

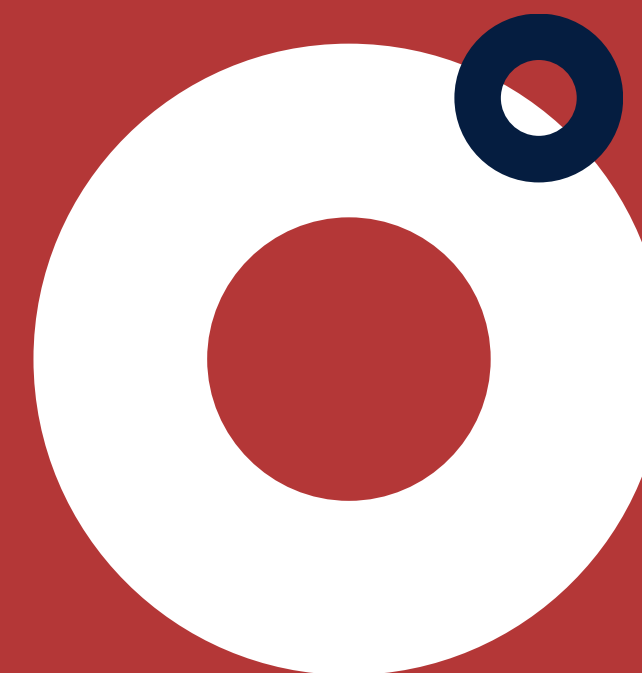


Educación

INFORMES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

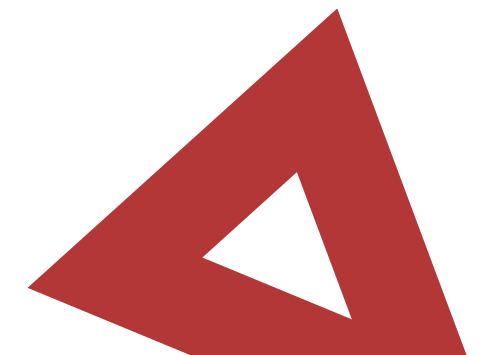
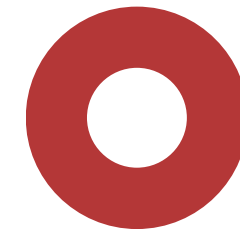
Encuestas de Satisfacción
2023

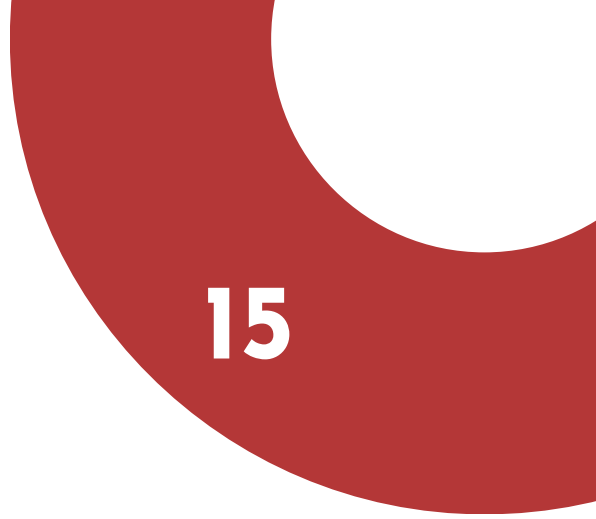
Ministerio de Educación Nacional



OBJETIVO

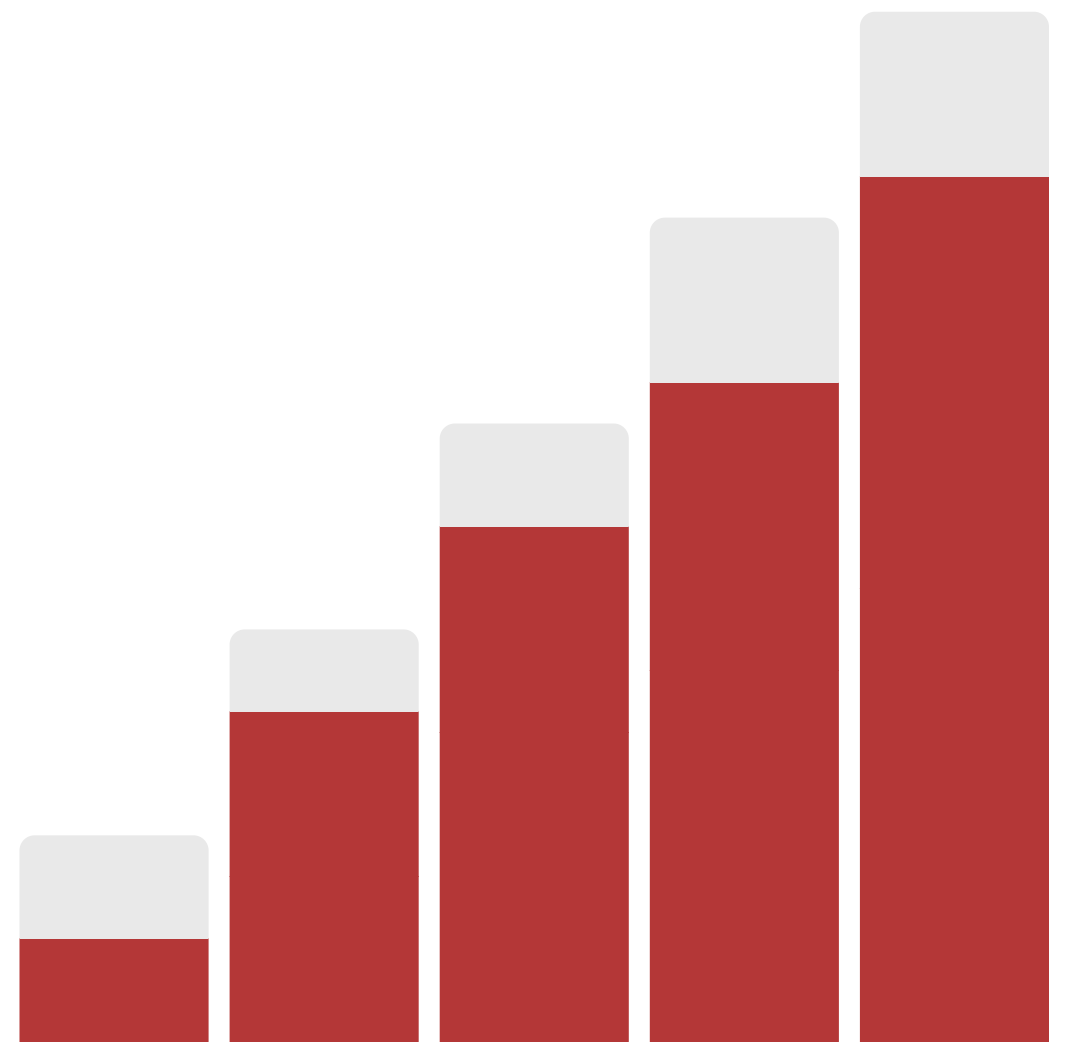
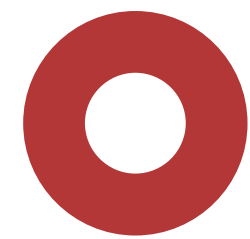
Exponer los hallazgos obtenidos a través de la Encuesta de Percepción realizada por el Ministerio de Educación Nacional a los grupos de valor (Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, Entidades Adscritas y Vinculadas, y Ciudadanía) para el año 2023, con el propósito de evaluar su grado de satisfacción en relación con los procedimientos, servicios y, en términos generales, la misión de la entidad.





METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA

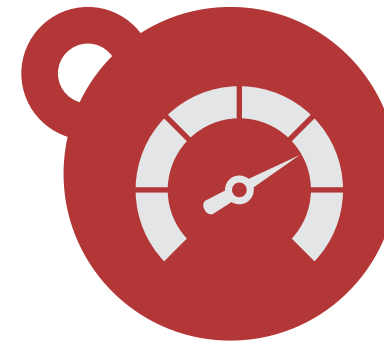
Se utilizó la metodología estadística de **Muestreo Aleatorio Simple (MAS)** para la selección de la muestra. Esta elección se fundamenta en la idoneidad de dicho método, ya que garantiza la igualdad de oportunidad para que cada elemento de la población tenga la posibilidad de ser seleccionado. La aleatoriedad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





ESCALA DE LIKERT

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



Graduación de respuestas: ofrece opciones ordenadas y graduadas.



Neutralidad centrada: la inclusión de una opción neutra.



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



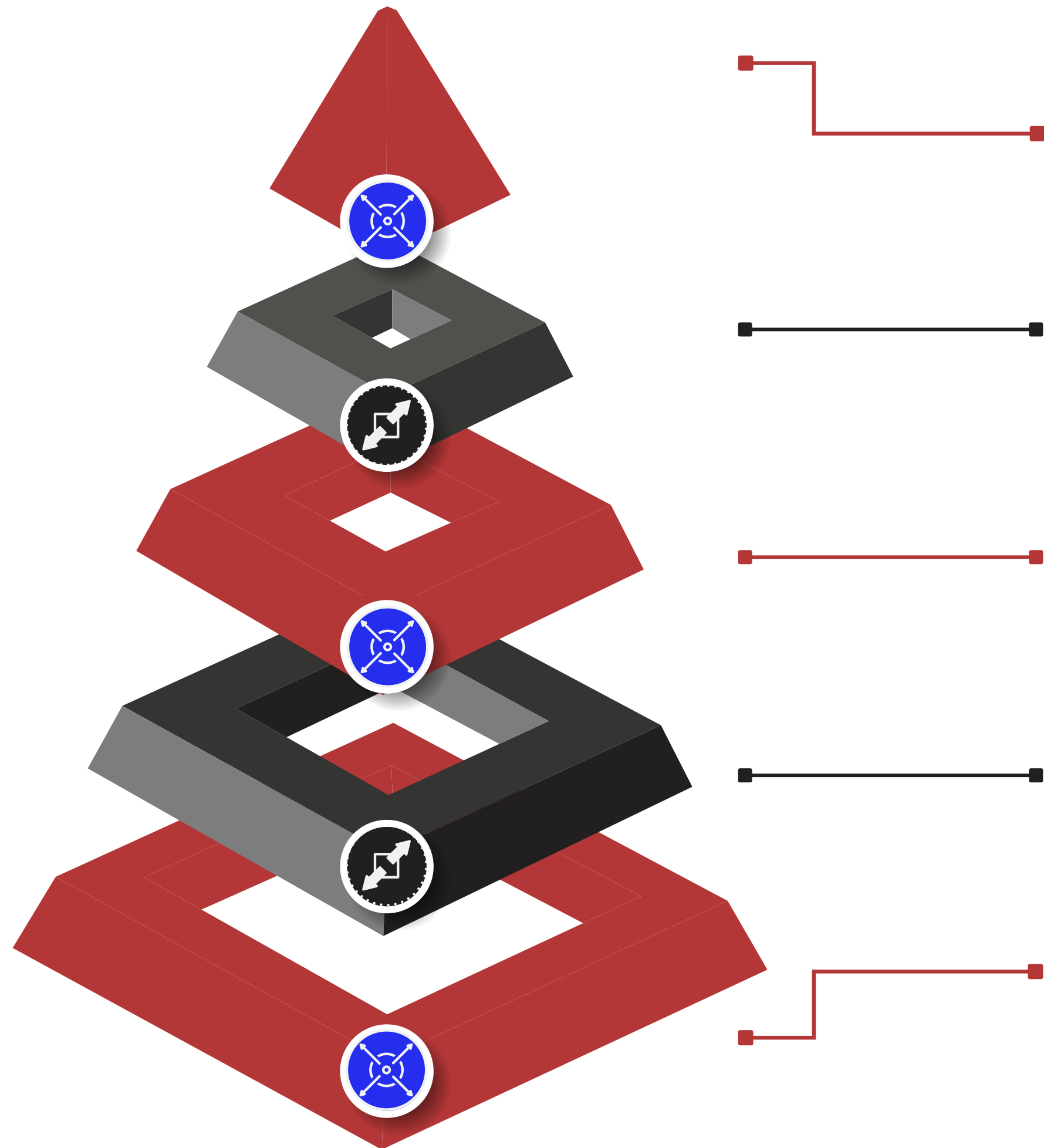
COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH

Es una medida de confiabilidad interna utilizada en la psicometría y estadística para evaluar la consistencia interna de un conjunto de ítems en un test o escala. Este coeficiente proporciona una estimación de la fiabilidad del instrumento, es decir, la medida en que los ítems que componen el instrumento miden de manera consistente la misma característica o constructo.

$$(a+b)^2 = a^2 + 2ab + b^2$$



Escala Coeficiente Alpha de Cronbach



<0.53

Se considera una confiabilidad nula.

0.54 - 0.59

Se considera una confiabilidad baja.

0.60 - 0.65

Se considera confiable.

0.66 a 0.71

Se considera muy confiable.

0.72 a 0.99

Se considera con excelente confiabilidad.

1 Se considera un nivel de confiabilidad perfecta.

MÉTRICAS DE SATISFACCIÓN

A través de la aplicación de diversas métricas de satisfacción, se pretende ofrecer una comprensión detallada de aspectos clave como la confianza, apertura, transparencia, interlocución y otros elementos que impactan directamente en la percepción y colaboración entre el Ministerio de Educación Nacional y sus grupos de valor. A continuación, se definen las métricas clave objeto de medición.



01 CONFIANZA

¿Qué mide? La percepción de los grupos de valor en cuanto a la credibilidad, integridad y fiabilidad en las acciones y decisiones del Ministerio de Educación Nacional.



02 APERTURA

¿Qué mide? La disposición y transparencia del Ministerio para compartir información relevante y tomar en cuenta opiniones y sugerencias de los grupos de valor.



03 INTERLOCUCIÓN

¿Qué mide? La calidad de la comunicación y el diálogo entre los grupos de valor y el Ministerio, evaluando la eficacia y claridad en la transmisión de mensajes y la capacidad de escucha.

MÉTRICAS DE SATISFACCIÓN



04 TRANSPARENCIA

¿Qué mide? La visibilidad y claridad en los procesos, decisiones y acciones del Ministerio, con el propósito de evaluar la apertura y honestidad en su gestión.



05 VISIBILIDAD

¿Qué mide? El grado en que las acciones y programas del Ministerio son conocidos y reconocidos por los grupos de valor, evaluando la visibilidad y comprensión de la labor ministerial.



06 RECEPTIVIDAD

¿Qué mide? La disposición del Ministerio para recibir y considerar retroalimentación, sugerencias y preocupaciones de los grupos de valor, evaluando la receptividad y adaptabilidad a sus necesidades.

MÉTRICAS DE SATISFACCIÓN



07 ACTITUD DE SERVICIO

¿Qué mide? La evaluación de la disposición y calidad del servicio proporcionado por el Ministerio hacia los grupos de valor, considerando la actitud proactiva y orientada al servicio.



08 SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

¿Qué mide? La efectividad en la difusión de información relevante por parte del Ministerio hacia los grupos de valor, evaluando la adecuada distribución y comprensión de los mensajes clave.



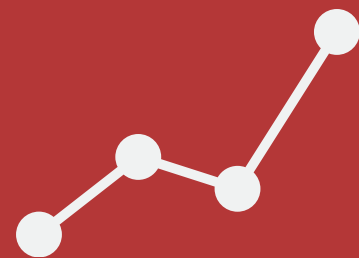
09 RESOLUCIÓN

¿Qué mide? La capacidad del Ministerio para abordar y resolver problemas, inquietudes o situaciones planteadas por los grupos de valor, evaluando la eficiencia en la gestión de conflictos y solución de problemas.

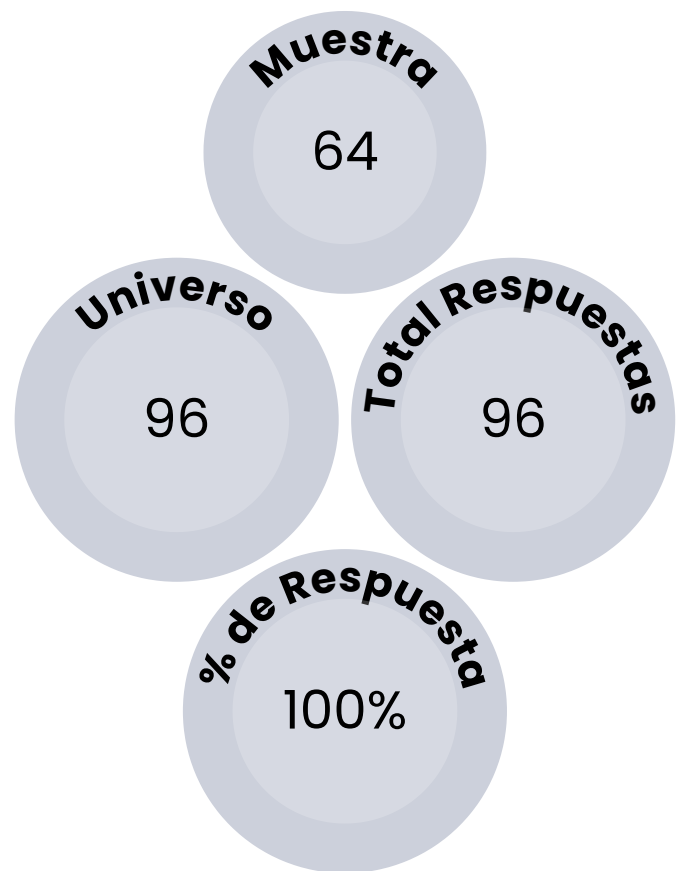
10. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



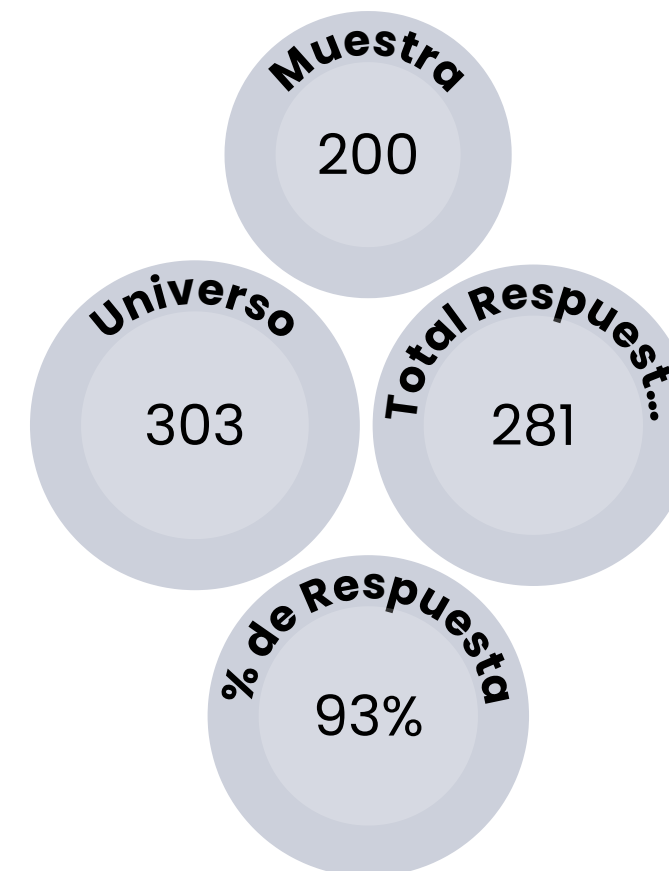
¿Qué mide? La evaluación global de la satisfacción de los grupos de valor con el Ministerio de Educación Nacional, proporcionando una medida compuesta que refleja la experiencia general.



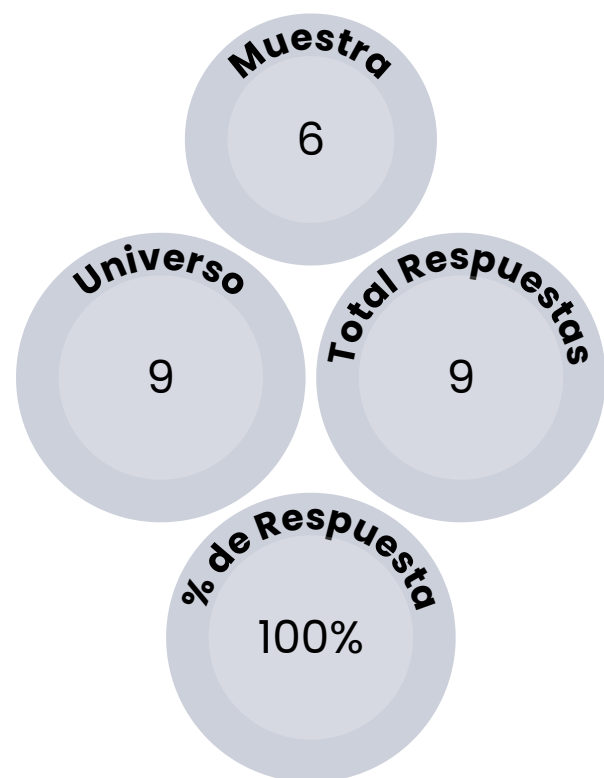
Secretarías



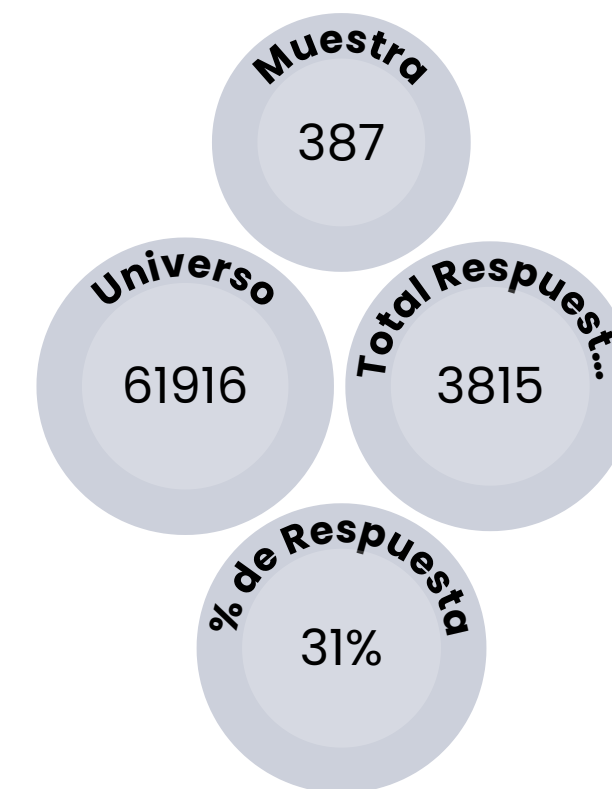
Instituciones de Educación Superior



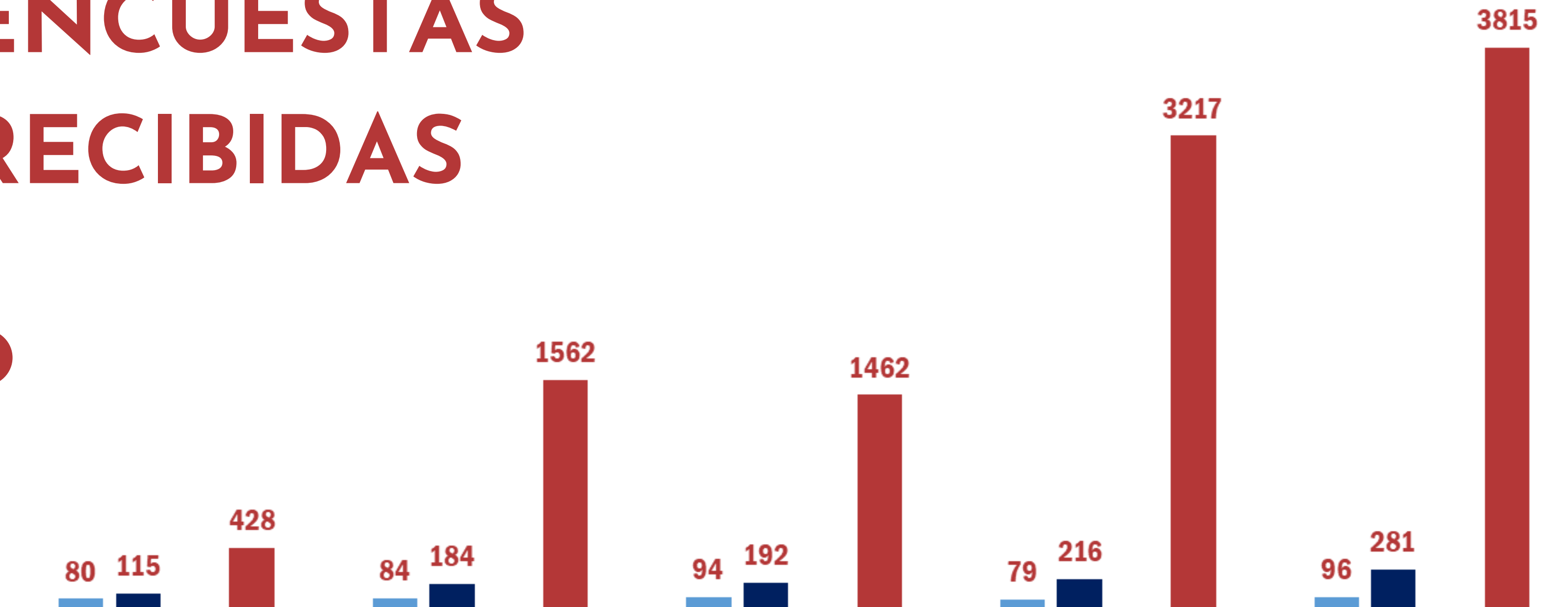
Entidades Adscritas y Vinculadas



Ciudadanía



ENCUESTAS RECIBIDAS

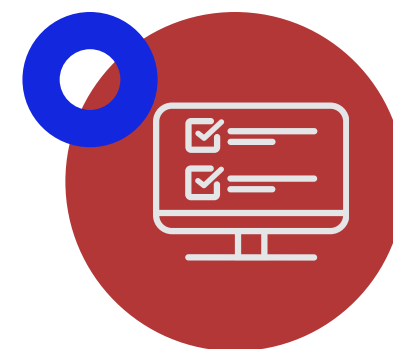


	2019	2020	2021	2022	2023
■ Secretarías	80	84	94	79	96
■ IES	115	184	192	216	281
■ EAVs			12	11	9
■ Ciudadanos	428	1562	1462	3217	3815

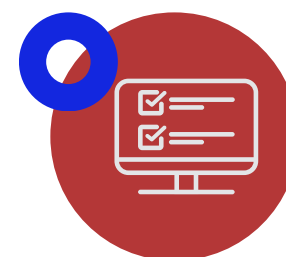
■ Secretarías ■ IES ■ EAVs ■ Ciudadanos

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN

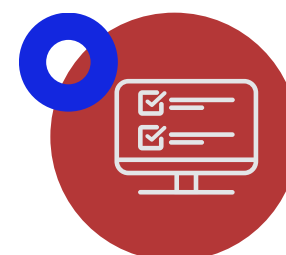
En la encuesta llevada a cabo con los grupos de interés para el año 2023, se destaca un nivel de satisfacción general que alcanza, de media, el **80%**. Este resultado refleja de manera elocuente la apreciación positiva que los participantes tienen respecto a los aspectos evaluados. Es importante constatar que la mayoría de los encuestados expresan un alto grado de satisfacción, lo cual sugiere un entorno positivo y propicio para el desarrollo y la colaboración.



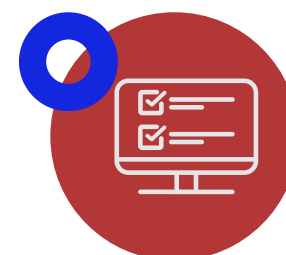
Consolidado MEN: 80%



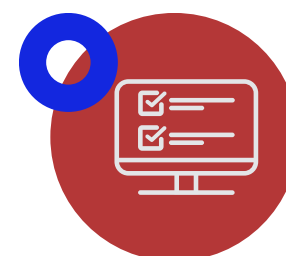
Secretarías de Educación:
86%



Instituciones de Educación Superior: 70%



Entidades Adscritas y Vinculadas: 88%

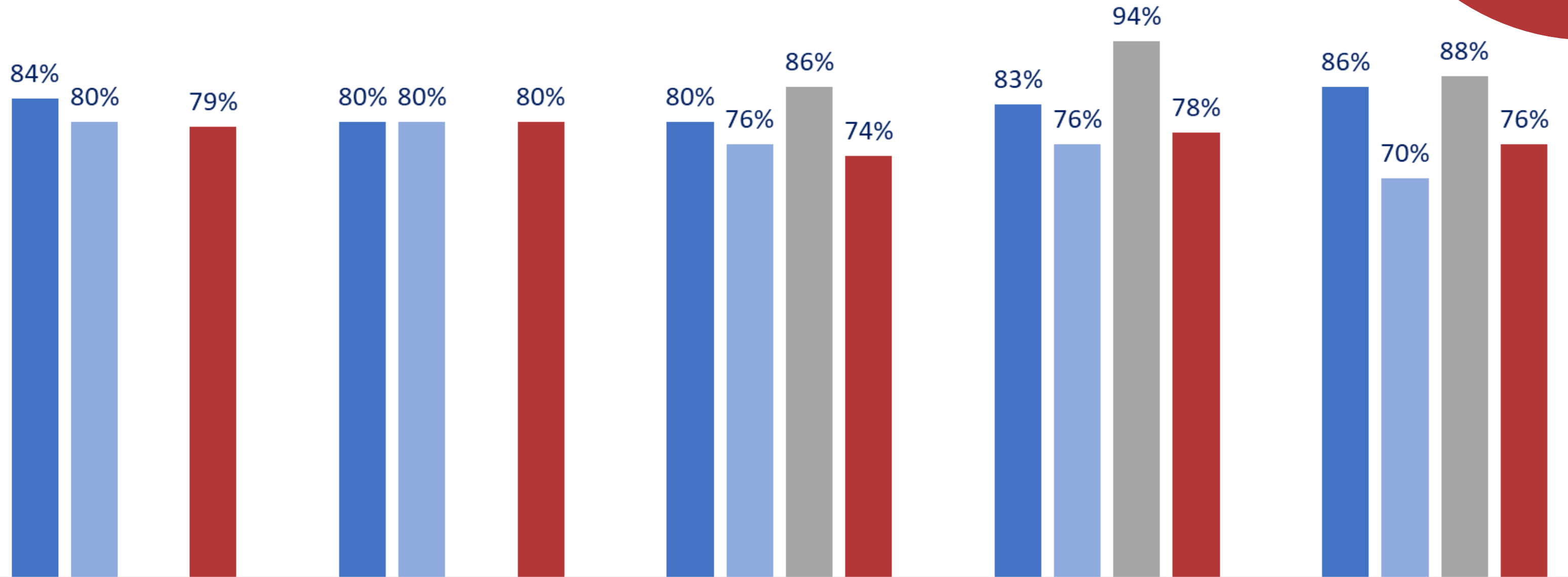


Ciudadanía General: 76%



HISTÓRICO NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN

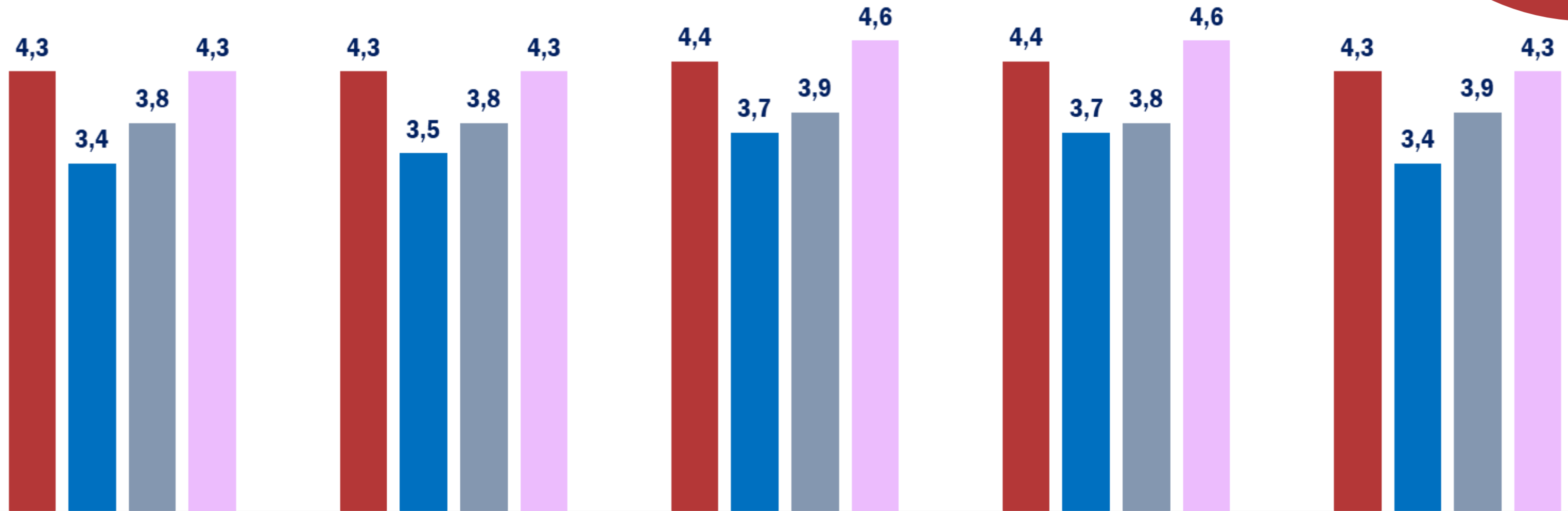
15



	2019	2020	2021	2022	2023
■ Secretarías	84%	80%	80%	83%	86%
■ IES	80%	80%	76%	76%	70%
■ EAVs			86%	94%	88%
■ Ciudadanos	79%	80%	74%	78%	76%

■ Secretarías ■ IES ■ EAVs ■ Ciudadanos

RESULTADOS POR VARIABLE PARA CADA GRUPO DE VALOR



	Apertura	Confianza	Visibilidad	Interlocución	Transparencia
■ Secretarías	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3
■ IES	3,4	3,5	3,7	3,7	3,4
■ Ciudadanos	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9
■ EAVs	4,3	4,3	4,6	4,6	4,3

■ Secretarías ■ IES ■ Ciudadanos ■ EAVs

RESULTADOS





Educación

SECRETARIAS DE EDUCACIÓN

Encuestas de Satisfacción
2023

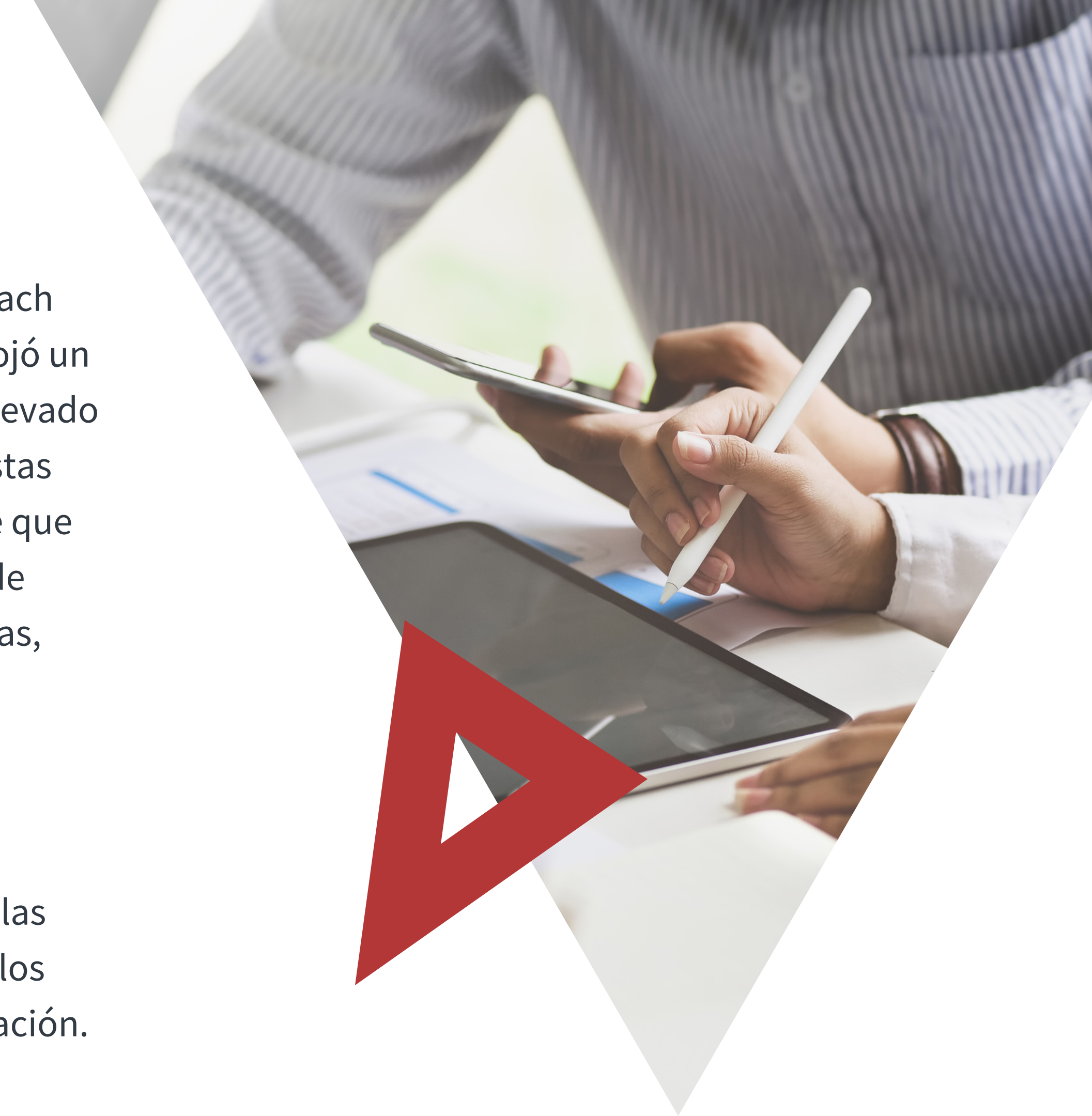
Ministerio de Educación Nacional





Coeficiente Alpha de Cronbach – Entidades Adscritas y Vinculadas

La evaluación del coeficiente Alpha de Cronbach para las Entidades Adscritas y Vinculadas arrojó un resultado destacado de **0.99**, indicando un elevado nivel de confiabilidad y validez en las respuestas recopiladas en la encuesta. Este valor sugiere que las respuestas carecen de errores derivados de factores como instrucciones no estandarizadas, imprecisiones en el registro de puntajes, perturbaciones en el entorno de medición, variaciones en el contenido muestreado y fluctuaciones entre los encuestados. En consecuencia, la alta consistencia interna de las respuestas respalda la fiabilidad y solidez de los datos obtenidos durante el proceso de evaluación.



Métricas de Satisfacción

Las Secretarías llevaron a evaluar la confianza, apertura, interlocución y transparencia en su relación con el Ministerio de Educación Nacional (MEN). Es relevante resaltar que la conexión entre las Secretarías y el MEN se caracteriza por un sólido nivel de confianza mutua, evidenciado mediante una comunicación abierta y fluida. La interacción entre ambas partes ha demostrado ser efectiva, propiciando un diálogo constructivo que facilita la colaboración en aras del mejoramiento continuo. La transparencia en los procesos y decisiones ha robustecido esta relación, creando un entorno propicio para el desarrollo conjunto de iniciativas que beneficien a la comunidad educativa. Este enfoque colaborativo refleja el compromiso compartido de ambas partes para avanzar hacia la excelencia.

4.3

Confianza

La calificación media de 4.3 en la métrica de confianza señala una evaluación positiva por parte de las Secretarías hacia el MEN. Este resultado sugiere que las EAVs confían en la credibilidad, integridad y fiabilidad de las acciones y decisiones del MEN, lo que indica una base sólida de colaboración y entendimiento entre ambas partes.

Apertura

La puntuación media de 4.3, refleja una positiva disposición por parte del MEN para compartir información relevante y tener en cuenta las opiniones de las Secretarías. Este resultado sugiere un ambiente de colaboración abierto, donde la comunicación fluida y la consideración de perspectivas contribuyen al fortalecimiento de las relaciones entre el Ministerio y las EAVs.

4.3

4.4

Interlocución

La destacada calificación de 4.4/5, señala una comunicación eficaz y de alta calidad entre las Secretarías y el MEN. Este resultado sugiere que las interacciones son claras, efectivas y reflejan una alta capacidad de escucha por parte del Ministerio de Educación.

Transparencia

Con una calificación media de 4.3, las Secretarías indican una percepción positiva en cuanto a la transparencia y claridad de los procesos, decisiones y acciones del MEN. Este resultado sugiere que existe apertura y claridad de la gestión ministerial, proporcionando a las Secretarías la información necesaria para comprender y participar activamente en sus procesos.

4.3



Métricas de Satisfacción

Las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs) llevaron a cabo una evaluación de la visibilidad, receptividad, actitud de servicio y socialización de la información por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN). Del análisis realizado, se destaca la marcada visibilidad proporcionada por el MEN, la cual ha tenido un impacto significativo en la transparencia y comprensión de los procesos y servicios ofrecidos a las EAVs. La receptividad demostrada por el Ministerio ha generado un entorno propicio para la colaboración y el intercambio de ideas, mientras que la actitud de servicio evidenciada ha facilitado la resolución efectiva de problemas. Además, la socialización eficaz de la información ha propiciado una comunicación fluida y oportuna, fomentando la alineación de objetivos y estrategias.

4.4 Visibilidad

La alta calificación de 4.4/5 en la métrica de visibilidad indica que las acciones y programas del Ministerio son ampliamente conocidos y reconocidos por las Secretarías de Educación. Este resultado sugiere una comunicación efectiva por parte del Ministerio, logrando que sus iniciativas sean visibles y comprendidas por las entidades. Una buena visibilidad fortalece la implementación exitosa de políticas y programas, evidenciando un impacto positivo en el ámbito educativo.

4.2 Receptividad

La calificación de 4.2/5 en la métrica de receptividad destaca la positiva disposición del MEN para recibir y considerar la retroalimentación, sugerencias y preocupaciones de las Secretarías. Este resultado sugiere una actitud receptiva y adaptativa, lo que contribuye a un entorno colaborativo donde las necesidades de las Secretarías son tenidas en cuenta. La receptividad del MEN facilita la construcción de relaciones sólidas y la implementación eficaz de políticas educativas que responden a las dinámicas y desafíos específicos de las entidades involucradas.

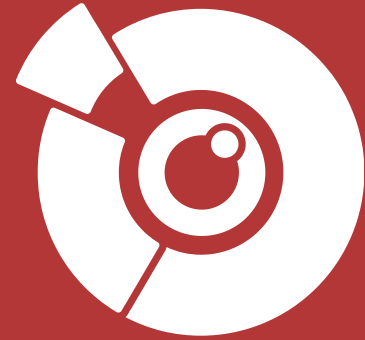
4.3 Actitud de Servicio

La calificación de 4.3 refleja una positiva evaluación de la actitud de servicio del Ministerio hacia las Secretarías de Educación. Esta puntuación sugiere que el Ministerio demuestra una disposición proactiva y una orientación efectiva hacia el servicio, contribuyendo a una relación de colaboración sólida. La atención y servicio de calidad facilitan la ejecución eficiente de programas educativos, fortaleciendo así la efectividad de las acciones ministeriales.

4.0 Socialización de la Información

La destacada calificación de 4.0/5, indica una efectiva difusión de información por parte del Ministerio hacia las Secretarías. Este resultado sugiere una comunicación eficiente y una distribución adecuada de mensajes clave, lo que contribuye a una comprensión sólida por parte de las entidades. La socialización efectiva de la información es esencial para la alineación y colaboración exitosa entre el Ministerio y las Secretarías, facilitando la implementación de políticas y programas educativos de manera coordinada.

Métricas de Satisfacción



Resolución

La calificación media de 4.5/5 en la métrica de resolución refleja una destacada capacidad del Ministerio para abordar y resolver problemas planteados por las Secretarías de Educación. Este resultado sugiere una eficiencia en la gestión de conflictos y la solución de problemas, lo que contribuye a un entorno de colaboración fluida y eficaz. La capacidad de resolución robusta fortalece la confianza y la efectividad en la implementación de medidas correctivas, asegurando un contexto de gestión más sólido y armonioso.



Satisfacción General

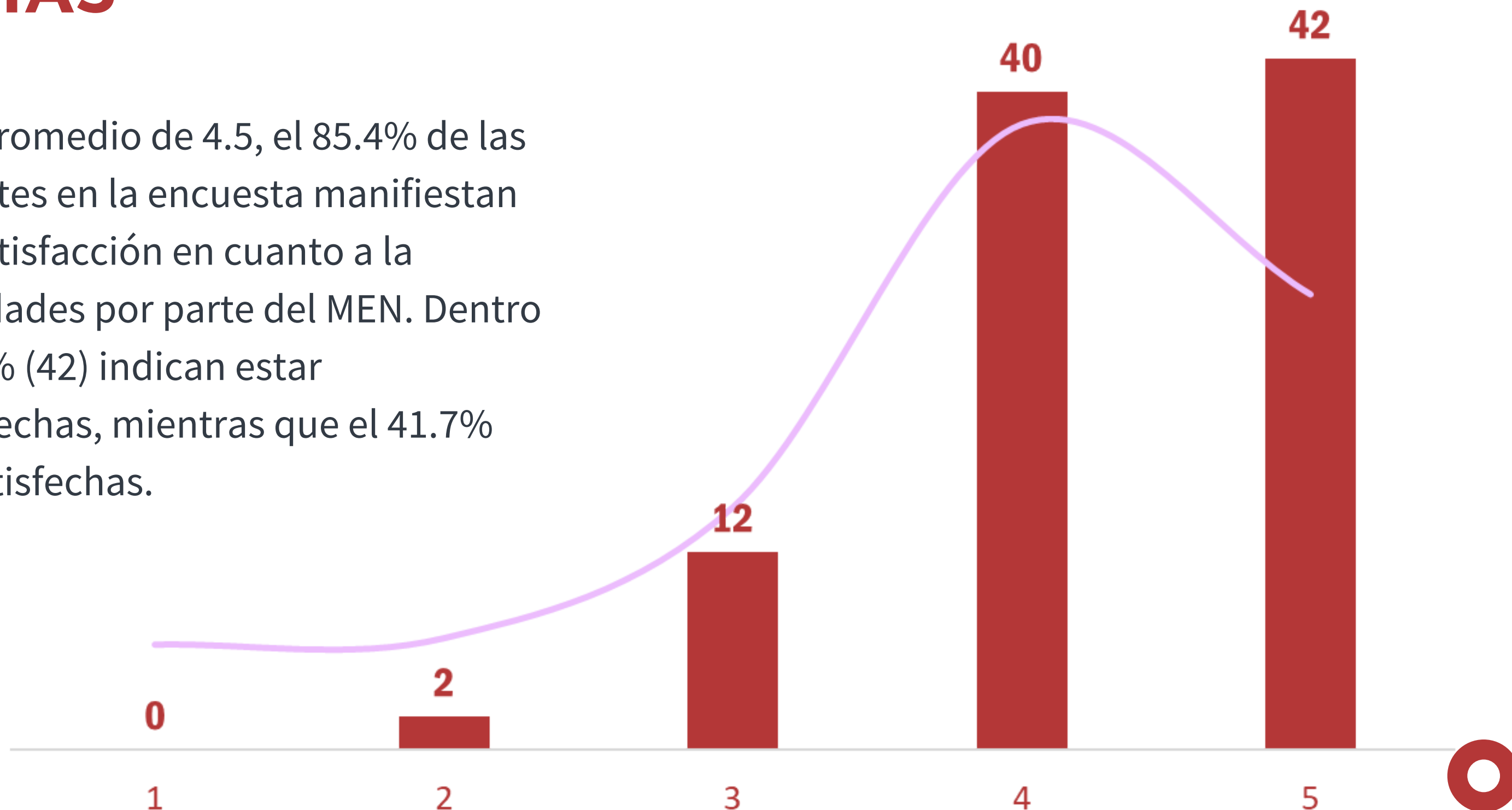
La calificación media de 4.3/5 en la métrica de satisfacción general indica una evaluación positiva y satisfactoria por parte de las Secretarías de Educación hacia el Ministerio de Educación Nacional. Este resultado compuesto refleja una experiencia general favorable, sugiriendo que las interacciones, servicios y acciones del Ministerio han generado un alto nivel de satisfacción entre las entidades. Una satisfacción general positiva es fundamental para mantener relaciones sólidas y productivas, lo que puede contribuir a un mejor desarrollo y éxito en el ámbito educativo.

EL MEN ESCUCHA LAS NECESIDADES DE LAS SECRETARÍAS



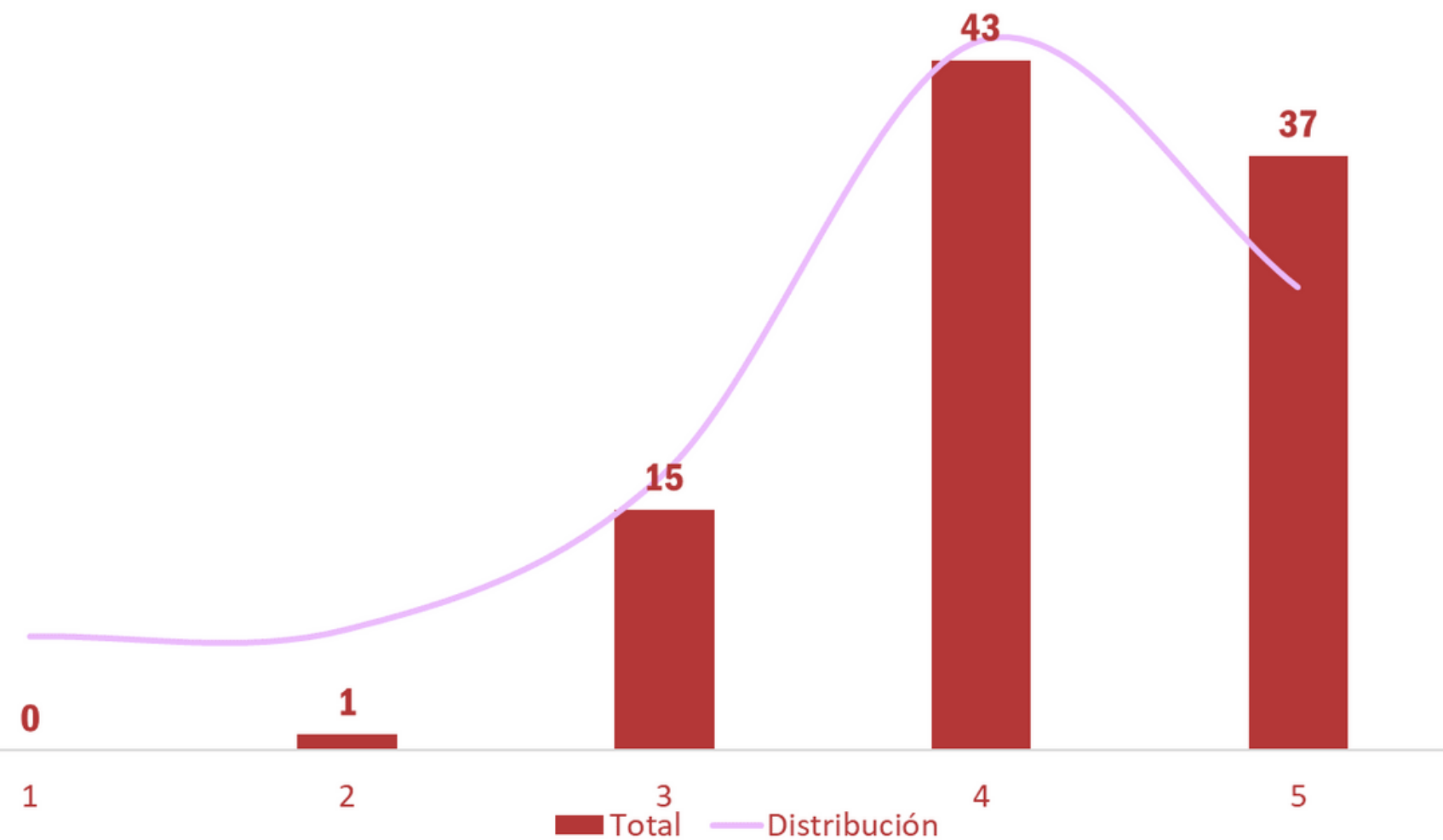
04

Con una calificación promedio de 4.5, el 85.4% de las Secretarías participantes en la encuesta manifiestan un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la atención a sus necesidades por parte del MEN. Dentro de este grupo, el 43.7% (42) indican estar completamente satisfechas, mientras que el 41.7% (40) expresan estar satisfechas.



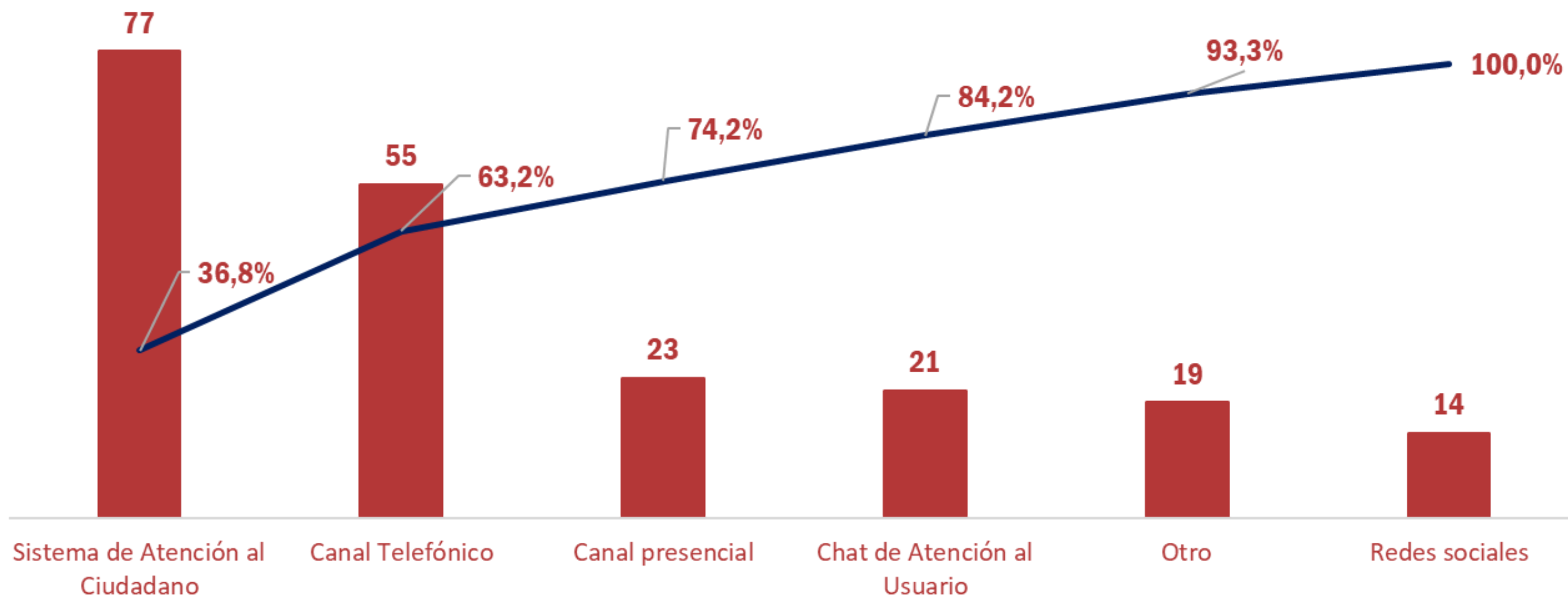
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA SATISFACER NECESIDADES

Con una calificación promedio de 4.5, el 88.3% de las Secretarías encuestadas manifiestan un elevado nivel de satisfacción en relación con la implementación de acciones por parte del MEN para cubrir sus necesidades. Dentro de este grupo, el 44.8% (43) sostienen estar satisfechas, mientras que el 38.5% (37) expresan estar completamente satisfechas.

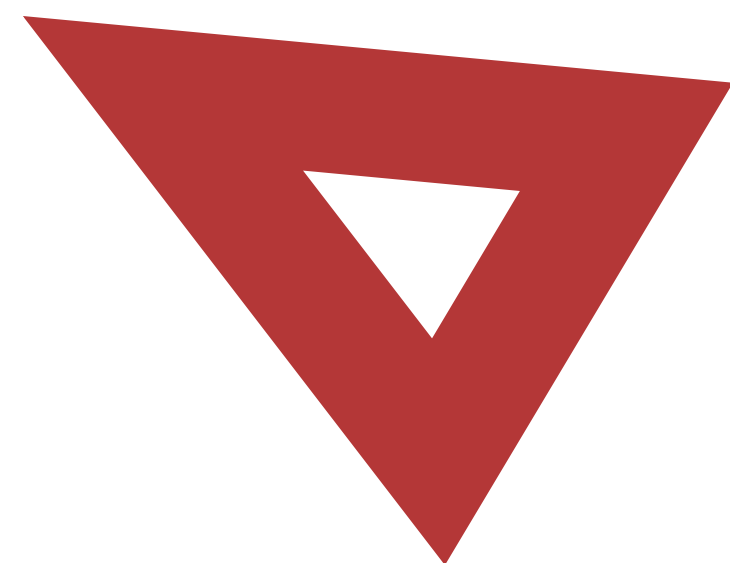


CANALES DE COMUNICACIÓN

En cuanto a las preferencias de contacto de las Secretarías, el 74% de sus canales principales incluyen el sistema de atención al ciudadano, el canal telefónico y el canal presencial con tasas de preferencia del 36.8%, 26.3% y 11%, respectivamente.



14



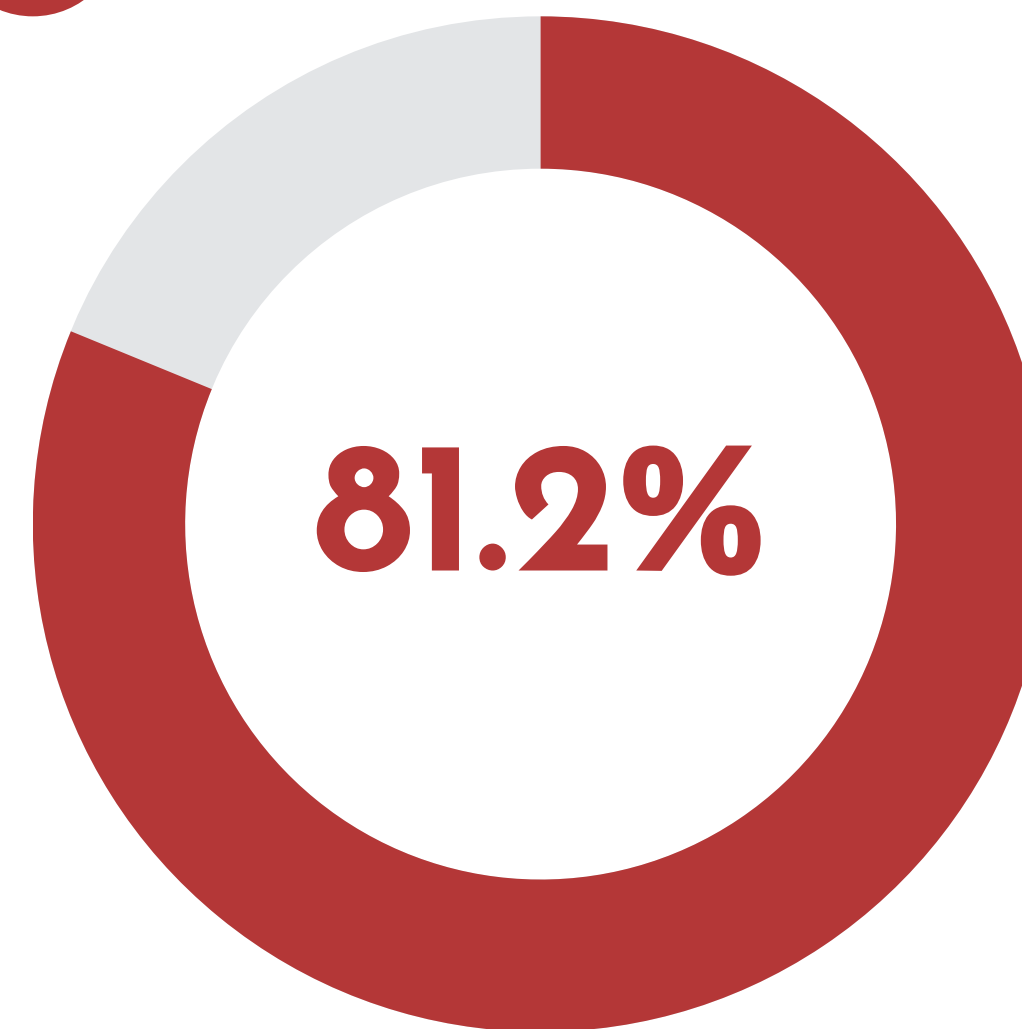


FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

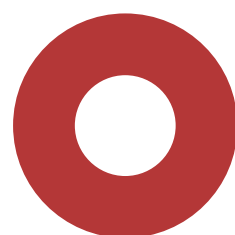
El 81.2% (78) de las Secretarías indican que utilizan su canal de comunicación preferido con una frecuencia elevada, es decir, más de 4 veces al año.



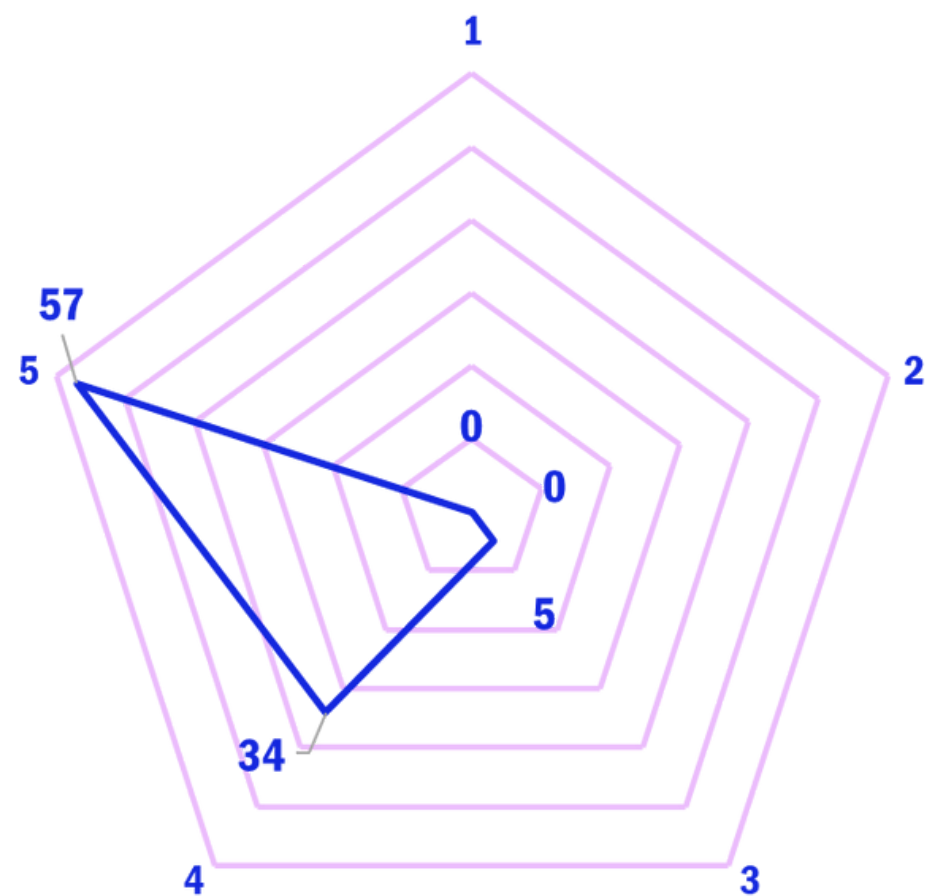
El 17.7% (17) restante, asegura utilizar su canal de comunicación de preferencia con una frecuencia media (entre 2 y 4 veces al año).



15

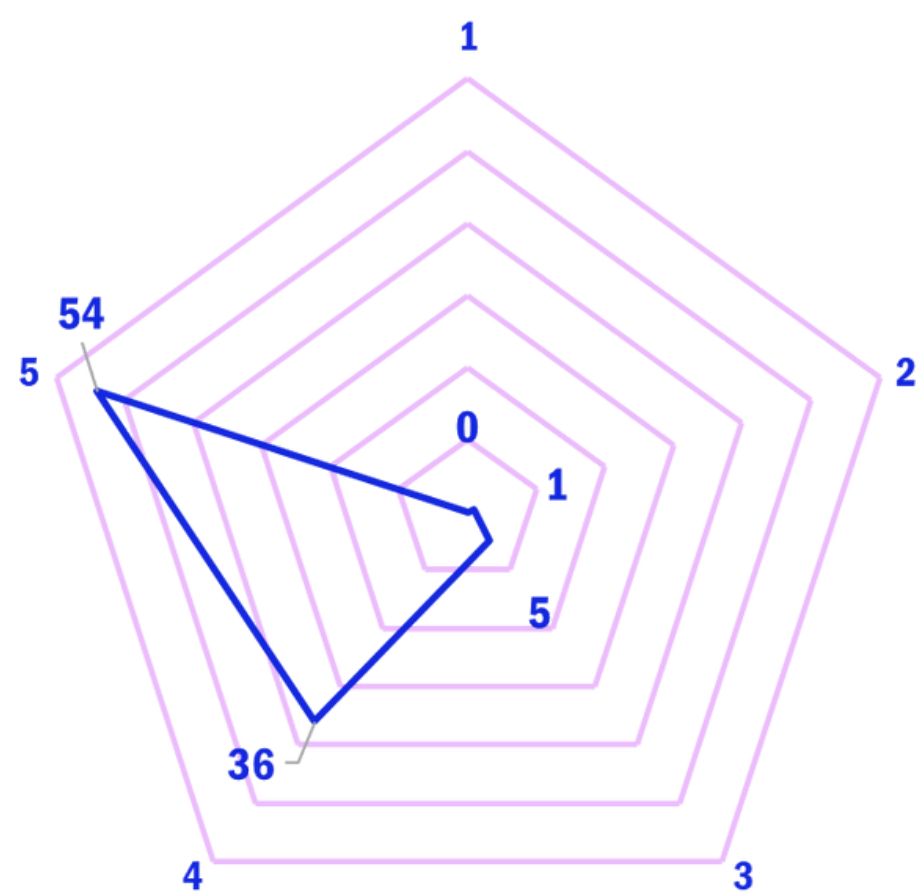


SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



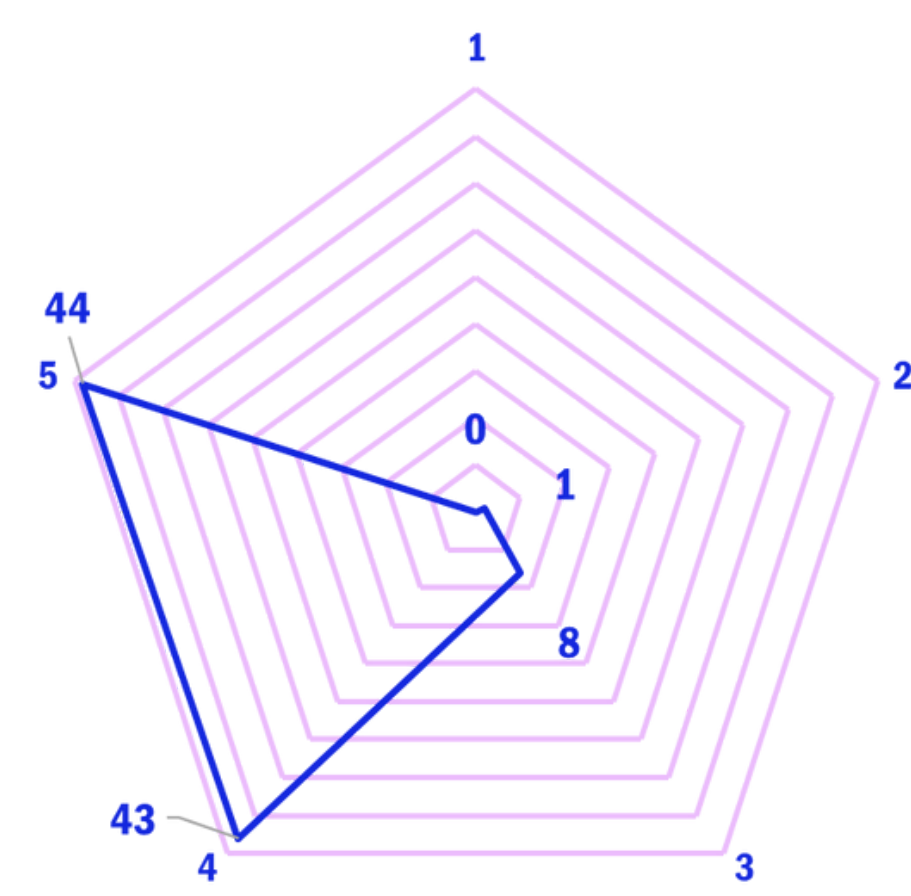
SERVICIO AMABLE

La totalidad de las Secretarías sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al servicio amable y empático recibido a través de los canales de atención. Dentro de este grupo, el 59.4 (57) afirman estar completamente satisfechas, mientras que el 35.4% (34) expresan estar satisfechas.



SERVICIO INCLUYENTE

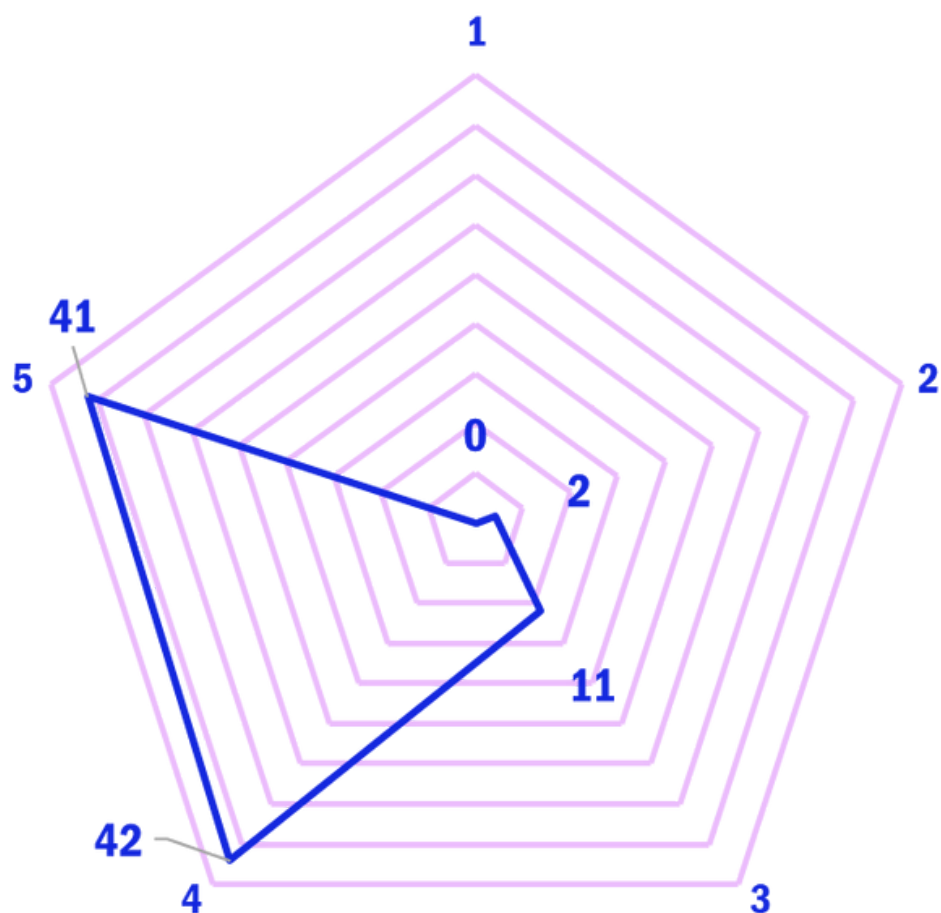
El 93.7% de las Secretarías sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación al servicio incluyente y aseguran que este es accesible para todo tipo de personas. Dentro de este grupo, el 56.2% (54) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 37.5% (36) expresan estar satisfechos.



CUMPLIMIENTO

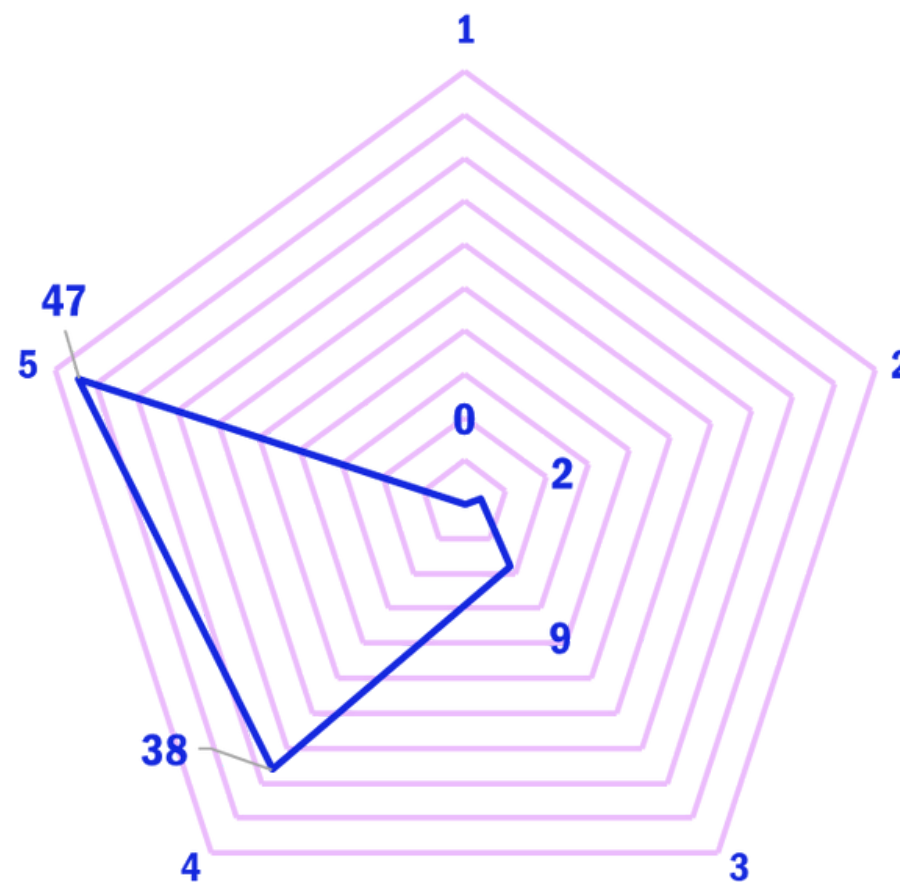
El 90.6% de las Secretarías sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio. Dentro de este grupo, el 45.8% (44) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 44.8% (43) expresan estar satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



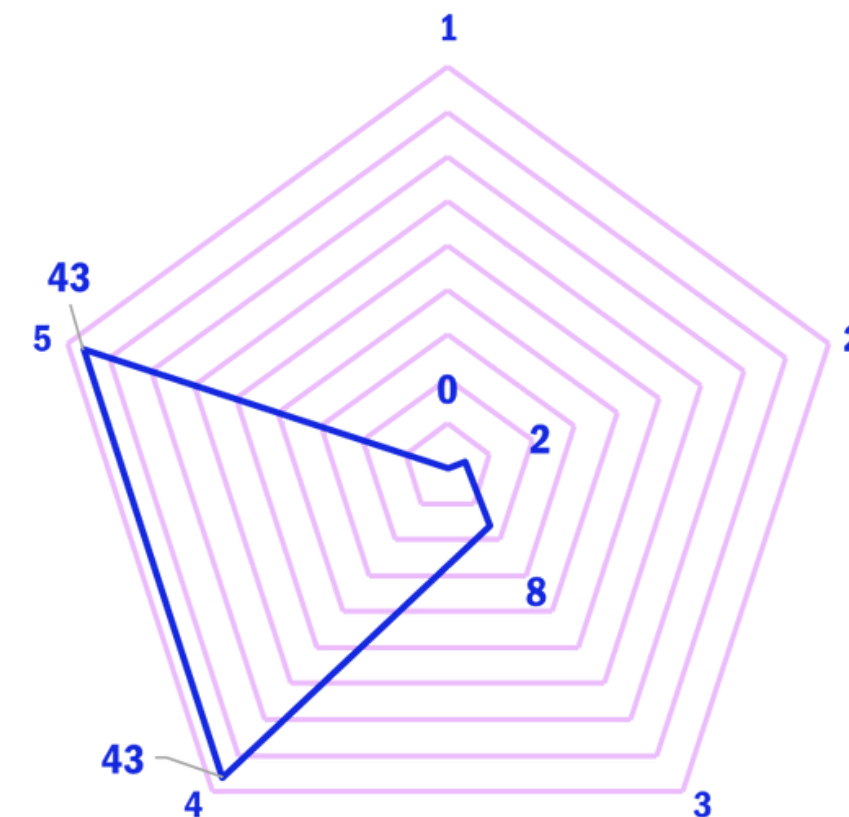
OPORTUNIDAD

El 86.5% de las Secretarías sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la oportunidad en la respuesta emitida. Dentro de este grupo, el 43.8% (42) afirman estar satisfechos, mientras que el 42.7% (41) expresan estar completamente satisfechos.



CLARIDAD

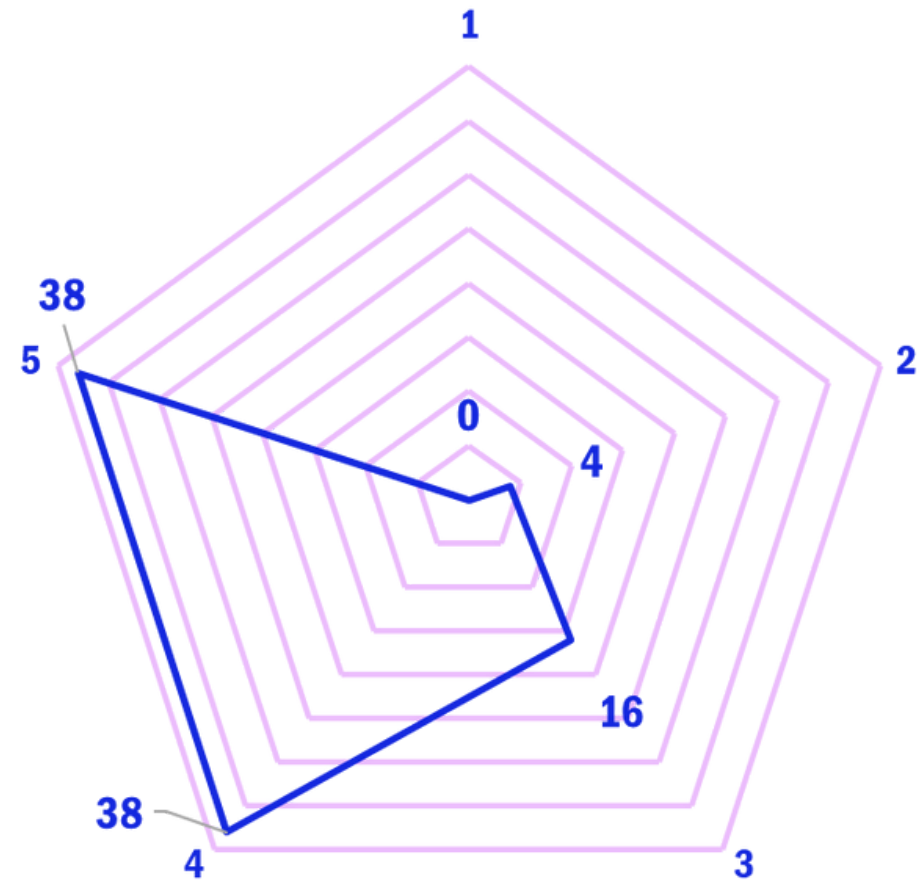
El 88.5% de las Secretarías sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la claridad de la información recibida. Dentro de este grupo, el 49% (47) afirman estar completamente satisfechos, frente al 39.6% (38) que expresan estar satisfechos.



CONOCIMIENTO

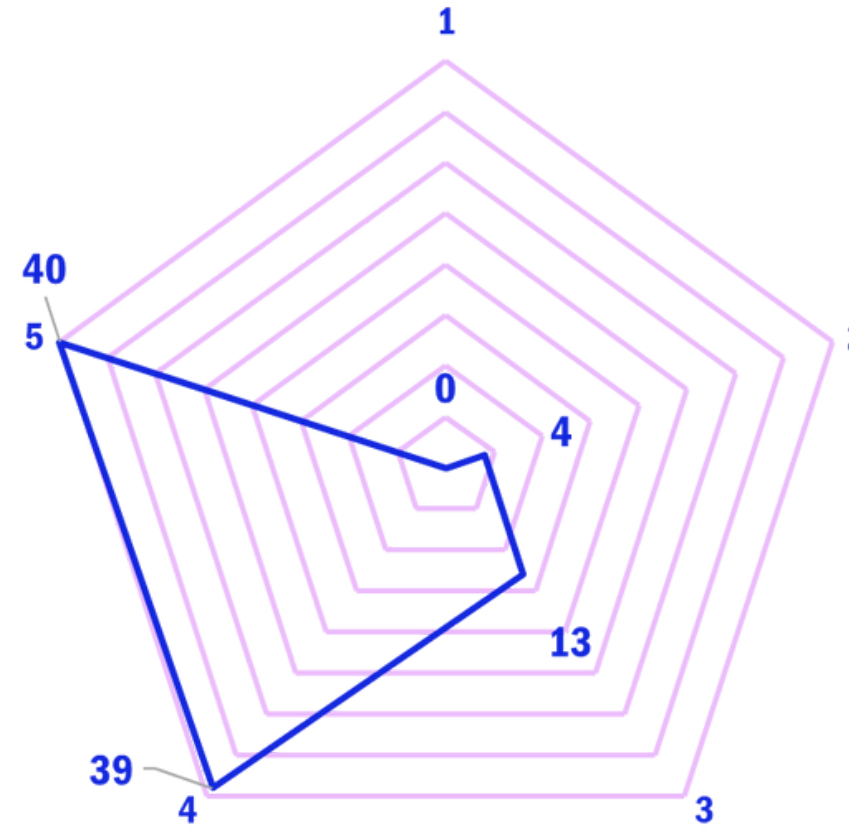
El 89.6% de las Secretarías sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al conocimiento de los procedimientos. Dentro de este grupo, el 44.7% (43) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 44.7% (43) expresan estar satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



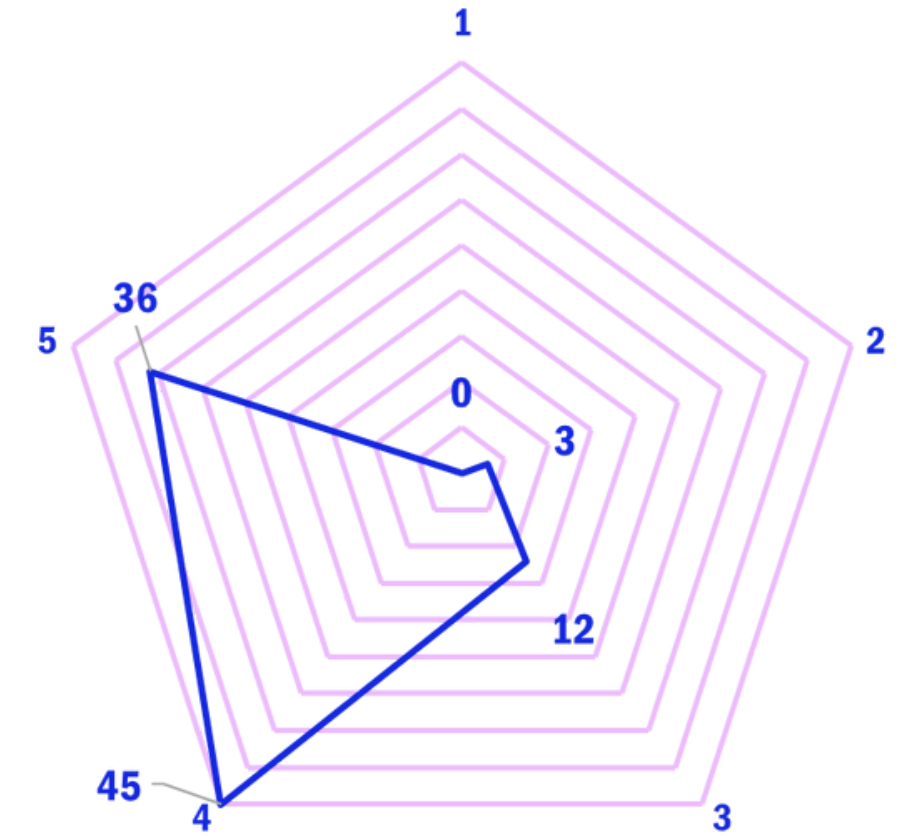
SOLUCIÓN

El 79.2% de las Secretarías participantes en la encuesta muestran un elevado grado de satisfacción al recibir una solución en el primer contacto. Dentro de este conjunto, el 39.6% (38) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 39.6% (38) expresan estar satisfechos.



FACILIDAD

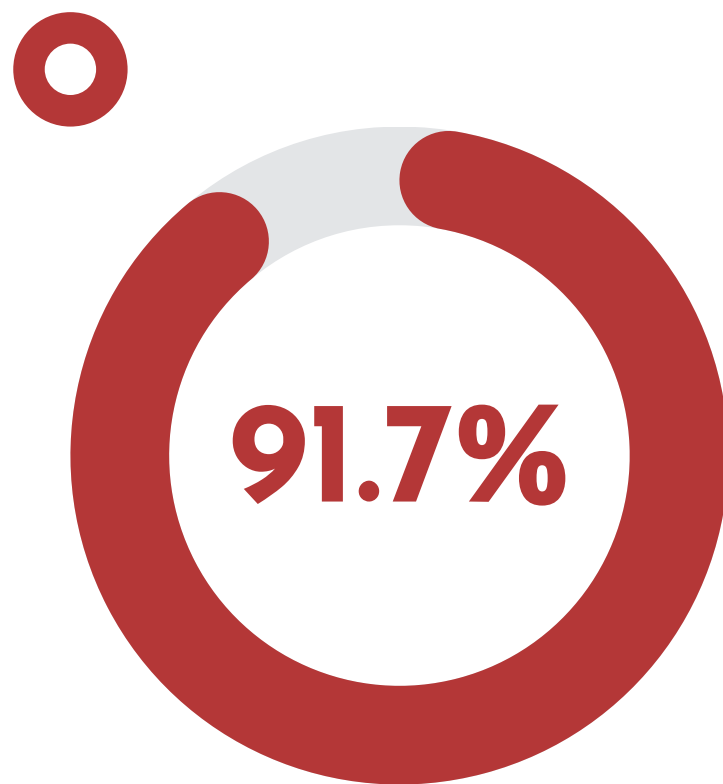
El 82.3% de las EAVs señalan que es relativamente fácil comunicarse o ser atendido. Dentro de este conjunto, el 41.7% (40) manifiestan estar completamente satisfechos, mientras que el 40.6% (39) expresan estar satisfechos.



TIEMPO

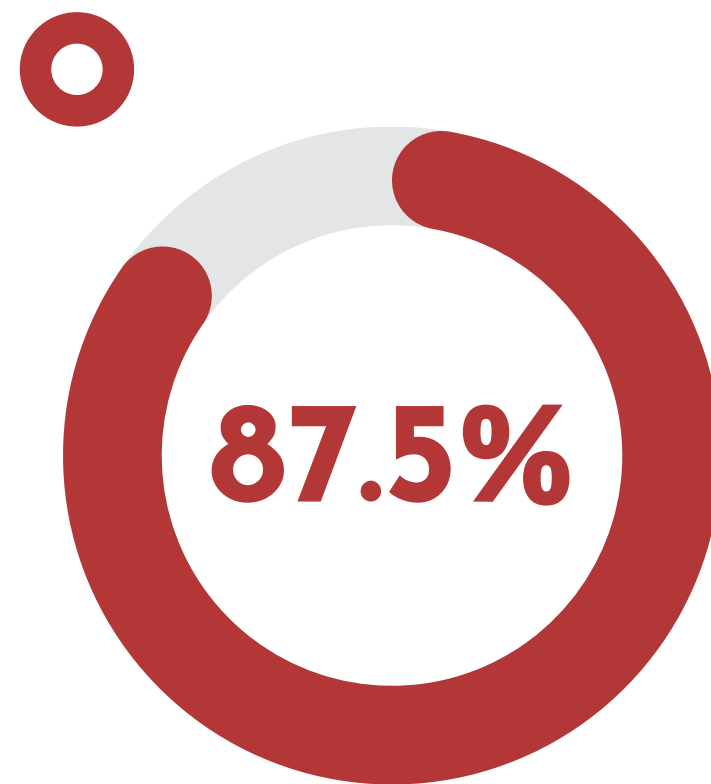
El 84.4% de las EAVs aseguran estar altamente satisfechas con respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Dentro de este grupo, el 46.8% (45) se encuentran satisfechas, mientras que el 37.5% (36) afirman estar satisfechas.

RESPUESTA DEL MEN A LAS PQRSD



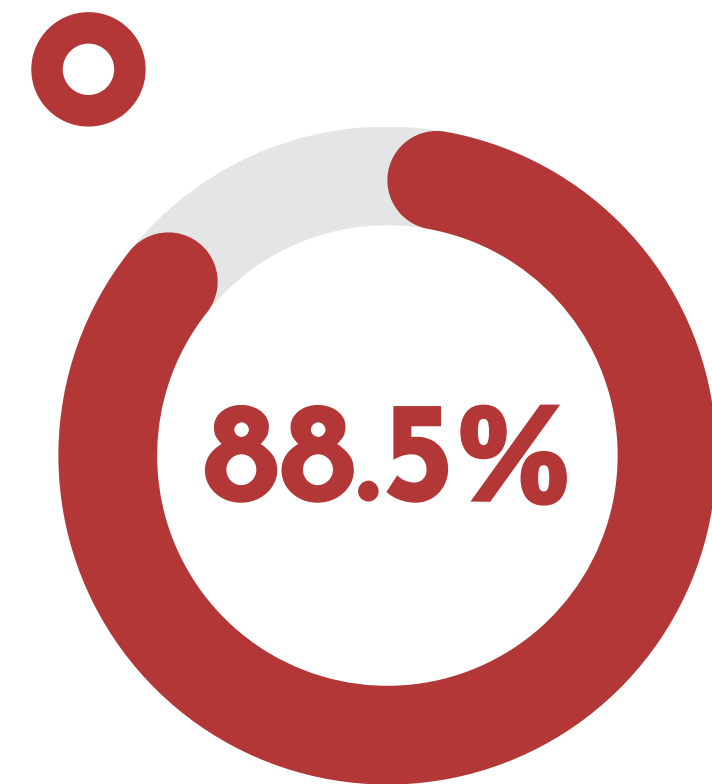
OPORTUNIDAD

Con una calificación promedio de 4.5, el 91.7% de las Secretarías muestra un elevado nivel de satisfacción en lo referente a la respuesta a sus PQRSD dentro de los tiempos establecidos por la ley. Dentro de este grupo, el 54.8% (52) se manifiestan completamente satisfechas, mientras que el 37.5% (36) aseguran estar satisfechas.



CLARIDAD

Con una calificación promedio de 4.5, el 87.5% de las Secretarías aseguran que las respuestas a sus PQRSD son claras y fáciles de comprender. Dentro de este grupo, el 50% (48) se manifiestan completamente satisfechas, mientras que el 37.5% (36) aseguran estar satisfechas.



PERTINENCIA

Con una calificación promedio de 4.5, el 88.5% de las Secretarías afirman que el MEN da una respuesta a fondo a la totalidad de sus preguntas. Dentro de este grupo, el 48.9% (47) se manifiestan completamente satisfechas, mientras que el 39.6% (38) aseguran estar satisfechas.

EXPERIENCIA DE SERVICIO POSITIVAMENTE MEMORABLE

Del total de las Secretarías encuestadas, el 55.2% (53) aseguran haber experimentado un servicio positivamente memorable, mientras que el 44.8% (43) afirma lo contrario.



El 79.3% de las experiencias positivamente memorables fueron dadas gracias a la disposición del personal, el tiempo de respuesta y los detalles del proceso de servicio con un 45.3%, 16.9% y 16.9% respectivamente.



Las alternativas de solución (16.9%) y el ambiente de servicio (3.8%) constituyen el 20% restante de las experiencias positivas de servicio que experimentaron las Secretarías.

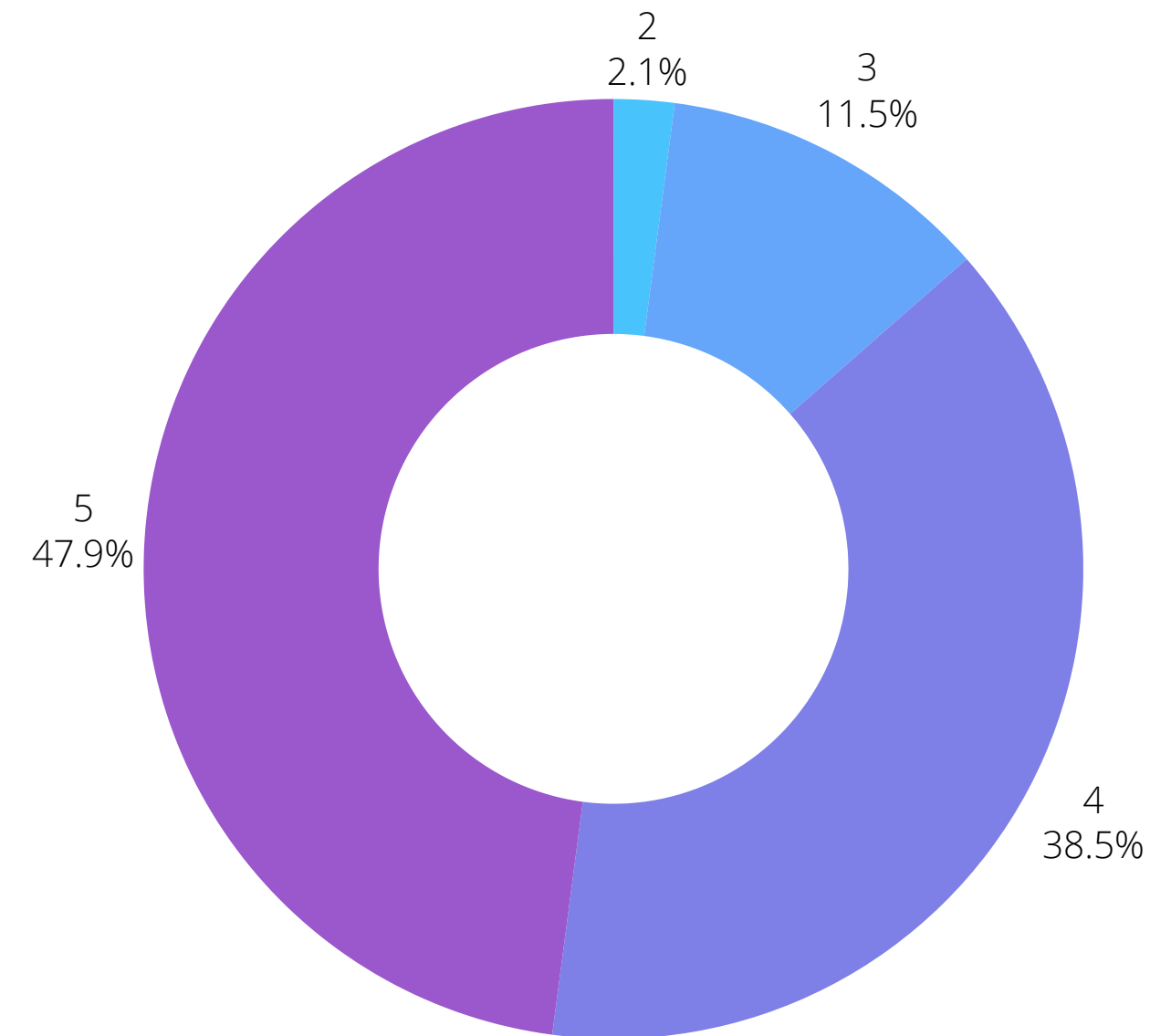


11



PROMESA DE VALOR DEL MEN

Con una calificación promedio de 4.5, el 86.5% de las Secretarías manifiestan un elevado nivel de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio cumple con su oferta de servicio. Dentro de este grupo, el 47.9% (46) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 38.5% (37) afirman estar de acuerdo.



CONSISTENCIA DE LAS ACTUACIONES DEL MEN

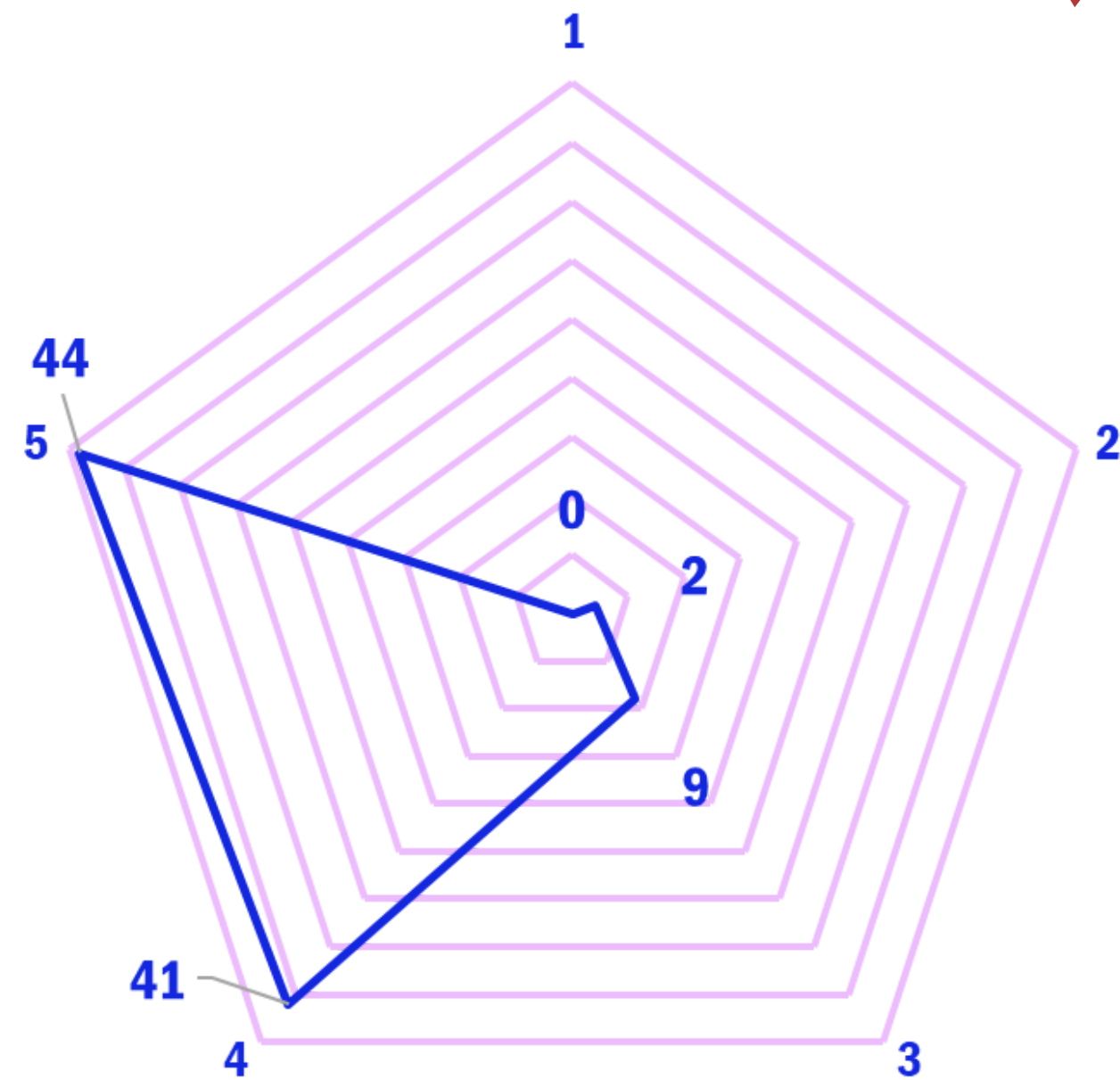
Con una calificación promedio de 4.5, el 86.5% de las Secretarías manifiestan un elevado nivel de acuerdo con la afirmación de que las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio. Dentro de este grupo, el 44.8% (43) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 41.8% (4) afirman estar de acuerdo.



10

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

17

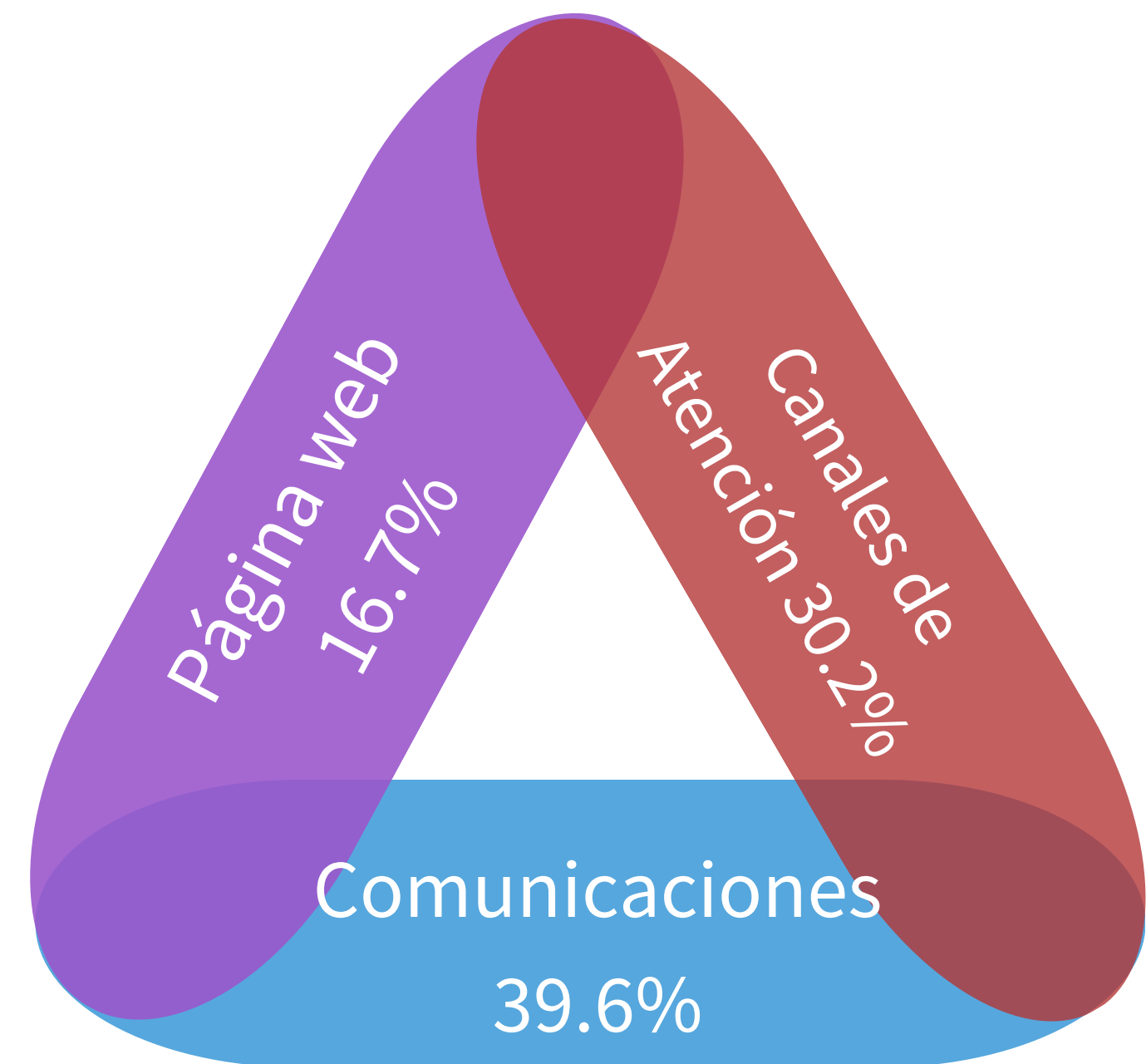


Con una calificación promedio de 4.5, el 88.5% de las Secretarías aseguran que el servicio que ofrece el MEN se puede recomendar. Dentro de este grupo, el 45.8% (44) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 42.7% (41) afirman estar de acuerdo.

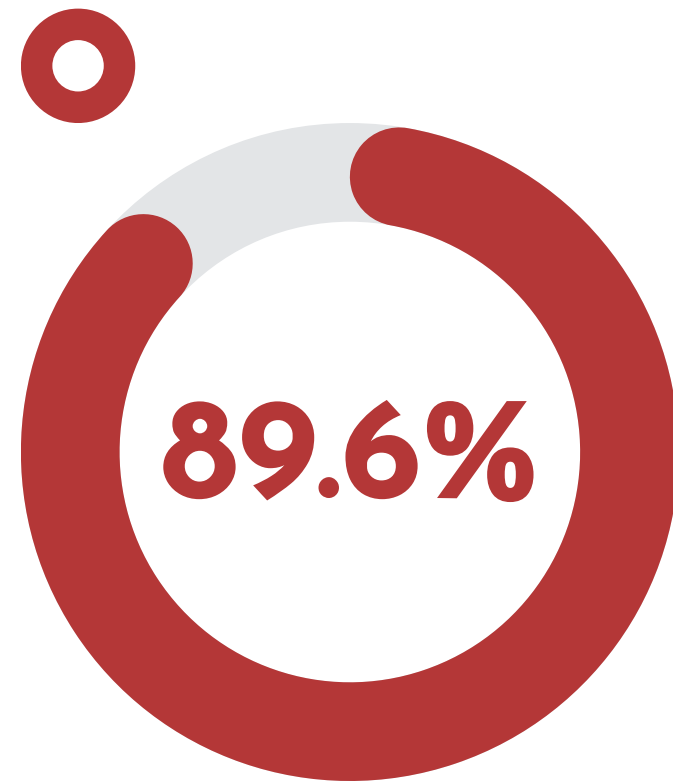


MECANISMO EMPLEADO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN

Del total de las Secretarías encuestadas, el 39.6% (38) utilizan las comunicaciones oficiales como su principal mecanismo para acceder a la información. Mientras que el 30.2% (29) restante prefiere los canales de atención al ciudadano, y la página web con un 16.7% (16).

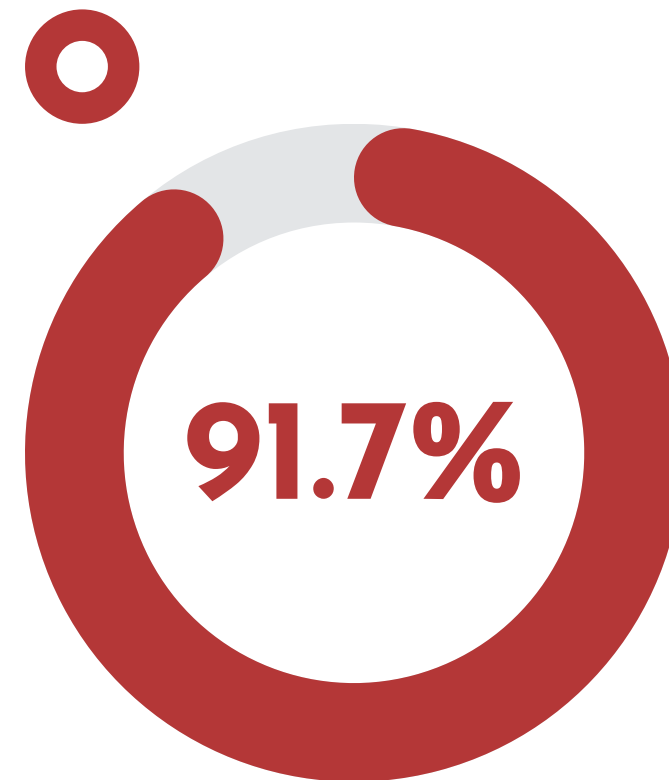


ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN



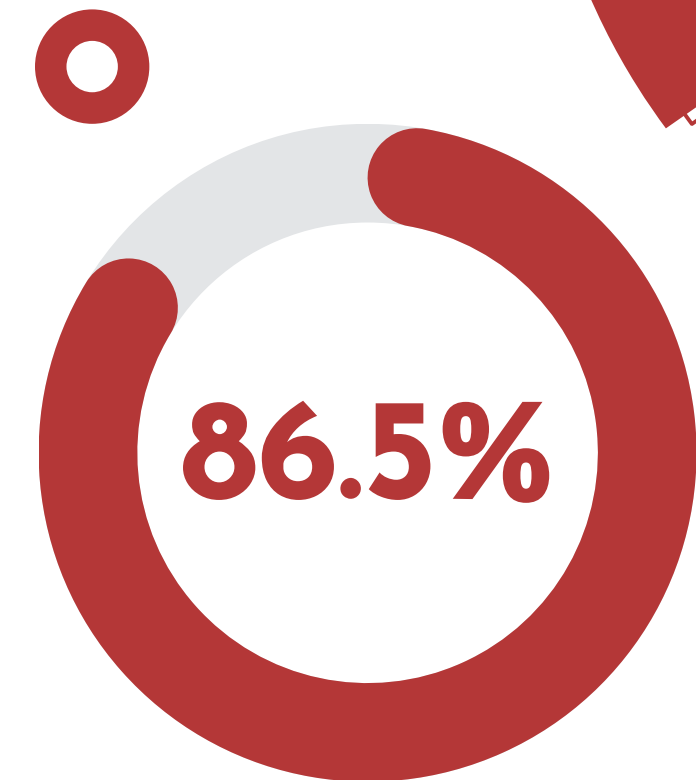
FACILIDAD

El 89.6% de las Secretarías encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la facilidad para acceder a la información. Con una calificación promedio de 4.5, el 53.1% (51) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 36.5% (35) afirman estar satisfechas.



CLARIDAD

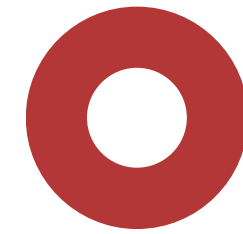
El 91.7% de las Secretarías encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación con la claridad de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 56.2% (54) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 35.4% (34) afirman estar satisfechas.



COMPLETITUD

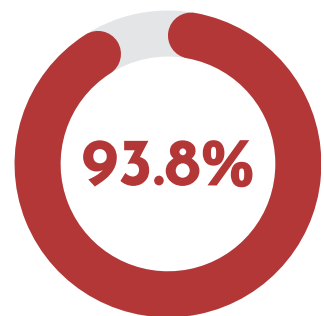
El 86.5% de las Secretarías encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación con la completitud de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 51% (49) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 35.4% (34) afirman estar satisfechas.

ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN



UTILIDAD

El 90.6% de las Secretarías encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la utilidad de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 53.1% (51) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 37.5% (36) afirman estar satisfechas.

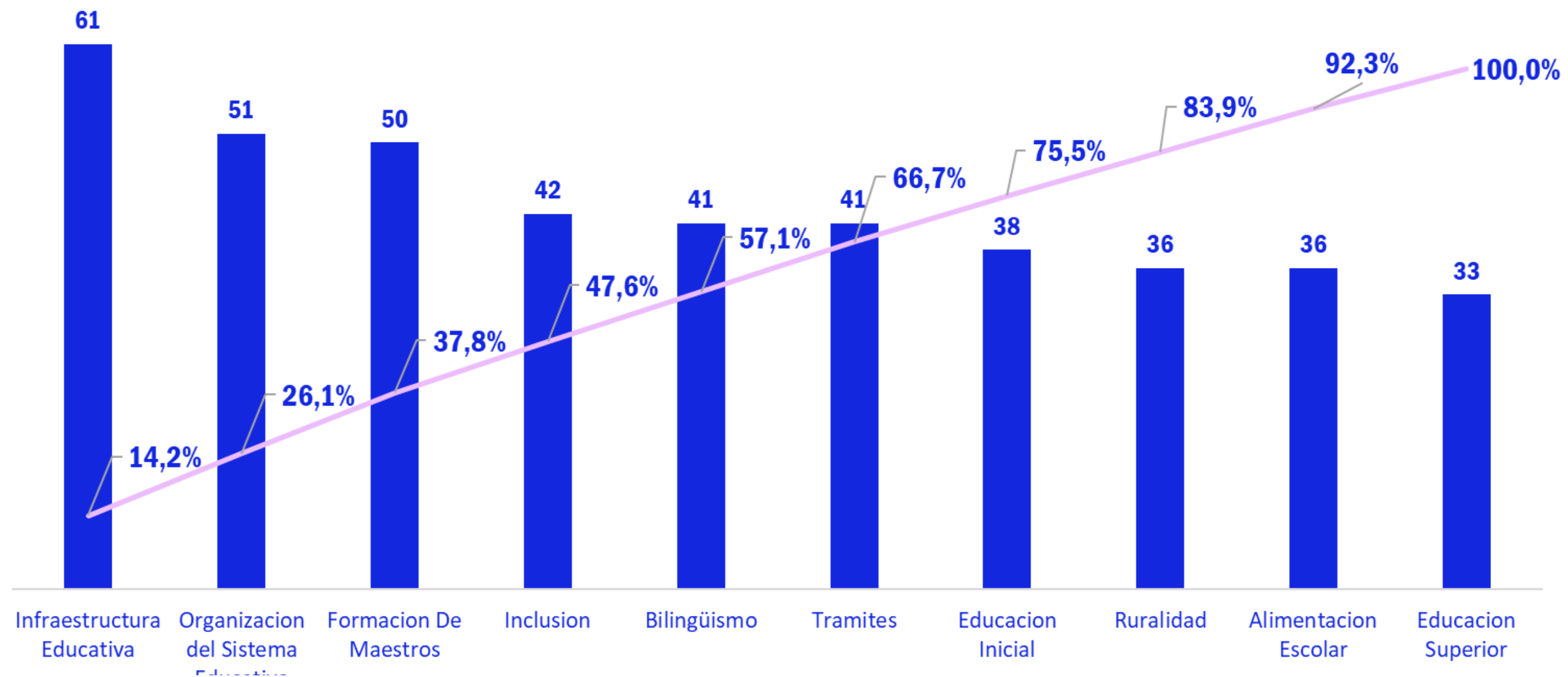


OPORTUNIDAD

El 93.8% de las Secretarías encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción con relación a la oportunidad en la publicación de la información. Con una calificación promedio de 4.5, el 48.9% (47) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 44.8% (43) afirman estar satisfechas.

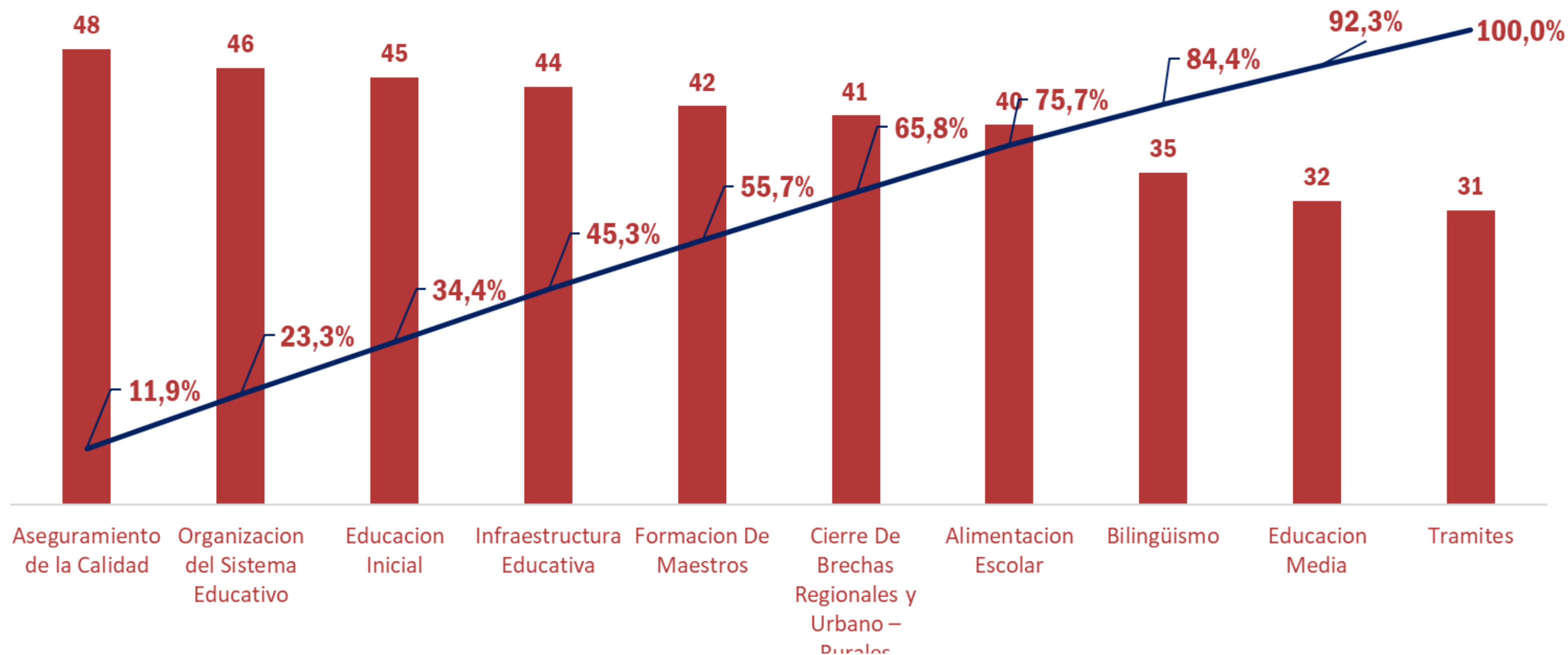


POLÍTICAS Y/O PROGRAMAS PARA FORTALECER ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN



Las Secretarías identifican la infraestructura educativa, organización del sistema educativo, formación de maestros, inclusión, bilingüismo, trámites, educación inicial, la ruralidad, alimentación escolar y educación superior como las 10 principales políticas para fortalecer la estrategia de divulgación. Estos aspectos reciben un 14.2, 11.9%, 11.7%, 9.8%, 9.6%, 9.6%, 8.9%, 8.4%, 8.4% y 7.7% de preferencias, respectivamente.

TEMÁTICAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS



Las Secretarías identifican el aseguramiento de la calidad, organización del sistema educativo, educación inicial, infraestructura educativa, formación de maestros, cierre de brechas, alimentación escolar, bilingüismo, educación media y trámites, como las diez temáticas más importantes sobre las cuales el MEN debe centrar sus esfuerzos para la construcción de proyectos normativos. Estos aspectos reciben un 8.5%, 8.2%, 8%, 7.8%, 7.5%, 7.3%, 7.1%, 6.2%, 5.7% y 5.5% de preferencias.



ESPACIOS DE DIÁLOGO

09

81.3

Con una calificación promedio de 4.5, el 81.3% de las Secretarías encuestadas manifiestan un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que el MEN genera espacios de diálogo para recibir propuestas y enriquecer su gestión. Dentro de este porcentaje, el 42.7% (41) afirman estar de acuerdo, mientras que el 38.5% (37) aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

65.6%

Con una calificación promedio de 4.5, el 65.6% de las Secretarías encuestadas manifiestan un alto nivel de satisfacción en relación a la suficiencia de los espacios de participación. Dentro de este porcentaje, el 43.7% (42) afirman estar satisfechas, mientras que el 21.8% (21) aseguran estar totalmente satisfechas.

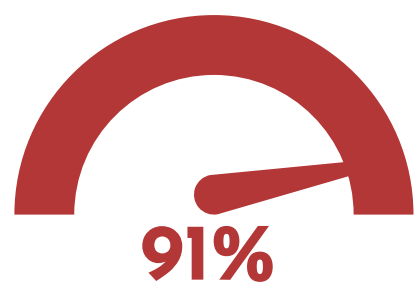
76%

Con una calificación promedio de 4.5, el 76% de las Secretarías encuestadas manifiestan un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que el MEN rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación. Dentro de este grupo, el 38.5% (37) afirman estar de acuerdo, mientras que el 37.5% (36) aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

EVENTOS INSTITUCIONALES

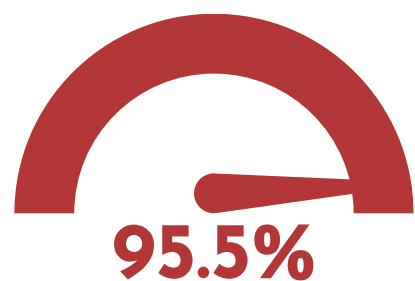
CONVOCATORIA

El 59.7% (40) de las Secretarías encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación al proceso de convocatoria a los eventos institucionales, mientras que el 31.3% (21) afirman estar satisfechas.



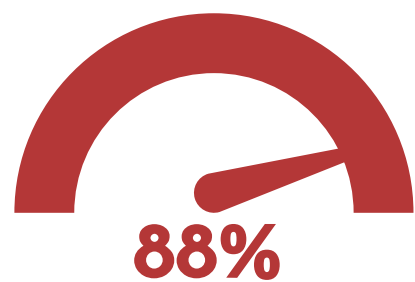
PERTINENCIA

El 62.7% (42) de las Secretarías encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación a la pertinencia de los eventos institucionales, mientras que el 32.8% (22) afirman estar satisfechas.



LOGÍSTICA

El 59.7% (40) de las Secretarías encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación al proceso de logística de los eventos institucionales, mientras que el 28.4% (19) afirman estar satisfechas.



Del total de las Secretarías encuestadas, el 69.7% (67) afirman haber participado en eventos institucionales durante el último año, en contraste con el 30.2% (29) que afirman lo contrario.



EVENTOS INSTITUCIONALES

METODOLOGÍA

El 52.2% (35) de las Secretarías encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación a la metodología desarrollada en los eventos institucionales, mientras que el 38.8% (26) afirman estar satisfechas.



91%

VALOR AGREGADO

El 59.7% (40) de las Secretarías encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación al valor agregado generado en los eventos institucionales, mientras que el 34.3% (23) afirman estar satisfechas.



94%



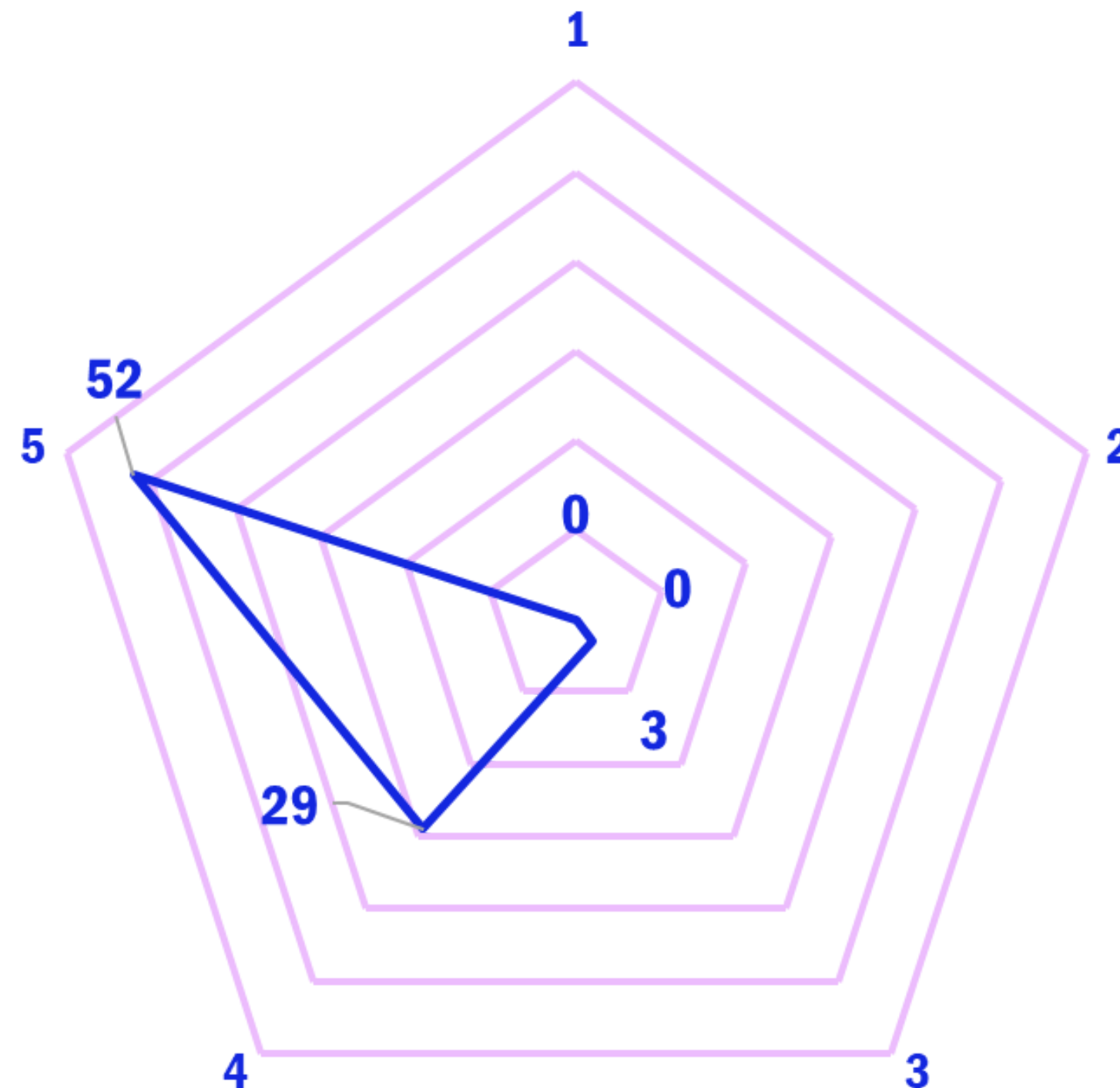
ASISTENCIA TÉCNICA



El 87.5% (84) de las Secretarías encuestadas afirma haber recibido asistencia técnica por parte del MEN durante el último año, mientras que el 12.5% (12) asegura lo contrario.

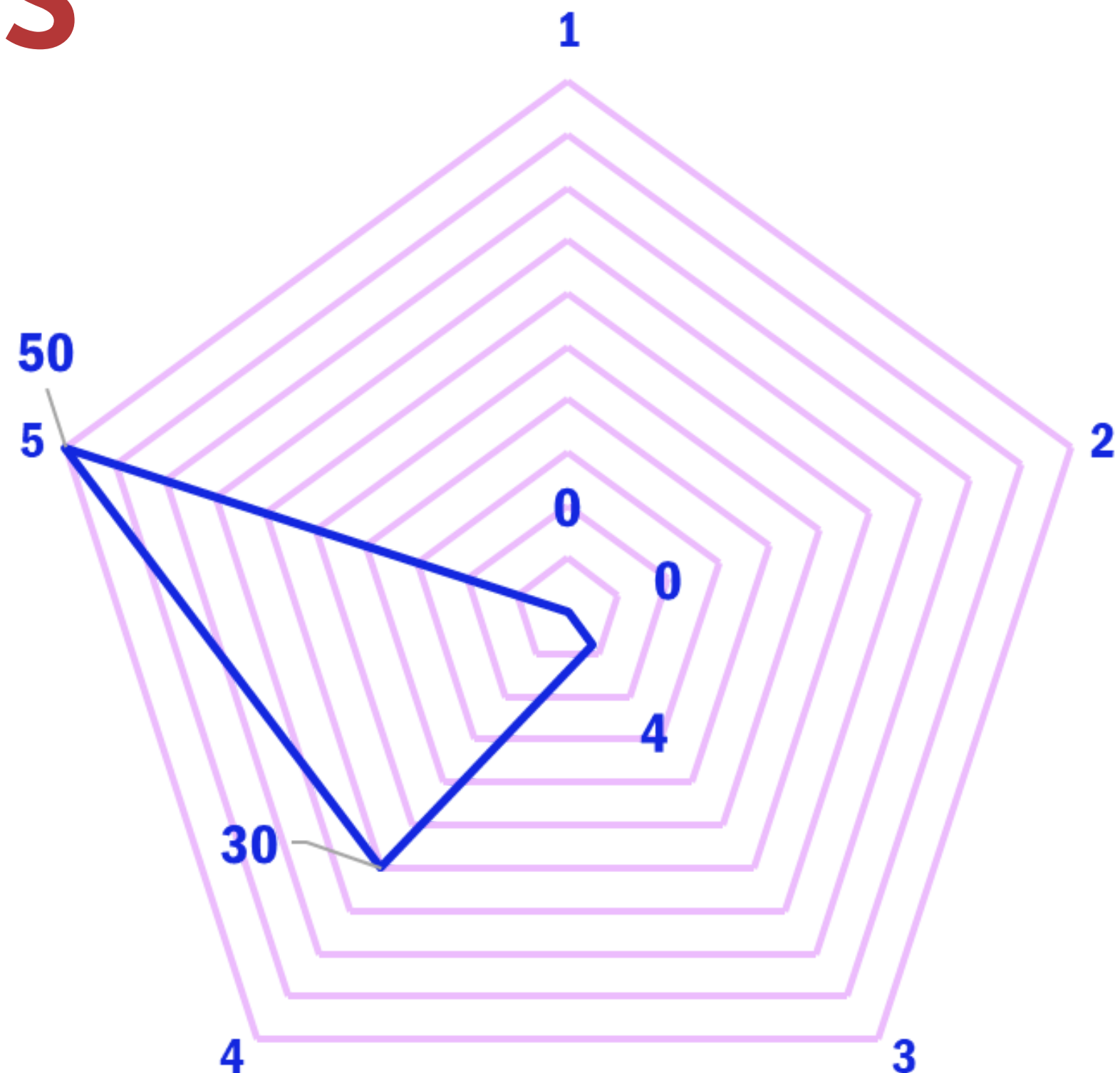
PERTINENCIA DE LOS TEMAS

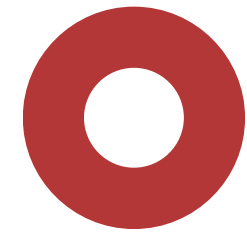
Con una calificación promedio de 4.5, el 96.4% de las Secretarías encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a la pertinencia de los temas. Dentro de este porcentaje, el 61.9% (52) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 34.5% (29) restante aseguran estar satisfechas.



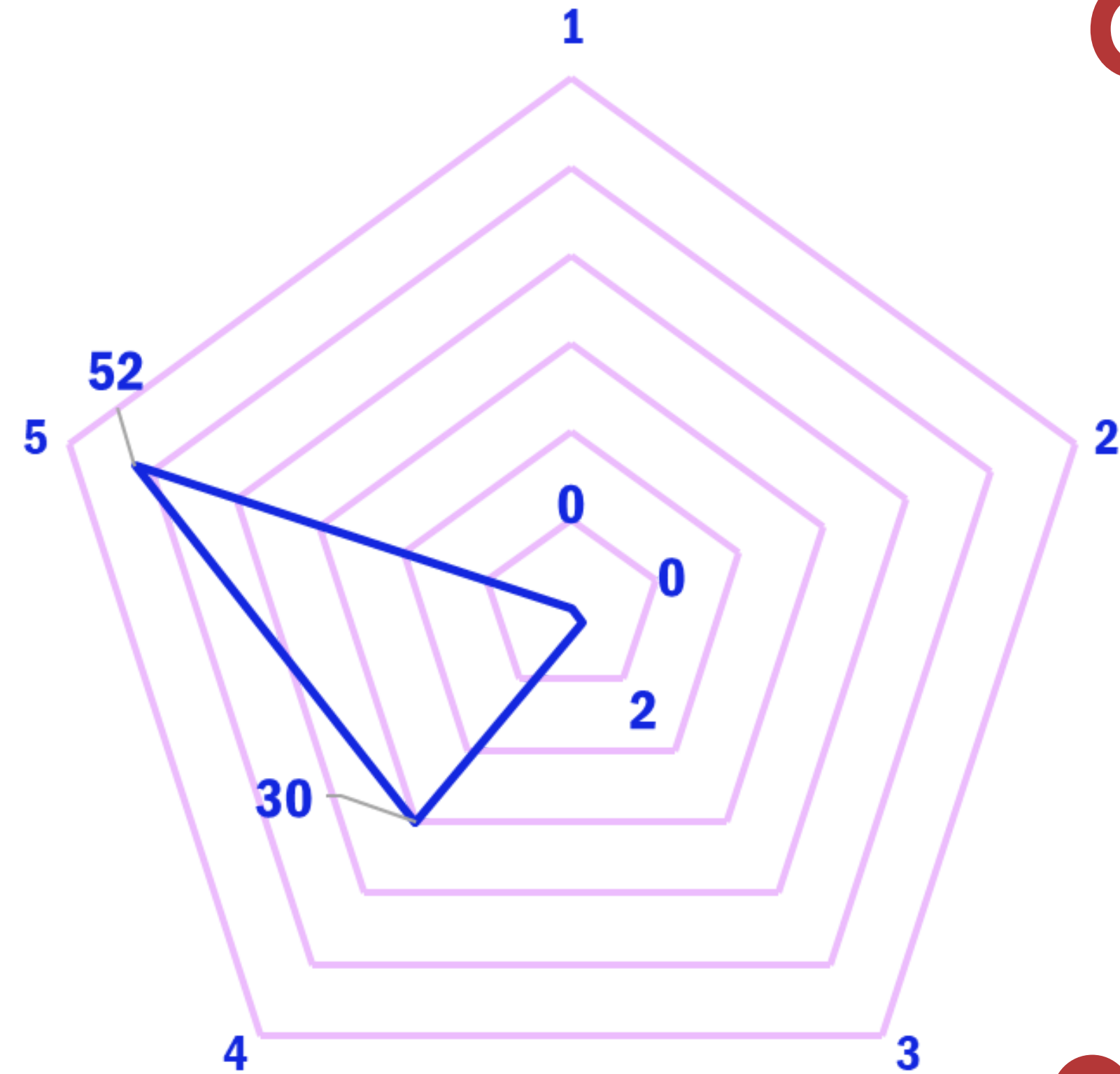
UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS

Con una calificación promedio de 4.5, el 95.2% de las Secretarías encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación con la utilidad de los contenidos. Dentro de este porcentaje, el 59.5% (50) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 35.7% (30) restante aseguran estar satisfechas.





COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

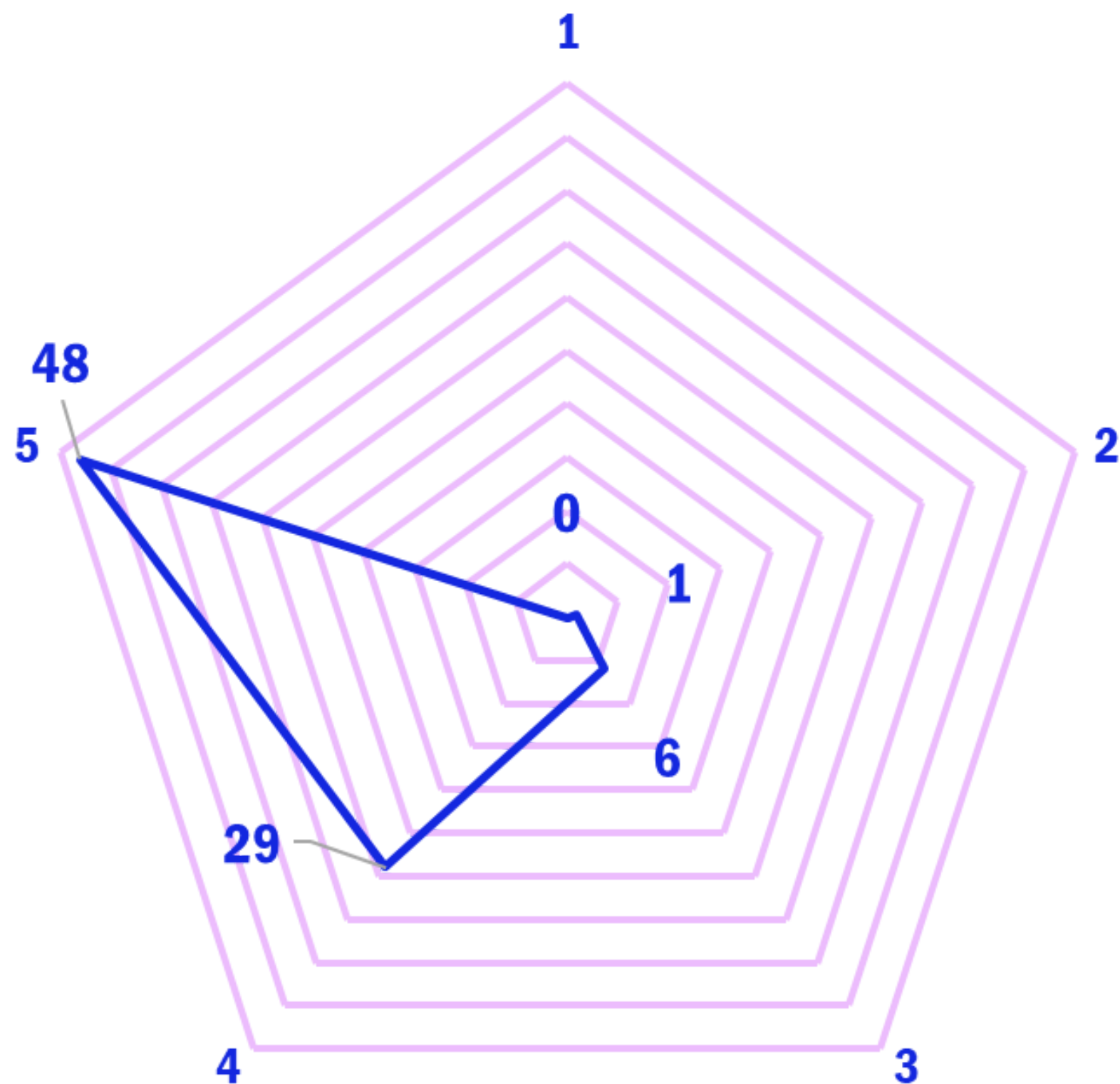


Con una calificación promedio de 4.5, el 97.6% de las Secretarías encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a las competencias comunicativas del interlocutor del MEN. Dentro de este porcentaje, el 61.9% (52) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 35.7% (30) restante aseguran estar satisfechas.



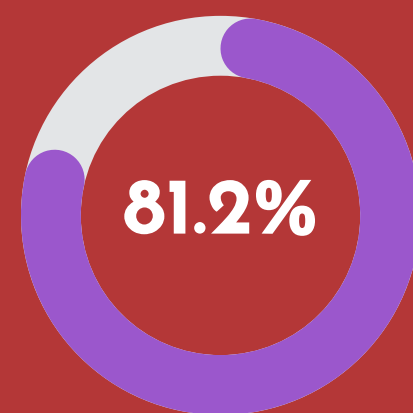
CAPACIDAD PARA RESOLVER CONSULTAS

11



Con una calificación promedio de 4.5, el 91.6% de las Secretarías encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a la capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares. Dentro de este porcentaje, el 57.1% (48) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 34.5% (29) restante aseguran estar satisfechas.

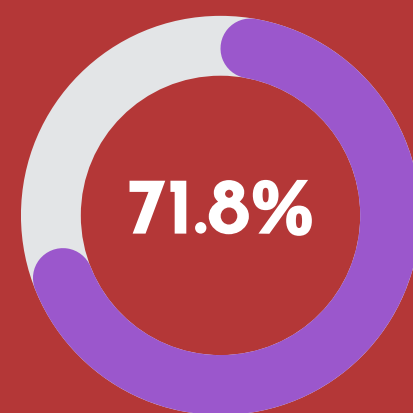
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND



Con una calificación promedio de 4.5, el 81.2% de las Secretarías encuestadas asegura tener un elevado grado de acuerdo en relación con la afirmación de que los objetos y estrategias de educación en el PND responden a las necesidades del entorno. Dentro de este grupo, el 50% (48) está de acuerdo, mientras que el 31.2% (30) afirma estar totalmente de acuerdo.



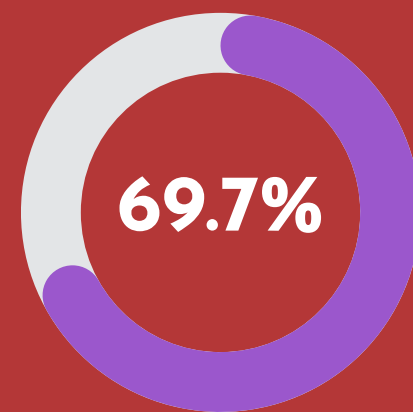
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND



Con una calificación promedio de 4.5, el 71.8% de las Secretarías encuestadas asegura tener un elevado grado de acuerdo en relación con la afirmación de que los objetivos y estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios. Dentro de este grupo, el 40.6% (39) está de acuerdo, mientras que el 31.2% (30) afirma estar completamente de acuerdo.



PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND



Con una calificación promedio de 4.5, el 69.7% de las Secretarías encuestadas asegura tener un elevado grado de acuerdo en relación con la afirmación de que los avances en los objetivos y las estrategias de educación en el PND han sido socializados a través de diferentes medios. Dentro de este grupo, el 38.5% (37) está de acuerdo, mientras que el 31.2% (30) afirma estar totalmente de acuerdo.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Con una calificación promedio de 4.5, el 43.7% (42) de las Secretarías aseguran estar satisfechas en relación a la facilidad para utilizar el sistema, frente al 41.6% (40) que afirman estar totalmente satisfechas.



Con una calificación promedio de 4.5, el 48.9% (47) de las Secretarías aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la disponibilidad del sistema, frente al 41.6% (40) que afirman estar satisfechas.



Con una calificación promedio de 4.5, el 45.8% (44) de las Secretarías aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la accesibilidad al sistema, mientras que el 36.4% (35) afirman estar de satisfechas.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Con una calificación promedio de 4.5, el 42.7% (41) de las Secretarías aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la funcionalidad del sistema, frente al 42.7% (41) que afirman estar satisfechas.



Con una calificación promedio de 4.5, el 44.7% (43) de las Secretarías aseguran estar satisfechas en relación a la confiabilidad del sistema, frente al 44.7% (43) que afirman estar completamente satisfechas.



Educación

INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Encuestas de Satisfacción
2023

Ministerio de Educación Nacional





Coeficiente Alpha de Cronbach – Instituciones de Educación Superior

La evaluación del coeficiente Alpha de Cronbach para las Instituciones de Educación Superior arrojó un resultado destacado de **0.98**, indicando un elevado nivel de confiabilidad y validez en las respuestas recopiladas en la encuesta. Este valor sugiere que las respuestas carecen de errores derivados de factores como instrucciones no estandarizadas, imprecisiones en el registro de puntajes, perturbaciones en el entorno de medición, variaciones en el contenido muestreado y fluctuaciones entre los encuestados. En consecuencia, la alta consistencia interna de las respuestas respalda la fiabilidad y solidez de los datos obtenidos durante el proceso de evaluación.



Métricas de Satisfacción

Las IES evaluaron la confianza, apertura, interlocución y transparencia con el MEN. Es importante destacar que la relación entre las IES y el MEN se caracteriza por un sólido nivel de confianza mutua, evidenciado a través de una comunicación abierta y fluida. La interlocución entre ambas partes ha sido efectiva, permitiendo un diálogo constructivo que facilita la colaboración en pro del mejoramiento continuo. La transparencia en los procesos y decisiones ha fortalecido la relación, generando un ambiente propicio para el desarrollo conjunto de iniciativas que beneficien a la comunidad educativa. Este enfoque colaborativo refleja el compromiso compartido de ambas partes para avanzar hacia la excelencia en la educación superior.

3.5

Confianza

Las IES tienen, en su mayoría, tienen una percepción positiva en cuanto a la credibilidad, integridad y fiabilidad del MEN. En general, la puntuación media de 3.5 refleja una base sólida de confianza, lo que puede ser un punto de partida positivo para colaboraciones y mejoras continuas.

3.4

Apertura

El MEN muestra una disposición razonable para compartir información relevante y considerar las opiniones de las IES. En general, la puntuación media de 3.4 refleja una buena base de apertura, indicando la posibilidad de un diálogo constructivo y mejoras continuas en la relación.

3.7

Interlocución

Existe una comunicación relativamente efectiva y un diálogo claro entre las Instituciones de Educación Superior y el Ministerio. La puntuación media de 3.7 refleja una calidad apreciable en la transmisión de mensajes y la capacidad de escucha por parte del Ministerio.

3.4

Transparencia

La calificación media de 3.4 en la métrica de "Transparencia" sugiere que el Ministerio ha alcanzado un nivel razonable de visibilidad y claridad en sus procesos, decisiones y acciones. La puntuación indica una apertura y honestidad aceptables en la gestión ministerial.



Métricas de Satisfacción

Las IES evaluaron la visibilidad, receptividad, actitud de servicio y socialización de la información del MEN. Del análisis, se destaca la considerable visibilidad proporcionada por el MEN, lo cual ha contribuido significativamente a la transparencia y comprensión de los procesos y servicios prestados a las IES. La receptividad demostrada por parte del Ministerio ha generado un ambiente propicio para la colaboración y el intercambio de ideas, mientras que la actitud de servicio evidenciada ha facilitado la resolución efectiva de problemas. Asimismo, la socialización efectiva de la información ha permitido una comunicación fluida y oportuna, promoviendo la alineación de objetivos y estrategias.

3.7 Visibilidad

Con una calificación media de 3.7, la métrica de "Visibilidad" indica que las acciones y programas del Ministerio son bastante conocidos y reconocidos por las Instituciones de Educación Superior. Esta calificación refleja un nivel significativo de conciencia y comprensión sobre la labor ministerial. En general, la calificación destaca un nivel sólido de visibilidad, con la posibilidad de aprovechar aún más este logro mediante esfuerzos continuos de comunicación.

3.7 Receptividad

La calificación media de 3.7 en la métrica de "Receptividad" sugiere que el Ministerio muestra una disposición positiva para recibir y considerar retroalimentación, sugerencias y preocupaciones de las Instituciones de Educación Superior. Esta evaluación indica una buena receptividad y adaptabilidad a las necesidades de las entidades educativas. La puntuación refleja una actitud abierta hacia el diálogo y la colaboración, lo cual es esencial para una gestión efectiva.

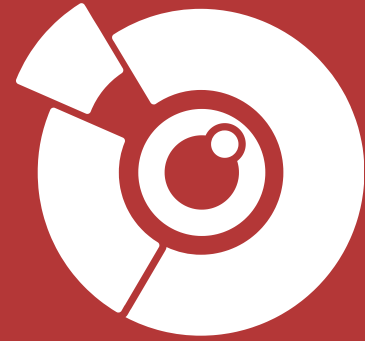
3.4 Actitud de Servicio

Con una calificación de 3.4, la métrica de "Actitud de Servicio" indica que el Ministerio demuestra una disposición razonable y una calidad aceptable en el servicio proporcionado a las Instituciones de Educación Superior. La puntuación sugiere que existe una actitud proactiva y orientada al buen servicio. En general, la calificación refleja una base positiva en la actitud de servicio, señalando la posibilidad de perfeccionar aún más la experiencia de las instituciones con los servicios ministeriales.

3.3 Socialización de la Información

Con una calificación media de 3.3, la métrica de "Socialización de la Información" indica que el Ministerio ha logrado una efectividad razonable en la difusión de información relevante hacia las Instituciones de Educación Superior. La puntuación sugiere que la distribución de la información clave es adecuada. En general, la calificación refleja una base sólida, con oportunidades para optimizar aún más la difusión y comprensión de la información relevante entre el Ministerio y las entidades educativas.

Métricas de Satisfacción



Resolución

Con una calificación media de 4, la métrica de "Resolución" indica que el Ministerio ha demostrado una capacidad destacada para abordar y resolver problemas, inquietudes o situaciones planteadas por las Instituciones de Educación Superior. La puntuación refleja una eficiencia notable en la gestión de conflictos y la solución de problemas. En general, la calificación destaca una capacidad sobresaliente del Ministerio en la resolución de problemas.



Satisfacción General

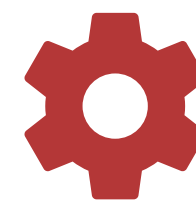
Con una calificación media de 3.5, la métrica de "Satisfacción General" indica que, en general, las Instituciones de Educación Superior muestran un nivel positivo de satisfacción con el Ministerio de Educación Nacional y los servicios prestados. En general, la puntuación sugiere que hay aspectos clave en los cuales se han logrado los objetivos de servicio satisfactoriamente.



TIPO DE INSTITUCIÓN Y UBICACIÓN



De las 281 IES encuestadas, el 69.4% (195) corresponden a entidades privadas, mientras que el 30.6% (86) son instituciones públicas.



De las 281 IES encuestadas, el 96.4% (270) se localizan en zonas urbanas, en contraste con el 3.6% (11) que tienen su ubicación en áreas rurales.

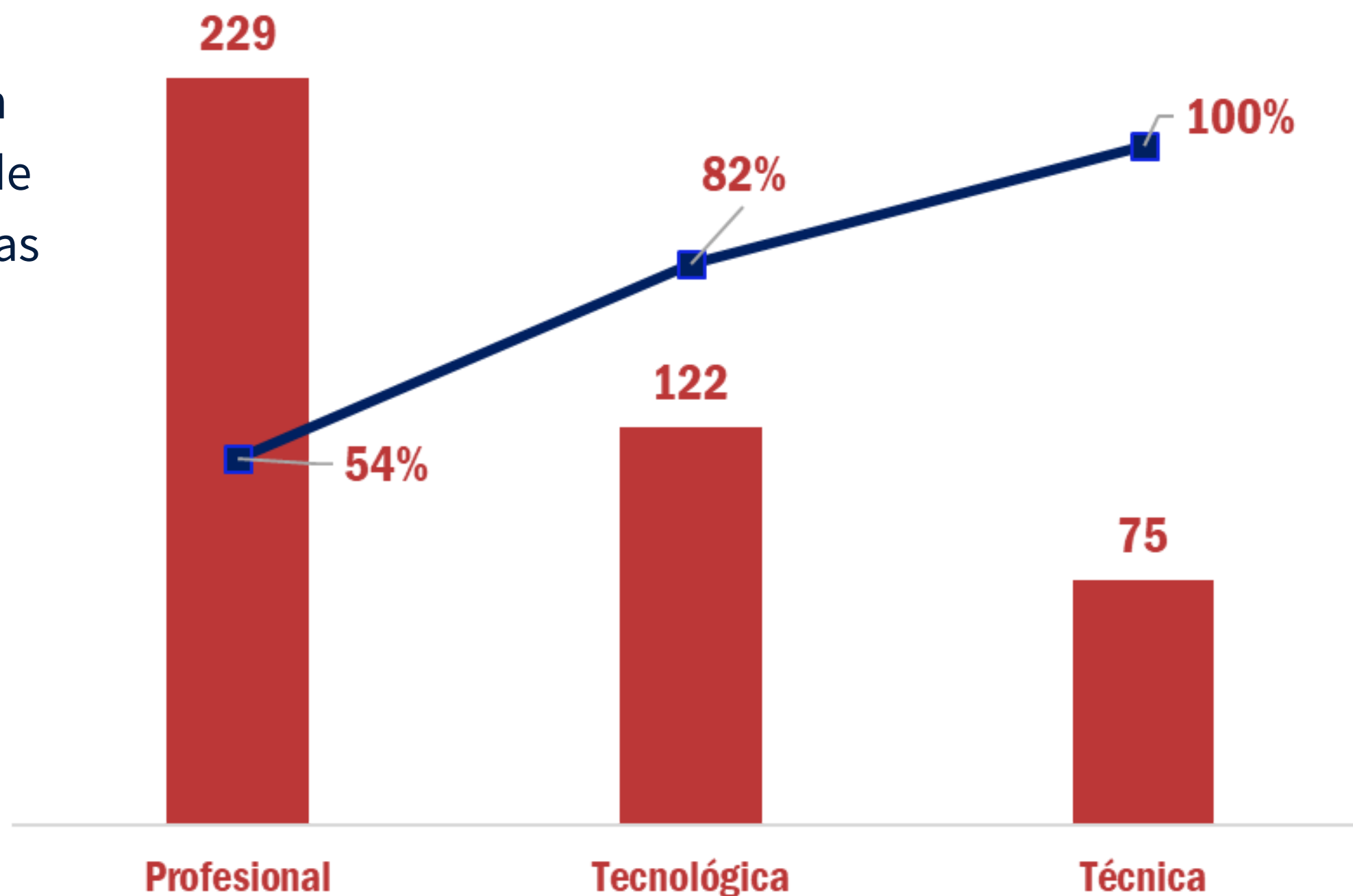
NIVEL DE FORMACIÓN OFRECIDO



De las 281 IES encuestadas, el 82% proporcionan niveles de formación profesional y tecnológica. Dentro de este grupo, el 54% ofrece programas de formación a nivel profesional, mientras que el 28% se dedica a la formación tecnológica.



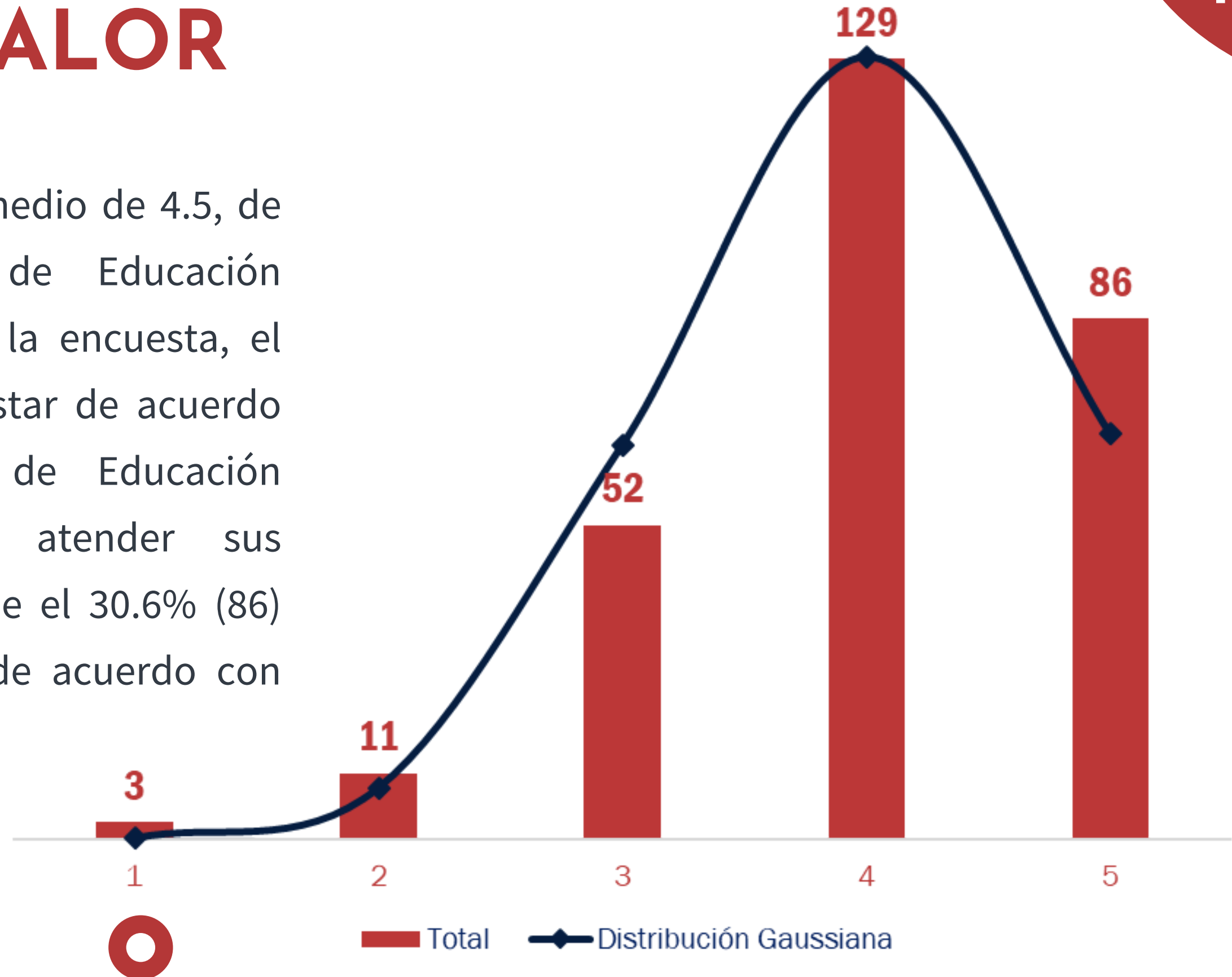
El 18% restante, ofrece nivel de formación técnica.



NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE VALOR

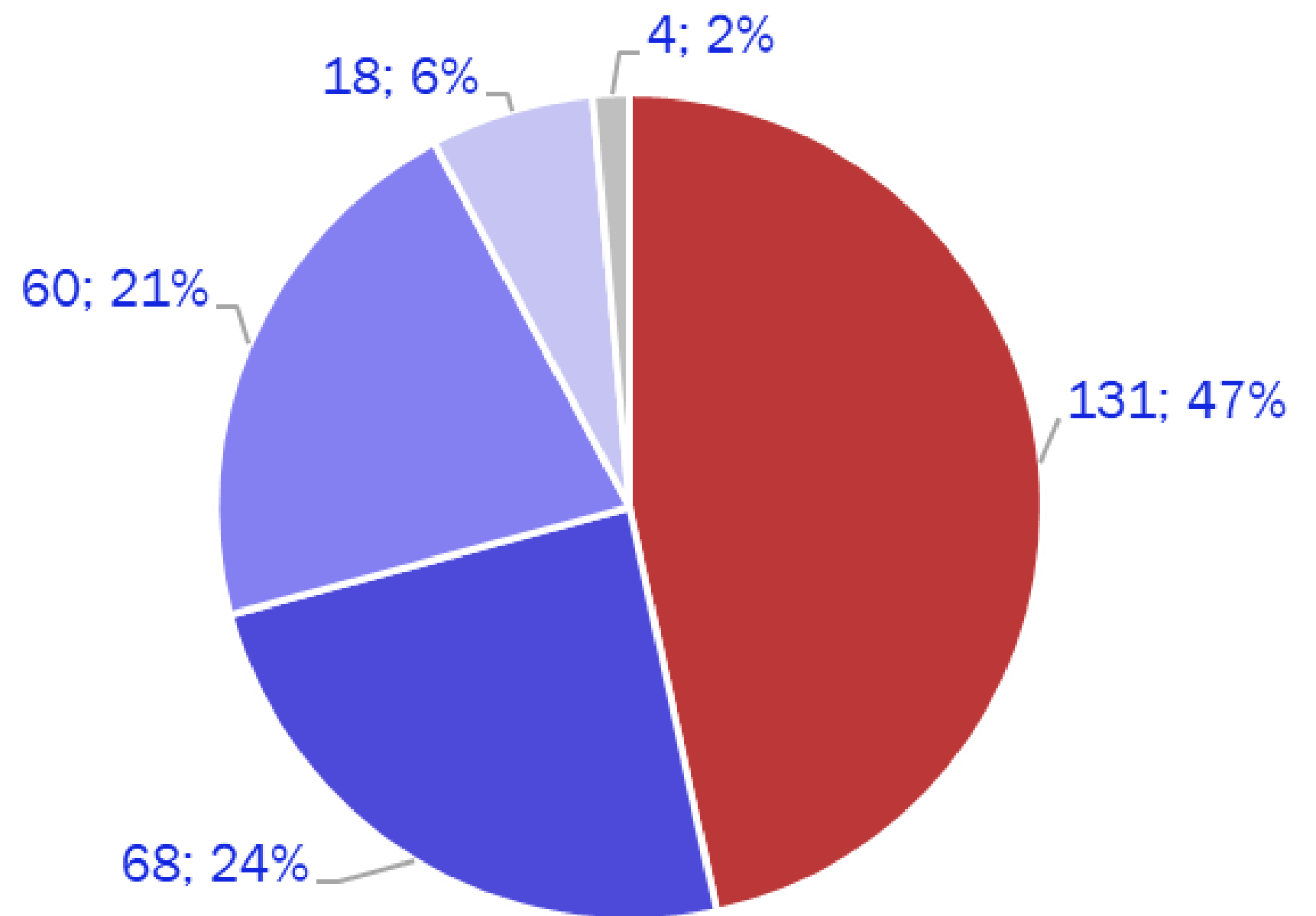


Con una calificación promedio de 4.5, de las 281 Instituciones de Educación Superior (IES) objeto de la encuesta, el 45.9% (129) manifiesta estar de acuerdo en que el Ministerio de Educación demuestra interés en atender sus necesidades, mientras que el 30.6% (86) indica estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.



ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA SATISFACER NECESIDADES

Con una calificación promedio 4.5, el 46.6% (131) de las Instituciones de Educación Superior (IES) encuestadas expresan estar de acuerdo con la implementación de acciones por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para atender sus necesidades, frente al 24.2% (68) que manifiesta estar totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

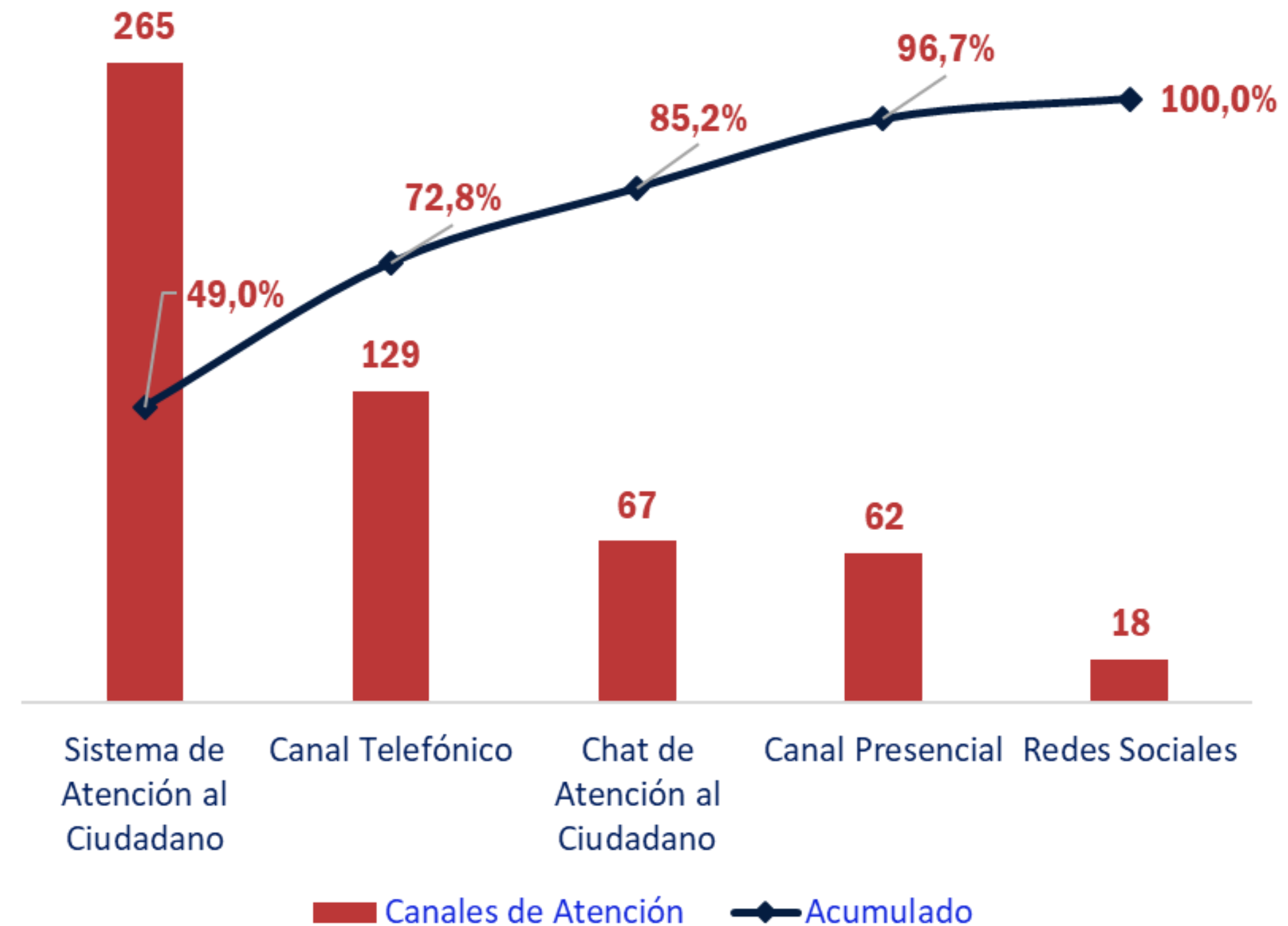


10



CANALES DE ATENCIÓN

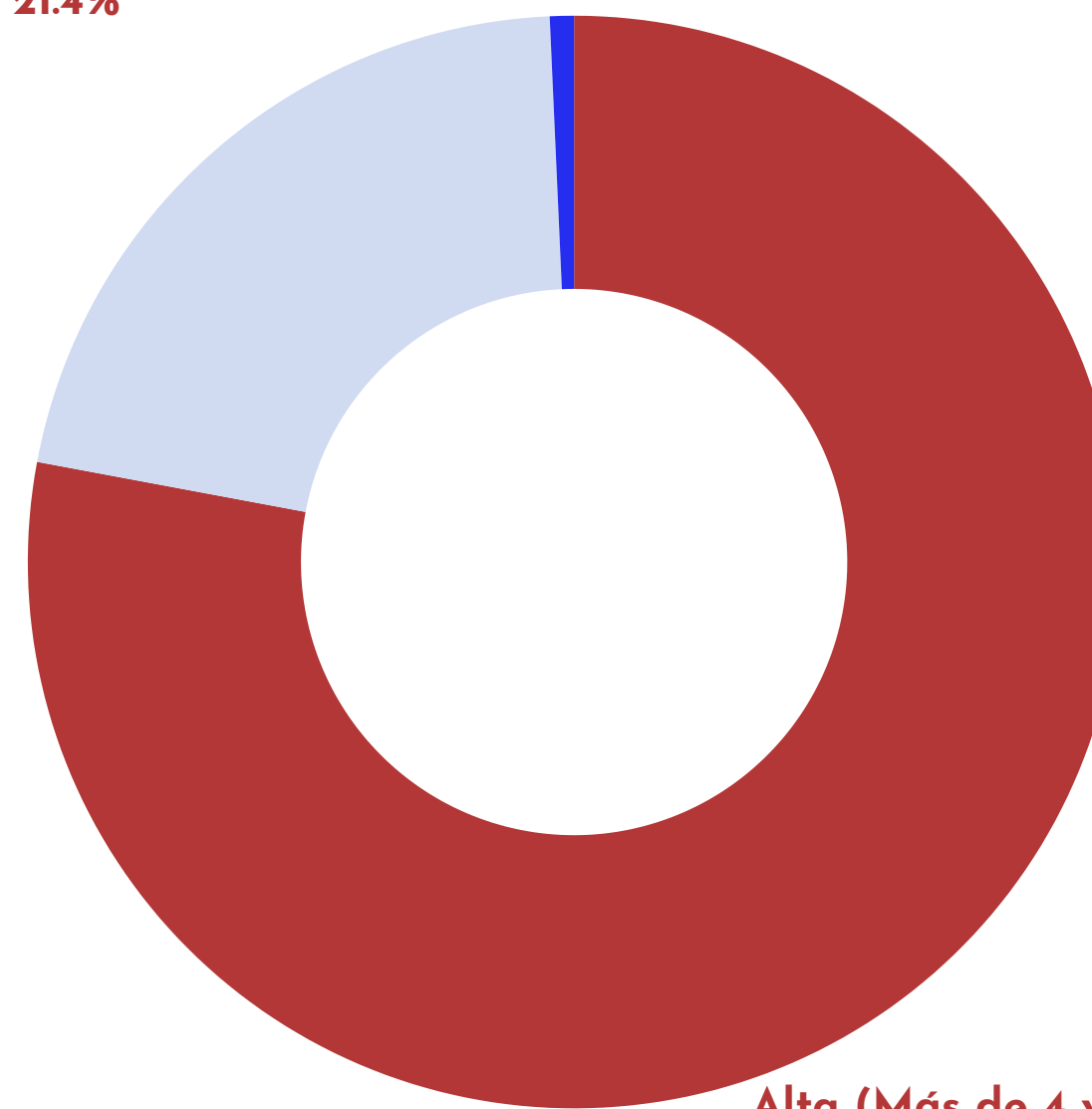
El 85.2% de las preferencias de canales de atención elegidos por las Instituciones de Educación Superior (IES) se distribuyen entre el Sistema de Atención al Ciudadano (49%), el Canal Telefónico (23.8%), y el Chat de Atención al Ciudadano (12.4%). Estos datos reflejan la tendencia de las IES a optar por medios no presenciales para sus interacciones y consultas.



FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN



Media (Entre 2 y 4 veces al año)
21.4%



Alta (Más de 4 veces al año)
77.9%

El 77.9% (219) de las Instituciones de Educación Superior (IES) utilizan su canal de comunicación preferido para ponerse en contacto con el Ministerio de Educación Nacional (MEN) más de 4 veces al año, lo cual se considera una frecuencia elevada. Por otro lado, el 21.4% (60) y el 0.7% (2) lo hacen con una frecuencia media (entre 2 y 4 veces) y baja (1 vez por año), respectivamente.



SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN

16



86.4%

Servicio Amable

Con una calificación promedio 4.5, 86.4% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto al servicio amable recibido.

Dentro de este conjunto, el 45.4% (127) expresa satisfacción, mientras que el 41.1% (115) indica un nivel de satisfacción total.



82.2%

Servicio Incluyente

Con una calificación promedio 4.5, el 82.2% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto a la inclusión del servicio recibido. De este grupo, el 42.7% (120) se encuentran totalmente satisfechos, frente al 39.5% (111) que aseguran estar satisfechos.



78.3%

Cumplimiento

Con una calificación promedio de 4.5, 78.3% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio.

De este conjunto, el 42.7% (120) se manifiestan satisfechos, frente al 35.6% (100) que aseguran estar totalmente satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN

16



56.2%

Oportunidad

Con un promedio de calificación de 4.5, el 56.2% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto a la oportunidad en la respuesta emitida. Dentro de este conjunto, el 33.5% (94) expresa satisfacción, mientras que el 22.8% (64) indica un nivel de satisfacción total.



66.5%

Claridad

Con un promedio de calificación de 4.5, el 66.5% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto a la claridad de la información suministrada. De este grupo, el 37.7% (106) se encuentran satisfechos, frente al 28.8% (81) que aseguran estar totalmente satisfechos.



69.8%

Conocimiento

Con una calificación promedio de 4.5, el 69.8% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto al conocimiento de los procedimientos y trámites. De este conjunto, el 40.9% (115) se manifiestan satisfechos, frente al 28.8% (81) que aseguran estar totalmente satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN

16



47.7%

Solución

Con un promedio de calificación de 4.5, el 47.7% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto a la solución de inquietudes en primer contacto. Dentro de este conjunto, el 28.8% (81) expresa satisfacción, mientras que el 18.9% (53) indica un nivel de satisfacción total.



47.7%

Facilidad

Con un promedio de calificación de 4.5, 47.7% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto a la facilidad para comunicarse o ser atendido. De este grupo, el 26% (73) se encuentran satisfechos, frente al 21.7% (61) que aseguran estar totalmente satisfechos.



51.2%

Tiempo

Con un promedio de calificación de 4.5, el 51.2% de las IES manifiesta un elevado nivel de satisfacción con respecto al tiempo de espera para ser atendido. De este conjunto, el 33.1% (93) se manifiestan satisfechos, frente al 18.1% (51) que aseguran estar totalmente satisfechos.

RESPUESTAS A LAS PQRS

4.5
Calificación

OPORTUNIDAD

El 66.4% de las IES afirma tener un elevado nivel de satisfacción en relación con la prontitud de respuesta conforme a los plazos establecidos por la legislación vigente. Dentro de este conjunto, el 37.5% (105) manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 28.9% (81) indica un nivel de acuerdo total.

4.5
Calificación

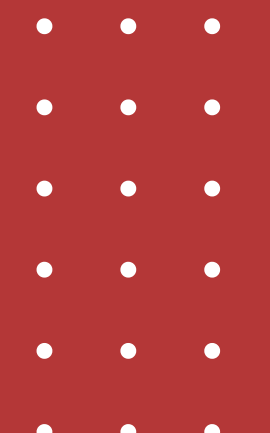
CLARIDAD

El 67.9% de las IES exhibe un elevado grado de satisfacción con respecto al uso de un lenguaje claro y de fácil comprensión en las respuestas emitidas. Dentro de este conjunto, el 39.3% (110) manifiesta estar satisfecho, mientras que el 28.6% (80) aseguran estar totalmente satisfechos.

4.5
Calificación

PERTINENCIA

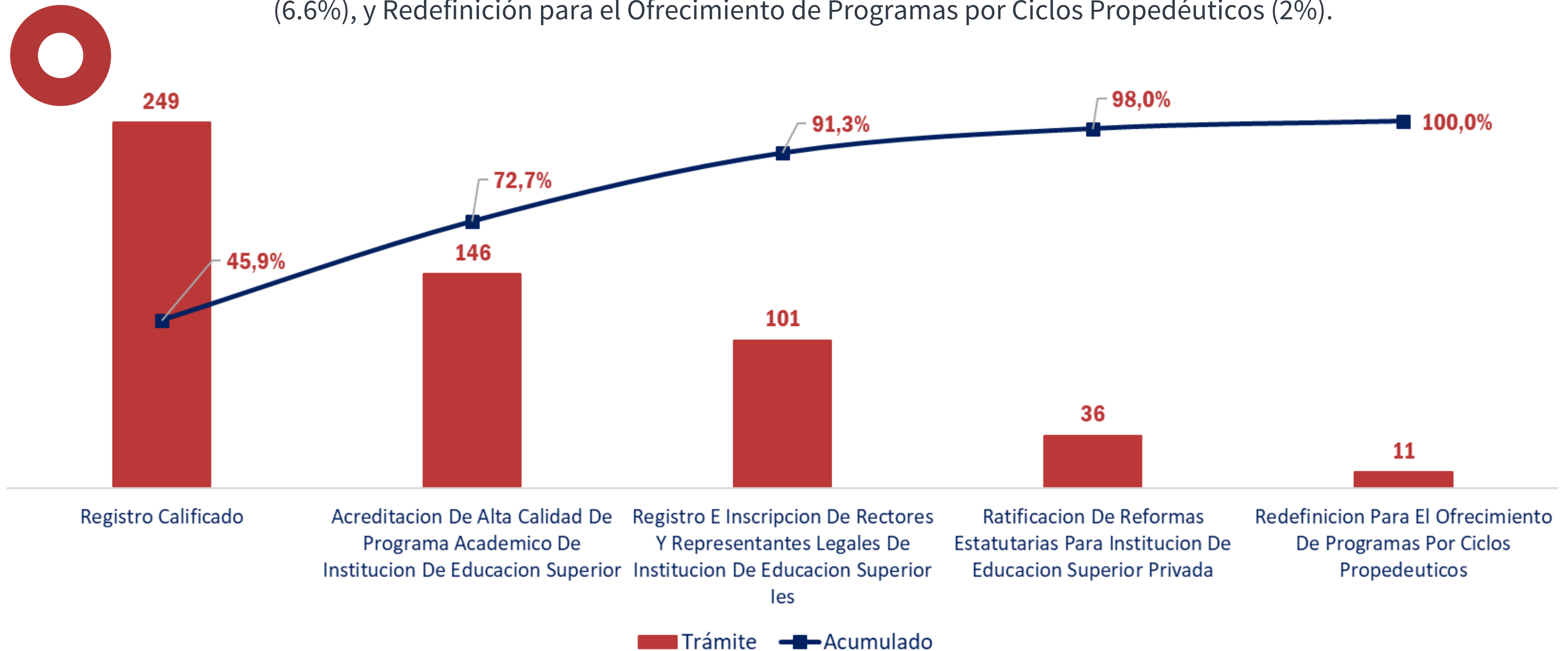
El 64.3% de las IES demuestran un nivel destacado de satisfacción en relación con la respuesta exhaustiva a la totalidad de sus preguntas. Dentro de este conjunto, el 38.9% (109) manifiestan estar satisfechas, mientras que el 25.4% (71) aseguran estar totalmente satisfechas.



TRÁMITES MÁS UTILIZADOS

15

Los cinco trámites más recurrentemente utilizados por las IES son los siguientes: Registro Calificado (45.9%), Acreditación de Alta Calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior (26.9%), Registro e Inscripción de Rectores y Representantes Legales de IES (18.6%), Ratificación de Reformas Estatutarias para Institución de Educación Superior Privada (6.6%), y Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos (2%).



ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD DE PROGRAMA ACADÉMICO DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Disposición 4.3	Conocimiento 4.2	
Claridad 4.1	Aplicación 4.1	Capacidad 4

Con una calificación promedio de 4.2, del total de IES (18) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 4.3/5**
- **Conocimiento: 4.2/5**
- **Claridad: 4.1/5**
- **Aplicación: 4.1/5**
- **Capacidad: 4/5**

AUTORIZACIÓN DE CREACIÓN DE SECCIONALES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Disposición 4	Aplicación 4	
Claridad 3.5	Conocimi... 3	Capacidad 3

Con una calificación promedio de 3.5, del total de IES (2) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 4/5**
- **Conocimiento: 3/5**
- **Claridad: 3.5/5**
- **Aplicación: 4/5**
- **Capacidad: 3/5**

RATIFICACIÓN DE REFORMAS ESTATUTARIAS PARA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA

Capacidad 4.8	Claridad 4.6	
Conocimie... 4.6	Disposición 4.6	Aplicación 4.6

Con una calificación promedio de 4.6, del total de IES (5) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 4.6/5**
- **Conocimiento: 4.6/5**
- **Claridad: 4.6/5**
- **Aplicación: 4.6/5**
- **Capacidad: 4.8/5**

RECONOCIMIENTO COMO UNIVERSIDAD DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA O ESCUELA TECNOLÓGICA PRIVADA U OFICIAL

Claridad 4	Conocimie... 4	Disposición 4
Aplicación 4	Capacidad 4	

Con una calificación promedio de 4, del total de IES (1) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 4/5**
- **Conocimiento: 4/5**
- **Claridad: 4/5**
- **Aplicación: 4/5**
- **Capacidad: 4/5**

REDEFINICIÓN PARA EL OFRECIMIENTO DE PROGRAMAS POR CICLOS PROPEDEUTICOS

Claridad 4	Conocimiento 3.5	
Disposición 3.5	Aplicación 3.5	Capacidad 3.5

Con una calificación promedio de 3.6, del total de IES (2) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 3.5/5**
- **Conocimiento: 3.5/5**
- **Claridad: 4/5**
- **Aplicación: 3.5/5**
- **Capacidad: 3.5/5**

REGISTRO CALIFICADO

Disposición 4	Conocimiento 3.8	
Claridad 3.6	Aplicación 3.5	Capacidad 3.2

Con una calificación promedio de 3.6, del total de IES (223) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 4/5**
- **Conocimiento: 3.8/5**
- **Claridad: 3.6/5**
- **Aplicación: 3.5/5**
- **Capacidad: 3.2/5**

REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE RECTORES Y REPRESENTANTES LEGALES DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR IES

Claridad 4.3	Disposición 4.3	
Aplicación 4.3	Conocimi... 4.2	Capacidad 4.2

Con una calificación promedio de 4.3, del total de IES (26) que optaron por calificar este trámite muestran un alto grado de satisfacción, calificándolo así:

- **Disposición: 4.3/5**
- **Conocimiento: 4.2/5**
- **Claridad: 4.3/5**
- **Aplicación: 4.3/5**
- **Capacidad: 4.2/5**

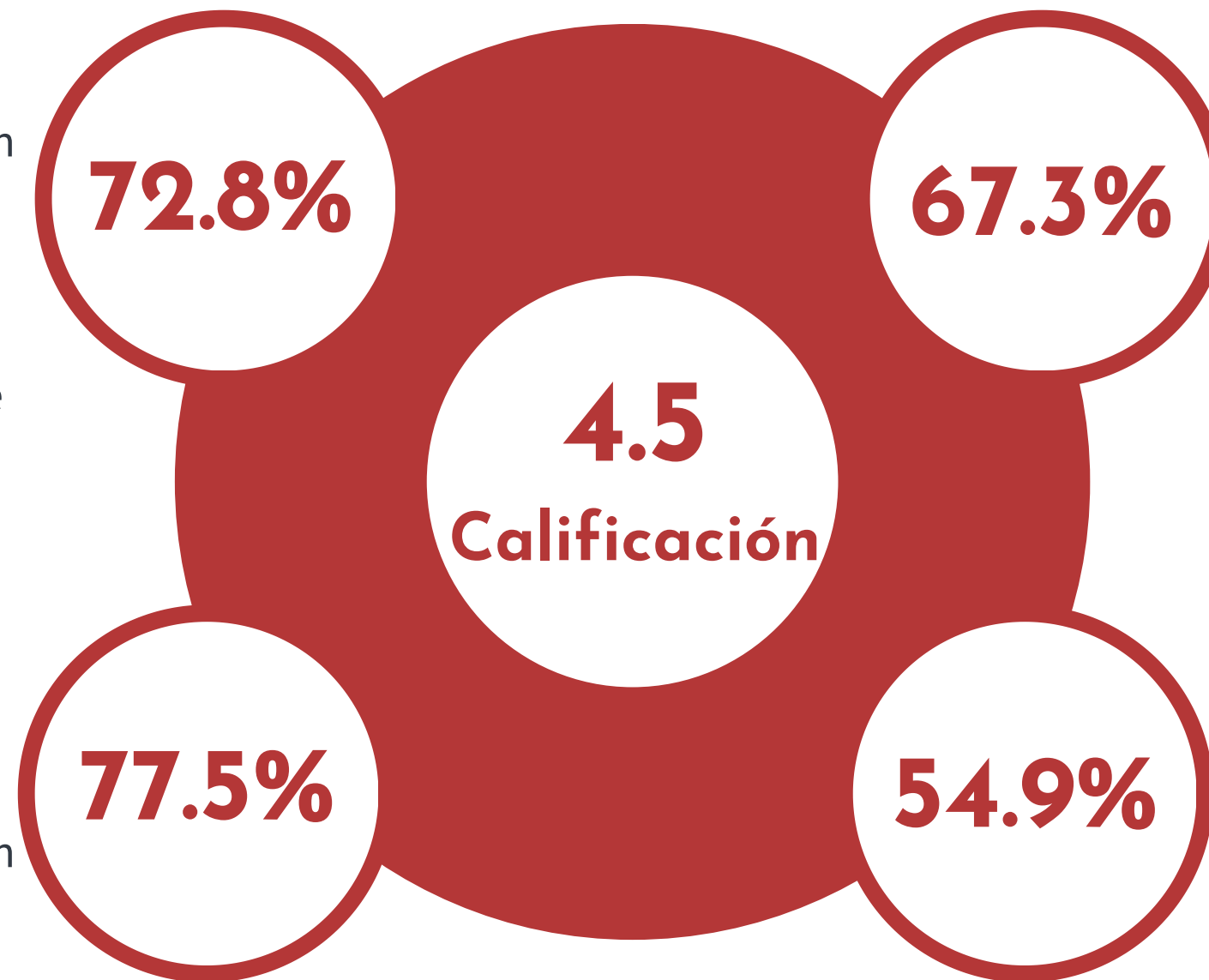
GESTIÓN DEL TRÁMITE REALIZADO

CONOCIMIENTO

7 de cada 10 IES afirman experimentar un elevado nivel de satisfacción en lo que respecta al conocimiento y dominio del tema por parte del personal encargado de gestionar sus trámites. Dentro de este grupo, el 40.6% (112) manifiesta estar satisfecho, mientras que el 32.2% (89) indica un nivel de satisfacción total.

DISPOSICIÓN

7 de cada 10 IES afirman experimentar un elevado nivel de satisfacción en relación al buen servicio por parte del personal. Dentro de este grupo, el 44.4% (122) manifiesta estar satisfecho, frente al 33.1% (91) que aseguran estar completamente satisfechos.



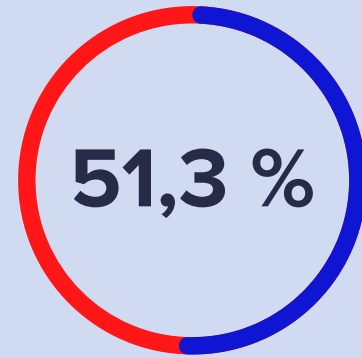
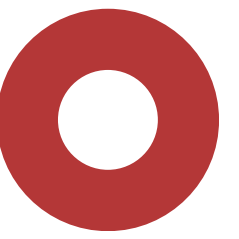
APLICACIÓN

El 67.3% de las IES aseguran contar con un elevado grado de satisfacción en cuanto al rigor técnico aplicado durante la gestión de sus trámites. Dentro de este conjunto, el 38.2% (105) manifiesta estar satisfecho, mientras que el 29.1% (80) indica un nivel de satisfacción total.

CAPACIDAD

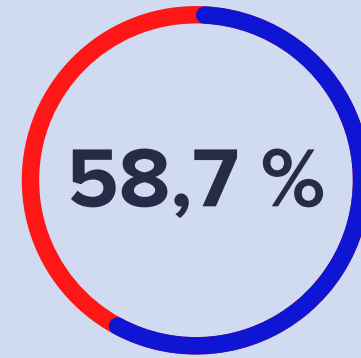
El 54.9% de las IES manifiestan un alto grado de satisfacción en relación a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales. Por un lado, el 33.5% (92) aseguran estar satisfechas, frente al 21.5% (59) que afirman estar completamente satisfechas.

GESTIÓN DEL TRÁMITE REALIZADO



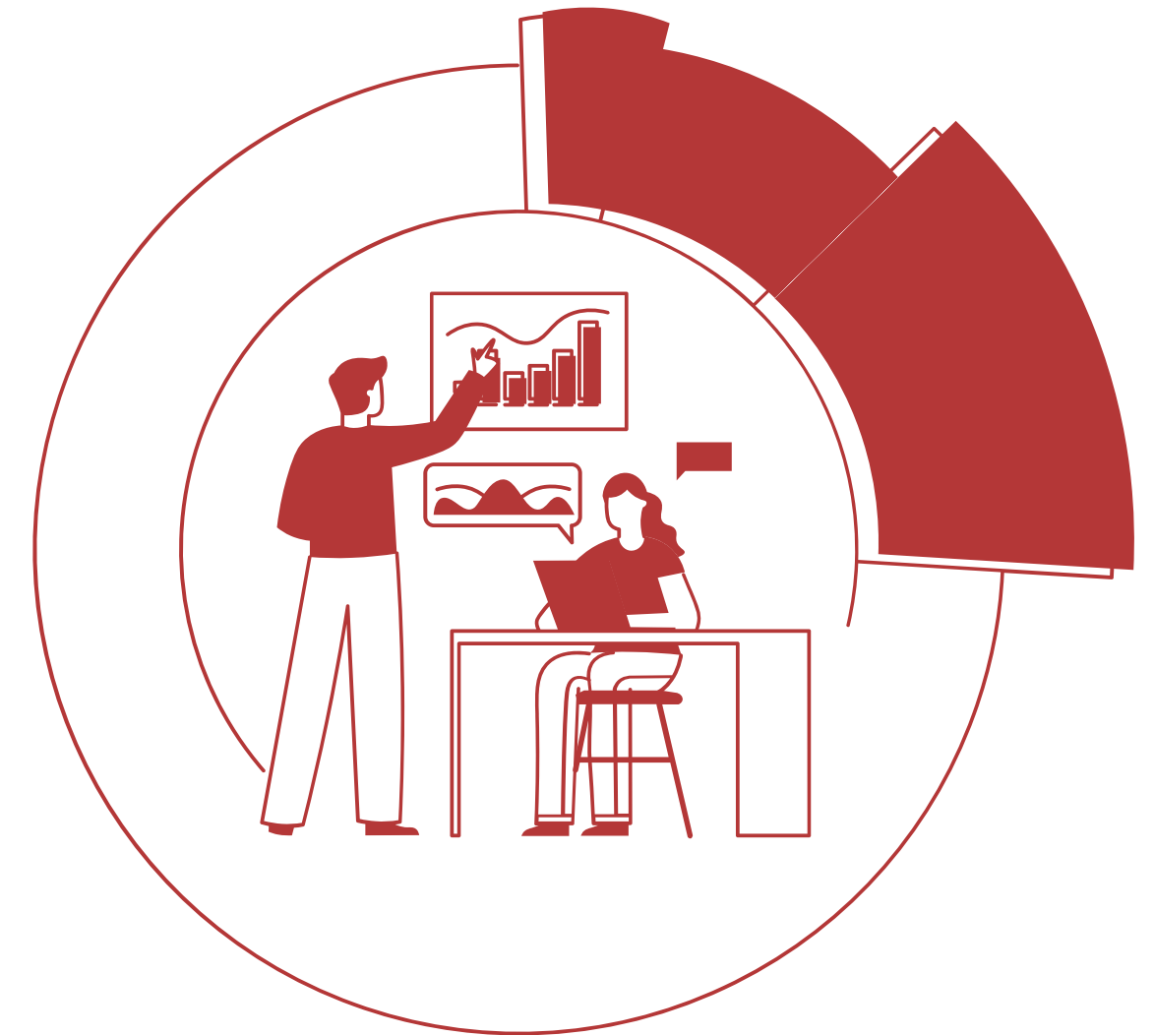
OPORTUNIDAD

Con un promedio de calificación de 4.5, el 51.3% de las IES encuestadas manifiestan un elevado nivel de satisfacción en relación con la puntualidad en la entrega de los trámites gestionados. Así, el 33.2% (92) asegura estar satisfechos, mientras que el 18.1% (50) indica un nivel de satisfacción total.



CUMPLIMIENTO

En lo referente al cumplimiento de las características acordadas para el trámite, con una calificación promedio de 4.5, el 37.7% (104) de las IES aseguran estar satisfechas, en contraste con el 21% que manifiestan estar totalmente satisfechas.



EXPERIENCIAS MEMORABLES

09

De las 281 IES encuestadas, el 63.6% (179) manifiestan no haber tenido una experiencia positivamente memorable, en contraste con el 36.4% (102) que aseguran sí haber tenido una experiencia positiva memorable.



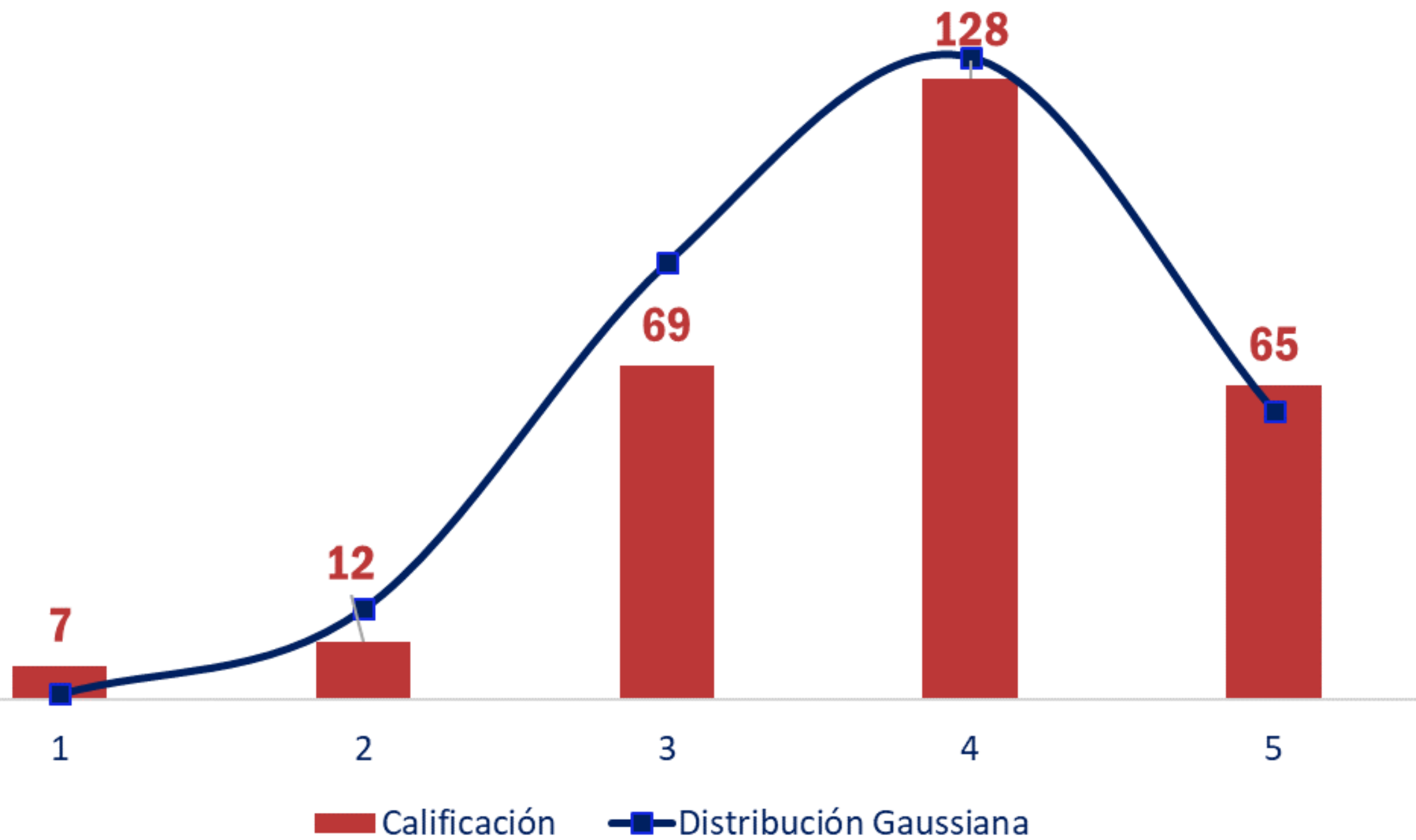
El 85.3% de las experiencias memorables se explican por la disposición del personal (53.9%), el tiempo de respuesta (19.6%), y las diversas alternativas de solución (11.8%).



Los detalles del proceso de servicio y el ambiente de servicio, justifican el 10.8% y el 3.9% de las experiencias positivamente memorables de las IES, respectivamente.

CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIO

07



Con una calificación media de 4.5, el 68.7% de las Instituciones de Educación Superior (IES) aseguran mantener un elevado nivel de acuerdo en lo que respecta al cumplimiento de la oferta de servicio por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN). En este sentido, el 45.6% (128) manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 23.1% (65) indica un nivel de acuerdo total.

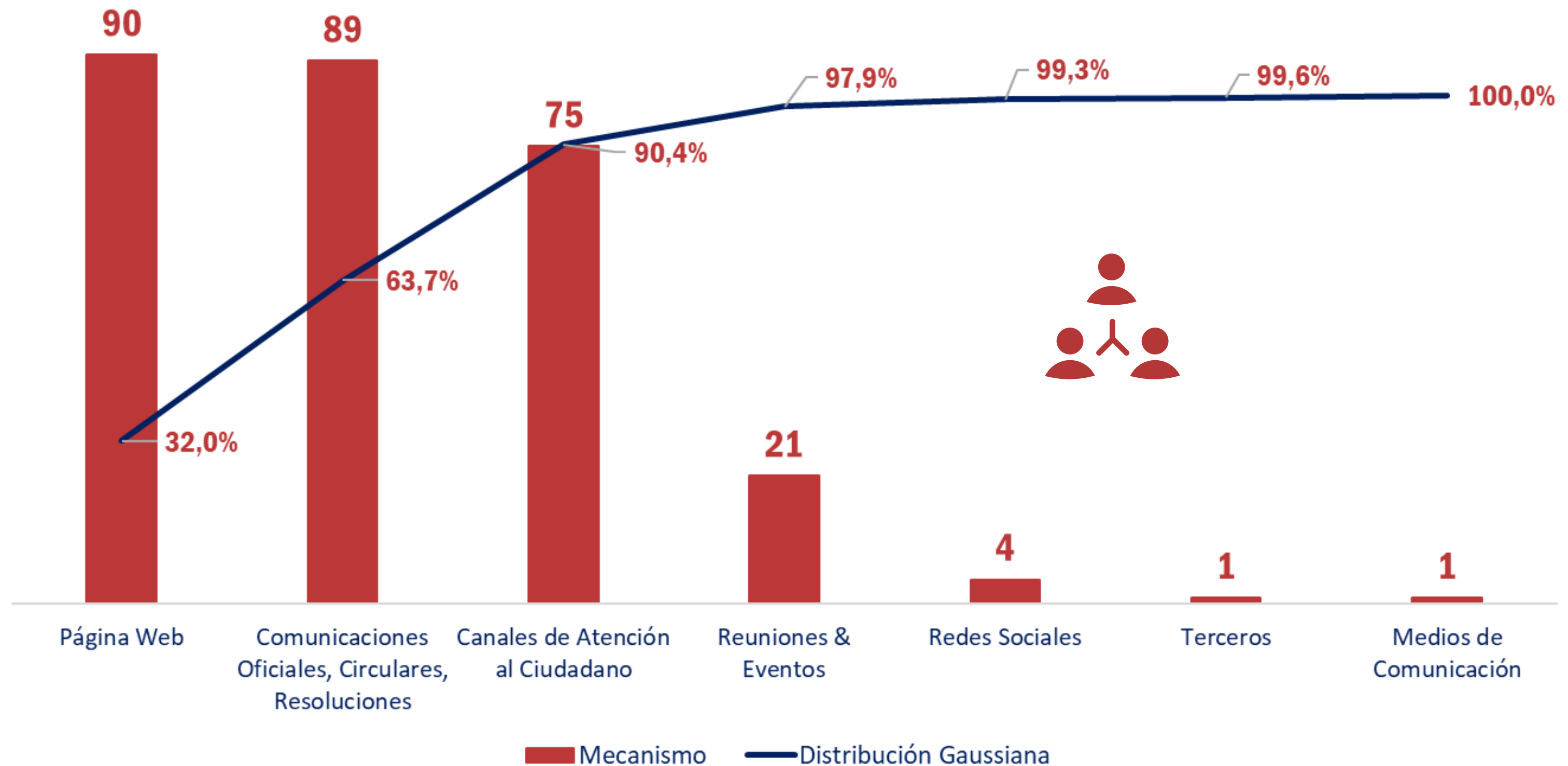
CALIDAD DEL SERVICIO

Con una calificación media de 4.5, el 61.4% de las IES asegura mantener un elevado nivel de acuerdo en cuanto a recomendar los servicios del MEN. Dentro de este grupo, el 37.1% (104) indica estar de acuerdo, en contraste con el 24.3% (68) que manifiesta estar totalmente de acuerdo.



10


MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



El 90.4% de las IES expresan su preferencia por utilizar la página web, las comunicaciones oficiales y los canales de atención al ciudadano como los mecanismos principales para acceder a la información.



ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN

- El 81.1% de las IES afirman tener un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la utilidad de la información recibida. De estas, el 45.6% (128) expresan estar satisfechas, mientras que el 35.6% (100) manifiestan estar totalmente satisfechas.
 - Para el 79.7% de las IES es fácil acceder a la información. De estas, el 49.1%(138) expresan estar satisfechas, mientras que el 30.6% (86) manifiestan estar totalmente satisfechas.
 - El 75.7% de las IES afirman tener un nivel elevado de satisfacción en cuanto a la claridad de la información recibida. De estas, el 46.4%(130) expresa estar satisfechas, frente al 29.3% (82) manifiesta estar totalmente satisfechas.
- 

81.1%

UTILIDAD



79.7%

FACILIDAD



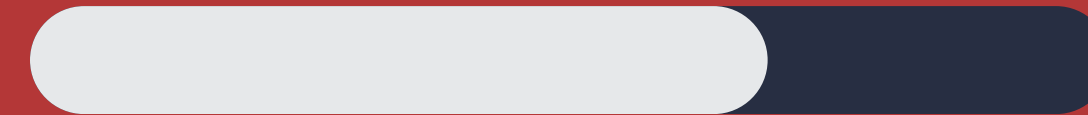
75.7%

CLARIDAD

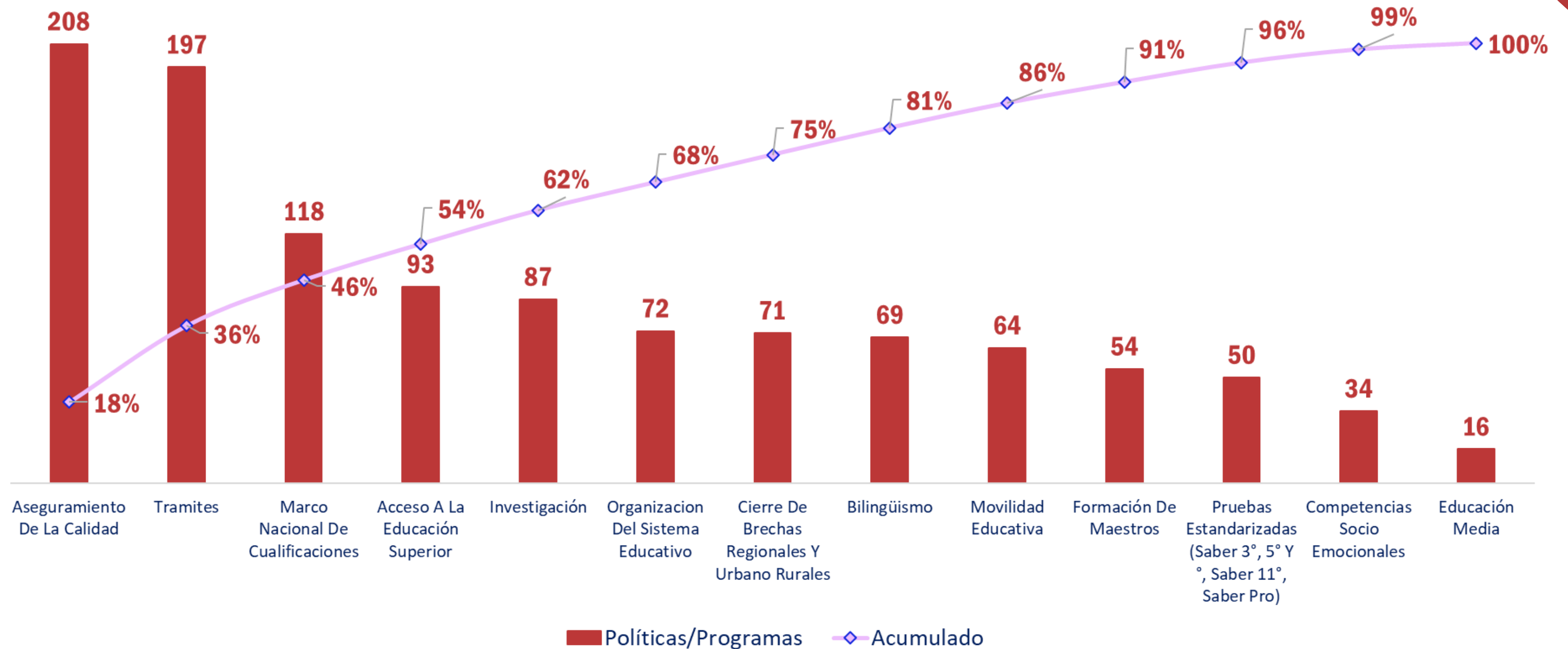


68.3%

OPORTUNIDAD

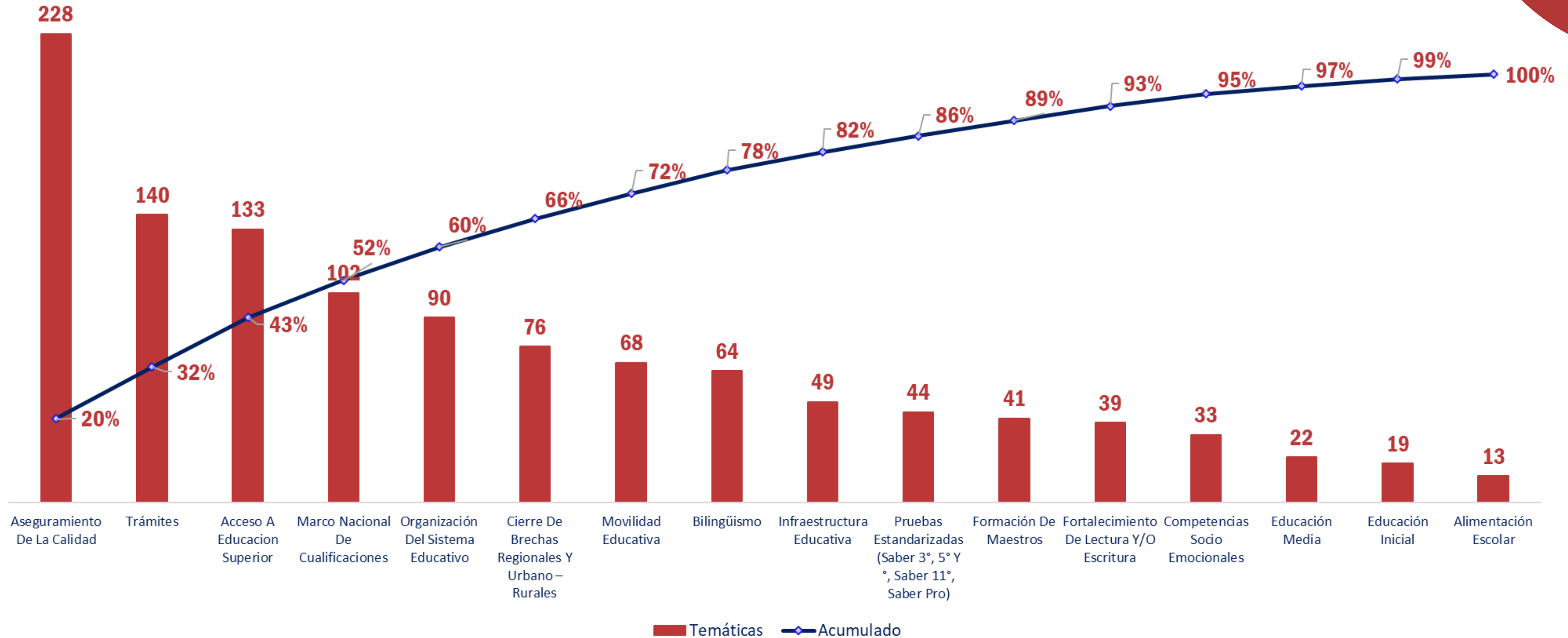


POLÍTICAS Y/O PROGRAMAS



El 62% de las IES encuestadas considera que el Aseguramiento de la Calidad (18%), Trámites (17%), Marco Nacional de Cualificaciones (10%), Acceso a la Educación Superior (8%) y la Investigación (7%) conforman el top 5 de políticas y/o programas sobre los cuales estiman que el Ministerio de Educación Nacional debe fortalecer su estrategia de divulgación.

TEMÁTICAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS



El 60% de las IES encuestadas considera el Aseguramiento de la Calidad (20%), Trámites (12%), Acceso a la Educación Superior (11%), Marco Nacional de Cualificaciones (9%) y Organización del Sistema Educativo (8%) conforman el top 5 de las temáticas más importantes sobre los cuales estiman que el Ministerio de Educación Nacional debe orientar la construcción de proyectos normativos.

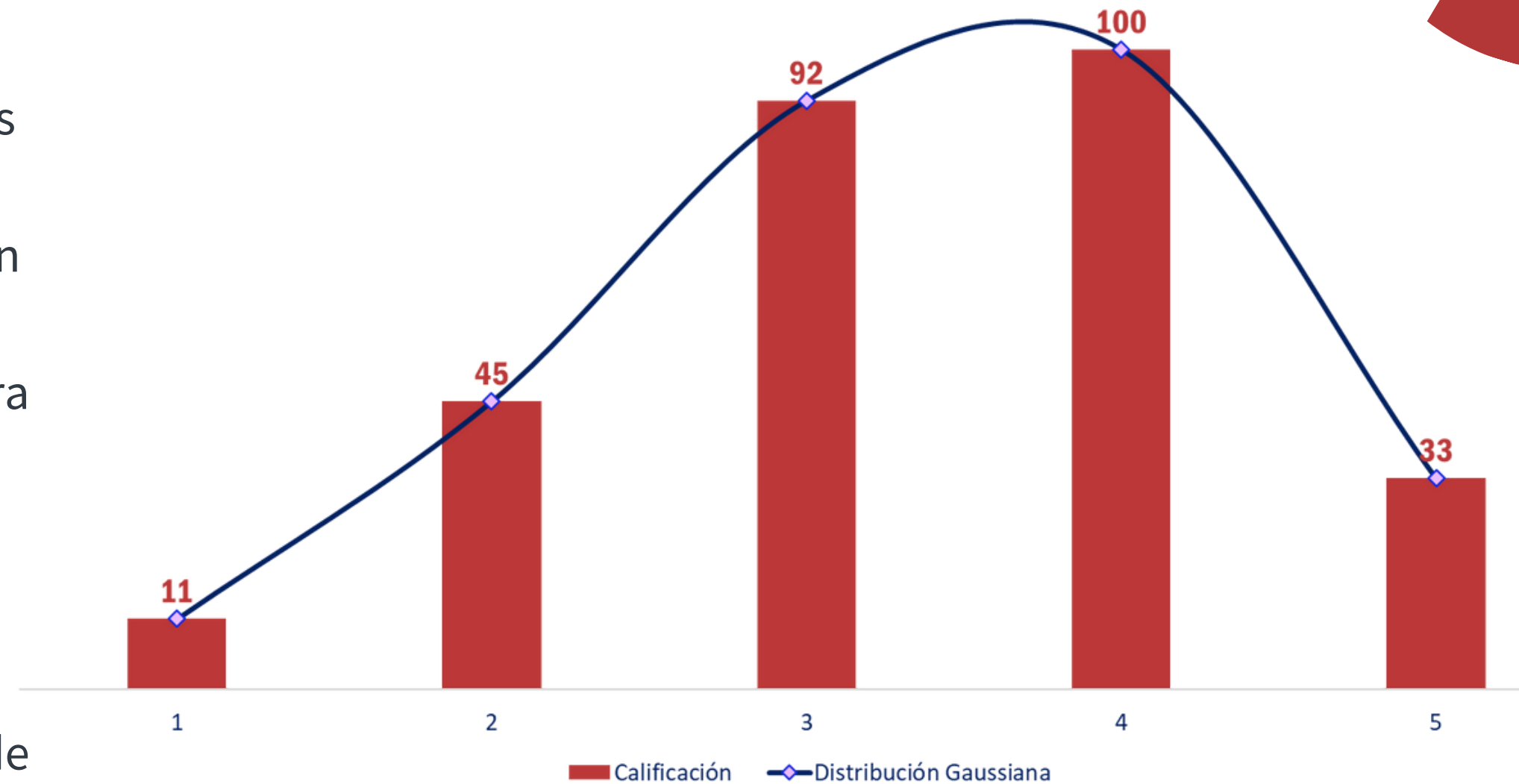
ESPACIOS DE DIÁLOGO



Con una calificación media de 4.5, el 69.4% de las Instituciones de Educación Superior (IES) encuestadas sostiene que el Ministerio de Educación crea espacios de diálogo para recibir propuestas y mejorar la gestión en general. Dentro de este porcentaje, el 42.7% (120) está de acuerdo, mientras que el 26.7% (75) se muestra totalmente de acuerdo en este aspecto.



En la misma línea, el 47.3% de las Instituciones de Educación Superior (IES) considera que los espacios de diálogo generados son suficientes. Dentro de este porcentaje, el 35.6% (100) está de acuerdo, mientras que el 11.7% (33) manifiesta estar totalmente de acuerdo.



El 83.1% de las IES manifiesta un elevado grado de satisfacción con respecto al proceso de convocatoria. Dentro de este porcentaje, el 47.3% se encuentra satisfecho, mientras que el 35.8% expresa estar totalmente satisfecho.



Para el 86.9% de las (IES), los eventos generaron un alto valor agregado. De este porcentaje, el 44.3% está satisfecho, en contraste con el 42.6% que manifiesta estar totalmente satisfecho.



El 90.5% de las IES manifiesta un elevado grado de satisfacción con respecto a la pertinencia de los eventos. Dentro de este porcentaje, el 46.1% se encuentra satisfecho, mientras que el 44.4% expresa estar totalmente satisfecho.

El 78.6% de las IES manifiesta un alto grado de satisfacción respecto a la metodología. Dentro de este porcentaje, el 50.2% expresa estar satisfecho, mientras que el 28.4% indica estar totalmente satisfecho.

El 86.4% de las IES manifiesta una alta satisfacción con respecto a la logística de los eventos. De este porcentaje, el 49.8% se mostró satisfecho, mientras que el 36.6% indicó estar completamente satisfecho.



ASISTENCIA TÉCNICA

De las 281 Instituciones de Educación Superior (IES) encuestadas, el 66.9% (188) afirmó haber recibido asistencia técnica durante el último año, en contraste con el 33.1% (93) que no recibió asistencia técnica.

PERTINENCIA

El 86.7% de las IES asegura tener un alto grado de satisfacción. Dentro de este grupo, el 46.8% (88) está completamente satisfecho, mientras que el 39.9% (75) se muestra satisfecho.



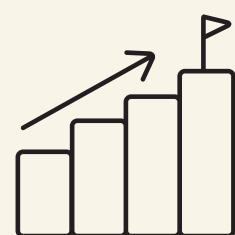
UTILIDAD

El 83% de las IES asegura tener un alto grado de satisfacción. Dentro de este grupo, el 43.1% (81) está satisfecho, mientras que el 39.9% (75) se muestra completamente satisfecho.



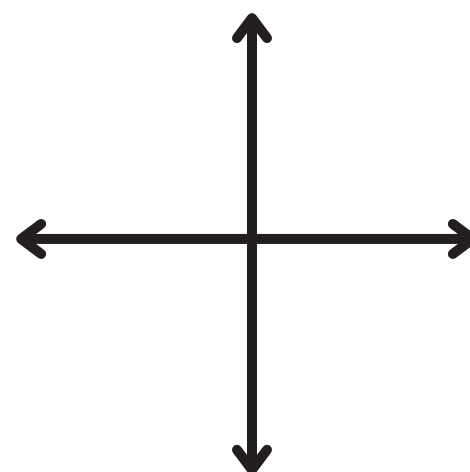
COMPETENCIAS

El 82.4% de las IES manifestaron un alto grado de satisfacción en relación a las competencias comunicativas del interlocutor. Dentro de este porcentaje, el 41.7% (78) se mostró satisfecho, mientras que el 40.6% (76) expresó estar totalmente satisfecho.



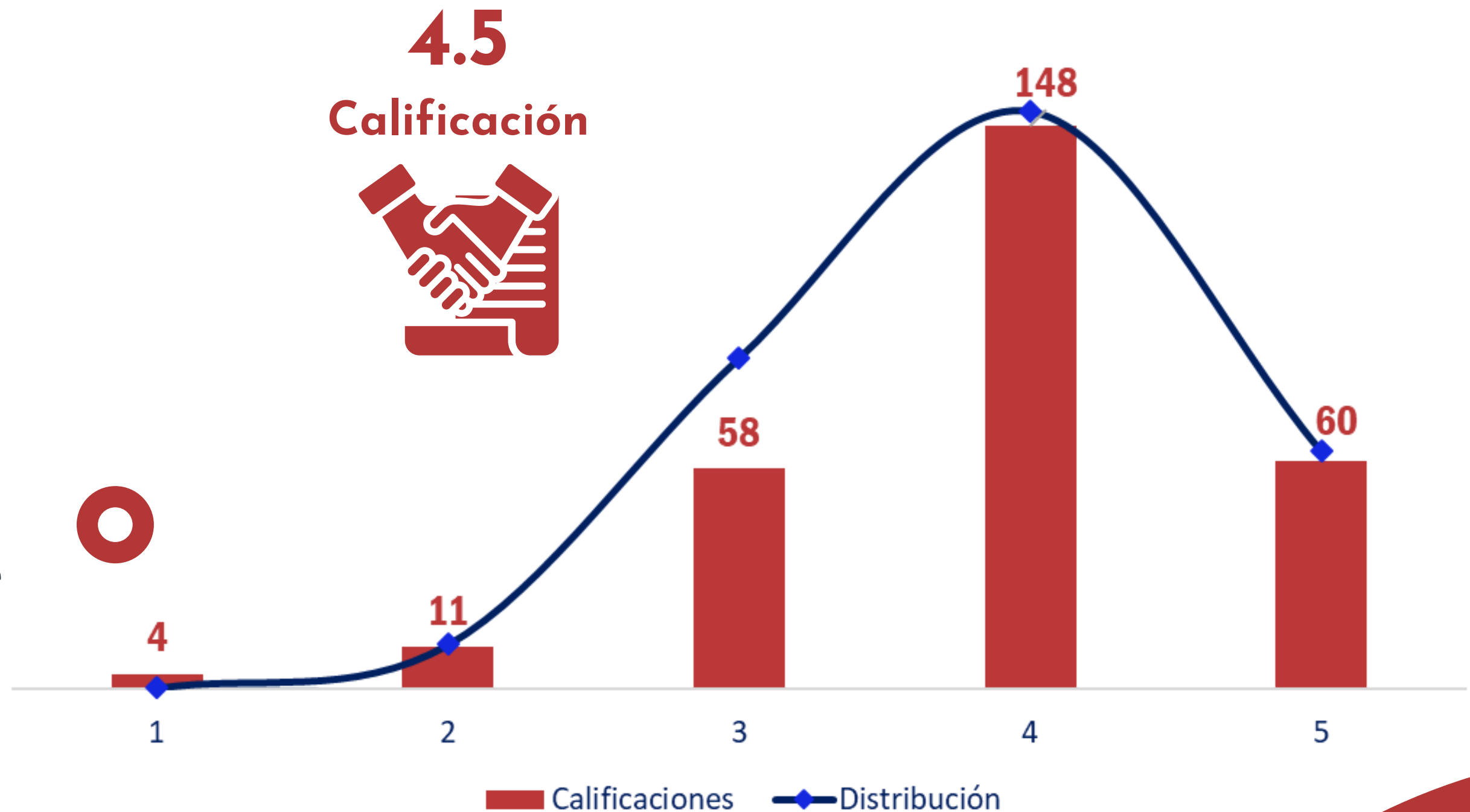
CAPACIDAD

El 68.4% de las IES manifestaron un alto grado de satisfacción. Dentro de este grupo, el 39% (73) manifestó estar satisfecho, mientras que el 29.4% (55) aseguró estar totalmente satisfecho.



PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

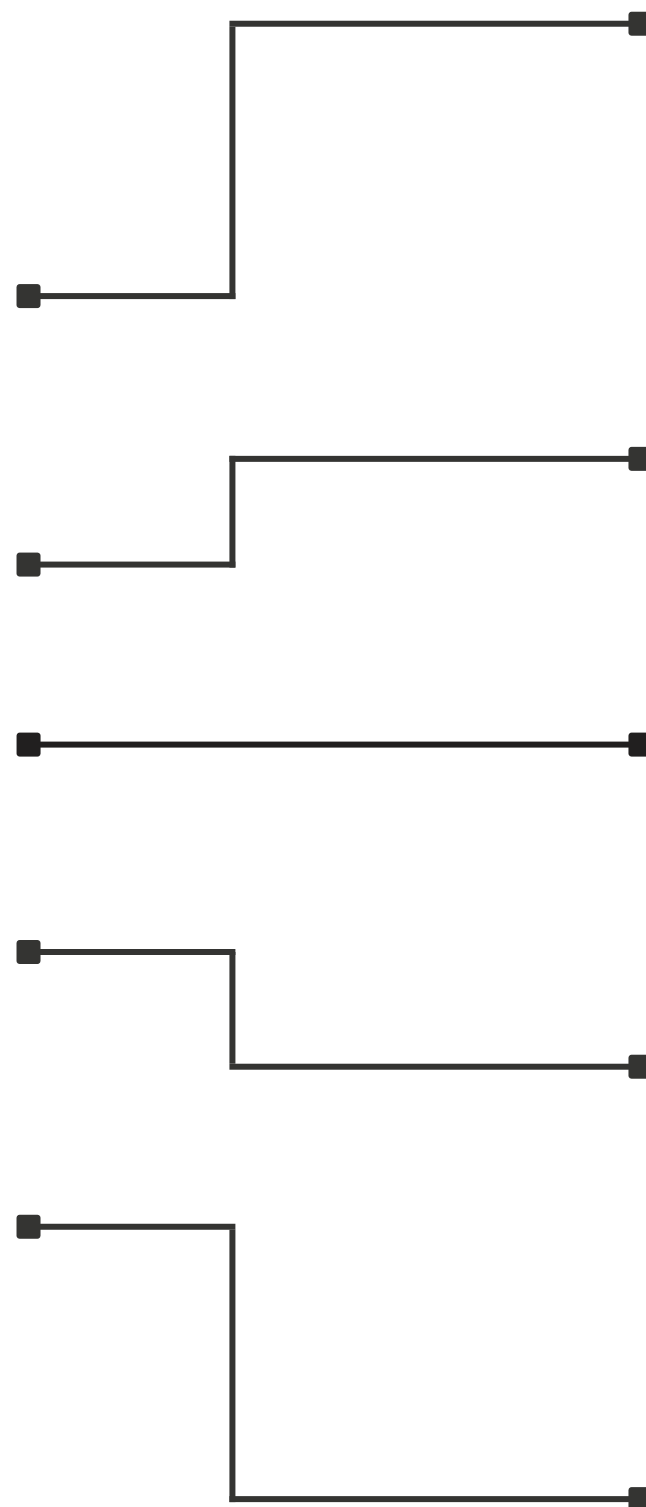
El 74% de las Instituciones de Educación Superior (IES) encuestadas aseguran que los objetos y las estrategias de educación en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) responden a las necesidades del entorno. Dentro de este grupo, el 52.7% (148) está de acuerdo, mientras que el 21.4% (60) está completamente de acuerdo con esta afirmación.





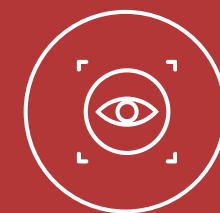
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Con una calificación media de 4, las Instituciones de Educación Superior (IES) encuestadas muestran un alto nivel de satisfacción en relación a los sistemas de información del Ministerio de Educación Nacional (MEN).



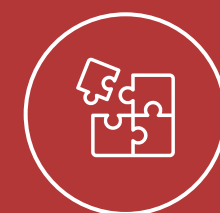
Facilidad

El 58% muestra un alto nivel de satisfacción. Del total, el 38.4% de las Instituciones de Educación Superior (IES) aseguran estar satisfechas, mientras que el 19.6% se muestra completamente satisfecho.



Disponibilidad

El 70.8% muestra un alto nivel de satisfacción. 42.7% (120) de las IES aseguran estar satisfechas, mientras que el 28.1% (79) afirman estar completamente satisfechas.



Accesibilidad

El 65.8% se muestran altamente satisfechos. De este porcentaje, 42.7% (120) aseguran estar satisfechos, en contraste con el 23.1% (65) que afirman estar totalmente satisfechos.



Funcionalidad del sistema

56.6% de las IES muestran un elevado nivel de satisfacción. De este grupo, el 37.4% (105) afirman estar satisfechos, mientras que el 19.2% (54) aseguran estar completamente satisfechos.



Confiabilidad

58.4% de las IES manifiestan un alto nivel de satisfacción. De este grupo, 38.1% (107) afirman estar satisfechas, frente al 20.3% (57) que aseguran estar totalmente satisfechas.



Educación

ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS

Encuestas de Satisfacción
2023

Ministerio de Educación Nacional





Coeficiente Alpha de Cronbach – Entidades Adscritas y Vinculadas

La evaluación del coeficiente Alpha de Cronbach para las Entidades Adscritas y Vinculadas arrojó un resultado destacado de **0.99**, indicando un elevado nivel de confiabilidad y validez en las respuestas recopiladas en la encuesta. Este valor sugiere que las respuestas carecen de errores derivados de factores como instrucciones no estandarizadas, imprecisiones en el registro de puntajes, perturbaciones en el entorno de medición, variaciones en el contenido muestreado y fluctuaciones entre los encuestados. En consecuencia, la alta consistencia interna de las respuestas respalda la fiabilidad y solidez de los datos obtenidos durante el proceso de evaluación.



Métricas de Satisfacción

Las EAVs llevaron a evaluar la confianza, apertura, interlocución y transparencia en su relación con el Ministerio de Educación Nacional (MEN). Es relevante resaltar que la conexión entre las EAVs y el MEN se caracteriza por un sólido nivel de confianza mutua, evidenciado mediante una comunicación abierta y fluida. La interacción entre ambas partes ha demostrado ser efectiva, propiciando un diálogo constructivo que facilita la colaboración en aras del mejoramiento continuo. La transparencia en los procesos y decisiones ha robustecido esta relación, creando un entorno propicio para el desarrollo conjunto de iniciativas que beneficien a la comunidad educativa. Este enfoque colaborativo refleja el compromiso compartido de ambas partes para avanzar hacia la excelencia.

4.3

Confianza

La calificación media de 4.3 en la métrica de confianza señala una evaluación positiva por parte de las EAVs hacia el MEN. Este resultado sugiere que las EAVs confían en la credibilidad, integridad y fiabilidad de las acciones y decisiones del MEN, lo que indica una base sólida de colaboración y entendimiento entre ambas partes.

4.3

Apertura

La puntuación media de 4.3, refleja una positiva disposición por parte del MEN para compartir información relevante y tener en cuenta las opiniones de las EAVs. Este resultado sugiere un ambiente de colaboración abierto, donde la comunicación fluida y la consideración de perspectivas contribuyen al fortalecimiento de las relaciones entre el Ministerio y las EAVs.

4.6

Interlocución

La destacada calificación de 4.6/5, señala una comunicación eficaz y de alta calidad entre las EAVs y el MEN. Este resultado sugiere que las interacciones son claras, efectivas y reflejan una alta capacidad de escucha por parte del Ministerio de Educación.

4.3

Transparencia

Con una calificación media de 4.3, las EAVs indican una percepción positiva en cuanto a la transparencia y claridad de los procesos, decisiones y acciones del MEN. Este resultado sugiere que existe apertura y claridad de la gestión ministerial, proporcionando a las EAVs la información necesaria para comprender y participar activamente en sus procesos.



Métricas de Satisfacción

Las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs) llevaron a cabo una evaluación de la visibilidad, receptividad, actitud de servicio y socialización de la información por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN). Del análisis realizado, se destaca la marcada visibilidad proporcionada por el MEN, la cual ha tenido un impacto significativo en la transparencia y comprensión de los procesos y servicios ofrecidos a las EAVs. La receptividad demostrada por el Ministerio ha generado un entorno propicio para la colaboración y el intercambio de ideas, mientras que la actitud de servicio evidenciada ha facilitado la resolución efectiva de problemas. Además, la socialización eficaz de la información ha propiciado una comunicación fluida y oportuna, fomentando la alineación de objetivos y estrategias.

4.6 Visibilidad

La alta calificación de 4.6/5 en la métrica de visibilidad indica que las acciones y programas del Ministerio son ampliamente conocidos y reconocidos por las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs). Este resultado sugiere una comunicación efectiva por parte del Ministerio, logrando que sus iniciativas sean visibles y comprendidas por las entidades. Una buena visibilidad fortalece la implementación exitosa de políticas y programas, evidenciando un impacto positivo en el ámbito educativo.

4.4 Receptividad

La calificación de 4.4/5 en la métrica de receptividad destaca la positiva disposición del MEN para recibir y considerar la retroalimentación, sugerencias y preocupaciones de las EAVs. Este resultado sugiere una actitud receptiva y adaptativa, lo que contribuye a un entorno colaborativo donde las necesidades de las EAVs son tenidas en cuenta. La receptividad del MEN facilita la construcción de relaciones sólidas y la implementación eficaz de políticas educativas que responden a las dinámicas y desafíos específicos de las entidades involucradas.

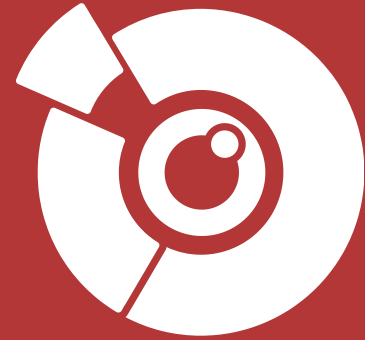
4.3 Actitud de Servicio

La calificación de 4.3 refleja una positiva evaluación de la actitud de servicio del Ministerio hacia las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs). Esta puntuación sugiere que el Ministerio demuestra una disposición proactiva y una orientación efectiva hacia el servicio, contribuyendo a una relación de colaboración sólida. La atención y servicio de calidad facilitan la ejecución eficiente de programas educativos, fortaleciendo así la efectividad de las acciones ministeriales.

4.6 Socialización de la Información

La destacada calificación de 4.6/5, indica una efectiva difusión de información por parte del Ministerio hacia las EAVs. Este resultado sugiere una comunicación eficiente y una distribución adecuada de mensajes clave, lo que contribuye a una comprensión sólida por parte de las entidades. La socialización efectiva de la información es esencial para la alineación y colaboración exitosa entre el Ministerio y las EAVs, facilitando la implementación de políticas y programas educativos de manera coordinada.

Métricas de Satisfacción



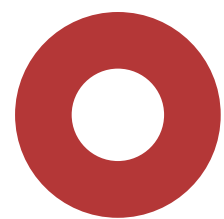
Resolución

La calificación media de 4.5/5 en la métrica de resolución refleja una destacada capacidad del Ministerio para abordar y resolver problemas planteados por las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs). Este resultado sugiere una eficiencia en la gestión de conflictos y la solución de problemas, lo que contribuye a un entorno de colaboración fluida y eficaz. La capacidad de resolución robusta fortalece la confianza y la efectividad en la implementación de medidas correctivas, asegurando un contexto de gestión más sólido y armonioso.



Satisfacción General

La calificación media de 4.4/5 en la métrica de satisfacción general indica una evaluación positiva y satisfactoria por parte de las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs) hacia el Ministerio de Educación Nacional. Este resultado compuesto refleja una experiencia general favorable, sugiriendo que las interacciones, servicios y acciones del Ministerio han generado un alto nivel de satisfacción entre las entidades. Una satisfacción general positiva es fundamental para mantener relaciones sólidas y productivas, lo que puede contribuir a un mejor desarrollo y éxito en el ámbito educativo.



TIPO DE INSTITUCIÓN

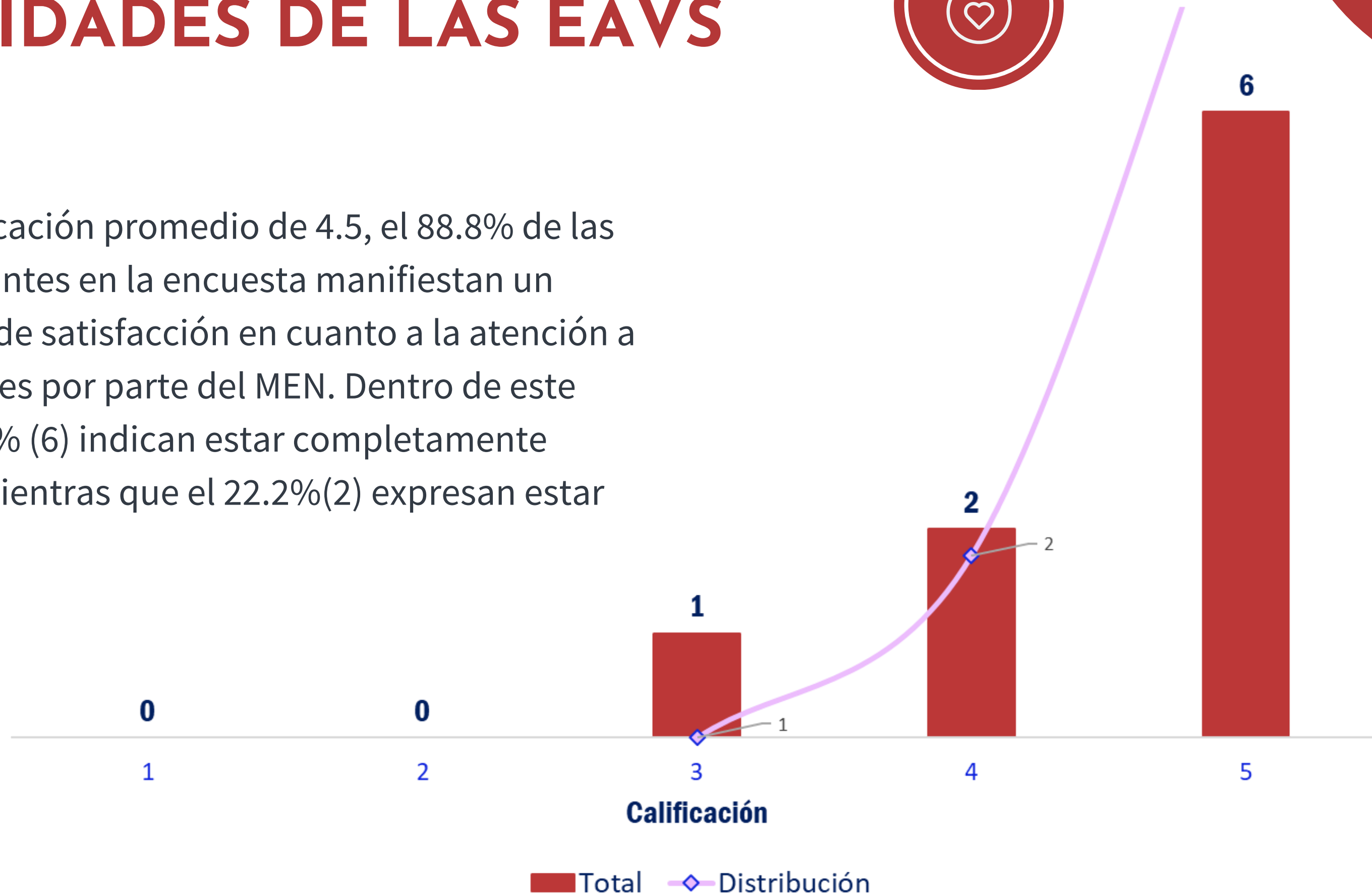
En la muestra de las 9 EAVs objeto de la encuesta, se observa que el 77.8% (7) corresponden a entidades adscritas, mientras que el 22.2% (2) son entidades vinculadas al MEN.

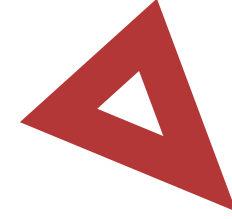
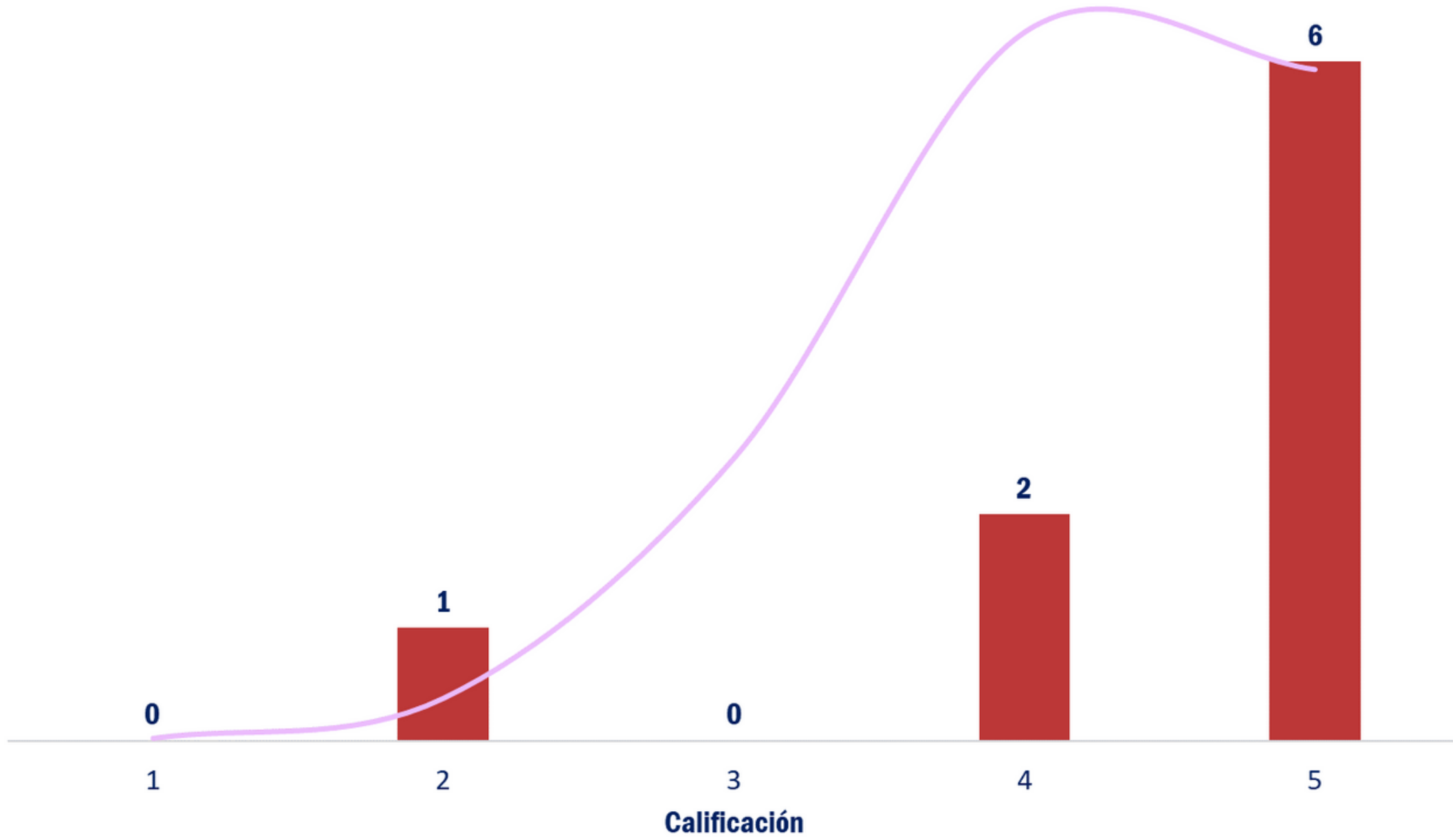
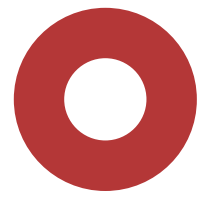


EL MEN ESCUCHA LAS NECESIDADES DE LAS EAVS



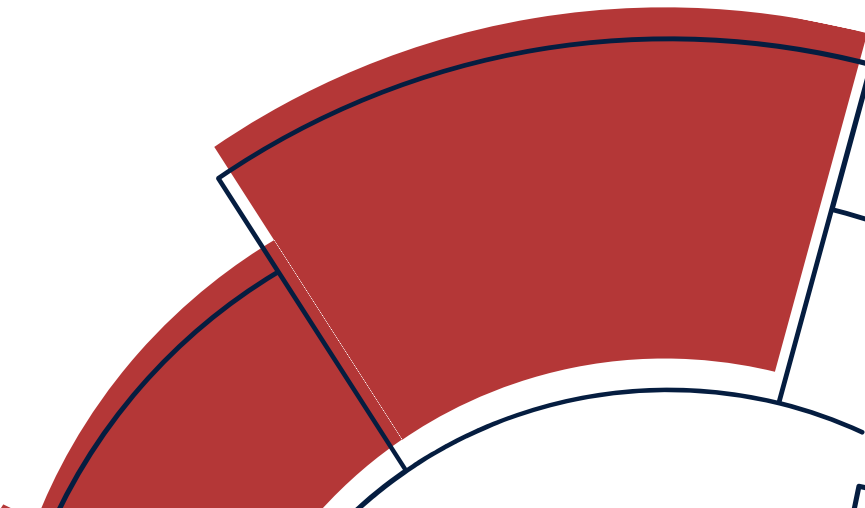
Con una calificación promedio de 4.5, el 88.8% de las EAVs participantes en la encuesta manifiestan un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la atención a sus necesidades por parte del MEN. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) indican estar completamente satisfechas, mientras que el 22.2%(2) expresan estar satisfechas.





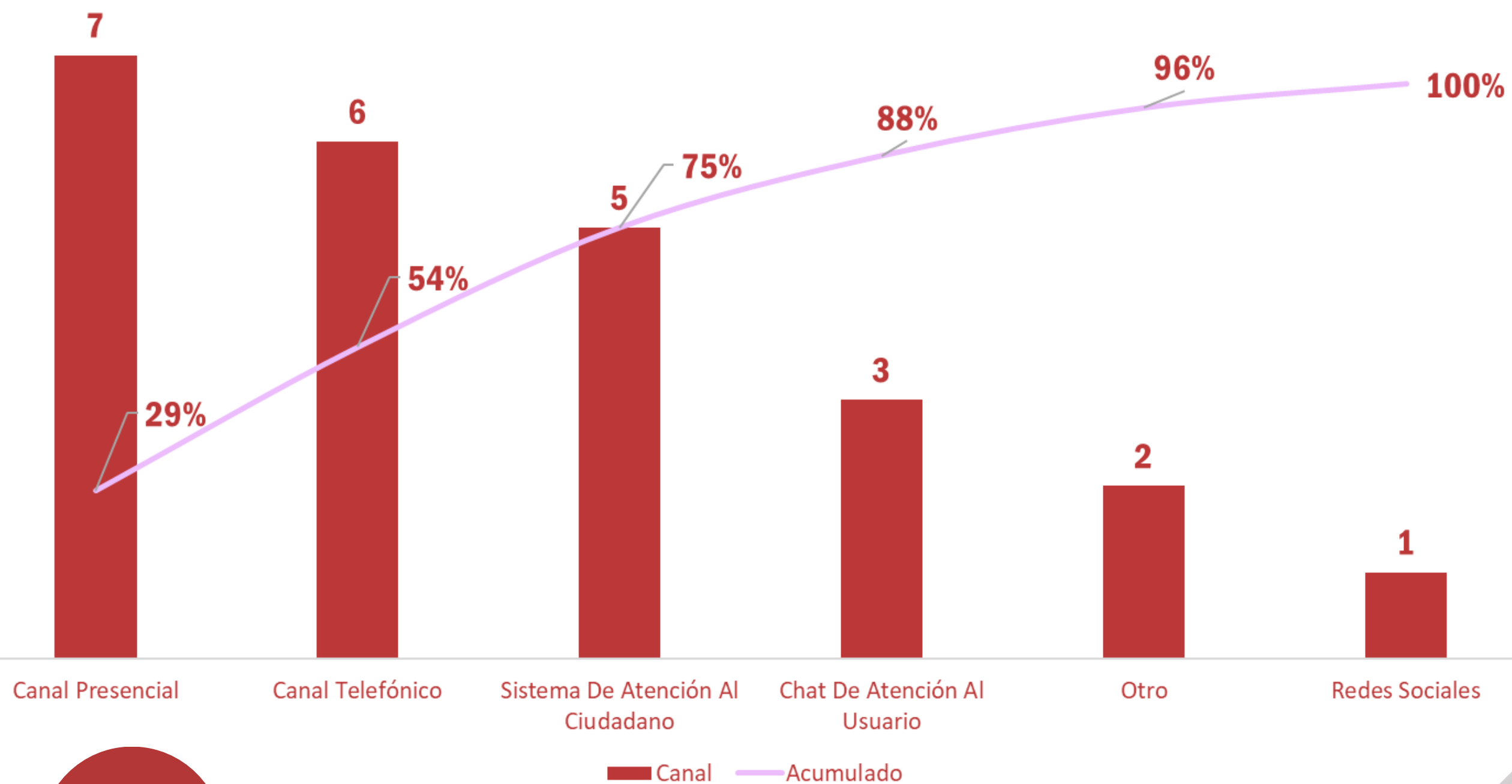
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA SATISFACER NECESIDADES

Con una calificación promedio de 4, el 88.9% de las EAVs encuestadas manifiestan un elevado nivel de satisfacción en relación con la implementación de acciones por parte del MEN para cubrir sus necesidades. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) sostienen estar completamente satisfechas, mientras que el 22.2% (2) expresan estar satisfechas.

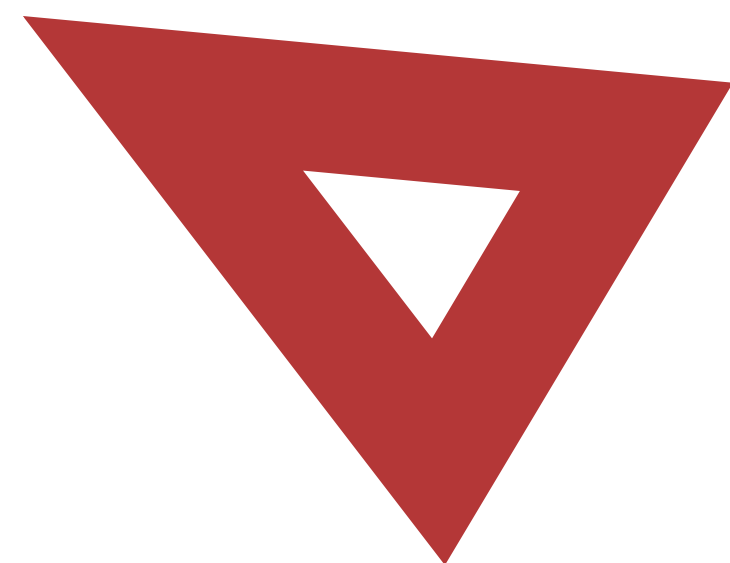


CANALES DE COMUNICACIÓN

En cuanto a las preferencias de contacto de las EAVs, el 75% de sus canales principales incluyen el canal presencial, el canal telefónico y el sistema de atención al ciudadano, con tasas del 29%, 25% y 21%, respectivamente.



14



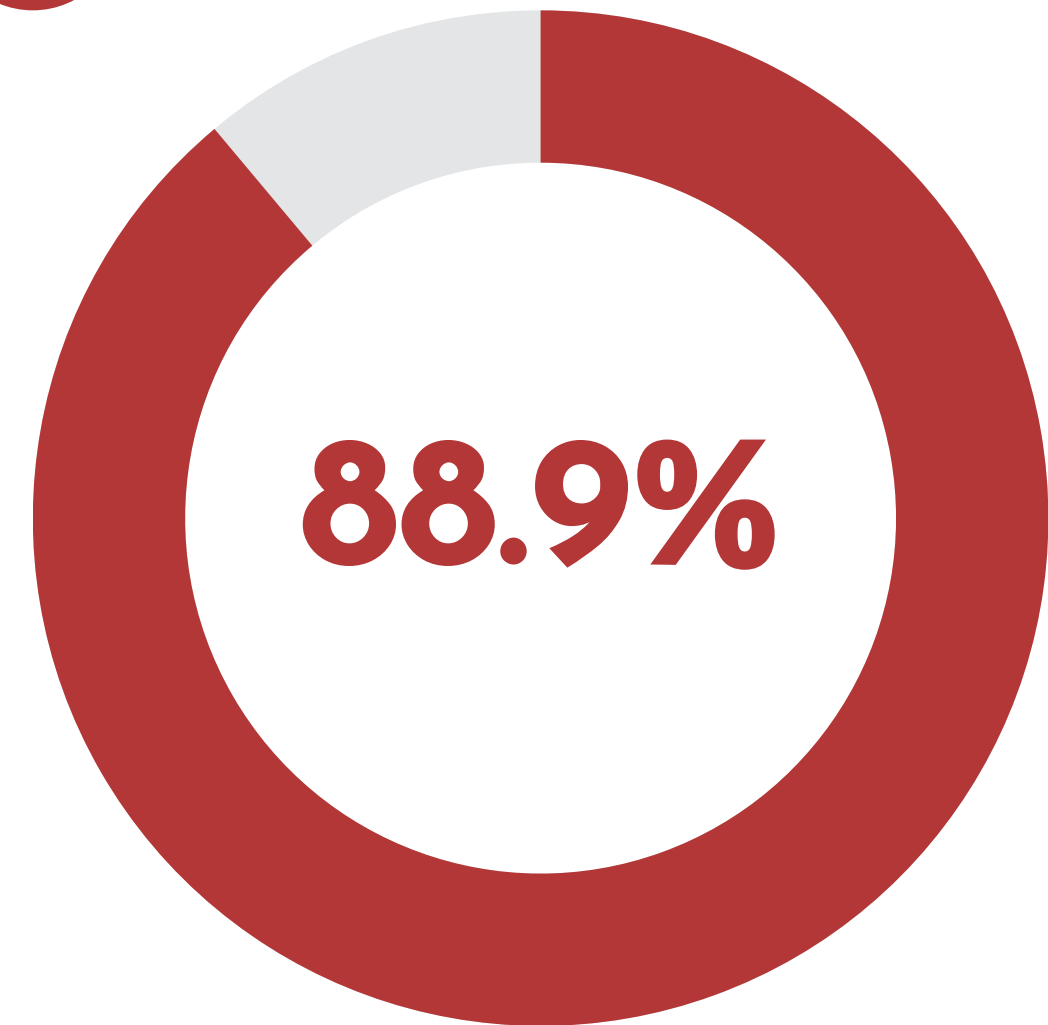
15

FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

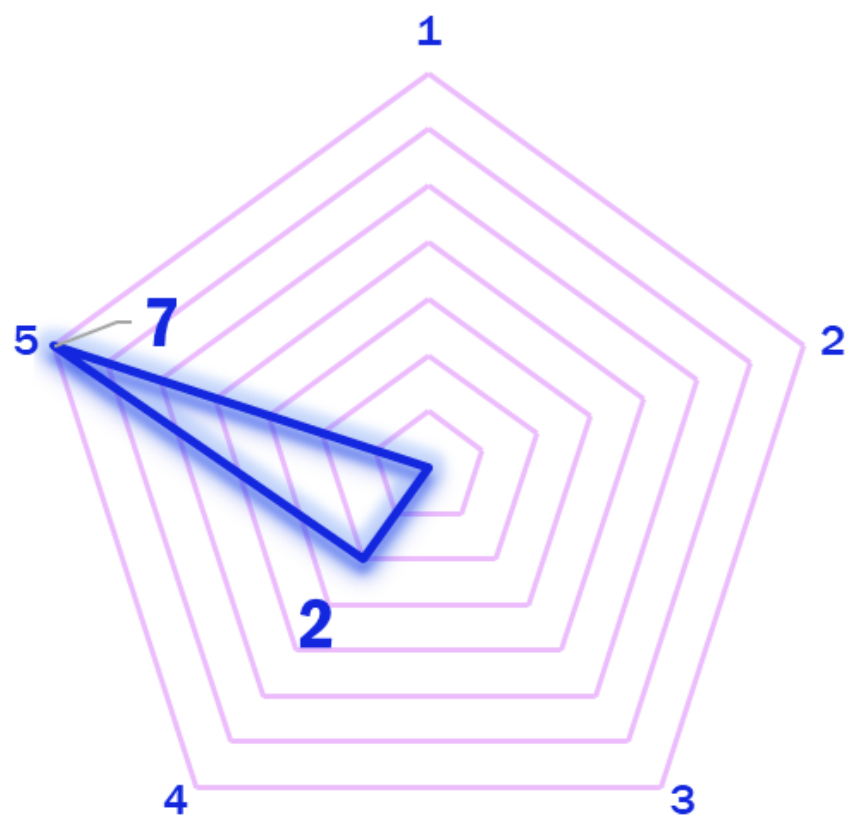
El 88.9% (8) de las EAVs indican que utilizan su canal de comunicación preferido con una frecuencia elevada, es decir, más de 4 veces al año.



El 11.1% (1) restante, asegura utilizar su canal de comunicación de preferencia con una frecuencia media (entre 2 y 4 veces al año).

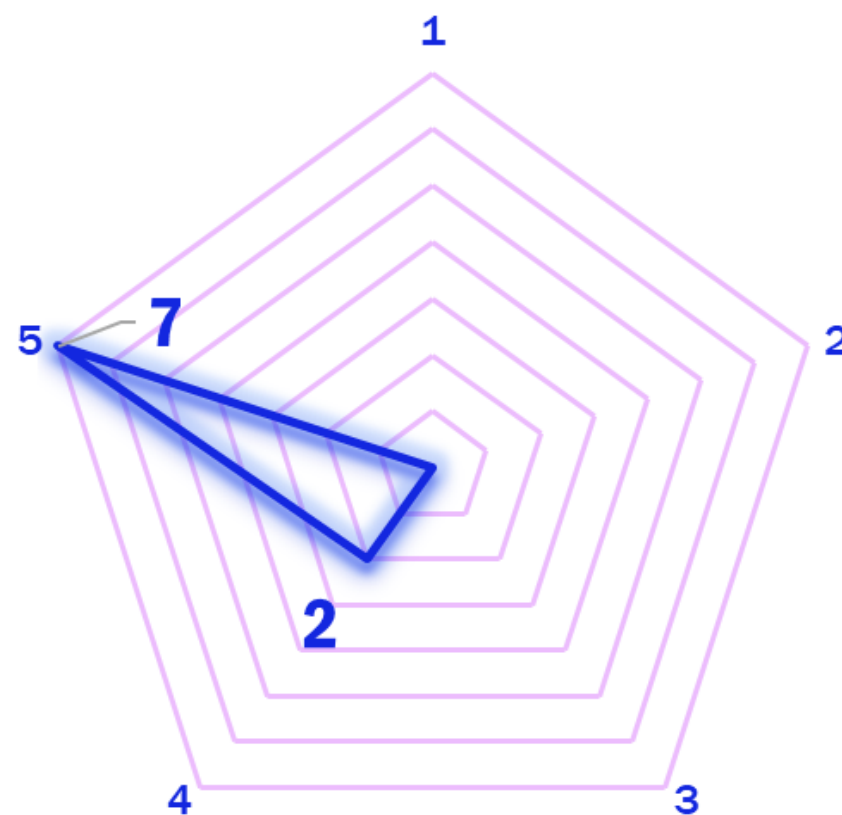


SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



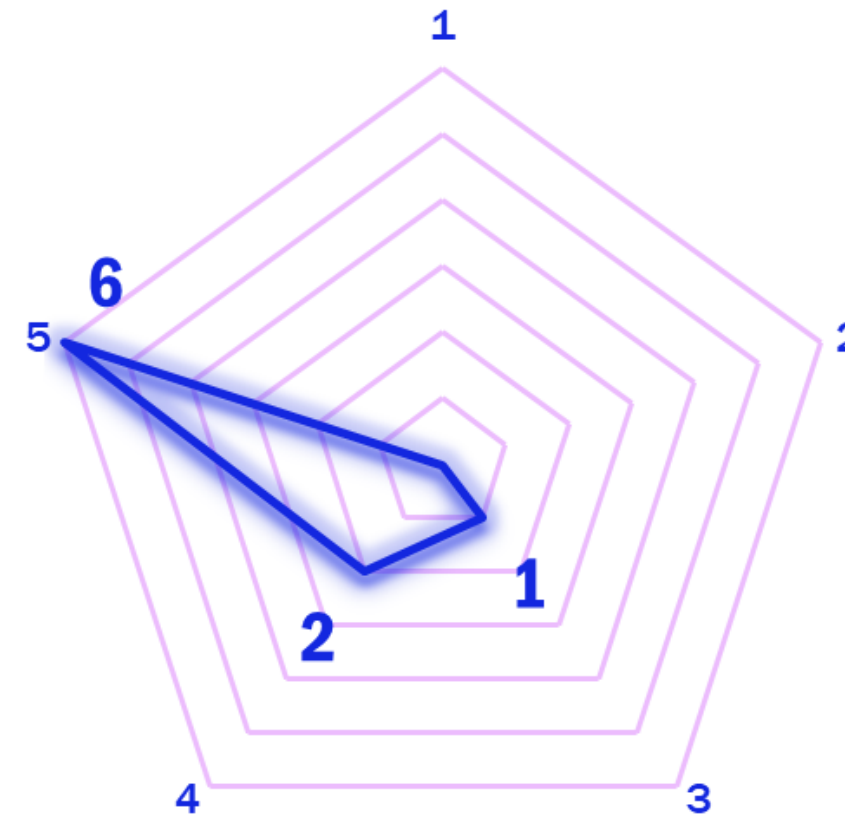
SERVICIO AMABLE

La totalidad de las EAVs sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al servicio amable y empático recibido a través de los canales de atención. Dentro de este grupo, el 77.8% (7) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 22.2% (2) expresan estar satisfechos.



SERVICIO INCLUYENTE

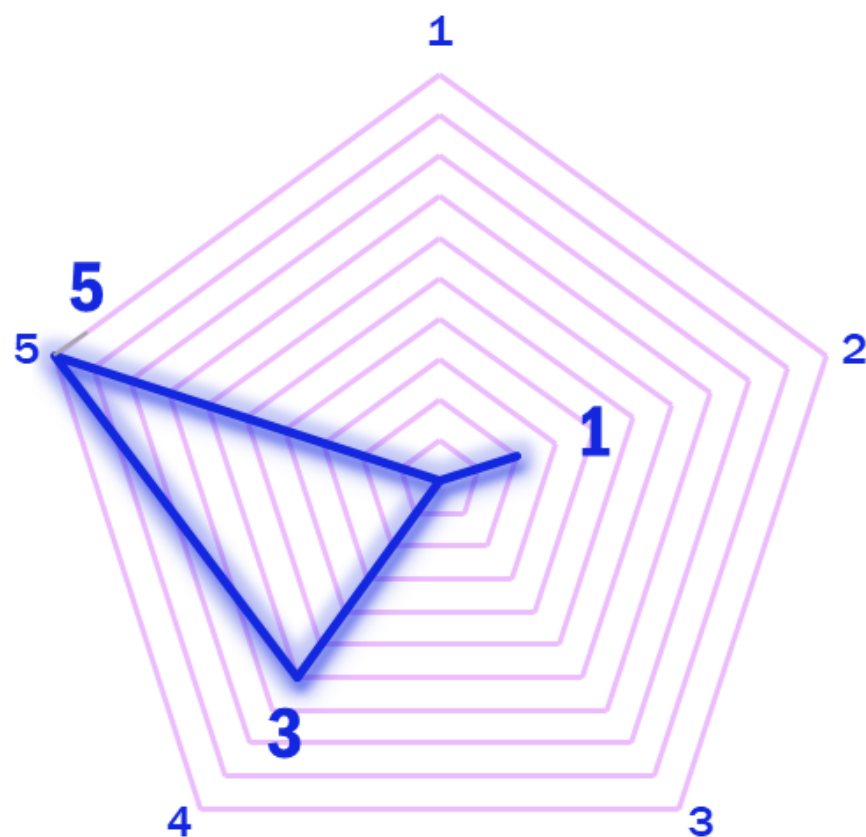
El 100% de las EAVs sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación al servicio incluyente y aseguran que este es accesible para todo tipo de personas. Dentro de este grupo, el 77.8% (7) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 22.2% (2) expresan estar satisfechos.



CUMPLIMIENTO

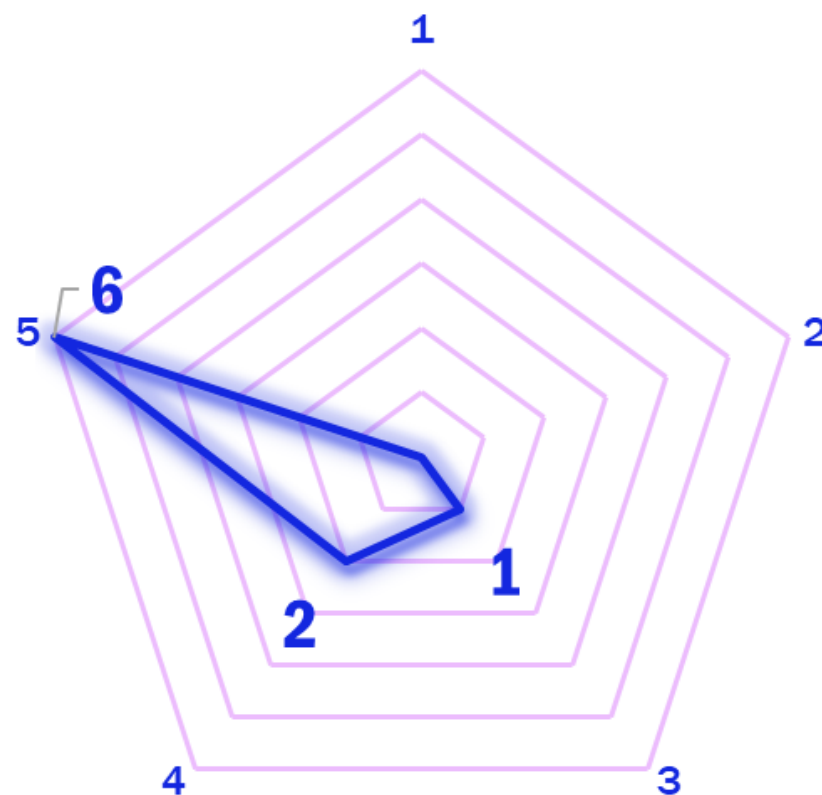
El 88.9% de las EAVs sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 22.2% (2) expresan estar satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



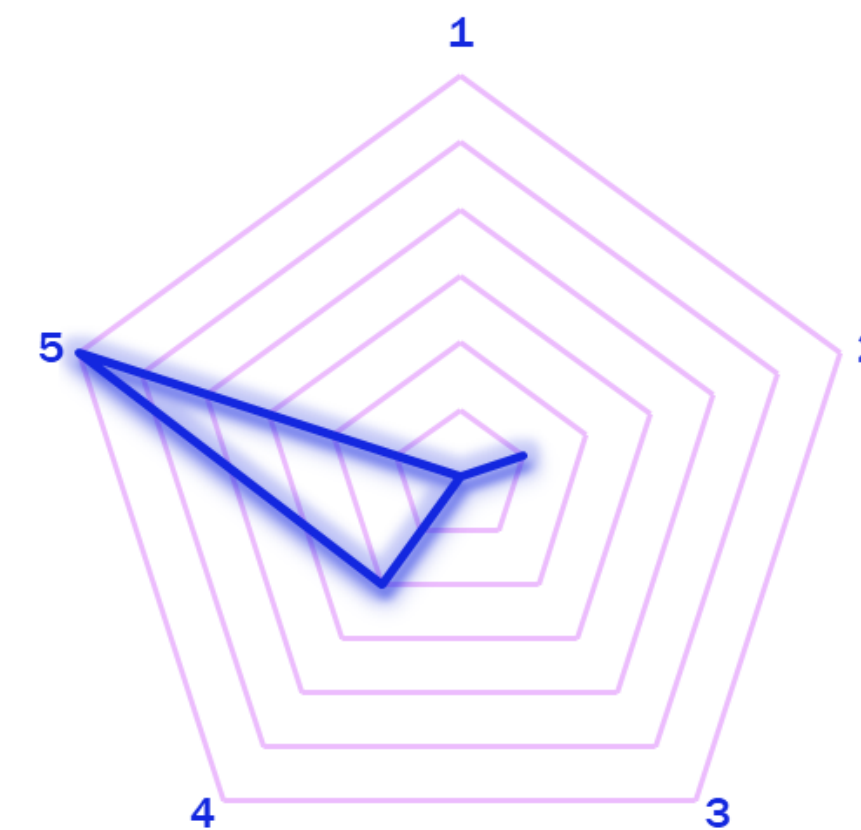
OPORTUNIDAD

El 88.9% de las EAVs sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la oportunidad en la respuesta emitida. Dentro de este grupo, el 55.6% (5) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 33.3% (3) expresan estar satisfechos.



CLARIDAD

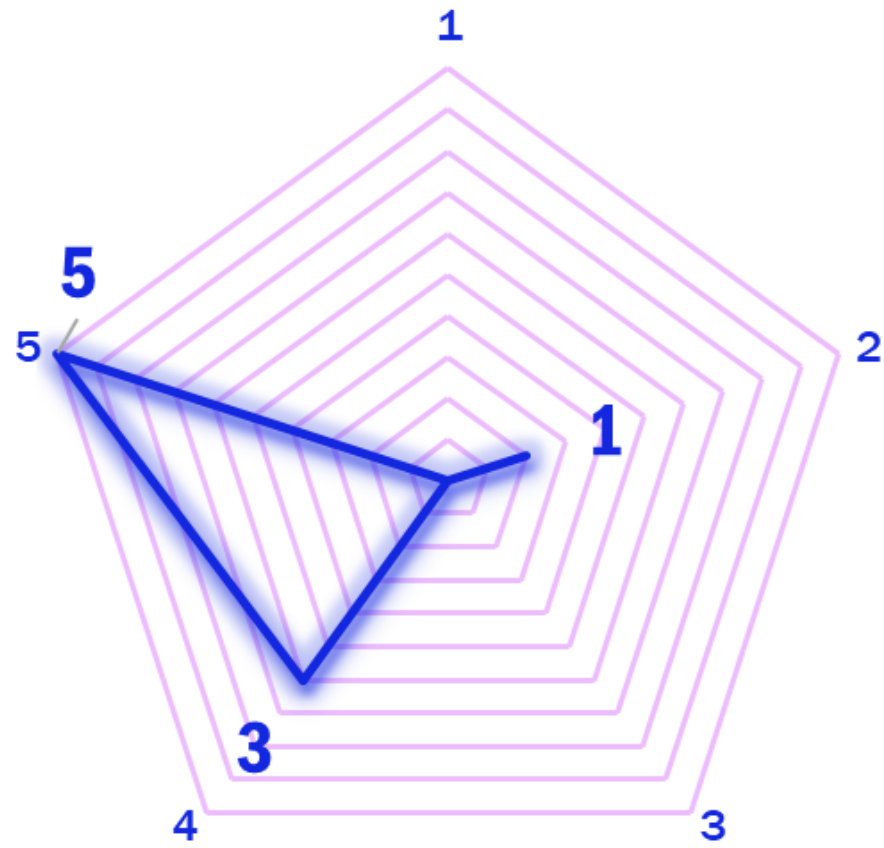
El 88.9% de las EAVs sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la claridad de la información recibida. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) afirman estar completamente satisfechos, frente al 22.2% (2) que expresan estar satisfechos.



CONOCIMIENTO

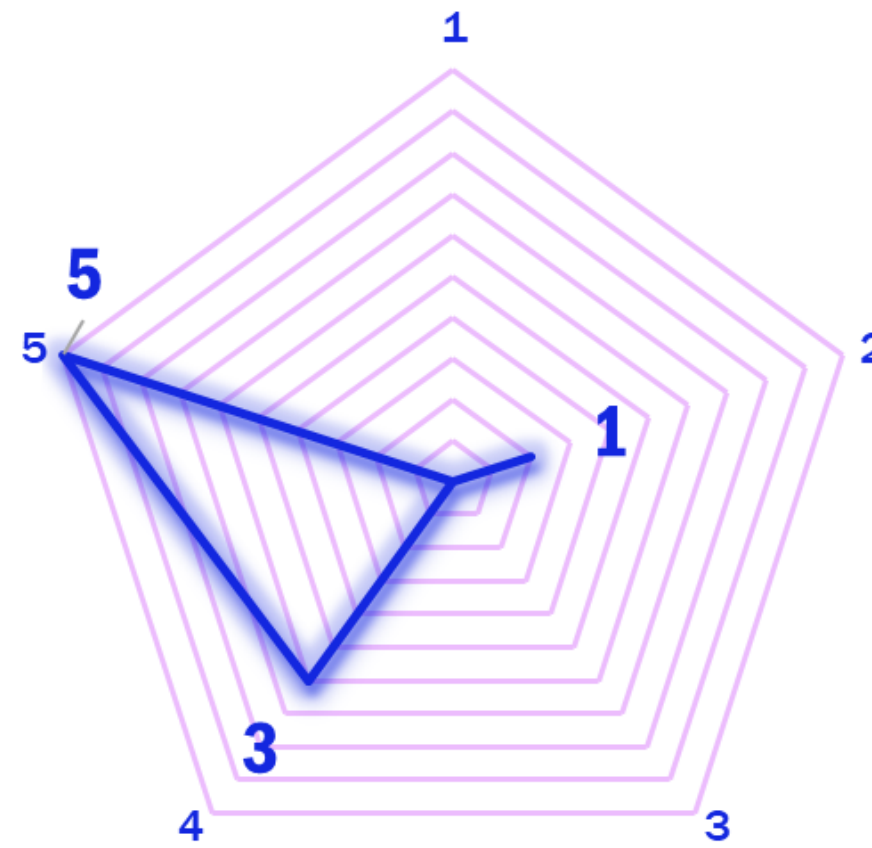
El 88.9% de las EAVs sujetas a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al conocimiento de los procedimientos. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 22.2% (2) expresan estar satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



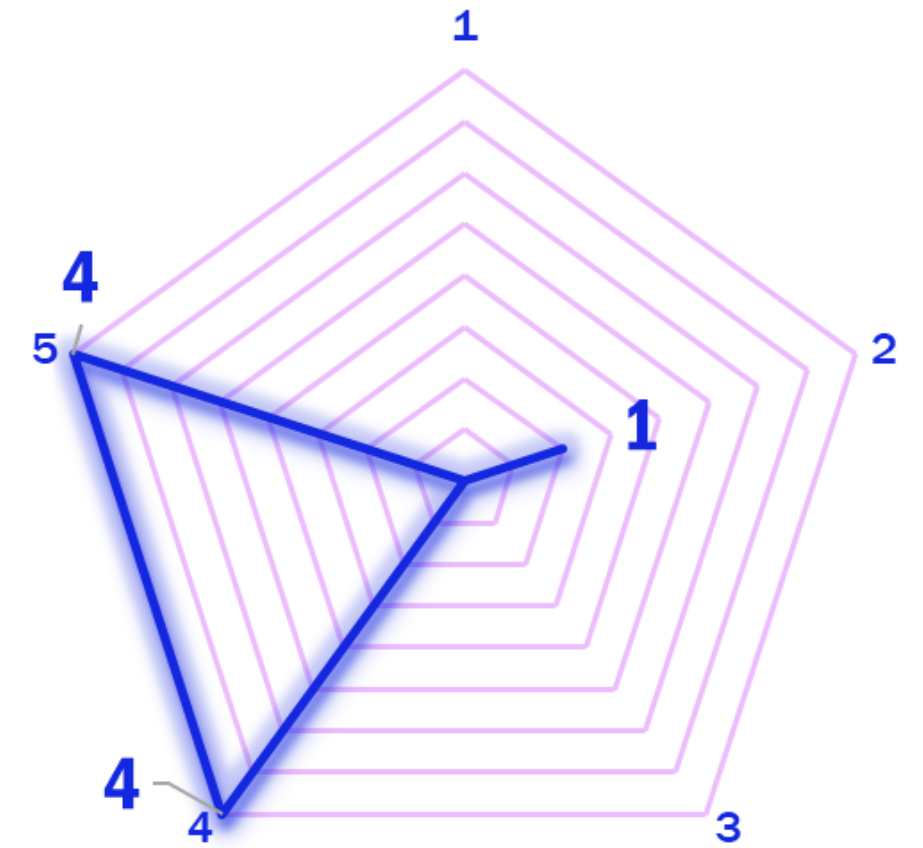
SOLUCIÓN

El 88.9% de las EAVs participantes en la encuesta muestran un elevado grado de satisfacción al recibir una solución en el primer contacto. Dentro de este conjunto, el 55.6% (5) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 33.3% (3) expresan estar satisfechos.



FACILIDAD

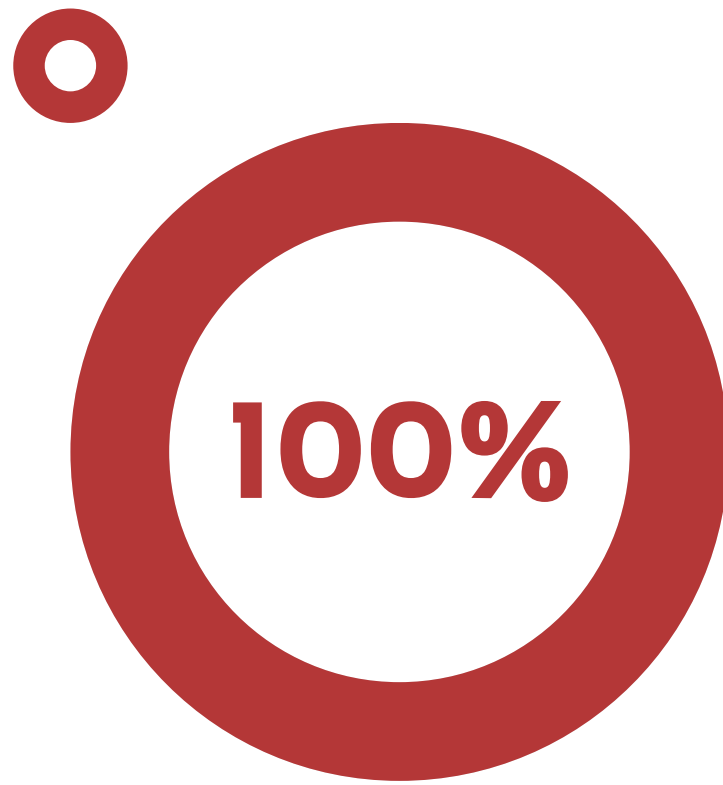
El 88.9% de las EAVs señalan que es relativamente fácil comunicarse o ser atendido. Dentro de este conjunto, el 66.7% (6) manifiestan estar completamente satisfechos, mientras que el 22.2% (2) expresan estar satisfechos.



TIEMPO

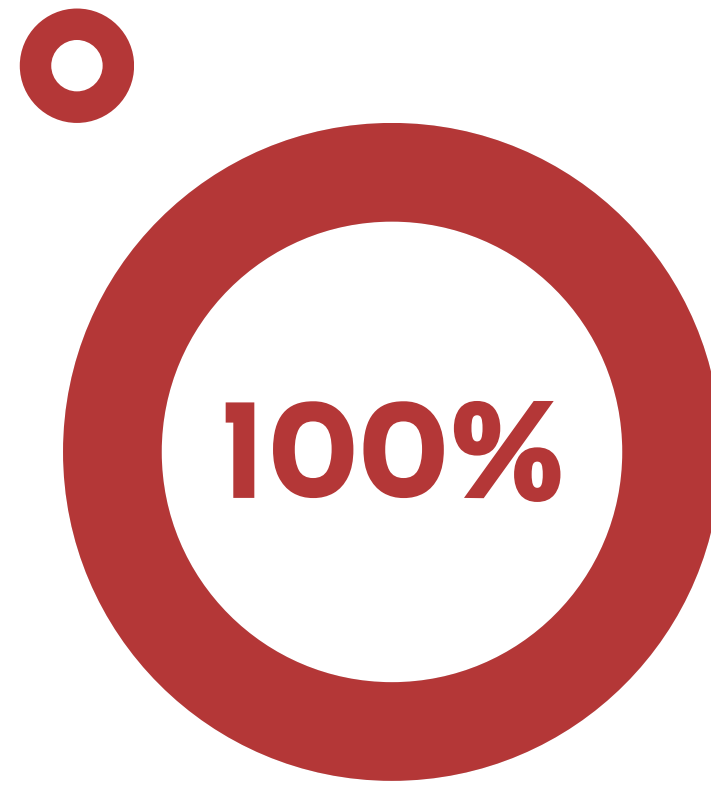
El 88.9% de las EAVs aseguran estar altamente satisfechas con respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Dentro de este grupo, el 44.4% (4) se encuentran completamente satisfechas, mientras que otro 44.4% (4) afirman estar satisfechas.

RESPUESTA DEL MEN A LAS PQRSD



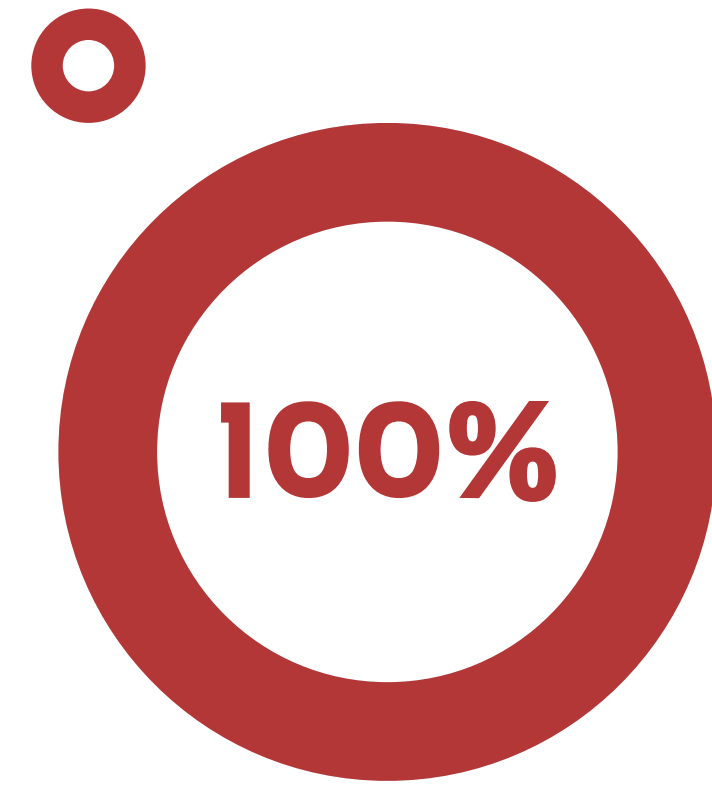
OPORTUNIDAD

Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs muestra un elevado nivel de satisfacción en lo referente a la respuesta a sus PQRSD dentro de los tiempos establecidos por la ley. Dentro de este grupo, el 55.6% (5) se manifiestan satisfechas, mientras que el 44.4% (4) aseguran estar totalmente satisfechas.



CLARIDAD

Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs aseguran que las respuestas a sus PQRSD son claras y fáciles de comprender. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) se manifiestan completamente satisfechas, mientras que el 33.3% (3) aseguran estar satisfechas.



PERTINENCIA

Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs afirman que el MEN da una respuesta a fondo a la totalidad de sus preguntas. Dentro de este grupo, el 55.6% (5) se manifiestan completamente satisfechas, mientras que el 44.4% (4) aseguran estar satisfechas.

EXPERIENCIA DE SERVICIO POSITIVAMENTE MEMORABLE

Del total de las EAVs encuestadas, el 88.9% (8) aseguran haber experimentado un servicio positivamente memorable, mientras que el 11.1% (1) afirma lo contrario.



El 75% de las experiencias positivamente memorables fueron dadas gracias a la disposición del personal, el tiempo de respuesta y las alternativas de solución con un 37.5%, 25% y 12.5% respectivamente.



Los detalles del proceso de servicio (12.5%) y el ambiente de servicio (12.5%) constituyen el 25% restante de las experiencias positivas de servicio que experimentaron las EAVs.



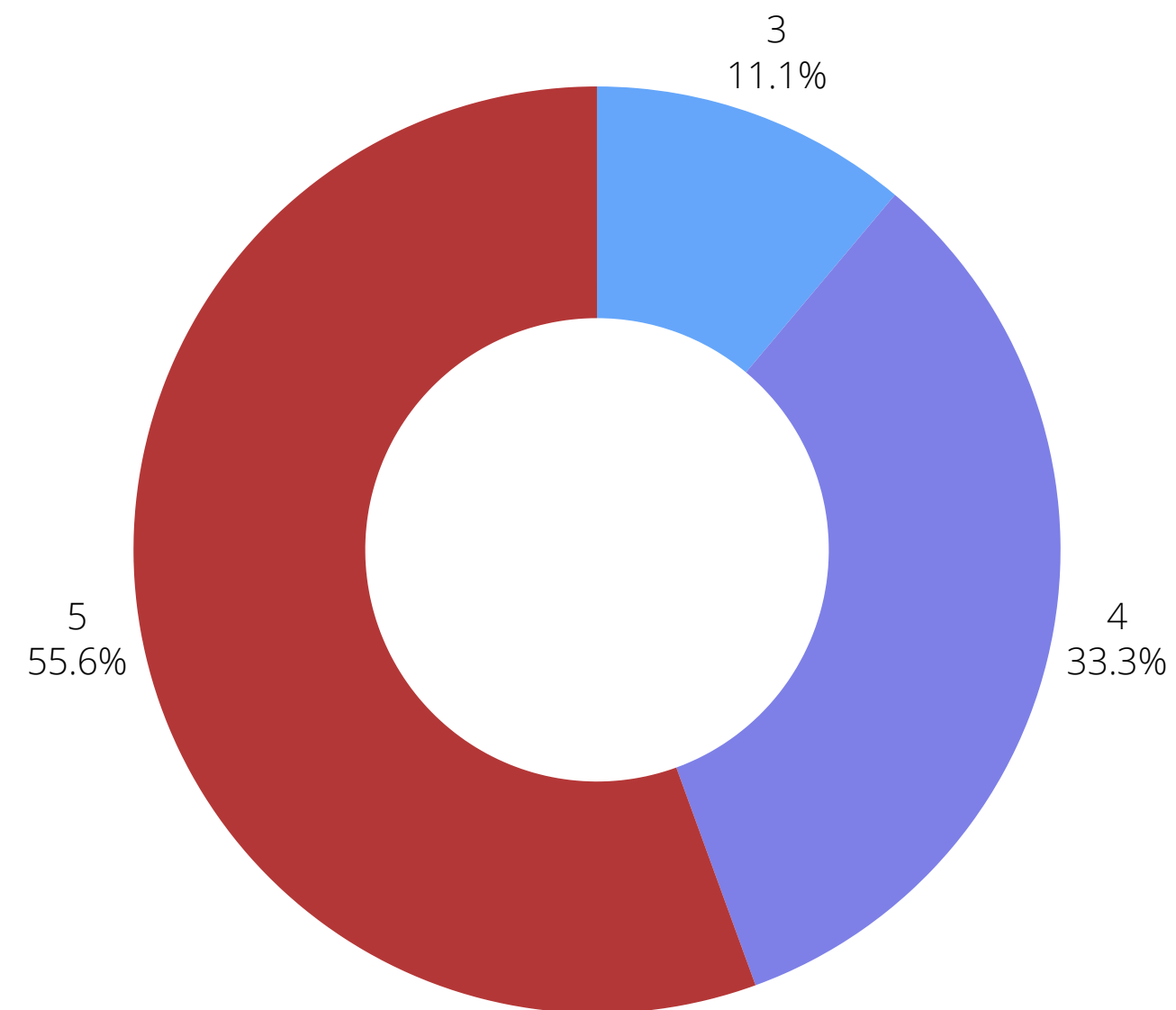
11



15

PROMESA DE VALOR DEL MEN

Con una calificación promedio de 4.5, el 88.9% de las EAVs manifiestan un elevado nivel de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio cumple con su oferta de servicio. Dentro de este grupo, el 55.6% (5) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33.3% (3) afirman estar de acuerdo.



11.1% (1) de las EAVs encuestadas, asegura no estar ni acuerdo ni en desacuerdo.



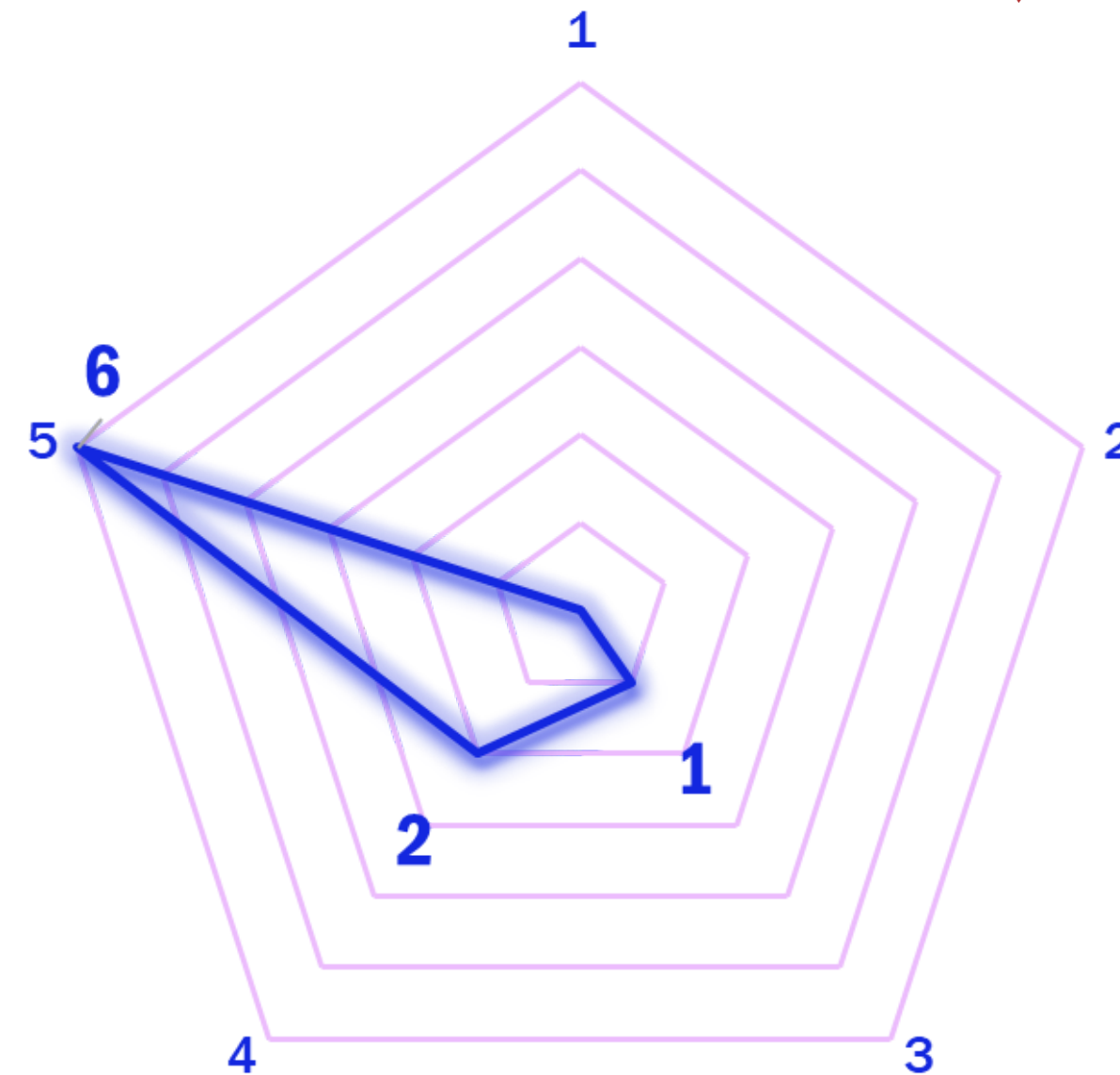
CONSISTENCIA DE LAS ACTUACIONES DEL MEN

Con una calificación promedio de 4.5, el 88.9% de las EAVs manifiestan un elevado nivel de acuerdo con la afirmación de que las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio. Dentro de este grupo, el 55.6% (5) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33.3% (3) afirman estar de acuerdo.



10

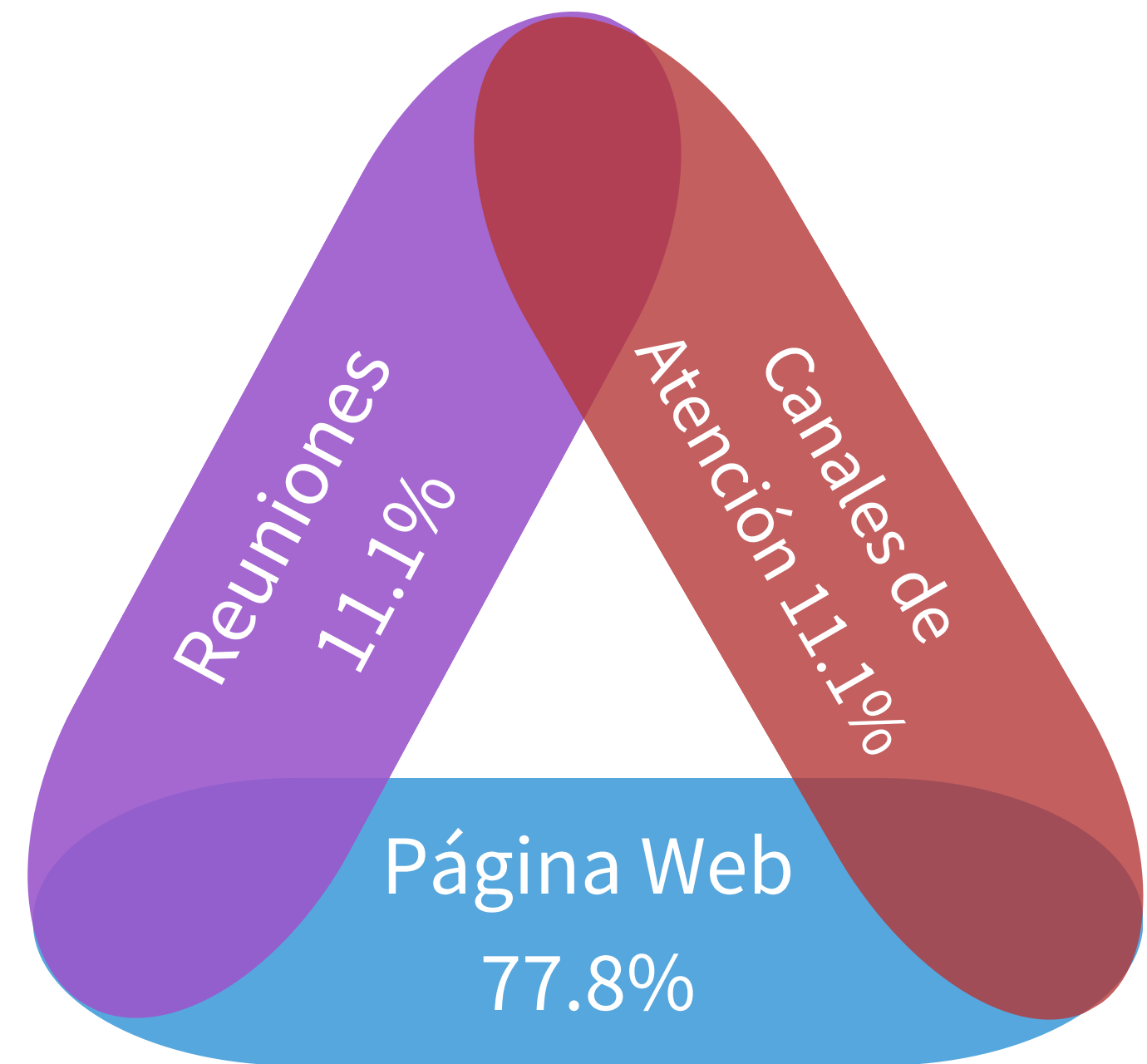
RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



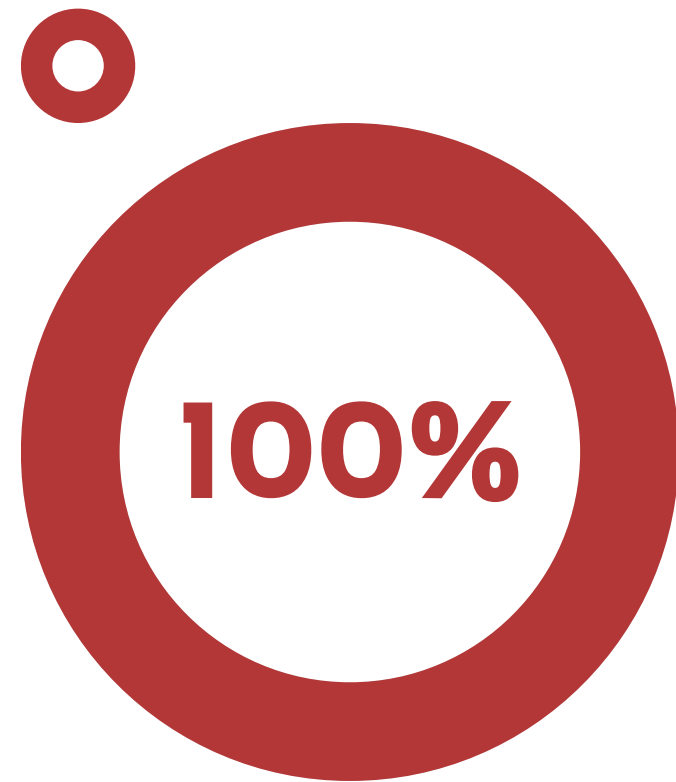
Con una calificación promedio de 4.5, el 88.9% de las EAVs aseguran que el servicio que ofrece el MEN se puede recomendar. Dentro de este grupo, el 66.7%% (6) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 22.2%% (2) afirman estar de acuerdo.

MECANISMO EMPLEADO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN

Del total de las EAVs encuestadas, el 77.8% (7) utilizan la página web como su principal mecanismo para acceder a la información. Mientras que el 22.2% (2) restante prefiere los canales de reuniones/eventos y atención al ciudadano.



ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN



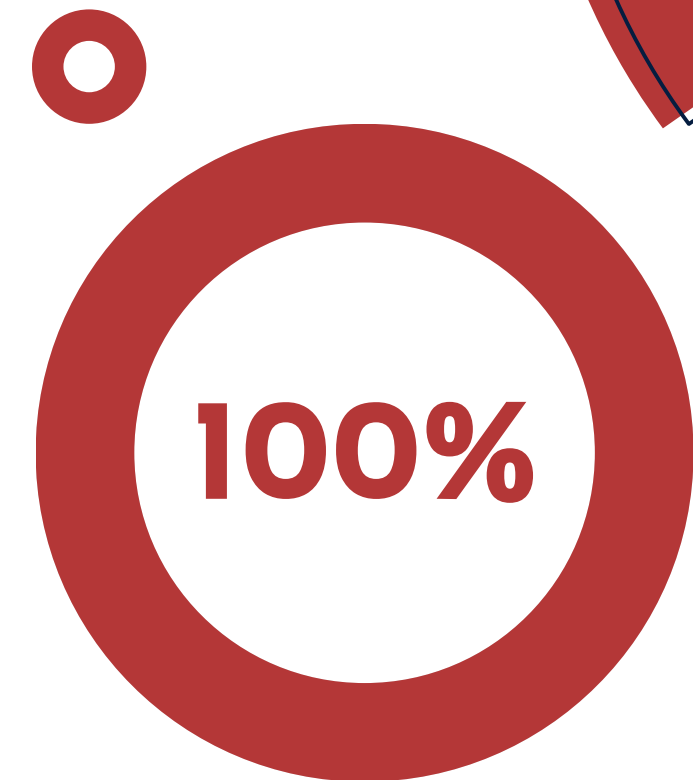
FACILIDAD

El total de las EAVs encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la facilidad para acceder a la información. Con una calificación promedio de 4.5, el 77.8% (7) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 22.2% (2) afirman estar satisfechas.



CLARIDAD

El total de las EAVs encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación con la claridad de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 66.7% (6) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 33.3% (3) afirman estar satisfechas.



COMPLETITUD

El 100% de las EAVs encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación con la completitud de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 55.6% (5) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 44.4% (4) afirman estar satisfechas.

ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN

100%

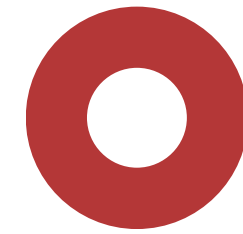
UTILIDAD

El total de las EAVs encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la utilidad de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 66.7% (6) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 33.3% (3) afirman estar satisfechas.

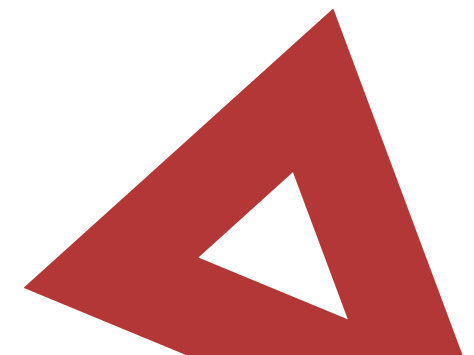
100%

OPORTUNIDAD

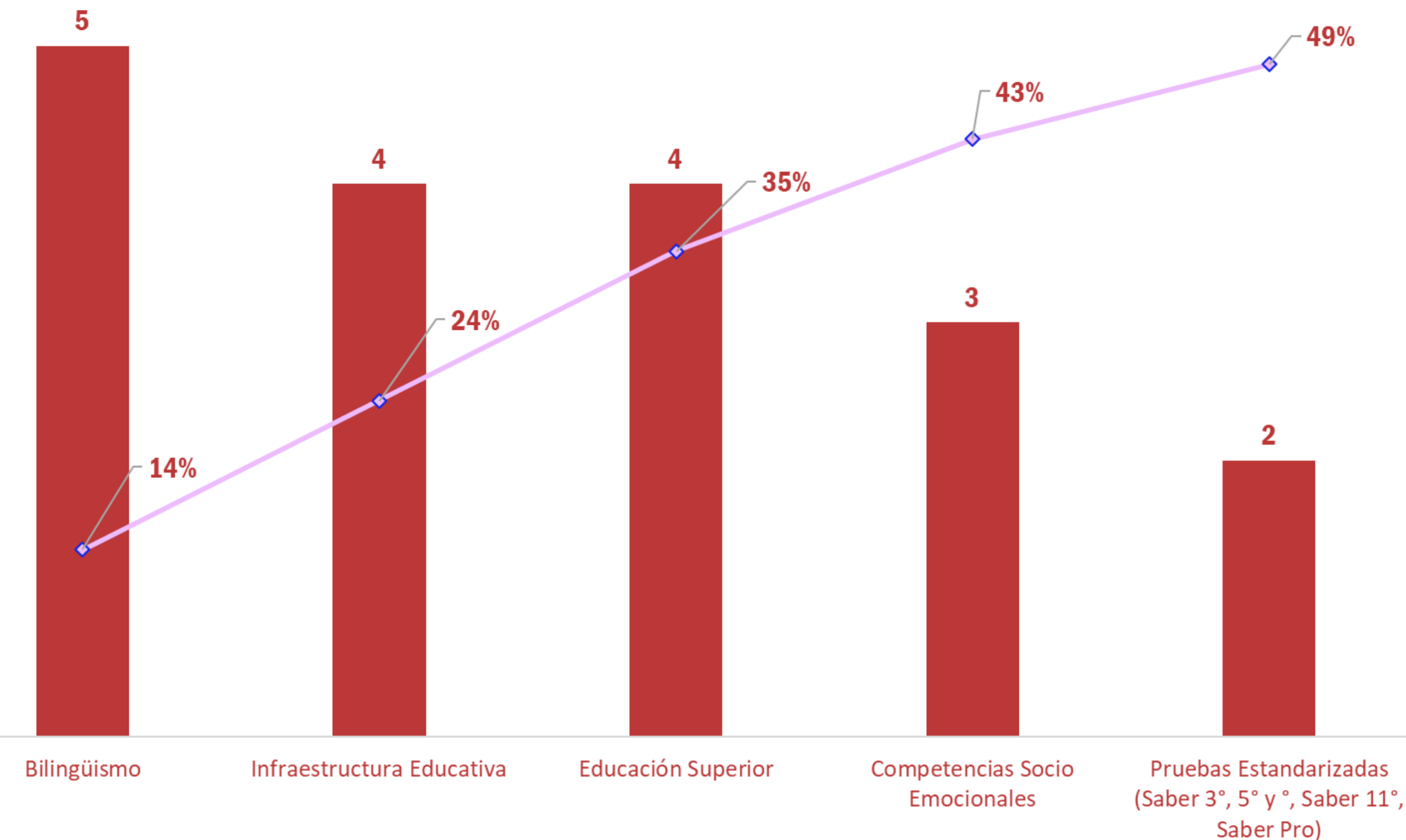
El 100% de las EAVs encuestadas manifiesta un elevado nivel de satisfacción con relación a la oportunidad en la publicación de la información. Con una calificación promedio de 4.5, el 66.7% (6) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 33.3% (3) afirman estar satisfechas.



11

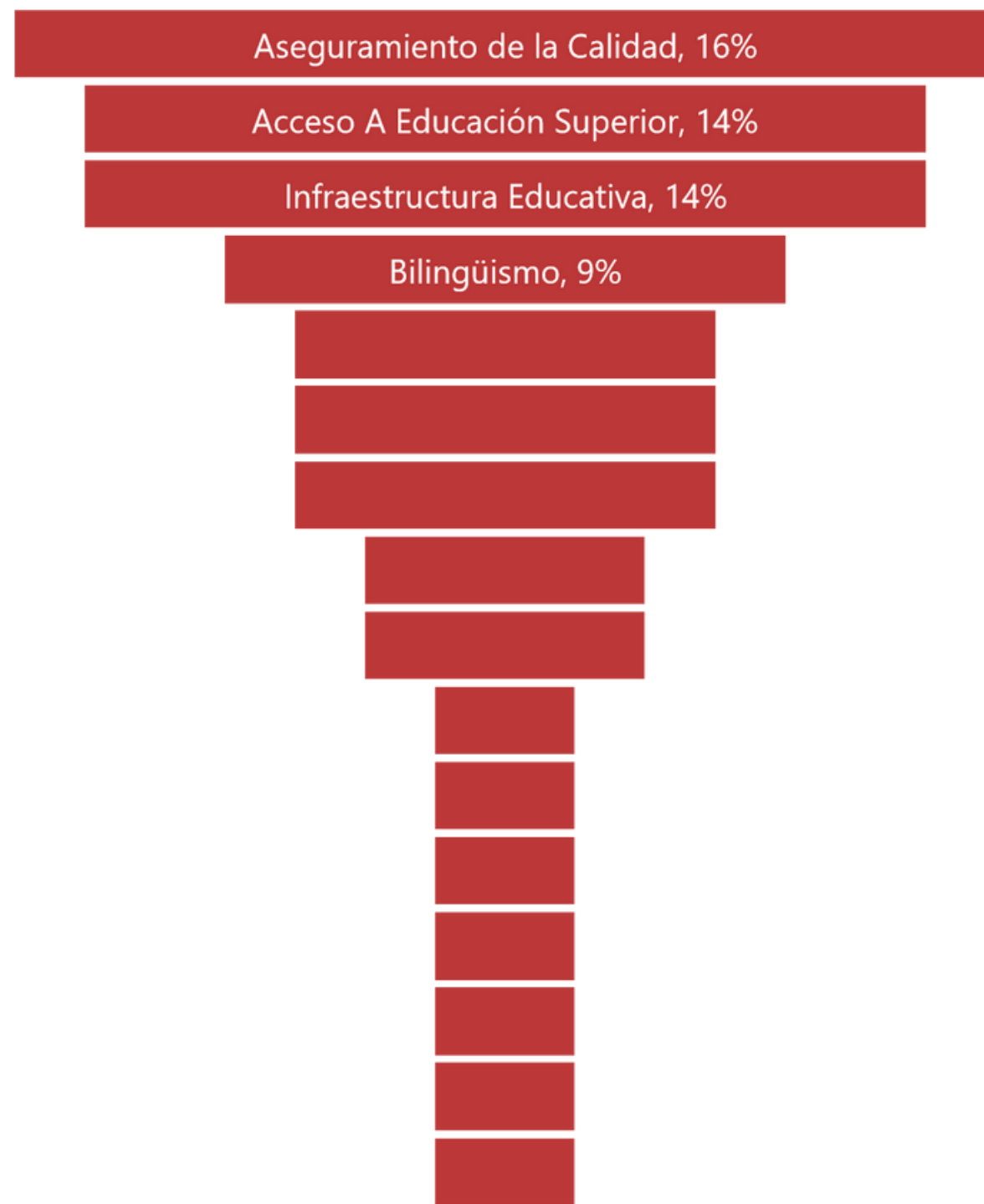


POLÍTICAS Y/O PROGRAMAS PARA FORTALECER ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN



Las EAVs identifican el bilingüismo, la infraestructura educativa, la educación superior, las competencias socioemocionales y las pruebas estandarizadas como las cinco políticas y/o programas más importantes que deben fortalecerse en su estrategia de divulgación. Estos aspectos reciben un 14%, 11%, 11%, 8% y 5% de preferencias, respectivamente.

TEMÁTICAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS



Las EAVs identifican el aseguramiento de la calidad, el acceso a la educación superior, la infraestructura educativa, el bilingüismo y el cierre de brechas regionales como las cinco temáticas más importantes sobre las cuales el MEN debe centrar sus esfuerzos para la construcción de proyectos normativos. Estos aspectos reciben un 16%, 14%, 14%, 9% y 7% de preferencias, respectivamente, sumando un total del 60%.



ESPACIOS DE DIÁLOGO

09

100%

Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs encuestadas manifiestan un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que el MEN genera espacios de diálogo para recibir propuestas y enriquecer su gestión. Dentro de este porcentaje, el 55.6% (5) afirman estar de acuerdo, mientras que el 44.4% (4) aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

77.8%

Con una calificación promedio de 4.5, el 77.8% de las EAVs encuestadas manifiestan un alto nivel de satisfacción en relación a la suficiencia de los espacios de participación. Dentro de este porcentaje, el 44.4% (4) afirman estar totalmente satisfechas, mientras que el 33.3% (3) aseguran estar satisfechas.

100%

Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs encuestadas manifiestan un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que el MEN rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación. Dentro de este grupo, el 66.7% (6) afirman estar de acuerdo, mientras que el 33.3% (3) aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

EVENTOS INSTITUCIONALES

CONVOCATORIA

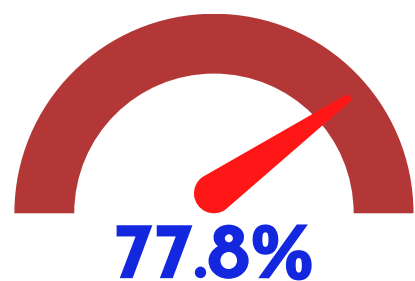
El 57.1% (4) de las EAVs encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación al proceso de convocatoria a los eventos institucionales, mientras que el 42.9% (3) afirman estar satisfechas.



Del total de las EAVs encuestadas, el 77.8% (7) afirman haber participado en eventos institucionales durante el último año, en contraste con el 22.2% (2) que afirman lo contrario.

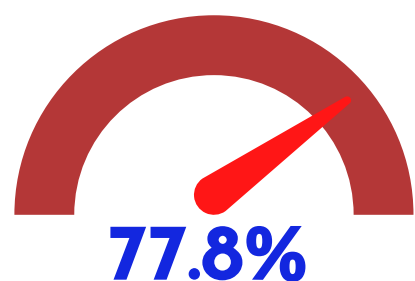
PERTINENCIA

El 57.1% (4) de las EAVs encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación a la pertinencia de los eventos institucionales, mientras que el 42.9% (3) afirman estar satisfechas.



LOGÍSTICA

El 57.1% (4) de las EAVs encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación al proceso de logística de los eventos institucionales, mientras que el 42.9% (3) afirman estar satisfechas.



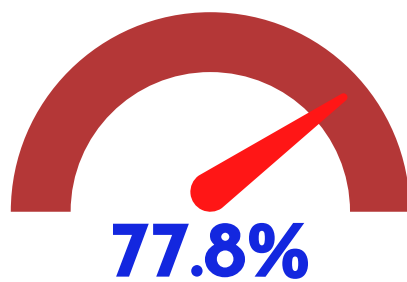
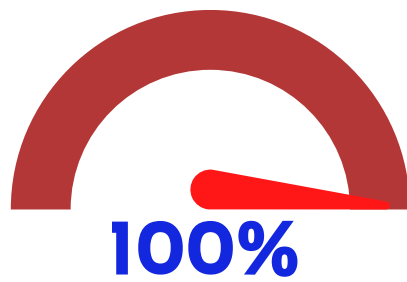
EVENTOS INSTITUCIONALES

METODOLOGÍA

El 57.1% (4) de las EAVs encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación a la metodología desarrollada en los eventos institucionales, mientras que el 42.9% (3) afirman estar satisfechas.

VALOR AGREGADO

El 57.1% (4) de las EAVs encuestadas aseguran estar completamente satisfechas en relación al valor agregado generado en los eventos institucionales, mientras que el 42.9% (3) afirman estar satisfechas.

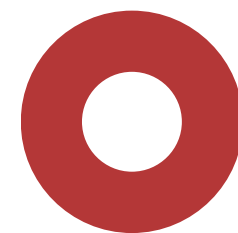


ASISTENCIA TÉCNICA

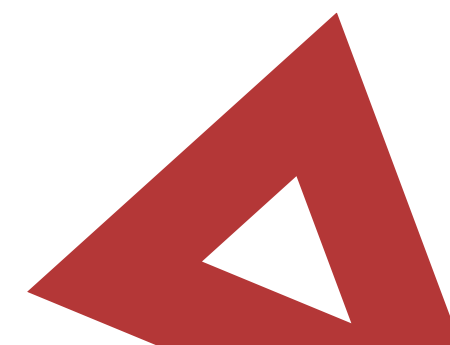
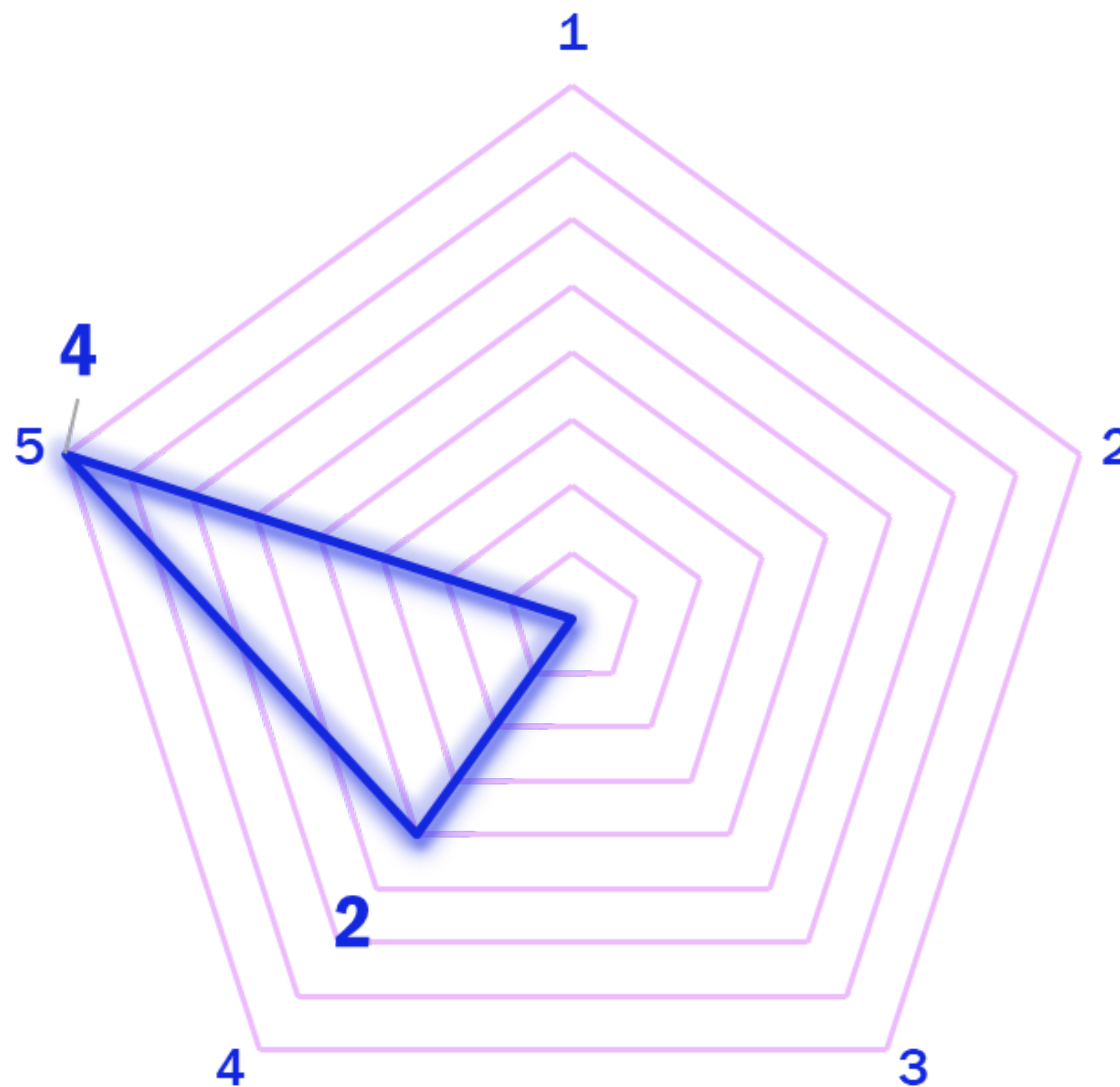


El 66.7% (6) de las EAVs encuestadas afirma haber recibido asistencia técnica por parte del MEN durante el último año, mientras que el 33.3% (3) asegura lo contrario.

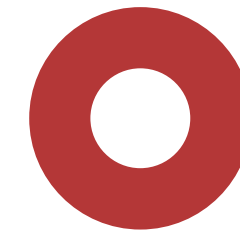
PERTINENCIA DE LOS TEMAS



Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a la pertinencia de los temas. Dentro de este porcentaje, el 66.7% (4) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 33.3% (2) restante aseguran estar satisfechas.

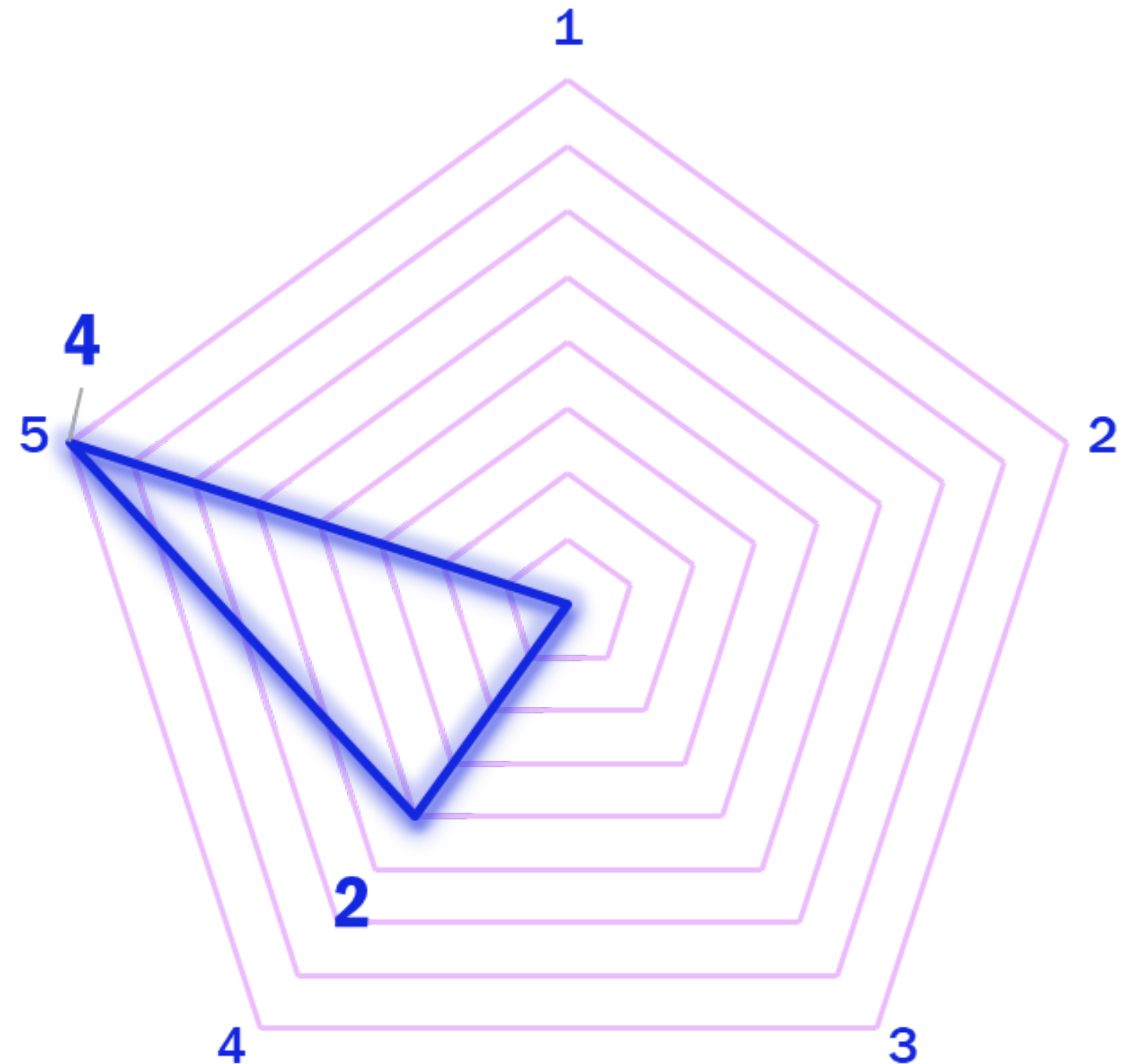


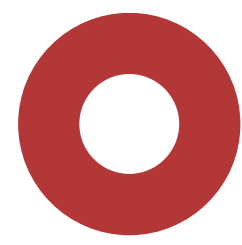
UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS



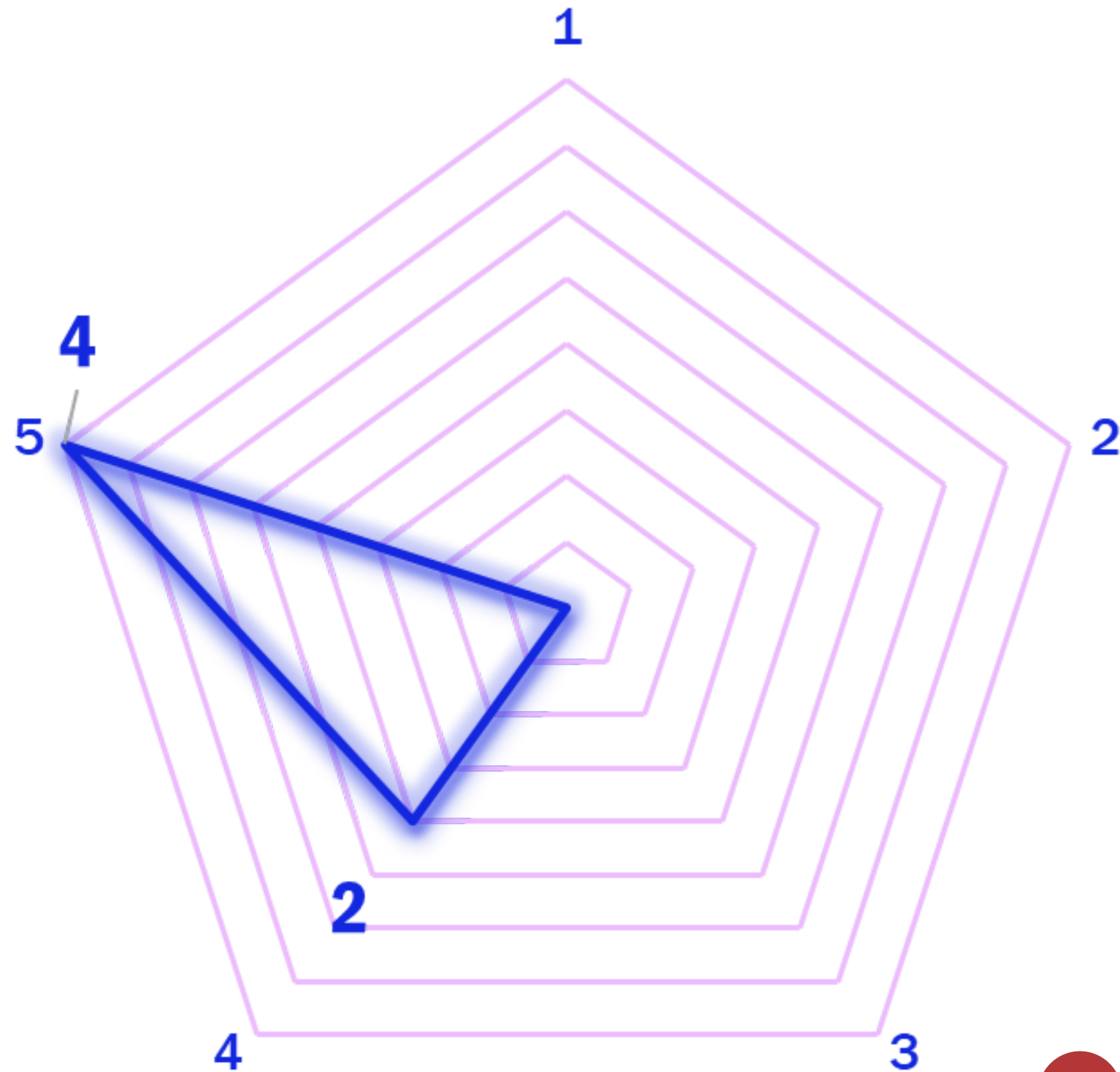
11

Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación con la utilidad de los contenidos. Dentro de este porcentaje, el 66.7% (4) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 33.3% (2) restante aseguran estar satisfechas.





COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

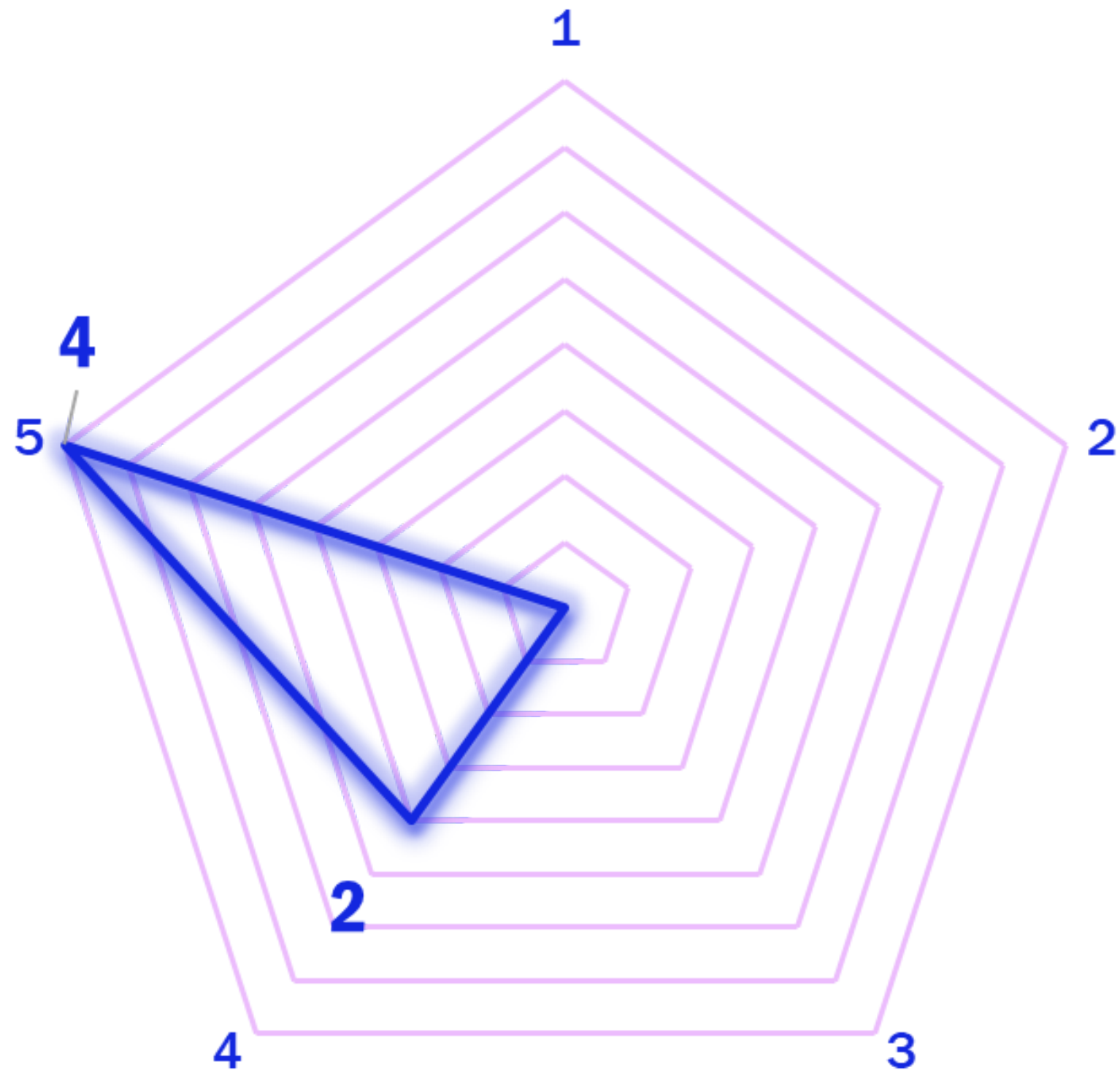


Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a las competencias comunicativas del interlocutor del MEN. Dentro de este porcentaje, el 66.7% (4) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 33.3% (2) restante aseguran estar satisfechas.



CAPACIDAD PARA RESOLVER CONSULTAS

11



Con una calificación promedio de 4.5, el 100% de las EAVs encuestadas manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a la capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares. Dentro de este porcentaje, el 66.7% (4) aseguran estar totalmente satisfechas, mientras que el 33.3% (2) restante aseguran estar satisfechas.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND

100%

Con una calificación promedio de 4.5, la totalidad de las EAVs encuestadas asegura tener un elevado grado de acuerdo en relación con la afirmación de que los objetos y estrategias de educación en el PND responden a las necesidades del entorno. Dentro de este grupo, el 66.7% está completamente de acuerdo, mientras que el 33.3% afirma estar de acuerdo.



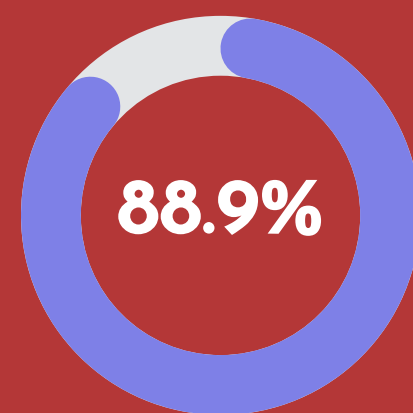
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND

100%

Con una calificación promedio de 4.5, la totalidad de las EAVs encuestadas asegura tener un elevado grado de acuerdo en relación con la afirmación de que los objetivos y estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios. Dentro de este grupo, el 66.7% está completamente de acuerdo, mientras que el 33.3% afirma estar de acuerdo.



PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND



Con una calificación promedio de 4.5, el 88.9% de las EAVs encuestadas asegura tener un elevado grado de acuerdo en relación con la afirmación de que los avances en los objetivos y las estrategias de educación en el PND han sido socializados a través de diferentes medios. Dentro de este grupo, el 66.7% está completamente de acuerdo, mientras que el 22.2% afirma estar de acuerdo.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Con una calificación promedio de 4.5, el 55.6% (5) de las EAVs aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la facilidad para utilizar el sistema, frente al 44.4% (4) que afirman estar satisfechas.



Con una calificación promedio de 3.6, el 55.6% (5) de las EAVs aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la disponibilidad del sistema, frente al 33.3% (3) que afirman estar satisfechas.



Con una calificación promedio de 4, el 44.4% (4) de las EAVs aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la accesibilidad al sistema, mientras que el 44.4% (4) afirman estar de satisfechas.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Con una calificación promedio de 4, el 44.4% (4) de las EAVs aseguran estar totalmente satisfechas en relación a la funcionalidad del sistema, frente al 44.4% (4) que afirman estar satisfechas.



Con una calificación promedio de 4, el 55.6% (5) de las EAVs aseguran estar satisfechas en relación a la confiabilidad del sistema, frente al 33.3% (3) que afirman estar completamente satisfechas.



Educación

CIUDADANÍA GENERAL

Encuestas de Satisfacción
2023

Ministerio de Educación Nacional





GÉNERO

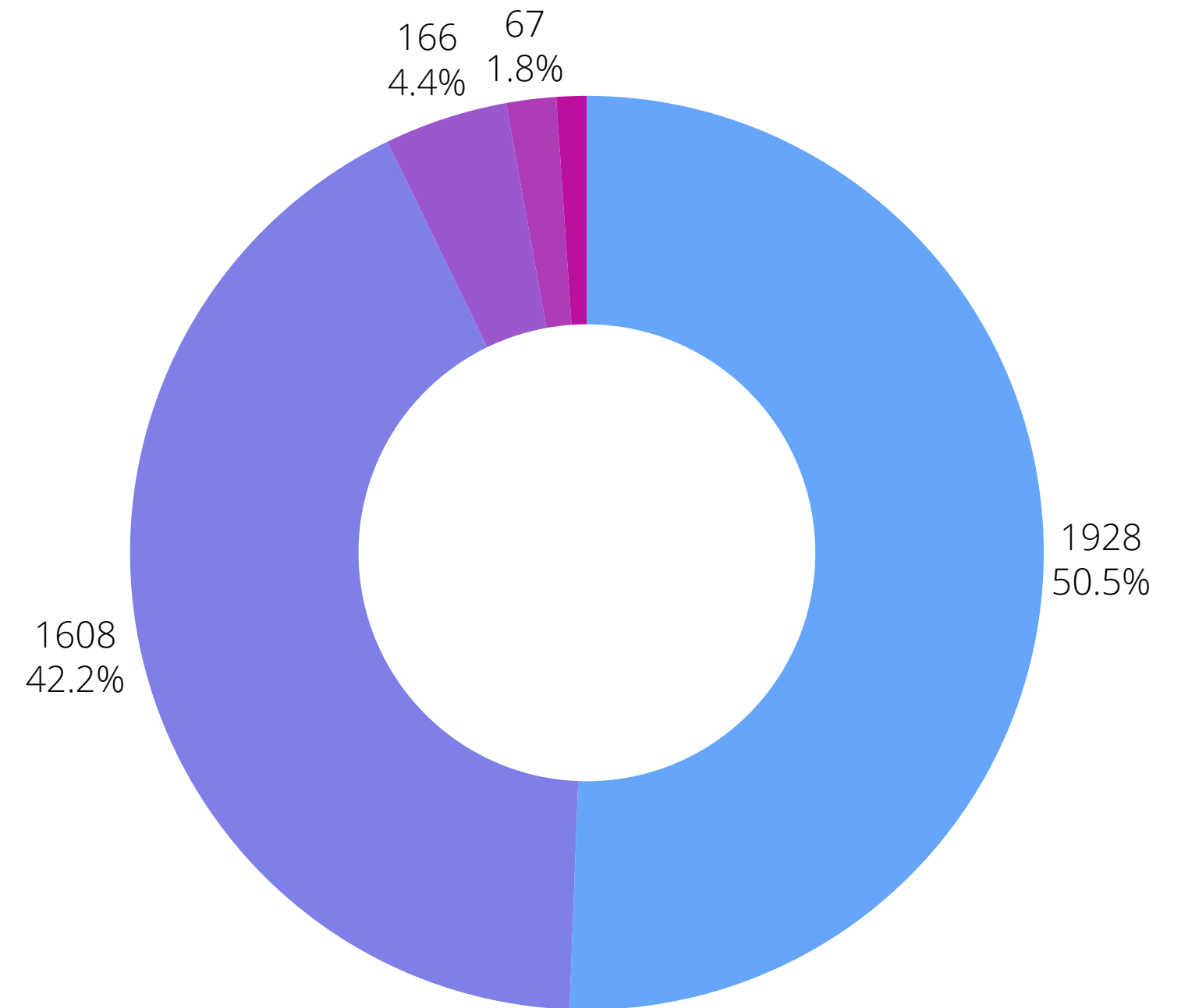
En el análisis de la percepción y satisfacción ciudadana, basado en una muestra de 3815 encuestados, se observa que, en términos de género, la distribución se compone de un 53,1% de mujeres (2024), un 46,7% de hombres (1781) y un 0,3% de la población identificada como intersexual, representando un total de 10 individuos.



NIVEL EDUCATIVO

En cuanto a la distribución por niveles educativos dentro de la muestra de 3815 encuestados, se destaca que:

- Especialización/Maestría/Doctorado: 50,54% (1928).
- Profesional: 42,15% (1608).
- Técnico/Tecnólogo: 4,35% (166).
- Educación Media: 1,76% (67).
- Básica Secundaria: 1,07% (41).
- Básica Primaria: 0,13% (5).



DISCAPACIDAD

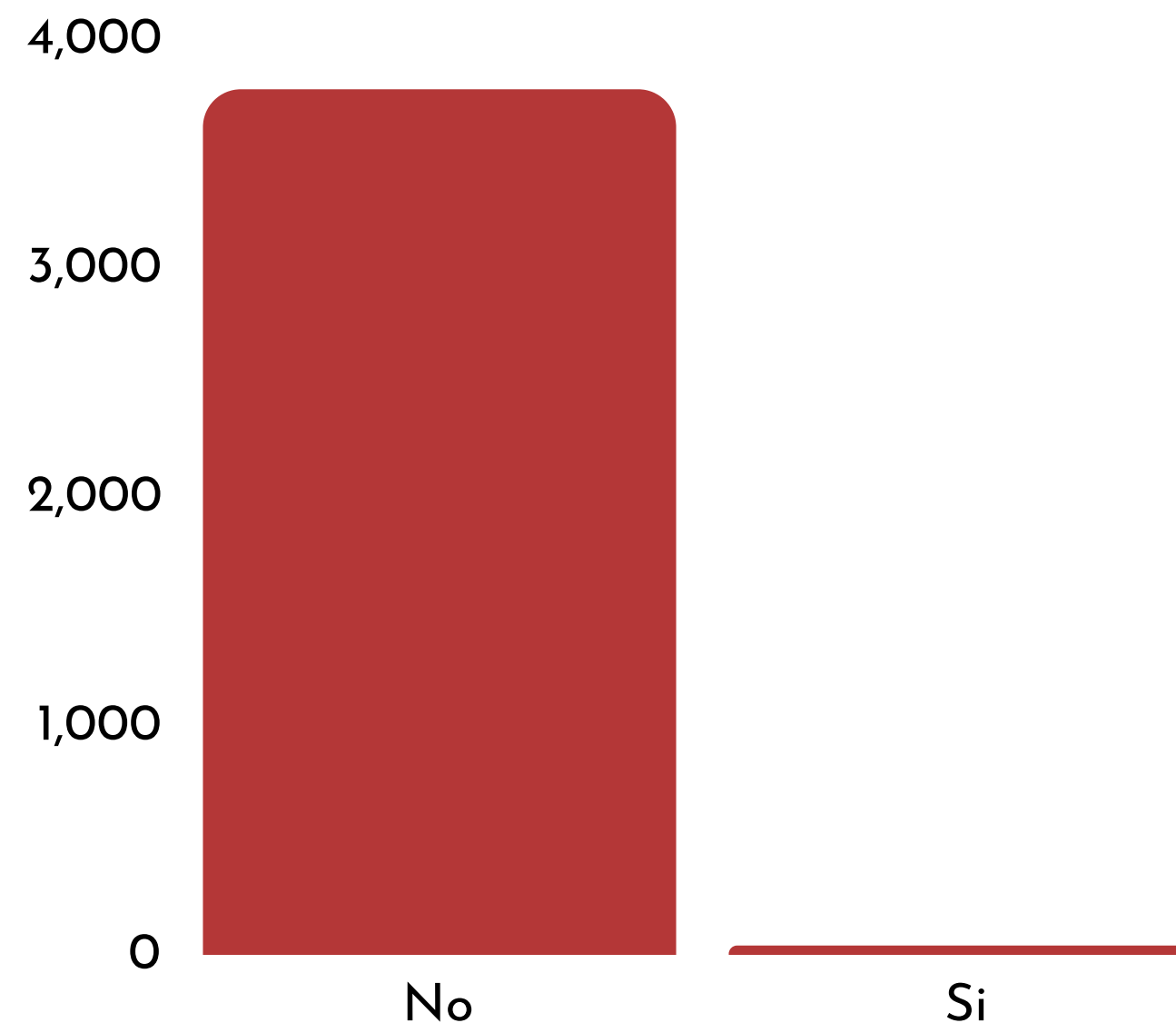


04

En relación con la presencia de discapacidades en la muestra de 3815 encuestados de medición de la percepción y la satisfacción de la ciudadanía en general, los resultados indican:

- No tiene discapacidad: 99,03%, (3778)
- Sí tiene discapacidad: 0,97%, (37) encuestados.

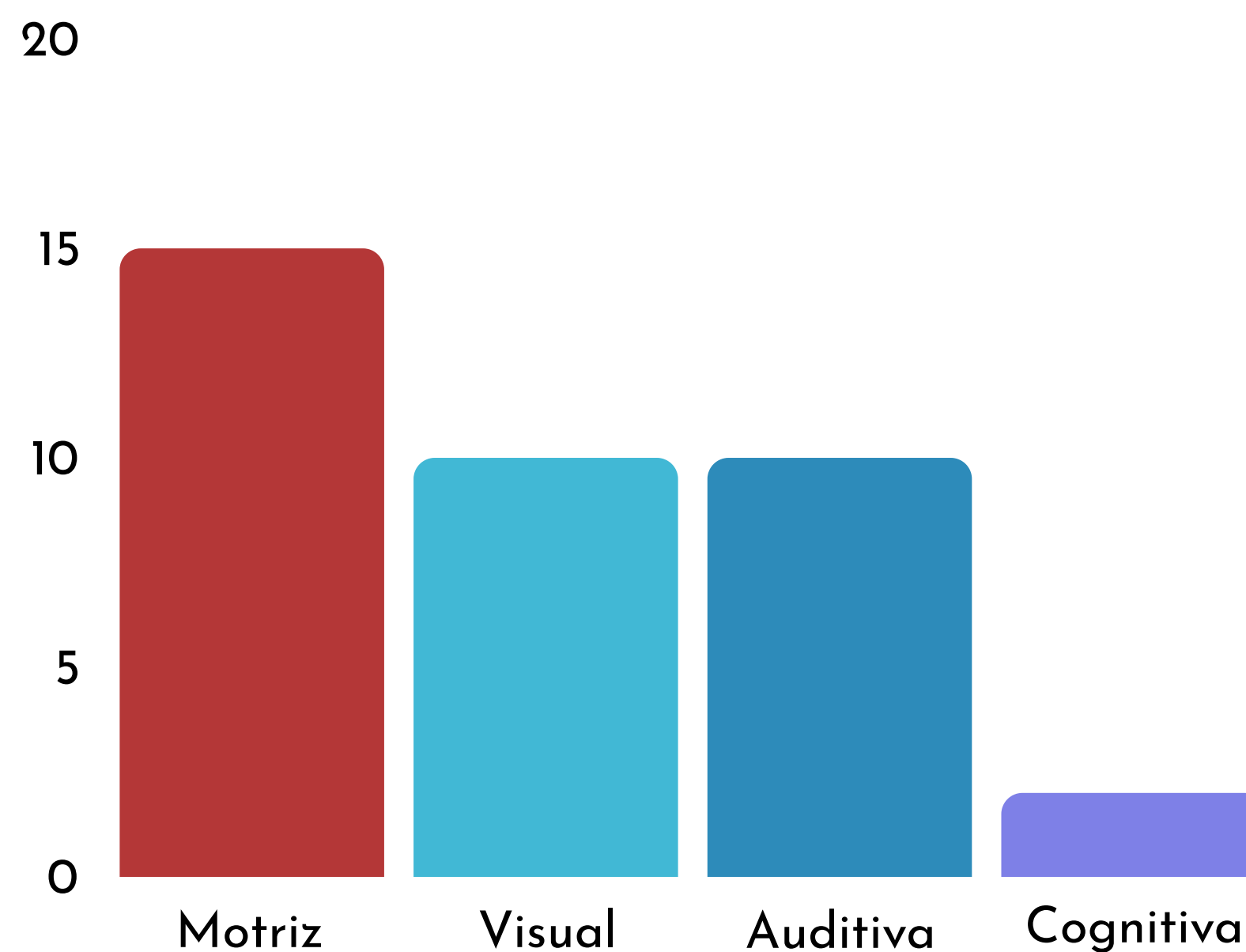
Estos datos proporcionan una visión resumida de la distribución en cuanto a la presencia de discapacidades en la población encuestada.



TIPO DE DISCAPACIDAD

En relación con la presencia de discapacidades en la muestra de 3815 encuestados, de los cuales 37 indicaron tener alguna discapacidad, los resultados específicos de la distribución son los siguientes:

- Motriz: 40,54%, (15).
- Visual: 27,03%, (10).
- Auditiva: 27,03%, (10).
- Cognitiva: 5,41%, (2).



PERTENENCIA ÉTNICA

El 93.92% (3583) encuestados revela una predominancia significativa de individuos que indican no pertenecer a ninguna etnia.



El 6.08% (232) restante, asegura afirman pertenecer a alguna etnia.

93,92%

15

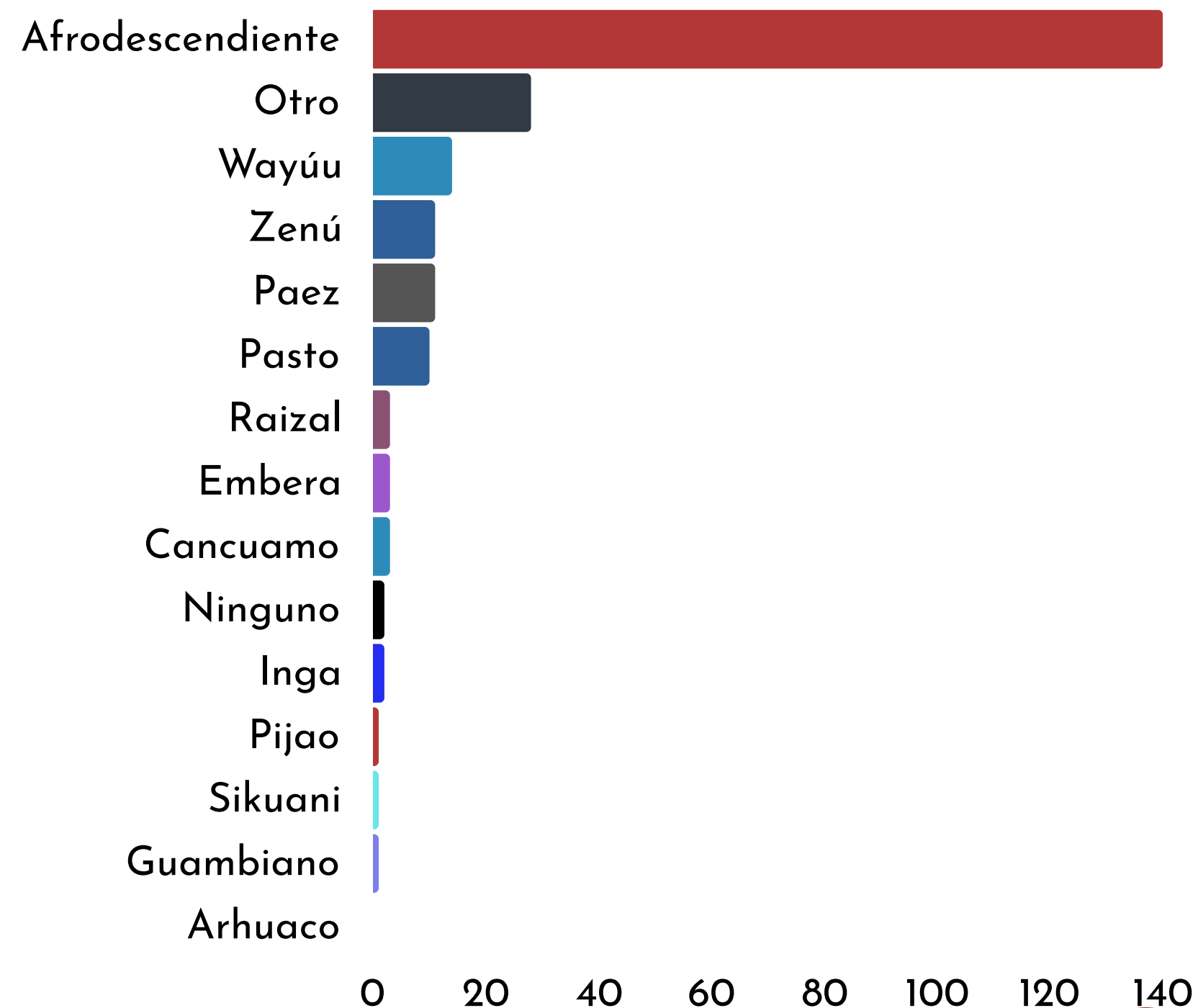
TIPO DE ETNIA

El análisis detallado de la pertenencia étnica en la muestra de 232 encuestados revela una diversidad significativa. La mayoría, un 60,34% (140), se identifica como parte de la Comunidad Afrodescendiente, seguido por un 12,07% (28) que indica "Otro".

Otras afiliaciones étnicas incluyen Wayúu 6,03% (14), Zenú 4,74% (11), Paez 4,74% (11), Pasto 4,31% (10), y diversas etnias minoritarias como Raizal o Palenquero 1,29% (3), Embera 1,29% (3), Cancuamo 1,29% (3), Ninguno 0,86% (2), Inga 0,86% (2), Pijao 0,86% (2), Sikuaní 0,86% (2), Guambiano, 0,43% (1) y Arhuaco 0,43% (1), cada una representando porcentajes más pequeños.

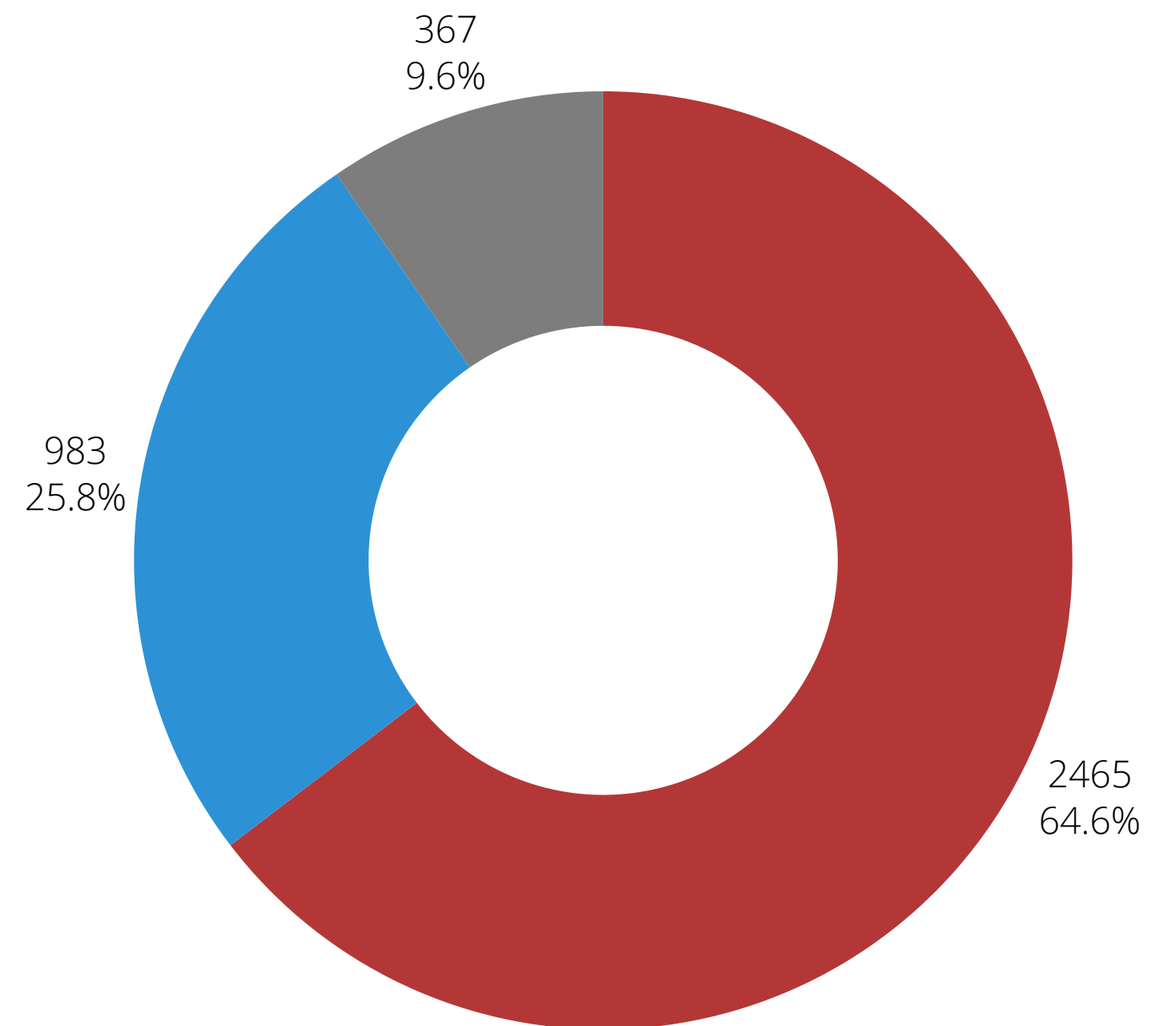


04



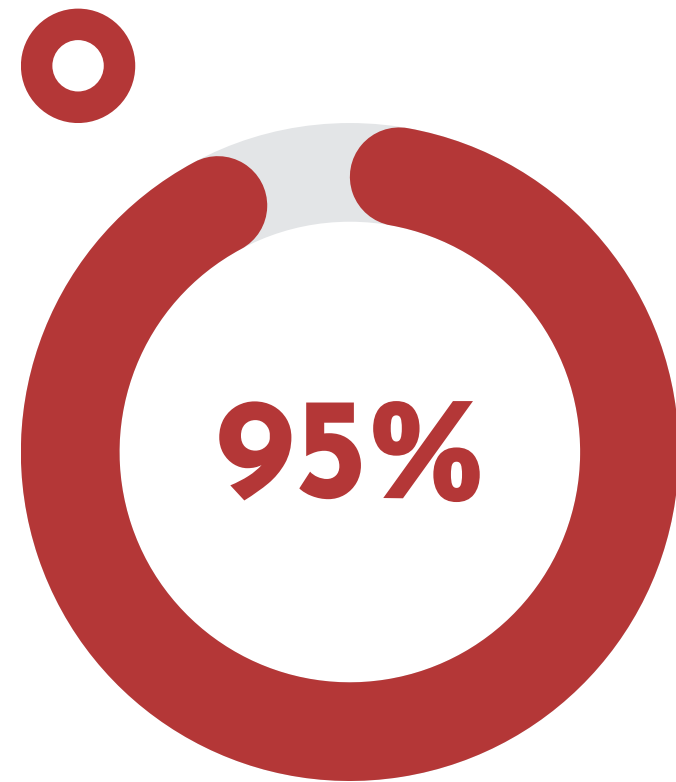
USTED ES...

El análisis de la distribución de roles educativos en la muestra de 3815 encuestados, un 64,61%, (2465) se identifica como egresado del sistema educativo, reflejando una representación significativa de individuos que han completado su formación académica. Por otro lado, el 25,77% (983) de la muestra son docentes, lo que destaca la presencia significativa de profesionales en el ámbito educativo. El 9,62% (367) se clasifica como "terceros", incluyendo posiblemente a personas con roles diversos en el sector educativo o aquellos no directamente relacionados con la enseñanza.



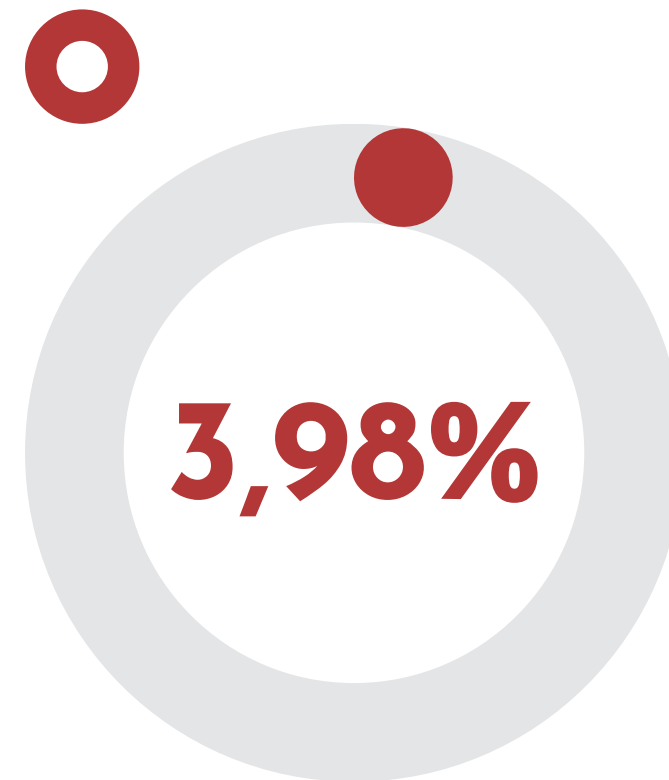
15

USTED ES EGRESADO DE UNA INSTITUCIÓN DE ...



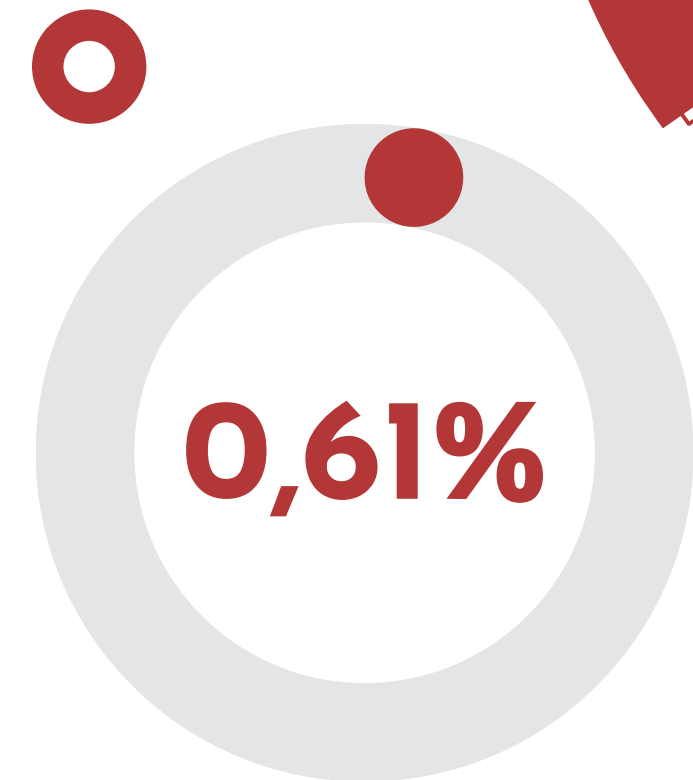
EDUCACIÓN SUPERIOR

La gran mayoría de los encuestados de medición de la percepción y la satisfacción de la ciudadanía en general, representando un 95,42% (2352) de la muestra, indican ser egresados de instituciones de Educación Superior.



EDUCACIÓN MEDIA

El 3,98% de los encuestados de medición de la percepción y la satisfacción de la ciudadanía en general reporta ser egresado de instituciones de Educación Media.



EDUCACIÓN BÁSICA

El 0,61% de los encuestados de medición de la percepción y la satisfacción de la ciudadanía se identifica como egresado de instituciones de Educación Básica.



USTED ES EGRESADO DE UNA INSTITUCIÓN

El análisis se centra en la muestra de 2465 egresados del sistema educativo, quienes proporcionaron información sobre la naturaleza de sus instituciones de origen. De los egresados encuestados, el 96,67% proviene de instituciones educativas urbanas, mientras que el 3,33% se identifica como egresado de instituciones rurales.



96,67%



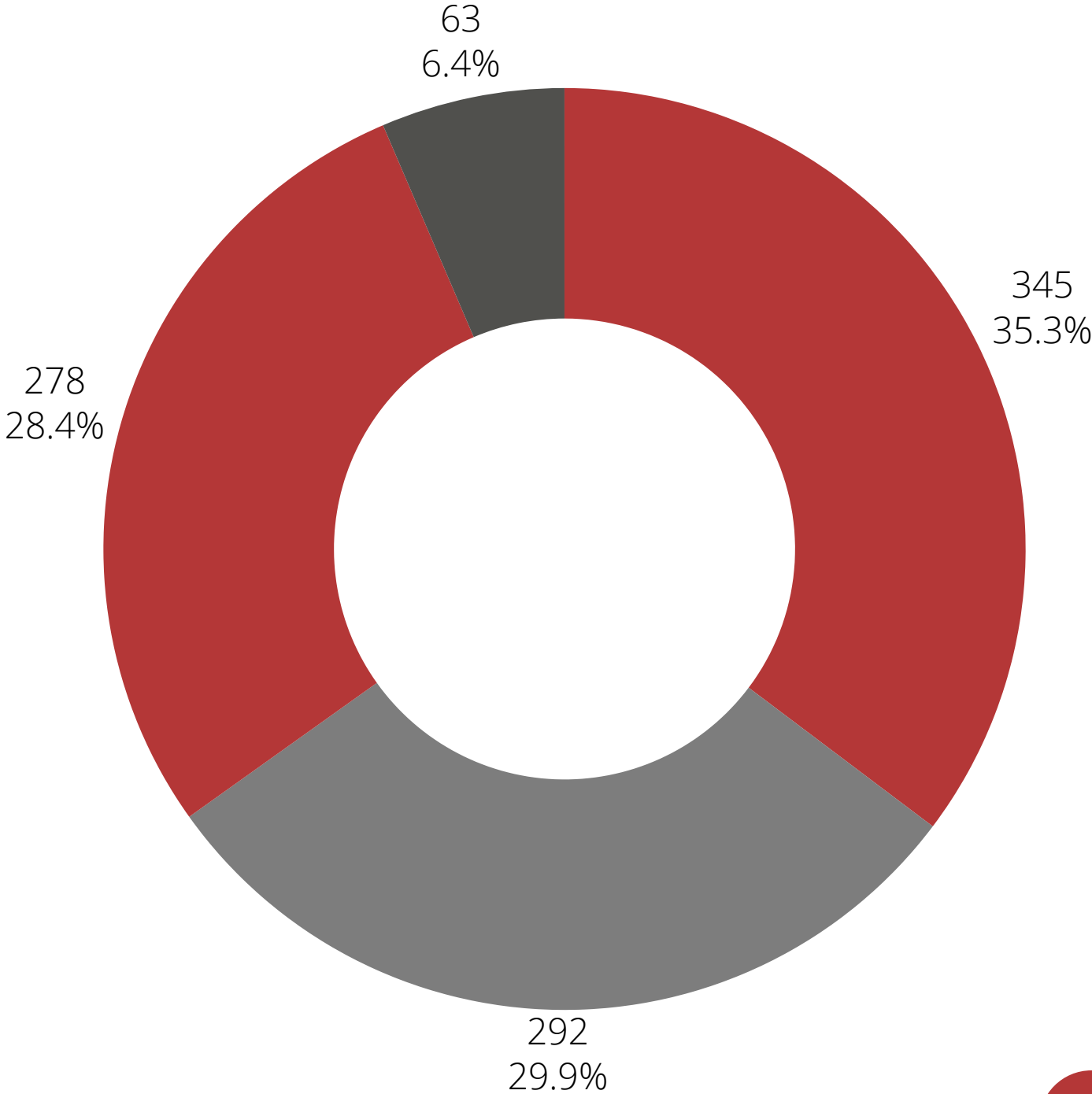
15

USTED ES UN DOCENTE DE UNA INSTITUCIÓN



04

La muestra de 983 docentes dentro del grupo general de 3815 participantes. En este subconjunto de docentes, se observa que un 35,28% enseña en instituciones de Educación Media, siendo la categoría más representativa. Le sigue el 29,86% de docentes que trabajan en Educación Básica y el 28,43% en Educación Superior. Además, el 6,44% de los docentes se dedica a la Educación inicial o preescolar.

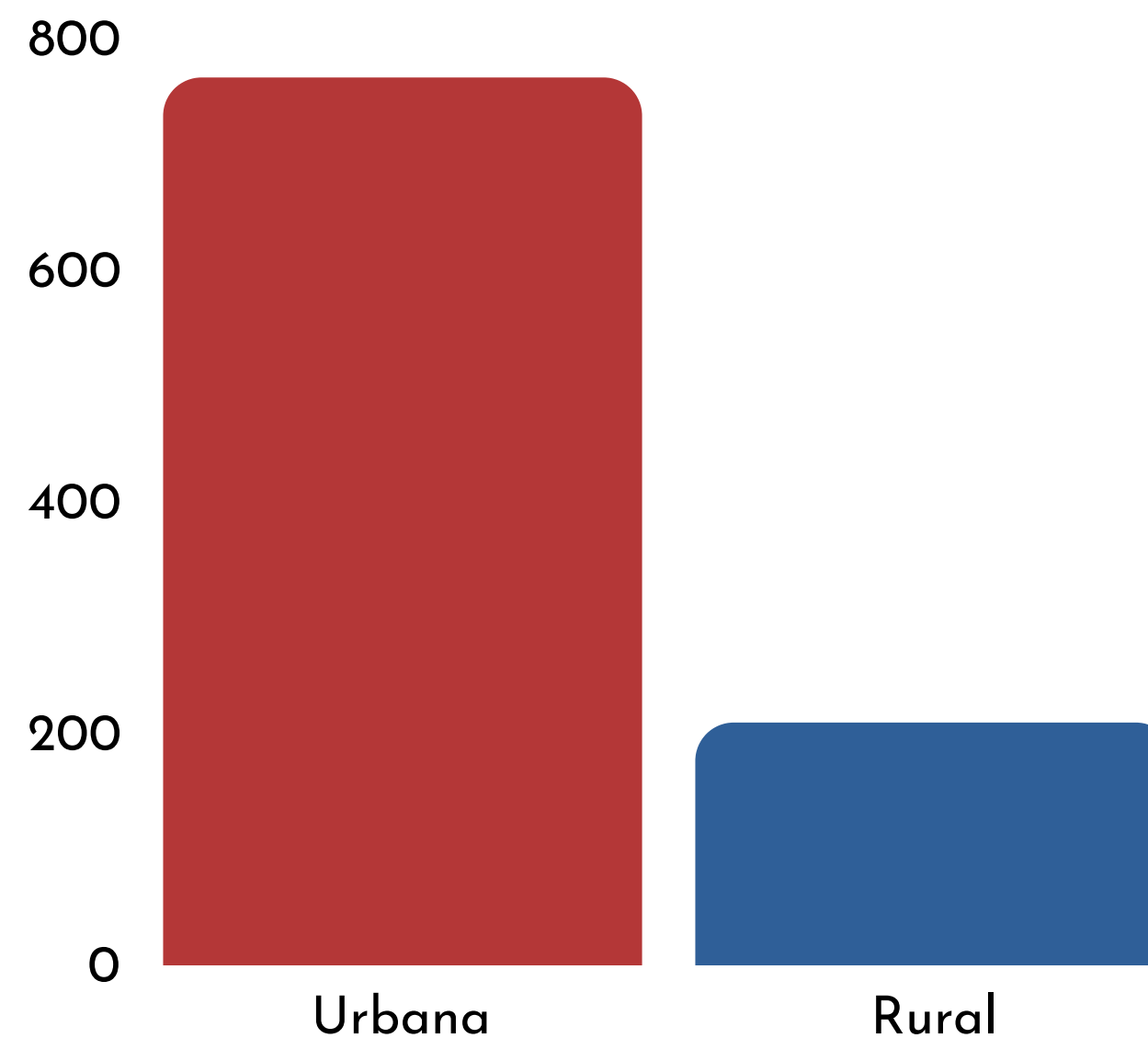


USTED ES UN DOCENTE DE UNA INSTITUCIÓN



04

En el análisis de la distribución geográfica de los docentes de instituciones, de los 975 docentes encuestados, se observa que el 78,56% trabaja en instituciones urbanas, mientras que el 21,44% ejerce en instituciones rurales.





Coeficiente Alpha de Cronbach - Ciudadanía General

La evaluación del coeficiente Alpha de Cronbach para la Ciudadanía General arrojó un resultado destacado de **0.98**, indicando un elevado nivel de confiabilidad y validez en las respuestas recopiladas en la encuesta. Este valor sugiere que las respuestas carecen de errores derivados de factores como instrucciones no estandarizadas, imprecisiones en el registro de puntajes, perturbaciones en el entorno de medición, variaciones en el contenido muestreado y fluctuaciones entre los encuestados. En consecuencia, la alta consistencia interna de las respuestas respalda la fiabilidad y solidez de los datos obtenidos durante el proceso de evaluación.



Métricas de Satisfacción

La ciudadanía general evaluó la confianza, apertura, interlocución y transparencia en su relación con el Ministerio de Educación Nacional (MEN). Es relevante resaltar que la conexión entre los ciudadanos y el MEN se caracteriza por un sólido nivel de confianza mutua, evidenciado mediante una comunicación abierta y fluida. La interacción entre ambas partes ha demostrado ser efectiva, propiciando un diálogo constructivo que facilita la colaboración en aras del mejoramiento continuo. La transparencia en los procesos y decisiones ha robustecido esta relación, creando un entorno propicio para el desarrollo conjunto de iniciativas que beneficien a la comunidad educativa. Este enfoque colaborativo refleja el compromiso compartido de ambas partes para avanzar hacia la excelencia.

3.8

Confianza

La calificación media de 3.8 en la métrica de confianza señala una evaluación positiva por parte de la ciudadanía hacia el MEN. Este resultado sugiere que los ciudadanos confían en la credibilidad, integridad y fiabilidad de las acciones y decisiones del MEN, lo que indica una base sólida de colaboración y entendimiento entre ambas partes.

3.8

Apertura

La puntuación media de 3.8, refleja una positiva disposición por parte del MEN para compartir información relevante y tener en cuenta las opiniones de los ciudadanos. Este resultado sugiere un ambiente de colaboración abierto, donde la comunicación fluida y la consideración de perspectivas contribuyen al fortalecimiento de las relaciones entre el Ministerio y la ciudadanía en general.

3.8

Interlocución

La destacada calificación de 3.8/5, señala una comunicación eficaz y de alta calidad entre la ciudadanía y el MEN. Este resultado sugiere que las interacciones son claras, efectivas y reflejan una alta capacidad de escucha por parte del Ministerio de Educación.

3.9

Transparencia

Con una calificación media de 3.9, los ciudadanos indican una percepción positiva en cuanto a la transparencia y claridad de los procesos, decisiones y acciones del MEN. Este resultado sugiere que existe apertura y claridad de la gestión ministerial, proporcionando a la ciudadanía en general la información necesaria para comprender y participar activamente en sus procesos.



Métricas de Satisfacción

Las Entidades Adscritas y Vinculadas (EAVs) llevaron a cabo una evaluación de la visibilidad, receptividad, actitud de servicio y socialización de la información por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN). Del análisis realizado, se destaca la marcada visibilidad proporcionada por el MEN, la cual ha tenido un impacto significativo en la transparencia y comprensión de los procesos y servicios ofrecidos a las EAVs. La receptividad demostrada por el Ministerio ha generado un entorno propicio para la colaboración y el intercambio de ideas, mientras que la actitud de servicio evidenciada ha facilitado la resolución efectiva de problemas. Además, la socialización eficaz de la información ha propiciado una comunicación fluida y oportuna, fomentando la alineación de objetivos y estrategias.

3.9 Visibilidad

La alta calificación de 3.9/5 en la métrica de visibilidad indica que las acciones y programas del Ministerio son ampliamente conocidos y reconocidos por los ciudadanos. Este resultado sugiere una comunicación efectiva por parte del Ministerio, logrando que sus iniciativas sean visibles y comprendidas por la ciudadanía en general. Una buena visibilidad fortalece la implementación exitosa de políticas y programas, evidenciando un impacto positivo en el ámbito educativo.

3.4 Receptividad

La calificación de 3.4/5 en la métrica de receptividad destaca la positiva disposición del MEN para recibir y considerar la retroalimentación, sugerencias y preocupaciones de los ciudadanos. Este resultado sugiere una actitud receptiva y adaptativa, lo que contribuye a un entorno colaborativo donde las necesidades de los ciudadanos son tenidas en cuenta. La receptividad del MEN facilita la construcción de relaciones sólidas y la implementación eficaz de políticas educativas que responden a las dinámicas y desafíos específicos de la ciudadanía involucrada.

3.8 Actitud de Servicio

La calificación de 3.8 refleja una positiva evaluación de la actitud de servicio del Ministerio hacia la ciudadanía en general. Esta puntuación sugiere que el Ministerio demuestra una disposición proactiva y una orientación efectiva hacia el servicio, contribuyendo a una relación de colaboración sólida. La atención y servicio de calidad facilitan la ejecución eficiente de programas educativos, fortaleciendo así la efectividad de las acciones ministeriales.

3.8 Resolución

La destacada calificación de 3.8/5, indica una efectiva difusión de información por parte del Ministerio hacia los ciudadanos. Este resultado sugiere una comunicación eficiente y una distribución adecuada de mensajes clave, lo que contribuye a una comprensión sólida por parte de la ciudadanía. La socialización efectiva de la información es esencial para la alineación y colaboración exitosa entre el Ministerio y los ciudadanos involucrados, facilitando la implementación de políticas y programas educativos de manera coordinada.

Métricas de Satisfacción



Satisfacción General

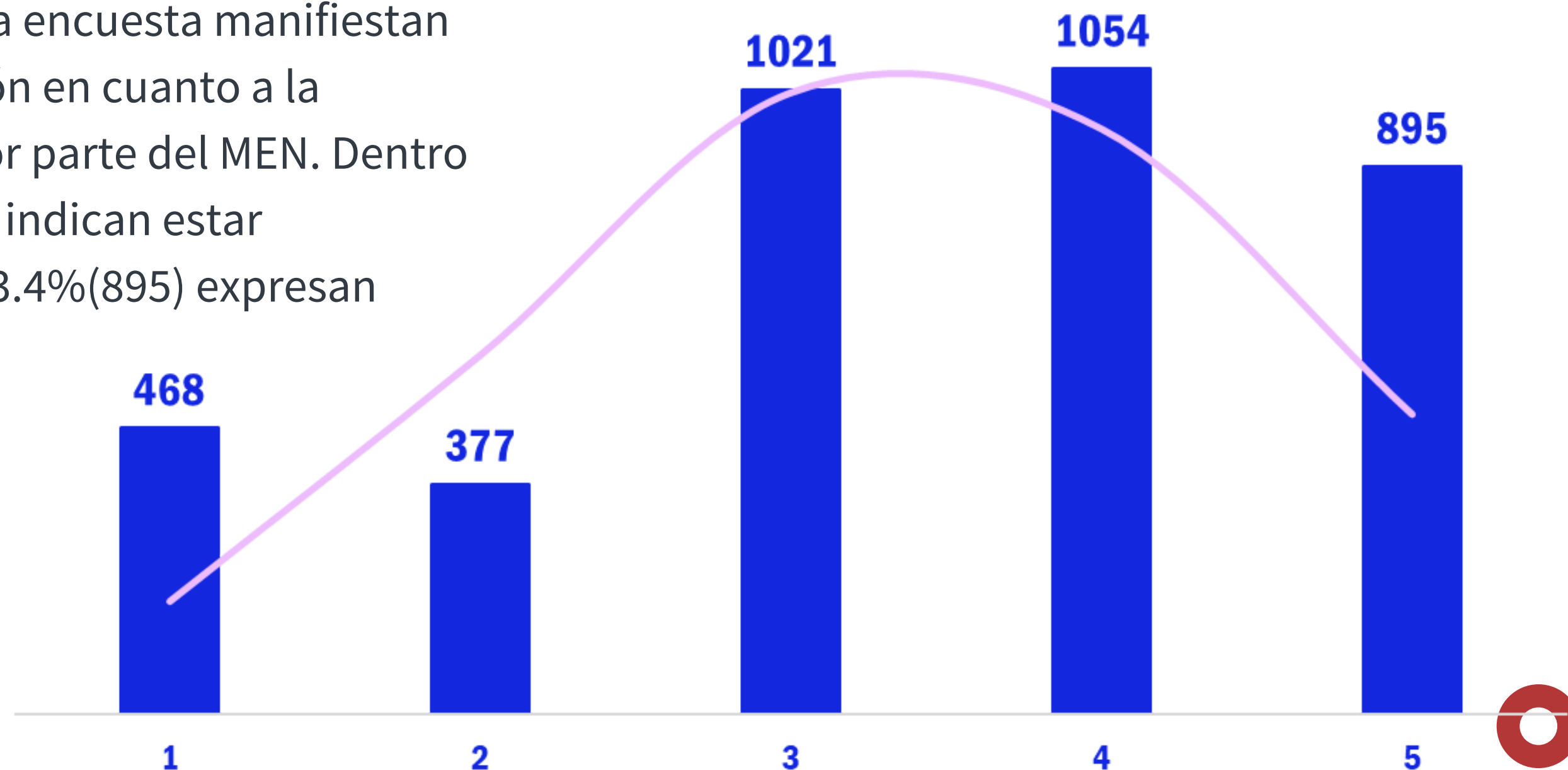
La calificación media de 3.8/5 en la métrica de satisfacción general indica una evaluación positiva y satisfactoria por parte de la ciudadanía hacia el Ministerio de Educación Nacional. Este resultado compuesto refleja una experiencia general favorable, sugiriendo que las interacciones, servicios y acciones del Ministerio han generado un alto nivel de satisfacción entre los ciudadanos. Una satisfacción general positiva es fundamental para mantener relaciones sólidas y productivas, lo que puede contribuir a un mejor desarrollo y éxito en el ámbito educativo.

EL MEN ESCUCHA LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA



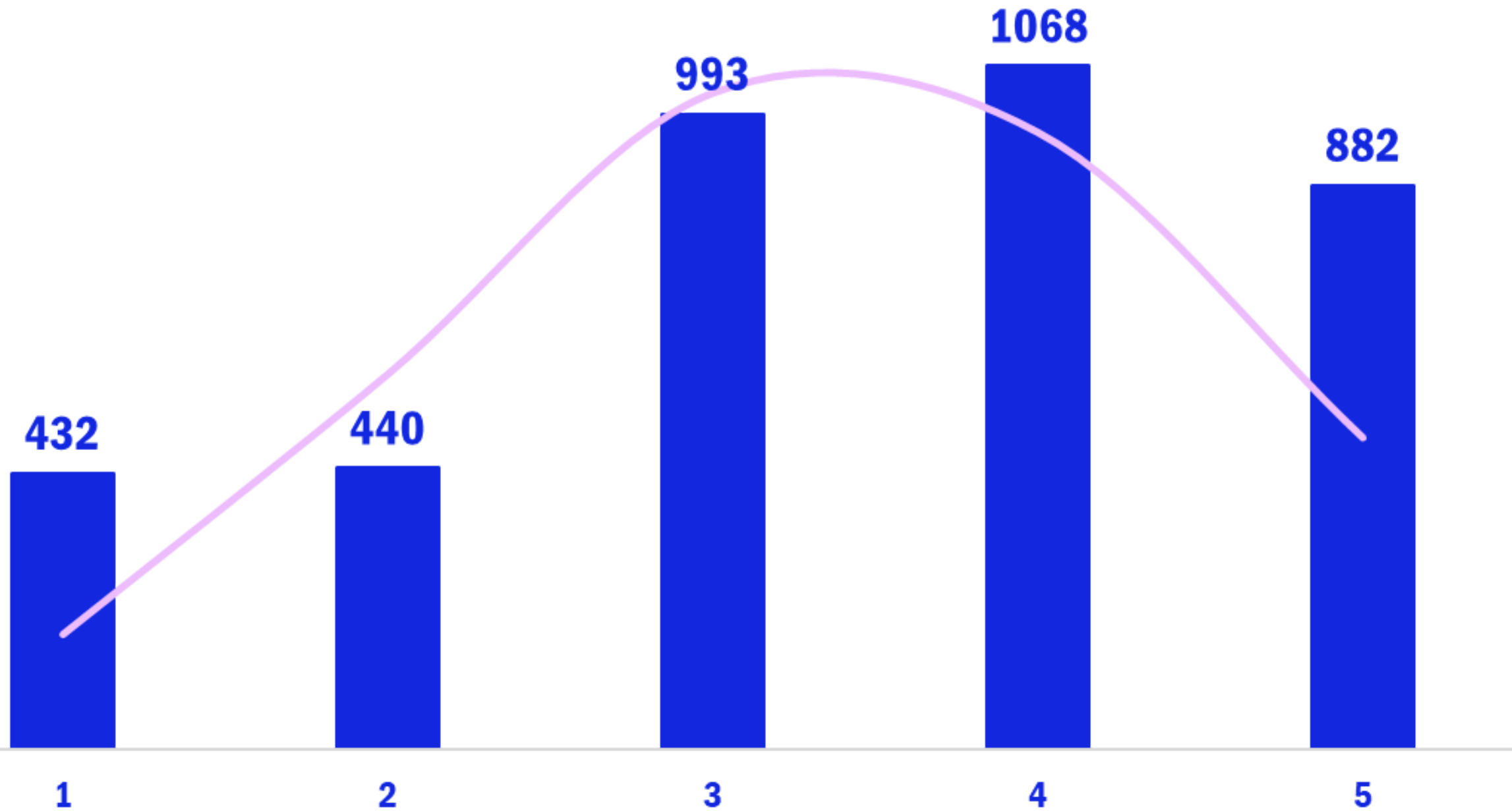
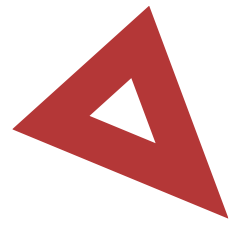
04

Con una calificación promedio de 4.5, el 51.1% de los ciudadanos participantes en la encuesta manifiestan un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la atención a sus necesidades por parte del MEN. Dentro de este grupo, el 27.6% (1054) indican estar satisfechos, mientras que el 23.4% (895) expresan estar totalmente satisfechos.

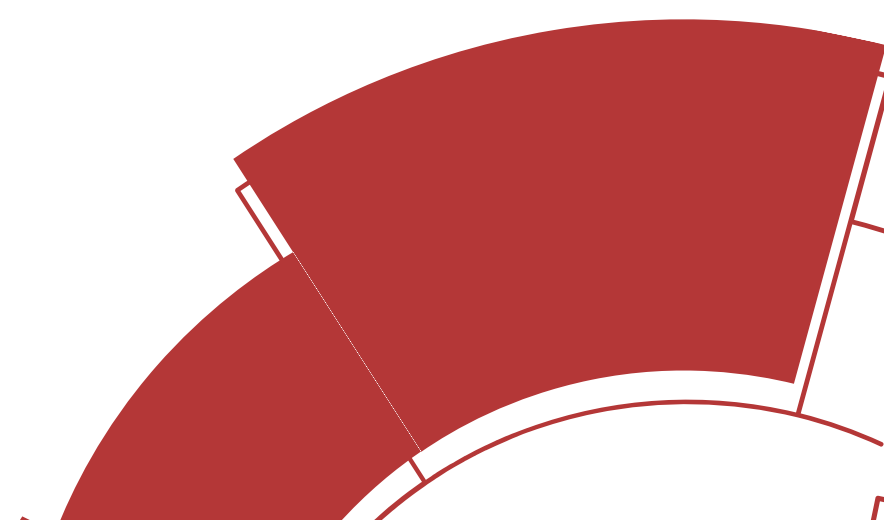




IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA SATISFACER NECESIDADES

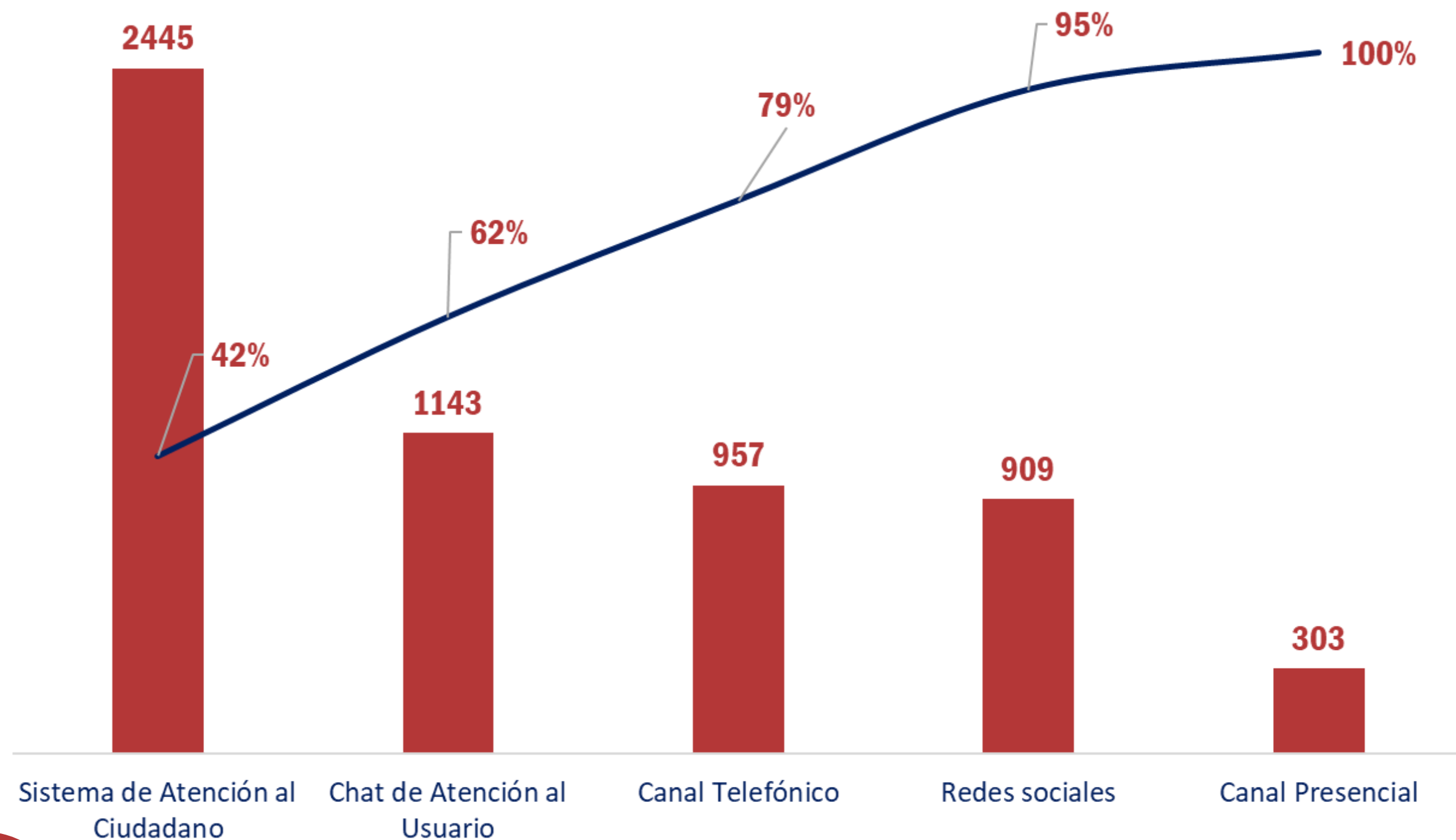


Con una calificación promedio de 4.5, el 51.1% de los ciudadanos encuestados manifiestan un elevado nivel de satisfacción en relación con la implementación de acciones por parte del MEN para cubrir sus necesidades. Dentro de este grupo, el 27.9% (1068) sostienen estar satisfechos, mientras que el 23.1% (882) expresan estar totalmente satisfechas.

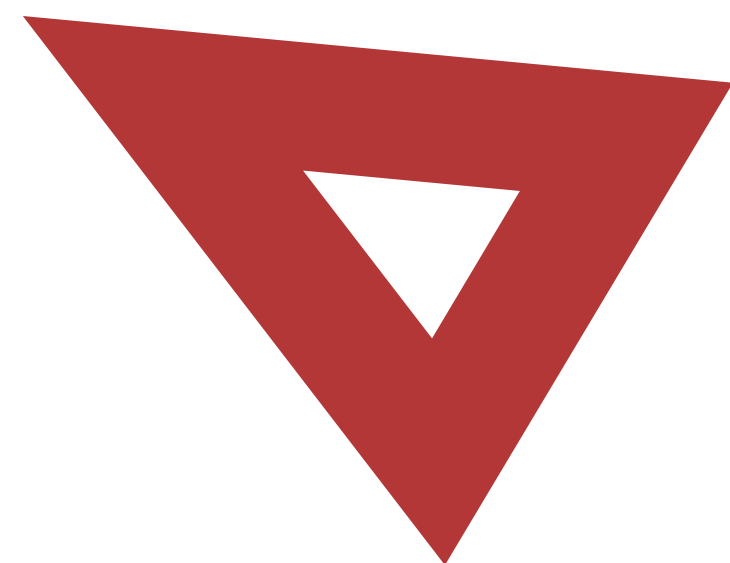


CANALES DE COMUNICACIÓN

En cuanto a las preferencias de contacto de los ciudadanos, el 79% de sus canales principales incluyen el sistema de atención al ciudadano, chat de atención al usuario y el canal telefónico con tasas del 42%, 20% y 17%, respectivamente.



14



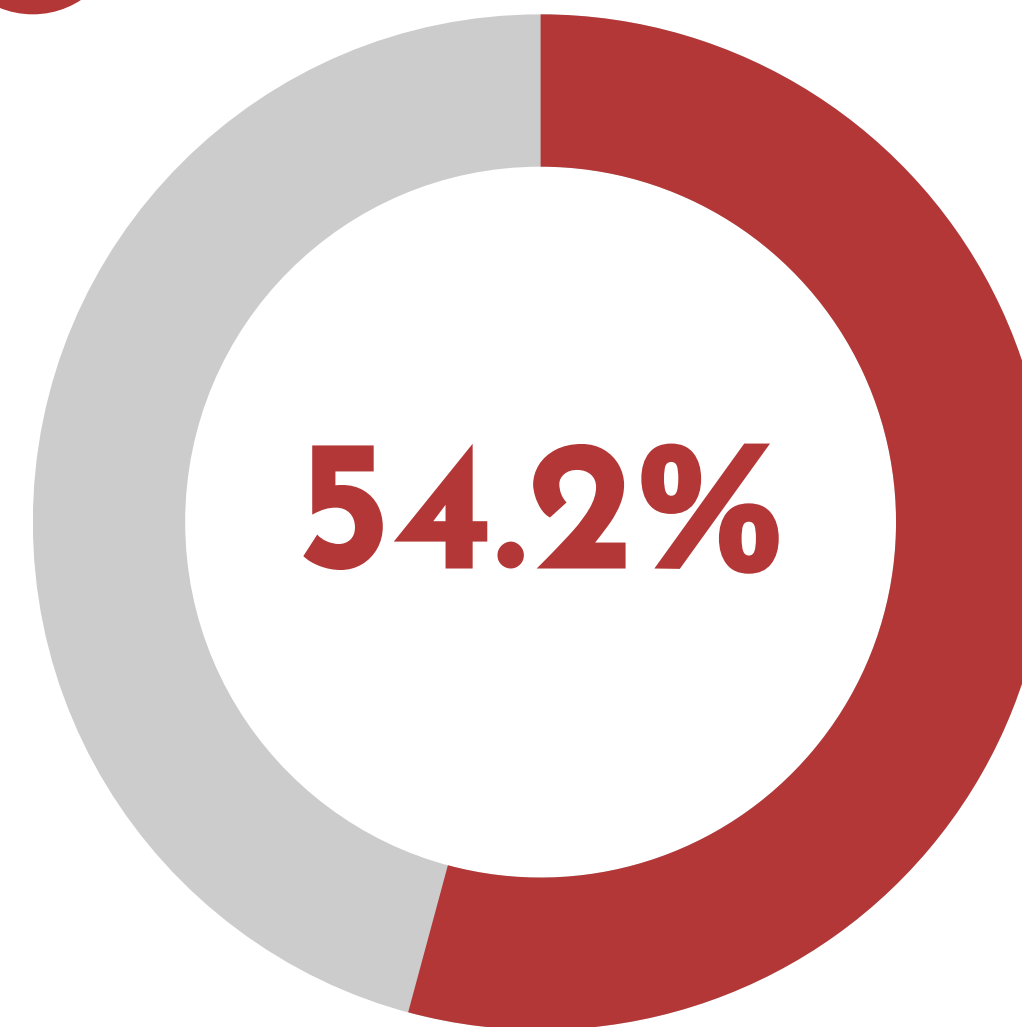


FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

El 54.2% (2068) de los ciudadanos indican que utilizan su canal de comunicación preferido con una frecuencia baja, es decir, solo 1 vez al año.



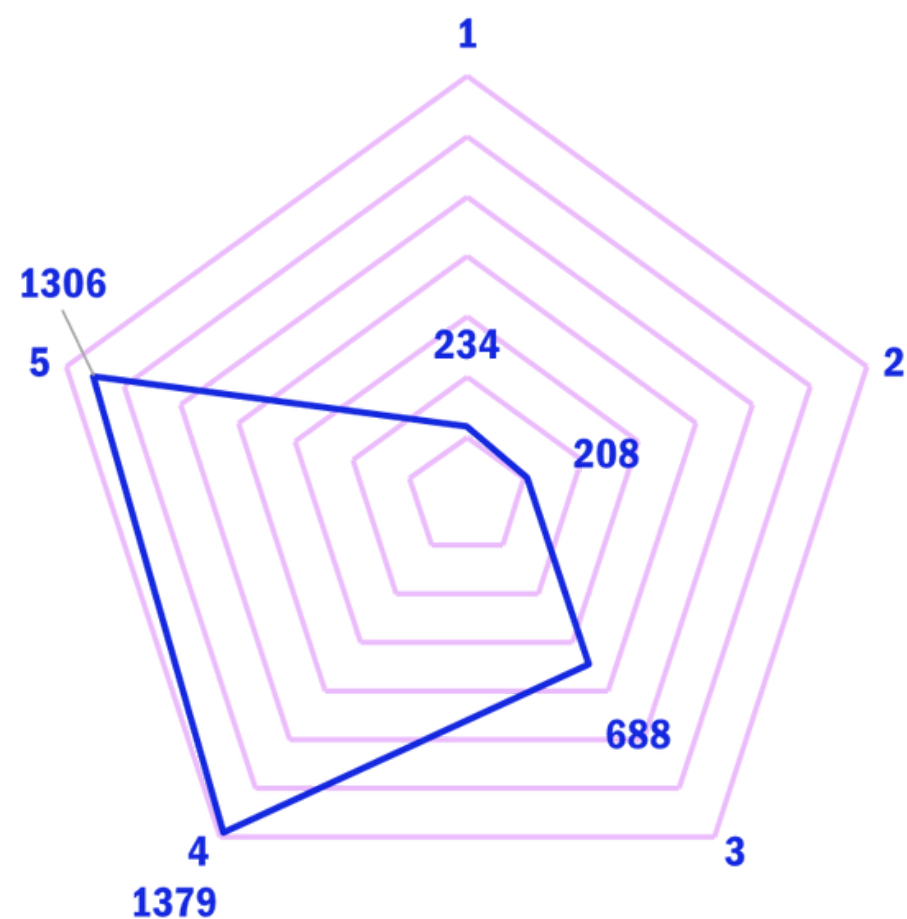
El 33.9% (1296) y el 11.8% (451), asegura utilizar su canal de comunicación de preferencia entre 2 y 4 veces (frecuencia media) y más de 4 veces (frecuencia alta) por año, respectivamente.



15

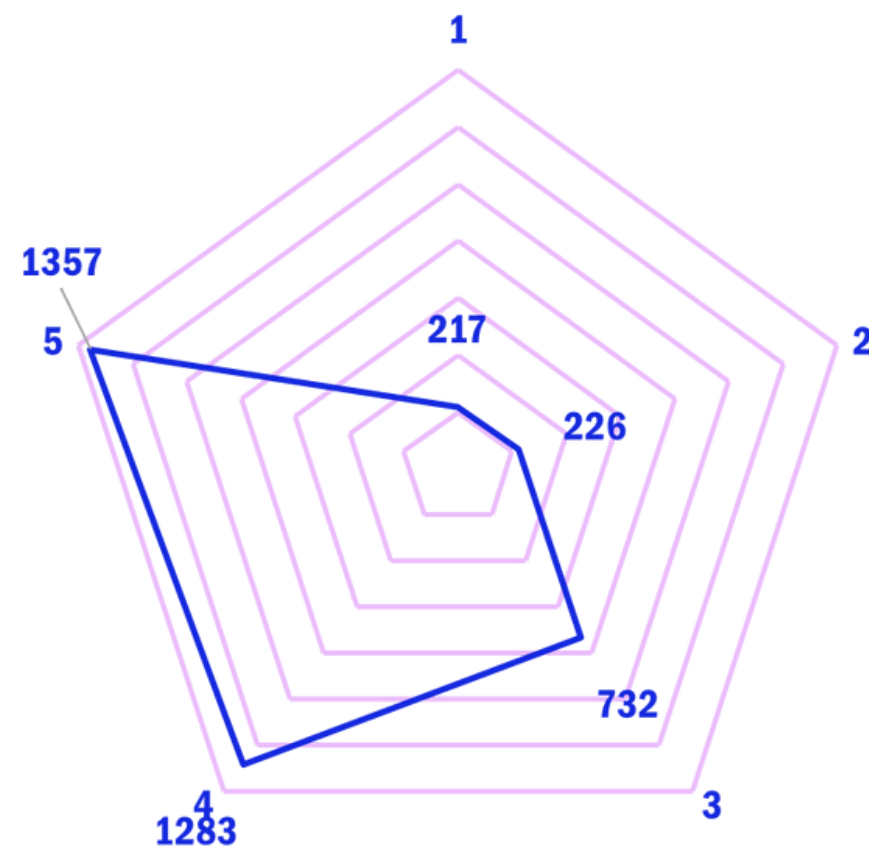


SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



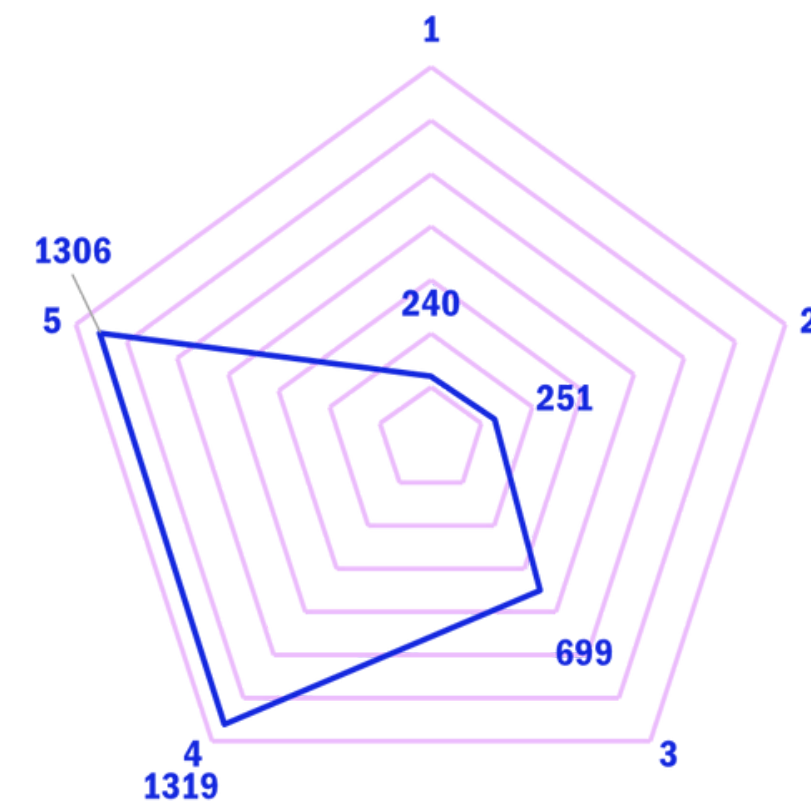
SERVICIO AMABLE

La totalidad de los ciudadanos sujetos a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al servicio amable y empático recibido a través de los canales de atención. Dentro de este grupo, el 36.1% (1379) afirman estar satisfechos, mientras que el 34.2% (1306) expresan estar totalmente satisfechos.



SERVICIO INCLUYENTE

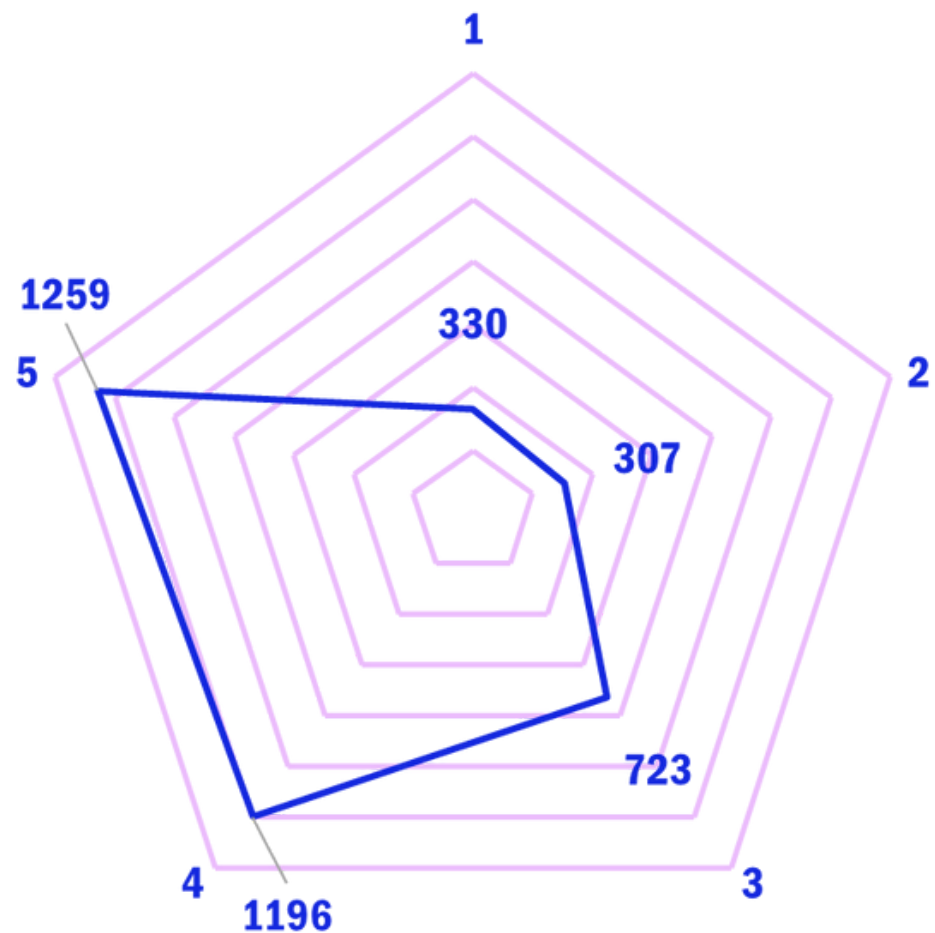
El 69.2% de los ciudadanos sujetos a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación al servicio incluyente y aseguran que este es accesible para todo tipo de personas. Dentro de este grupo, el 35.5% (1357) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 33.6% (1283) expresan estar satisfechos.



CUMPLIMIENTO

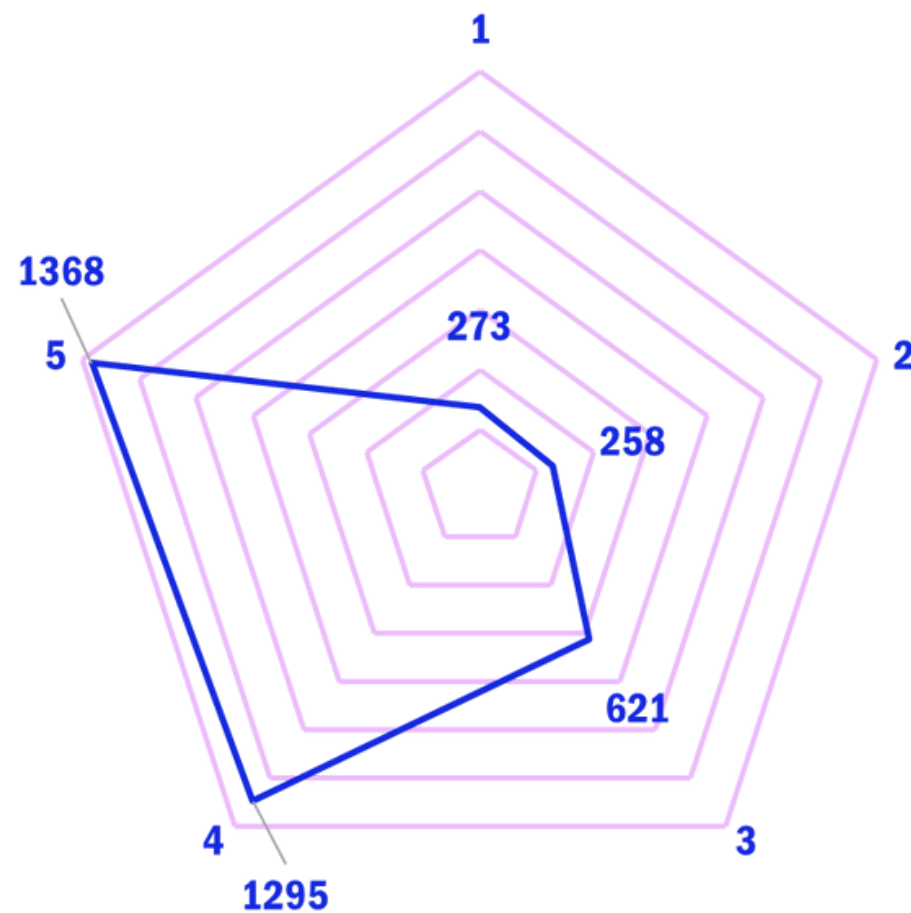
El 68.8% de los ciudadanos sujetos a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio. Dentro de este grupo, el 34.5% (1319) afirman estar satisfechos, mientras que el 34.2% (1306) expresan estar completamente satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



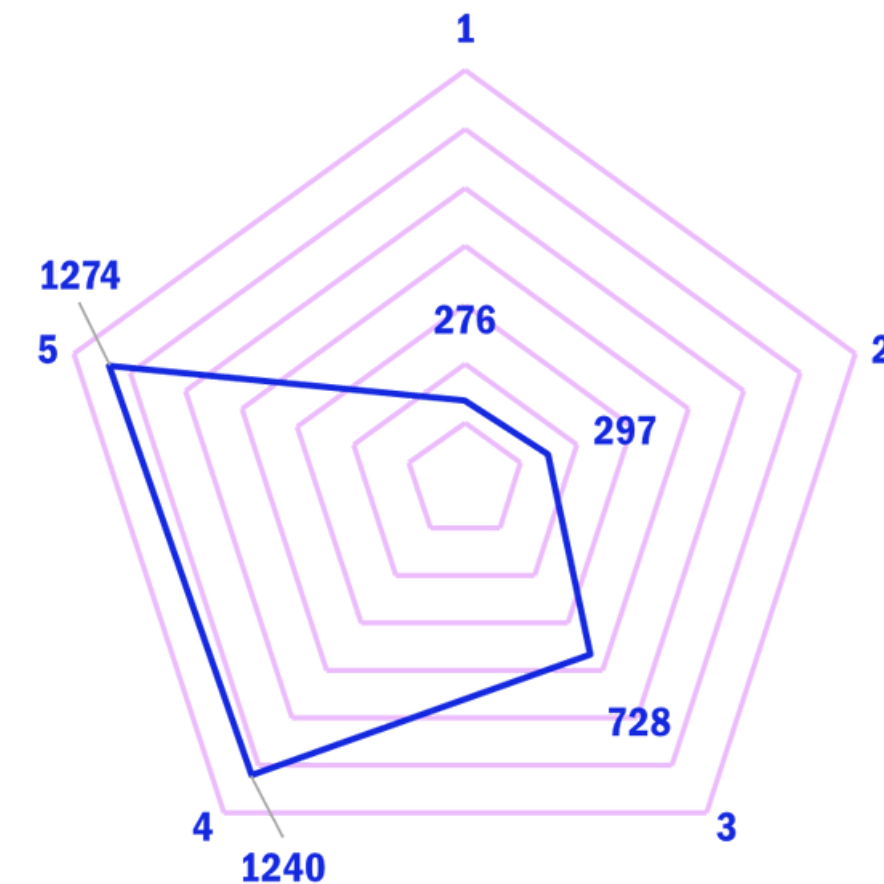
OPORTUNIDAD

El 64.3% de los ciudadanos sujetos a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la oportunidad en la respuesta emitida. Dentro de este grupo, el 33% (1259) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 31.3% (1196) expresan estar satisfechos.



CLARIDAD

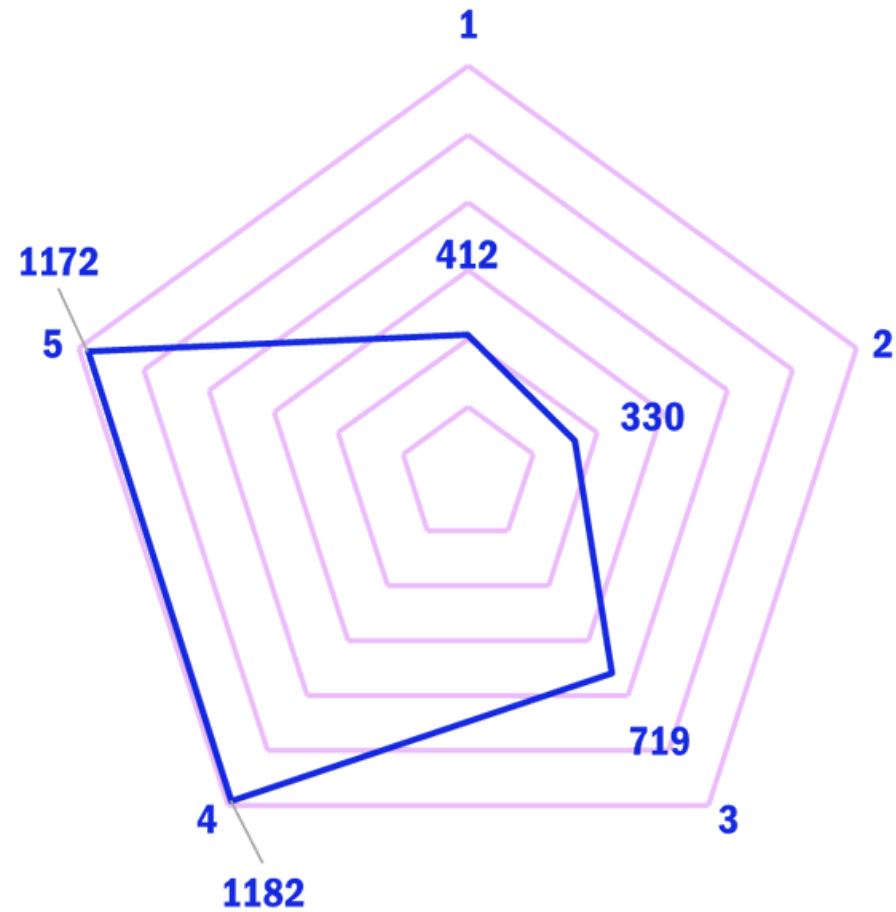
El 69.8% de los ciudadanos sujetos a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la claridad de la información recibida. Dentro de este grupo, el 35.8% (1368) afirman estar completamente satisfechos, frente al 33.9% (1295) que expresan estar satisfechos.



CONOCIMIENTO

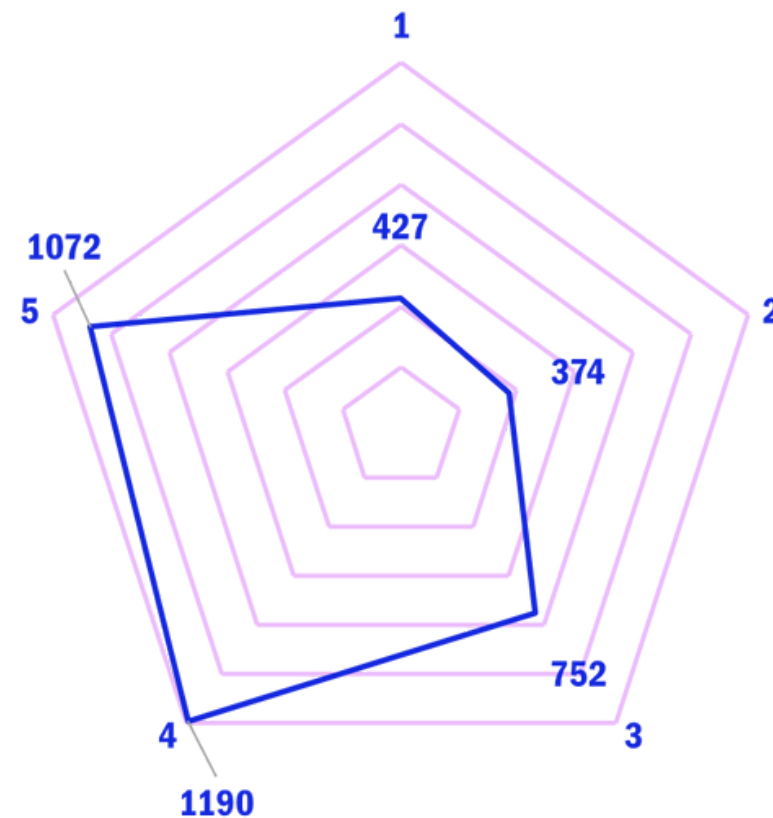
El 65.9% de los ciudadanos sujetos a la encuesta manifiesta un elevado nivel de satisfacción en cuanto al conocimiento de los procedimientos. Dentro de este grupo, el 33.3% (1274) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 32.5% (1240) expresan estar satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN



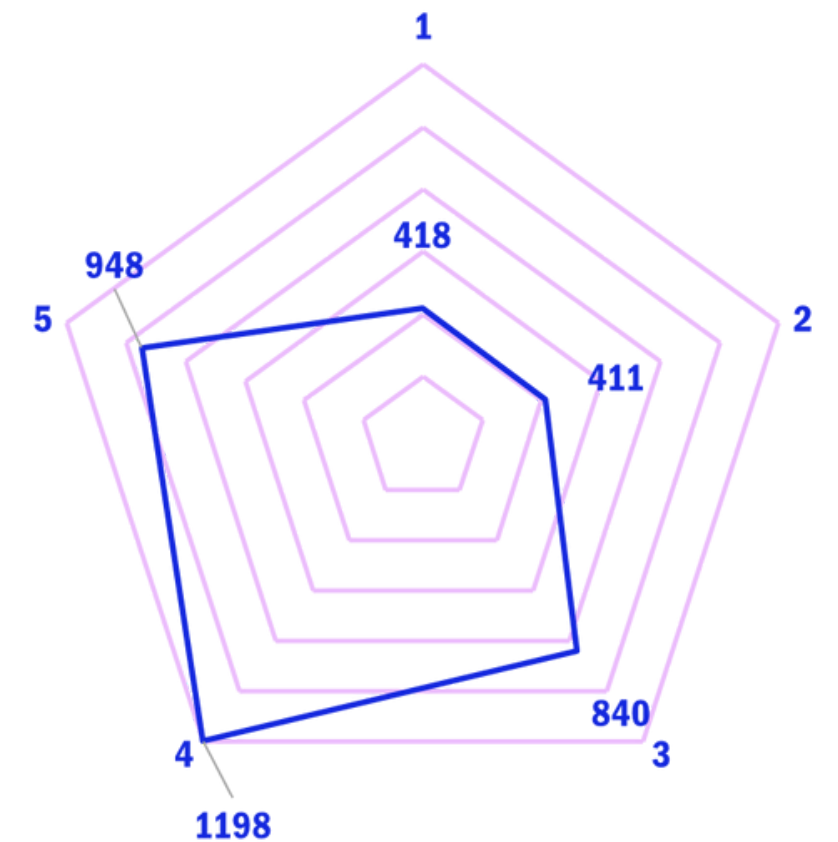
SOLUCIÓN

El 61.7% de los ciudadanos participantes en la encuesta muestran un elevado grado de satisfacción al recibir una solución en el primer contacto. Dentro de este conjunto, el 30.9% (1182) afirman estar completamente satisfechos, mientras que el 30.7 (1172) expresan estar satisfechos.



FACILIDAD

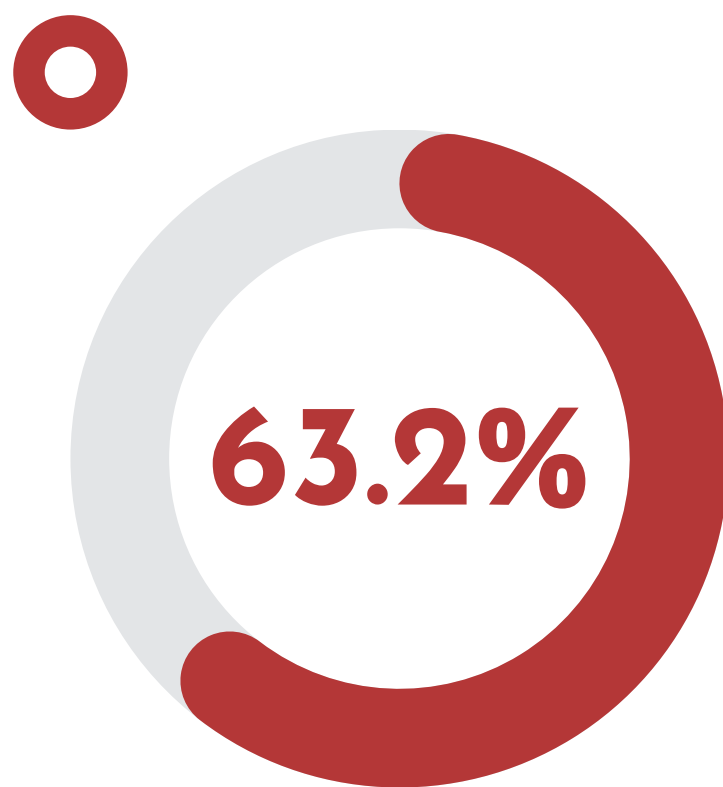
El 59.2% de los ciudadanos señalan que es relativamente fácil comunicarse o ser atendido. Dentro de este conjunto, el 31.1% (1190) manifiestan estar satisfechos, mientras que el 28.1% (1072) expresan estar satisfechos.



TIEMPO

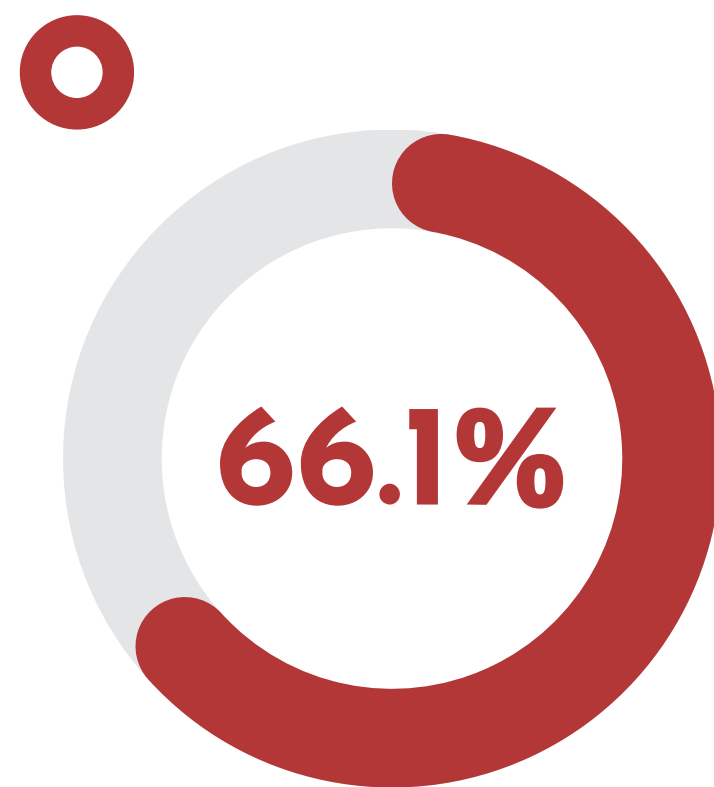
El 56.2% de los ciudadanos aseguran estar altamente satisfechas con respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Dentro de este grupo, el 31.4% (1198) se encuentran satisfechos, mientras que otro 24.8% (948) afirman estar totalmente satisfechos.

RESPUESTA DEL MEN A LAS PQRSD



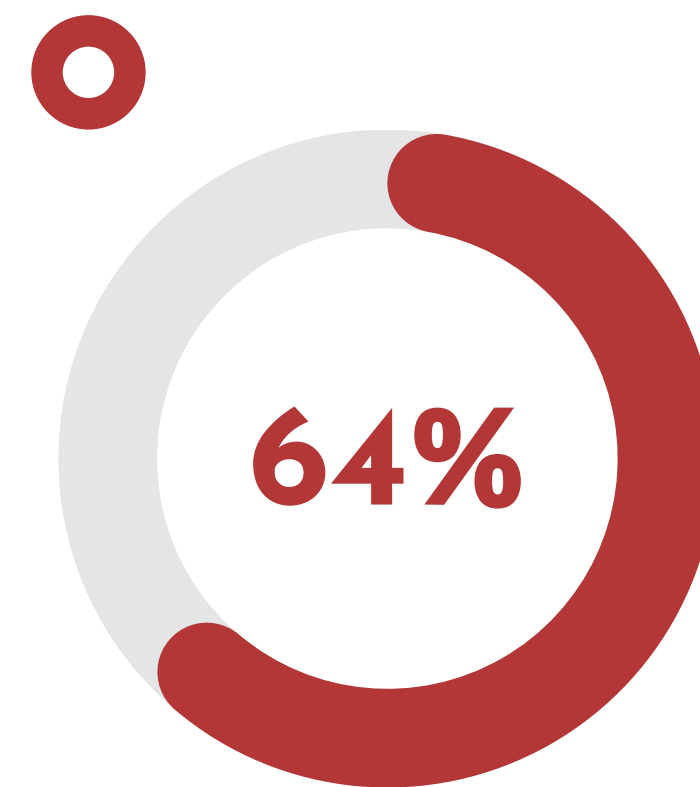
OPORTUNIDAD

Con una calificación promedio de 4.5, el 63.2% de los ciudadanos muestra un elevado nivel de satisfacción en lo referente a la respuesta a sus PQRSD dentro de los tiempos establecidos por la ley. Dentro de este grupo, el 32.5% (1241) se manifiestan satisfechos, mientras que el 30.7% (1172) aseguran estar totalmente satisfechas.



CLARIDAD

Con una calificación promedio de 4.5, el 66.1% de los ciudadanos aseguran que las respuestas a sus PQRSD son claras y fáciles de comprender. Dentro de este grupo, el 33.6% (1282) se manifiestan satisfechos, mientras que el 32.5% (1240) aseguran estar satisfechas en su totalidad.



PERTINENCIA

Con una calificación promedio de 4.5, el 64% de los ciudadanos afirman que el MEN da una respuesta a fondo a la totalidad de sus preguntas. Dentro de este grupo, el 32.8% (1254) se manifiestan satisfechos, mientras que el 31.2% (1191) aseguran estar completamente satisfechos.

EXPERIENCIA DE SERVICIO POSITIVAMENTE MEMORABLE

Del total de los ciudadanos encuestados, el 51.7% (1975) aseguran haber experimentado un servicio positivamente memorable, mientras que el 48.2% (1840) afirma lo contrario.



El 85.2% de las experiencias positivamente memorables fueron dadas gracias al tiempo de respuesta, los detalles del proceso y la disposición del personal con un 56.3%, 15.9% y 13% respectivamente.



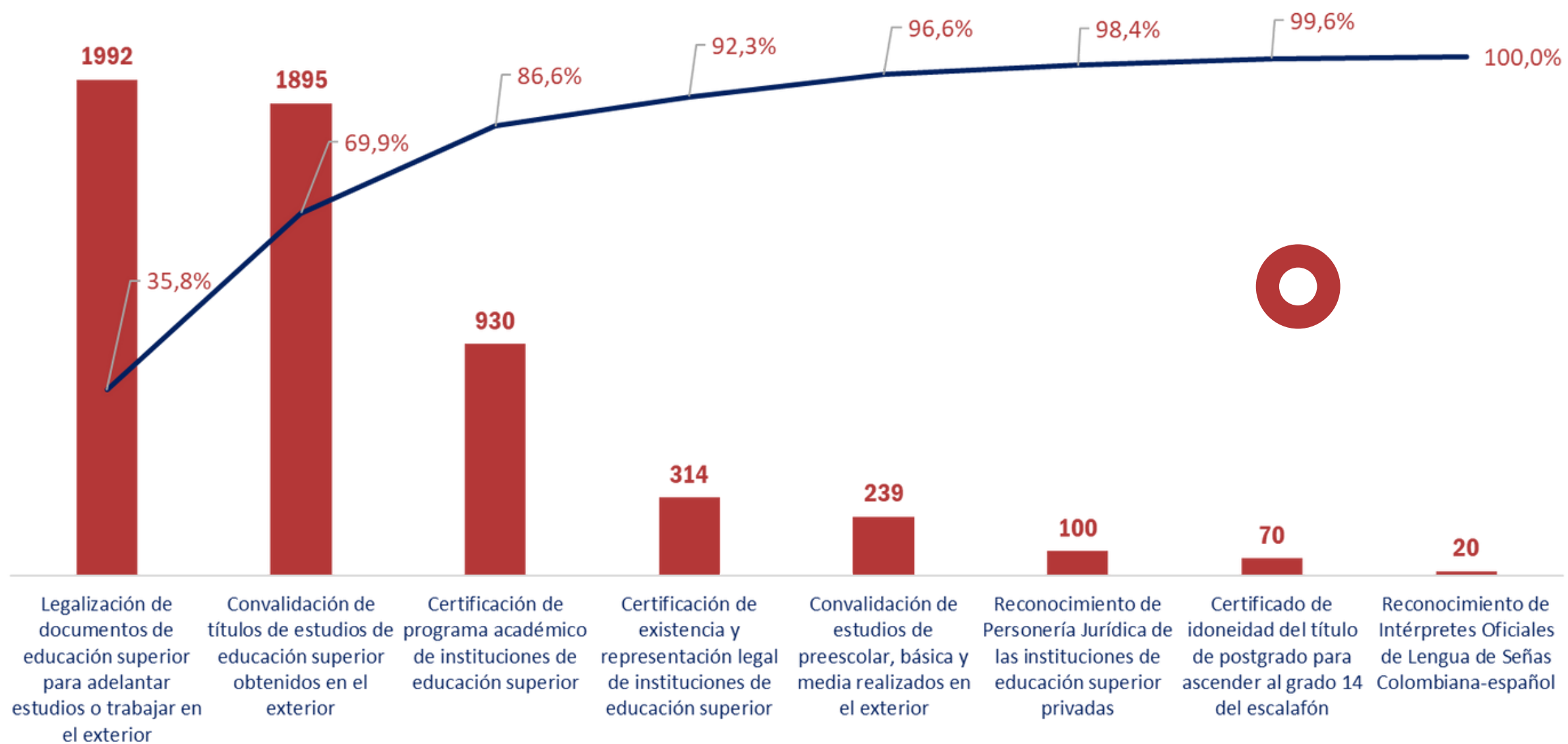
Las alternativas de solución (10.3%) y el ambiente de servicio (4.3%) constituyen el 15% restante de las experiencias positivas de servicio que experimentaron los ciudadanos.



11

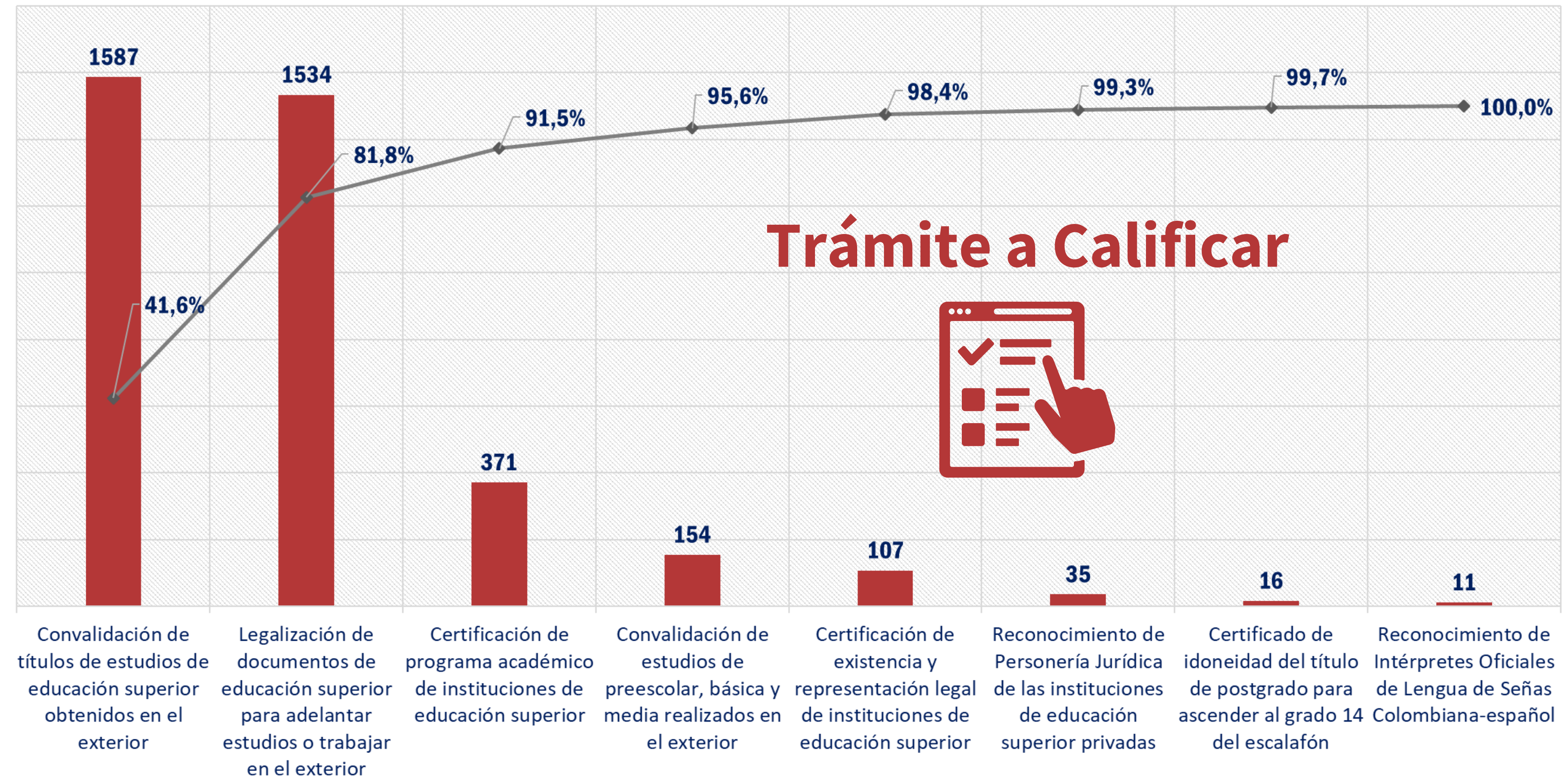


TRÁMITES UTILIZADOS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO



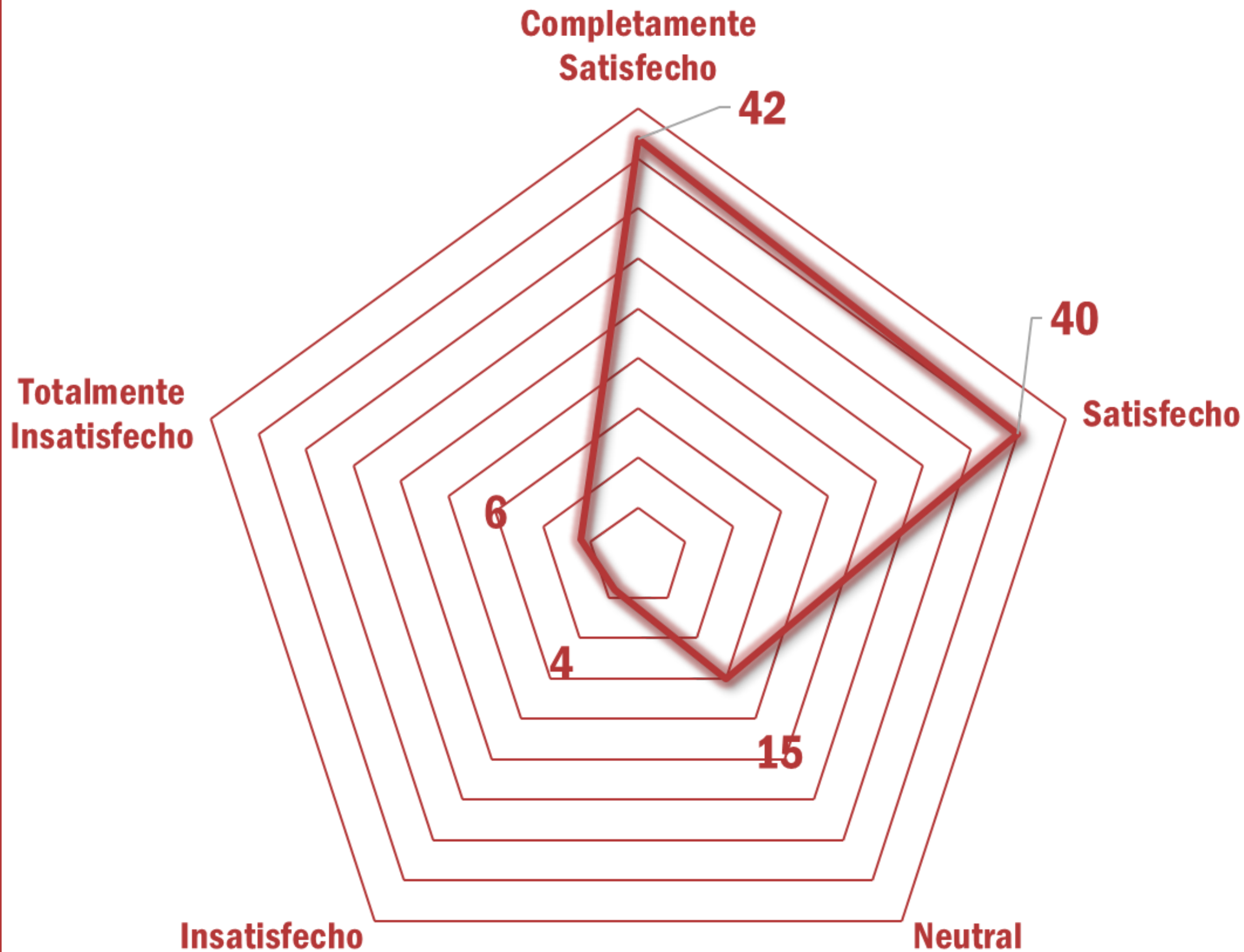
Durante el último año, el 87% de los trámites más utilizados por los ciudadanos fueron la legalización de documentos de educación superior para estudios en el exterior, convalidación de títulos, y certificación de programa académico.

Trámite a Calificar



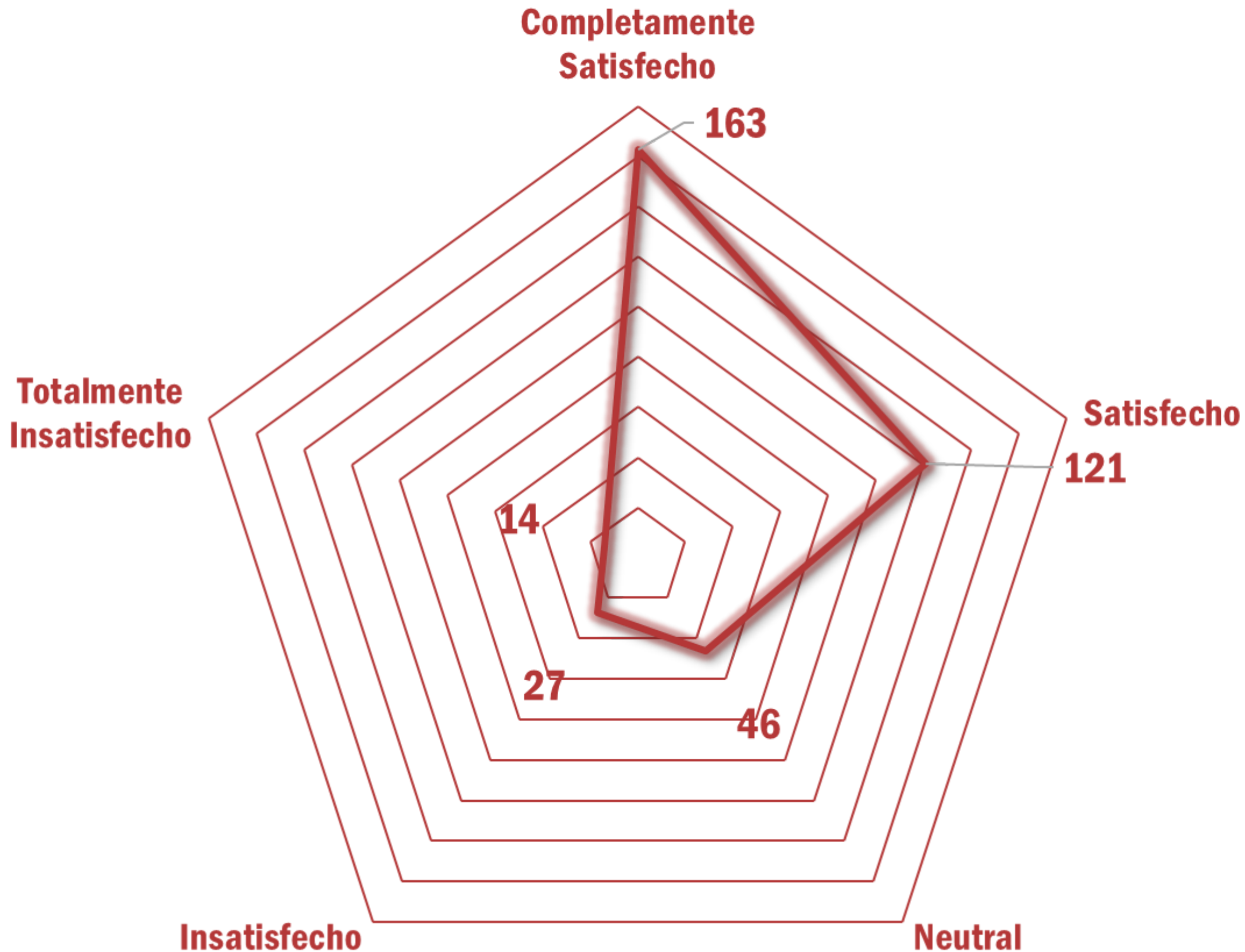
La convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el extranjero y la legalización de documentos correspondientes a estudios universitarios, ya sea con el propósito de proseguir con estudios adicionales o para desempeñarse laboralmente en el exterior, constituyen el 81.8% del total de los procedimientos preferidos por la ciudadanía para calificar en la encuesta de satisfacción.

Certificación de existencia y representación legal de Instituciones de Educación Superior



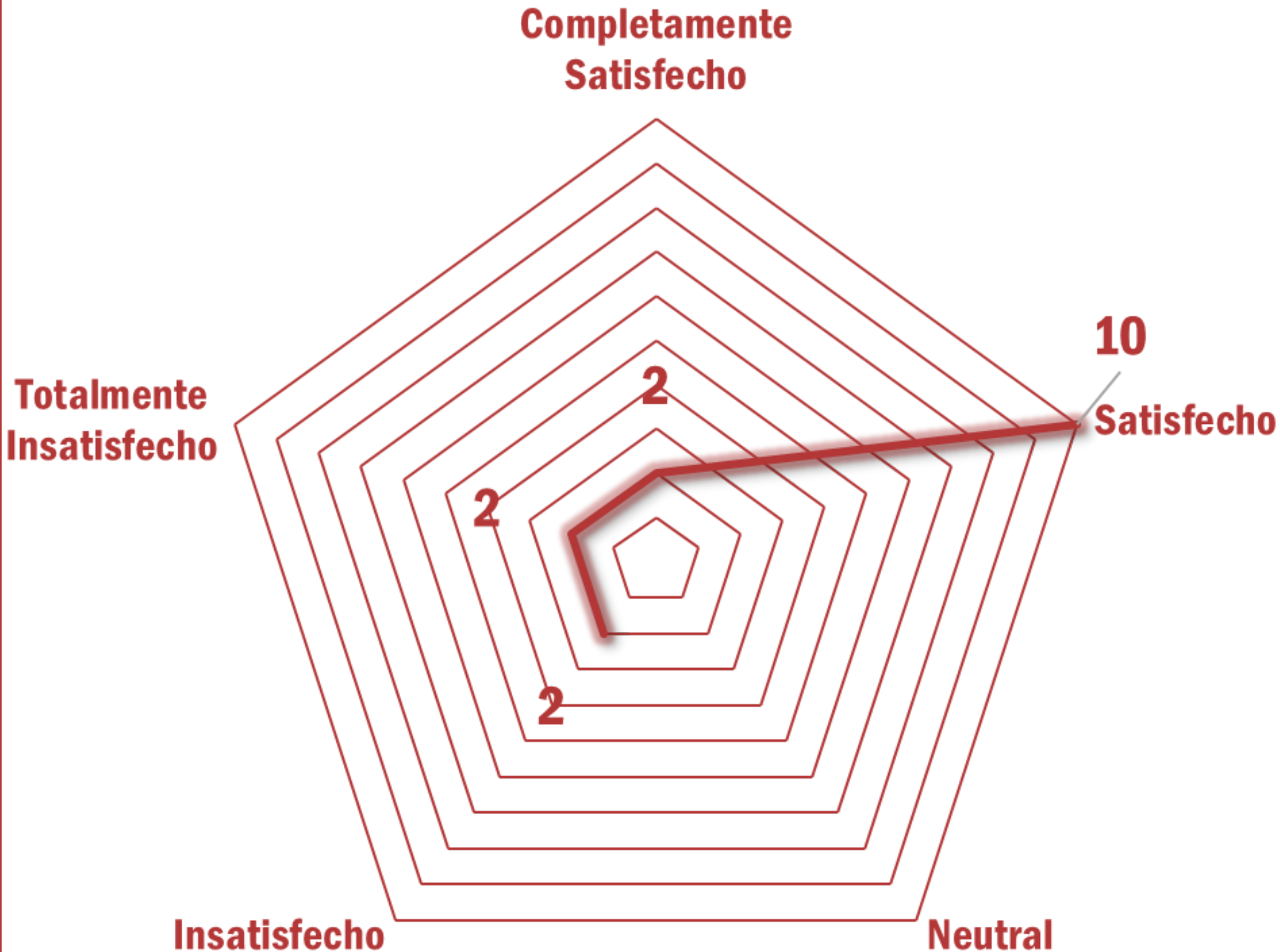
Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 77% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este segmento, el 39%(42)manifiesta su completa satisfacción, mientras que el 37% (40) asegura estar satisfecho.

Certificación de programa académico de Instituciones de Educación Superior



Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 77% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 44%(163) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 33% (121) asegura estar satisfecho.

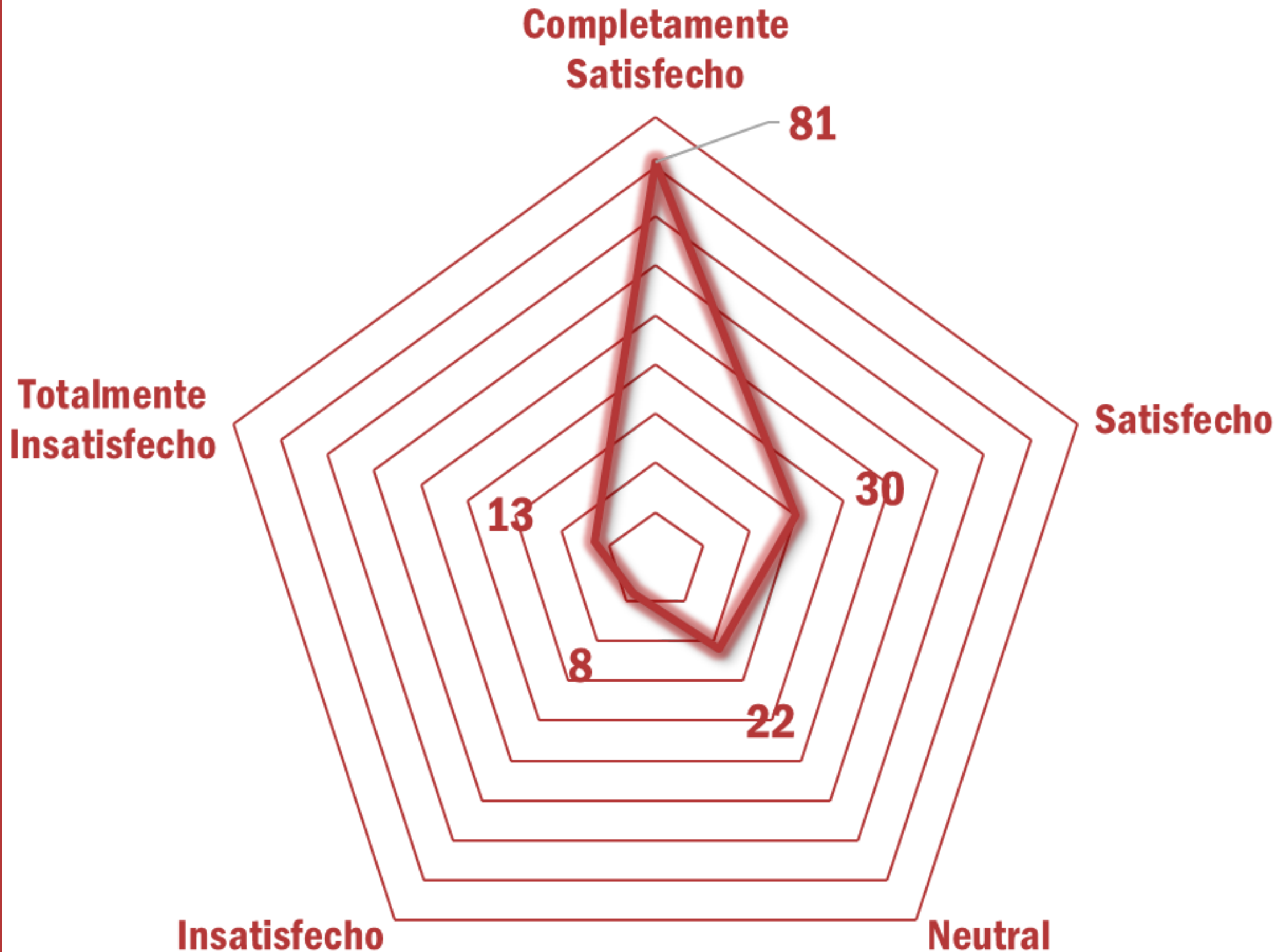
Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón



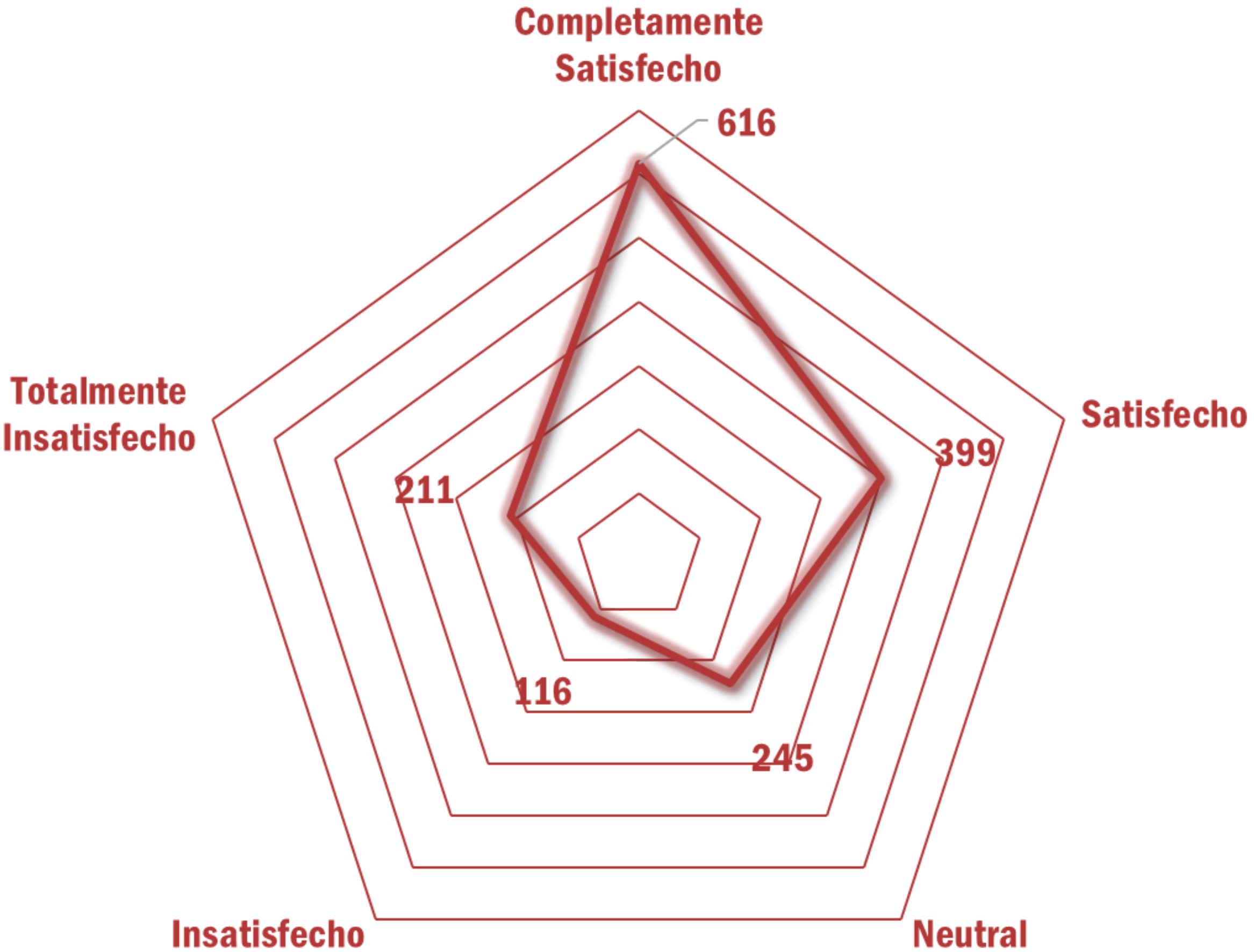
Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 76% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 13%(2) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 63% (10) asegura estar satisfecho.

Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior

Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 72% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 53%(81) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 19% (30) asegura estar satisfecho.



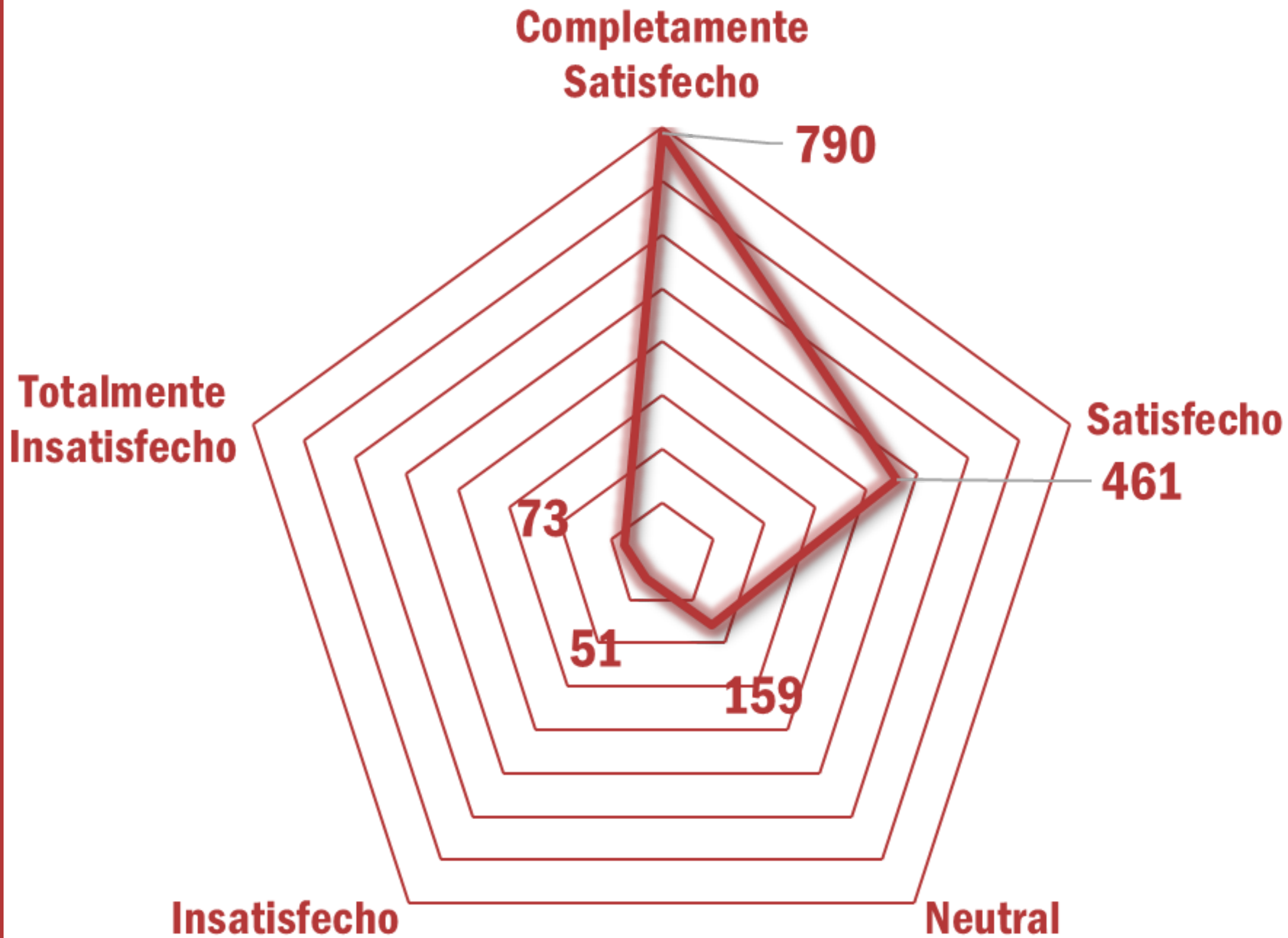
Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior



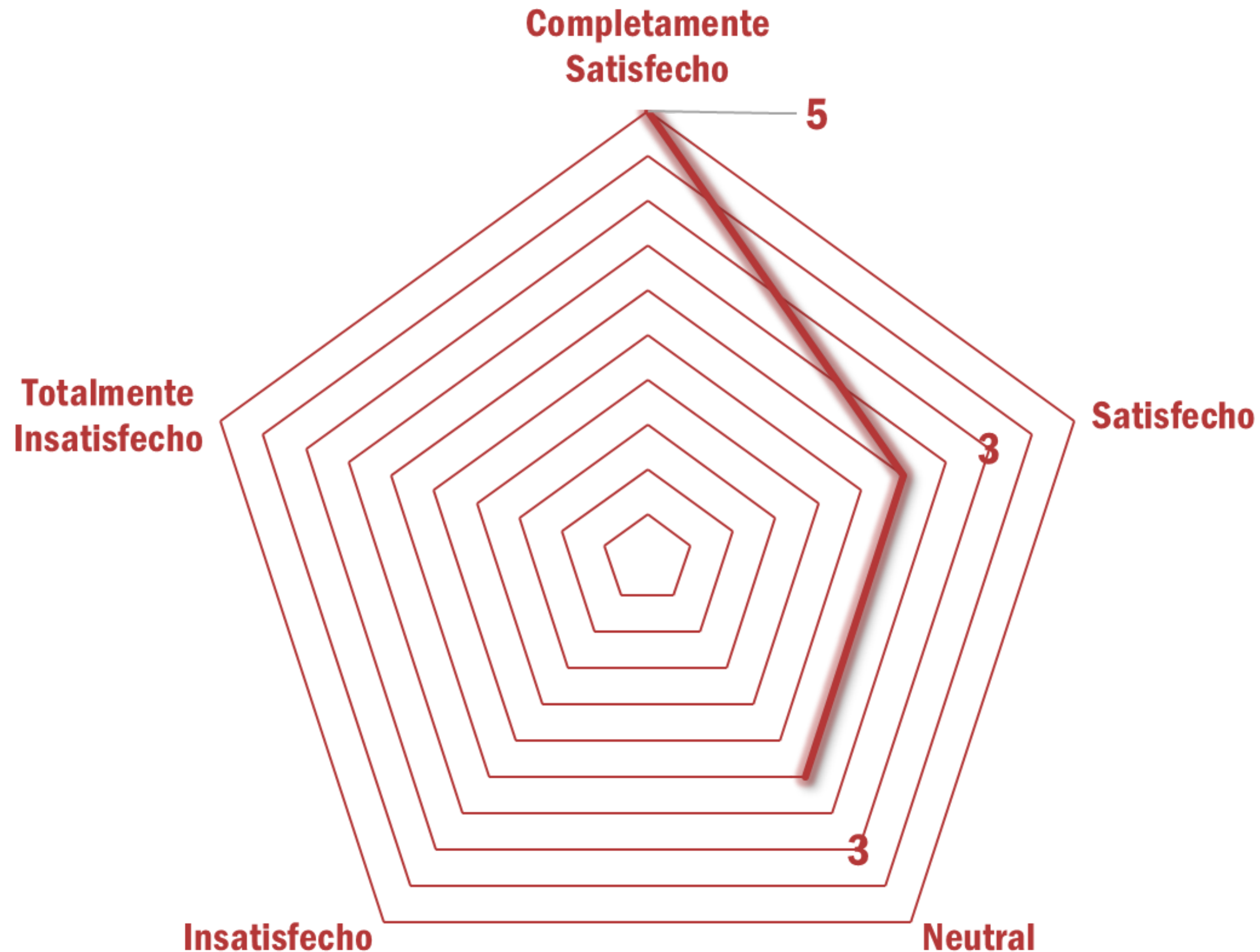
Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 64% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 39% (616) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 25% (399) asegura estar satisfecho.

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

Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 82% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 51% (790) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 30% (461) asegura estar satisfecho.

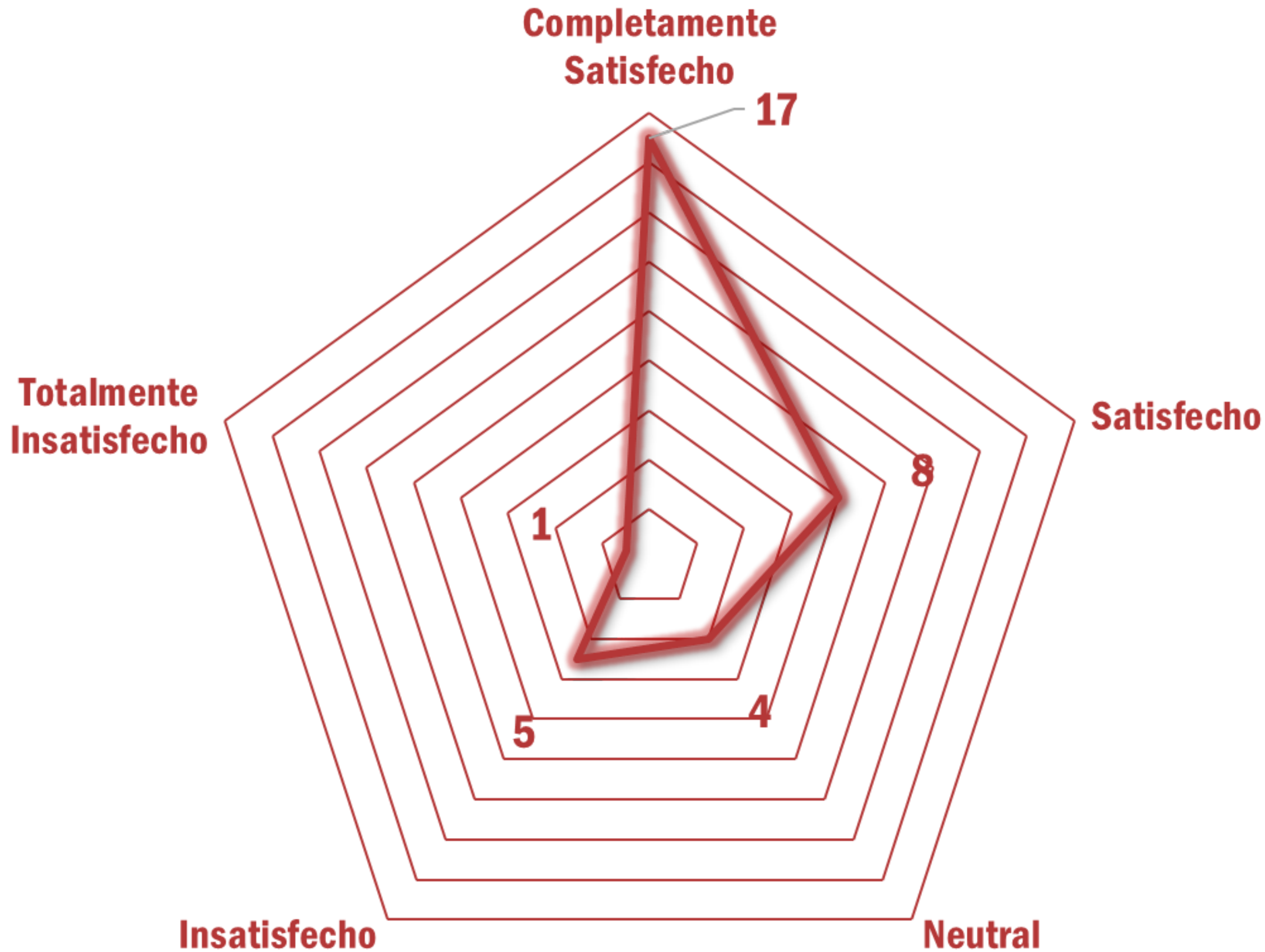


Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-Español



Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 73% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 45% (5) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 27% (3) asegura estar satisfecho.

Reconocimiento de Personería Jurídica de las Instituciones de Educación Superior privadas



Con una calificación promedio de 4.5, del conjunto de ciudadanos que optaron por evaluar este trámite, el 71% exhibe un nivel de satisfacción elevado. Dentro de este grupo, el 49% (17) se manifiesta completamente satisfecho, mientras que el 23% (8) asegura estar satisfecho.

CLARIDAD SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Con una calificación promedio de 4.5, el 72.8% de los ciudadanos manifiestan un elevado nivel de satisfacción con la claridad sobre los términos y las condiciones del servicio proporcionado por el MEN. Dentro de este grupo, el 45.4% (1716) aseguran estar totalmente de satisfechos, mientras que el 27.4% (1037) afirman estar de satisfechos.



10

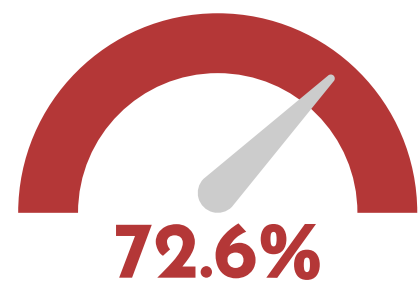
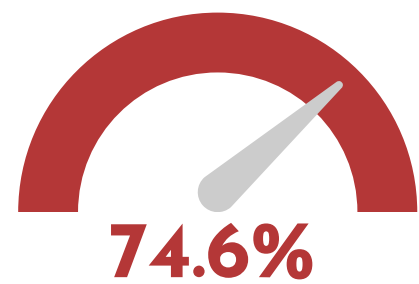
ENTREGA DEL SERVICIO

CONOCIMIENTO

El 45.3% (1718) de los ciudadanos encuestados aseguran estar completamente satisfechos en relación al al conocimiento y dominio del tema por parte del personal, mientras que el 29.5% (1129) afirman estar satisfechos.

DISPOSICIÓN

El 43.1% (1645) de los ciudadanos encuestados aseguran estar completamente satisfechas en relación a la disposición del personal, mientras que el 29.5% (1127) afirman estar satisfechos.



ENTREGA DEL SERVICIO

APLICACIÓN

El 43.8% (1672) de los ciudadanos encuestados aseguran estar completamente satisfechas en relación a la aplicación y el rigor en los procedimientos, mientras que el 29.5% (1128) afirman estar satisfechas.

CAPACIDAD

El 38.7% (1480) de los ciudadanos encuestados aseguran estar completamente satisfechas en relación a la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales, mientras que el 29.7% (1133) afirman estar satisfechas.



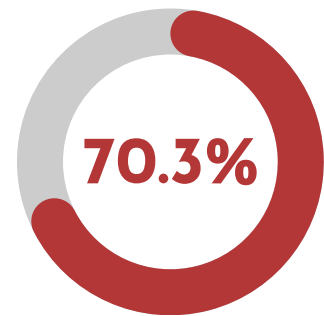
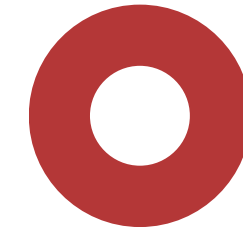
73.3%



68.4%

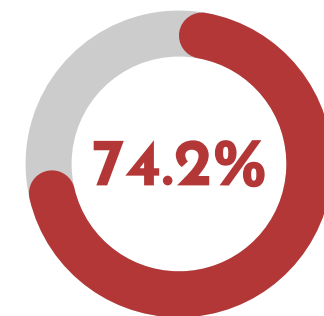


CON RESPECTO AL TRÁMITE REALIZADO



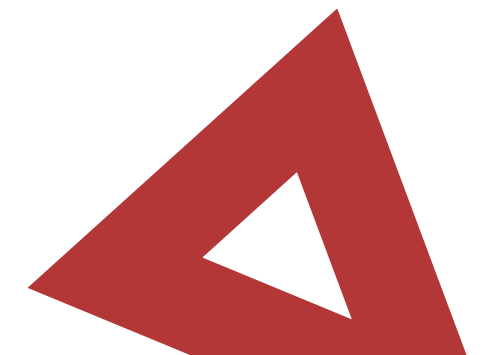
OPORTUNIDAD

El total de los ciudadanos encuestados manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la entrega del trámite. Con una calificación promedio de 4.5, el 43.2% (1649) aseguran estar completamente satisfechos, mientras que el 27.1% (1036) afirman estar satisfechos.



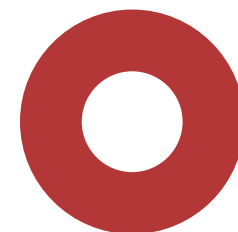
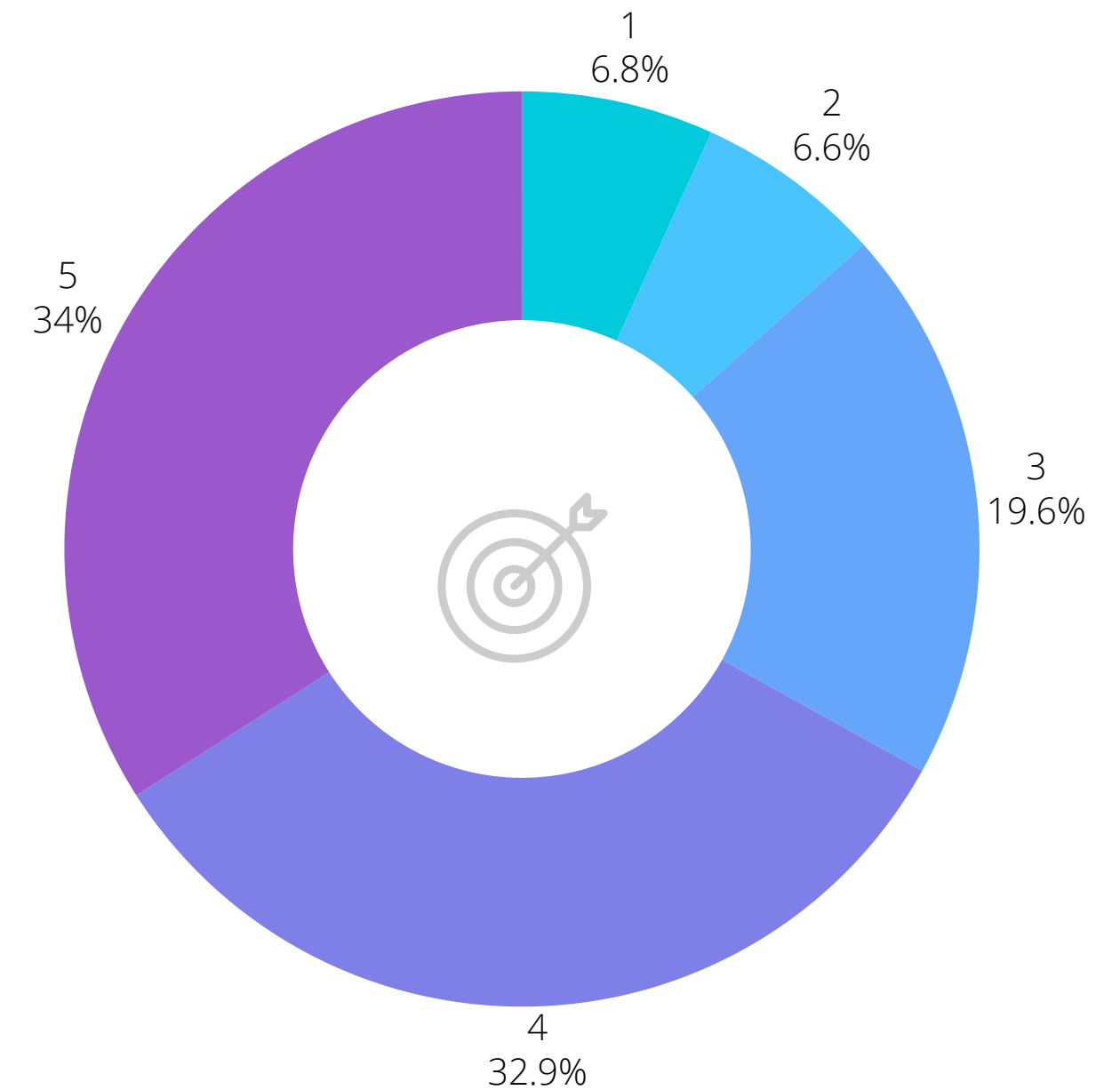
CUMPLIMIENTO

El 74.2% de los ciudadanos encuestados manifiesta un elevado nivel de satisfacción con relación al cumplimiento de las características acordadas. Con una calificación promedio de 4.5, el 46.1% (1761) aseguran estar completamente satisfechos, mientras que el 28% (1071) afirman estar satisfechos.



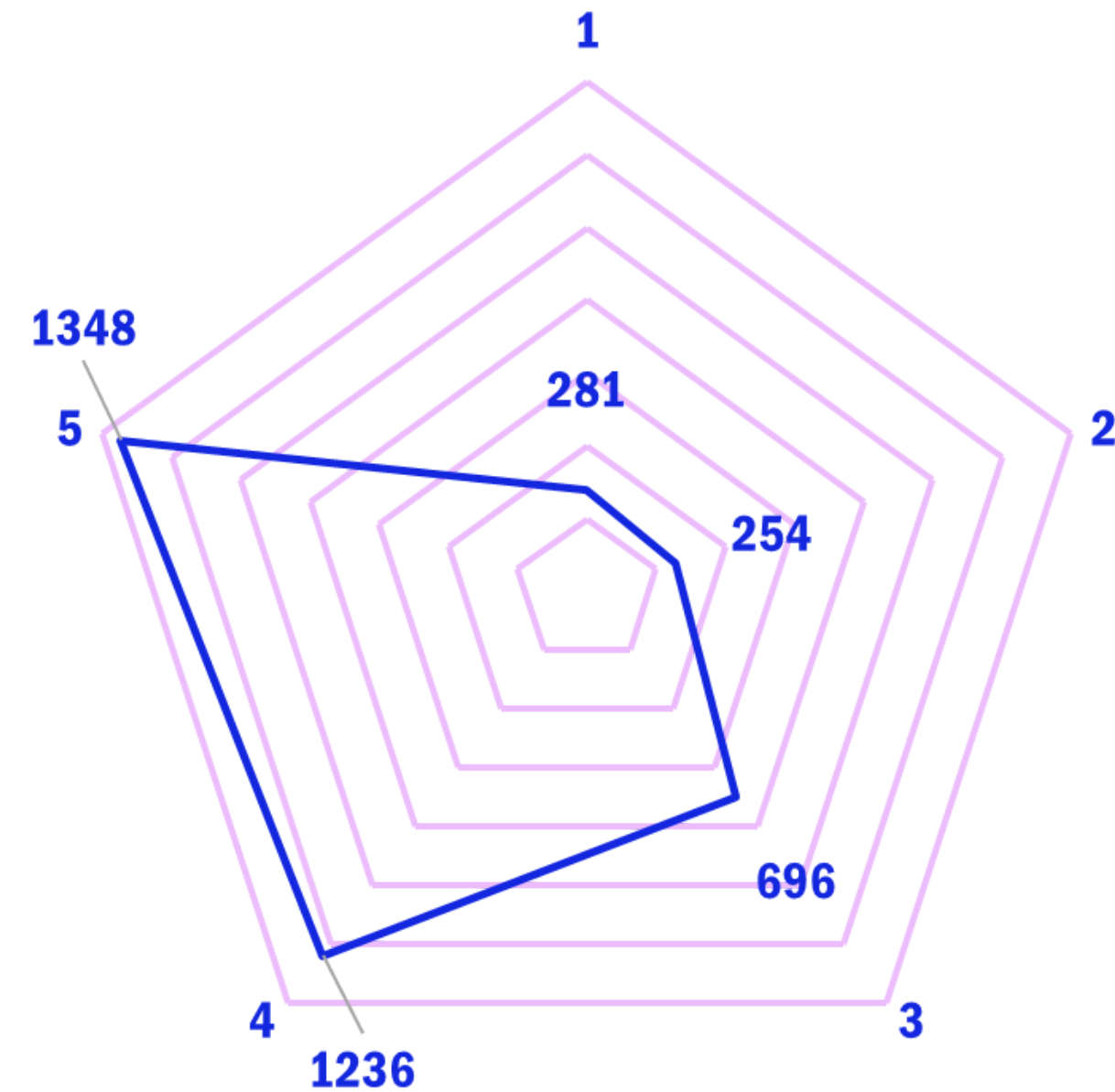
PROMESA DE VALOR DEL MEN

Con una calificación promedio de 4.5, el 66.9% de los ciudadanos manifiestan un elevado nivel de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio cumple con su oferta de servicio. Dentro de este grupo, el 34% (1299) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32.9% (1255) afirman estar de acuerdo.



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

17

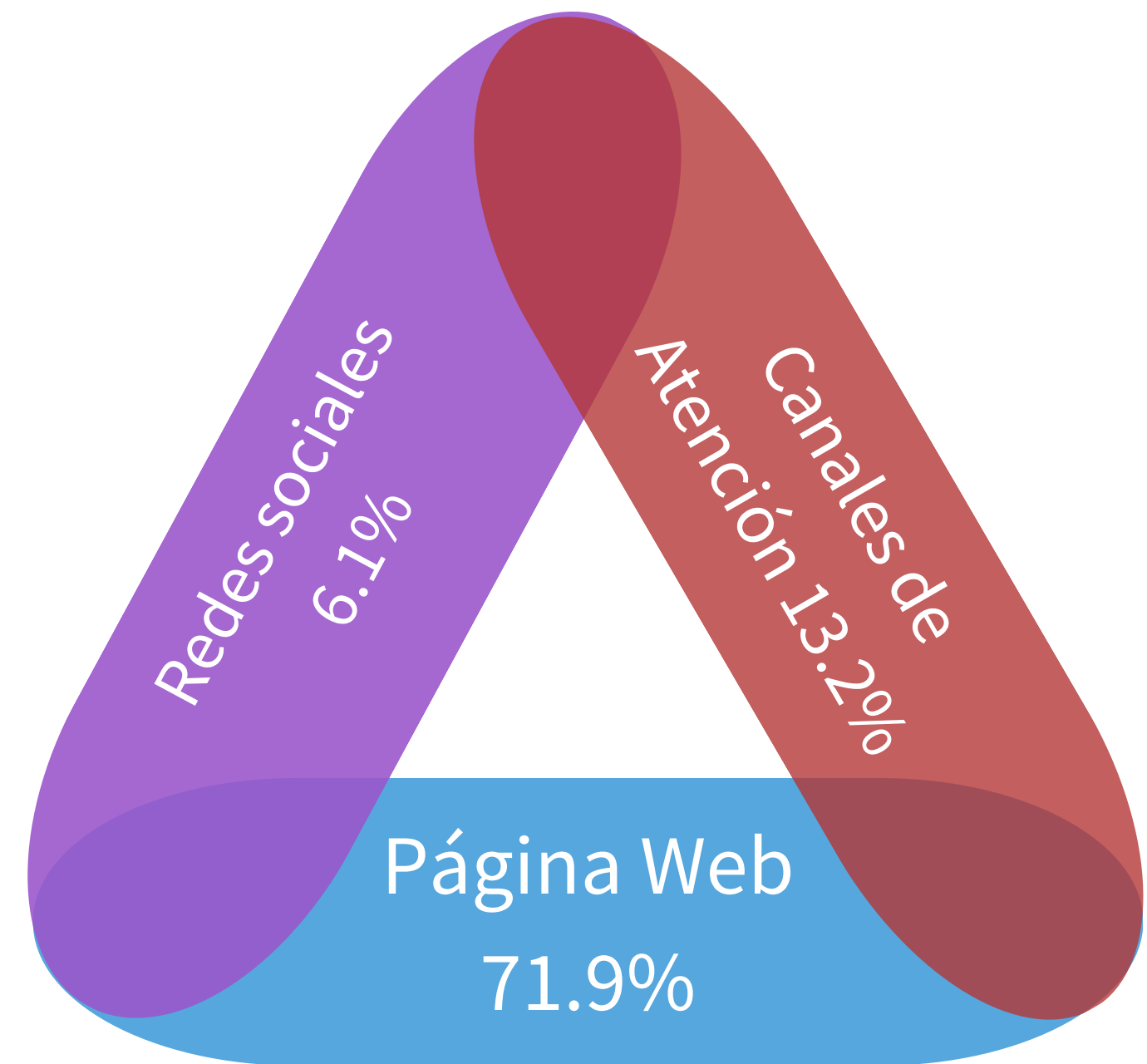


Con una calificación promedio de 4.5, el 67.7% de los ciudadanos aseguran que el servicio que ofrece el MEN se puede recomendar. Dentro de este grupo, el 35.3% (1348) aseguran estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32.4% (1236) afirman estar de acuerdo.

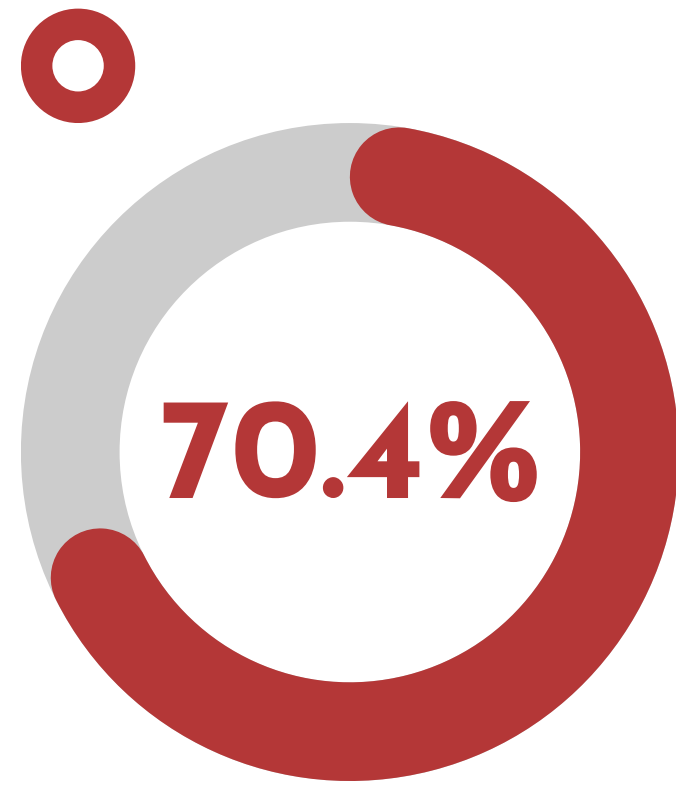


MECANISMO EMPLEADO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN

Del total de los ciudadanos encuestados, el 71.9% (2745) utilizan la página web como su principal mecanismo para acceder a la información. Mientras que el 13.2% (505), y el 6.1% (234), prefieren canales de atención al ciudadano y redes sociales respectivamente.

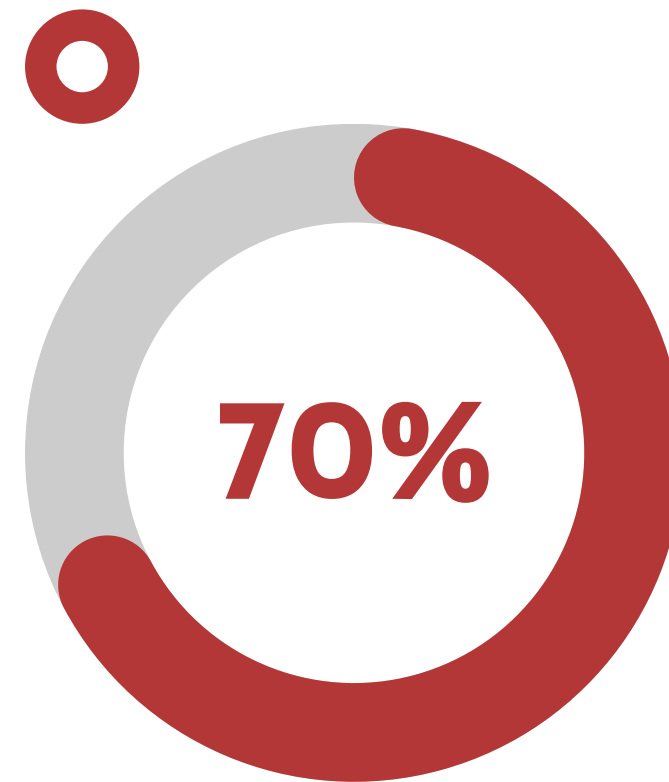


ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN



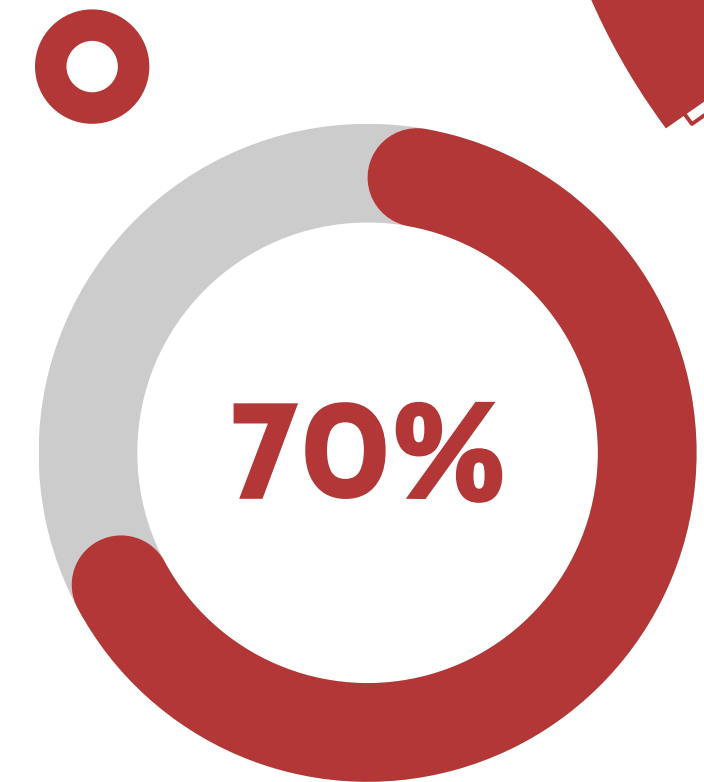
FACILIDAD

El 70.4% de la ciudadanía encuestada manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación a la facilidad para acceder a la información. Con una calificación promedio de 4.5, el 36.7% (1400) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 33.7% (1287) afirman estar satisfechas.



CLARIDAD

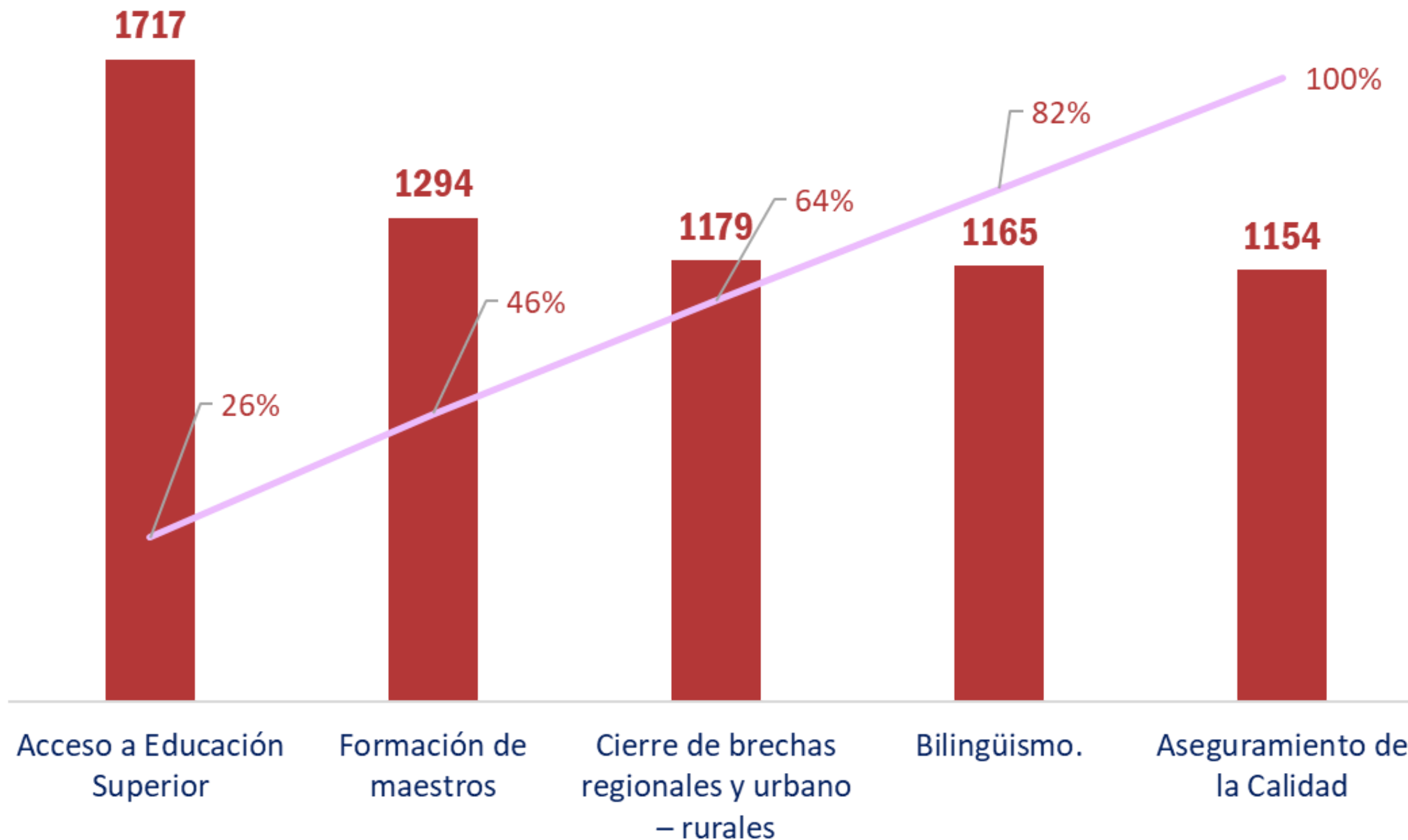
El 70% de la ciudadanía encuestada manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación con la claridad de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 36.3 (1386) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 33.7% (1288) afirman estar satisfechas.



COMPLETITUD

El 70% de la ciudadanía encuestada manifiesta un elevado nivel de satisfacción en relación con la completitud de la información recibida. Con una calificación promedio de 4.5, el 35.6% (1358) aseguran estar completamente satisfechas, mientras que el 34.1% (1302) afirman estar satisfechas.

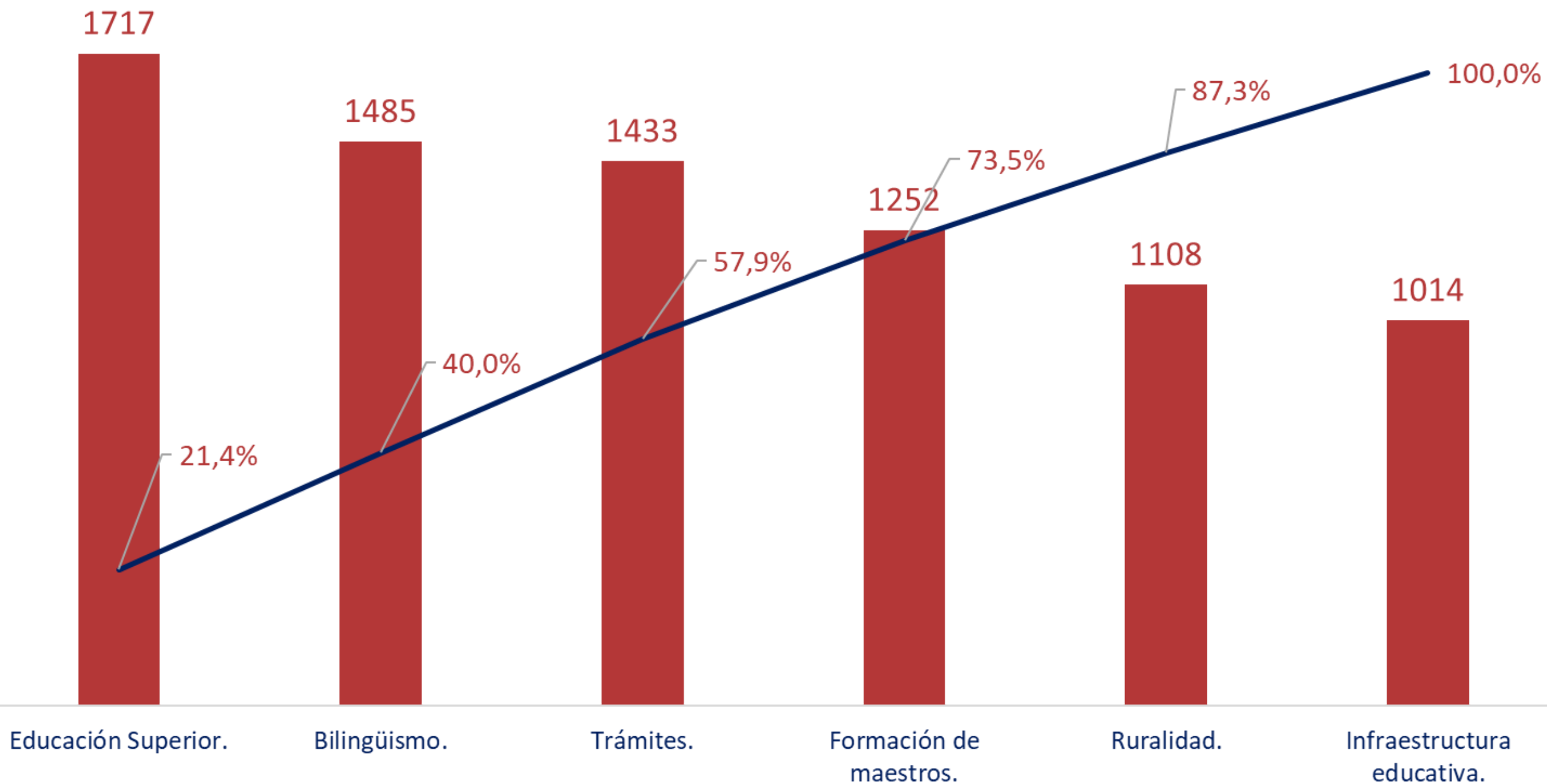
POLÍTICAS Y/O PROGRAMAS PARA FORTALECER ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN



- Los ciudadanos identifican la educación superior, el bilingüismo, los trámites, la formación de maestros y la ruralidad como el top 5 de políticas y/o programas para fortalecer la estrategia de divulgación. Estos aspectos reciben un 25%, 21%, 20%, 18% y 16% de preferencia respectivamente.



TEMÁTICAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS



- Los ciudadanos identifican la educación superior, el bilingüismo, trámites, formación de maestros, ruralidad e infraestructura educativa, como el top 5 de temáticas a considerar para la construcción de proyectos normativos. Estos aspectos reciben un 26%, 20%, 18.1%, 17.9% y 17% de preferencia respectivamente.



ESPACIOS DE DIÁLOGO

09

49.7%

Con una calificación promedio de 4.5, el 49.7% de los ciudadanos encuestados manifiestan un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que el MEN genera espacios de diálogo para recibir propuestas y enriquecer su gestión. Dentro de este porcentaje, el 28.3% (1081) afirman estar de acuerdo, mientras que el 21.4% (818) aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

43.7%

Con una calificación promedio de 4.5, el 43.7% de los ciudadanos encuestados manifiestan un alto nivel de satisfacción en relación a la suficiencia de los espacios de participación. Dentro de este porcentaje, el 24.9% (950) afirman estar satisfechas, mientras que el 18.8% (719) aseguran estar completamente satisfechas.

49.2%

Con una calificación promedio de 4.5, el 49.2% de los ciudadanos encuestados manifiestan un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que el MEN rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación. Dentro de este grupo, el 28.3% (1080) afirman estar de acuerdo, mientras que el 20.9% (798) aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

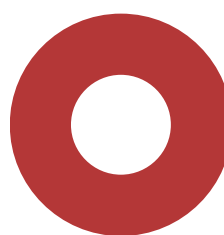
EVENTOS INSTITUCIONALES



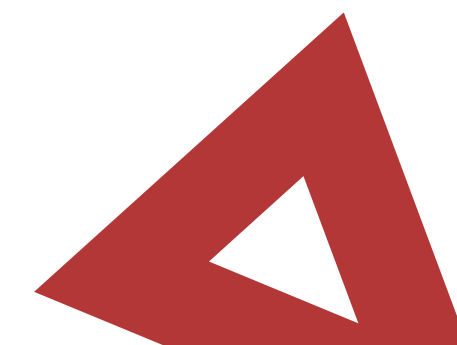
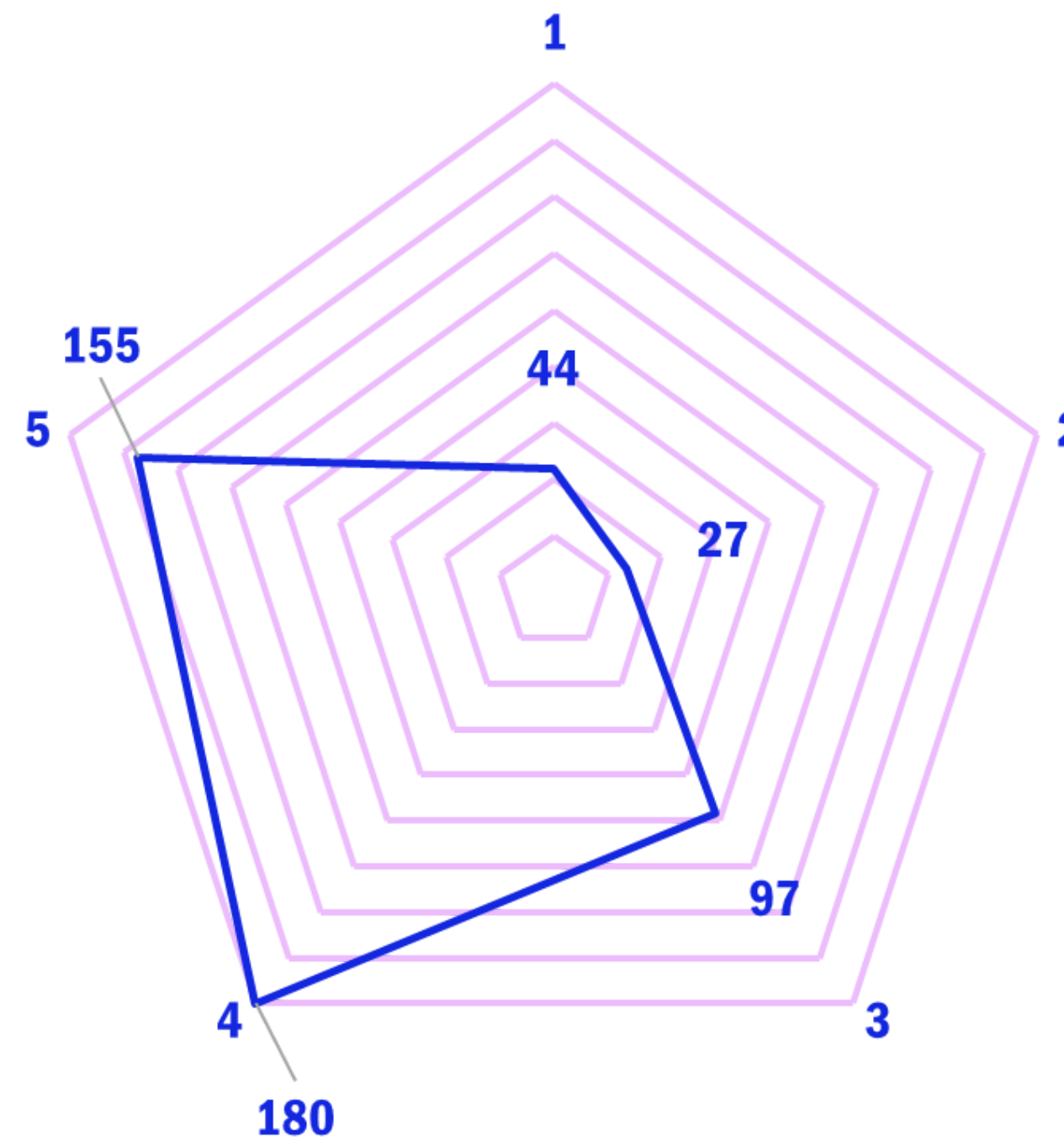
El 86.8% (3312) de los ciudadanos encuestados afirma no haber participado en eventos institucionales durante el último año, frente al 13.1% (503) que lo hicieron.

CONVOCATORIA

Con una calificación promedio de 4.5, el 66% de los ciudadanos encuestados manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación a la convocatoria. Dentro de este porcentaje, el 35.7% (180) aseguran estar satisfechas, mientras que el 30.8% (155) restante aseguran estar totalmente satisfechas.

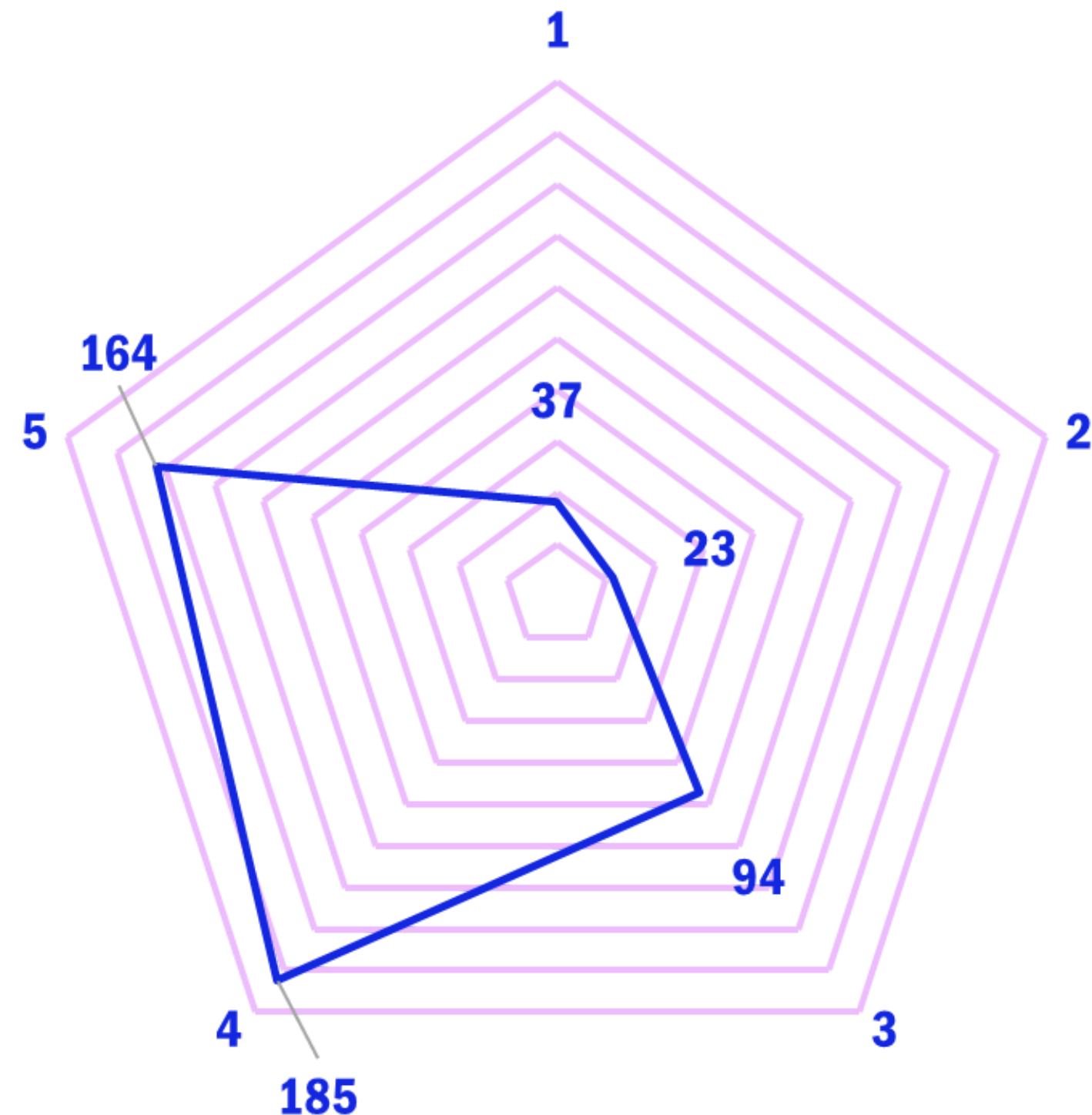


11



PERTINENCIA

Con una calificación promedio de 4.5, el 69.3% de los ciudadanos encuestados manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación con la pertinencia. Dentro de este porcentaje, el 36.7% (185) aseguran estar satisfechos, mientras que el 32.6% (164) restante aseguran estar completamente satisfechos.



LOGÍSTICA



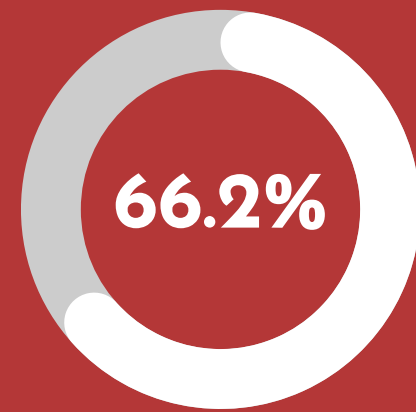
65%

Con una calificación promedio de 4.5, el 65% de la ciudadanía encuestada asegura tener un elevado grado de satisfacción en relación con la logística de los eventos.

Dentro de este grupo, el 37.3% (188) está de acuerdo, mientras que el 27.6% (139) afirma estar totalmente de acuerdo.



METODOLOGÍA



Con una calificación promedio de 4.5, el 66.2% de los ciudadanos encuestados asegura tener un elevado grado de satisfacción en relación con la metodología de los eventos. Dentro de este grupo, el 36.3% (183) están satisfechos, mientras que el 29.8% (150) afirma estar de completamente satisfechos.



VALOR AGREGADO



68.9%

Con una calificación promedio de 4.5, el 68.9% de la ciudadanía encuestada asegura tener un elevado grado de satisfacción en relación con el valor agregado de los eventos. Dentro de este grupo, el 36.7% (185) están satisfechos, mientras que el 32.2% (162) afirman estar completamente satisfechos.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Con una calificación promedio de 4.5, el 33.9% (1295) de los ciudadanos aseguran estar totalmente satisfechos en relación a la facilidad para utilizar el sistema, frente al 33.8% (1290) que afirman estar satisfechas.



Con una calificación promedio de 4.5, el 40.1% (1530) de los ciudadanos aseguran estar totalmente satisfechos en relación a la disponibilidad del sistema, frente al 32.7% (1250) que afirman estar satisfechos.



Con una calificación promedio de 4.5, el 37.4 (1430) de los ciudadanos aseguran estar totalmente satisfechos en relación a la accesibilidad al sistema, mientras que el 32.6% (1247) afirman estar de satisfechos.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Con una calificación promedio de 4.5, el 36.2% (1383) de los ciudadanos aseguran estar totalmente satisfechos en relación a la funcionalidad del sistema, frente al 34.4% (1315) que afirman estar satisfechos.



Con una calificación promedio de 4.5, el 37.5% (1431) de los ciudadanos aseguran estar completamente satisfechos en relación a la confiabilidad del sistema, frente al 33% (1261) que afirman estar satisfechos.

¡GRACIAS!

