



La educación  
es de todos

Mineducación

---

# Caracterización de grupos de interés y de valor 2019

30 de enero 2019

V. 4

# Contenido

- 1. Sector Educación**
- 2. Cifras de Educación Preescolar, básica y media**
- 3. Cifras de Educación Superior**
- 4. Cifras de Colaboradores**
- 5. Entidades adscritas y vinculadas**
- 6. Órganos de asesoría y coordinación**
- 7. Principios y políticas para la gestión de partes interesadas**
- 8. Mapa de públicos según su participación en la toma de decisiones del MEN**
- 9. Caracterización de los grupos de valor por oferta de servicio**
- 10. Caracterización de Atención al Ciudadano**
- 11. Hoja de ruta 2019**



En el Ministerio de Educación, la toma de decisiones es resultado del proceso **sistemático de intercambio público de información sobre valores, intereses, necesidades, conocimientos, técnicas y alternativas** que se concilian para privilegiar soluciones integrales a las problemáticas, respetando el marco legal y el ámbito de competencia de los diferentes actores del sector.

## Partes interesadas o grupos de valor

Todas las personas o grupos de personas que se ven afectadas o que podrían ser afectadas por la toma de decisiones de la entidad, y que según su percepción de afectación, ejercen diferentes niveles de poder, interés, influencia e impacto en relación con la organización.

# Caracterización de Grupos de valor

Consiste en identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares para:

**1**

Mejorar la oferta de servicios

Orientar los procesos, sistemas, canales y condiciones del Servicio a la satisfacción de las necesidades de los grupos objetivo.

**2**

Promover la participación

Identificar los temas, los grupos y las maneras más adecuadas para convocar con cada grupo a espacios de diálogo.

**3**

Adecuar la comunicación

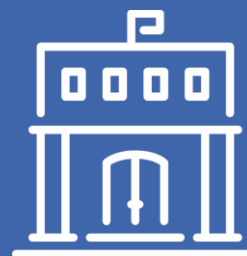
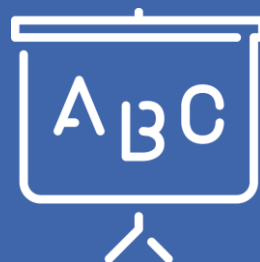
Identificar el tipo de lenguaje más adecuado para la mejor comprensión de la actividad institucional.

Para la caracterización se tuvieron en cuenta variables:

- **Datos sociodemográficos:** sexo, edad, ubicación, nivel educativo.
- **Participación en la toma de decisiones:** grado de poder, interés, influencia, impacto.
- **Utilización de la oferta de servicios.**

# 1.

## Sector Educación



1.

# Ecosistema del Sector Educación



## Ministerio de Educación Nacional



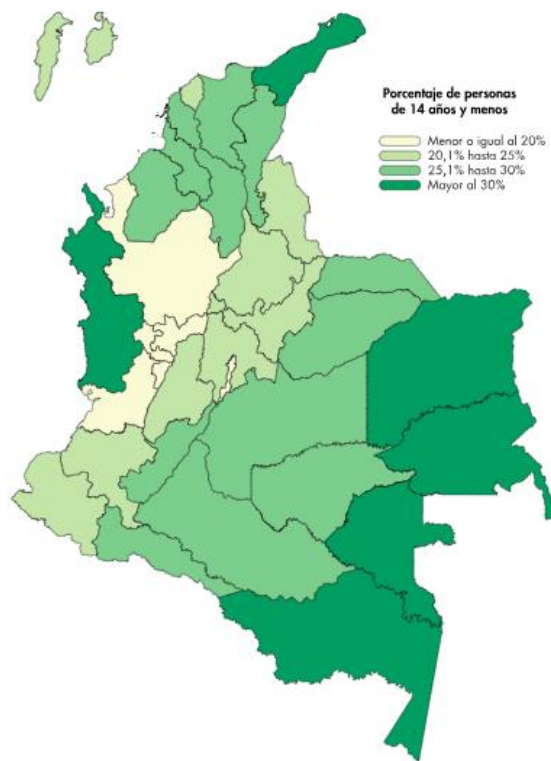


# 1. Información sociodemográfica

Fuente: DANE

## DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN POR GRANDES GRUPOS DE EDAD SEGÚN DEPARTAMENTOS: GRUPO DE 0 A 14 AÑOS, 2018<sup>Pr</sup>

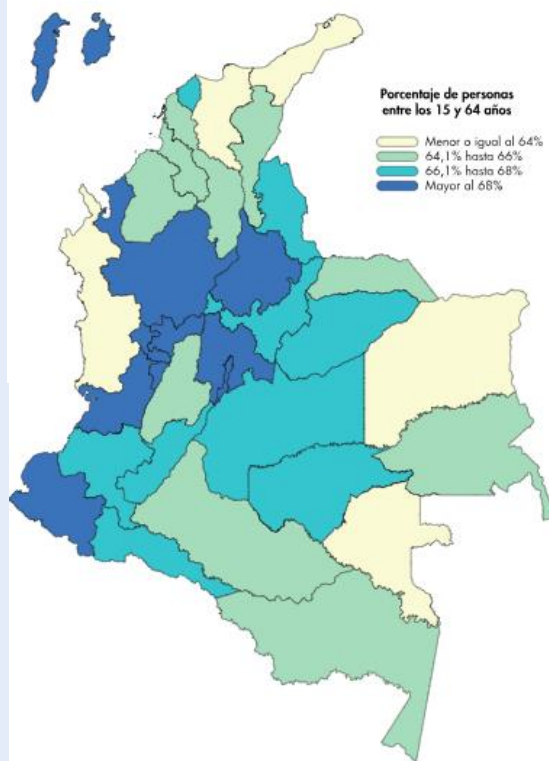
Las proporciones más altas de personas menores de 15 años se concentran en Vichada, La Guajira, Vaupés, Guainía, Amazonas y Chocó.



## DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN POR GRANDES GRUPOS DE EDAD SEGÚN DEPARTAMENTOS: GRUPO DE 15 A 64 AÑOS, 2018<sup>Pr</sup>

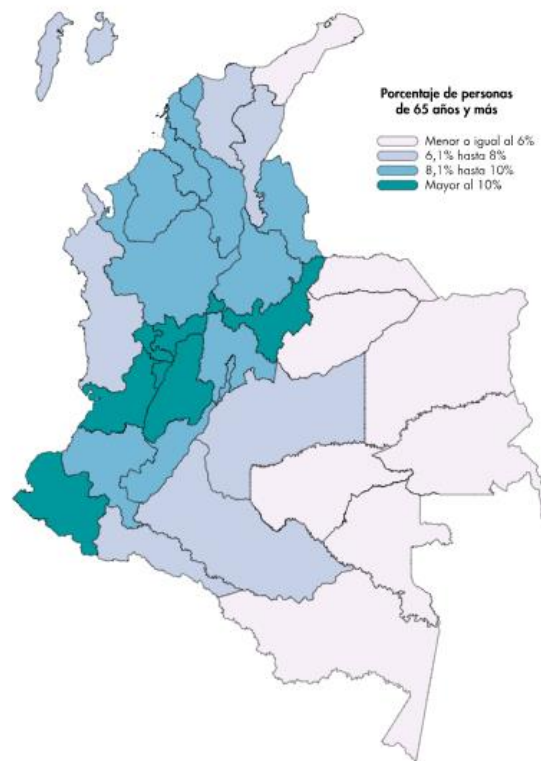
La población en edades productivas se distribuye por todo el territorio, sin embargo se observa mayor concentración en el centro y suroccidente del país

Pr: preliminar



## DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN POR GRANDES GRUPOS DE EDAD SEGÚN DEPARTAMENTOS: GRUPO DE 65 AÑOS Y MÁS, 2018<sup>Pr</sup>

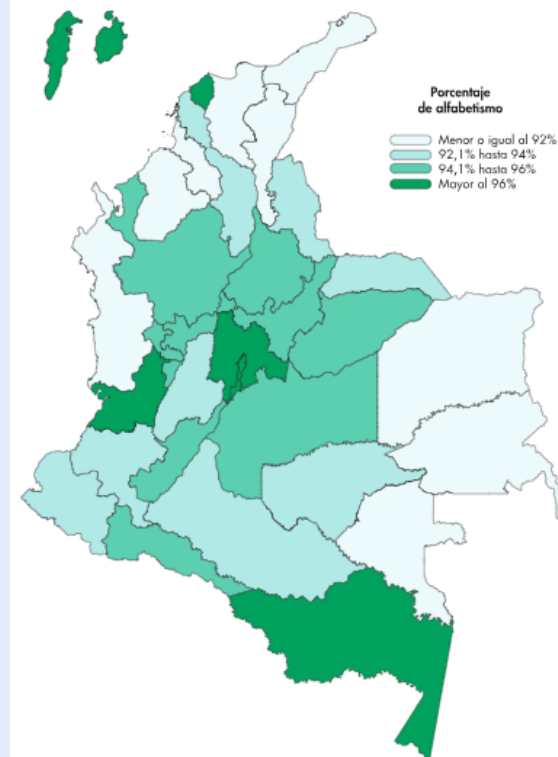
En contraste con la distribución de personas menores de 15 años, parte de la región andina, Valle y Nariño presentan las proporciones más altas de población de 65 y más años.



## PORCENTAJE DE ALFABETISMO POR DEPARTAMENTO, 2018<sup>Pr</sup>

La Guajira, Sucre, Córdoba, Vichada y Chocó son los departamentos con las tasas de alfabetismo más bajas del país (entre 83% y 90%).

Pr: preliminar



# 2-6

**Cifras del  
Sector**



## 2.

# Cifras Educación Preescolar Básica y Media

**10'109.295**

Estudiantes Preescolar Básica y Media

**292**

Instituciones educativas de Educación Superior

**80,9%**

matrícula colegios oficiales

**19%**

matrícula colegios privados

**76%**

Urbano

**24%**

Rural

**9.882**

colegios oficiales (44.033 sedes)

**9.768**

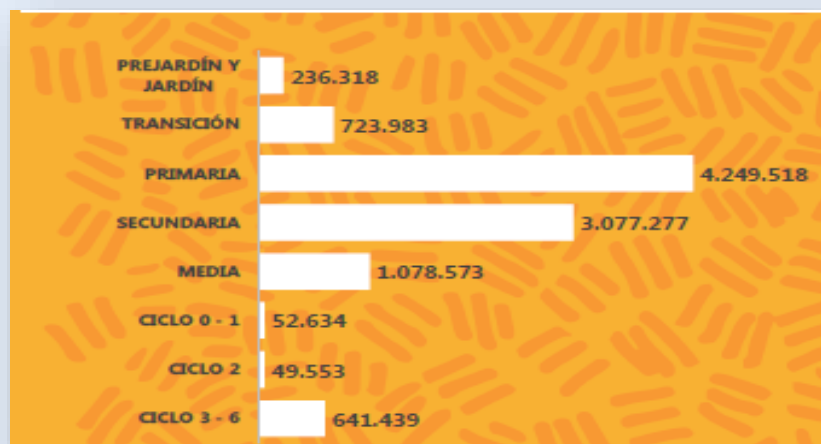
colegios privados (9.773 sedes)

**20.623**

Directivos docentes

**326.612**

Docentes oficiales



**96**

Secretarías de Educación

32 Departamentos

63 Municipios

## 2. Estudiantes de Grado Once

53%



Mujeres

46,2%



Hombres

88,9%  
Estrato 1, 2 y 3

0,27  
Presenta algún tipo de  
discapacidad

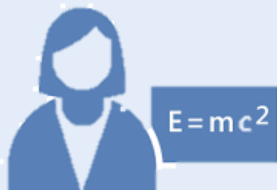
6,2%  
Pertenece a algún grupo  
étnico minoritario

75% tiene acceso a TV. 60% tiene computador. 44.7% usa internet 1 hora al día  
29% navega entre 1 y 3 horas. 19.3% más de 3 horas y el restante. 7.0% no navega.

2.

## Docentes de Educación Básica y Media

64,9%



Mujeres

46,2%



Hombres

47,4 años

Edad promedio

91,9%

Título profesional

41,1%

Título de posgrado

**84,6%** de los docentes de primaria están nombrados en propiedad. **76,9%** de los de secundaria están en propiedad.

Hay una proporción mayor de mujeres en áreas de castellano, lenguas extranjeras, ética y religión y sociales.

### 3. Cifras Educación Superior

**2'400.000**

Estudiantes Educación Superior

**1946. 000**

Instituciones educativas

**1.241.790** matrícula IES públicas

**1.204.524** matrícula IES privadas

**62**

Instituciones oficiales

**211**

Instituciones privadas

**19**

Régimen especial

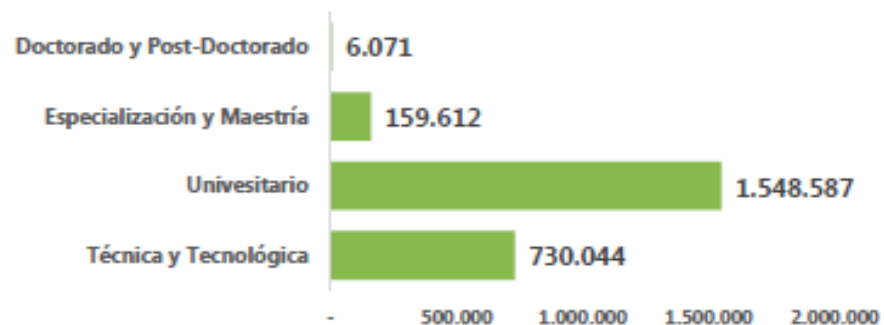
**146.000**

Docentes oficiales

**52**

IES acreditadas bajo estándares de alta calidad

**Matrícula por nivel educativo**



3.

## Estudiantes que se gradúan de Técnicos y Tecnológicos

59,1%



Mujeres

40,9%



Hombres

96,4%

Estrato 1, 2 y 3

0,15

Presenta algún tipo de discapacidad

6,1%

Pertenece a algún grupo étnico minoritario

73,4% tiene TV cerrada. 76,1% tiene computador. 35,2% usa internet 1 hora al día  
51,2% navega entre 1 y 3 horas. 18,1% más de 3 horas. 13,6% navega más de 4 horas.

3.

## Estudiantes que se gradúan de Programas Universitarios

59,1%



Mujeres

40,9%



Hombres

68%

Estrato 2 y 3

0,2

Presenta algún tipo de discapacidad

6,1%

Pertenece a algún grupo étnico minoritario

81,6% tiene TV cerrada. 92,2% tiene computador. 25,1% usa internet 1 hora al día  
56,8% navega entre 1 y 3 horas. 18,1% más de 3 horas. 7,0% navega más de 4 horas.



4.

## Cifras Colaboradores

561

Empleos en la planta

395

empleos de carrera

79

empleos de LNR

37

cargos directivos

827

Contratistas

100

Empleos temporales del Programa  
Todos a Aprender

8

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y CONCERTACIÓN:

- ASPU
- SINTRAUNICOL
- FECODE
- SINTRAMEN
- OTROS SINDICATOS DEL SECTOR
- Mesa permanente de Estudiantes de Educación Superior
- Comisión Nacional de Trabajo y Concertación para la Educación de los Pueblos Indígenas, CONTCEPI

3.

## Colaboradores

63%



Mujeres

37%



Hombres

43%  
Solteros

34,6  
Casados

19,2%  
Unión Libre

20% tiene entre 20 y 34 años. 49% tiene entre 35 y 49 años. 31% tiene entre 50 y 69 años



# Sector Educación

## Entidades adscritas

Decreto 1075 de 2015

1. Instituto Nacional para Sordos (INSOR)
2. Instituto Nacional para Ciegos (INCI)
3. Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
4. Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia
5. Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar
6. Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional
7. Instituto Técnico Nacional de Comercio "Simón Rodríguez" de Cali

1. Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – **ICETEX**
2. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – **ICFES**
3. Fondo de Desarrollo de la Educación Superior – **FODESEP**



## Sector **Educación**

---

### **Entidades vinculadas**



## Sector **Educación**

---

**Órganos de asesoría**  
y coordinación sectorial

1. Consejo Nacional de Educación Superior – **CESU**
2. Consejo Nacional de Acreditación – **CNA**
3. Comisión Nacional intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación – **CONACES**
4. Comisión Pedagógica Nacional de Comunidades Negras
5. Comités Regionales de Educación Superior – **CRES**
6. Comisión Nacional de Trabajo y Concertación de la Educación para los Pueblos Indígenas

1. Establecimientos educativos
2. DPS
3. Universidades públicas
4. SENA
5. ICBF
6. Colciencias
7. Otros ministerios
8. Sector productivo
9. Cooperantes nacionales e internacionales



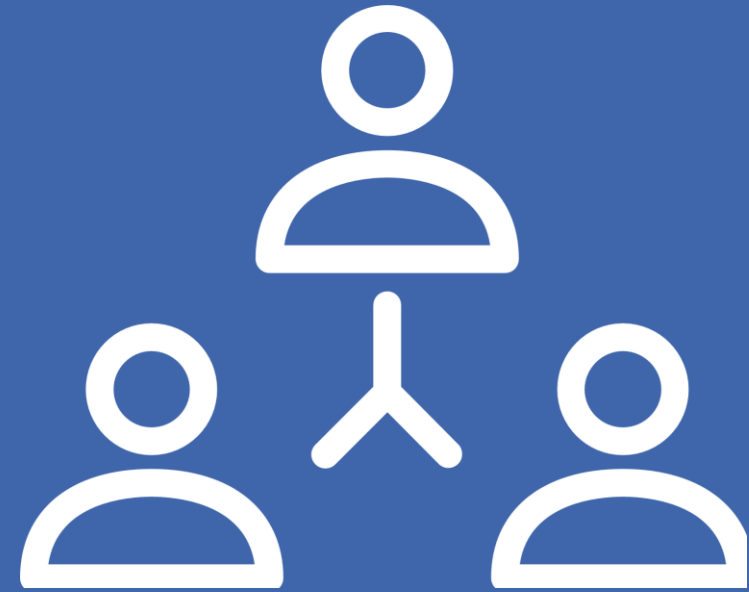
## Sector **Educación**

---

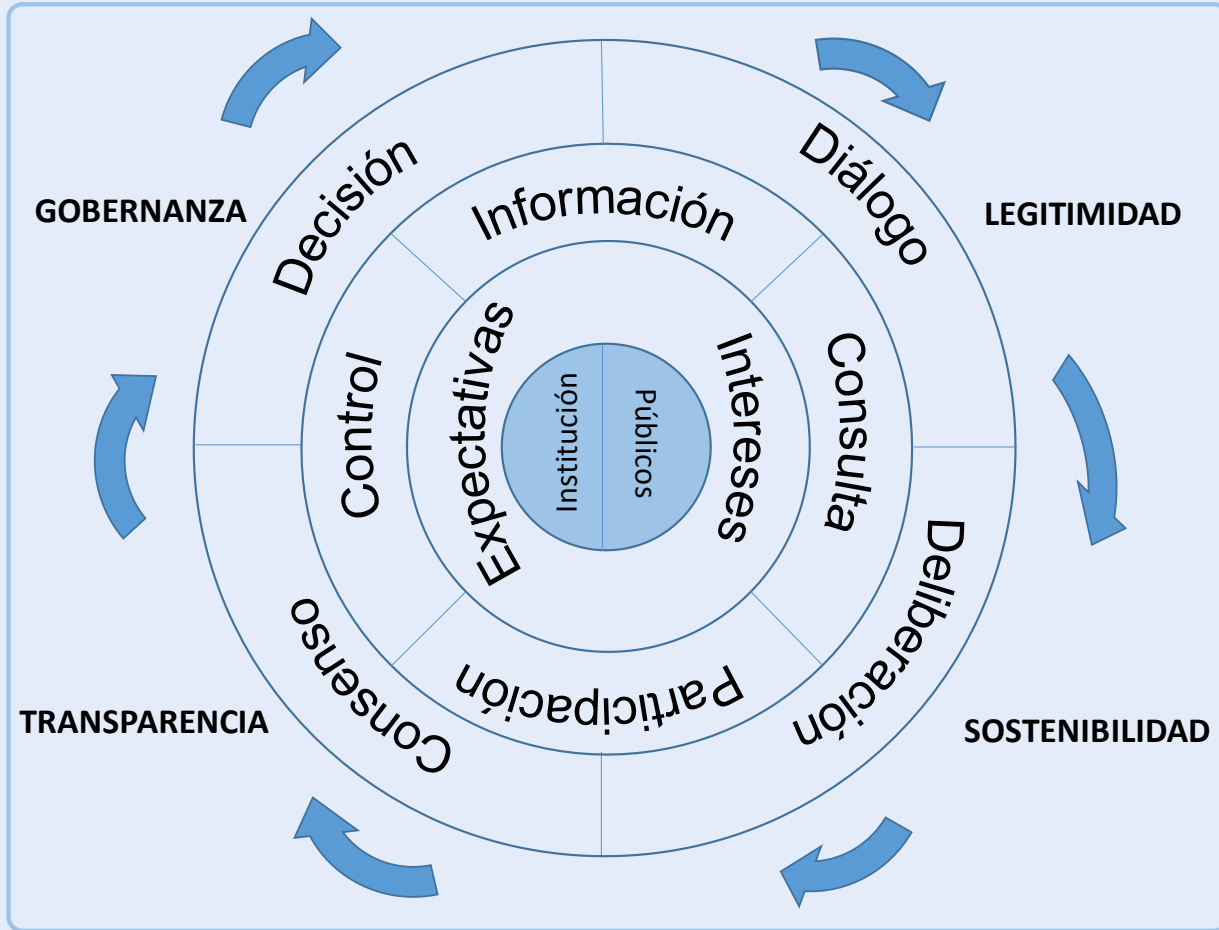
### Otros actores del sector

# 7.

**Principios y políticas  
para la gestión de partes  
interesadas del MEN**



# 7. Modelo para la gestión de partes interesadas



El Ministerio de Educación aborda la gestión de partes interesadas desde una perspectiva de diálogo y concertación, en la que los intereses y expectativas de las partes se equilibran para hacer equipo, **construyendo esenarios de corresponsabilidad**, en medio de acciones de información, consulta, participación y control que alimentan la deliberación y favorecen que la toma de decisiones se desarrolle en un marco de **transparencia, gobernanza, legitimidad y sostenibilidad**.



# 7.

## Principios para la gestión de partes interesadas

### APERTURA

- Receptividad: para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.
- Actitud de servicio: competencias comunicativas para el diálogo y la prestación del servicio.

### VISIBILIDAD

Construir narrativas alrededor de la gestión de la entidad, anticipando las necesidades de información de cada grupo de interés.

### PUBLICIDAD

Comunicar lo que la institución hace para que los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil se puedan involucrar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión.

### CONFIANZA

Lograr la reputación institucional a partir de la consistencia entre el discurso y la acción institucional

### INTERLOCUCIÓN

Capacidad para construir sentido compartido.

- Visión compartida: elementos orientadores para la comunicación interna que sirvan para alinear el comportamiento institucional con unidad de propósito.
- Trabajo colaborativo: trabajo en equipo a través de un liderazgo participativo y que integre a todos los miembros de la organización (funcionarios de carrera, contratistas y personal de libre nombramiento y remoción.
- Sistematización: el procesamiento del saber institucional para transformarlo en información útil y comprensible para la ciudadanía.
- Socialización de la información: generación de flujos de información confiable y oportuna con todas las partes interesadas.



# 7.

## Política Participación ciudadana



La Ministra de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, promoverán la participación de todos sus grupos de interés para prevenir racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados, sus recursos y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

# 7.

## Política Rendición de Cuentas

La Ministra de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, se comprometen rendir cuentas de manera permanente con el objeto de **informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.** Para este fin, se utilizarán todos los canales de comunicación disponibles, buscando que esta actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.



7.

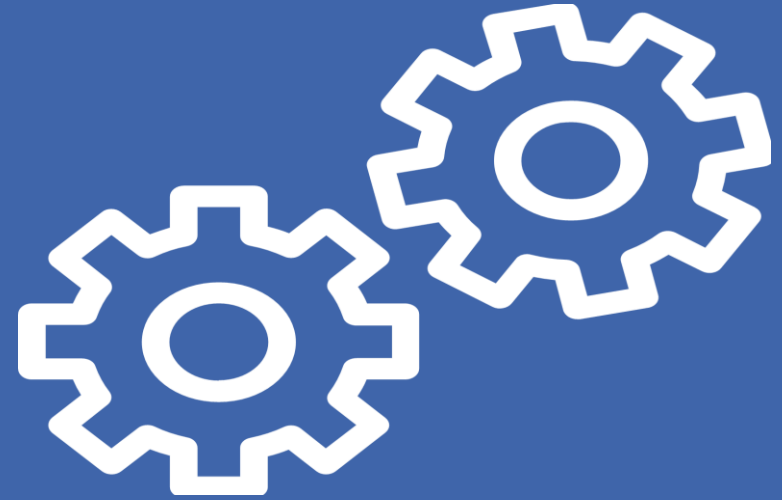
## Política Servicio al Ciudadano



La Ministra de Educación Nacional, se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el ciudadano y la entidad, **ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables**, bajo los principios de transparencia y prevención, generando estrategias para la lucha contra la corrupción que permitan satisfacer las necesidades

# 8. ■

**Mapa de públicos según  
su participación en la  
toma de decisiones del  
MEN**



## Agrupación por categorías

Los **27** grupos de valor identificados en el ecosistema sectorial se agruparon se agruparon en **18** categorías:

1. Alta Dirección
2. Empleados
3. Grupo de Trabajo
4. Entidades del Sector Administrativo
5. Órganos de Asesoría y Coordinación
6. Proveedores
7. Cooperantes Nacionales e Internacionales
8. Establecimientos prestadores del servicio educativo
9. Comunidad Educativa
10. Egresados del sistema educativos
11. Grupos de presión
12. Medios de Comunicación
13. Sector Privado
14. Organizaciones sociales
15. Poder Legislativo
16. Poder Ejecutivo
17. Poder Judicial
18. Órganos de Control

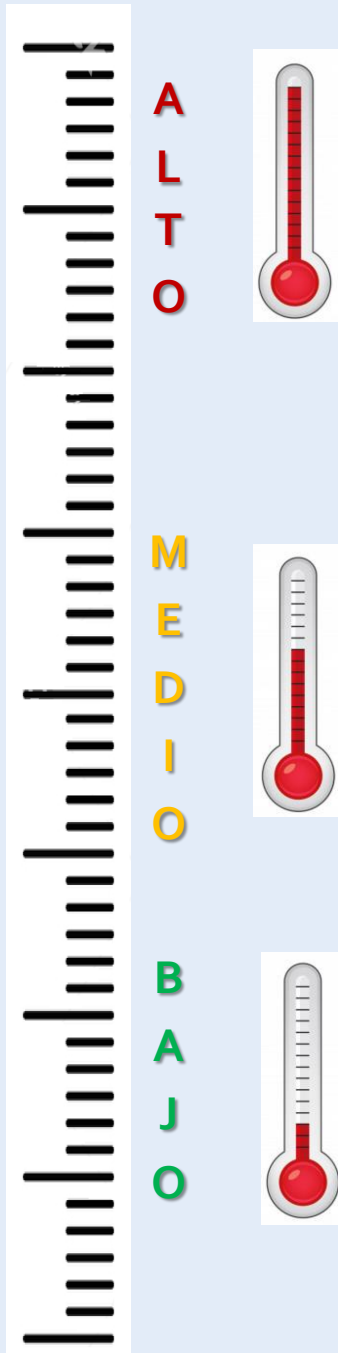
# Participación en la toma de decisiones

En cada categoría se analizaron los siguientes aspectos:

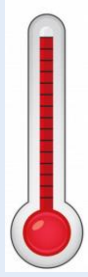
1. Grado de Poder
2. Grado de Interés
3. Grado de Impacto
4. Grado de Influencia
5. Necesidad de información

# PODER

Capacidad y competencia para tomar decisiones y asumir la responsabilidad de las mismas, de acuerdo con las funciones de dirección, administración y fiscalización, que le correspondan.

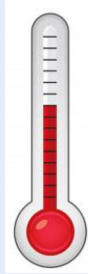


A  
L  
T  
O



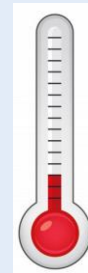
1. Presidente de la República
2. Ministra de Educación
3. Comité de Dirección (Directores)
4. Equipo Directivo (Subdirectores y Jefes de oficina)
5. Organismos de Asesoría y Coordinación
6. Órganos de control
7. Entidades Líderes de Política de Gobierno

M  
E  
D  
I  
O



1. Gobiernos territoriales
2. Secretarías de Educación
3. Congreso de la República
4. Asociaciones y agremiaciones del sector educativo

B  
A  
J  
O

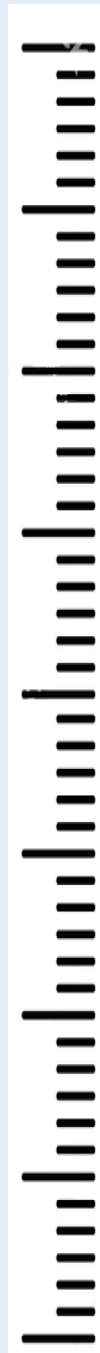


1. Directivos docentes.

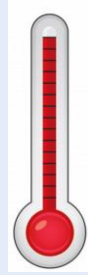


# INTERÉS

Demanda y uso de los servicios y de la información que genera la entidad.

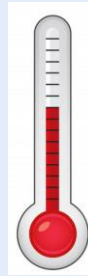


A  
L  
T  
O



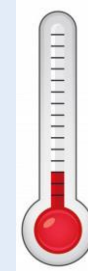
1. Medios de comunicación
2. Secretarías de Educación
3. Gobiernos territoriales
4. Órganos de control
5. ONG's
6. Congreso de la República
7. Cooperantes nacionales e internacionales

M  
E  
D  
I  
O



1. Establecimientos Prestadores del Servicio Educativo
2. Organizaciones sindicales
3. Veedurías ciudadanas
4. Docentes y directivos docentes
5. Organizaciones sociales

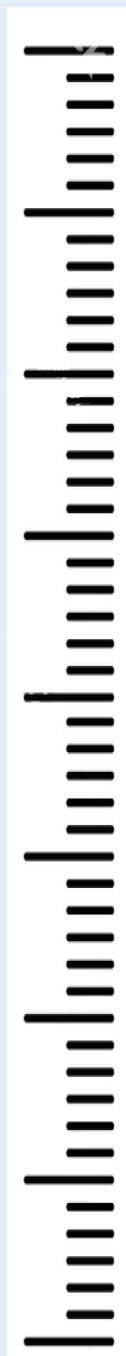
B  
A  
J  
O



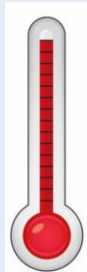
1. Estudiantes y padres de familia
2. Egresados del Sistema Educativo

# IMPACTO

Resultado de acciones u omisiones que generen sobrecostos o pérdida de recursos públicos o que pongan en riesgo la garantía del derecho a la educación.

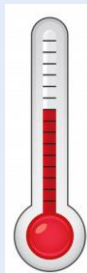


ALTO



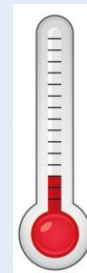
1. Secretarías de Educación
2. Gobiernos territoriales
3. Entidades Adscritas y Vinculadas
4. Proveedores de infraestructura educativa
5. Docentes y Directivos Docentes
6. Congreso de la República
7. Sindicatos

MEDIO



1. Proveedores de servicios misionales
2. Establecimientos prestadores del servicio educativo
3. Entidades judiciales
4. Órganos de control

BAJO



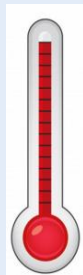
1. Organizaciones Sociales
2. Empleados del MEN

# INFLUENCIA

Capacidad para irradiar imagen positiva o negativa sobre el Ministerio de Educación y sus políticas en la opinión pública.

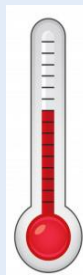


A  
L  
T  
O



1. Docentes
2. Medios de Comunicación
3. Secretarías de Educación
4. Gobiernos territoriales
5. Asociaciones y agremiaciones
6. Instituciones de Educación Superior
7. Sindicatos
8. Cooperantes Nacionales e Internacionales

M  
E  
D  
I  
O



1. Equipos de Trabajo
2. Órganos de control
3. Líderes de Opinión
4. Entidades líderes de políticas de desempeño

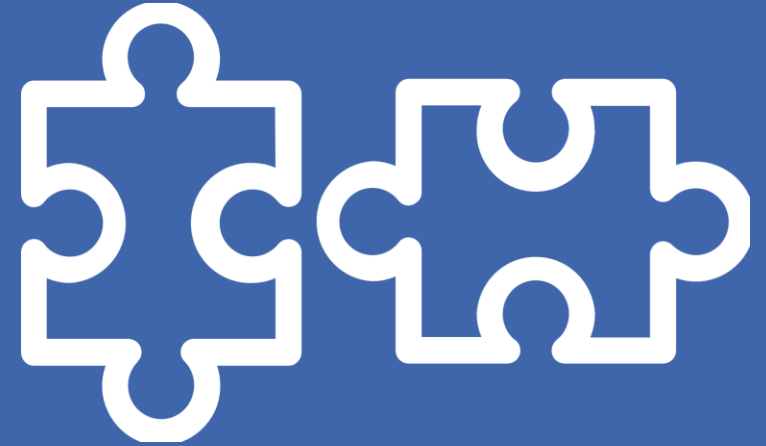
B  
A  
J  
O



1. Padres y/o Acudientes
2. Grupos de investigación.
3. Organizaciones Sociales

# 9.

**Caracterización Grupos  
de valor por oferta de  
servicio**



## Oferta de Servicio



### Diseño de Políticas e Instrumentos de Política Pública en Educación

1

Documentos de Política

2

Documentos de instrumentos de Política

***Grupos de Interés  
al que se dirigen  
los Productos:***

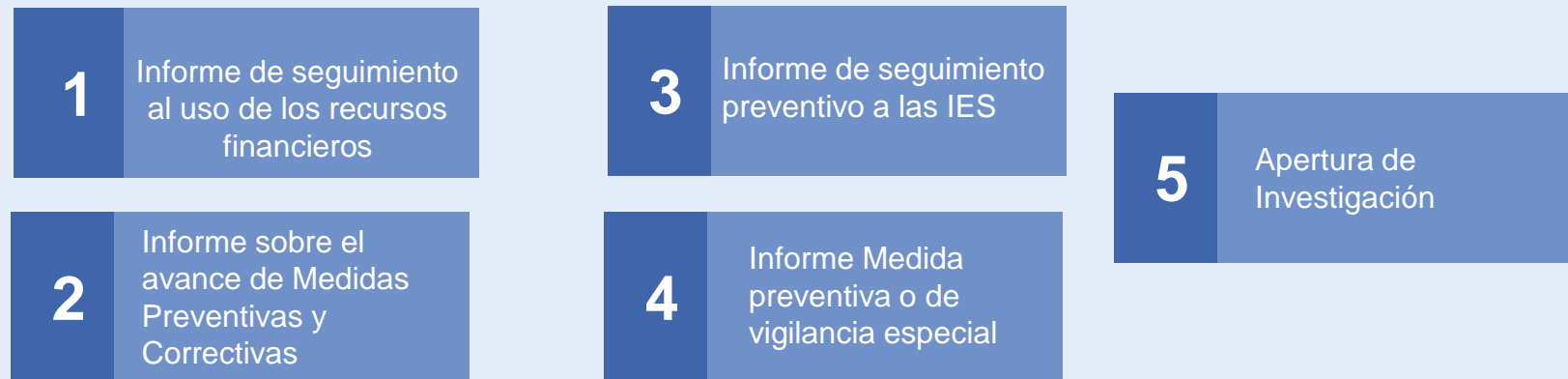
Entidades del Sector Educación

Establecimientos prestadores del servicio educativo

## Oferta de Servicio



### Monitoreo y Control de la prestación del servicio educativo



**Grupos de Interés al que se dirigen los Productos:**

Entidades del Sector Educación

**Grupos de Interés al que se dirigen los Productos:**

Establecimientos prestadores del servicio educativo

## Oferta de Servicio



### Evaluación de la Política y de los Instrumentos de Política en Educación

1

Documento de Evaluación de Política o de Instrumento de Política

***Grupos de Interés  
al que se dirigen  
los Productos:***

Entidades del Sector Educación

Establecimientos prestadores  
del servicio educativo

## Oferta de Servicio



### Asistencia técnica

**1**

Prestación de la Asistencia Técnica

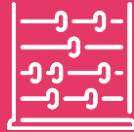
**2**

Evidencias documentales de Asistencia Técnica

***Grupos de Interés al que se dirigen los productos y servicios:***

- Entidades Adscritas y Vinculadas
- Secretarías de Educación
- Instituciones de Educación Superior





## Proyectos

### Oferta de Servicio

**1**

Ejecución de proyectos

***Grupos de Interés  
al que se dirigen  
los servicios:***

Entidades del Sector Educación

Establecimientos prestadores del servicio educativo

Comunidad Educativa

Cooperantes nacionales e internacionales

ONG's

## Oferta de Servicio



### Servicio a la Ciudadanía

**1**

Respuesta a PQRS

*Grupos de Interés  
al que se dirigen  
los servicios:*

**2**Atención a la Ciudadanía  
(Presencial, telefónico y chat)

Todos los grupos de interés

## Oferta de Servicio



Información para la deliberación

1

Sistemas de Información

2

Divulgación

3

Acuerdos sindicales

4

Portal Colombia Aprende

5

Escuela Corporativa

### *Grupos de Interés al que se dirigen los servicios:*

Todos los grupos de interés

Medios de Comunicación y demás grupos de interés

Sindicatos

Docentes  
Estudiantes  
Familia  
Comunidad

Colaboradores del MEN  
Entidades Adscritas y Vinculadas

# 10.

## Caracterización Trámites y Atención al Ciudadano



 **Trámites del MEN**

<b>1</b>	Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	<b>4</b>	Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	<b>7</b>	Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas	<b>10</b>	Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES
<b>2</b>	Registro calificado	<b>5</b>	Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos	<b>8</b>	Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales	<b>11</b>	Convocatoria beca ser
<b>3</b>	Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	<b>6</b>	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	<b>9</b>	Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada		

**Grupos de Interés al que se dirigen los trámites:**

Instituciones de Educación Superior



 Trámites del **MEN**

**1** Convalidación de títulos de estudios de postgrado obtenidos en el exterior

**2** Convalidación de títulos de estudios de pregrado obtenidos en el exterior

*Grupos de Interés al que se dirigen los trámites*

Egresados de Instituciones de Educación Superior Internacionales



## Trámites del MEN

1

Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior

2

Certificación de programa académico de instituciones de educación superior

***Grupos de Interés  
al que se dirigen  
los trámites***

Instituciones de Educación Superior / Usuarios



 Trámites del **MEN**

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

**2** Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-Español

*Grupos de Interés al que se dirigen los trámites*

Usuarios





## Trámites del MEN

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

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

*Grupos de Interés al que se dirigen los trámites*

Talento Humano (docentes)

*Grupos de Interés al que se dirigen los trámites*

Egresados de Instituciones de Educación Superior nacionales

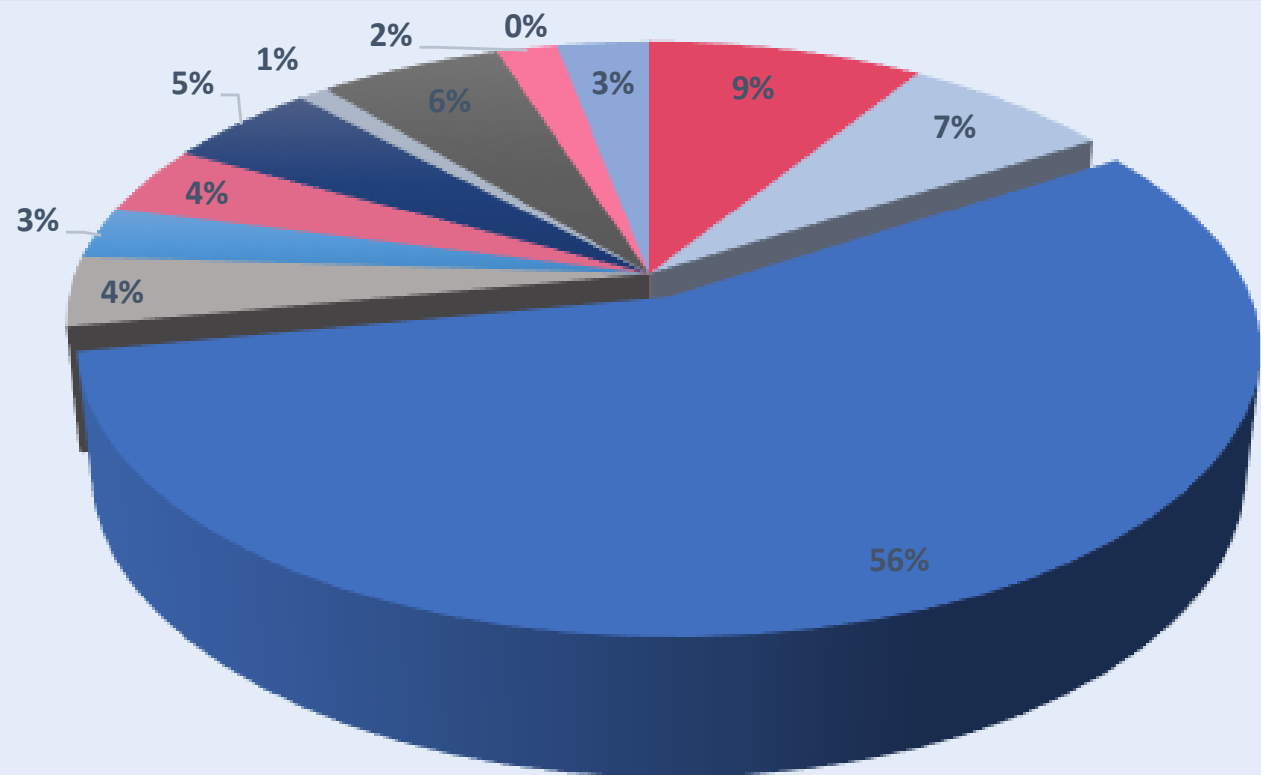
839

Personas respondieron la Encuesta de satisfacción 2018\* en Atención al Ciudadano

8 Variables Identificadas

12 trámites / servicios

\*La aplicación se hizo a través del canal presencial, en el segundo semestre de 2018 a los ciudadanos que visitaron la única sede de la entidad, ubicada en Bogotá en la CI 43 N. 57-14.



- Trámite de convalidación de títulos de estudios de pregrado y posgrado obtenidos en el exterior
- Trámite de convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior
- Trámite de legalizaciones de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior
- Trámite de certificados de existencia y representación legal de instituciones de educación superior
- Trámite de solicitud de certificados de programas académicos de instituciones de educación superior
- Trámite de solicitud de certificados de idoneidad del título de posgrado para ascender al grado 14 del escalafón
- Trámite de solicitud de certificados de existencia, programa e idoneidad
- Trámite de solicitud de certificados de exfuncionarios
- Recepción, radicación de correspondencia
- Notificación de hechos administrativos
- Consultas en el centro de documentación
- Consultas, quejas o sugerencias

10.

## Usuarios del trámites – Unidad de Atención al Ciudadano

51,1%



Mujeres

48,9%



Hombres

3,22%

15 – 18 años

42,3%

25 – 35 años

23,12%

36 – 45 años

10,85%

46 – 55 años

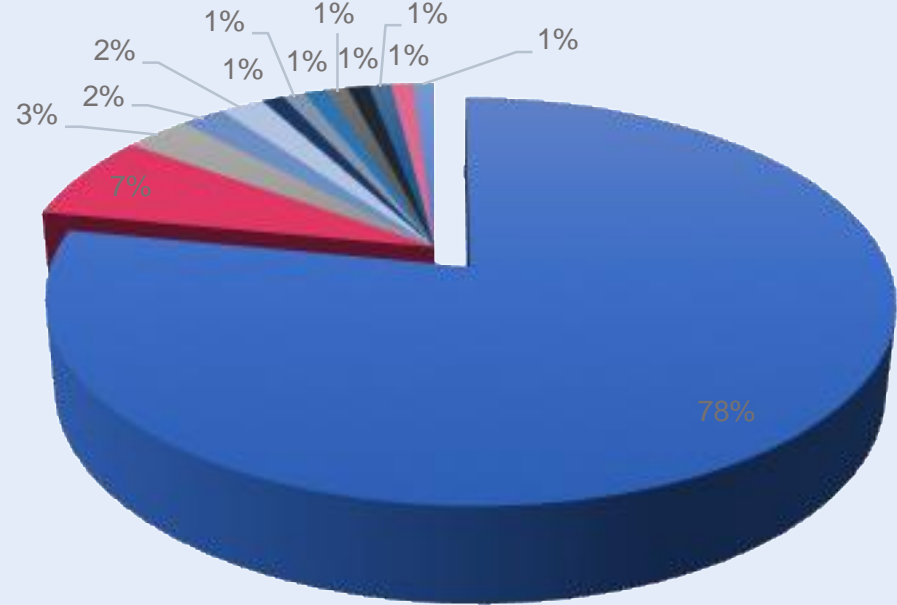
5,13%

56 – 75 años

54,9% es empleado. 16% es independiente. 14% es estudiante.

# Trámite de Convalidación de Títulos de Estudios de Pregrado y Postgrado obtenidos en el exterior

**78%** Cundinamarca  
**22%** otros departamentos

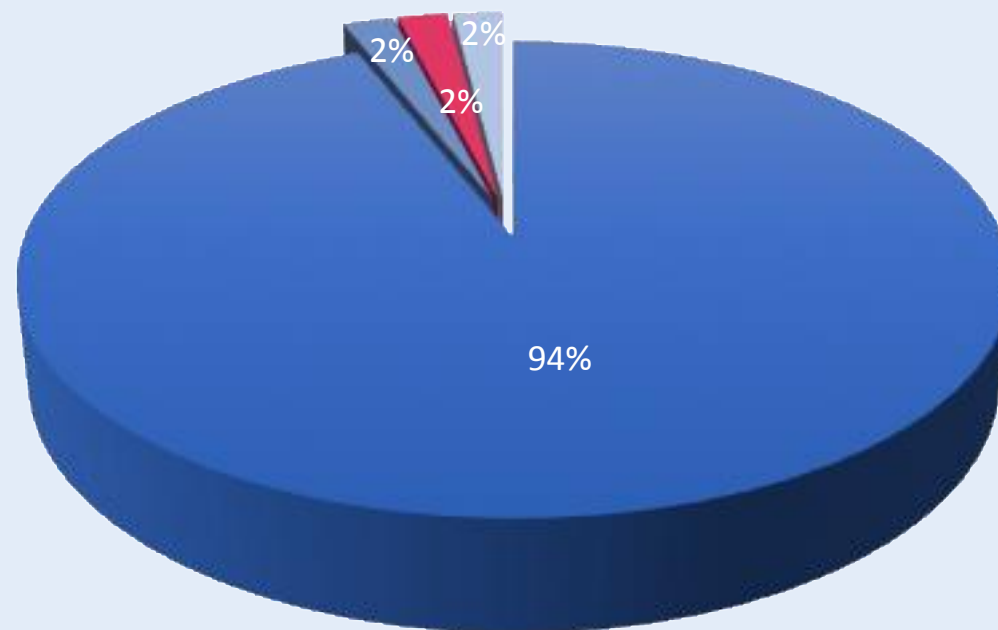


- Cundinamarca
- Valle del Cauca
- Meta
- Antioquia
- Risaralda
- Santander
- Cesar
- Caldas
- Boyacá
- Huila

## Trámite de Convalidación de Títulos de Estudios de Pregrado y Postgrado obtenidos en el exterior

**94%** Cundinamarca

**6%** otros departamentos

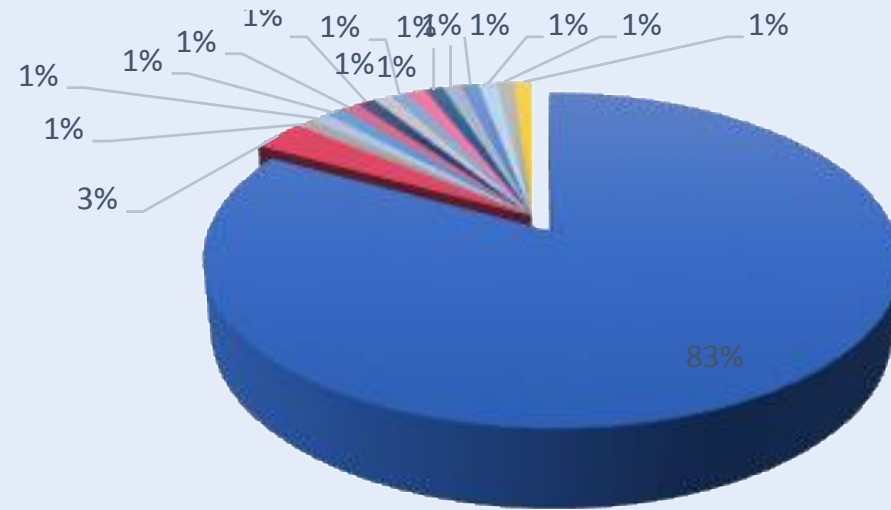


Cundinamarca ■ Norte de Santander ■ Valle del Cauca ■ Meta

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

**83%** Cundinamarca

**17%** otros departamentos

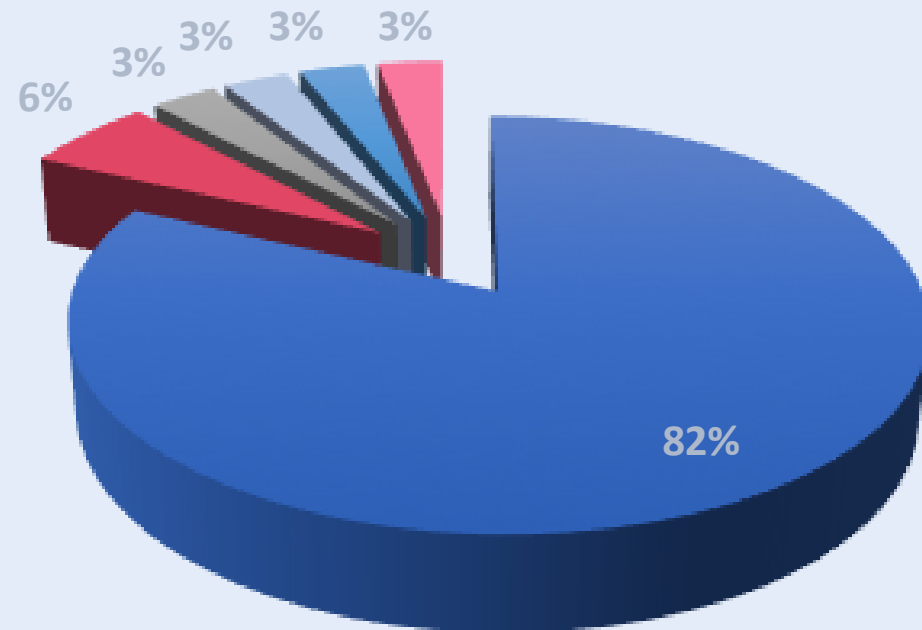


- Cundinamarca
- Bolívar
- Meta
- Tolima
- Antioquia
- Cesar
- Santander
- Córdoba
- Nariño
- Boyacá
- Atlántico
- La Guajira
- Valle del Cauca
- Norte de Santander
- Huila
- Quindío

## Trámite de Certificados de Existencia y Representación Legal de Instituciones de Educación

**82%** Cundinamarca

**18%** otros departamentos

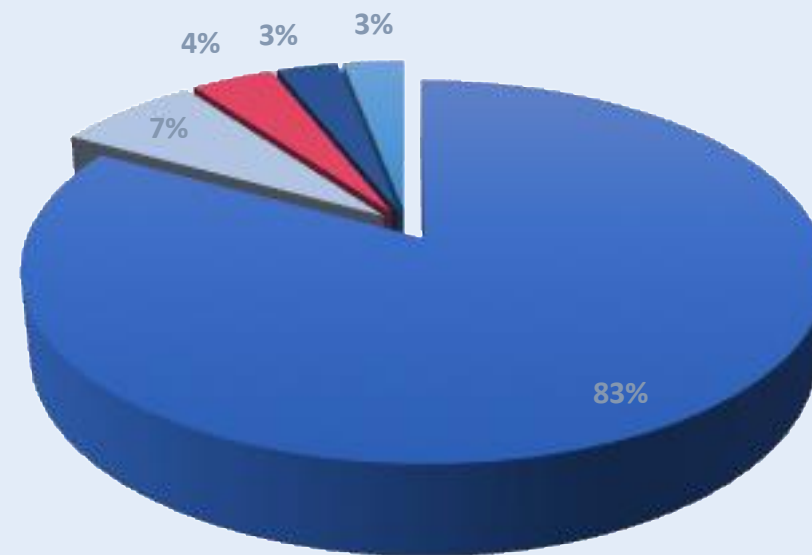


Cundinamarca ■ Valle del Cauca ■ Antioquia ■ Atlántico ■ Santander ■ Huila

## Trámite de Solicitud de Certificados de Programas Académicos de Instituciones de Educación Superior

**83%** Cundinamarca

**17%** otros departamentos

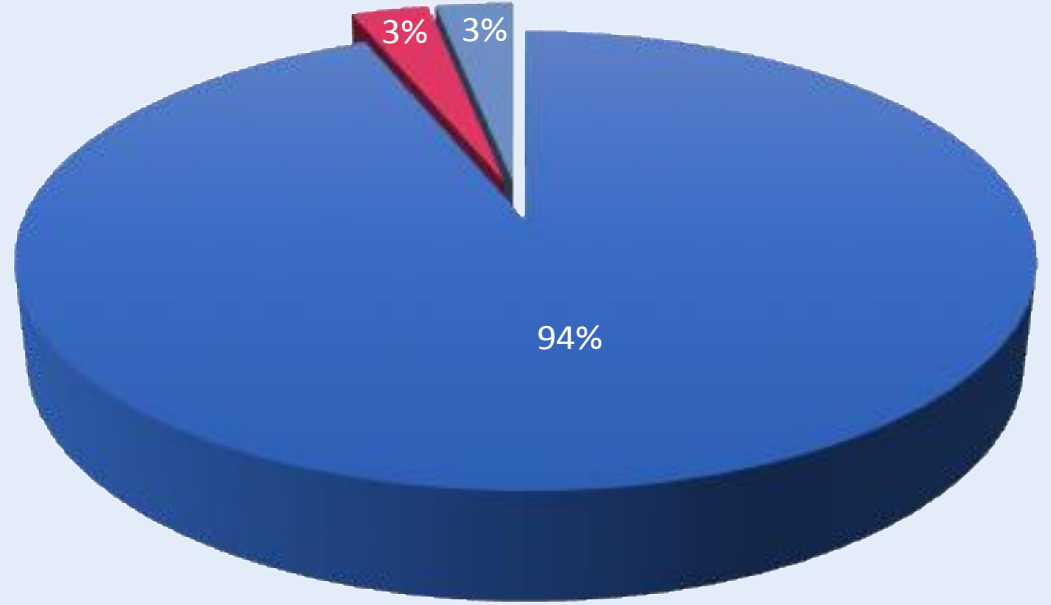


Cundinamarca Huila Tolima Caldas Santander



# Trámite de Solicitud de Certificados de idoneidad del Título de Posgrado para Ascender al Grado 14 del Escalafón

**94%** Cundinamarca  
**6%** otros departamento

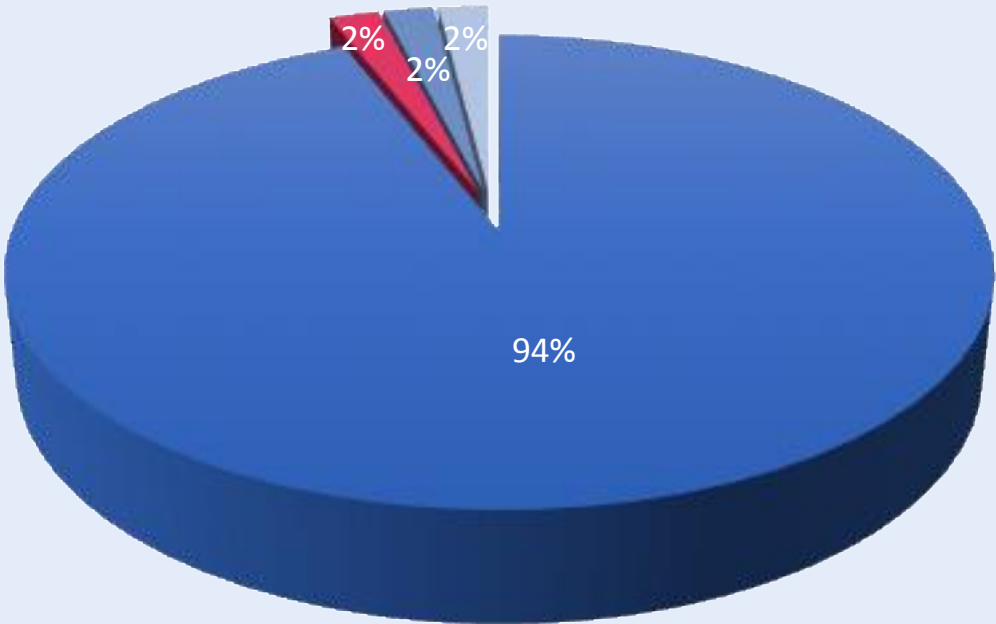


Cundinamarca    Boyacá    Tolima

# Recepción y Radicación de Correspondencia

94% Cundinamarca

6% otros departamentos

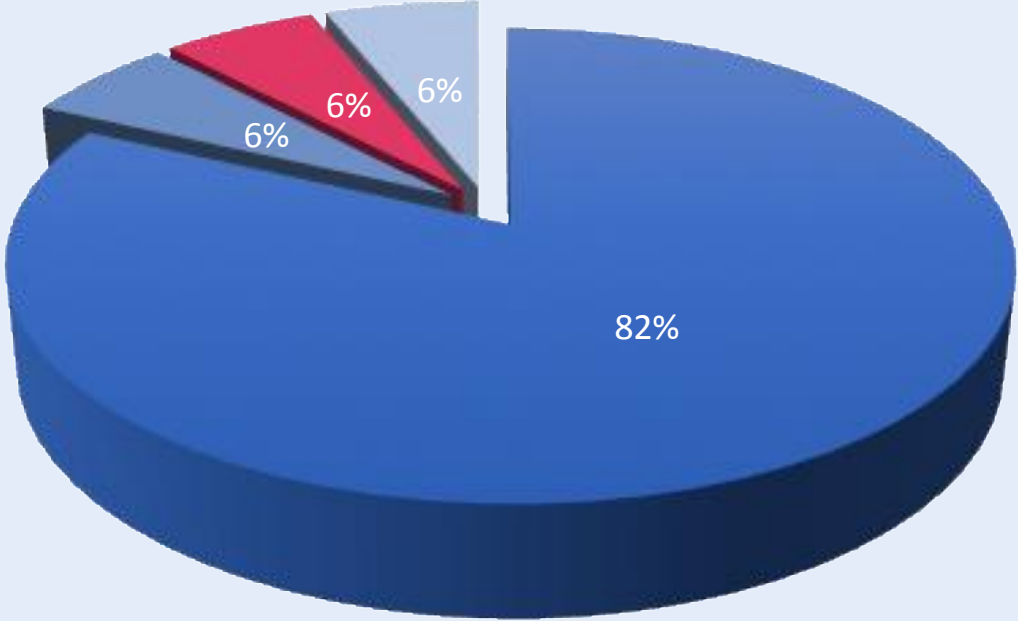


Cundinamarca Antioquia Valle del Cauca Meta

# Notificación de Actos Administrativos

82% Cundinamarca

18% otros departamentos

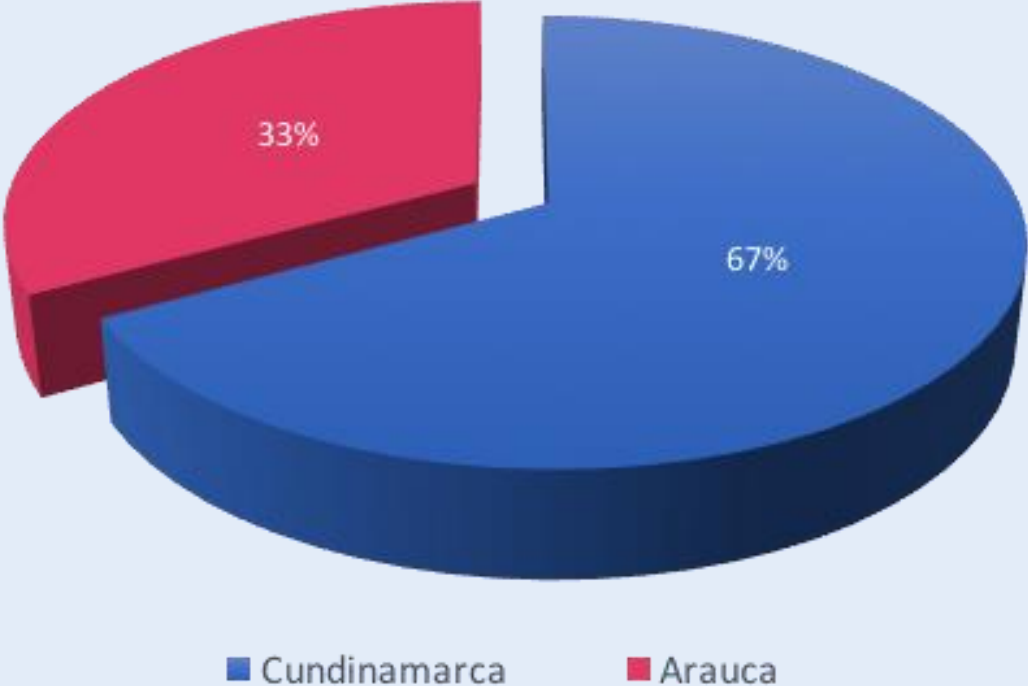


Cundinamarca Antioquia Tolima Atlántico

## Consultas en el Centro de Documentación

**67%** Cundinamarca

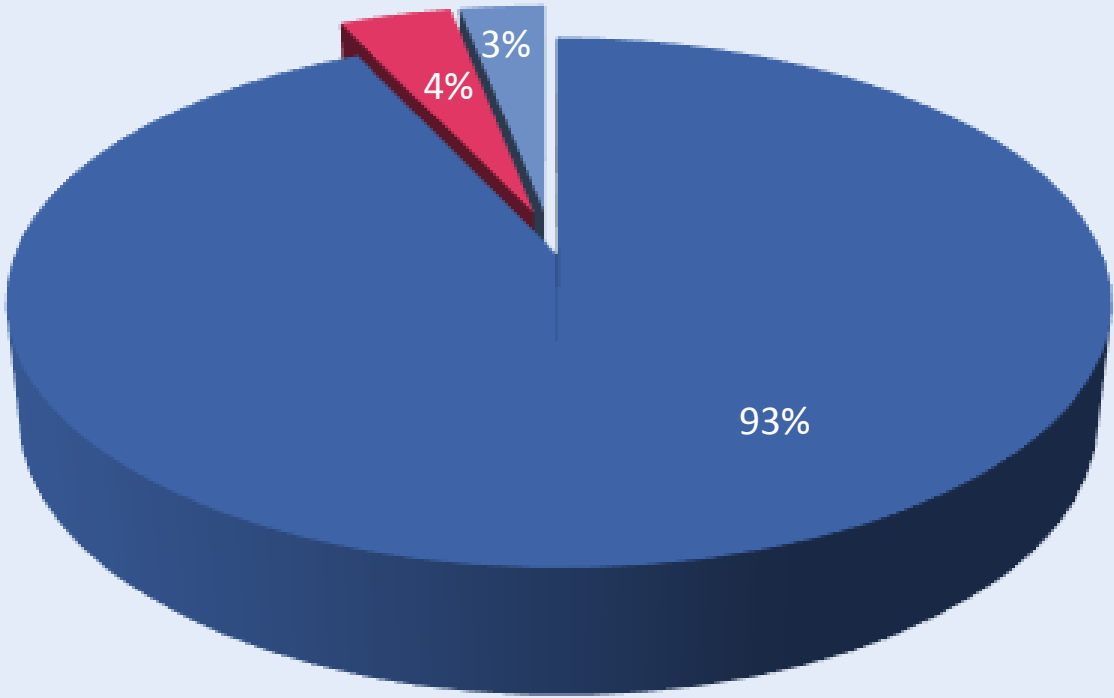
**33%** otros departamentos



### Consultas Quejas o Sugerencias

94% Cundinamarca

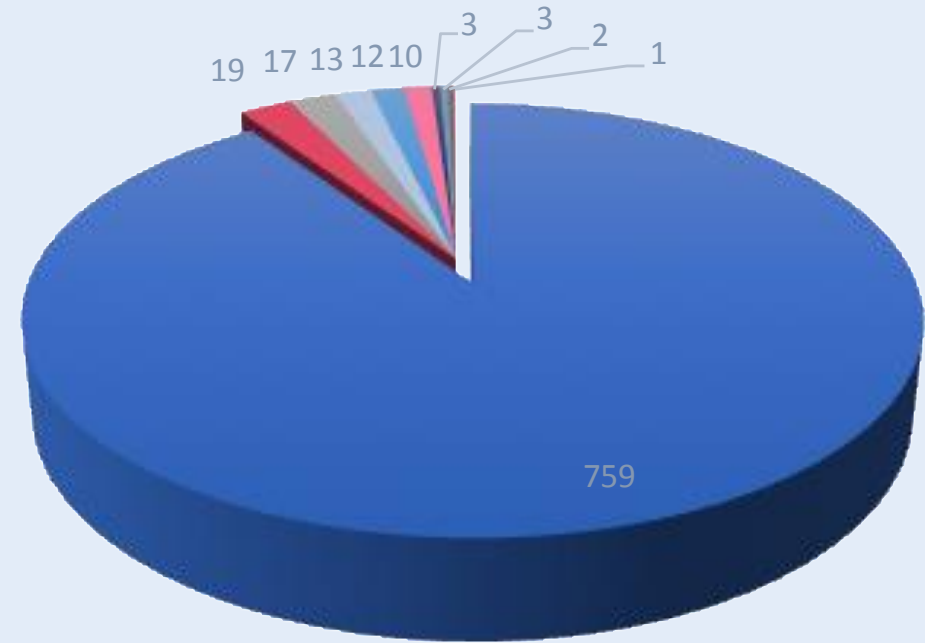
7% otros departamentos



■ Cundinamarca ■ Boyacá ■ Quindío

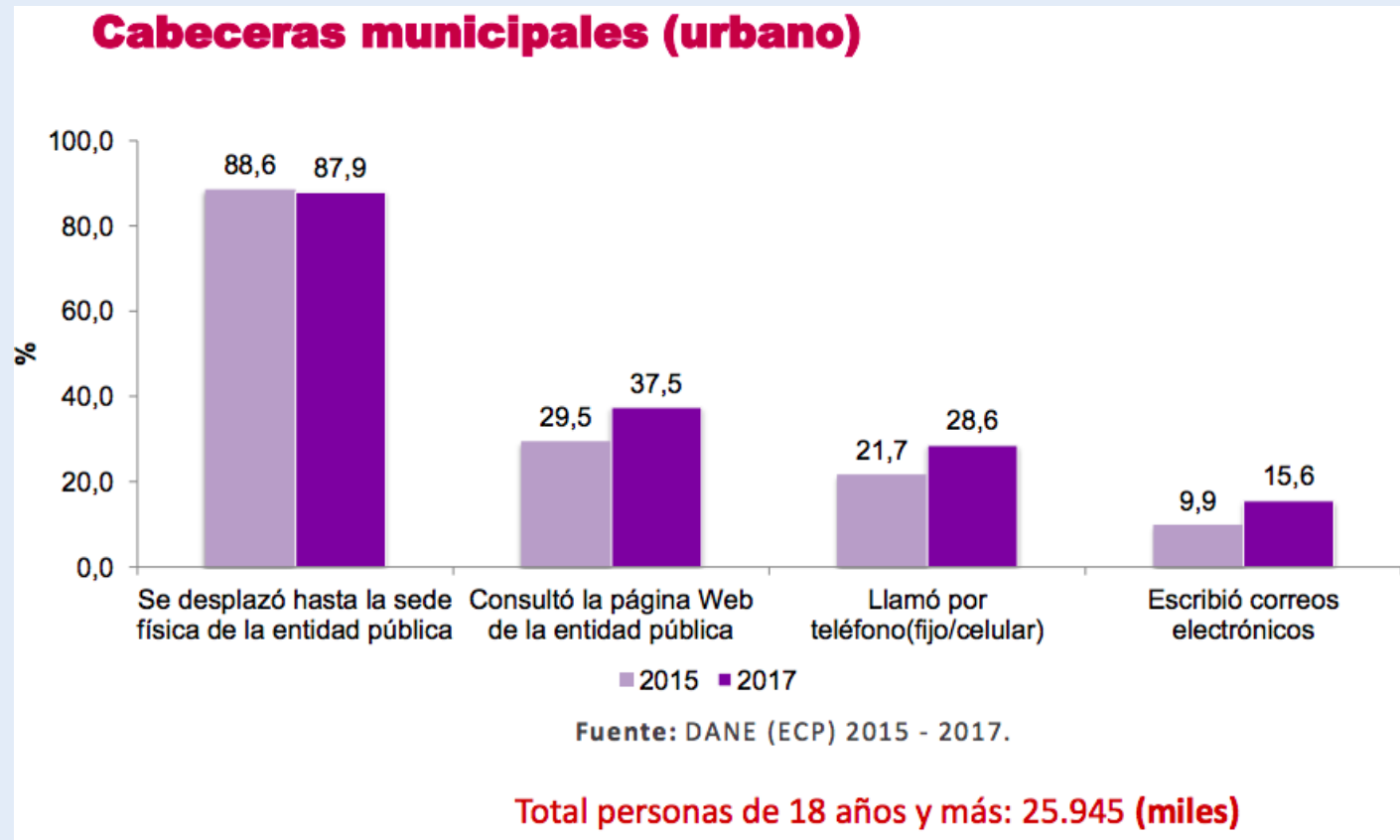
## Demográfica: Grupo Étnico

De acuerdo con los valores se puede evidenciar que la gran mayoría de ciudadanos encuestados no se identificaron con los grupos étnicos propuestos en el ejercicio, en total 759 personas; en comparación con otros valores como 19 madres cabeza de familia y 17 adultos mayores.



- Otro
- Madre cabeza de familia
- Adulto mayor
- Periodista
- Ciudadano rural
- LGTBI
- ROM
- Víctima de la violencia
- Índigena
- Desplazado

El **87,9%** de personas de 18 años y más prefieren desplazarse hasta la sede física de las entidades públicas para realizar trámites.



A partir de la caracterización se diseña el plan estratégico de comunicaciones, el plan de participación ciudadana, la estrategia de rendición de cuentas, las acciones de mejora en la oferta de valor, el plan anticorrupción y de los canales de servicio al ciudadano y las agendas para el diálogo y la concertación 2019, incluyendo en ellas:

- Gestión de conocimiento sobre la caracterización
- Diseño de programas con enfoque diferencial.
- Acciones de información focalizadas.
- Espacios de análisis, construcción y cooperación.
- Intervenciones en procesos enfocadas en mejorar la satisfacción.
- Procesos de transformación cultural para la construcción de confianza.



# Versionamiento

<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
0.4	30 de enero 2019	Se ajusta la metodología para agregar la categorías de análisis sobre el relacionamiento.



La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)