



**La educación
es de todos**

Mineducación

Caracterización partes interesadas (grupos de valor y de interés) 2022

Enero 2022

V. 10

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 las partes interesads por oferta de servicio
10. Caracterización Trámites y Atención al Ciudadano
11. Participación y percepción de las partes interesadas
12. Hoja de ruta 2022



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: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Grupos de Valor: son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Es importante que la entidad tenga identificado a sus grupos de valor por rasgos como su ubicación, condiciones económicas, sociales, culturales, entre otros.

Grupos de Interés: son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, como gremios, asociaciones de usuarios (campesinos, agricultores, transportadores), sindicatos, universidades, entre otros

Caracterización de Partes interesadas

Consiste en identificar las particularidades de las partes interesadas 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

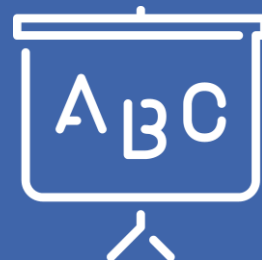
Identificar el tipo de lenguaje más adecuado para la mejor comprensión de la actividad institucional.

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.

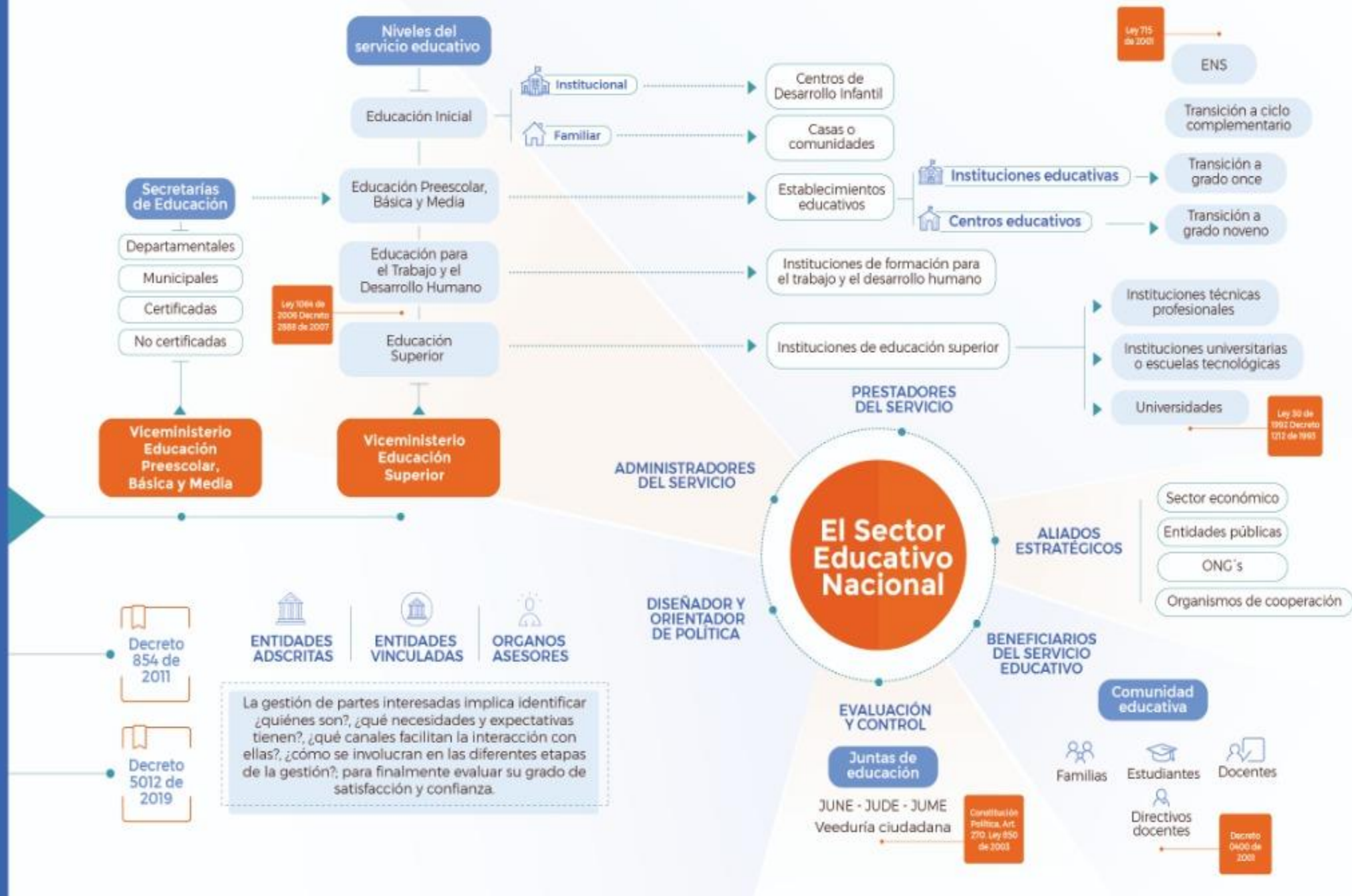
Ecosistema del Sector Educación



La educación es de todos

Gobierno de Colombia
Ministerio de Educación

Ministerio de Educación Nacional



1. Información sociodemográfica

Fuente: DANE

¿CUÁNTOS SOMOS?

2018 / Población

Personas censadas
en hogares particulares

43.835.324

+

Personas en Lugares
Especiales de Alojamiento (LEA)

329.093

=

44.164.417

de personas
efectivamente censadas

+

8,5% del total de personas
en hogares particulares

4.094.077

de personas omitidas

=

Estimación preliminar de

48.258.494

DE PERSONAS

51,2%
SON MUJERES

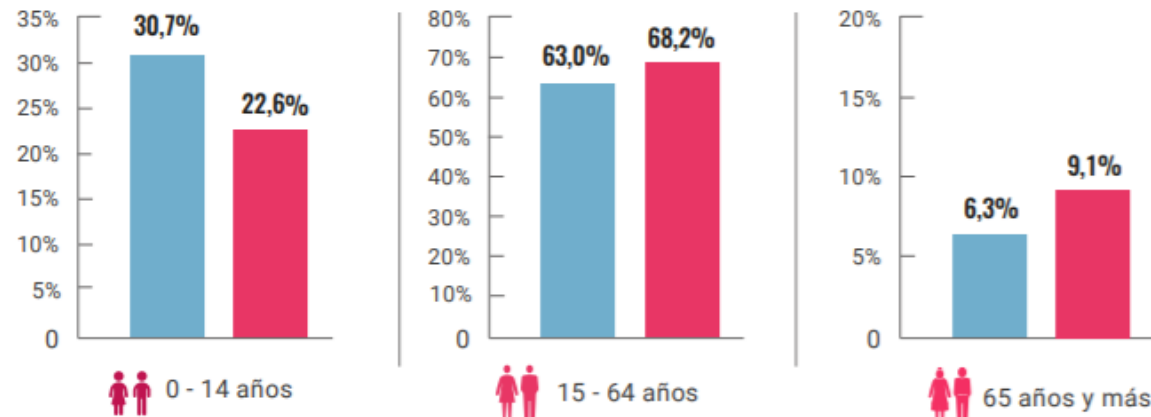
Por cada
100 hombres
hay 104,7
mujeres

48,8%
SON HOMBRES

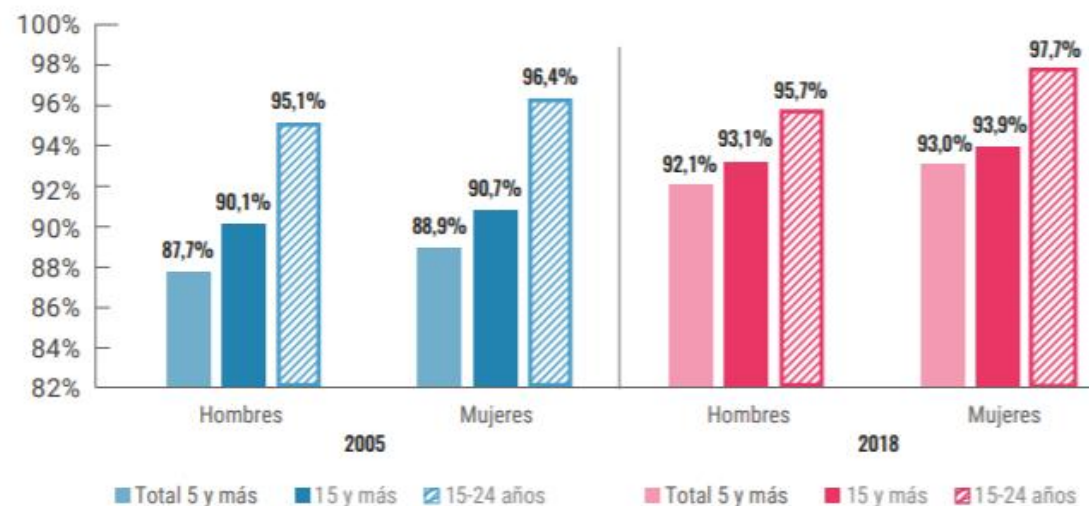
Por cada
100 mujeres
hay 95,5
hombres

GRANDES GRUPOS DE EDAD

■ 2005 ■ 2018



ALFABETISMO: LEER Y ESCRIBIR



2-6

**Cifras del
Sector**



2.

Cifras Educación Preescolar Básica y Media

10'109.295

Estudiantes Preescolar Básica y Media

80,9%

matrícula

19%

matrícula colegios privados

76%

Urbano

24%

Rural

I.E oficiales (44.033 sedes)

8.592

I.E no oficiales (9.773 sedes)

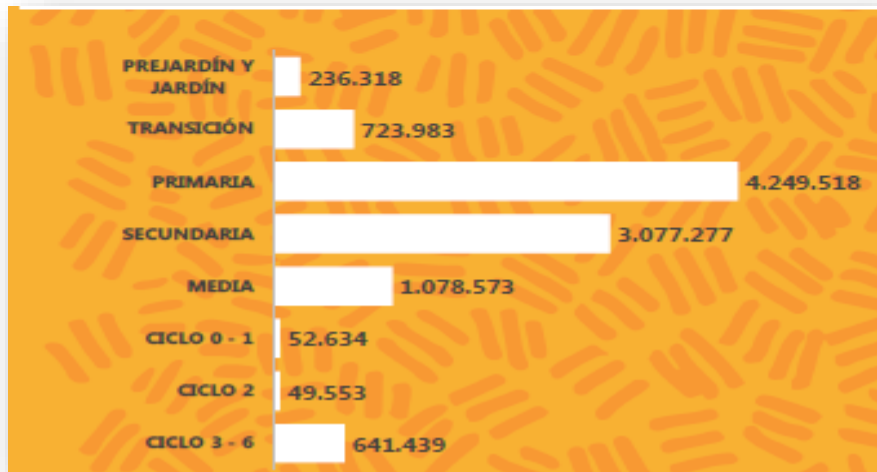
9.654

Directivos docentes

20. 623

Docentes oficiales

326. 612



96

Secretarías de Educación

32 Departamentos

63 Municipios

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

2.180.170*

Estudiantes Educación Superior

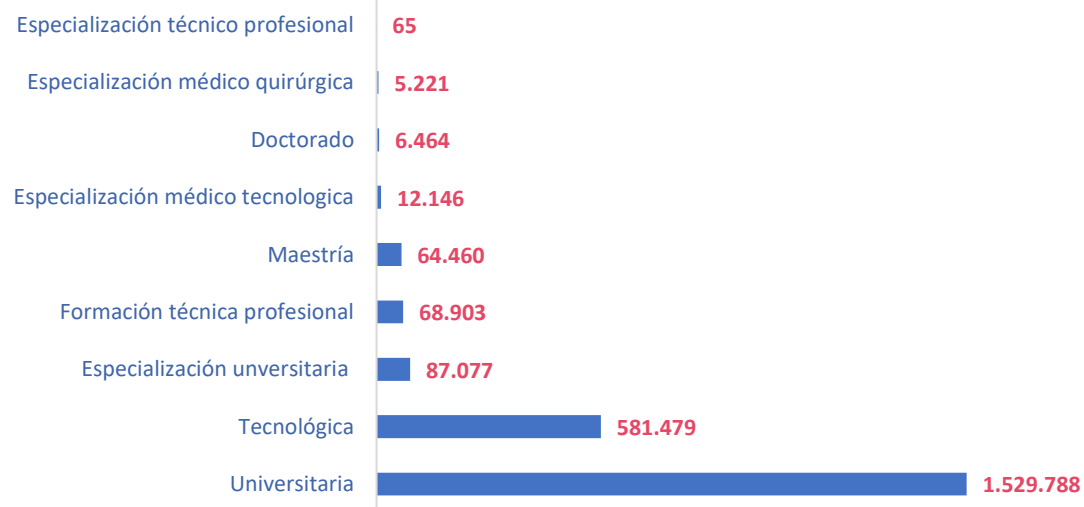
1.203.895*

matrícula IES públicas

1.151.708*

matrícula IES privadas

Matrícula por nivel educativo*



175.433*

Matrícula post - grado

84

Instituciones oficiales

214

Instituciones privadas

20

Instituciones de Régimen Especial

153.824

Docentes oficiales

64

IES acreditadas bajo estándares de alta calidad para el 2020

1.661

Programas acreditados bajo estándares de alta calidad para el 2020

4.

Cifras Colaboradores

561

Empleos en la planta provistos

641

Contratistas

396

empleos de carrera

57

empleos de LNR

32

cargos directivos

86

Empleos temporales del Programa
Todos a Aprender

4.

Colaboradores

62,2%



37,8%



35,6%

Solteros

36,1%

Casados

9,3%

Divorciados

17,5%

Unión Libre

1,3%

Viudos

17,3% tiene entre 18 y 35 años. **62,8%** tiene entre 36 y 55 años. **19,8%** tiene entre 56 años en adelante.

Fuente: Subdirección de Talento Humano diciembre 2020



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. Departamento para la Prosperidad Social
3. Universidades públicas.
4. SENA
5. ICBF
6. Colciencias.
7. Otros ministerios
8. Sector productivo
9. Cooperantes nacionales e internacionales, públicos y privados
10. Departamento Nacional de Planeación



Sector Educación

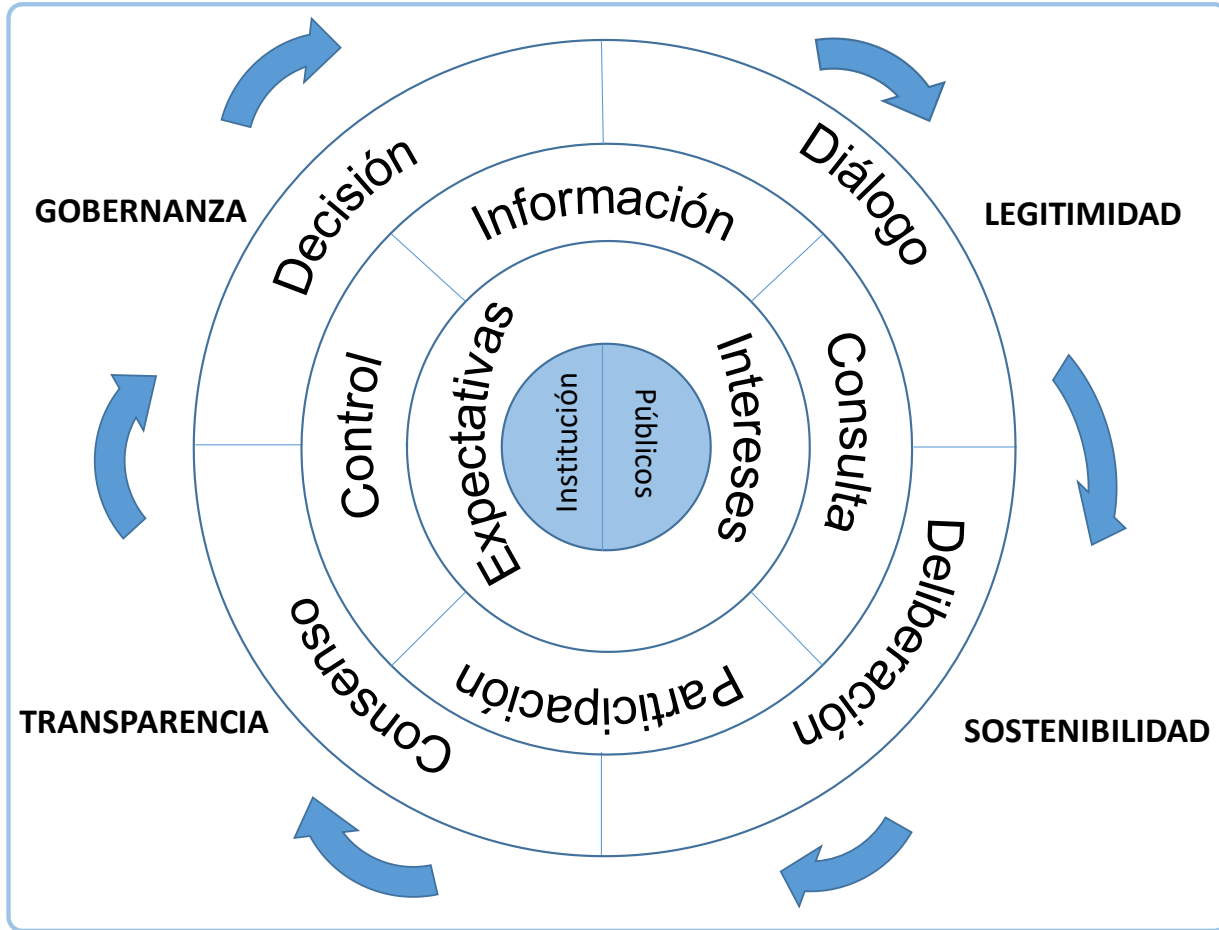
Otros actores del sector

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 escenarios 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.

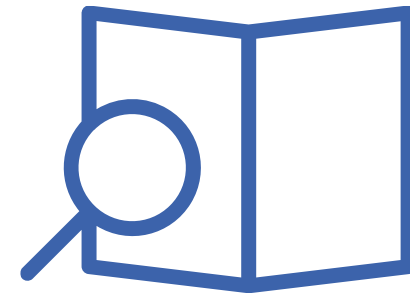
CONFIANZA

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.

Resol. 10491 de 2019

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.





Participación Ciudadana

Ministerio de Educación Nacional



La educación
es de todos

Mineducación

Qué es

Es el derecho a la intervención por parte de todos los ciudadanos, en todas las actividades confiadas a las entidades públicas para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés

Momentos y productos de la participación



Planeación

Para lograr legitimidad del accionar de la entidad, fortaleciendo la confianza del ciudadano con el MEN



Presupuesto

Para facilitar el control social sobre el manejo de los recursos y contribuir a la identificación de casos de ineficiencia o corrupción



Ejecución

Para facilitar el seguimiento a las metas con enfoque en la garantía de los derechos y la misión de la entidad



Evaluación

Para que la ciudadanía pueda proponer acciones de mejora con el objetivo de alcanzar las metas propuestas y la misión de la entidad

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

Los

98

grupos de valor identificados en el ecosistema sectorial se agruparon en

18 categorías



Actores (roles y responsabilidades)

1
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas
Líder de la política de participación y rendición de cuentas realiza monitoreo a la estrategia

2
Subdirección de Desarrollo Organizacional
Articula, monitorea y hace seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

3
Oficina Asesora de Comunicaciones
Se encarga de la difusión de la estrategia de participación y del acompañamiento al desarrollo de espacios e instancias

4
Oficina de Tecnología
Brinda soporte tecnológico para dinamizar y sistematizar espacios e instancias de participación con apoyo en las TIC

5
Oficina de Control Interno
Realiza el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a la estrategia de rendición de cuentas y la estrategia de participación ciudadana

Canales más usados por la ciudadanía para acceder a la información

Página web
47,37%
Mecanismo virtual

Canales de atención al ciudadano
7,89%
Mecanismo presencial y virtual



Espacios de diálogos e instancias de participación
27,90%
Mecanismo presencial y virtual

Redes Sociales
16,84%
Mecanismo virtual

Espacios e instancias de participación

53%
virtual

15%
presencial

32%
usan ambos
mecanismos

234

espacios de diálogos y rendición de cuentas

15%
presencial

28%
virtual

57%
usan ambos
mecanismos

114

instancias para la toma de decisiones

7.

Espacios de diálogo y rendición de cuentas



La educación es de todos Mineducación Educación rinde cuentas

Juntos creamos oportunidades.
Educación Preescolar, Básica y Media
presentes en la Rendición de cuentas 2021

Trabajo en equipo

Accede a todos los videos con los testimonios presentes en la Rendición de cuentas 2021 en:
educaciónrindecuentas.mineducación.gov.co



Acceso a:

Espacio de Rendición de cuentas.

Programación de espacios e instancias de participación.



- 1 FORTALECER LA EDUCACIÓN COMO UN BIEN COMÚN
- 2 AMPLIACIÓN DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN
- 3 IMPORTANCIA DE LA PROFESIÓN DOCENTE Y LA COLABORACIÓN DE LOS MAESTROS
- 4 ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN Y LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES, LOS JOVENES Y LOS NIÑOS
- 5 LA PROTECCIÓN DEL ESPACIO SOCIAL DE LA ESCUELA, EN LA TRANSFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN
- 6 TECNOLOGÍAS LIBRES DE CÓDIGO ABIERTO PARA DOCENTES Y ALUMNOS
- 7 LA IMPARTICIÓN DE CONOCIMIENTOS CIENTÍFICOS BÁSICOS EN LOS PLANES DE ESTUDIO CON UN FIRME PROPÓSITO
- 8 LA NECESIDAD DE PROTEGER LA FINANCIACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA
- 9 UNA SOLIDARIDAD MUNDIAL QUE NO ACEPTA LOS NIVELES ACTUALES DE DESIGUALDAD

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

7.

Estrategia integral de Servicio al Ciudadano



El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio **cercano, incluyente, confiable y dinámico**, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar.

La educación
es de todos

Mineducación

Atención al ciudadano

Ministerio de Educación Nacional

Política atención al ciudadano
Resolución 10491 de 2019

"El Ministerio 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, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades".

Guía política
Atención al ciudadano

La guía contempla las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa los cinco componentes ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera



Dimensión MIPG – Gestión con valores para el resultado



Canales de atención al ciudadano



Atención telefónica



Atención presencial



Radicación solicitud consulta y reclamos en línea



Asignación de citas virtuales



Correo electrónico



Llamada virtual



Chat



Sistema virtual de respuestas



Redes sociales



Gov.co



Buzón de Notificaciones judiciales

Cultura del servicio
(Conocimientos + Habilidades) Actitud

En el café de octubre 2019 lanzamos la estrategia:

El Café para Conversar e Inspirar es un espacio liderado por la Ministra a través del cual los líderes y sus equipos de trabajo tienen la oportunidad de conectarse con la estrategia y aportar ideas, focalizar acciones

Mejoramos los trámites con mayor número de solicitudes



Legalizaciones de títulos de colombianos que van al exterior, por temas de estudio, trabajo o residencia.



Estrategia Integral de servicio al ciudadano

Todos nuestros servicios en línea



La promoción de la cultura del servicio al ciudadano entre las secretarías de educación



Mejorar la calidad del servicio en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación



Convalidación de títulos de educación superior



Registro calificado
Nuevo Decreto 1330 de 2019

Construimos relaciones de confianza que acercan el estado a la ciudadanía, a través de un innovador espacio:

La estrategia integral de servicio está basada en generar experiencias memorables, no solo con la mejora de los procedimientos, sino con una nueva manera de comprender y abordar estratégicamente las relaciones de servicio



Acciones en el marco de la estrategia de atención al ciudadano



Lenguaje claro



Implementamos la metodología de un laboratorio de simplicidad, para lograr un lenguaje mucho más claro de los documentos producidos en el MEN y que son de consulta ciudadana

¿Cómo logramos documentos claros?

- Nos pusimos en los zapatos del ciudadano
- Hicimos lista de ideas
- Organizamos el texto
- Utilizamos frases cortas y lenguaje cercano
- Analizamos las imágenes para asociar en el documento
- Los revisamos detenidamente

Estado simple, Colombia ágil



Estrategia mediante la cual se identificaron los trámites más engorrosos. En cuanto a los trámites del Ministerio, los más observados fueron Convalidación de Títulos y Registro Calificado

Guía metodológica encuesta de percepción externa



Para elevar la satisfacción es necesario conocer cuáles son todos los momentos de interacción del ciudadano con la entidad, la expectativa en cada uno y lo que más valora

Blue print para la mejora del servicio



Realizamos el diagnóstico integral del modelo de operación del MEN, diseñando las estrategias de intervención que permitieran su mejora e implementamos los cambios requeridos en los componentes críticos

- Centrarse en el usuario
- Cocrear
- Secuenciar
- Evidenciar
- Entender

Gestión del desempeño basada en datos



Trimestralmente, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se consolida y analiza información de los procesos de las áreas, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Gestión de riesgos, PSNC, Indicadores, gestión de oportunidades, avance PAI, avance PAA y avance ejecución presupuestal

Habilidades blandas

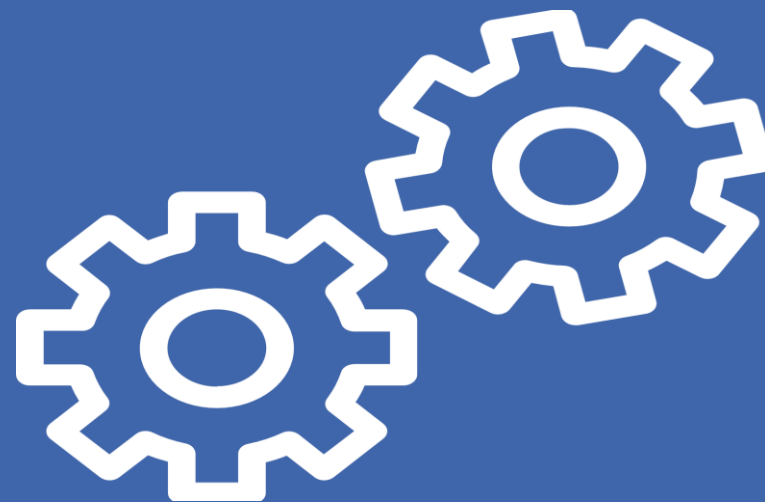


Es una estrategia que se lanzó en el marco del Café para Conversar e Inspirar del mes de febrero de 2020, y consiste en trabajar mes a mes uno de los 10 comportamientos elegidos, para generar conciencia sobre las pequeñas cosas que pueden impactar positivamente la cultura del MEN.

- Sonreír
- Caminar
- Saludar
- Observar
- Respirar
- Leer
- Compartir
- Agradecer
- Reciclar
- Escuchar

8.

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



Agrupación por categorías

Los **98** grupos de partes interesadas identificados en el ecosistema sectorial se agruparon en las siguientes **18** categorías:

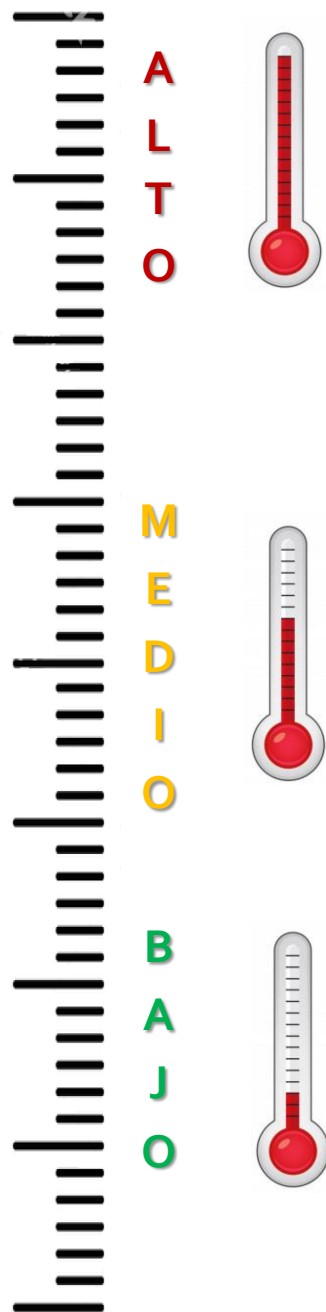
1. Alta Dirección
2. Empleados
3. Equipos de Trabajo
4. Entidades del Sector Educación
5. Órganos de Asesoría y Coordinación
6. Proveedores
7. Cooperantes nacionales e internacionales, públicos y privados
8. Medios de Comunicación
9. Establecimientos prestadores del servicio educativo
10. Sector Privado y productivo
11. Comunidad Educativa
12. Egresados del sistema educativo
13. Organizaciones sociales
14. Grupos que lideran espacios de diálogo y concertación
15. Poder Legislativo
16. Poder Ejecutivo
17. Poder Judicial
18. Entes de Control

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.



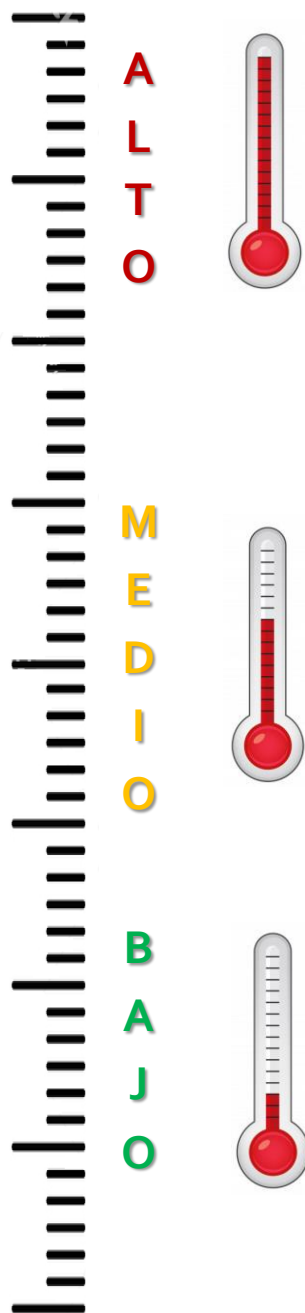
1. Presidente de la República
2. Ministra de Educación
3. Comité de Dirección (Directores) y otros comités.
4. Equipo Directivo (Subdirectores y Jefes de oficina)
5. Organismos de Asesoría y Coordinación
6. Entes de control
7. Entidades Líderes de Política de Desempeño

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

1. Directivos docentes.

INTERÉS

Demanda y uso de los servicios y de la información que genera la entidad. Entre este grupo se encuentra las personas que acceden a trámites, solicitan información o acceden a datos estadísticos.



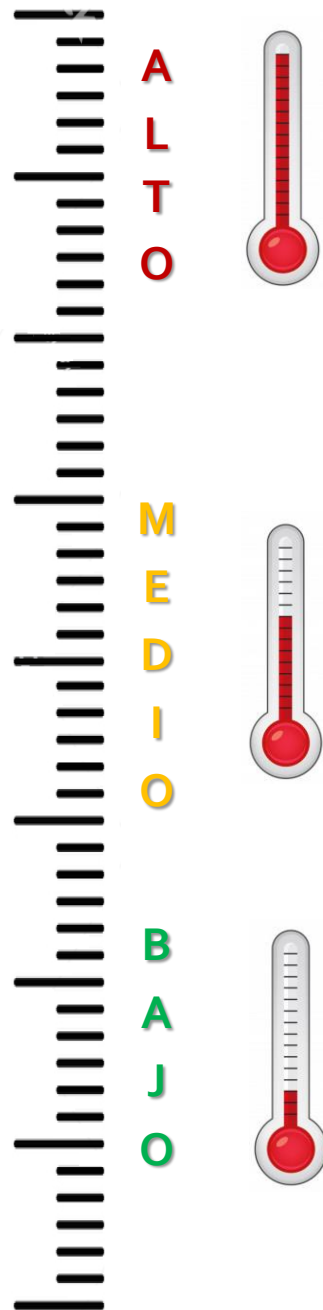
1. Medios de comunicación
2. Secretarías de Educación
3. Gobiernos territoriales
4. Entes de control
5. ONG's
6. Congreso de la República
7. Cooperantes nacionales e internacionales, públicos y privados
8. Establecimientos Prestadores del Servicio Educativo

1. Grupos que lideran espacios de diálogo y concertación.
2. Veedurías ciudadanas
3. Docentes y directivos docentes
4. Organizaciones sociales

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.



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

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

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, públicos y privados
9. Organizaciones Sociales

**M
E
D
I
O**



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

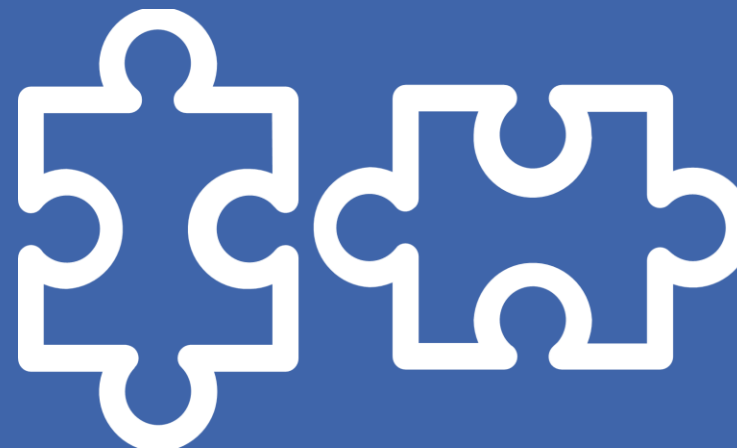
**B
A
J
O**



1. Padres y/o Acudientes
2. Grupos de investigación.

9.

**Partes interesadas 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

***Partes interesadas
a las que se
dirigen los
Productos:***

Entidades del Sector Educación

Establecimientos prestadores
del servicio educativo

Docentes y Directivos Docentes

Oferta de Servicio



Monitoreo y Control de la prestación del servicio educativo

1

Informe de seguimiento al uso de los recursos financieros

3

Informe de seguimiento preventivo a las IES

5

Apertura de Investigación

2

Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas

4

Informe Medida preventiva o de vigilancia especial

Partes interesadas a las que se dirigen los Productos:

Entidades del Sector Educación

Partes interesadas a las 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

Partes interesadas a las 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

***Partes interesadas
a las que se
dirigen los
Productos:***

- Entidades Adscritas y Vinculadas
- Secretarías de Educación
- Instituciones de Educación Superior
- Organizaciones sociales (minorías y étnicas)



Proyectos

Oferta de Servicio

1

Ejecución de proyectos

***Partes interesadas
a las que se
dirigen los
Productos:***

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

Partes interesadas a las que se dirigen los Productos:

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

Todos las partes de interesadas

Oferta de Servicio



Información para la deliberación

1

Sistemas de Información

2

Divulgación

3

Acuerdos sindicales

4

Portal Colombia Aprende

5

Escuela Corporativa

Partes interesadas a las que se dirigen se dirigen los servicios:

Todas las partes interesadas

Medios de Comunicación y demás partes interesadas

Grupos que lideran espacios de diálogo y concertación

Docentes
Estudiantes
Familia
Comunidad
Secretarías de Educación

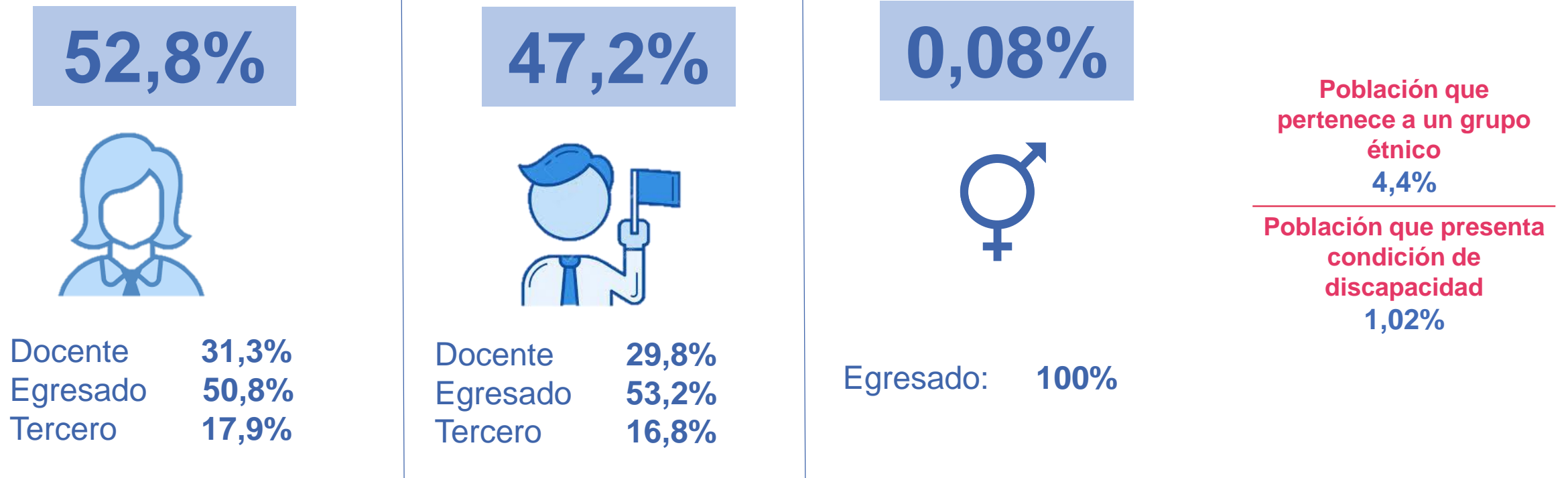
Colaboradores del MEN
Entidades Adscritas y Vinculadas

10.

Caracterización Trámites y Atención al Ciudadano



10. Usuarios de trámites y canales de contacto



0,04% Educación básica. 0,24% Básica Primaria. 1,9% Educación Media. 3,9% Educación Media. 3,3% Técnico/ Tecnólogo, 28,3% Profesional y 64,3% Posgrado.



Trámites del MEN

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

Partes interesadas 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

***Partes interesadas
a las 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

Partes interesadas a las 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

***Partes interesadas
a las 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

3

Autorización de funcionamiento de Programas de Formación Complementaria

Partes interesadas a las que se dirigen los trámites

Talento Humano (docentes)

Partes interesadas a las que se dirigen los trámites

Egresados de Instituciones de Educación Superior nacionales

Partes interesadas a las que se dirigen los trámites

Instituciones o dependencias públicas



Procedimiento Administrativo – OPA

1

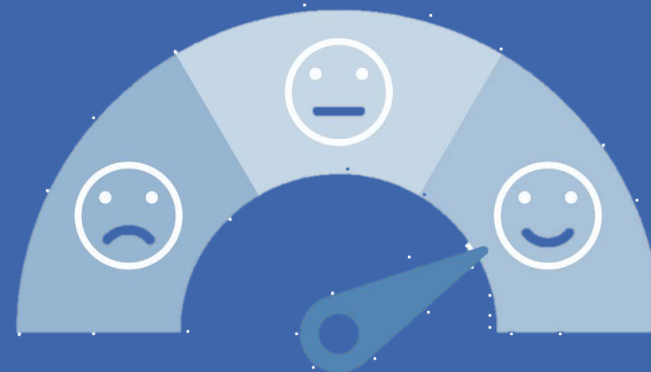
Portal Colombia Aprende

*Partes interesadas a
las que se dirigen los
trámites*

Ciudadanos
e Instituciones de
Educación

11-12.

Participación y percepción
de las partes interesadas



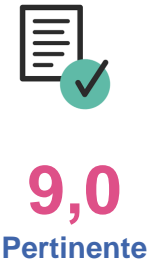
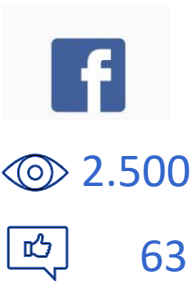
11. Resultados encuesta de satisfacción audiencia pública 2021

Mecanismo: Transmisión en vivo

Medios: Redes sociales YouTube y Facebook.

Fecha: 3 de diciembre de 2021

Participación.



Nivel muy alto

11. Encuesta de satisfacción general con respecto a la oferta de trámites y servicios institucionales

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

Nivel de confianza: 95%

Error muestral: 5%

Metodología: encuesta en línea
Nota: todos los resultados están expresados con un decimal

Para el año 2021 el Ministerio aumentó en un 25% (promedio de los grupos de valor) la cantidad de encuestados, respecto el año 2020.

Parte interesada	Universo	Muestra representativa	Cantidad de encuestados
Secretarías de Educación	96	77	94
Entidades Adscritas y vinculadas	11	11	11
Instituciones de Educación Superior	318	175	189
Ciudadanos	192.160	384	2.506

Nivel general de satisfacción 2021

79%

Nivel de Satisfacción General

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



80%

Secretarías de Educación



86%

Entidades Adscritas



74%

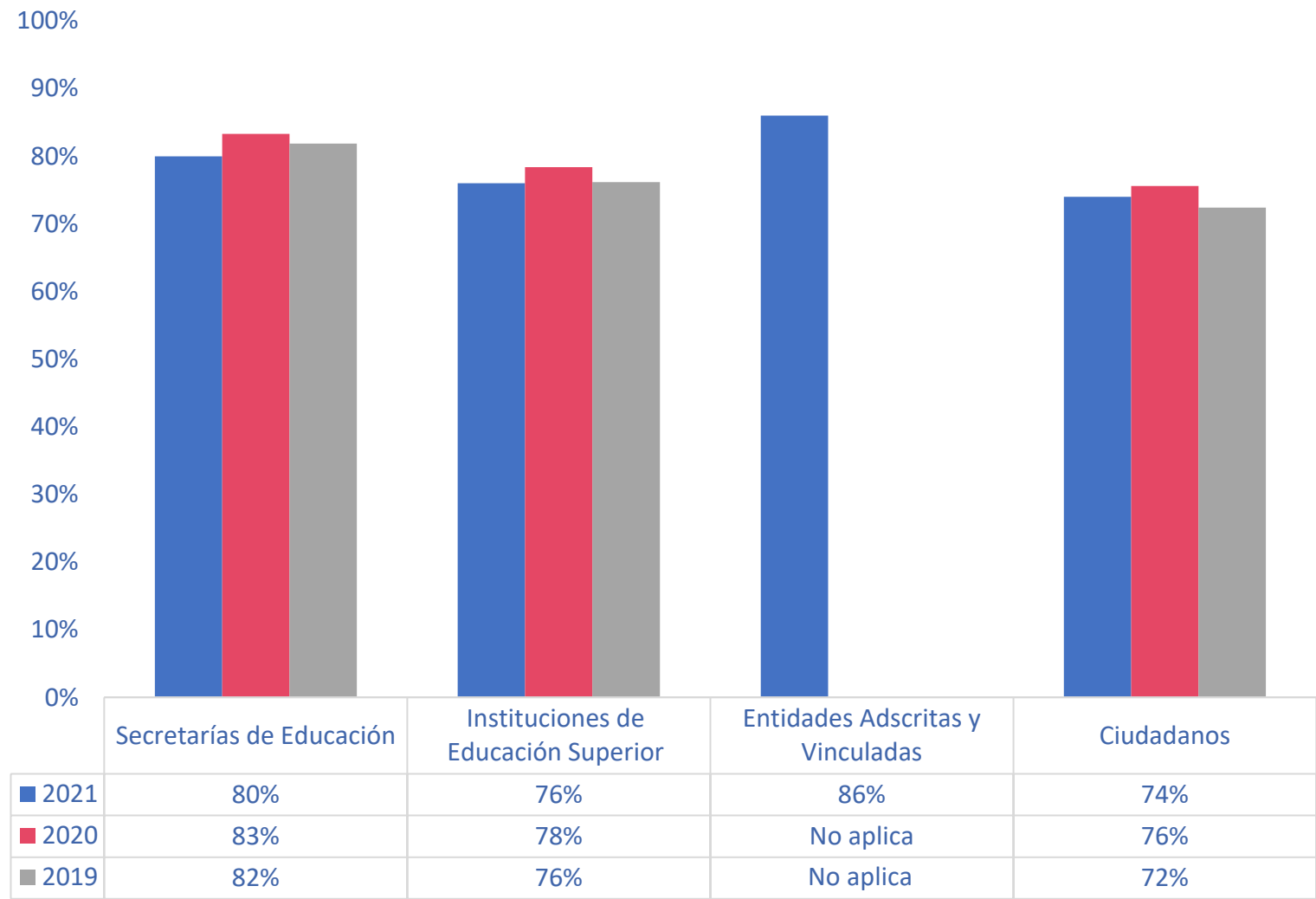
Ciudadanos



76%

Instituciones de Educación Superior
Públicas y privadas

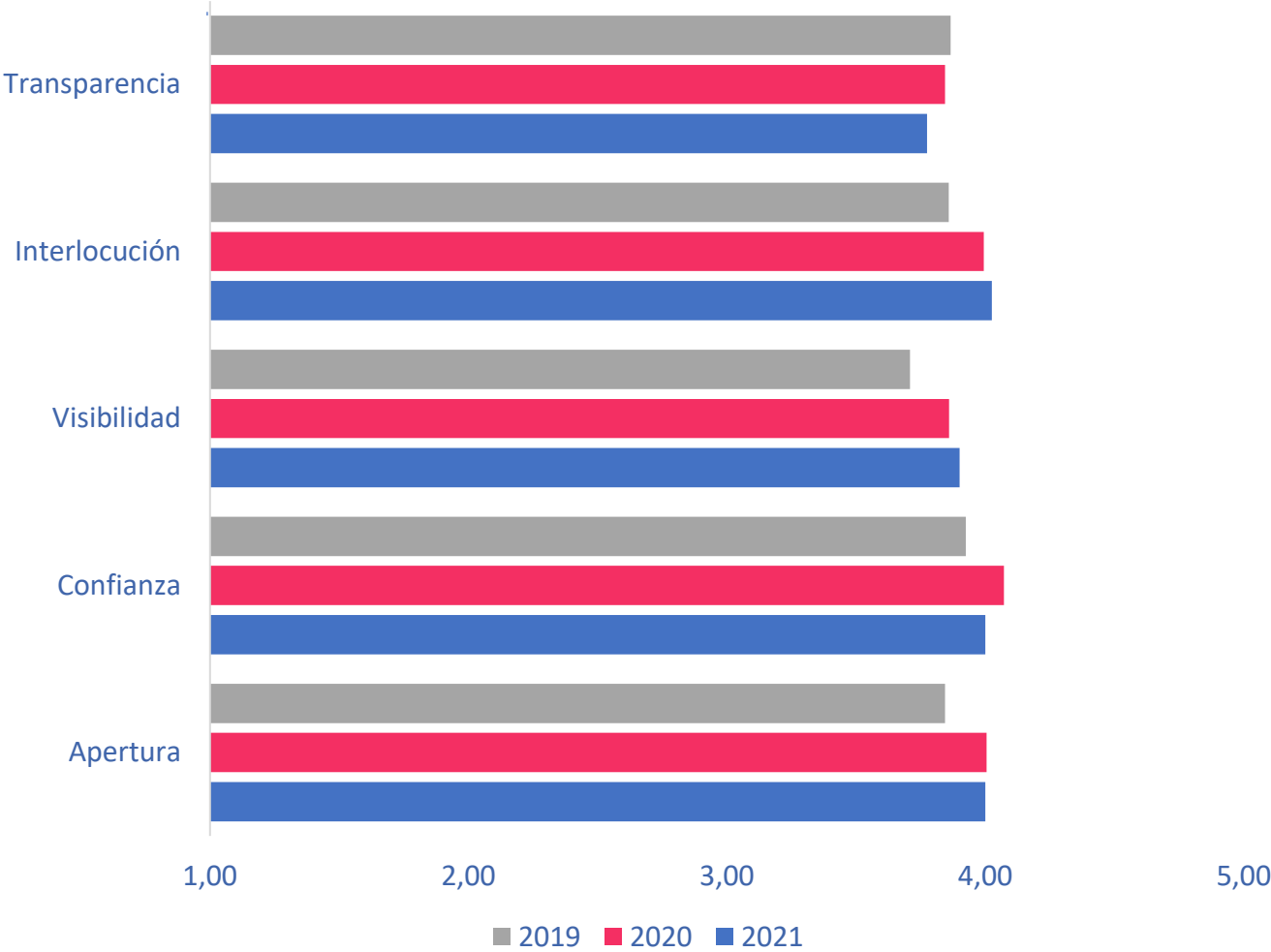
11. Comportamiento satisfacción 2021 vs 2020



El nivel de satisfacción de las partes interesadas disminuyó en 1 punto porcentual, pasando de una nota promedio de 80% a 79%.

De conformidad con los resultados obtenidos la Entidad formuló acciones para aumentar la satisfacción teniendo en cuenta las desviaciones en los atributos con más bajo resultado.

Resultado de la percepción de las partes interesadas sobre el Ministerio 2020



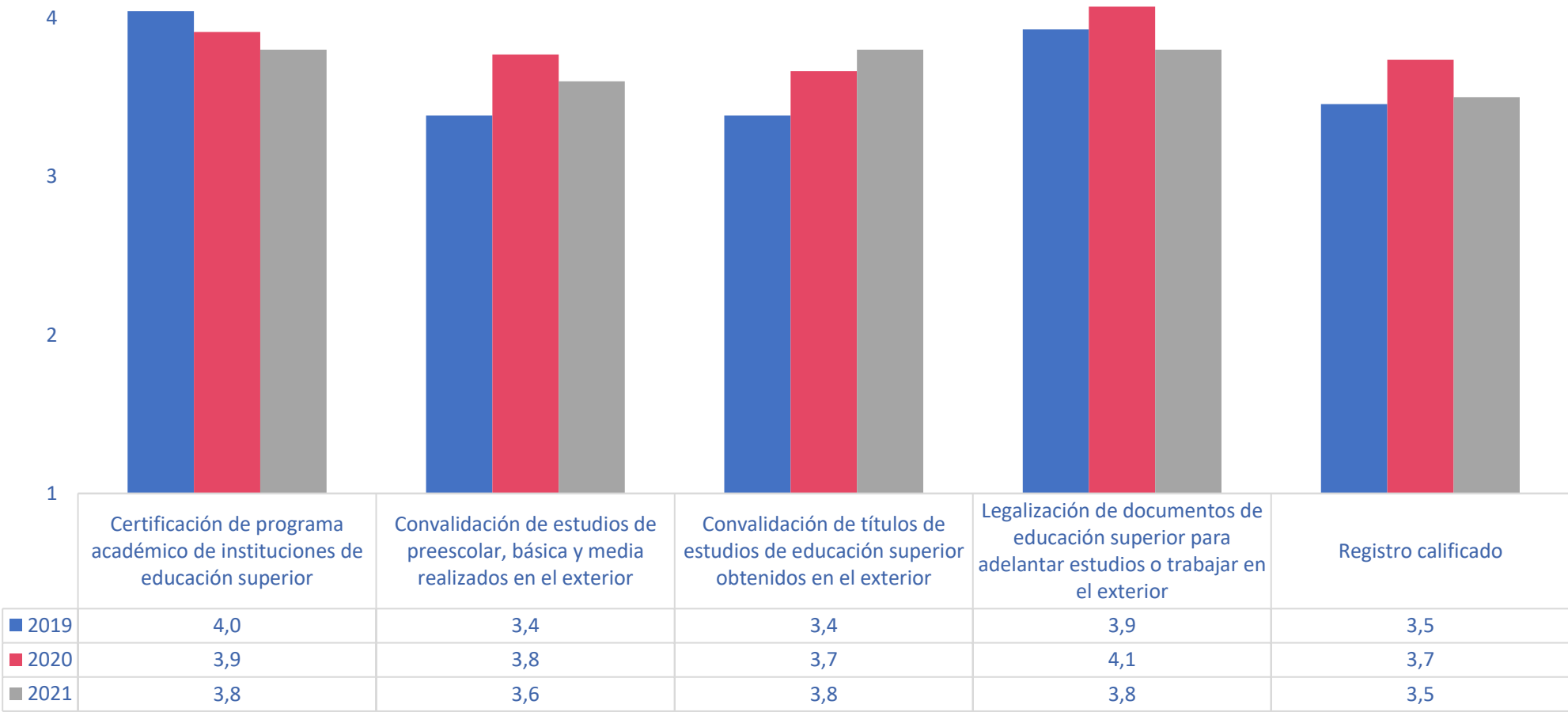
Secretarías			
Varibale	2019	2020	2021
Apertura	4,2	4,2	4,0
Confianza	4,3	4,3	4,0
Visibilidad	4,2	4,1	3,9
Interlocución	4,1	4,0	4,0
Transparencia	4,0	4,0	3,9

Instituciones de Educación Superior			
Varibale	2019	2020	2021
Apertura	3,8	3,9	3,8
Confianza	3,8	4,0	3,8
Visibilidad	3,8	3,9	3,8
Interlocución	4,1	4,0	3,8
Transparencia	3,6	3,8	3,4

Ciudadanos			
Varibale	2019	2020	2021
Apertura	4,2	3,9	4,0
Confianza	4,3	3,9	4,0
Visibilidad	4,2	3,5	3,9
Interlocución	4,1	3,9	4,0
Transparencia	4,0	3,7	3,9

11. Comportamiento satisfacción trámites 2019-2021*

5



*Solo se presentan los resultados de los trámites que alcanzaron resultados superior a un nivel de confiabilidad de 90%

A partir de la caracterización y de los resultados de participación y satisfacción, se diseñan 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 las agendas para el diálogo y la concertación 2022.

Los detalles se encuentran en el componente de servicio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual puede consultarse en el dando clic [AQUÍ](#)

Versionamiento

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Observaciones
04	30 de enero 2019	Se ajusta la metodología para agregar la categorías de análisis sobre el relacionamiento.
05	31 de diciembre 2019	Se modifica para agregar los resultados de los ejercicios del 2019 con relación a la participación ciudadana.
06	21 de agosto de 2020	Se modifica para actualizar las cifras reportadas por cada una de las dependencias.
07	29 de enero de 2021	Se actualiza la información del ejercicio 2020 y se agrega la información de gestión estadísticas.
08	01 de marzo de 2021	Se actualiza los datos de los colaboradores, se agrega trámites y procedimientos administrativos, así la comparación de trámites con respecto a la línea base 2018.
09	09 de julio de 2021	Se hace la unificación de los criterios de grupos de valor, grupos de interés, dejando el concepto global partes interesadas. Las diferencias conceptuales se encuentran definidas en la Guía metodológica para la caracterización de partes interesadas PM-GU-06 y en la Guía Metodológica Encuesta de Percepción Cliente Externo SC-GU-03.
10	31 de enero de 2022	Se hace la actualización de las necesidades, expectativas y cifras de los grupos de valor con la información reportada por todas las dependencias en diciembre de 2021, se incluyen los datos de la satisfacción de la vigencia pasada y el resultado de rendición de cuentas.



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos



Mineducacion



@Mineducacion



@Mineducacion