



La educación
es de todos

Mineducación

**ENCUESTA DE
PERCEPCIÓN DEL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL
2021
Enero 2022 V.1**

Contenido



INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Ficha técnica
- 1.3 Encuestas recibidas
- 1.4 Nivel general de satisfacción
- 1.5 Componentes de evaluación
- 1.6 Resultado por Variable y por Grupos de Valor

INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

2. Secretarías de Educación
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Resultado detallado encuesta 2021
 - 2.3 Observaciones y Comentarios

3. Instituciones de Educación Superior
 - 3.1 Ficha técnica
 - 3.2 Resultado detallado encuesta 2021
 - 3.3 Observaciones y Comentarios

Contenido



INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

4. Entidades Adscritas y Vinculadas

4.1 Ficha técnica

4.2 Resultado detallado encuesta 2021

4.3 Observaciones y Comentarios

5. Personas Naturales

5.1 Ficha técnica

5.2 Caracterización

5.3 Resultado detallado encuesta 2021

5.4 Observaciones y Comentarios

1.1

Objetivo



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

1.2 Ficha Técnica

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

Nivel de confianza: 95%

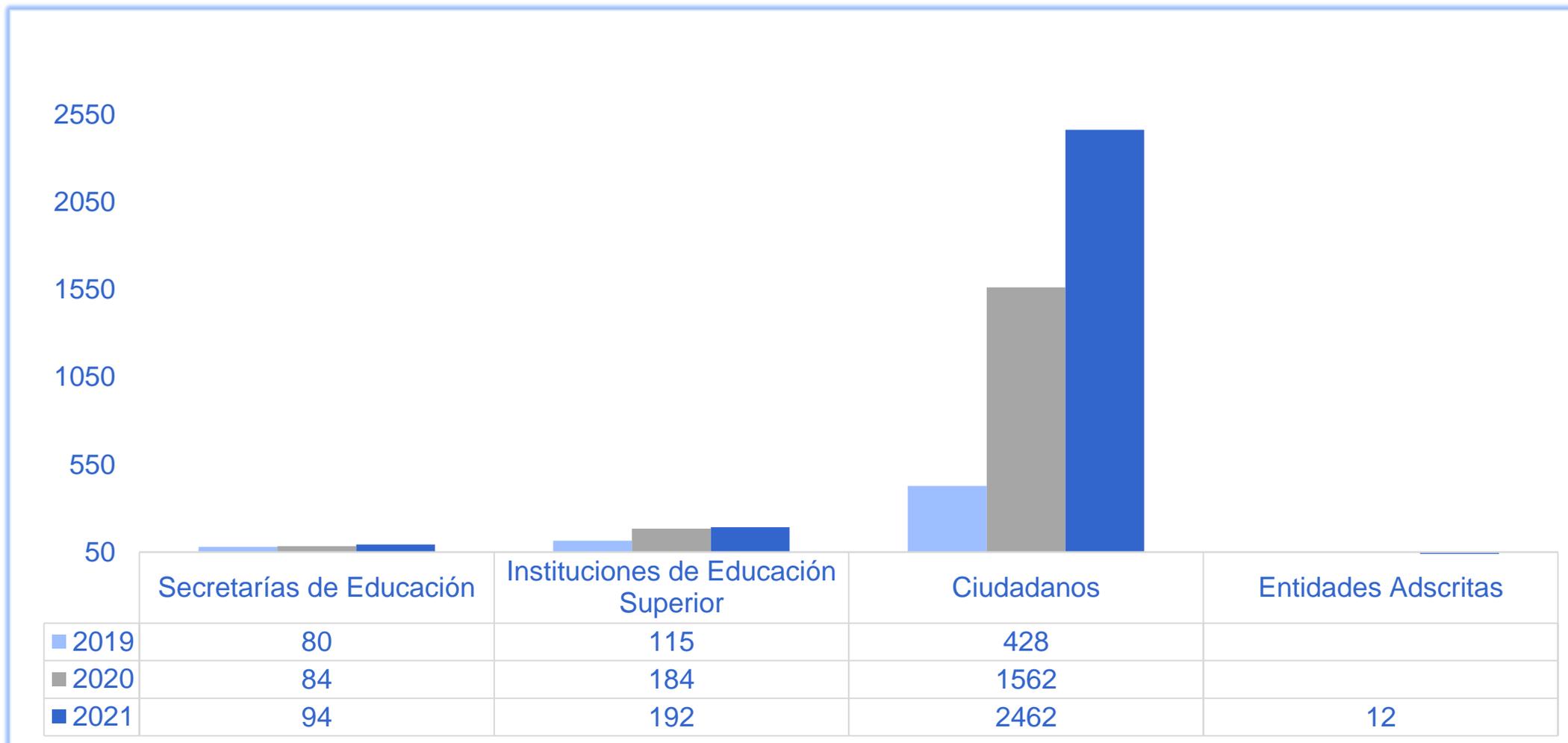
Error muestral: 5%

Metodología: encuesta en línea

Nota: todos los resultados están expresados con un decimal

Grupos de valor	Universo	Muestra Representativa	Encuestas Enviadas	Cantidad de Encuestados	% de respuesta
Secretarías de Educación	96	77	96	94	98%
Entidades Adscritas y vinculadas	11	11	11	11	100%
Instituciones de Educación Superior	318	175	273	189	69%
Ciudadanos	192160	384	7932	2506	31%

Encuestas Recibidas Años 2021 – 2020 – 2019



Nivel de Satisfacción General



80%

Secretarías de
Educación



86%

Entidades
Adscritas



74%

Ciudadanos



76%

Instituciones de
Educación Superior
Públicas y privadas

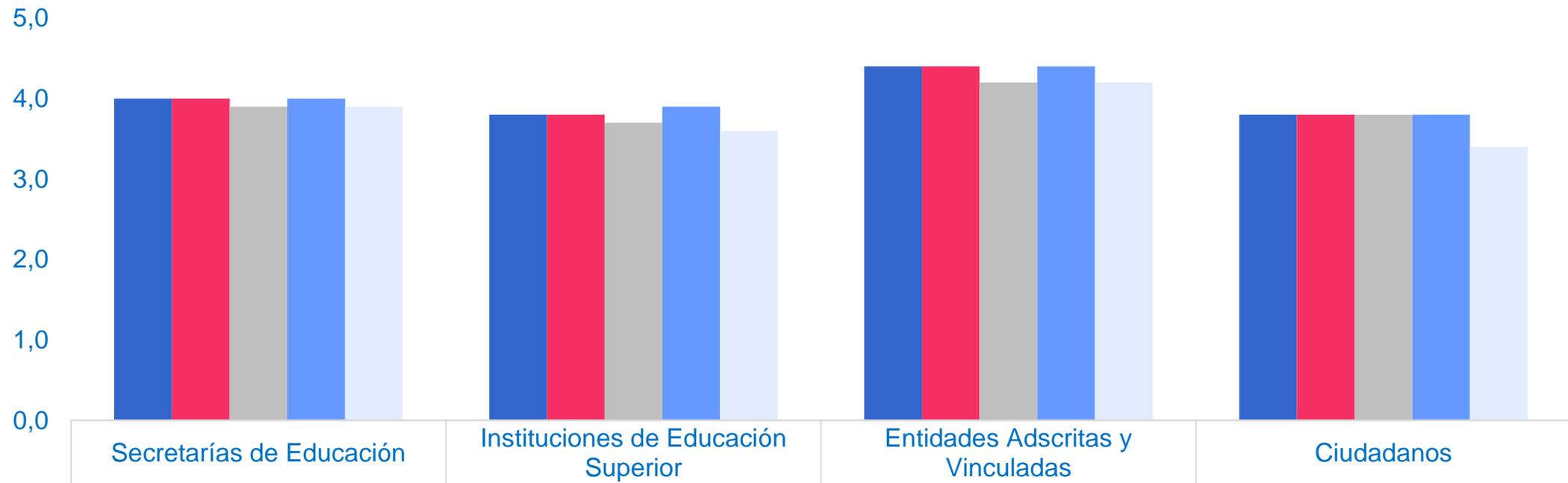
79%

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

Componentes de Evaluación

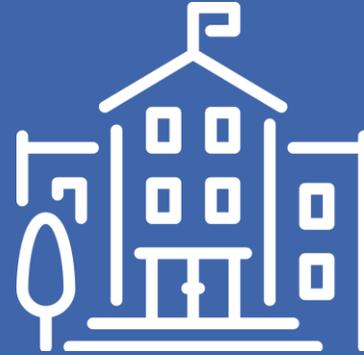
Variable	Componente	¿Qué se evaluó?
Apertura	<ul style="list-style-type: none"> •Receptividad •Actitud de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> •Disposición de la entidad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos. •Competencias comunicativas, de la entidad, para el diálogo y la prestación del Servicio
Visibilidad	<ul style="list-style-type: none"> •No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> •Construcción narrativas alrededor de la gestión y las necesidades de información de los grupos de valor.
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> •No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> •Disponibilidad de la entidad para comunicar lo que la institución hace e involucrar a los grupos de valor.
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> •Compromiso •Coherencia 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad para cumplir con los acuerdos. •Consistencia y coherencia entre el discurso y la acción institucional.
Interlocución	<ul style="list-style-type: none"> •Resolución •Socialización de la información 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de respuesta a las realidades del entorno. •Capacidad de la entidad para divulgar y socializar la información.

Resultado por Variable por Grupos de Valor



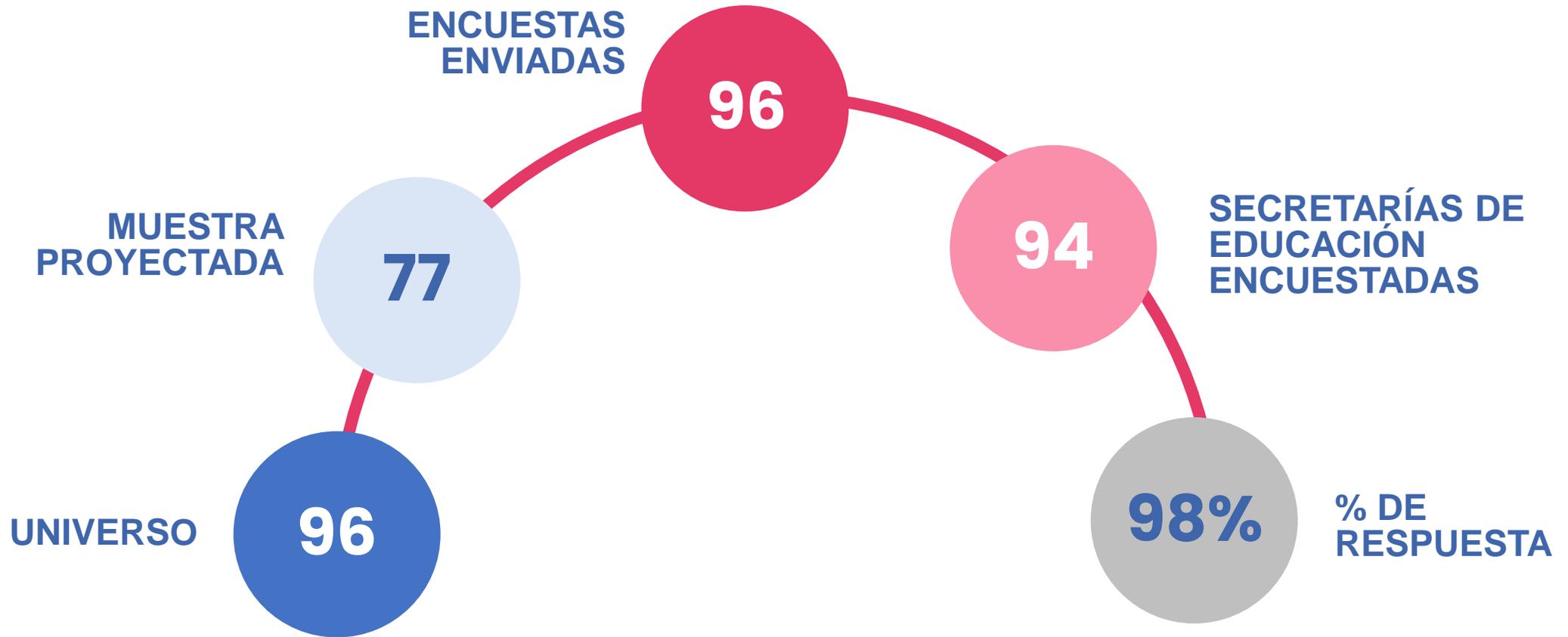
■ Apertura	4,0	3,8	4,4	3,8
■ Confianza	4,0	3,8	4,4	3,8
■ Visibilidad	3,9	3,7	4,2	3,8
■ Interlocución	4,0	3,9	4,4	3,8
■ Transparencia	3,9	3,6	4,2	3,4

2. Secretarías de Educación - SE



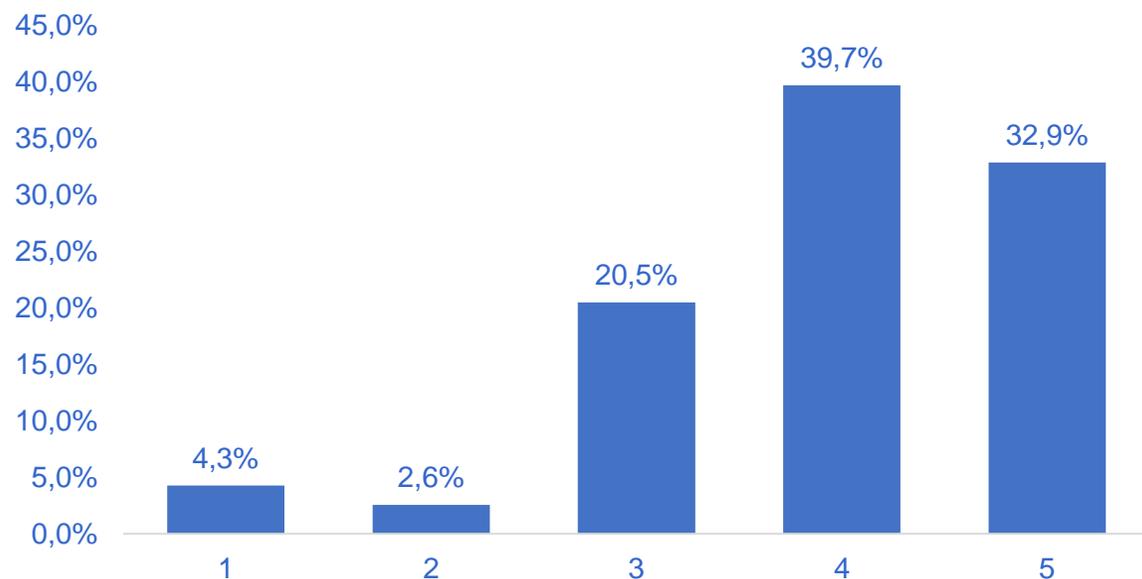
- 2.1 Ficha técnica
- 2.2 Resultado detallado encuesta 2021
- 2.3 Observaciones y Comentarios

Ficha Técnica Secretarías de Educación



Percepción con respecto a la capacidad de escucha del MEN

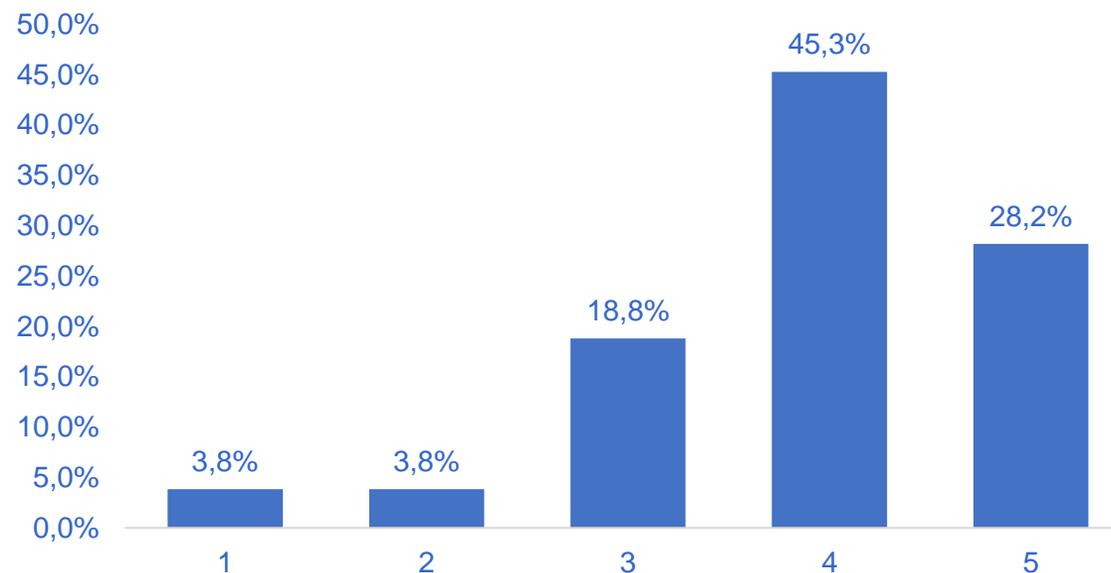
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



4,1

Calificación Promedio

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



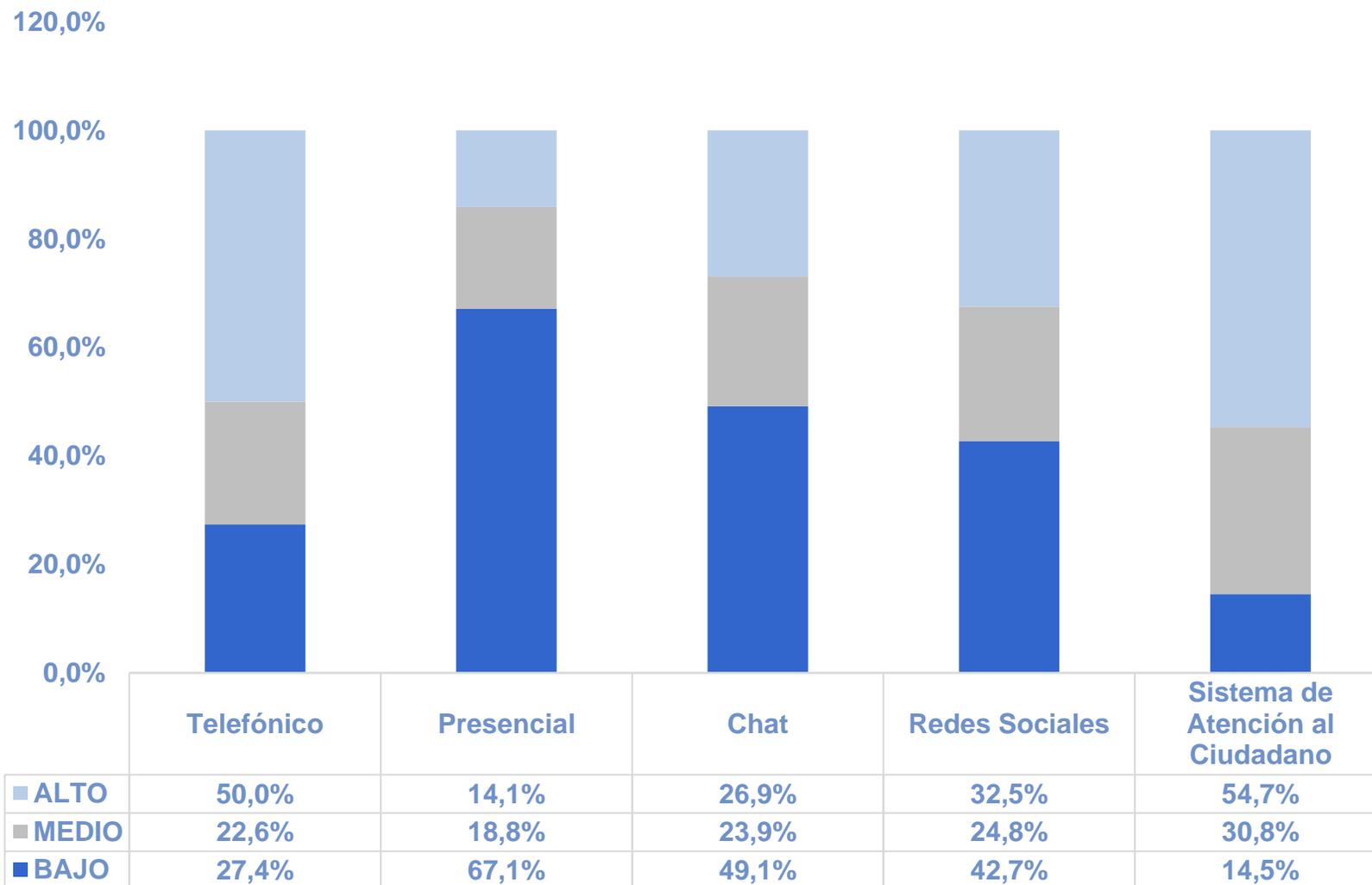
4,0

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

Frecuencia en el uso de los Canales de Atención

Los canales de Atención de preferencia y mayor uso por parte de las SE corresponden al Telefónico y al Sistema de Atención al Ciudadano. Es importante tener en cuenta que debido a la emergencia sanitaria presentada por el Covid 19, los usuarios en general disminuyeron el uso del canal de Atención Presencial.

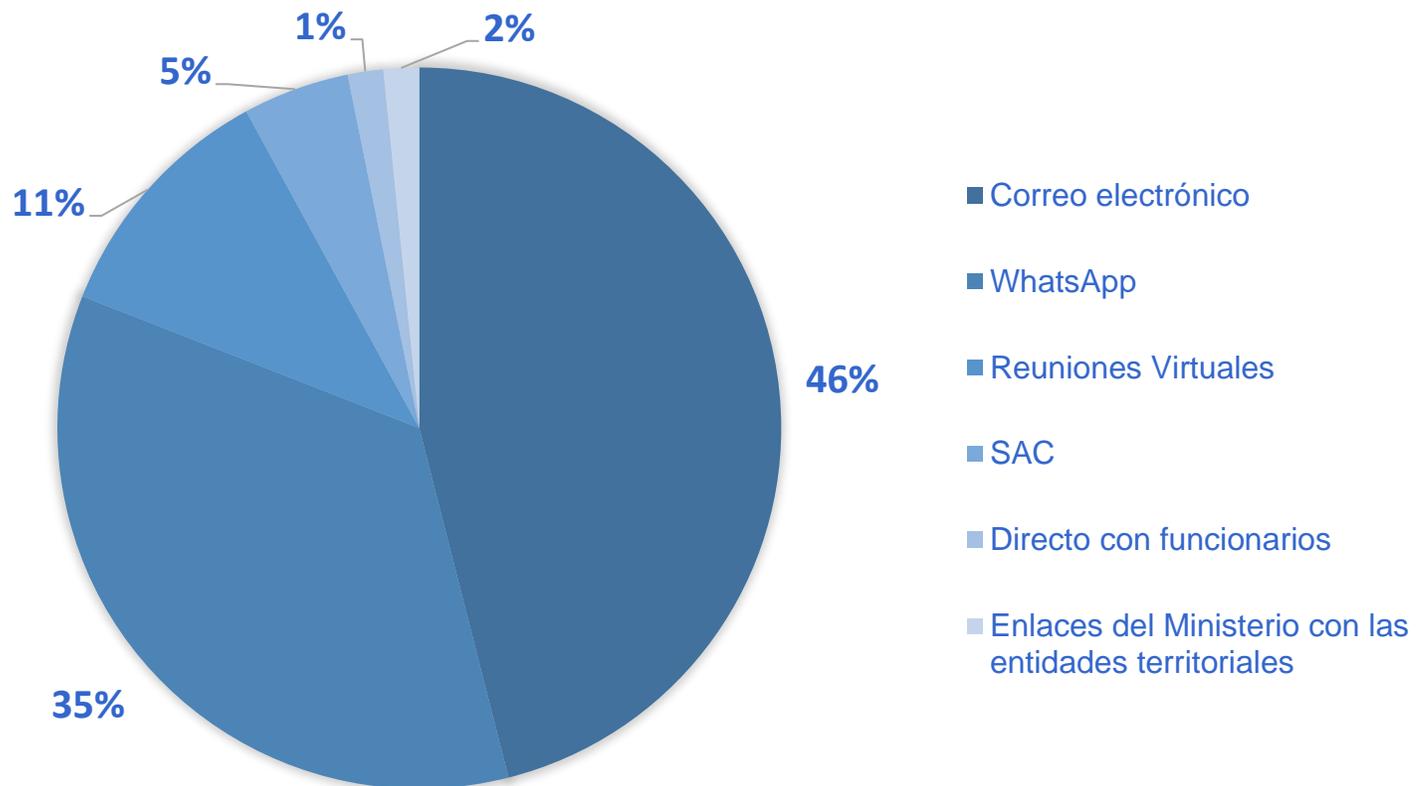


Otros mecanismos que usan las SE para comunicarse con el MEN

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

26,5%

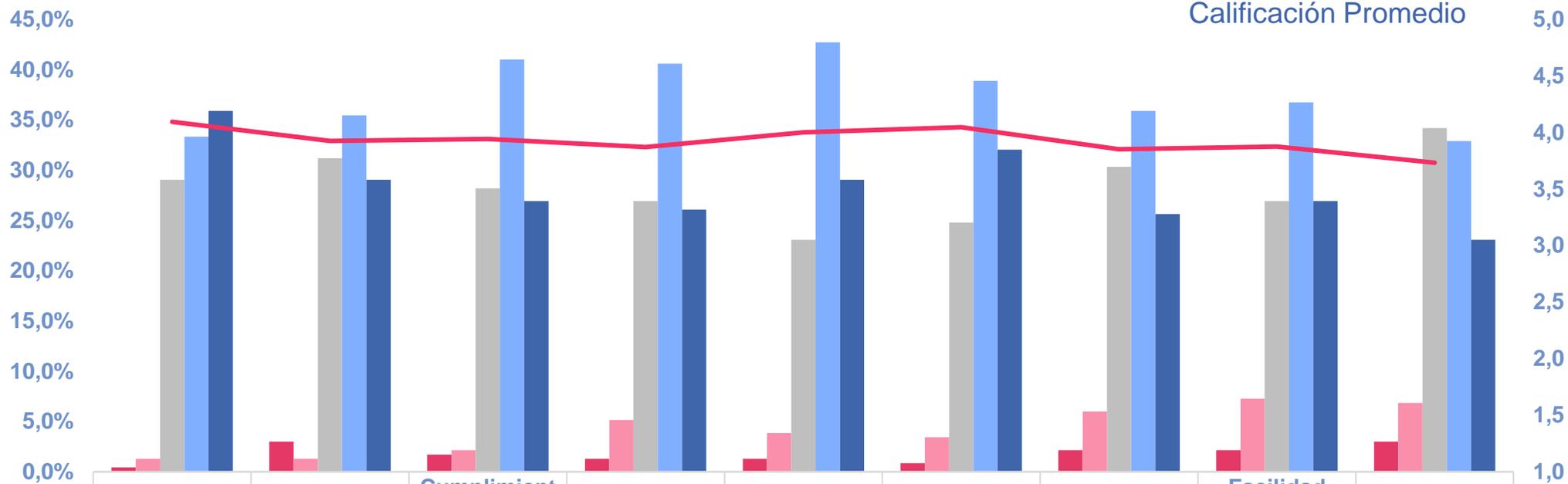
informa que hace uso de otros mecanismos para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional.



Satisfacción frente a la atención en los canales

3,9

Calificación Promedio

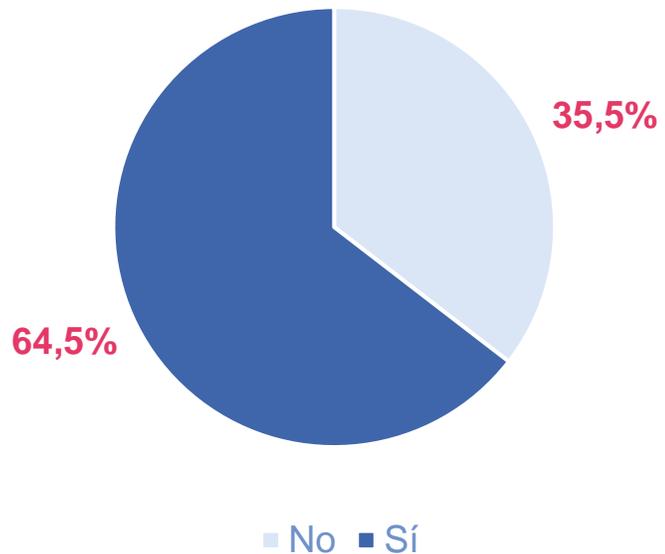


	1	2	3	4	5	Satisfacción General
Servicio amable (empático y respetuoso)	0,4%	1,3%	29,1%	33,3%	35,9%	4,1
Servicio incluyente (accesible a todo tipo de personas)	3,0%	1,3%	31,2%	35,5%	29,1%	3,9
Cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio	1,7%	2,1%	28,2%	41,0%	26,9%	3,9
Oportunidad en la respuesta remitida	1,3%	5,1%	26,9%	40,6%	26,1%	3,9
Claridad de la información suministrada (lenguaje claro)	1,3%	3,8%	23,1%	42,7%	29,1%	4,0
Conocimiento de los procedimientos y trámites de la entidad	0,9%	3,4%	24,8%	38,9%	32,1%	4,0
Solución a su inquietud en un primer contacto	2,1%	6,0%	30,3%	35,9%	25,6%	3,9
Facilidad para comunicarse o ser atendido por un asesor	2,1%	7,3%	26,9%	36,8%	26,9%	3,9
Tiempo de espera para ser atendido	3,0%	6,8%	34,2%	32,9%	23,1%	3,7

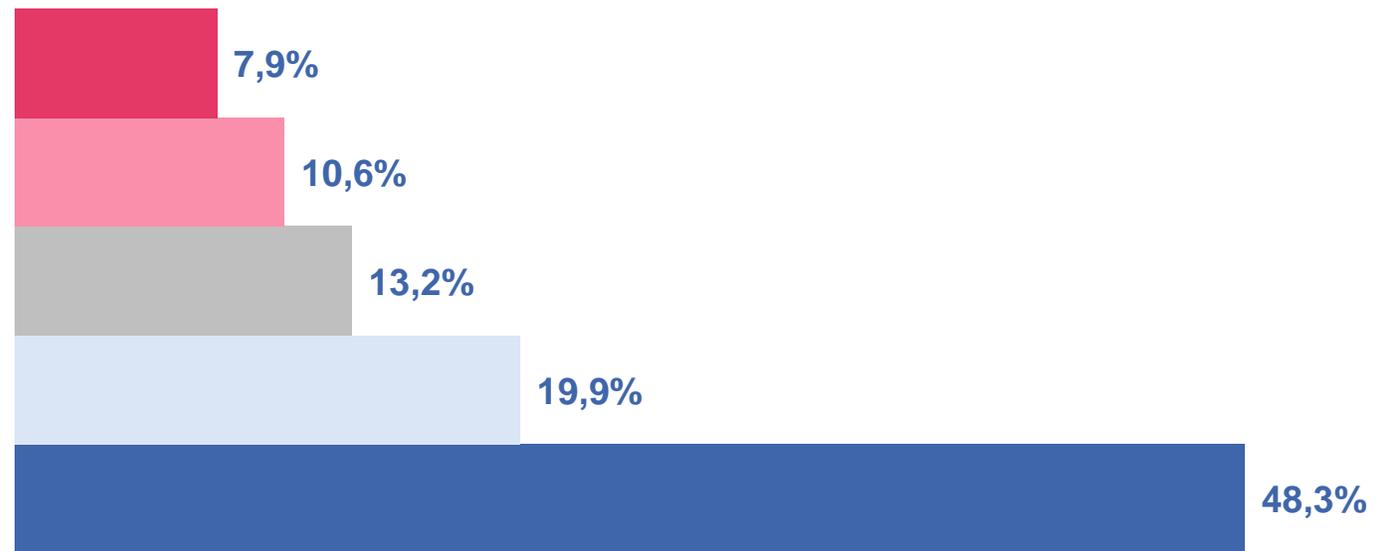
1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

Experiencias Memorables

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



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



Percepción de las temáticas de mayor relevancia para las SE

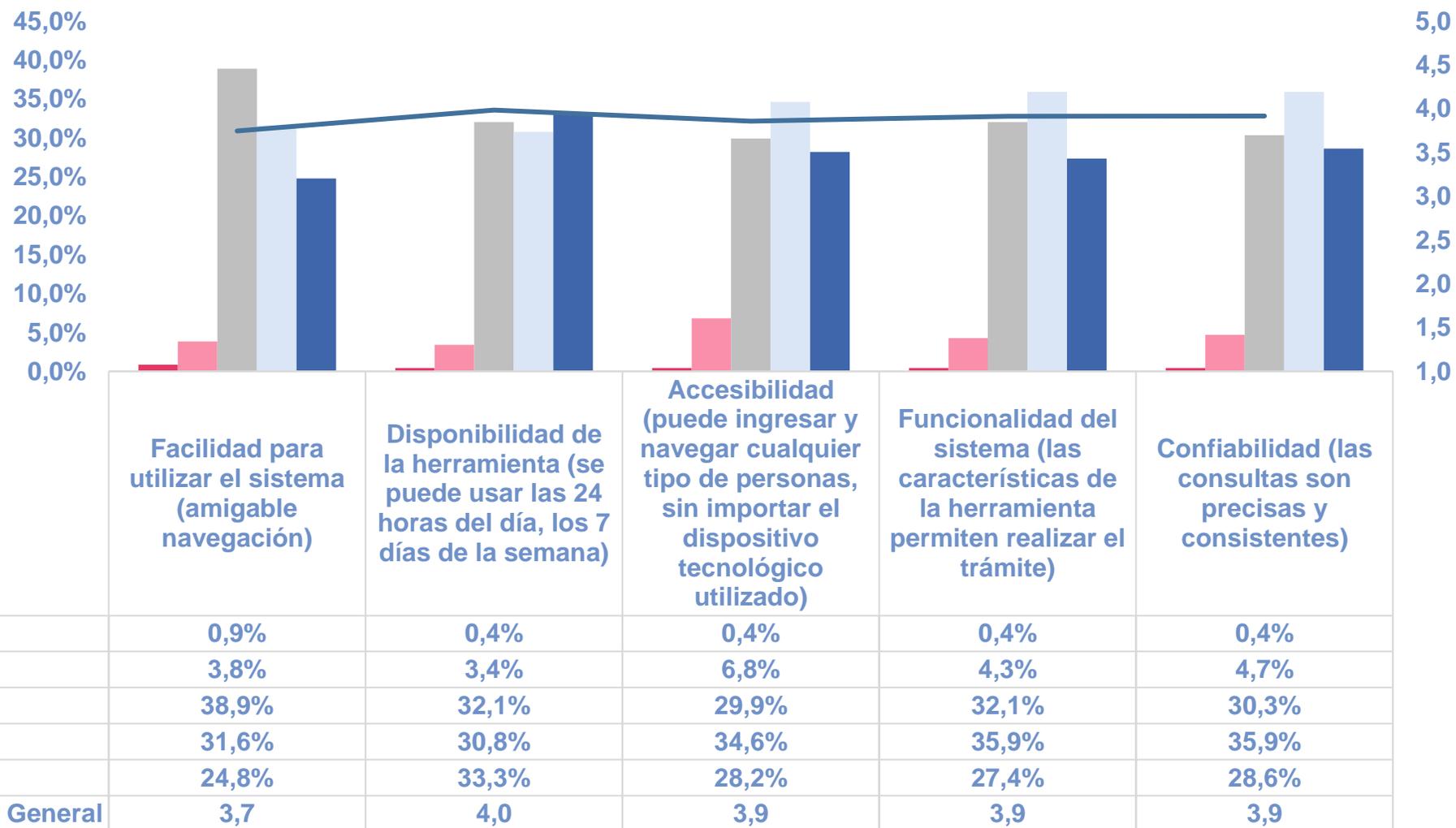


Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

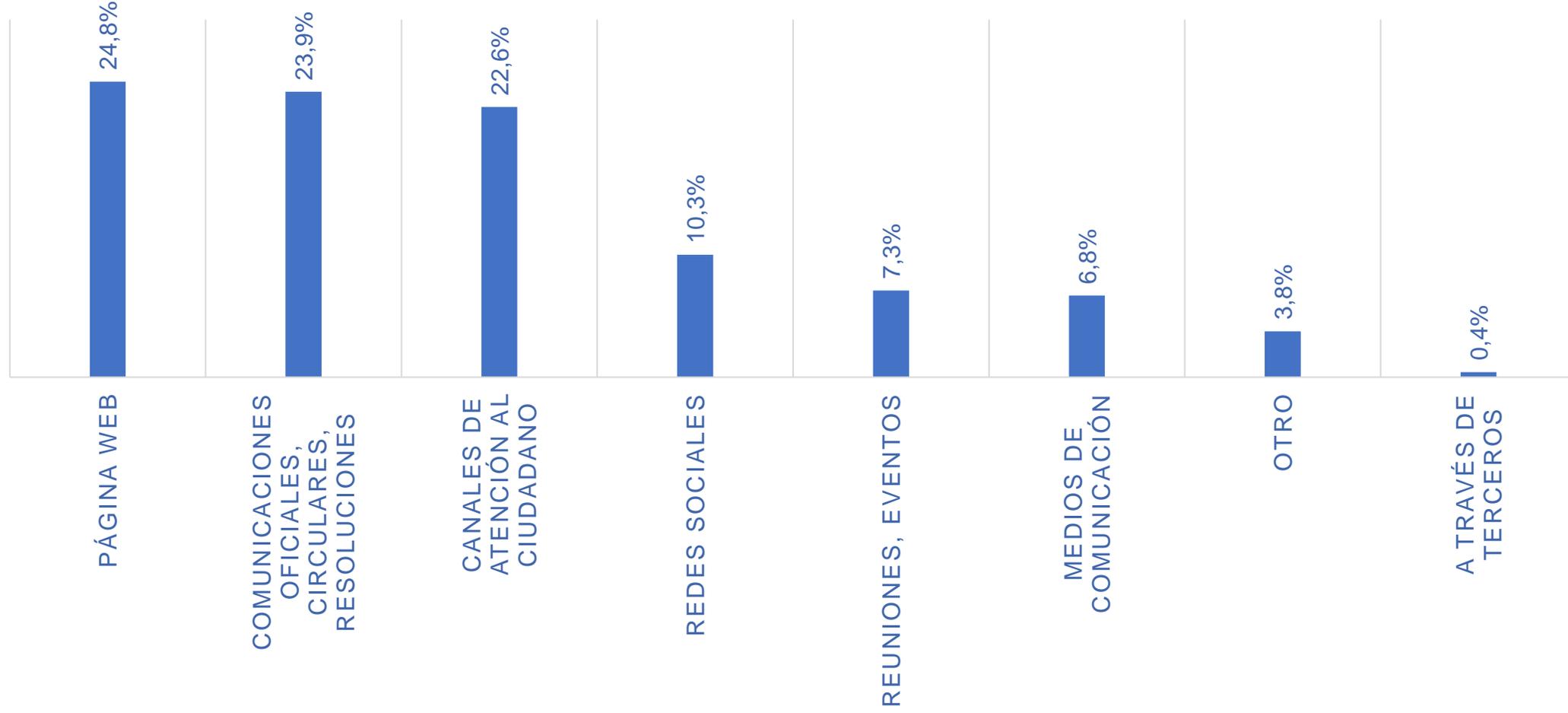
3,9

Calificación Promedio

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



Mecanismos de acceso a la información del MEN

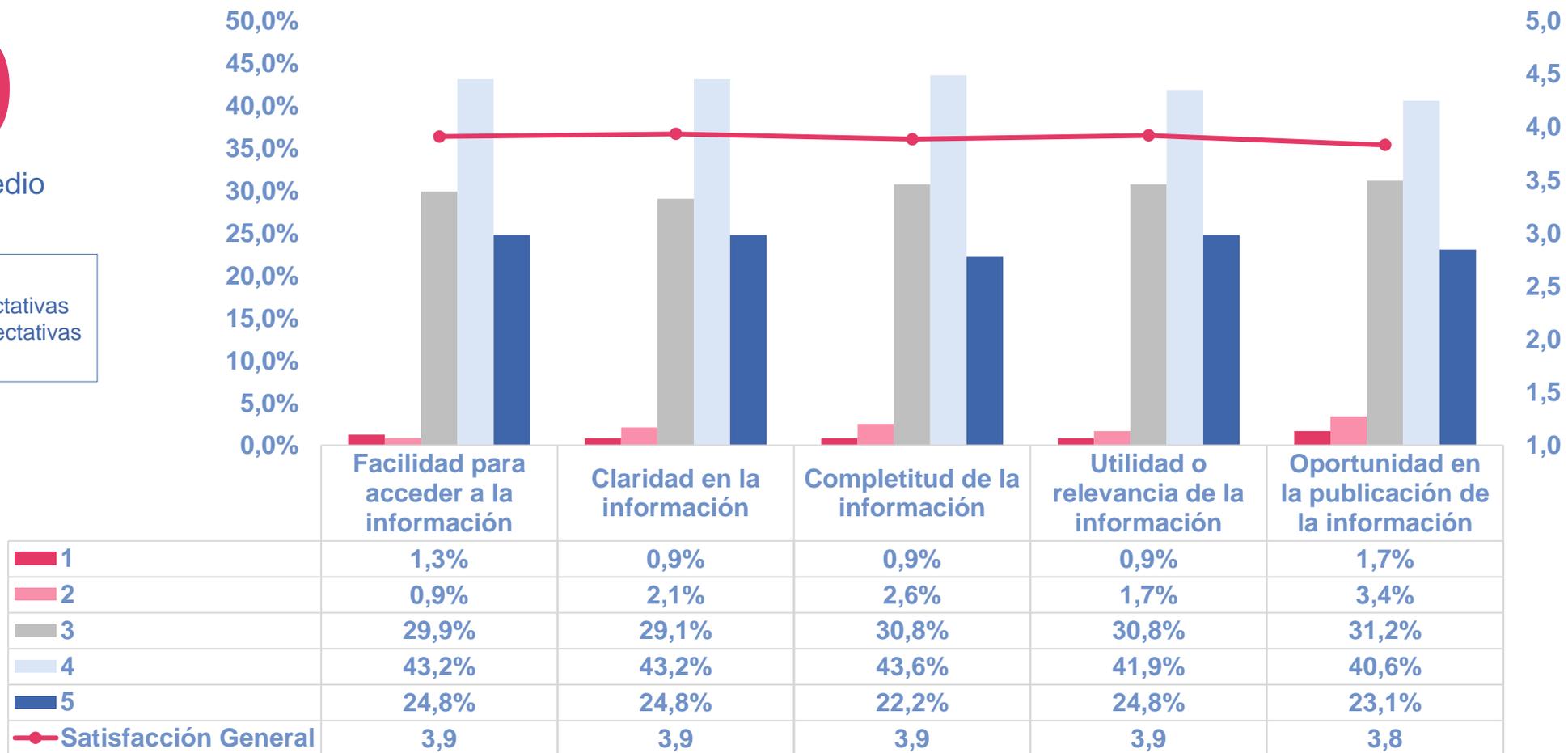


Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

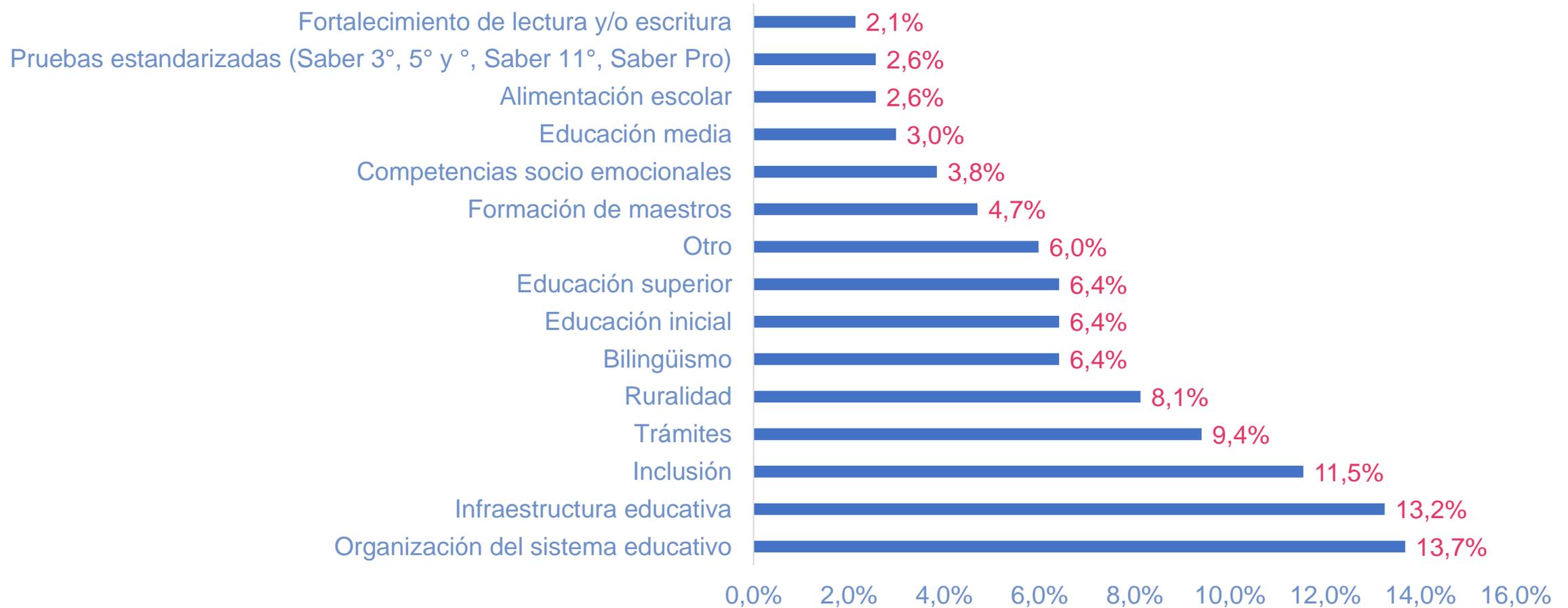
3,9

Calificación Promedio

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



Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

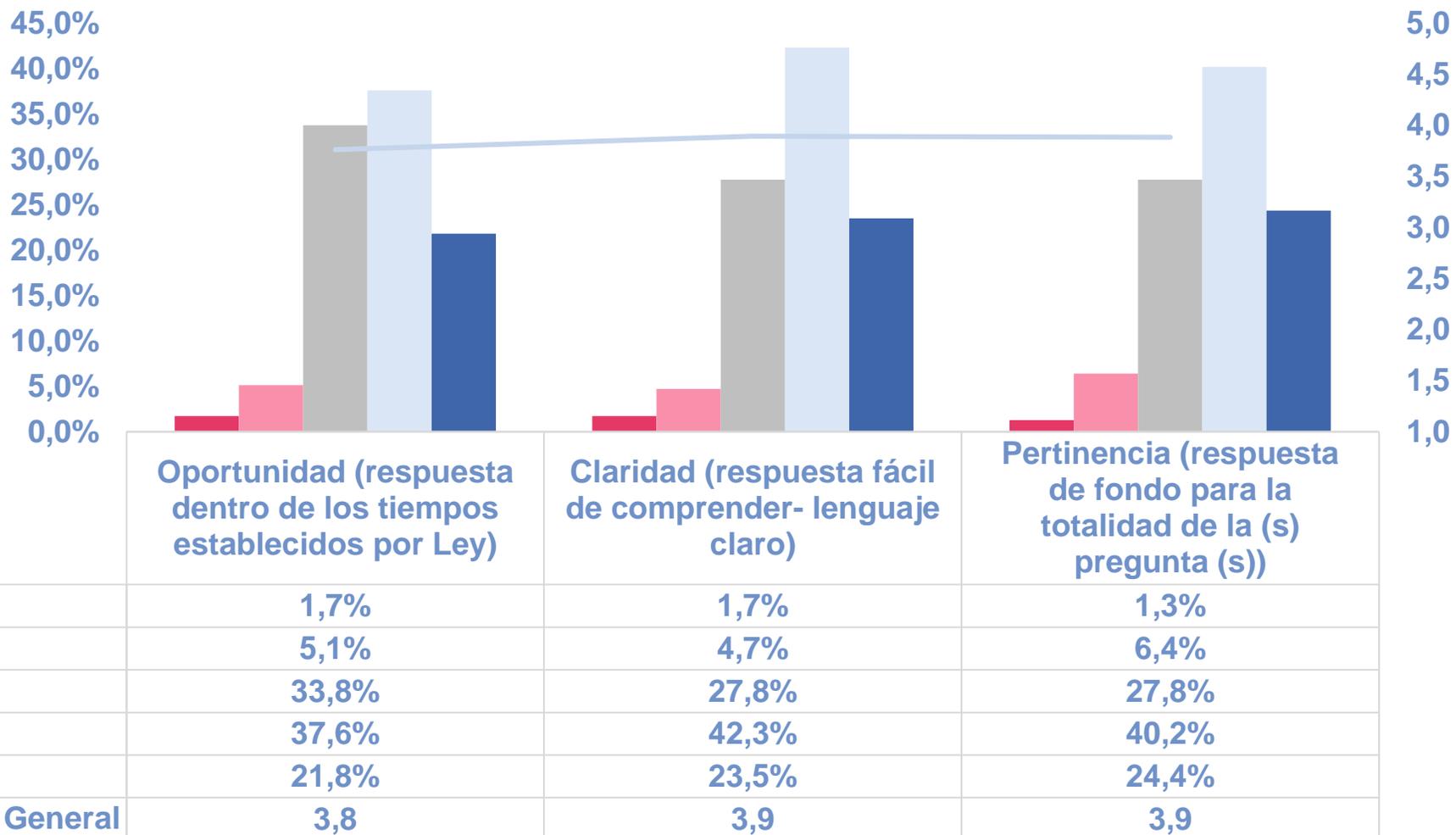


Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,8

Calificación Promedio

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

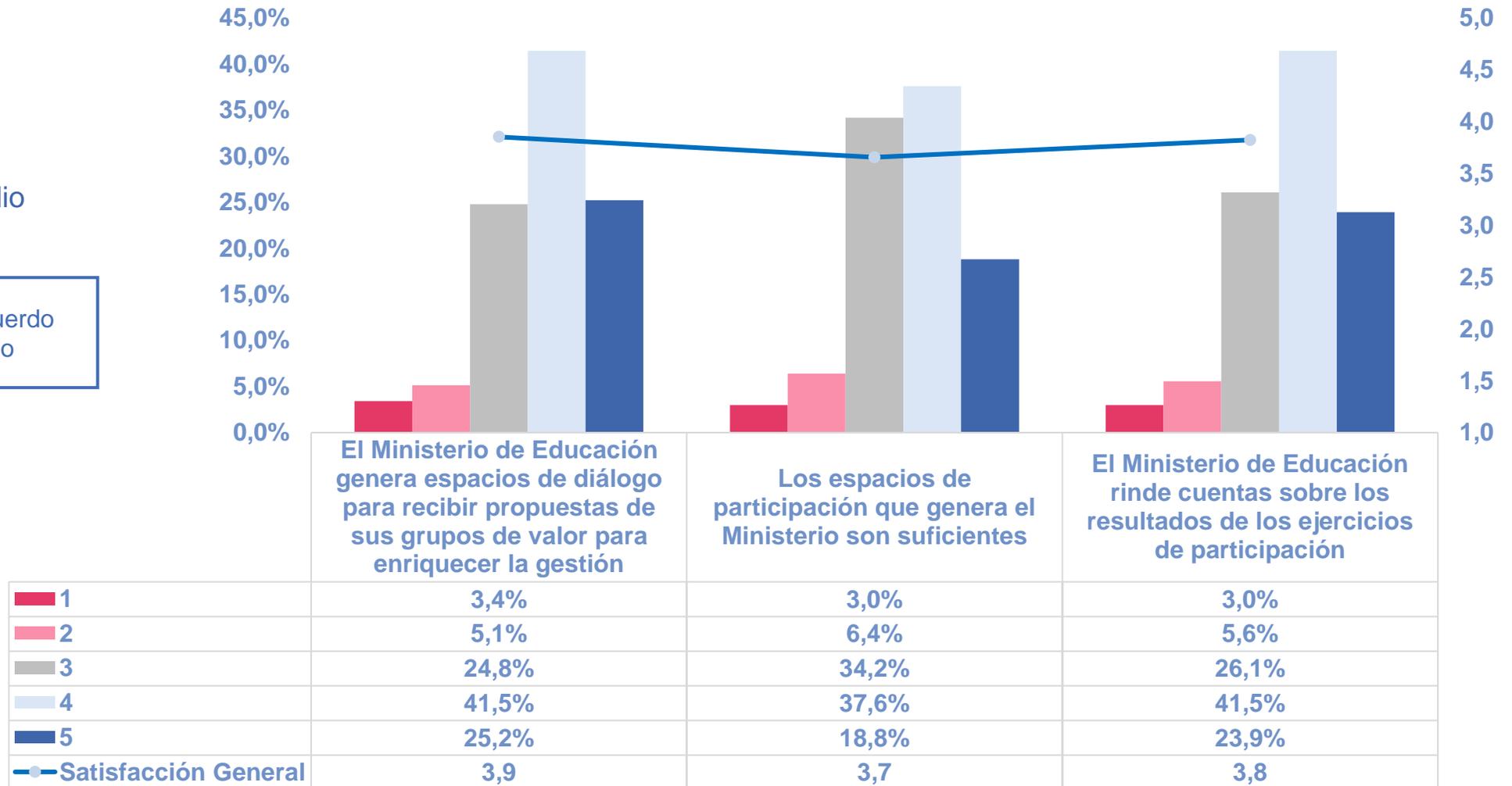


Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

3,8

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

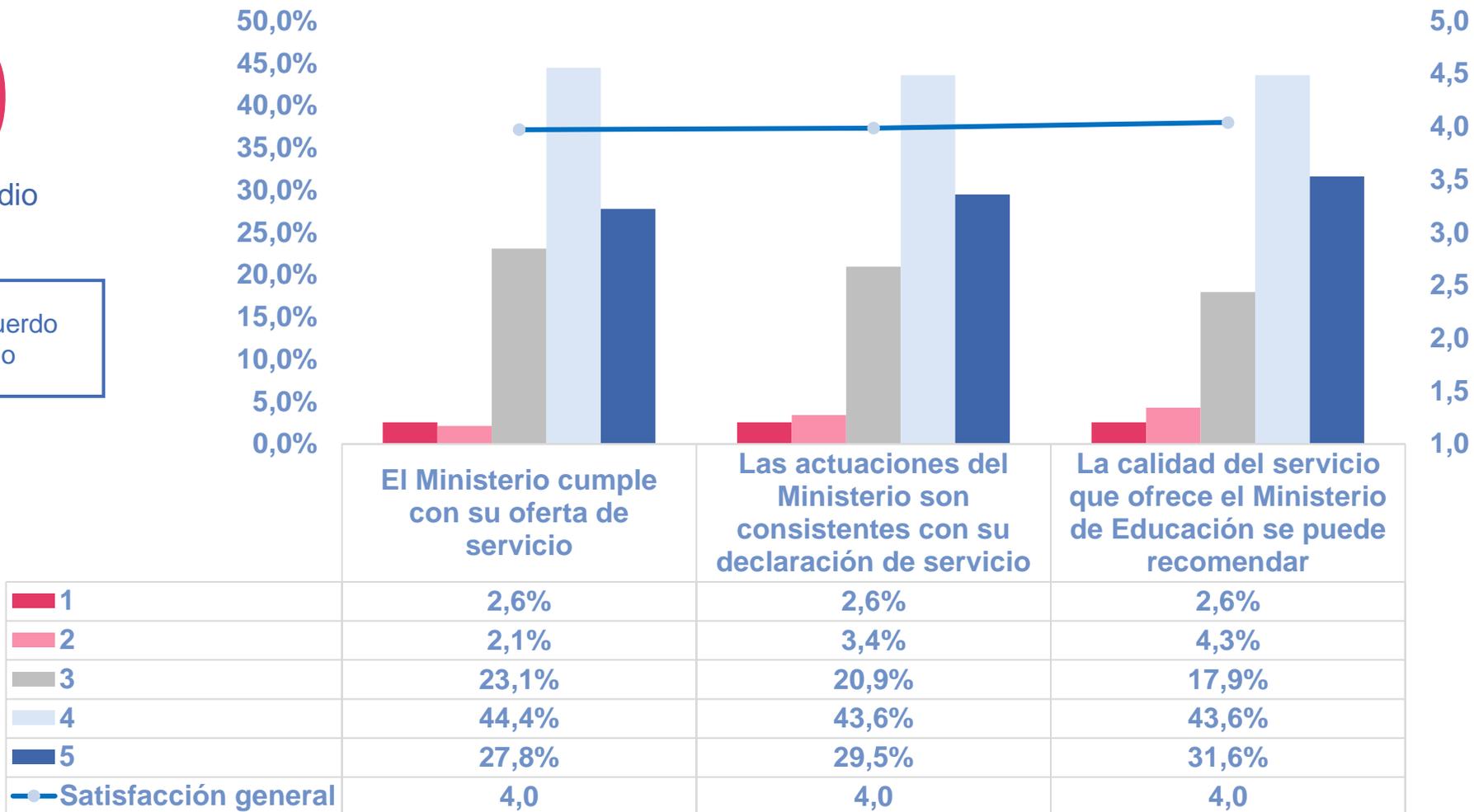


Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

4,0

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

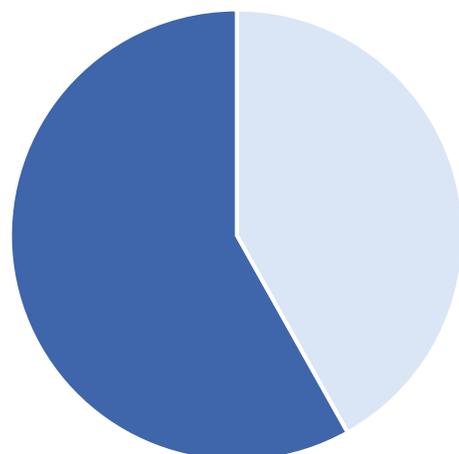


Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

4,0

Calificación Promedio

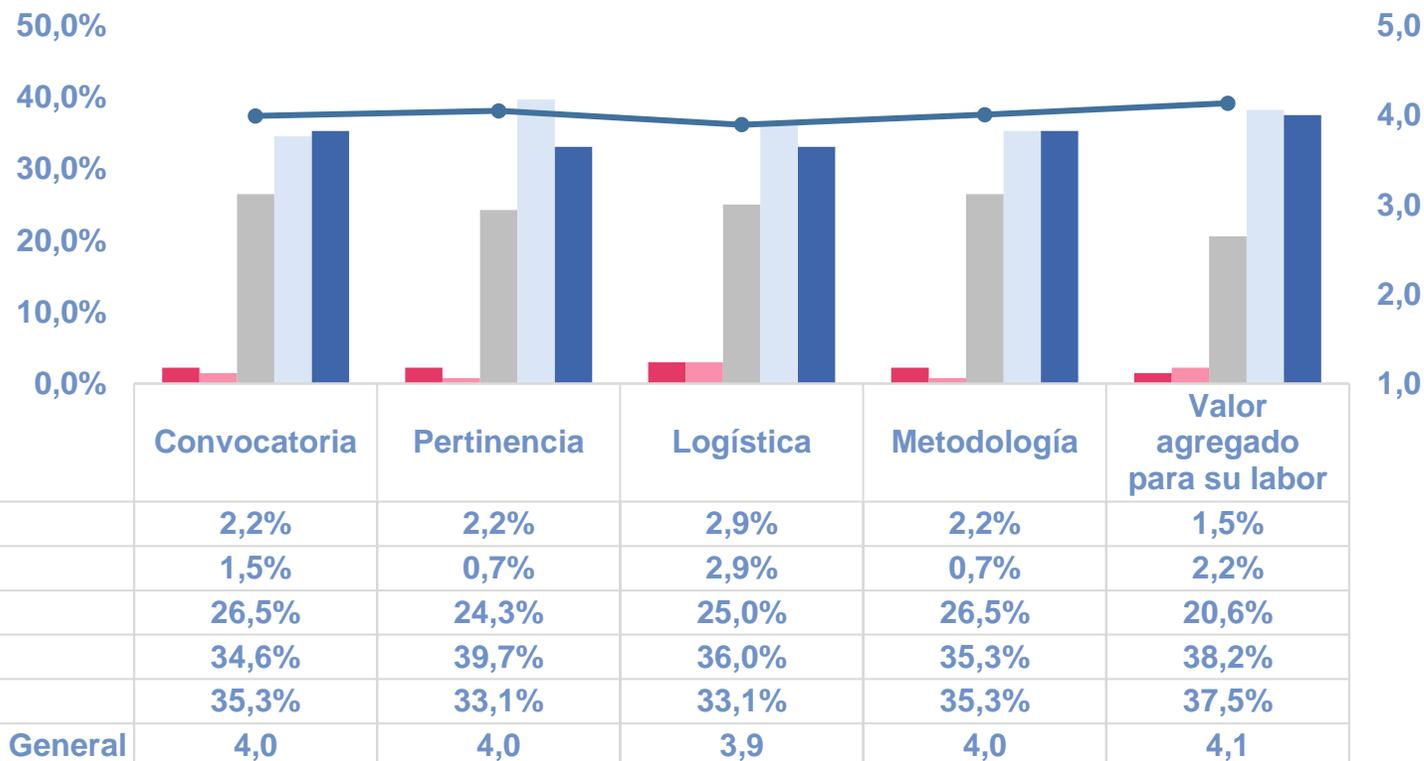
Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



■ No ■ Sí

41,9%

58,1%



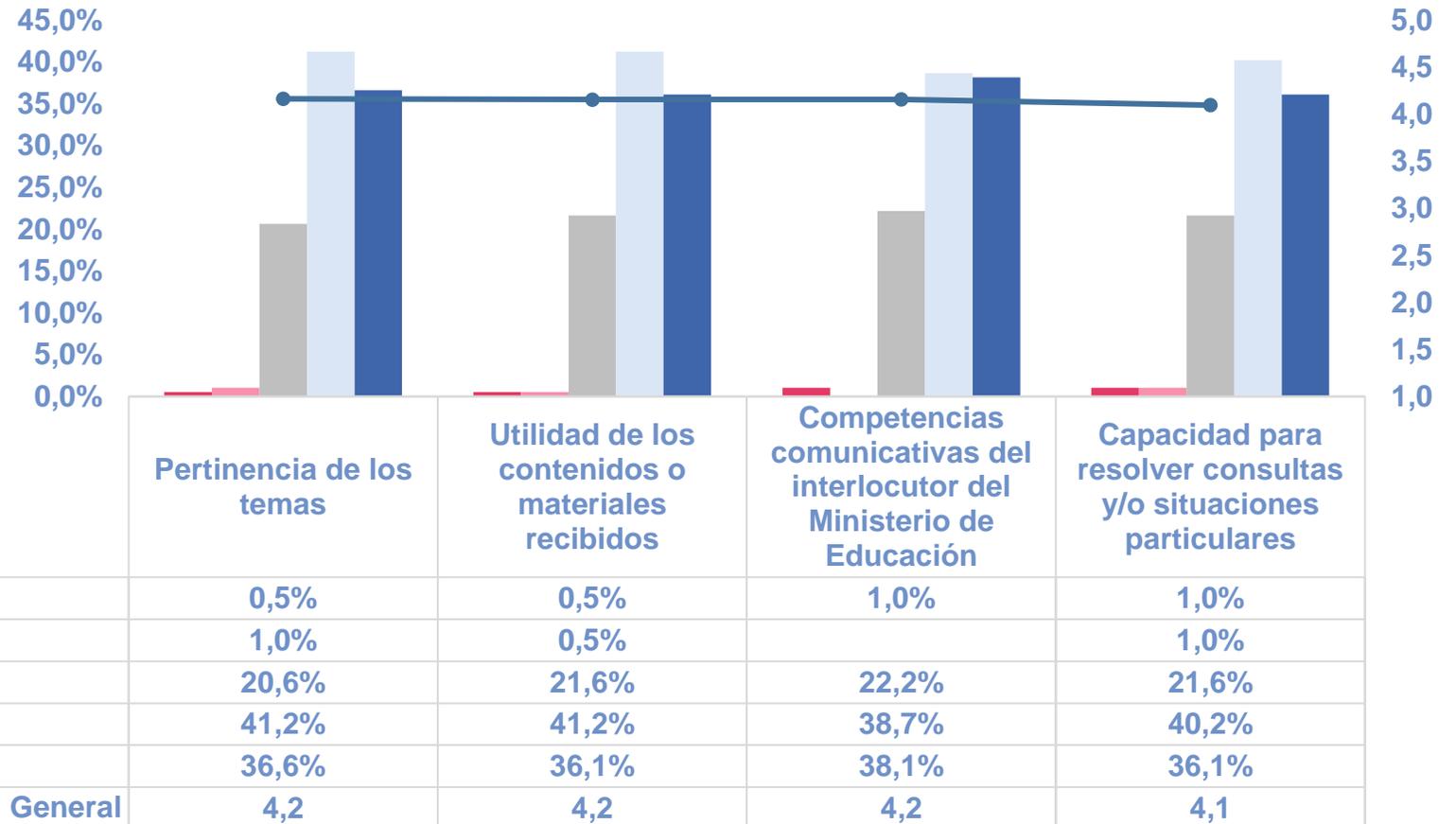
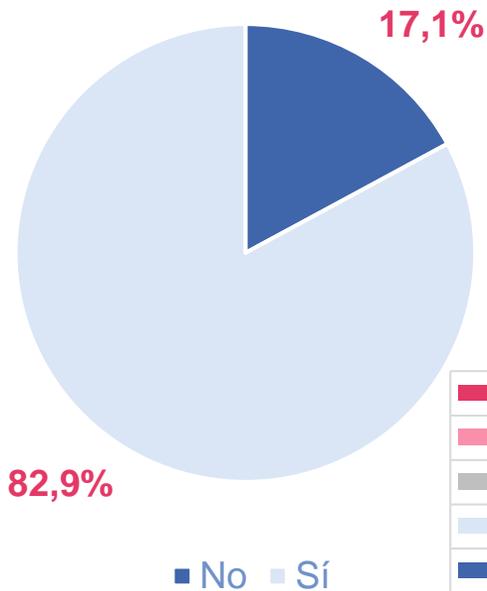
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas

Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

4,1

Calificación Promedio

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



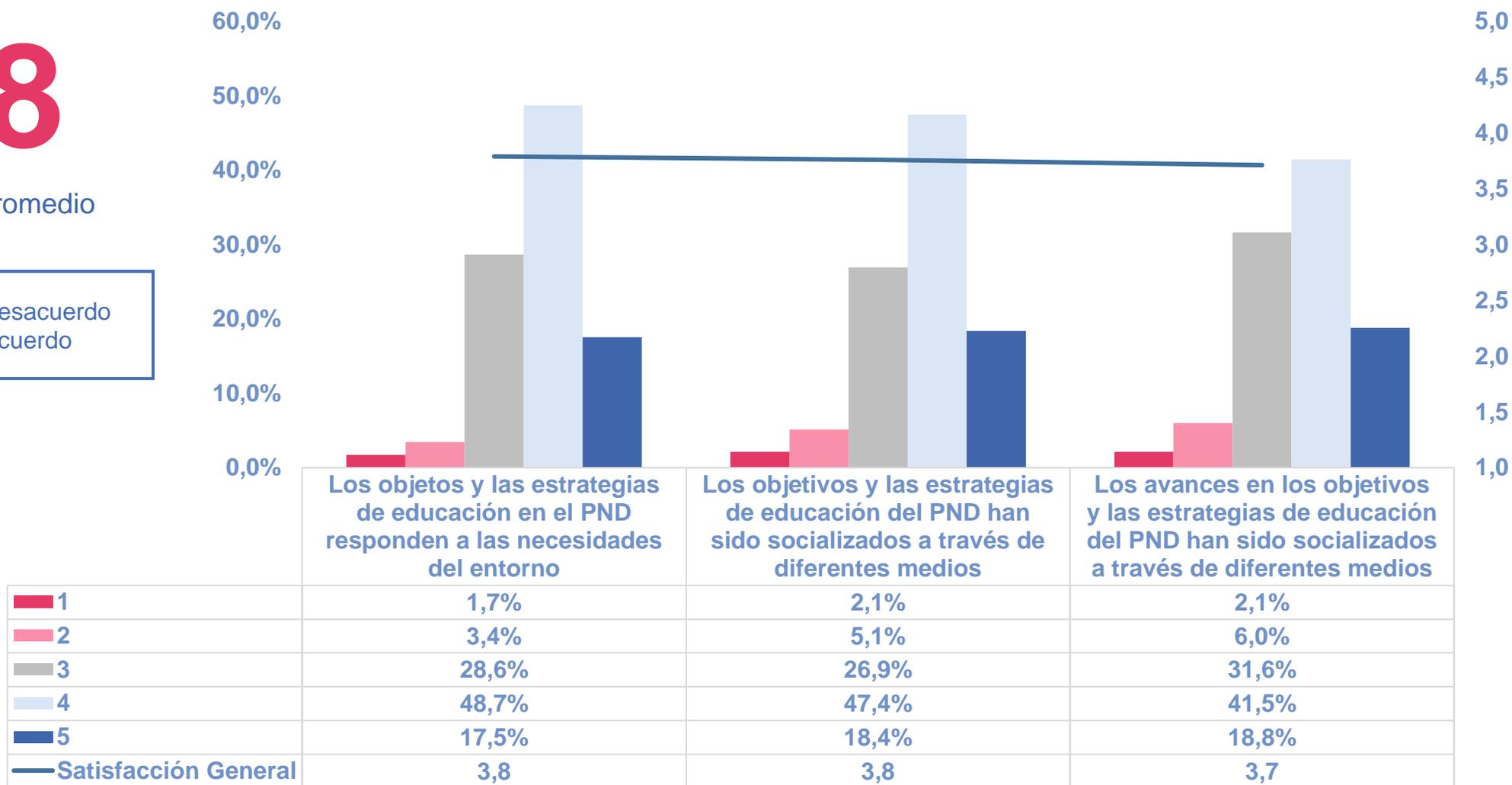
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas

Percepción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

3,8

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

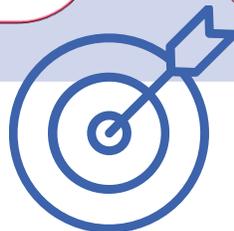


Observaciones de las Secretarías de Educación

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.



Observaciones de las Secretarías de Educación

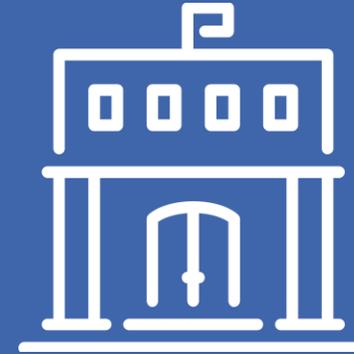
La atención ha sido normal, con demora, sin claridad, por lo cual no ha sido memorable

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

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

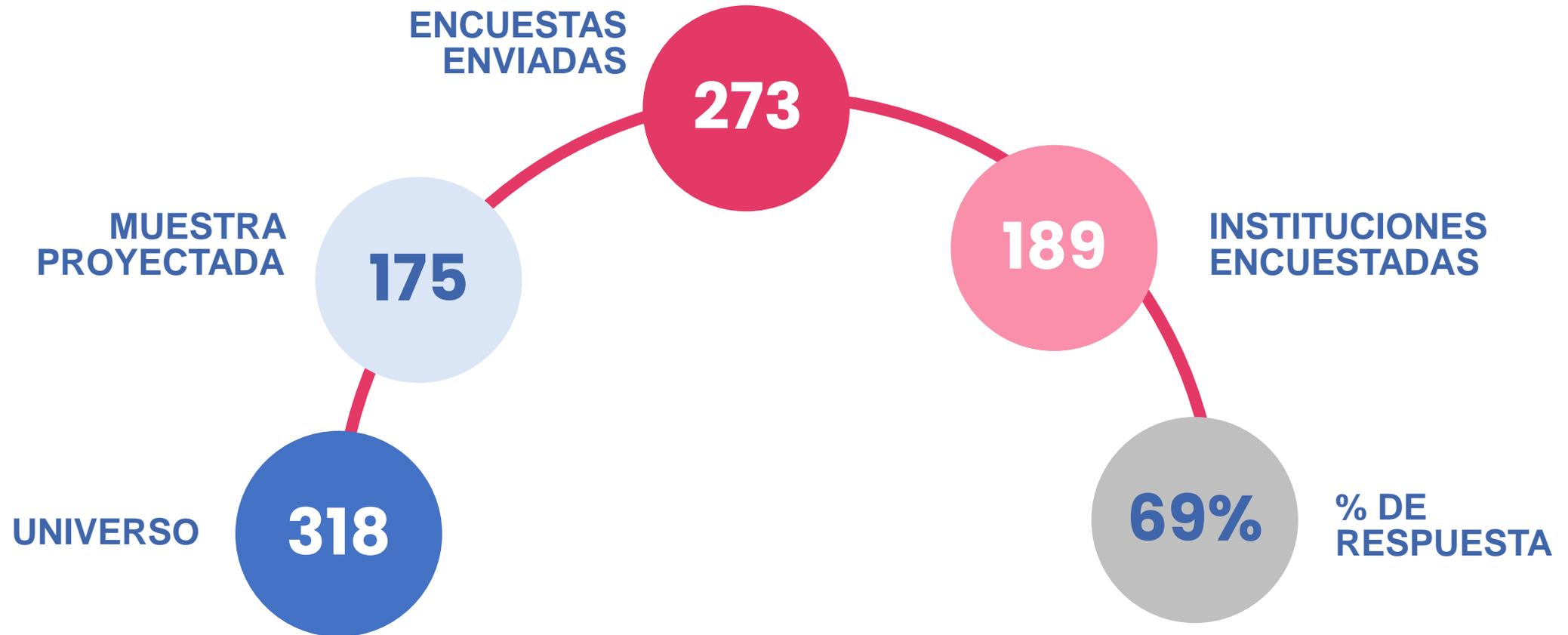
Se solicito el uso de licencias de material pedagógica pero la respuesta a través de correo electrónico fue tardía.

3. Instituciones de Educación Superior - IES

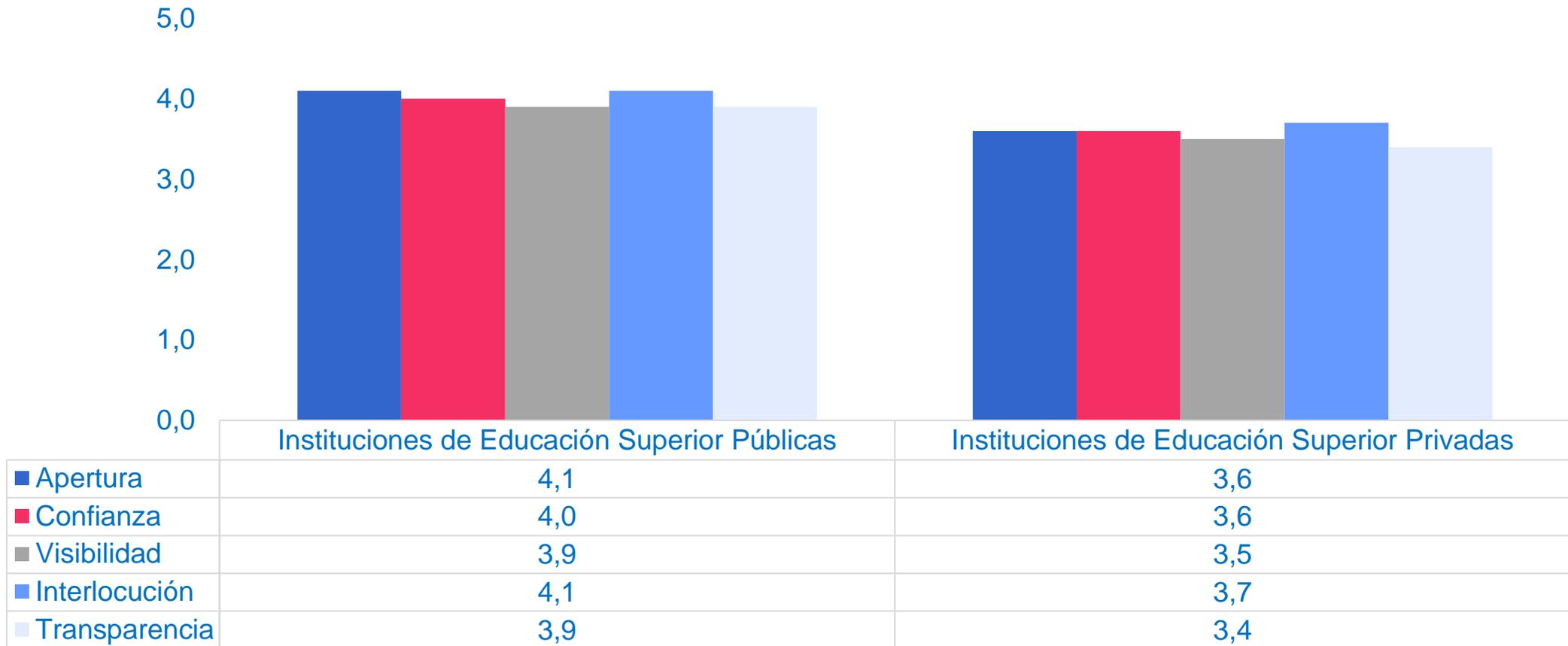


-
- 3.1 Ficha técnica
 - 3.2 Resultado detallado encuesta 2021
 - 3.3 Observaciones y Comentarios
-

Ficha Técnica Instituciones de Educación Superior

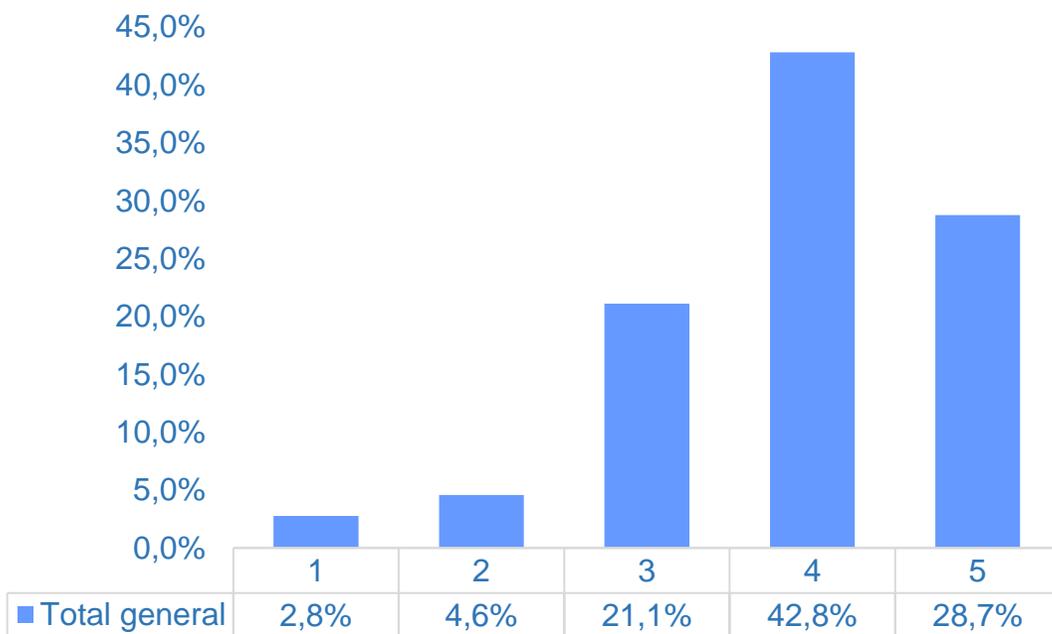


Resultado por Variable por Tipo de Institución



Percepción con respecto a la capacidad de escucha del MEN

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

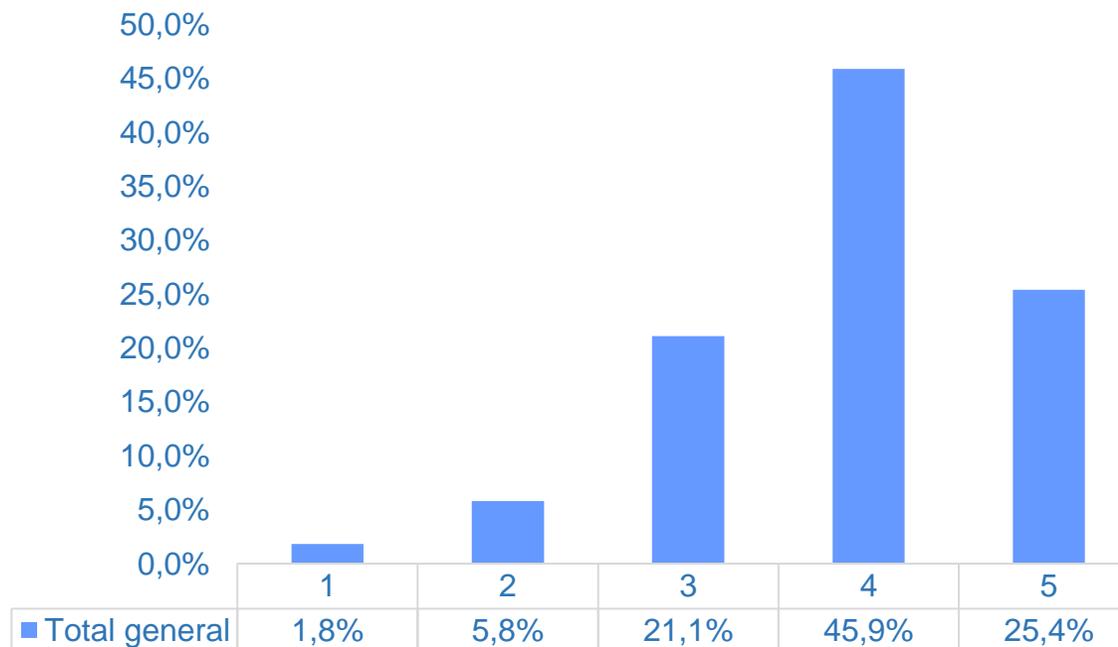


3,9

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

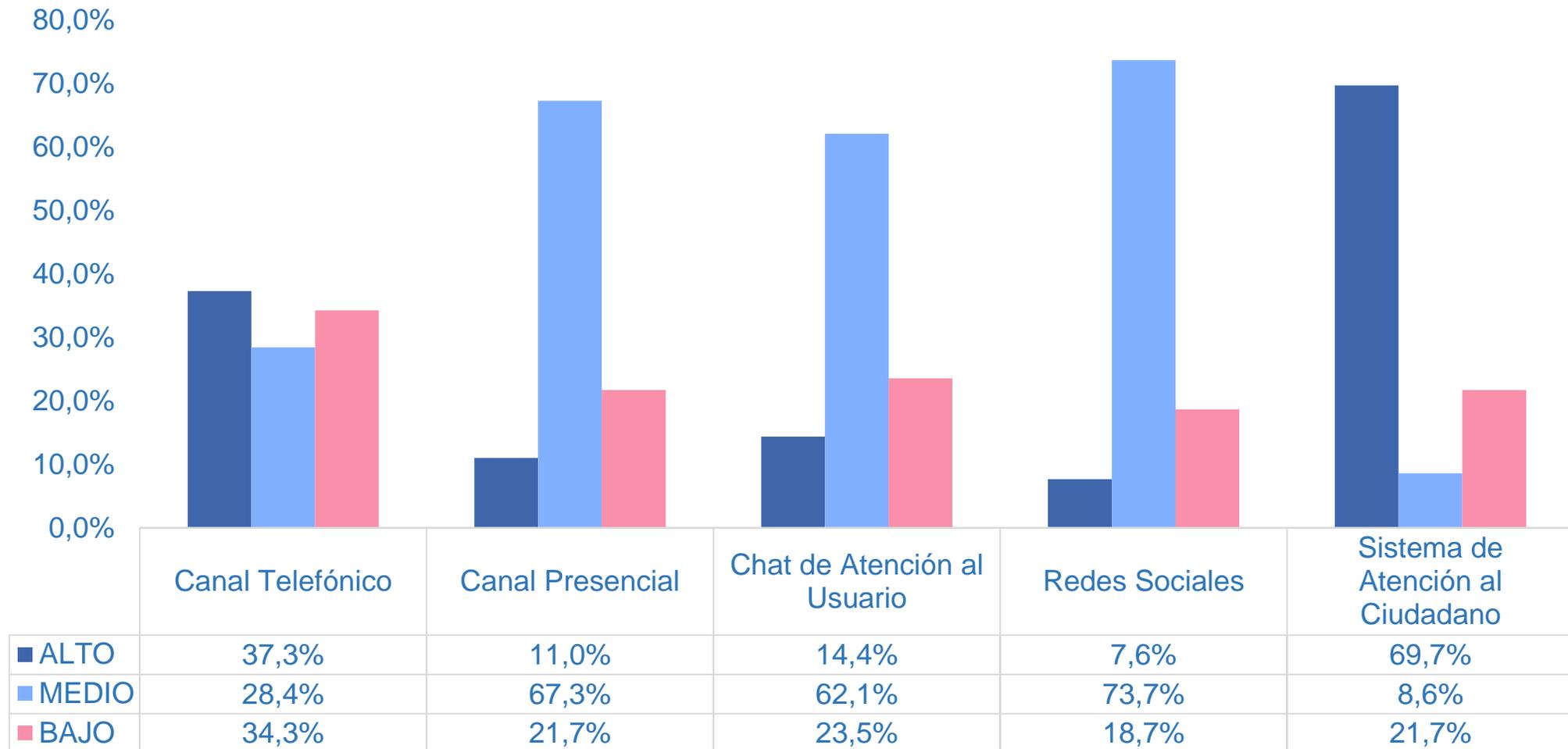
El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés



3,9

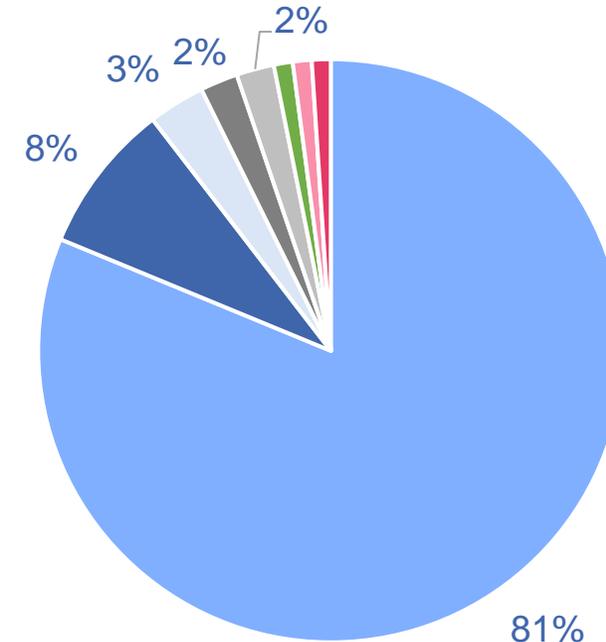
Calificación Promedio

Frecuencia del uso de los Canales de Atención



Otros mecanismos que usan las IES para comunicarse con el MEN

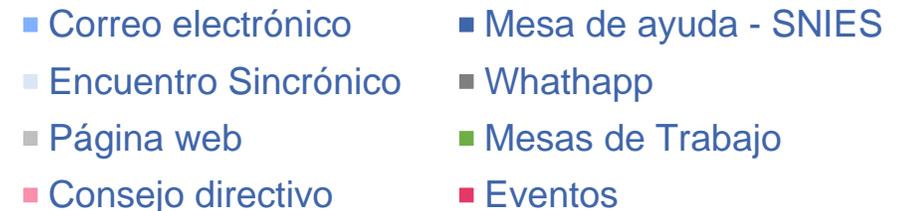
MEDIO	CANTIDAD
Correo electrónico	78
Mesa de ayuda - SNIES	8
Encuentro Sincrónico	3
Whathapp	2
Página web	2
Mesas de Trabajo	1
Consejo directivo	1
Eventos	1
Total general	96



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

29,4%

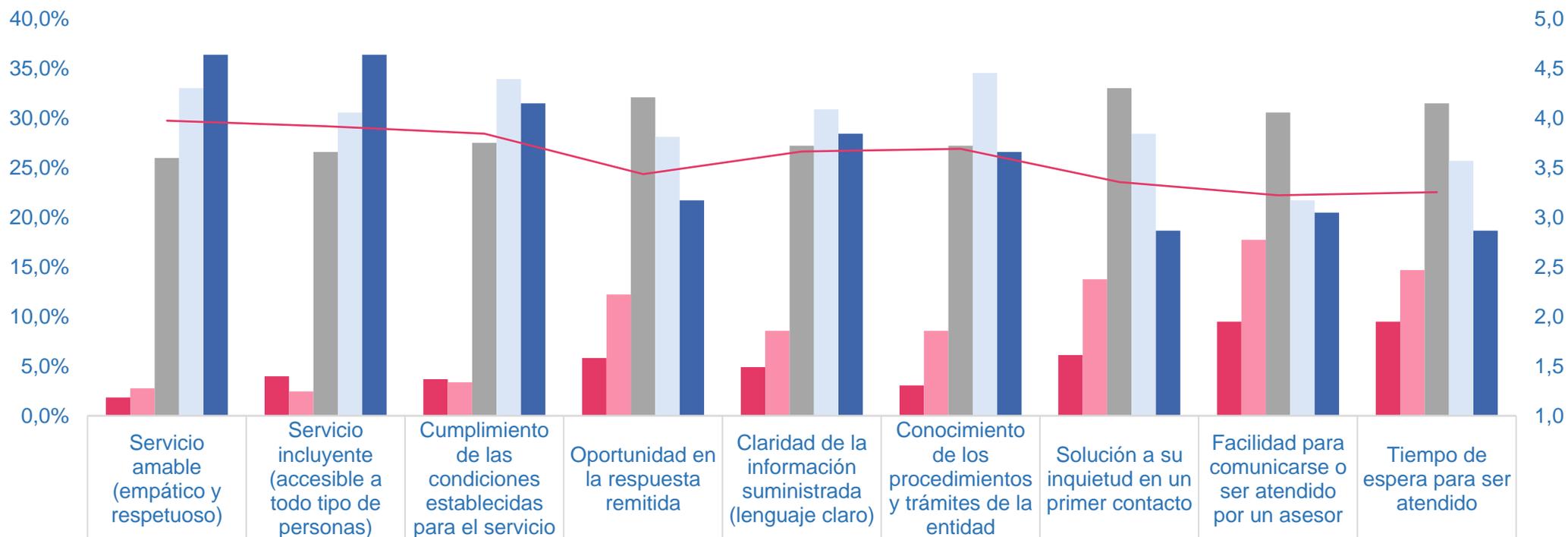
informa que hace uso de otros mecanismos para contactarse con el Ministerio de Educación Nacional.



Satisfacción frente a la atención en los canales

3,6

Calificación Promedio



1	1,8%	4,0%	3,7%	5,8%	4,9%	3,1%	6,1%	9,5%	9,5%
2	2,8%	2,4%	3,4%	12,2%	8,6%	8,6%	13,8%	17,7%	14,7%
3	26,0%	26,6%	27,5%	32,1%	27,2%	27,2%	33,0%	30,6%	31,5%
4	33,0%	30,6%	33,9%	28,1%	30,9%	34,6%	28,4%	21,7%	25,7%
5	36,4%	36,4%	31,5%	21,7%	28,4%	26,6%	18,7%	20,5%	18,7%
Satisfacción General	4,0	3,9	3,8	3,4	3,7	3,7	3,4	3,2	3,3

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

Ficha técnica trámites

Trámites que recibieron calificación	Población (cantidad de trámites realizados en 2021)	Muestra confiable 95% Nivel de confianza y 5% de error muestral	Muestra confiable 90% Nivel de confianza y 10% de error muestral	Cantidad de encuestas recibidas por trámite
Acreditación de alta calidad de Programa Académico	1341	299	65	32*
Aprobación de estudio de factibilidad	0	No aplica	No aplica	1**
Convocatoria beca ser	15	15	13	2*
Ratificación de reformas estatutarias para IES privadas	159	113	48	4*
Reconocimiento como Universidad	0	No aplica	No aplica	1**
Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	3	No aplica	No aplica	1**
Registro calificado	3395	346	66	277
Registro e inscripción de rectores y representantes legales	308	172	56	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 2021 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

Satisfacción de los trámites que cumplen con la muestra representativa

3,5

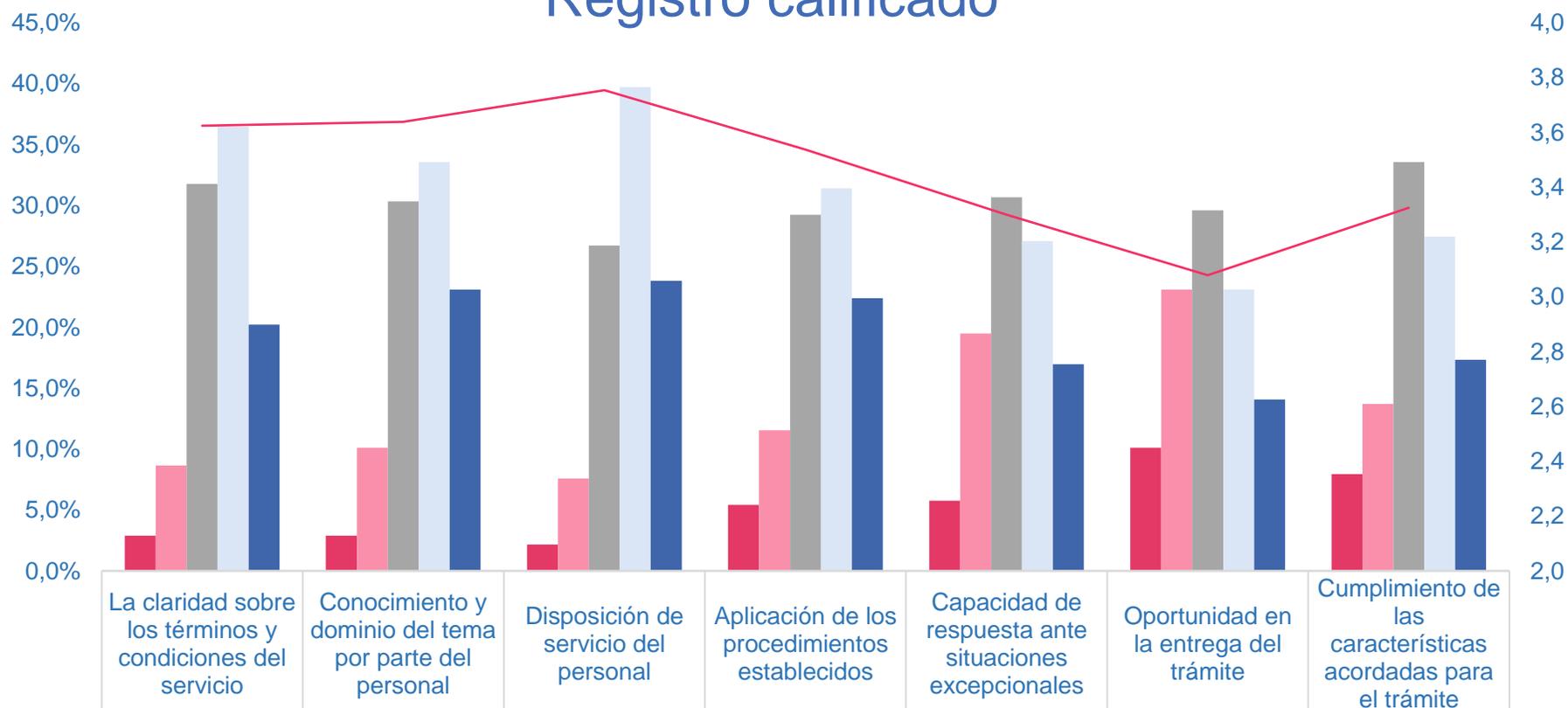
Calificación Promedio

277

Cantidad de IES que calificaron el trámite

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

Registro calificado

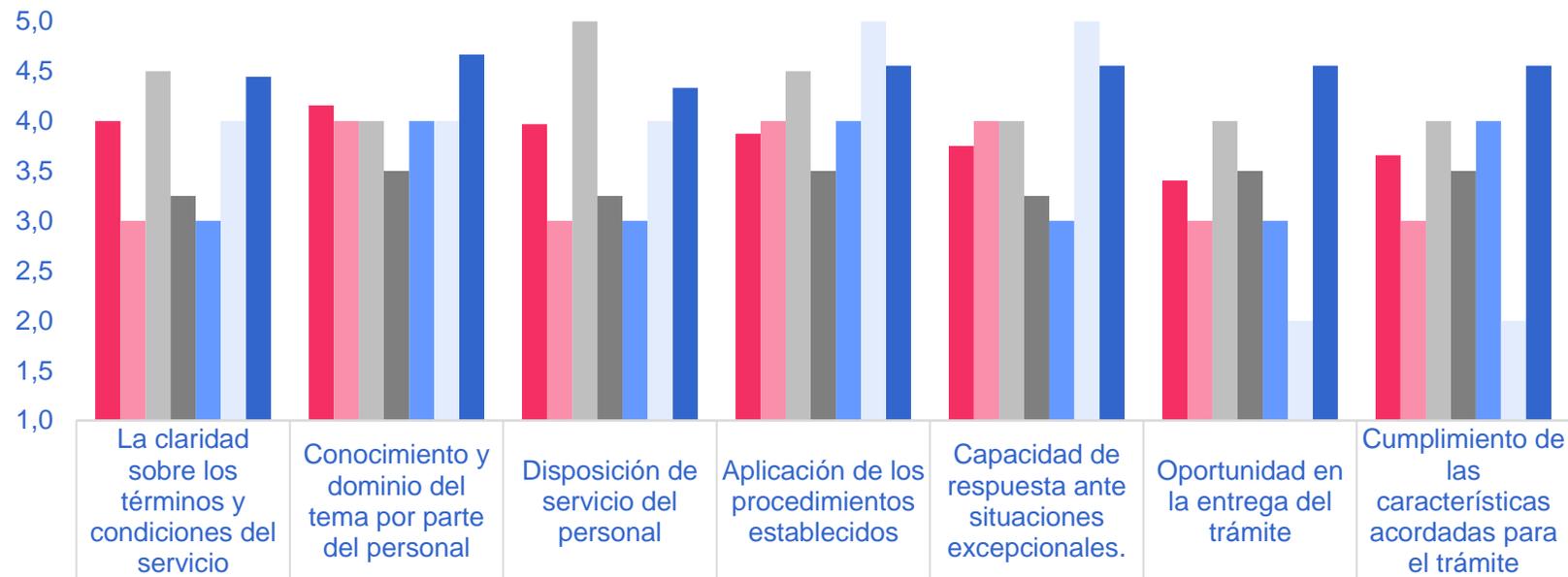


1	2,9%	2,9%	2,2%	5,4%	5,8%	10,1%	7,9%
2	8,7%	10,1%	7,6%	11,6%	19,5%	23,1%	13,7%
3	31,8%	30,3%	26,7%	29,2%	30,7%	29,6%	33,6%
4	36,5%	33,6%	39,7%	31,4%	27,1%	23,1%	27,4%
5	20,2%	23,1%	23,8%	22,4%	17,0%	14,1%	17,3%
Satisfacción General	3,6	3,6	3,8	3,5	3,3	3,1	3,3

Satisfacción de los trámites que no cumplen con la muestra representativa

3,8

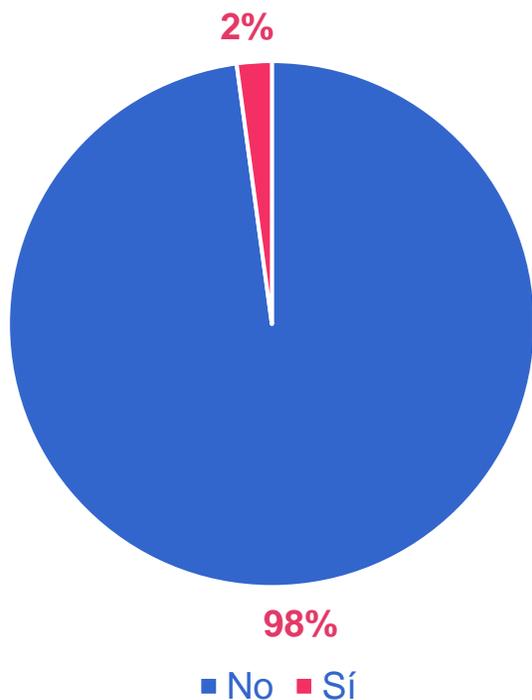
Calificación Promedio



	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
■ Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	4,0	4,2	4,0	3,9	3,8	3,4	3,7
■ Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0
■ Convocatoria beca ser	4,5	4,0	5,0	4,5	4,0	4,0	4,0
■ Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,5	3,5
■ Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0
■ Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	2,0	2,0
■ Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES	4,4	4,7	4,3	4,6	4,6	4,6	4,6

Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?



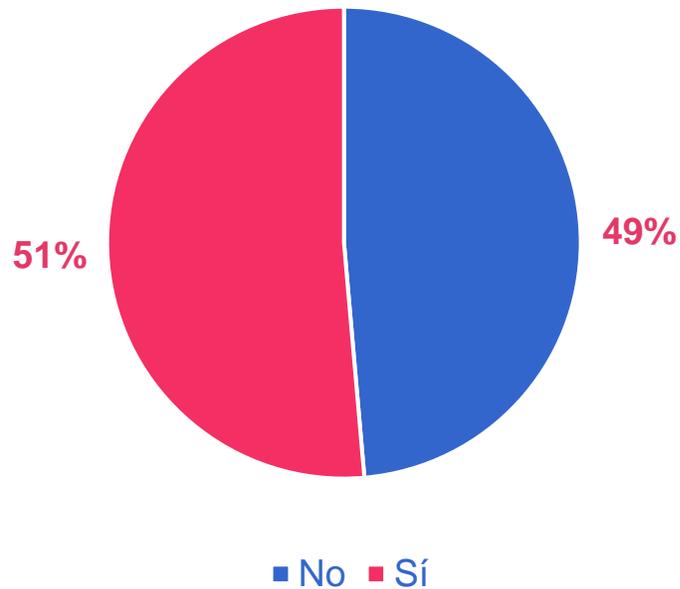
Razón principal por la cual usted realizó el trámite a través de un tercero



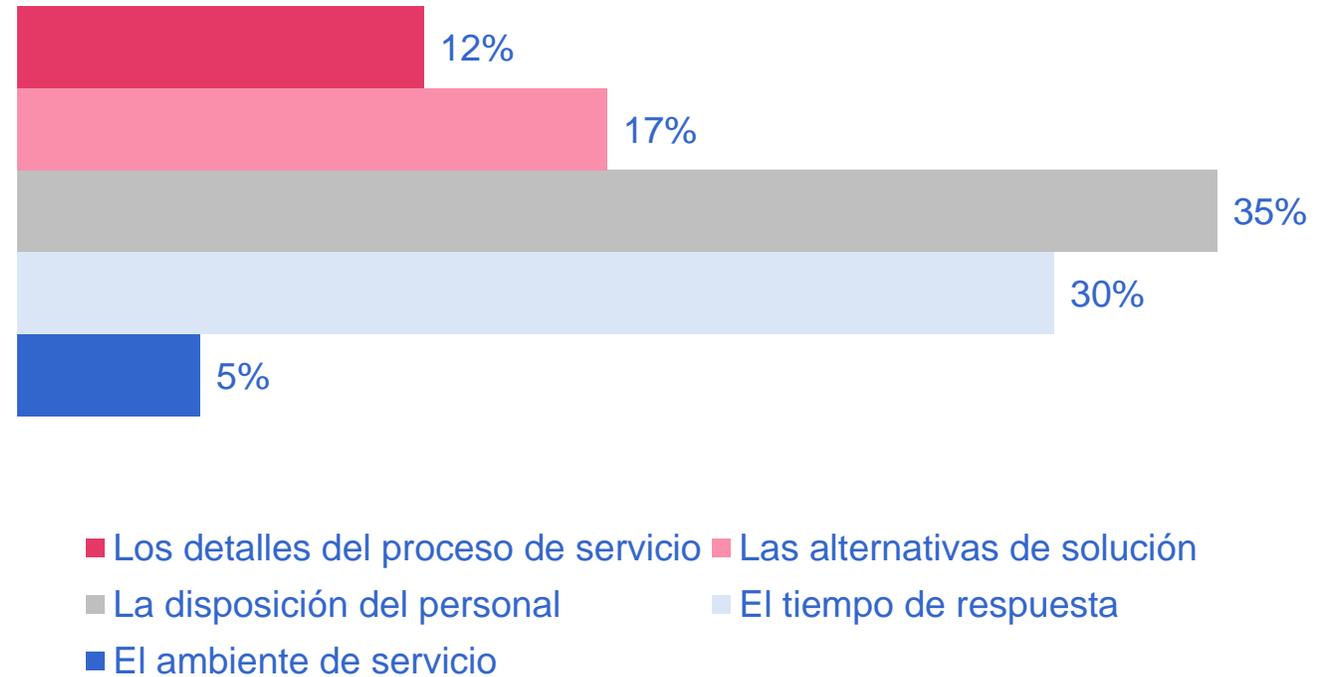
- Para tener acompañamiento en el uso de la plataforma tecnológica.
- Para preparar la documentación de manera más ágil.
- Para tener mayor claridad sobre los requisitos.

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



Percepción de las temáticas de mayor relevancia para las SE

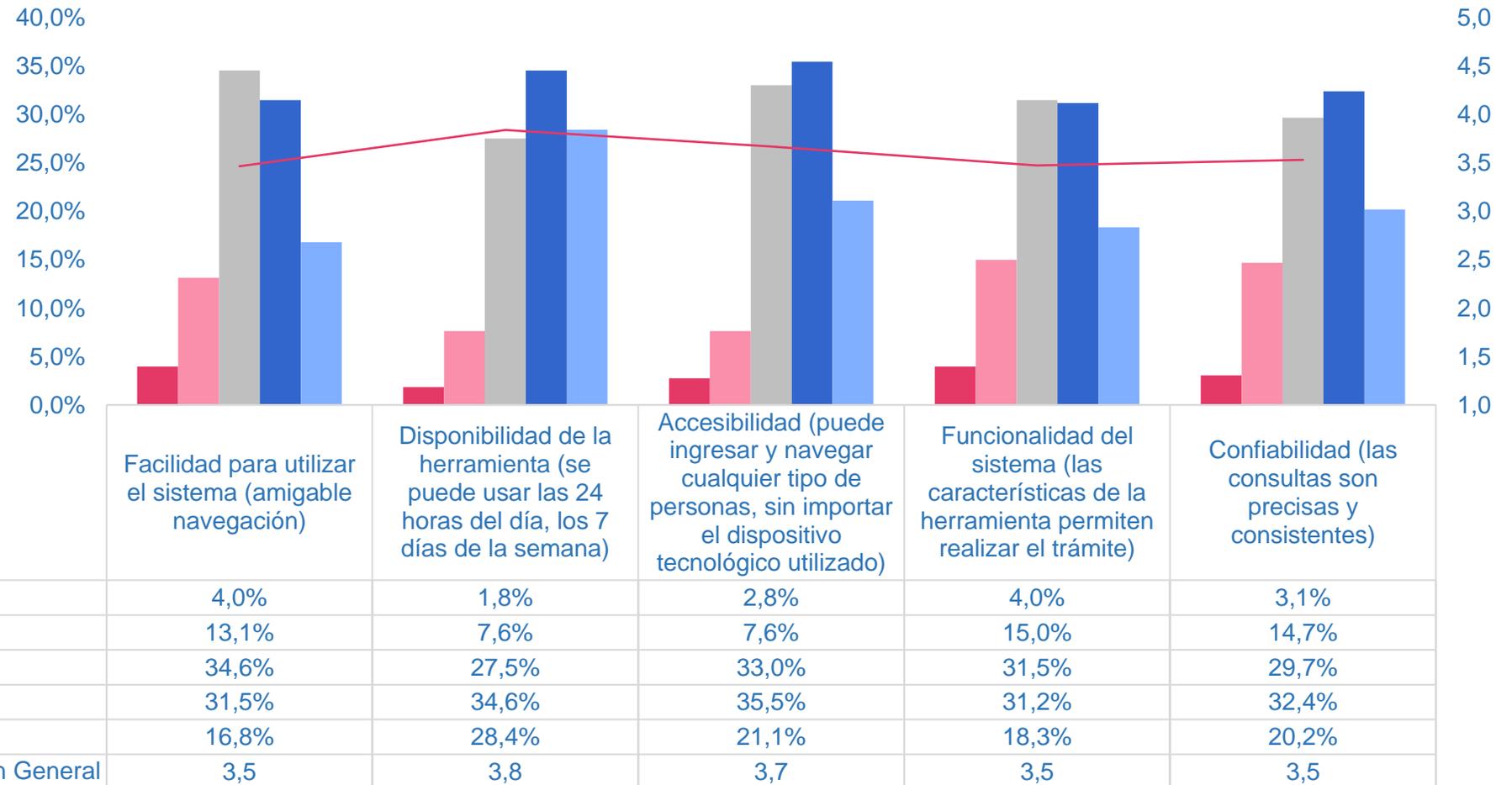


Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

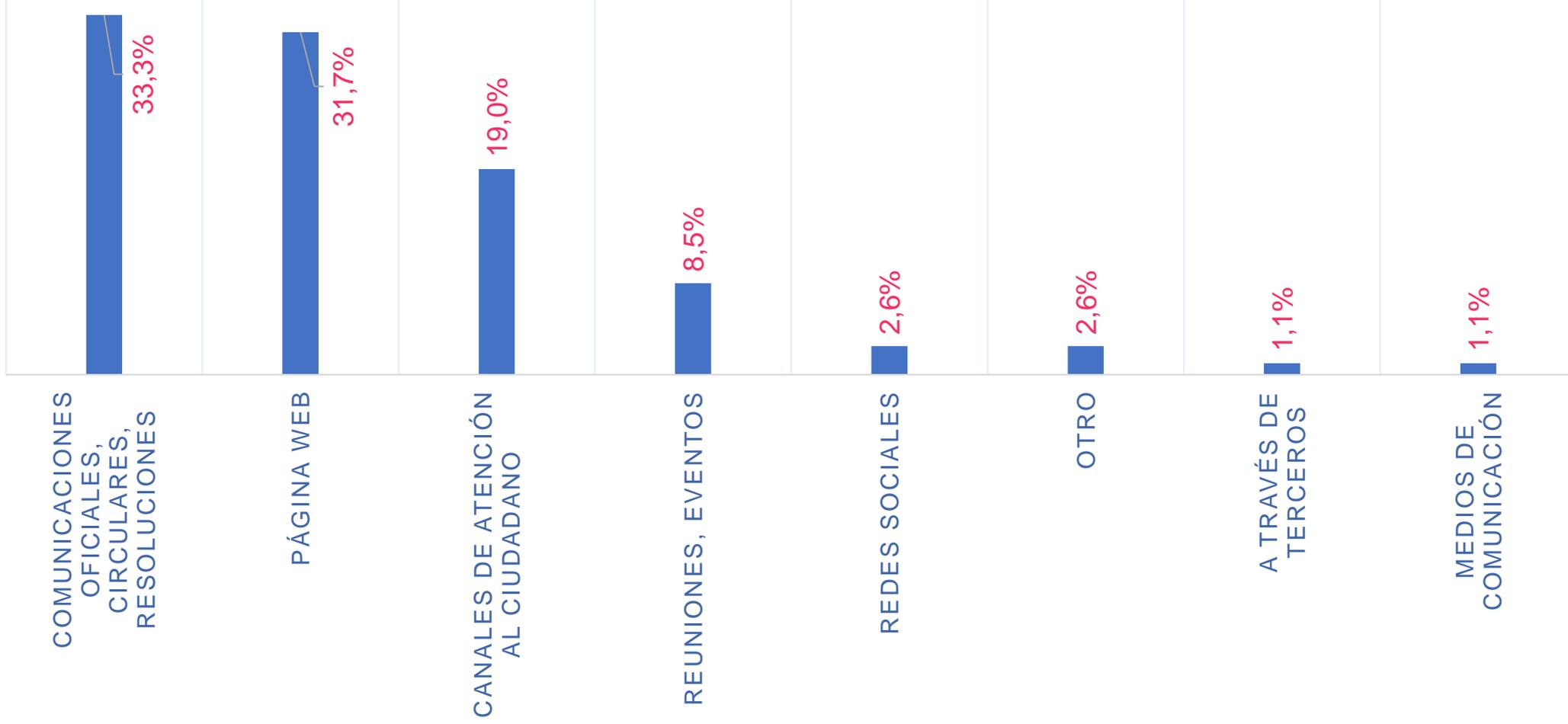
3,6

Calificación Promedio

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



Mecanismos de acceso a la información del MEN

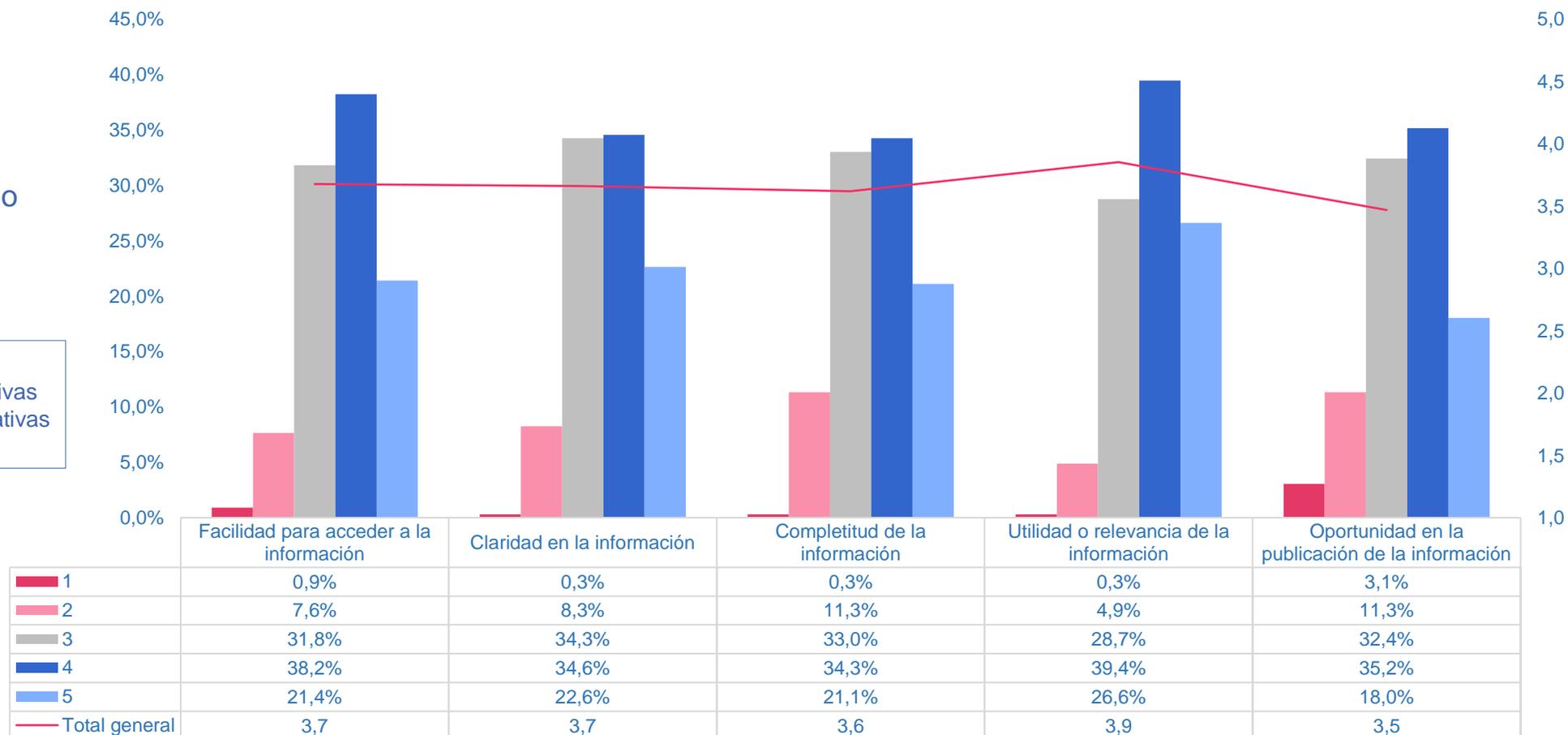


Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

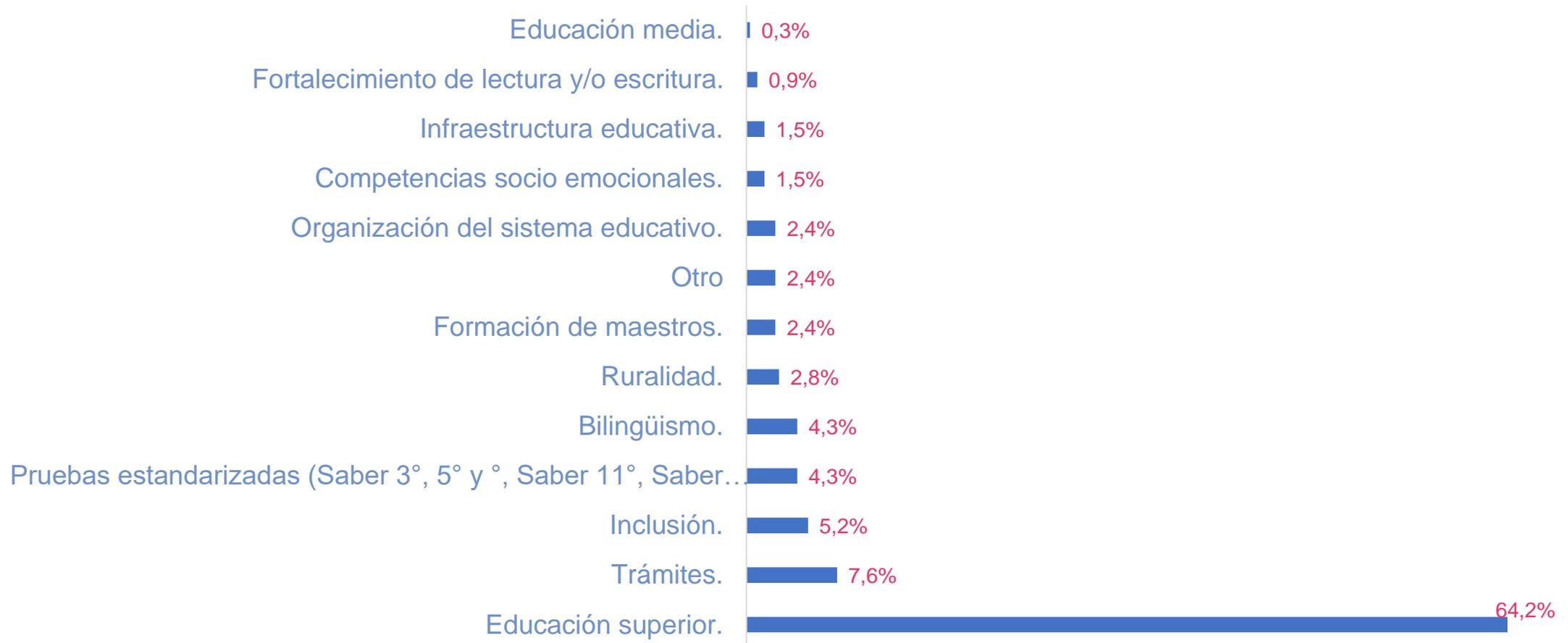
3,7

Calificación Promedio

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



Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

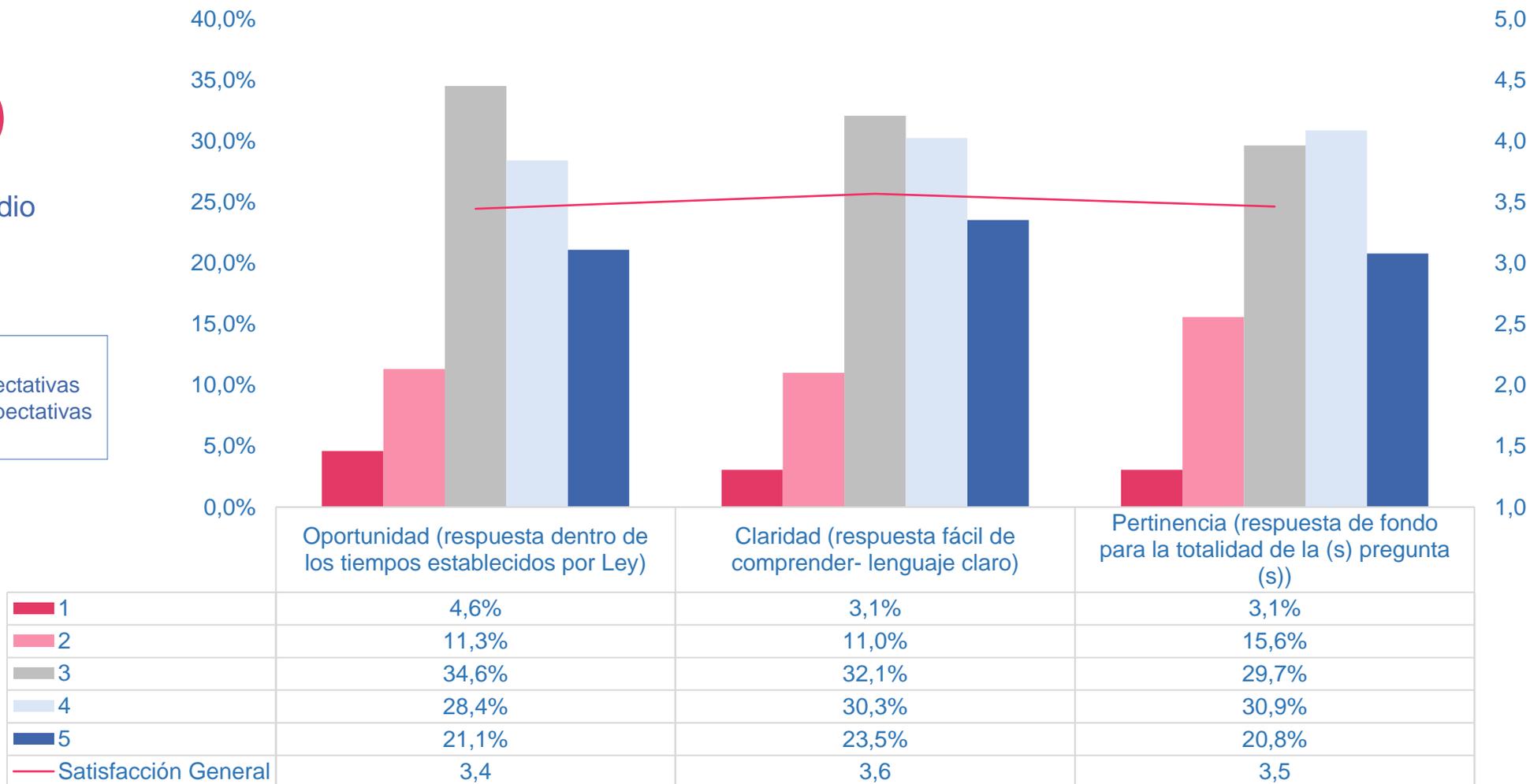


Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,5

Calificación Promedio

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

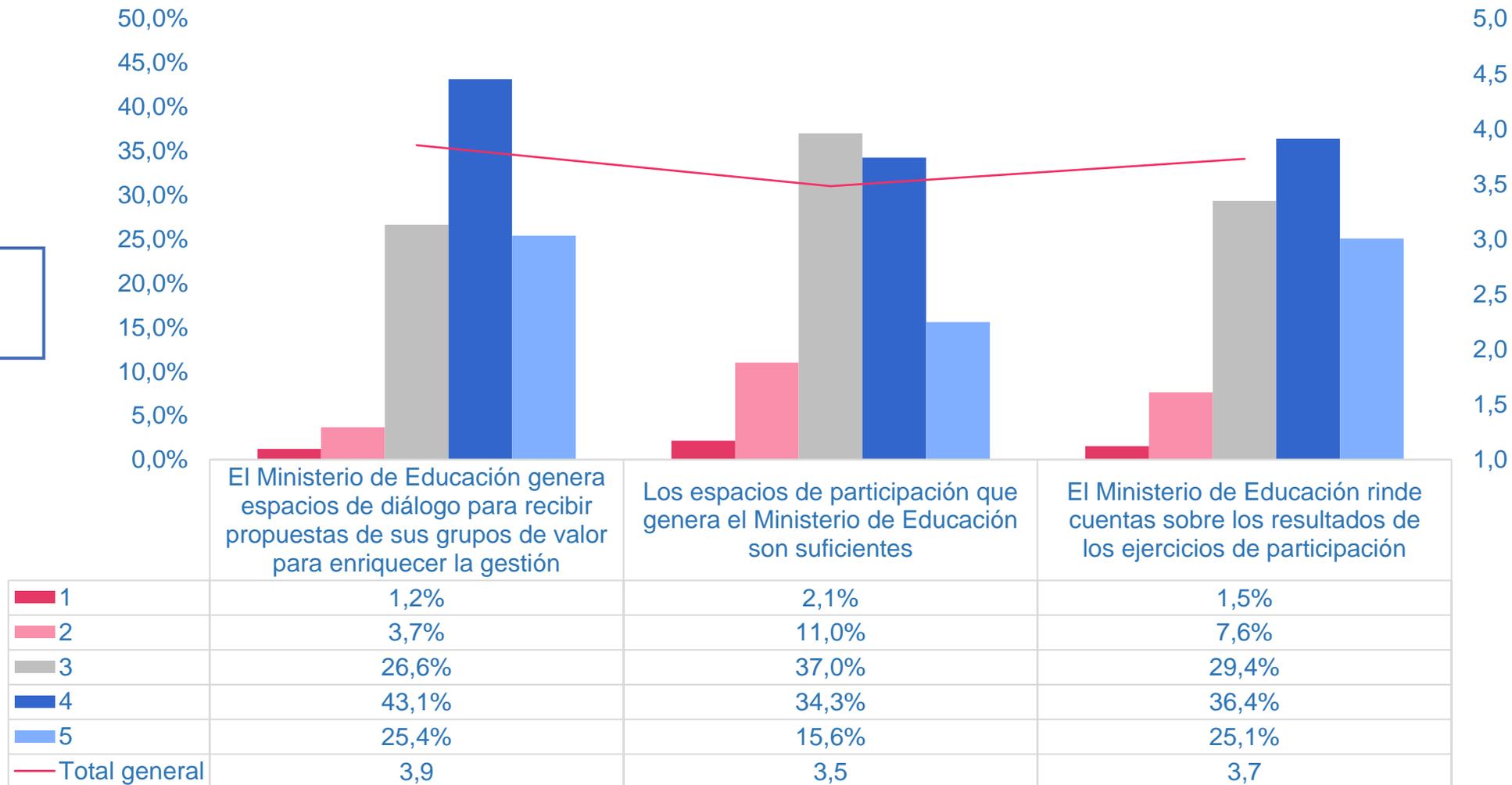


Percepción frente a los espacios de diálogo del MEN

3,7

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

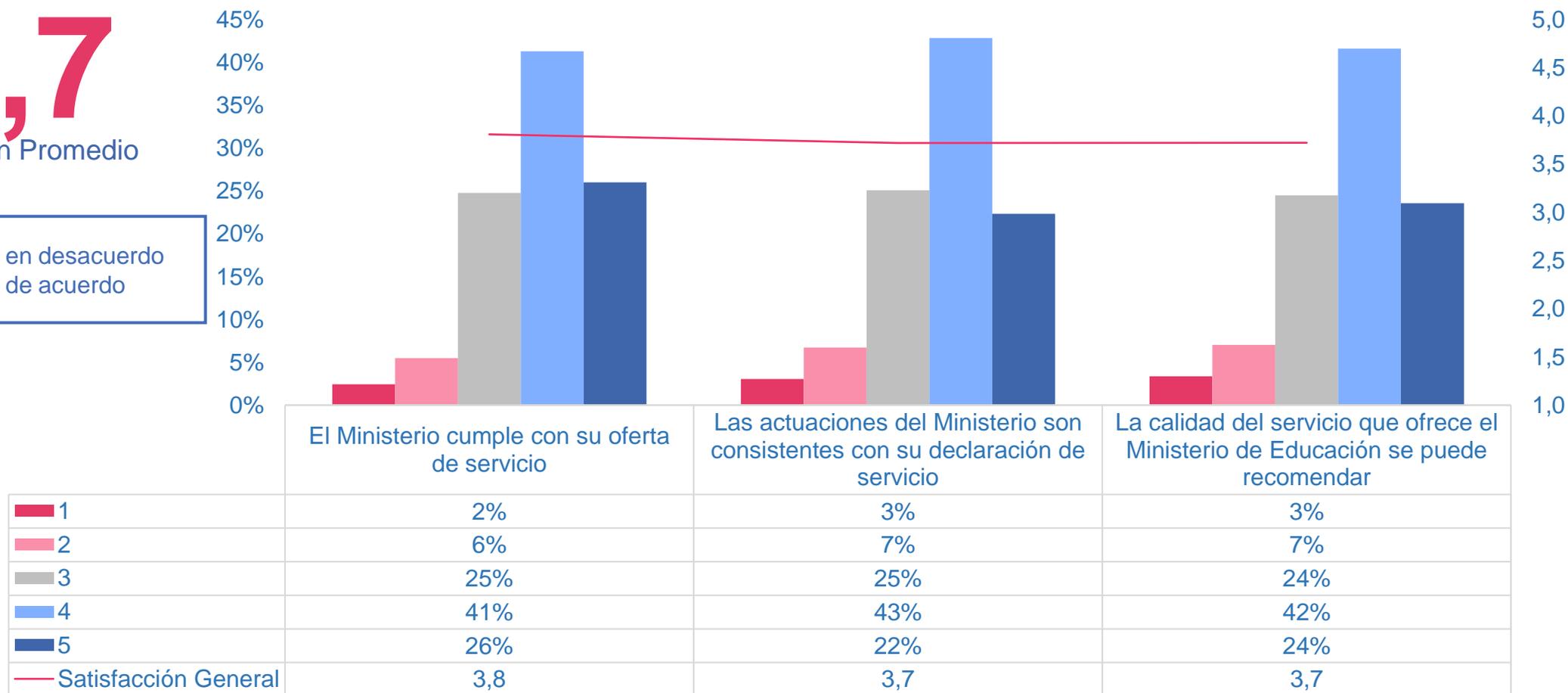


Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

3,7

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

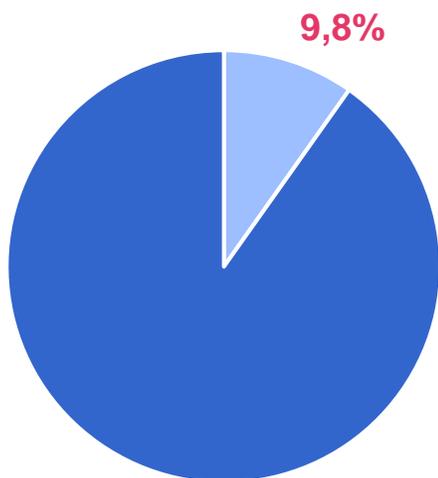


Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

3,9

Calificación Promedio

Ha participado de eventos institucionales del Ministerio de Educación

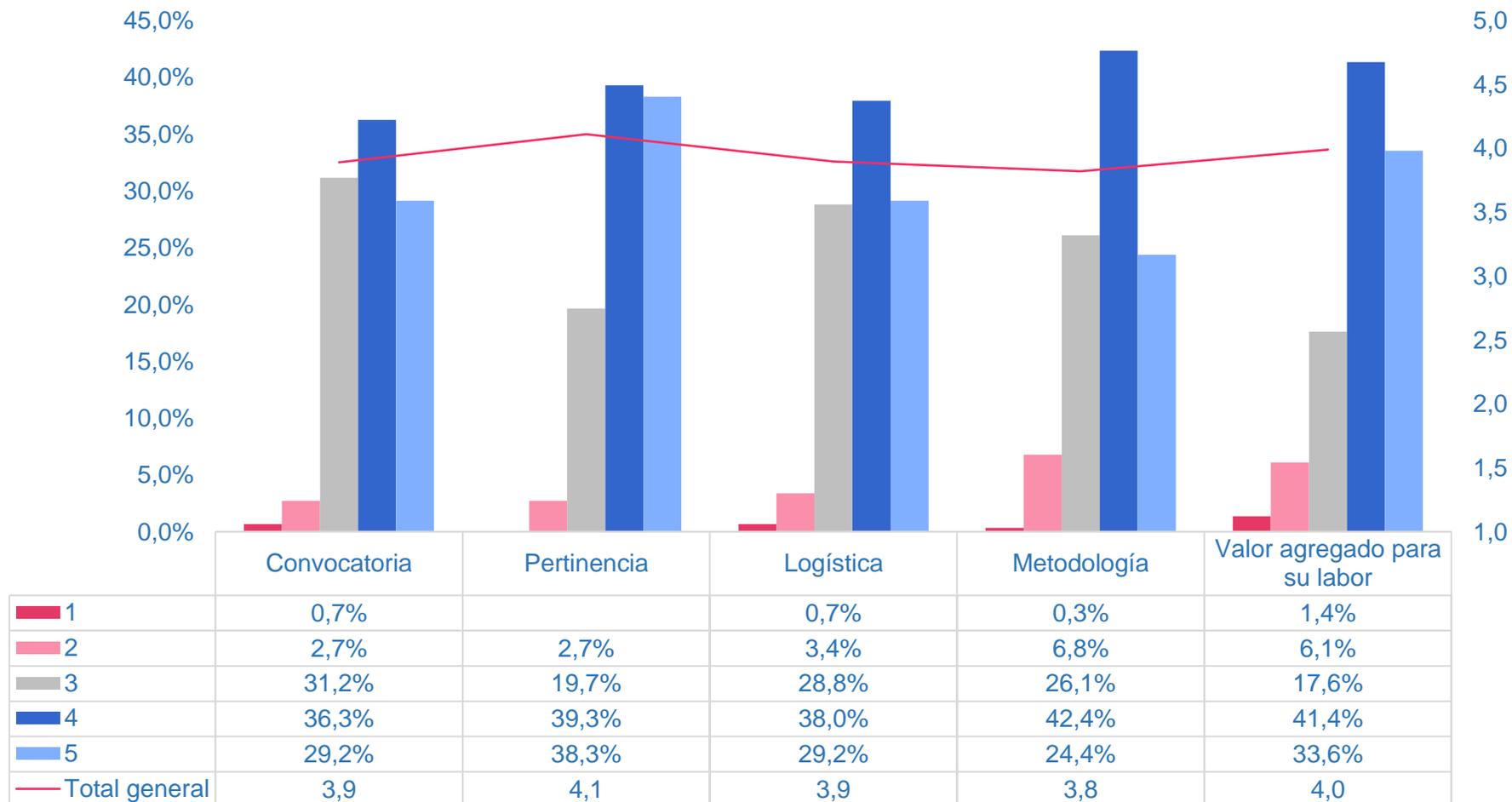


90,2%

9,8%

■ No ■ Sí

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

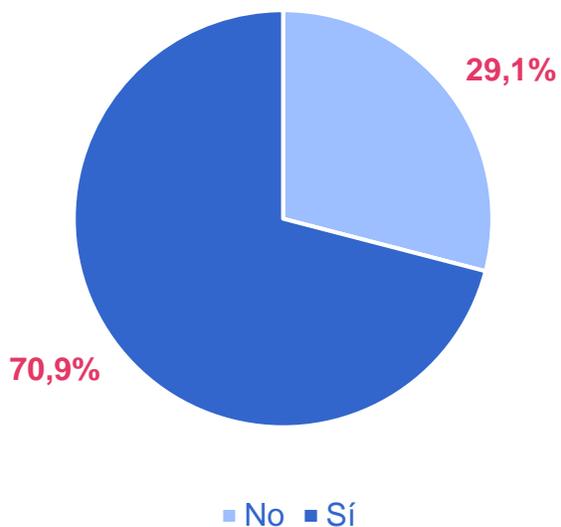


Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

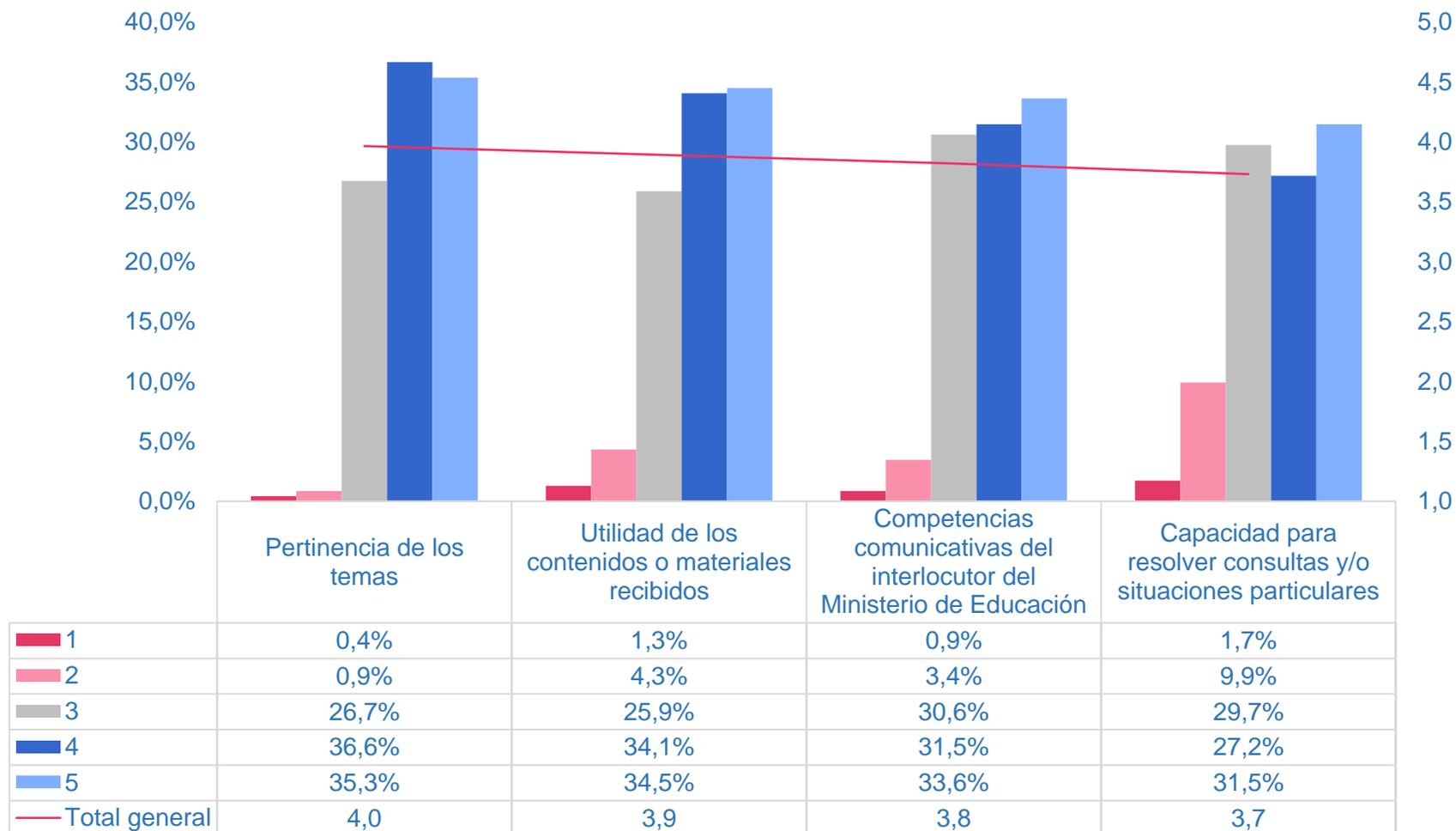
3,9

Calificación Promedio

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación.



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

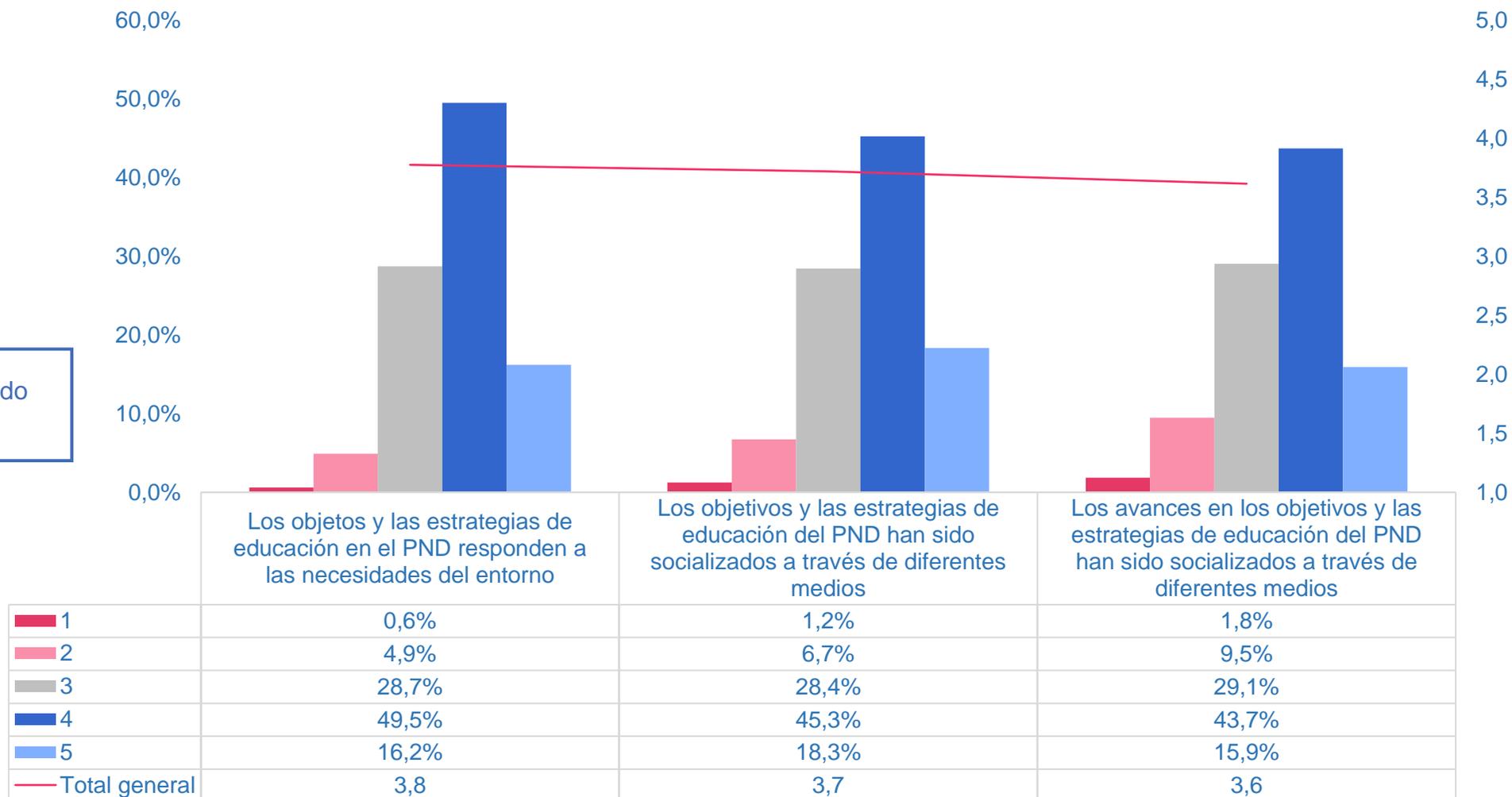


Percepción frente a la socialización Plan Nacional de Desarrollo

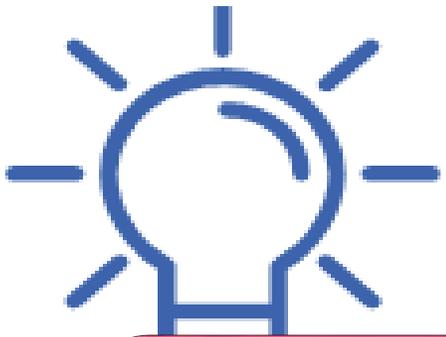
3,7

Calificación Promedio

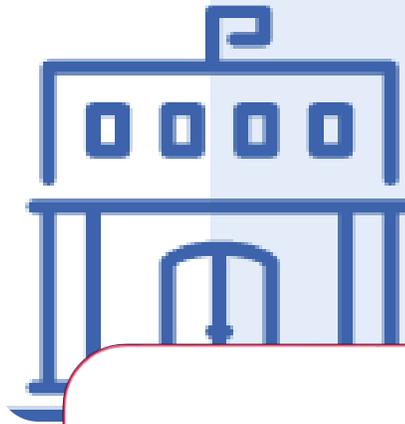
1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo



Observaciones de las Instituciones de Educación Superior



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.

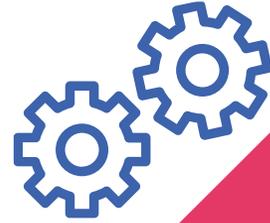


La atención personalizada a las inquietudes de la institución durante el encuentro realizado en la ciudad de Popayán durante el II semestre de 2021.

Observaciones de las Instituciones de Educación Superior



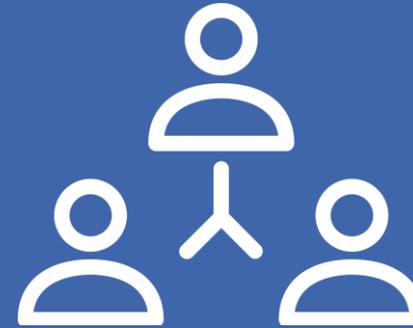
No se han tenido experiencias memorables, todas en el marco del cumplimiento de requisitos



No hay orientación adecuada ni tampoco una respuesta oportuna

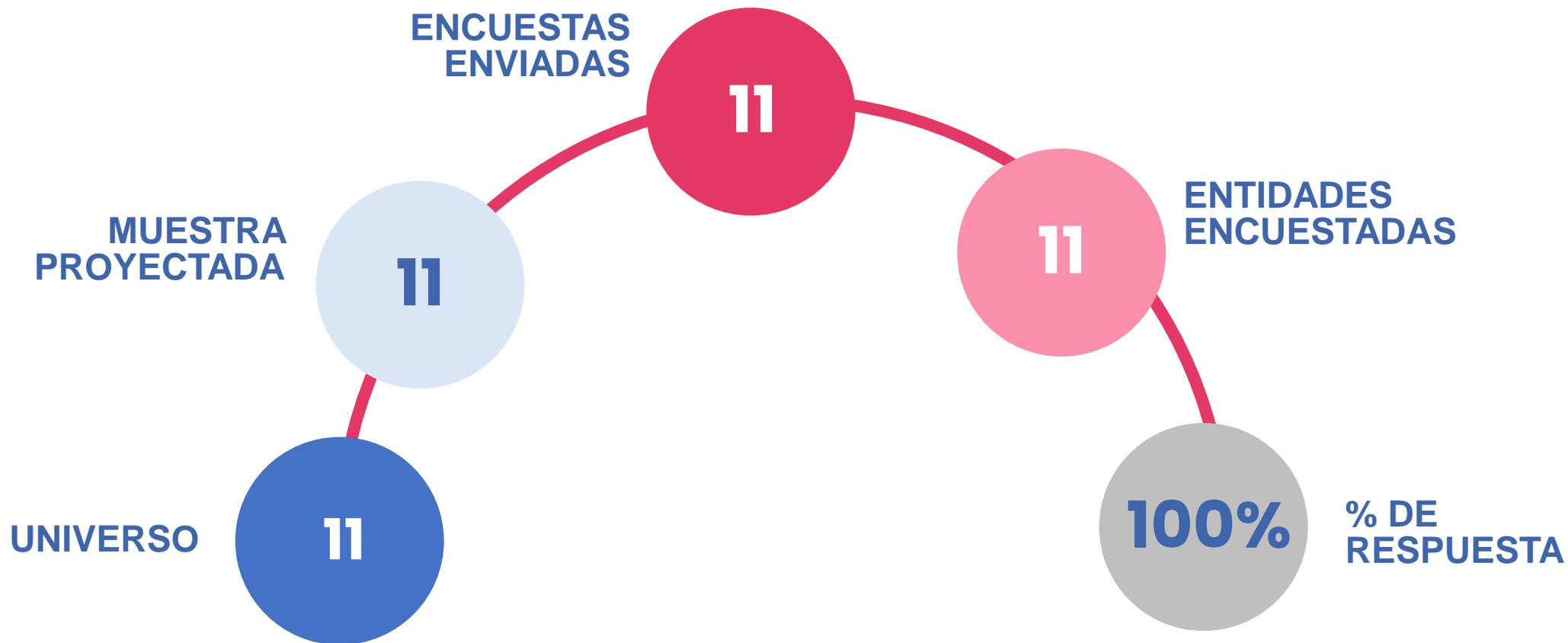
Consideramos muy tardíos los tiempos de respuesta del Ministerio ante los requerimientos realizados.

Entidades Adscritas y Vinculadas -EAVs



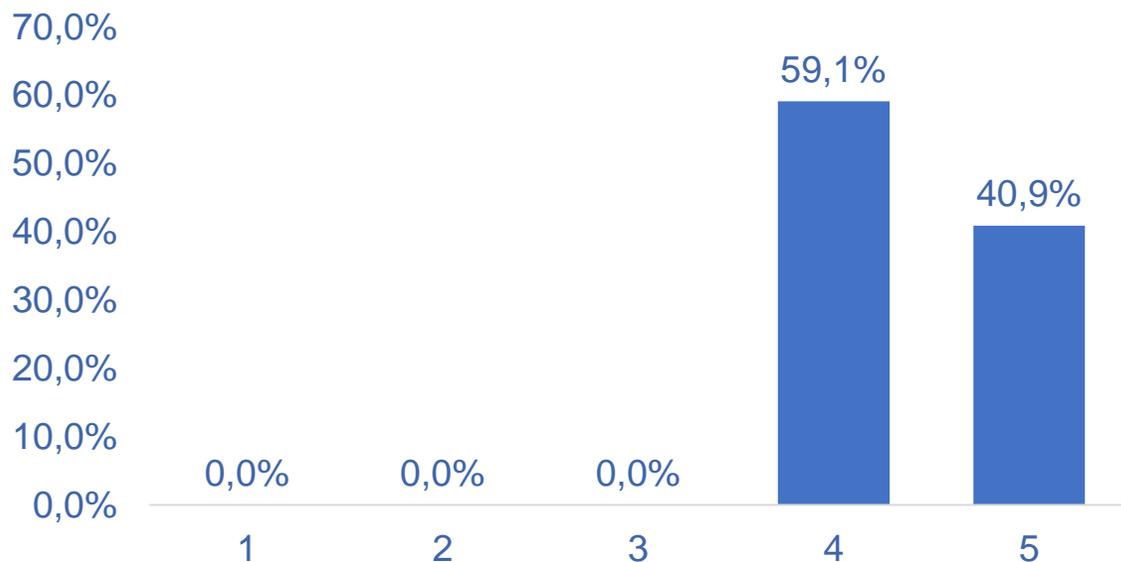
-
- 4.1 Ficha técnica
 - 4.2 Resultado detallado encuesta 2021
 - 4.3 Observaciones y Comentarios
-

Ficha Técnica Entidades Adscritas y Vinculadas



Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN

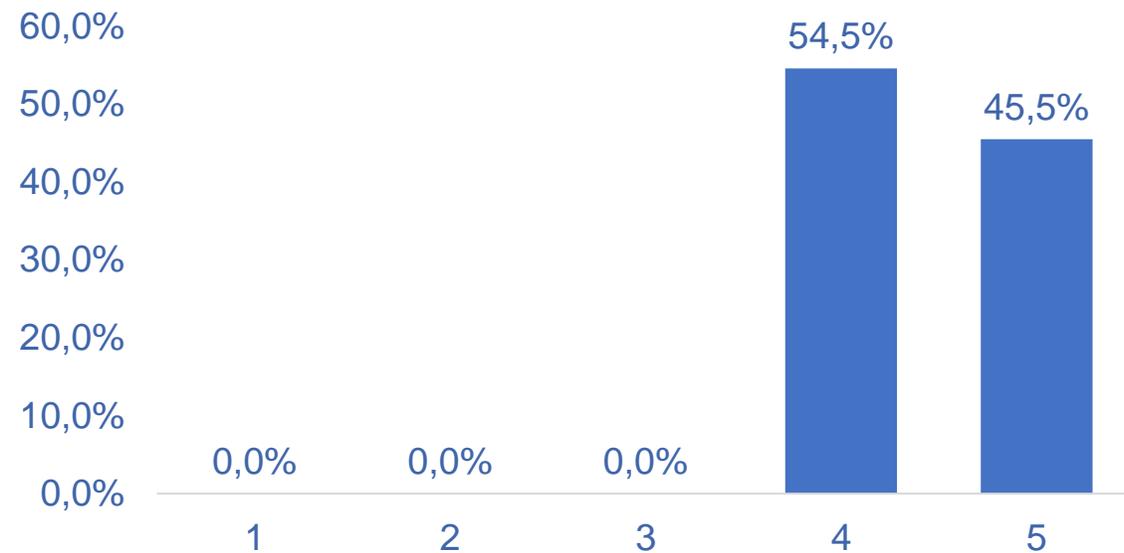
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



4,4

Calificación promedio

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



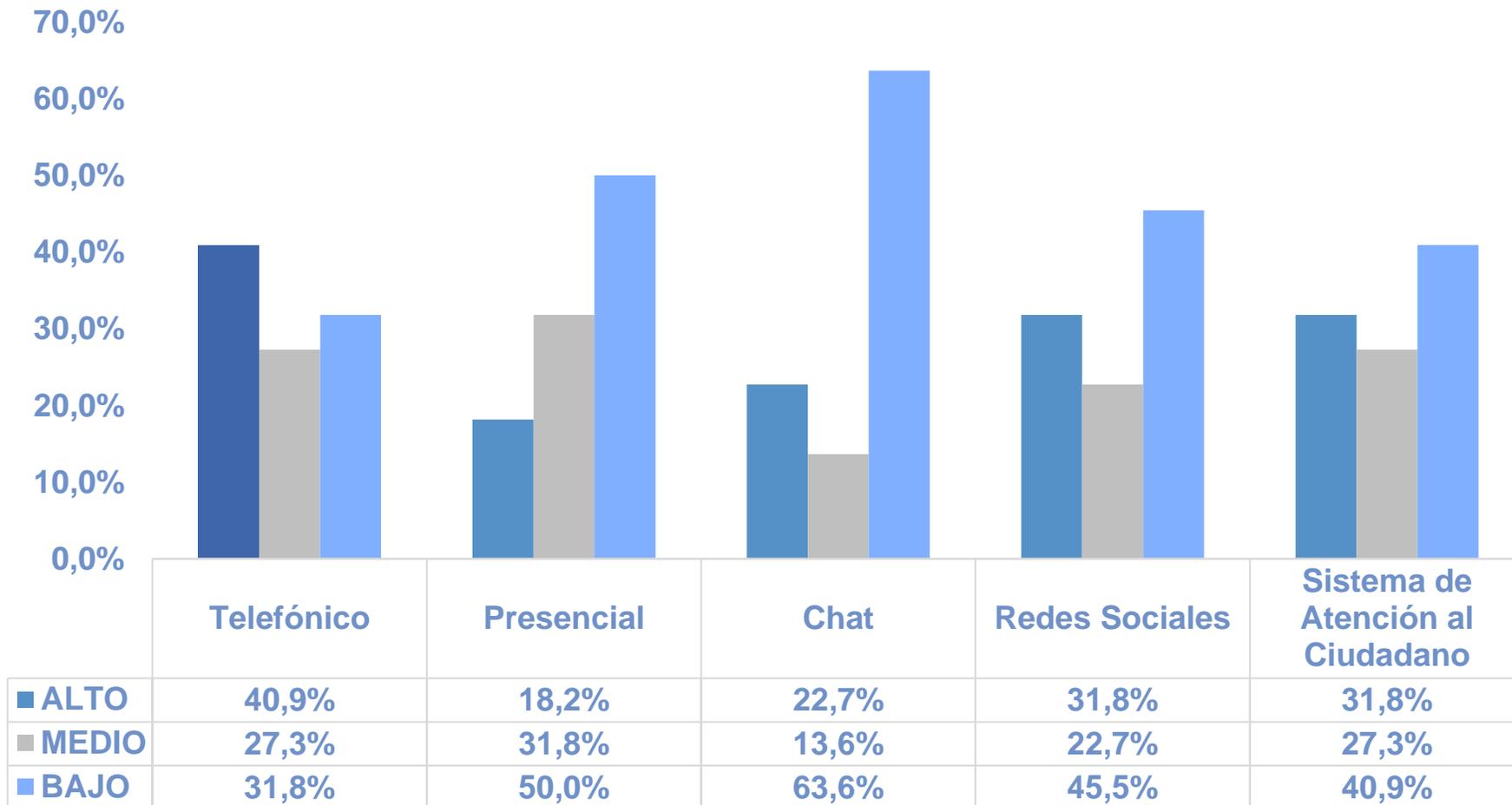
4,5

Calificación promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

Frecuencia del uso de los Canales de Atención

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

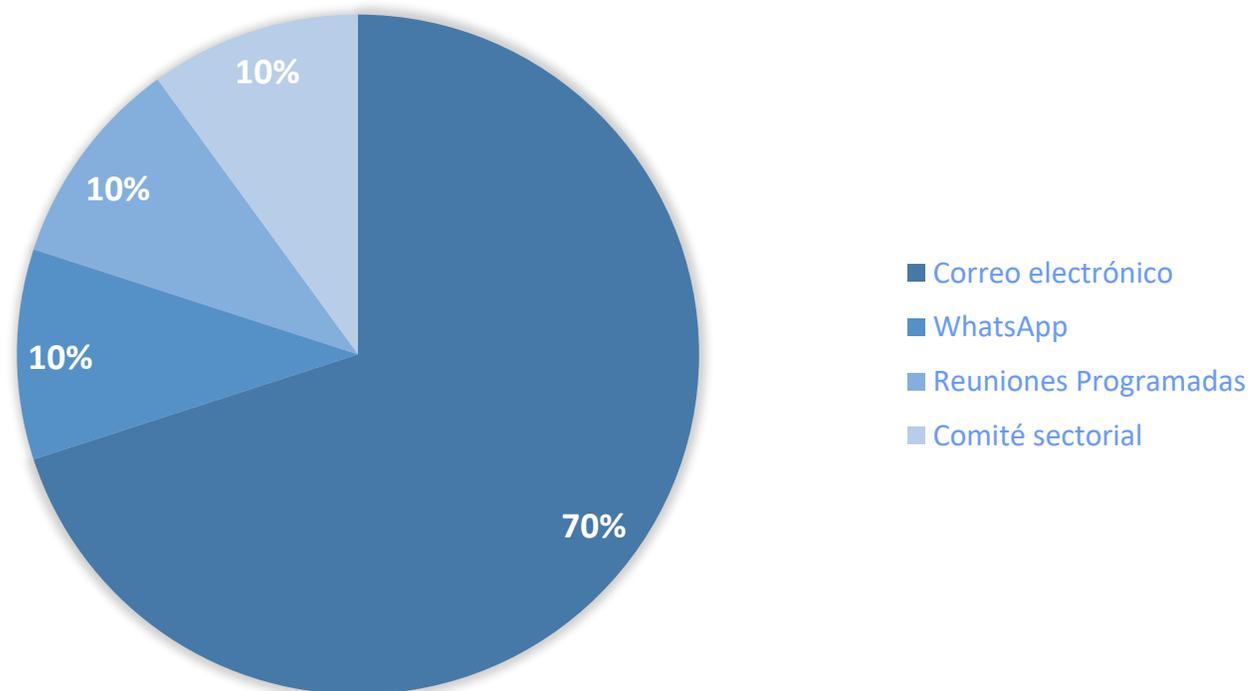


Otros mecanismos que usan las EAV`s para comunicarse con el MEN

Del total de las EAV`s que participaron en la encuesta, el

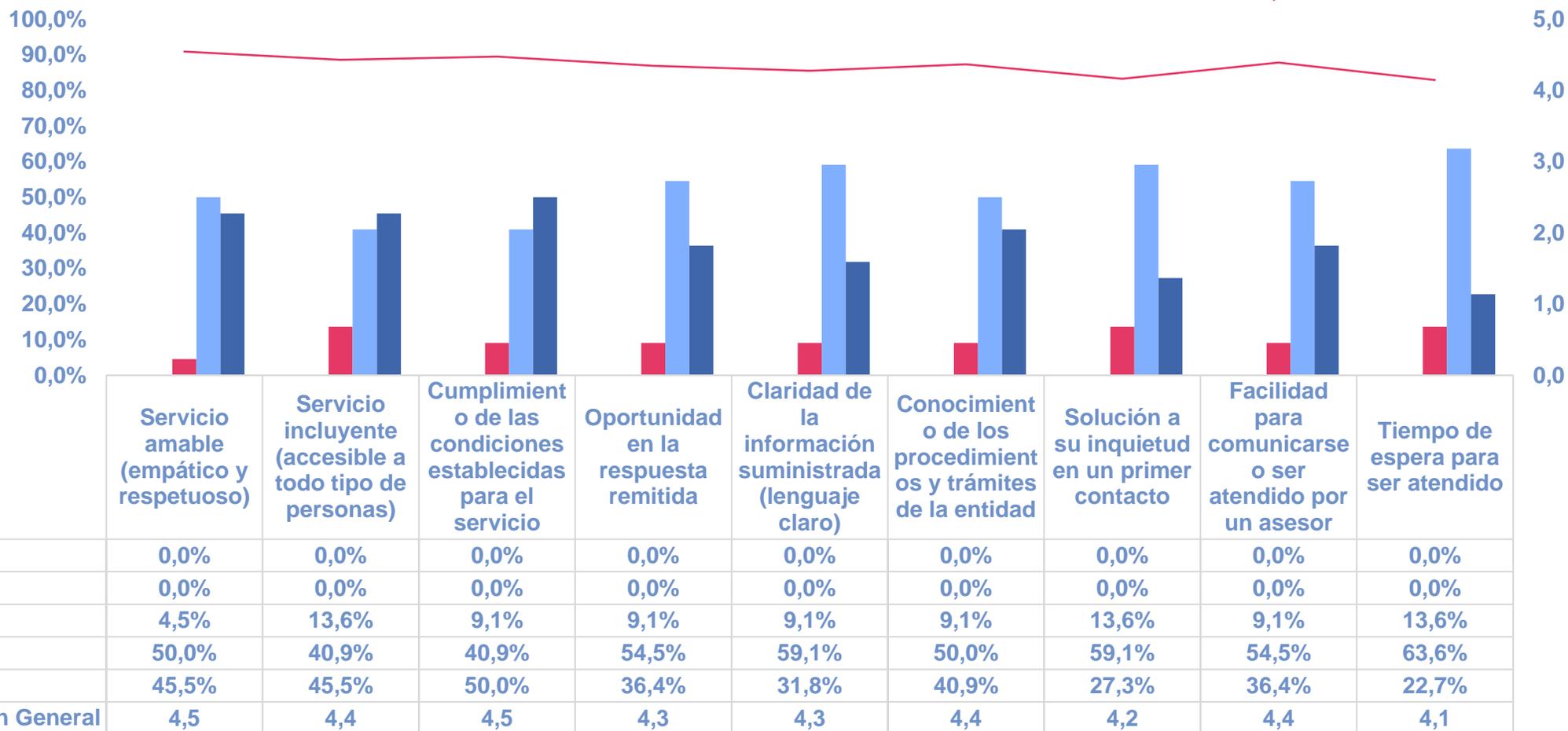
45,5%

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



4,3

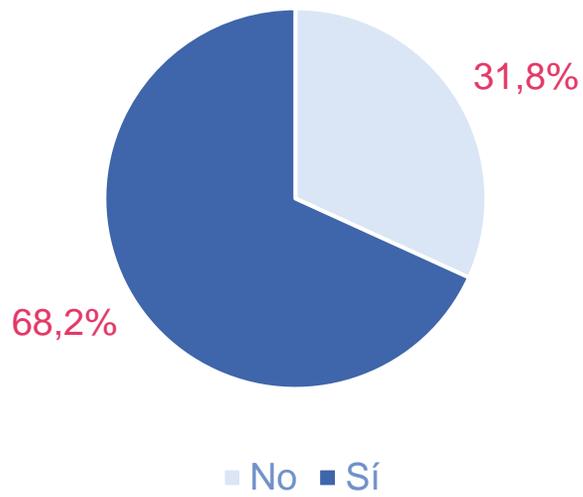
Satisfacción frente a la atención en los canales



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

Experiencias Memorables

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

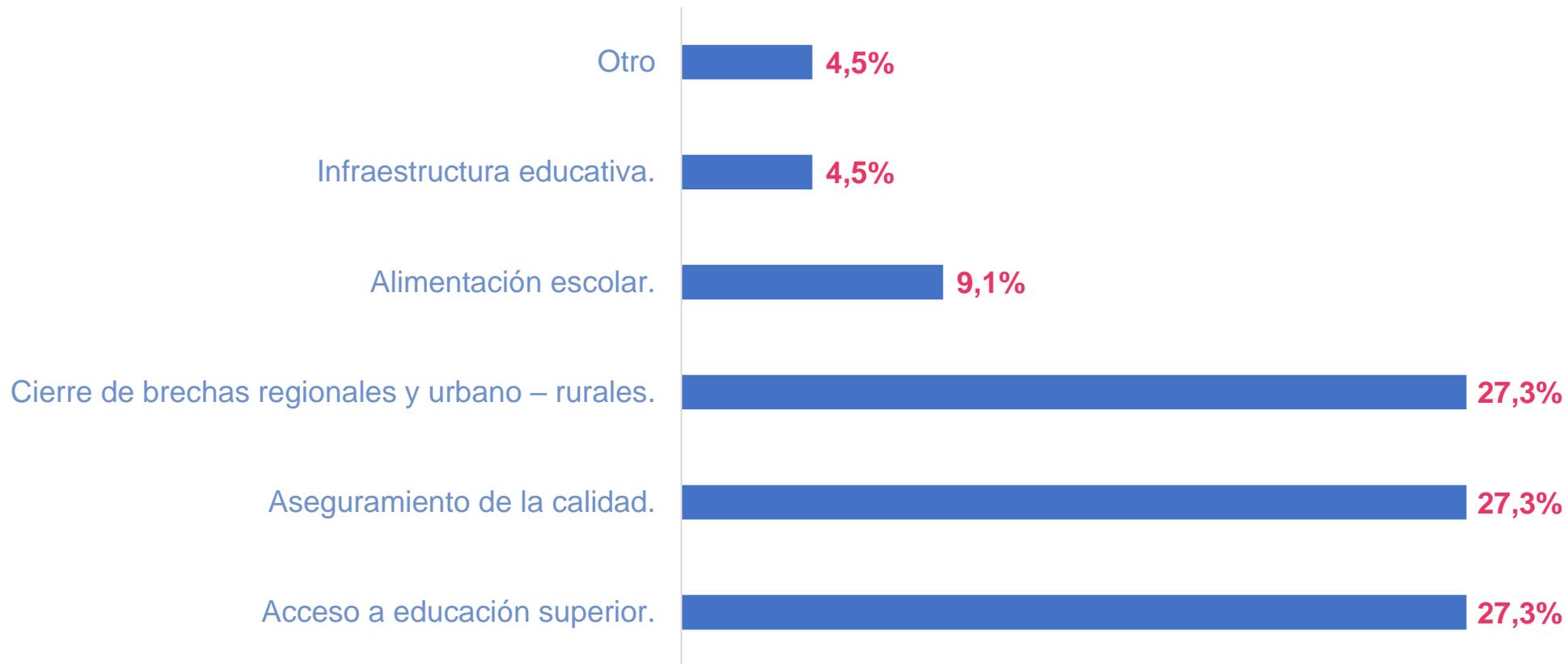


■ Las alternativas de solución
■ El tiempo de respuesta

■ Los detalles del proceso de servicio
■ La disposición del personal



Percepción de temáticas de mayor relevancia para las EAVs

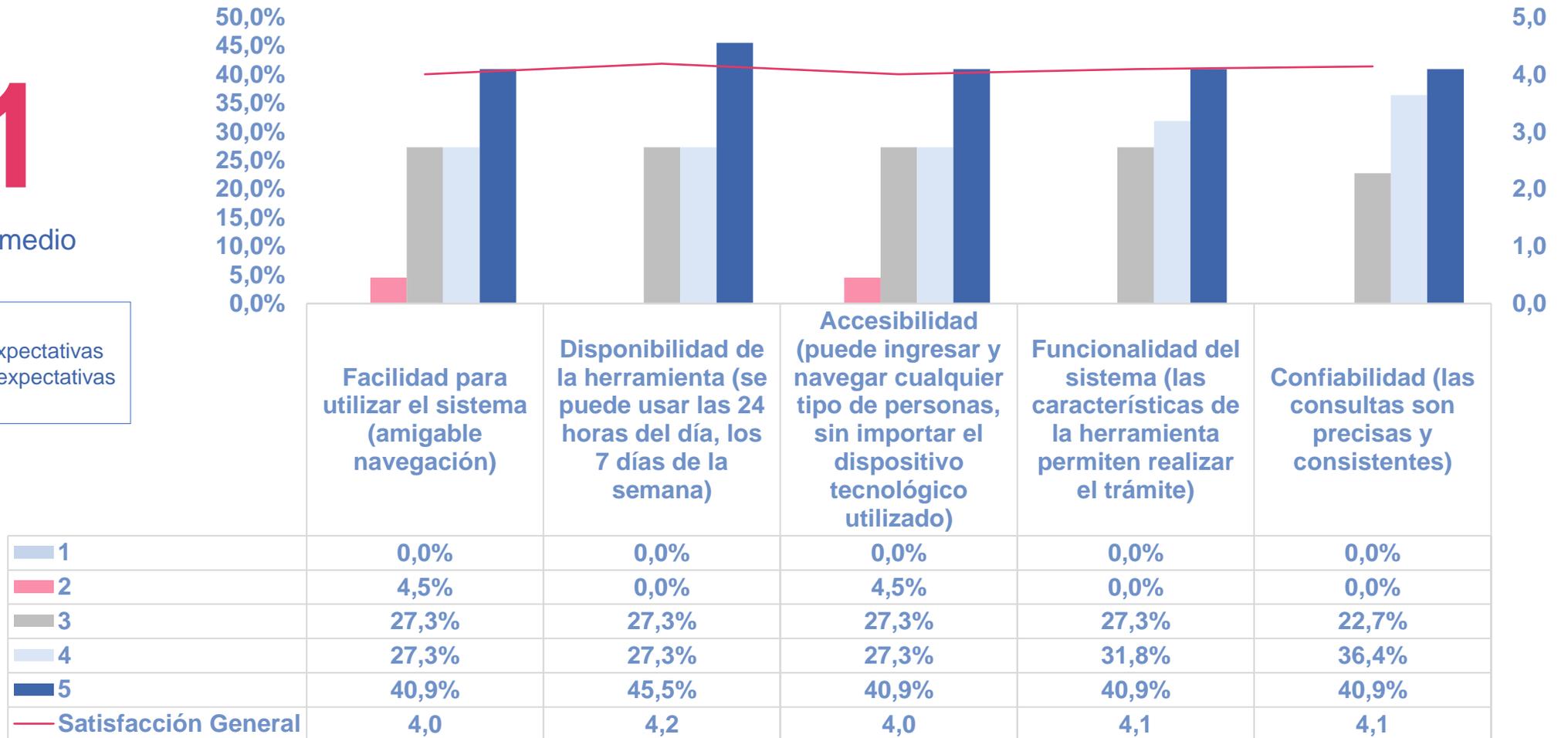


Satisfacción frente a los Sistemas de Información del MEN

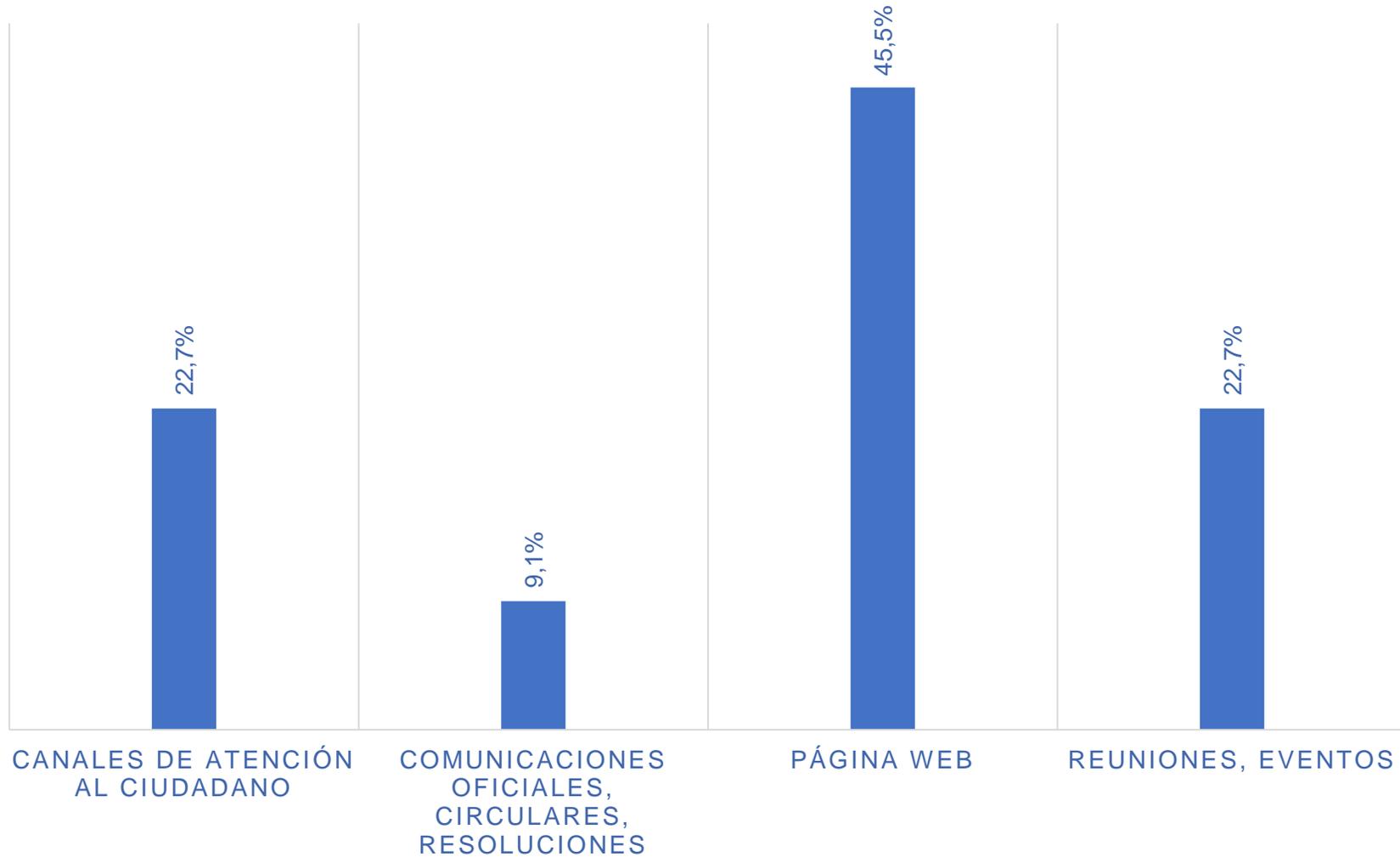
4,1

Calificación Promedio

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



Mecanismos de acceso a la información del MEN

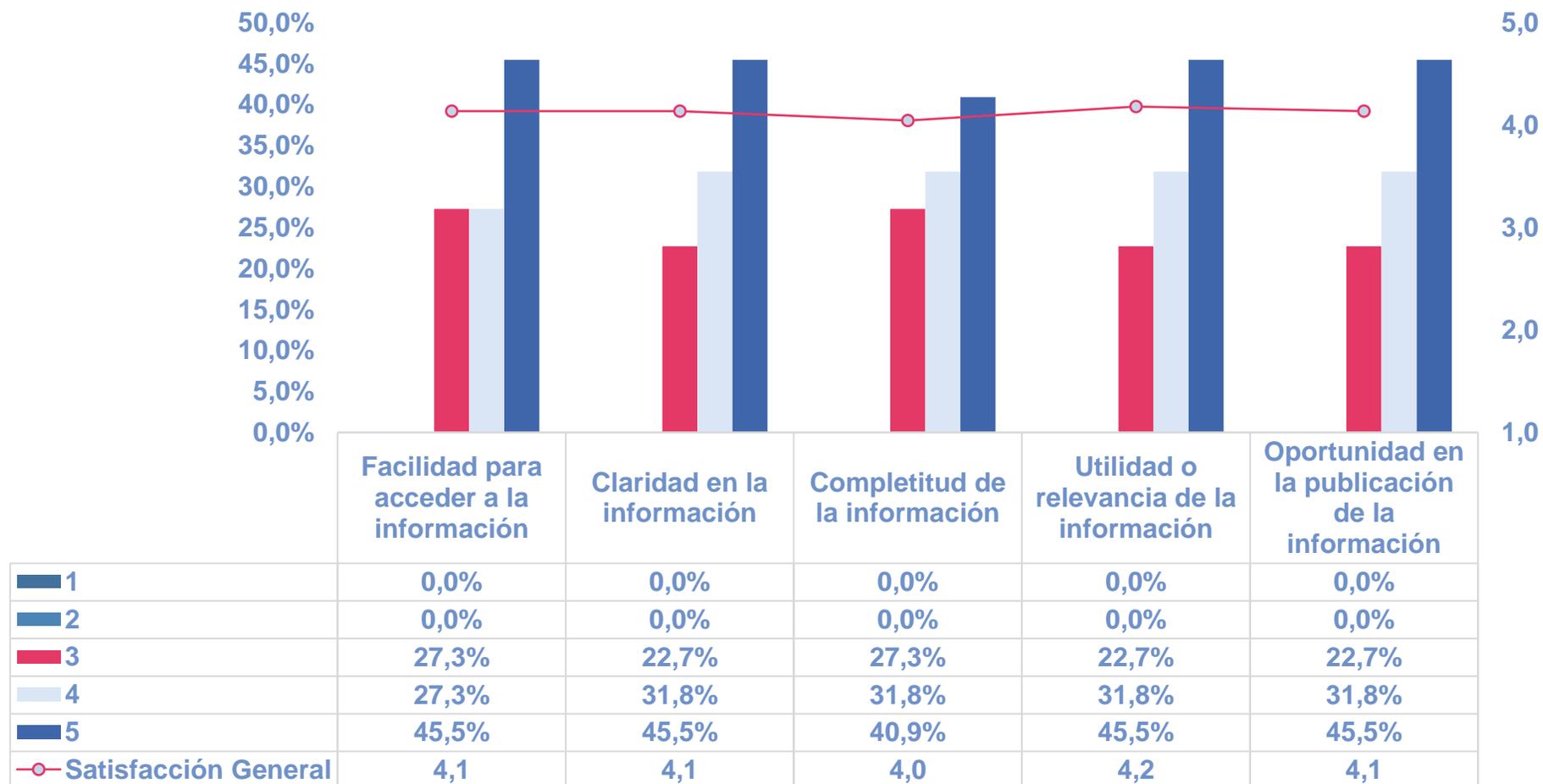


Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

4,1

Calificación Promedio

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



Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

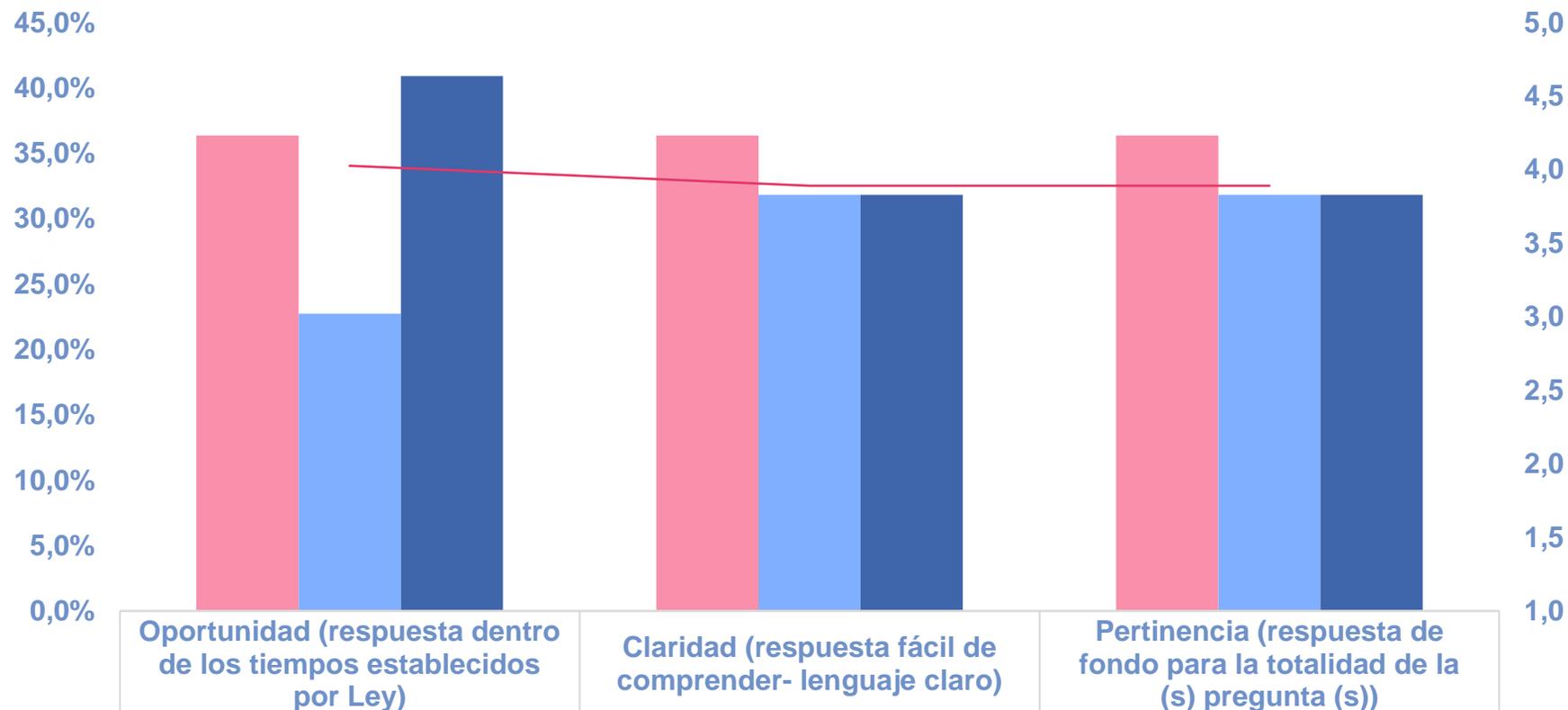


Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,9

Calificación promedio

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



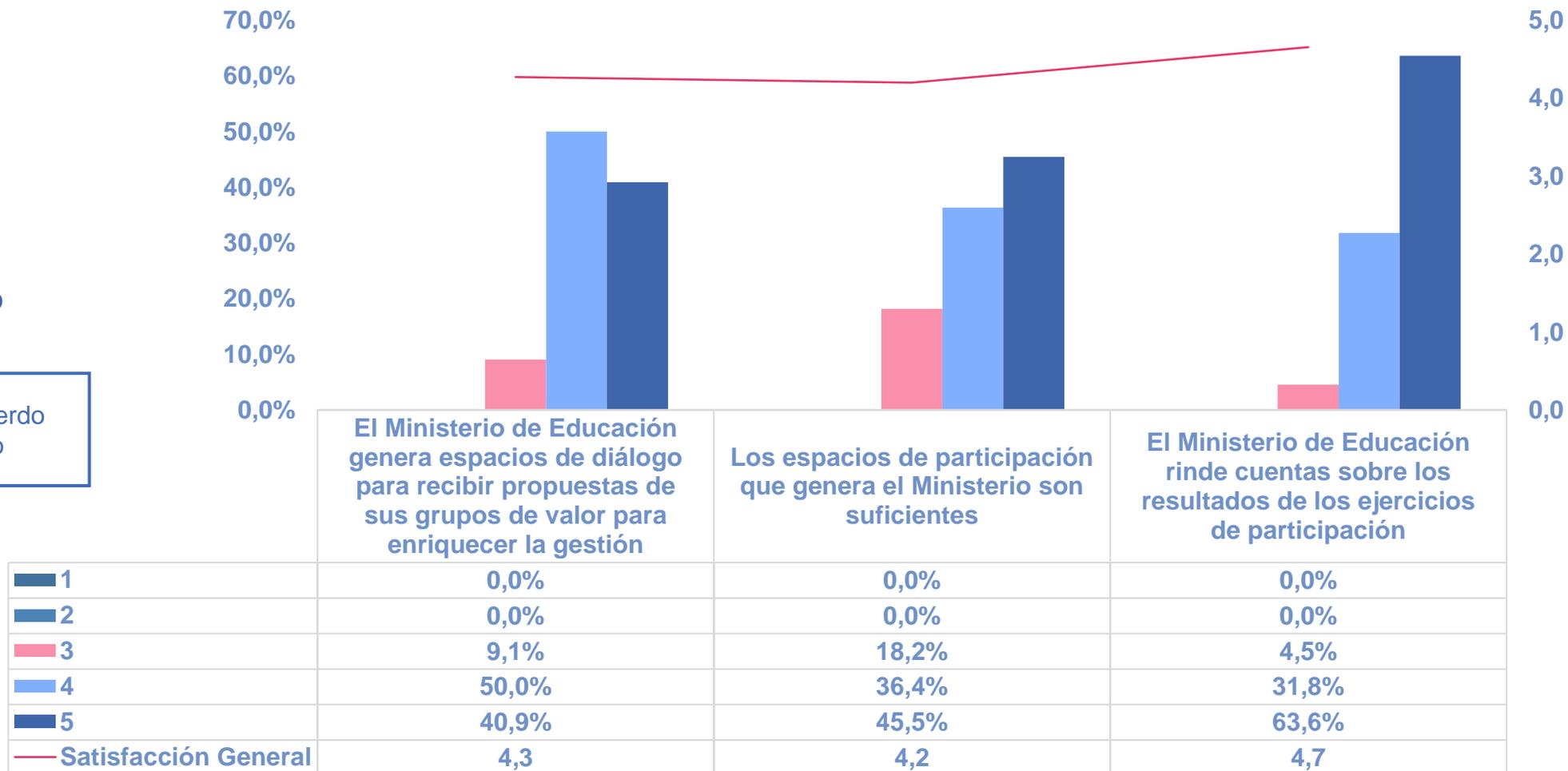
3	36,4%	36,4%	36,4%
4	22,7%	31,8%	31,8%
5	40,9%	31,8%	31,8%
Satisfacción General	4,0	3,9	3,9

Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

4,4

Calificación Promedio

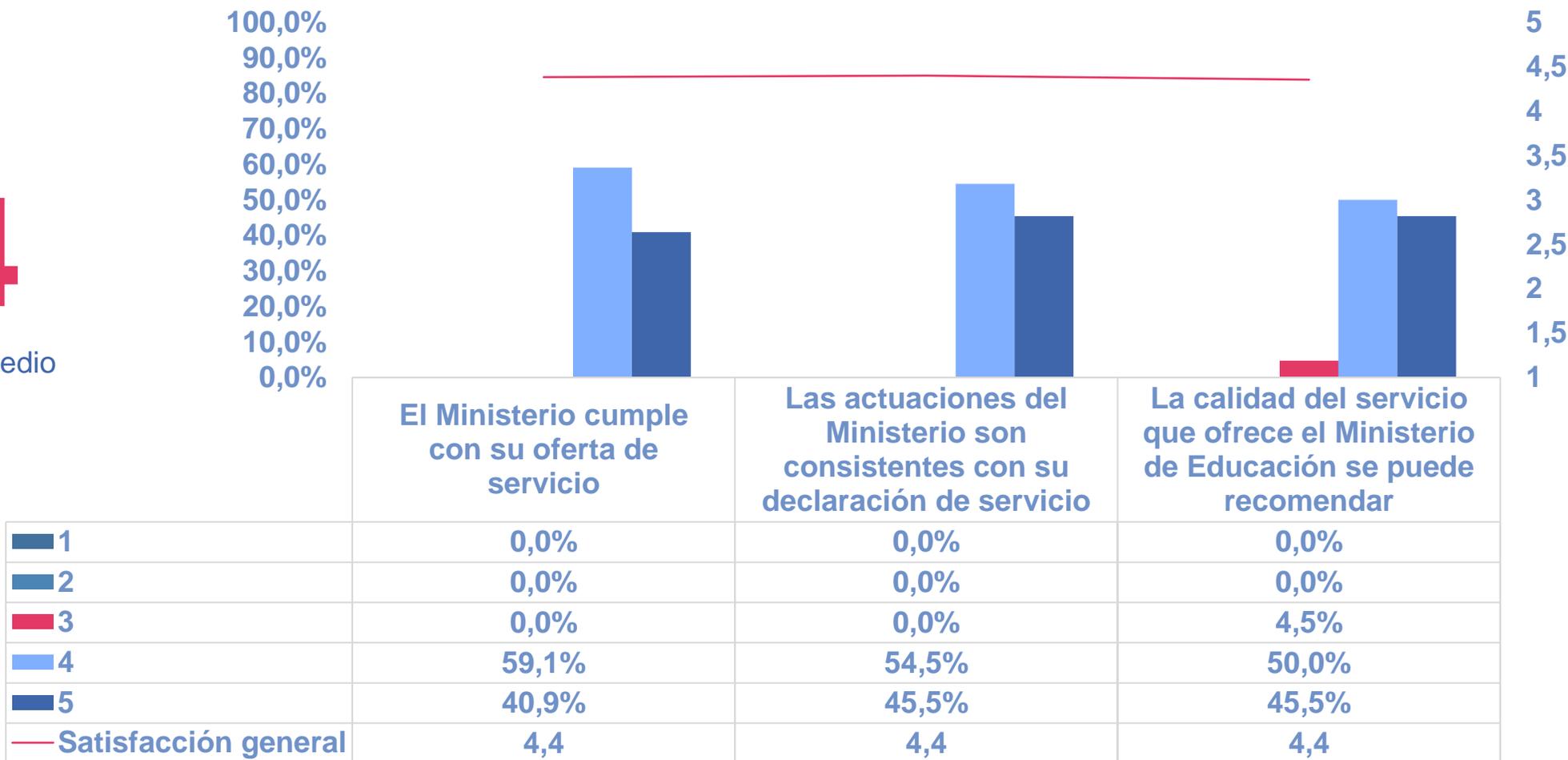
1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo



Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

4,4

Calificación Promedio



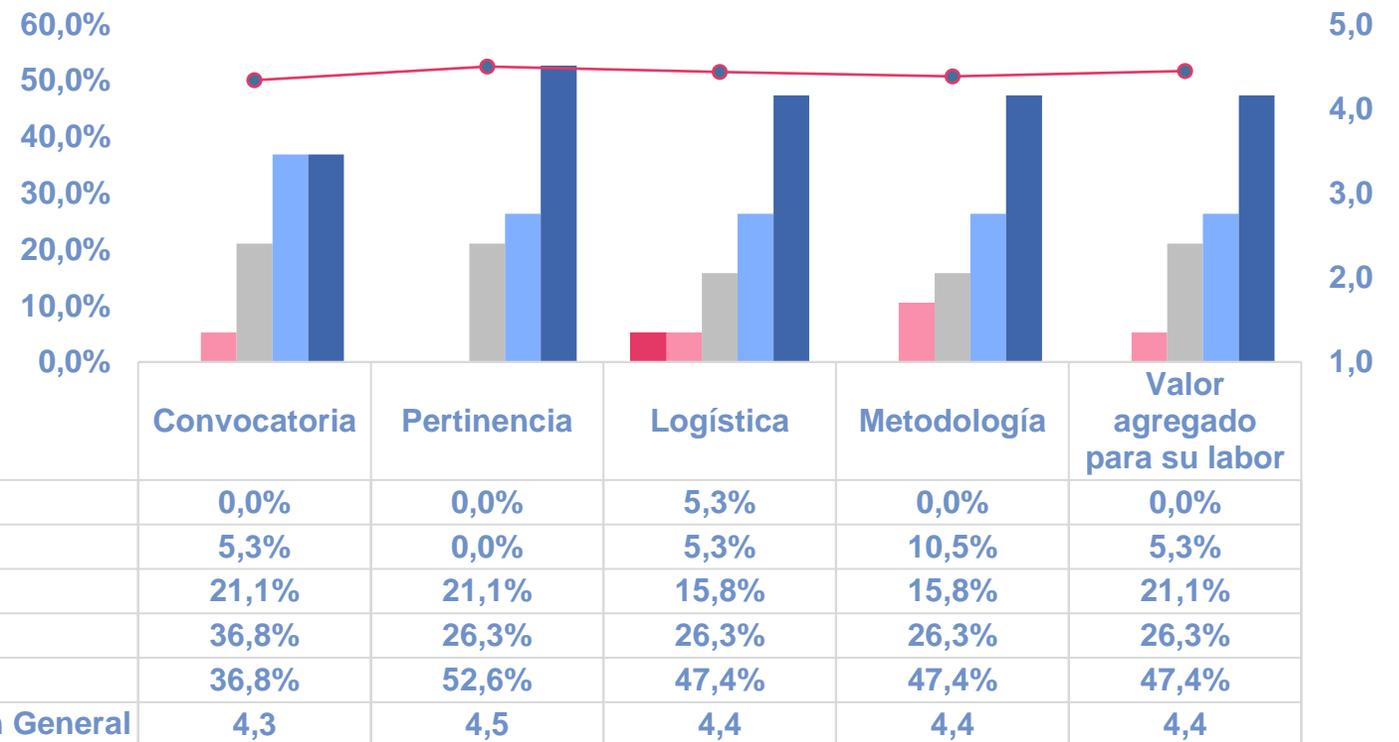
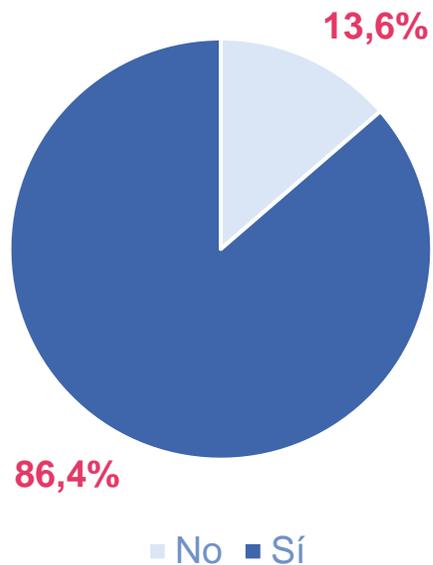
1=Totalmente en desacuerdo 5=Totalmente de acuerdo

Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

4,4

Calificación Promedio

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



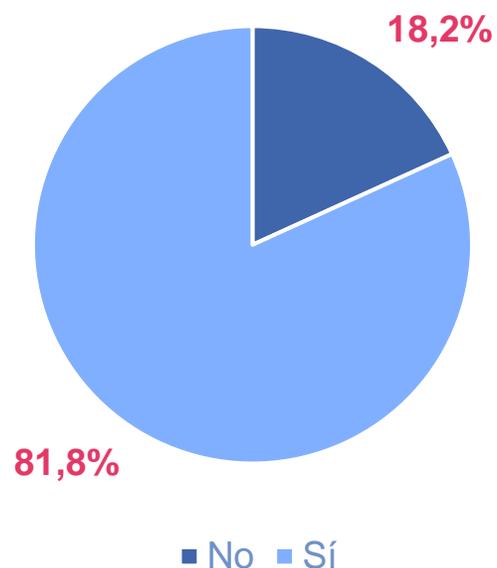
1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas

4,4

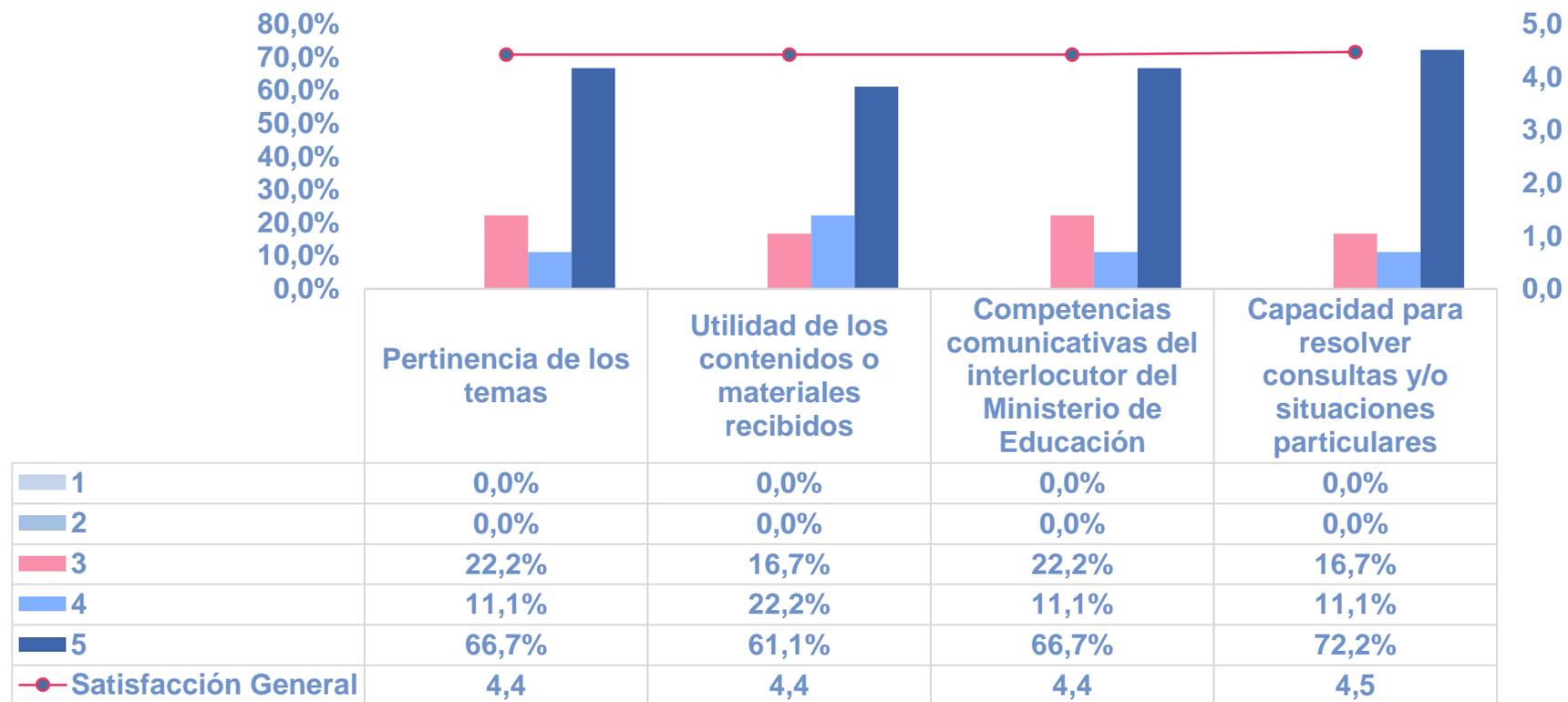
Calificación Promedio

Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida por el MEN



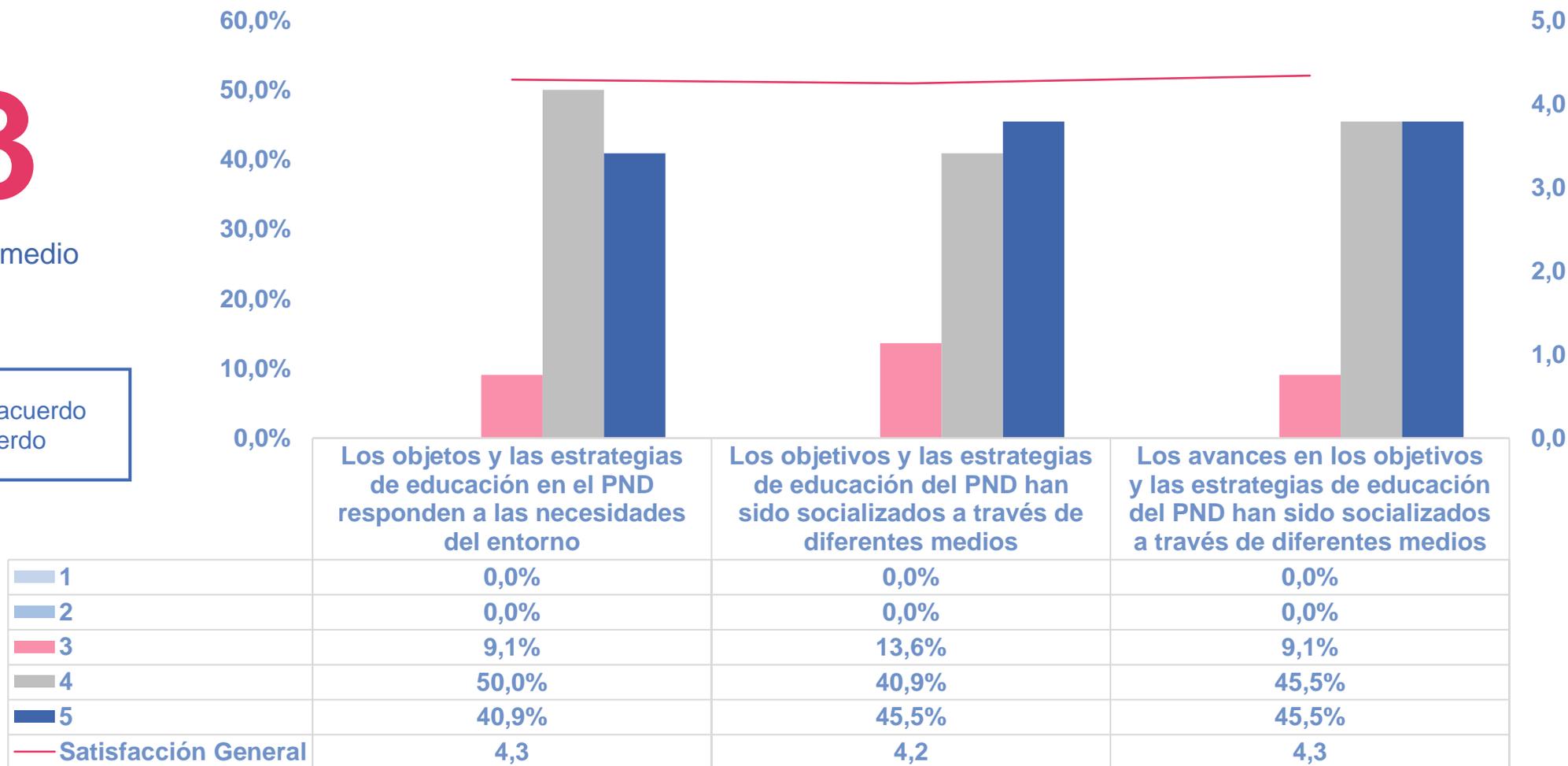
1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

Percepción sobre la socialización Plan Nacional de Desarrollo

4,3

Calificación Promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo



Observaciones de las EAV`s

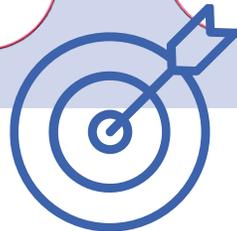


Disponibilidad para apoyar todas las dudas especialmente el Decreto 1330 de julio 25 de 2019.

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..



Observaciones de las EAV`s

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

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

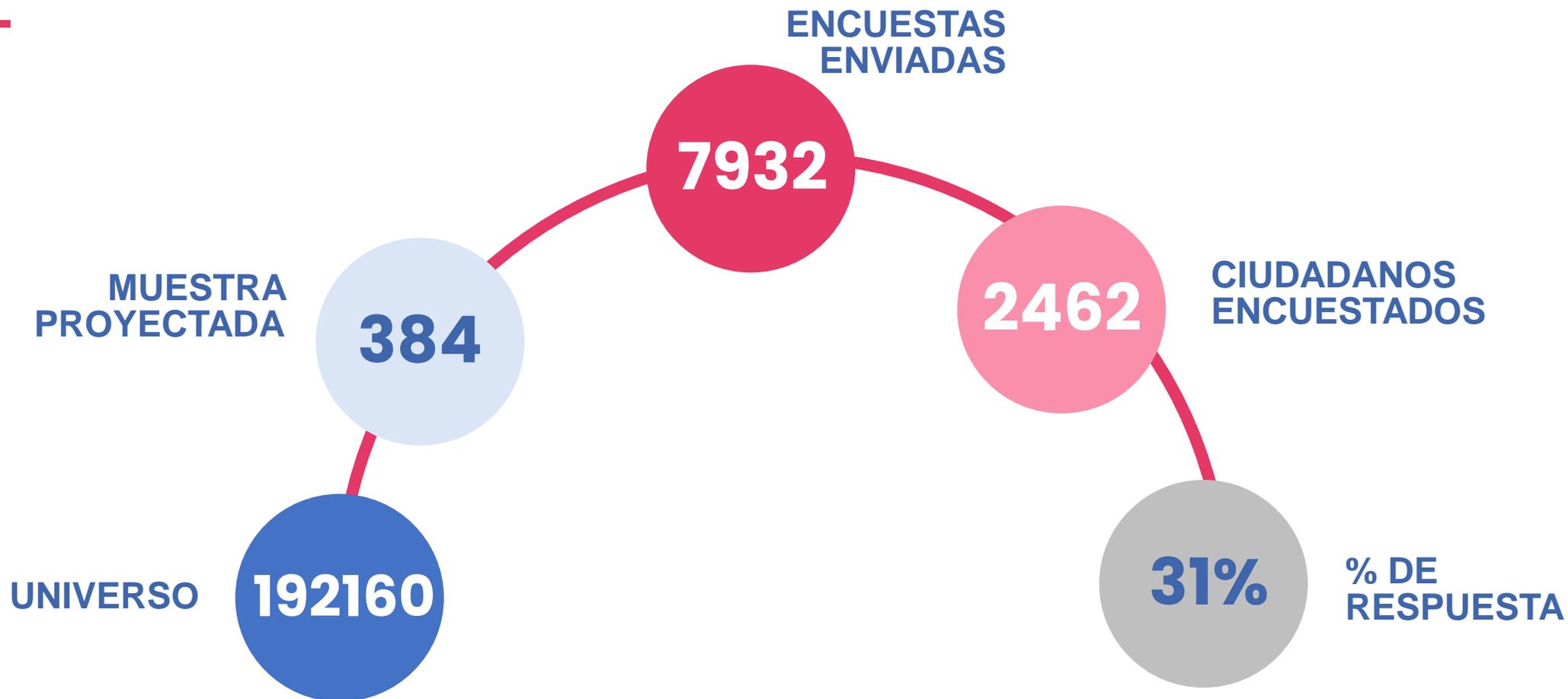
Si bien el Ministerio ha atendido nuestros requerimientos, éstos no han sido memorables respecto de los canales de atención señalados por Ustedes

5. Ciudadanos

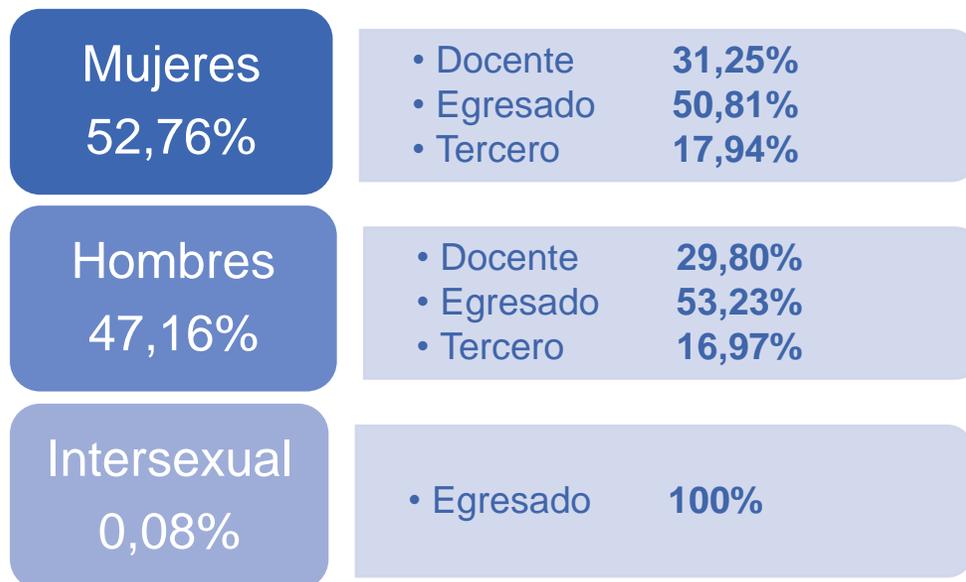


-
- 5.1 Ficha técnica
 - 5.2 Caracterización
 - 5.3 Resultado detallado encuesta 2021
 - 5.4 Observaciones y Comentarios
-

Ficha Técnica Ciudadanos



Caracterización Ciudadanos



**Población que presenta
condición de
discapacidad**

1,02%

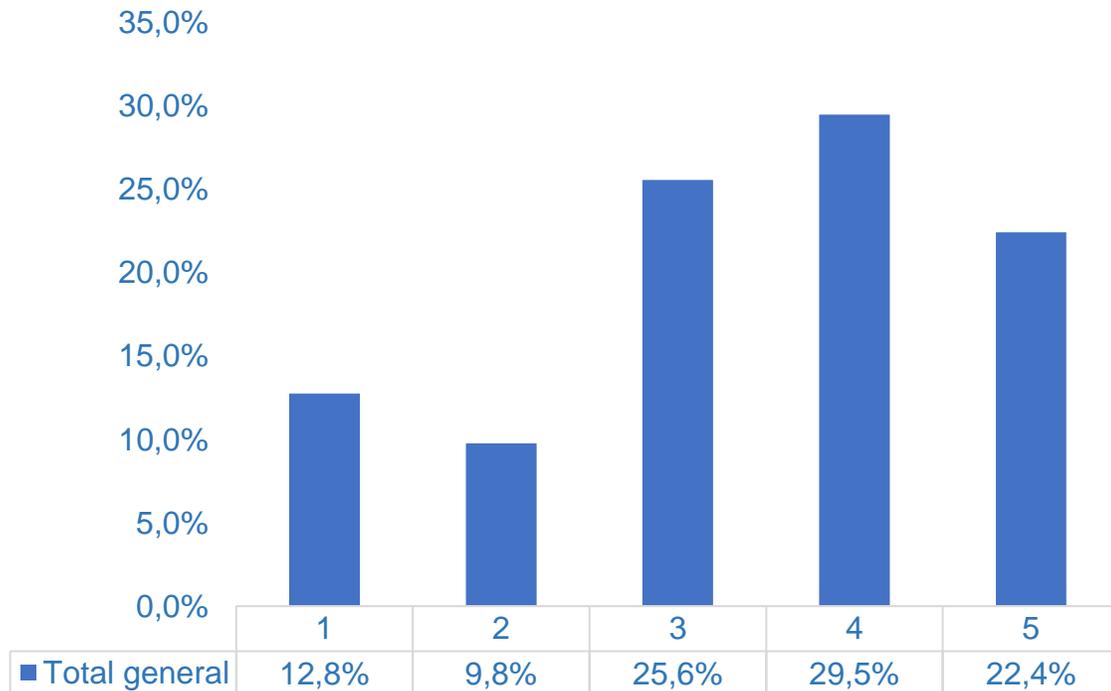
**Población que pertenece a
un grupo étnico**

4,39%



Percepción sobre la capacidad de escucha del MEN

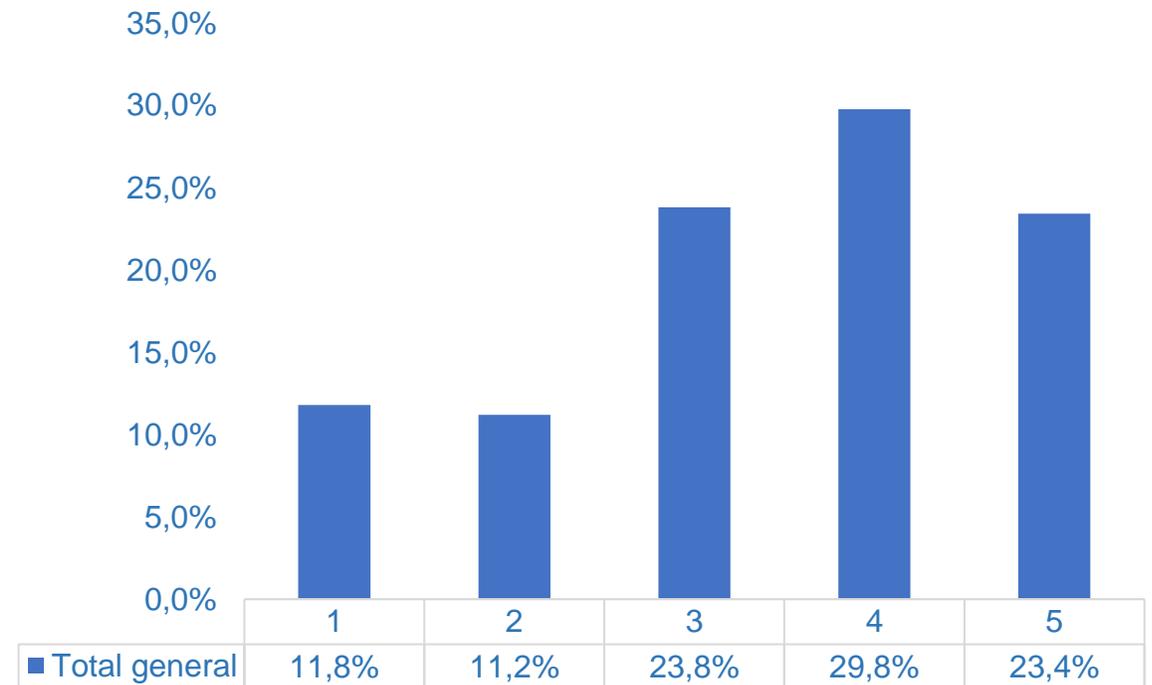
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor



3,4
Calificación promedio

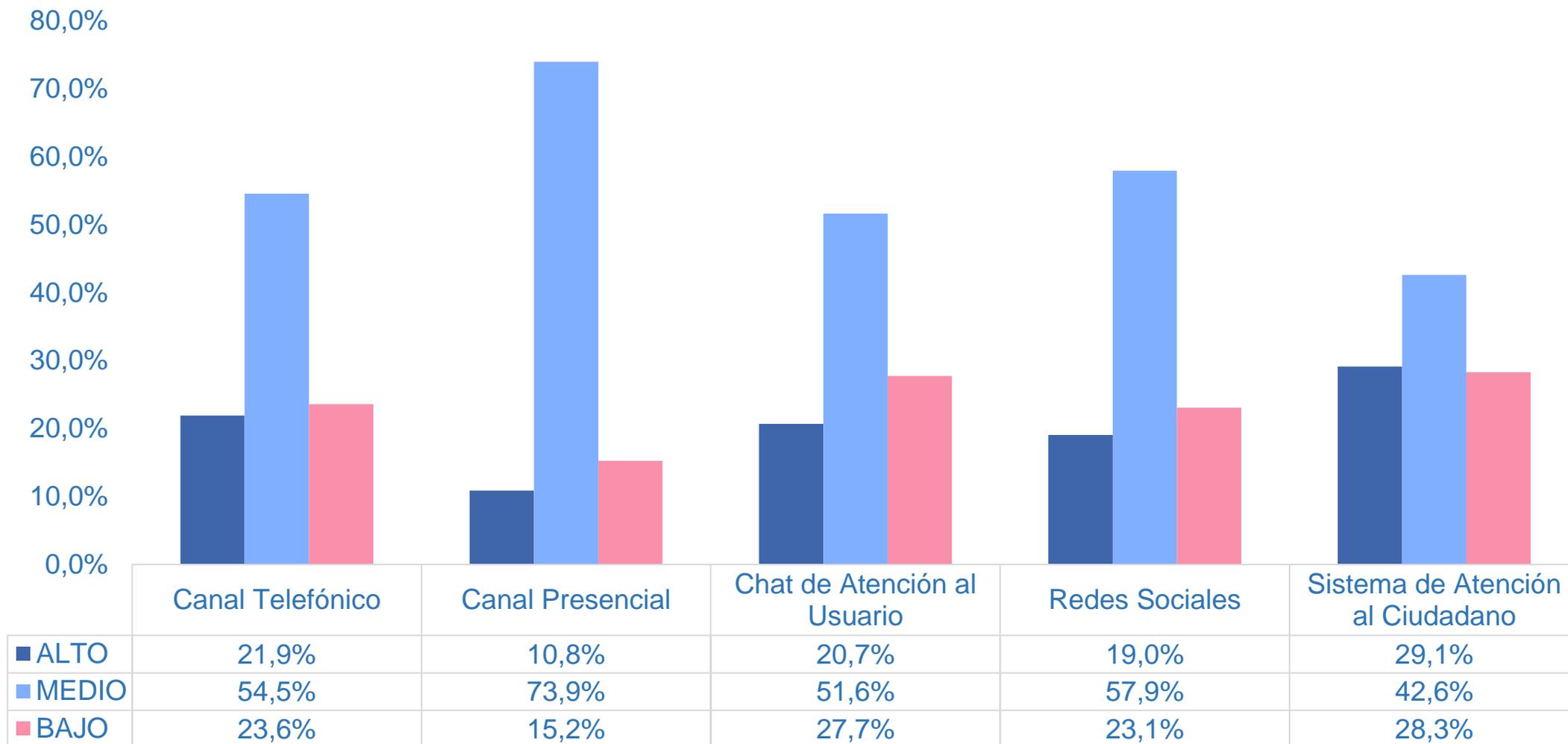
1=Totalmente en desacuerdo 5=Totalmente de acuerdo

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



3,4
Calificación promedio

Frecuencia del uso de los Canales de Atención



Otros mecanismos que usan los ciudadanos para comunicarse con el MEN

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

14,4%

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

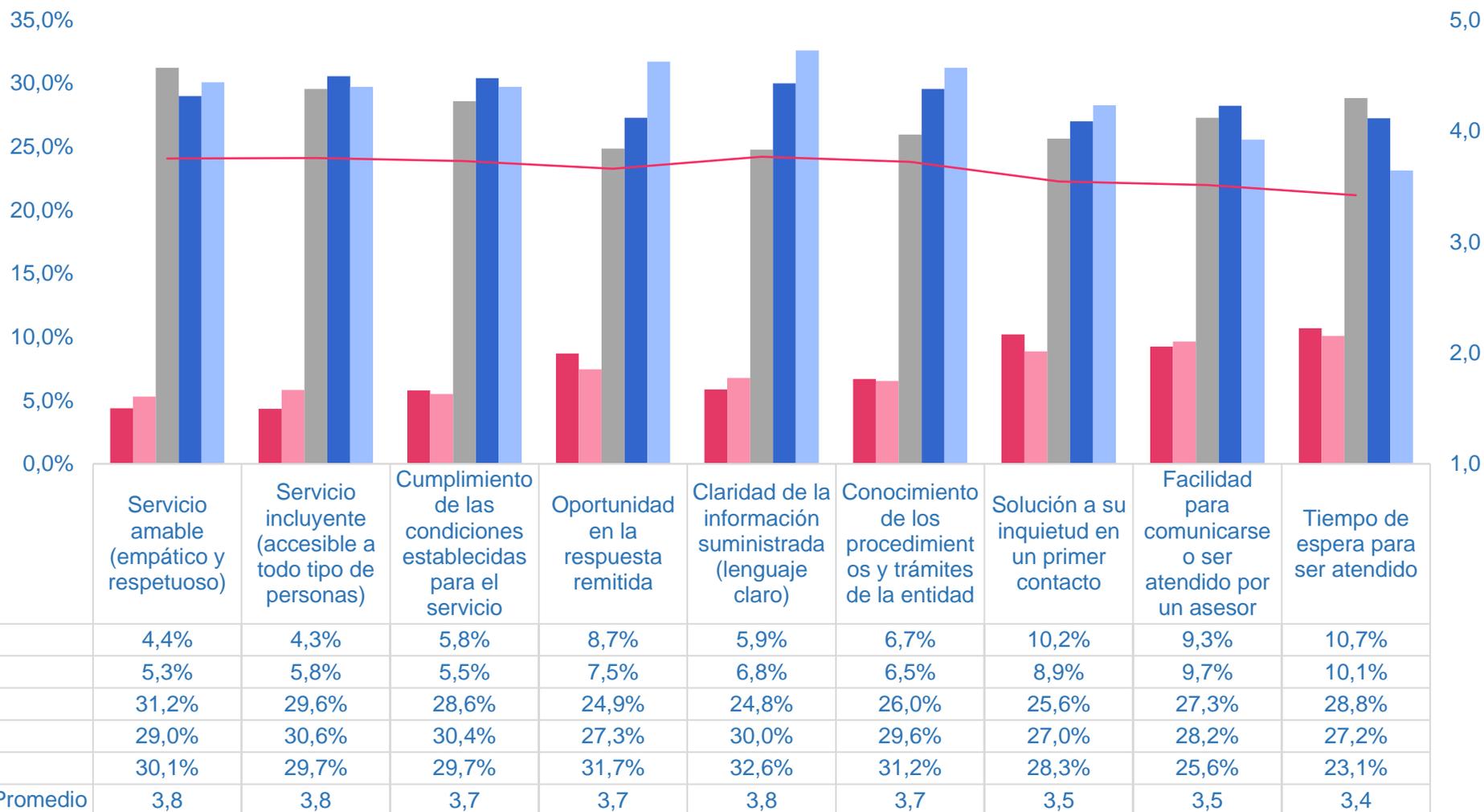
MEDIO	CANTIDAD
Correo electrónico	206
Página web	124
Cita Virtual	19
Comunicaciones Escritas	5
Contacto del MEN	2
Sistema Maestro	1
Vídeos en YouTube	1
Todos	1
Mesa de ayuda	1
Sindicato de maestros	1
Reuniones con el ente territorial	1
Total general	362

Satisfacción frente a la atención en los canales

3,7

Calificación promedio

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



Ficha técnica trámites

Trámites que recibieron calificación	Población (cantidad de trámites realizados en 2021)	Muestra confiable 95% Nivel de confianza y 5% de error muestral	Muestra confiable 90% Nivel de confianza y 10% de error muestral	Cantidad de encuestas recibidas por trámite
Certificación de existencia y representación legal IES	6414	363	67	29*
Certificación de programa académico de IES	2874	157	66	116
Certificado de idoneidad del título de postgrado	1533	308	65	10*
Convalidación de estudios de PBM realizados en el exterior	5834	361	67	236
Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior	13303	374	67	1579
Legalización de documentos de educación superior	163735	384	68	521
Reconocimiento de Personería Jurídica IES	1	1	1	15**
Certificación de existencia y representación legal IES	6414	363	67	1*

* 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 2021 no es representativa con respecto al total de instituciones de educación superior, por lo tanto no se promedia con los demás resultados.

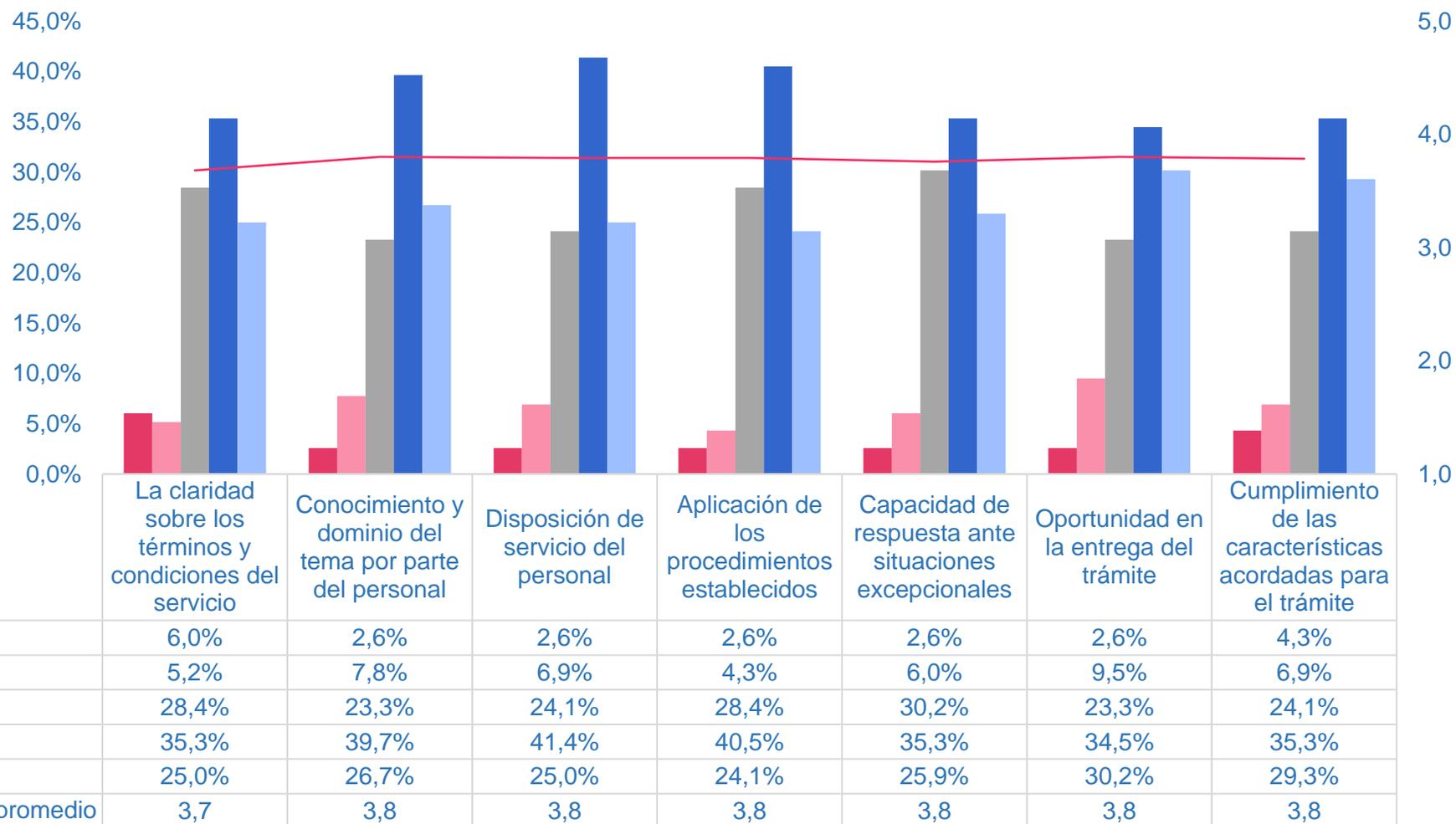
Satisfacción sobre el trámite Certificación de programa académico IES

3,8

Calificación promedio

116

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



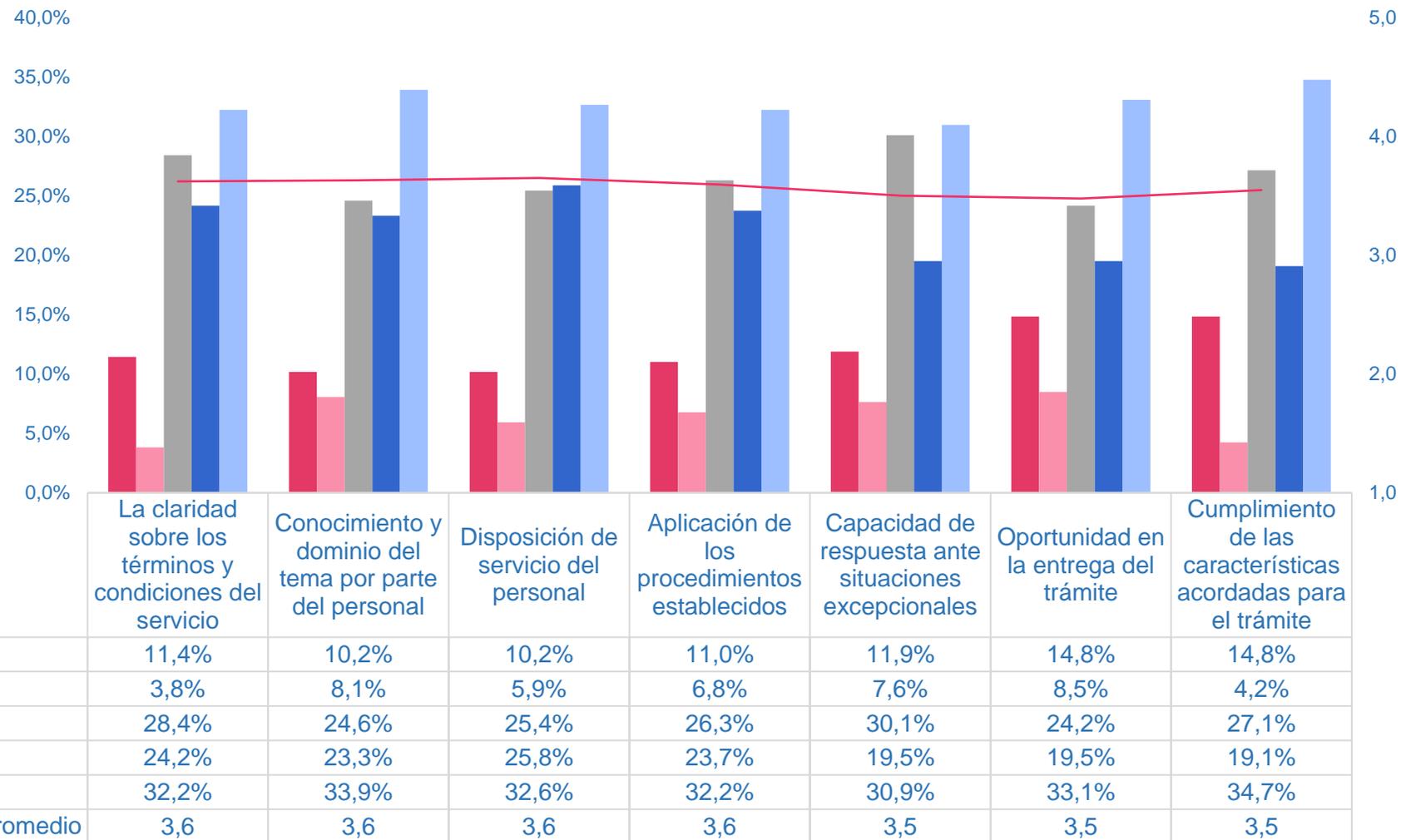
1 = Muy inferior a las expectativas 5 = Muy superior a las expectativas

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

3,6

Calificación promedio

236

Cantidad de ciudadanos
que calificaron el trámite

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

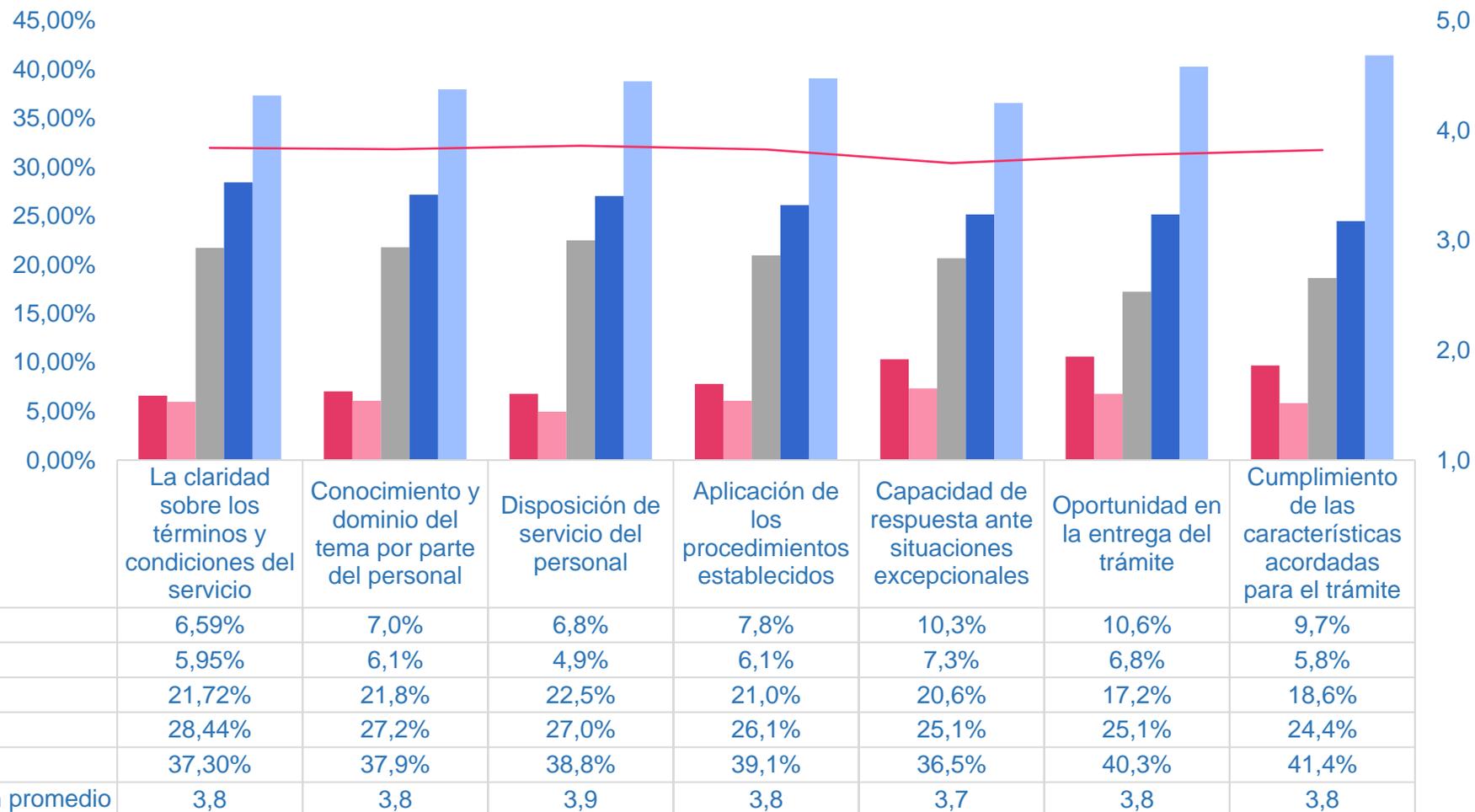
Satisfacción sobre el trámite Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior

3,8

Calificación promedio

1579

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



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

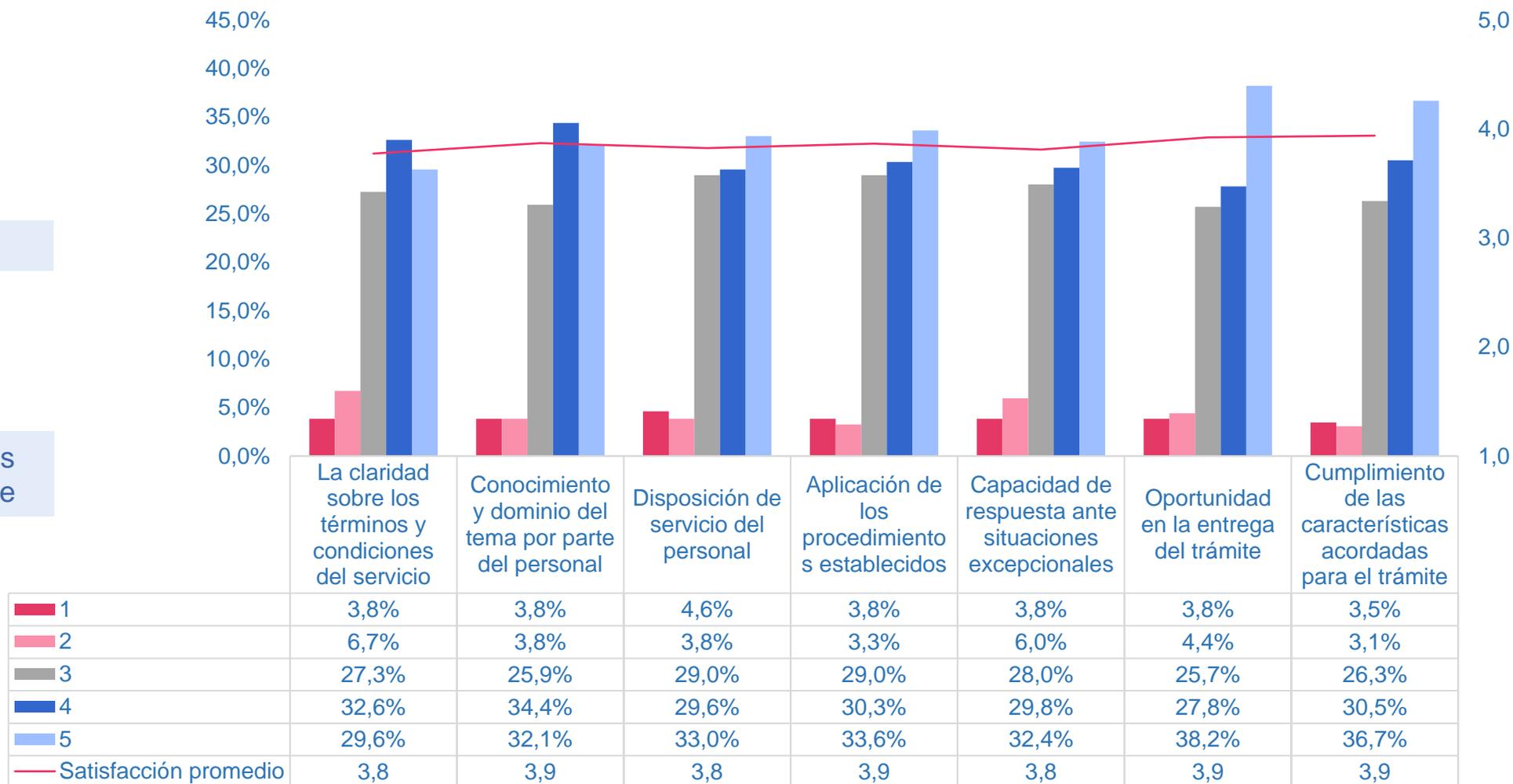
Satisfacción sobre el trámite Legalización de documentos de educación superior

3,8

Calificación promedio

521

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite

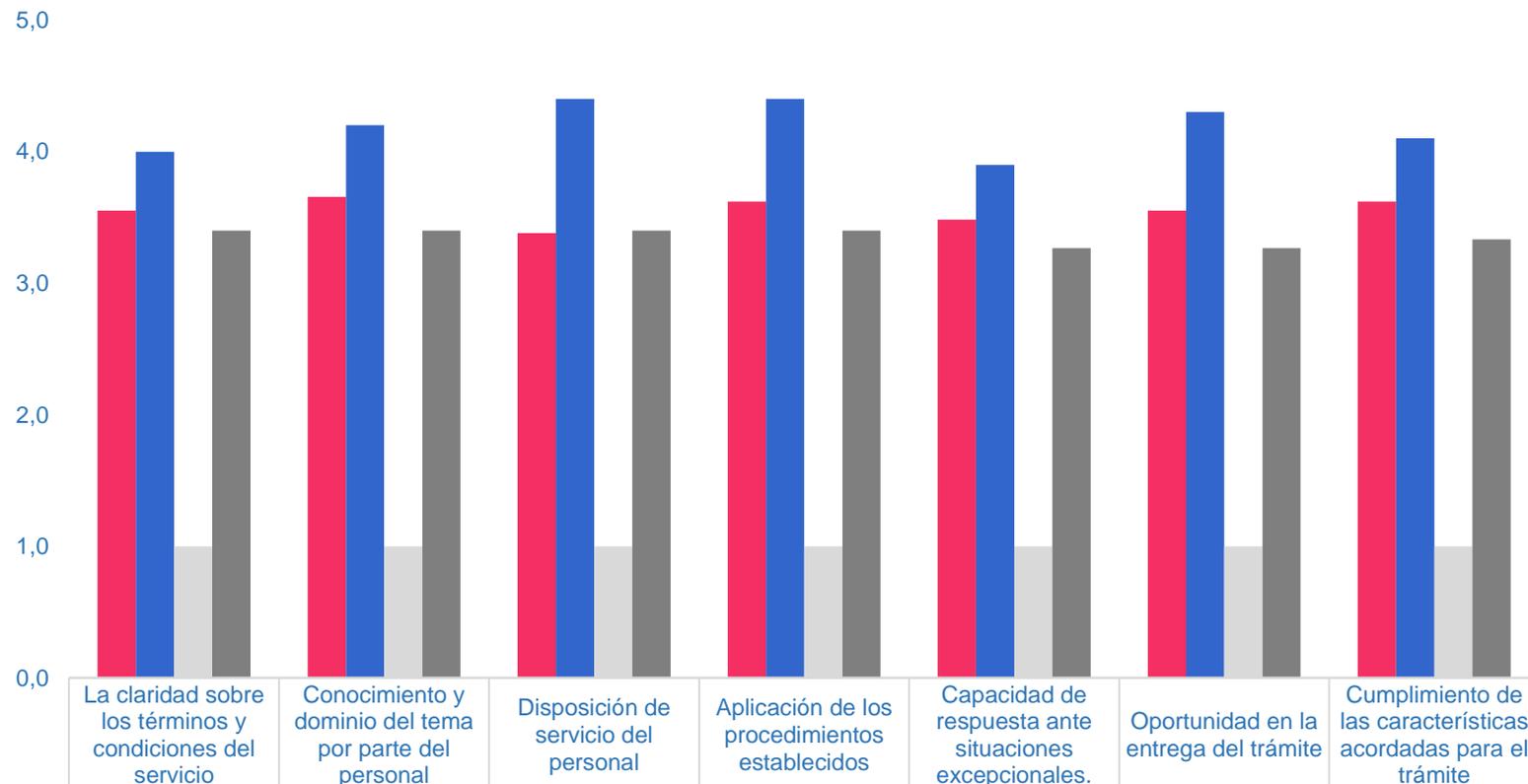


1 = Muy inferior a las expectativas
5 = Muy superior a las expectativas

Satisfacción de los trámites que no cumplen con la muestra representativa

3,0

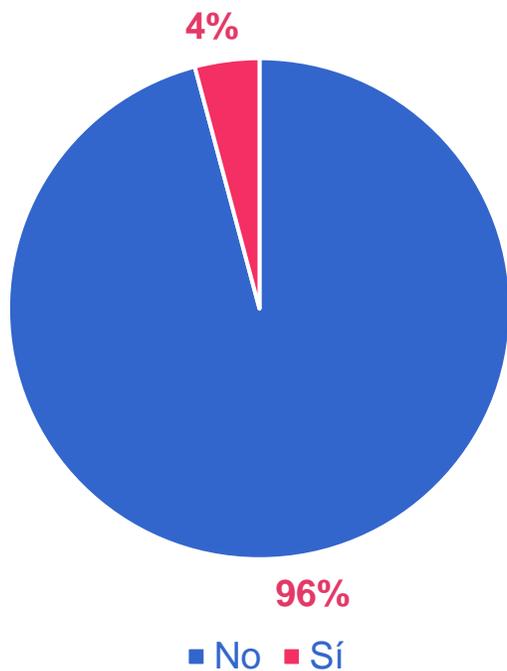
Calificación promedio



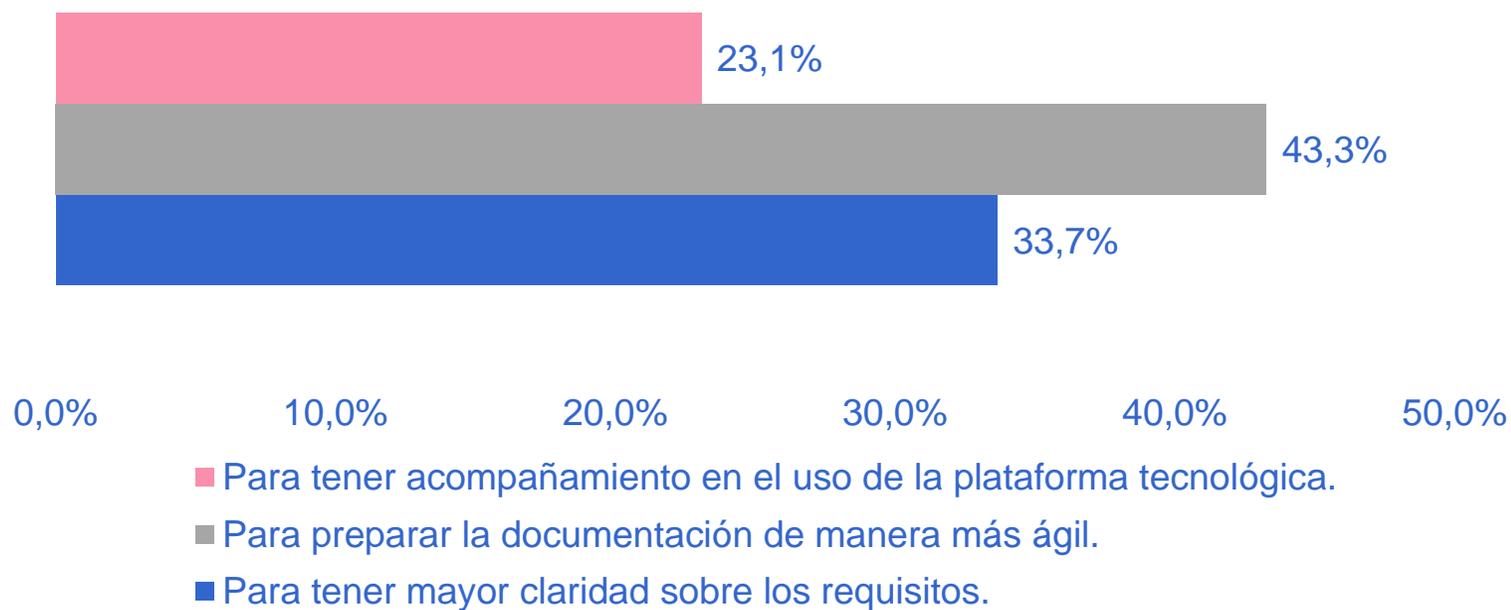
■ Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	3,6	3,7	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6
■ Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	4,0	4,2	4,4	4,4	3,9	4,3	4,1
■ Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-español	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
■ Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,3

Solicitó ayuda de un tercero para el trámite

¿Usted realizó su trámite a través de un tercero?

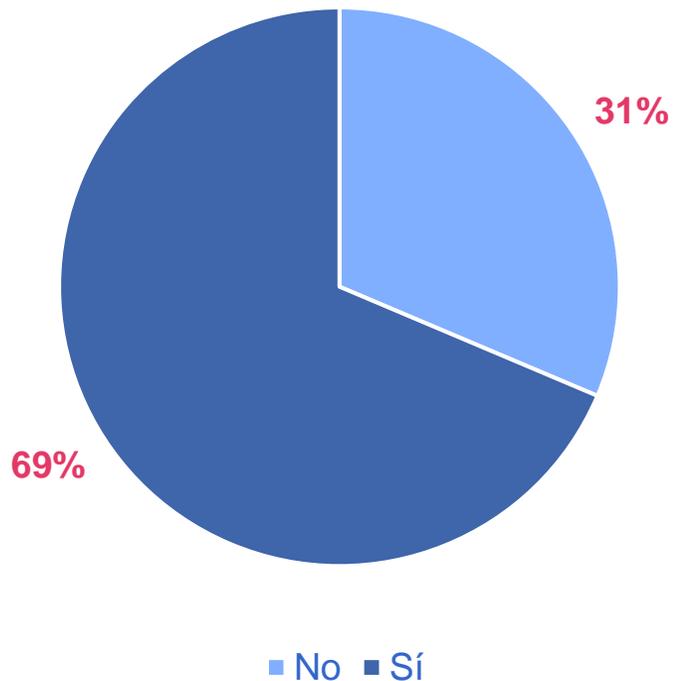


Razón principal por la cual usted realizó el trámite a través de un tercero

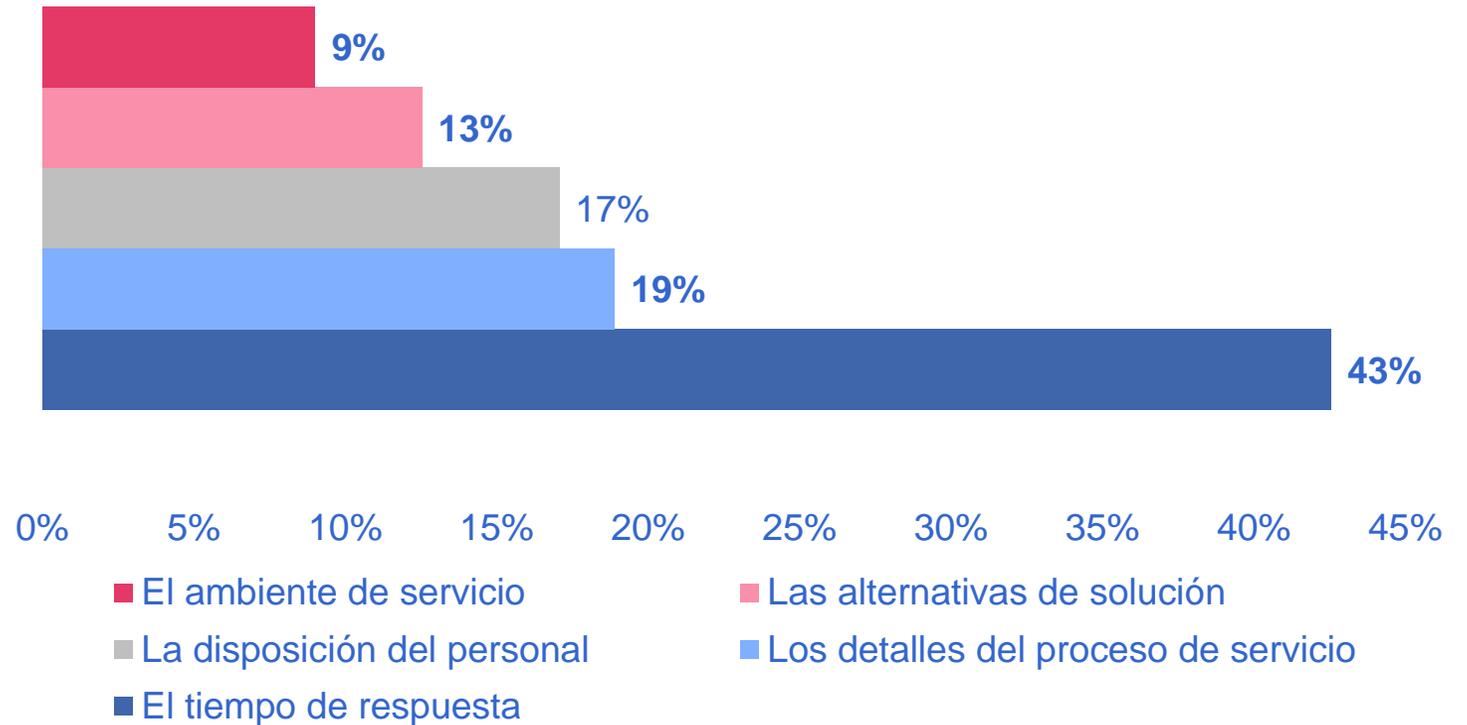


Experiencias Memorables

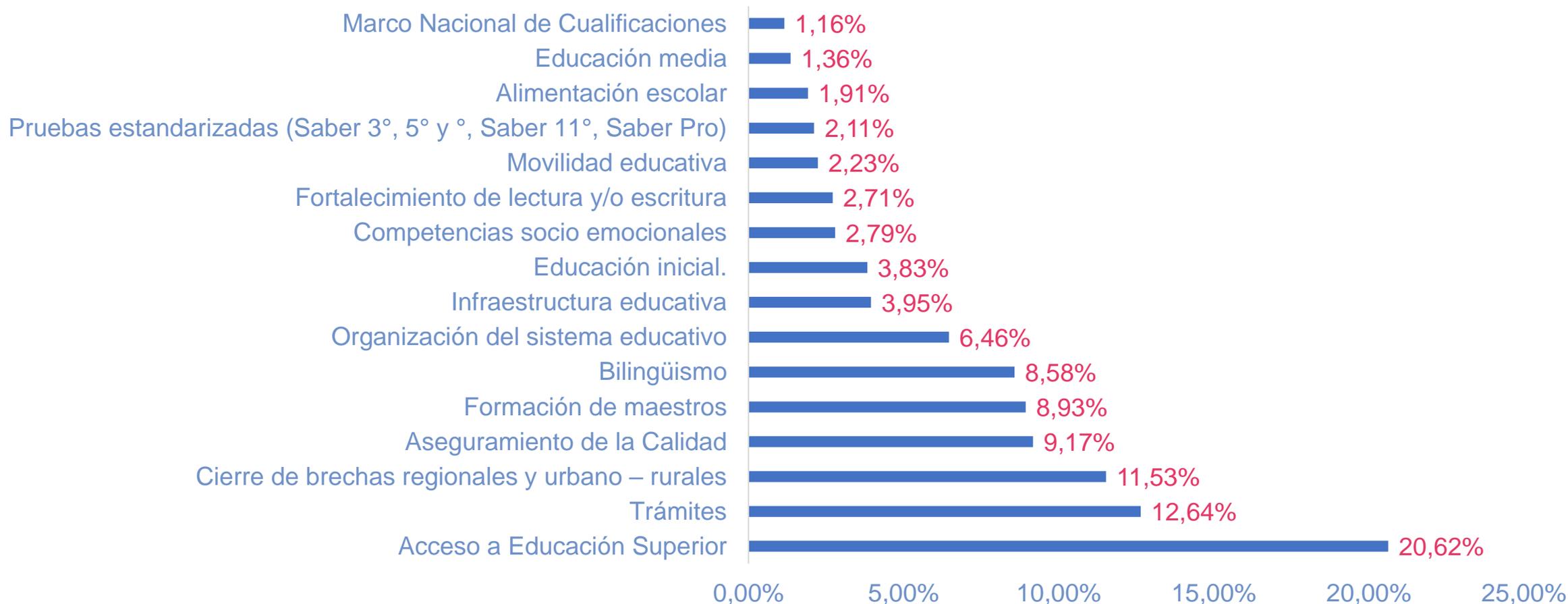
Por favor indique si ha tenido una experiencia de servicio positivamente memorable en los canales de atención del Ministerio de Educación.



Causas de la experiencia memorable



Percepción de temáticas de mayor relevancia para los ciudadanos

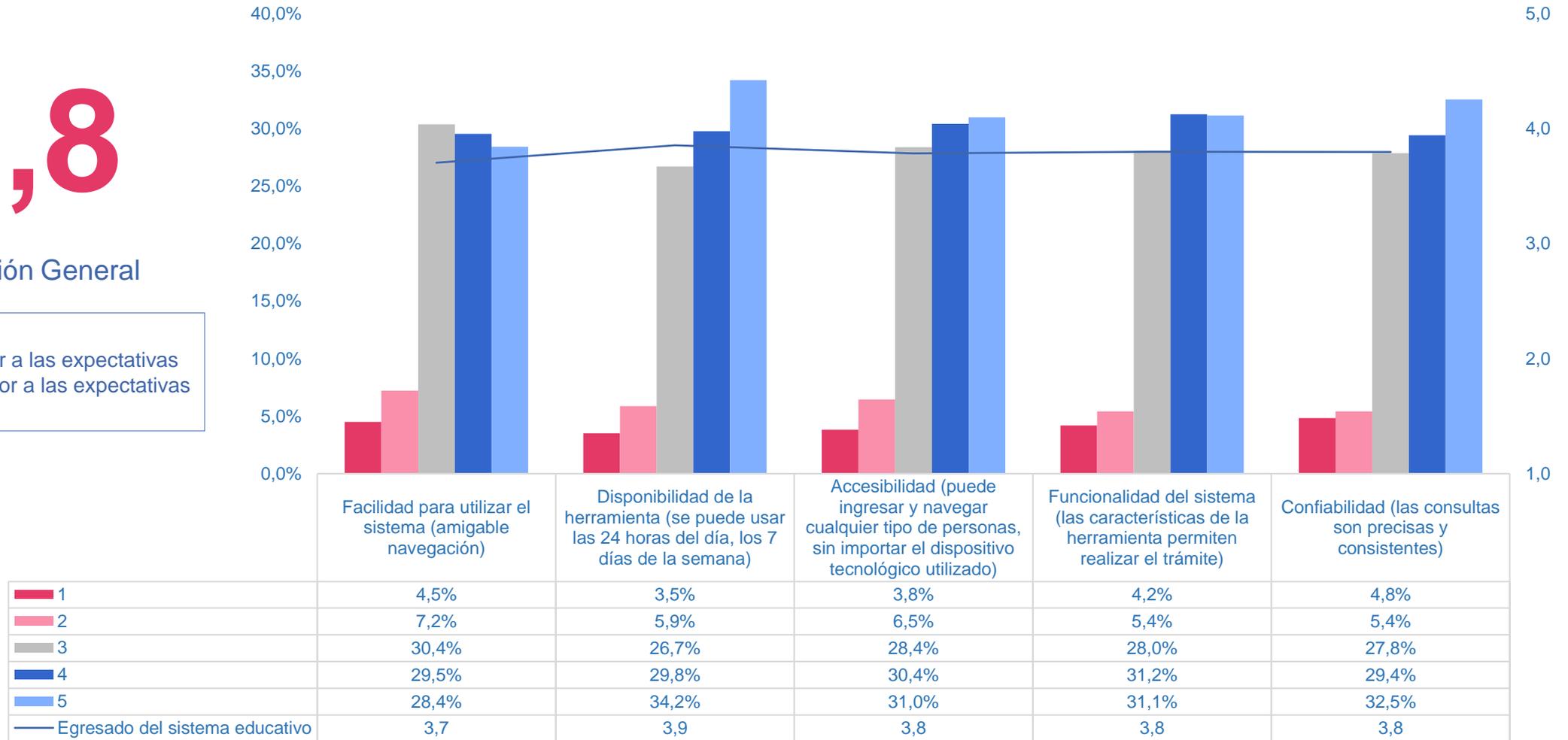


Satisfacción frente los Sistemas de Información del MEN

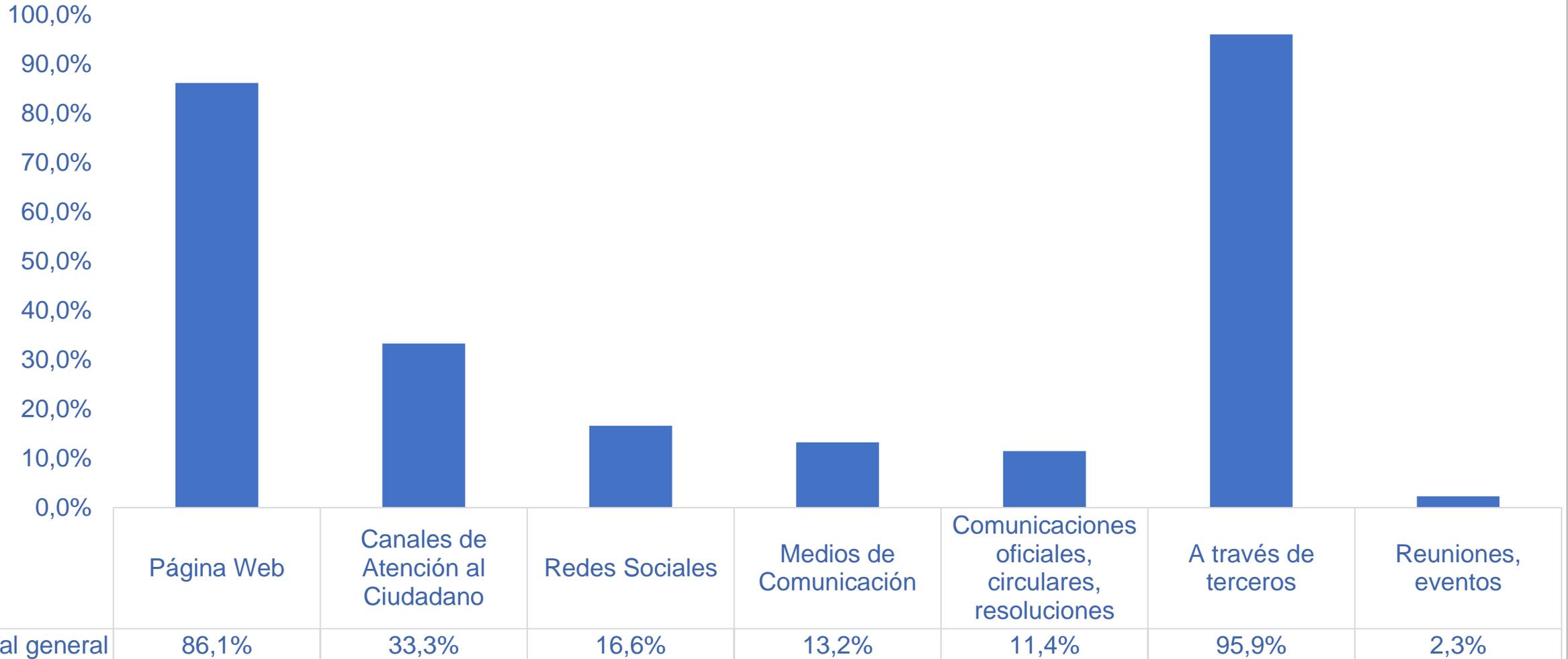
3,8

Satisfacción General

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



Mecanismos de acceso a la información del MEN

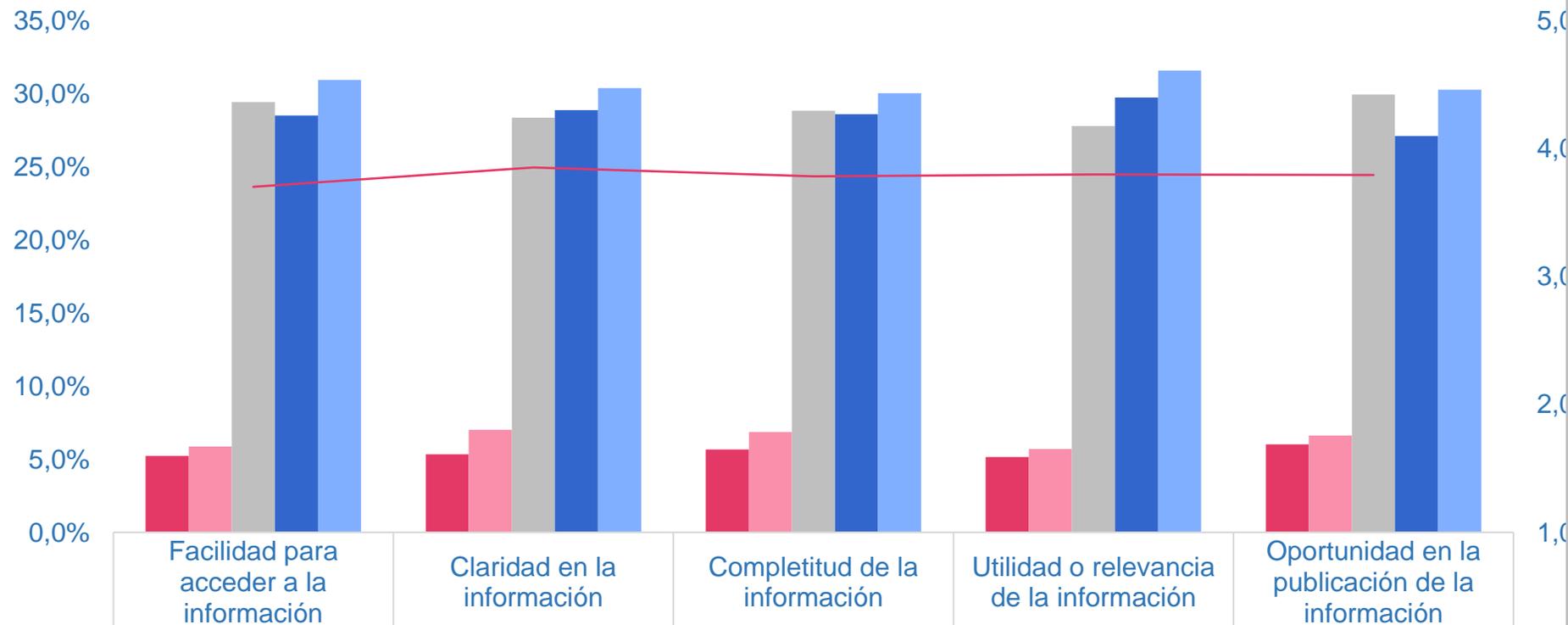


Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

3,8

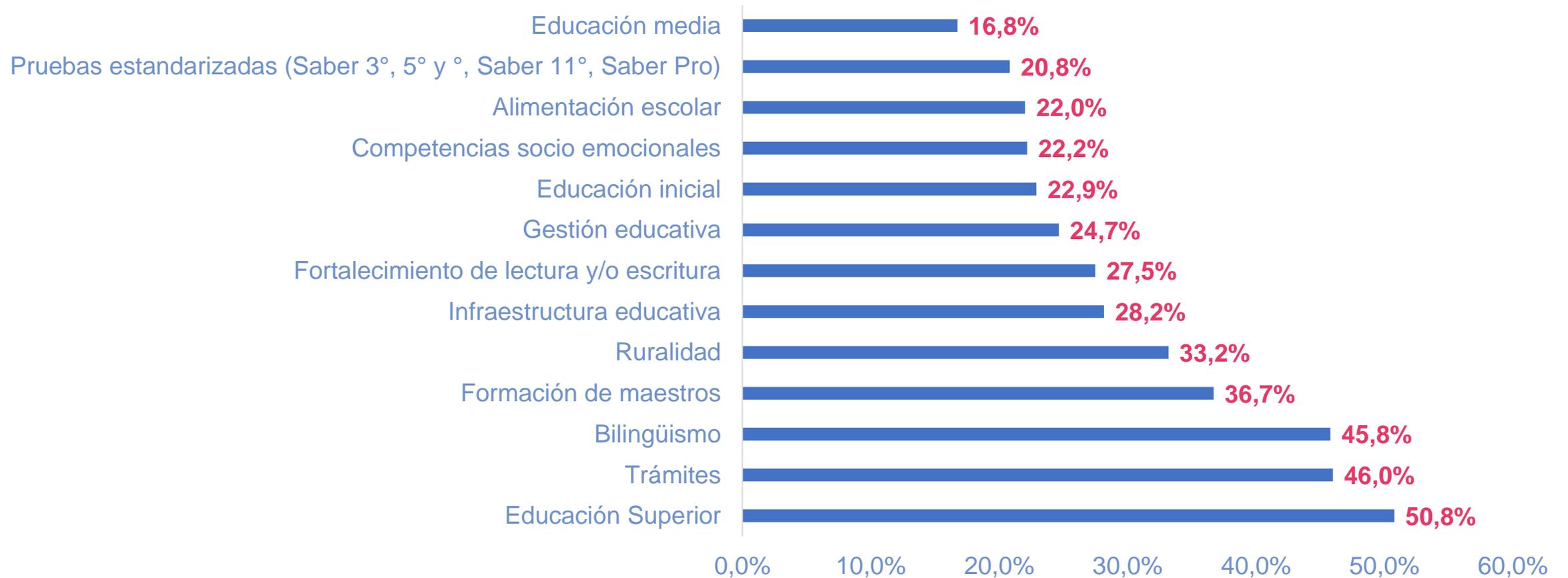
Satisfacción General

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



1	5,2%	5,3%	5,7%	5,1%	6,0%
2	5,9%	7,0%	6,9%	5,7%	6,6%
3	29,4%	28,4%	28,8%	27,8%	30,0%
4	28,5%	28,9%	28,6%	29,8%	27,1%
5	31,0%	30,4%	30,0%	31,6%	30,3%
Satisfacción promedio	3,7	3,9	3,8	3,8	3,8

Percepción de Políticas y programas que requieren mayor divulgación

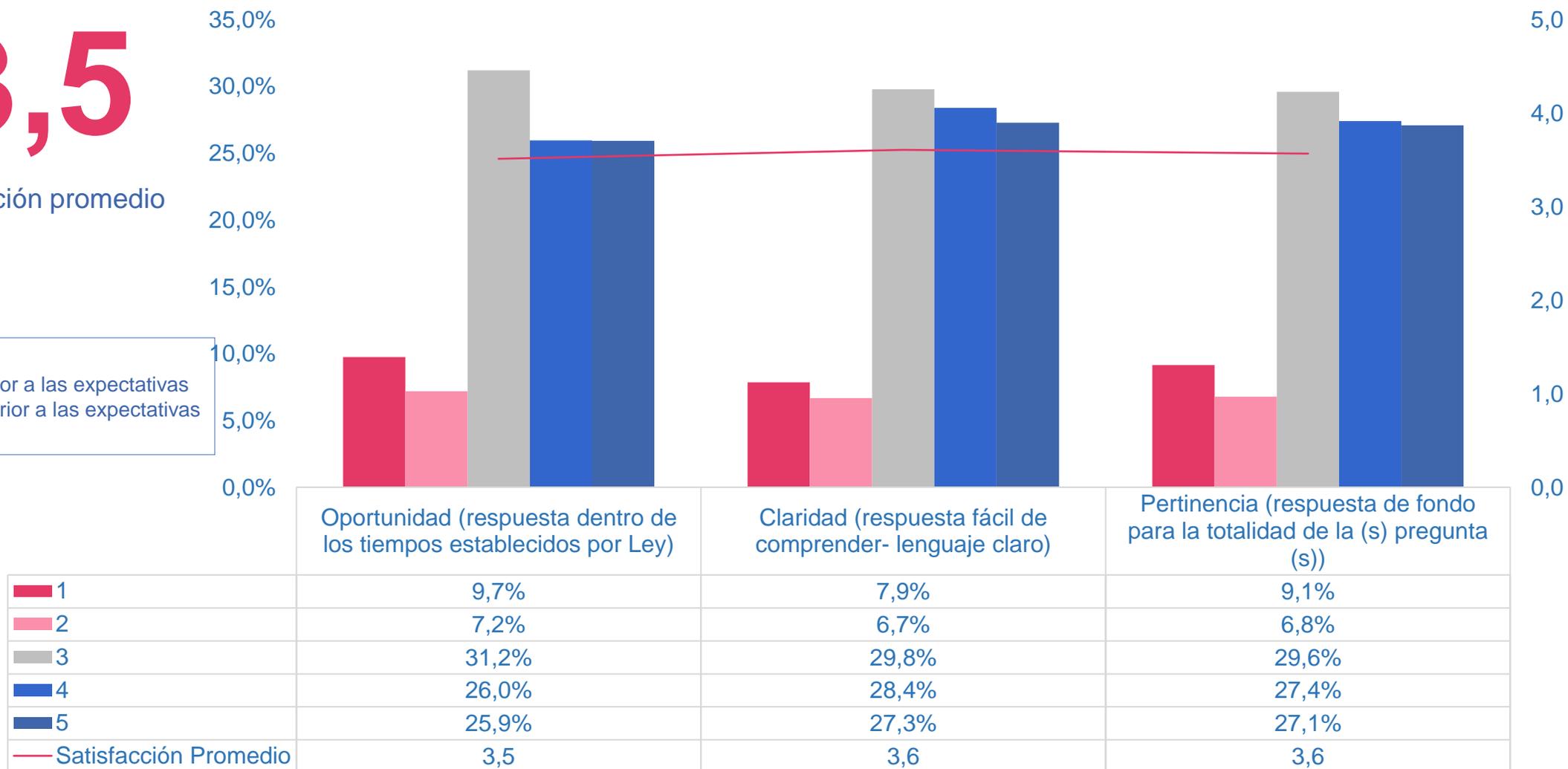


Satisfacción frente a la atención de las PQRSD

3,5

Calificación promedio

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

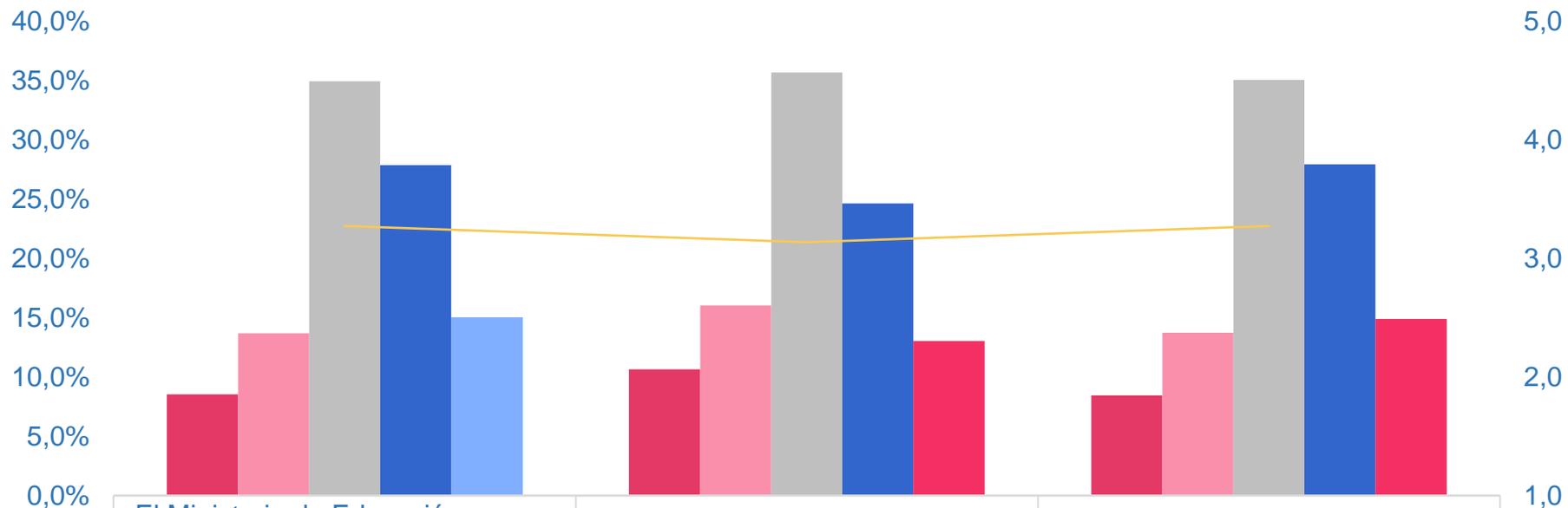


Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

3,2

Calificación promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

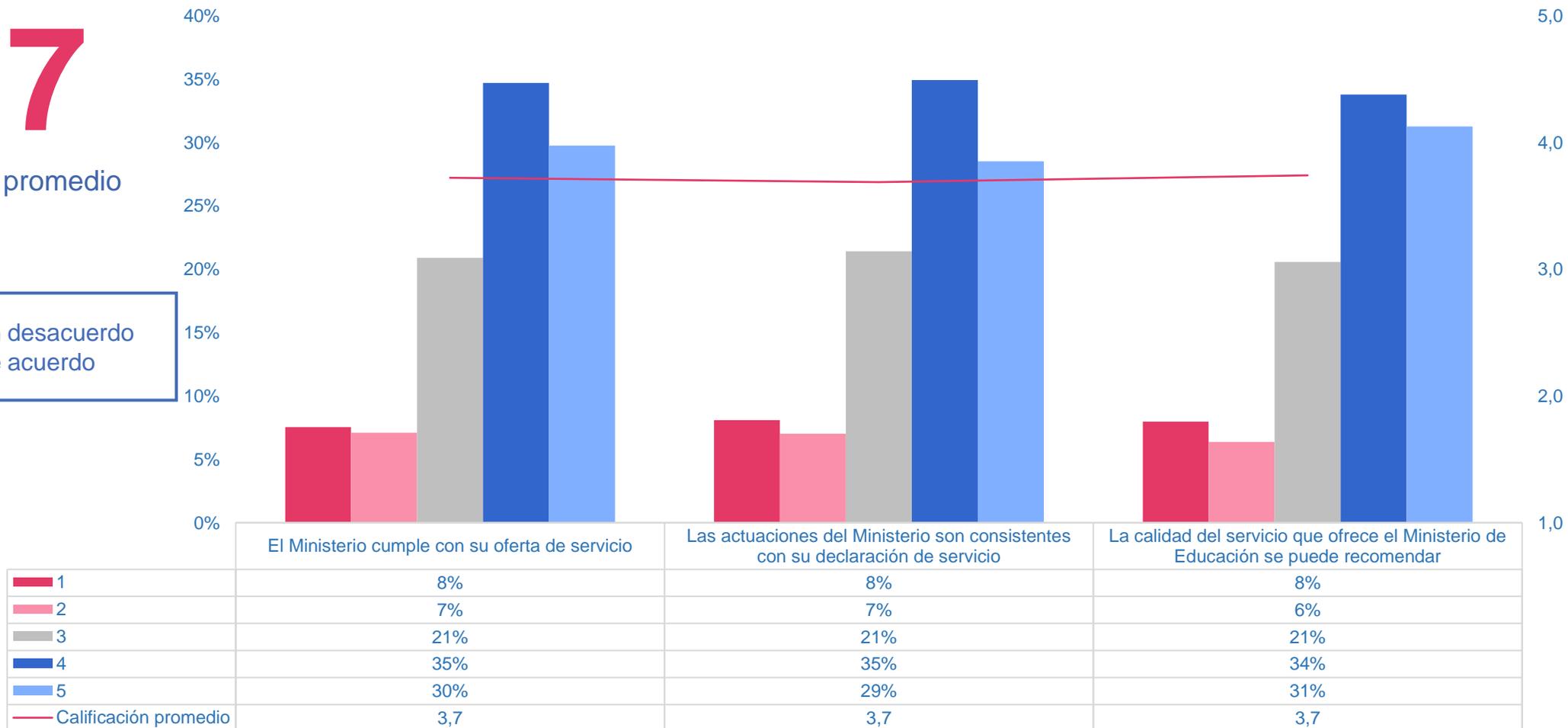


Percepción con respecto al compromiso y coherencia del MEN

3,7

Calificación promedio

1=Totalmente en desacuerdo
5=Totalmente de acuerdo

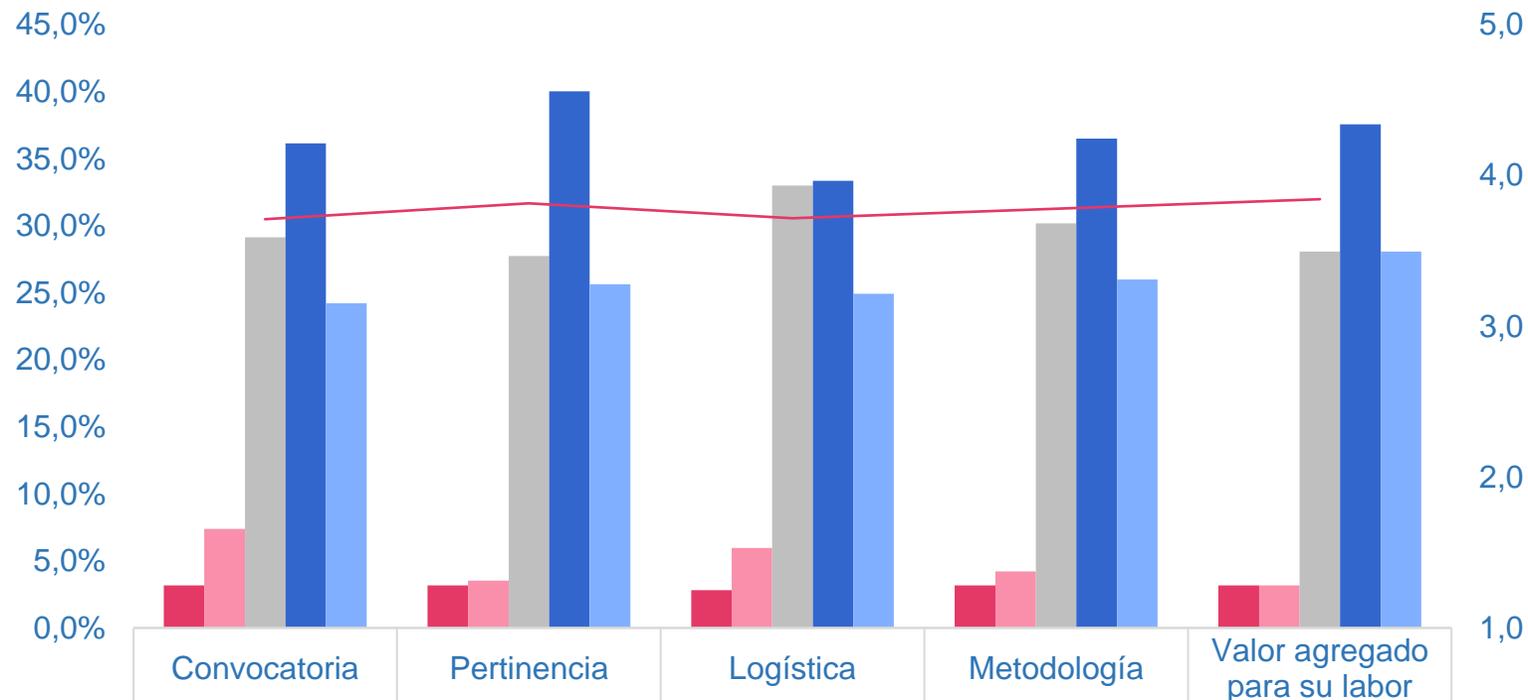
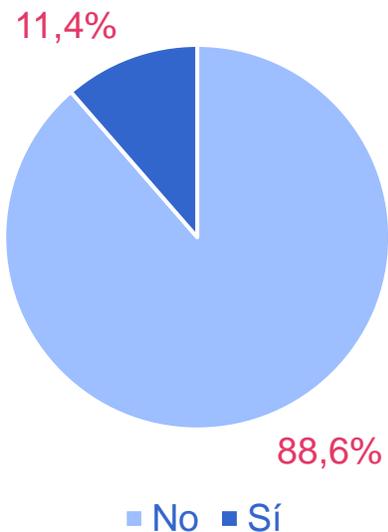


Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

3,8

Calificación promedio

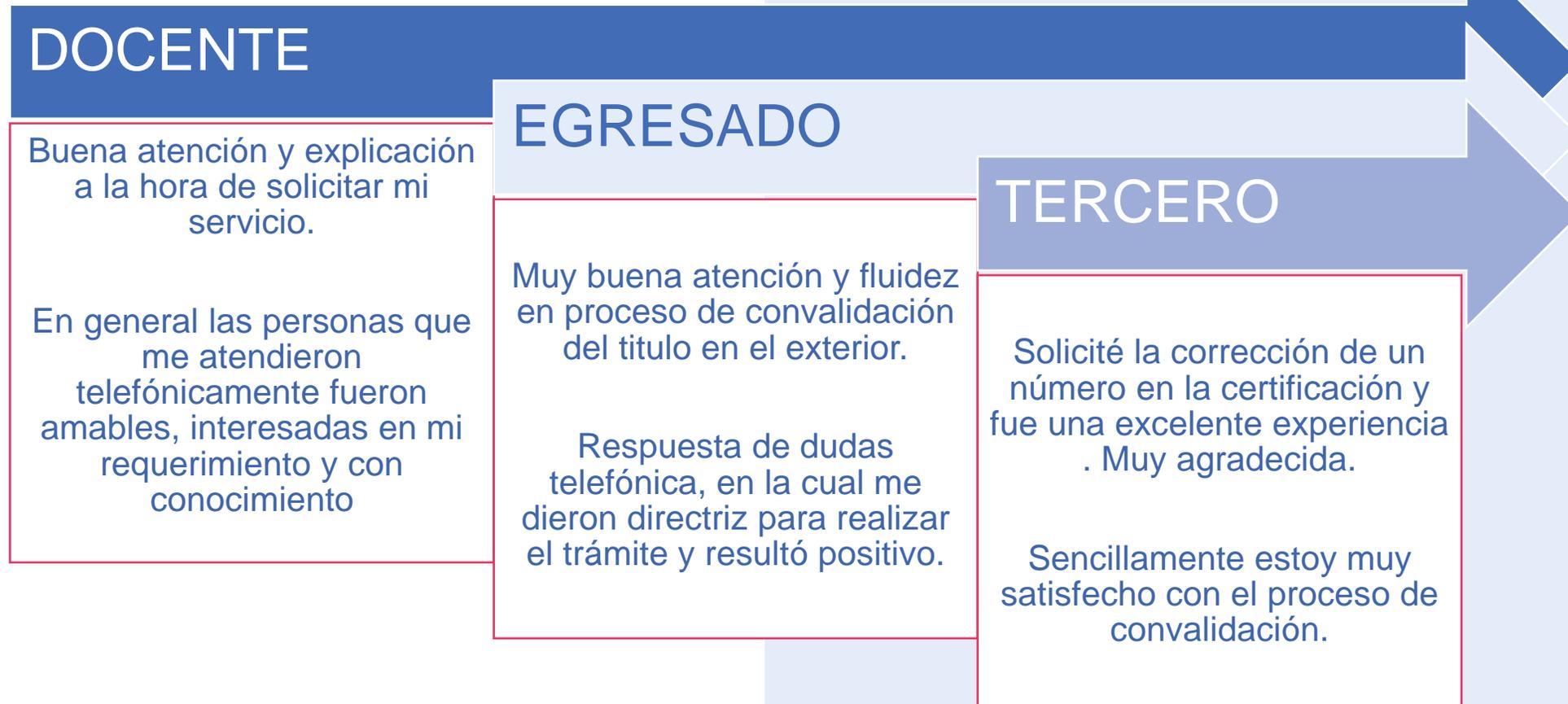
Ha participado de eventos institucionales del Ministerio de Educación



1	3,2%	3,2%	2,8%	3,2%	3,2%
2	7,4%	3,5%	6,0%	4,2%	3,2%
3	29,1%	27,7%	33,0%	30,2%	28,1%
4	36,1%	40,0%	33,3%	36,5%	37,5%
5	24,2%	25,6%	24,9%	26,0%	28,1%
Satisfacción promedio	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8

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

Observaciones de los ciudadanos



Observaciones de los ciudadanos

Docente

- 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.

Egresado

- 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.



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)