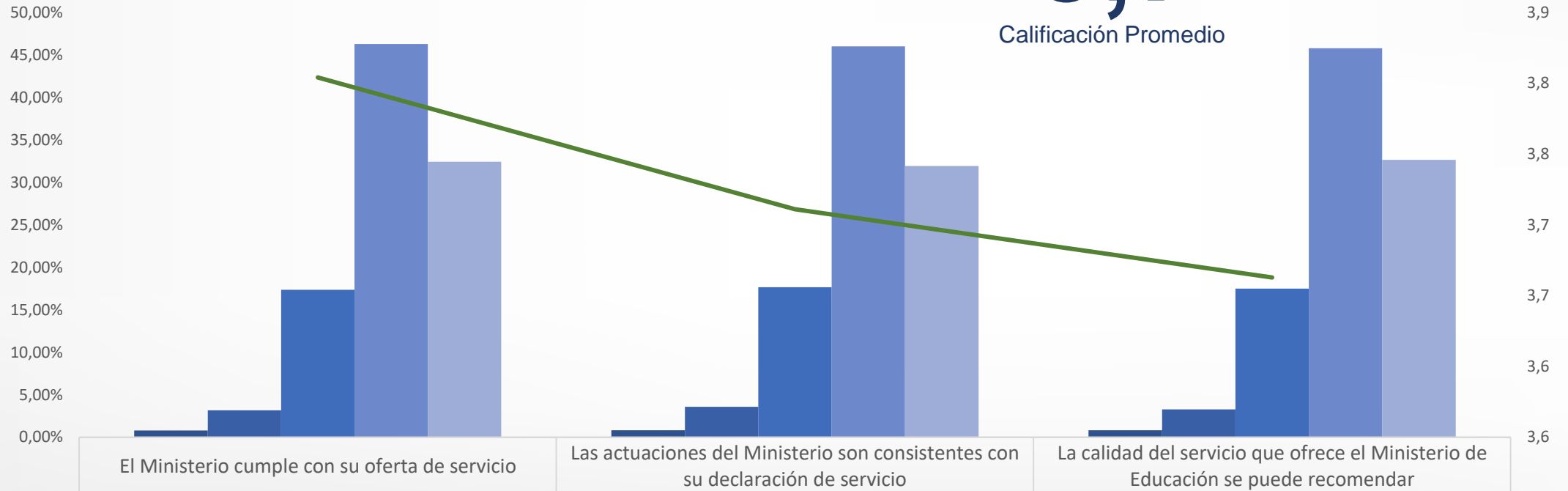


	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor para enriquecer la gestión	Los espacios de participación que genera el Ministerio de Educación son suficientes	El Ministerio de Educación rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación
1	0,53%	0,69%	1,12%
2	2,98%	3,26%	4,46%
3	17,89%	17,67%	19,74%
4	50,53%	49,65%	48,24%
5	28,07%	28,73%	26,44%
Satisfacción General	3,8	3,4	3,9



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

3,7
Calificación Promedio



1	0,79%	0,81%	0,82%
2	3,16%	3,59%	3,26%
3	17,35%	17,67%	17,50%
4	46,28%	46,01%	45,78%
5	32,43%	31,93%	32,64%
Satisfacción General	3,8	3,7	3,7

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

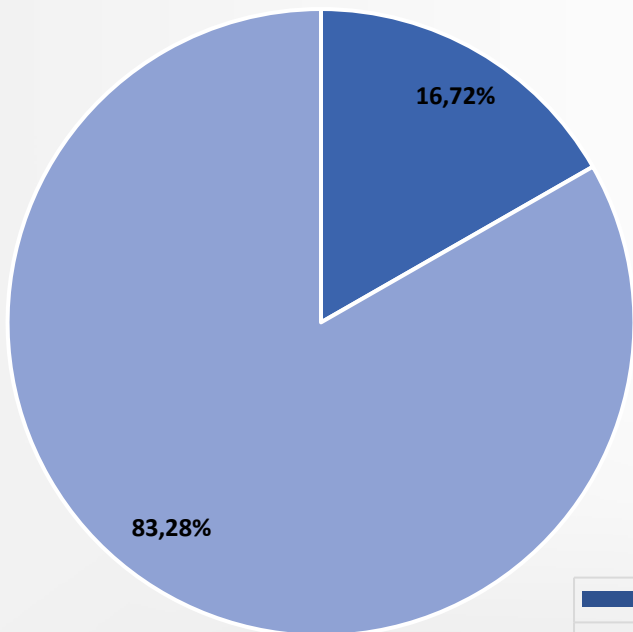
Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3.2

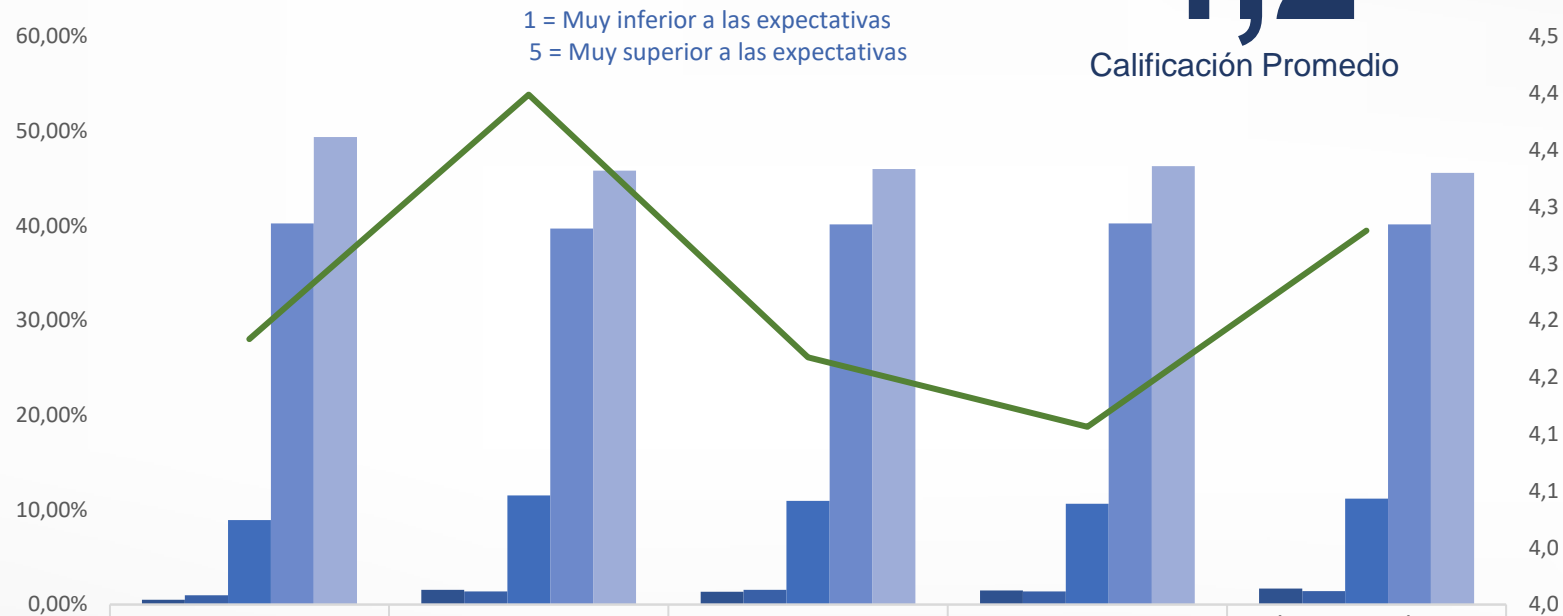
Ha participado en eventos institucionales del Ministerio de Educación



■ No ■ Sí

4,2

Calificación Promedio



	Convocatoria	Pertinencia	Logística	Metodología	Valor agregado para su labor
1	0,48%	1,55%	1,34%	1,46%	1,69%
2	0,96%	1,37%	1,54%	1,36%	1,41%
3	8,92%	11,51%	10,95%	10,62%	11,16%
4	40,27%	39,73%	40,15%	40,25%	40,15%
5	49,38%	45,84%	46,01%	46,30%	45,59%
Satisfacción General	4,2	4,4	4,2	4,1	4,3

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

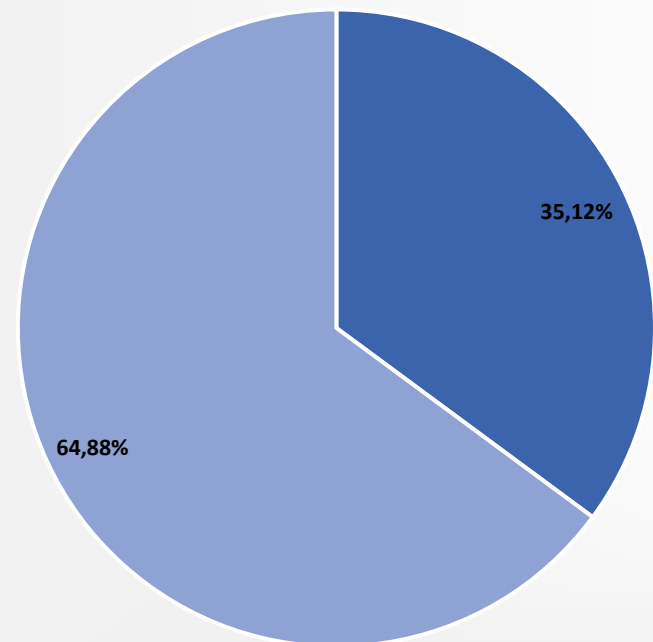
Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3.2

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación

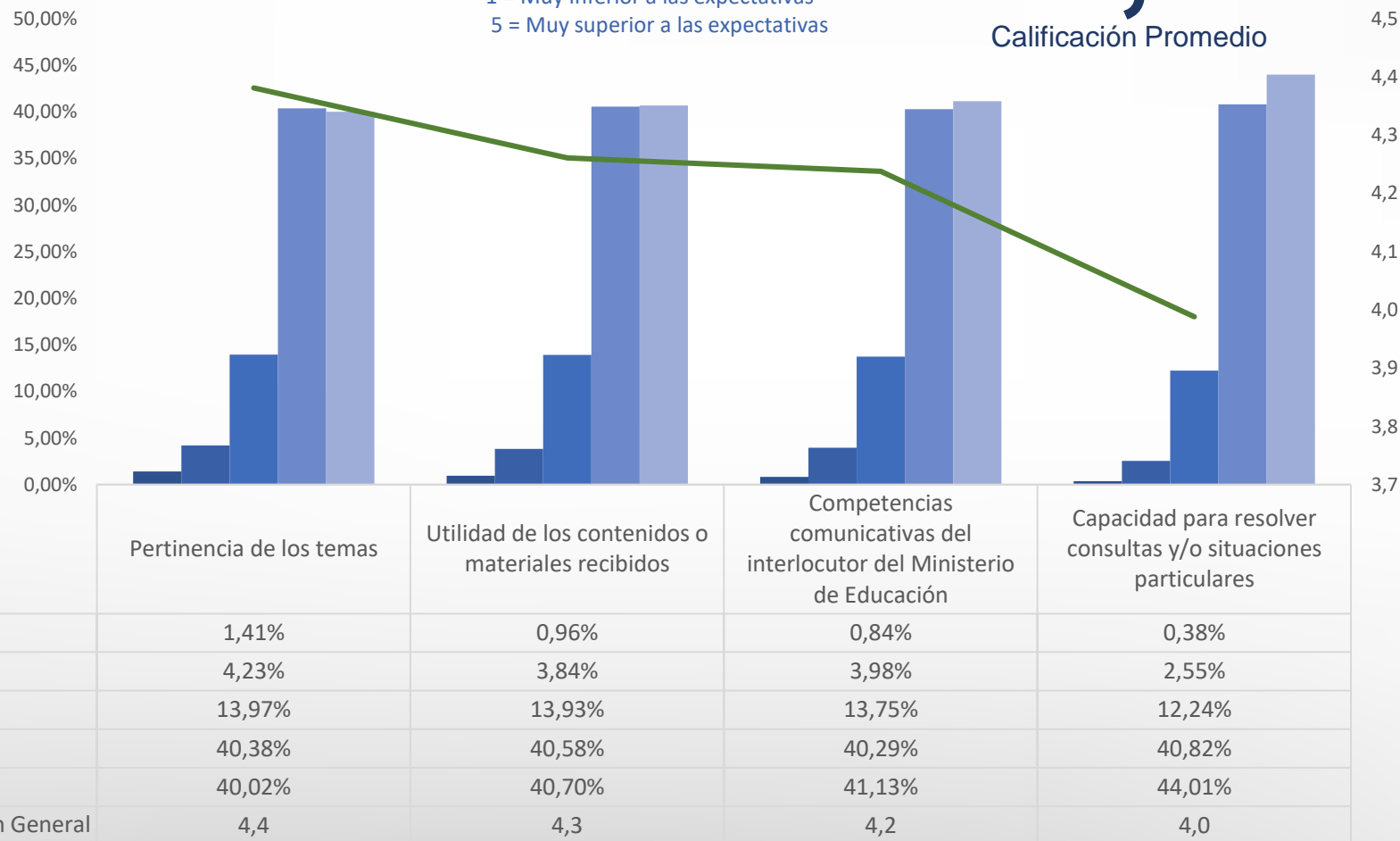


■ No ■ Sí

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

4,2

Calificación Promedio



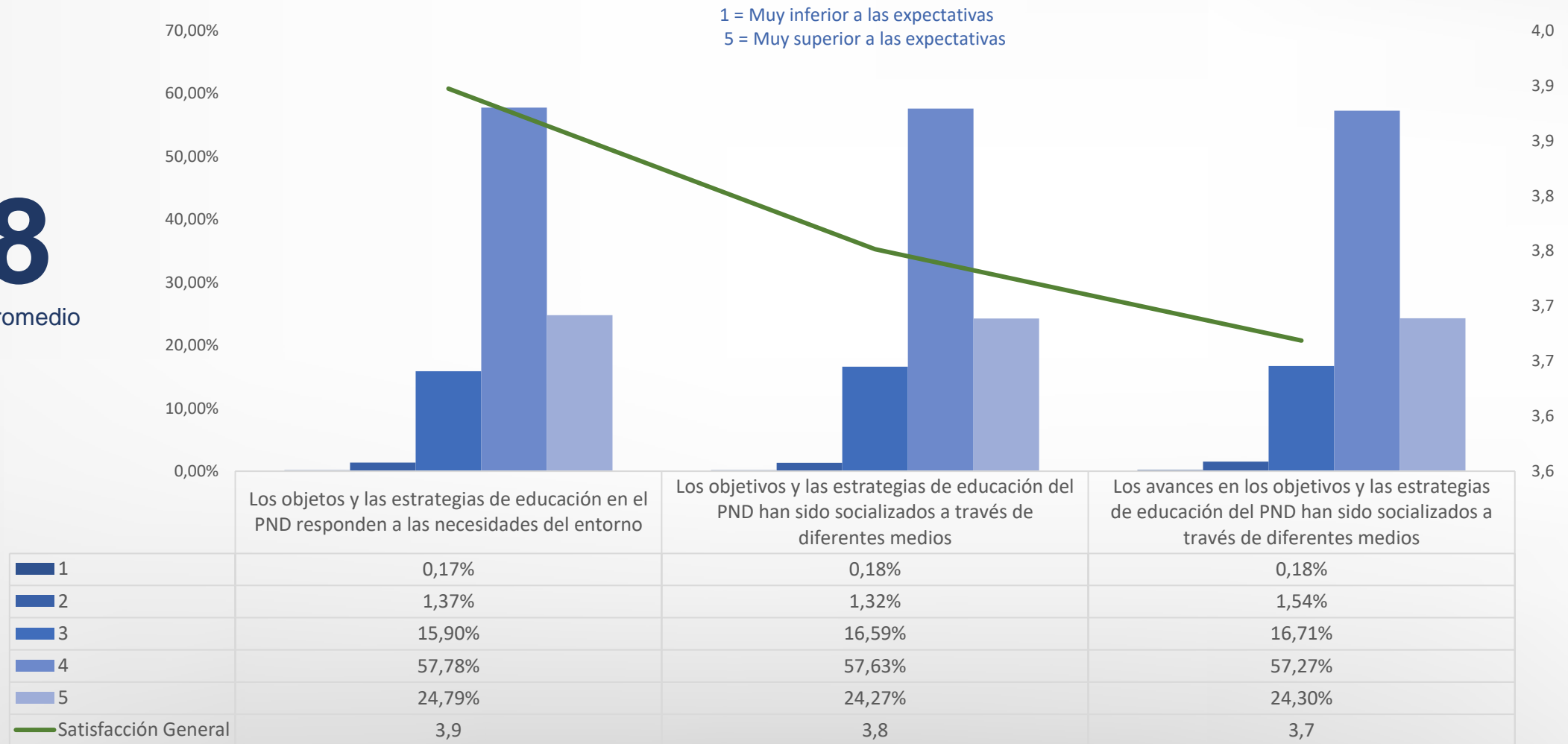
Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior
Percepción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

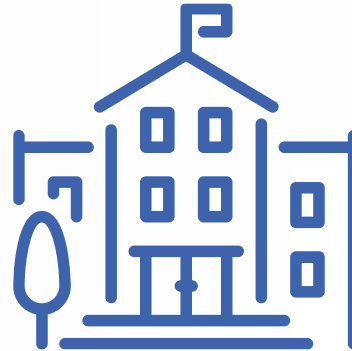
3.2

3,8
 Calificación Promedio





3.3



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 nuestras 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



3.3





4

Entidades Adscritas y Vinculadas -EAVS

- 4.1. Ficha técnica
- 4.2. Resultado detallado encuesta 2022
- 4.3. Observaciones y Comentarios

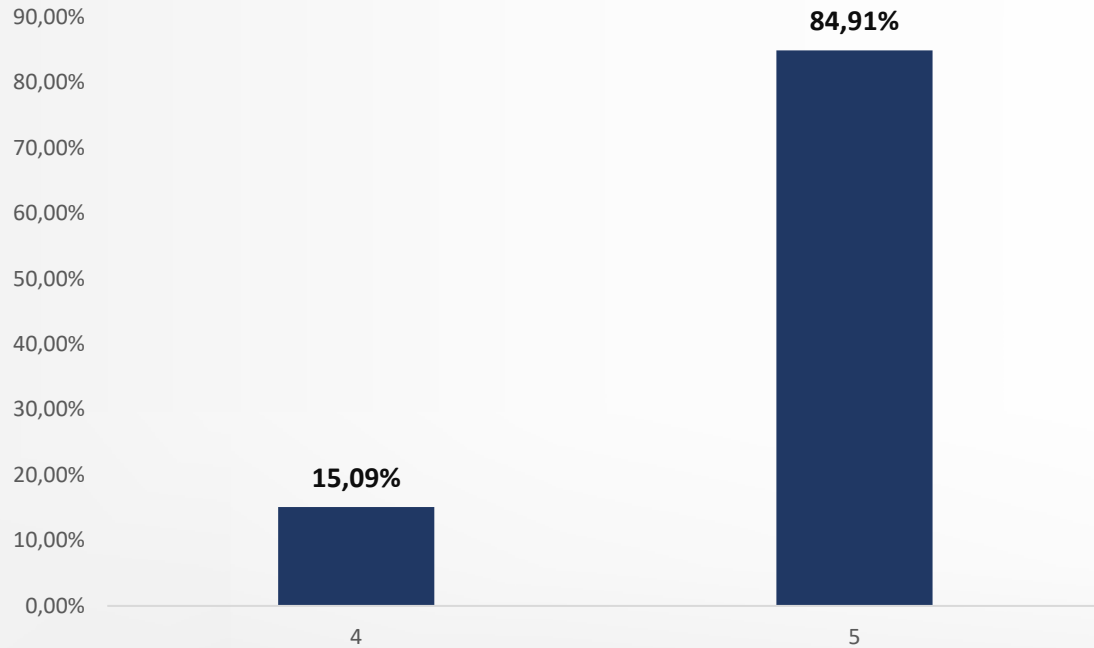


4.2

Detalle Encuesta 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

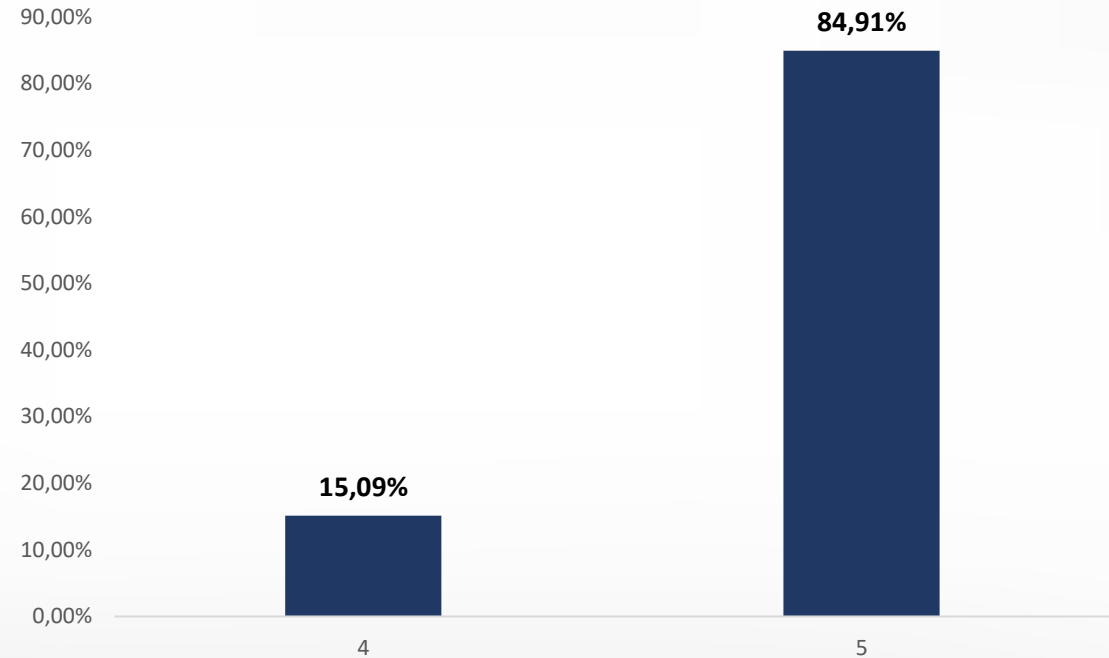


4,8

Calificación Promedio

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

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



4,8

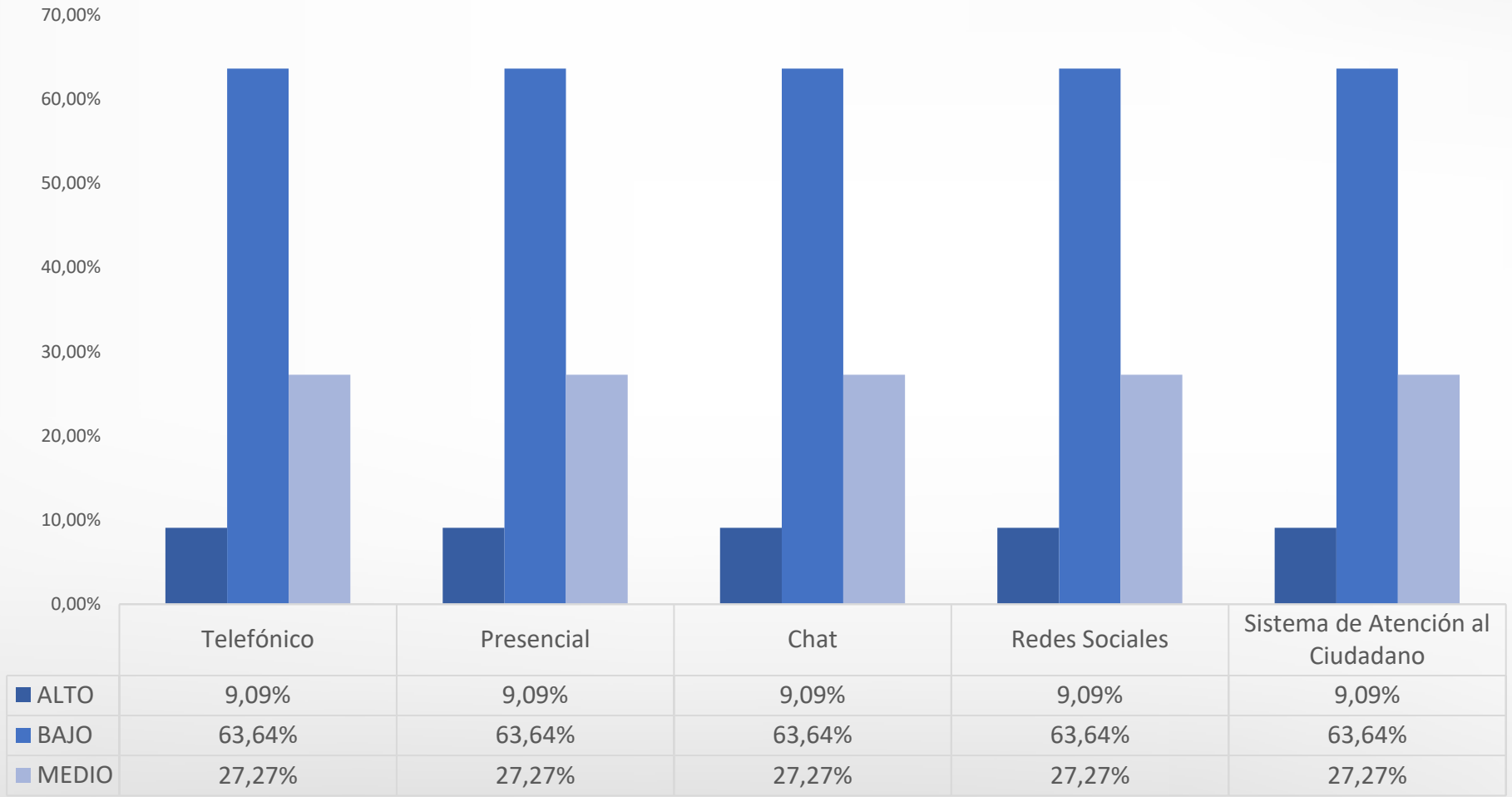
Calificación Promedio

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas Frecuencia del uso de los Canales de Atención



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



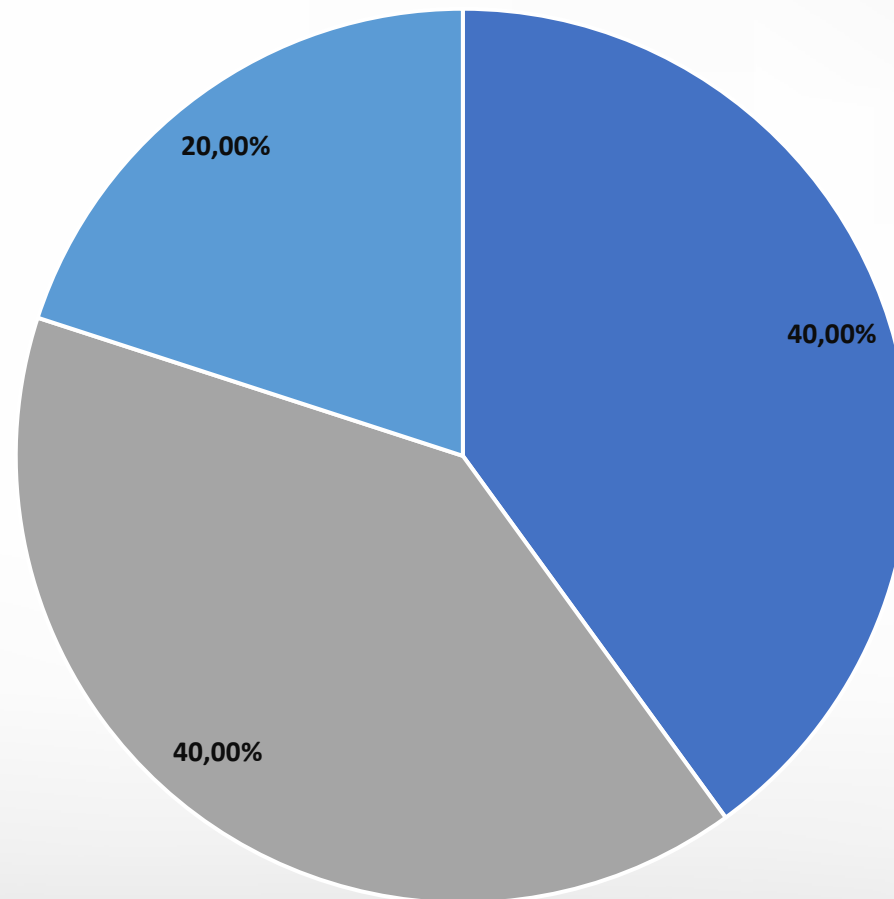


4.2

Del total de las EAVS que participaron en las encuestas, el

45,5%

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



■ Asistencia técnica virtual ■ Correo electrónico ■ Reuniones virtuales

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

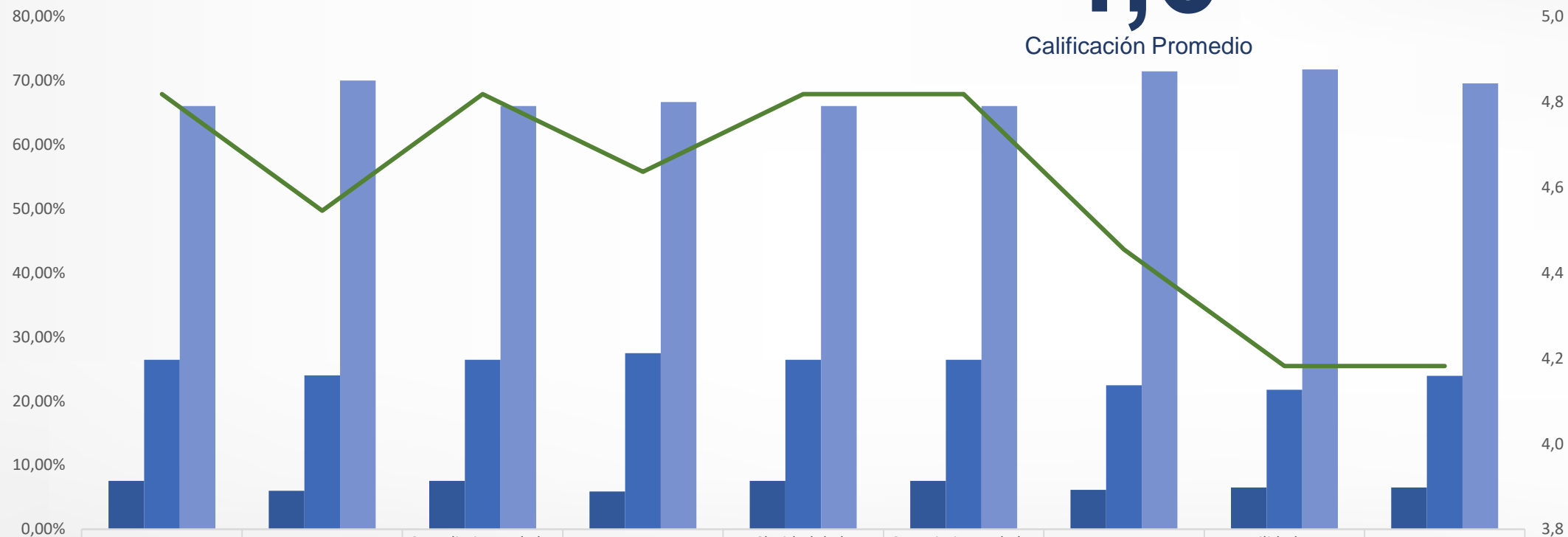
Satisfacción frente a la atención en los canales



4.2

4,6

Calificación Promedio

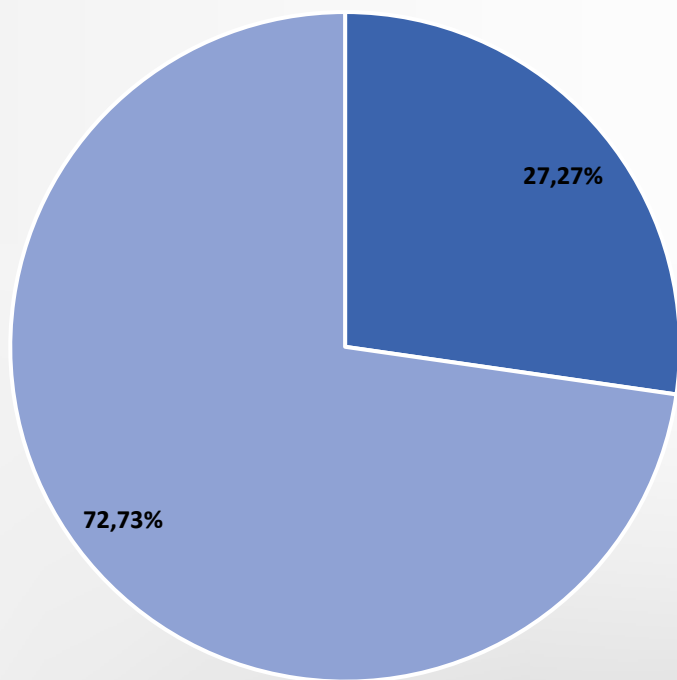


	Servicio amable (empático y respetuoso)	Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	Oportunidad en la respuesta remitida	Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	Solución a su inquietud en un primer contacto	Facilidad para comunicarse o ser atendido por un asesor	Tiempo de espera para ser atendido
3	7,55%	6,00%	7,55%	5,88%	7,55%	7,55%	6,12%	6,52%	6,52%
4	26,42%	24,00%	26,42%	27,45%	26,42%	26,42%	22,45%	21,74%	23,91%
5	66,04%	70,00%	66,04%	66,67%	66,04%	66,04%	71,43%	71,74%	69,57%
Satisfacción General	4,8	4,5	4,8	4,6	4,8	4,8	4,5	4,2	4,2

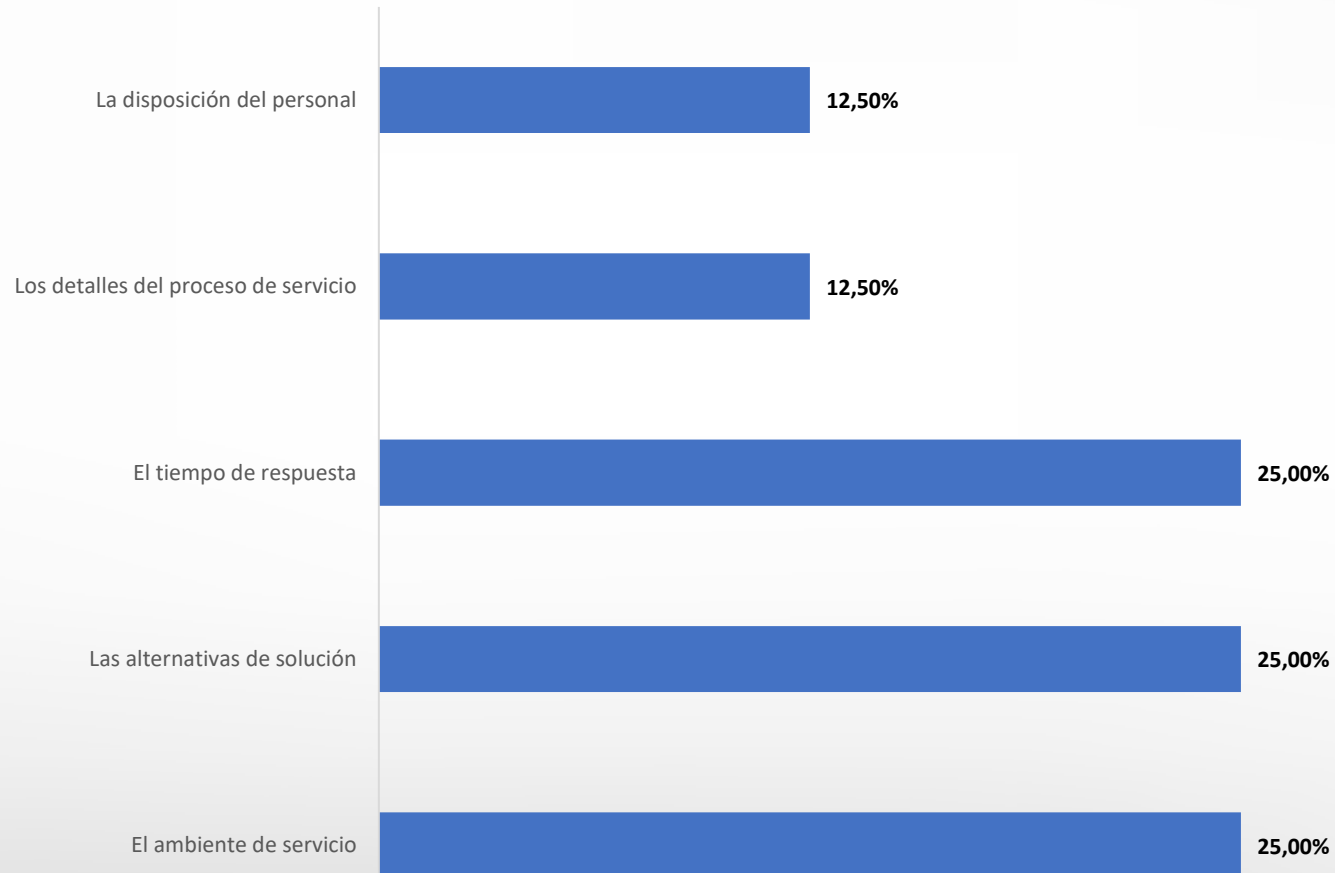


4.2

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



■ No ■ Sí



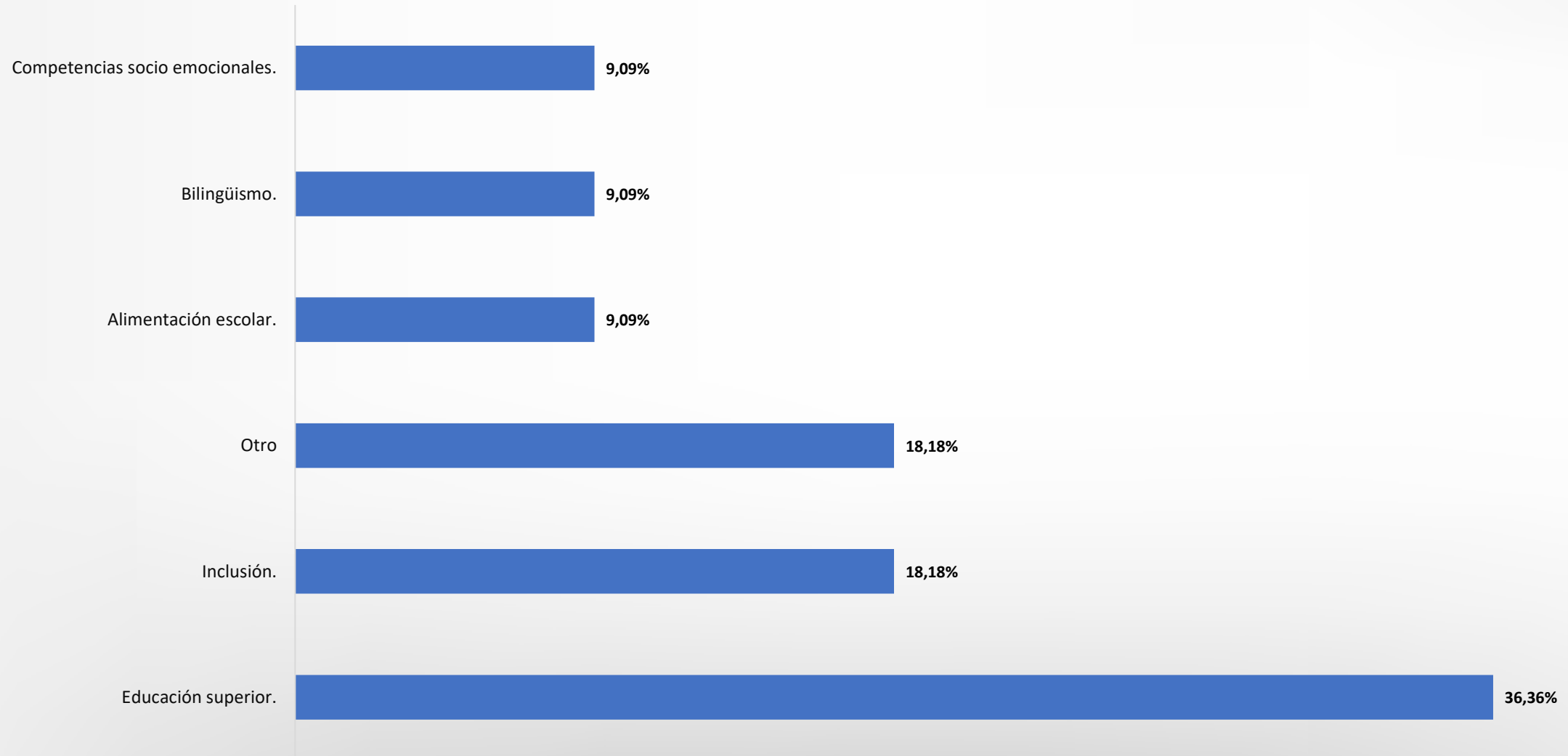
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Percepción de temáticas de mayor relevancia para las EAVS



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

4.2



Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

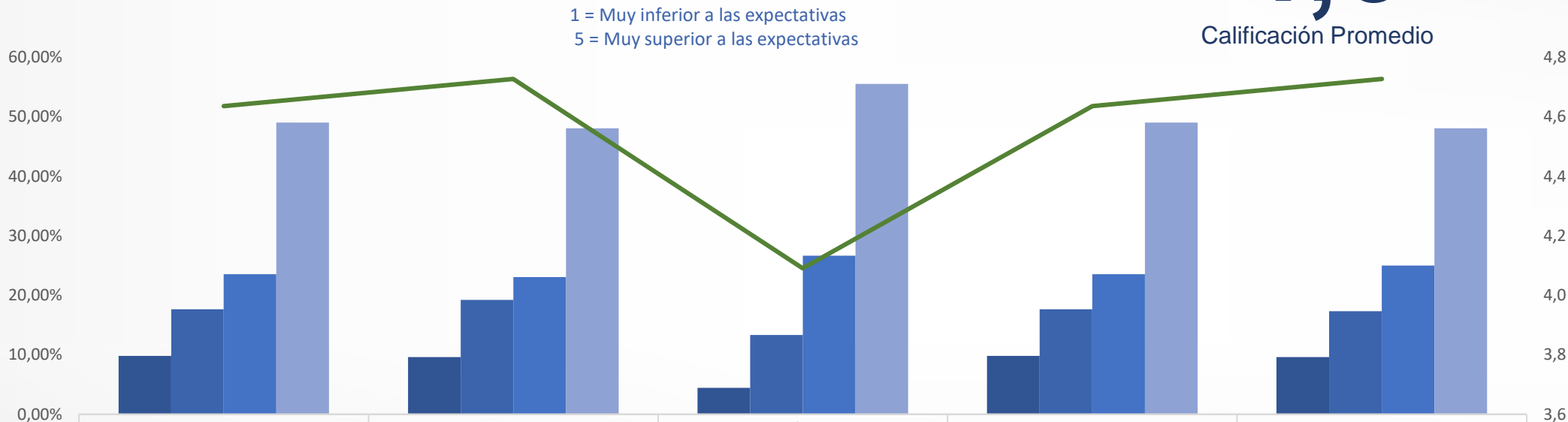


MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4.2

4,6

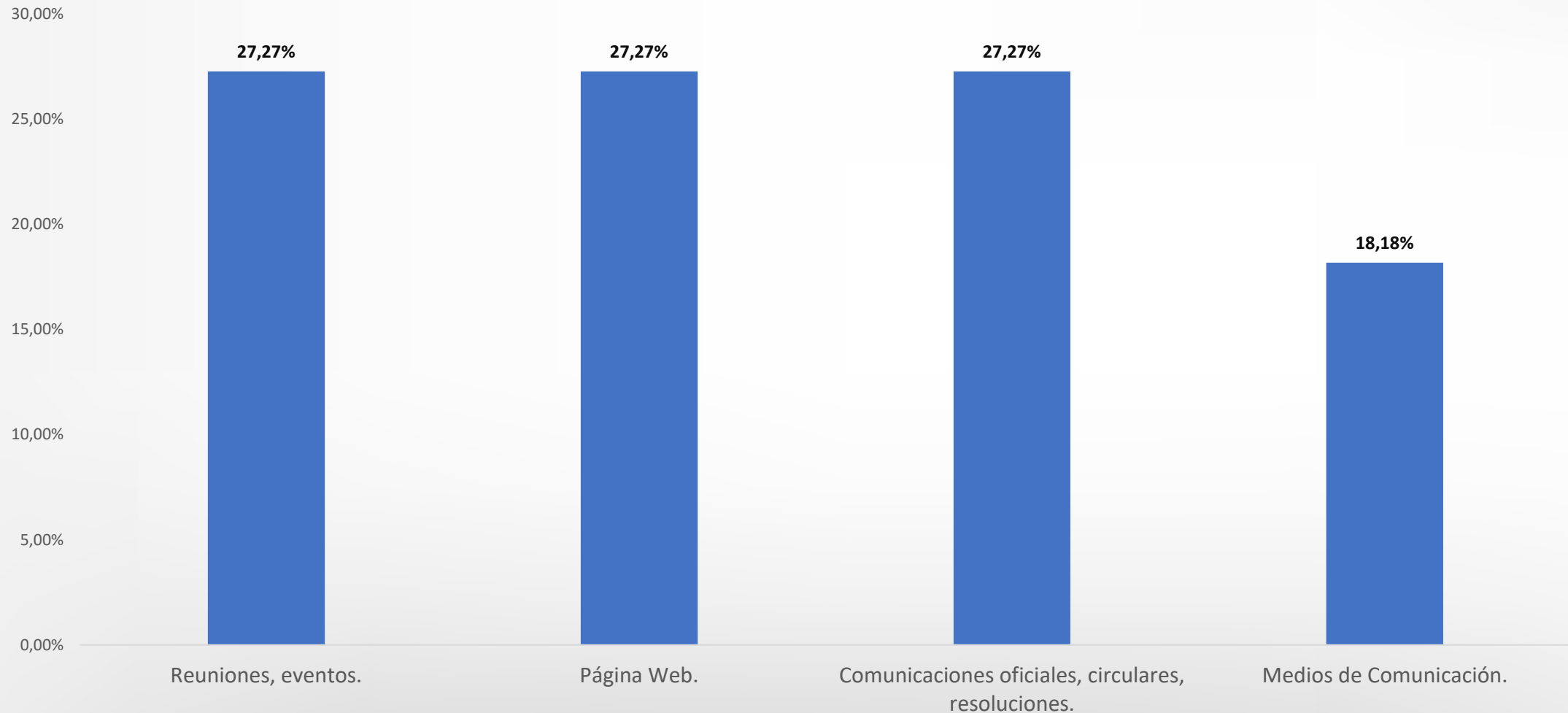
Calificación Promedio



	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)
2	9,80%	9,62%	4,44%	9,80%	9,62%
3	17,65%	19,23%	13,33%	17,65%	17,31%
4	23,53%	23,08%	26,67%	23,53%	25,00%
5	49,02%	48,08%	55,56%	49,02%	48,08%
Satisfacción General	4,6	4,7	4,1	4,6	4,7



4.2



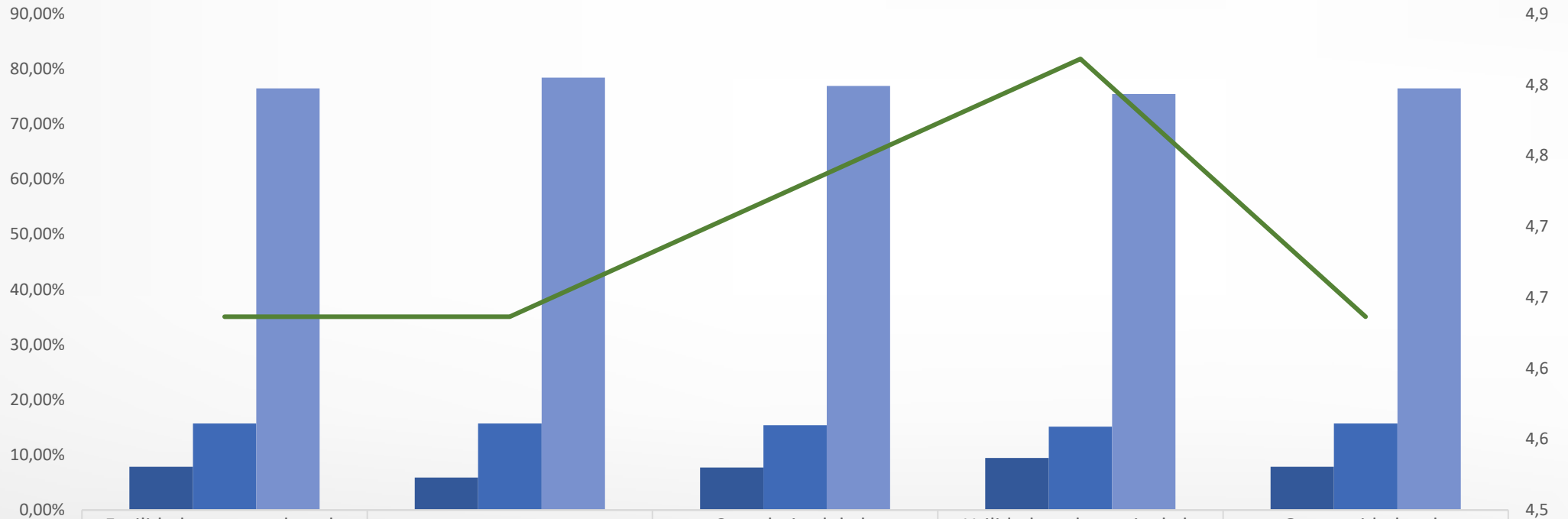
4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

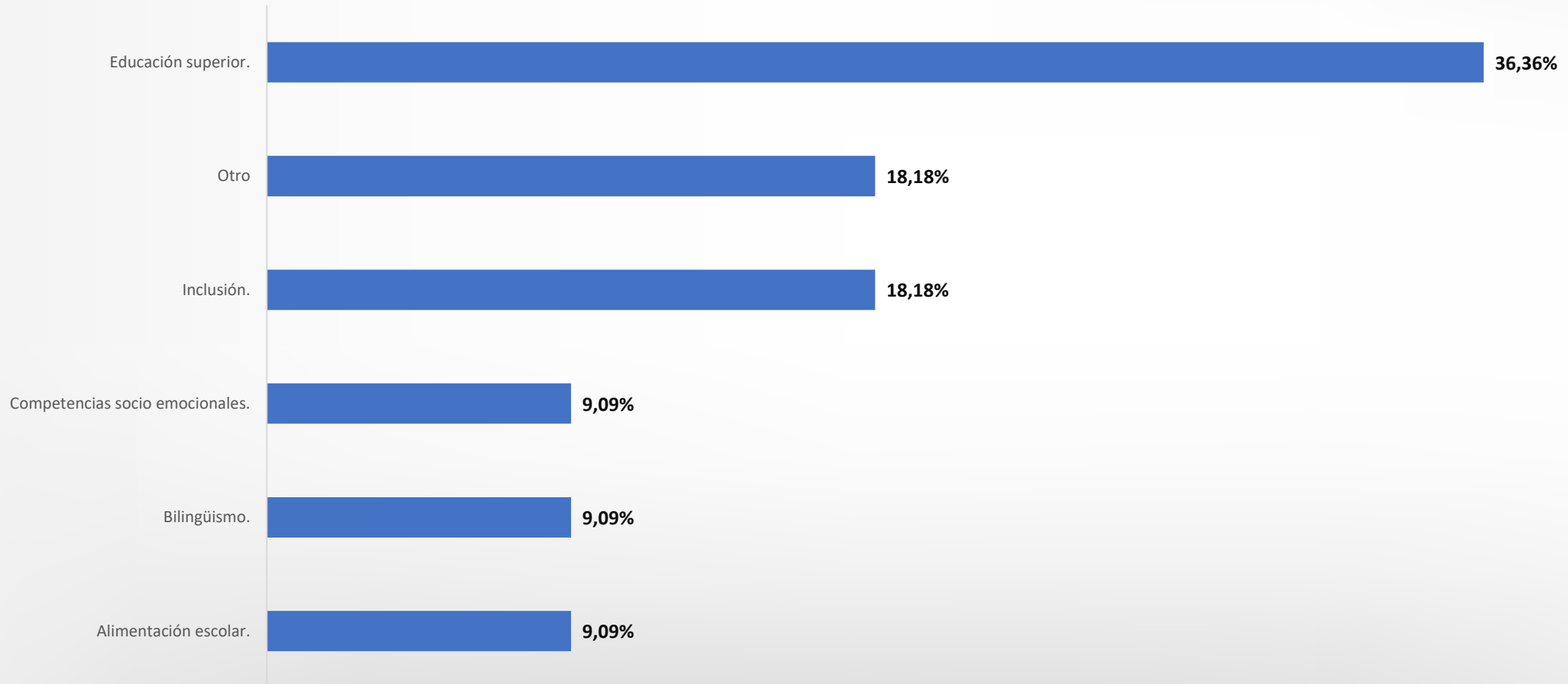


4,7
 Calificación Promedio

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



3	7,84%	5,88%	7,69%	9,43%	7,84%
4	15,69%	15,69%	15,38%	15,09%	15,69%
5	76,47%	78,43%	76,92%	75,47%	76,47%
Satisfacción General	4,6	4,6	4,7	4,8	4,6



4.2

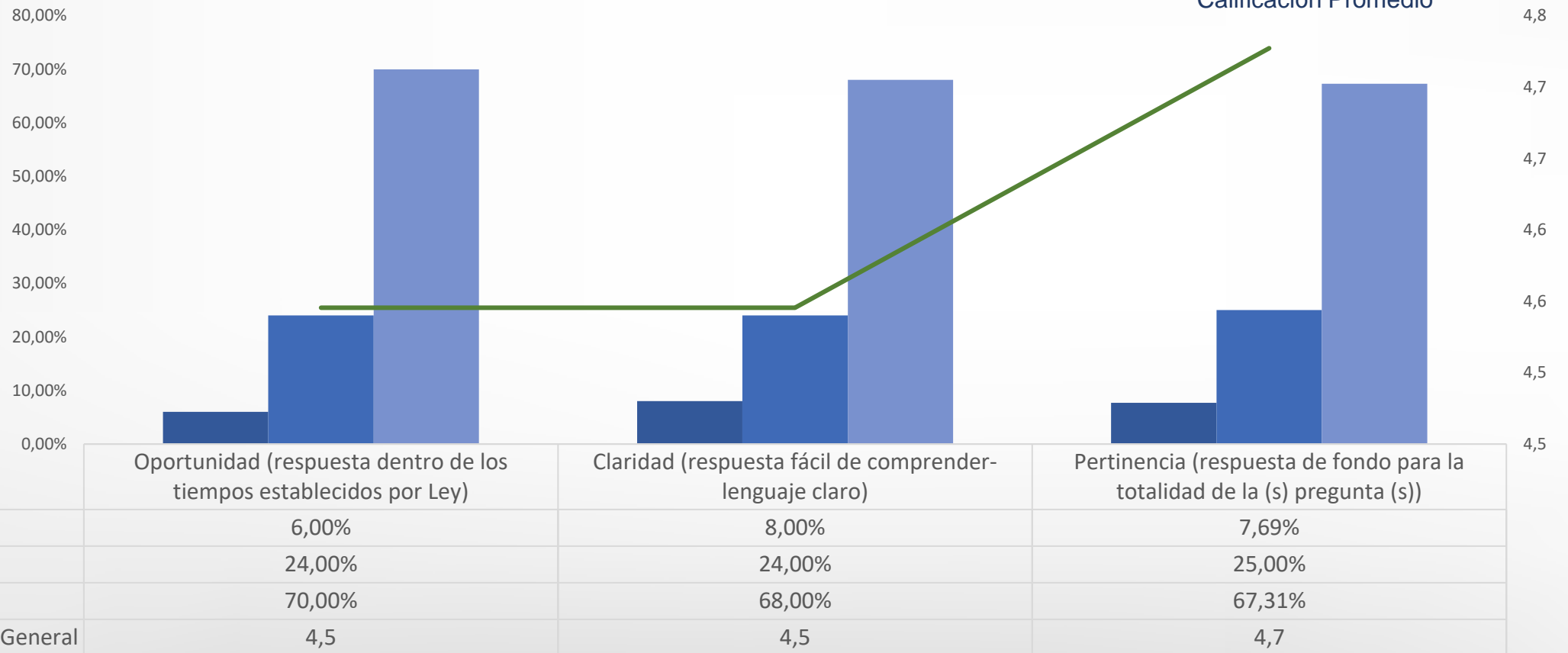
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Satisfacción frente a la Atención de las PQRSD



4,6

Calificación Promedio

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



4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN



	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor 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
3	15,69%	12,00%	15,38%
4	7,84%	8,00%	7,69%
5	76,47%	80,00%	76,92%
Satisfacción General	4,6	4,5	4,7

4.2

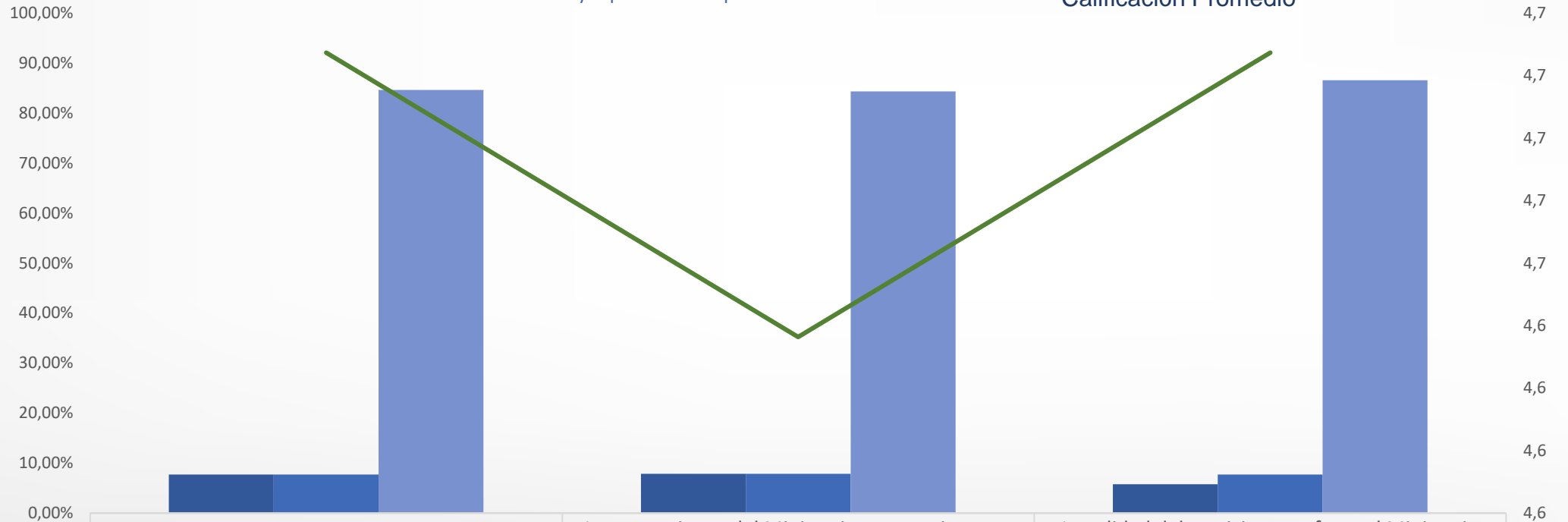
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN



4,7

Calificación Promedio

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



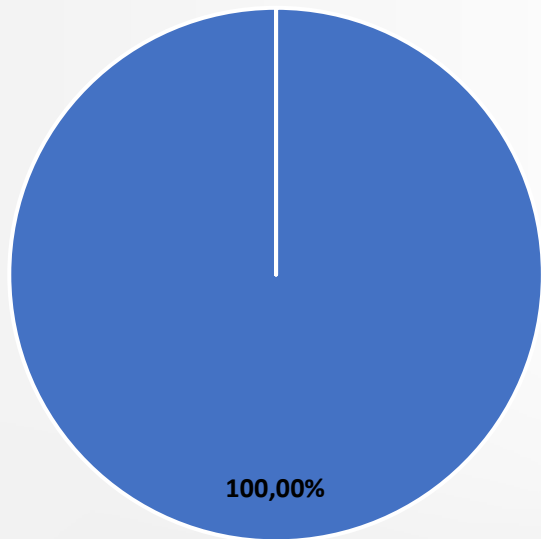
■ 3	7,69%	7,84%	5,77%
■ 4	7,69%	7,84%	7,69%
■ 5	84,62%	84,31%	86,54%
— Satisfacción General	4,7	4,6	4,7

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN



4.2

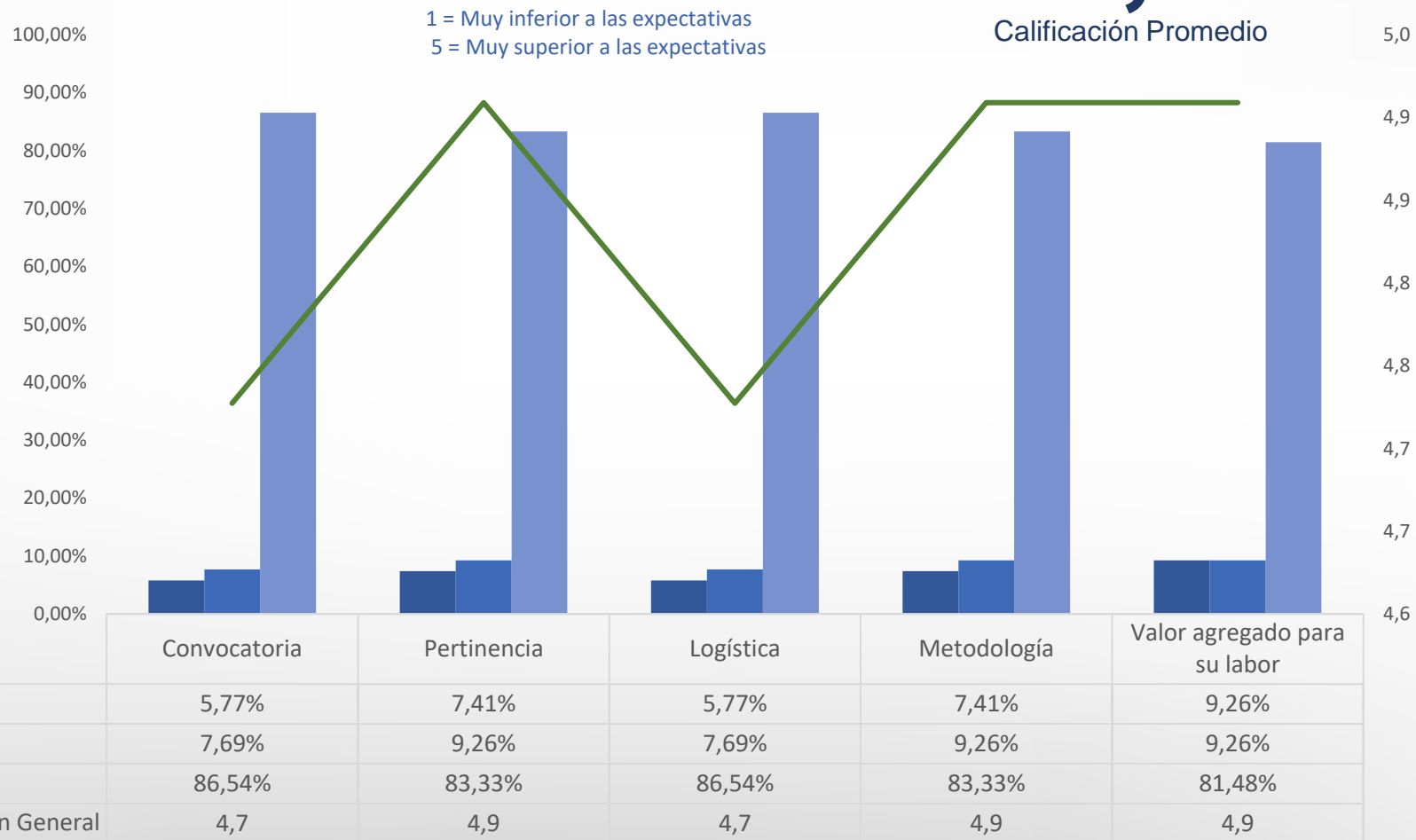
Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



■ Sí

4,8

Calificación Promedio

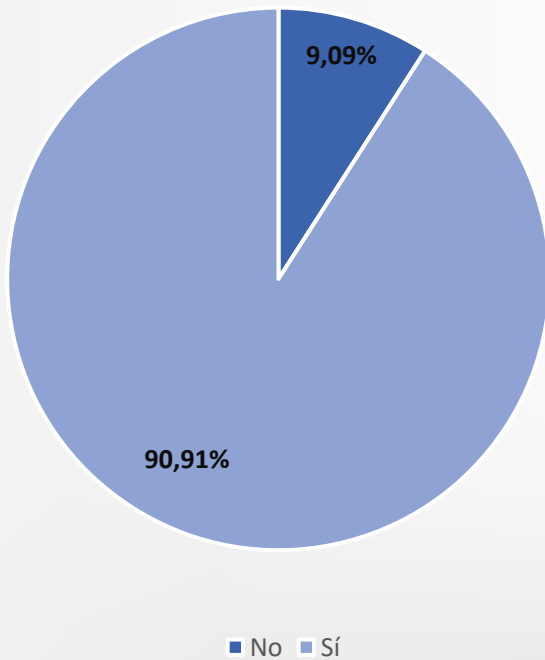


Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida



4.2

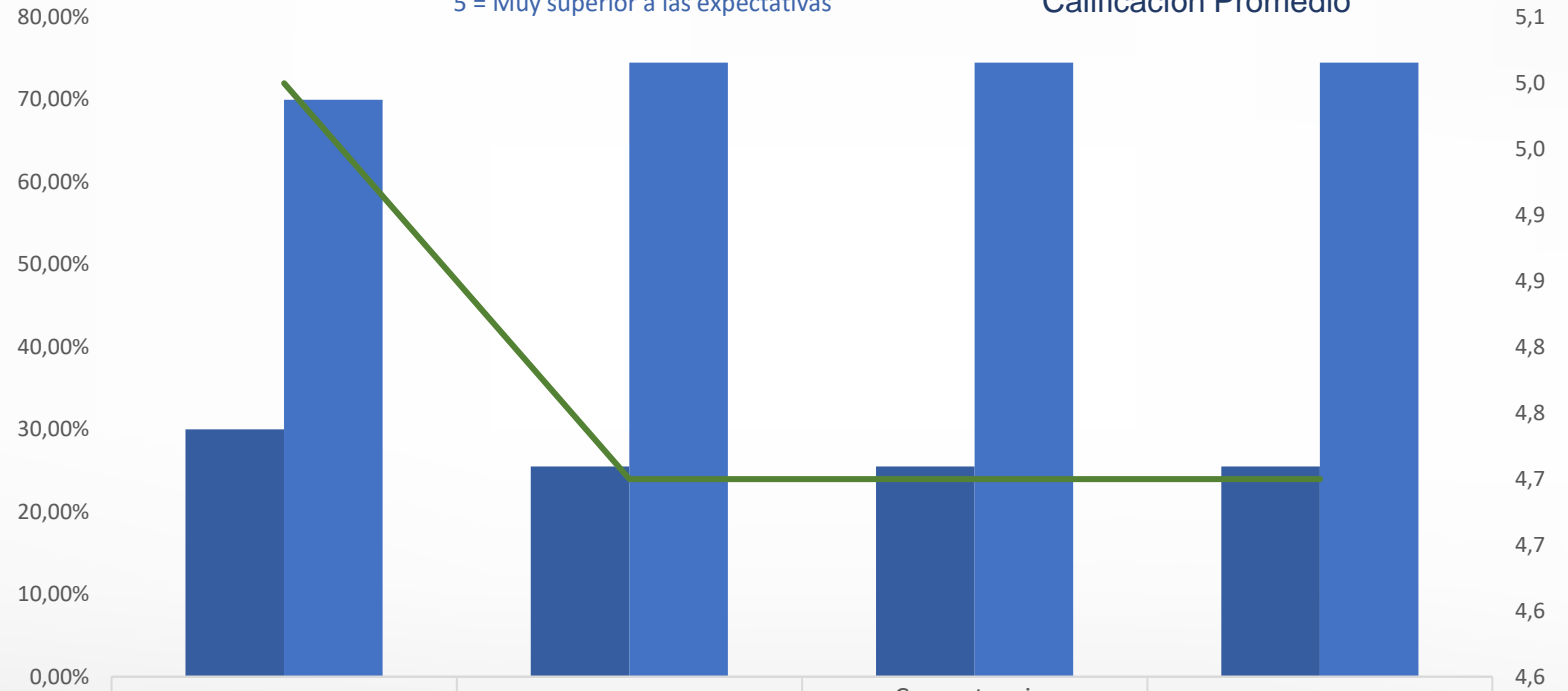
Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



4,8

Calificación Promedio

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



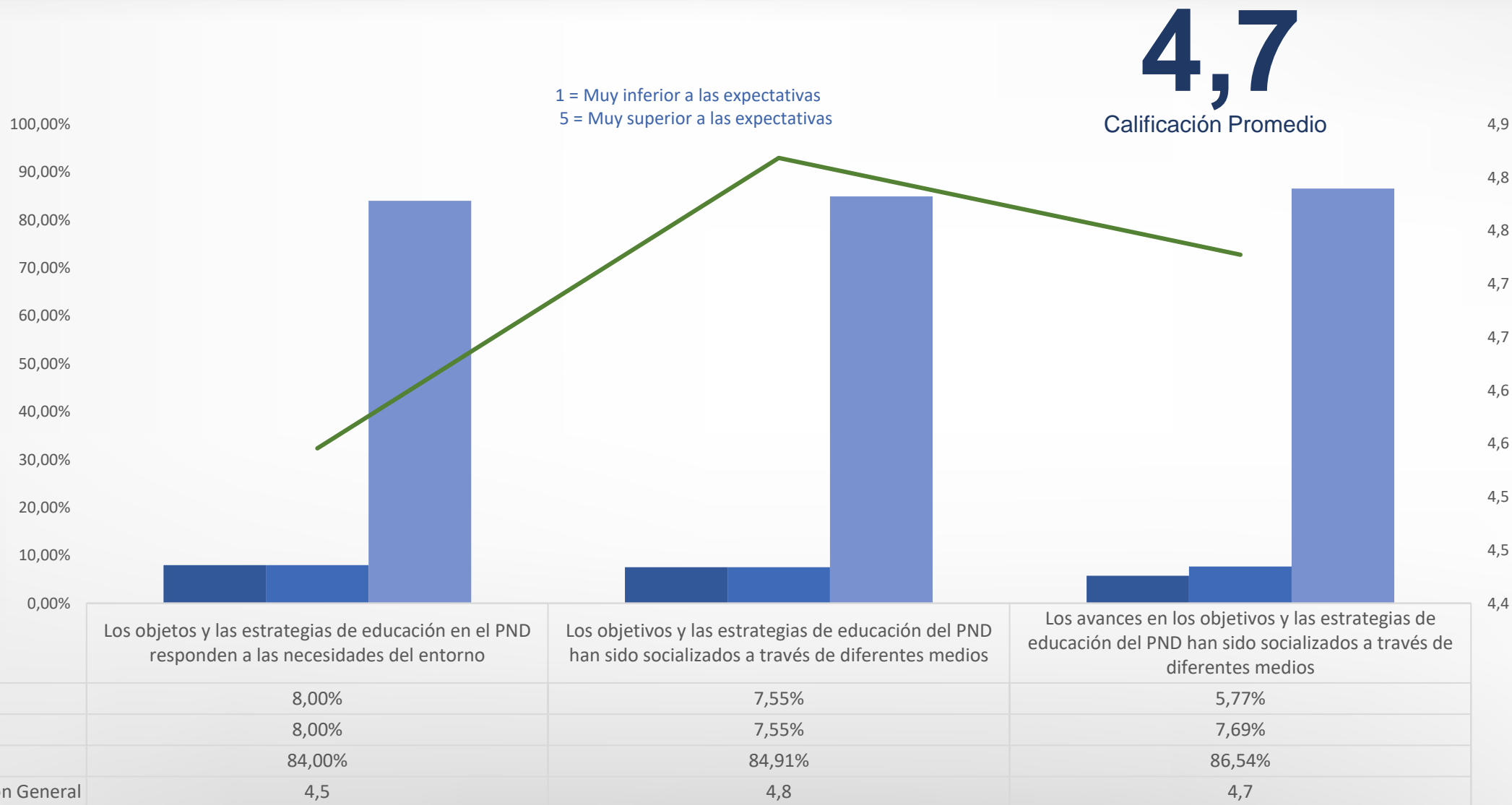
■ 4	30,00%	25,53%	25,53%	25,53%
■ 5	70,00%	74,47%	74,47%	74,47%
— Satisfacción General	5,0	4,7	4,7	4,7

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Percepción sobre la socialización Plan Nacional de Desarrollo



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4.2





4.3

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.

4.3

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Observaciones de las EAVS



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.

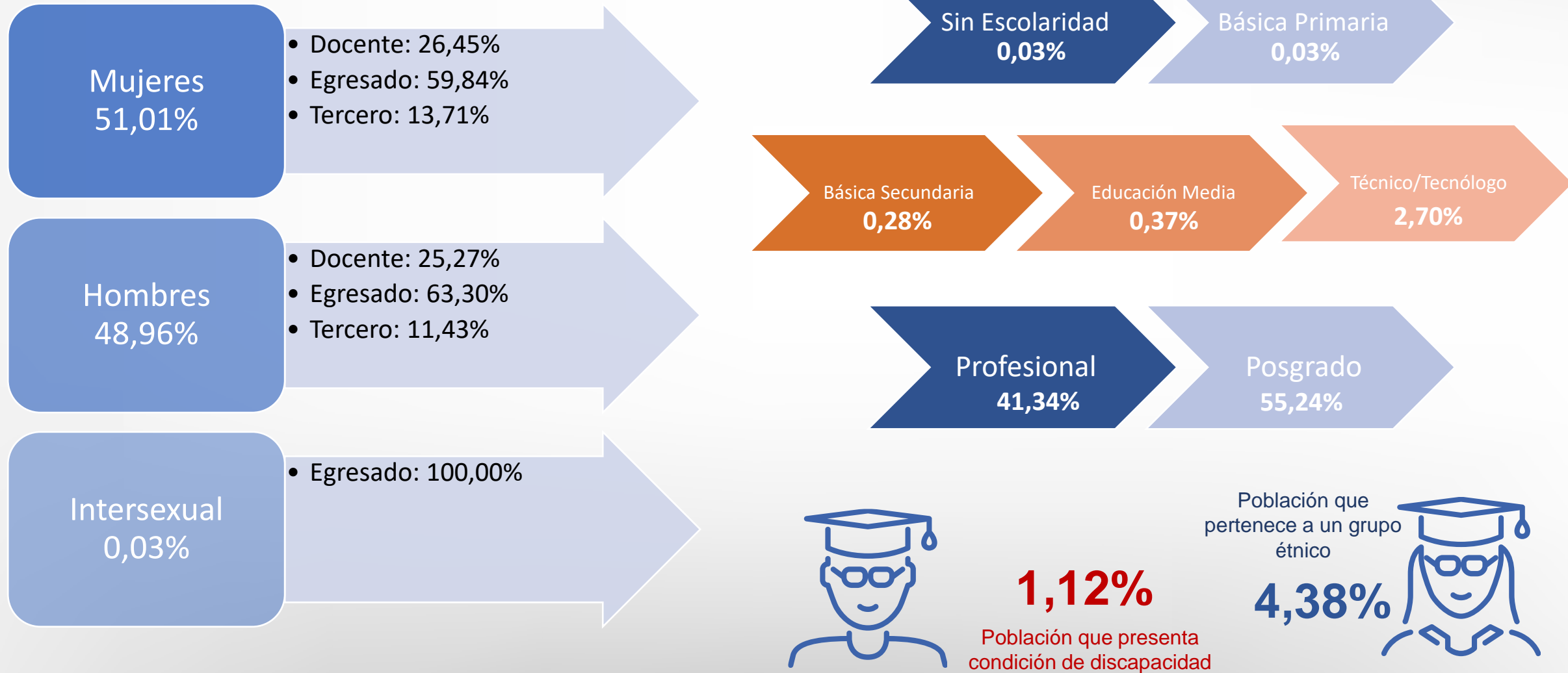


5

CIUDADANOS

- 5.1. Ficha técnica
- 5.2. Caracterización
- 5.3. Resultado detallado encuesta 2022
- 5.4. Observaciones y Comentarios





Detalle Encuesta Ciudadanos

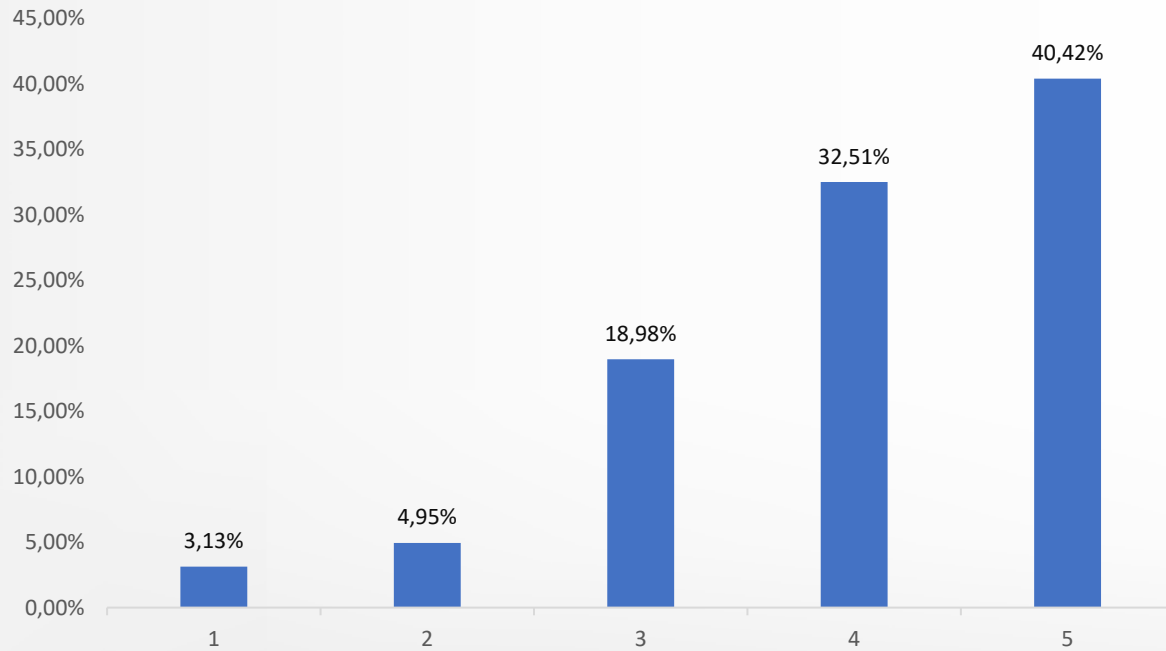
Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

5.3

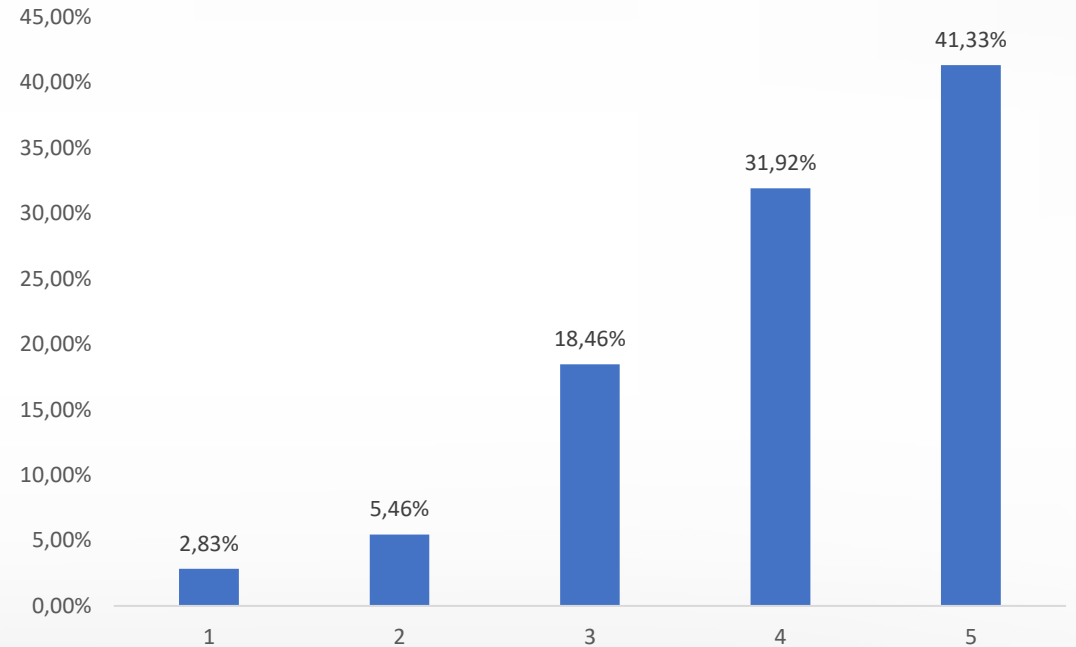
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar sus necesidades



3,6

Calificación Promedio

El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer sus necesidades



3,6

Calificación Promedio

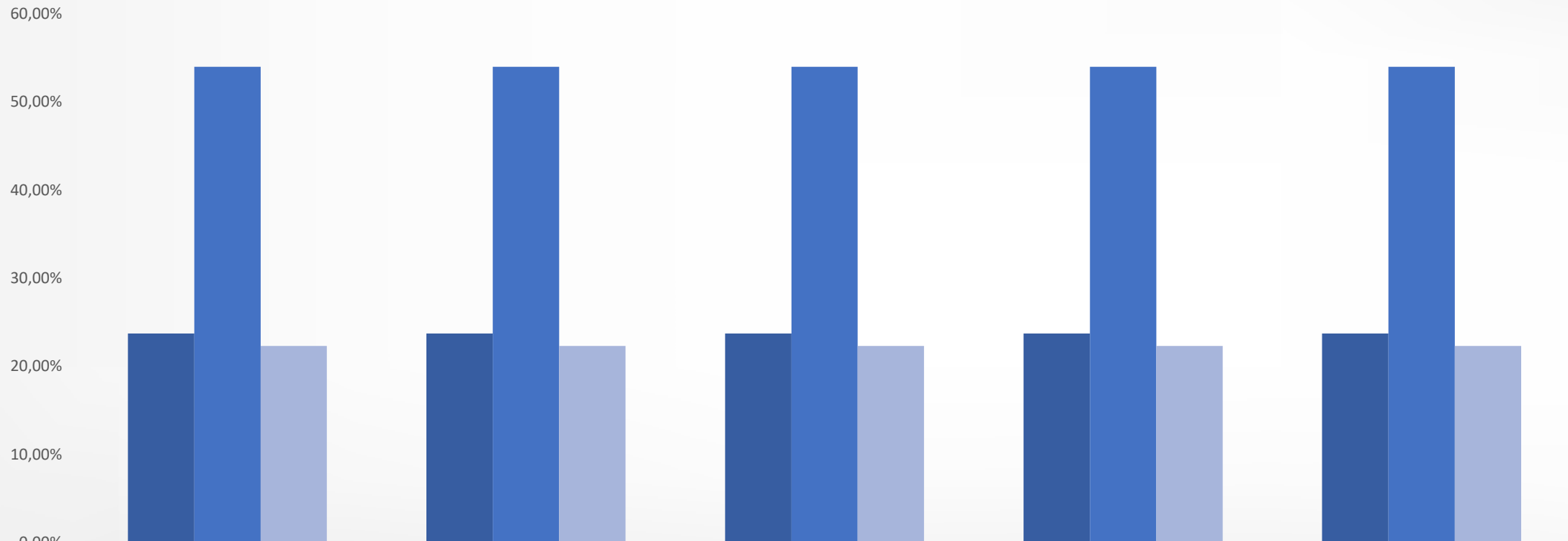
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas

Detalle Encuesta Ciudadanos
Frecuencia del uso de los Canales de Atención



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

5.3



	Telefónico	Presencial	Chat	Redes Sociales	Sistema de Atención al Ciudadano
Alta	23,72%	23,72%	23,72%	23,72%	23,72%
Baja	53,99%	53,99%	53,99%	53,99%	53,99%
Media	22,29%	22,29%	22,29%	22,29%	22,29%



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

17,6%

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	289
Pagina Web	187
Todos	40
Sistema Maestro	20
Cita Virtual	20
Mesa de ayuda	5
Comunicaciones Escritas	4
TOTAL	565

*2.652 ciudadanos no registraron el medio por el cual se comunicaron con el MEN

Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente a la atención en los canales



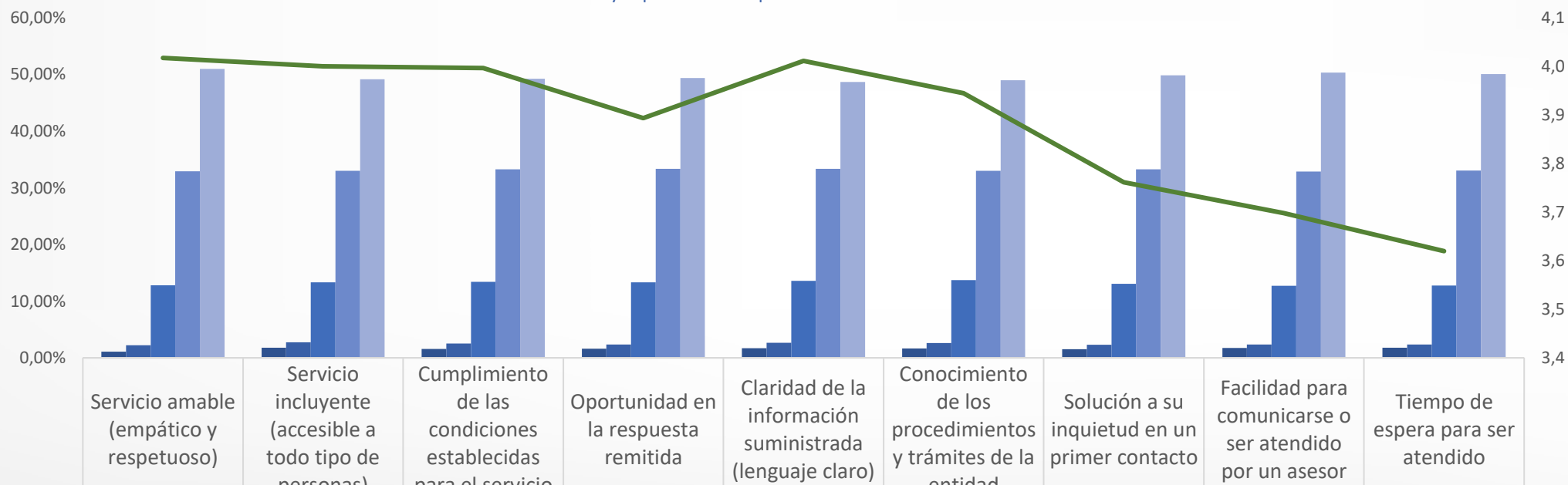
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

5.3

3,9

Calificación Promedio

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



	1	2	3	4	5	Satisfacción General
Servicio amable (empático y respetuoso)	1,10%	2,20%	12,81%	32,90%	50,99%	4,0
Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	1,80%	2,74%	13,31%	32,99%	49,16%	4,0
Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	1,59%	2,51%	13,39%	33,27%	49,24%	4,0
Oportunidad en la respuesta remitida	1,59%	2,36%	13,33%	33,34%	49,38%	3,9
Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	1,70%	2,65%	13,58%	33,37%	48,70%	4,0
Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	1,66%	2,59%	13,72%	33,02%	49,01%	3,9
Solución a su inquietud en un primer contacto	1,53%	2,30%	13,04%	33,28%	49,86%	3,8
Facilidad para comunicarse o ser atendido por un asesor	1,73%	2,35%	12,71%	32,86%	50,36%	3,7
Tiempo de espera para ser atendido	1,80%	2,33%	12,74%	33,06%	50,07%	3,6



Trámite que recibieron calificación	Población (cantidad de trámites realizados en 2022)	Muestra representativa 95 nivel de confianza y 5 error muestral	Muestra representativa 90 nivel de confianza y 10 error muestral	Cantidad de encuestas recibidas por trámite
Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	4813	356	67	1*
Certificación de programa académico de instituciones de educación superior	2473	333	66	3217
Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	998	275	64	277
Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	3312	345	66	46*
Convalidación de títulos de estudios de pregrado y posgrado obtenidos en el exterior	13506	374	67	1586
Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	154946	384	68	1223
Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	2	2	2	19**

* 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 2022 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

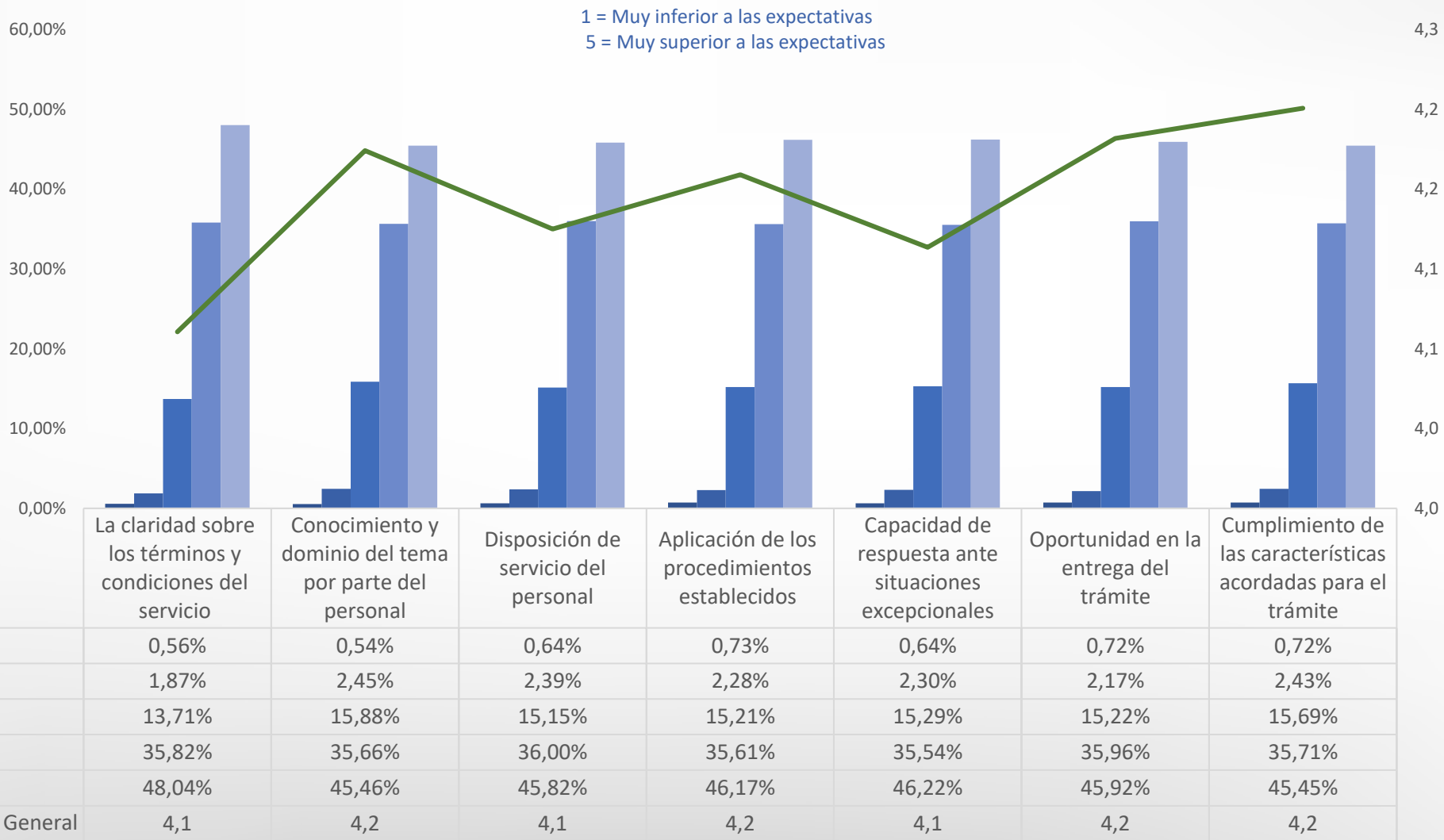


5.3

4,1
Calificación Promedio

3217

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite





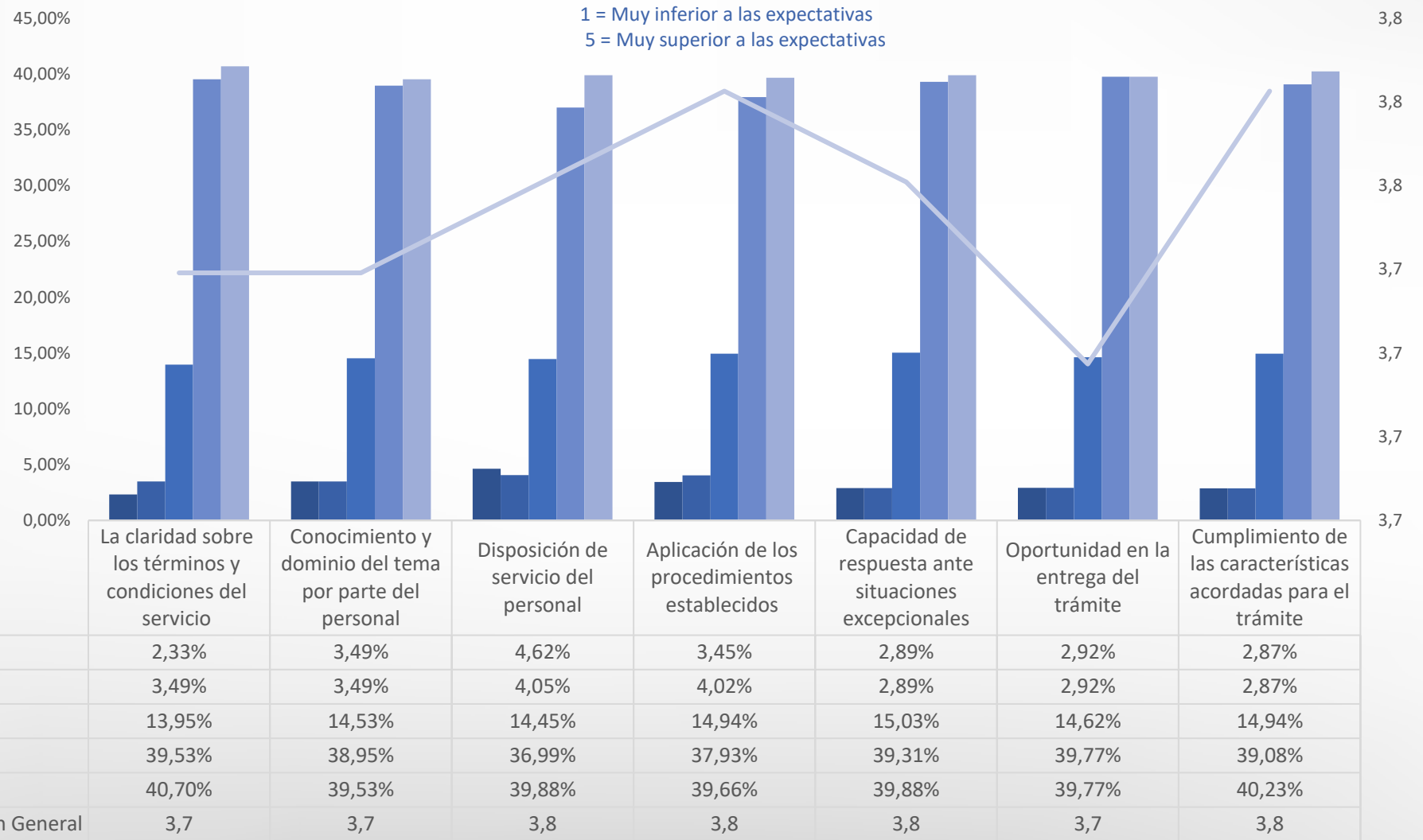
5.3

3,8

Calificación Promedio

46

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite





5.3

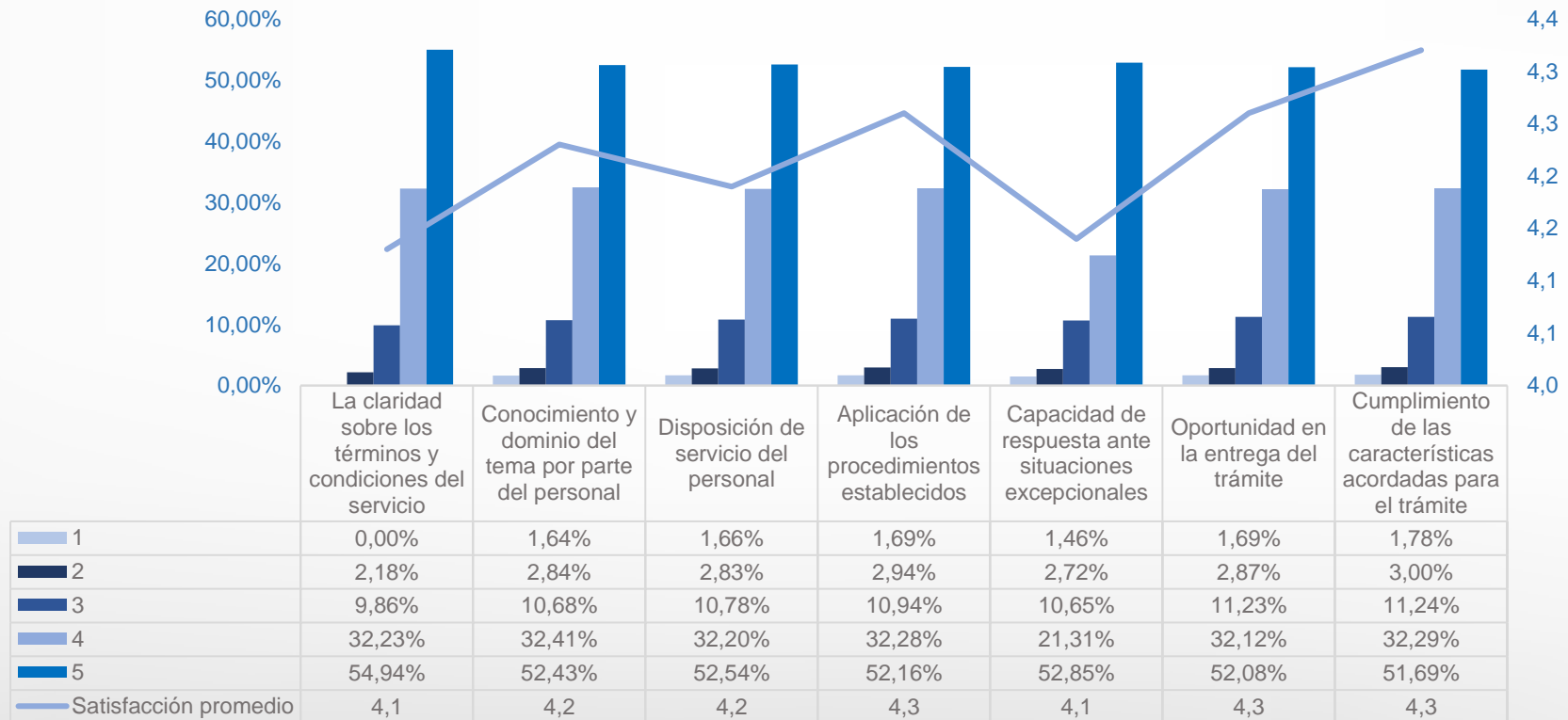
4,2

Calificación Promedio

1586

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite

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



5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos
Satisfacción sobre el trámite Legalización de documentos de educación superior



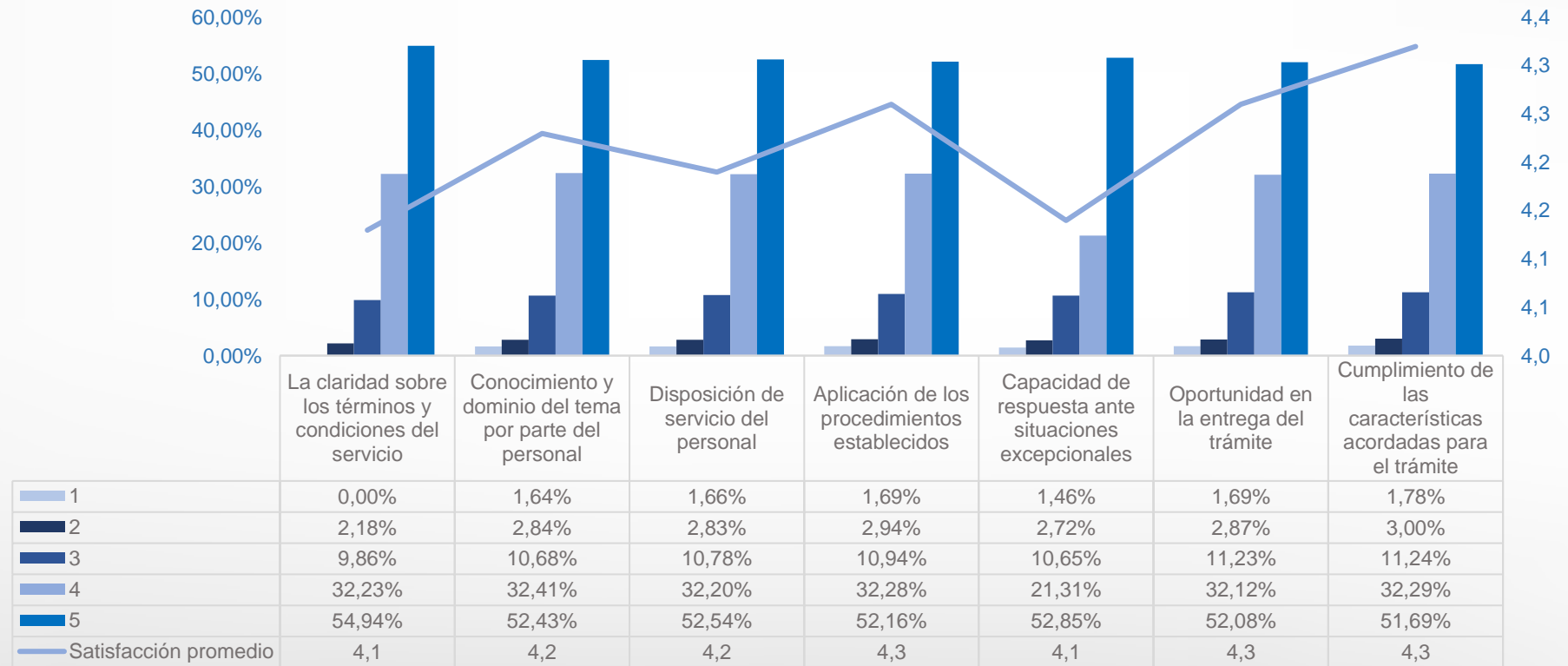
4,2

Calificación Promedio

1223

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite

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



5.3

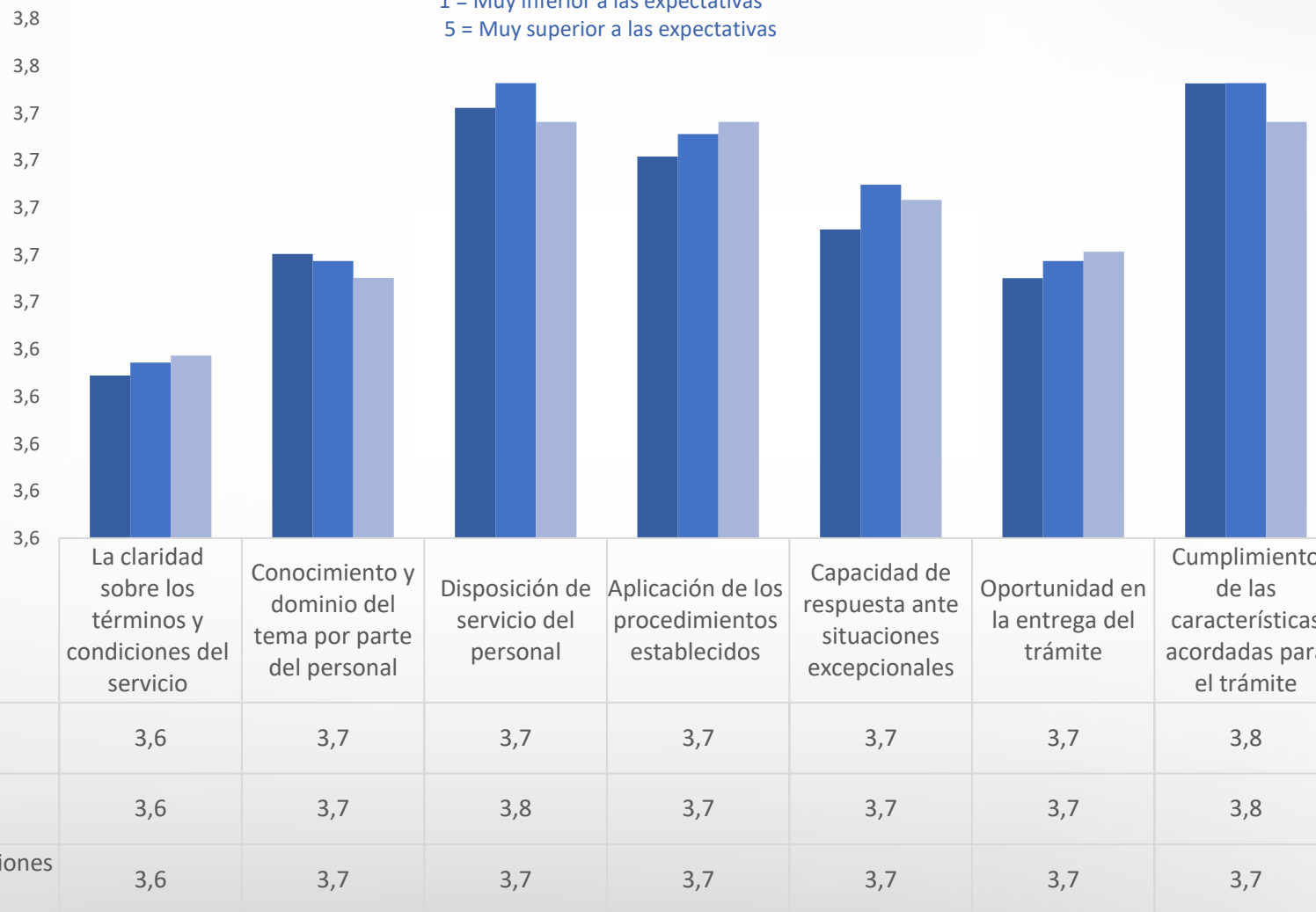
Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción sobre el trámite que no cumplen con la muestra representativa



3,7
Calificación Promedio

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



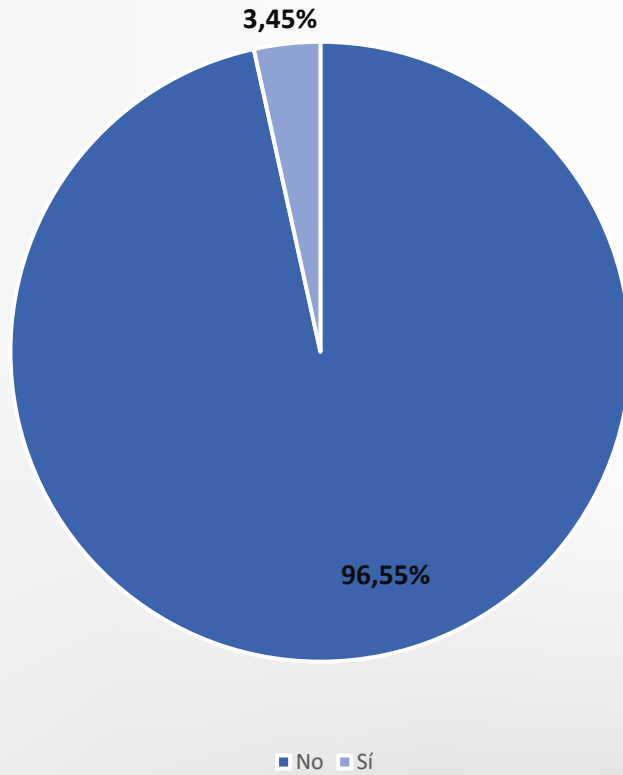
Detalle Encuesta Ciudadanos

Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

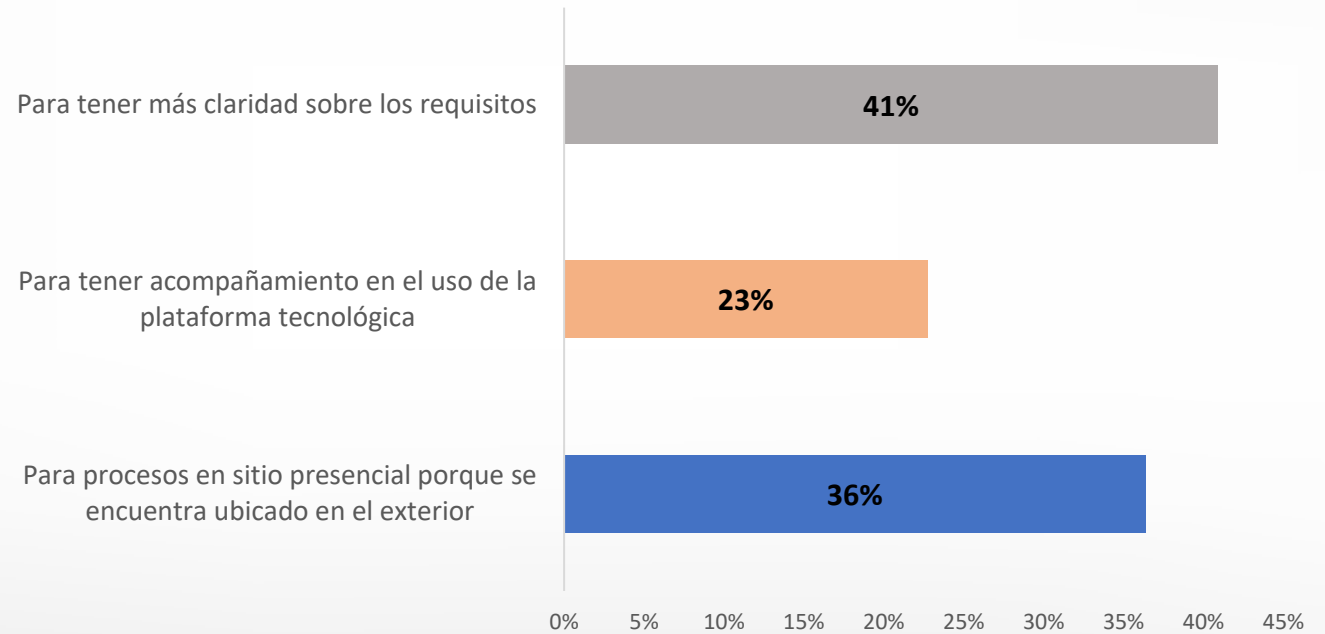


5.3

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?



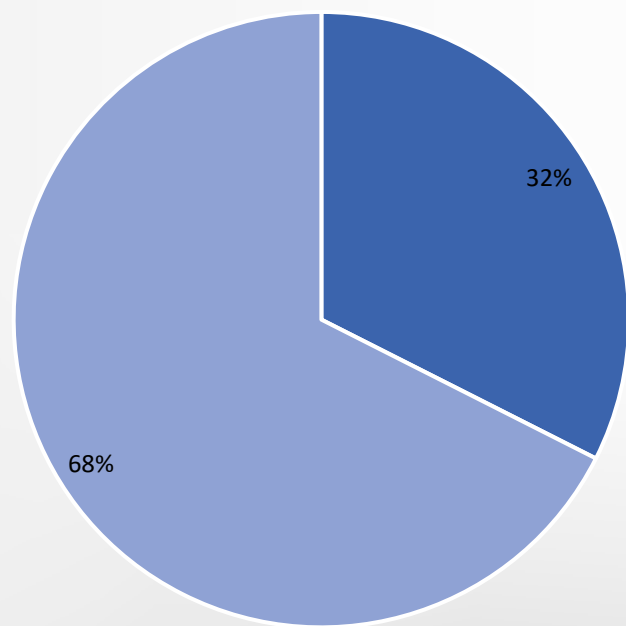
Razón principal por la cual usted realizó el trámite a través de un tercero





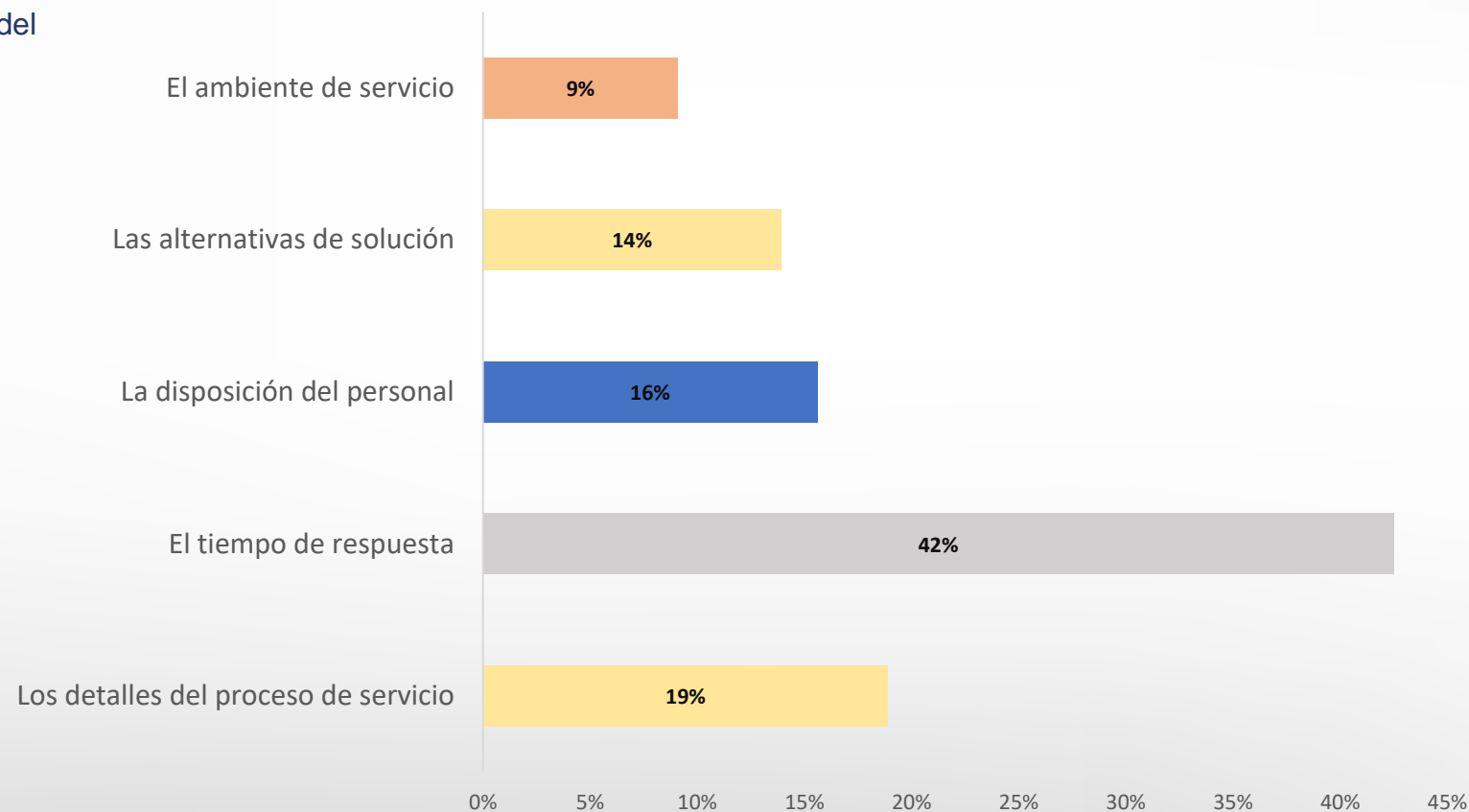
5.3

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



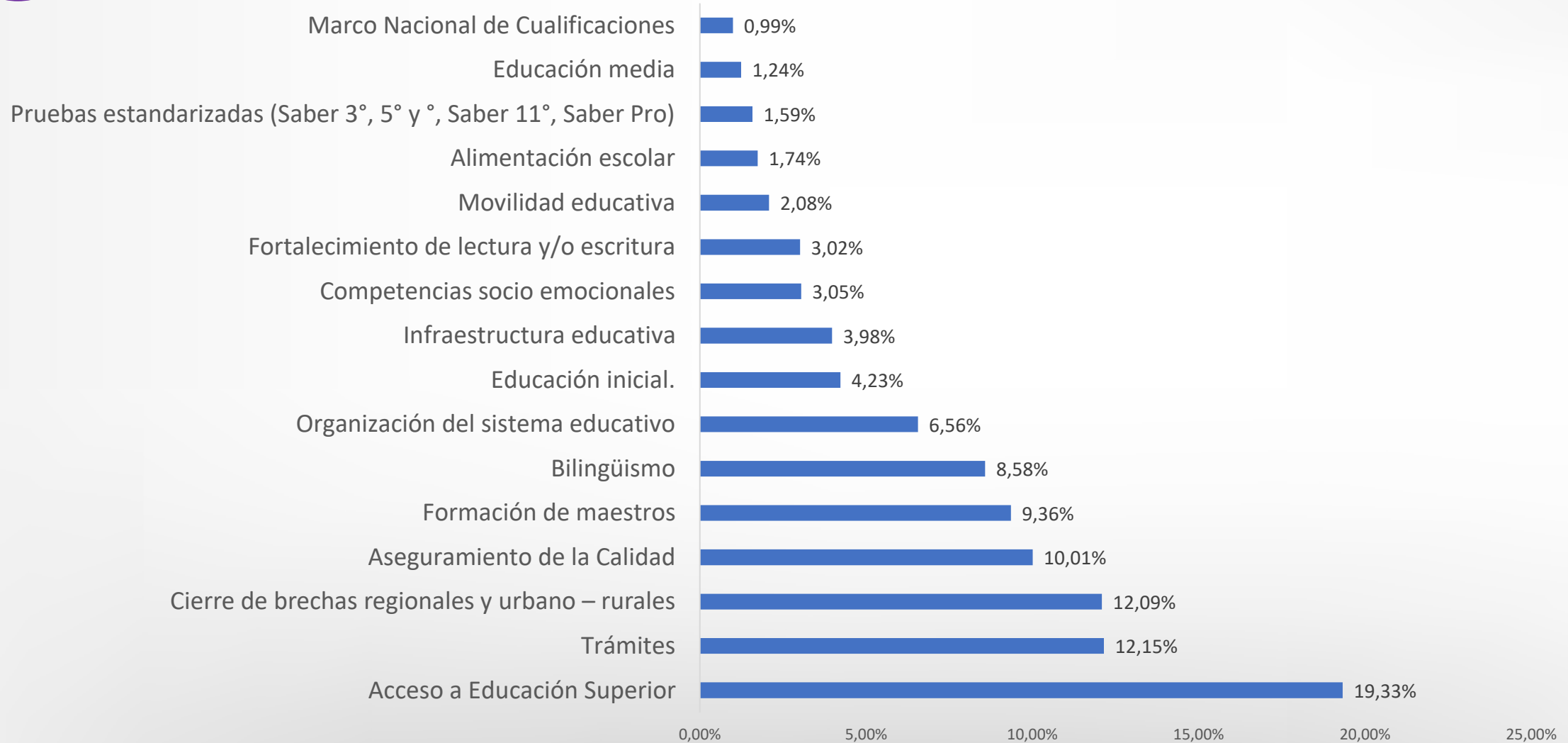
■ No ■ Sí

Causas de la experiencia memorable





5.3



Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente los Sistemas de Información del MEN

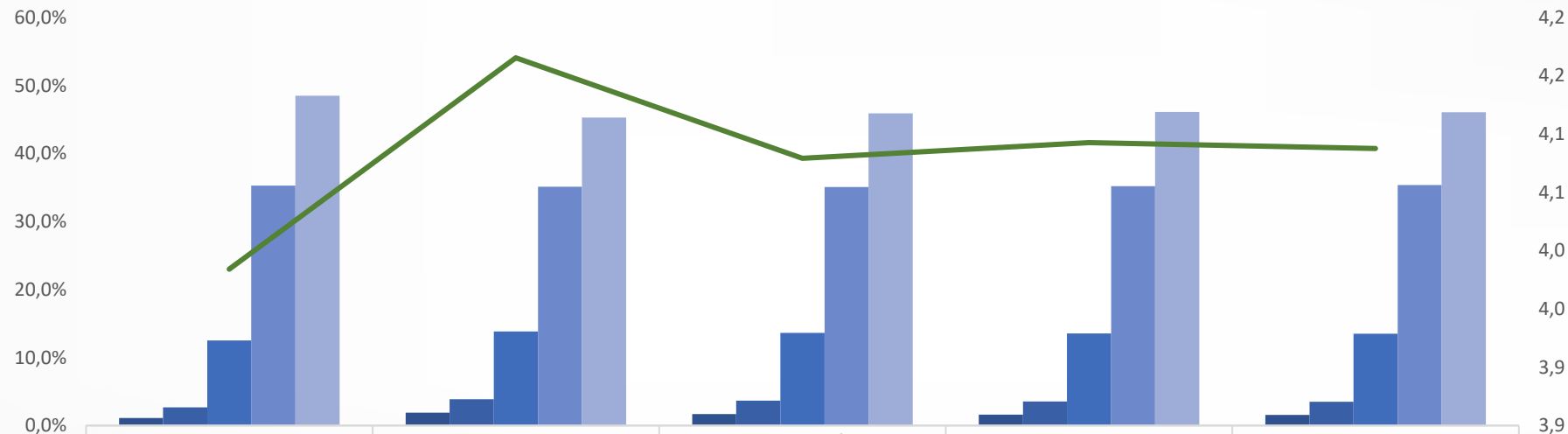


MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

5.3

4,1
Calificación Promedio

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



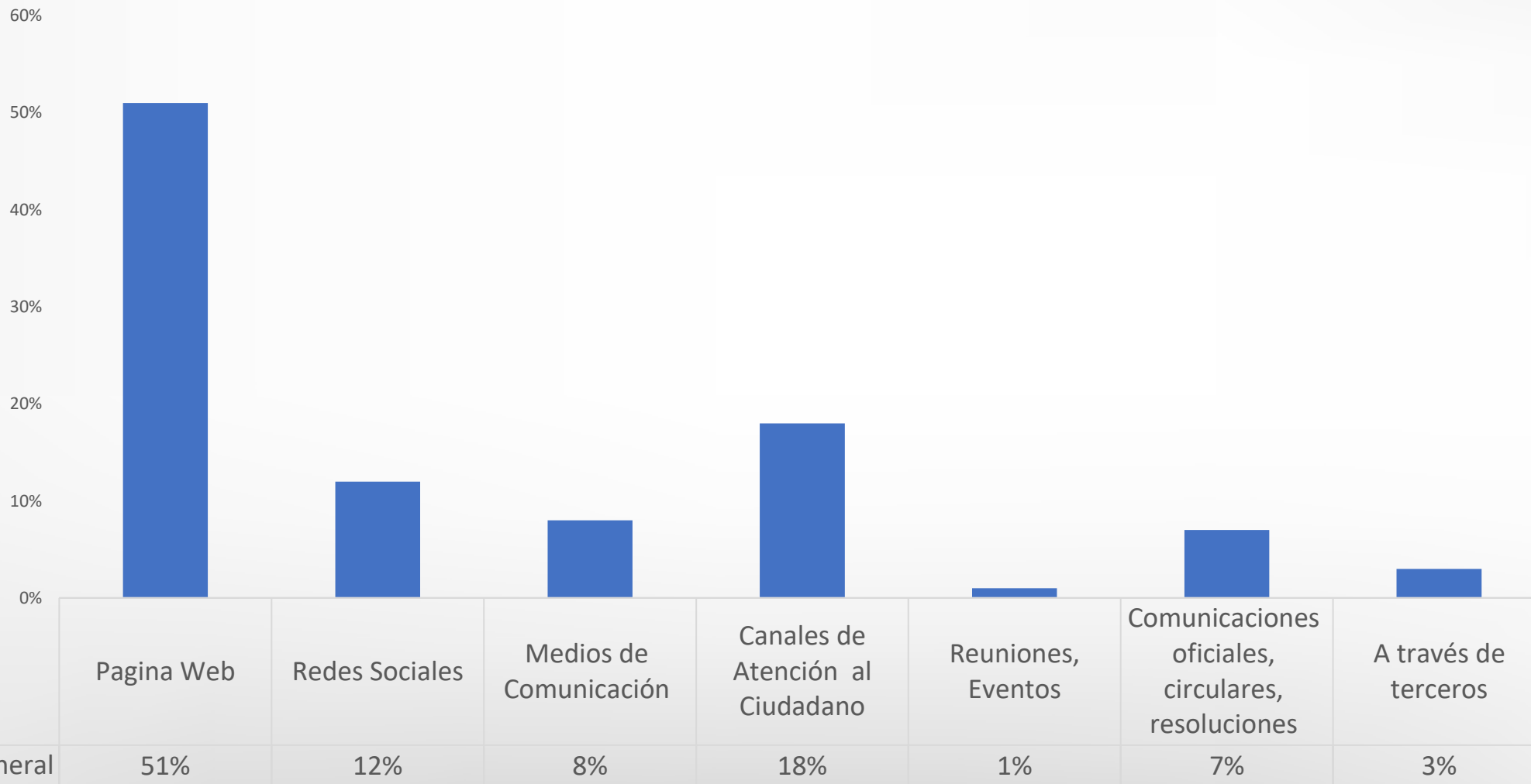
	Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)	Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)	Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)
1	1,1%	1,9%	1,7%	1,6%	1,6%
2	2,7%	3,9%	3,7%	3,5%	3,5%
3	12,5%	13,8%	13,6%	13,5%	13,5%
4	35,3%	35,1%	35,1%	35,2%	35,4%
5	48,5%	45,3%	45,9%	46,1%	46,1%
Satisfacción General	4,0	4,2	4,1	4,1	4,1

Detalle Encuesta Ciudadanos

Mecanismos de acceso a la información del MEN



5.3

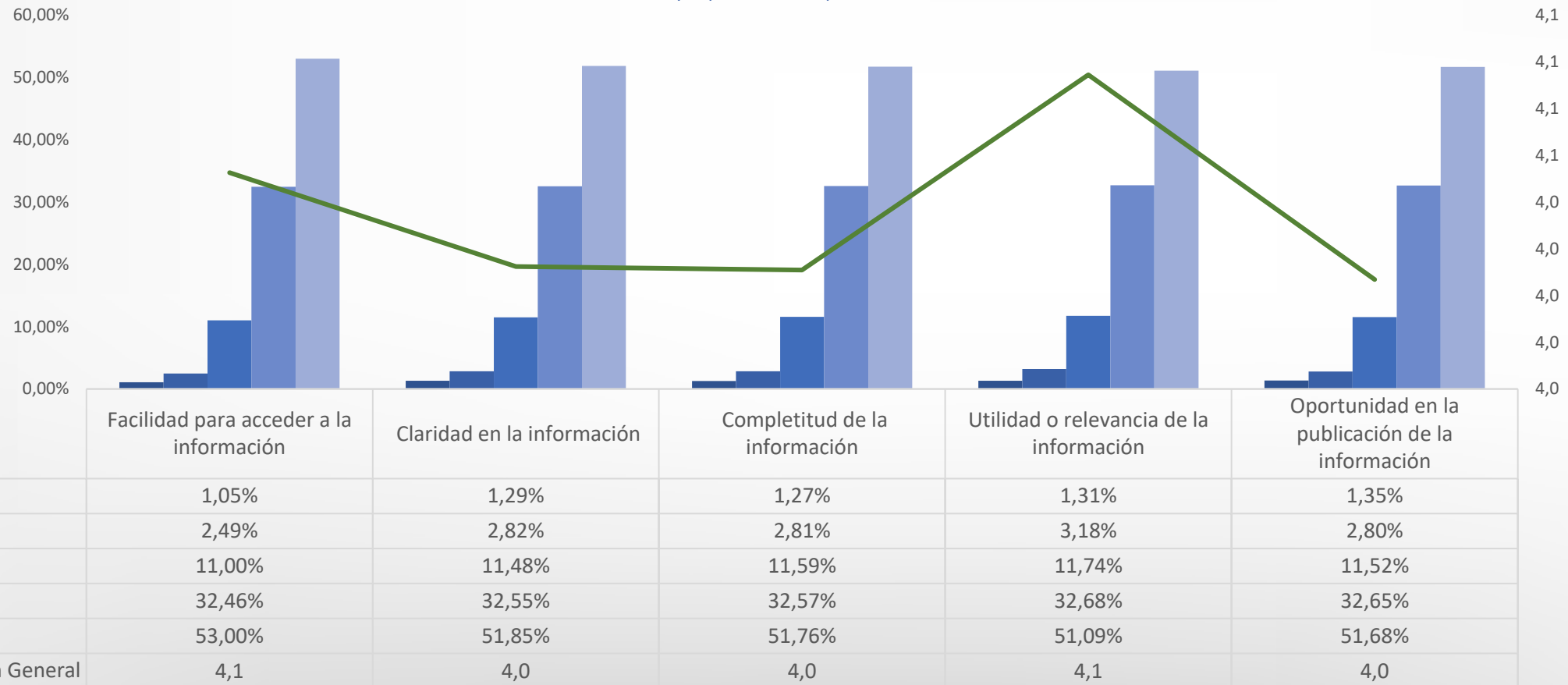




4,1

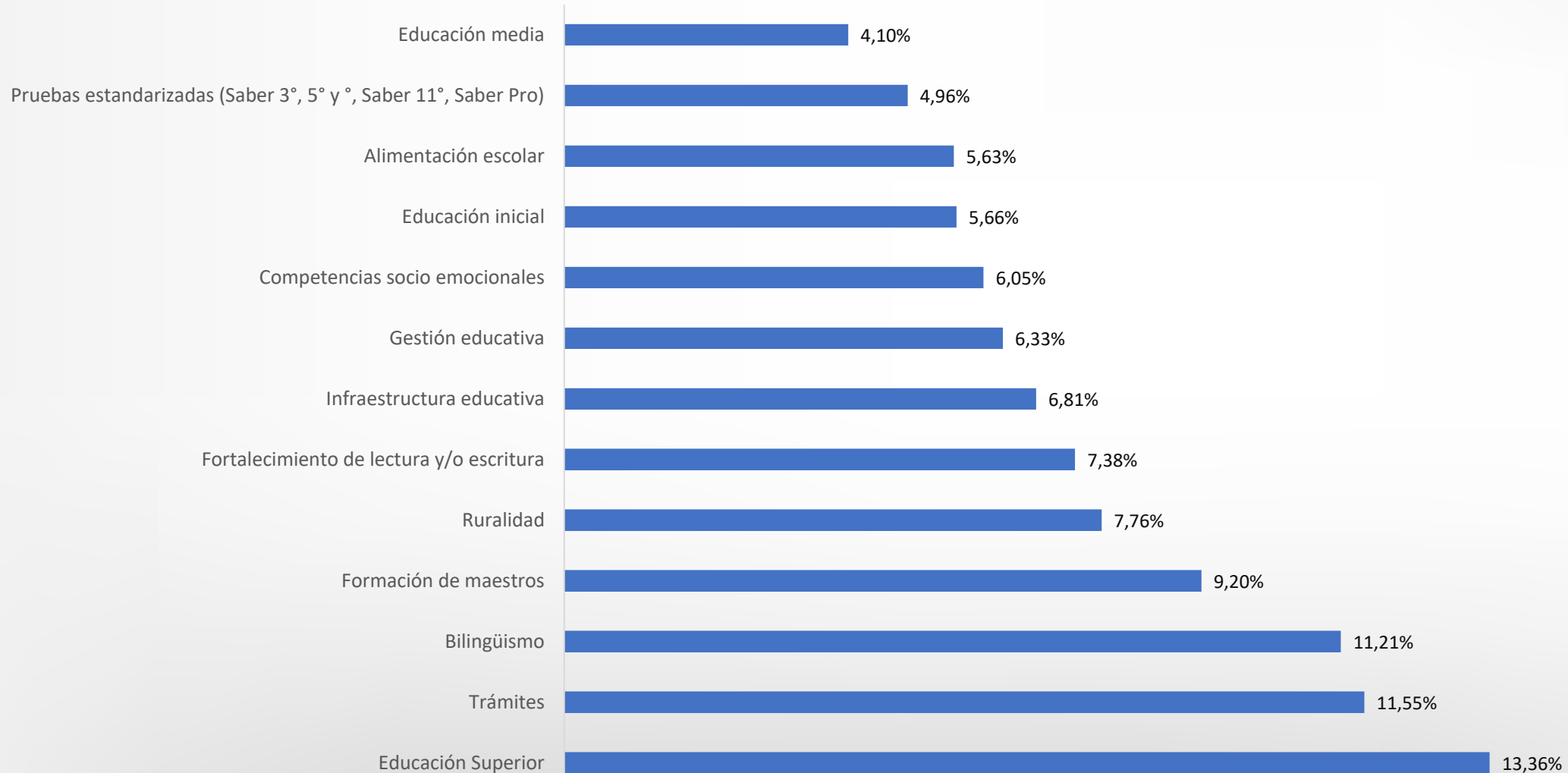
Calificación Promedio

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



Detalle Encuesta Ciudadanos

Percepción de Políticos y programa que requieren mayor divulgación



Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente a la atención de la PQRSD

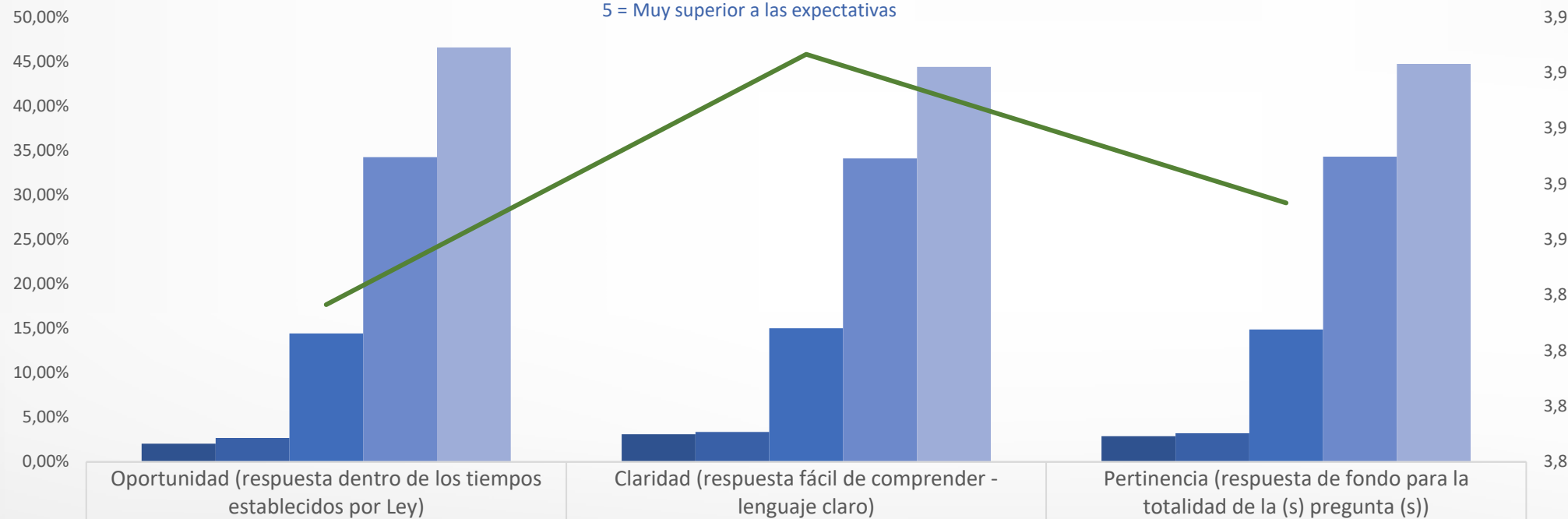


5.3

3,9

Calificación Promedio

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



1	2,03%	3,10%	2,88%
2	2,69%	3,36%	3,20%
3	14,44%	15,03%	14,87%
4	34,26%	34,12%	34,29%
5	46,59%	44,39%	44,75%
Satisfacción General	3,8	3,9	3,9

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos
Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

3,4

Calificación Promedio

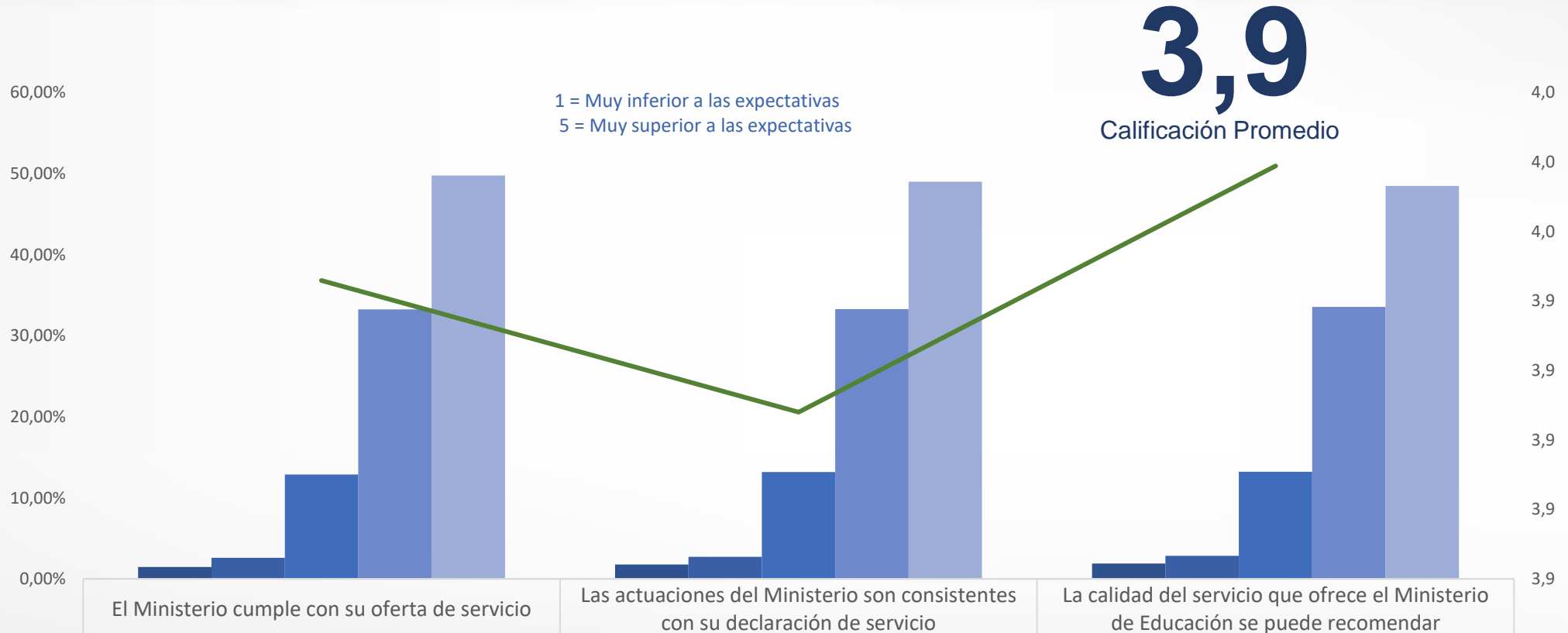
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas



	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor 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
1	2,47%	3,13%	3,31%
2	6,56%	6,87%	7,38%
3	26,10%	26,27%	26,68%
4	34,04%	33,32%	33,23%
5	30,83%	30,41%	29,41%
Satisfacción General	3,4	3,3	3,5

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos
Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN



	El Ministerio cumple con su oferta de servicio	Las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio	La calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Educación se puede recomendar
1	1,47%	1,78%	1,89%
2	2,62%	2,72%	2,84%
3	12,88%	13,20%	13,23%
4	33,24%	33,29%	33,55%
5	49,79%	49,01%	48,48%
Satisfacción General	3,9	3,9	4,0

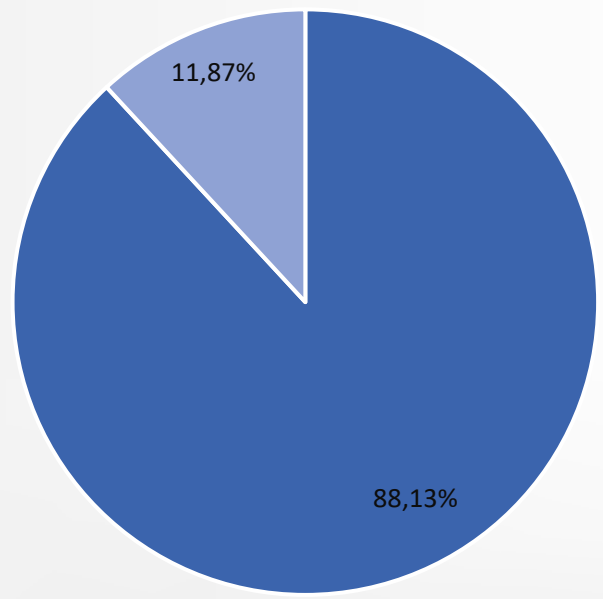
Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente los eventos realizados por el MEN



5.3

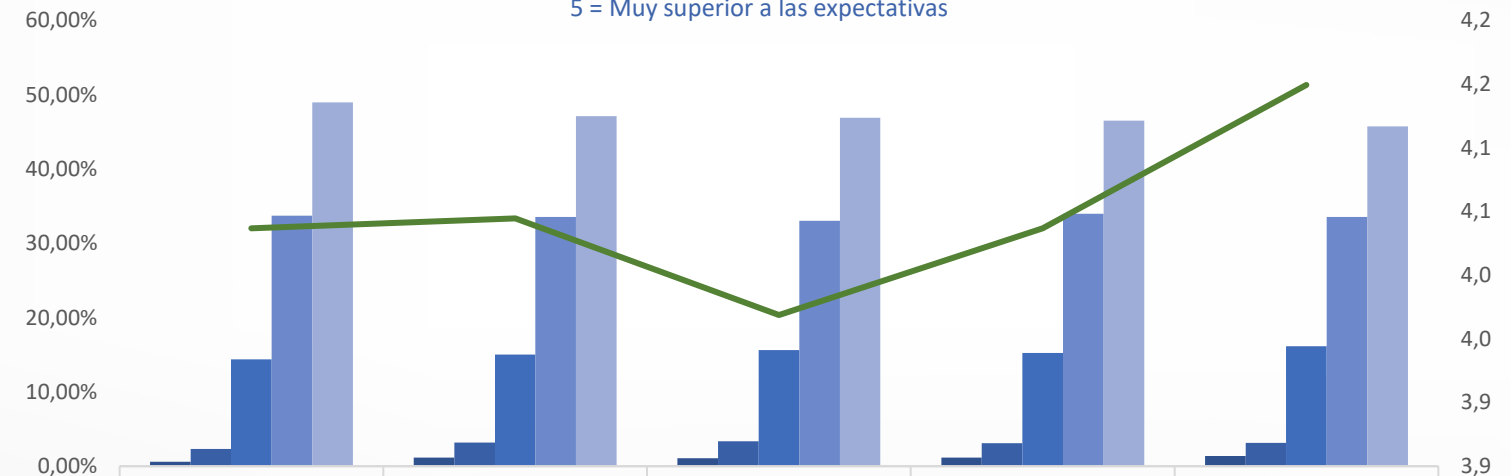
Ha participado de eventos instituciones del Ministerio de Educación



■ No ■ Sí

4,0
Calificación Promedio

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



	Convocatoria	Pertinencia	Logística	Metodología	Valor Agregado para su Labor
1	0,58%	1,17%	1,06%	1,17%	1,39%
2	2,33%	3,17%	3,36%	3,11%	3,15%
3	14,40%	15,02%	15,63%	15,24%	16,15%
4	33,72%	33,53%	33,05%	33,98%	33,56%
5	48,96%	47,12%	46,90%	46,50%	45,74%
Satisfacción General	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1



5.4

DOCENTES

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

EGRESADOS

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.

Sencillamente estoy muy satisfecho con el proceso de convalidación.



5.4

DOCENTES

- 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.

EGRESADOS

- 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.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

www.mineducacion.gov.co

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion