



La educación  
es de todos

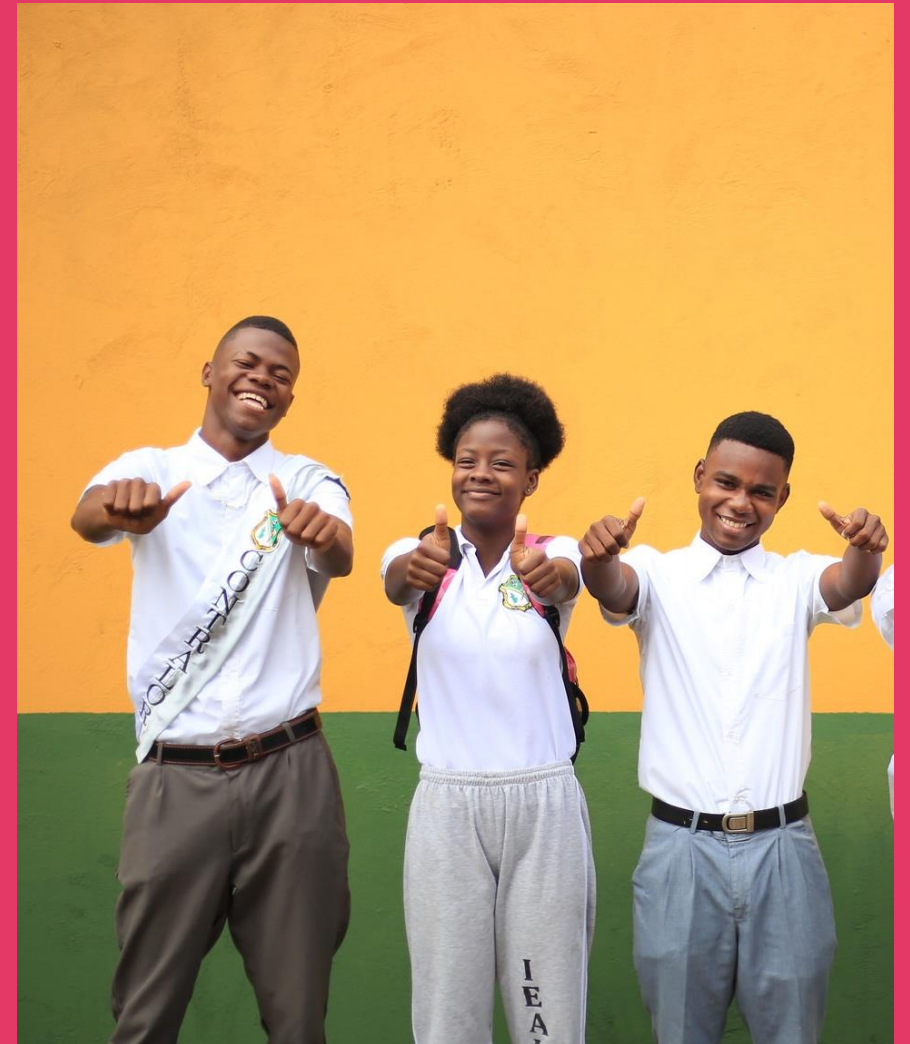
Mineducación

---

**ENCUESTA DE  
PERCEPCIÓN DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL  
2020**

# Contenido

1. Objetivo
2. Ficha técnica
3. Nivel general de satisfacción
4. Componentes de evaluación
5. Resultados por componente
6. Resultado detallado
  - 6.1 Resultados Secretarías de Educación
  - 6.2 Instituciones de Educación Superior
  - 6.3 Ciudadanos
7. Comparativo 2020 vs 2019



# 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.**

---

# 2.

## Ficha Técnica

Período de aplicación: 08 de octubre a 10 de noviembre de 2020

Nivel de confianza: 95%

Error muestral: 5%

Metodología: encuesta en línea



# Efectividad

Grupos de Interés	Encuestas realizadas	Efectividad vs Muestra	Efectividad vs Encuestas enviadas
Secretarías de Educación	84	109%	99%
Instituciones de Educación Superior Privadas	122	89%	58%
Instituciones de Educación Superior Públicas	62	115%	100%
Egresados del sistema Educativo	1164	302%	9%
Docentes	398	104%	3%

3.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL 2020

## Nivel de Satisfacción General

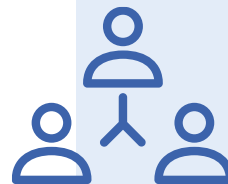
80%

El nivel de satisfacción general de los grupos de valor, corresponde al promedio ponderado de acuerdo con la cantidad de encuestas realizadas por grupo y su nota promedio de satisfacción.



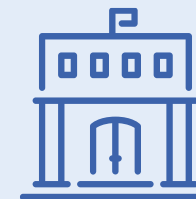
80%

Secretarías de  
Educación



80%

Ciudadanos



80%

Instituciones de Educación  
Superior  
Públicas y privadas

## Componentes de Evaluación

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

# 5.

## Resultado por Componente



---

5.1 Secretarías de Educación

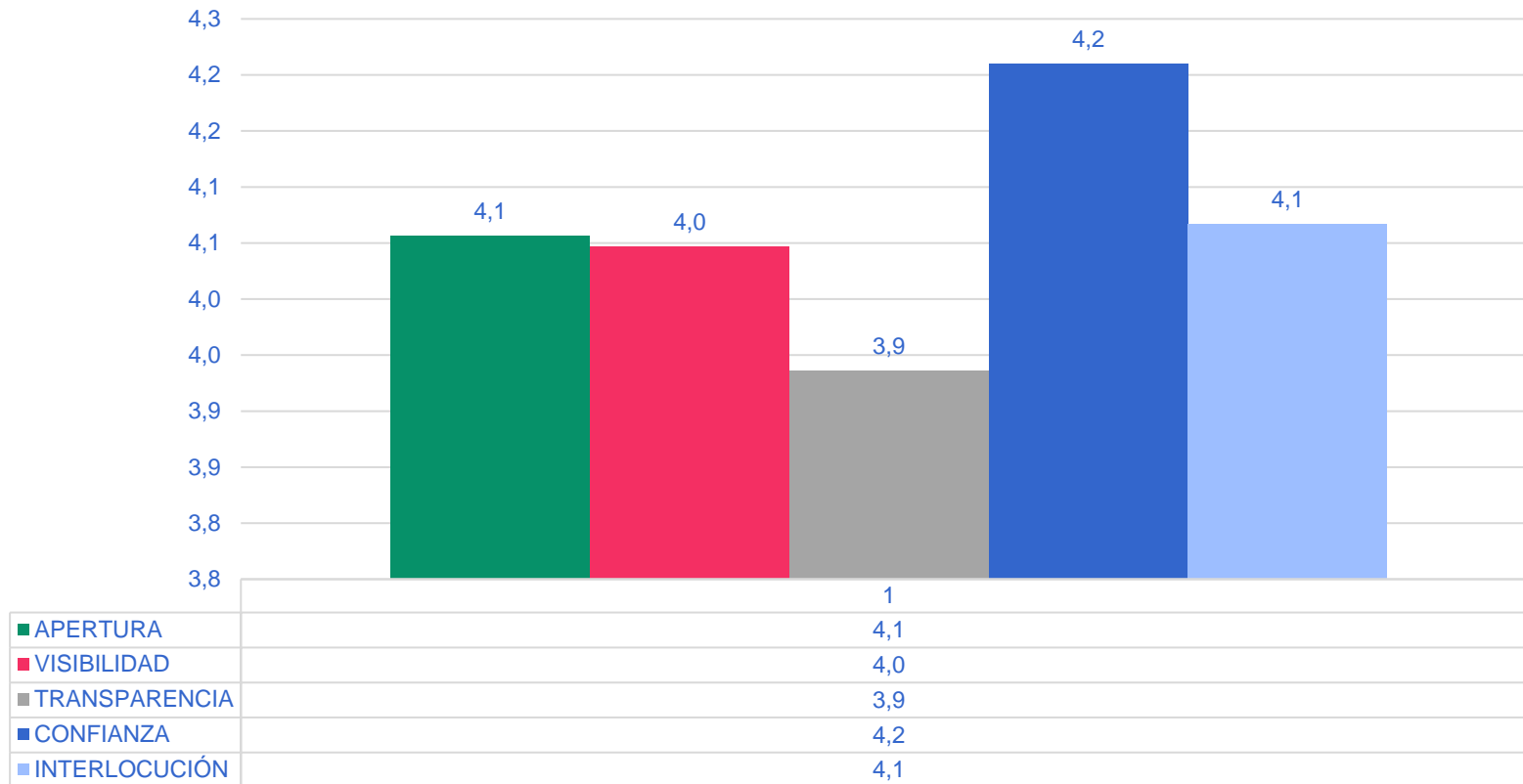
5.2 Instituciones de Educación Superior

5.3 Ciudadanos

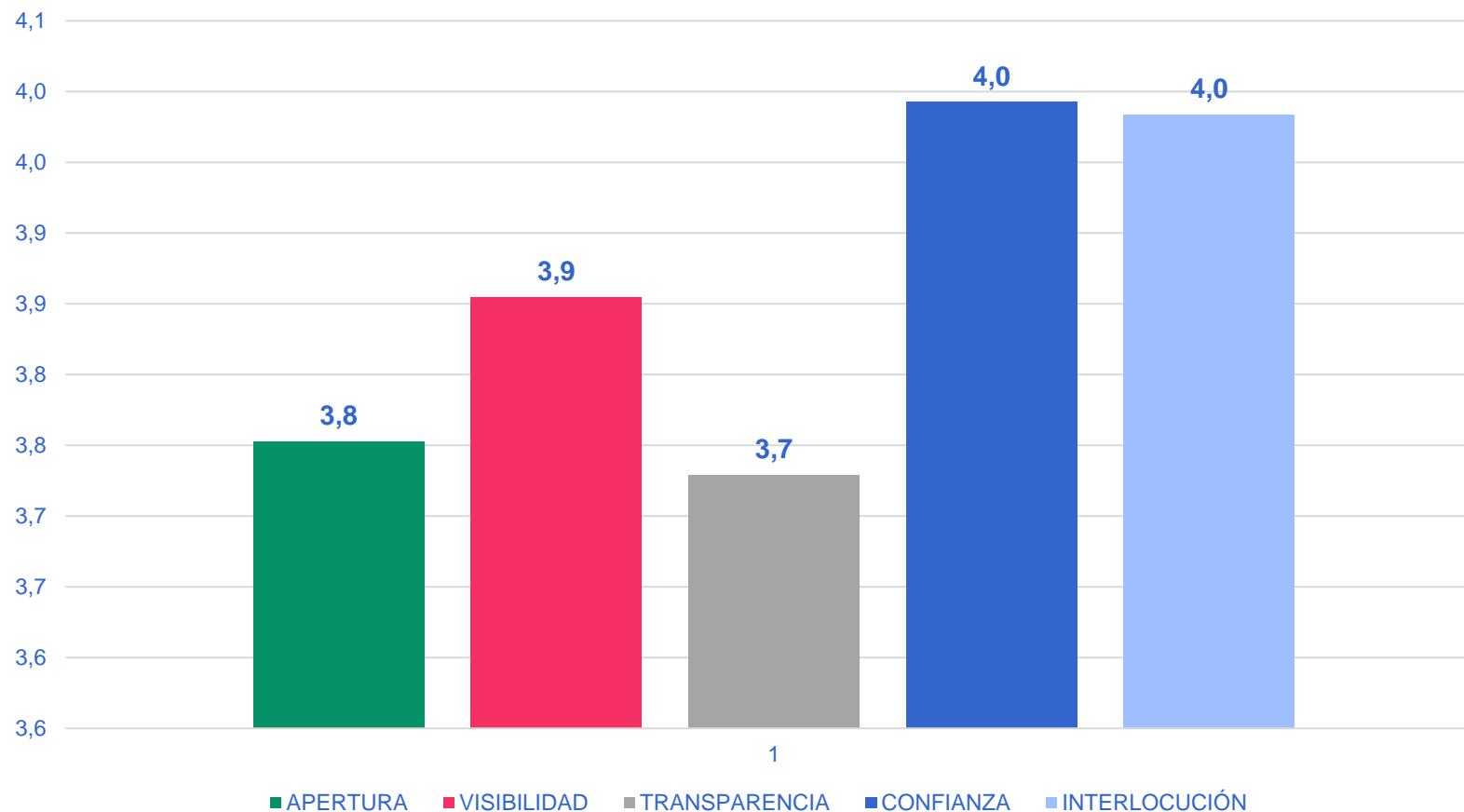
---



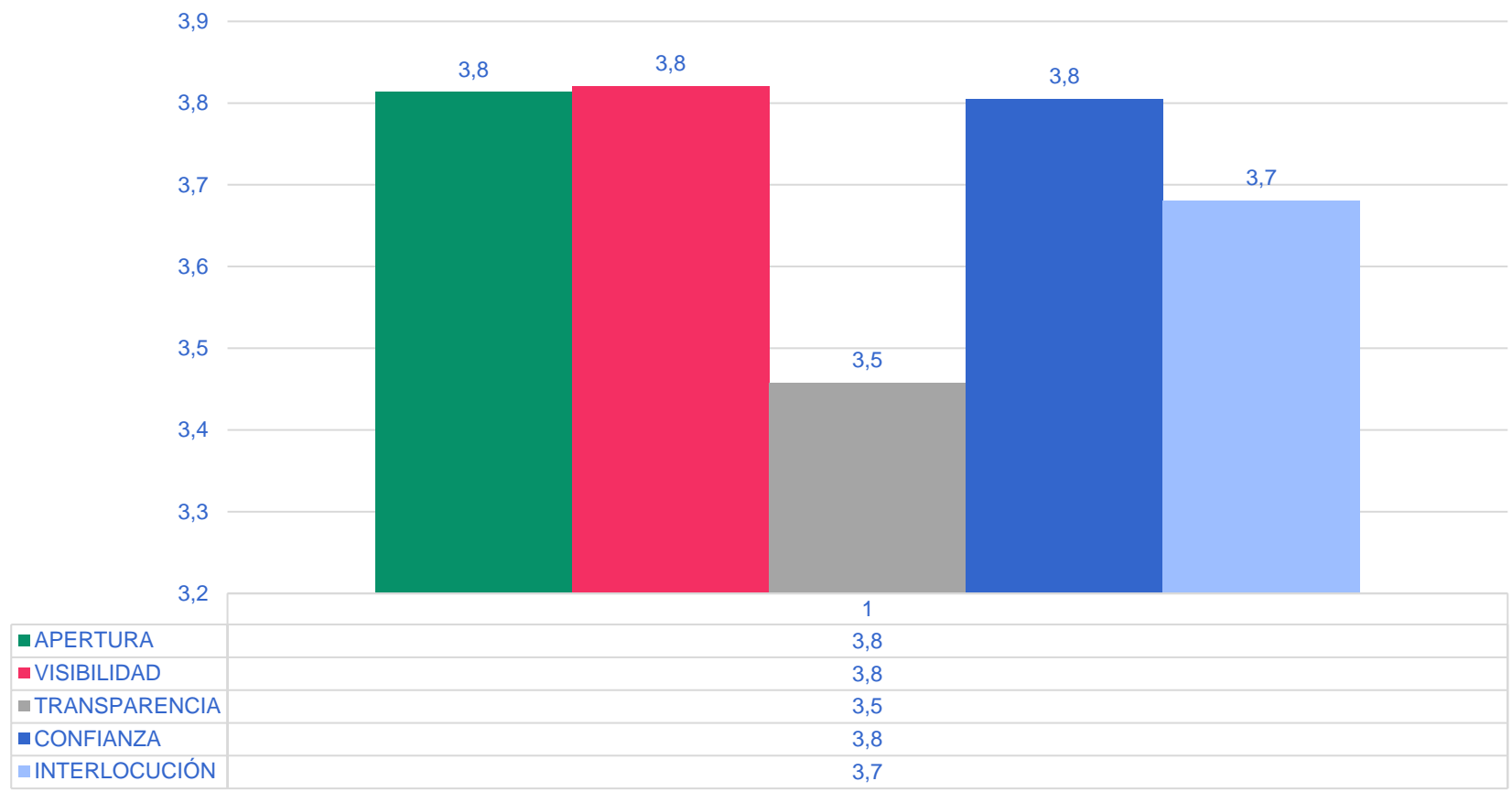
## Satisfacción por Componente SE



## Satisfacción por Componente IES



# Satisfacción por Componente Ciudadanos



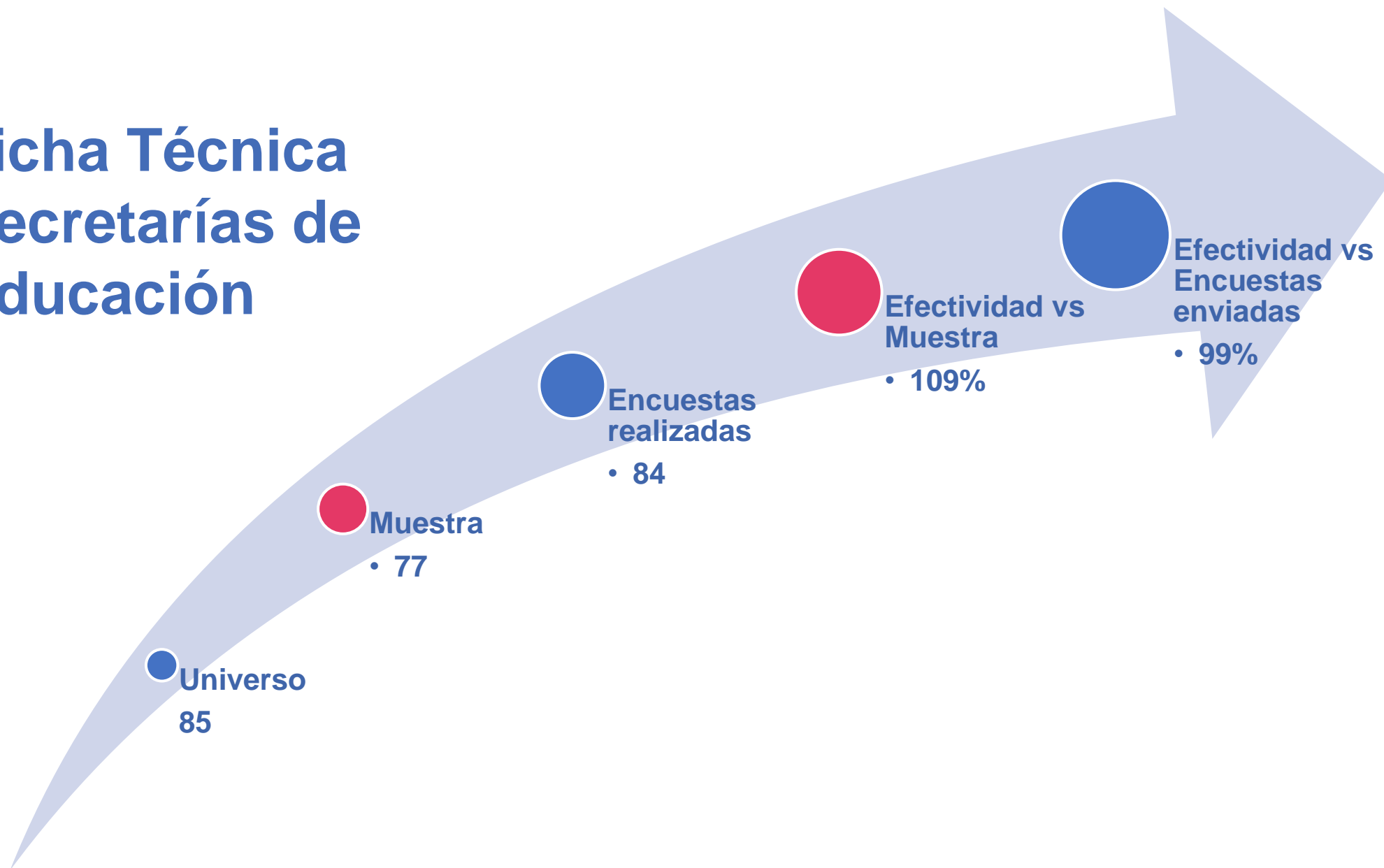
# 6.

## Resultado Detallado



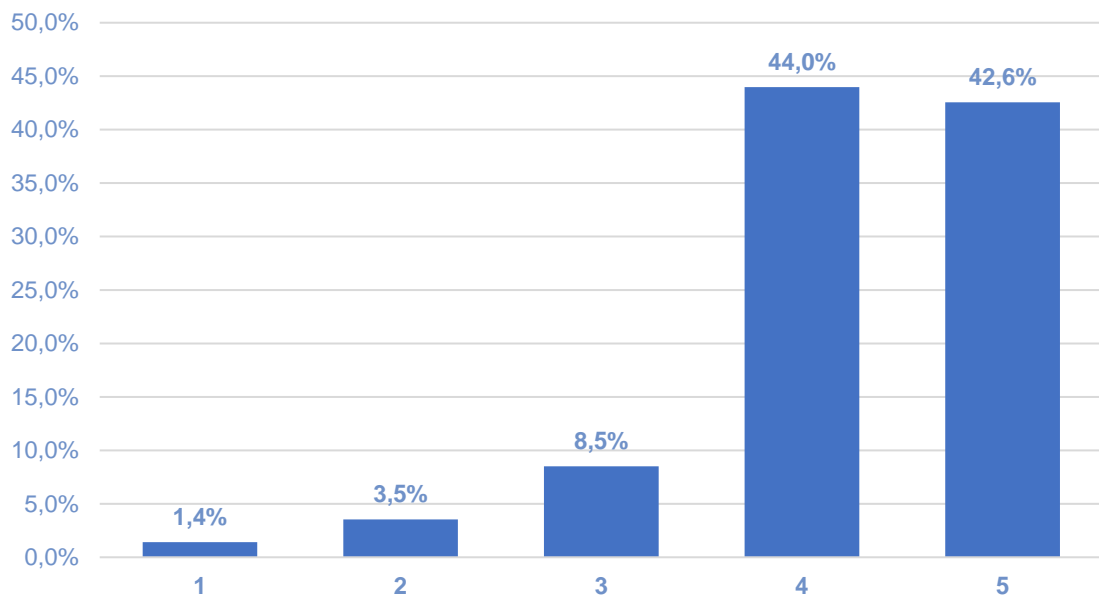
- 
- 6.1 Secretarías de Educación
  - 6.2 Instituciones de Educación Superior
  - 6.3 Ciudadanos
-

## Ficha Técnica Secretarías de Educación

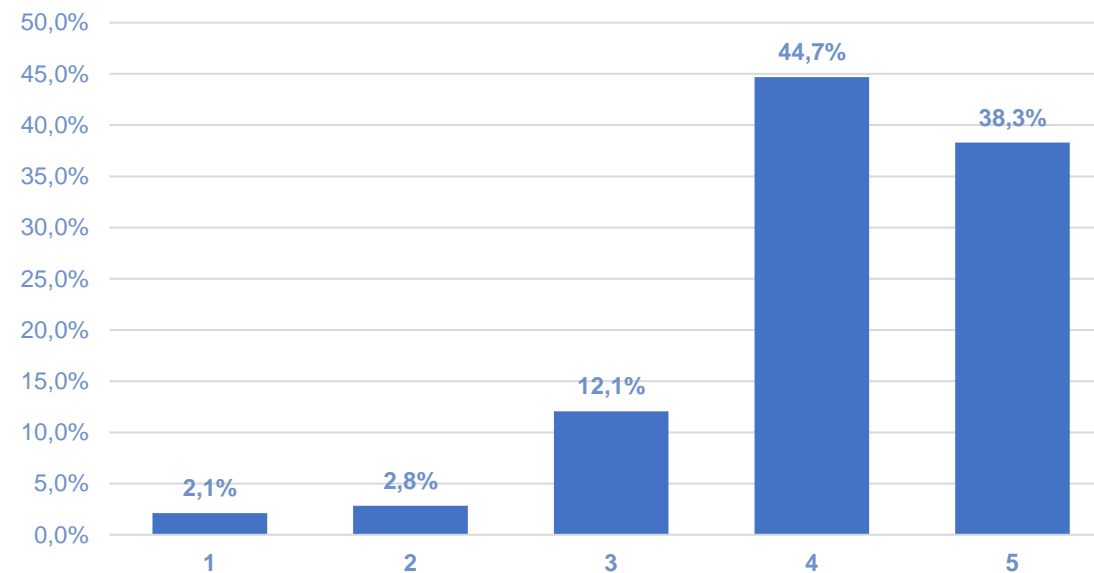


## Percepción frente a la capacidad de escucha del MEN

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



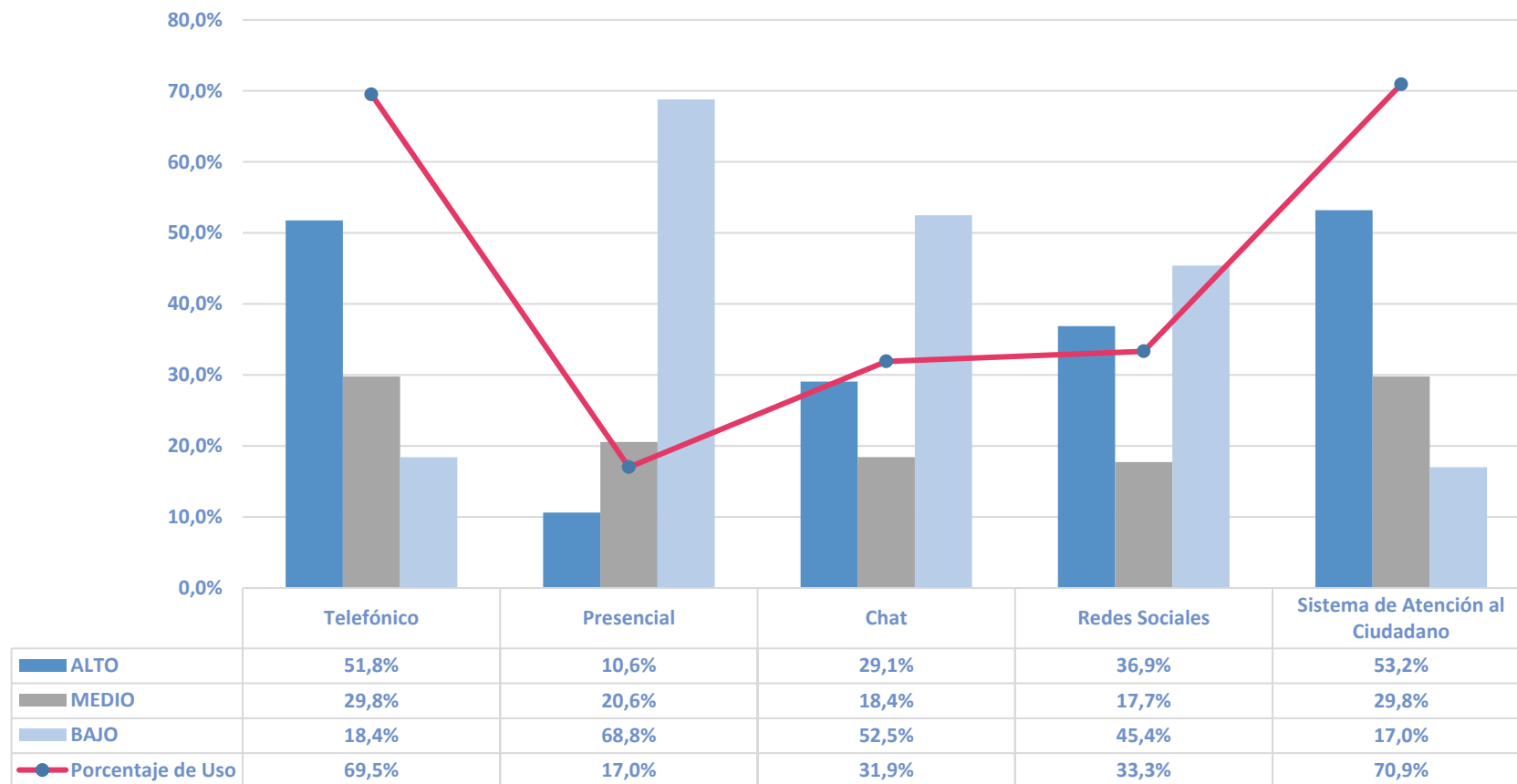
El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés



5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

## 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.

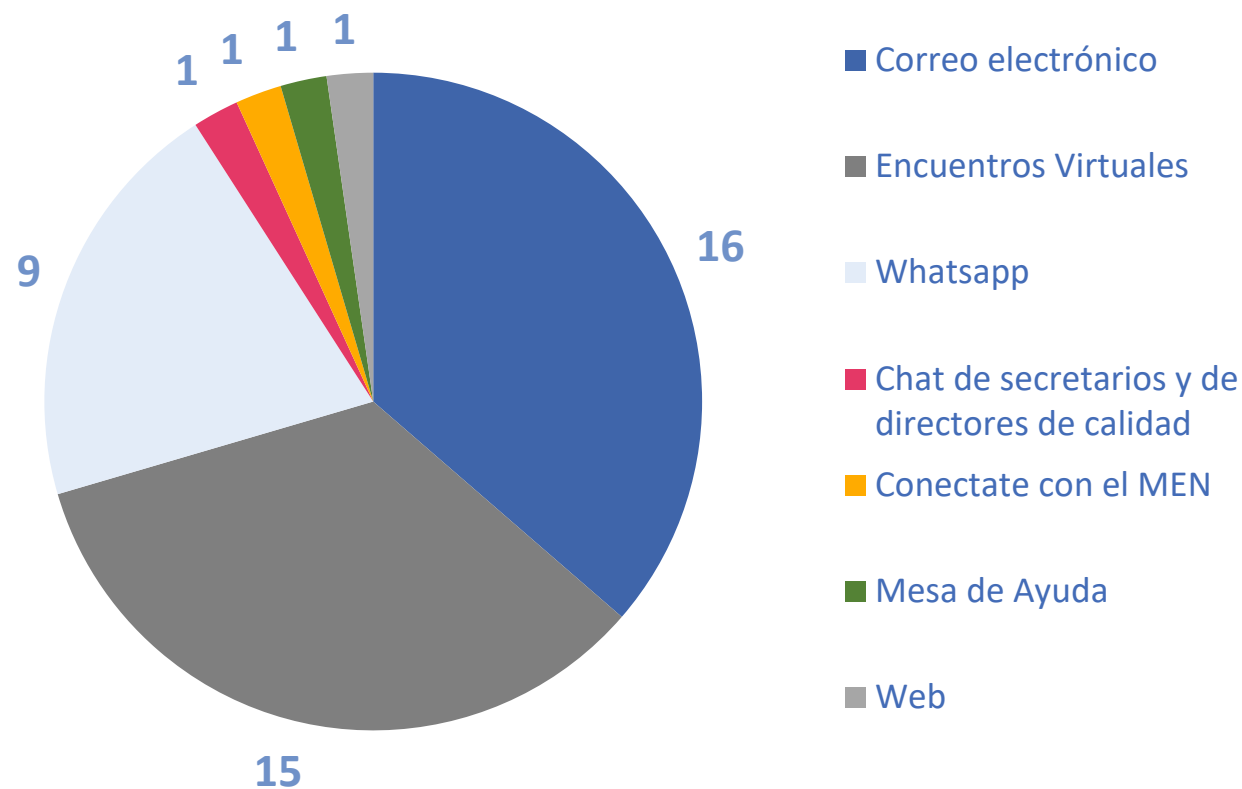


## Otros Medios de Comunicación

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

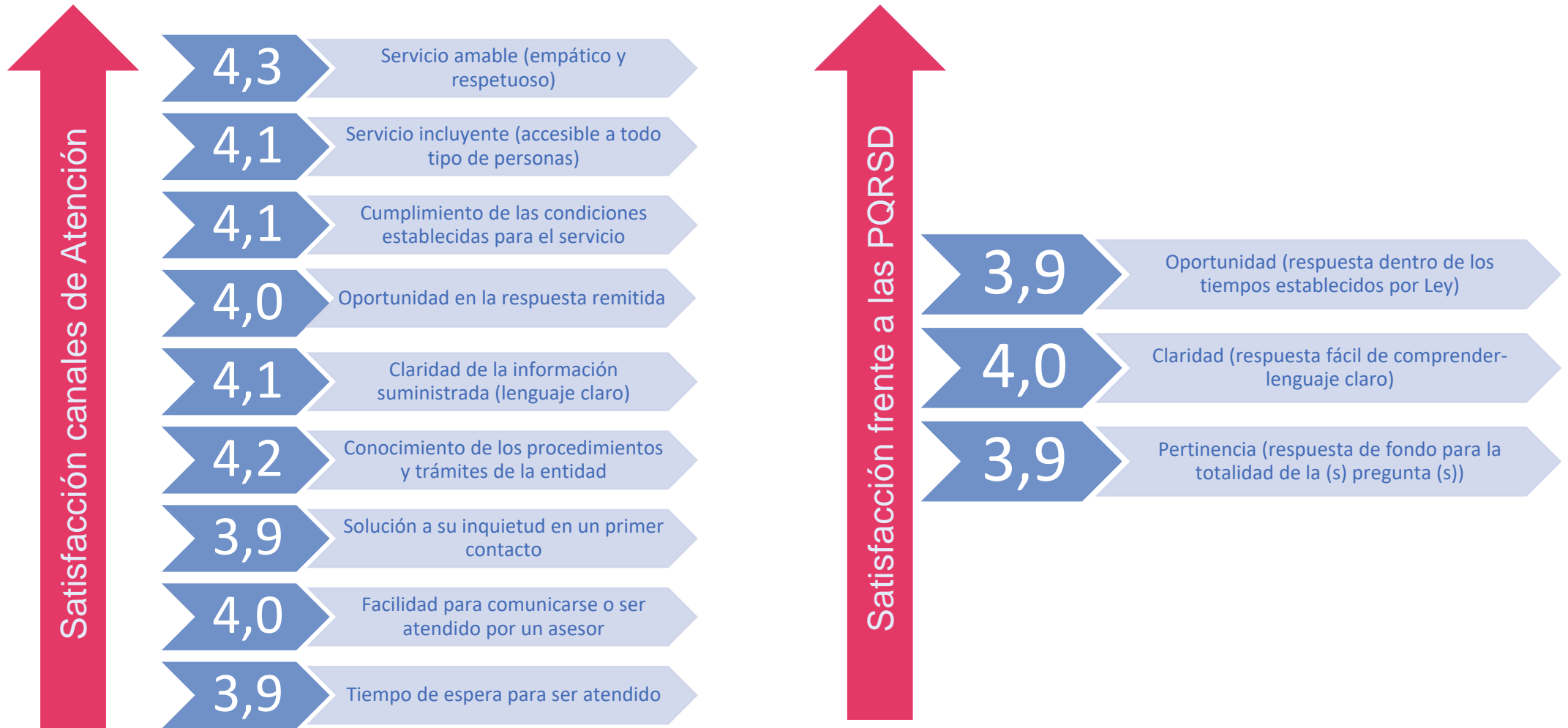
**31,2%**

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





## Satisfacción Canales de Atención y PQRSD



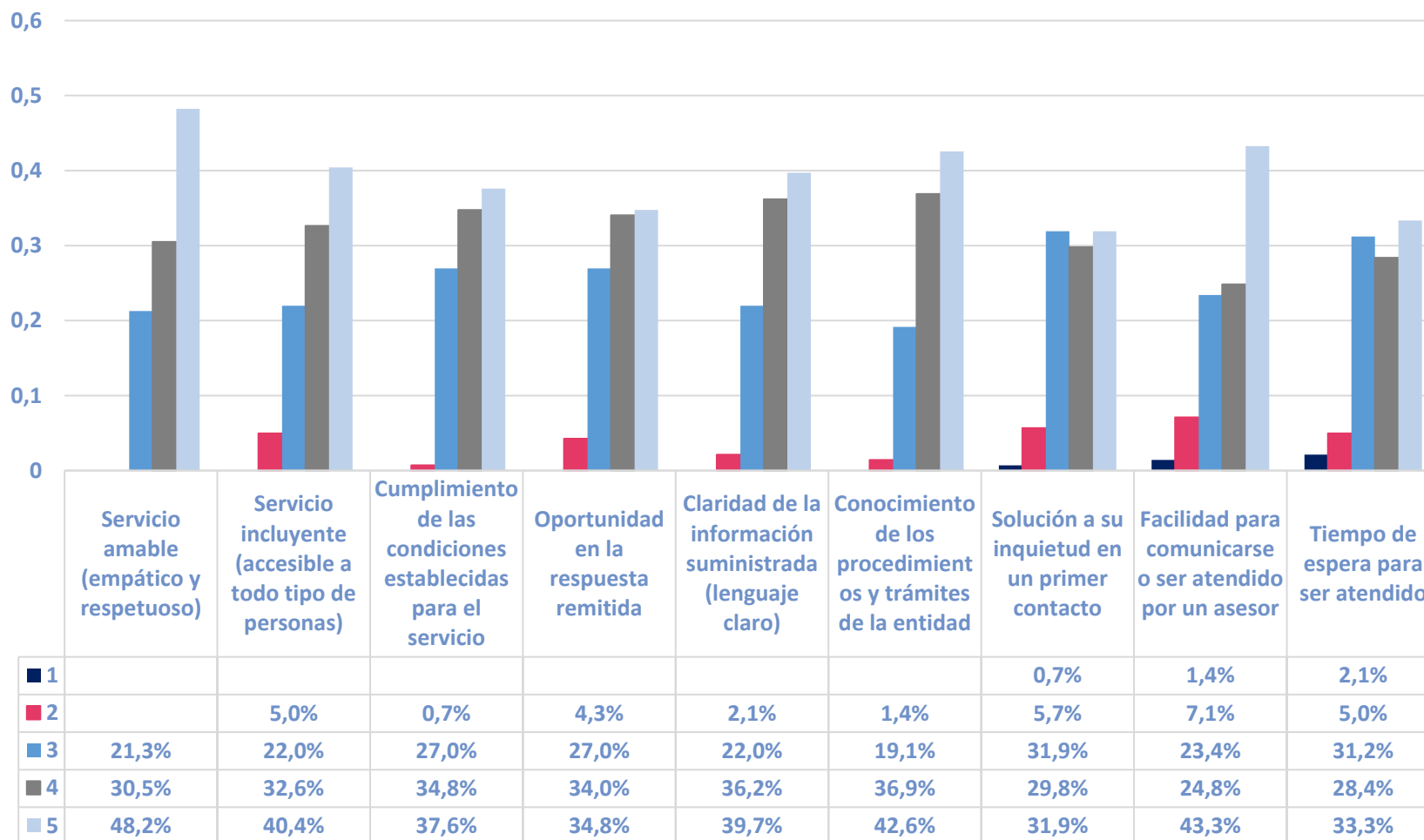
## Satisfacción frente a los canales de atención

# 4,1

Satisfacción Promedio

En general las SE están encuestas encuentran satisfechas con la atención a través de los diferentes canales, no obstante, el MEN trabajará continuamente para incrementar la satisfacción de los ítems que tuvieron calificaciones de 1 y 2

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

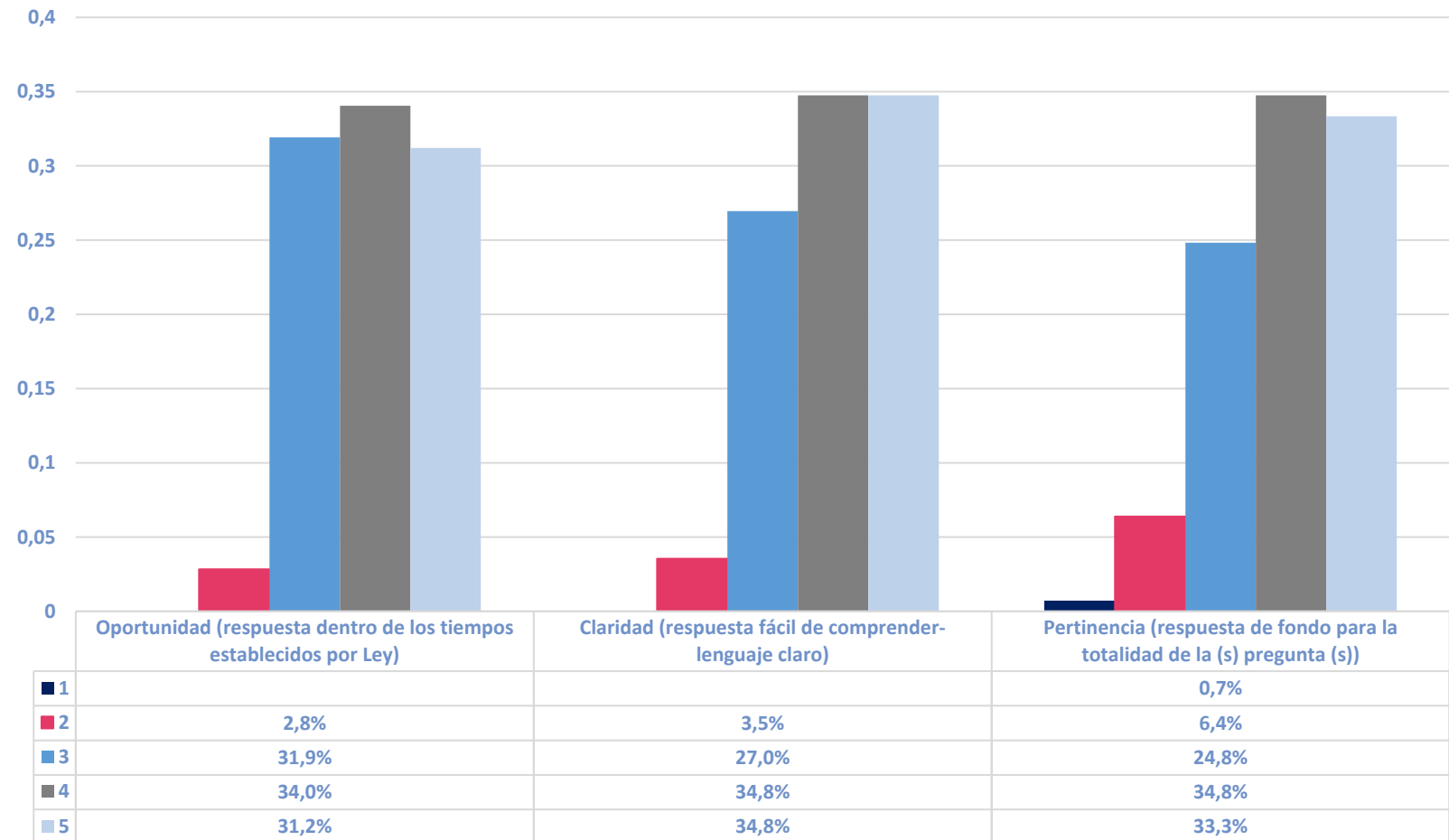


## Satisfacción frente a las PQRSD

# 4,0

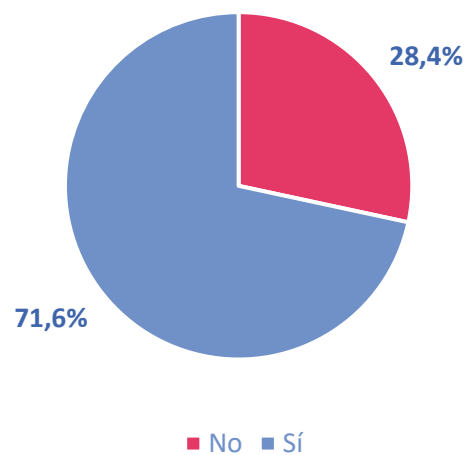
Satisfacción Promedio

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



## Experiencias Memorables

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



### Causas de la experiencia memorable

■ El ambiente de servicio  
■ El tiempo de respuesta

■ Las alternativas de solución  
■ La disposición del personal

■ Los detalles del proceso de servicio

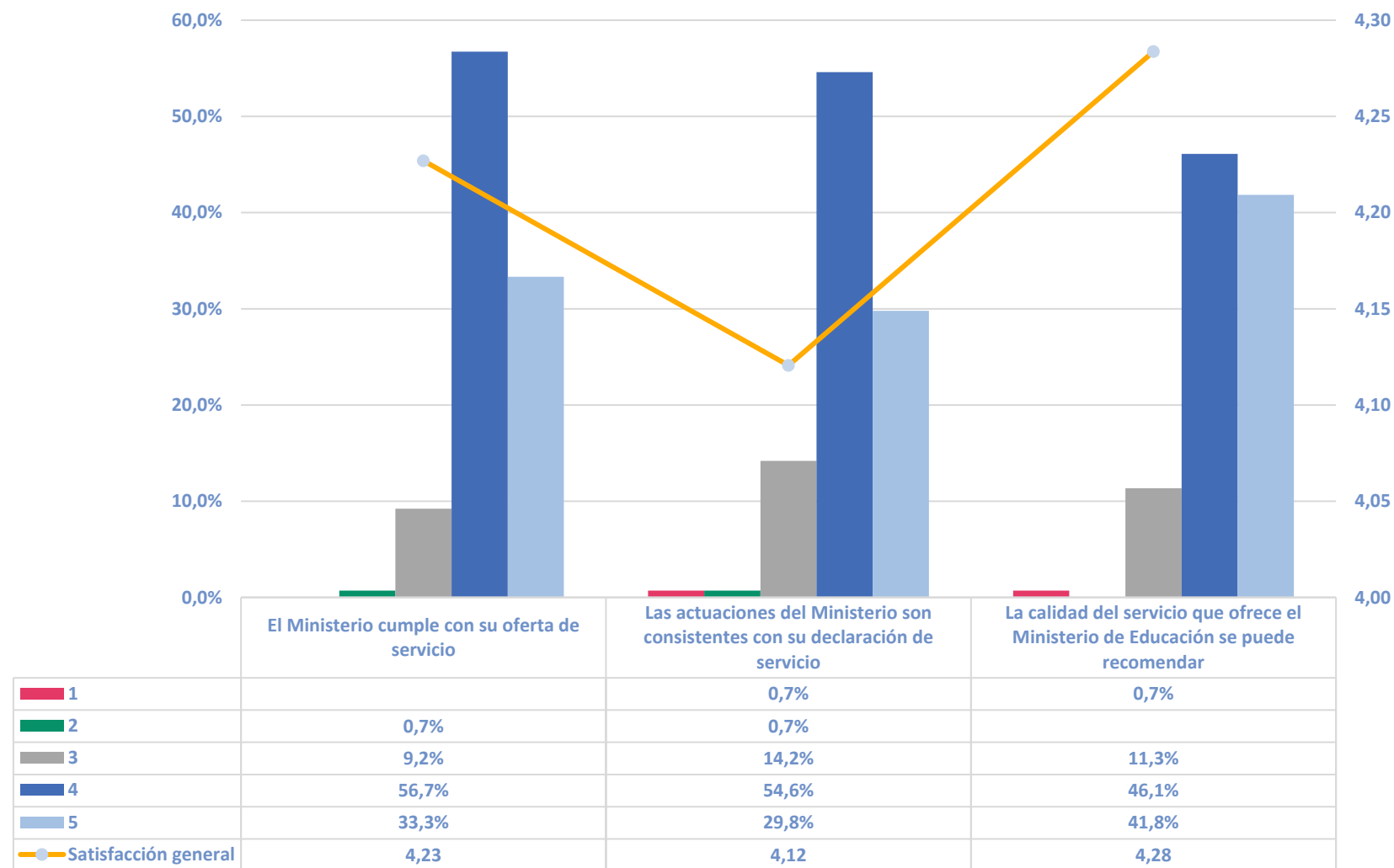


## Confianza de las Secretarías de Educación en el MEN

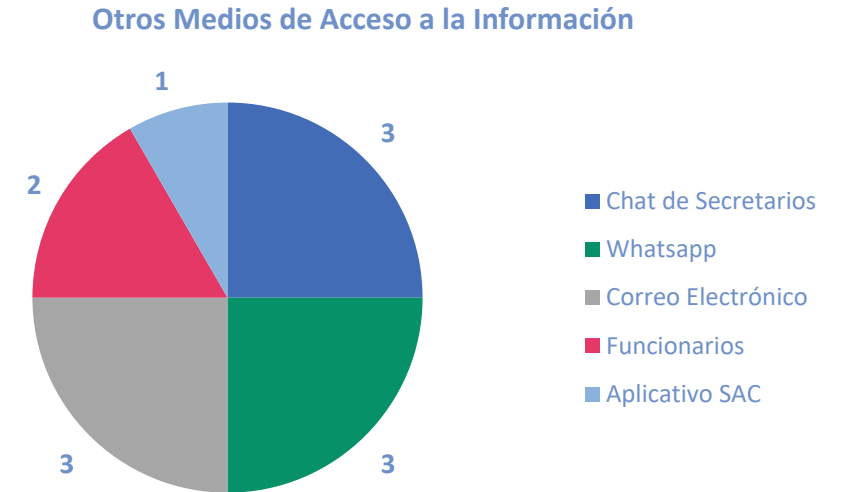
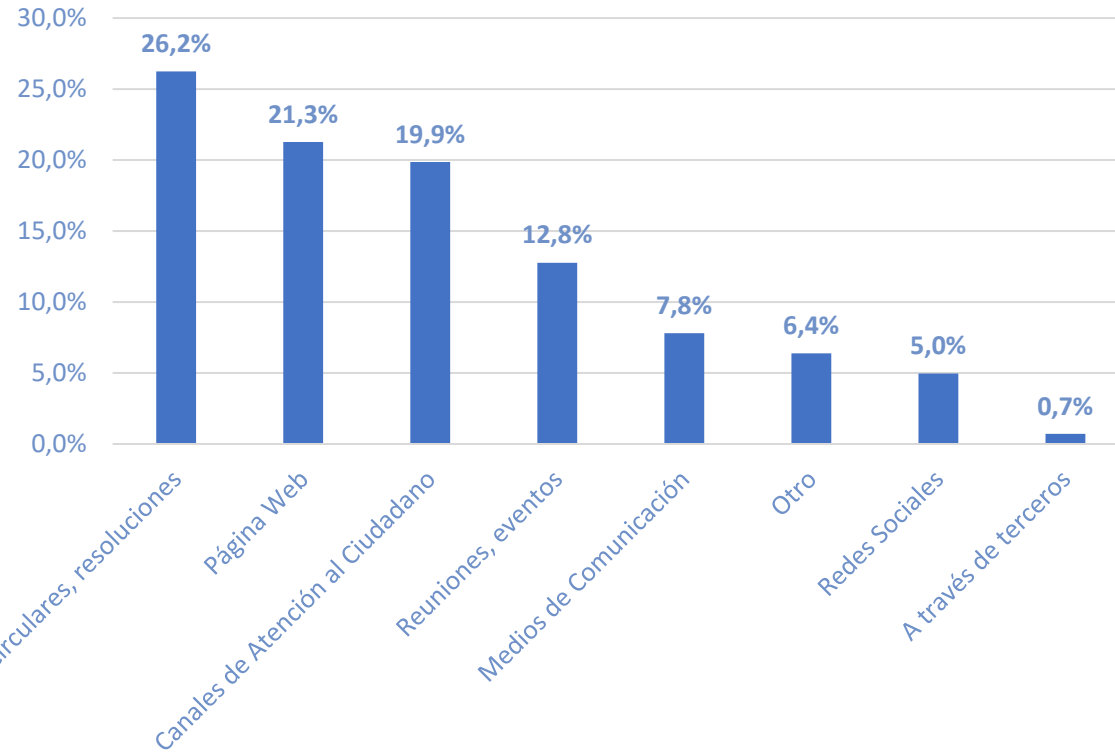
# 4,2

Promedio General

5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo



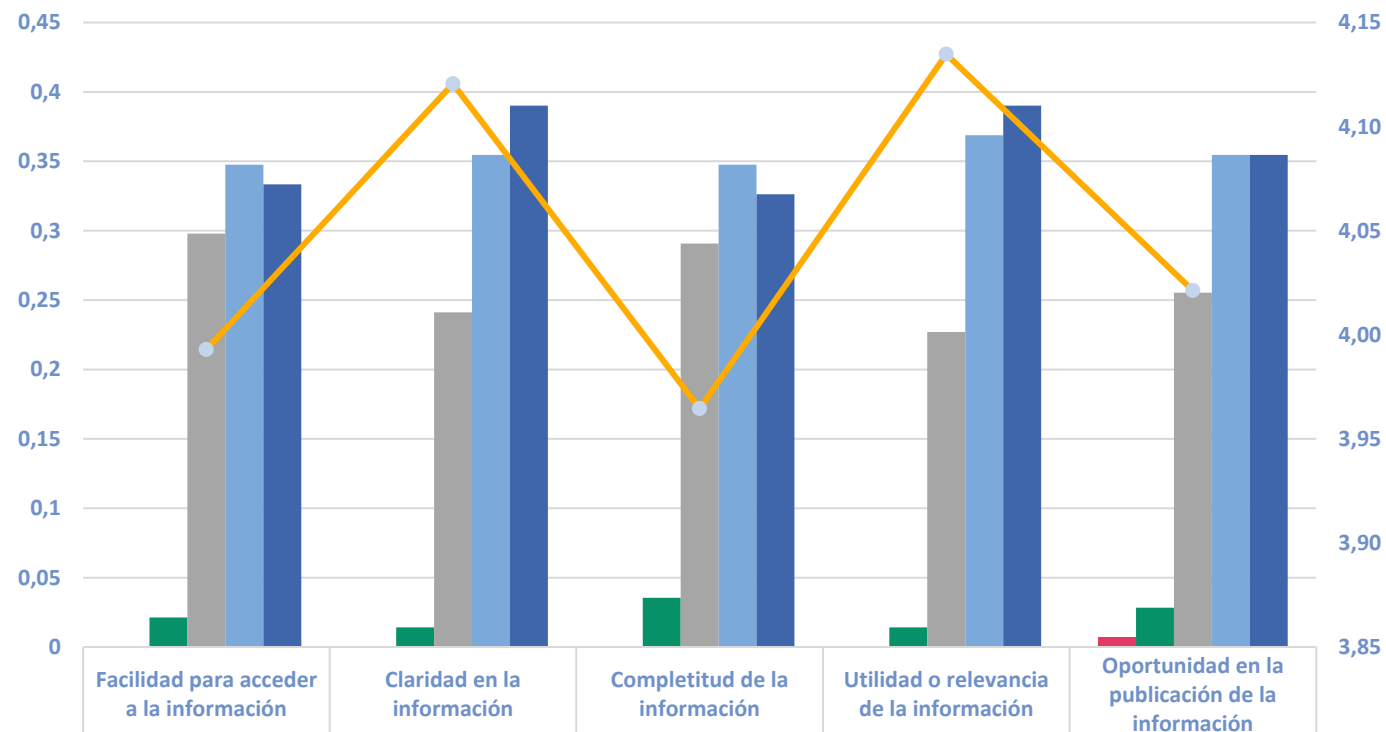
## Mecanismos de acceso a la información del MEN



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

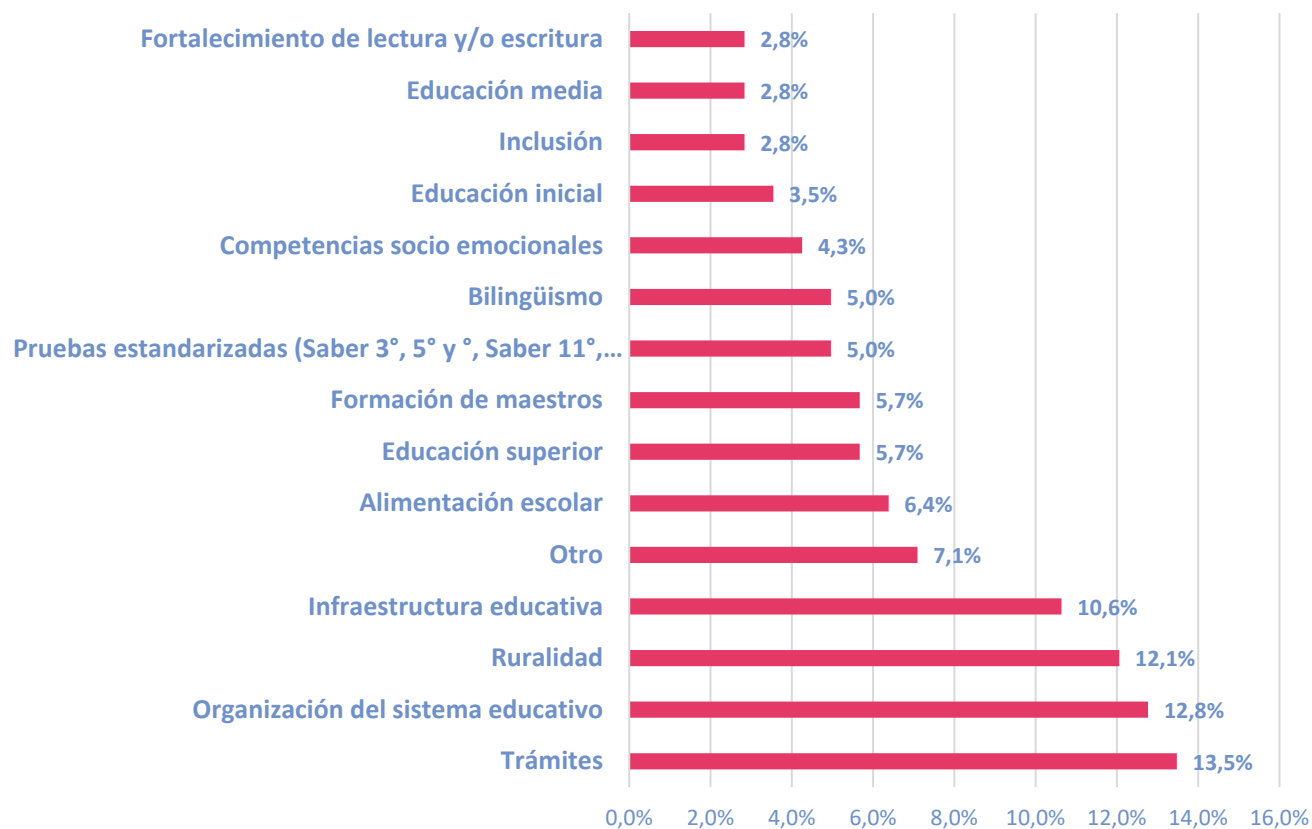
# 4,0

Satisfacción General



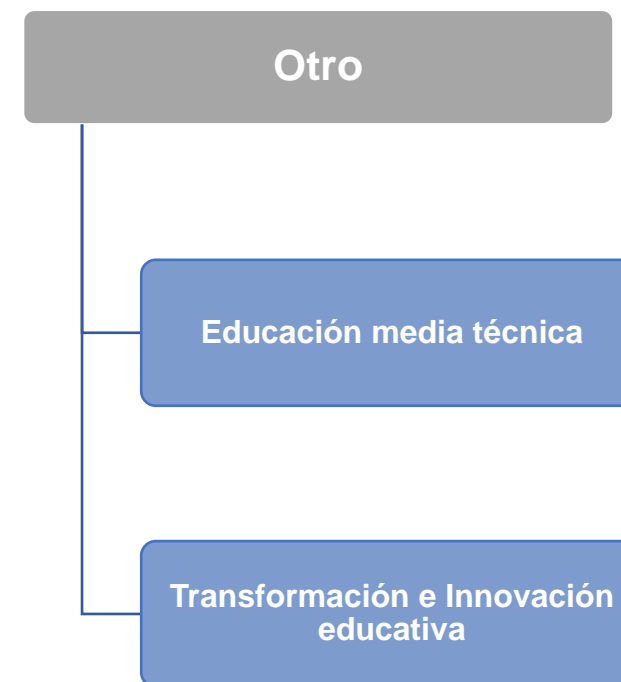
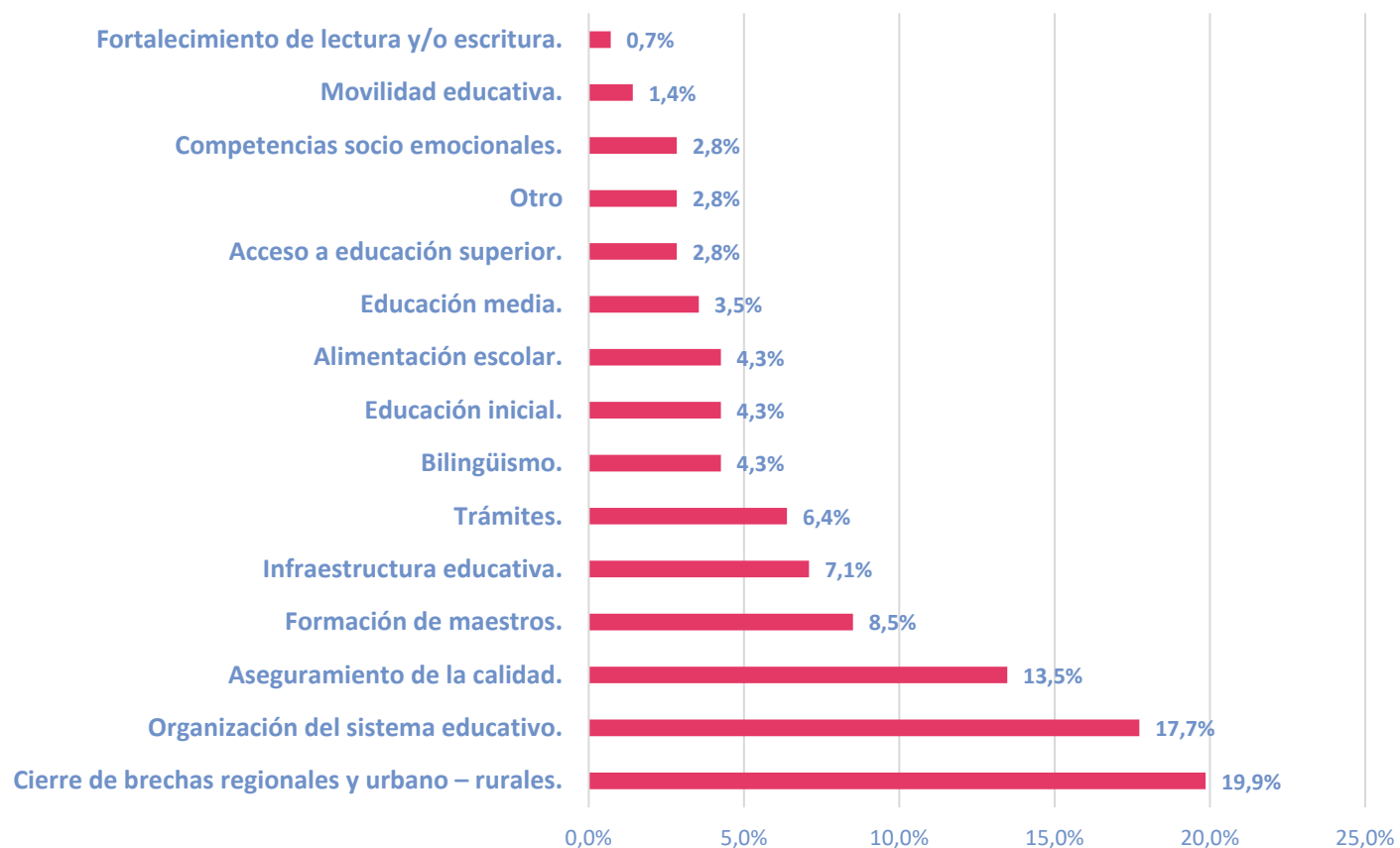
5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas

## Políticas y programas para fortalecer en la divulgación del MEN





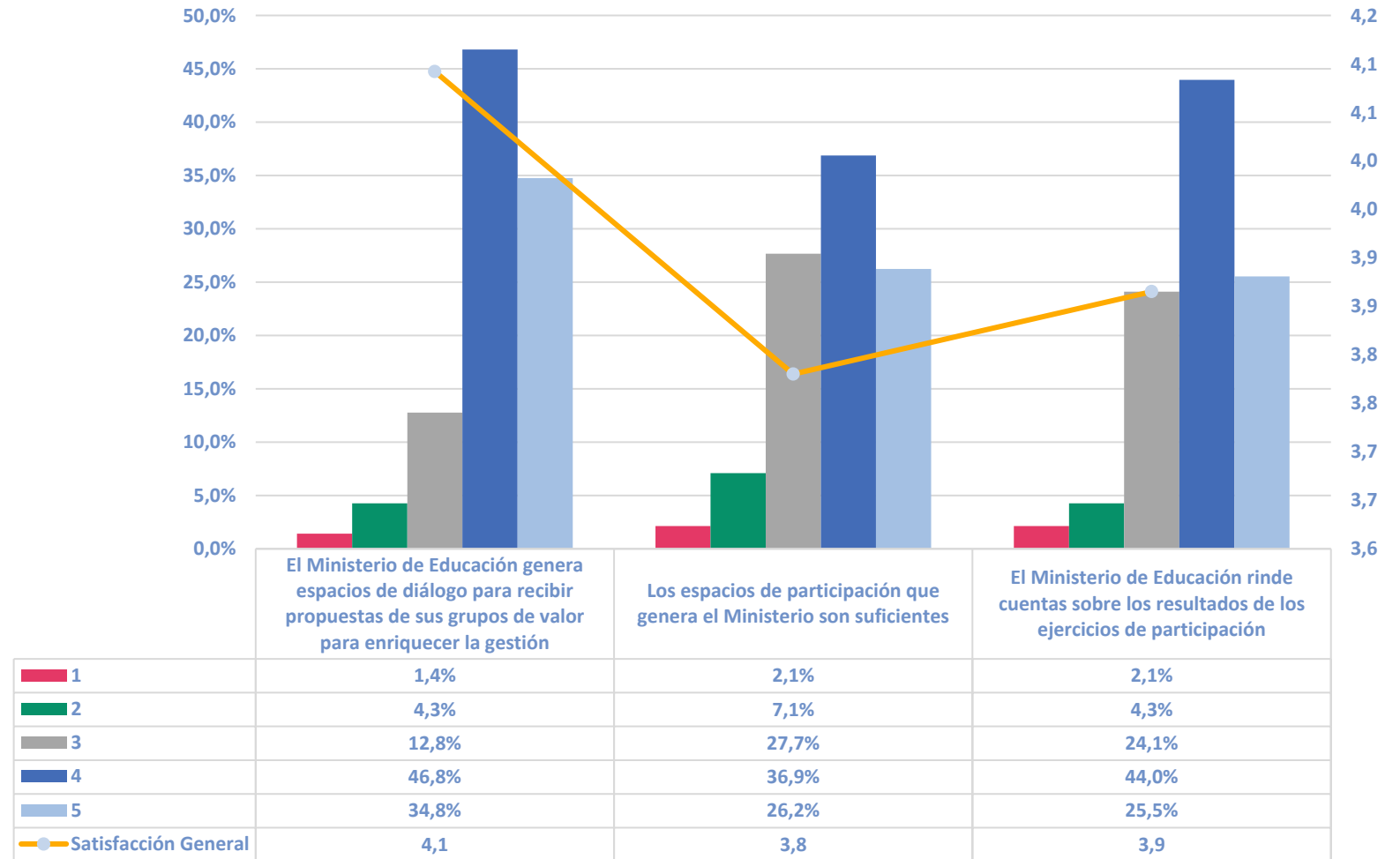
## Temáticas de mayor relevancia para la construcción de proyectos del MEN



## Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

# 3,9

Promedio General



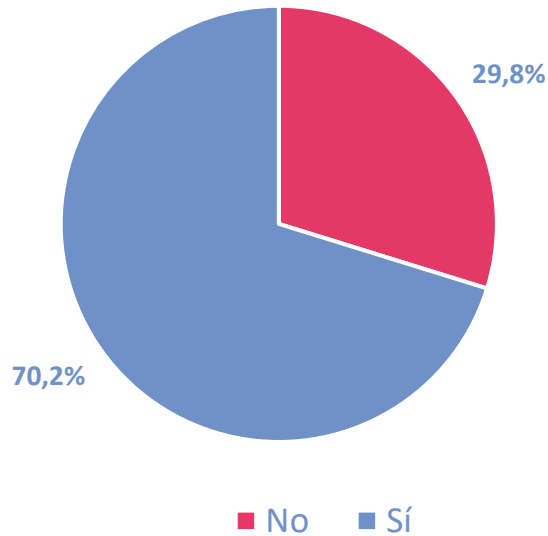
5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

# Satisfacción sobre en los eventos realizados por el MEN

4,2

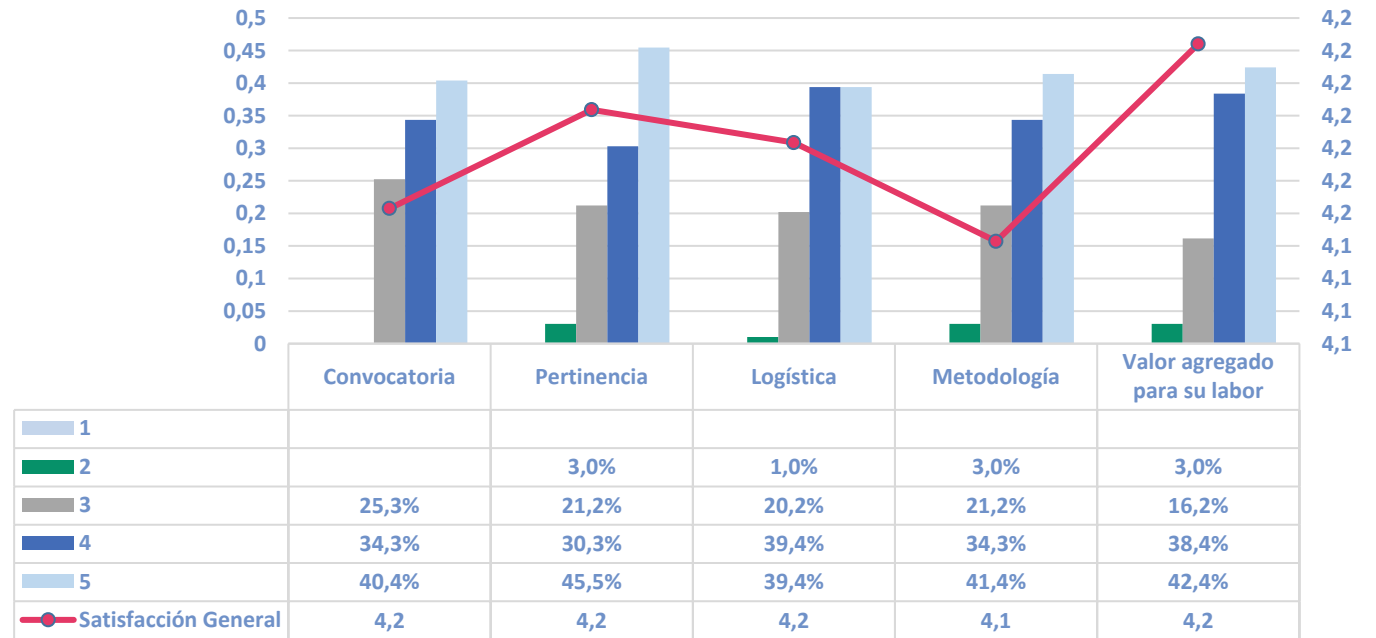
Promedio General de Satisfacción

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación



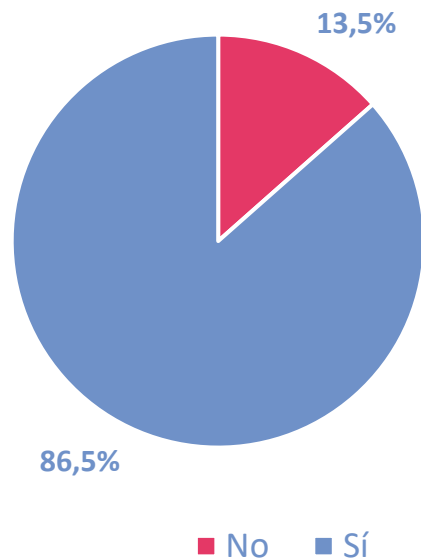
5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas

Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN



## Asistencia técnica realizada por el MEN

Ha recibido asistencia técnica por parte del  
Ministerio de Educación



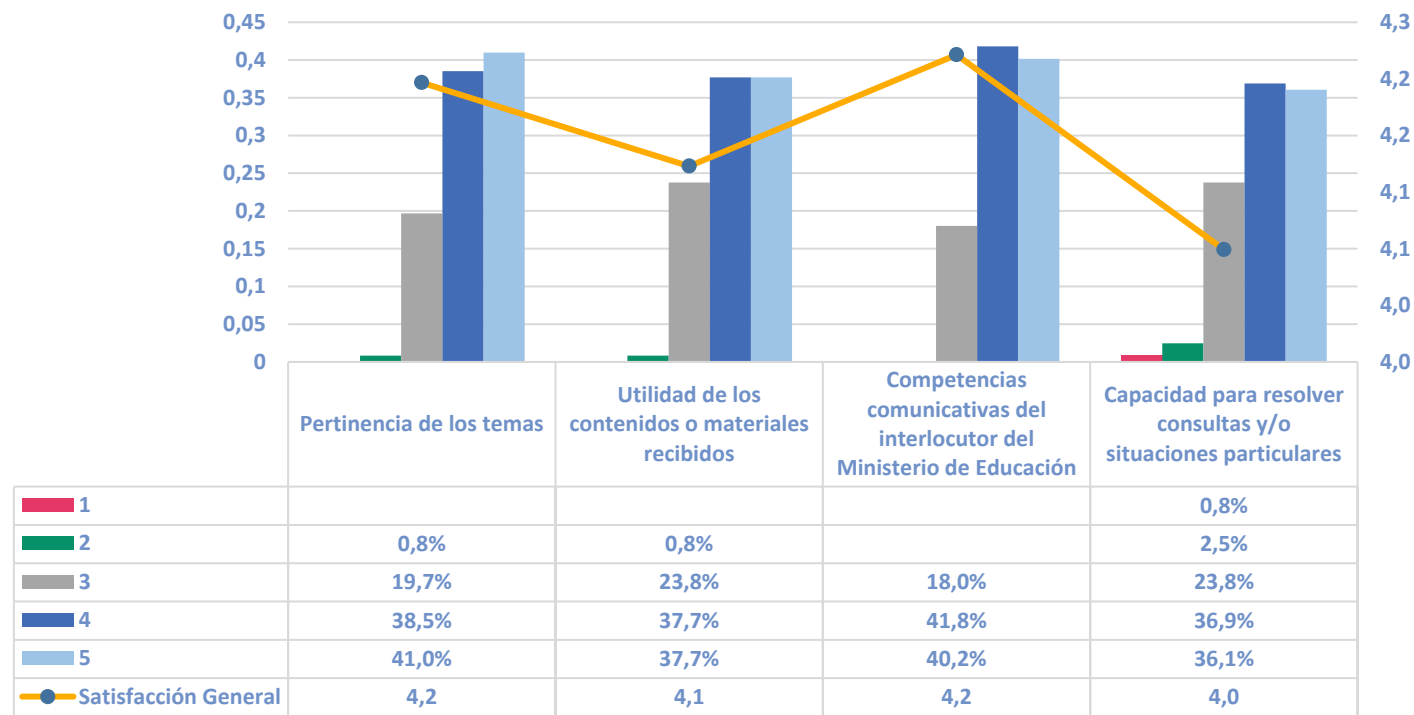
■ No ■ Sí

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

4,1

Promedio General de Satisfacción

## Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida por el MEN

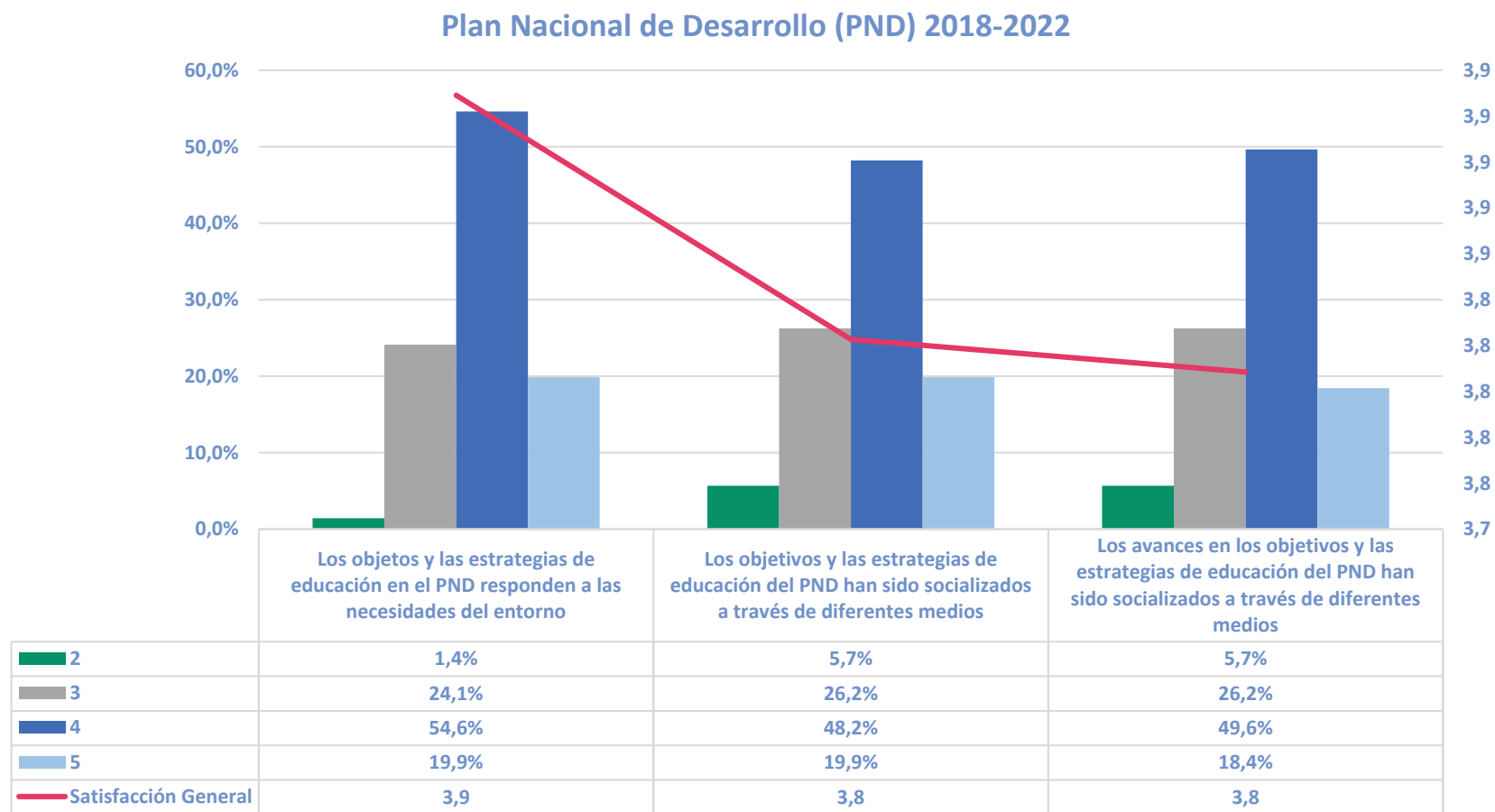


## Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022

# 3,9

Satisfacción General

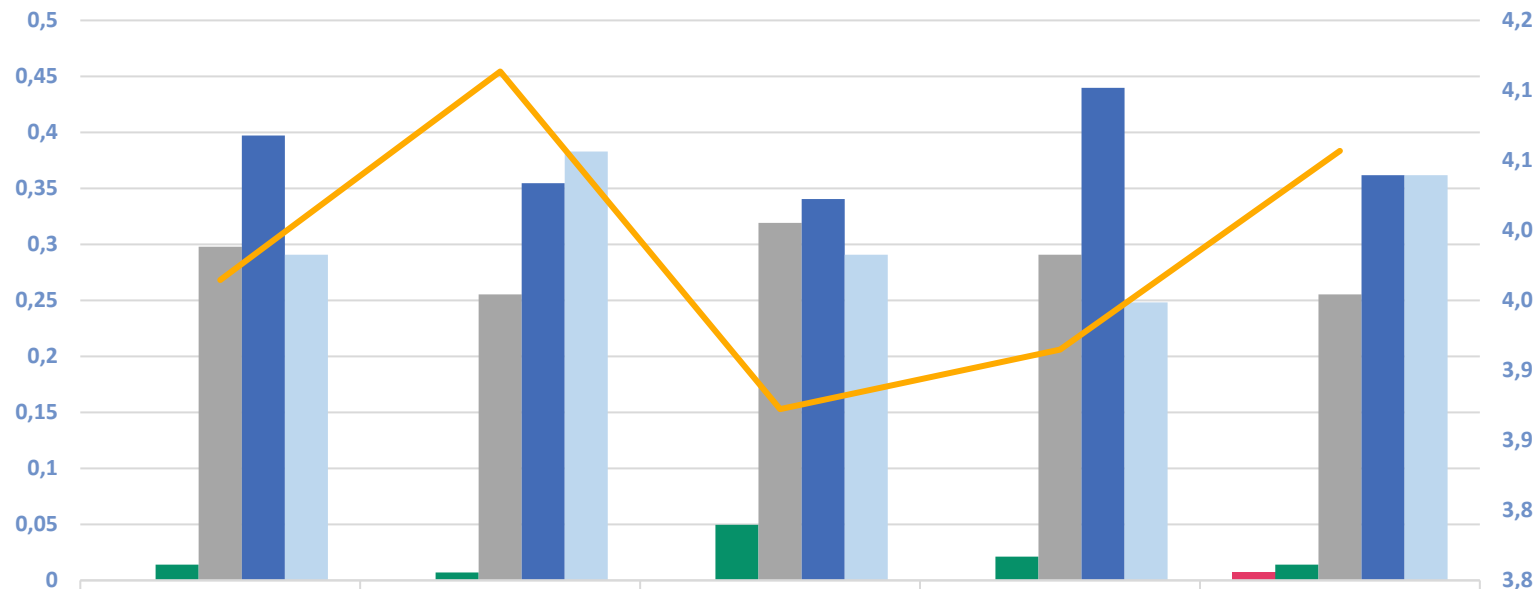
5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo



## Satisfacción con los Sistemas de Información del MEN

# 4,0

Satisfacción General



	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					0,7%
2	1,4%	0,7%	5,0%	2,1%	1,4%
3	29,8%	25,5%	31,9%	29,1%	25,5%
4	39,7%	35,5%	34,0%	44,0%	36,2%
5	29,1%	38,3%	29,1%	24,8%	36,2%
Satisfacción General	4,0	4,1	3,9	3,9	4,1

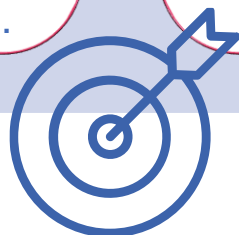
5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas

## Comentarios Positivos

El equipo UAC siempre está atento a nuestras necesidades, nos brinda capacitación, asesoría, tanto a nivel laboral como personal (intervención de la doctora Dora Ojeda y líder Yiget) y han sido un gran apoyo durante la contingencia del covid, hemos atendido a toda la ciudadanía gracias a las bondades del aplicativo SAC.

El apoyo brindado por los funcionarios del MEN es memorable; el equipo de apoyo de los profesionales territoriales del convenio MEN-OEI para Boyacá han sido de gran apoyo en la realización de actividades, gestión, contactos, colaboración en claridad de temas y consultas que se han realizado desde la sectorial.

El ministerio de educación nacional estuvo presente en el marco de la emergencia acompañándonos permanentemente en nuestros procesos de transformación digital y nos apporto las herramientas pertinentes para dar respuesta y garantizar la calidad del servicio educativo durante la pandemia. Adicionalmente nos vimos respaldados como equipo para poder internamente generar los lazos y alianzas necesarias para seguir construyendo proyectos y estrategias que beneficien a la comunidad educativa.



## Oportunidades de Mejora

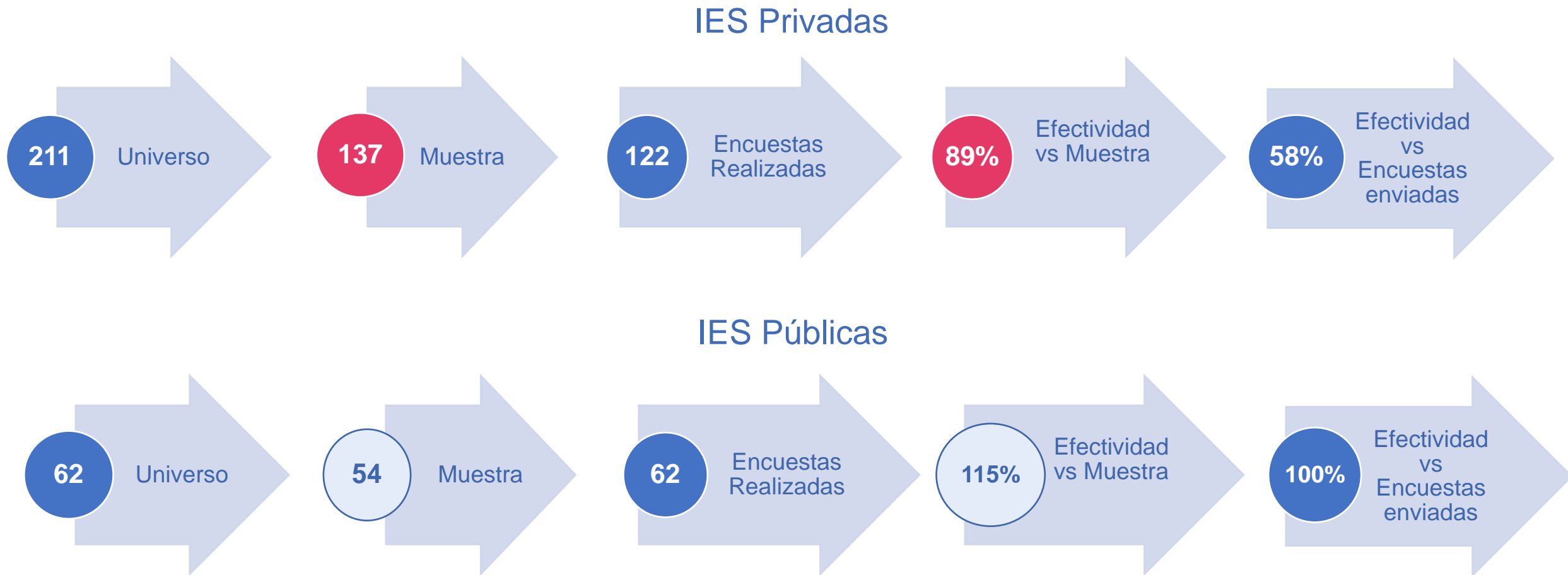
En varias ocasiones he realizado consultas y solo me han paseado de dependencia en dependencia, a las solicitudes escritas no he recibido respuestas de fondo, son respuestas poco sustentadas y tratándose del ministerio de educación se esperaría más eficacia y eficiencia de su parte.

No hay claridad en las respuestas; el apoyo jurídico es muy poco, antes Jurídica del MEN orientaba a las secretarias pero ahora no hay unidad de criterio, Algunos asuntos quedan sin resolver.

No utilizo los canales con frecuencia. Hace años hice una consulta que no me contestaron y en el presente año he realizado una sola que atendió de fondo mi inquietud pero se demoró meses en la respuesta



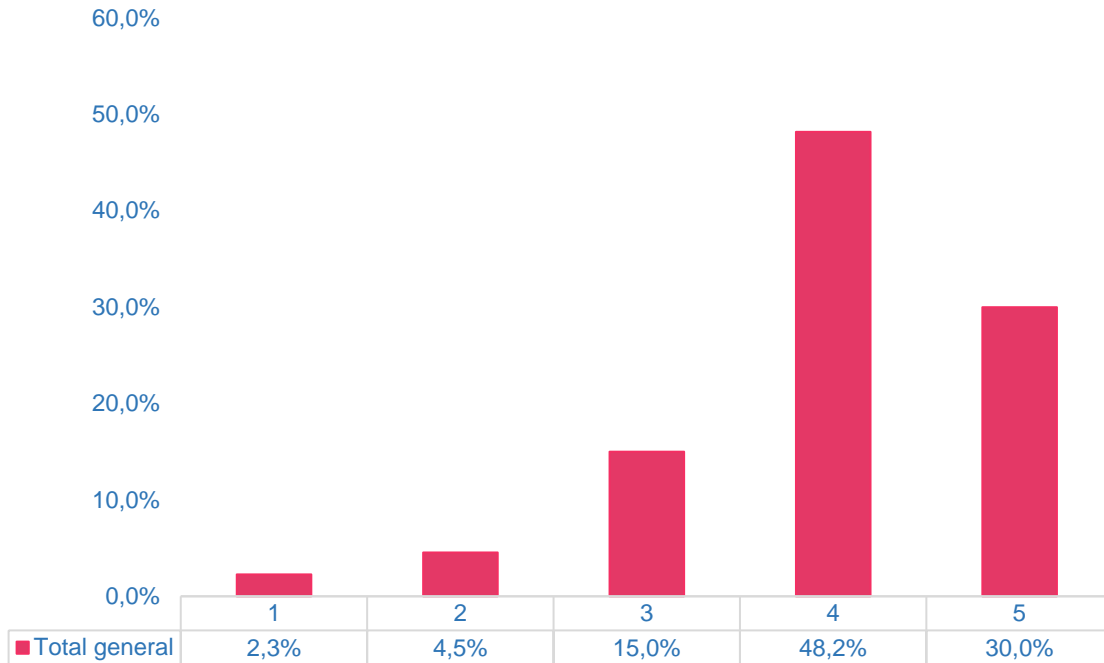
## Ficha Técnica Instituciones de Educación Superior



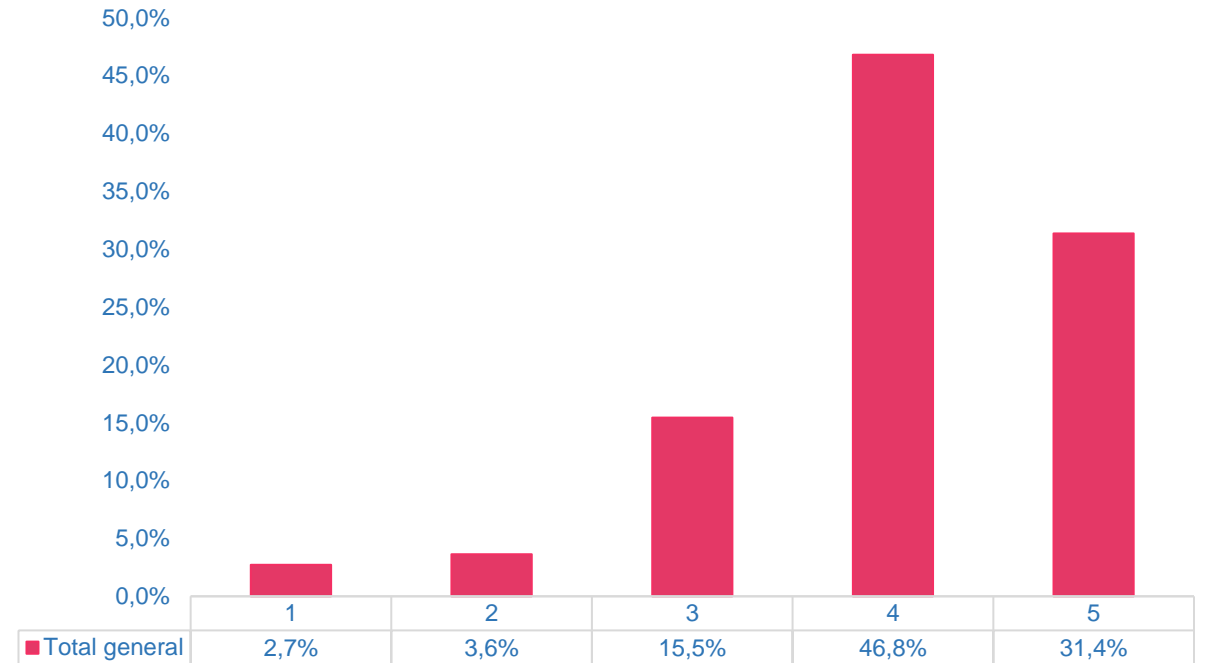
5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

## Percepción frente a la capacidad de escucha del MEN

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



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

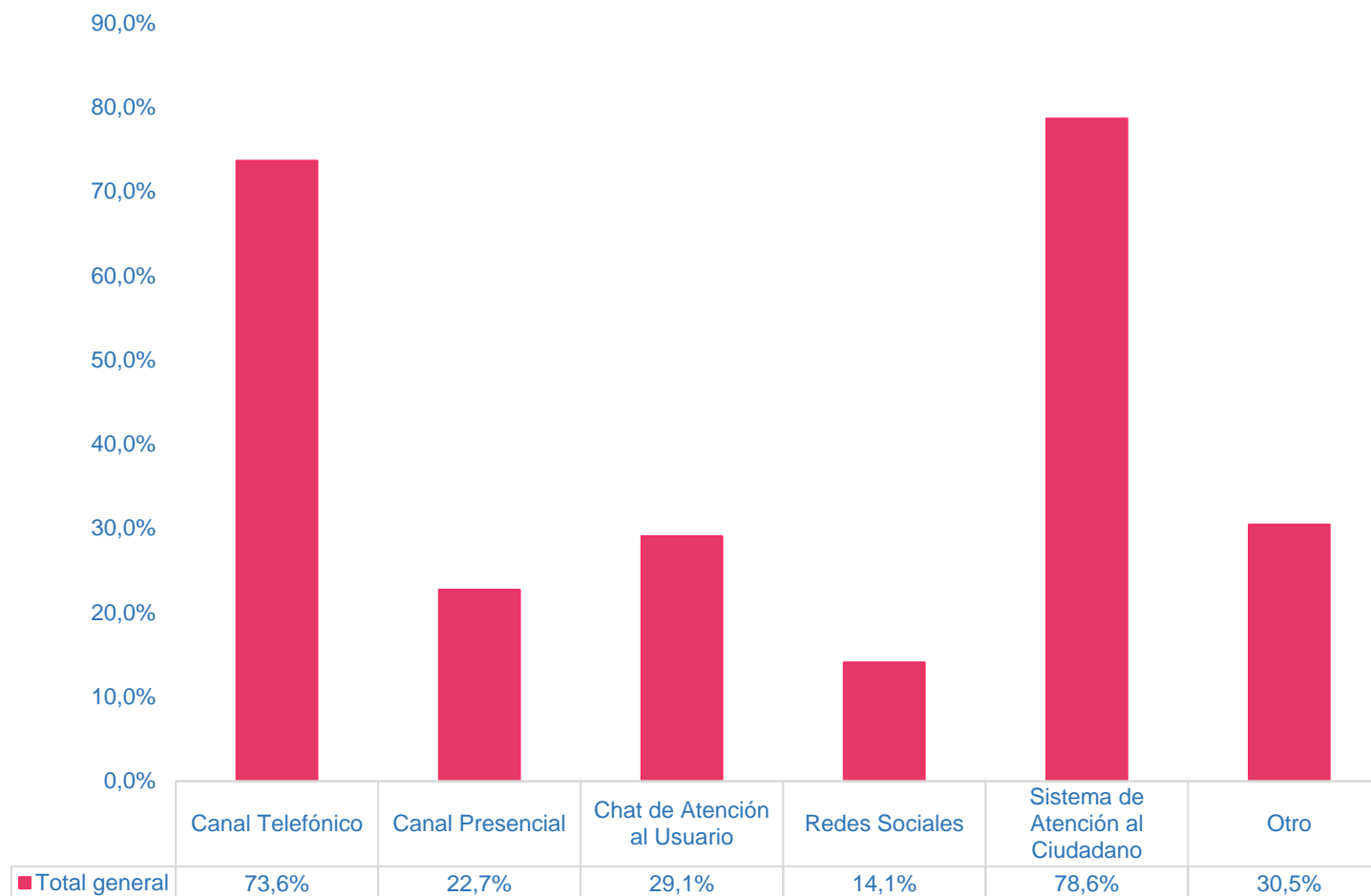


## Uso de los Canales de Atención

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

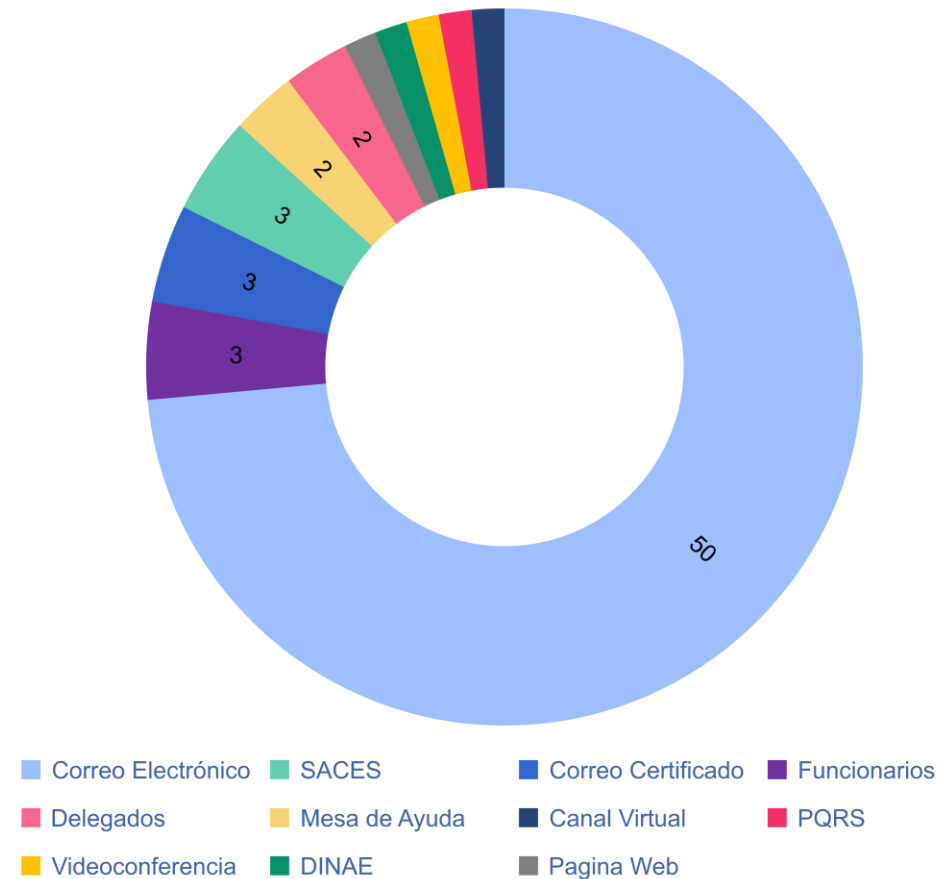
# 30,5%

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



## Otros Medios de Comunicación

MEDIO	CANTIDAD
Correo Electrónico	50
SACES	3
Correo Certificado	3
Funcionarios	3
Delegados	2
Mesa de Ayuda	2
Canal Virtual	1
PQRS	1
Videoconferencia	1
DINAE	1
Pagina Web	1
Total general	68

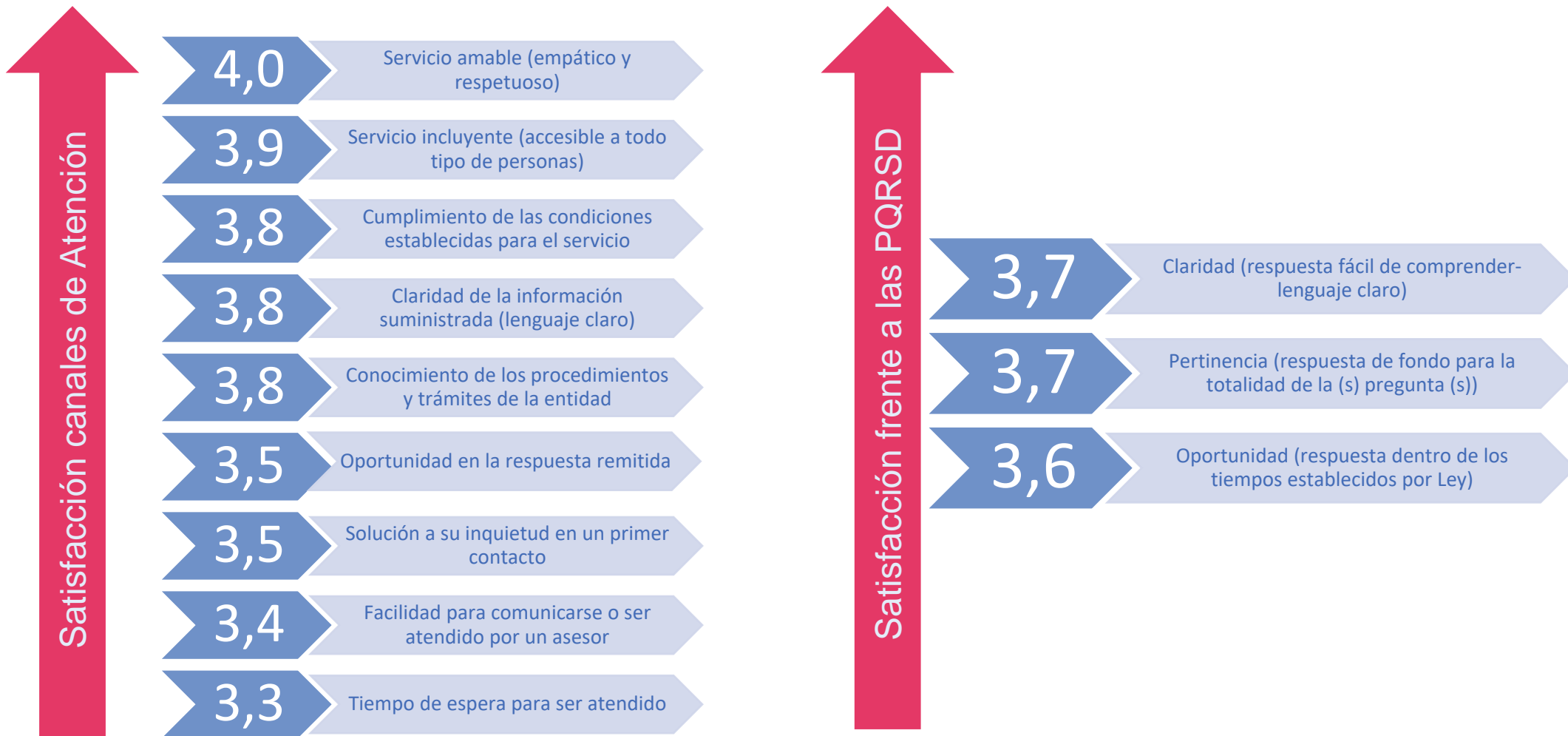


## Frecuencia en el uso de los Medios de Comunicación

Al igual que para la SE, las IES seleccionaron como canales de preferencia y mayor uso el Telefónico y el Sistema de Atención al Ciudadano. De igual forma se evidencia que debido a la emergencia sanitaria presentada por el Covid 19, disminuyó el uso del canal de Atención Presencial.



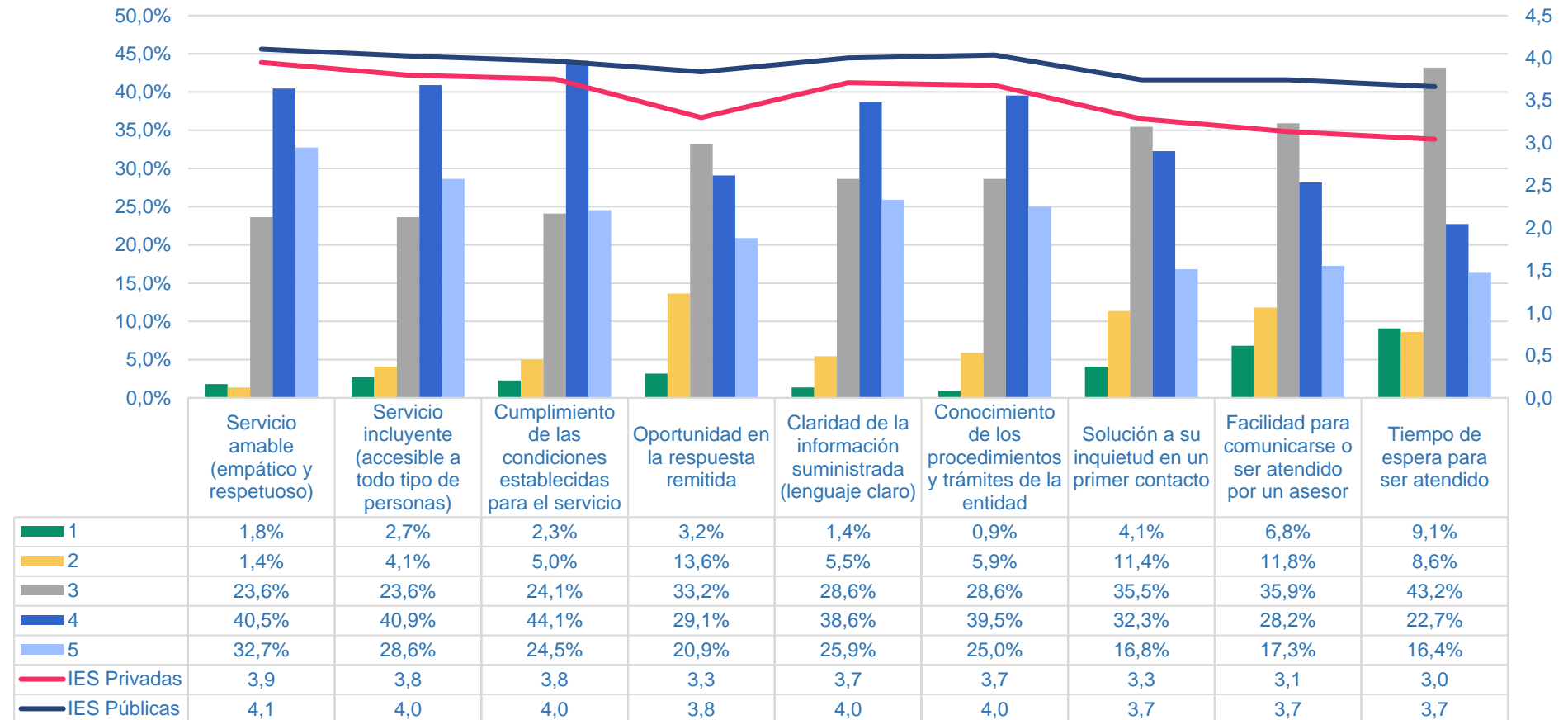
## Satisfacción Canales de Atención y PQRSD



## Satisfacción frente a los canales de atención

# 3,7

Satisfacción Promedio

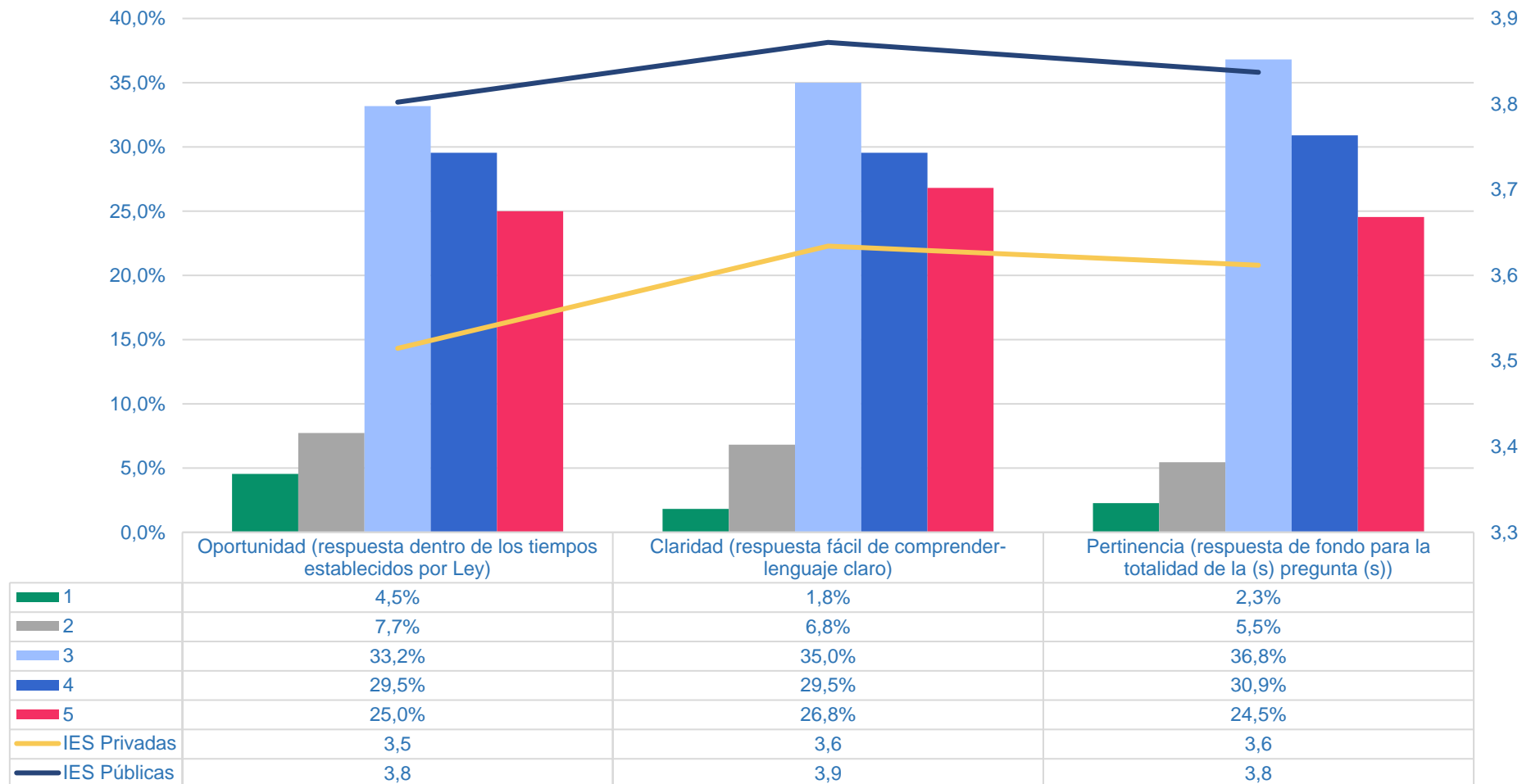


5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas

## Satisfacción frente a las PQRSD

3,7

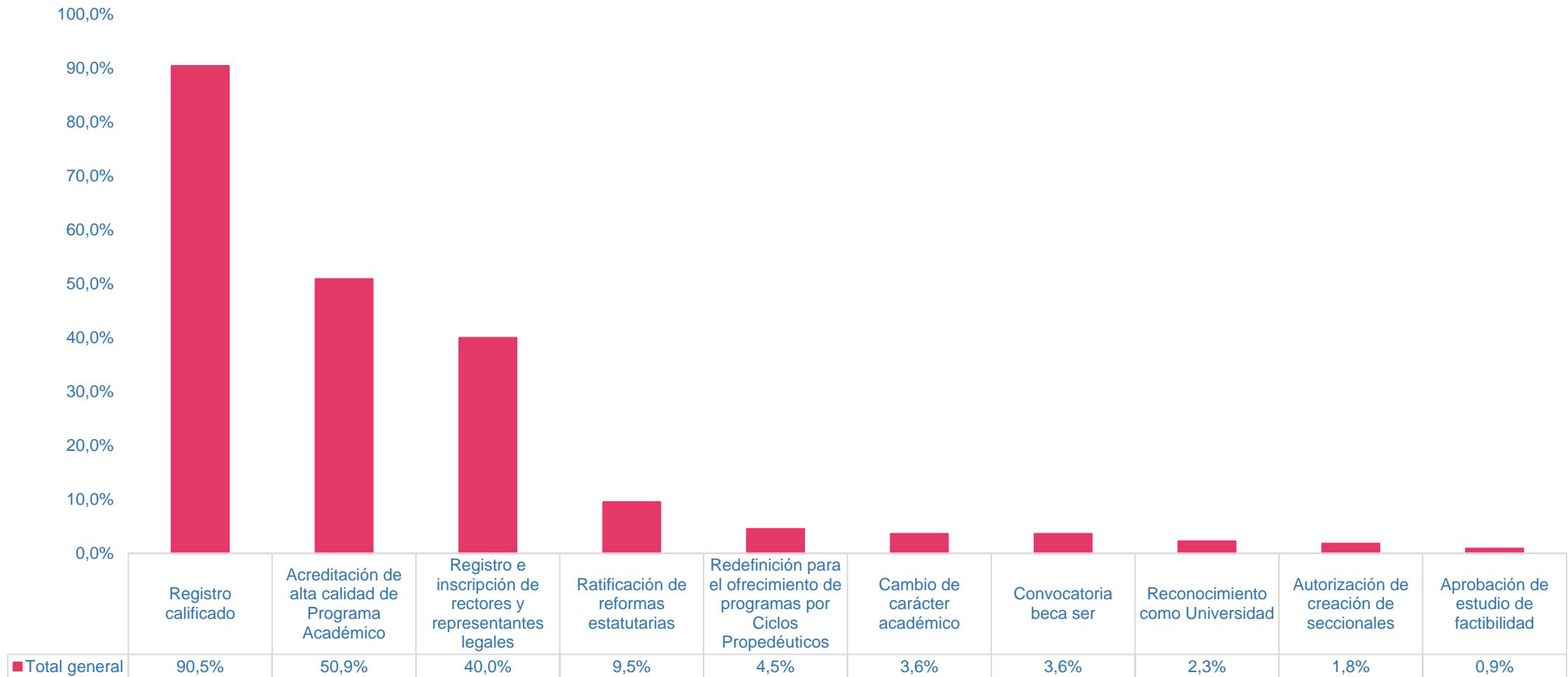
Satisfacción Promedio



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



## Trámites realizados durante el año



## Cantidad de IES por trámite

	Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	Registro calificado	Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas	Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales	Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES	Convocatoria a beca ser
IES Públicas	4	74	4	4	54	3	1	1	18	2
IES Privadas	0	125	1	6	58	5	1	20	70	6
Total general	4	199	5	10	112	8	2	21	88	8

## Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior

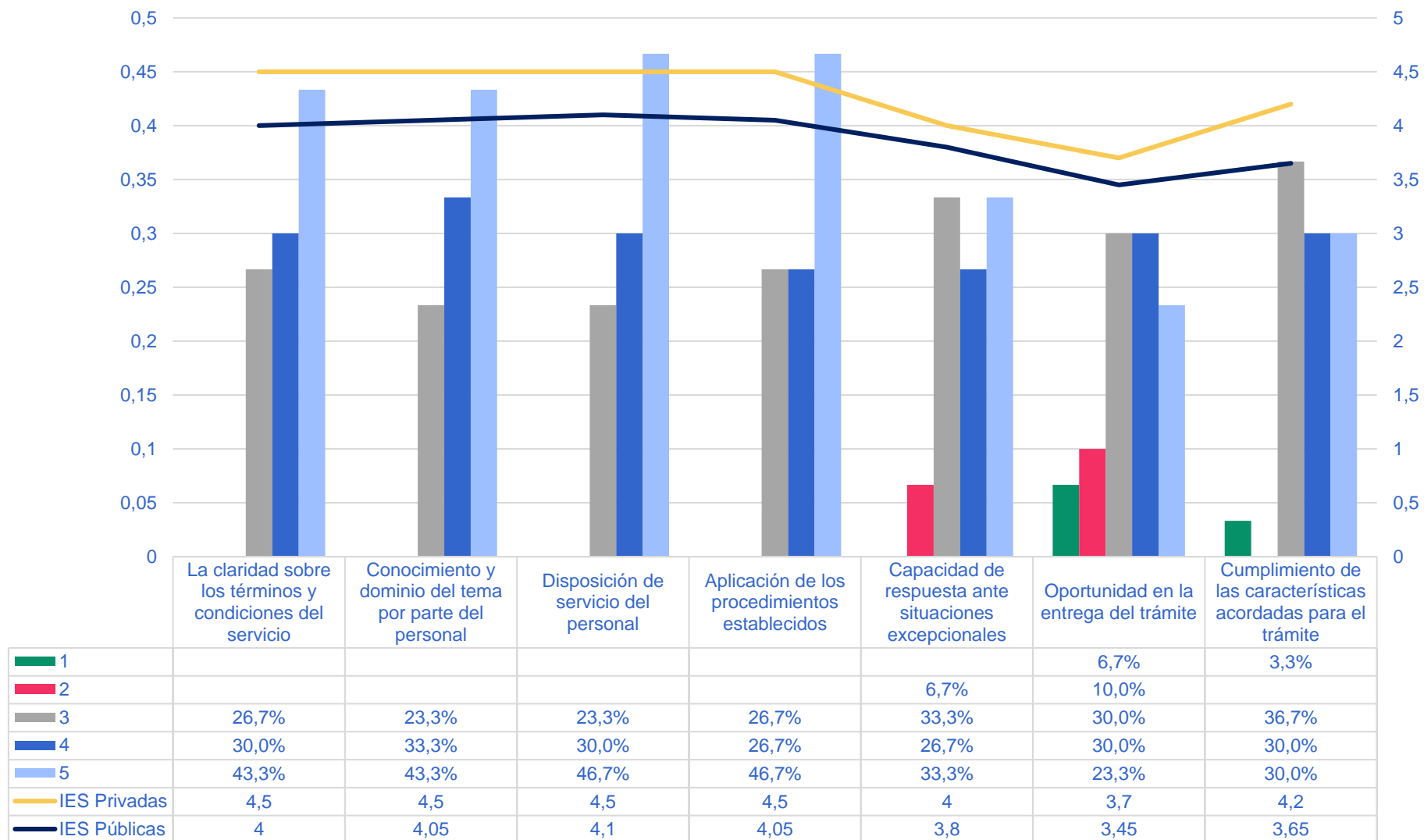
# 4,0

Satisfacción Promedio

# 30

Cantidad IES que calificaron el trámite

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



## Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales

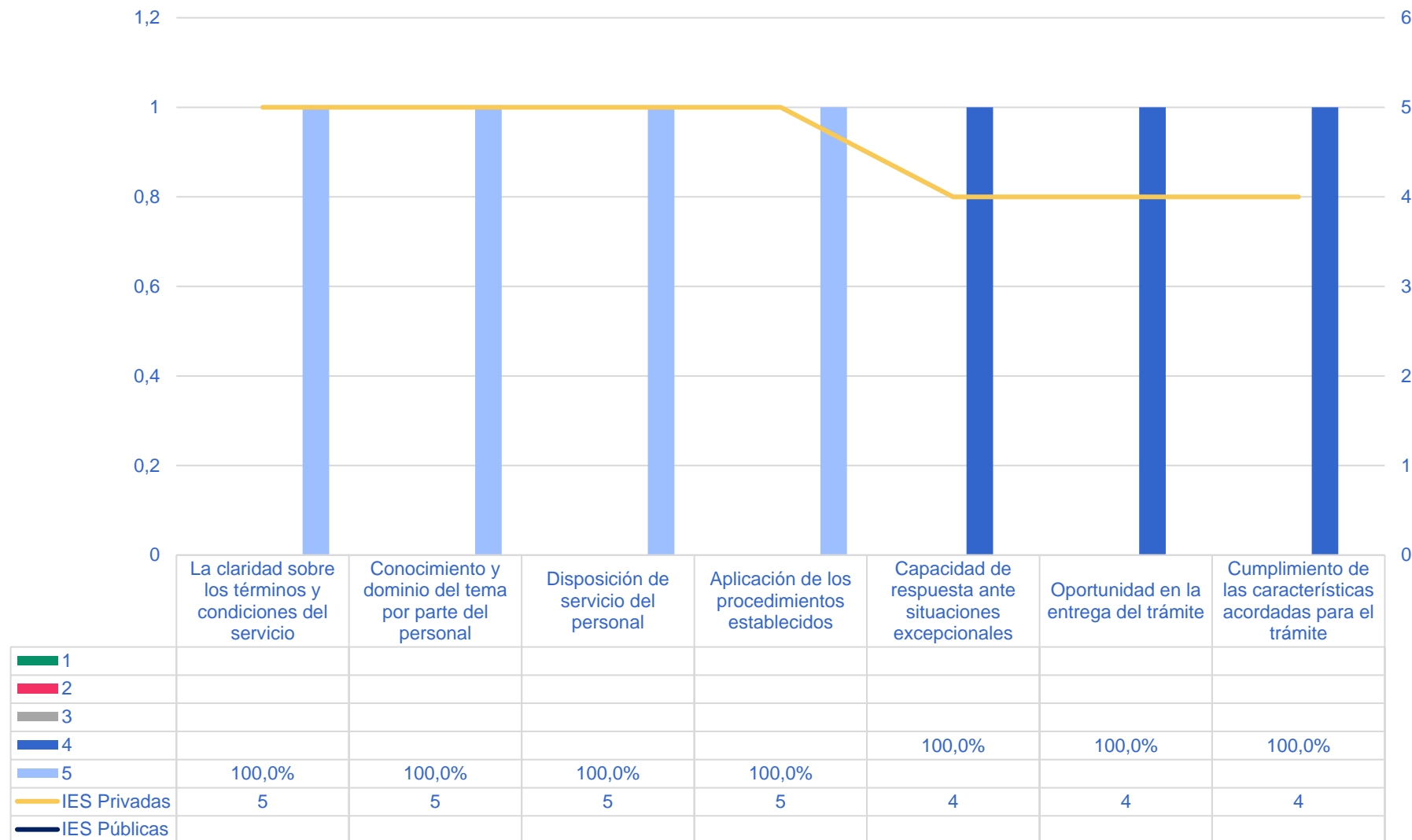
# 4,6

Satisfacción Promedio

# 1

Cantidad IES que calificaron el trámite

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



## Convocatoria Beca Ser

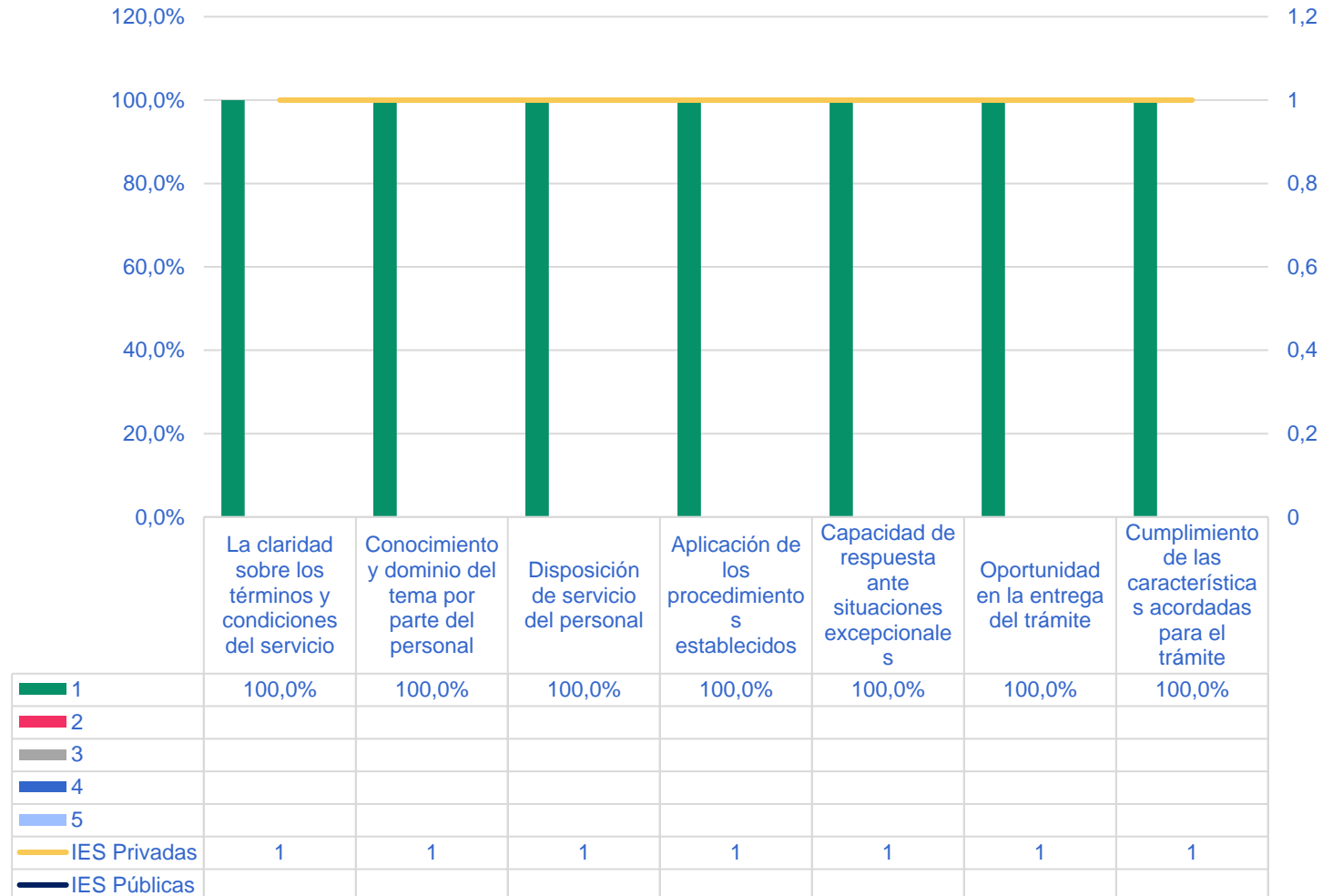
1,0

Satisfacción Promedio

1

Cantidad IES que calificaron el trámite

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



## Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada

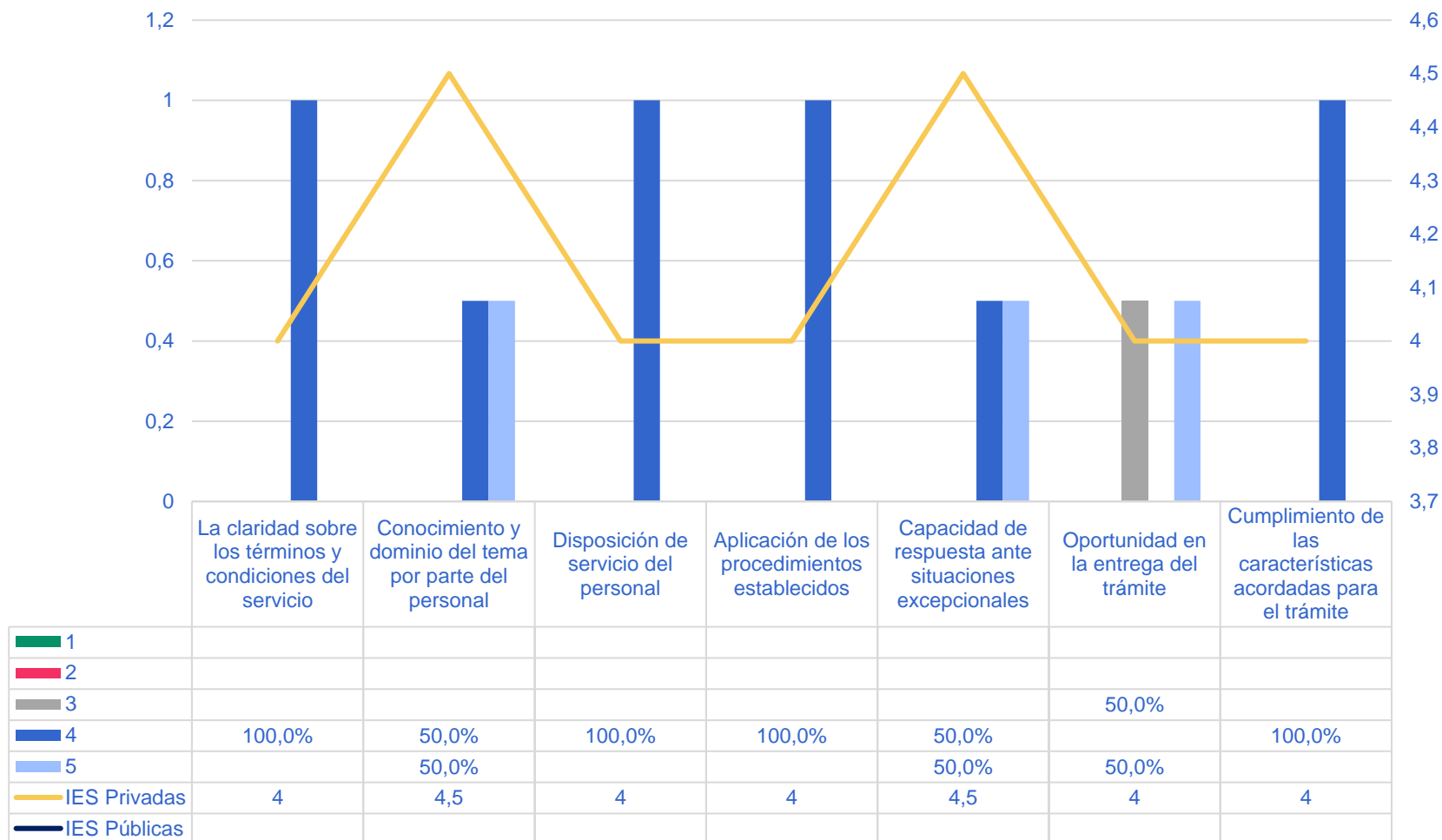
3,9

Satisfacción Promedio

2

Cantidad IES que calificaron el trámite

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



## Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial

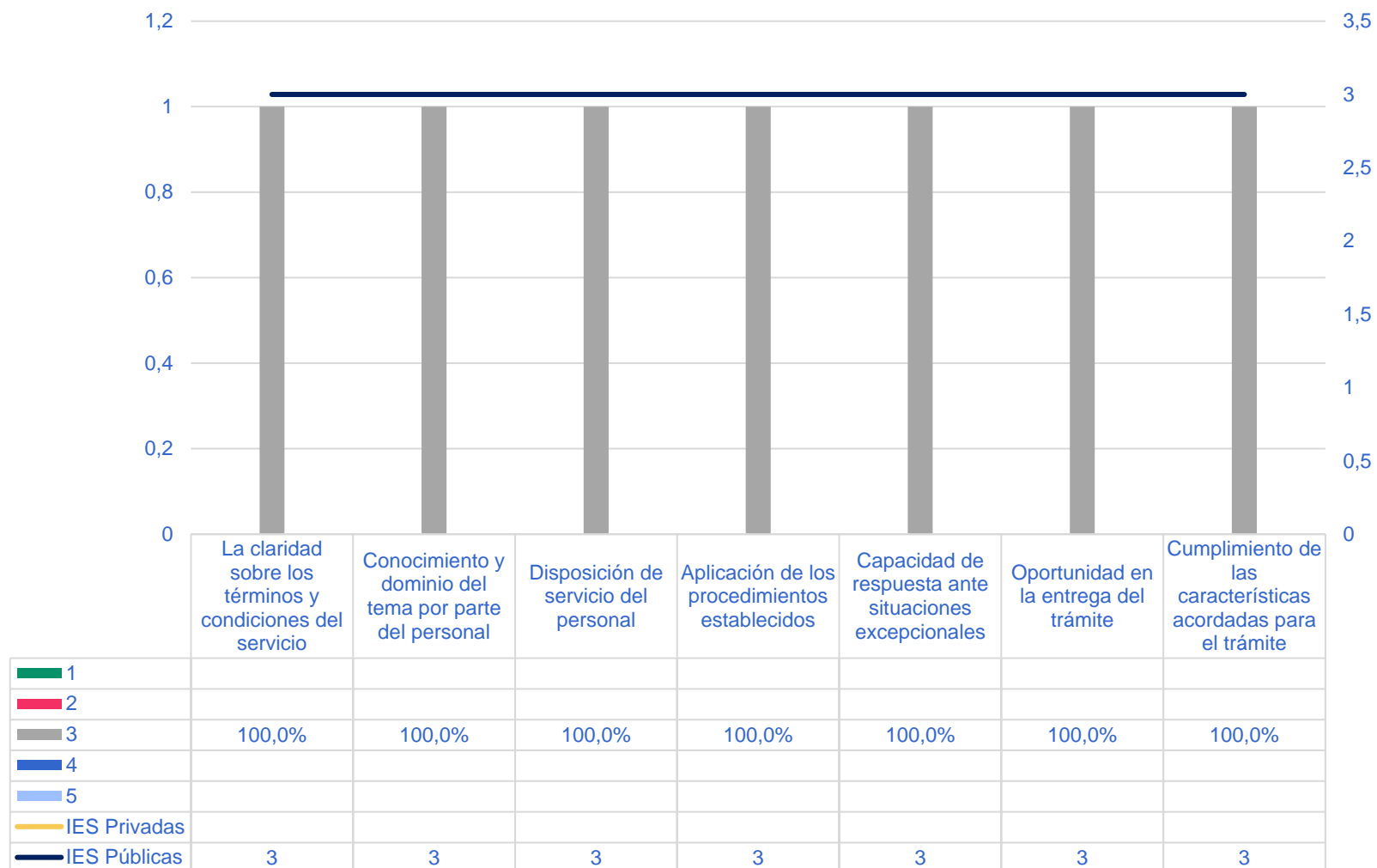
# 3,0

Satisfacción Promedio

# 1

Cantidad IES que calificaron el trámite

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



## Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos

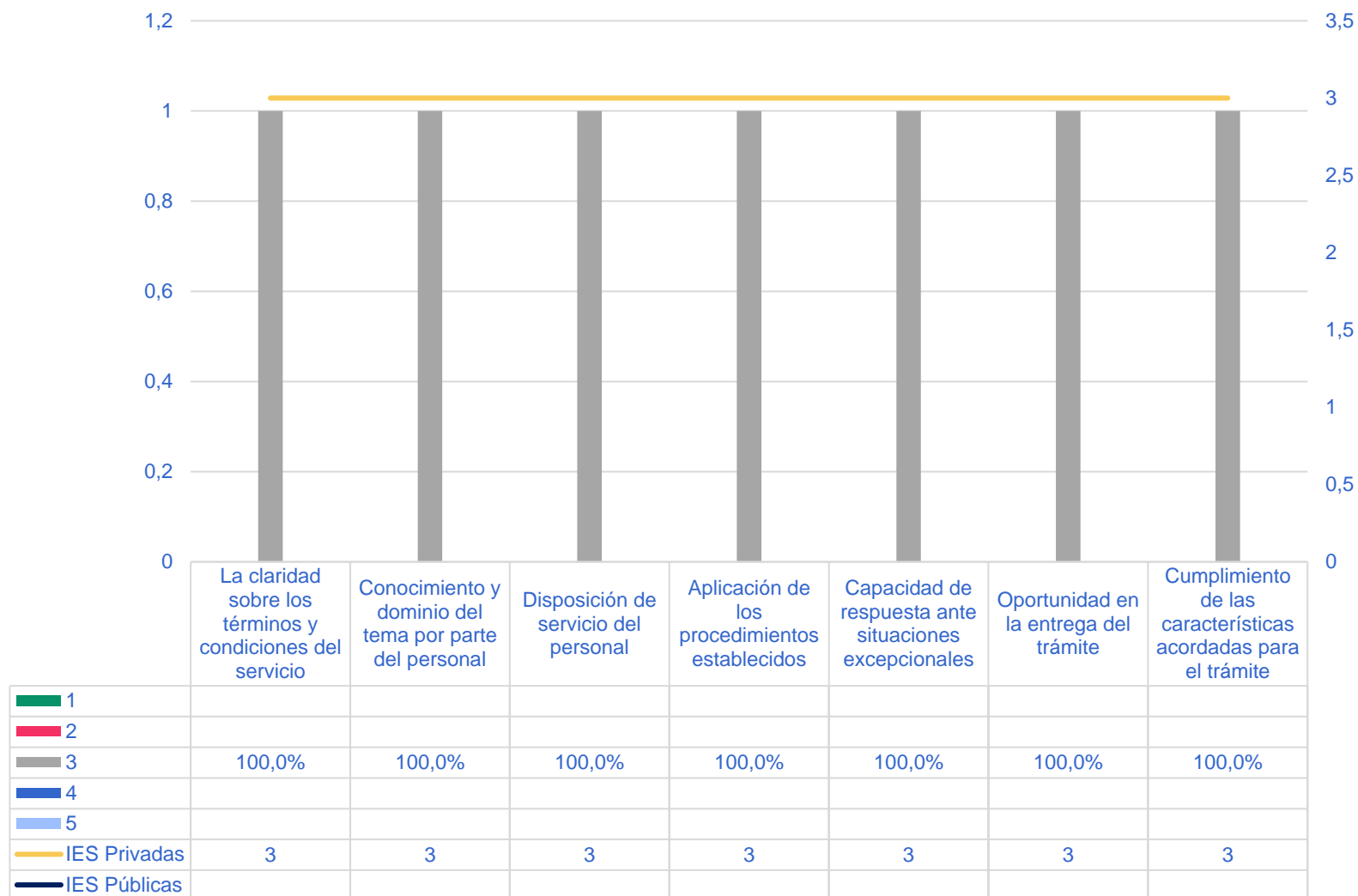
# 3,0

Satisfacción Promedio

# 1

Cantidad IES que calificaron el trámite

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





## Registro calificado

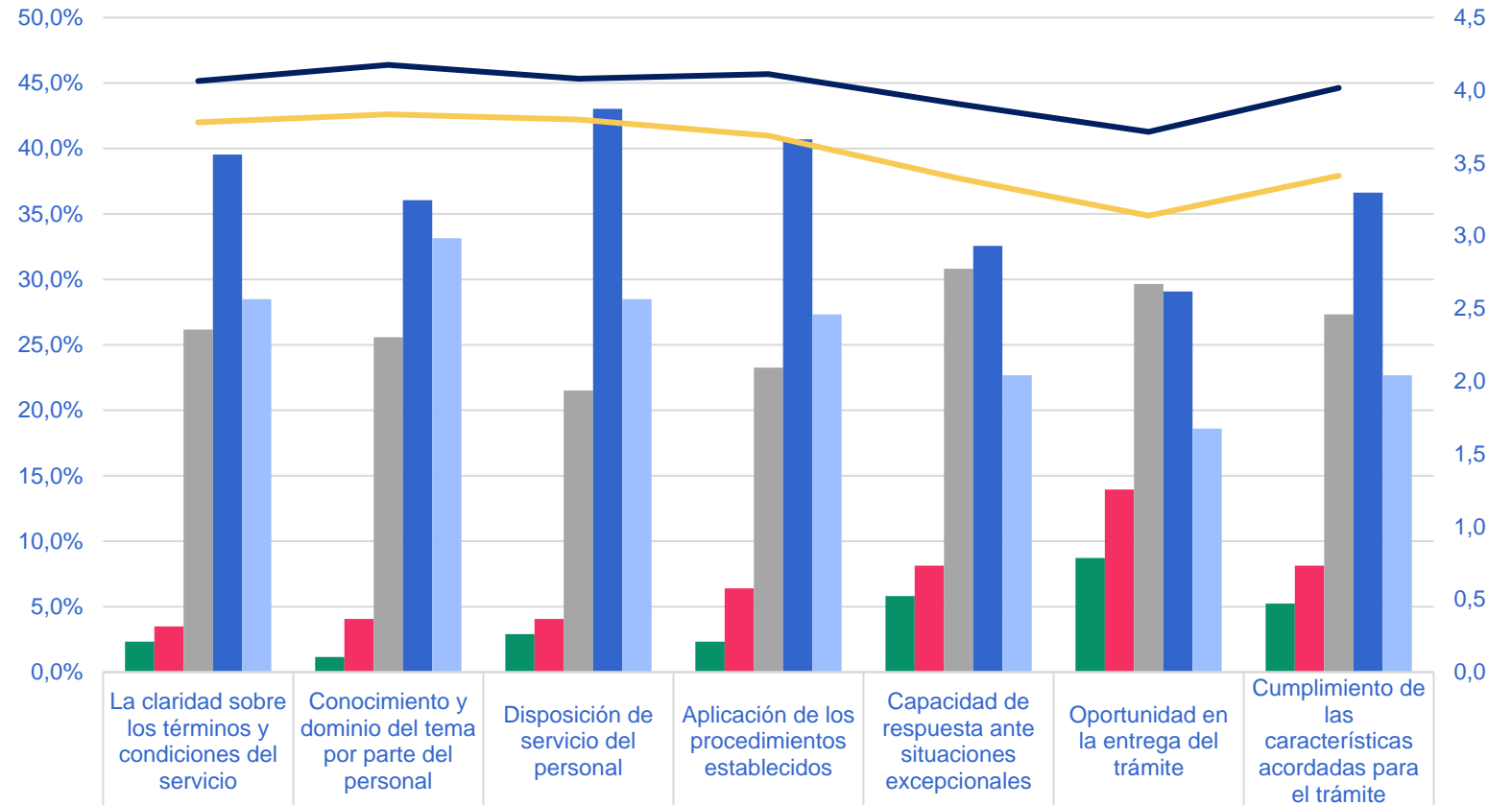
3,7

Satisfacción Promedio

172

Cantidad IES que calificaron el trámite

5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior 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	2,3%	1,2%	2,9%	2,3%	5,8%	8,7%	5,2%
2	3,5%	4,1%	4,1%	6,4%	8,1%	14,0%	8,1%
3	26,2%	25,6%	21,5%	23,3%	30,8%	29,7%	27,3%
4	39,5%	36,0%	43,0%	40,7%	32,6%	29,1%	36,6%
5	28,5%	33,1%	28,5%	27,3%	22,7%	18,6%	22,7%
IES Privadas	3,8	3,8	3,8	3,7	3,4	3,1	3,4
IES Públicas	4,1	4,2	4,1	4,1	3,9	3,7	4,0

## Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES

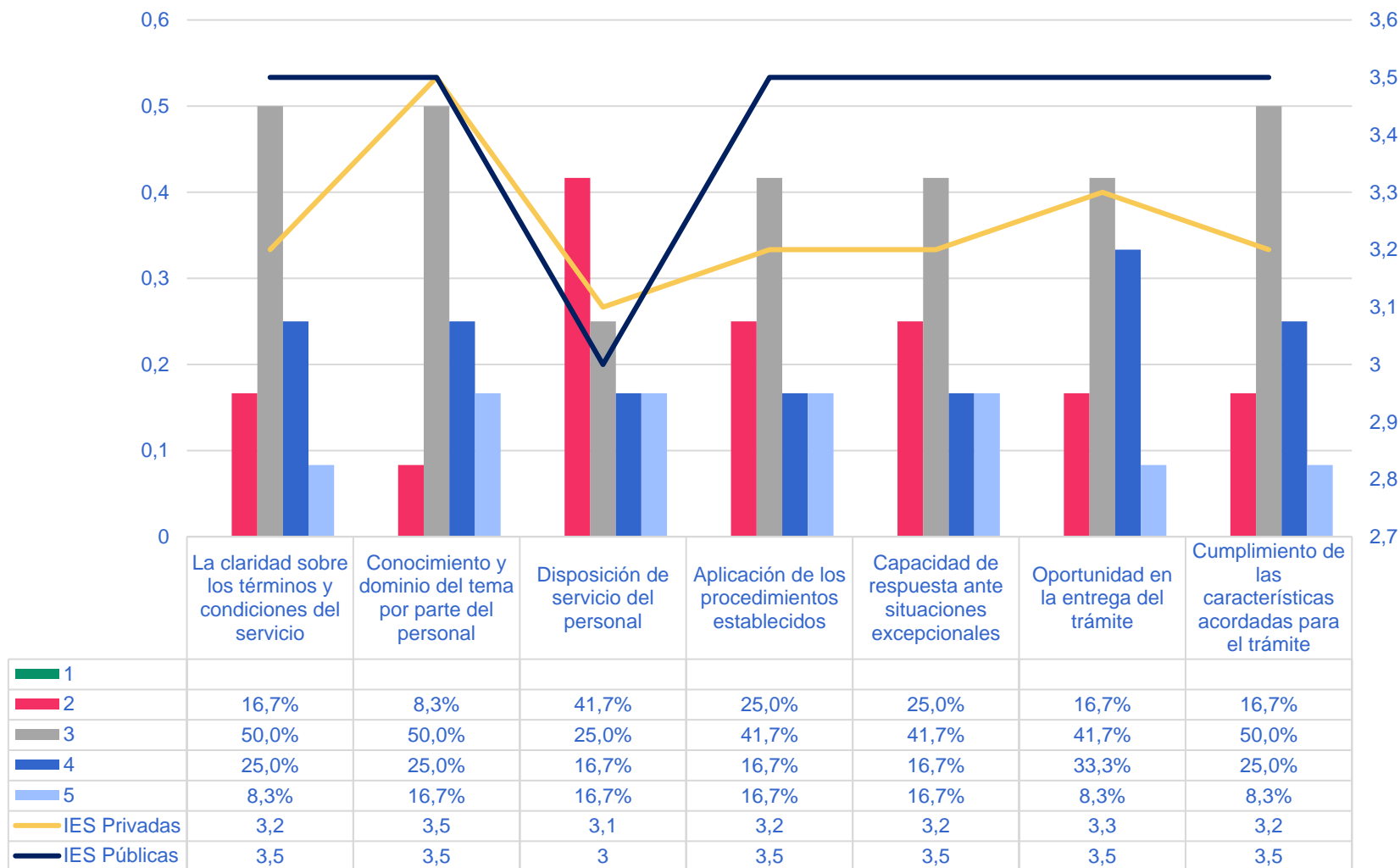
# 3,3

Satisfacción Promedio

# 12

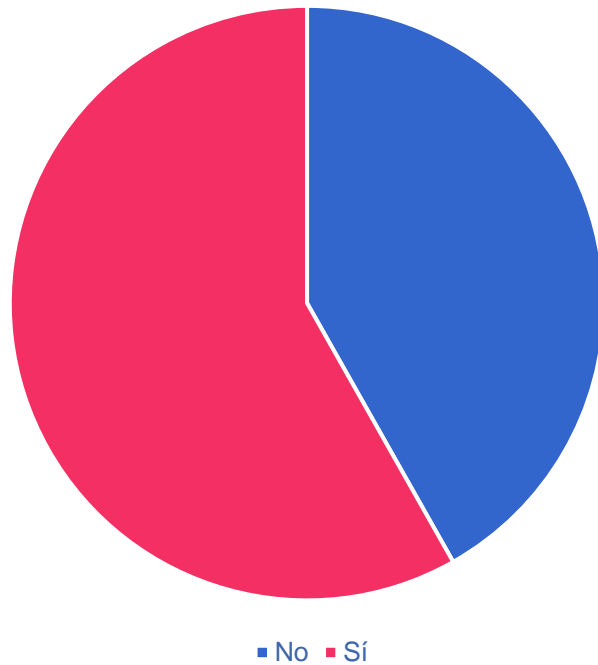
Cantidad IES que calificaron el trámite

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

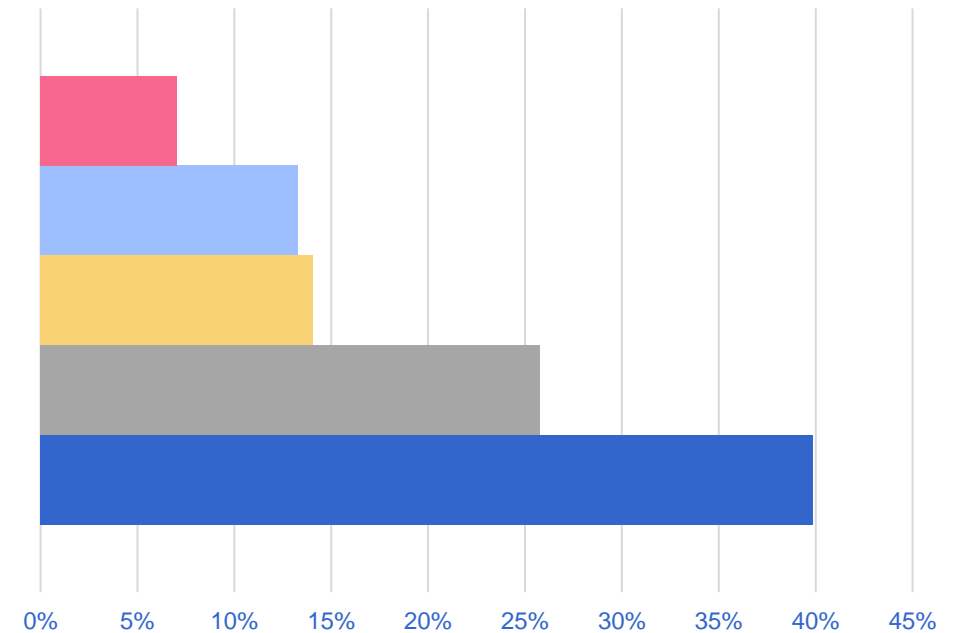


## Experiencias Memorables

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

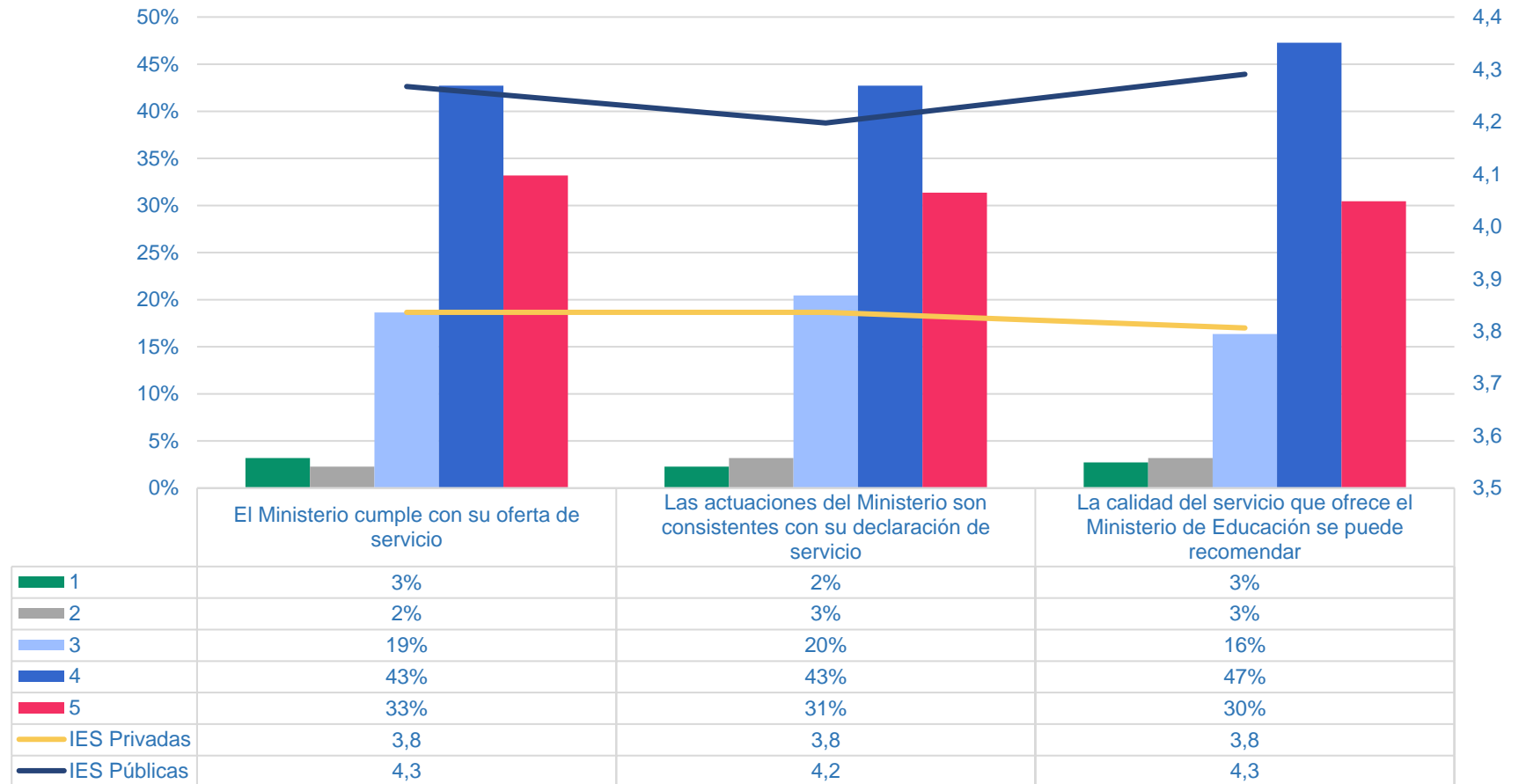


Por favor indique si su experiencia fue memorable por...	
■ El ambiente de servicio	7%
■ Los detalles del proceso de servicio	13%
■ Las alternativas de solución	14%
■ El tiempo de respuesta	26%
■ La disposición del personal	40%

## Confianza de las Instituciones en el MEN

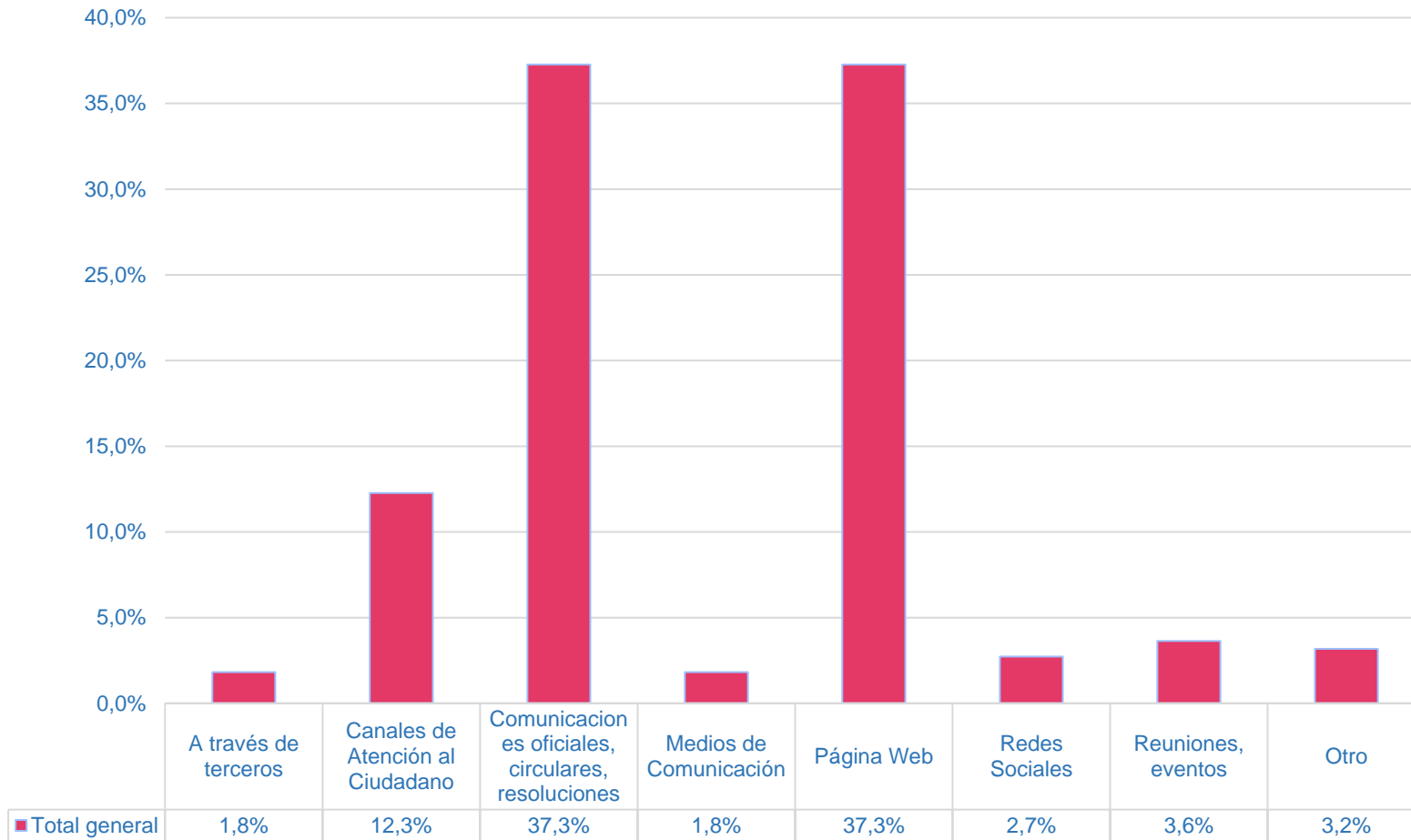
# 4,0

Promedio General

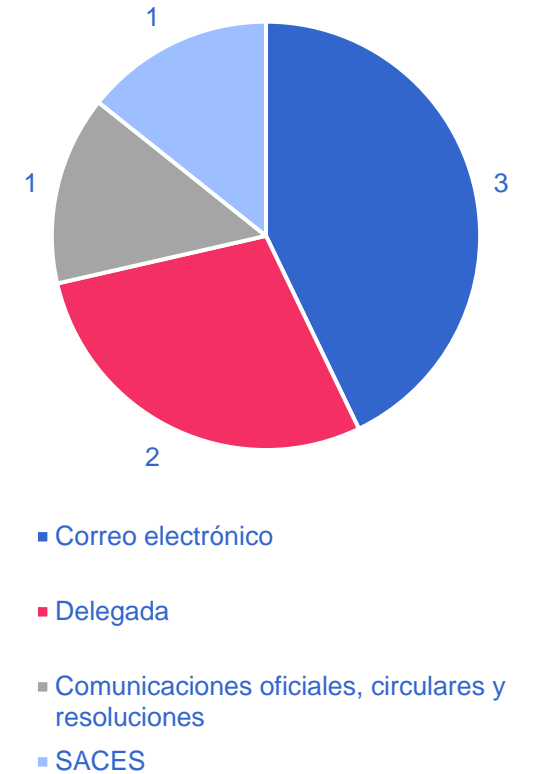


5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

## Mecanismos de acceso a la información del MEN



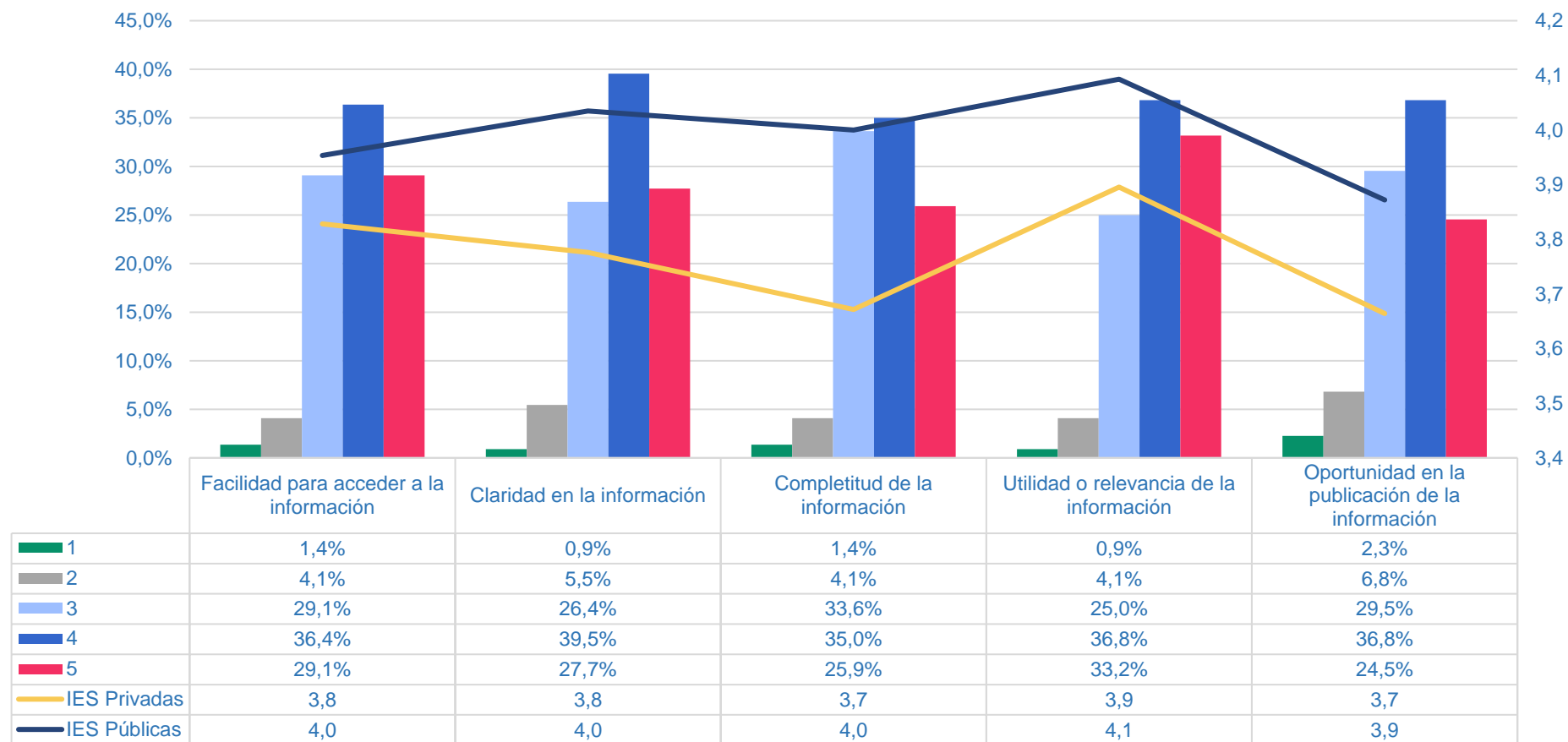
Otros mecanismos de acceso



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

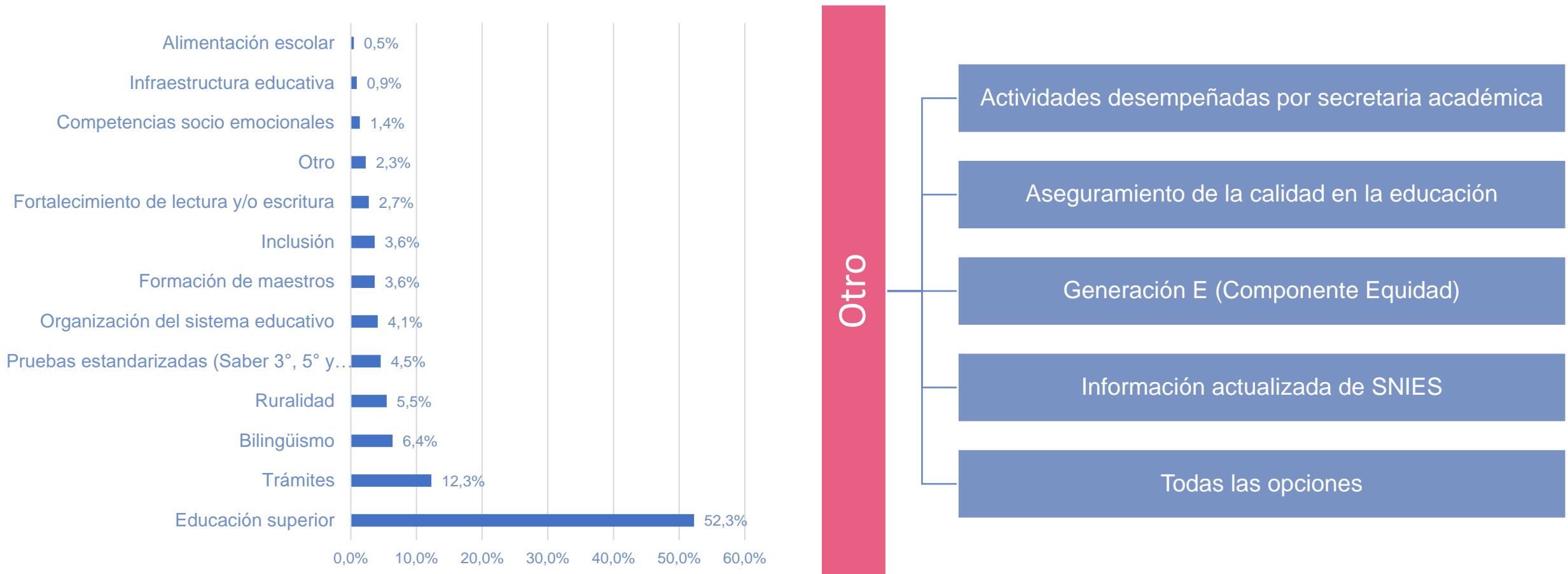
3,9

Satisfacción General

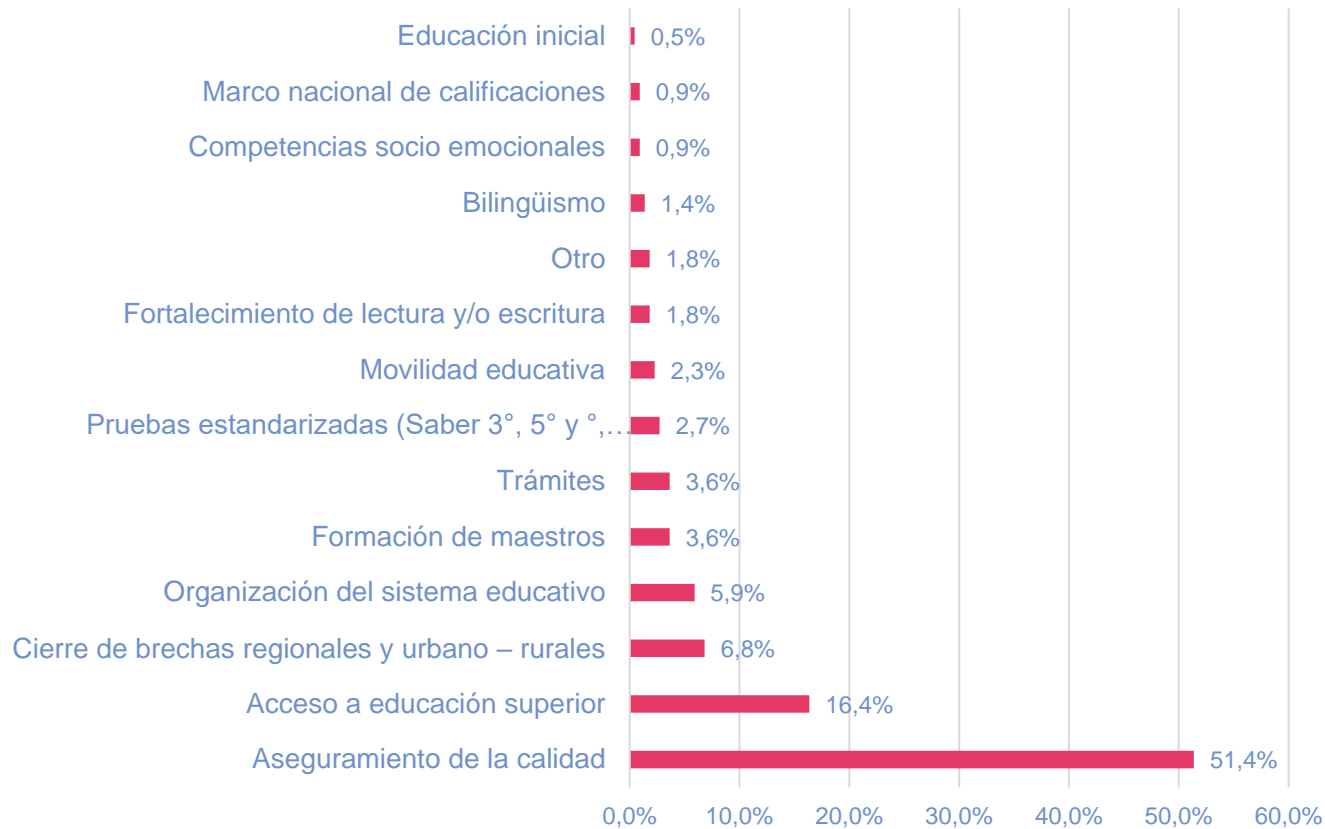


5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas

## Políticas y programas para fortalecer en la divulgación del MEN



## Temáticas de mayor relevancia para la construcción de proyectos del MEN

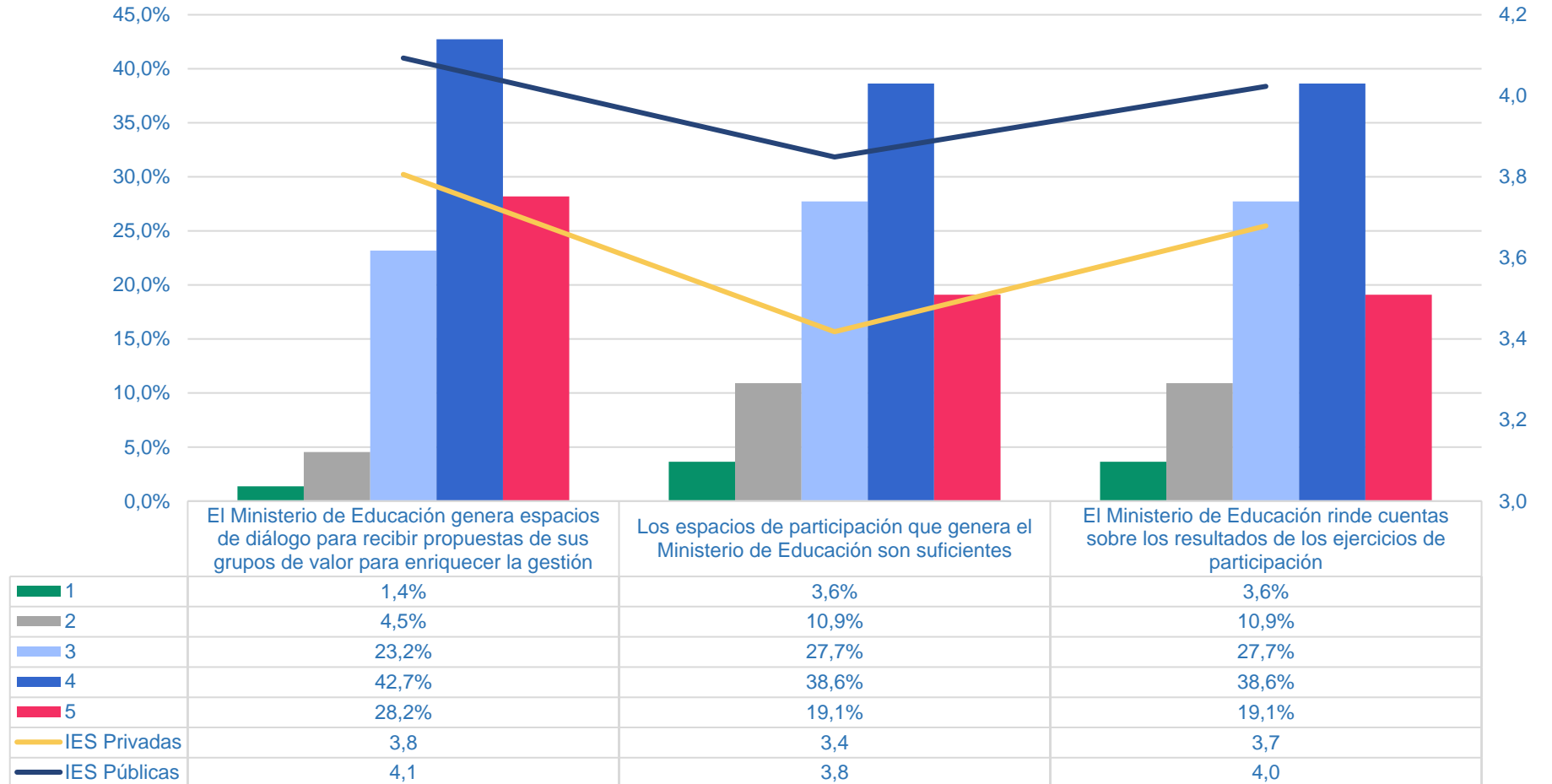




## Percepción sobre los espacios de diálogo del MEN

3,8

Promedio General



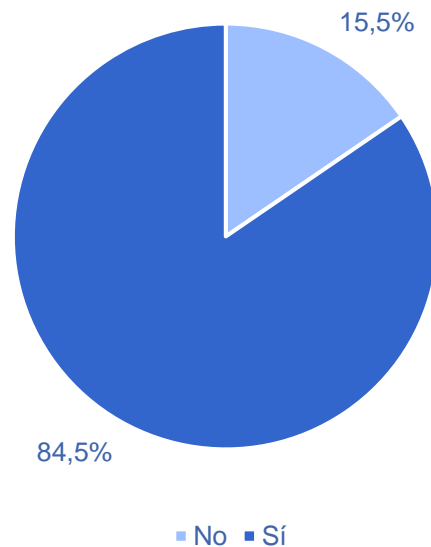
5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

## Satisfacción de los eventos realizados por el MEN

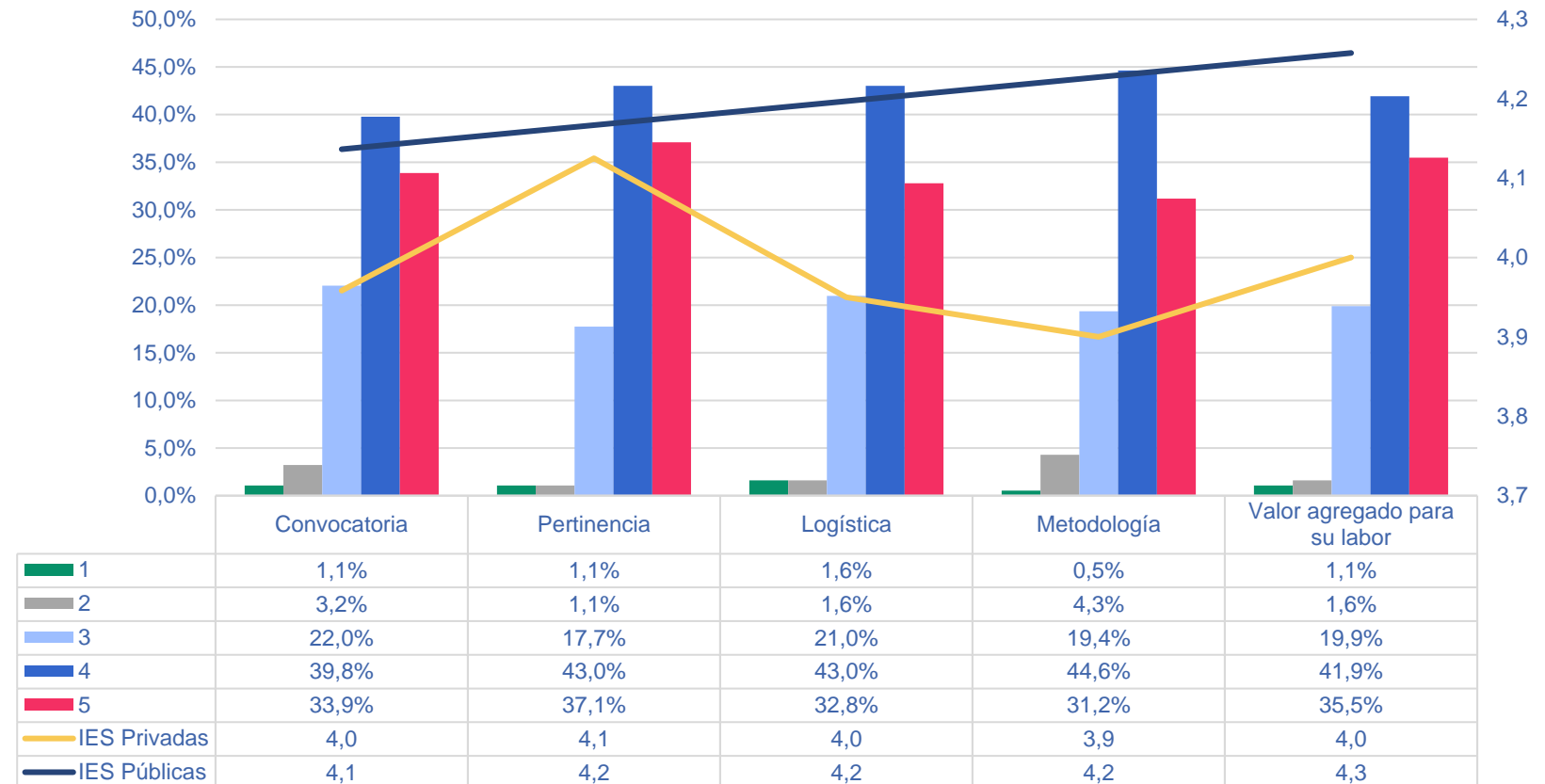
# 4,1

Promedio General de Satisfacción

Ha participado de eventos institucionales del Ministerio de Educación



### Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

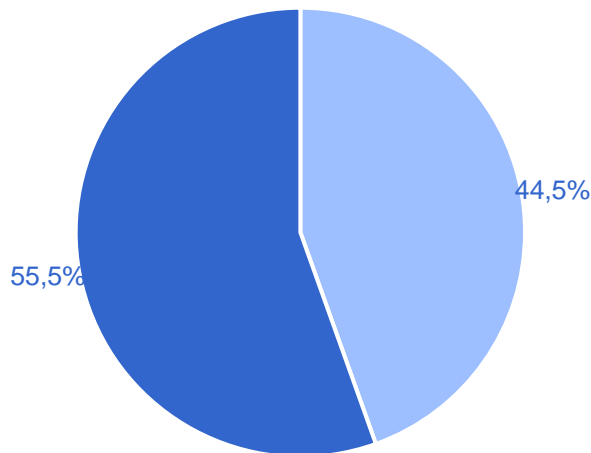


5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas

4,2

## Asistencia técnica realizada por el MEN

Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación.

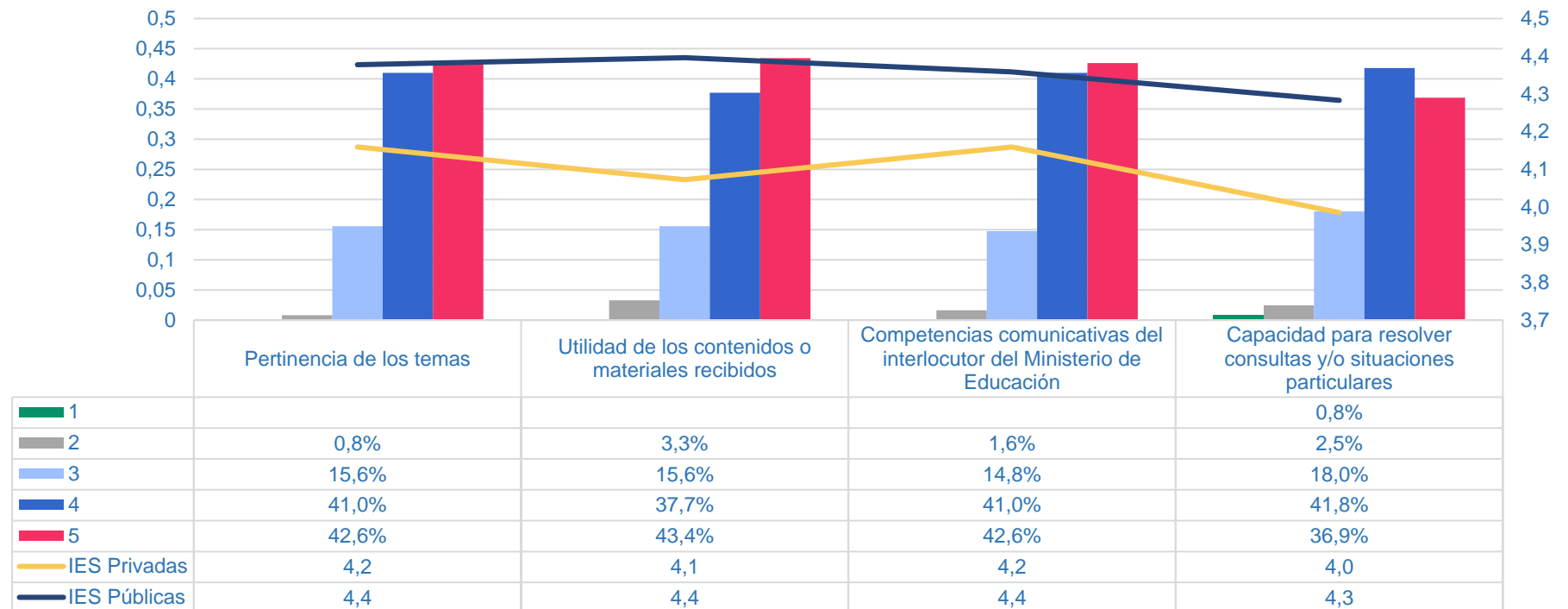


■ No ■ Sí

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

Promedio General de Satisfacción

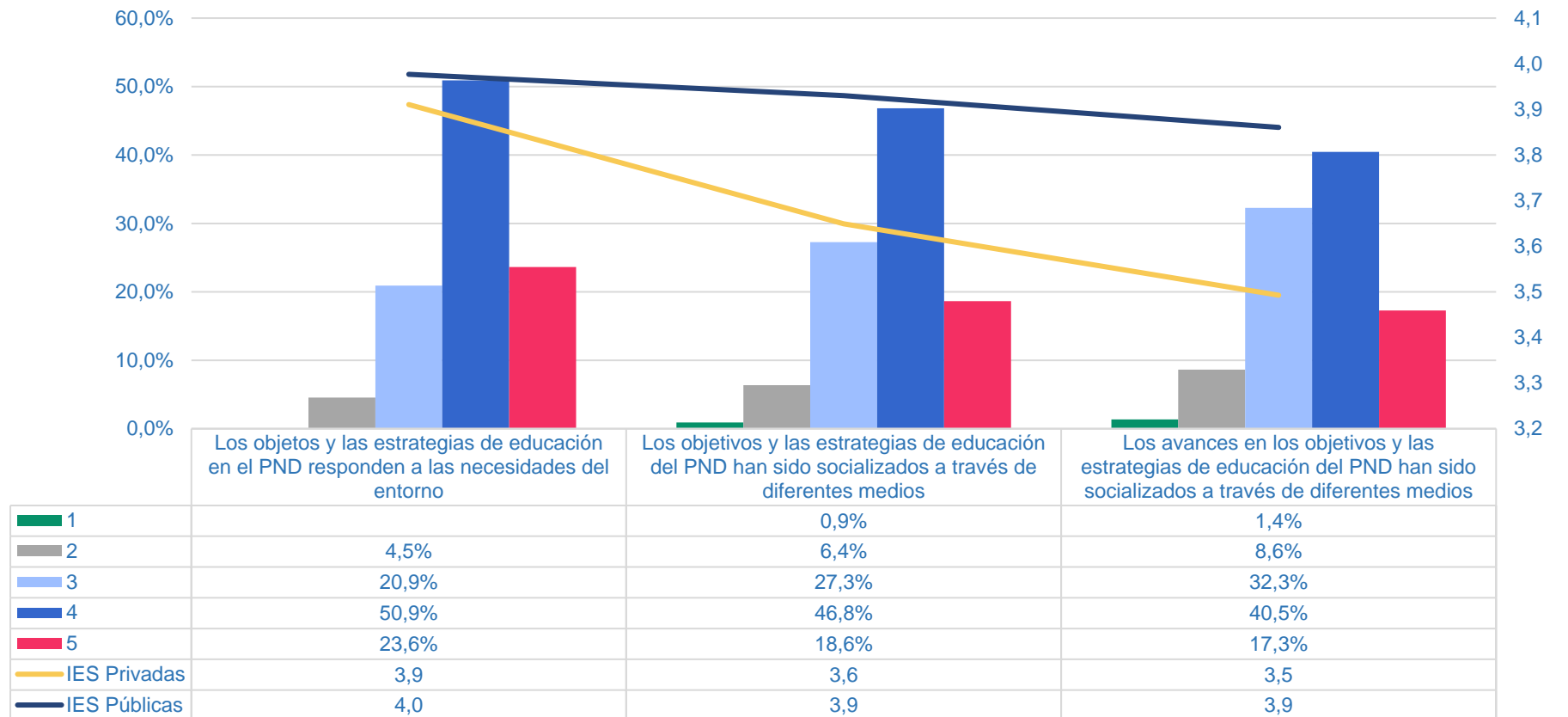
## Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida por el MEN



## Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022

3,8

Satisfacción General

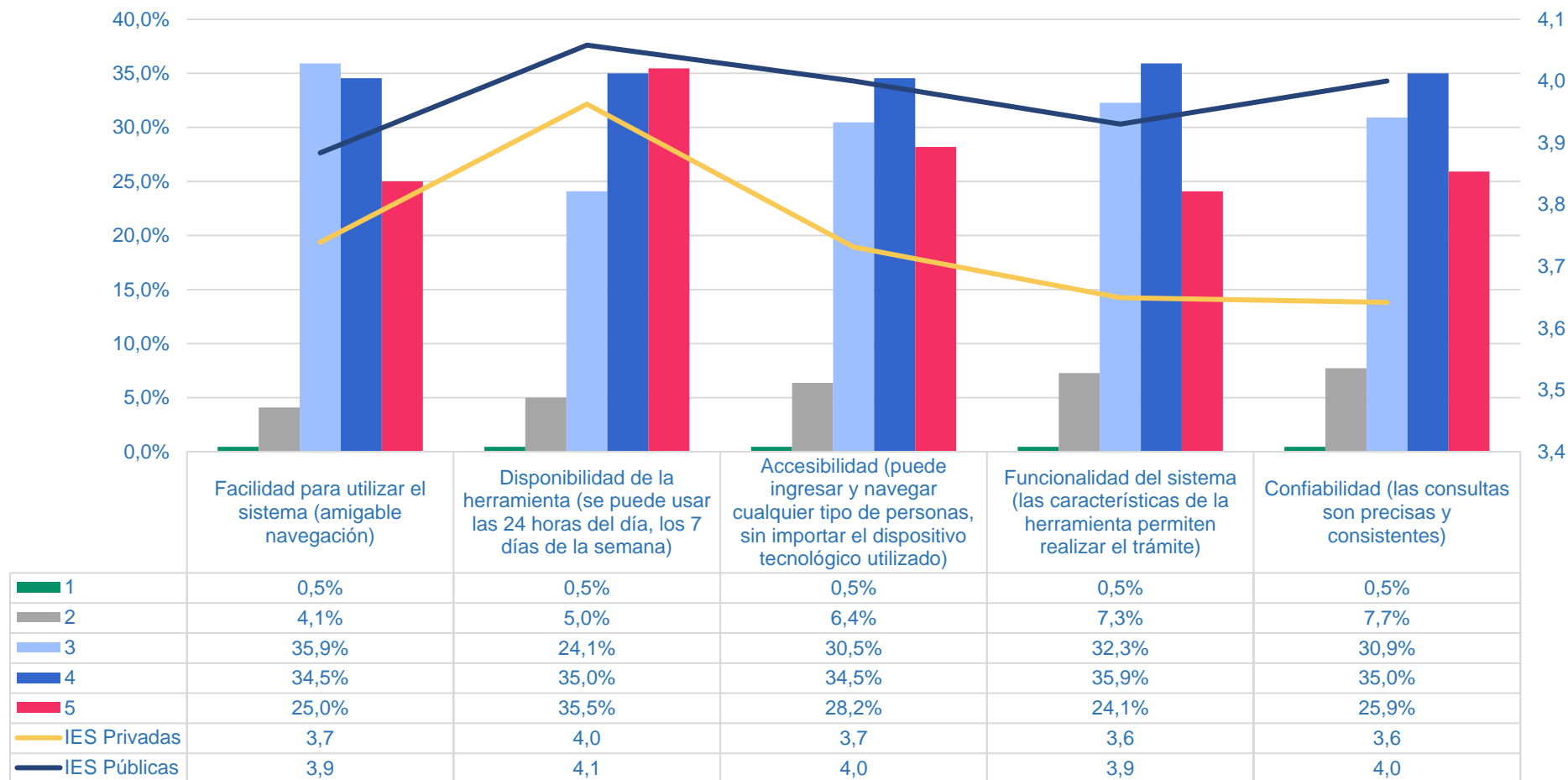


5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

## Satisfacción con los Sistemas de Información del MEN

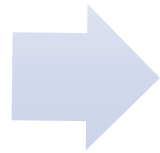
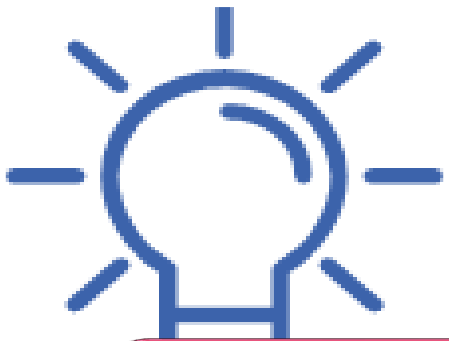
3,8

Satisfacción General



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

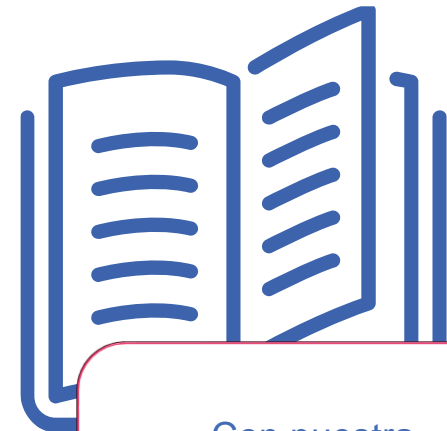
## Comentarios Positivos



Necesitábamos una certificación de emisión miembros de sala general según como aparecía en SNIES, aunque no se pudo emitir por parte del MEN debido a que no está dentro de sus funciones, la persona que atendió explicó de forma muy detallada, empática, clara que no se podía. Dedicó el suficiente tiempo y razones. Nos envió la norma que explica cuales eran las certificaciones que se deben emitir..

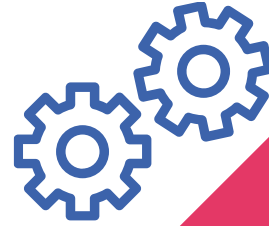


Durante la visita de pares para el proceso de reacreditación en febrero de 2020, fue un proceso planeado, acertado, productivo que permitió generar espacios y retroalimentación en aras de fortalecer el programa de pregrado en Administración Policial. Adicionalmente se han recibido comunicaciones telefónicas para monitorear el desarrollo fase I y fase II, del plan de retorno por emergencia sanitaria a causa del COVID-19.



Con nuestra representante al Consejo Directivo por parte del Ministerio de Educación, tenemos un acompañamiento continuo, es una persona que siempre está preocupada en el crecimiento continuo de la Institución, es una persona ejemplar.

## Oportunidades de Mejora

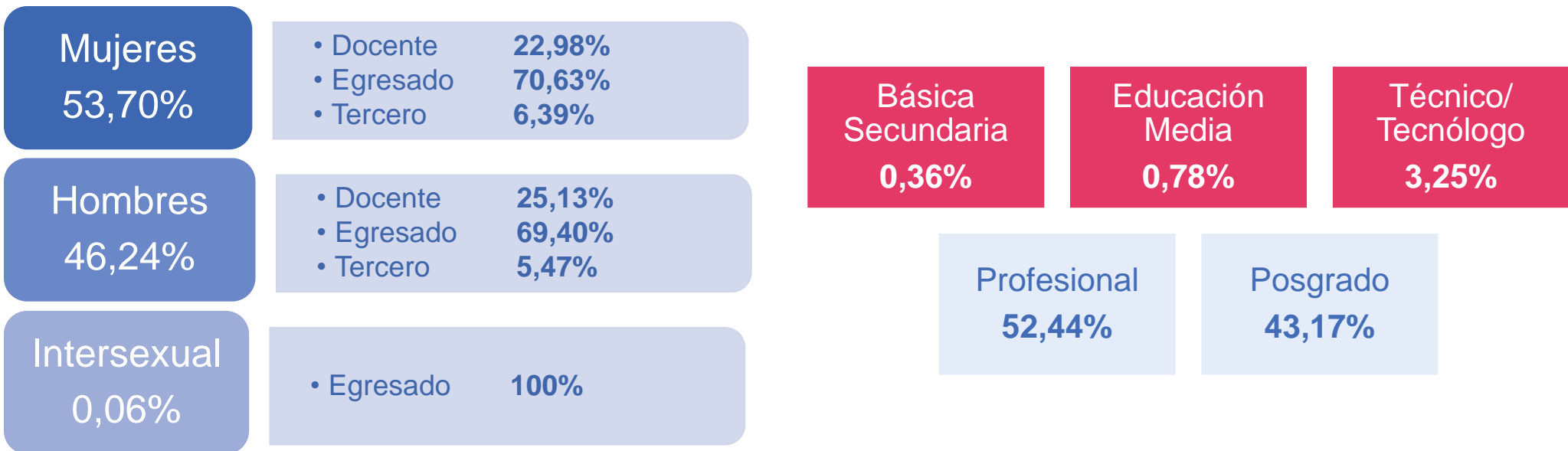


El tramite (antes de entrar en emergencia sanitaria) es muy lento, existen procesos que tardan más de 18 meses, se han presentado reprocesos, han solicitado información que ya había sido entregada.

Ha sido complicado la atención telefónica tras la declaración de la emergencia sanitaria, lo cual hace difícil la solución de los obstáculos en los procesos y procedimientos del día a día.

El servicio que utilizamos es el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación, normalmente no es fácil encontrar un canal de comunicación efectivo, los trámites se demoran mucho tiempo.

## Caracterización Ciudadanos



**Población que presenta  
condición de  
discapacidad**

0,8%

**Población que pertenece a  
un grupo étnico**

2,7%

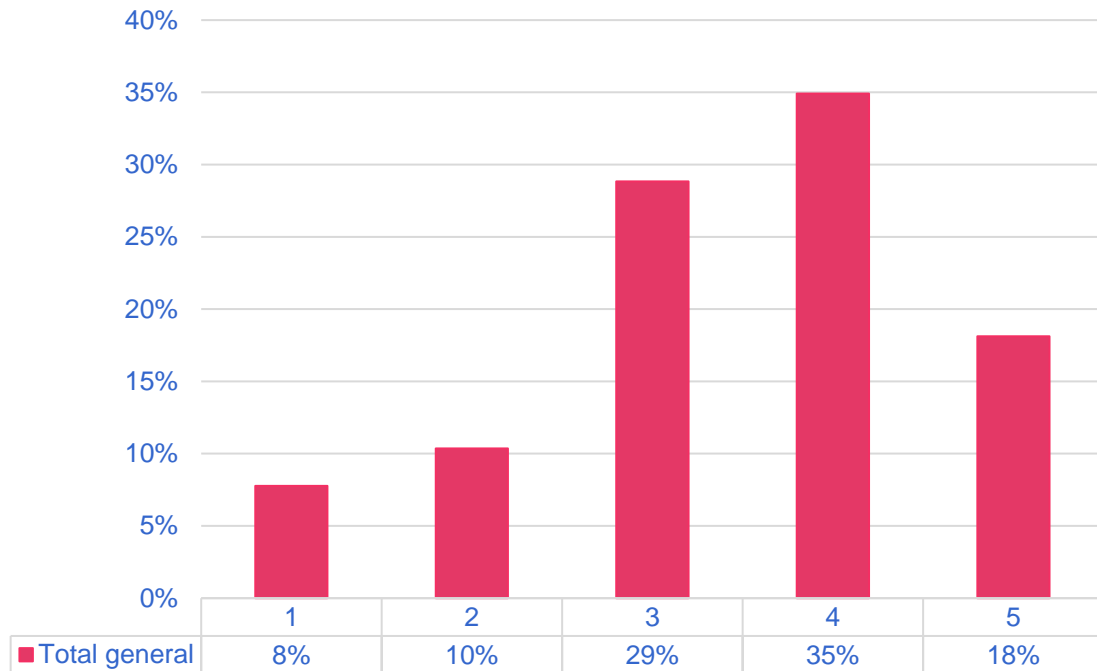




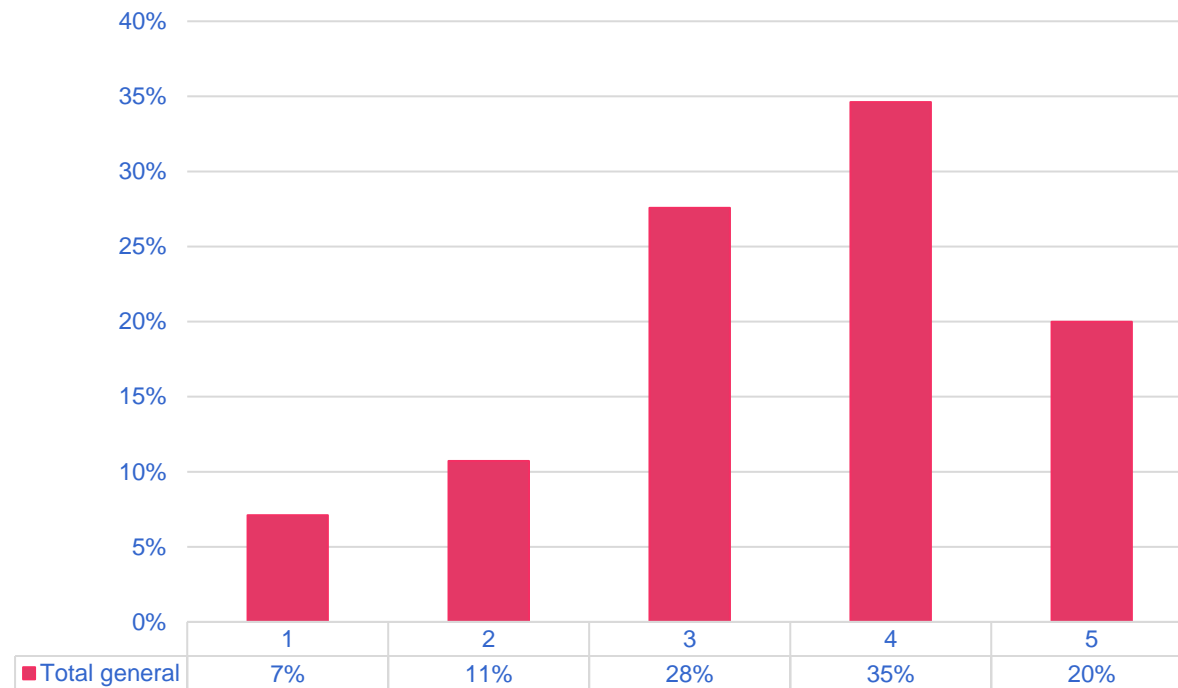
## Satisfacción frente a la capacidad de escucha del MEN

5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar sus necesidades

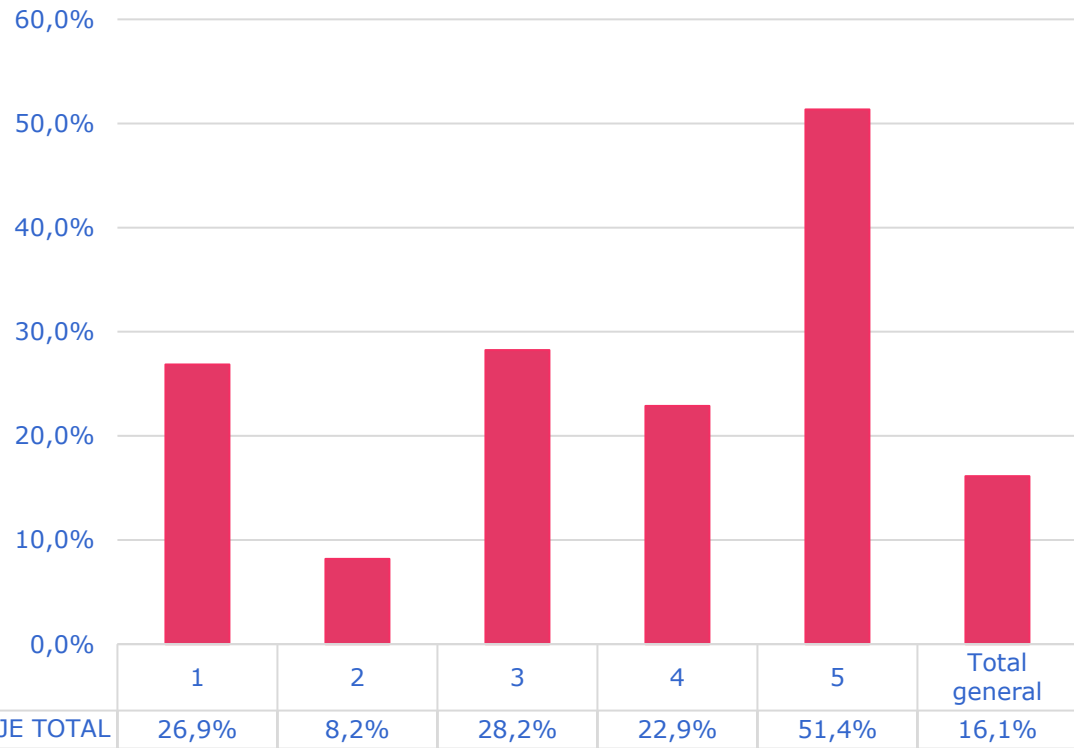


El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer sus necesidades

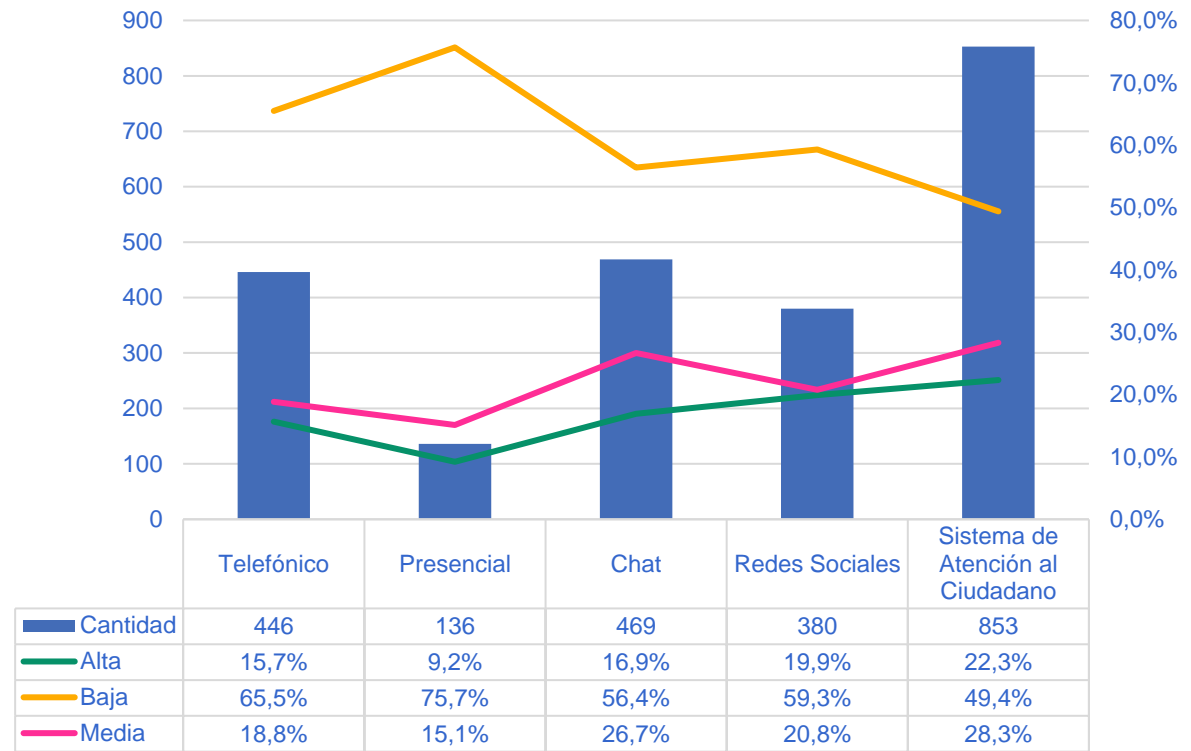


## Uso de los Canales de Atención

Uso Canales de Atención



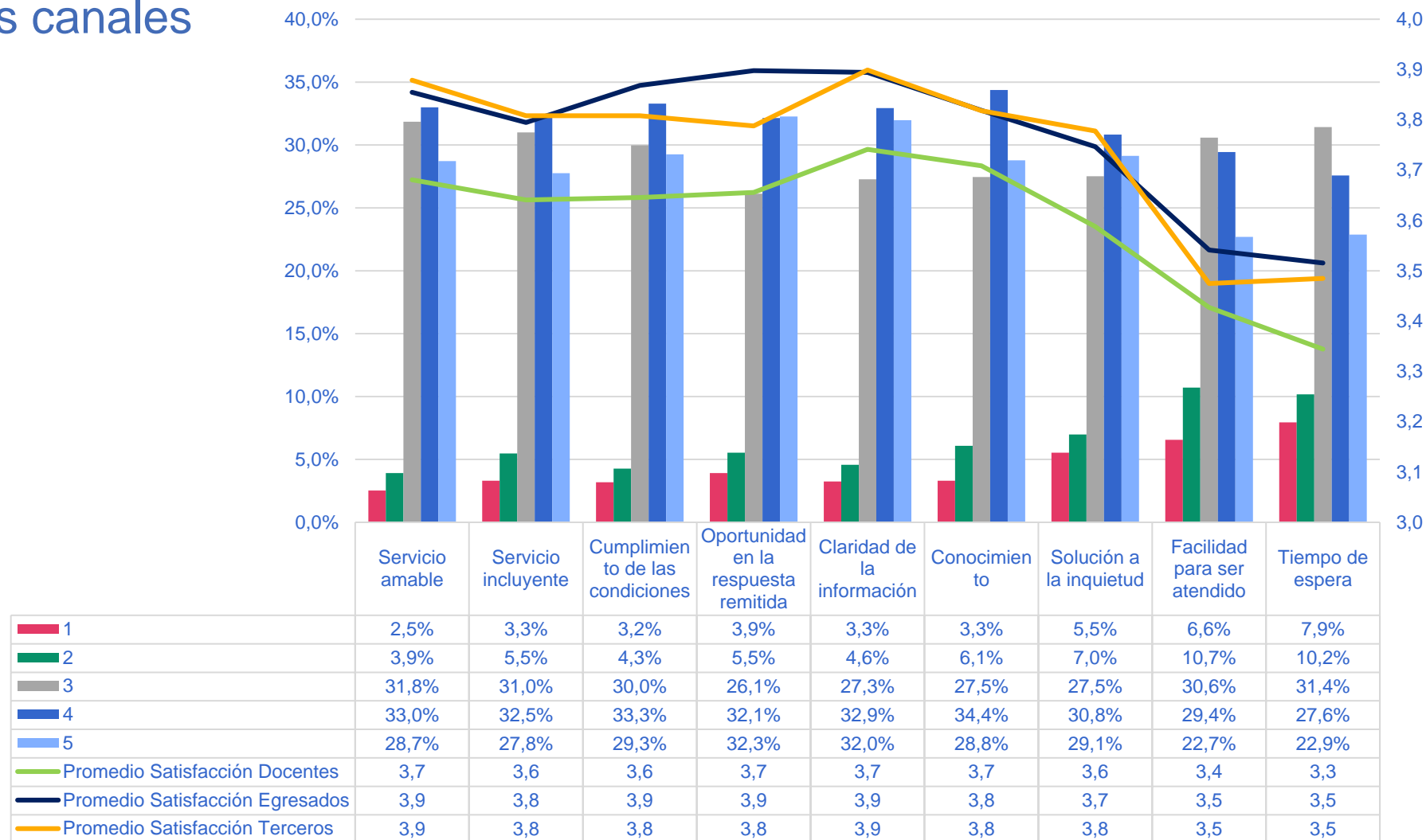
Frecuencia Uso Canales de Atención



## Satisfacción frente a los canales de atención

ATRIBUTOS
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/con un asesor
Tiempo de espera para ser atendido

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



# Satisfacción frente a las PQRSD

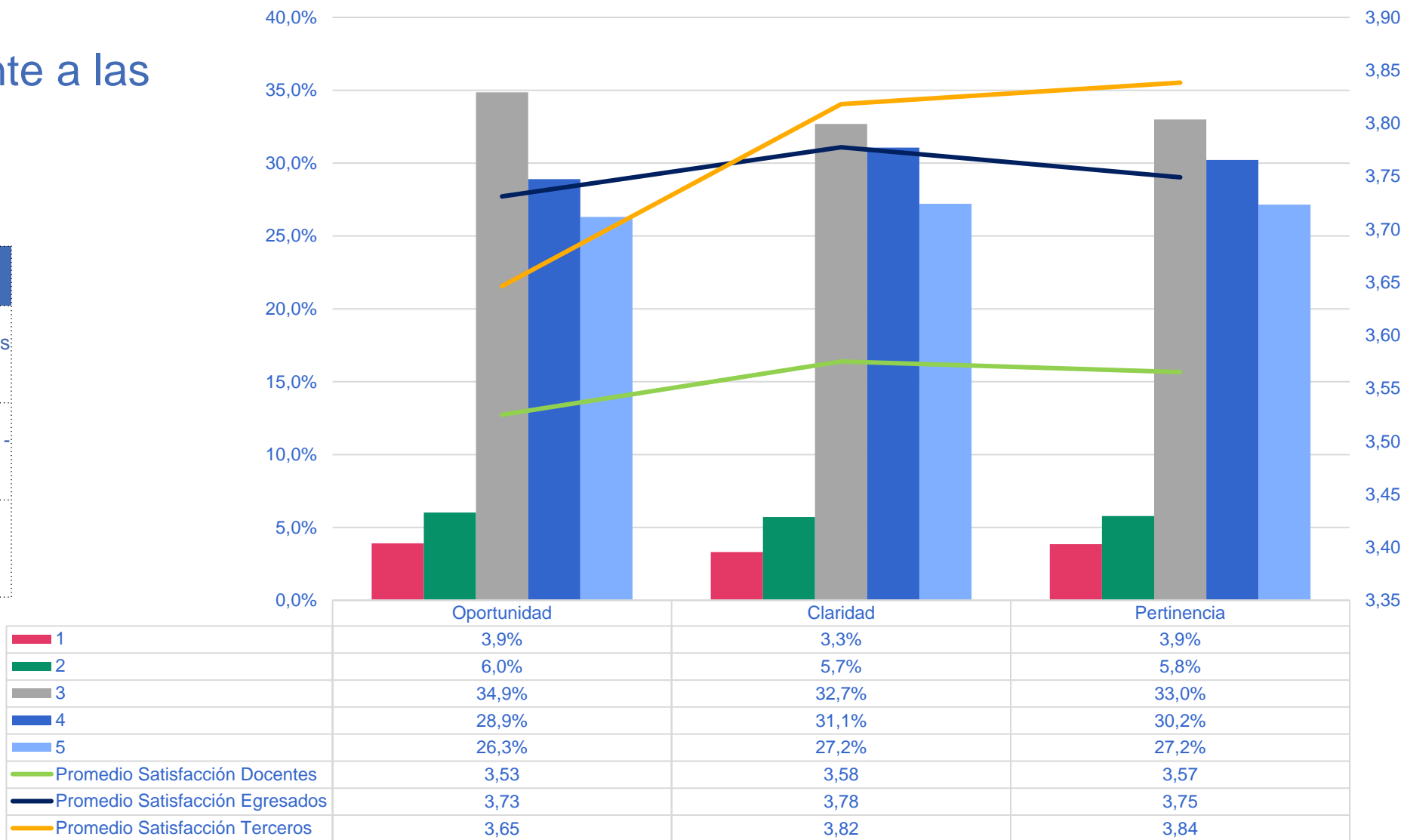
## COMPONENTES

**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))

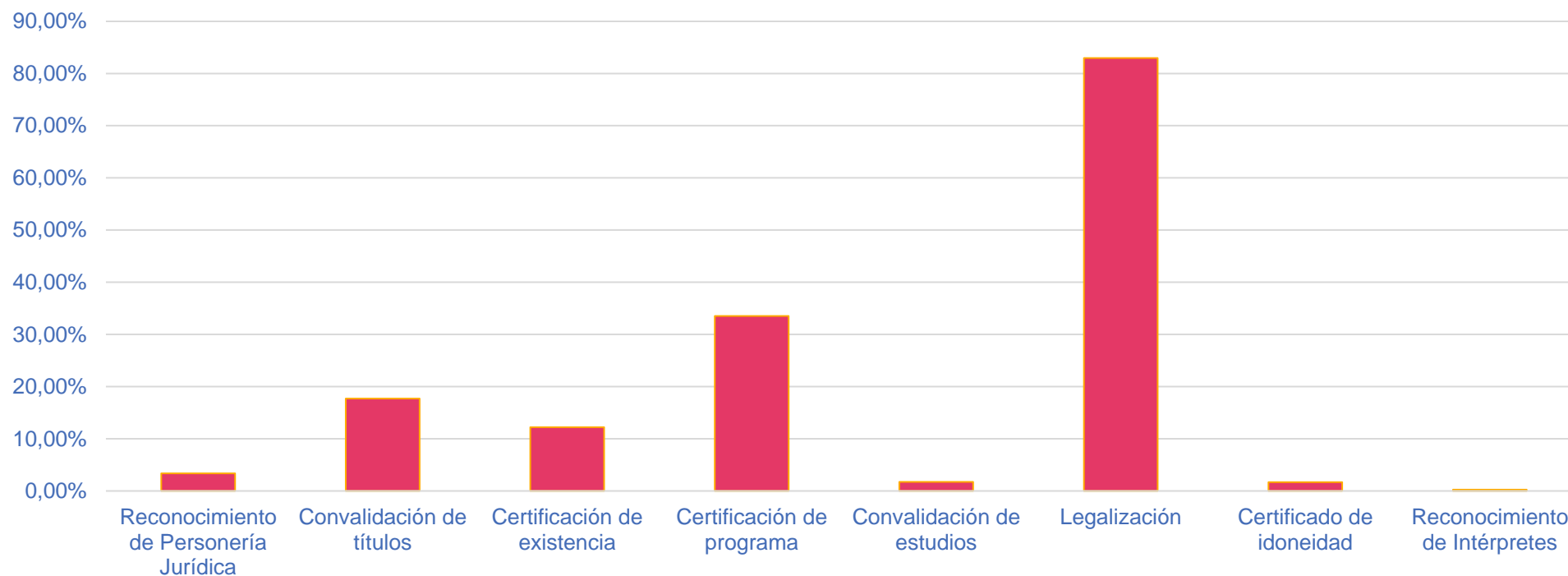
5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas



## 6.3

## DETALLE ENCUESTA PERSONAS NATURALES

## Cantidad de usos por trámite

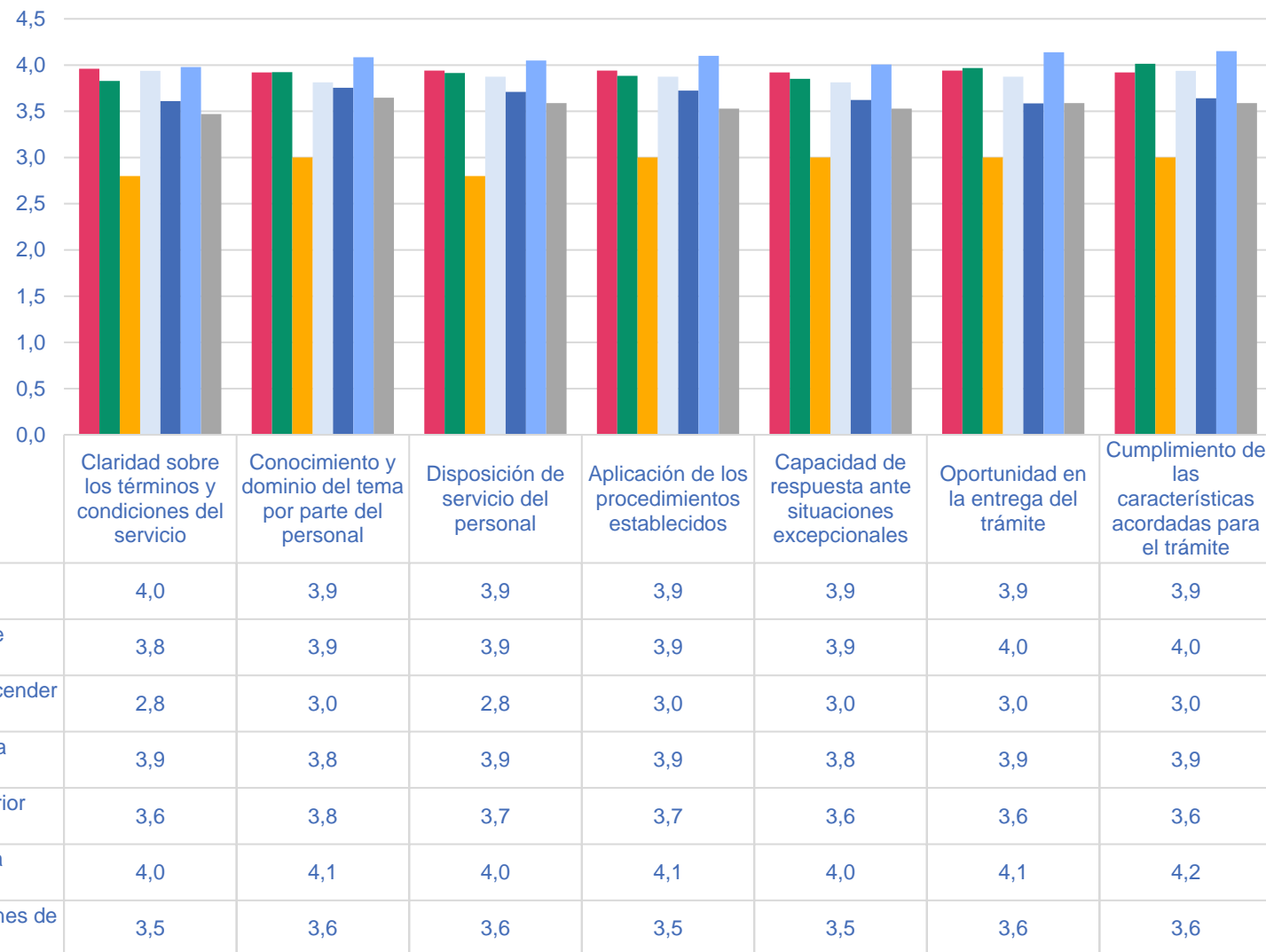


	Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior	Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	Certificación de programa académico de instituciones de educación superior	Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-español
Docente	8	89	40	140	7	312	10	1
Egresado del sistema educativo	41	173	146	380	18	1000	15	3
Tercero	7	32	17	37	4	66	3	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>294</b>	<b>203</b>	<b>557</b>	<b>29</b>	<b>1378</b>	<b>28</b>	<b>4</b>

## Resumen satisfacción por trámite

# 4,0

Satisfacción Promedio





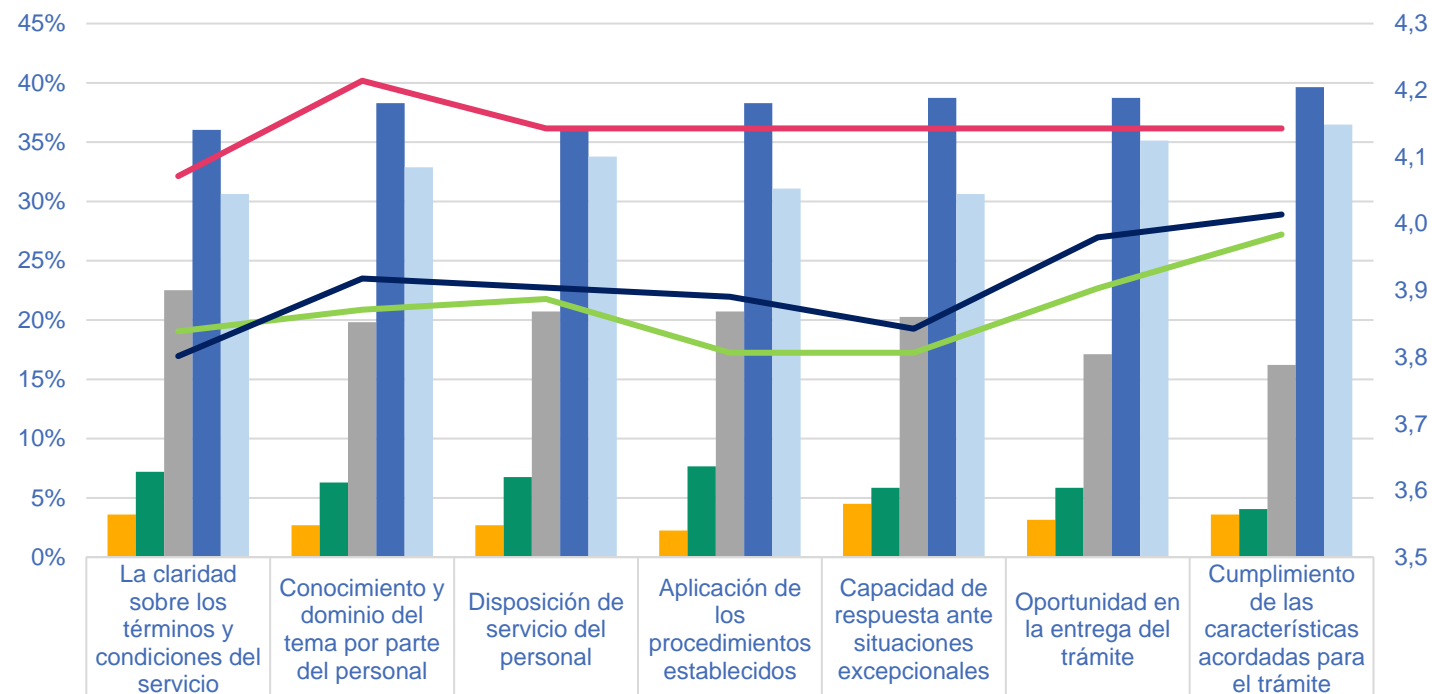
## Certificación de programa académico de instituciones de educación superior

# 3,9

Satisfacción Promedio

# 222

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



1	4%	3%	3%	2%	5%	3%	4%
2	7%	6%	7%	8%	6%	6%	4%
3	23%	20%	21%	21%	20%	17%	16%
4	36%	38%	36%	38%	39%	39%	40%
5	31%	33%	34%	31%	31%	35%	36%
Un docente	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	4,0
Un egresado del sistema educativo	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	4,0	4,0
Un tercero	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1

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





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

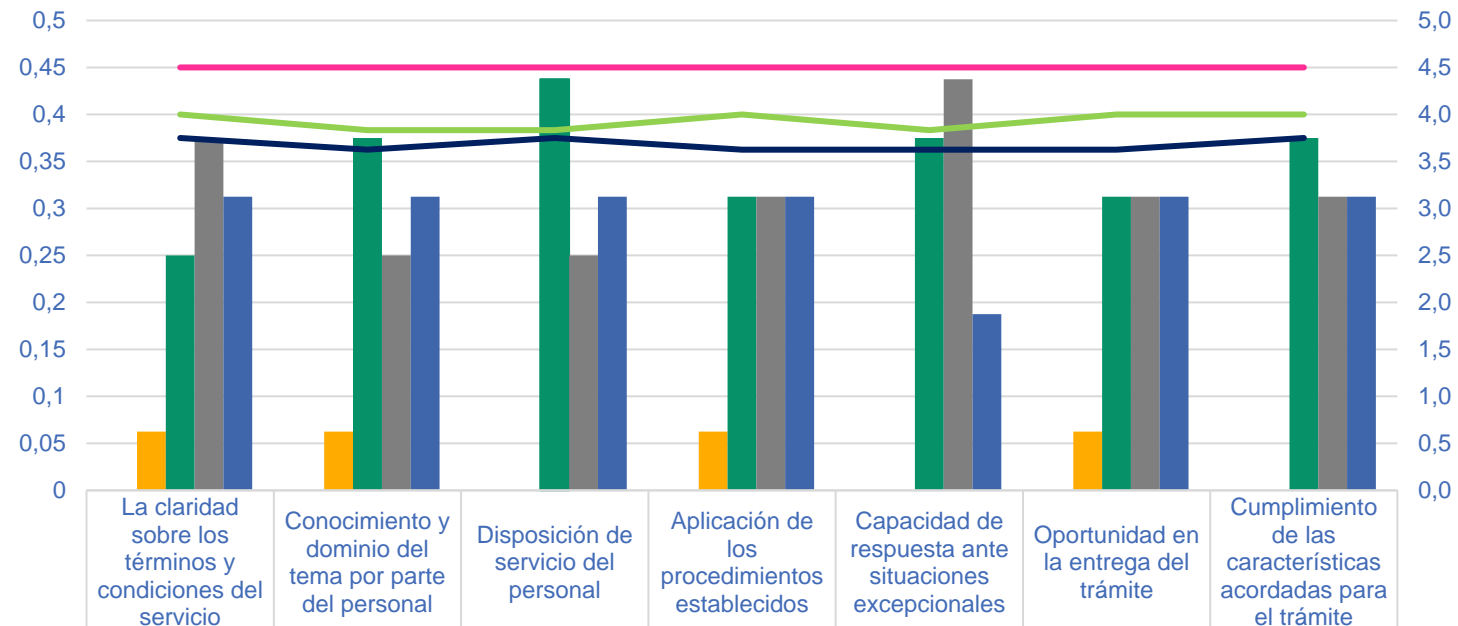
# 3,9

Satisfacción Promedio

# 16

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite

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



	1	2	3	4	5	Un docente	Un egresado del sistema educativo	Un tercero
La claridad sobre los términos y condiciones del servicio		6%	25%	38%	31%	4,0	3,8	4,5
Conocimiento y dominio del tema por parte del personal		6%	38%	25%	31%	3,8	3,6	4,5
Disposición de servicio del personal			44%	25%	31%	3,8	3,8	4,5
Aplicación de los procedimientos establecidos		6%	31%	31%	31%	4,0	3,6	4,5
Capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales			38%	44%	19%	3,8	3,6	4,5
Oportunidad en la entrega del trámite		6%	31%	31%	31%	4,0	3,6	4,5
Cumplimiento de las características acordadas para el trámite			38%	31%	31%	4,0	3,8	4,5

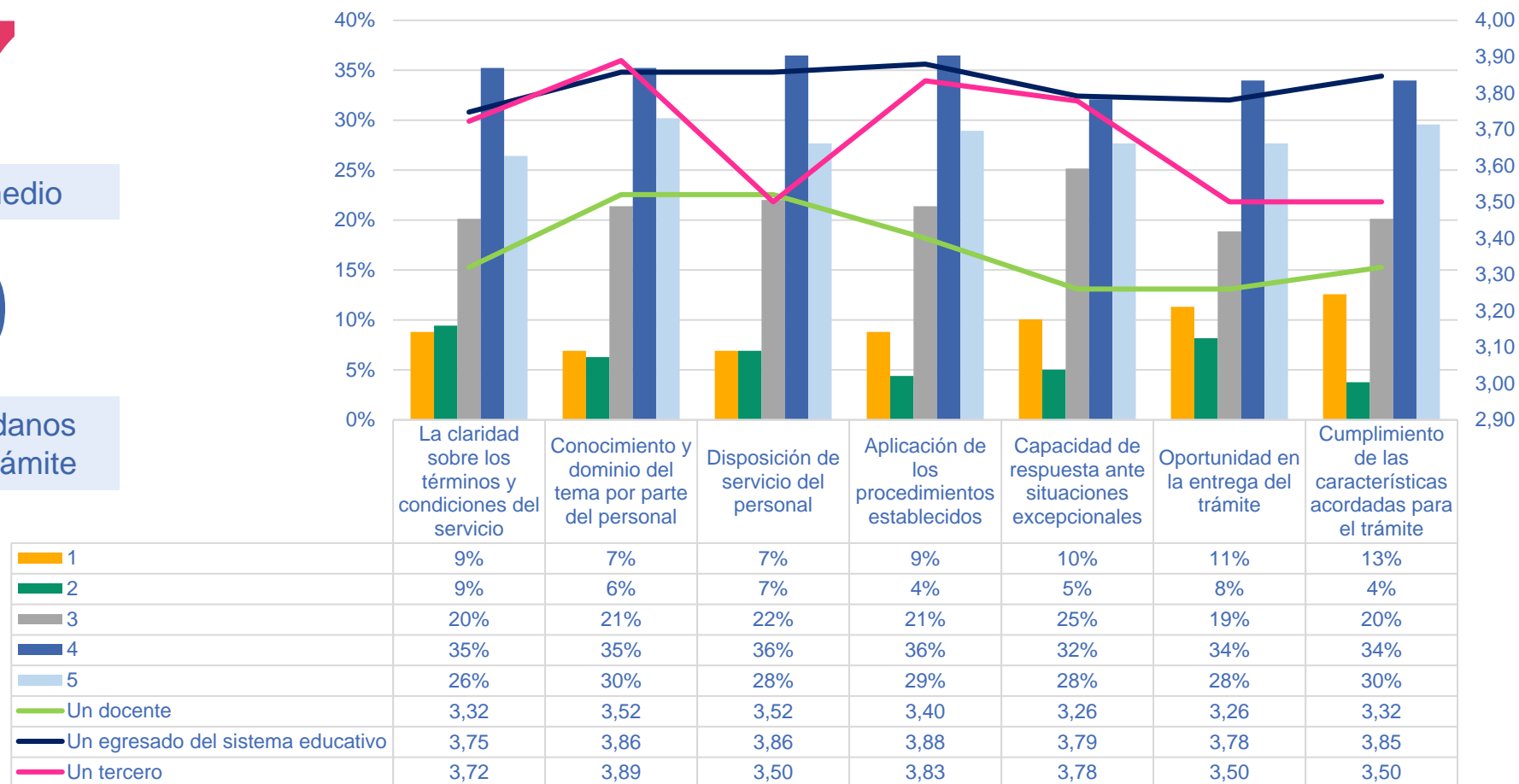
## Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior

# 3,7

Satisfacción Promedio

# 159

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



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

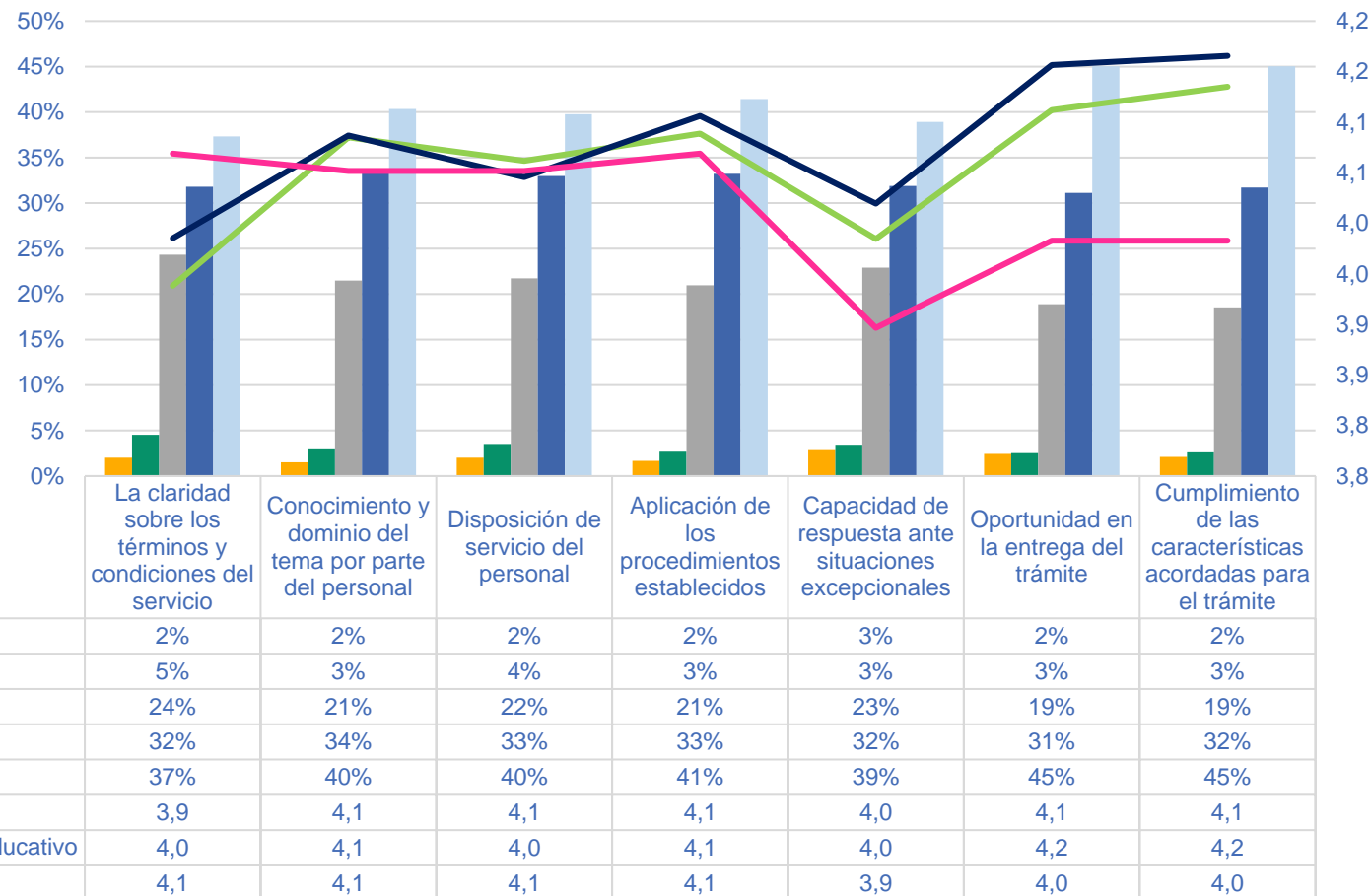
## Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior

# 4,1

Satisfacción Promedio

# 1192

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite



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

## Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas

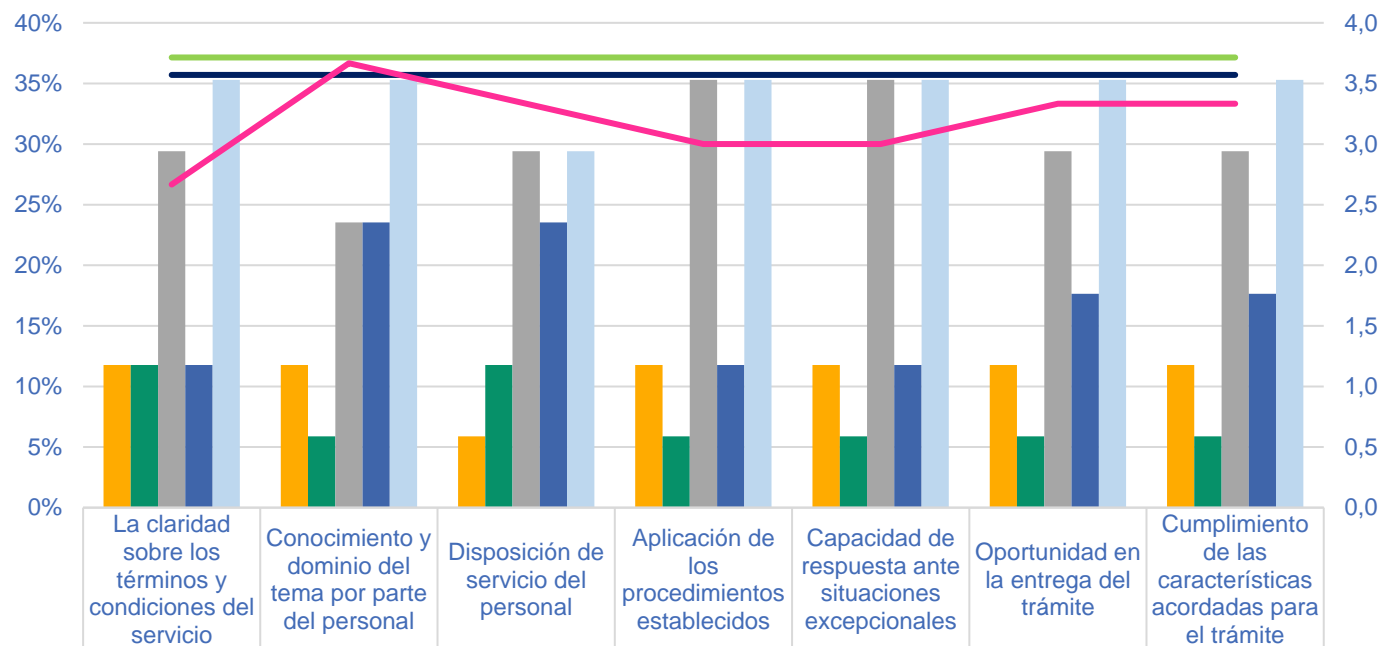
3,6

Satisfacción Promedio

17

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite

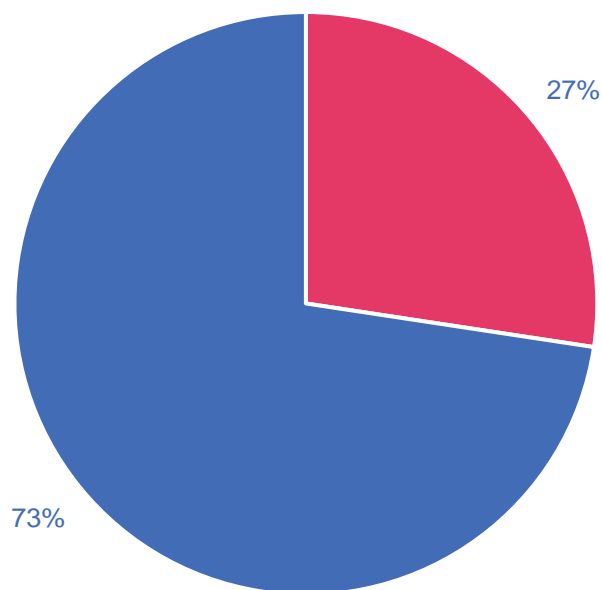
5 =Muy superior a las expectativas  
1 =Muy inferior a las expectativas



1	12%	12%	6%	12%	12%	12%	12%
2	12%	6%	12%	6%	6%	6%	6%
3	29%	24%	29%	35%	35%	29%	29%
4	12%	24%	24%	12%	12%	18%	18%
5	35%	35%	29%	35%	35%	35%	35%
Un docente	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
Un egresado del sistema educativo	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Un tercero	2,7	3,7	3,3	3,0	3,0	3,3	3,3

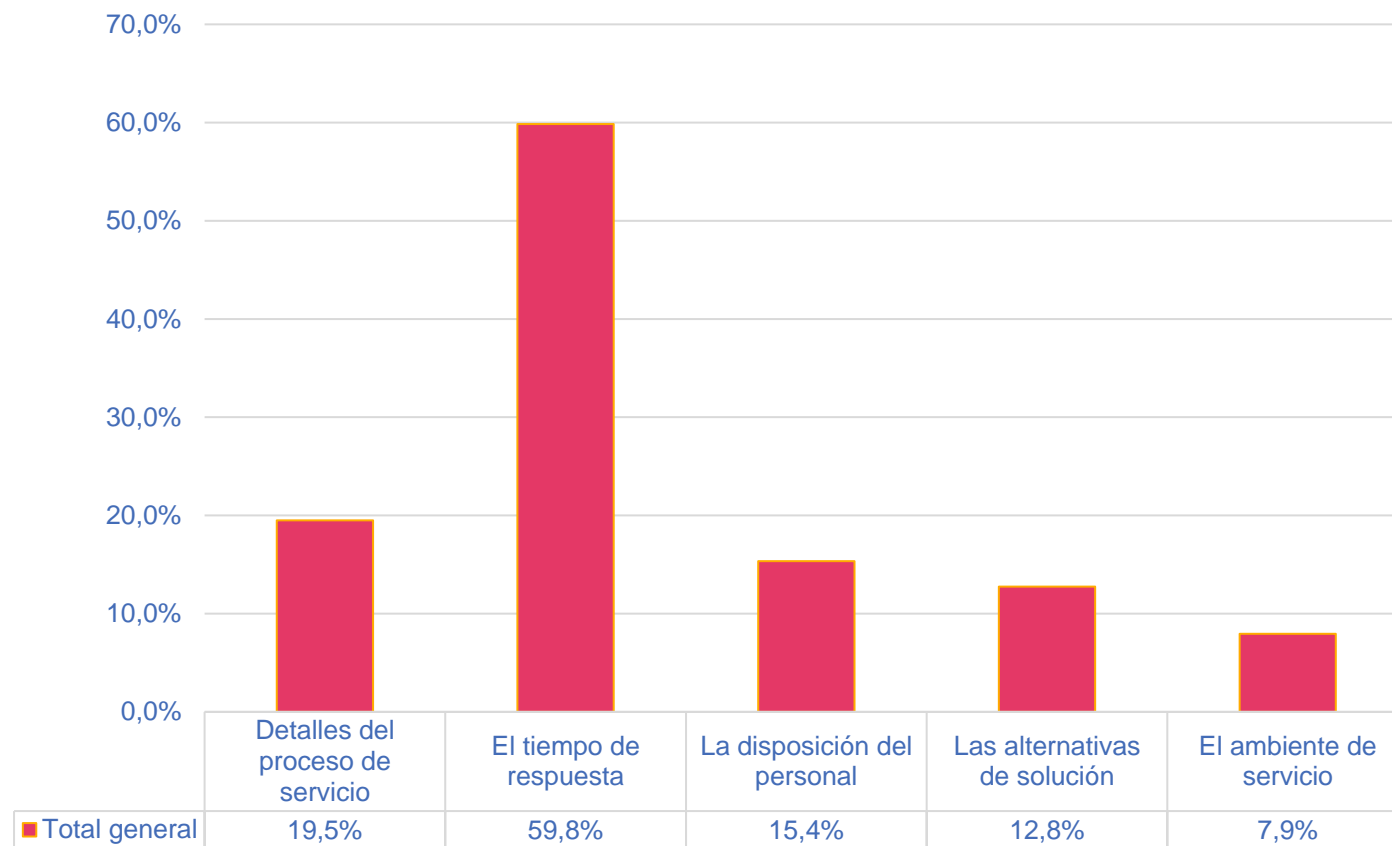
## Experiencias Memorables

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



■ No ■ Sí

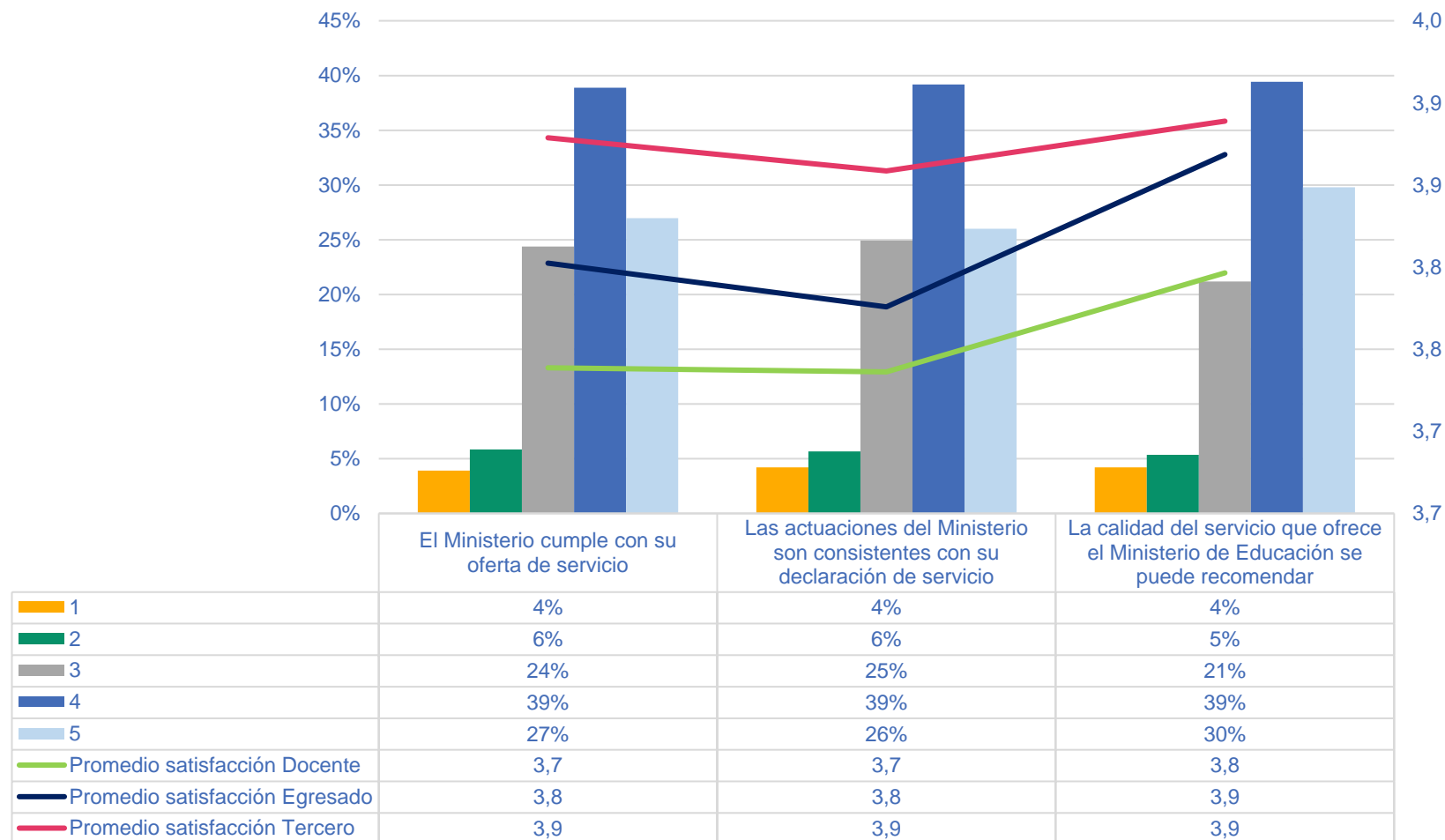
Causas de la experiencia memorable



## Confianza de los ciudadanos en el MEN

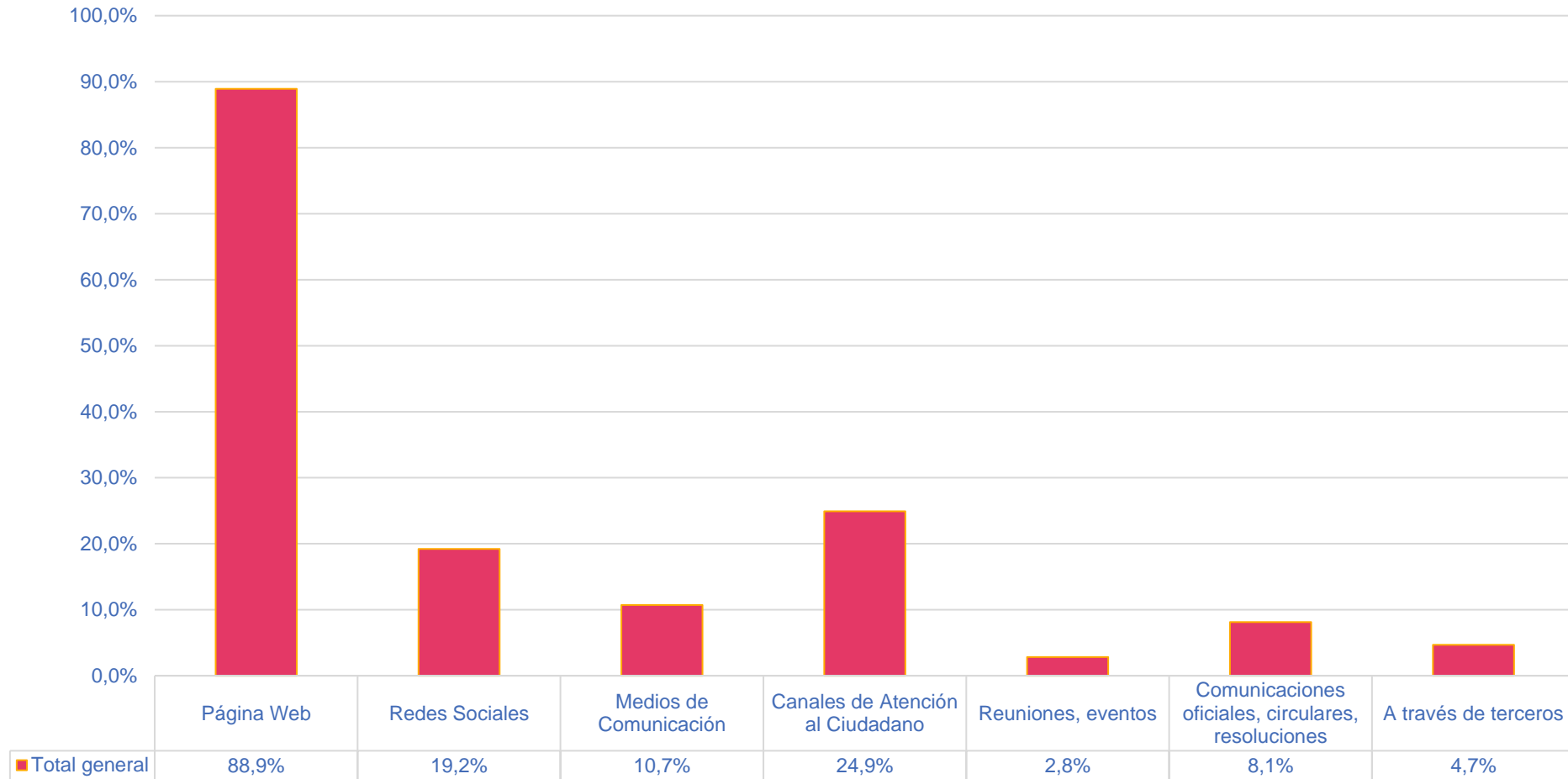
# 3,8

Satisfacción Promedio



5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

## Mecanismos de acceso a la información del MEN

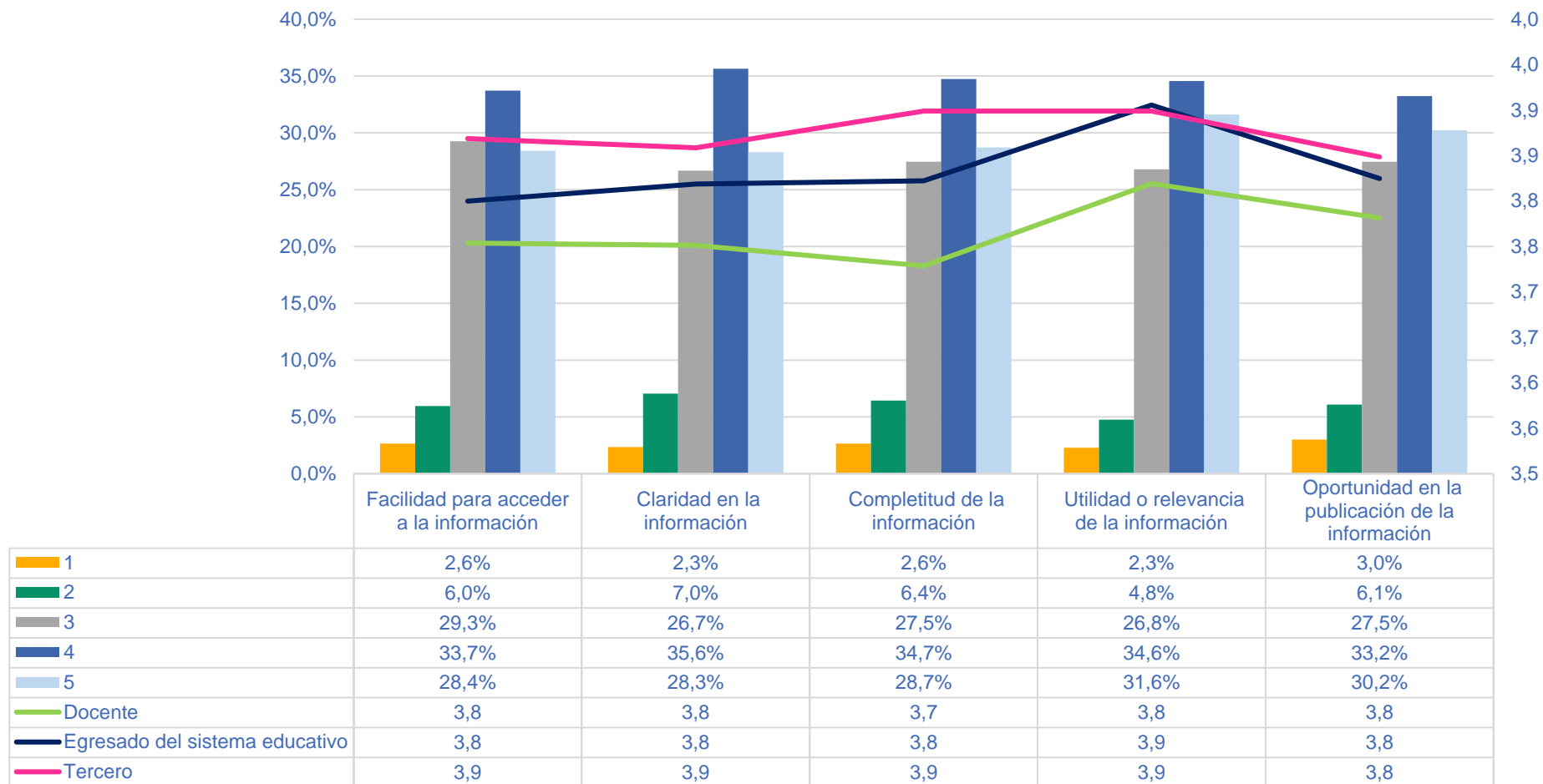




## Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN

# 3,8

Satisfacción General



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

## Políticas y programas para fortalecer en la divulgación del MEN



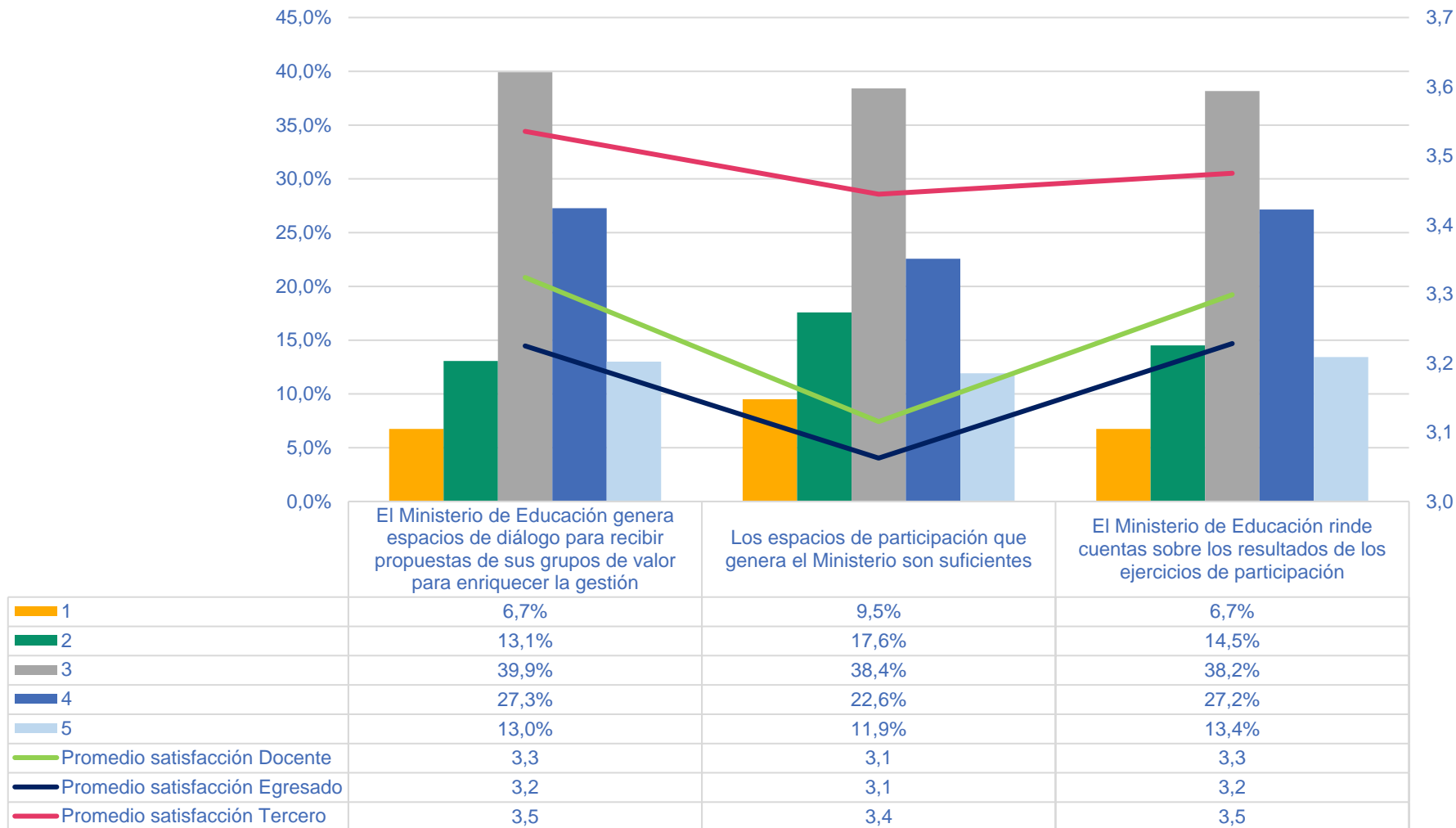
## Temáticas de mayor relevancia para la construcción de proyectos del MEN



## Percepción de los espacios de diálogo del MEN

# 3,2

Promedio General



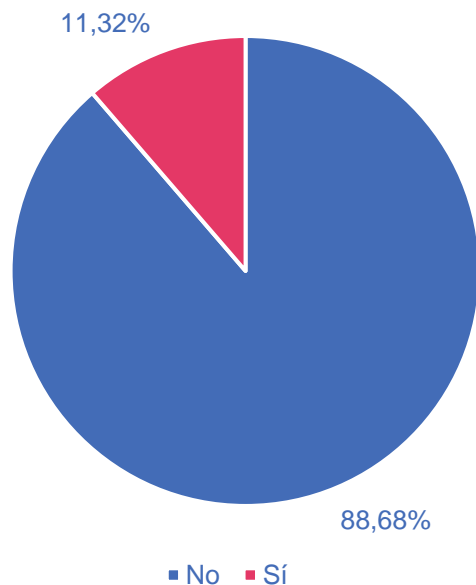
5=Totalmente de acuerdo  
1=Totalmente en desacuerdo

3,7

## Satisfacción de los eventos realizados por el MEN

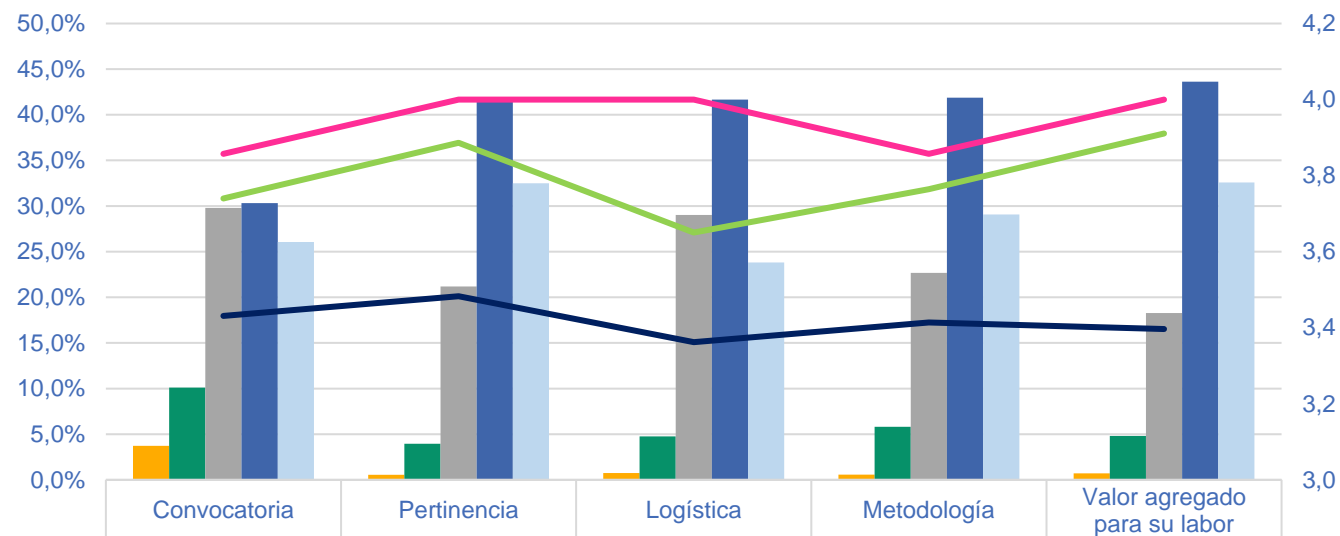
Promedio General de Satisfacción

Participación en el último año en los eventos del MEN



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

Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN



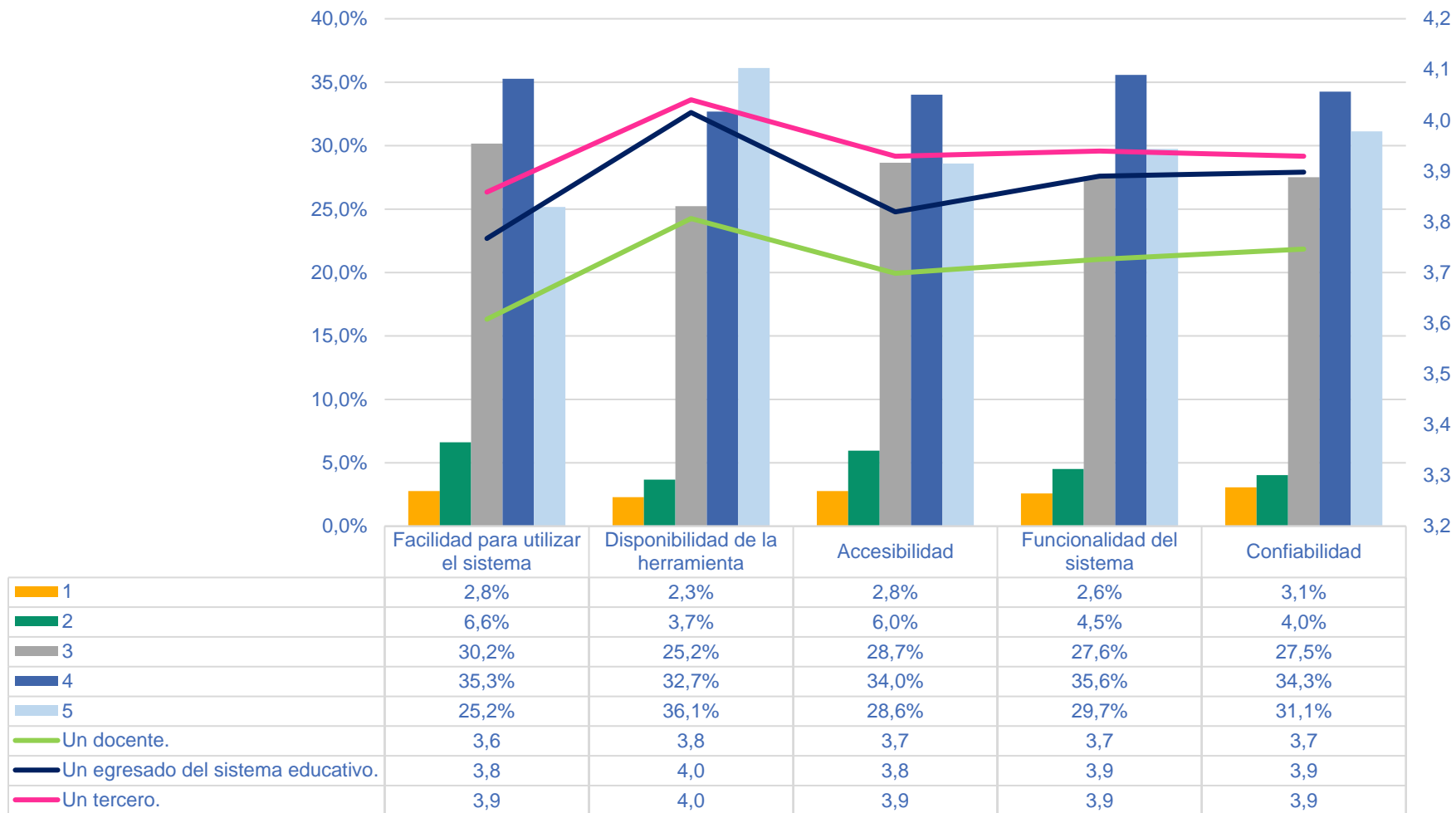
Categoría	1	2	3	4	5	Promedio satisfacción Docente	Promedio satisfacción Egresado	Promedio satisfacción Tercero
Convocatoria	3,7%	10,1%	29,8%	30,3%	26,1%	3,7	3,4	3,9
Pertinencia	0,6%	4,0%	21,2%	41,8%	32,5%	3,9	3,5	4,0
Logística	0,7%	4,8%	29,0%	41,7%	23,8%	3,7	3,4	4,0
Metodología	0,6%	5,8%	22,7%	41,9%	29,1%	3,8	3,4	3,9
Valor agregado para su labor	0,7%	4,8%	18,3%	43,6%	32,6%	3,9	3,4	4,0

## Satisfacción con los Sistemas de Información del MEN

# 3,8

Satisfacción General

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



## Comentarios Positivos

### DOCENTE

Fue efectiva la entrega del certificado de Apostilla, en tiempos cortos y muy sencillo de realizar online. Felicitaciones por eso, nos facilita los trámites y a ustedes también.

### EGRESADO

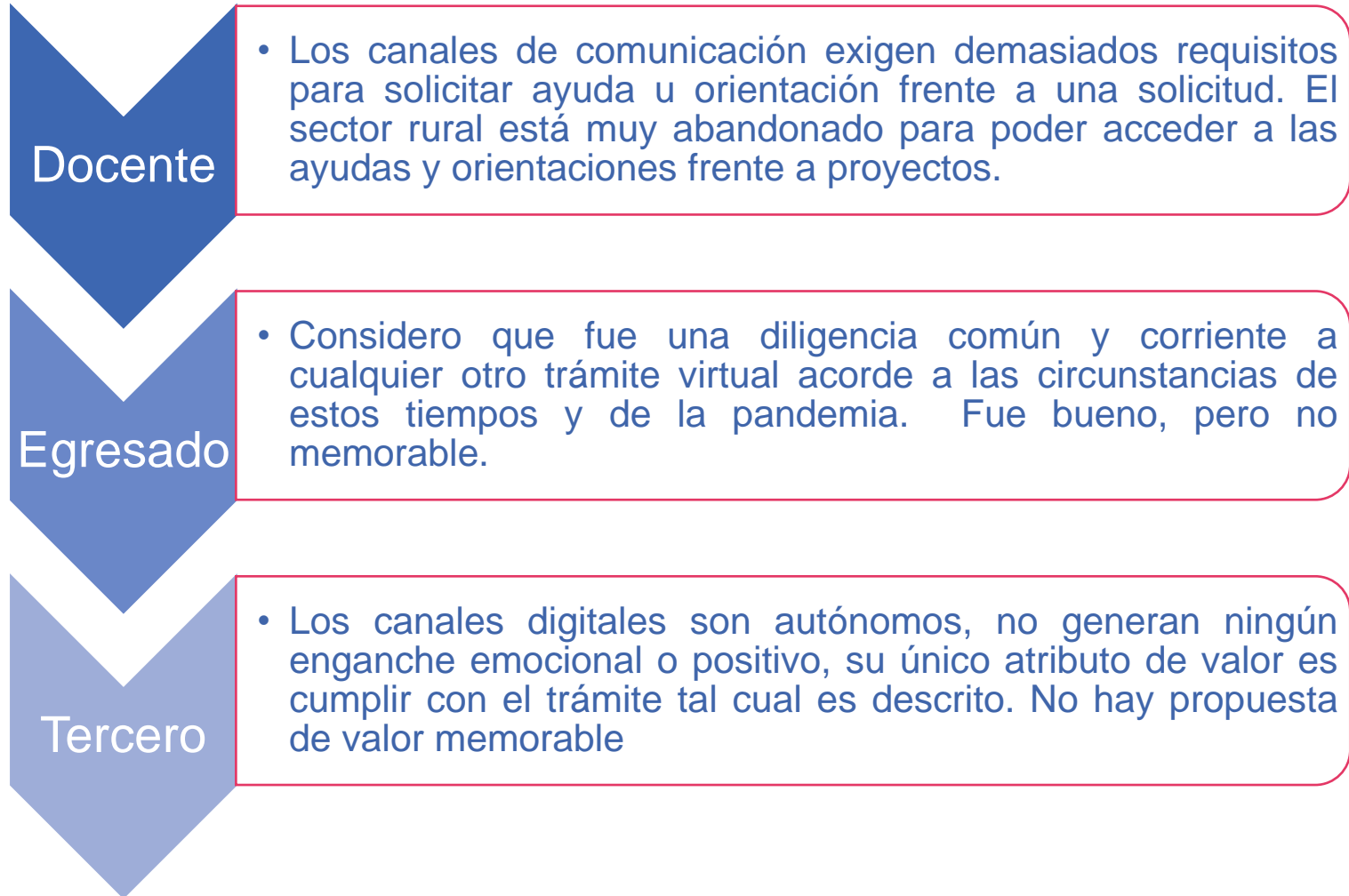
Los trámites en línea son sencillos y los tiempos de respuesta son excelentes. Gracias!!!

### TERCERO

Me encuentro fuera de mi país Colombia tenía que hacer diligencias de documentación por medio de redes sociales resolví de inmediato lo que requería con una respuesta oportuna.

## Oportunidades de Mejora

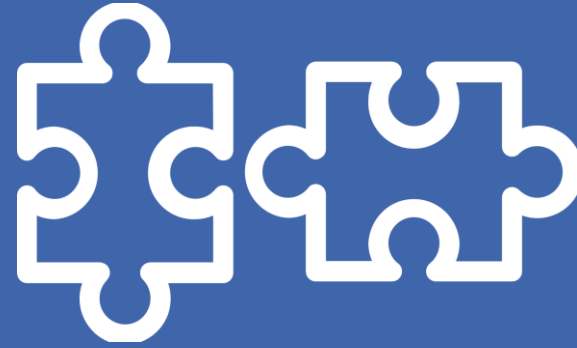
---





# 7.

## Comparativo con el año anterior

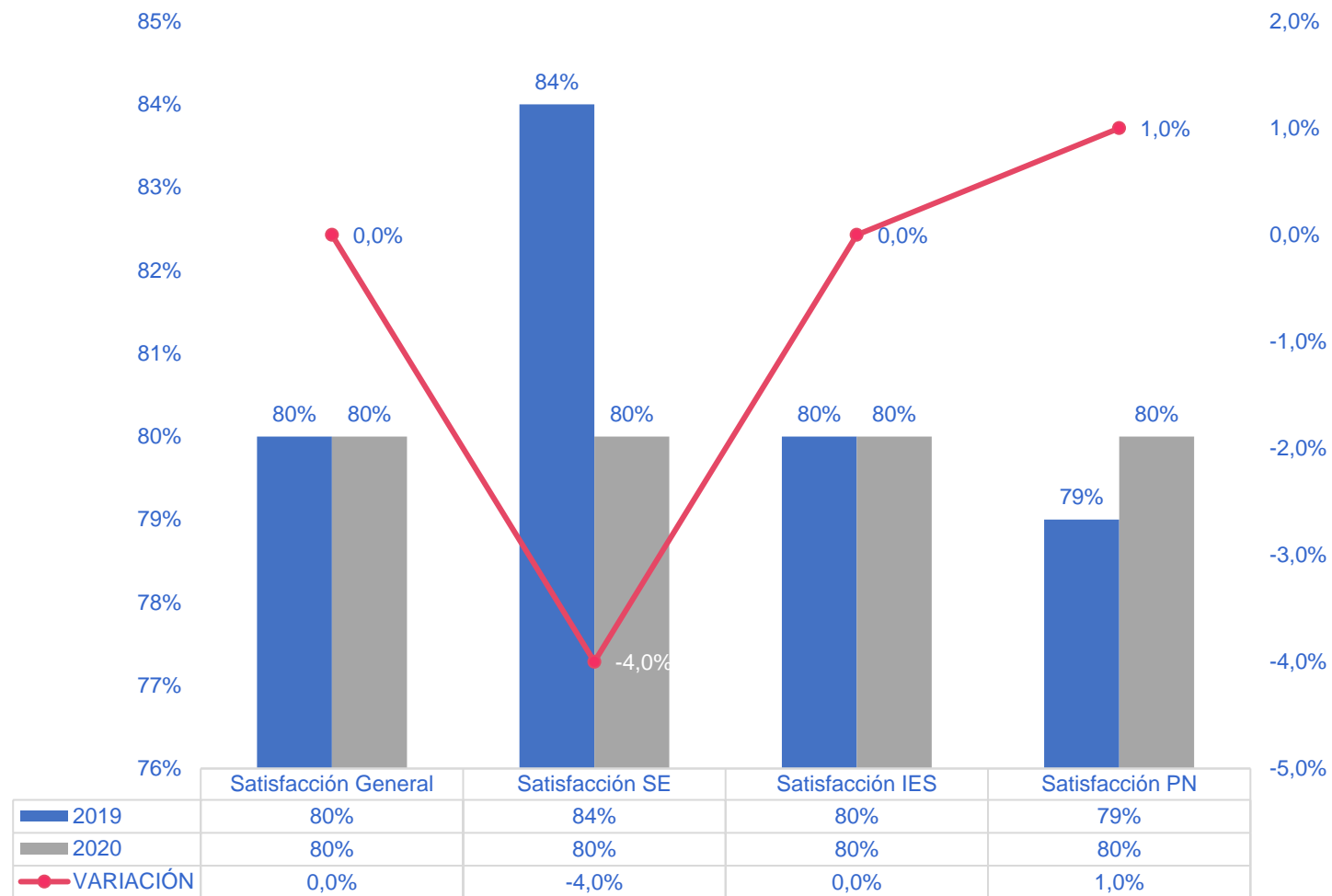


- 7.1 Satisfacción General
- 7.2 Secretarías de Educación
- 7.3 Instituciones de Educación Superior
- 7.4 Ciudadanos

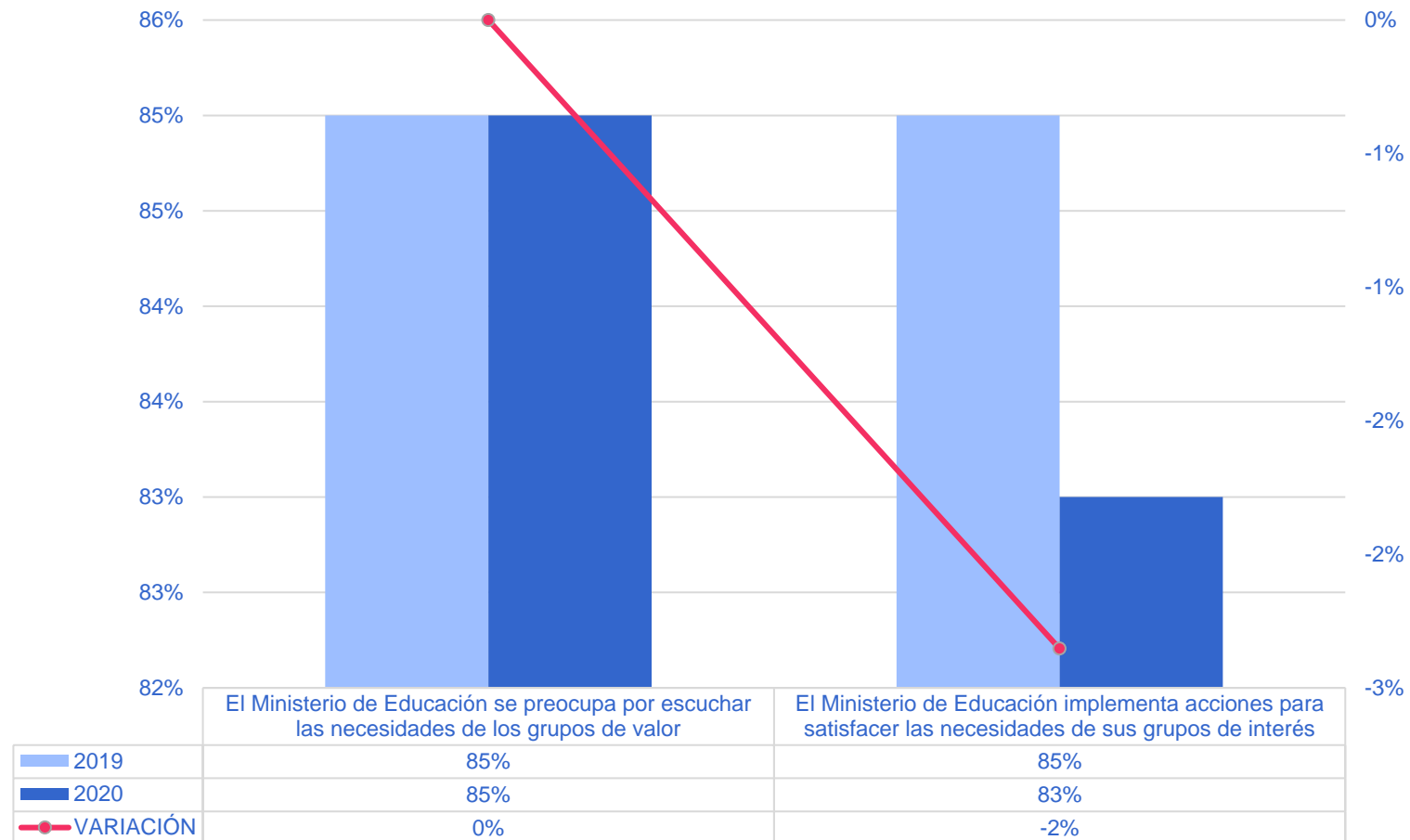
# 7.1 COMPARATIVO SATISFACCIÓN GENERAL

Con respecto al año anterior, en el año 2020 la satisfacción de las personas naturales incrementó, es importante destacar que la muestra también aumentó en 263%.

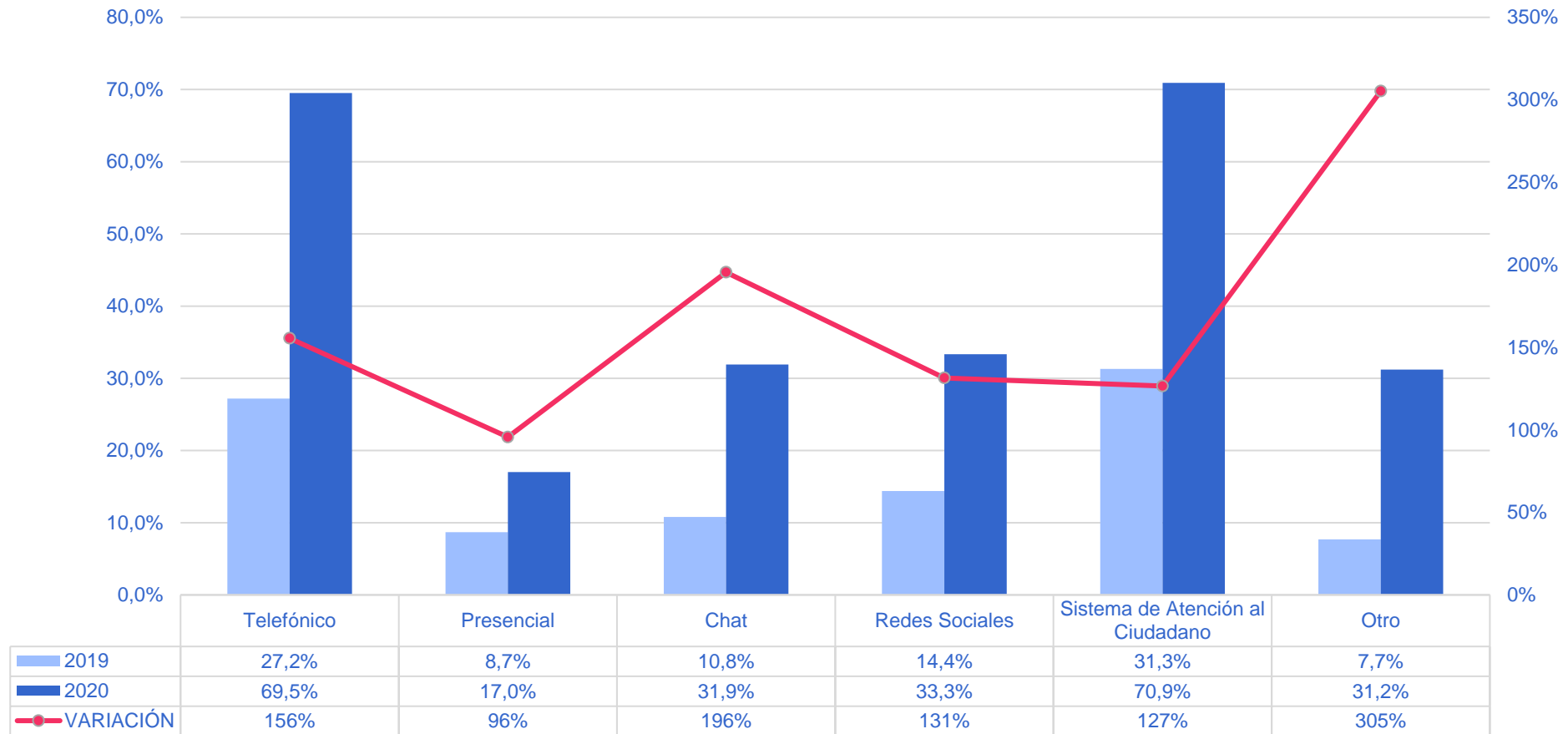
En cuanto al porcentaje de satisfacción general y de las IES, se mantiene estable, y para las SE se evidencia disminución del 4%.



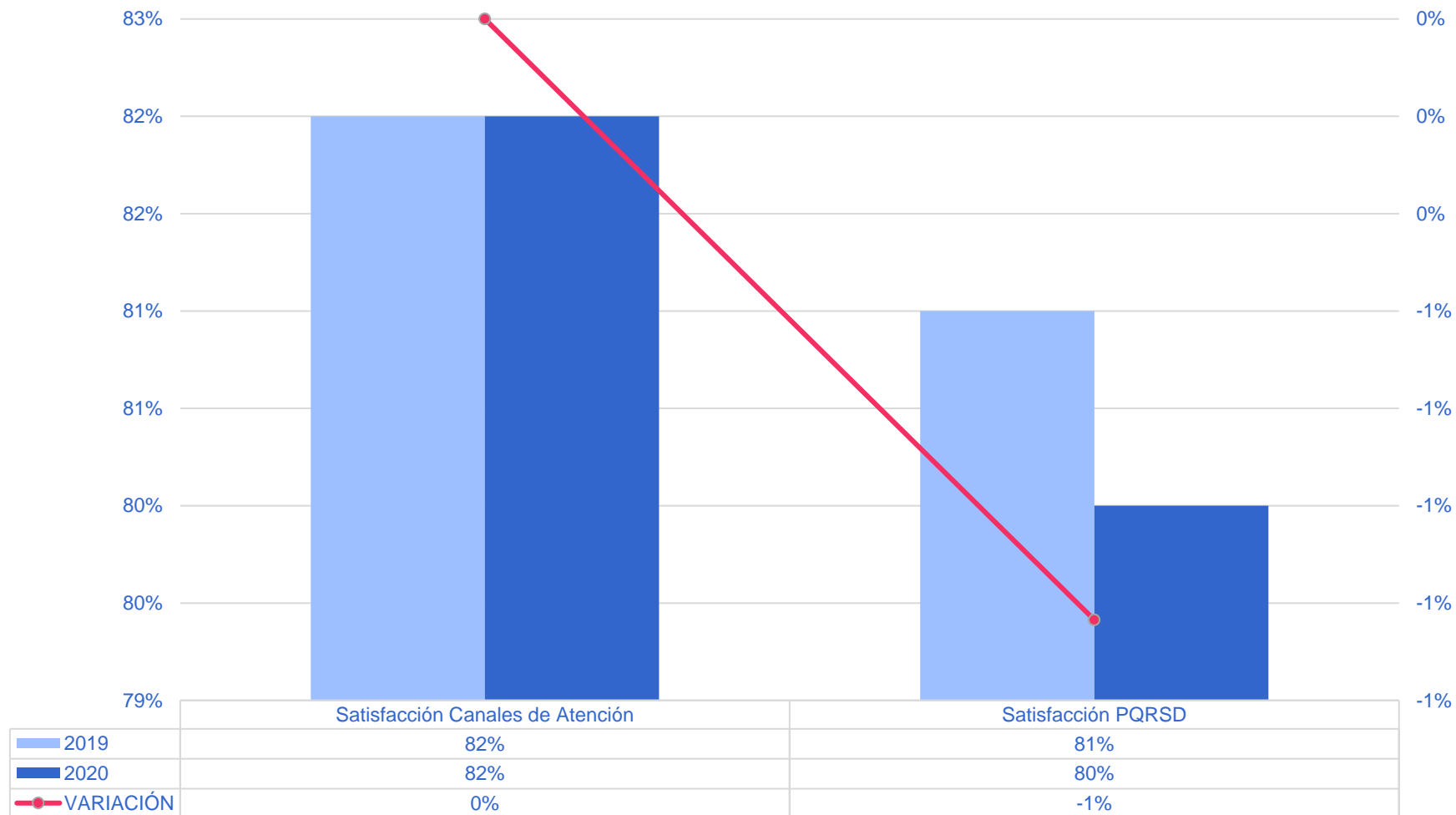
## Satisfacción frente a la capacidad de escucha del MEN



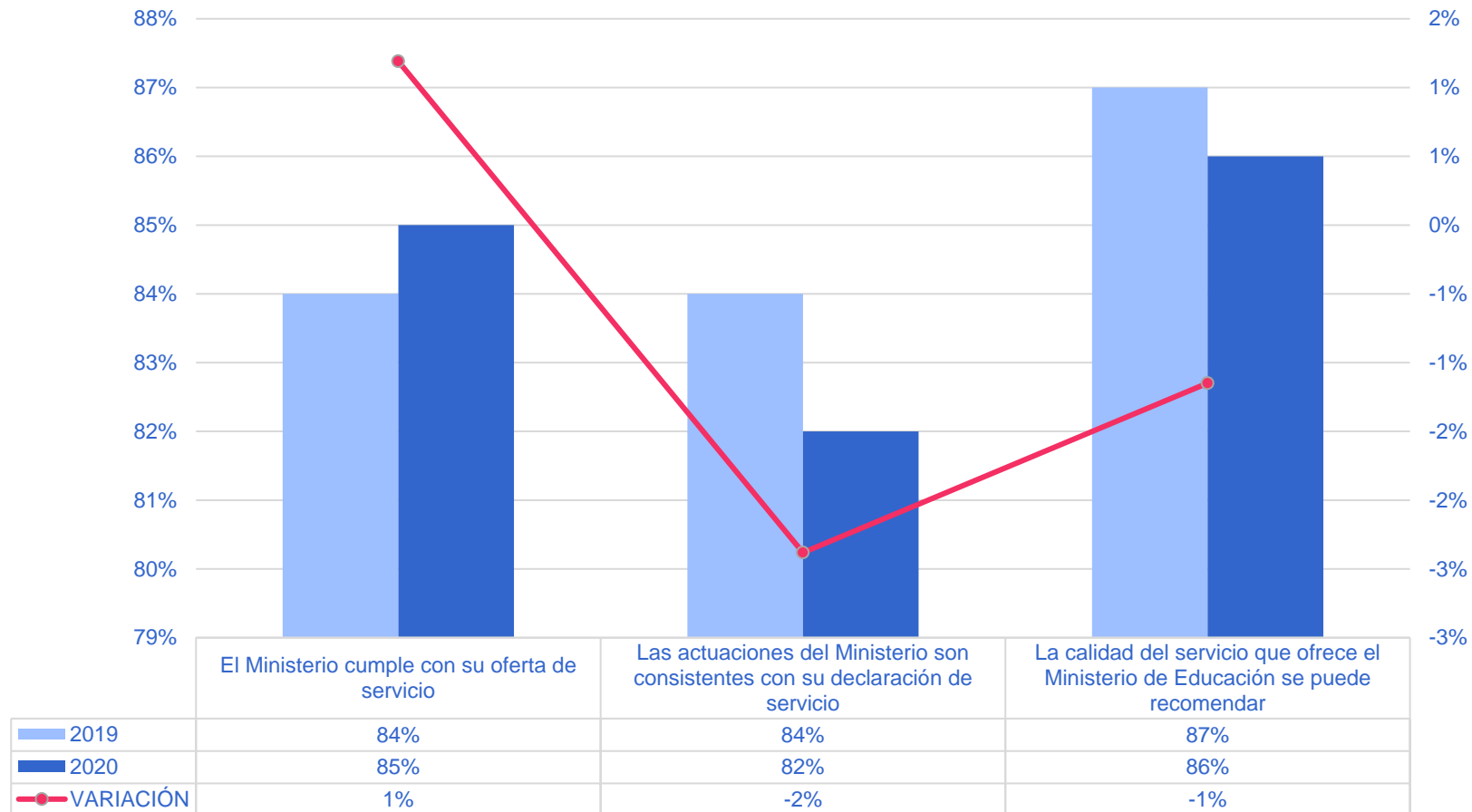
## Uso Canales de Atención



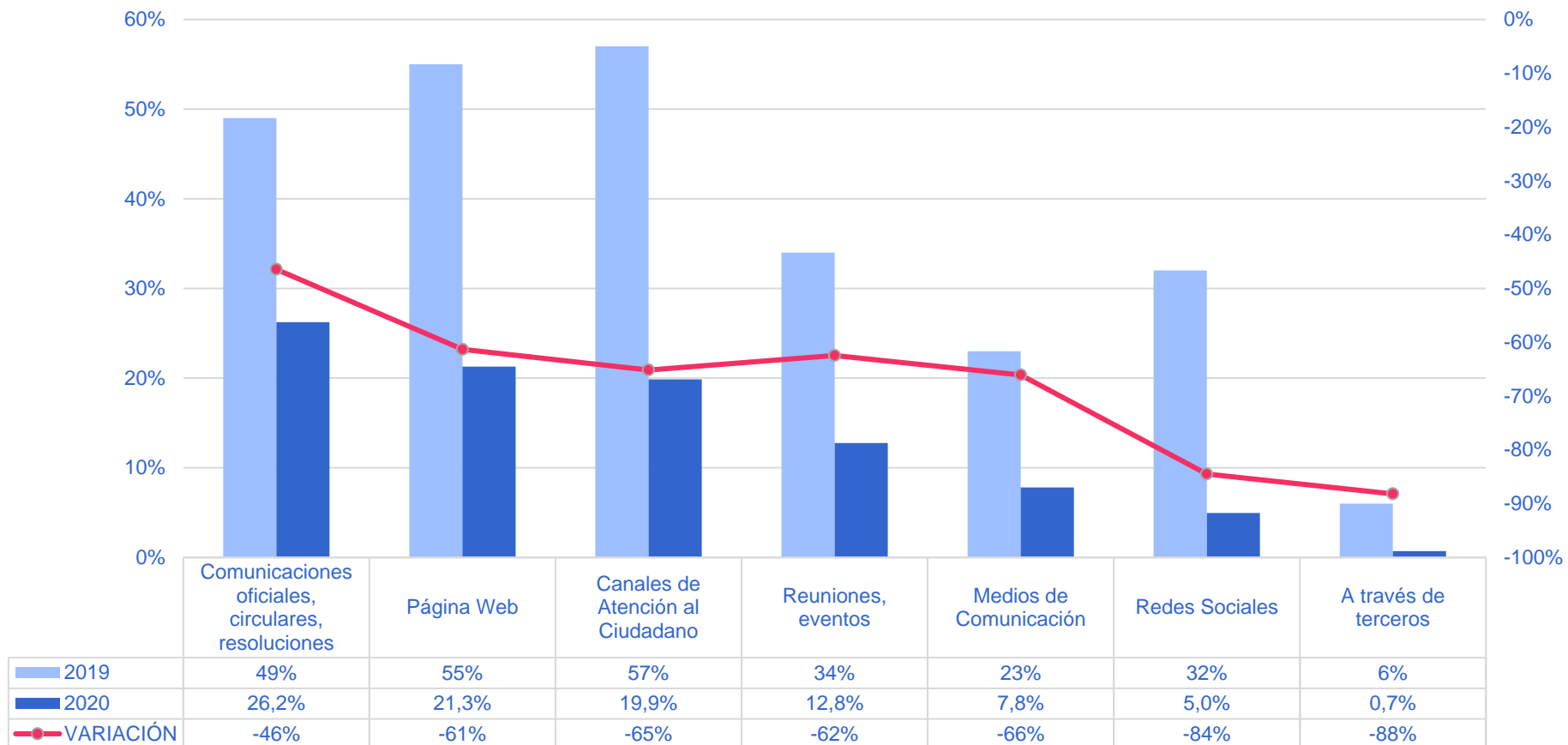
## Satisfacción frente a los canales de Atención y las PQRSD



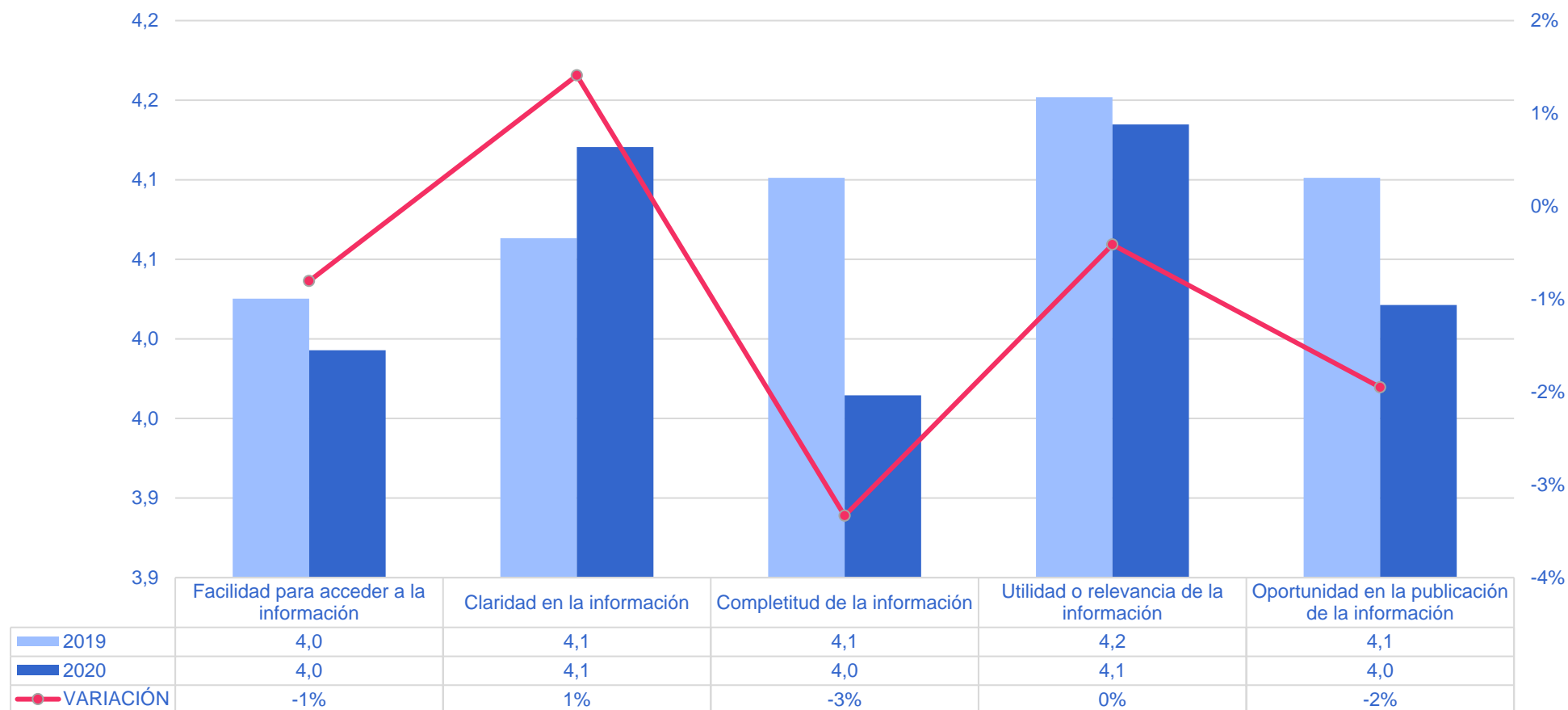
## Confianza de las Secretaría de Educación en el MEN



## Mecanismos de acceso a la información del MEN

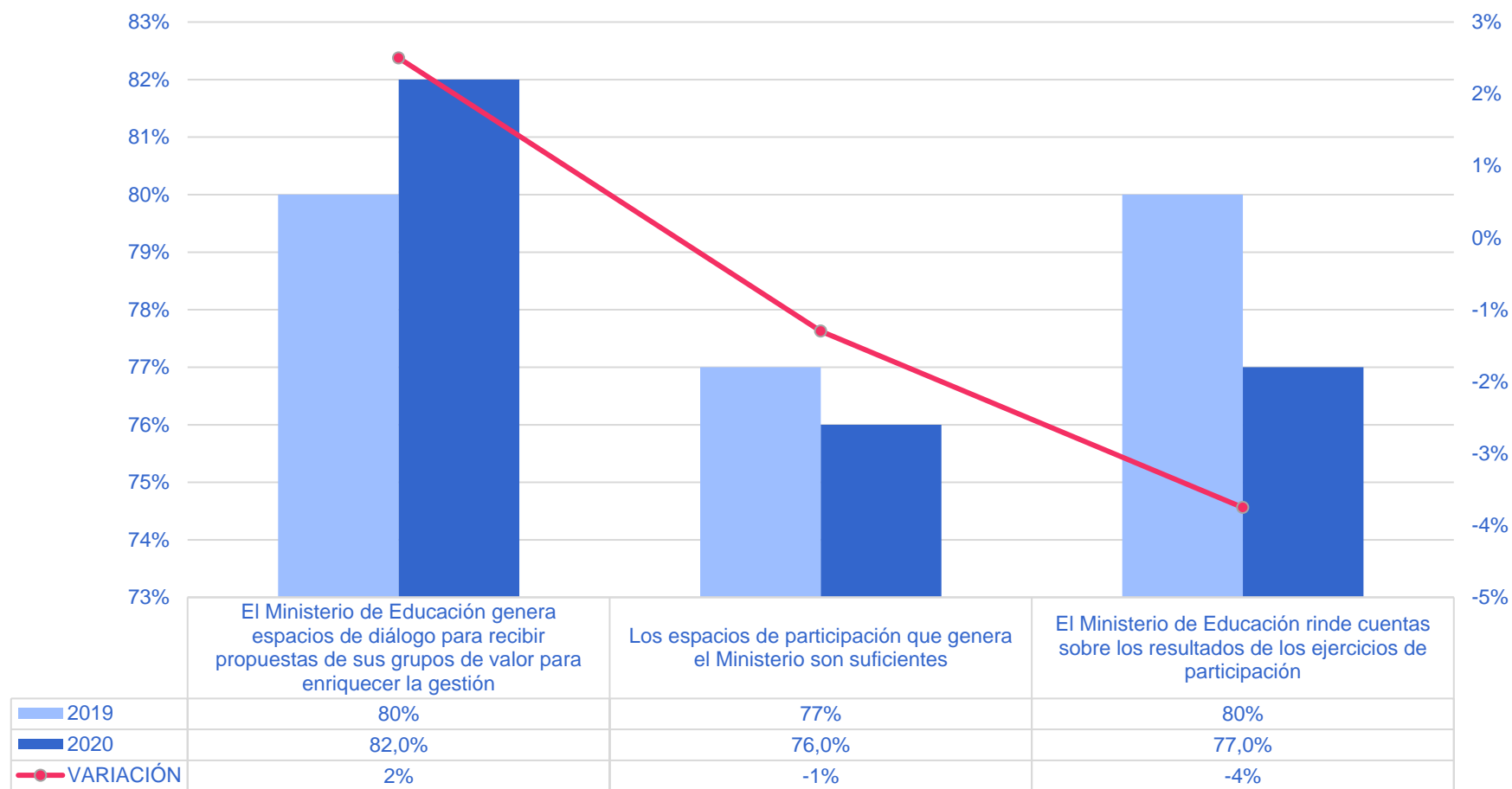


## Satisfacción frente a los mecanismos de acceso a la información del MEN



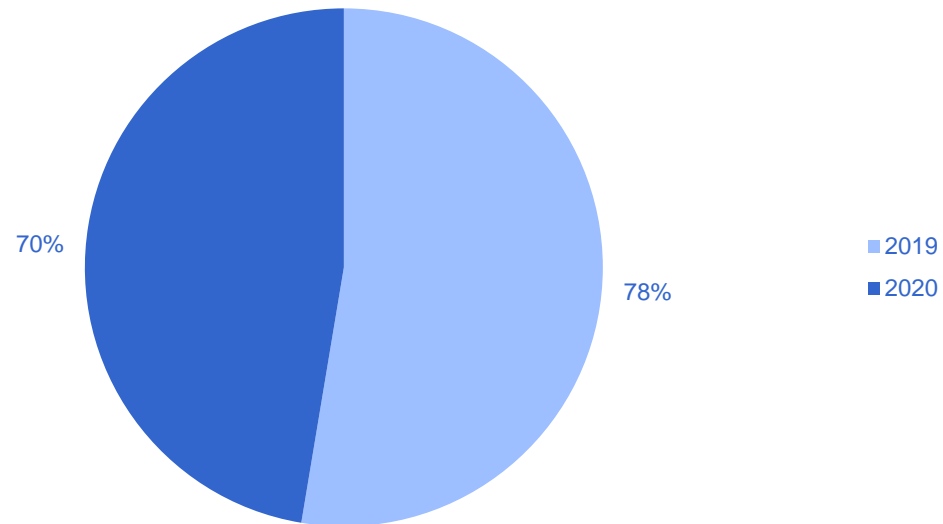


## Satisfacción con los espacios de diálogo del MEN

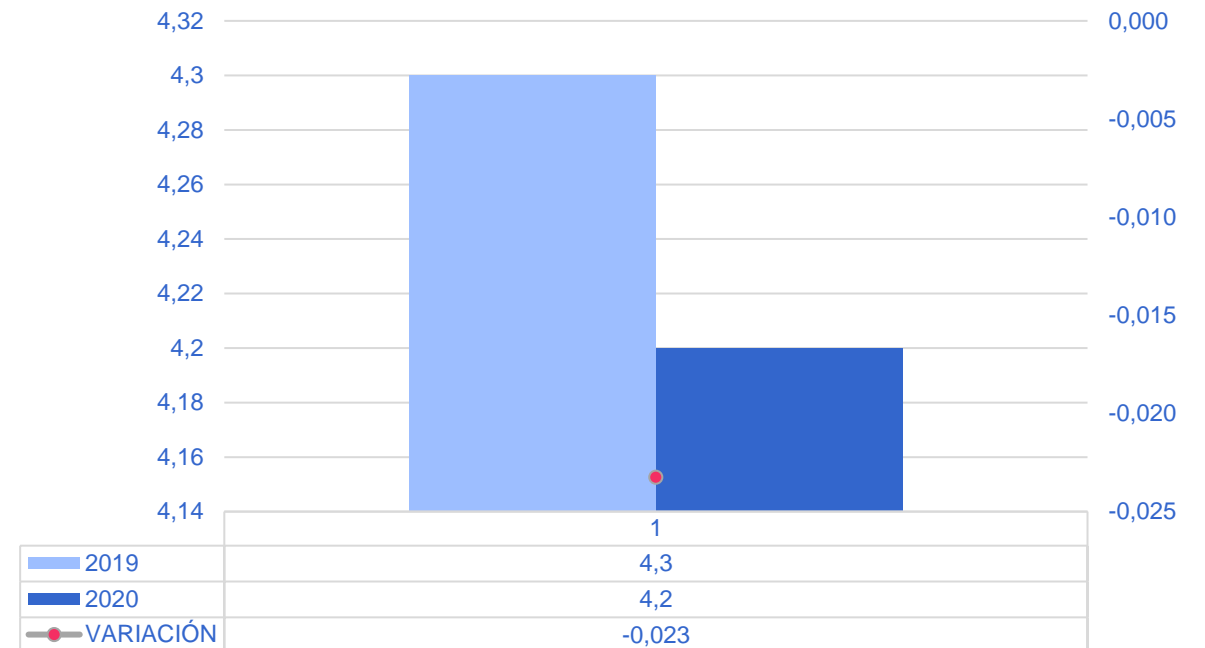


## Participación y Satisfacción en los eventos realizados por el MEN

Ha participado en los eventos institucionales del  
Ministerio de Educación

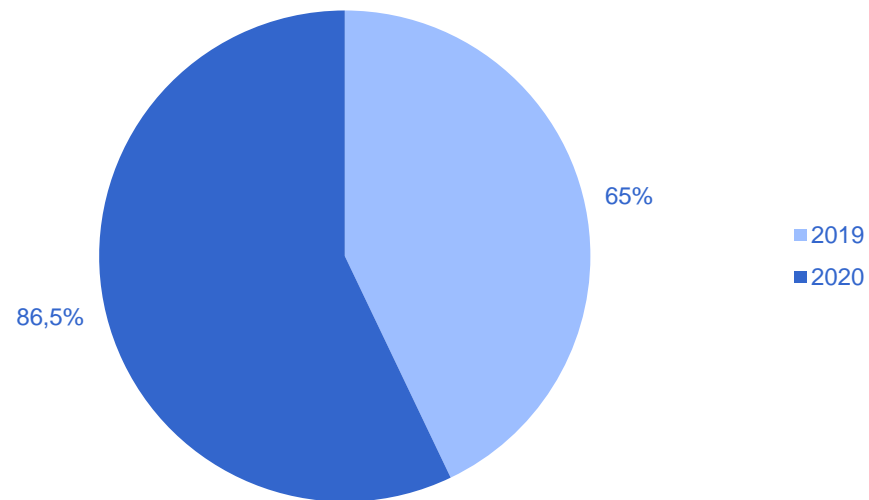


Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

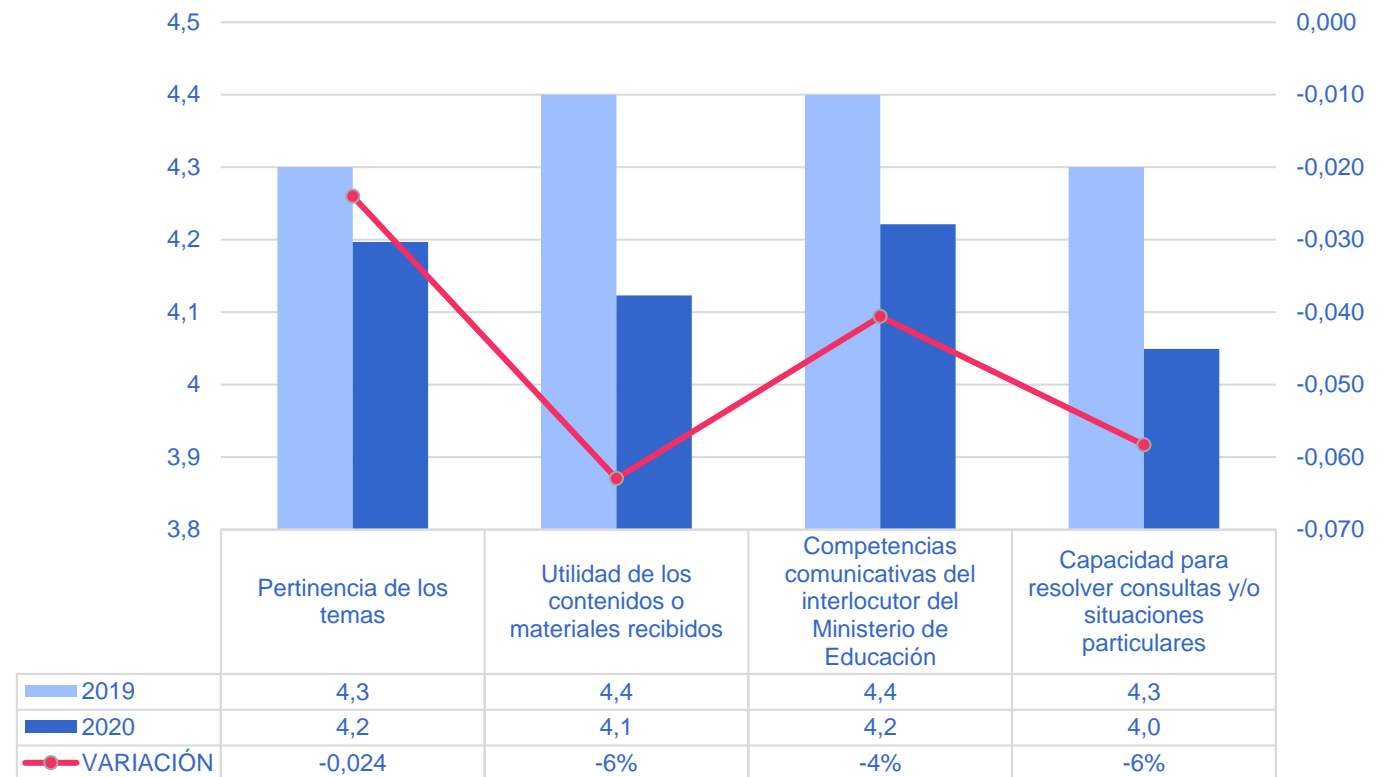


## Asistencia técnica realizada por el MEN

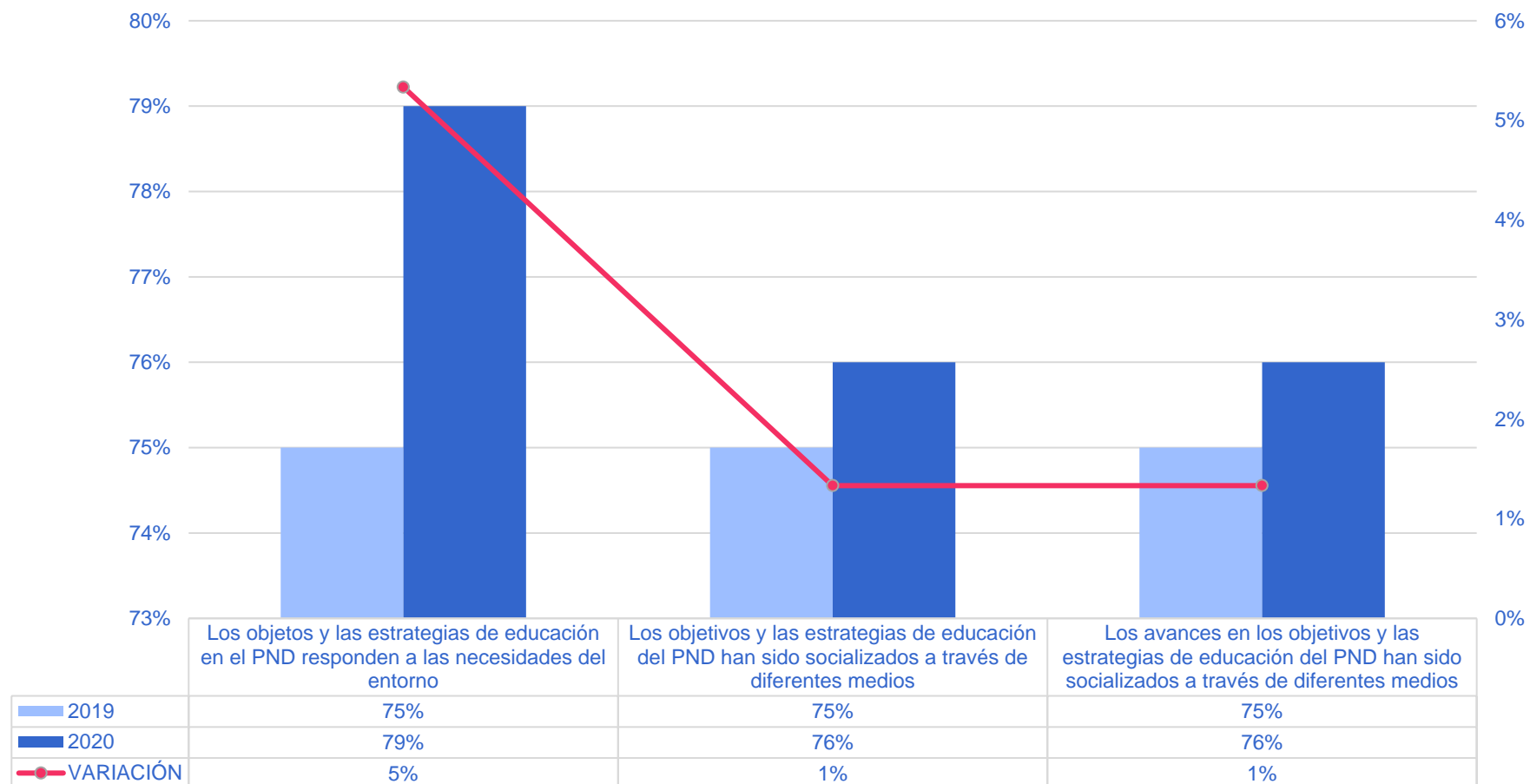
Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



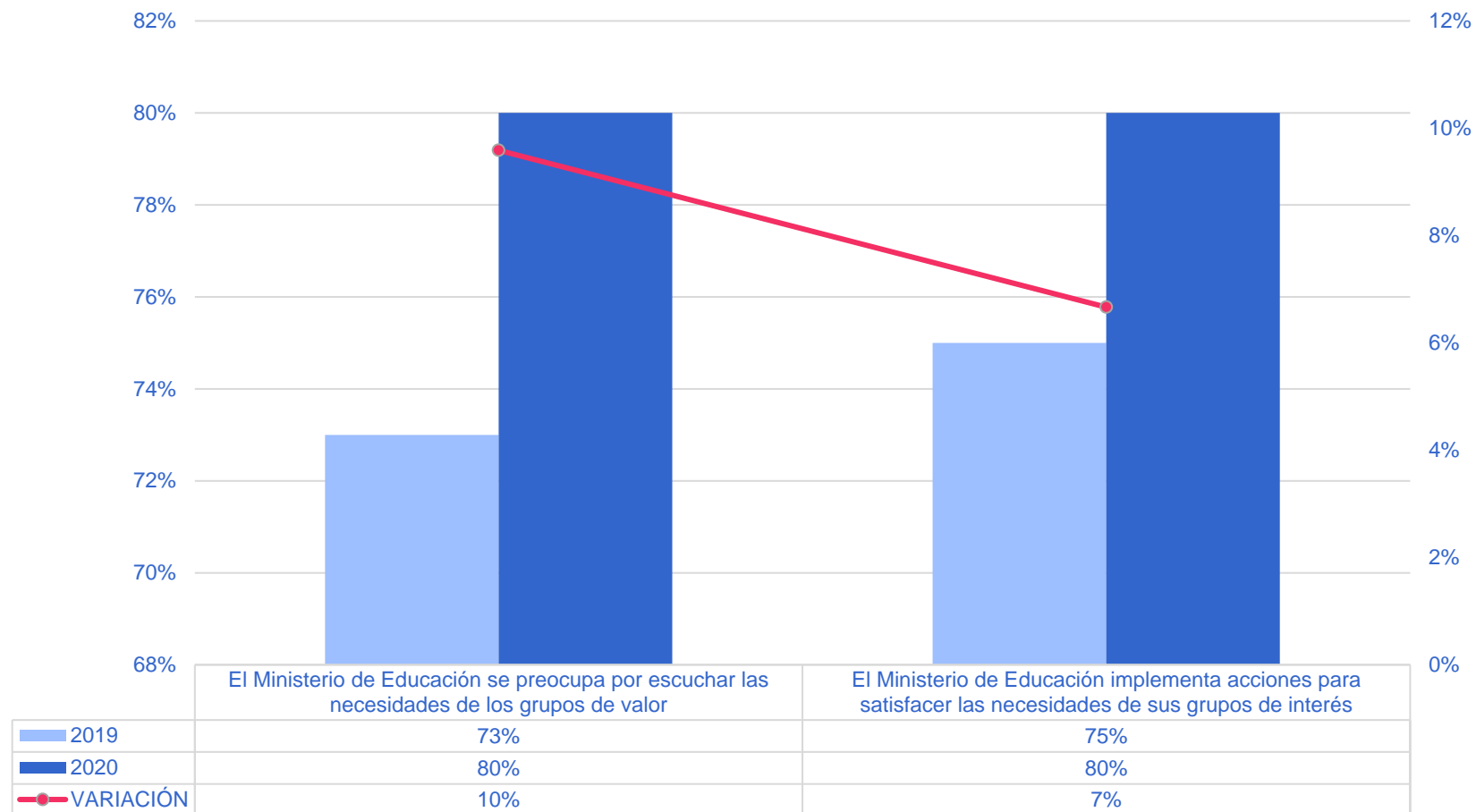
Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida por el MEN



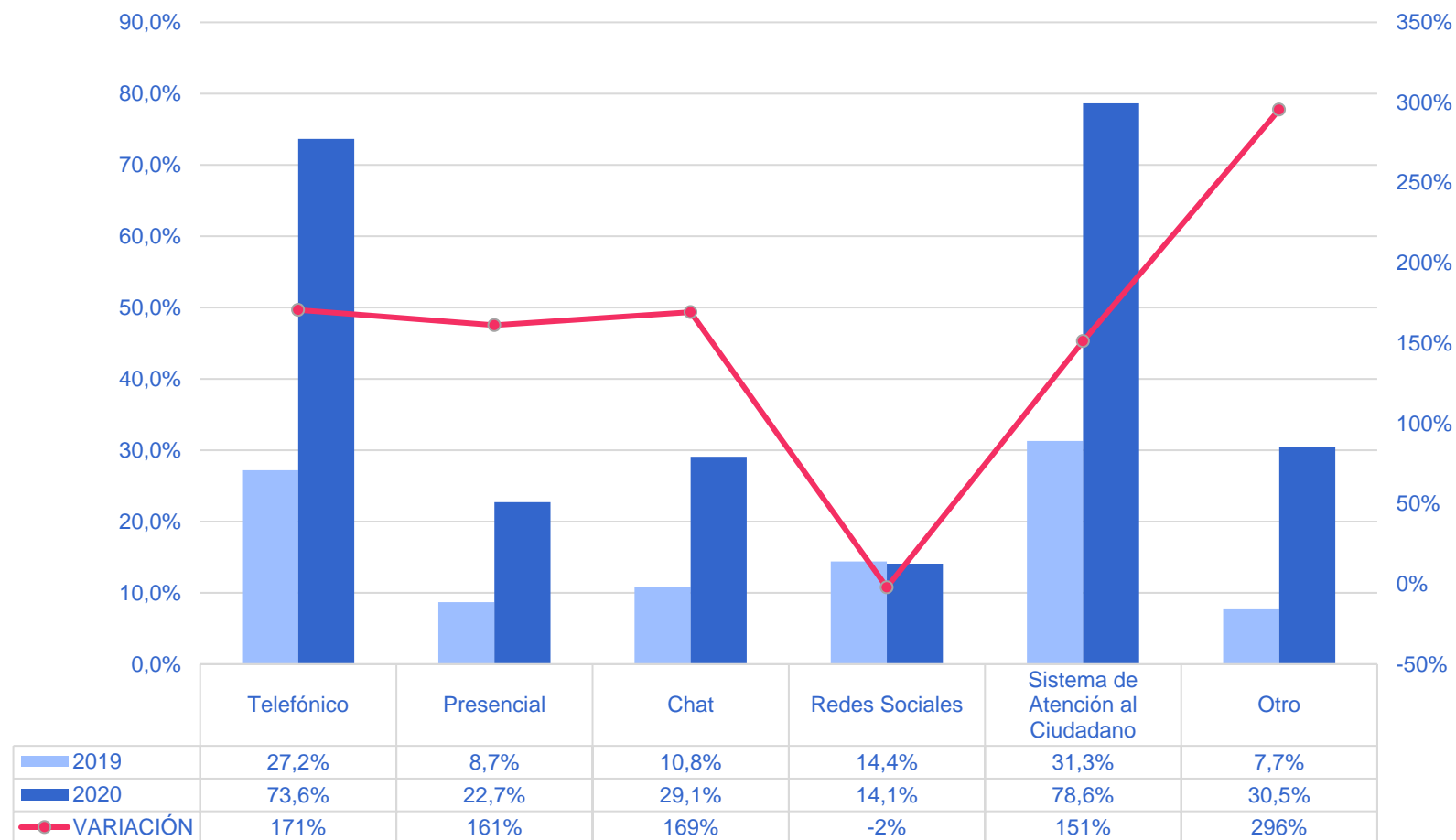
## Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022



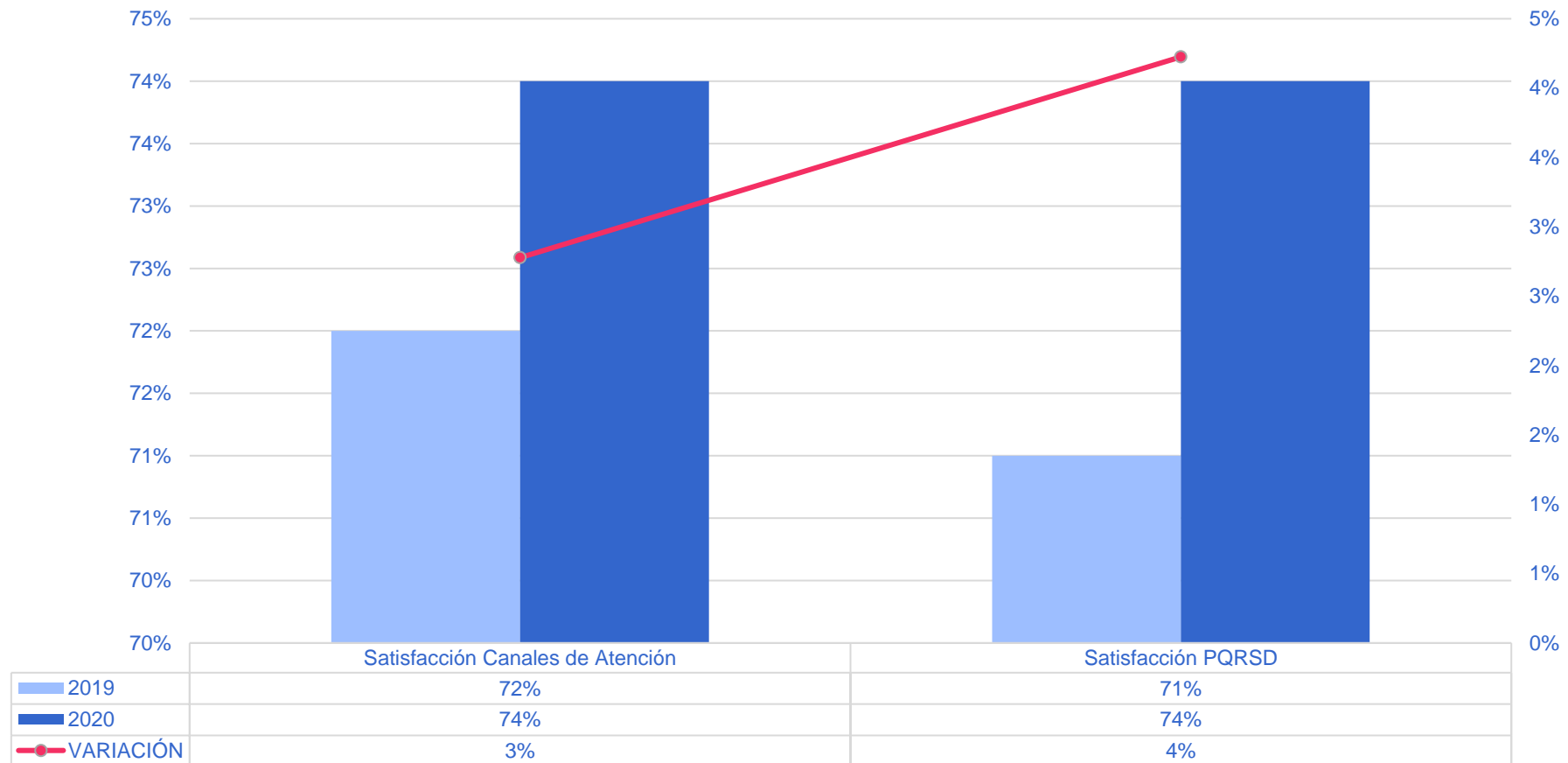
## Satisfacción frente a la capacidad de escucha del MEN



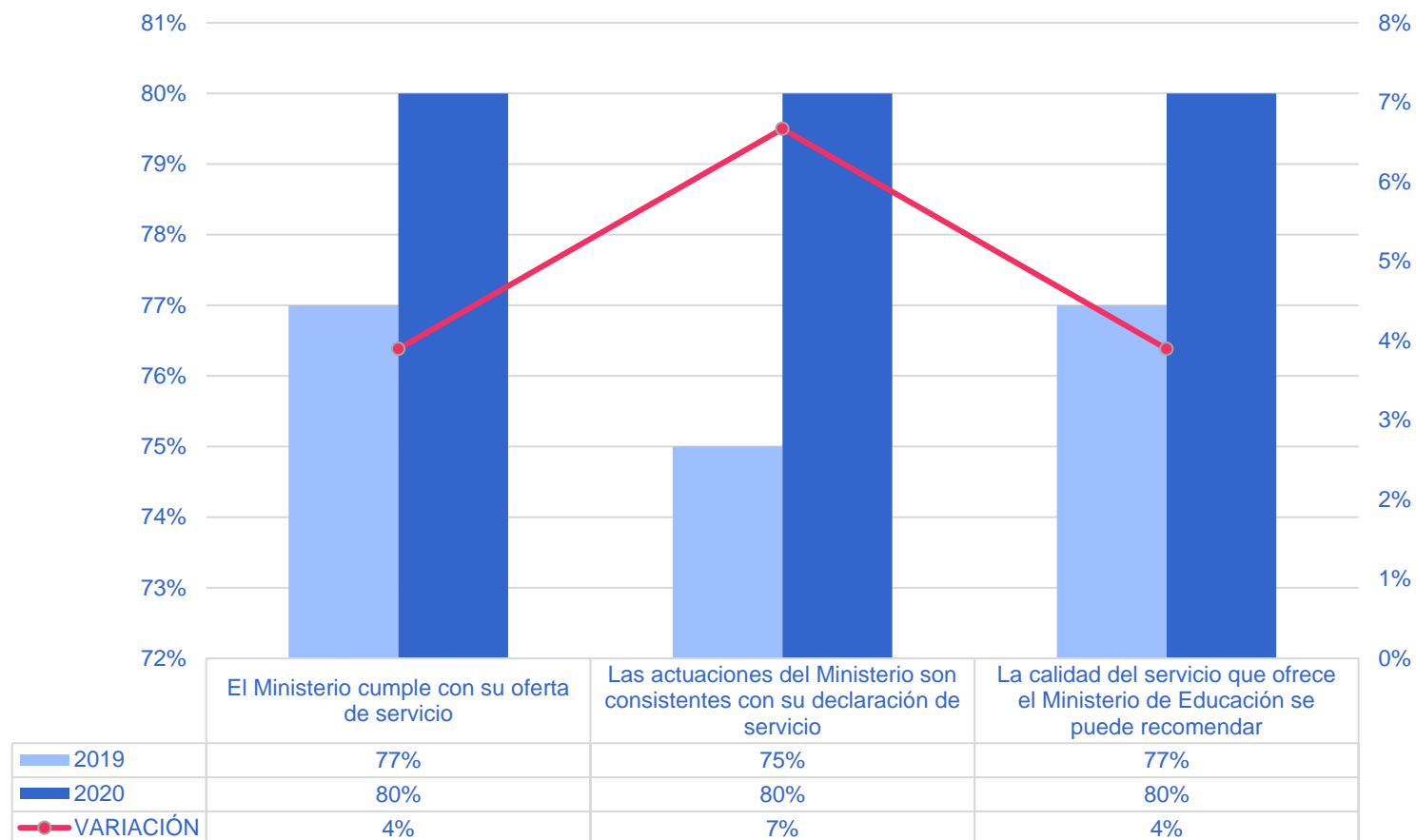
## Uso Canales de Atención



## Satisfacción frente a los canales de Atención y las PQRSD



## Confianza de las Instituciones de Educación en el MEN

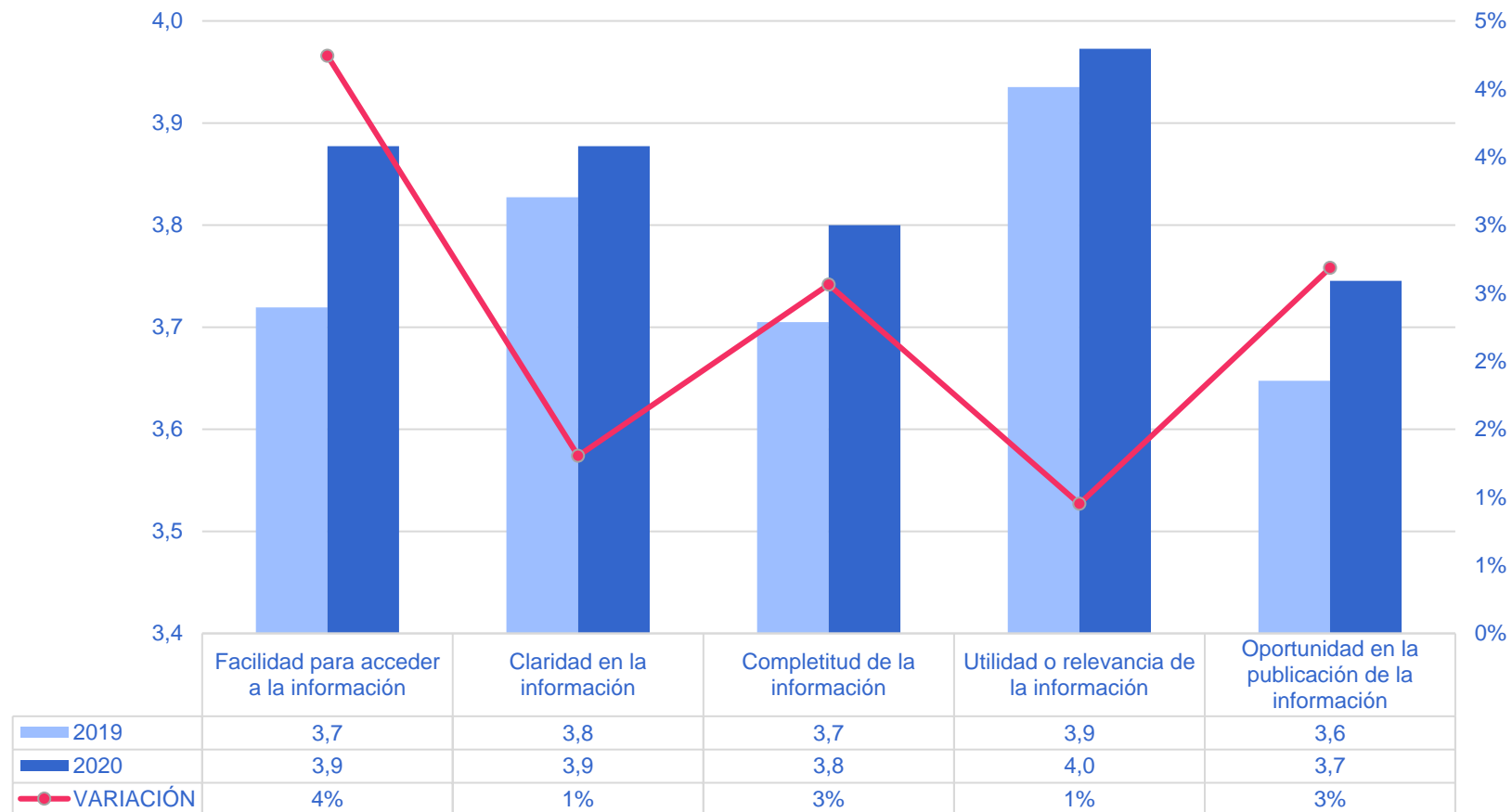




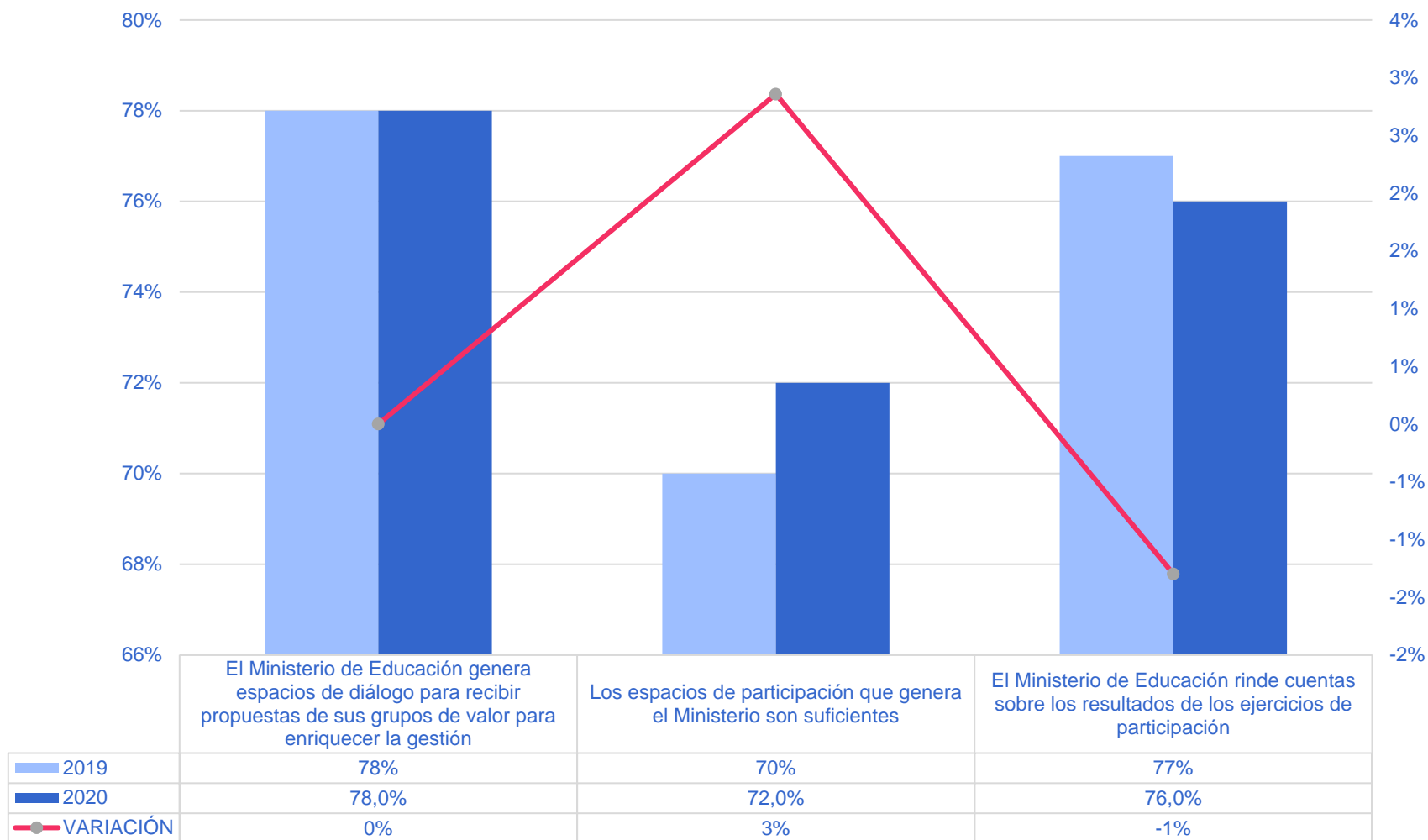
## Mecanismos de acceso a la información del MEN



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

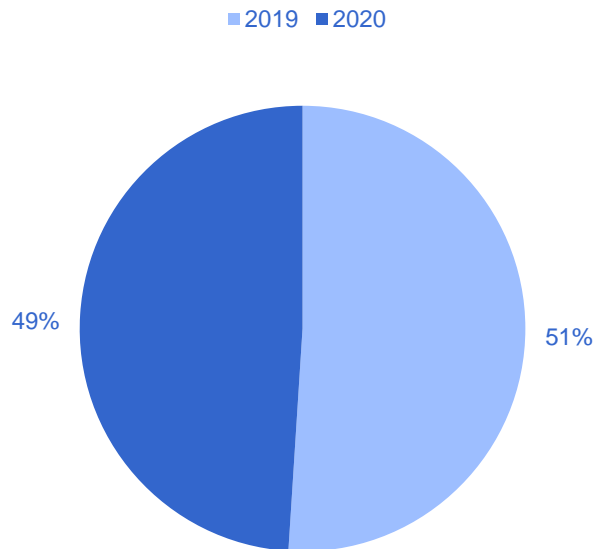


## Satisfacción con los espacios de diálogo del MEN

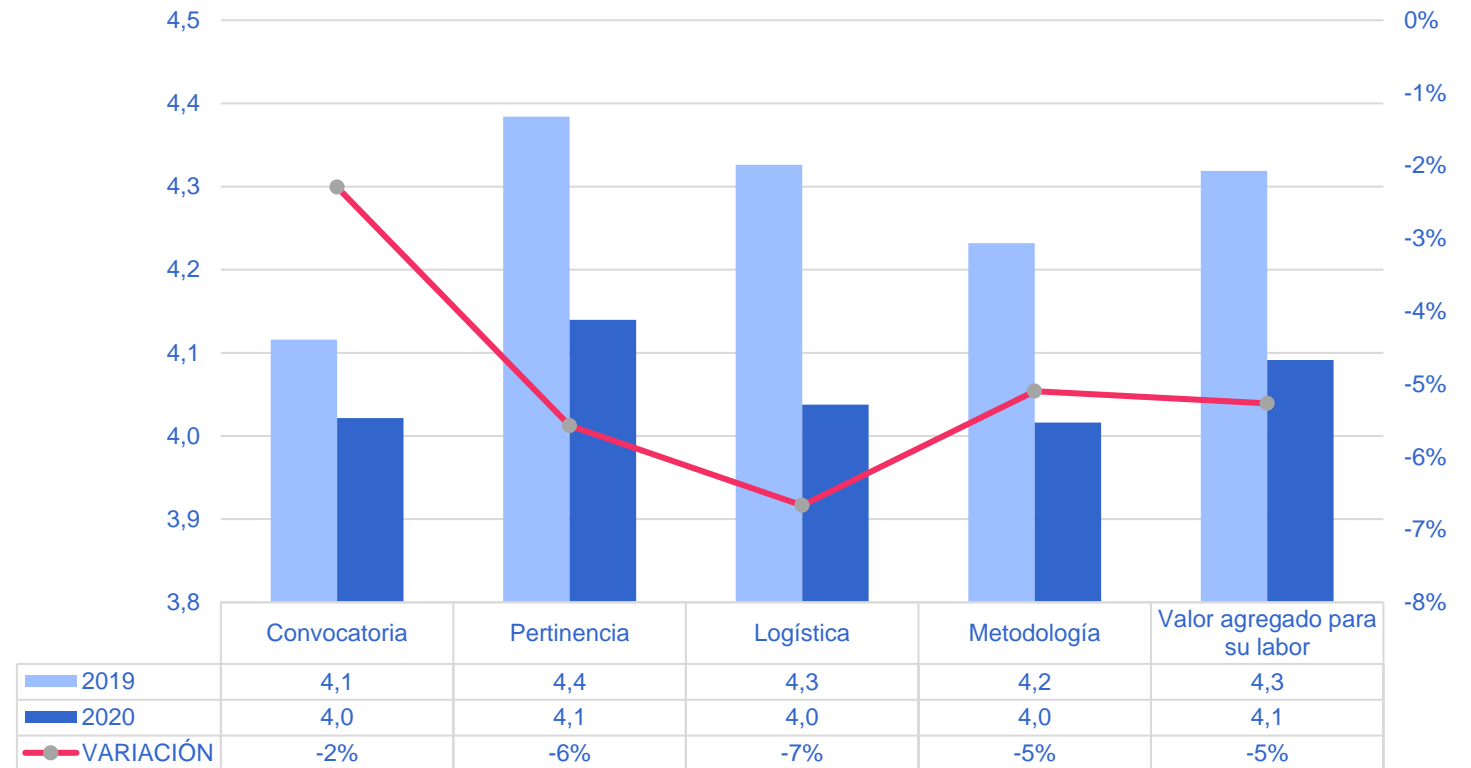


## Participación y Satisfacción en los eventos realizados por el MEN

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación

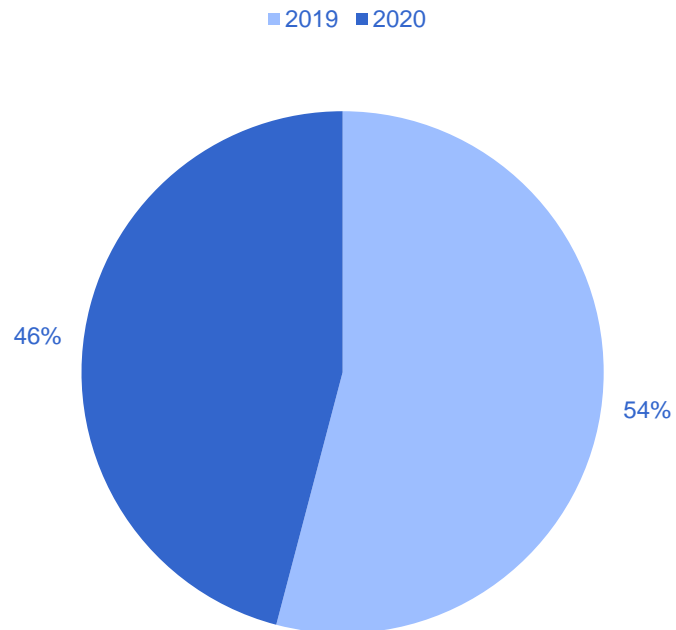


Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN

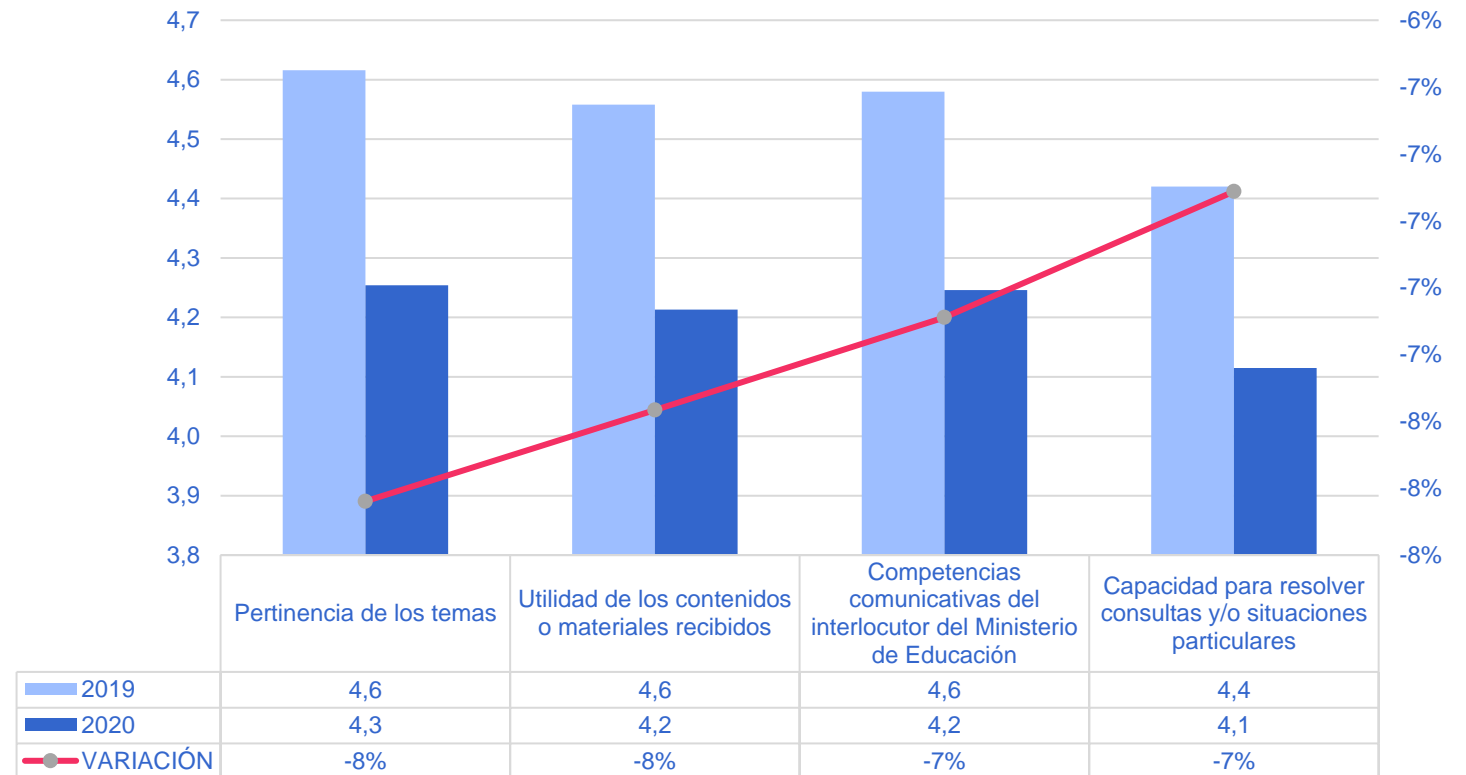


## Asistencia técnica realizada por el MEN

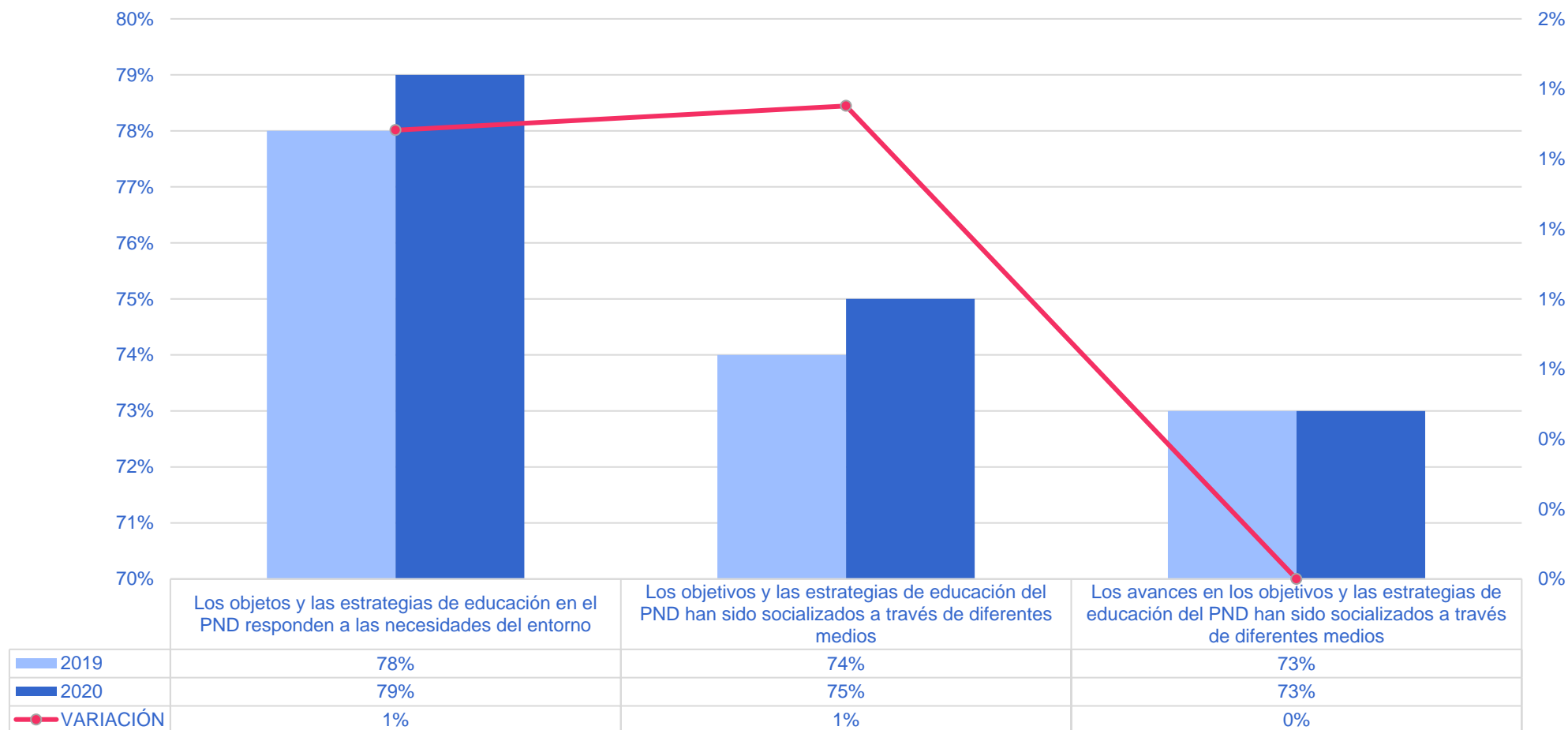
Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación



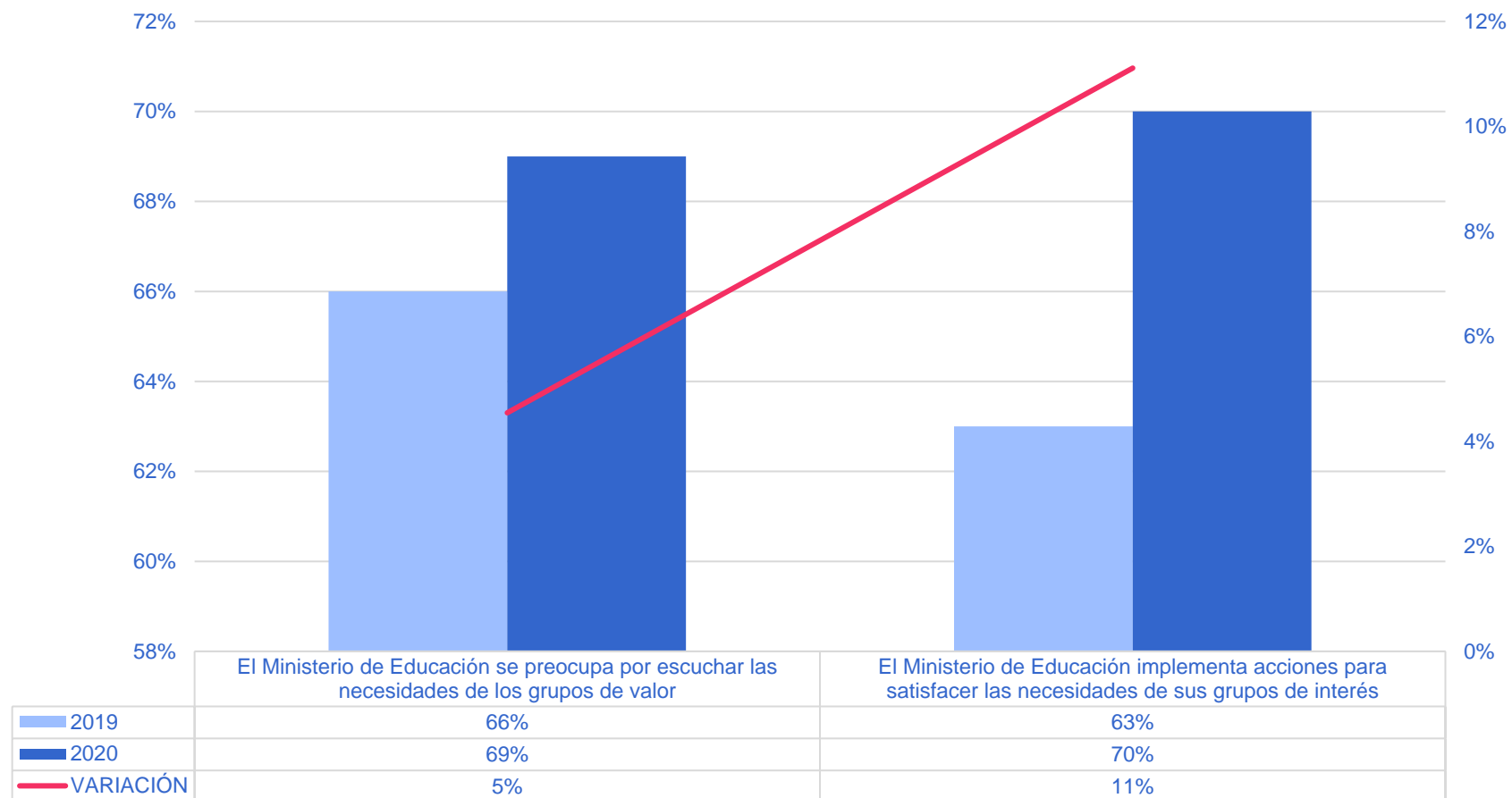
Satisfacción frente a la asistencia técnica recibida por el MEN



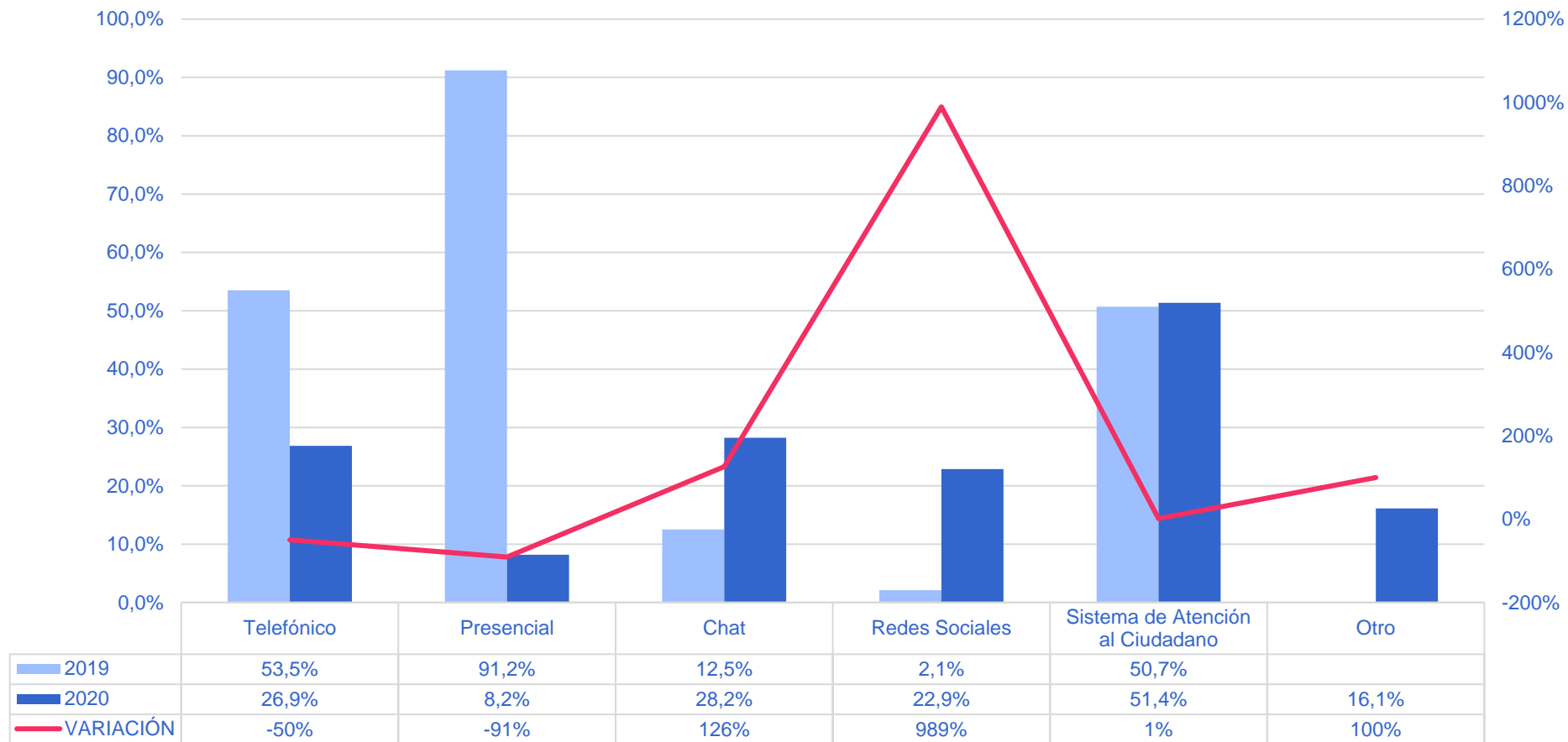
## Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022



## Satisfacción frente a la capacidad de escucha del MEN

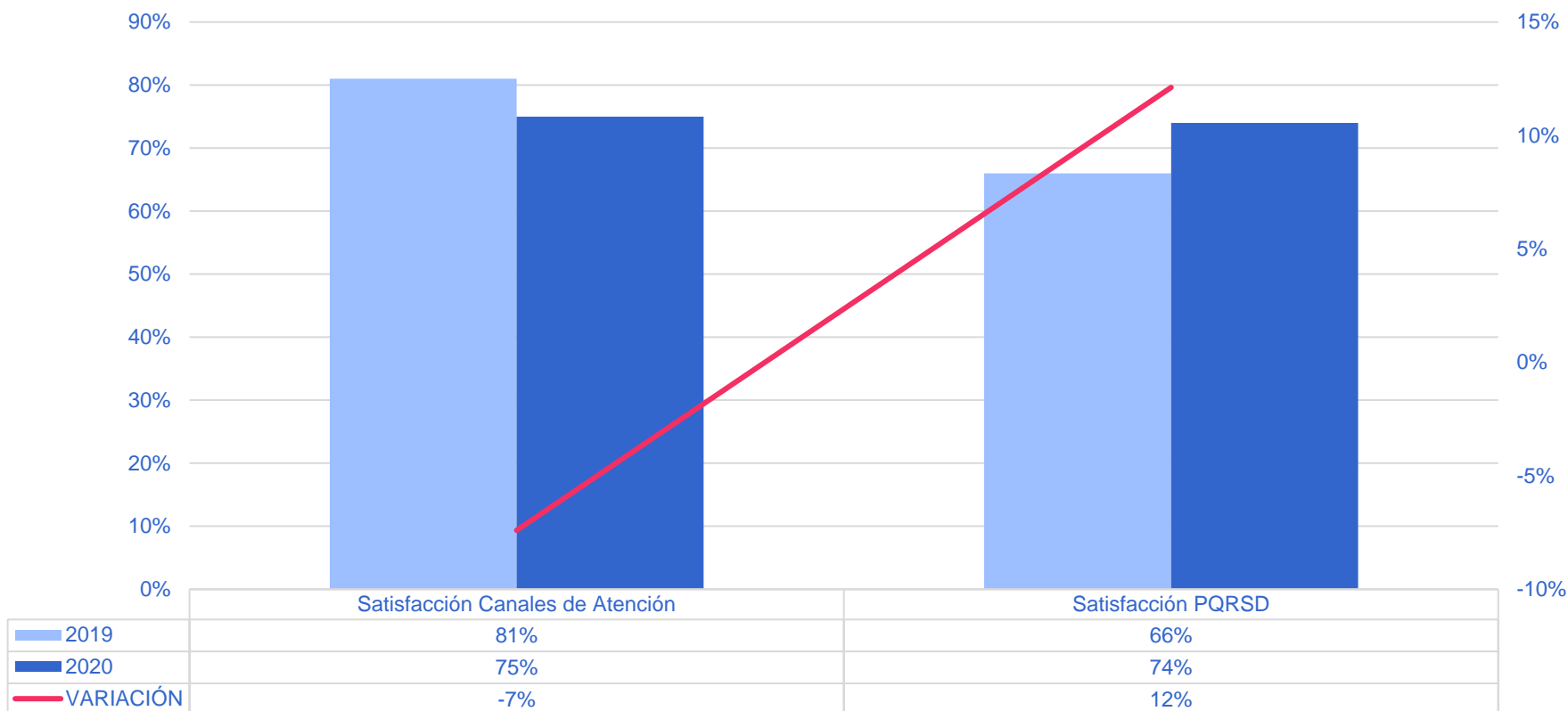


## Uso Canales de Atención

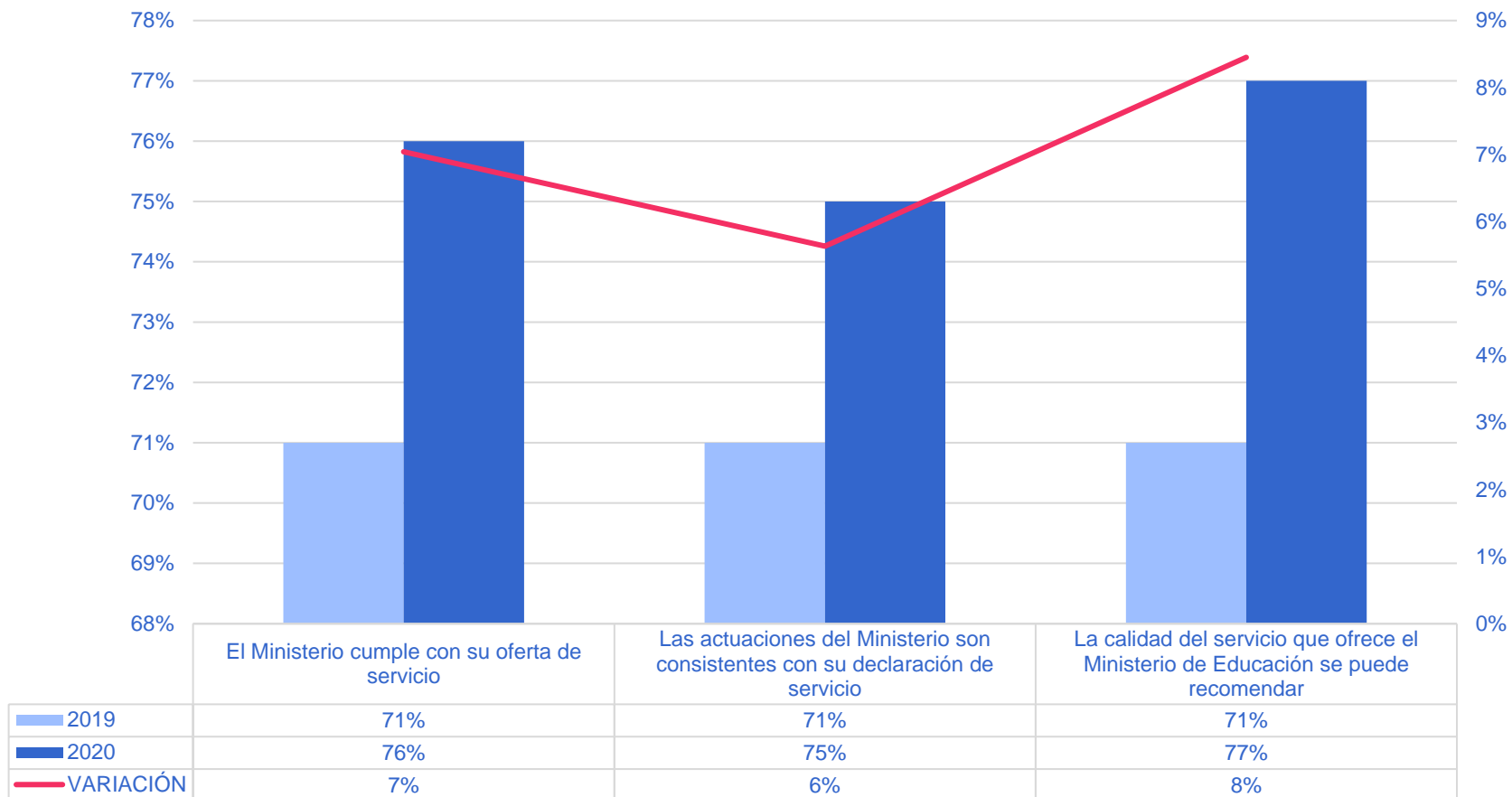




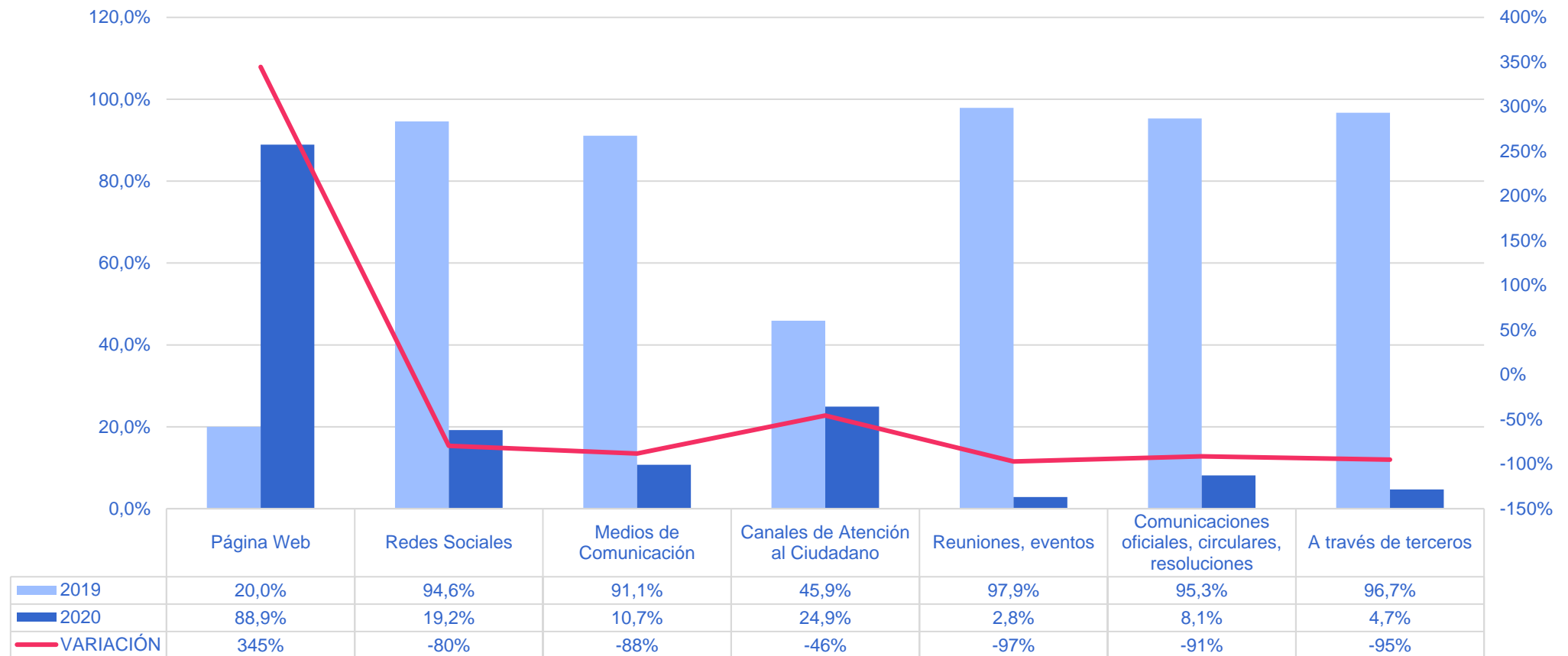
## Satisfacción frente a los canales de Atención y las PQRSD



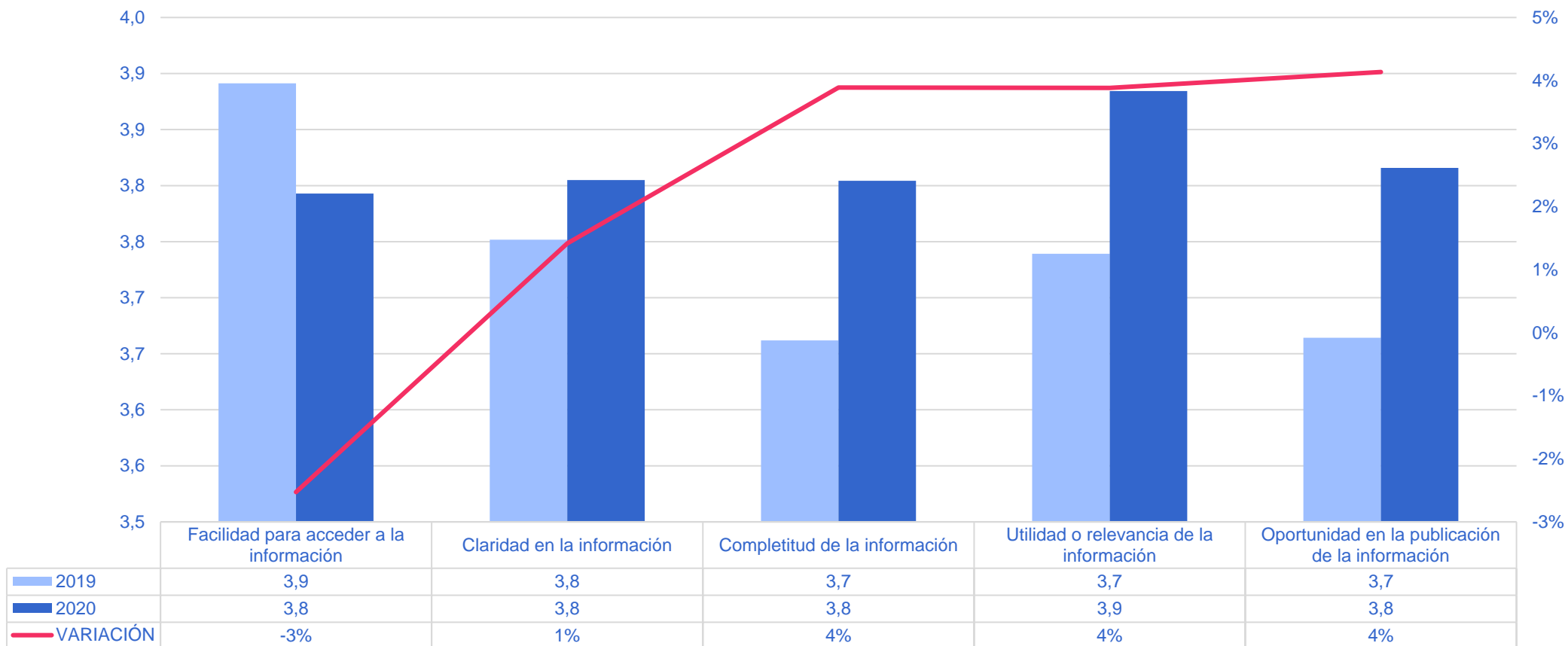
## Confianza de las Instituciones de Educación en el MEN



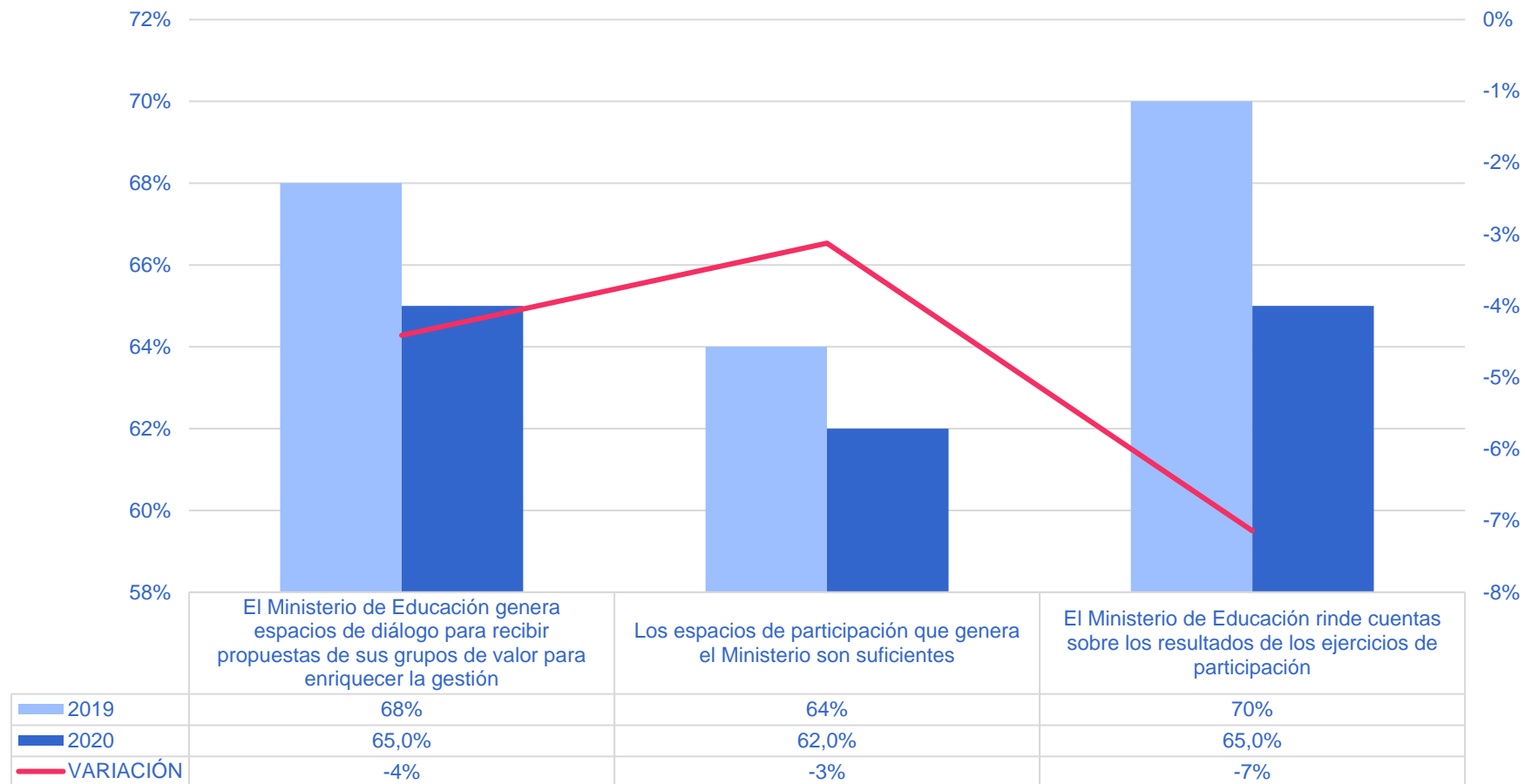
## Mecanismos de acceso a la información del MEN



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



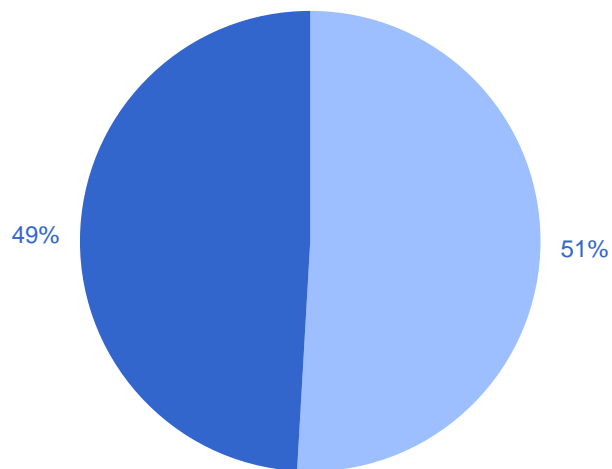
## Satisfacción con los espacios de diálogo del MEN



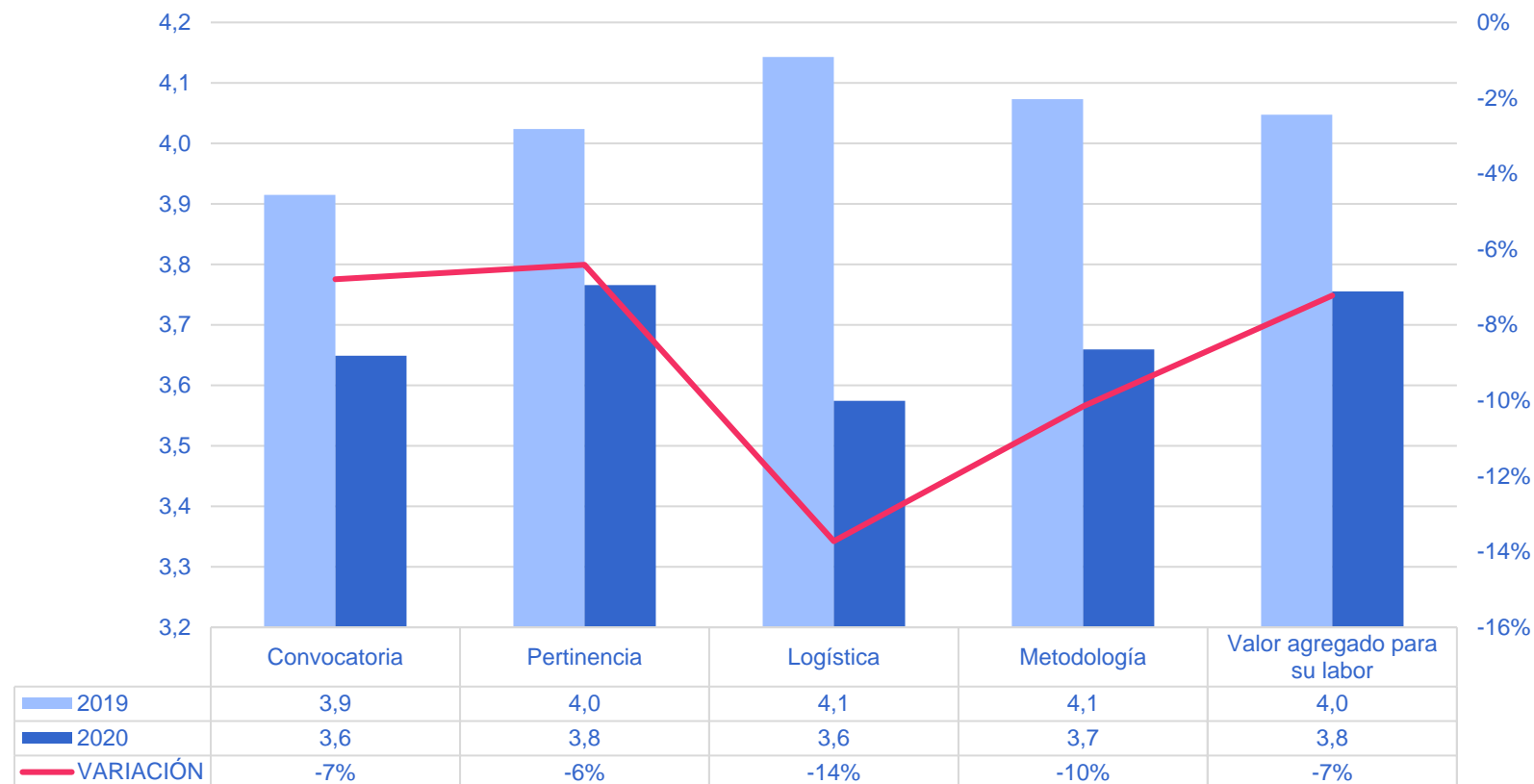
## Participación y Satisfacción en los eventos realizados por el MEN

Ha participado en los eventos institucionales del Ministerio de Educación

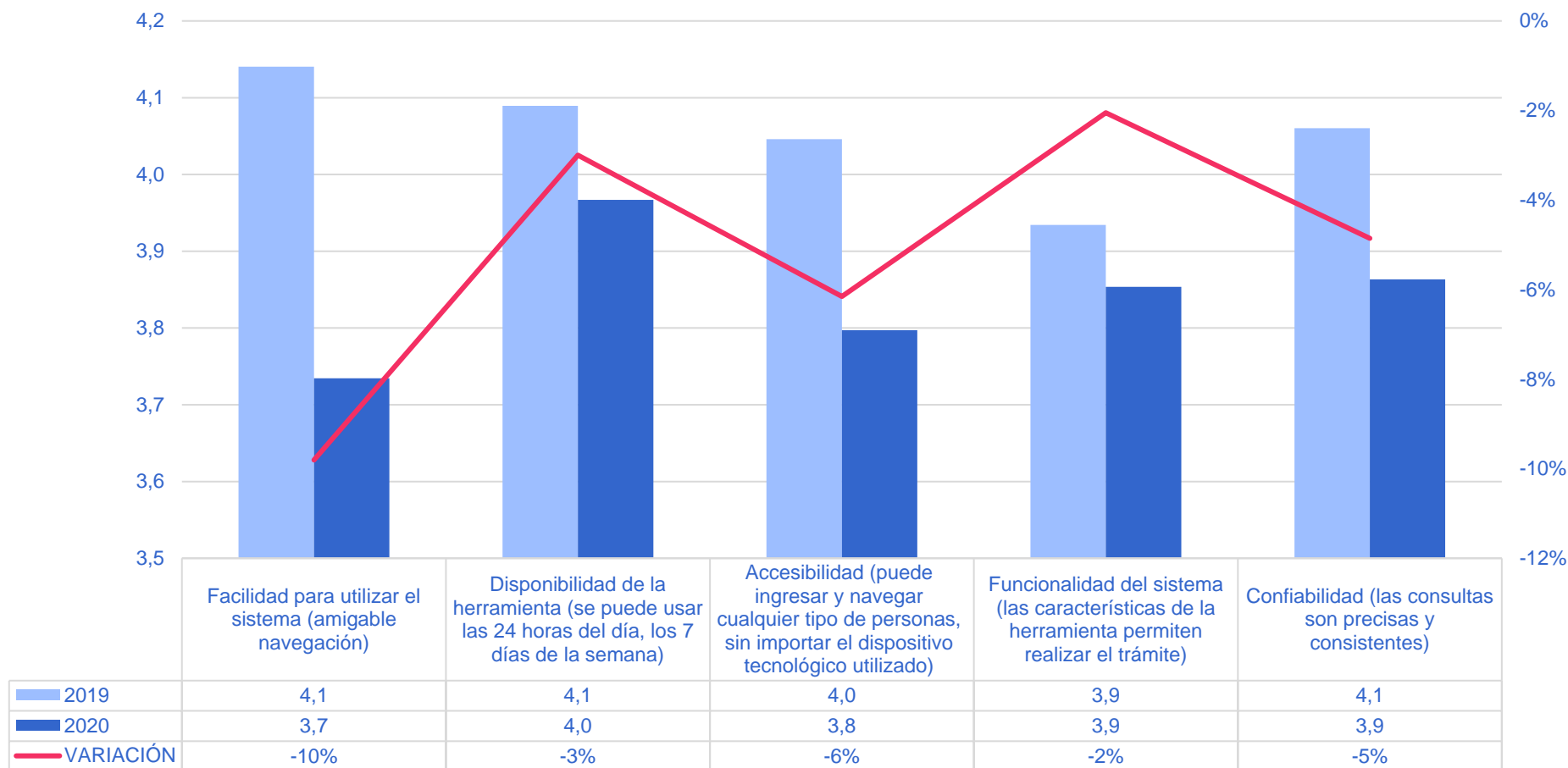
■ 2019 ■ 2020



Satisfacción frente a los eventos realizados por el MEN



## Satisfacción sobre los Sistemas del Ministerio de Educación

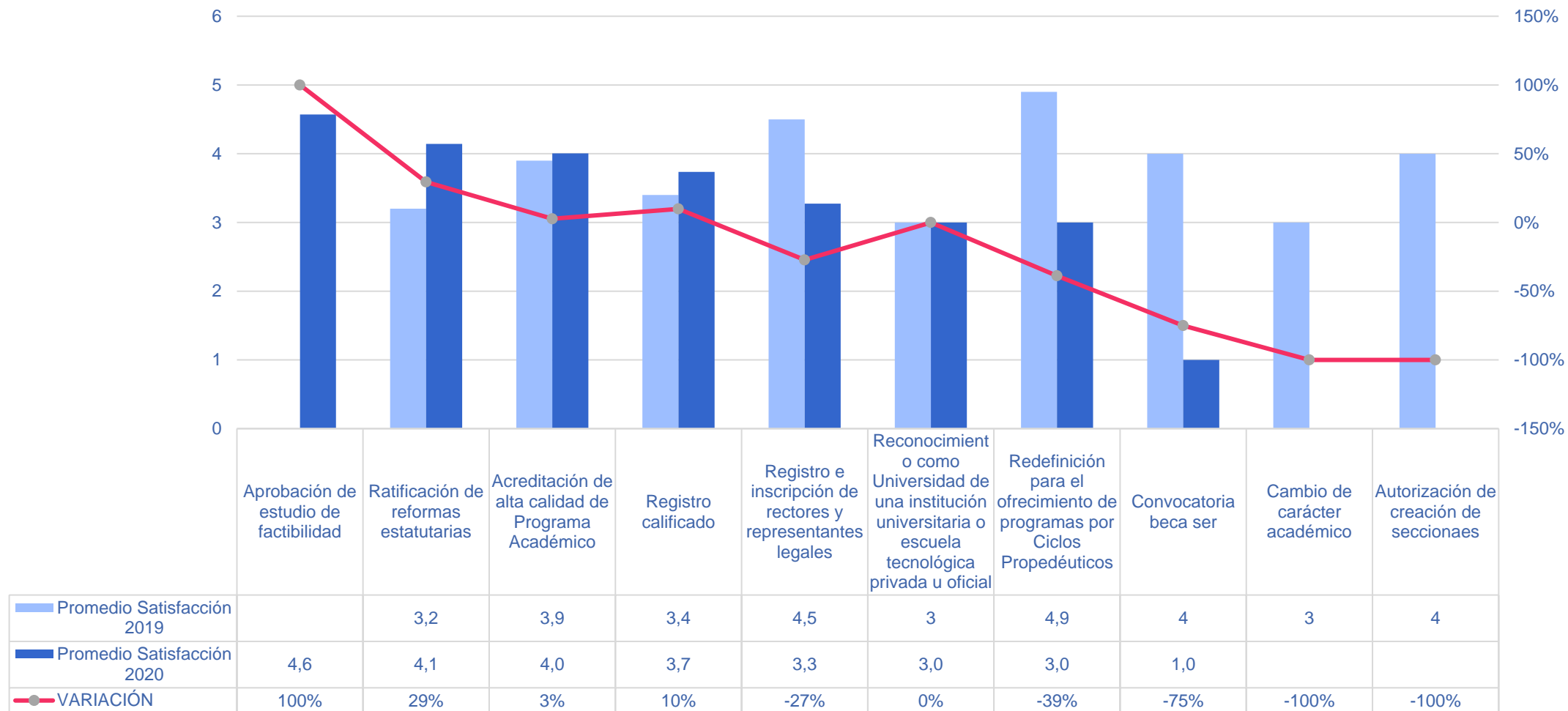


## Comparativo de trámites

TRÁMITE	Cantidad Encuestas 2019	Cantidad Encuestas 2018	Promedio Satisfacción 2019	Promedio Satisfacción 2020	VARIACIÓN
Aprobación de estudio de factibilidad		1		4,6	100%
Ratificación de reformas estatutarias	2	2	3,2	4,1	29%
Acreditación de alta calidad de Programa Académico	8	30	3,9	4,0	3%
Registro calificado	96	172	3,4	3,7	10%
Registro e inscripción de rectores y representantes legales	9	12	4,5	3,3	-27%
Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	1	1	3	3,0	0%
Redefinición para el ofrecimiento de programas por Ciclos Propedéuticos	1	1	4,9	3,0	-39%
Convocatoria beca ser	2	1	4	1,0	-75%
Cambio de carácter académico	3		3		-100%
Autorización de creación de seccionaes	1		4		-100%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>220</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>-11%</b>



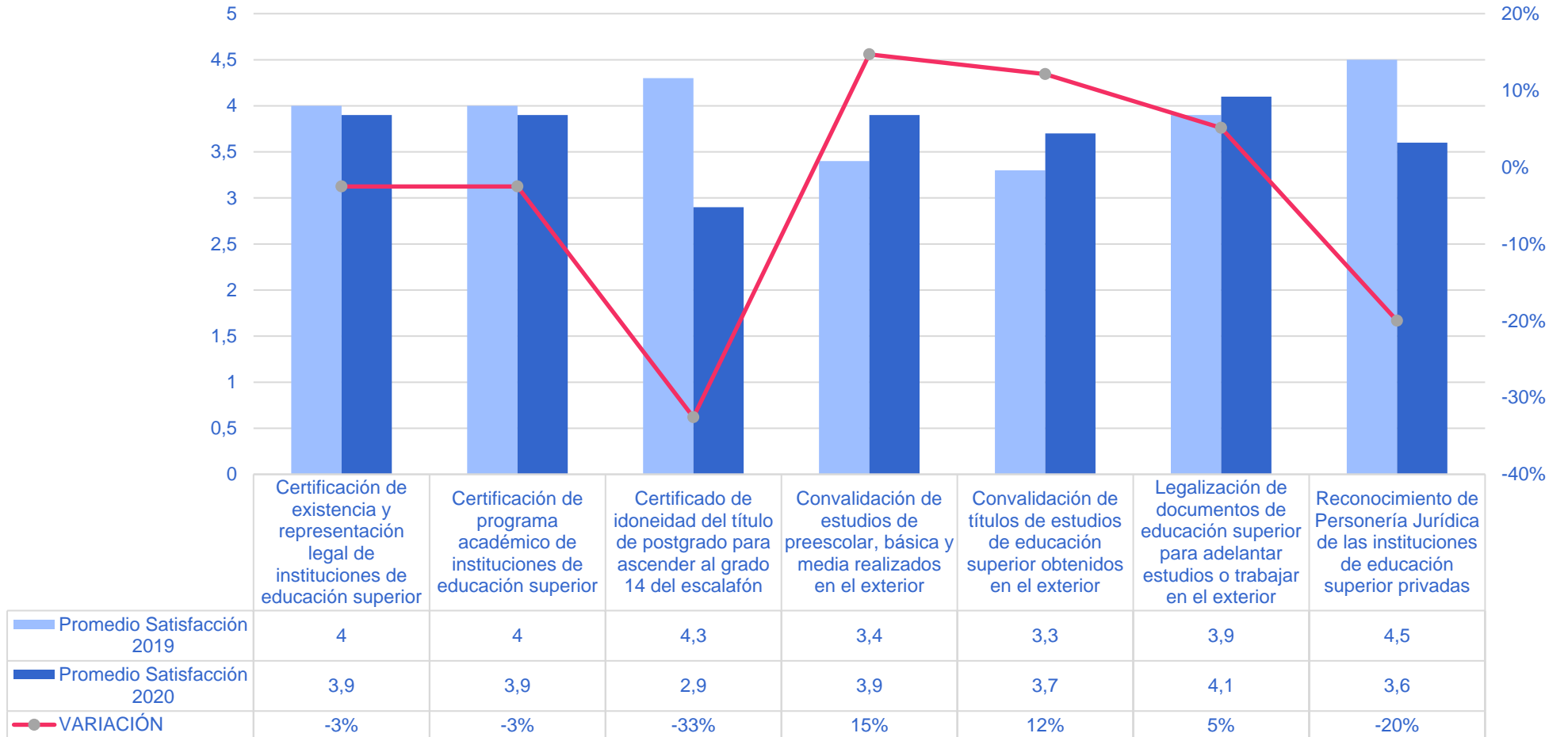
## Satisfacción por trámite



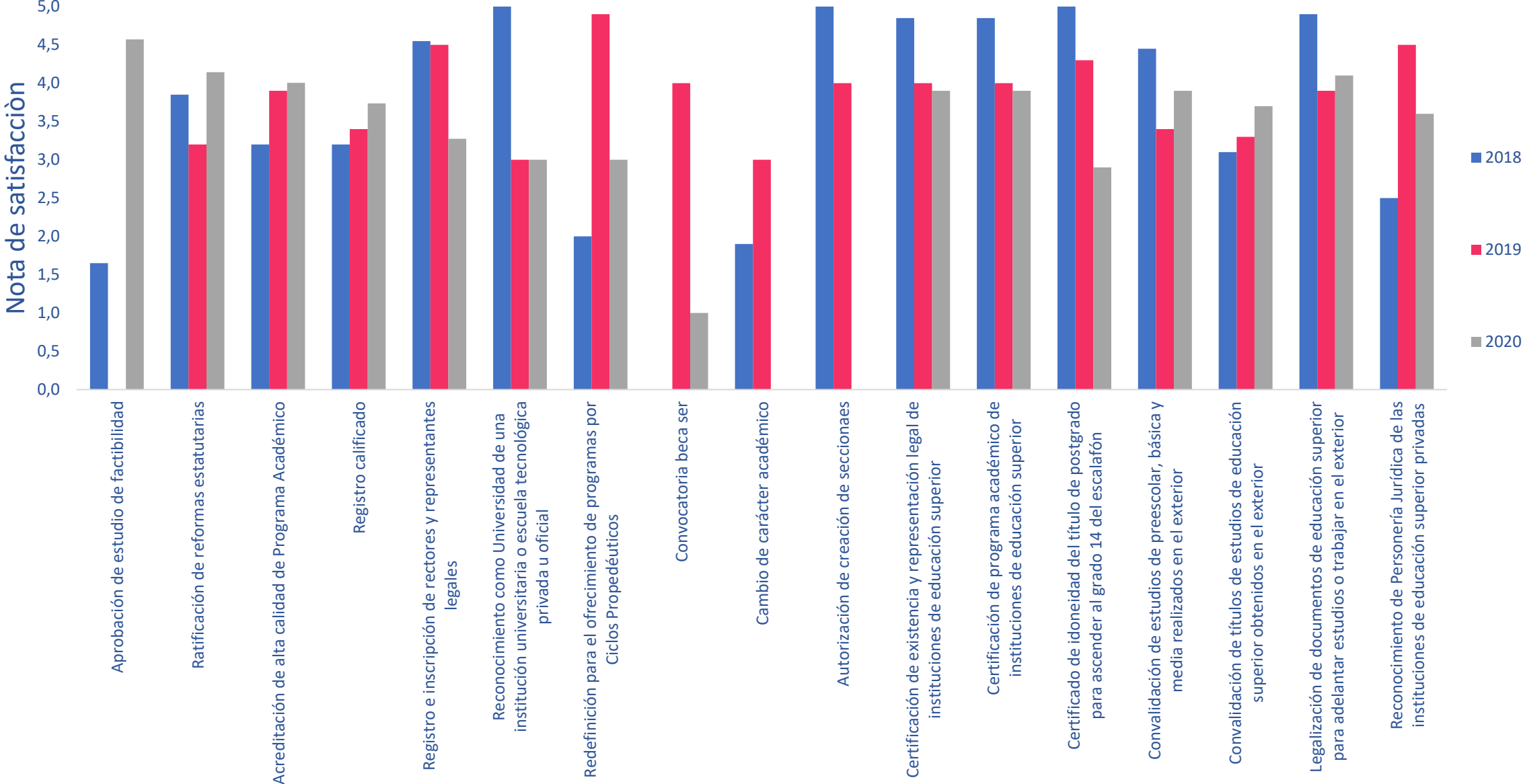
## Comparativo de trámites

TRÁMITE	Cantidad Encuestas 2019	Cantidad Encuestas 2018	Promedio Satisfacción 2019	Promedio Satisfacción 2020	VARIACIÓN
Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	22	50	4	3,9	-3%
Certificación de programa académico de instituciones de educación superior	15	222	4	3,9	-3%
Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	10	5	4,3	2,9	-33%
Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	30	16	3,4	3,9	15%
Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior	191	159	3,3	3,7	12%
Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	23	1192	3,9	4,1	5%
Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	5	17	4,5	3,6	-20%
<b>Total general</b>	<b>296</b>	<b>1661</b>	<b>3,9</b>	<b>3,7</b>	<b>-5%</b>

## Satisfacción por trámite



# Comportamiento satisfacción trámites 2018-2020



<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
0.1	29 de enero de 2021.	Se publica los resultados de la evaluación de la satisfacción del año 2020.
0.2	01 de marzo de 2021.	Se agrega los comparativos de los trámites con respecto a la línea base 2018.
0.3	23 de marzo de 2021.	Se ajustan los títulos relacionados en la escala de calificación, para que estén de conformidad con las relacionadas en la encuesta. También se ajusta las visualizaciones de las gráficas de las Instituciones de Educación Superior y personas naturales para que las comparaciones estén con grupos homogéneos.
0.4	01 de julio de 2021	Se ajusta la presentación de la escala de calificación, para que las mismas sean más sencillas de comprender.



La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)