MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

www.mineducacion.gov.co

Contenido

INFORMACIÓN GENERAL

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

INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

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

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

Contenido

INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

4. Entidades Adscritas y Vinculadas
1. Ficha técnica
2. Resultado detallado encuesta 2022
3. Observaciones y Comentarios

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

1.1. Objetivos

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

1.2

Ficha **Técnica**

Período de aplicación: 10 de agosto a 10 de noviembre de 2022 Nivel de confianza: 95%
Error muestral: 5%
Metodología: Encuesta en línea
Nota: todos los resultados están expresados con un decimal

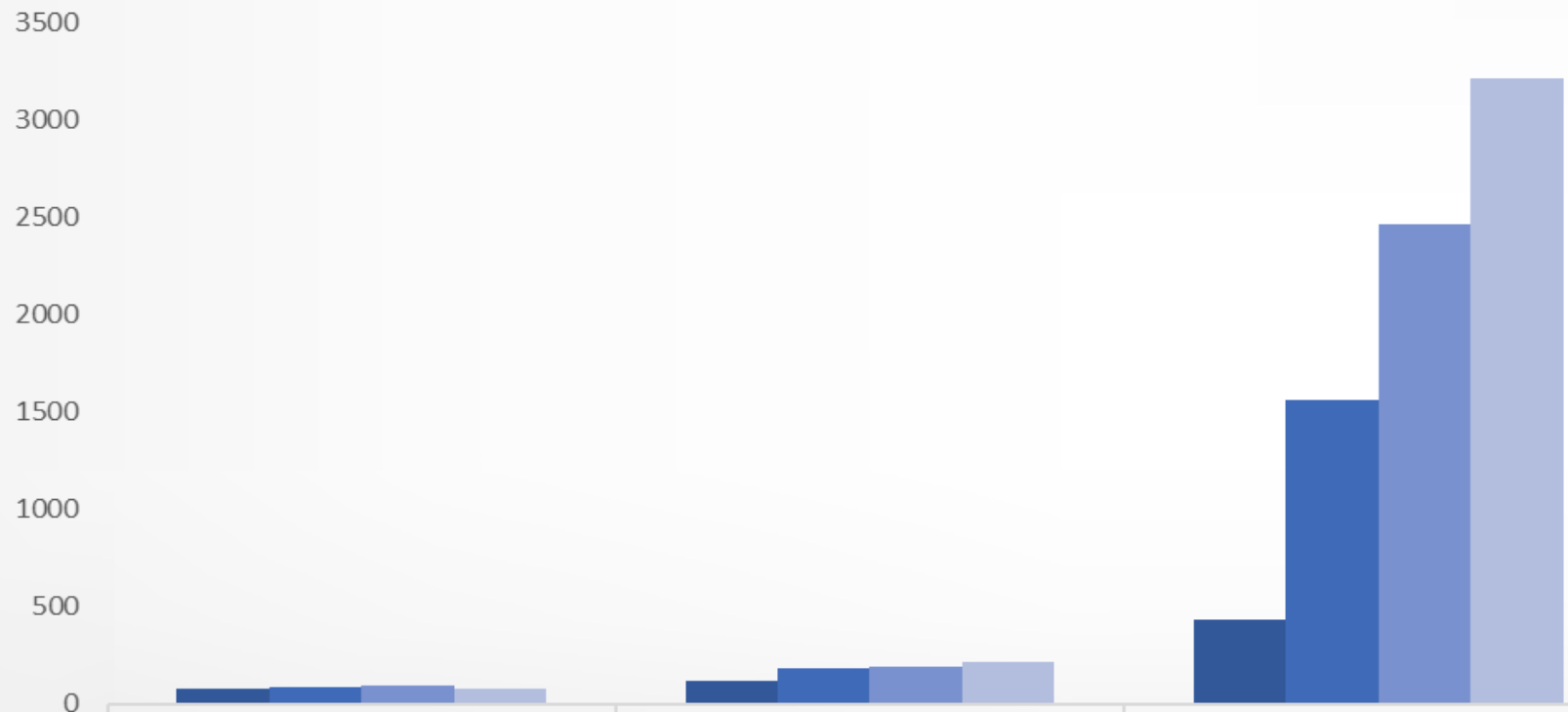
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Grupos de Valor	Universo	Muestra Representativa	Encuestas Enviadas	Cantidad de Encuestados	% de respuesta
Secretaría de Educación	96	77	512	79	15%
Entidades Adscritas y Vinculadas	11	11	22	11	50%
Instituciones de Educación Superior	318	175	1002	216	22%
Ciudadanos	192160	384	11194	3217	29%

1.3

Encuestas Recibidas
Años 2019 – 2020 – 2021 - 2022

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	Secretaía de Educación	Instituciones de Educación Superior	Ciudadanos	Entidades Adscritas
2019	80	115	428	
2020	84	184	1562	
2021	94	192	2462	12
2022	79	216	3217	11

Nivel de Satisfacción General

83%

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

Secretaría de Educación
83%

Entidades Adscritas
94%

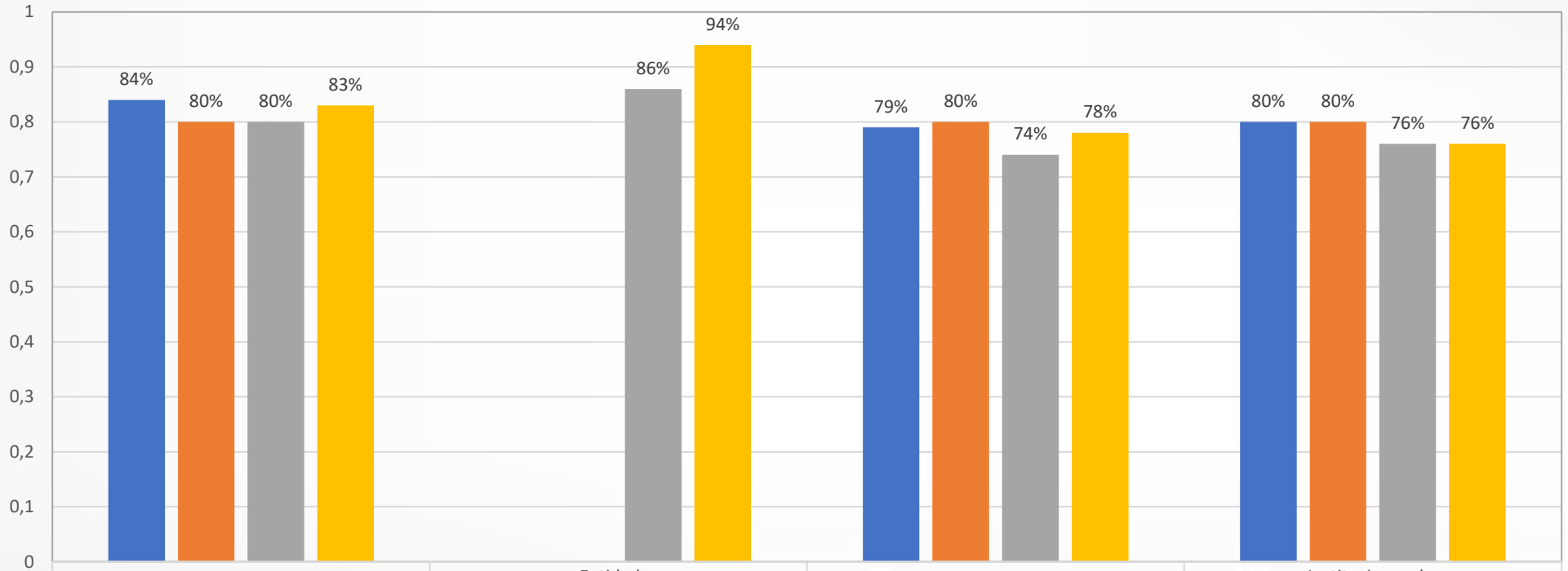
Ciudadanos
78%

Instituciones de Educación Superior publicas y privadas
76%

1.4

Consolidado de las mediciones de Cuatrienio
Ministerio de Educación Nacional 2022

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	Secretarías de Educación	Entidades Adscritas	Ciudadanos	Instituciones de Educación Superior
AÑO 2019	84%		79%	80%
AÑO 2020	80%		80%	80%
AÑO 2021	80%	86%	74%	76%
AÑO 2022	83%	94%	78%	76%

1.5

Encuesta de Percepción del Ministerio de Educación Nacional **2022**
Componentes de Evaluación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

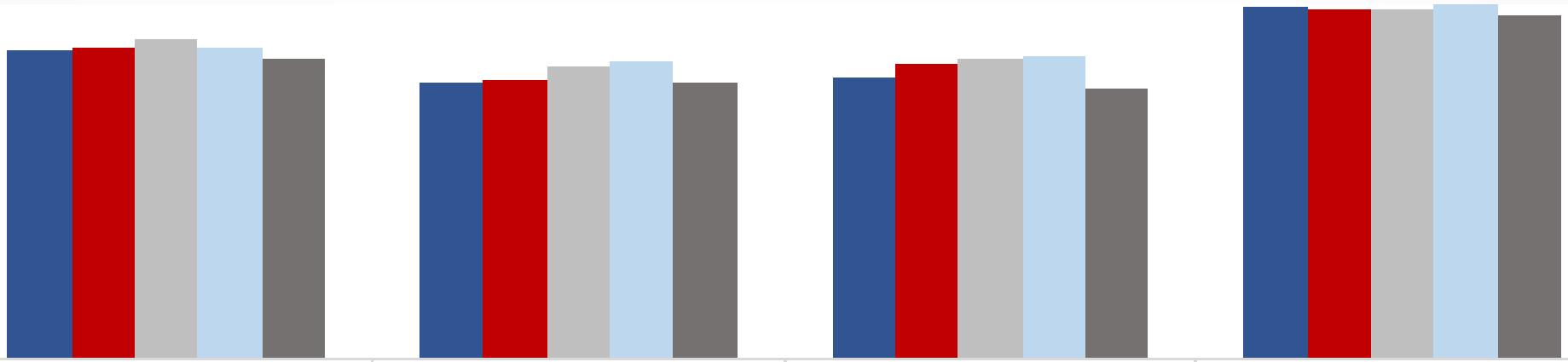
Variable	Componente	¿Qué se evaluó?
Apertura	-Receptividad -.Actitud de servicio	-Disposición de la entidad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos. -Competencias comunicativas, de la entidad, para el diálogo y la prestación del Servicio
Visibilidad	-No Aplica	-Construcción narrativas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

1.6

Encuestas de Percepción del Ministerio de Educación Nacional **2022**

Resultados por Variable por Grupos de Valor

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



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

2

Secretaría de Educación - SE

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

2.1

Detalle Encuesta Secretaría de Educación

Ficha Técnica Secretaría de Educación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

UNIVERSO
96

77
MUESTRA PROYECTADA

ENCUESTAS ENVIADAS
512

79
SECRETARÍA DE EDUACIÓN ENCUESTAS

% DE RESPUESTA
15%

2.2

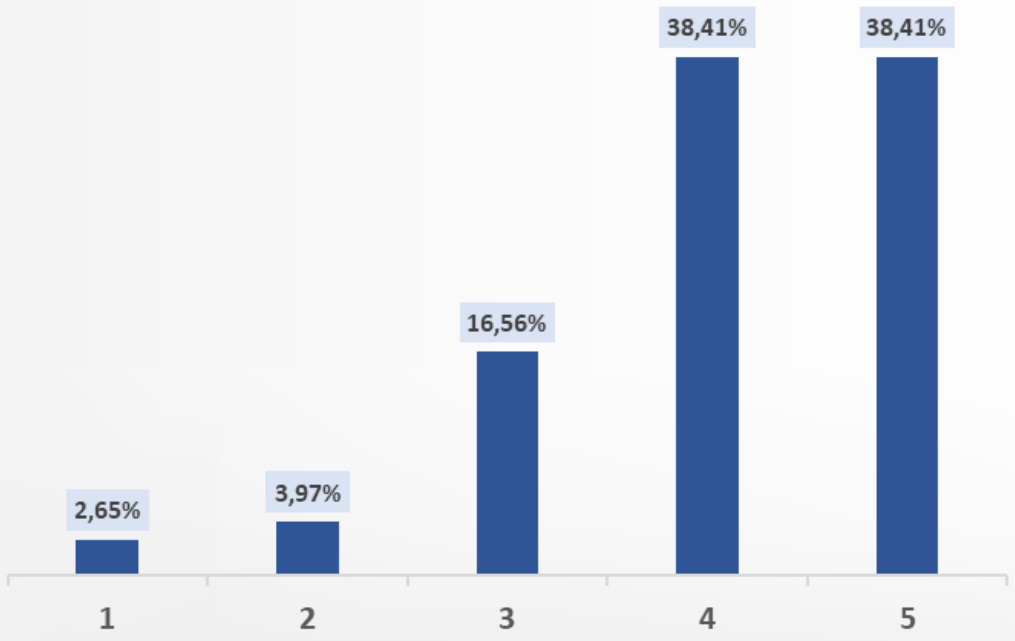
Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Percepción con respecto a la capacidad de escucha del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA - RECEPTIVIDAD

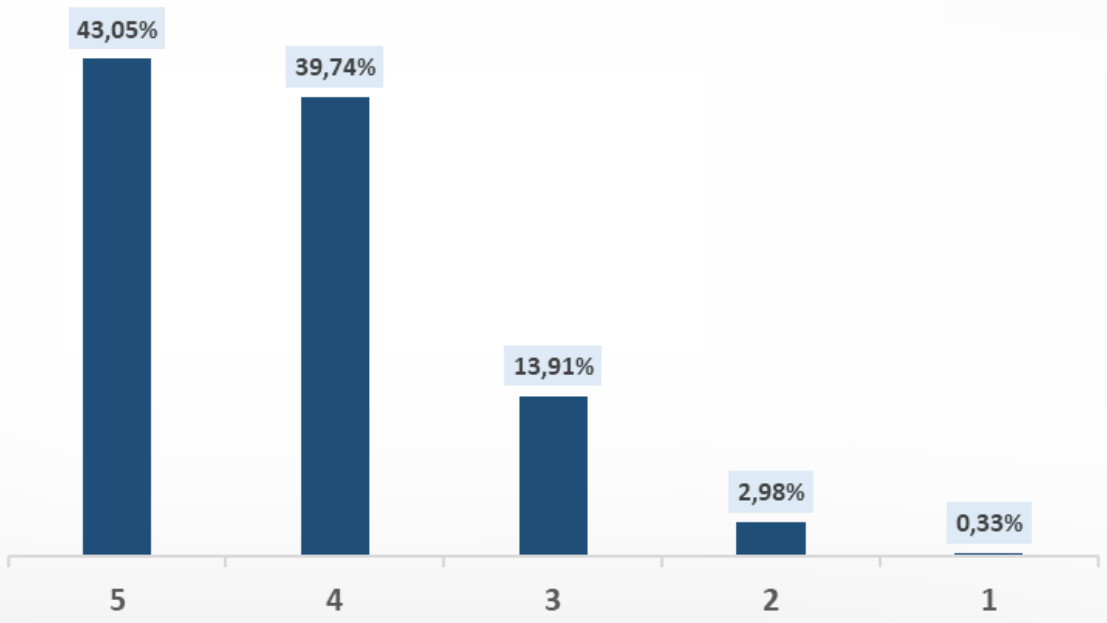
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



4,0

Calificación Promedio

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



4,0

Calificación Promedio

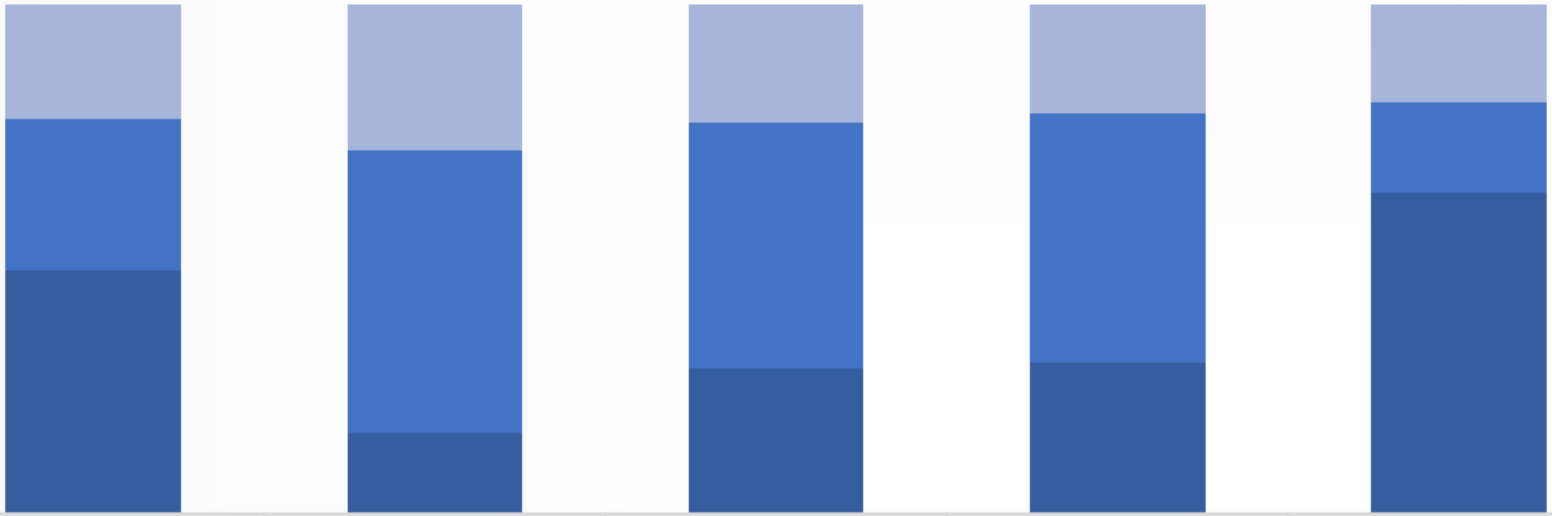
1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Frecuencia en el uso de los Canales de Atención

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	Telefónico	Presencial	Chat	Redes Sociales	Sistema de Atención al Ciudadano
MEDIO	22,5%	28,5%	23,2%	21,2%	19,2%
BAJO	29,8%	55,6%	48,3%	49,0%	17,9%
ALTO	47,7%	15,9%	28,5%	29,8%	62,9%

Los canales de Atención de preferencia y mayor uso por parte de las SE corresponden al Telefónico y al Sistema de Atención al Ciudadano.

APERTURA - INFORMATIVA

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

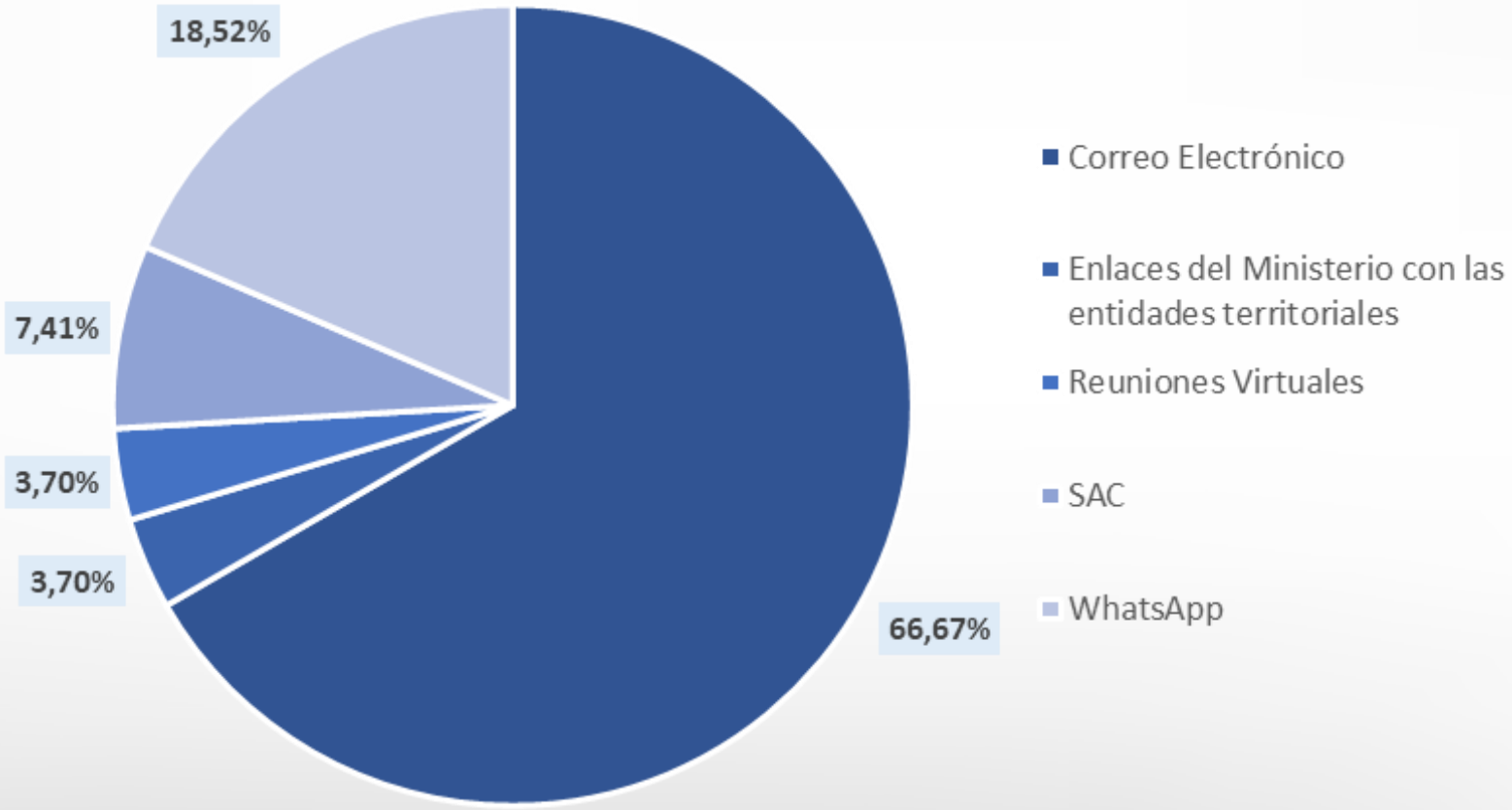
Otros mecanismos que usan las SE para comunicarse con el MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

18%

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



APERTURA - INFORMATIVA

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

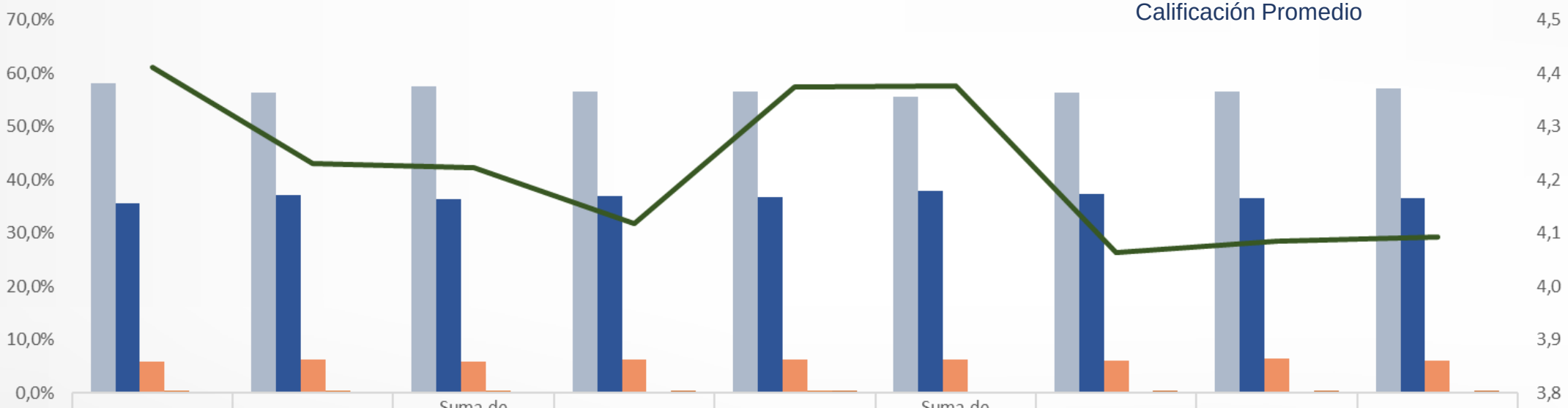
Satisfacción frente a la atención en los Canales

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

4,2

Calificación Promedio

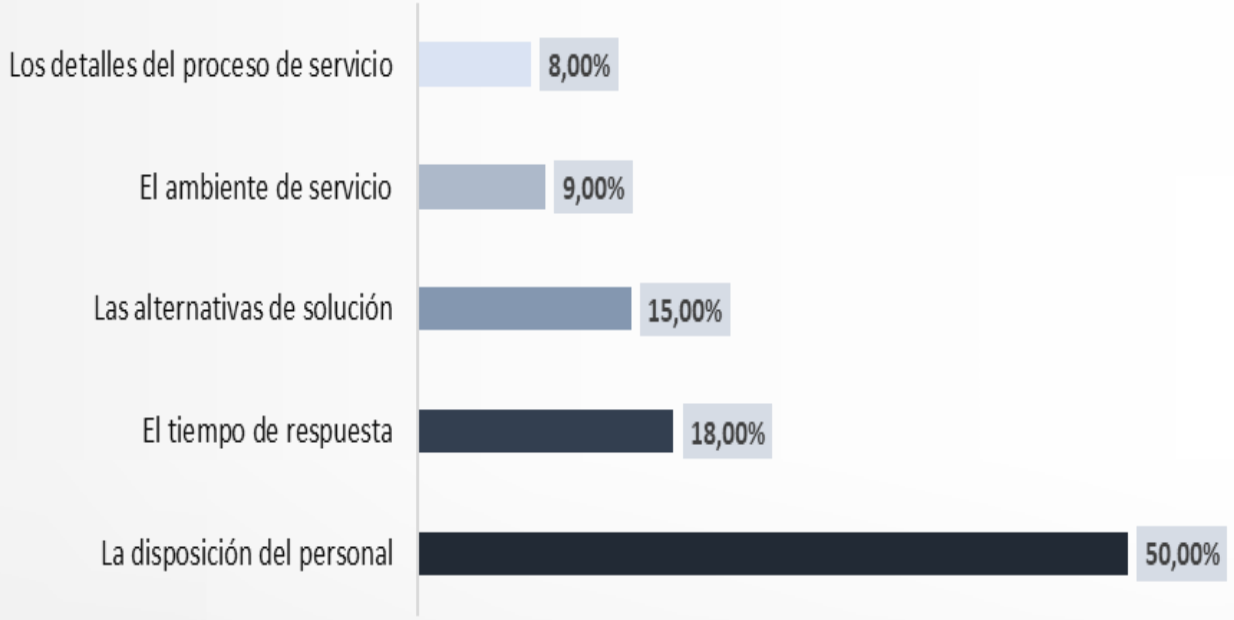


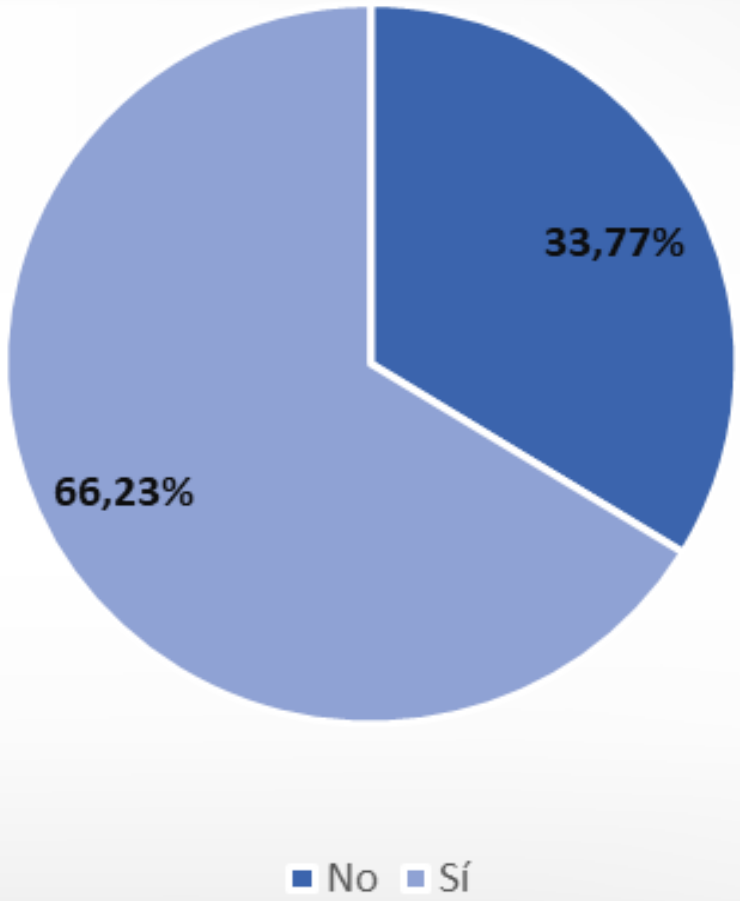
	Suma de Servicio amable (empático y respetuoso)	Suma de Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	Suma de Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	Suma de Oportunidad en la respuesta remitida	Suma de Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	Suma de Conocimiento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

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación
Experiencias Memorables

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL





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

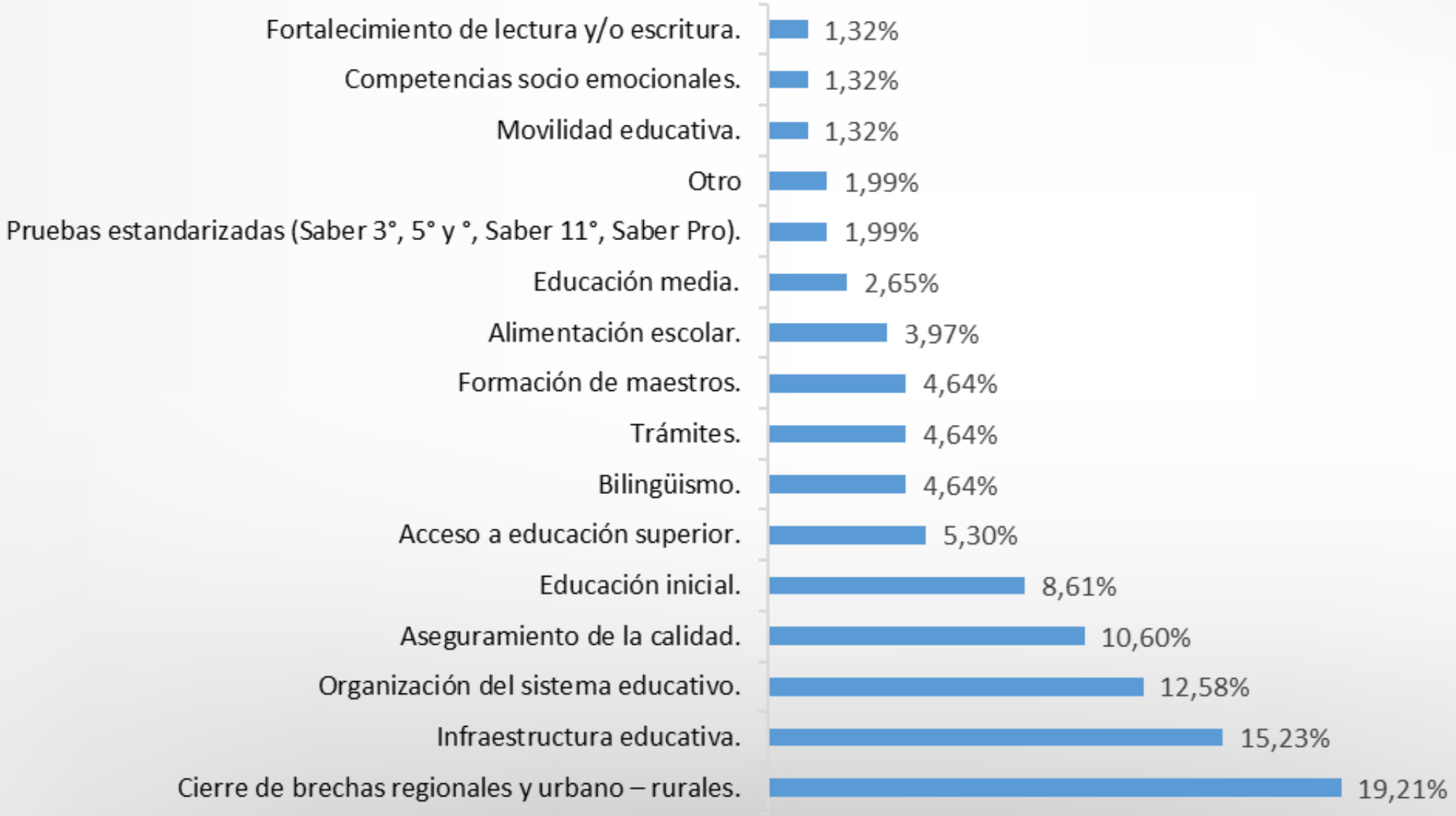
APERTURA – INFORMATIVA

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Percepción de las temáticas de mayor relevancia para las SE

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



APERTURA – INFORMATIVA

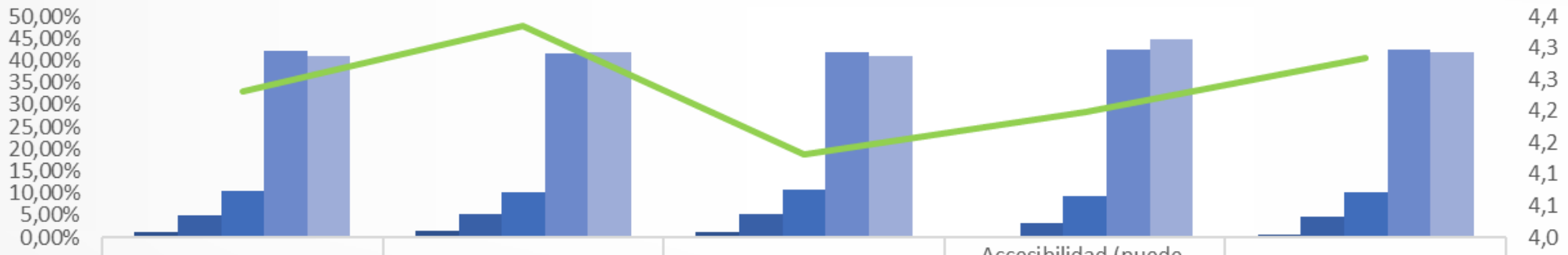
Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

4,2

Calificación Promedio

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



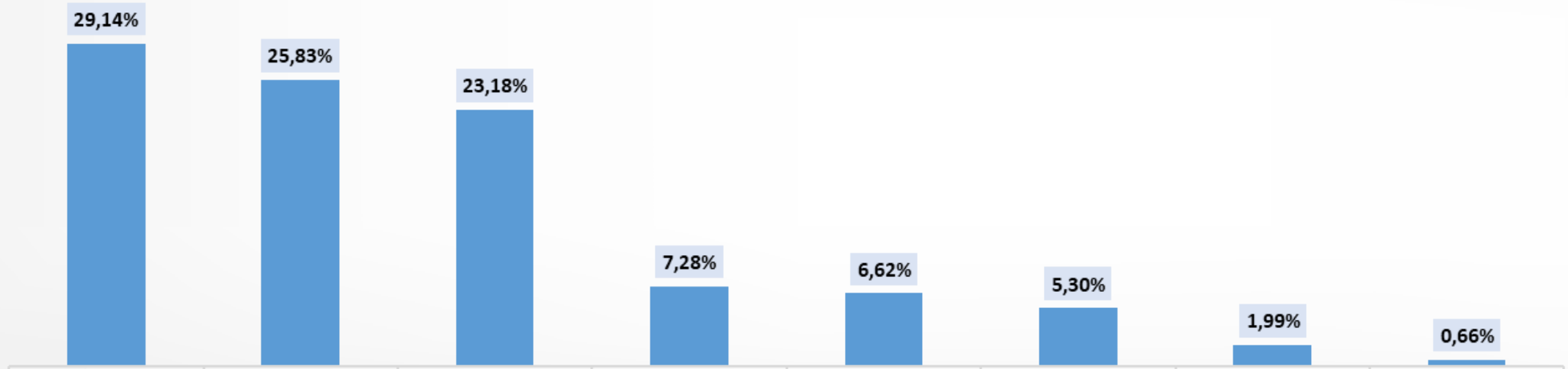
	Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)	Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)	Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)
1	1,27%	1,40%	1,10%	0,33%	0,64%
2	5,09%	5,12%	5,33%	3,26%	4,79%
3	10,49%	10,08%	10,66%	9,28%	10,22%
4	42,29%	41,55%	41,85%	42,35%	42,49%
5	40,86%	41,86%	41,07%	44,79%	41,85%
Satisfacción General	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	Comunicaciones oficiales, circulares, resoluciones.	Página Web.	Canales de Atención al Ciudadano.	Redes Sociales.	Medios de Comunicación.	Reuniones, eventos.	Otro	A través de terceros.
Total	29,14%	25,83%	23,18%	7,28%	6,62%	5,30%	1,99%	0,66%

VISIBILIDAD – INFORMATIVA

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

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

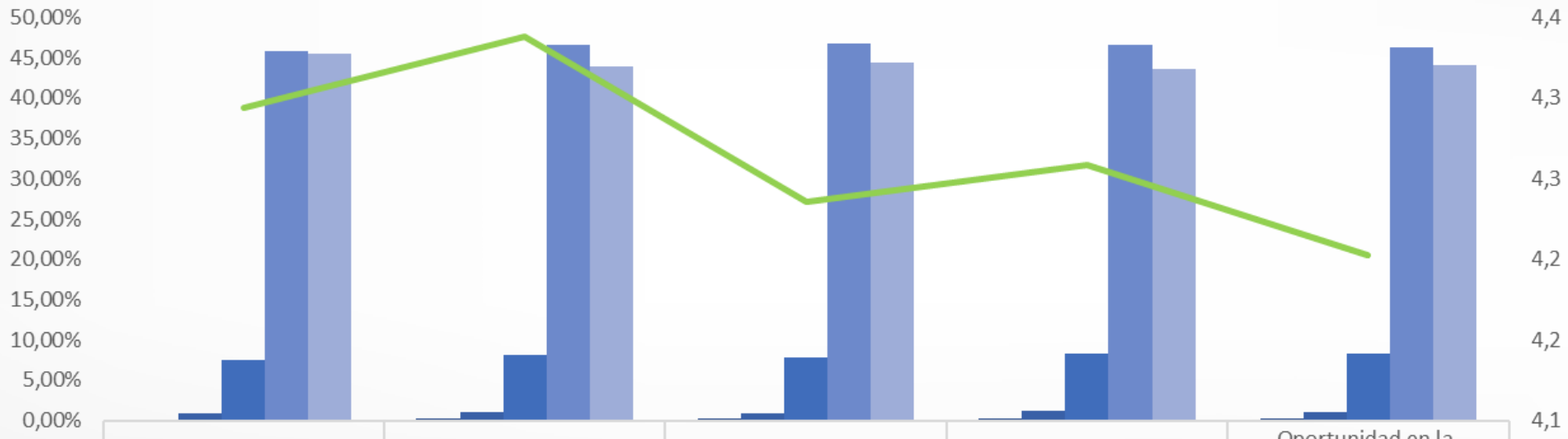
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

VISIBILIDAD

4,2

Calificación Promedio

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



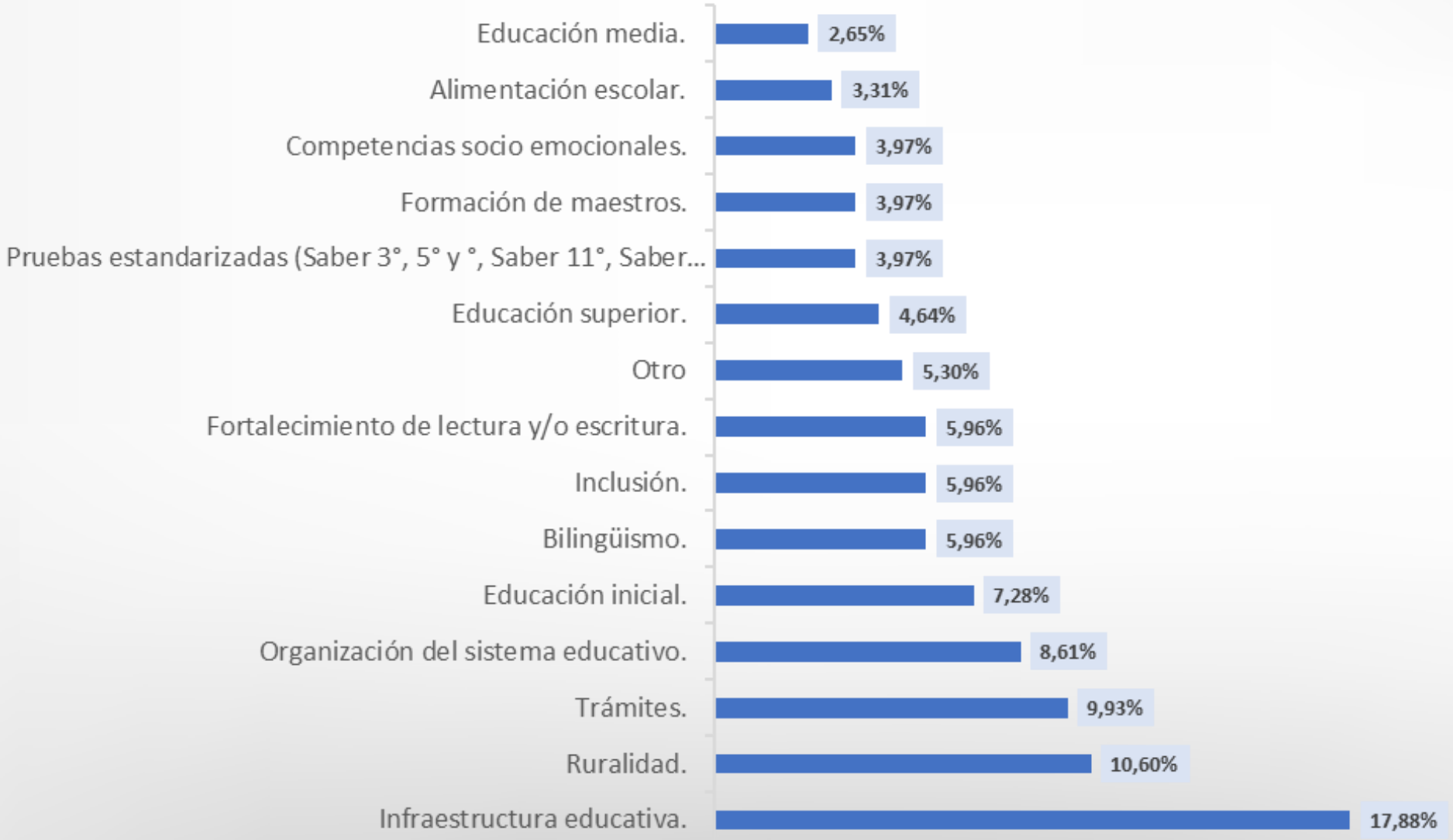
	Facilidad para acceder a la información	Claridad en la información	Completitud de la información	Utilidad o relevancia de la información	Oportunidad en la publicación de la información
1	0,16%	0,31%	0,32%	0,31%	0,32%
2	0,94%	1,09%	0,95%	1,25%	1,11%
3	7,54%	8,06%	7,75%	8,31%	8,21%
4	45,84%	46,67%	46,68%	46,55%	46,29%
5	45,53%	43,88%	44,30%	43,57%	44,08%
Satisfacción General	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Percepción de Política y programas que requieren mayor divulgación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



VISIBILIDAD - INFORMATIVA

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

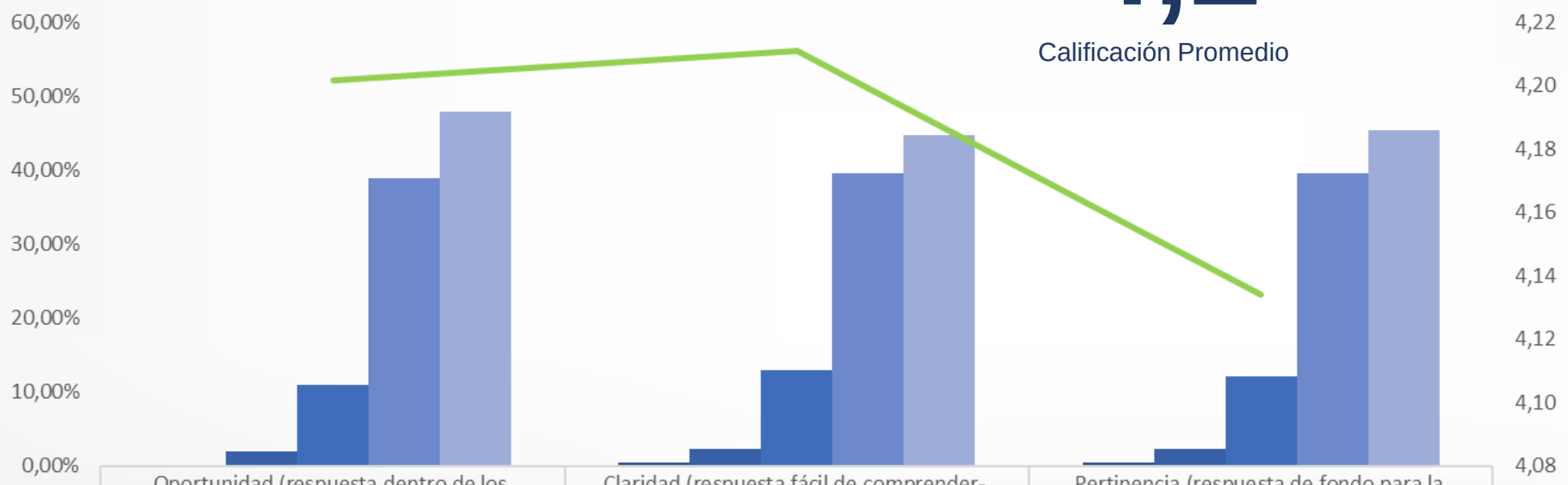
Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

4,2

Calificación Promedio



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

TRANSPARENCIA

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

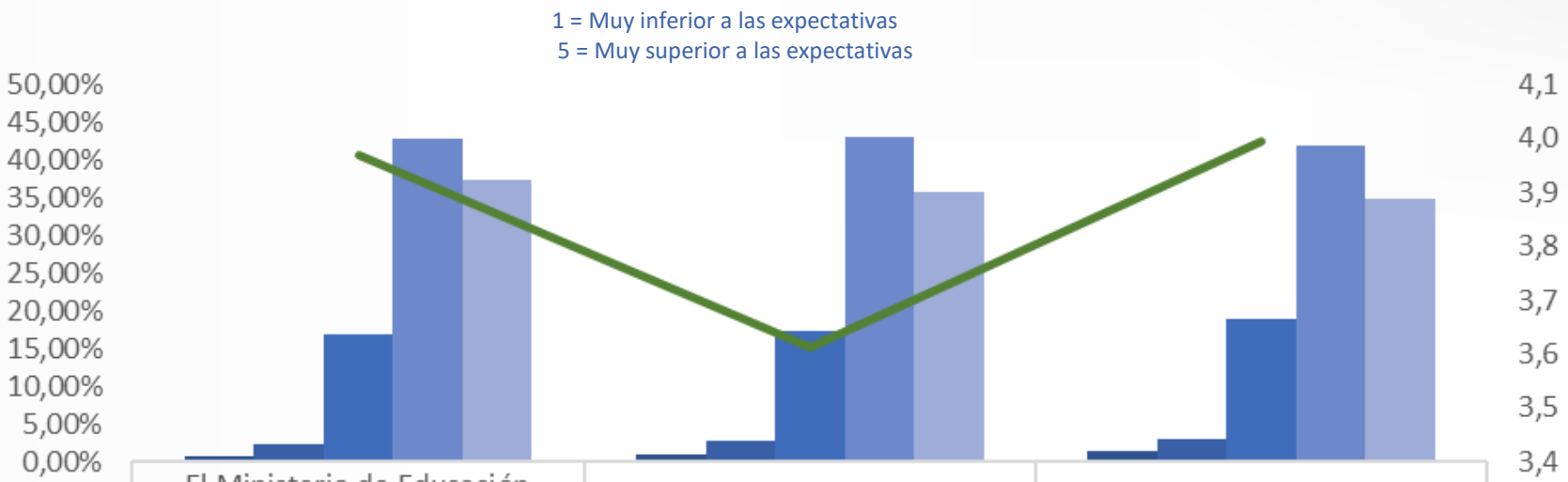
Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

TRANSPARENCIA

3,9

Calificación Promedio



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

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

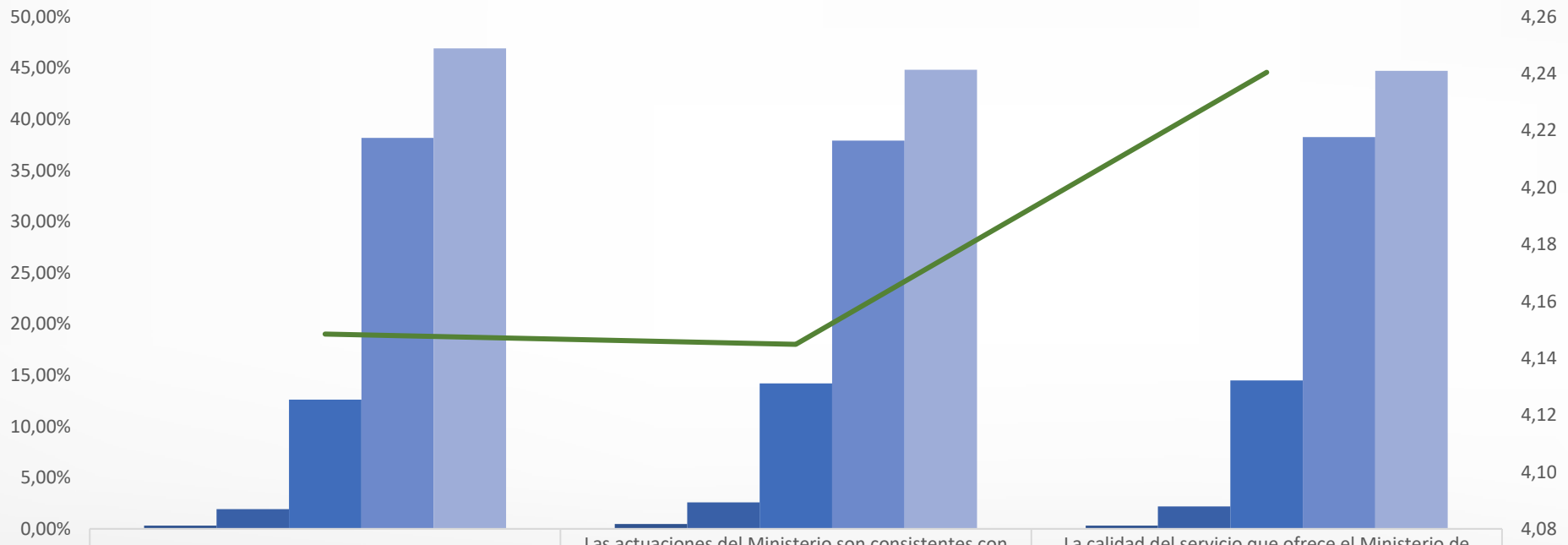
Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4,2

Calificación Promedio

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



	El Ministerio cumple con su oferta de servicio	Las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio	La calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Educación se puede recomendar
1	0,32%	0,48%	0,31%
2	1,94%	2,58%	2,20%
3	12,62%	14,19%	14,49%
4	38,19%	37,90%	38,27%
5	46,93%	44,84%	44,72%
Satifacción General	4,15	4,14	4,24

CONFIANZA

2.2

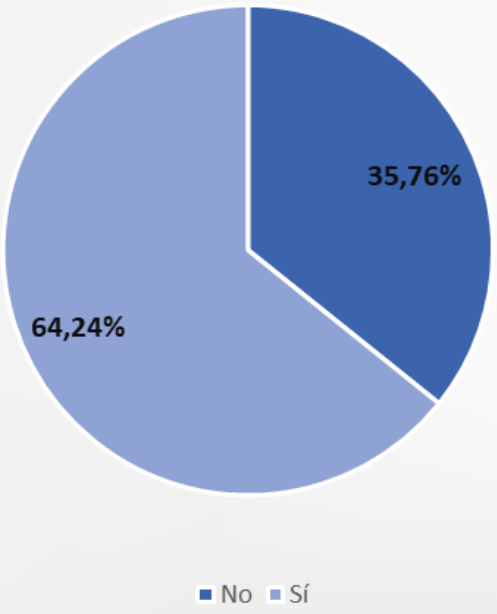
Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

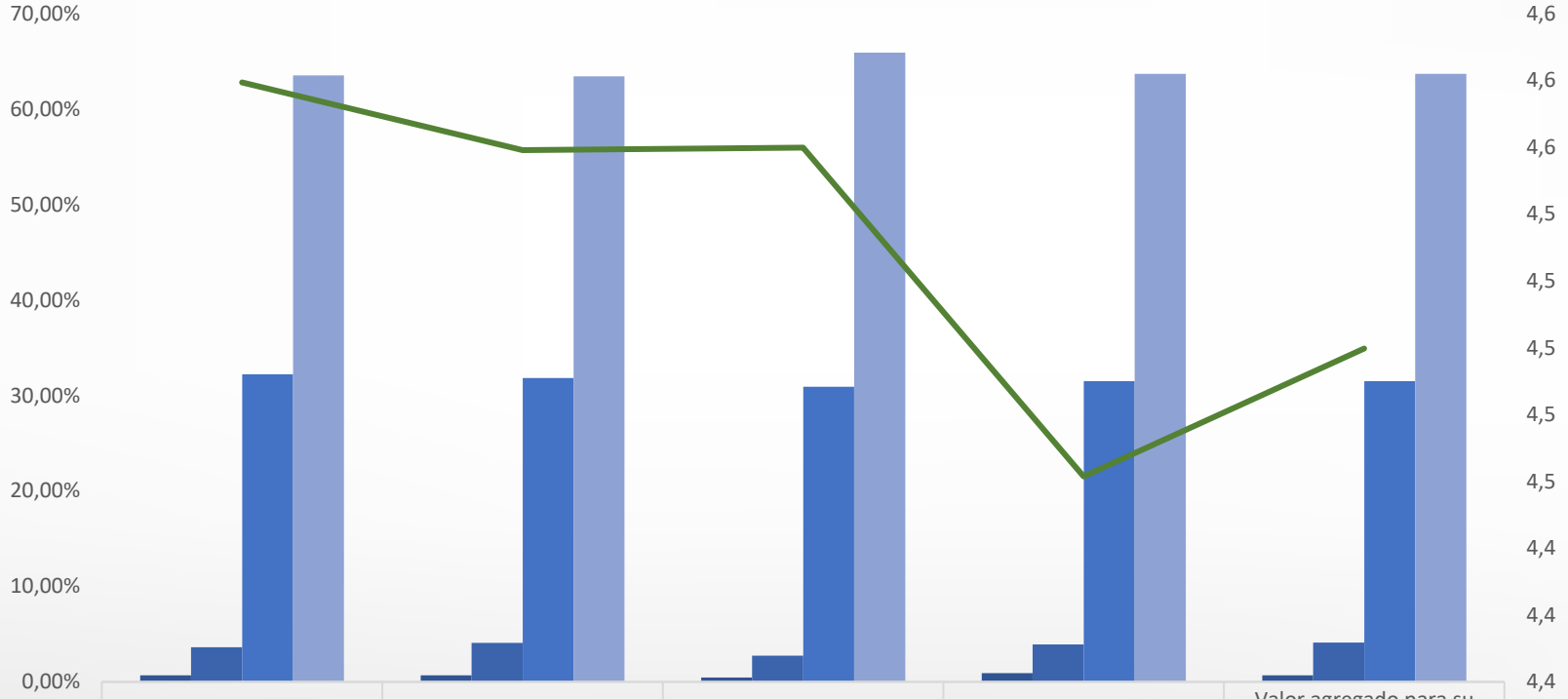
Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



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

4,5

Calificación Promedio



	Convocatoria	Pertinencia	Logística	Metodología	Valor agregado para su labor
2	0,68%	0,68%	0,45%	0,92%	0,68%
3	3,60%	4,06%	2,73%	3,91%	4,11%
4	32,21%	31,83%	30,91%	31,49%	31,51%
5	63,51%	63,43%	65,91%	63,68%	63,70%
Satisfacción General	4,6	4,6	4,6	4,5	4,5

2.2

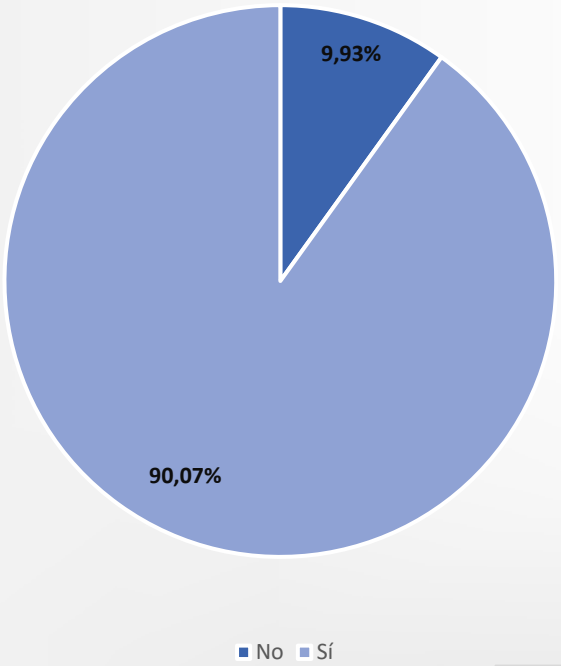
Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Satisfacción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

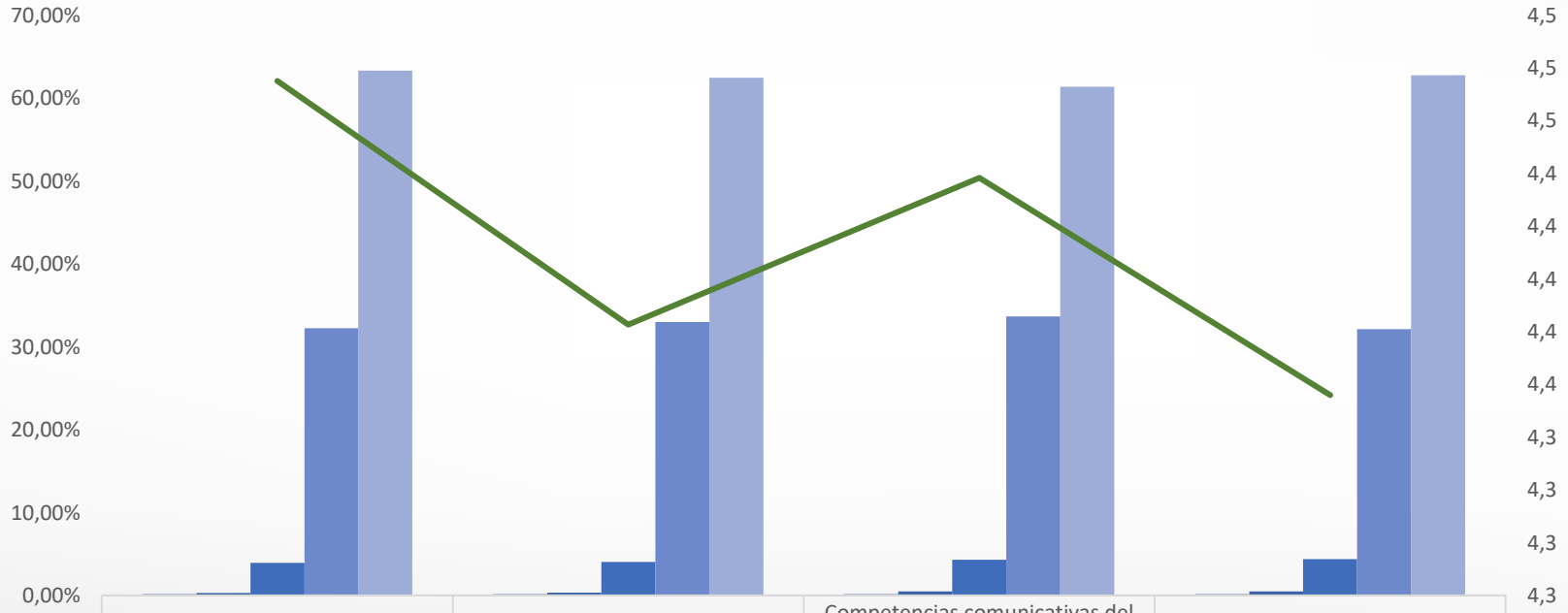
Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



4,4

Calificación Promedio

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



	Pertinencia de los temas	Utilidad de los contenidos o materiales recibidos	Competencias comunicativas del interlocutor del Ministerio de Educación	Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares
1	0,16%	0,17%	0,17%	0,17%
2	0,33%	0,34%	0,50%	0,51%
3	3,95%	4,04%	4,31%	4,40%
4	32,24%	33,00%	33,67%	32,15%
5	63,32%	62,46%	61,36%	62,77%
Satisfacción General	4,5	4,4	4,4	4,4

2.2

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Satisfacción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

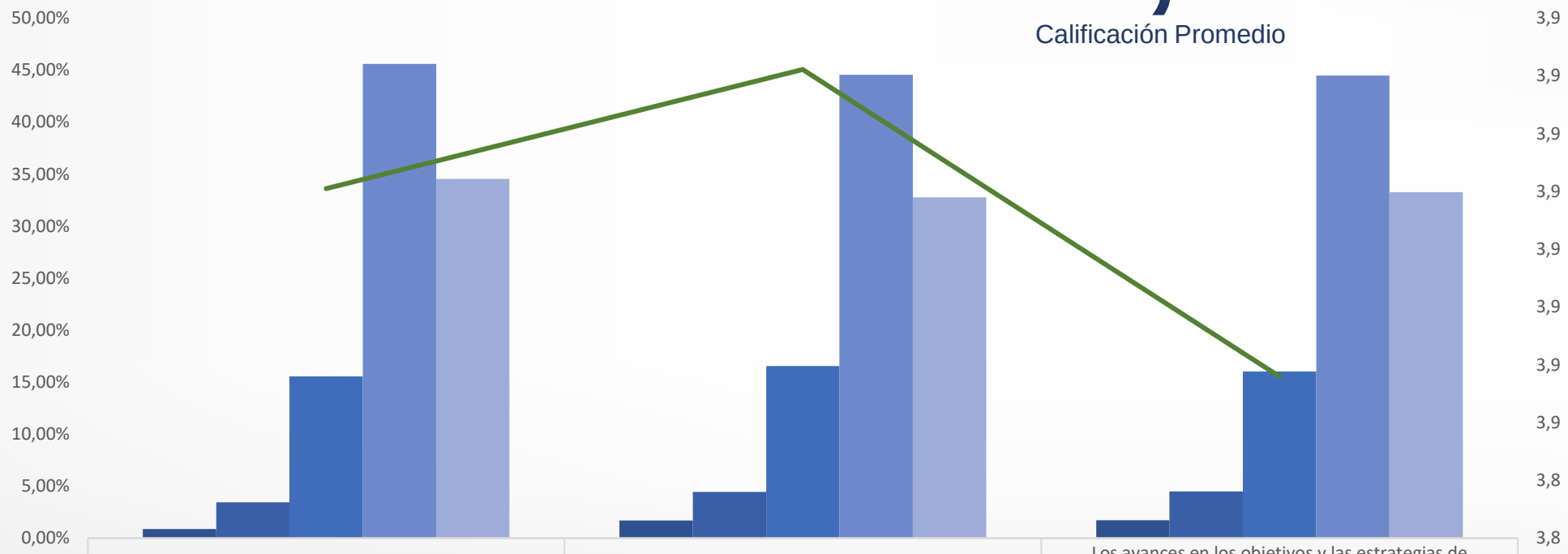
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - SOCIALIZACIÓN

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

3,9

Calificación Promedio



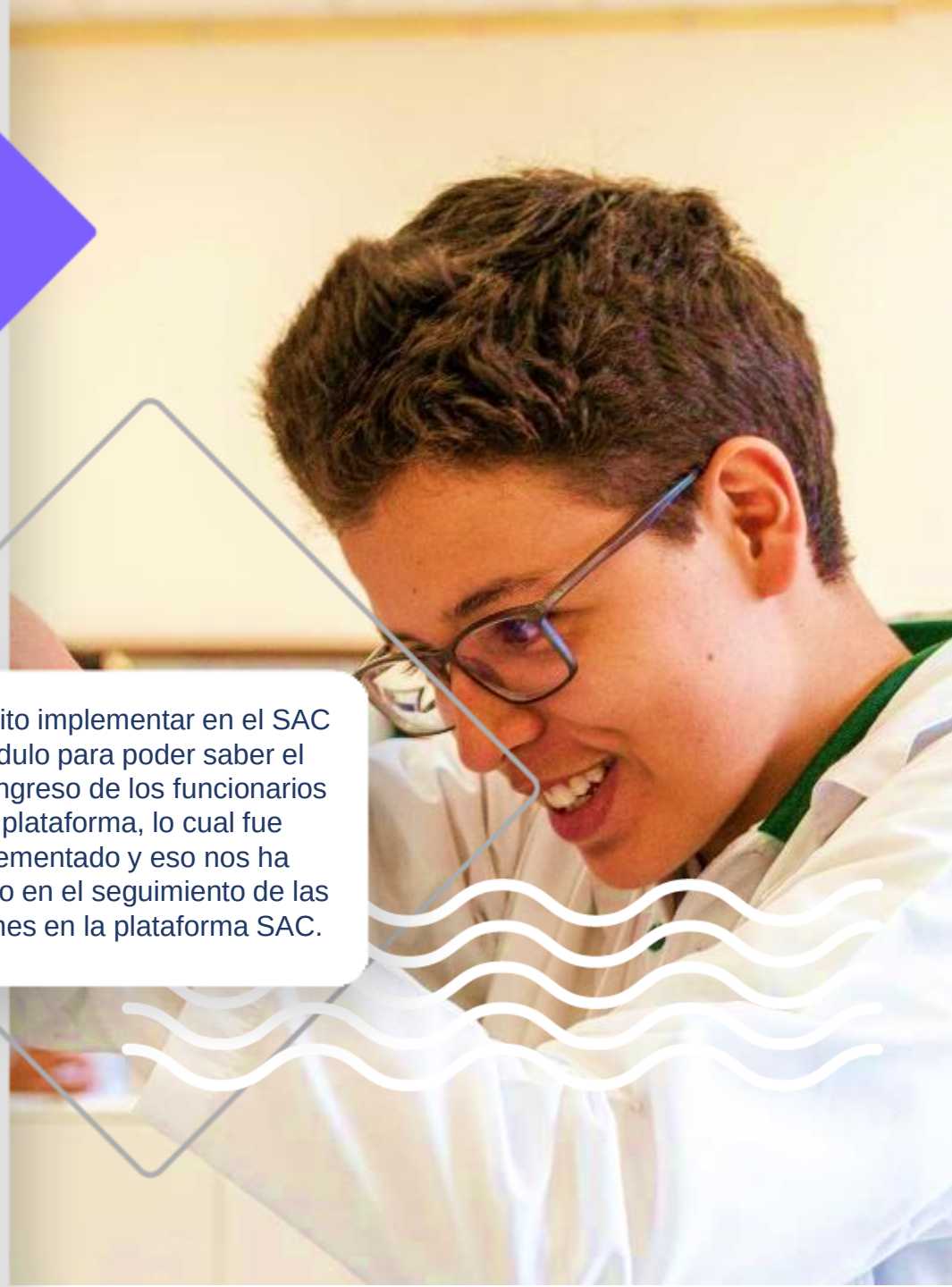
	Los objetos y las estrategias de educación en el PND responden a las necesidades del entorno	Los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios	Los avances en los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios
1	0,86%	1,71%	1,72%
2	3,45%	4,44%	4,48%
3	15,54%	16,55%	16,03%
4	45,60%	44,54%	44,48%
5	34,54%	32,76%	33,28%
Satisfacción General	3,9	3,9	3,9

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

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

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



2.3

Detalle Encuesta Secretarías de Educación

Observaciones de las Secretarías de Educación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

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

Cuando radicamos por la pagina del ministerio de educación.

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

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

3

Instituciones de Educación Superior - IES

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

3.1

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Ficha Técnica Instituciones de Educación Superior

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

UNIVERSO
318

175
MUESTRA PROYECTADA

ENCUESTAS ENVIADAS
1002

216
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

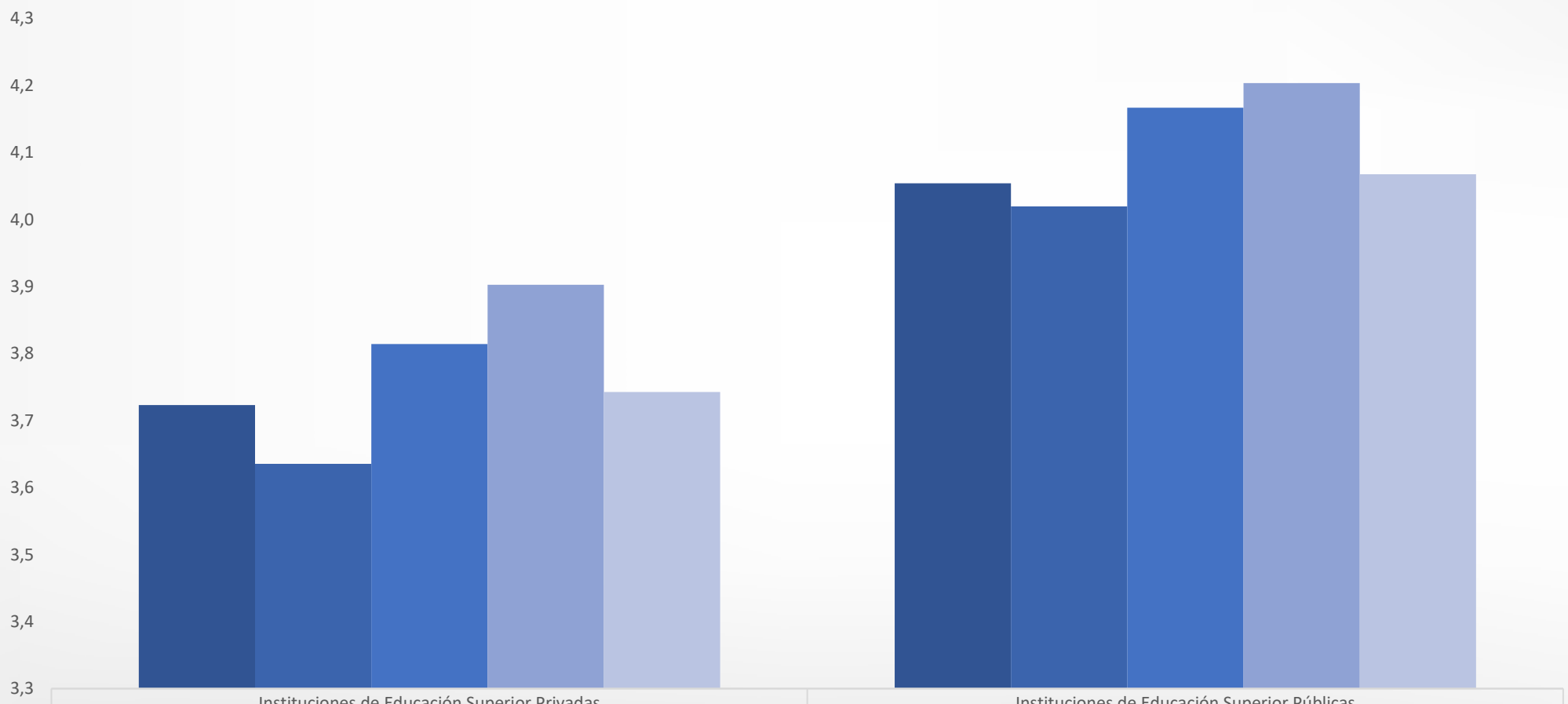
% DE RESPUESTA
22%

3.1

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Resultados por Variable por Tipo de Institución

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



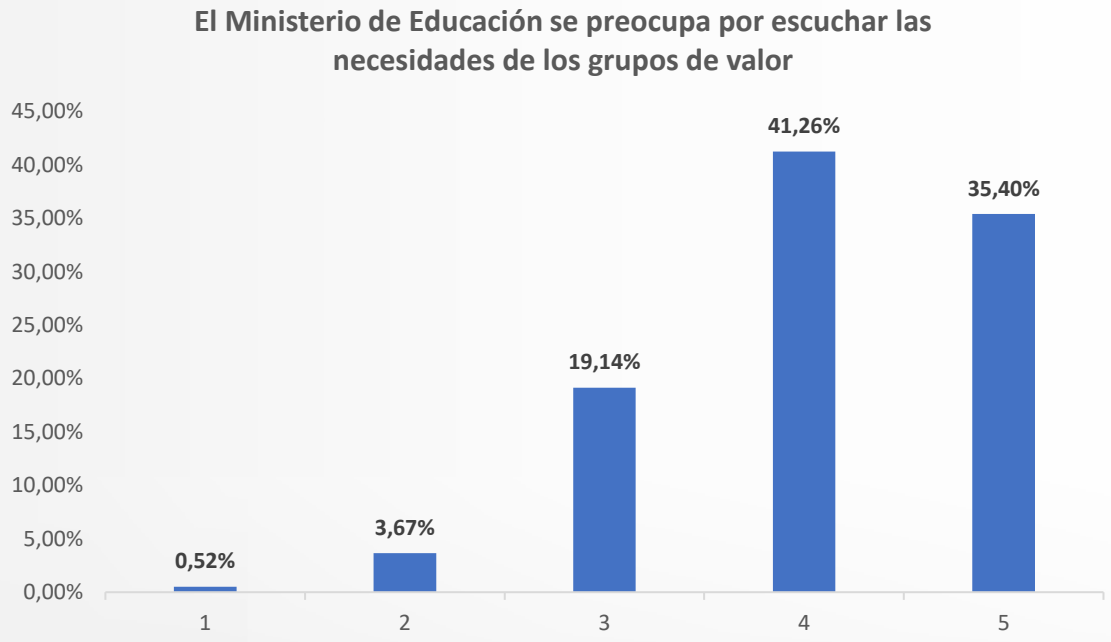
	Instituciones de Educación Superior Privadas	Instituciones de Educación Superior Públicas
Apertura	3,7	4,1
Confianza	3,6	4,0
Visibilidad	3,8	4,2
Interlocución	3,9	4,2
Transparencia	3,7	4,1

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior
Resultados por Variable por Tipo de Institución

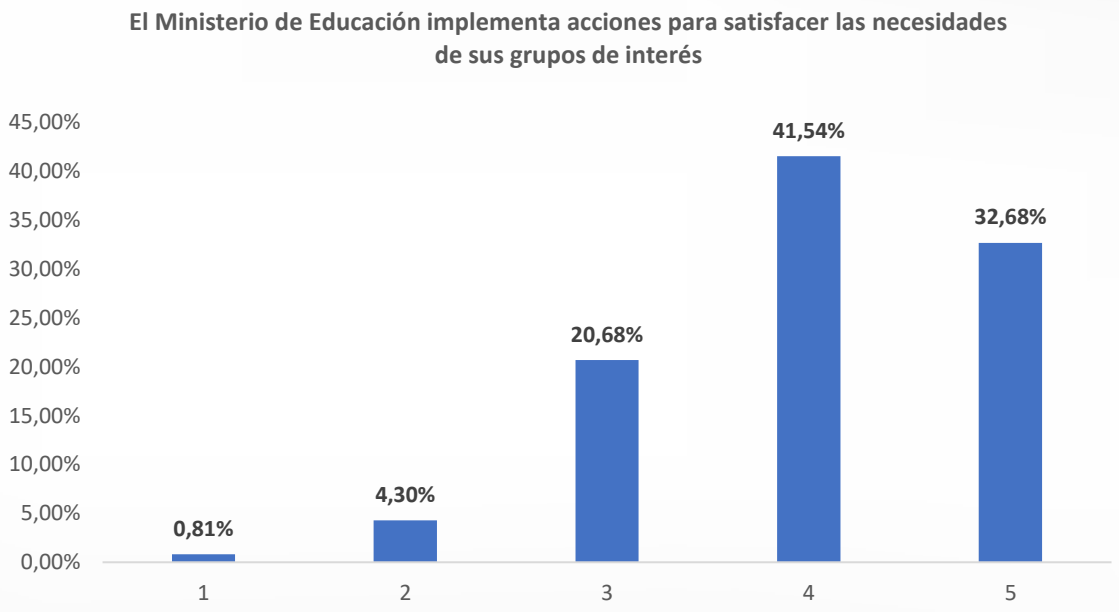
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA - RECEPTIVIDAD



3,8

Calificación Promedio



3,7

Calificación Promedio

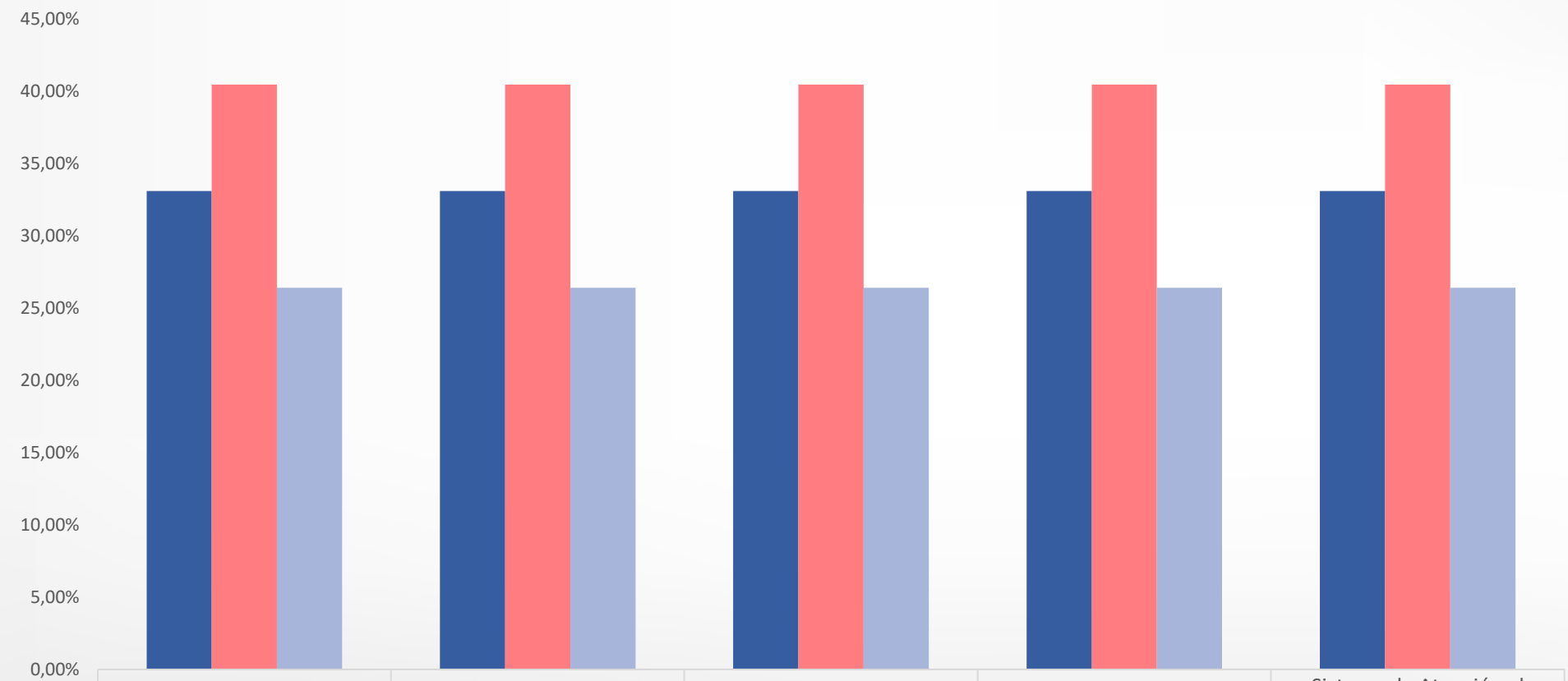
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Frecuencia del uso de los Canales de Atención

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	Telefónico	Presencial	Chat	Redes Sociales	Sistema de Atención al Ciudadano
ALTO	33,11%	33,11%	33,11%	33,11%	33,11%
BAJO	40,47%	40,47%	40,47%	40,47%	40,47%
MEDIO	26,42%	26,42%	26,42%	26,42%	26,42%

APERTURA - INFORMATIVA

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Otros mecanismos que usan las IES para comunicarse con el MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

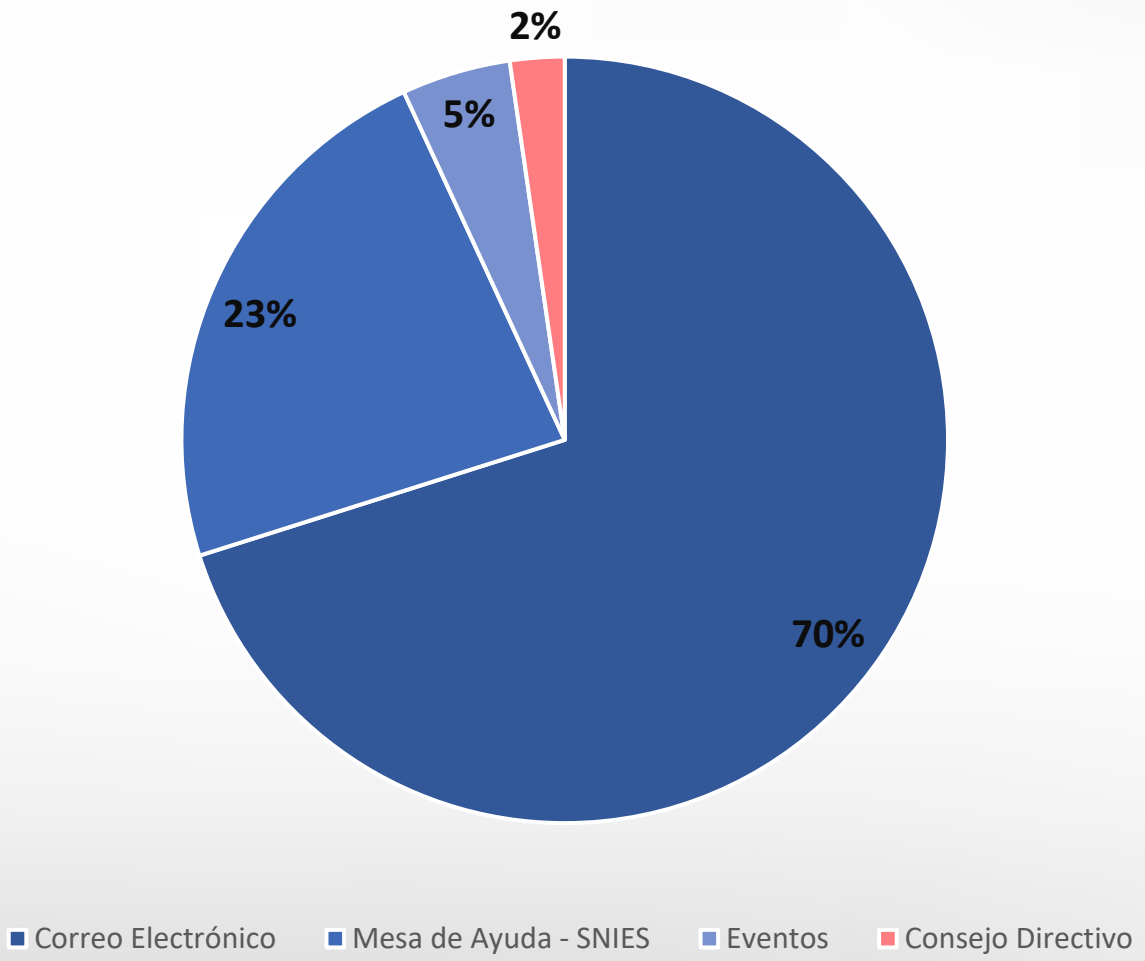
APERTURA - INFORMATIVA

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

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

29,4

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



3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

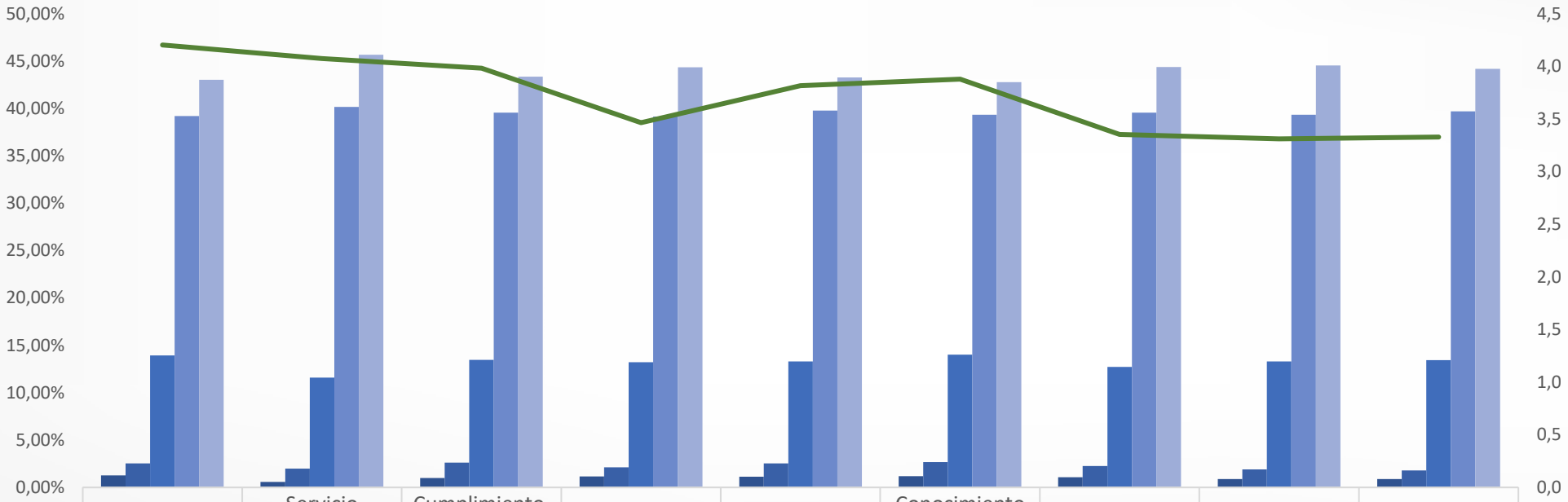
Satisfacción frente a la Atención en los canales

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

3,7

Calificación Promedio



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

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Ficha técnica tramites

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

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

** La población que realizó el trámite en el 2022 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

APERTURA – INFORMATIVA

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Satisfacción del trámite de Registro Calificado.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

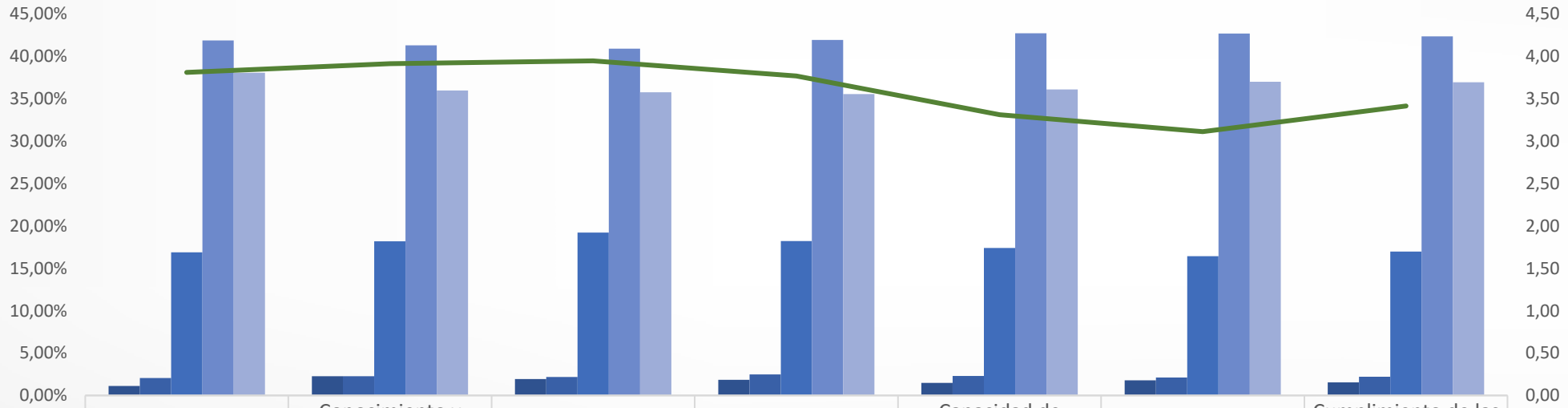
299

Cantidad de IES que calificación el trámite

3,6

Calificación Promedio

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



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

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

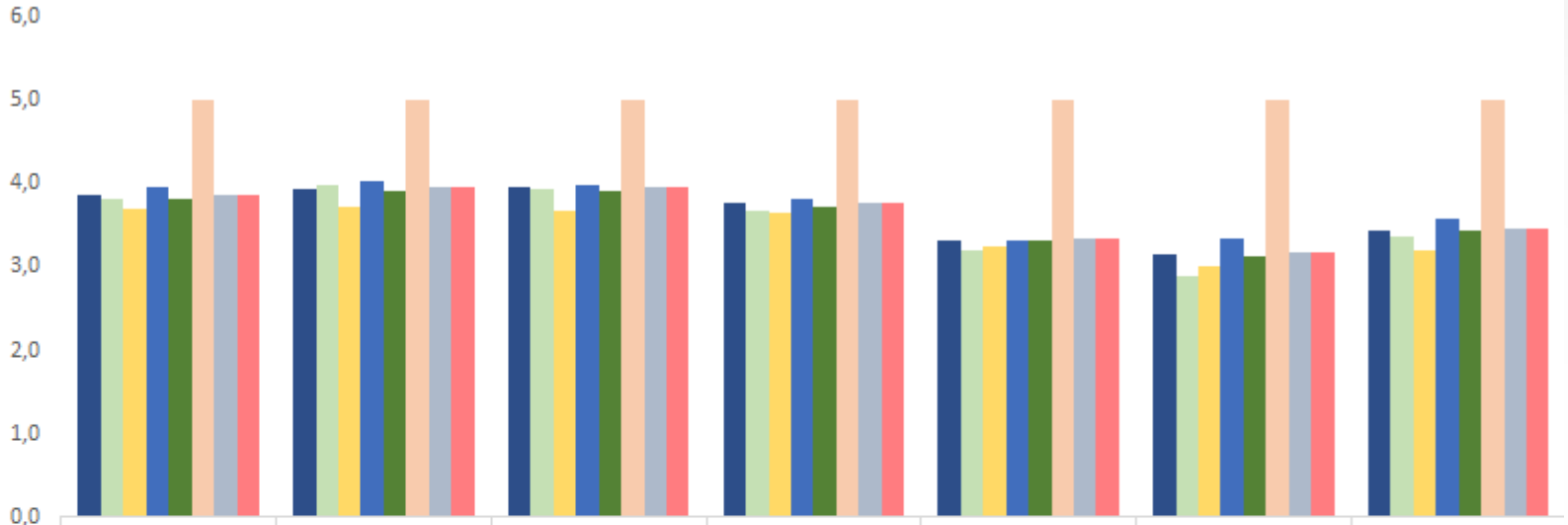
Satisfacción de los trámites que cumplen con la muestra representativa

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

3,8

Calificación Promedio



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

3.2

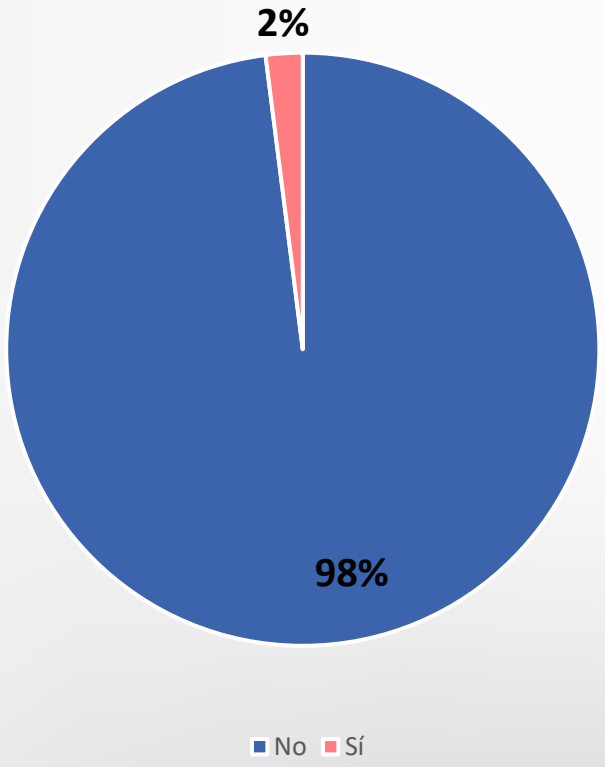
Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

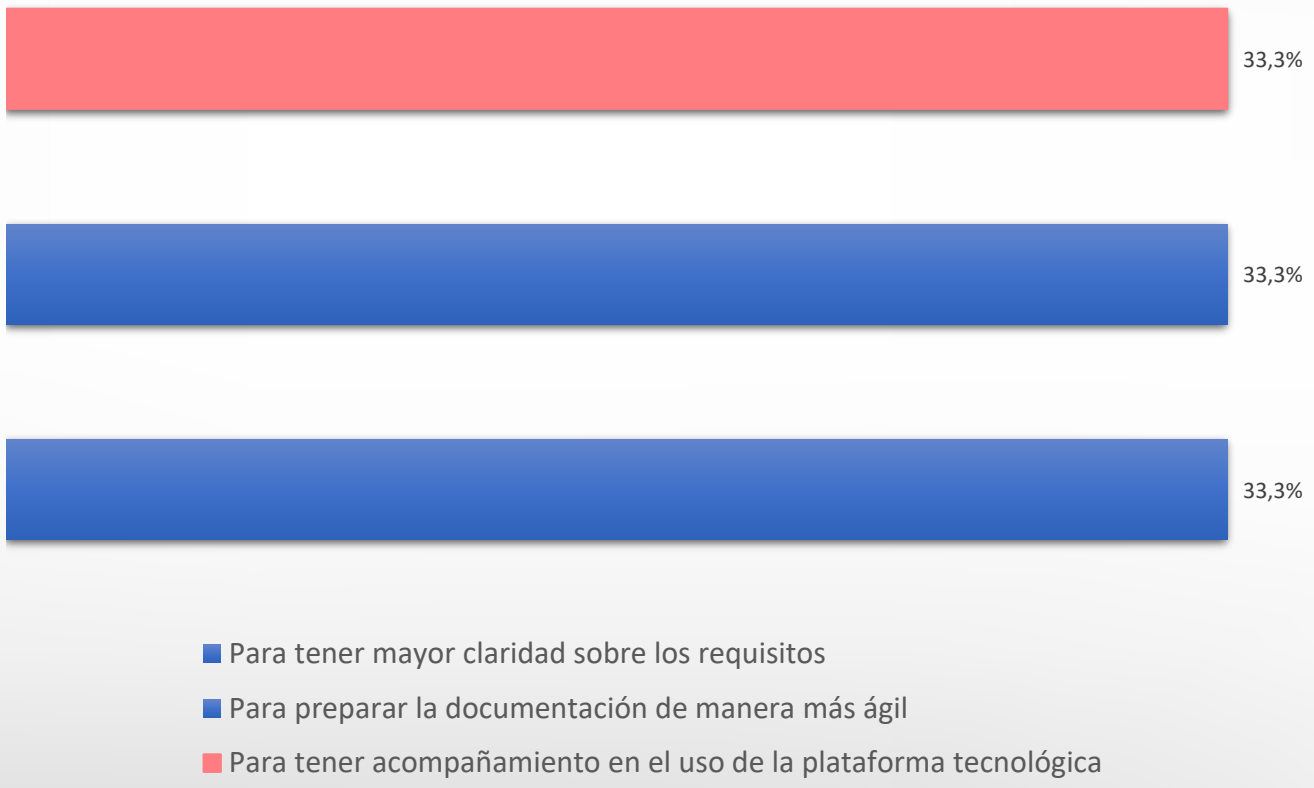
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – INFORMATIVA

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?

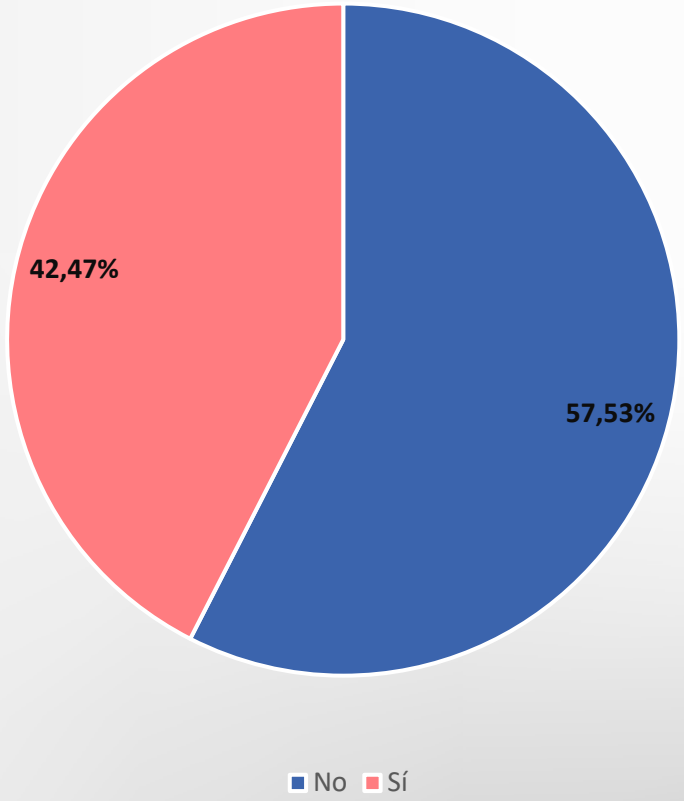


Razón principal por la cual usted realizó el tramité a través de un tercero

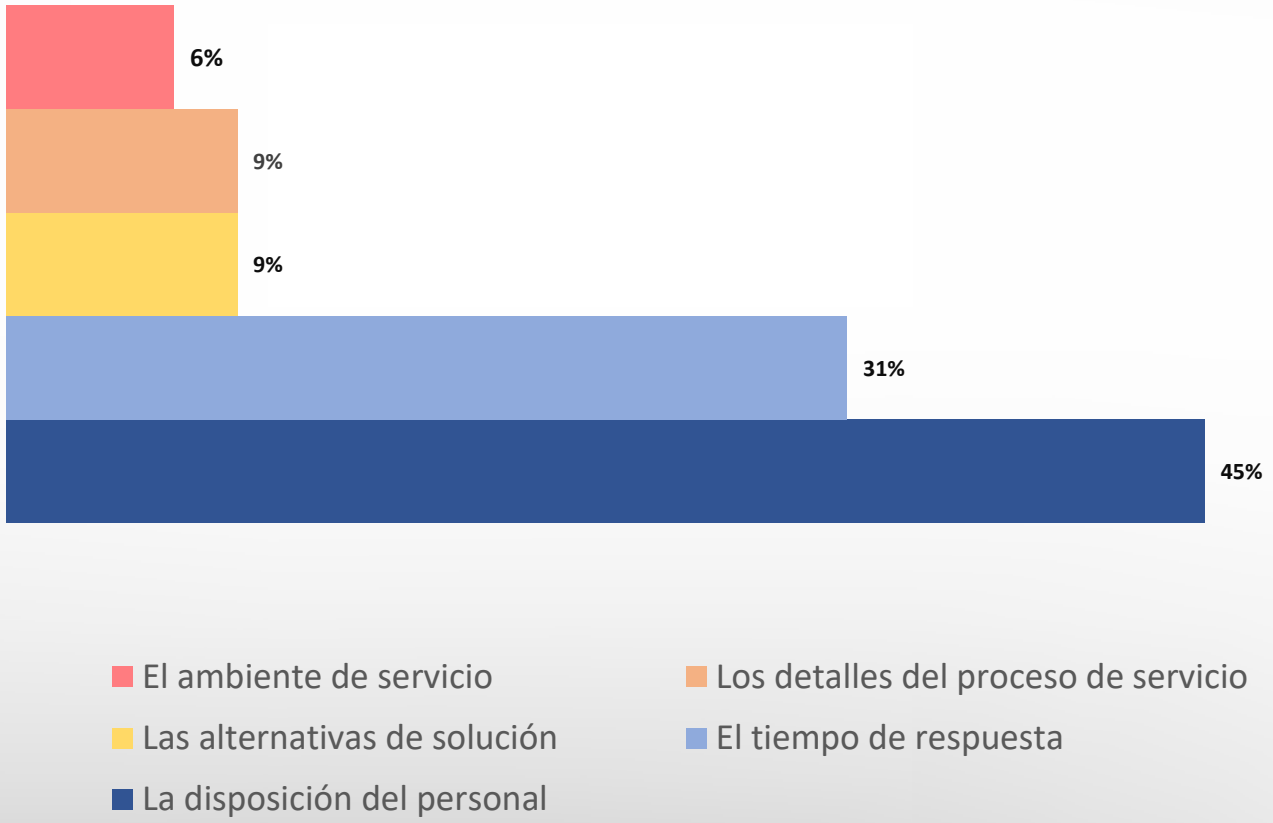


Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior
Experiencias Memorables

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



Causas de la experiencia memorable



3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

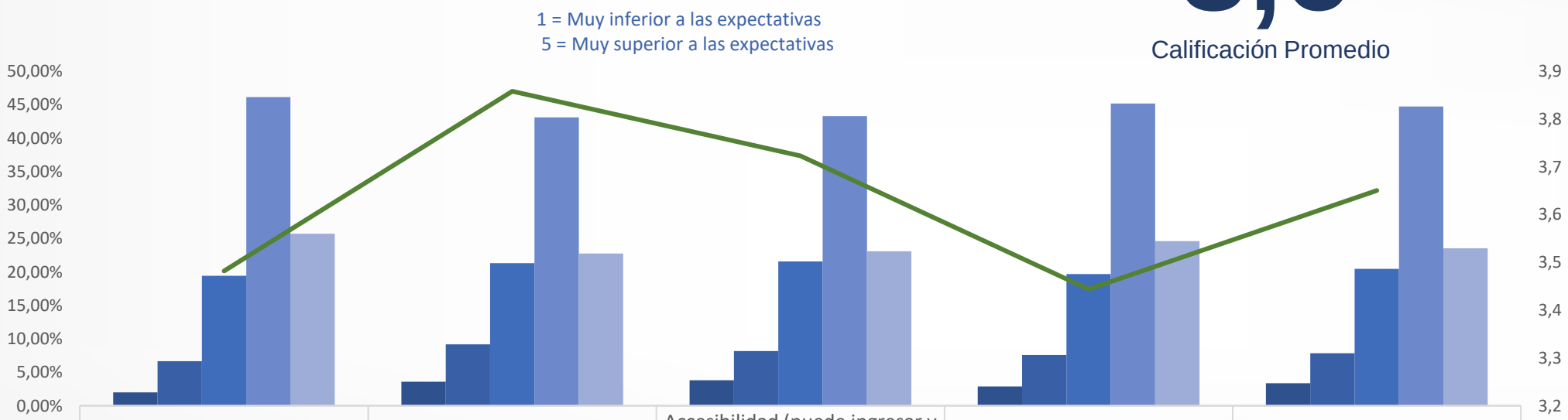
Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

3,6

Calificación Promedio



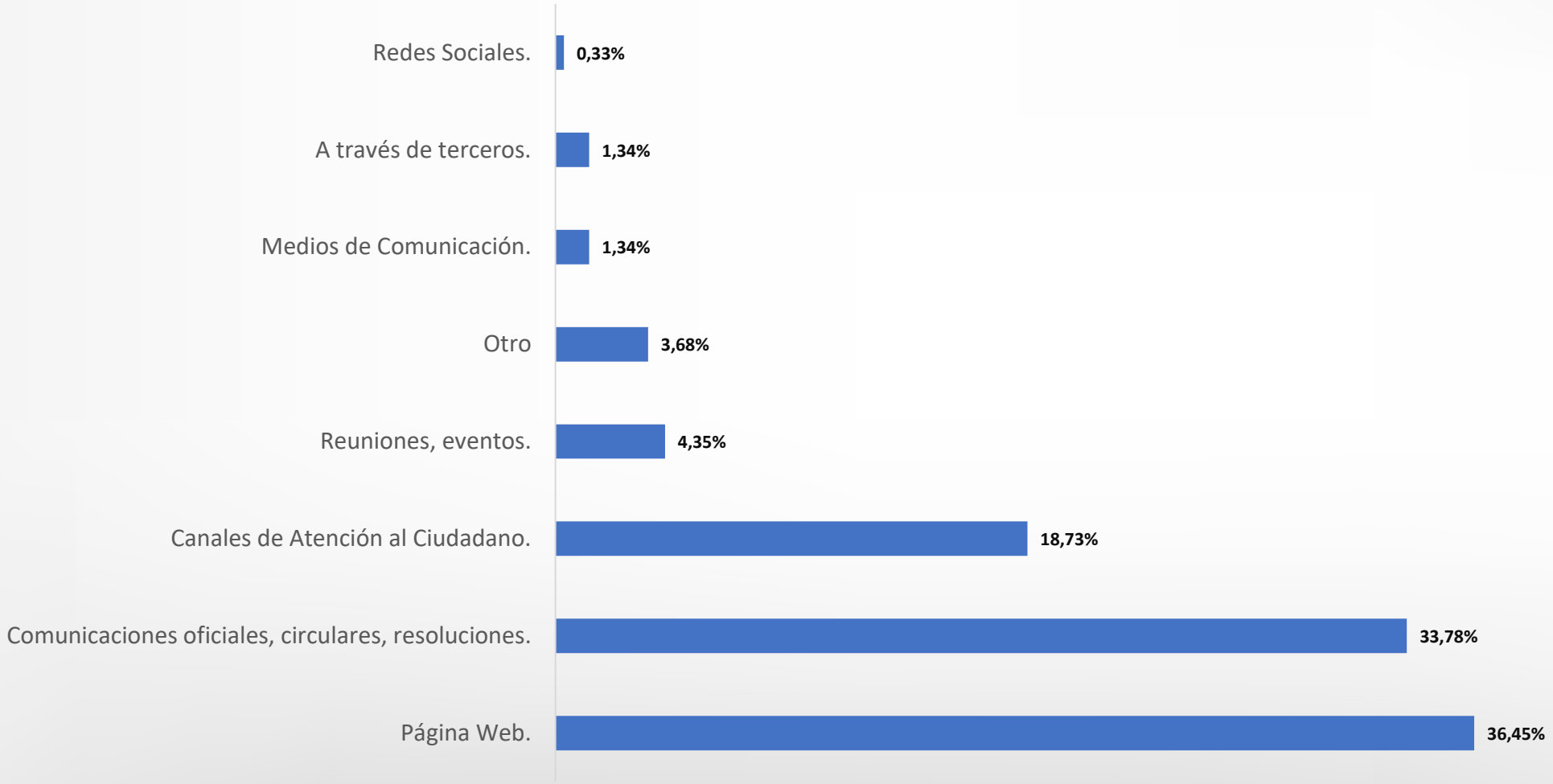
	Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)	Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)	Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)
1	2,00%	3,61%	3,83%	2,88%	3,38%
2	6,67%	9,19%	8,20%	7,60%	7,85%
3	19,45%	21,31%	21,57%	19,71%	20,46%
4	46,14%	43,13%	43,32%	45,19%	44,75%
5	25,74%	22,77%	23,08%	24,62%	23,56%
Satisfacción General	3,5	3,9	3,7	3,4	3,7

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



VISIBILIDAD - INFORMATIVA

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

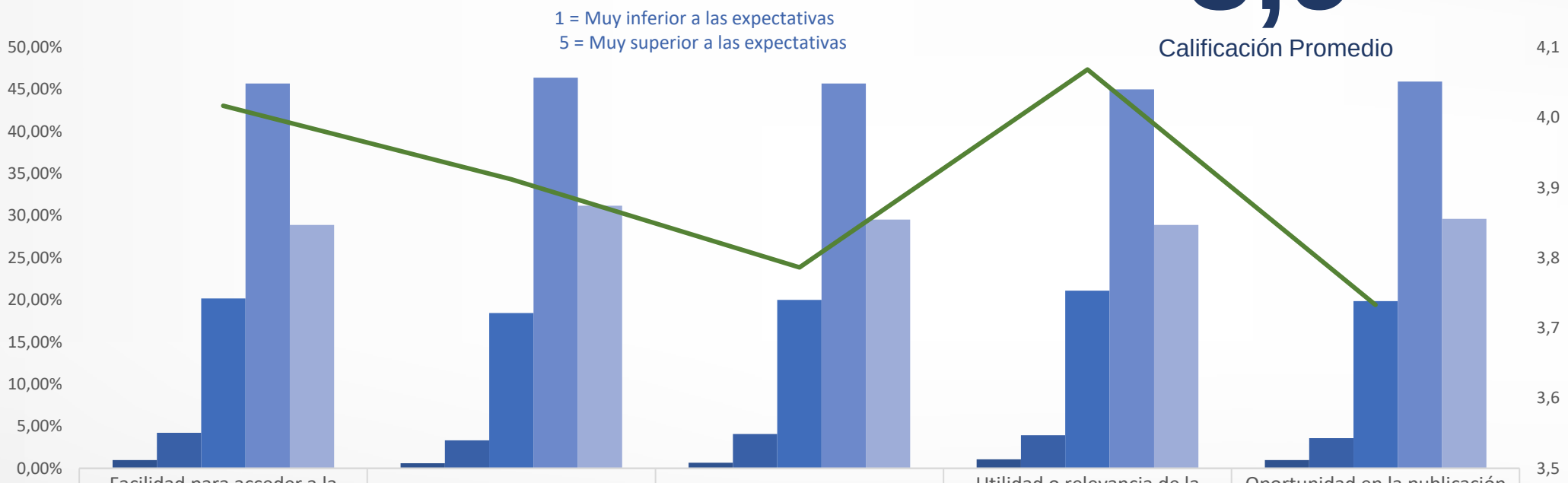
Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

VISIBILIDAD

3,9

Calificación Promedio



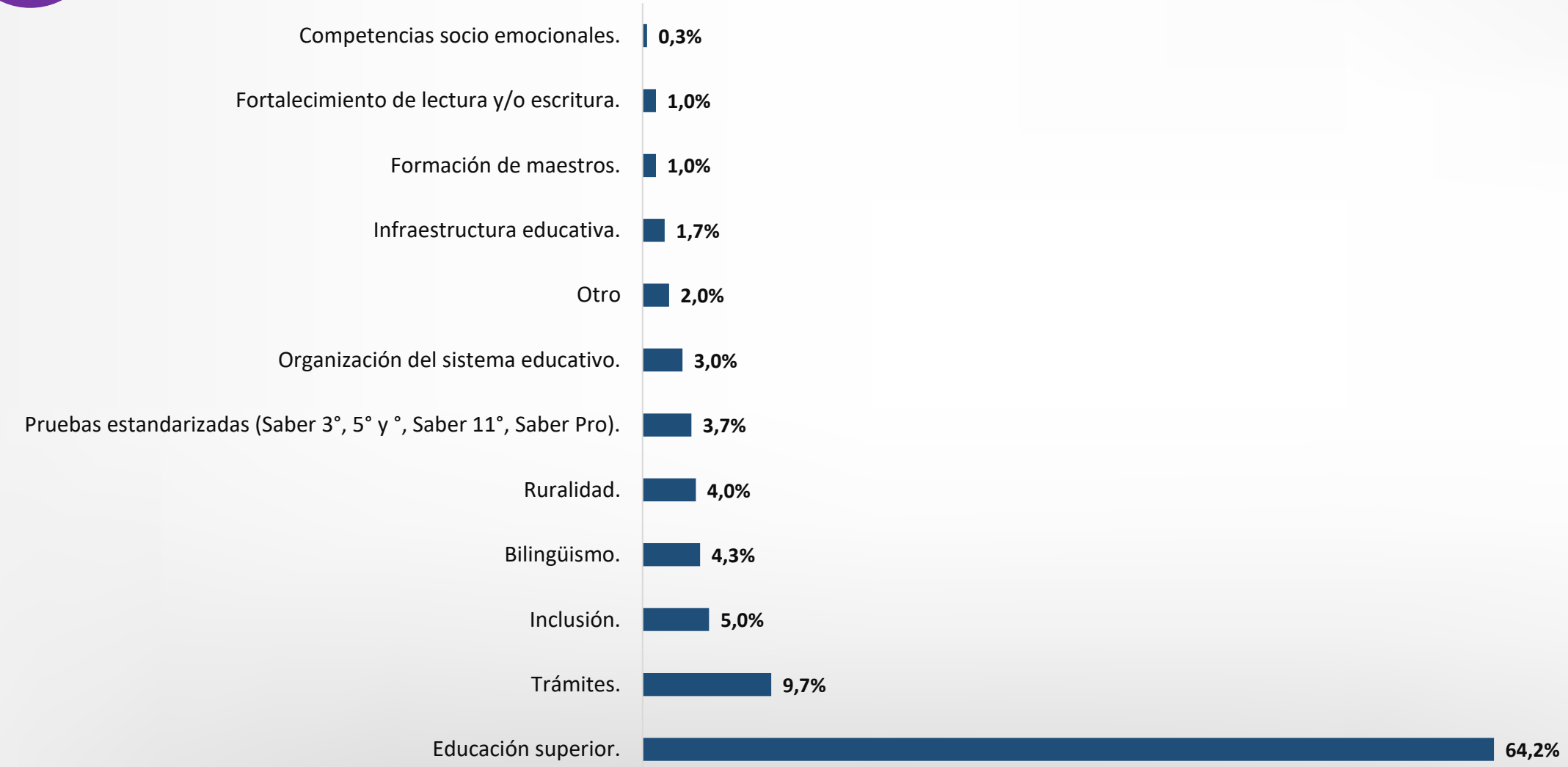
	Facilidad para acceder a la información	Completitud de la información	Claridad en la información	Utilidad o relevancia de la información	Oportunidad en la publicación de la información
1	1,00%	0,62%	0,68%	1,07%	0,98%
2	4,24%	3,34%	4,09%	3,94%	3,58%
3	20,18%	18,45%	20,00%	21,10%	19,87%
4	45,68%	46,40%	45,70%	44,99%	45,93%
5	28,90%	31,20%	29,53%	28,90%	29,63%
Satisfacción General	4,0	3,9	3,8	4,1	3,7

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



APERTURA – INFORMATIVA

3.2

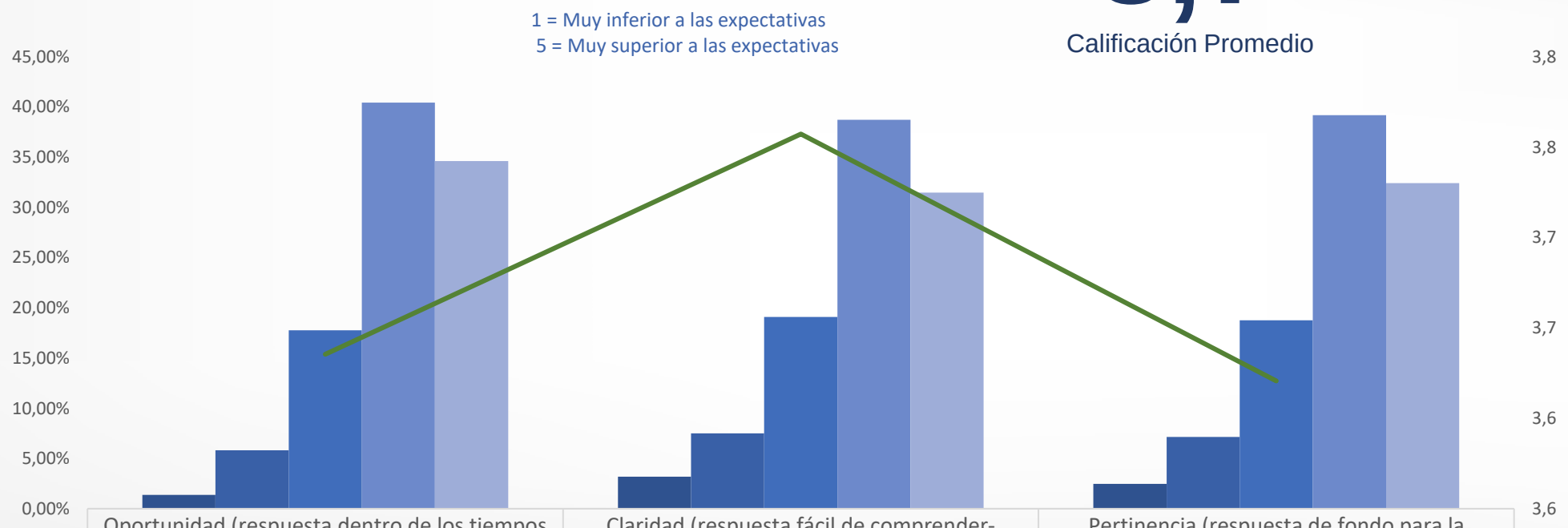
Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3,7

Calificación Promedio



	Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	Claridad (respuesta fácil de comprender-lenguaje claro)	Pertinencia (respuesta de fondo para la totalidad de la (s) pregunta (s))
1	1,37%	3,18%	2,47%
2	5,83%	7,52%	7,14%
3	17,76%	19,10%	18,77%
4	40,44%	38,73%	39,19%
5	34,61%	31,48%	32,42%
Satisfacción General	3,6	3,8	3,6

TRANSPARENCIA

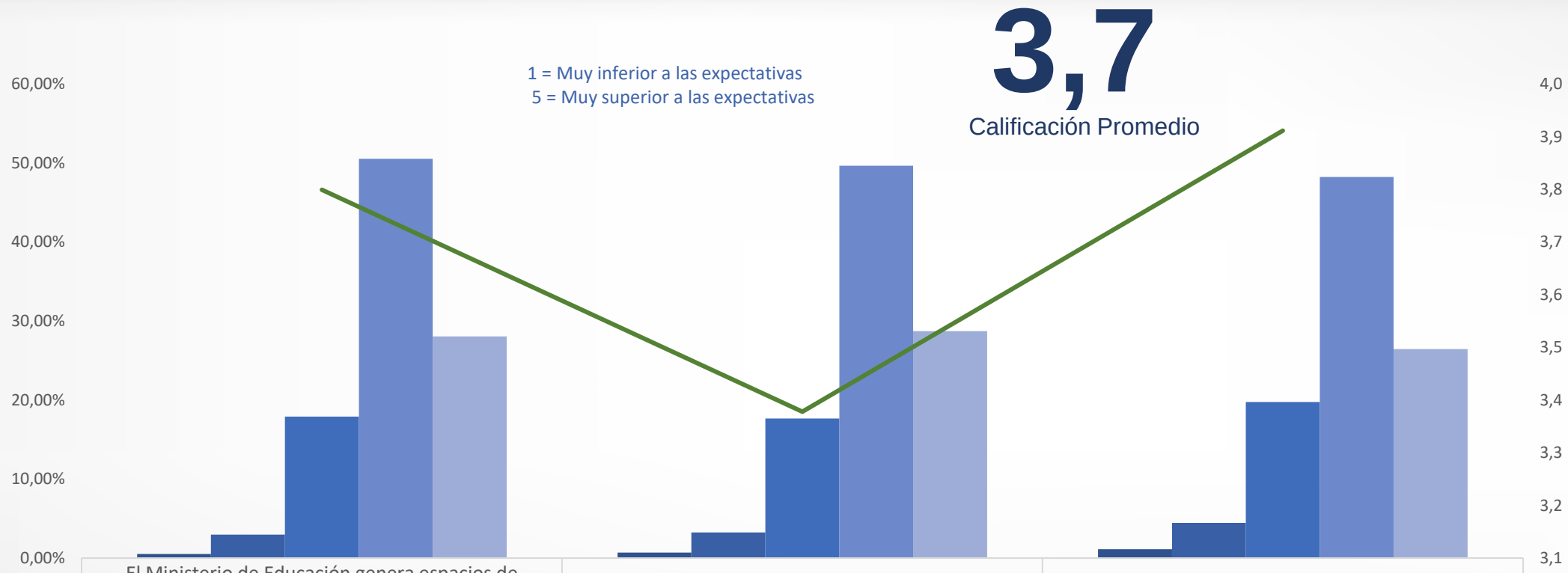
3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

TRANSPARENCIA



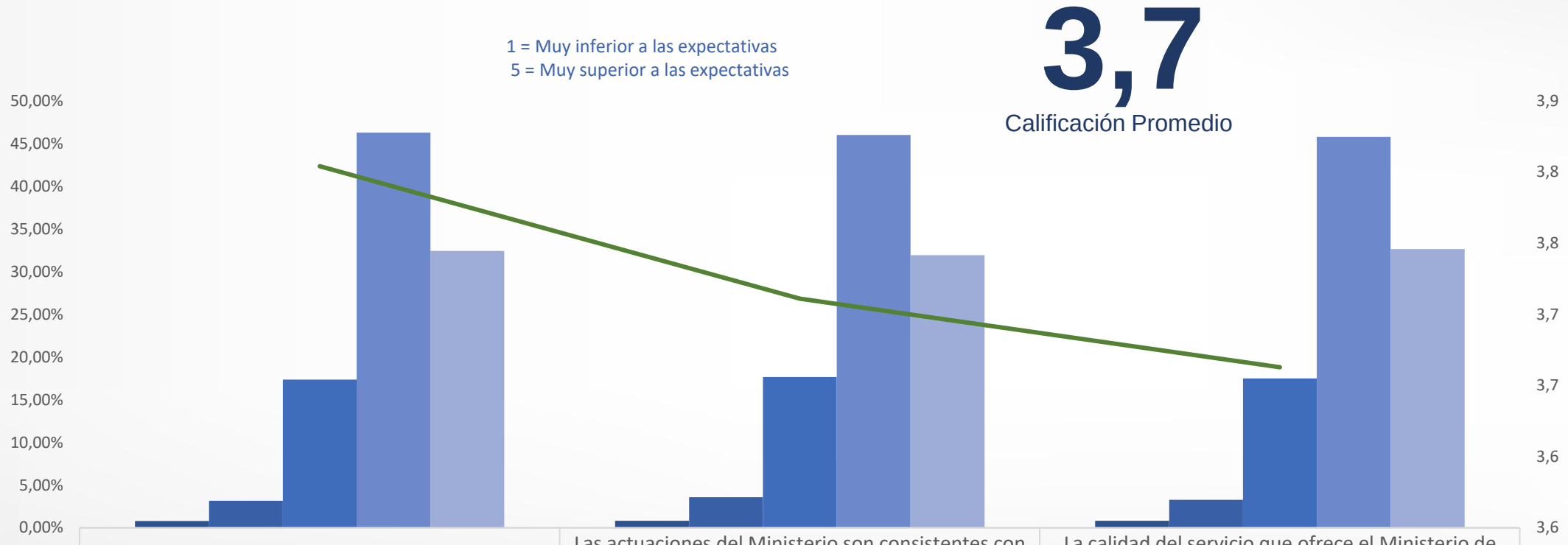
	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor para enriquecer la gestión	Los espacios de participación que genera el Ministerio de Educación son suficientes	El Ministerio de Educación rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación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

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	El Ministerio cumple con su oferta de servicio	Las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio	La calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Educación se puede recomendar
1	0,79%	0,81%	0,82%
2	3,16%	3,59%	3,26%
3	17,35%	17,67%	17,50%
4	46,28%	46,01%	45,78%
5	32,43%	31,93%	32,64%
Satisfacción General	3,8	3,7	3,7

CONFIANZA

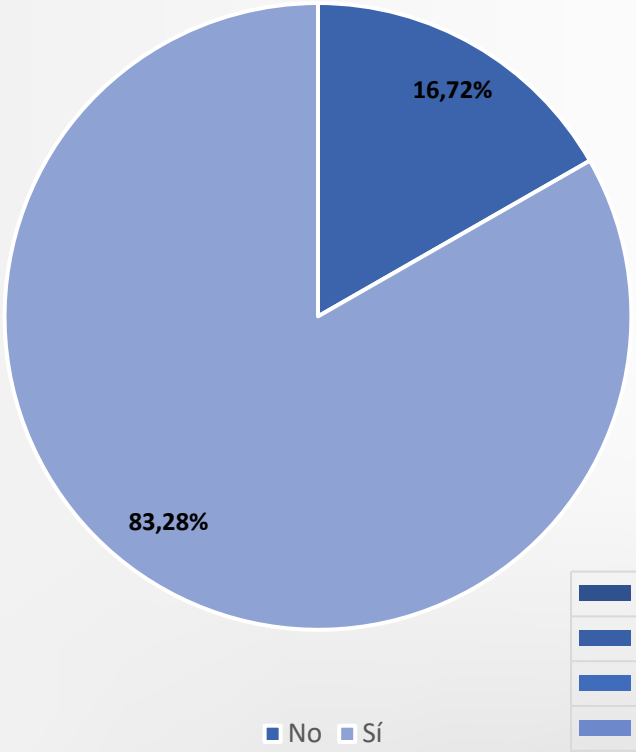
3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior
Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

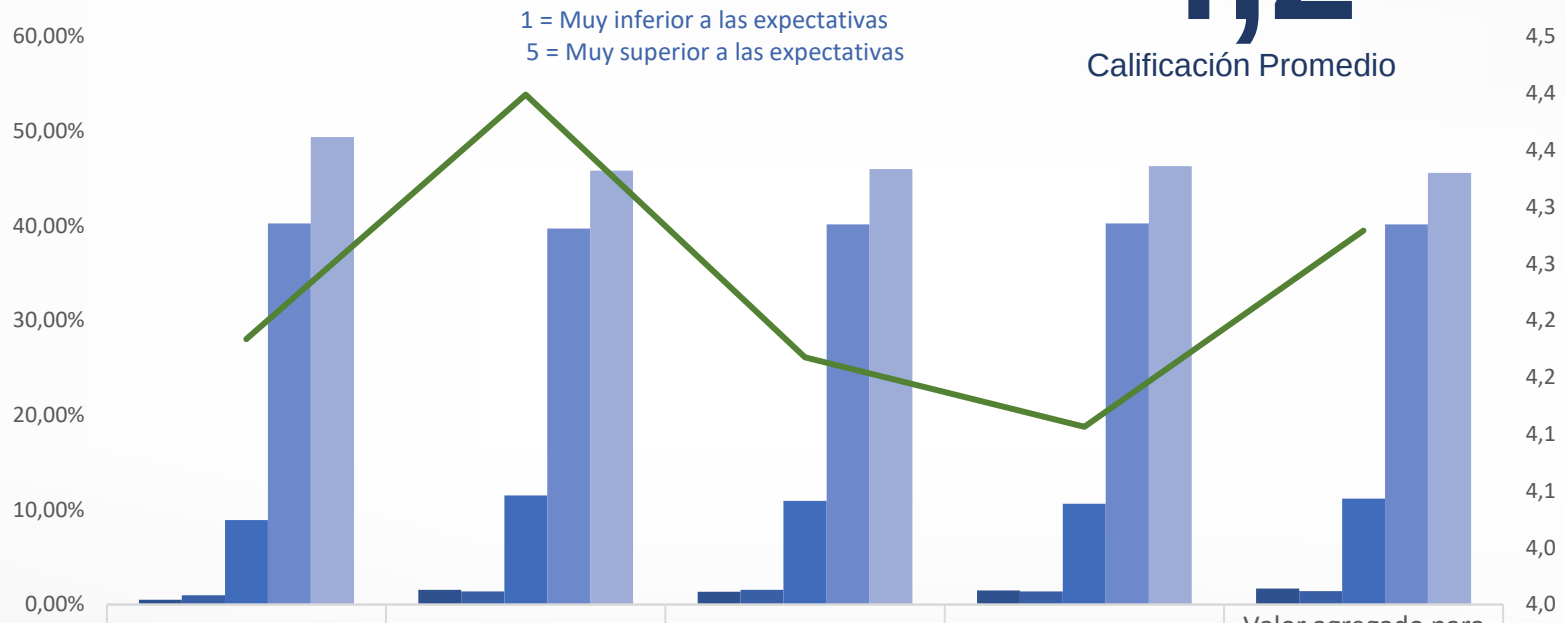
INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

Ha participado en eventos institucionales del Ministerio de Educación



4,2

Calificación Promedio



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

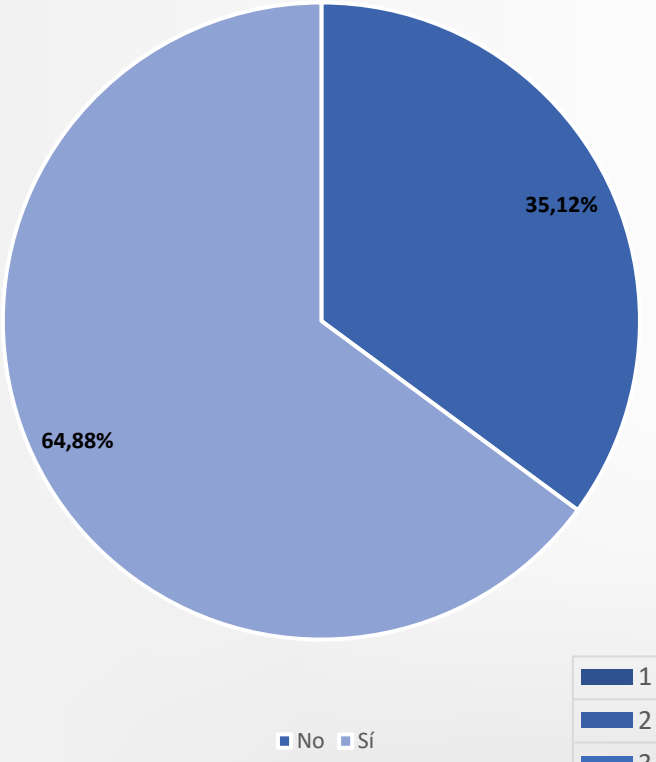
3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior
Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

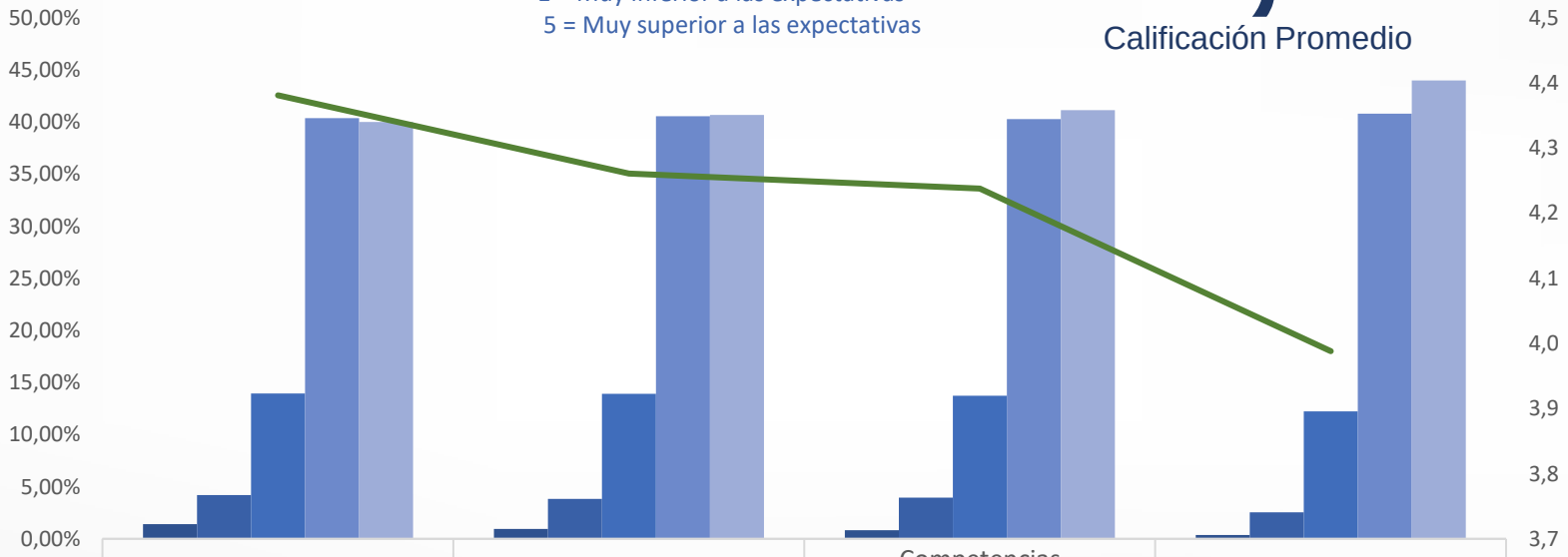
Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



4,2

Calificación Promedio

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



	Pertinencia de los temas	Utilidad de los contenidos o materiales recibidos	Competencias comunicativas del interlocutor del Ministerio de Educación	Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares
1	1,41%	0,96%	0,84%	0,38%
2	4,23%	3,84%	3,98%	2,55%
3	13,97%	13,93%	13,75%	12,24%
4	40,38%	40,58%	40,29%	40,82%
5	40,02%	40,70%	41,13%	44,01%
Satisfacción General	4,4	4,3	4,2	4,0

3.2

Detalle Encuesta Instituciones de Educación Superior

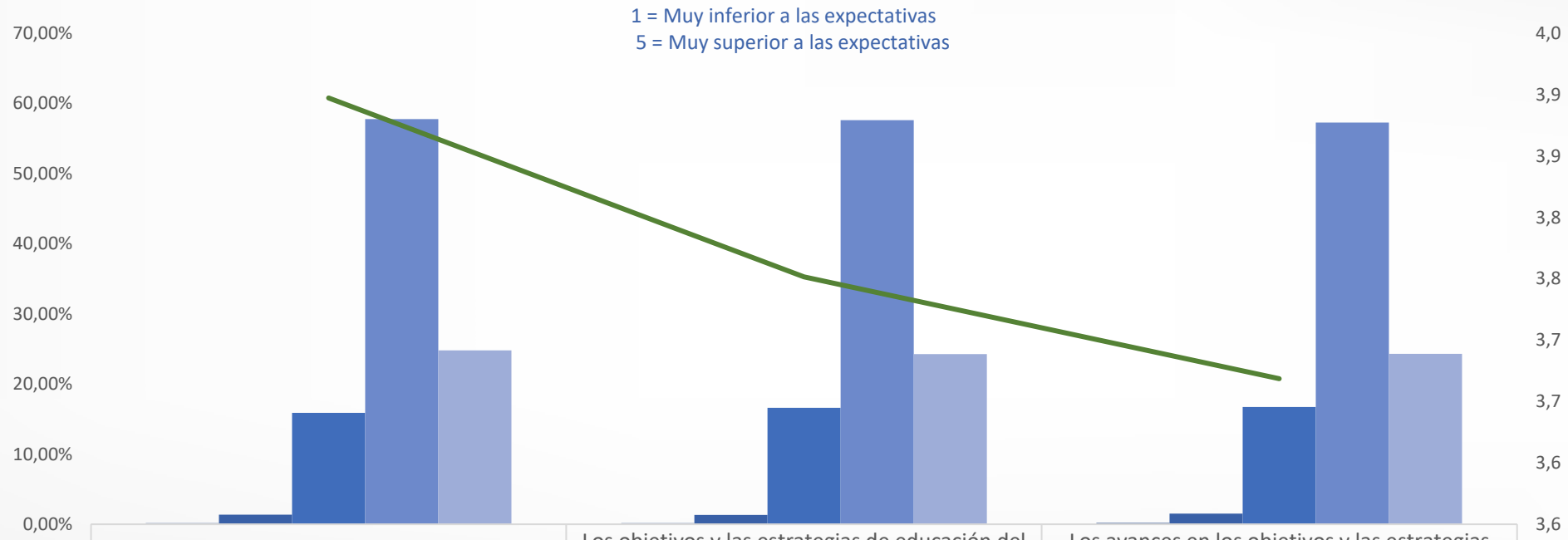
Percepción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - SOCIALIZACIÓN

3,8

Calificación Promedio



	Los objetos y las estrategias de educación en el PND responden a las necesidades del entorno	Los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios	Los avances en los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios
1	0,17%	0,18%	0,18%
2	1,37%	1,32%	1,54%
3	15,90%	16,59%	16,71%
4	57,78%	57,63%	57,27%
5	24,79%	24,27%	24,30%
Satisfacción General	3,9	3,8	3,7

Observación de las Instituciones de Educación Superior

3.3

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

- Ante una situación con los Sistemas de Información en medio de la Pandemia, la Institución recibió un trato amable y alternativas de solución oportunamente
- Las consultas que hemos realizado sobre los trámites de registro calificado siempre nos han entregado una respuesta que aclara apropiadamente nuestra dudas.
- La atención personalizada a las inquietudes de la institución durante el encuentro realizado en la ciudad de Popayán durante el II semestre de 2021

Observación de las Instituciones de Educación Superior

- No se han tenido experiencias memorables, todas en el marco del cumplimiento de requisitos
- No hay orientación adecuada ni tampoco una respuesta oportuna
- Consideramos muy tardíos los tiempos de respuesta del Ministerio ante los requerimientos realizados.

4

Entidades Adscritas y Vinculadas -EAVS

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

4.1

Detalle Encuesta Entidad Adscritas y Vinculadas

Ficha Técnica Entidades Adscritas y Vinculadas

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

UNIVERSO
11

11
MUESTRA PROYECTADA

ENCUESTAS ENVIADAS
22

11
ENTIDADES ADCRITAS Y VINCULADAS

% DE RESPUESTA
50%

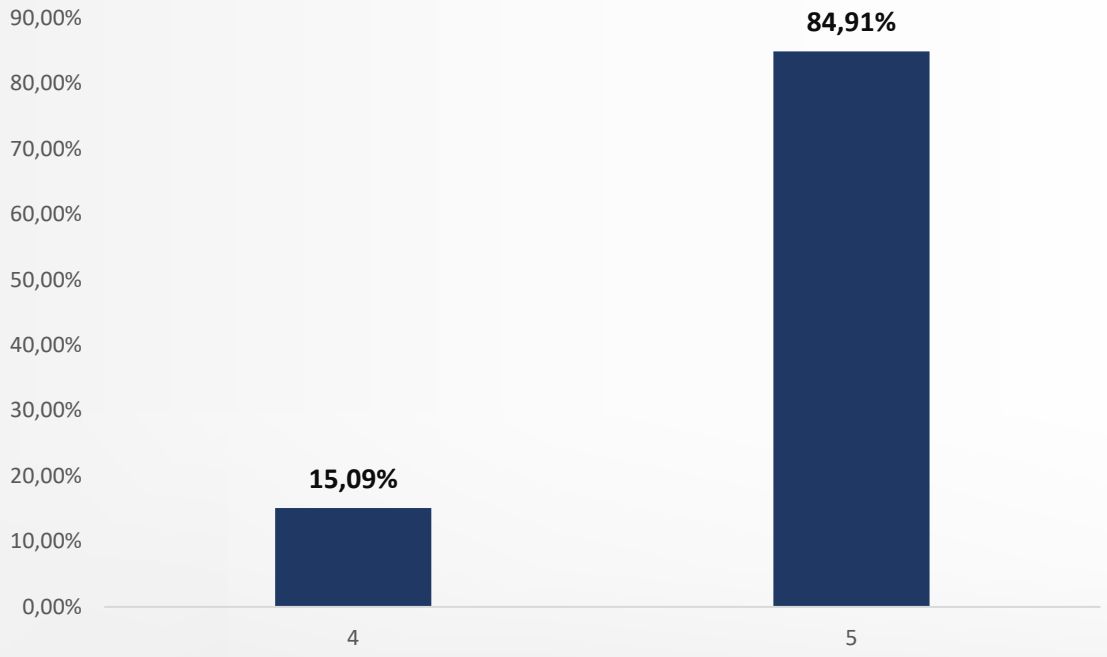
4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA - RECEPTIVIDAD

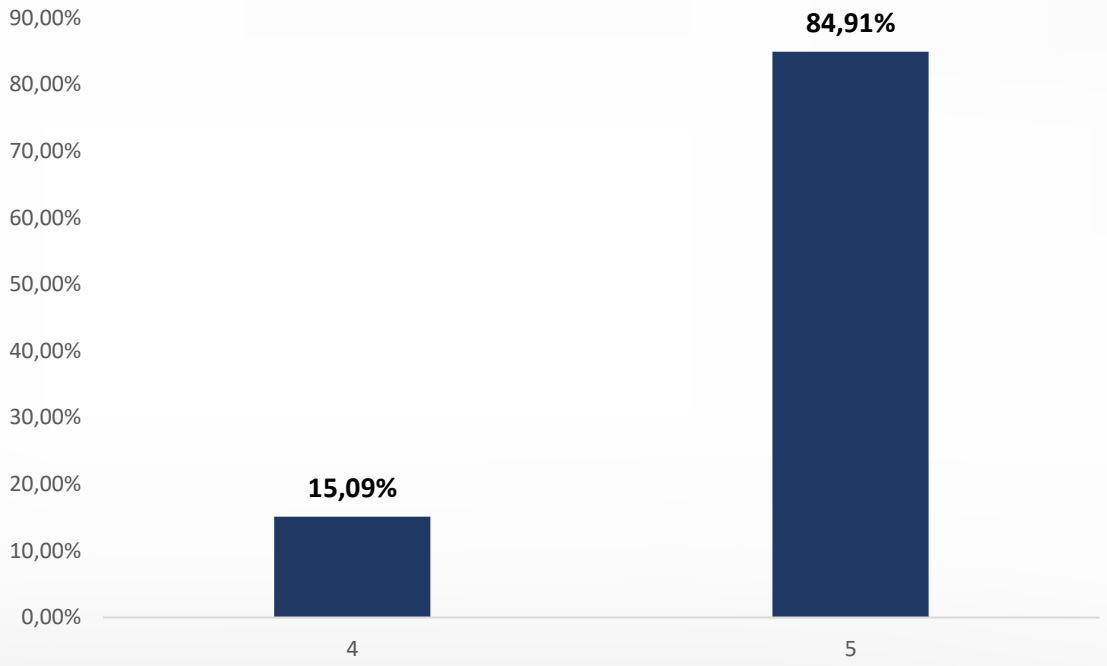
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



4,8

Calificación Promedio

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



4,8

Calificación Promedio

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

4.2

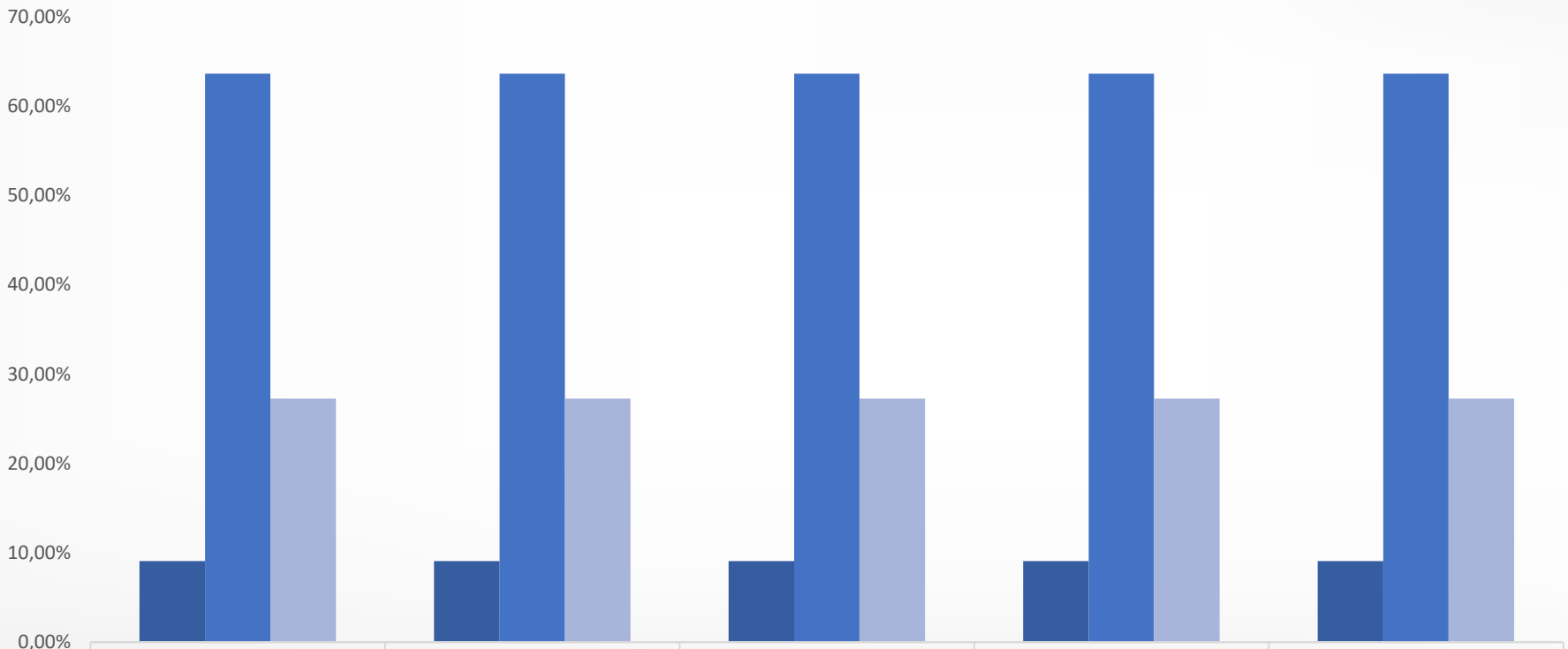
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Frecuencia del uso de los Canales de Atención

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – INFORMATIVA

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



	Telefónico	Presencial	Chat	Redes Sociales	Sistema de Atención al Ciudadano
ALTO	9,09%	9,09%	9,09%	9,09%	9,09%
BAJO	63,64%	63,64%	63,64%	63,64%	63,64%
MEDIO	27,27%	27,27%	27,27%	27,27%	27,27%

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Otros mecanismos que usan las EAVS para comunicarse con el MEN

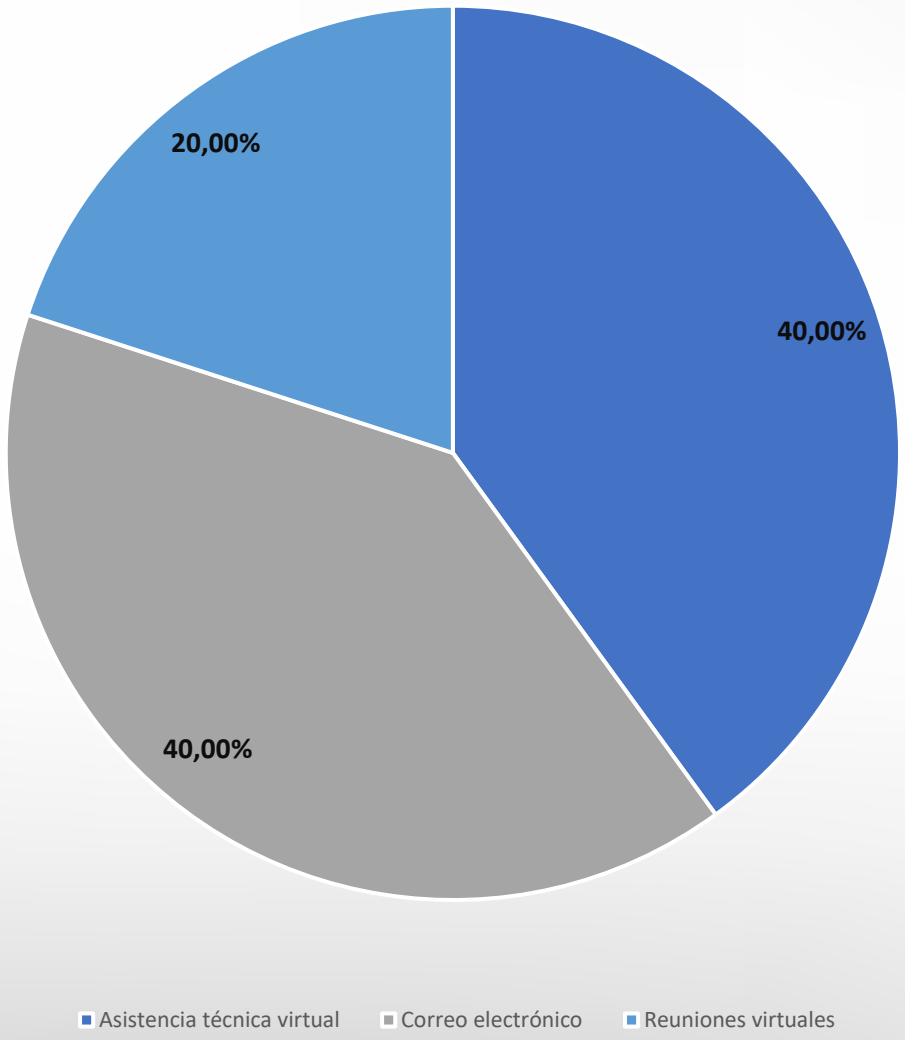
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – INFORMATIVA

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

45,5%

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



4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

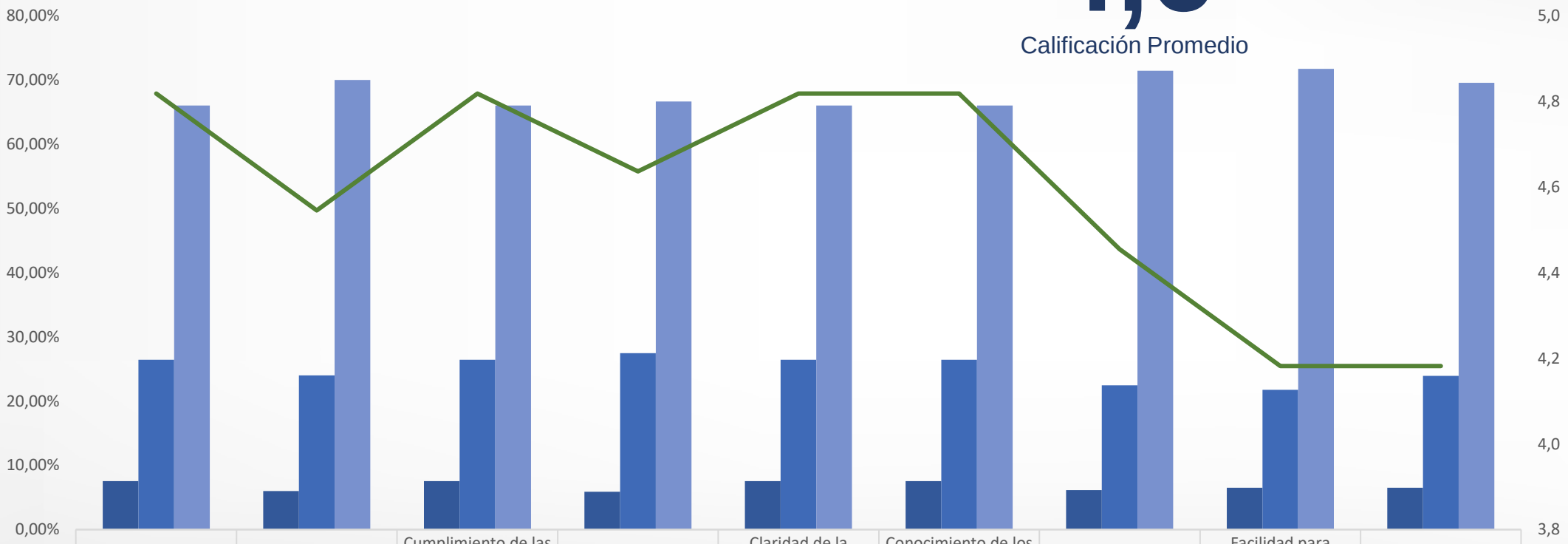
Satisfacción frente a la atención en los canales

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – INFORMATIVA

4,6

Calificación Promedio



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

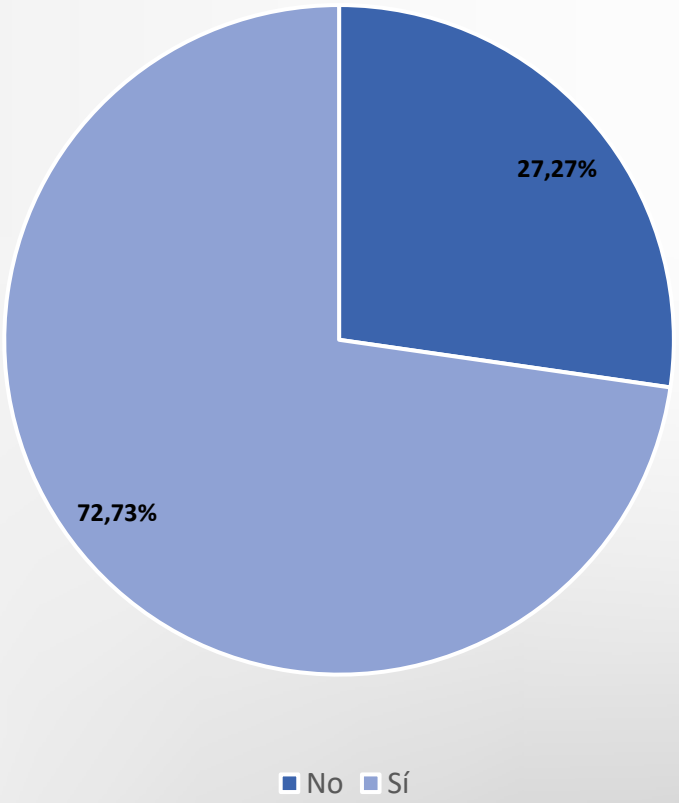
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Experiencias Memorables

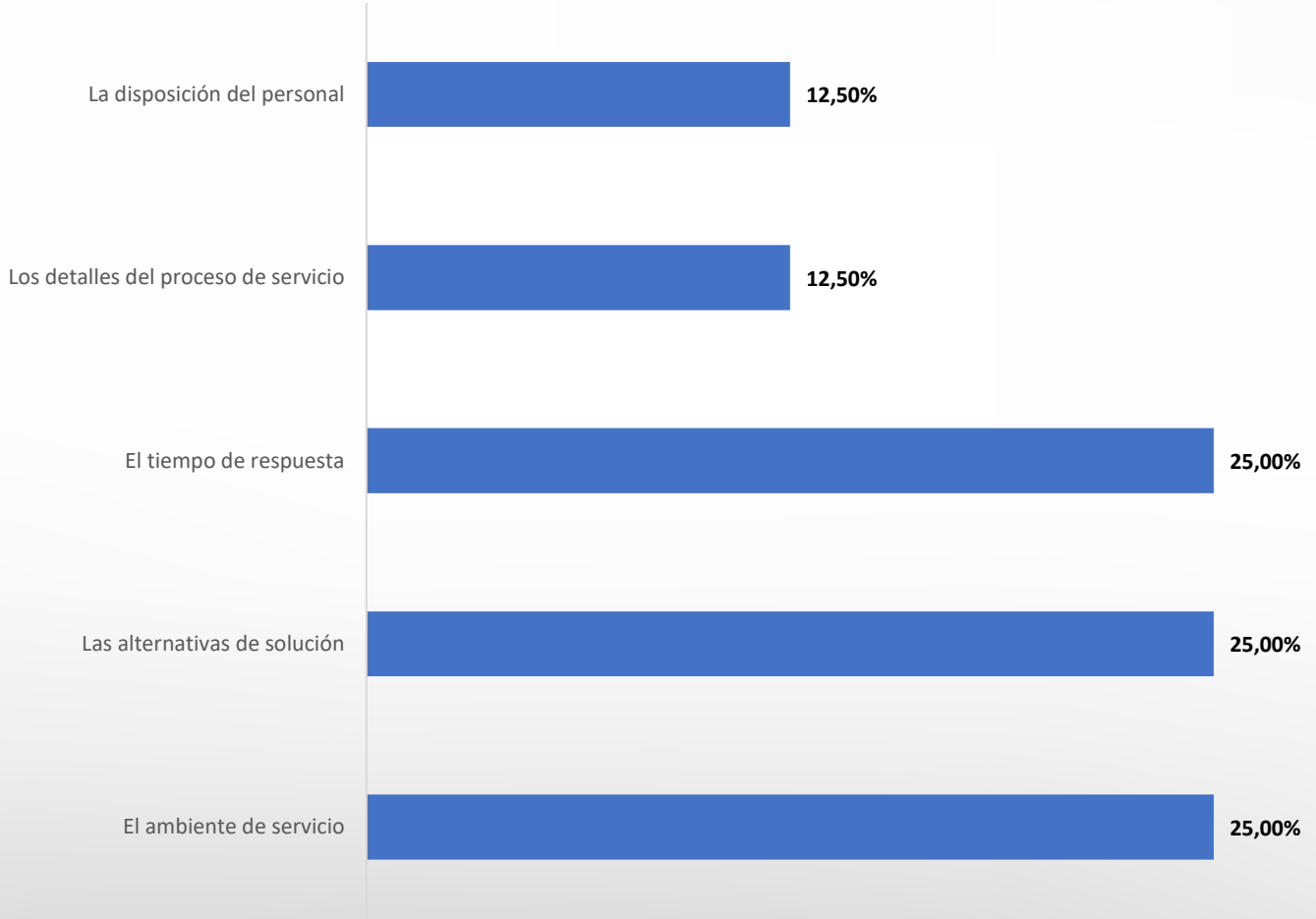
4.2

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA - INFORMATIVA

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



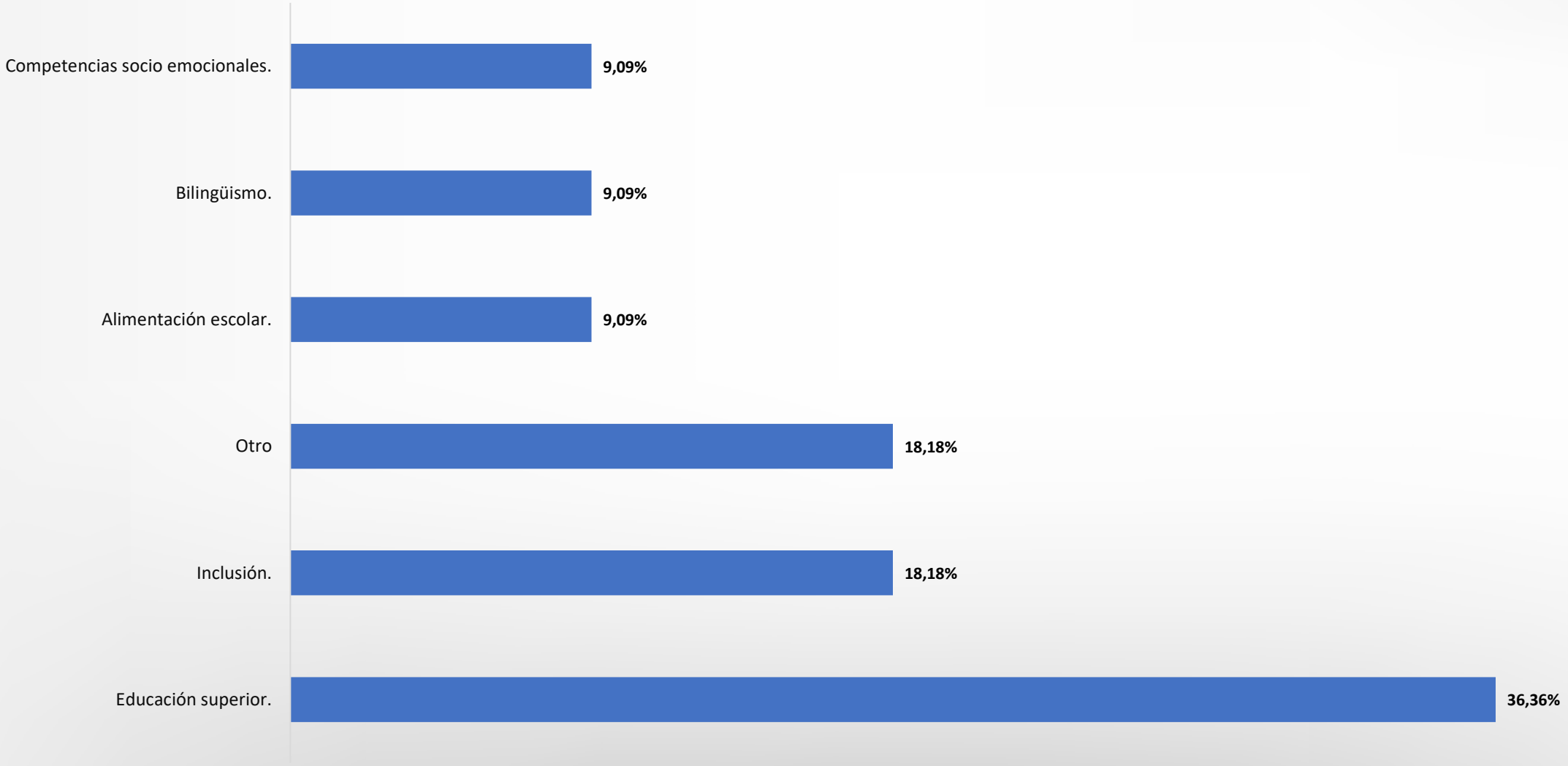


4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Percepción de temáticas de mayor relevancia para las EAVS

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



APERTURA – INFORMATIVA

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

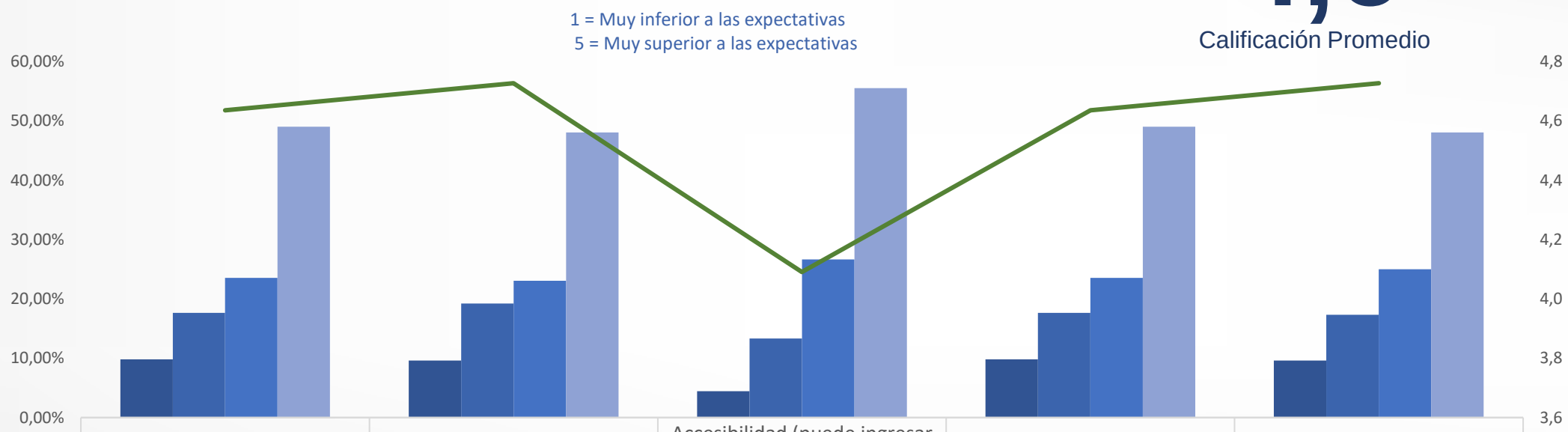
Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

4,6

Calificación Promedio



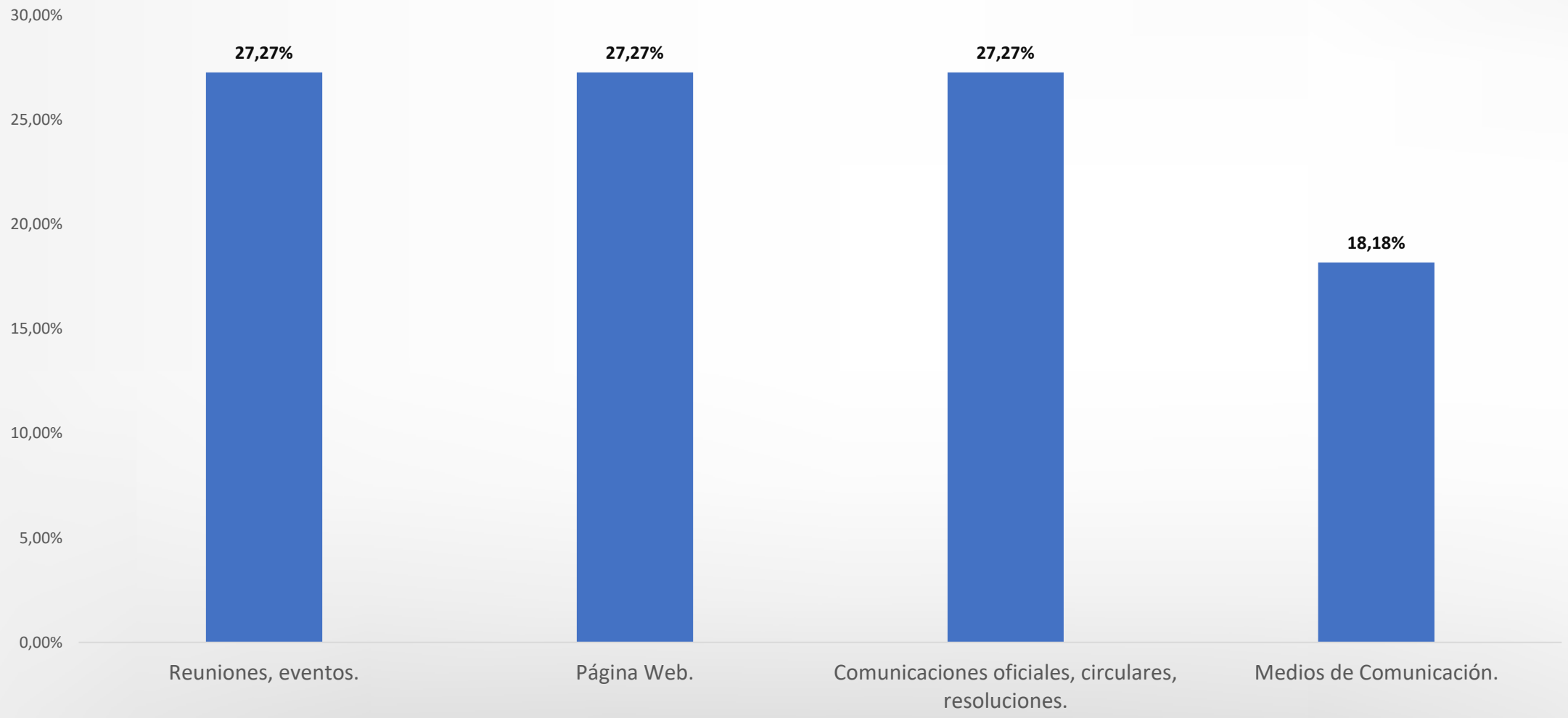
	Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)	Funcionalidad del sistema (las características de la herramienta permiten realizar el trámite)	Confiabilidad (las consultas son precisas y consistentes)
2	9,80%	9,62%	4,44%	9,80%	9,62%
3	17,65%	19,23%	13,33%	17,65%	17,31%
4	23,53%	23,08%	26,67%	23,53%	25,00%
5	49,02%	48,08%	55,56%	49,02%	48,08%
Satisfacción General	4,6	4,7	4,1	4,6	4,7

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



VISIBILIDAD – INFORMATIVA

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

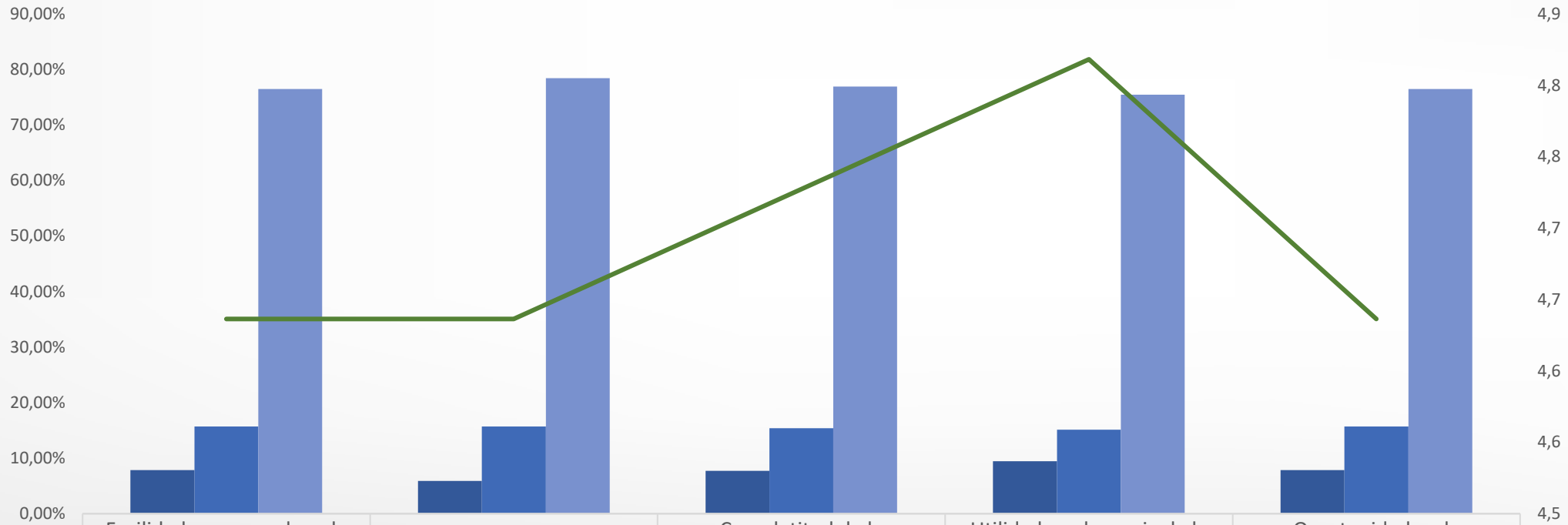
Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4,7

Calificación Promedio

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



	Facilidad para acceder a la información	Claridad en la información	Completitud de la información	Utilidad o relevancia de la información	Oportunidad en la publicación de la información
3	7,84%	5,88%	7,69%	9,43%	7,84%
4	15,69%	15,69%	15,38%	15,09%	15,69%
5	76,47%	78,43%	76,92%	75,47%	76,47%
Satisfacción General	4,6	4,6	4,7	4,8	4,6

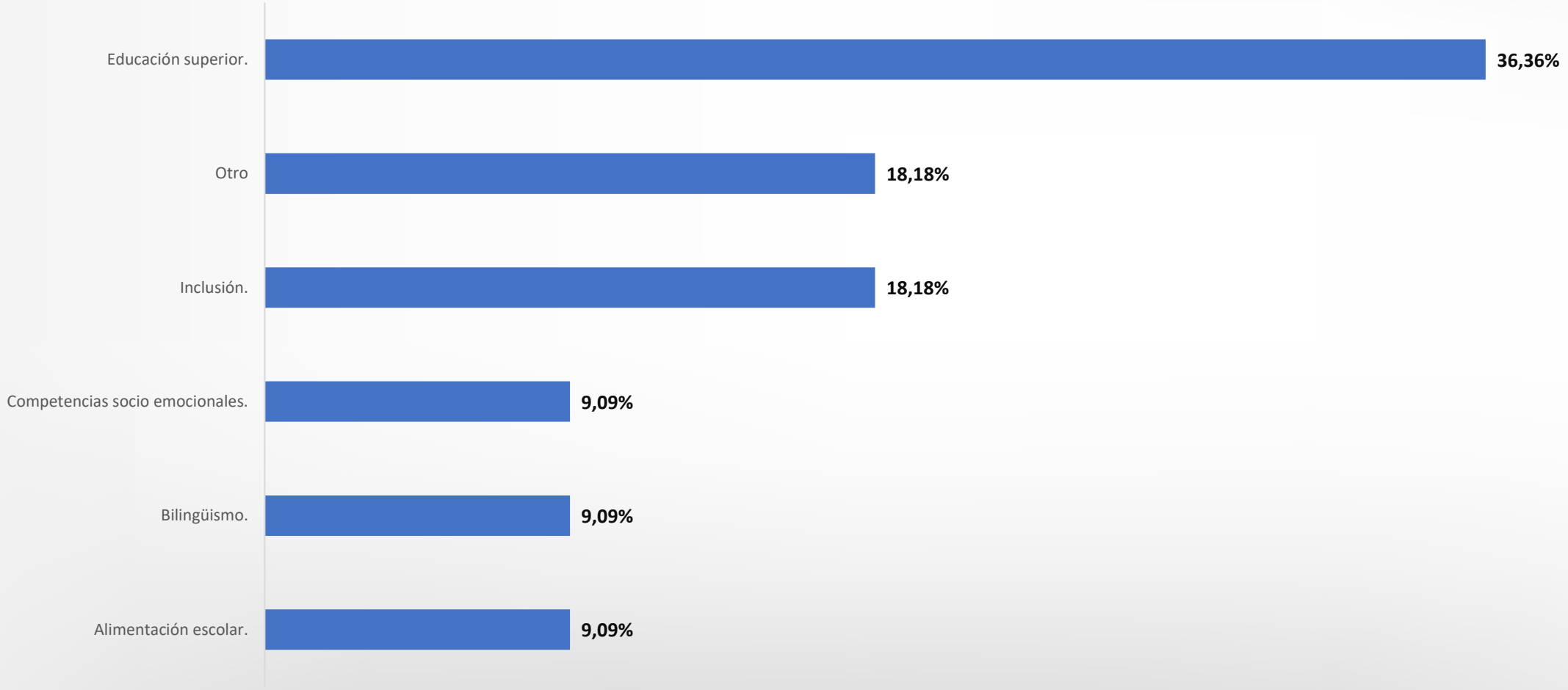
VISIBILIDAD

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Percepción de Políticas y Programas que requieren mayor divulgación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



VISIBILIDAD – INFORMATIVA

4.2

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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4,6
Calificación Promedio

	Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	Claridad (respuesta fácil de comprender-lenguaje claro)	Pertinencia (respuesta de fondo para la totalidad de la (s) pregunta (s))
3	6,00%	8,00%	7,69%
4	24,00%	24,00%	25,00%
5	70,00%	68,00%	67,31%
Satisfacción General	4,5	4,5	4,7

TRANSPARENCIA

4.2

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

TRANSPARENCIA

	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor para enriquecer la gestión	Los espacios de participación que genera el Ministerio son suficientes	El Ministerio de Educación rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación
3	15,69%	12,00%	15,38%
4	7,84%	8,00%	7,69%
5	76,47%	80,00%	76,92%
Satisfacción General	4,6	4,5	4,7

4.2

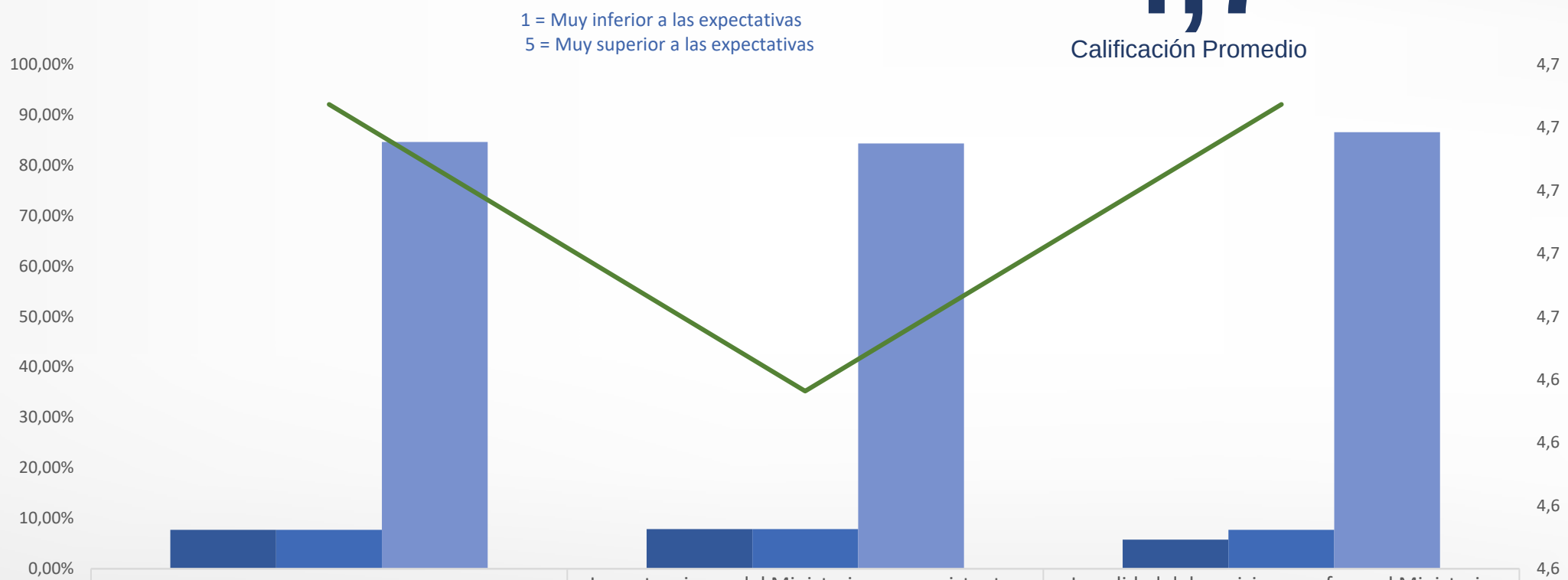
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4,7

Calificación Promedio



	El Ministerio cumple con su oferta de servicio	Las actuaciones del Ministerio son consistentes con su declaración de servicio	La calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Educación se puede recomendar
3	7,69%	7,84%	5,77%
4	7,69%	7,84%	7,69%
5	84,62%	84,31%	86,54%
Satisfacción General	4,7	4,6	4,7

CONFIANZA

4.2

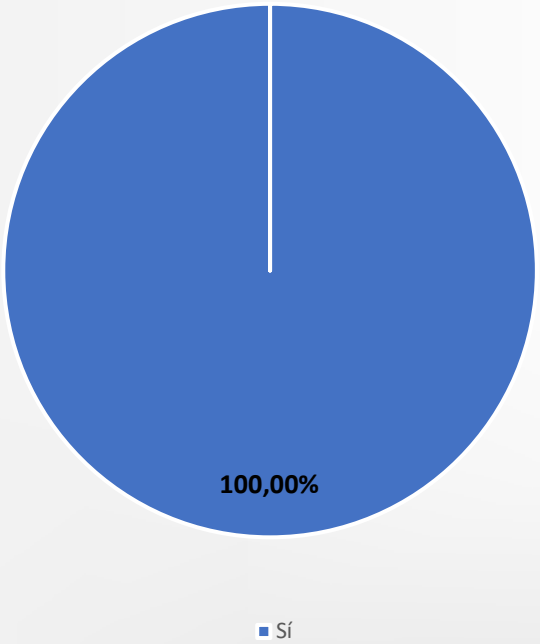
Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

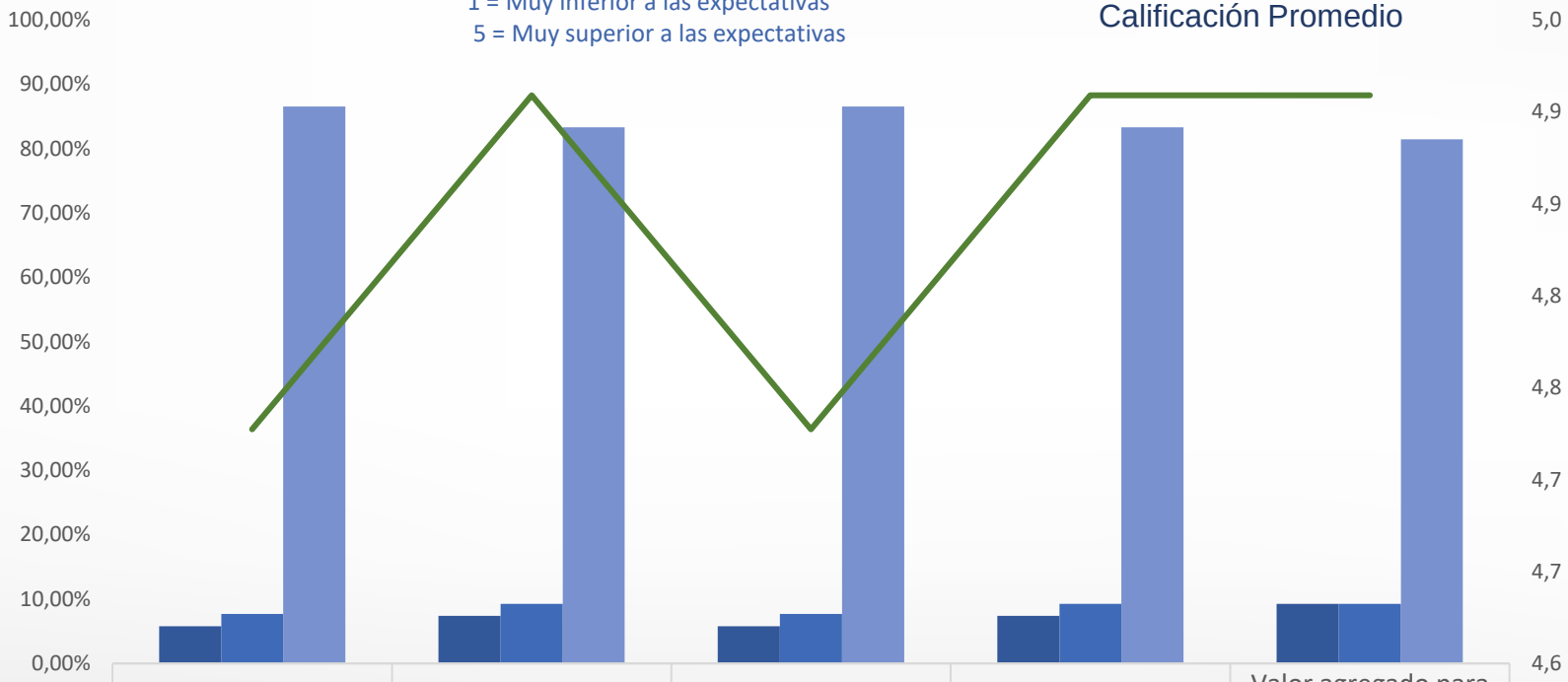
Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



4,8

Calificación Promedio

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



	Convocatoria	Pertinencia	Logística	Metodología	Valor agregado para su labor
3	5,77%	7,41%	5,77%	7,41%	9,26%
4	7,69%	9,26%	7,69%	9,26%	9,26%
5	86,54%	83,33%	86,54%	83,33%	81,48%
Satisfacción General	4,7	4,9	4,7	4,9	4,9

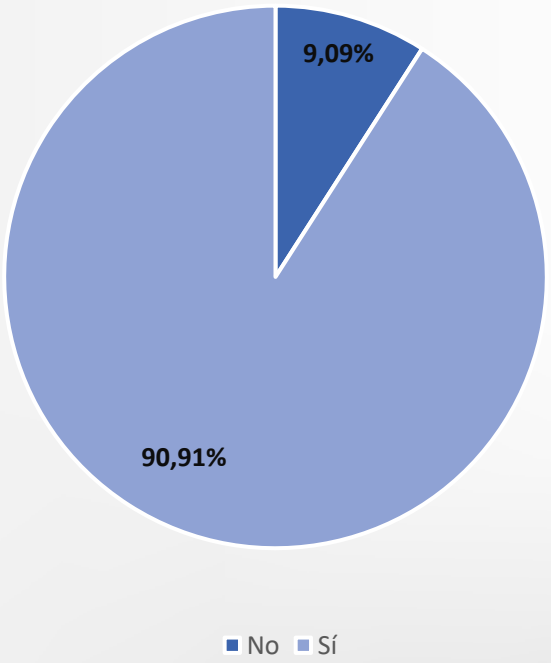
4.2

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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

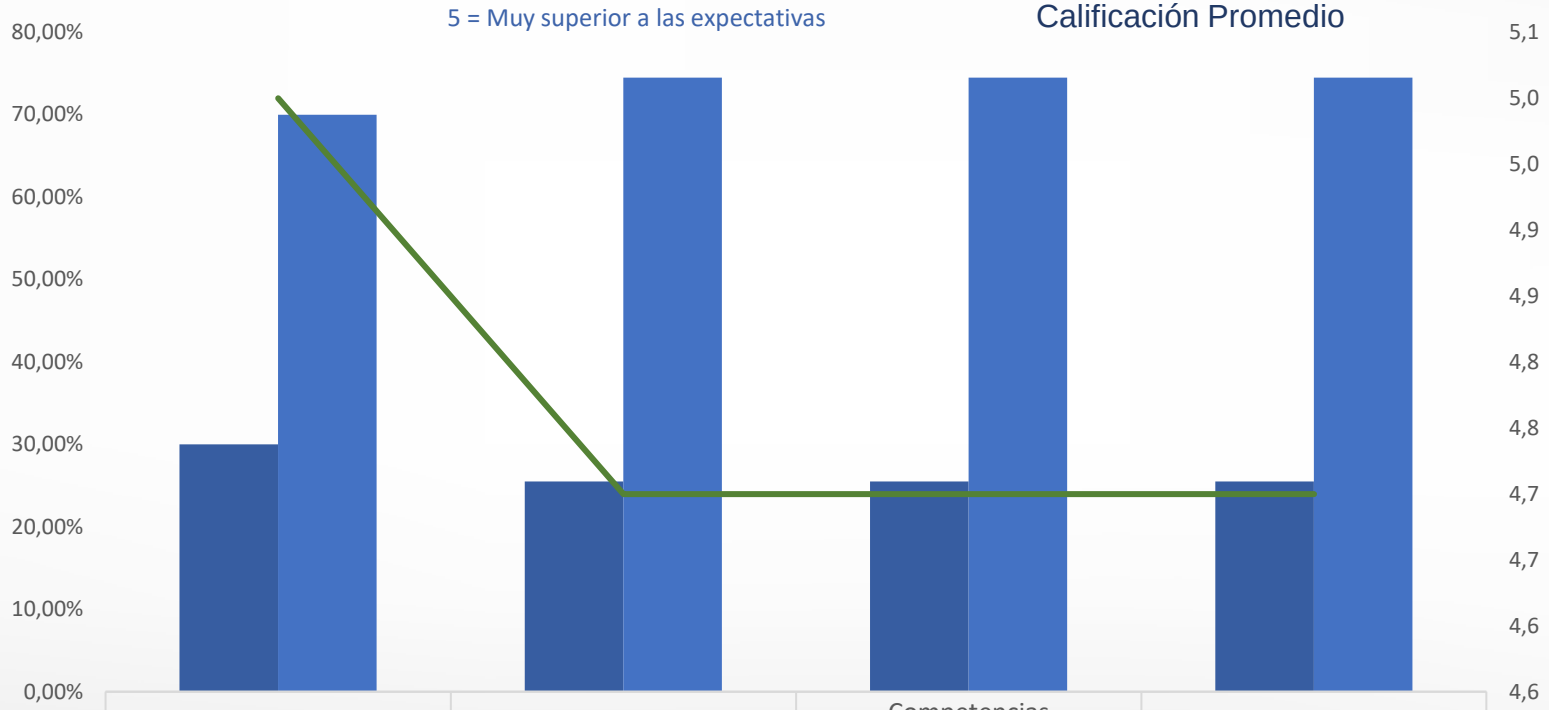
Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



4,8

Calificación Promedio

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



	Pertinencia de los temas	Utilidad de los contenidos o materiales recibidos	Competencias comunicativas del interlocutor del Ministerio de Educación	Capacidad para resolver consultas y/o situaciones particulares
4	30,00%	25,53%	25,53%	25,53%
5	70,00%	74,47%	74,47%	74,47%
Satisfacción General	5,0	4,7	4,7	4,7

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Percepción sobre la socialización Plan Nacional de Desarrollo

4,7

Calificación Promedio

	Los objetos y las estrategias de educación en el PND responden a las necesidades del entorno	Los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios	Los avances en los objetivos y las estrategias de educación del PND han sido socializados a través de diferentes medios
3	8,00%	7,55%	5,77%
4	8,00%	7,55%	7,69%
5	84,00%	84,91%	86,54%
Satisfacción General	4,5	4,8	4,7

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas

Observaciones de las EAVS

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

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

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

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

4.3

Detalle Encuesta Entidades Adscritas y Vinculadas
Observaciones de las EAVS

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

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

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

5

CIUDADANOS

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

5.1

Detalle Encuesta Ciudadanos

Ficha Técnica Ciudadanos

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

UNIVERSO
192160

384
MUESTRA PROYECTADA

ENCUESTAS ENVIADAS
11194

3217
CIUDADANOS

% DE RESPUESTA
29%

5.2

Detalle Encuesta Ciudadanos
Caracterización Ciudadanos

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Mujeres 51,01%
- Docente: 26,45%
- Egresado: 59,84%
- Tercero: 13,71%

Hombres 48,96%
- Docente: 25,27%
- Egresado: 63,30%
- Tercero: 11,43%

Intersexual 0,03%
- Egresado: 100,00%

Sin Escolaridad **0,03%**

Básica Primaria **0,03%**

Básica Secundaria **0,28%**

Educación Media **0,37%**

Técnico/Tecnólogo **2,70%**

Profesional **41,34%**

Posgrado **55,24%**

1,12%
Población que presenta condición de discapacidad

Población que pertenece a un grupo étnico
4,38%

5.3

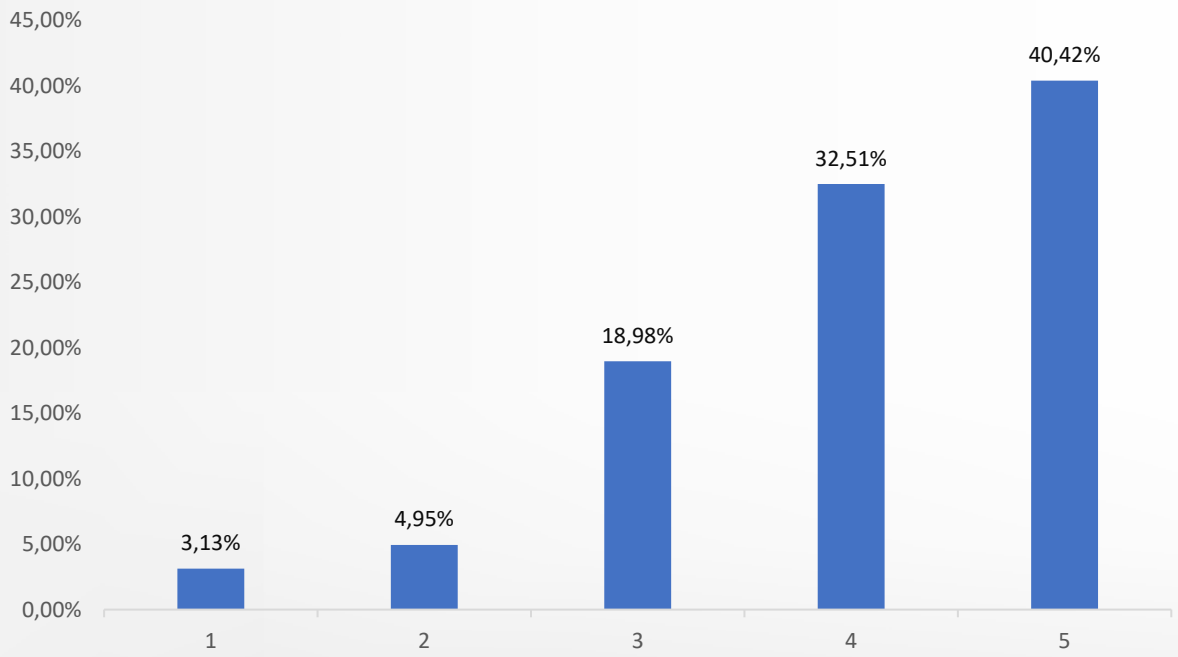
Detalle Encuesta Ciudadanos

Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA - RECEPTIVIDAD

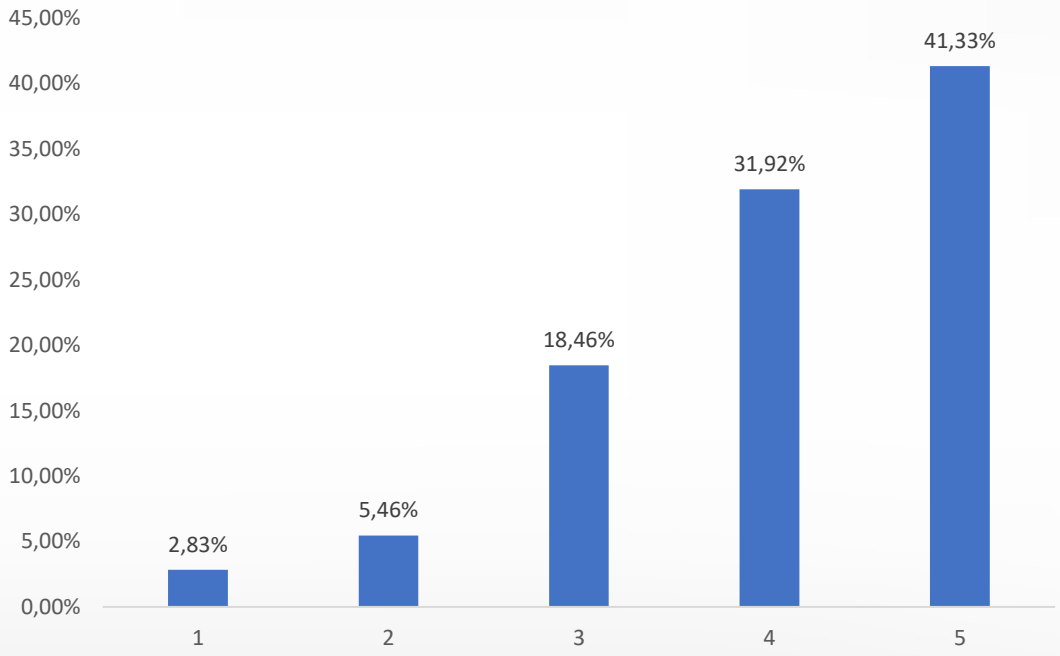
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar sus necesidades



3,6

Calificación Promedio

El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer sus necesidades



3,6

Calificación Promedio

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

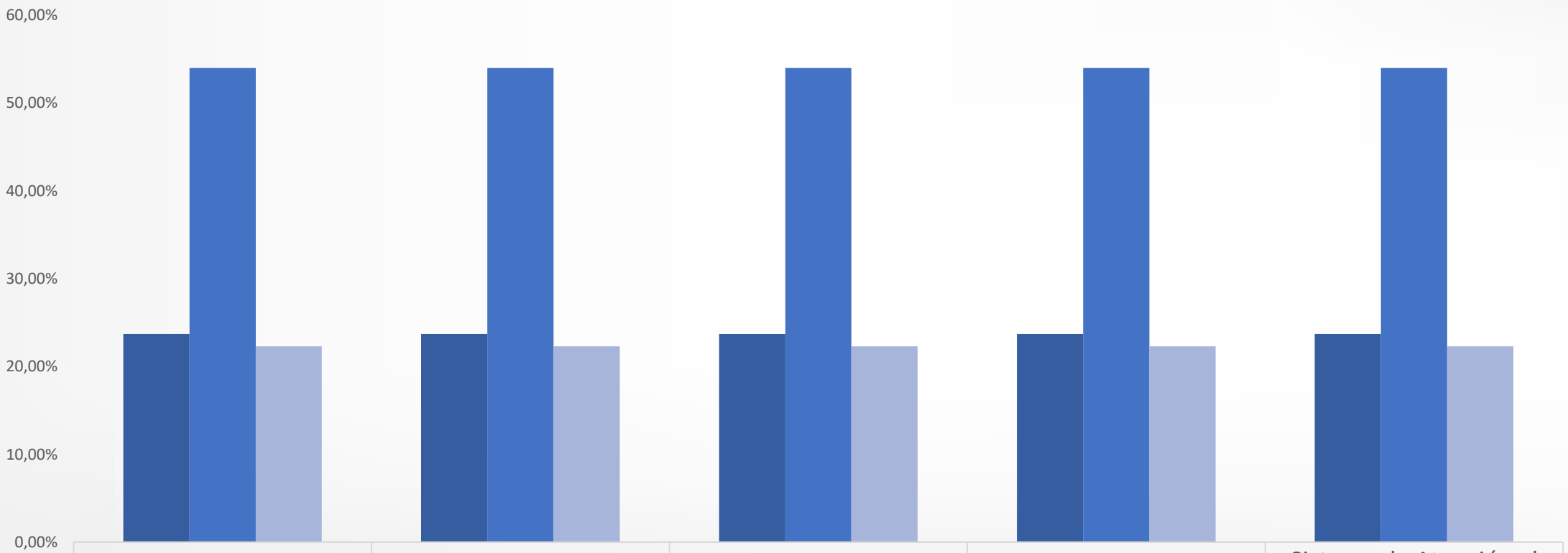
5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Frecuencia del uso de los Canales de Atención

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO



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

Detalle Encuesta Ciudadanos

Otros mecanismos que usan los ciudadanos para comunicarse con el MEN

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

17,6%

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

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

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

Detalle Encuesta Ciudadanos

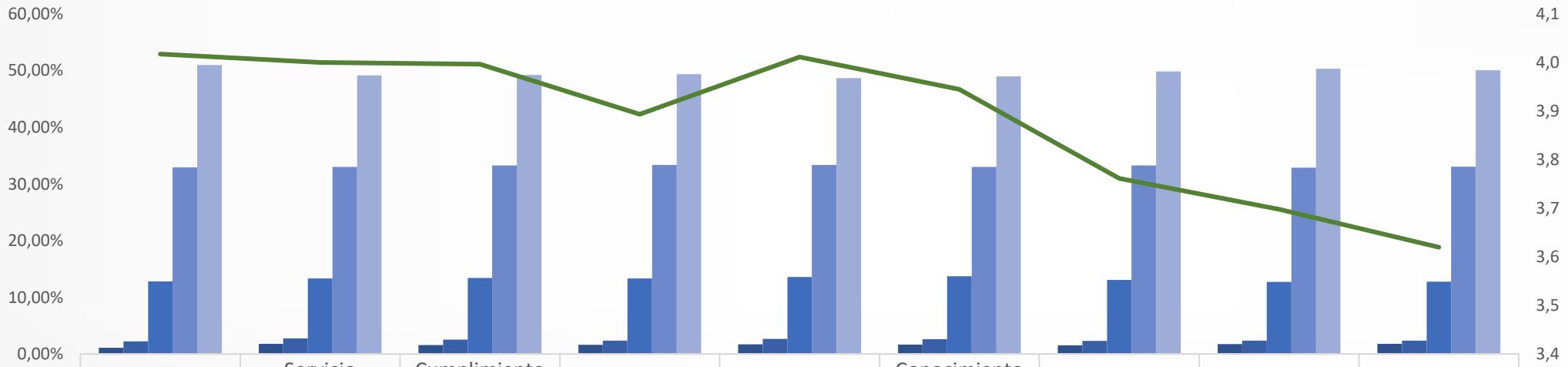
Satisfacción frente a la atención en los canales

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3,9

Calificación Promedio

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



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

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente a la atención en los canales

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

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

* Teniendo en cuenta que las encuestas recibidas no alcanzan a estar en un nivel de confiabilidad de 90% y 10% de error muestral, se consideran como una evaluación no representativa, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.
** La población que realizó el trámite en el 2022 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción sobre el trámite Certificación de programa académico IES

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

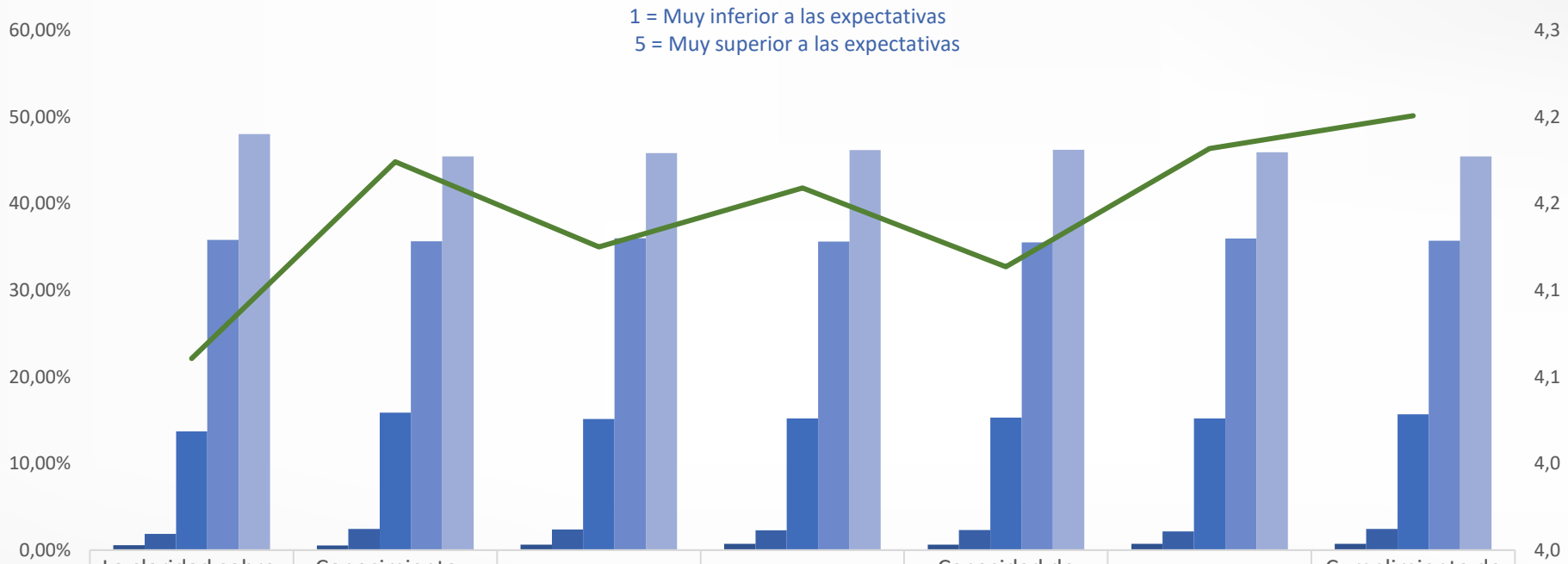
APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

4,1

Calificación Promedio

3217

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite



	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	Disposición de servicio del personal	Aplicación de los procedimientos establecidos	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	Oportunidad en la entrega del trámite	Cumplimiento de las características acordadas para el trámite
1	0,56%	0,54%	0,64%	0,73%	0,64%	0,72%	0,72%
2	1,87%	2,45%	2,39%	2,28%	2,30%	2,17%	2,43%
3	13,71%	15,88%	15,15%	15,21%	15,29%	15,22%	15,69%
4	35,82%	35,66%	36,00%	35,61%	35,54%	35,96%	35,71%
5	48,04%	45,46%	45,82%	46,17%	46,22%	45,92%	45,45%
Satisfacción General	4,1	4,2	4,1	4,2	4,1	4,2	4,2

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

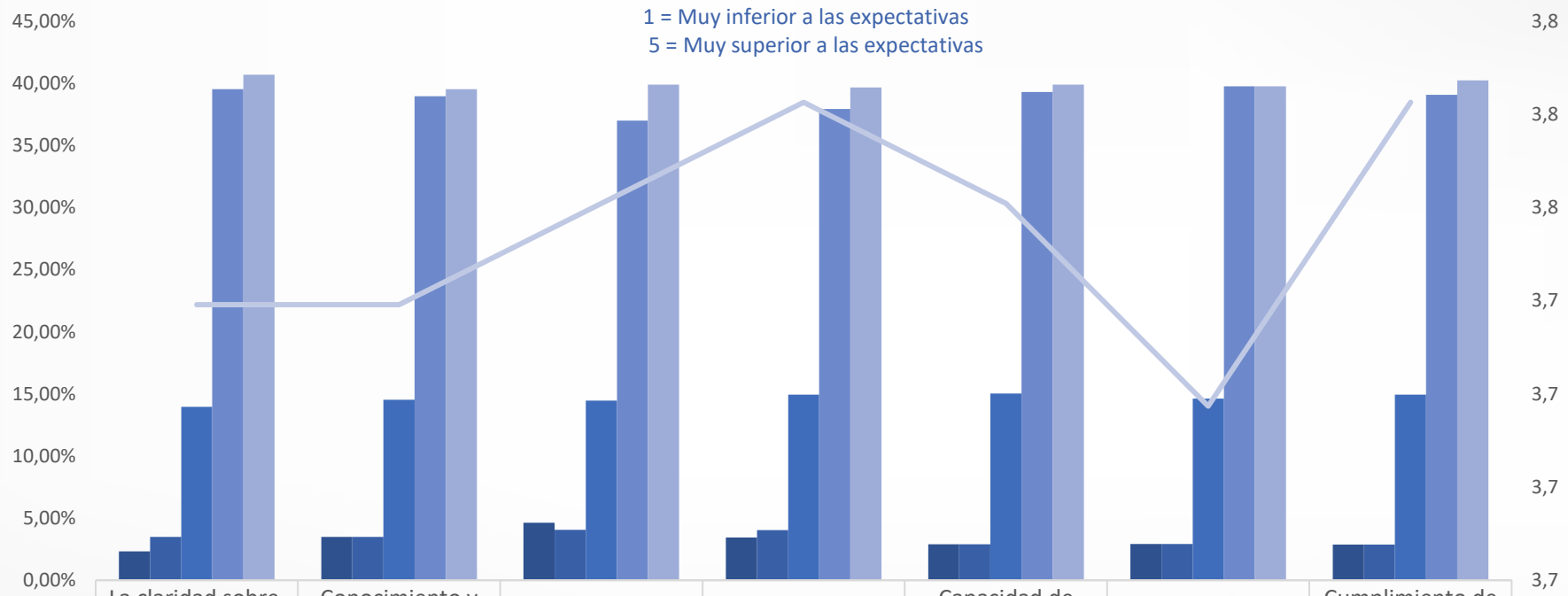
APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

3,8

Calificación Promedio

46

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite



	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	Disposición de servicio del personal	Aplicación de los procedimientos establecidos	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	Oportunidad en la entrega del trámite	Cumplimiento de las características acordadas para el trámite
1	2,33%	3,49%	4,62%	3,45%	2,89%	2,92%	2,87%
2	3,49%	3,49%	4,05%	4,02%	2,89%	2,92%	2,87%
3	13,95%	14,53%	14,45%	14,94%	15,03%	14,62%	14,94%
4	39,53%	38,95%	36,99%	37,93%	39,31%	39,77%	39,08%
5	40,70%	39,53%	39,88%	39,66%	39,88%	39,77%	40,23%
Satisfacción General	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

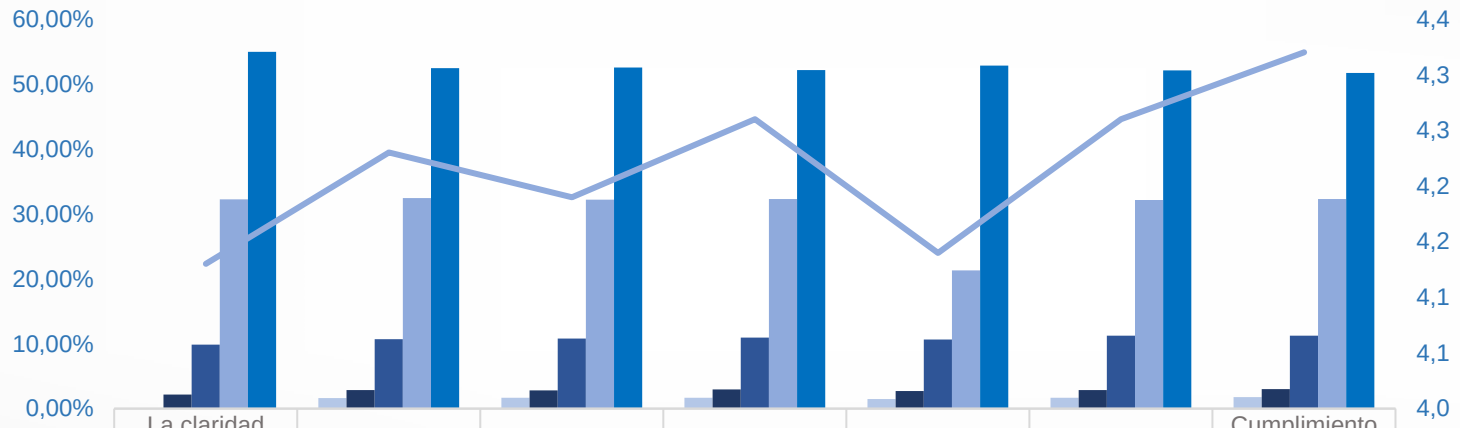
4,2

Calificación Promedio

1586

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite

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



	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	Disposición de servicio del personal	Aplicación de los procedimientos establecidos	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	Oportunidad en la entrega del trámite	Cumplimiento de las características acordadas para el trámite
1	0,00%	1,64%	1,66%	1,69%	1,46%	1,69%	1,78%
2	2,18%	2,84%	2,83%	2,94%	2,72%	2,87%	3,00%
3	9,86%	10,68%	10,78%	10,94%	10,65%	11,23%	11,24%
4	32,23%	32,41%	32,20%	32,28%	21,31%	32,12%	32,29%
5	54,94%	52,43%	52,54%	52,16%	52,85%	52,08%	51,69%
Satisfacción promedio	4,1	4,2	4,2	4,3	4,1	4,3	4,3

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción sobre el trámite Legalización de documentos de educación superior

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

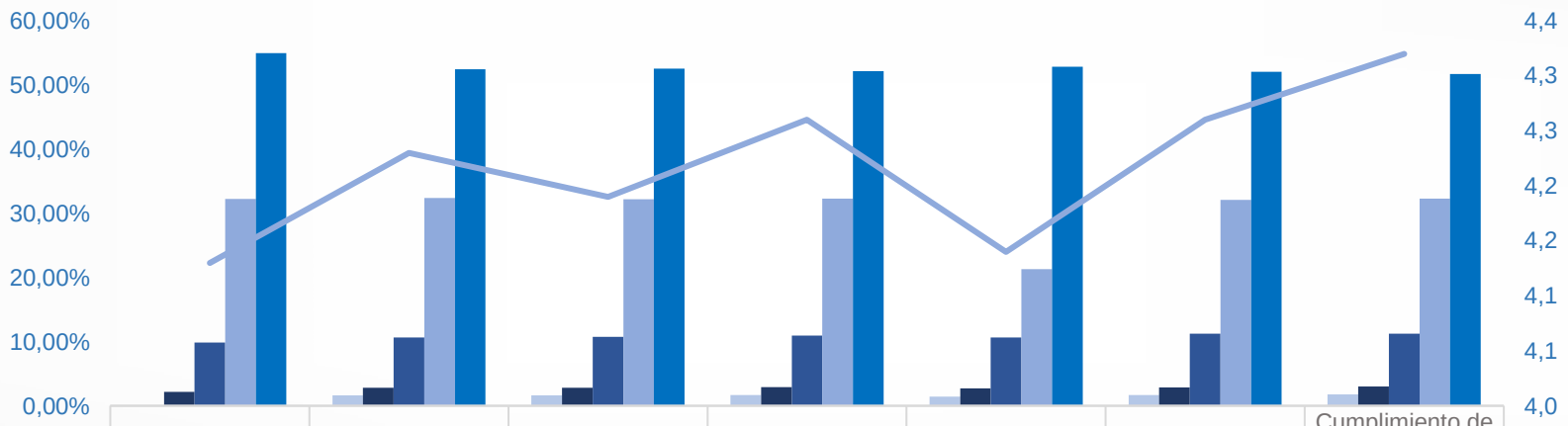
4,2

Calificación Promedio

1223

Cantidad de Ciudadanos que calificaron el trámite

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



	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	Disposición de servicio del personal	Aplicación de los procedimientos establecidos	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	Oportunidad en la entrega del trámite	Cumplimiento de las características acordadas para el trámite
1	0,00%	1,64%	1,66%	1,69%	1,46%	1,69%	1,78%
2	2,18%	2,84%	2,83%	2,94%	2,72%	2,87%	3,00%
3	9,86%	10,68%	10,78%	10,94%	10,65%	11,23%	11,24%
4	32,23%	32,41%	32,20%	32,28%	21,31%	32,12%	32,29%
5	54,94%	52,43%	52,54%	52,16%	52,85%	52,08%	51,69%
Satisfacción promedio	4,1	4,2	4,2	4,3	4,1	4,3	4,3

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

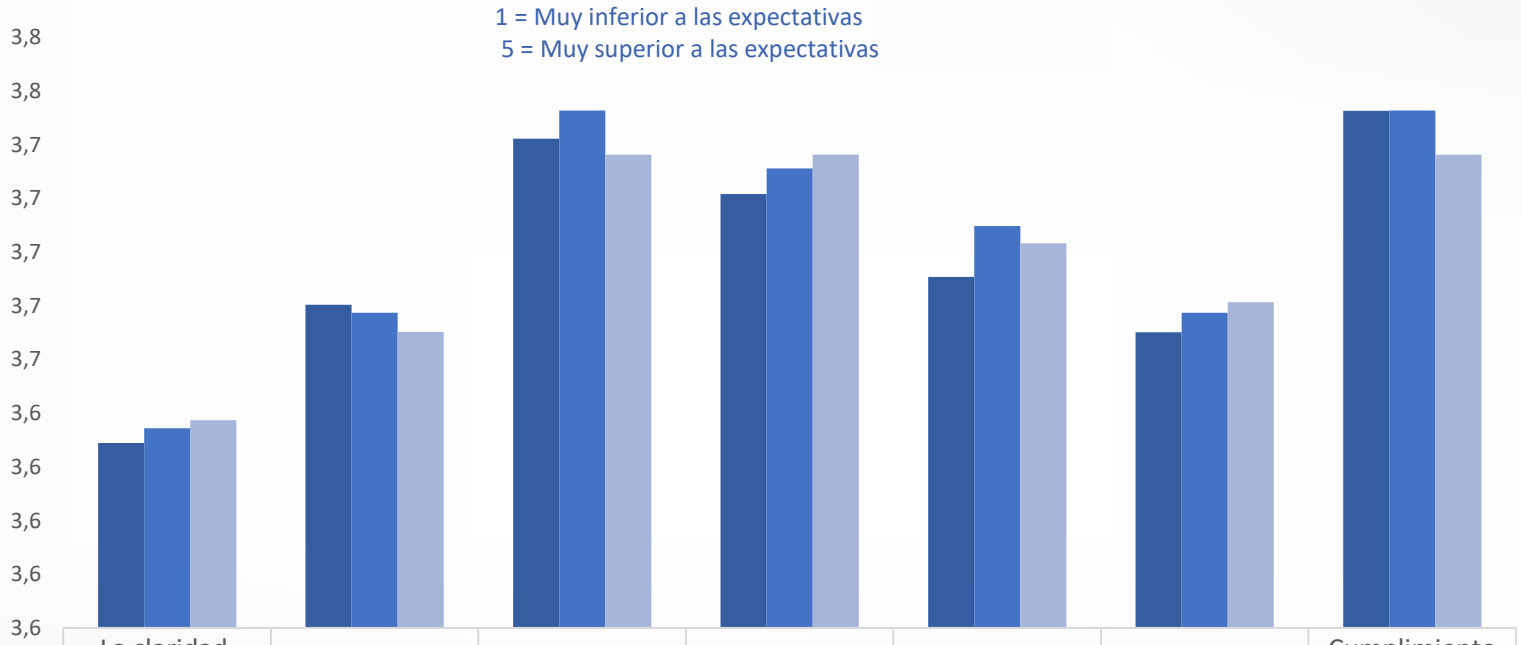
Satisfacción sobre el trámite que no cumplen con la muestra representativa

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

3,7

Calificación Promedio



	La claridad sobre los términos y condiciones del servicio	Conocimiento y dominio del tema por parte del personal	Disposición de servicio del personal	Aplicación de los procedimientos establecidos	Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales	Oportunidad en la entrega del trámite	Cumplimiento de las características acordadas para el trámite
Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8
Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7	3,7	3,8
Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7

5.3

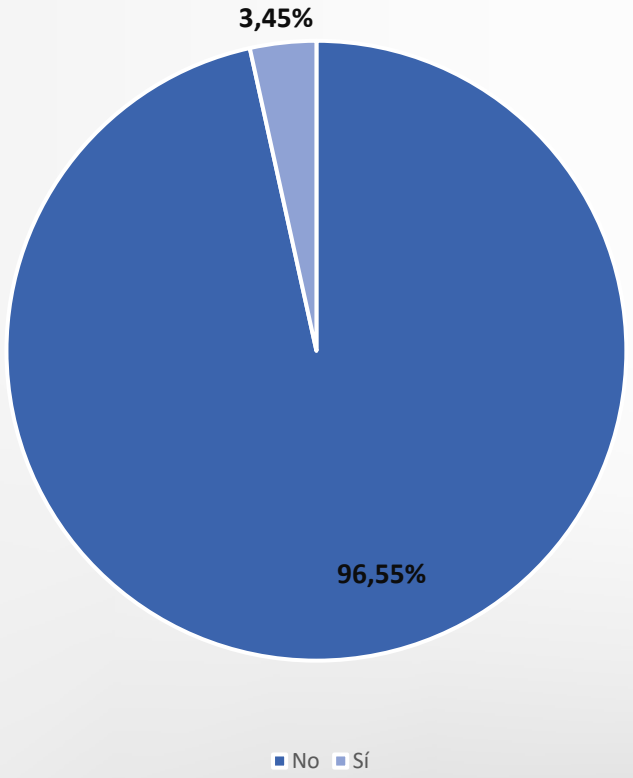
Detalle Encuesta Ciudadanos

Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

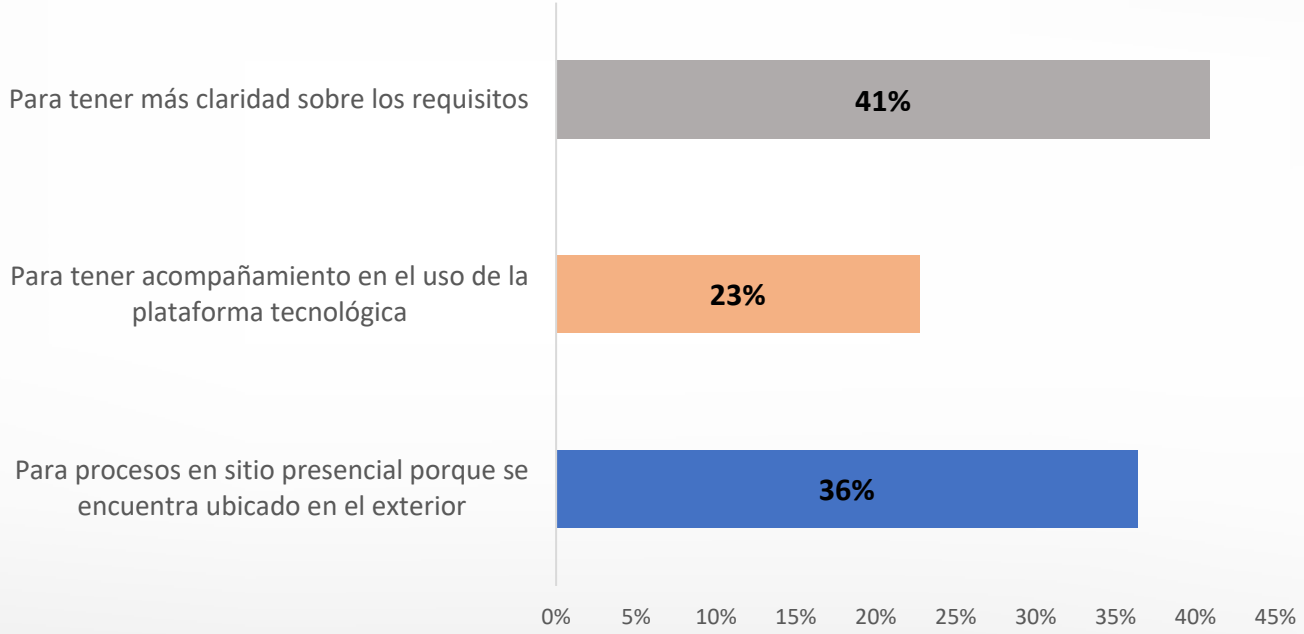
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?



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



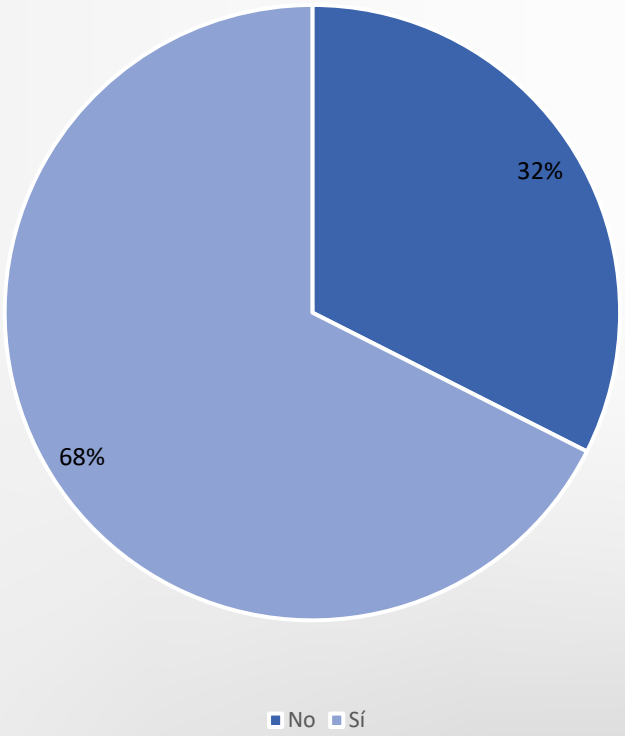
5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos
Experiencias Memorables

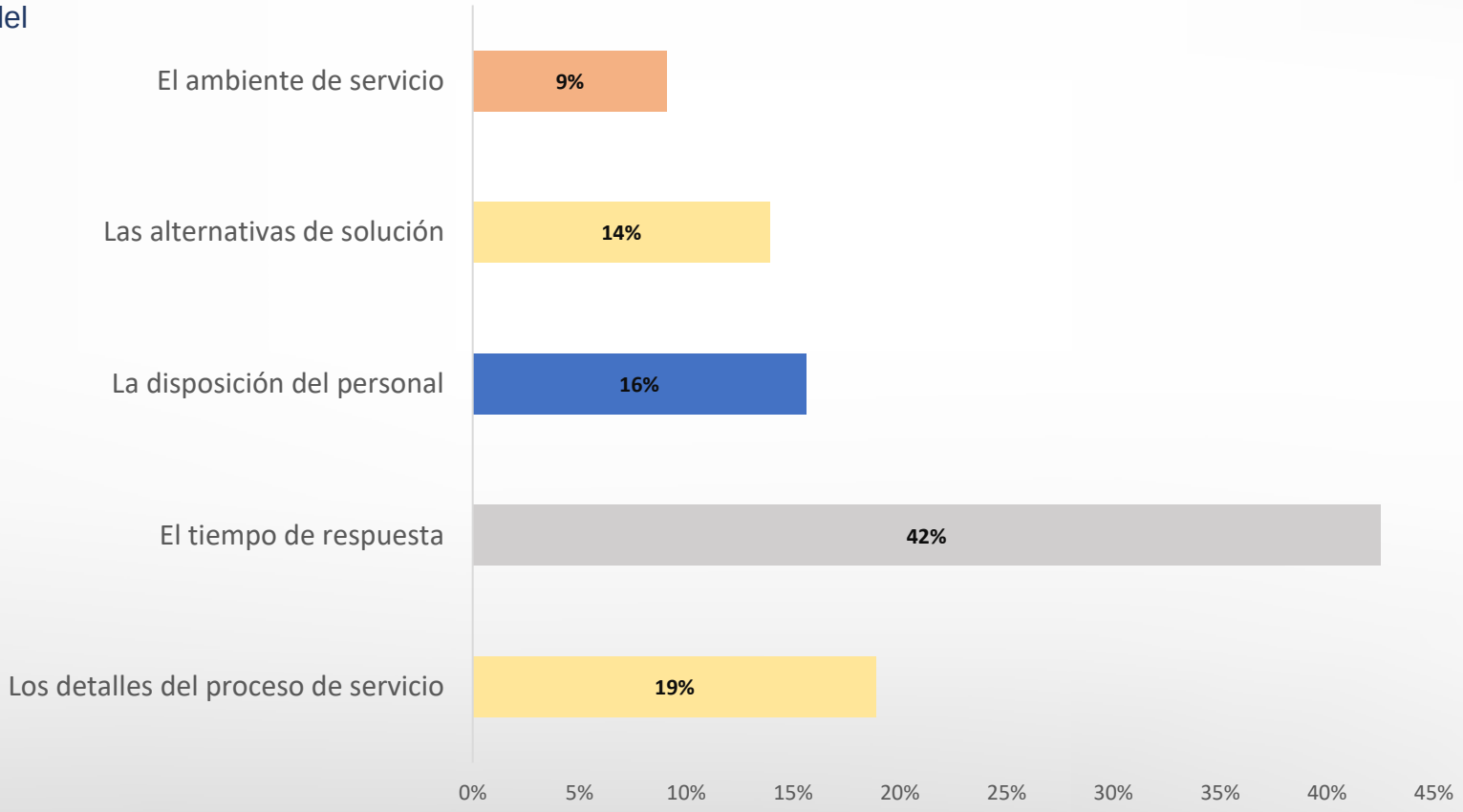
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – INFORMATIVA

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



Causas de la experiencia memorable

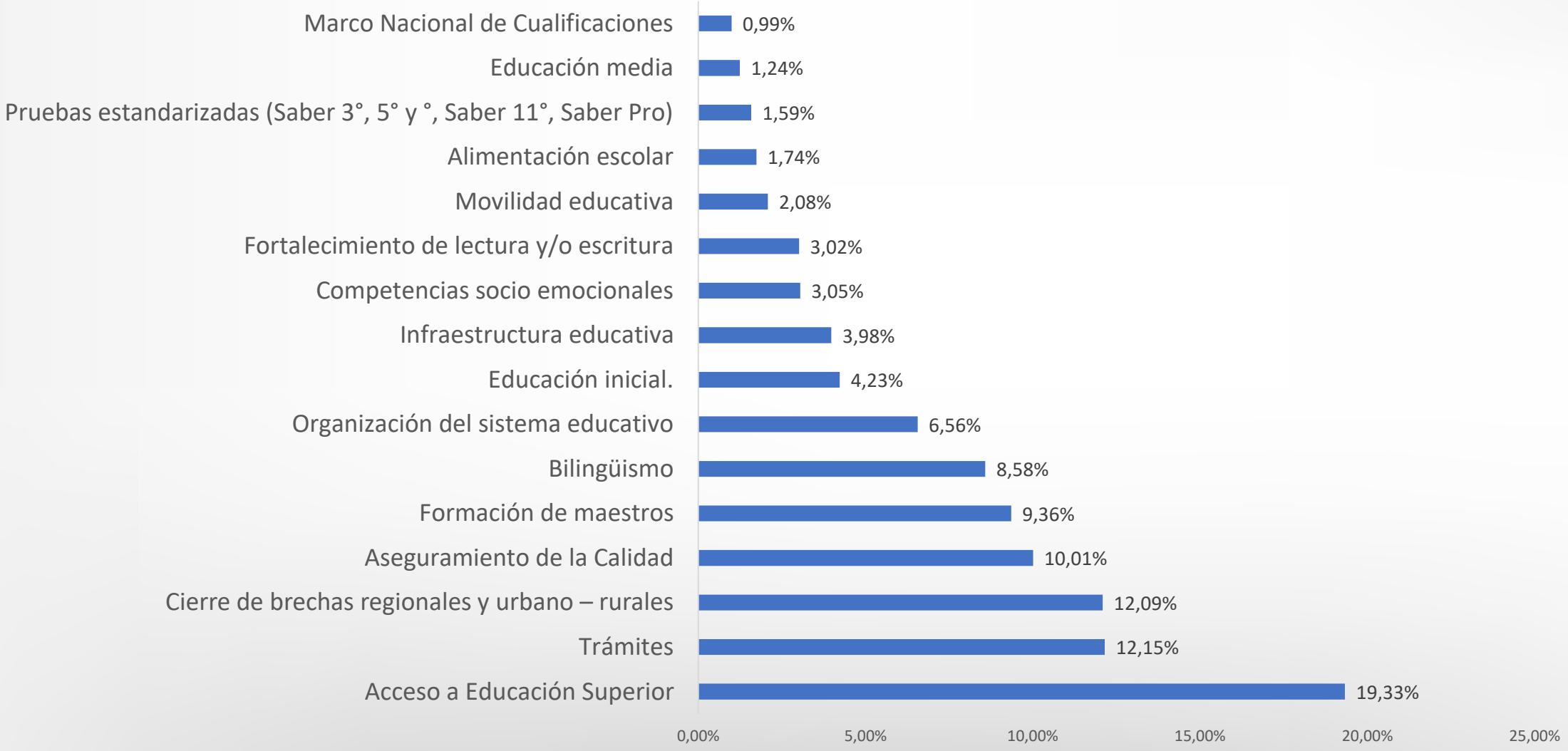


5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Percepción de temáticas de mayor relevancia para los ciudadanos

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



APERTURA – INFORMATIVA

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

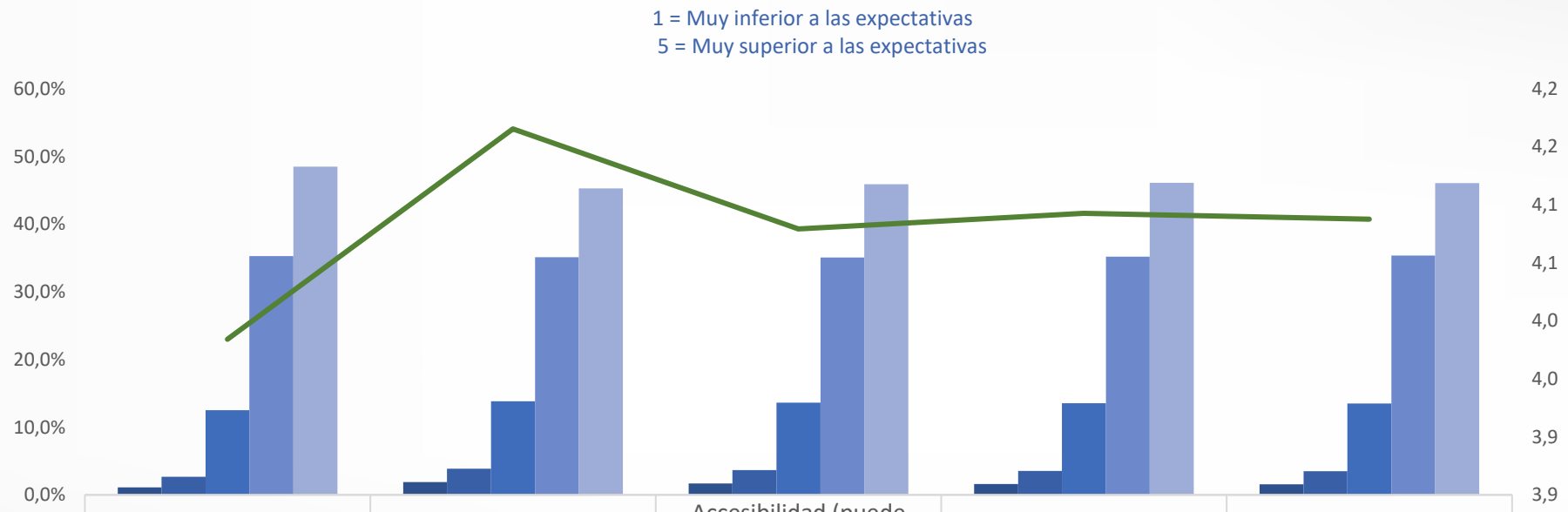
Satisfacción frente los Sistemas de Información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

APERTURA – ACTITUD DE SERVICIO

4,1

Calificación Promedio



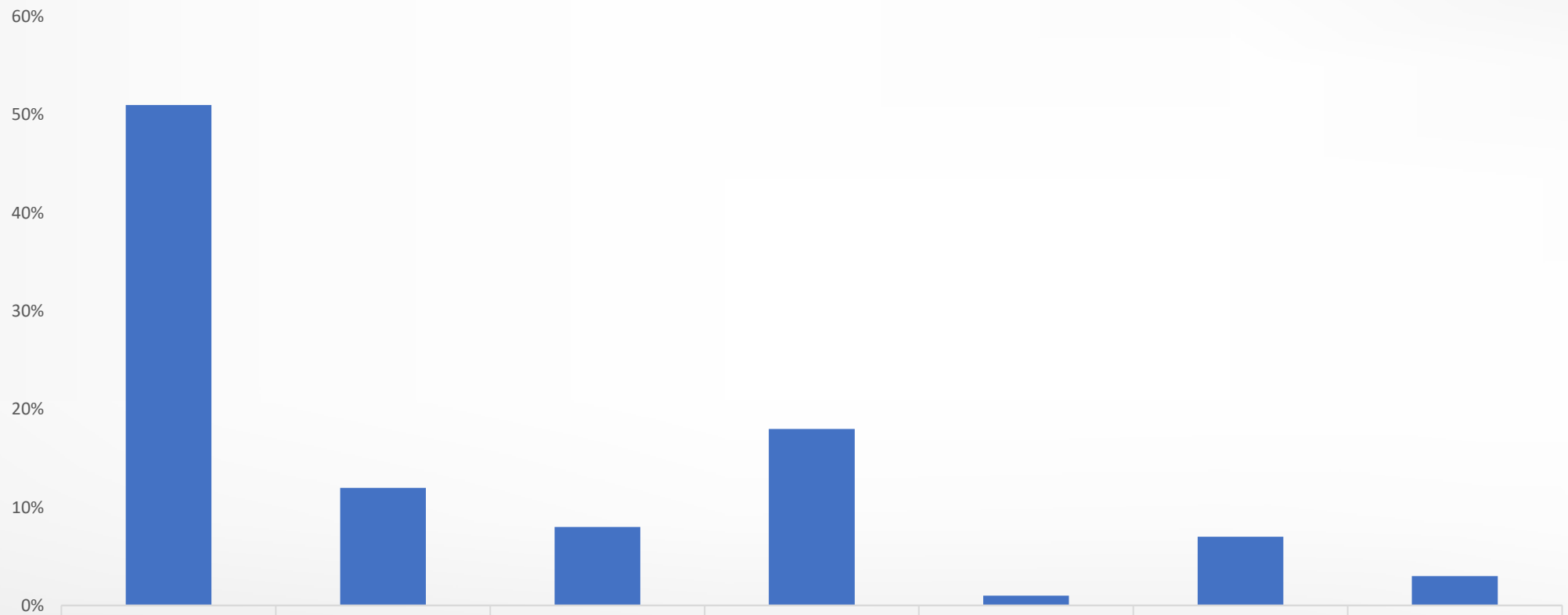
	Facilidad para utilizar el sistema (amigable navegación)	Disponibilidad de la herramienta (se puede usar las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	Accesibilidad (puede ingresar y navegar cualquier tipo de personas, sin importar el dispositivo tecnológico utilizado)	Funcionalidad del sistema (las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

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



	Pagina Web	Redes Sociales	Medios de Comunicación	Canales de Atención al Ciudadano	Reuniones, Eventos	Comunicaciones oficiales, circulares, resoluciones	A través de terceros
Total General	51%	12%	8%	18%	1%	7%	3%

VISIBILIDAD - INFORMATIVA

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

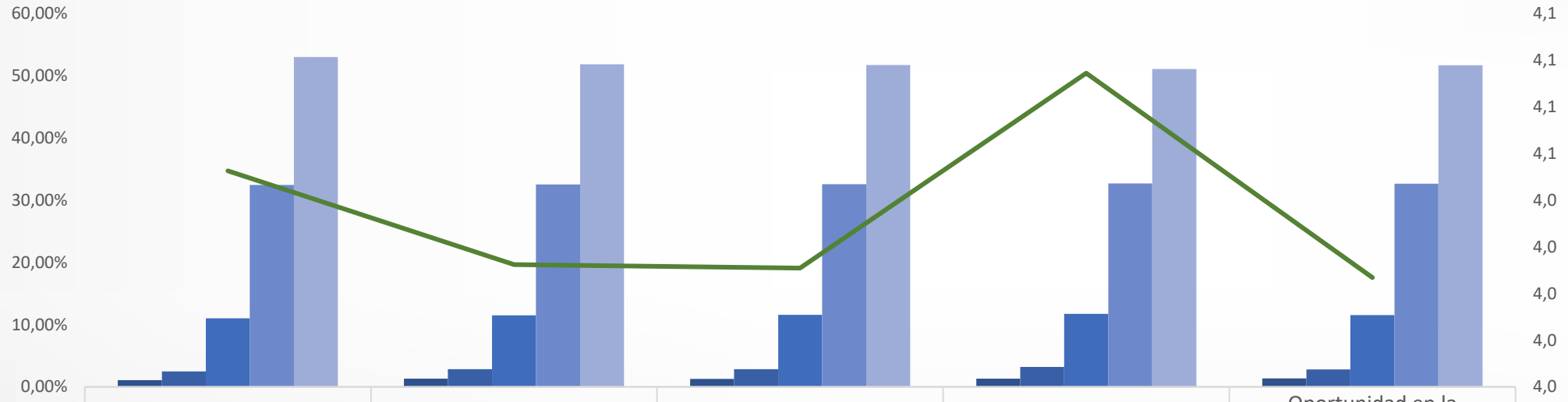
Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

4,1

Calificación Promedio

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



	Facilidad para acceder a la información	Claridad en la información	Completitud de la información	Utilidad o relevancia de la información	Oportunidad en la publicación de la información
1	1,05%	1,29%	1,27%	1,31%	1,35%
2	2,49%	2,82%	2,81%	3,18%	2,80%
3	11,00%	11,48%	11,59%	11,74%	11,52%
4	32,46%	32,55%	32,57%	32,68%	32,65%
5	53,00%	51,85%	51,76%	51,09%	51,68%
Satisfacción General	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0

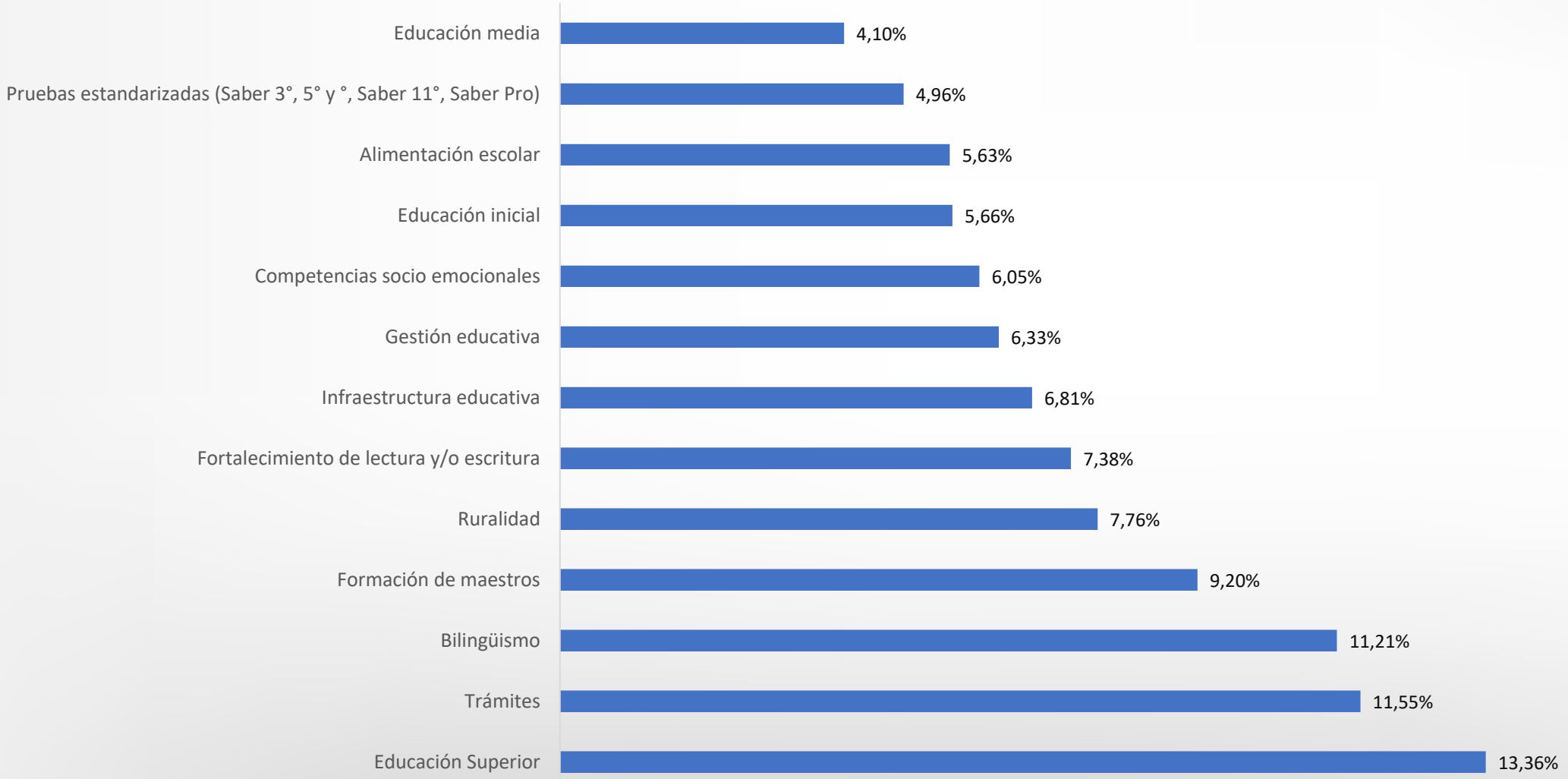
VISIBILIDAD

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Percepción de Políticos y programa que requieren mayor divulgación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



VISIBILIDAD - INFORMATIVA

5.3

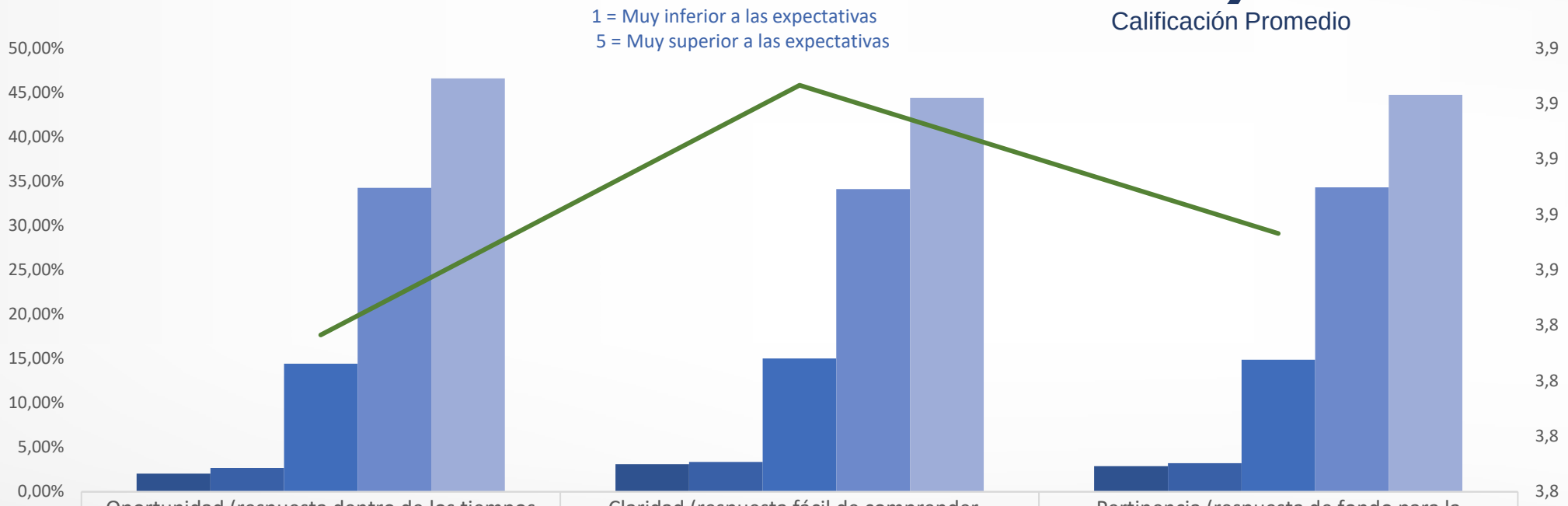
Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente a la atención de la PQRSD

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3,9

Calificación Promedio



	Oportunidad (respuesta dentro de los tiempos establecidos por Ley)	Claridad (respuesta fácil de comprender - lenguaje claro)	Pertinencia (respuesta de fondo para la totalidad de la (s) pregunta (s))
1	2,03%	3,10%	2,88%
2	2,69%	3,36%	3,20%
3	14,44%	15,03%	14,87%
4	34,26%	34,12%	34,29%
5	46,59%	44,39%	44,75%
Satisfación General	3,8	3,9	3,9

TRANSPARENCIA

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3,4

Calificación Promedio

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

	El Ministerio de Educación genera espacios de diálogo para recibir propuestas de sus grupos de valor para enriquecer la gestión	Los espacios de participación que genera el Ministerio son suficientes	El Ministerio de Educación rinde cuentas sobre los resultados de los ejercicios de participación
1	2,47%	3,13%	3,31%
2	6,56%	6,87%	7,38%
3	26,10%	26,27%	26,68%
4	34,04%	33,32%	33,23%
5	30,83%	30,41%	29,41%
Satisfacción General	3,4	3,3	3,5

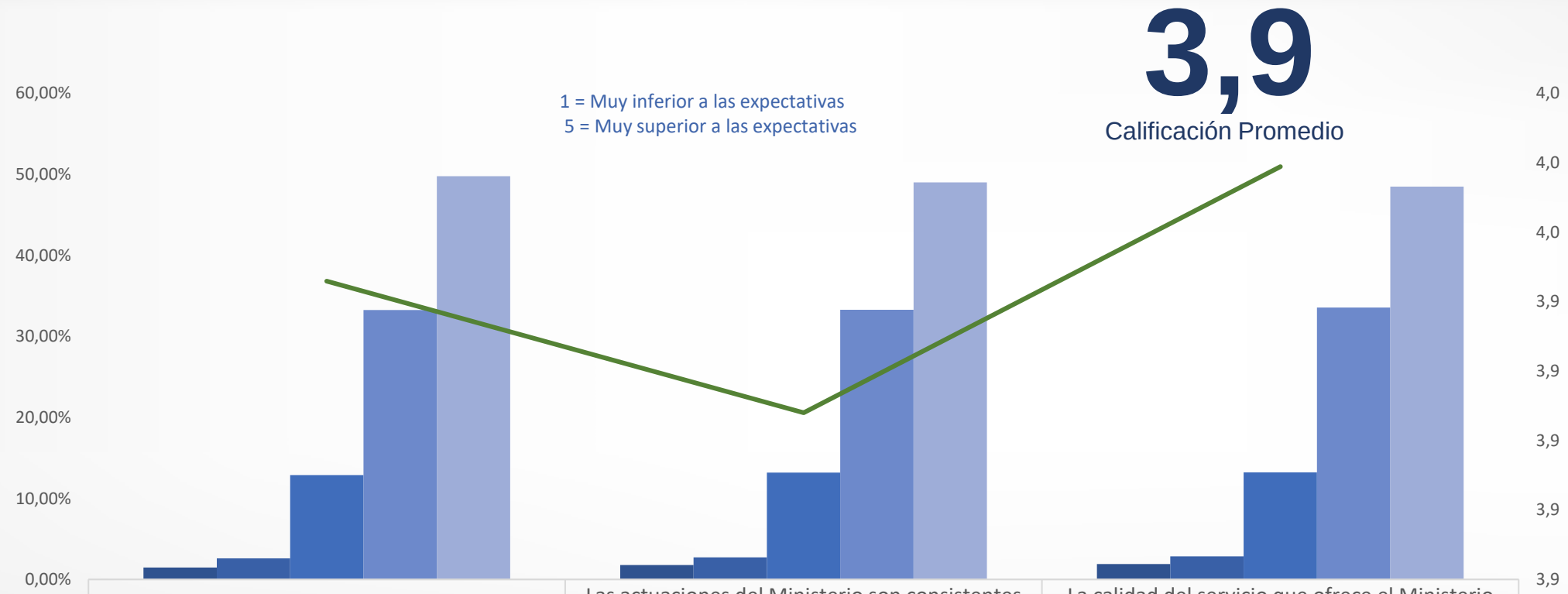
TRANSPARENCIA

5.3

Detalle Encuesta Ciudadanos

Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



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

CONFIANZA

5.3

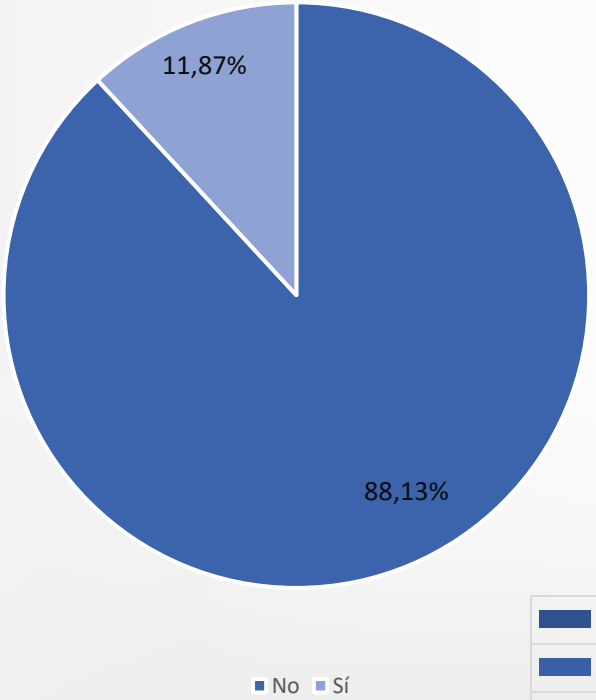
Detalle Encuesta Ciudadanos

Satisfacción frente los eventos realizados por el MEN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INTERLOCUCIÓN - RESOLUCIÓN

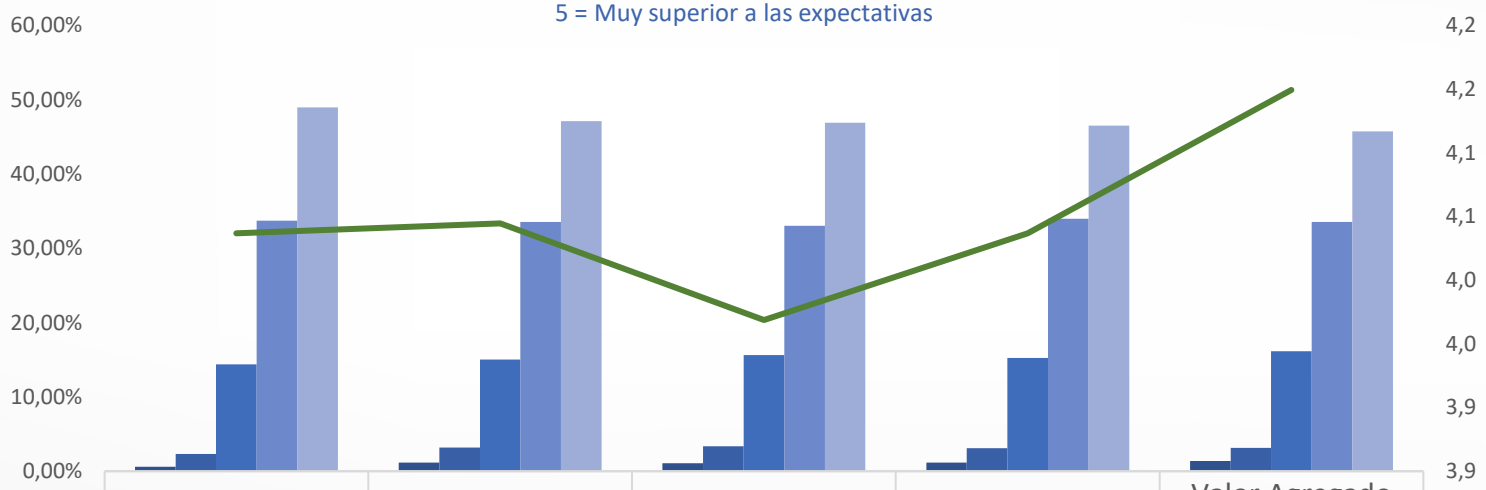
Ha participado de eventos instituciones del Ministerio de Educación



4,0

Calificación Promedio

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



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

Observaciones de los ciudadanos

DOCENTES

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

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

EGRESADOS

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

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

TERCERO

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

Sencillamente estoy muy satisfecho con el proceso de convalidación.

Detalle Encuesta Ciudadanos

Observaciones de los ciudadanos

DOCENTES

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

EGRESADOS

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

TERCERO

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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

www.mineducacion.gov.co

Mineducacion | @Mineducacion | @Mineducacion