



**La educación  
es de todos**

**Mineducación**

---

**Caracterización partes  
interesadas (grupos de valor  
y de interés) 2021**

**9 de julio 2021**

**V. 9**

# Contenido

- 1. Sector Educación**
- 2. Cifras de Educación Preescolar, básica y media**
- 3. Cifras de Educación Superior**
- 4. Cifras de Colaboradores**
- 5. Entidades adscritas y vinculadas**
- 6. Órganos de asesoría y coordinación**
- 7. Principios y políticas para la gestión de partes interesadas**
- 8. Mapa de públicos según su participación en la toma de decisiones del MEN**
- 9. Caracterización de las partes interesadas por oferta de servicio**
- 10. Caracterización Trámites y Atención al Ciudadano**
- 11. Participación y percepción de las partes interesadas**
- 12. Hoja de ruta 2021**



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

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

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

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

# Caracterización de Partes interesadas

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

1

Mejorar la oferta de servicios

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

2

Promover la participación

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

3

Adecuar la comunicación

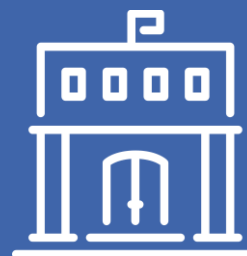
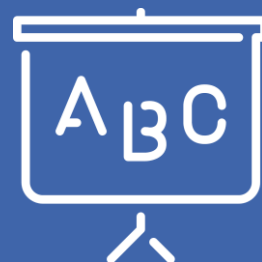
Identificar el tipo de lenguaje más adecuado para la mejor comprensión de la actividad institucional.

Para la caracterización se tuvieron en cuenta variables:

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

# 1.

## Sector Educación



1.

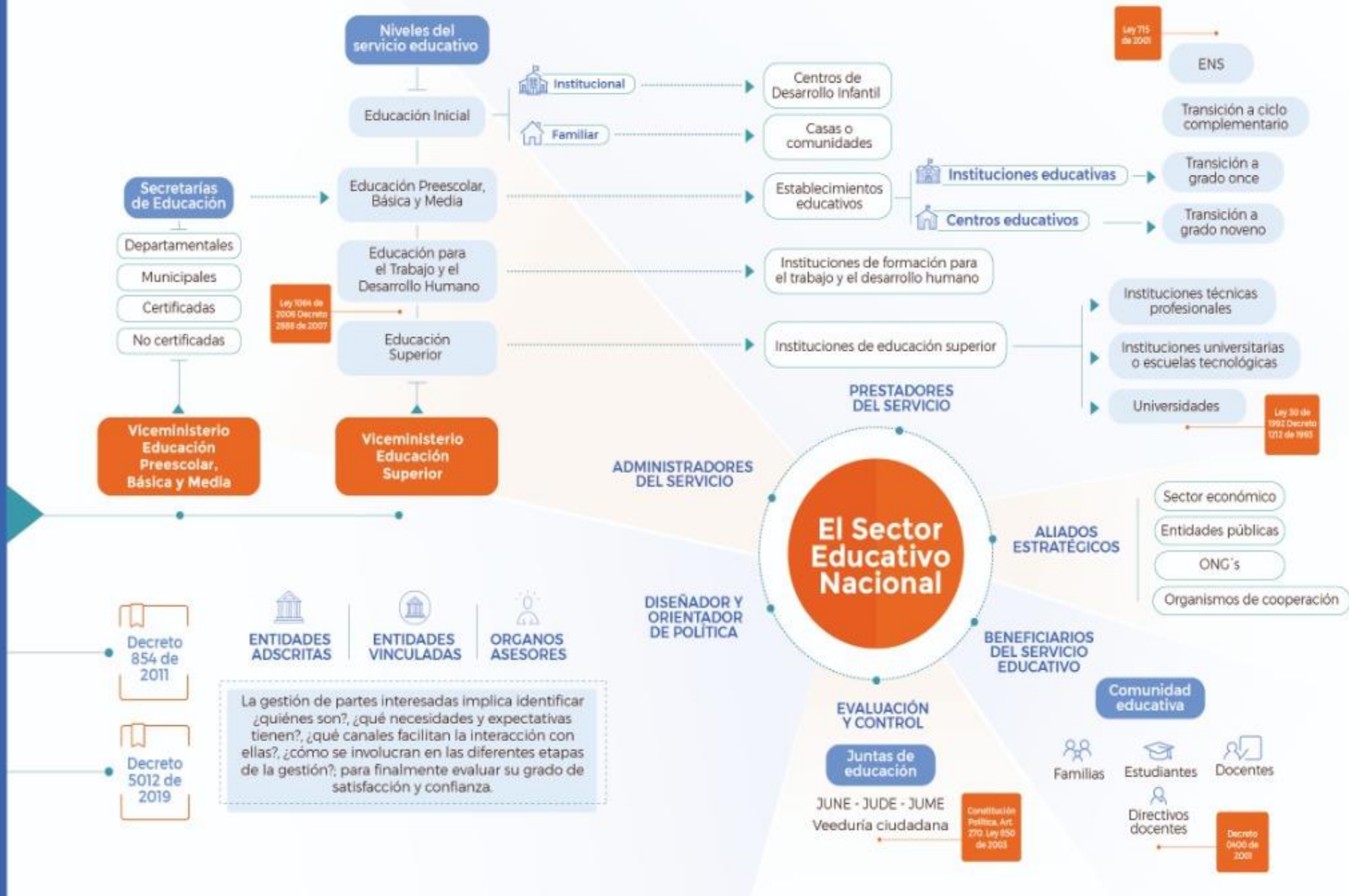
# Ecosistema del Sector Educación



La educación es de todos

Gobierno de Colombia  
Mineducación

## Ministerio de Educación Nacional





# 1. Información sociodemográfica

Fuente: DANE

## ¿CUÁNTOS SOMOS?

2018 / Población

Personas censadas en hogares particulares

**43.835.324**

+

Personas en Lugares Especiales de Alojamiento (LEA)

**329.093**

=

**44.164.417** de personas efectivamente censadas

+

8,5% del total de personas en hogares particulares

**4.094.077**

de personas omitidas

=

Estimación preliminar de

**48.258.494** DE PERSONAS

**51,2%**  
SON MUJERES

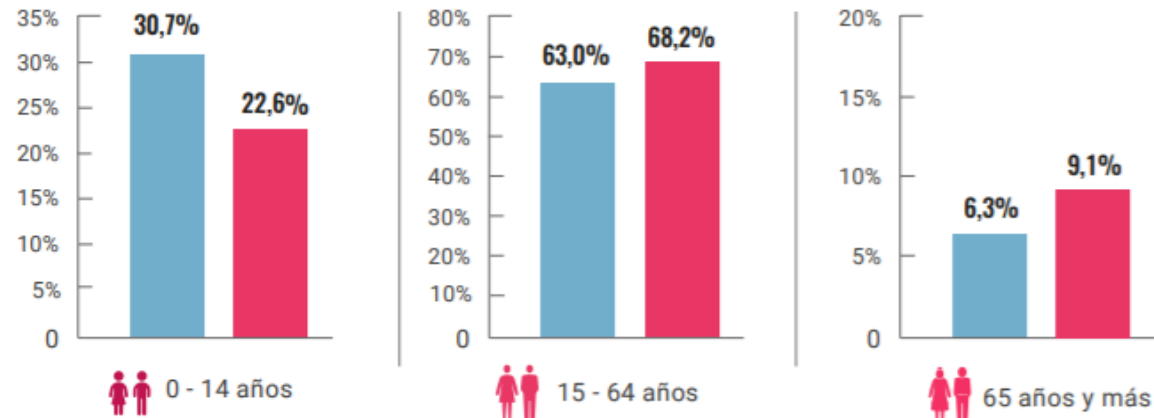
Por cada 100 hombres hay 104,7 mujeres

**48,8%**  
SON HOMBRES

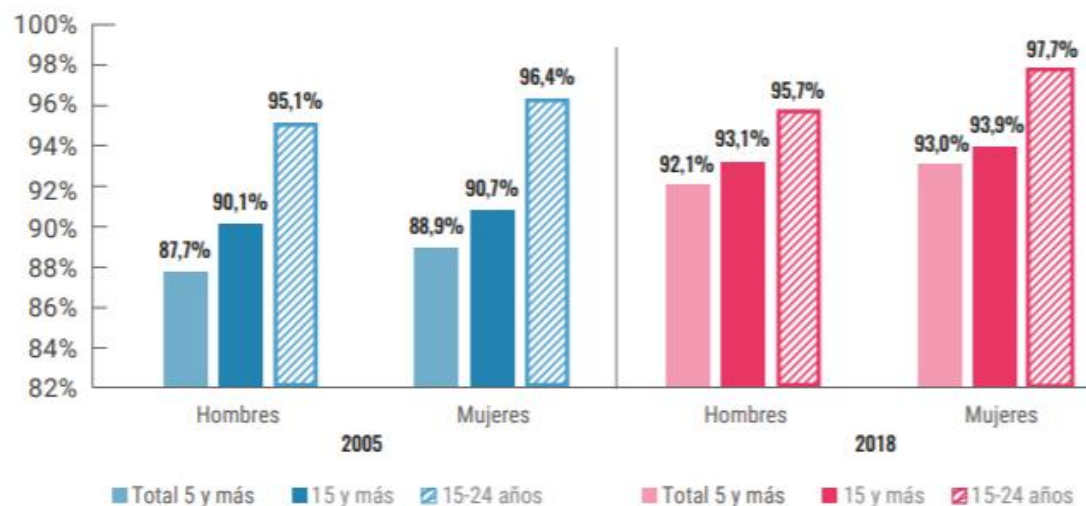
Por cada 100 mujeres hay 95,5 hombres

## GRANDES GRUPOS DE EDAD

■ 2005 ■ 2018



## ALFABETISMO: LEER Y ESCRIBIR



# 2-6

**Cifras del  
Sector**



## 2.

# Cifras Educación Preescolar Básica y Media

**10'109.295**

Estudiantes Preescolar Básica y Media

**80,9%**

matrícula colegios oficiales

**19%**

matrícula colegios privados

**76%**

Urbano

**24%**

Rural

**9.882**

colegios oficiales (44.033 sedes)

**9.768**

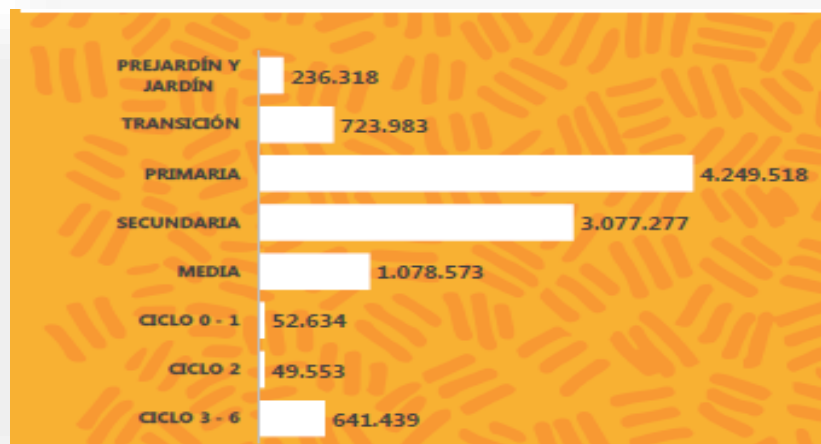
colegios privados (9.773 sedes)

**20.623**

Directivos docentes

**326.612**

Docentes oficiales



**96**

Secretarías de Educación

32 Departamentos

63 Municipios

## 2. Docentes de Educación Básica y Media

64,9%



Mujeres

46,2%



Hombres

47,4 años

Edad promedio

91,9%

Título profesional

41,1%

Título de posgrado

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

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

### 3. Cifras Educación Superior

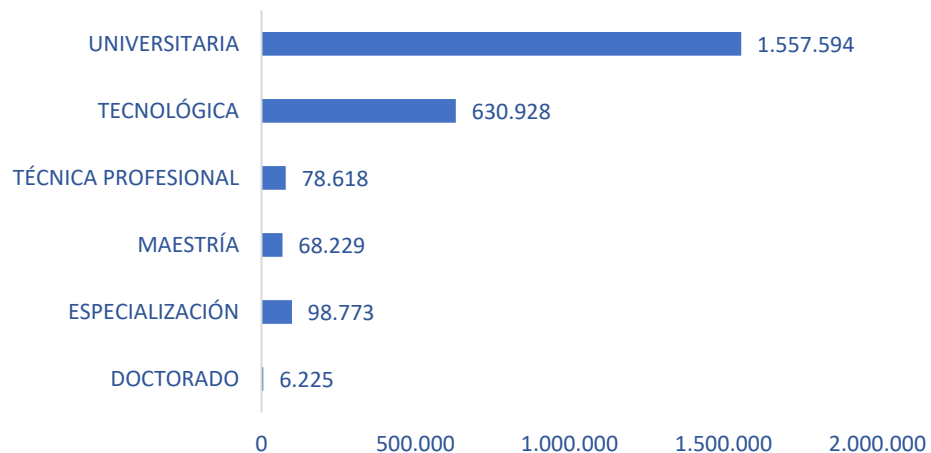
**2.440.367\***

Estudiantes Educación Superior

**1.242.482\*** matrícula IES públicas

**1.197.885\*** matrícula IES privadas

Matrícula por nivel educativo\*



**173.227\***

Matrícula post - grado

**84** Instituciones oficiales

**214** Instituciones privadas

**162.209** Docentes oficiales

**64**

IES acreditadas bajo estándares de alta calidad para el 2020

**1.661**

Programas acreditados bajo estándares de alta calidad para el 2020

4.

## Cifras Colaboradores

561

Empleos en la planta provistos

641

Contratistas

396

empleos de carrera

57

empleos de LNR

32

cargos directivos

86

Empleos temporales del Programa  
Todos a Aprender

4.

## Colaboradores

62,2%



37,8%



35,6%

Solteros

36,1%

Casados

9,3%

Divorciados

17,5%

Unión Libre

1,3%

Viudos

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

Fuente: Subdirección de Talento Humano diciembre 2020



# Sector Educación

## Entidades adscritas

Decreto 1075 de 2015

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



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



## Sector **Educación**

---

### **Entidades vinculadas**



## Sector Educación

---

### Órganos de asesoría y coordinación sectorial

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

# 6.

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



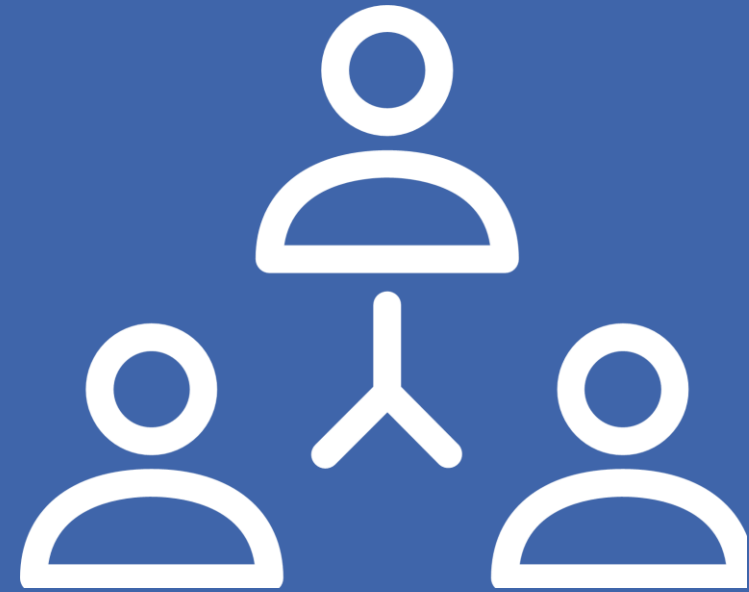
## Sector **Educación**

---

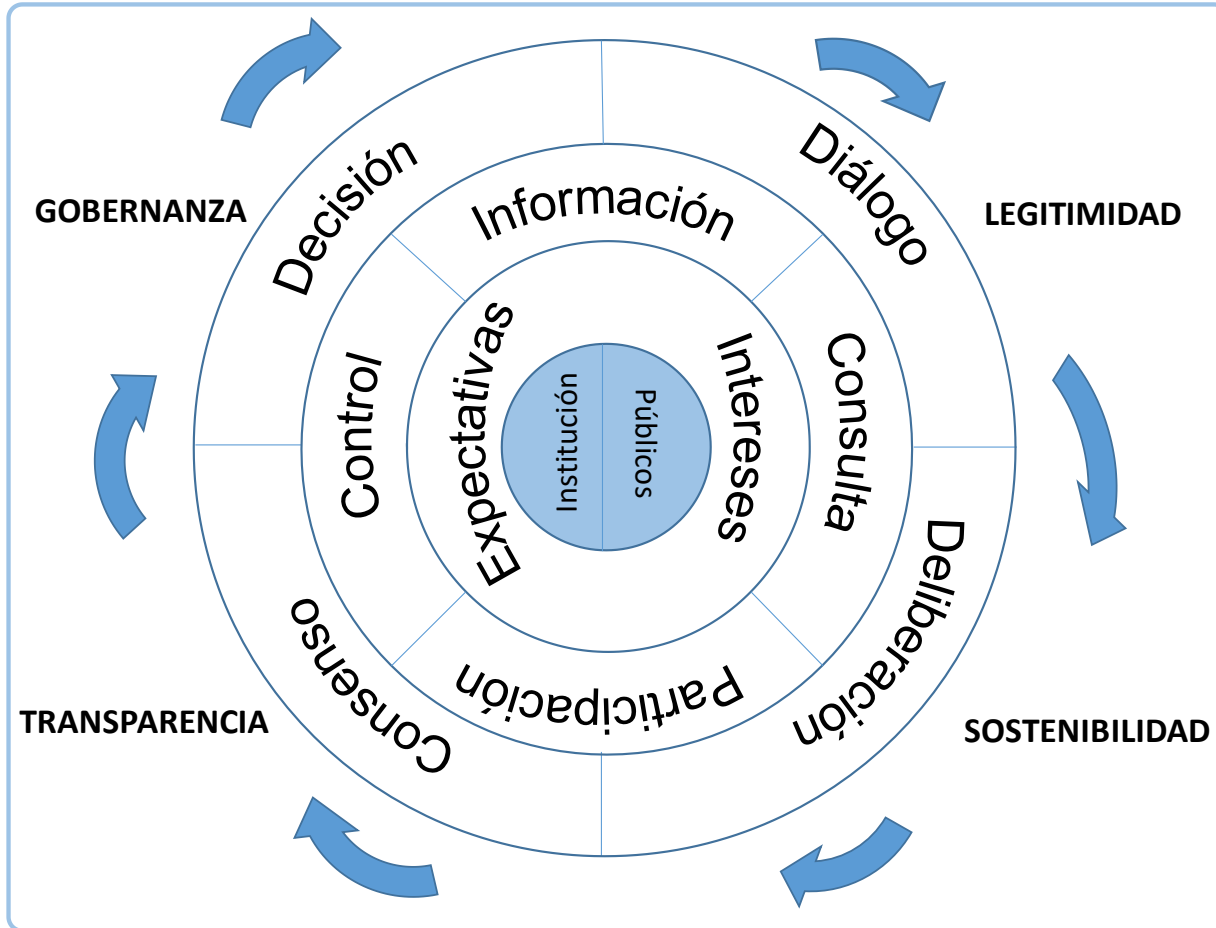
### Otros actores del sector

# 7.

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



# 7. Modelo para la gestión de partes interesadas



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

# 7.

## Principios para la gestión de partes interesadas

### APERTURA

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

### VISIBILIDAD

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

### PUBLICIDAD

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

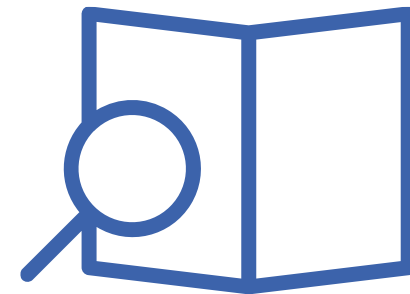
### CONFIANZA

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

### INTERLOCUCIÓN

Capacidad para construir sentido compartido.

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



# 7.

## Política Participación ciudadana



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

**Resol. 10491 de 2019**

# 7.

## Política Rendición de Cuentas

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







### Qué es

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

### Momentos y productos de la participación



#### Planeación

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



#### Presupuesto

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



#### Ejecución

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



#### Evaluación

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

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

Los **88** grupos de valor identificados en el ecosistema sectorial se agruparon en **18** categorías



### Actores (roles y responsabilidades)



### Canales más usados por la ciudadanía para acceder a la información



### Espacios e instancias de participación



# 7.

# Espacios de diálogo y rendición de cuentas



## Espacio de rendición de cuentas y agradecimiento 2020

**RENDICIÓN DE CUENTAS Y AGRADECIMIENTO 2020**

Agenda

- Bienvenida
- Espacio de la Ministra María Victoria Angulo: *Mantenemos el norte: la equidad*
- Espacio de conversación con directivos del Ministerio: viceministros y Secretaria General
- Espacio con las entidades adscritas y vinculadas
- Reflexión sobre los tiempos de cambio y voces del sector
- #EducaciónRindeCuentas, un proceso permanente

Jueves, 3 de diciembre 8:00 a 11:00 a.m.

#EducaciónRindeCuentas

Acceso a:

Espacio de Rendición de cuentas.

Programación de espacios e instancias de participación.

# 7.

# Espacios de diálogo y rendición de cuentas



## Espacio de rendición de cuentas y agradecimiento 2020

**RENDICIÓN DE CUENTAS Y AGRADECIMIENTO 2020**

Agenda

- Bienvenida
- Espacio de la Ministra María Victoria Angulo: *Mantenemos el norte: la equidad*
- Espacio de conversación con directivos del Ministerio: viceministros y Secretaria General
- Espacio con las entidades adscritas y vinculadas
- Reflexión sobre los tiempos de cambio y voces del sector
- #EducaciónRindeCuentas, un proceso permanente

Jueves, 3 de diciembre 8:00 a 11:00 a.m.

#EducaciónRindeCuentas

Acceso a:

Espacio de Rendición de cuentas.

Programación de espacios e instancias de participación.

## Política Servicio al Ciudadano



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

# 7.

## Estrategia integral de Servicio al Ciudadano



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

## Atención al ciudadano

Ministerio de Educación Nacional

### Política atención al ciudadano

Resolución 10491 de 2019

"El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades".

#### Guía política

##### Atención al ciudadano

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

Dimensión MIPG – Gestión con valores para el resultado



### Canales de atención al ciudadano

- Atención telefónica
- Atención presencial
- Radicación solicitud consulta y reclamos en línea
- Asignación de citas virtuales
- Correo electrónico
- Llamada virtual
- Chat
- Sistema virtual de respuestas
- Redes sociales
- Gov.co
- Buzón de Notificaciones judiciales

### Cultura del servicio

(Conocimientos + Habilidades)Actitud

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

En el café de octubre 2019 lanzamos la estrategia:

### Mejoramos los trámites con mayor número de solicitudes

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

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

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

### Estrategia Integral de servicio al ciudadano

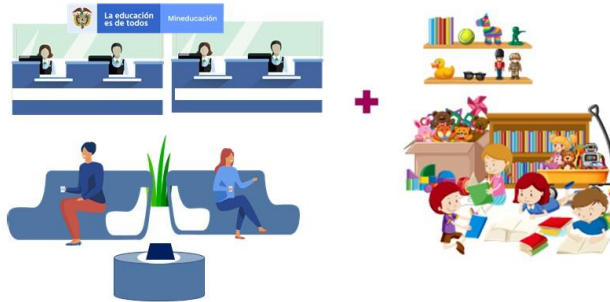
Todos nuestros servicios en línea

Convalidación de títulos de educación superior

Registro calificado Nuevo Decreto 1330 de 2019

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

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



### Acciones en el marco de la estrategia de atención al ciudadano

#### Lenguaje claro

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

#### ¿Cómo logramos documentos claros?

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

#### Estado simple, Colombia ágil

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

#### Guía metodológica encuesta de percepción externa

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

#### Blue print para la mejora del servicio

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

#### Gestión del desempeño basada en datos

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

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

#### Habilidades blandas

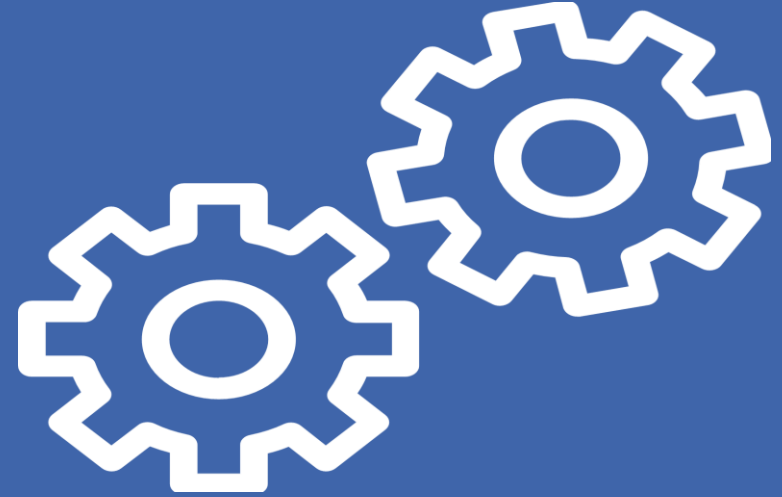
Es una estrategia que se lanzó en el marco del Café para Conversar e Inspirar del mes de febrero de 2020, y consiste en trabajar mes a mes uno de los 10 comportamientos elegidos, para generar conciencia sobre las pequeñas cosas que pueden impactar positivamente la cultura del MEN.

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



# 8.

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



## Agrupación por categorías

Los **88** grupos de partes interesadas identificados en el ecosistema sectorial se agruparon en las siguientes **18** categorías:

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



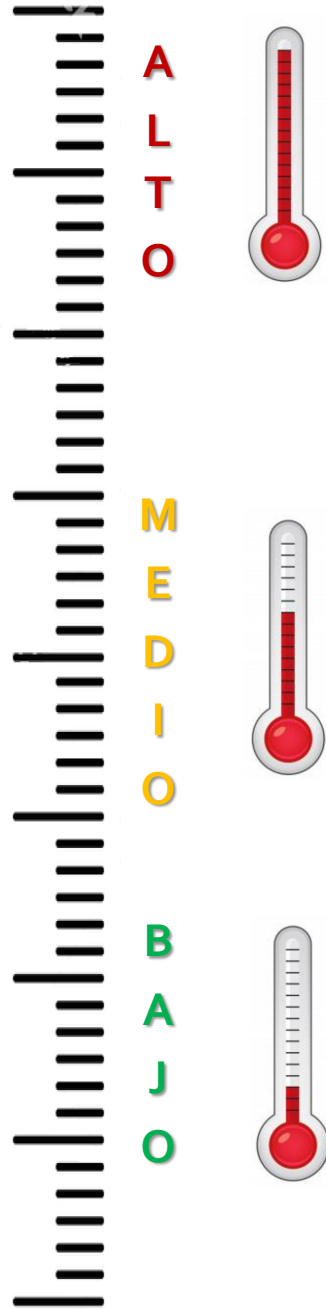
# Participación en la toma de decisiones

En cada categoría se analizaron los siguientes aspectos:

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

# PODER

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



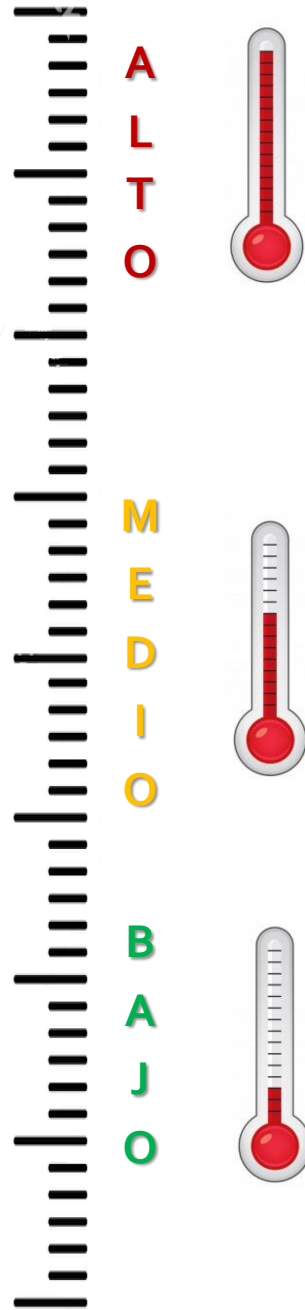
1. Presidente de la República
2. Ministra de Educación
3. Comité de Dirección (Directores)
4. Equipo Directivo (Subdirectores y Jefes de oficina)
5. Organismos de Asesoría y Coordinación
6. Órganos de control
7. Entidades Líderes de Política de Gobierno

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

1. Directivos docentes.

# INTERÉS

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



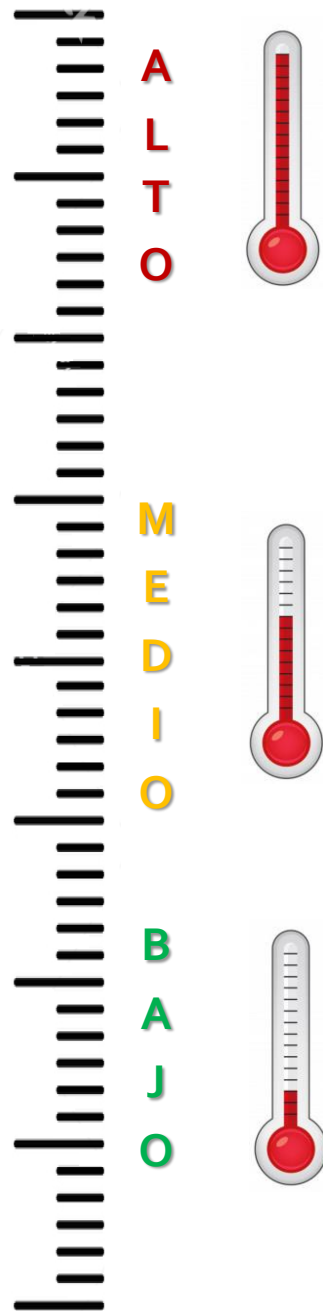
1. Medios de comunicación
2. Secretarías de Educación
3. Gobiernos territoriales
4. Órganos de control
5. ONG's
6. Congreso de la República
7. Cooperantes nacionales e internacionales, públicos y privados
8. Establecimientos Prestadores del Servicio Educativo

1. Organizaciones sindicales
2. Veedurías ciudadanas
3. Docentes y directivos docentes
4. Organizaciones sociales

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

# IMPACTO

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



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

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

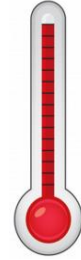
1. Organizaciones Sociales
2. Empleados del MEN

# INFLUENCIA

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



A  
L  
T  
O



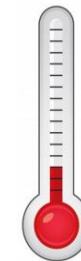
1. Docentes
2. Medios de Comunicación
3. Secretarías de Educación
4. Gobiernos territoriales
5. Asociaciones y agremiaciones
6. Instituciones de Educación Superior
7. Sindicatos
8. Cooperantes nacionales e internacionales, públicos y privados
9. Organizaciones Sociales

M  
E  
D  
I  
O



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

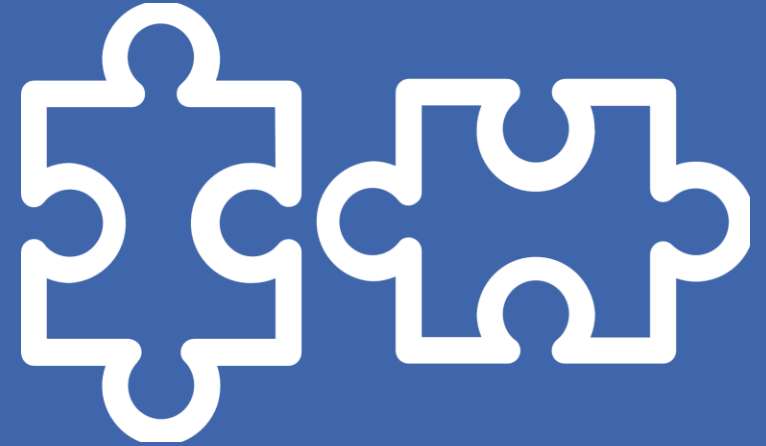
B  
A  
J  
O



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

# 9.

**Partes interesadas por oferta de servicio**



## Oferta de Servicio



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

1

Documentos de Política

2

Documentos de instrumentos de Política

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

Entidades del Sector Educación

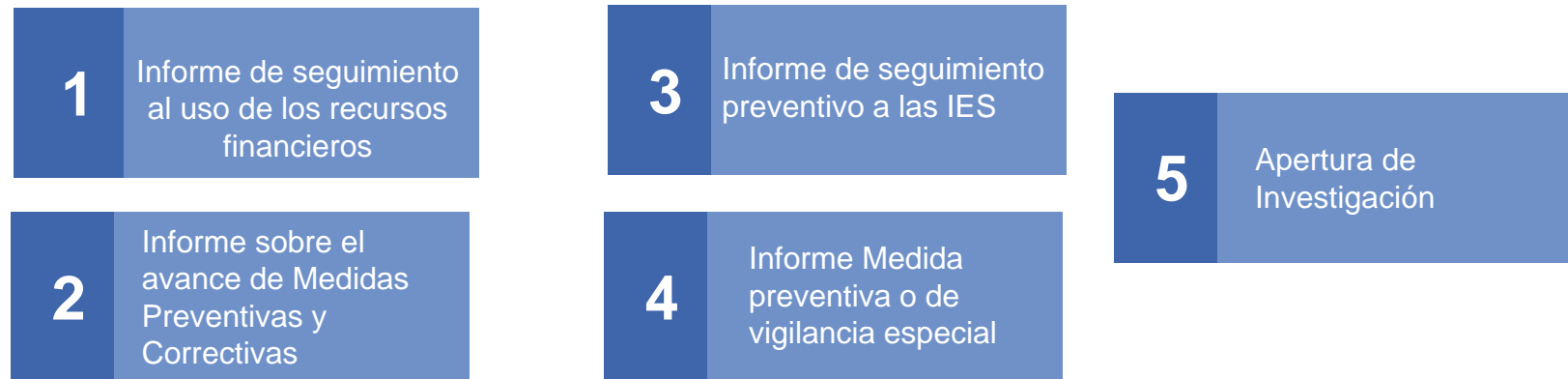
Establecimientos prestadores del servicio educativo

Docentes y Directivos Docentes

## Oferta de Servicio



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



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

Entidades del Sector Educación

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

Establecimientos prestadores del servicio educativo



## Oferta de Servicio



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

1

Documento de Evaluación de Política o de Instrumento de Política

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

Entidades del Sector Educación

Establecimientos prestadores del servicio educativo

## Oferta de Servicio



### Asistencia técnica

**1**

Prestación de la Asistencia Técnica

**2**

Evidencias documentales de Asistencia Técnica

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

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



## Proyectos

### Oferta de Servicio

**1**

Ejecución de proyectos

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

Entidades del Sector Educación

Establecimientos prestadores del servicio educativo

Comunidad Educativa

Cooperantes nacionales e internacionales

ONG's

## Oferta de Servicio



### Servicio a la Ciudadanía

**1**

Respuesta a PQRS

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

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

Todos las partes de interesadas

## Oferta de Servicio



Información para la deliberación

1

Sistemas de Información

2

Divulgación

3

Acuerdos sindicales

4

Portal Colombia Aprende

5

Escuela Corporativa

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

Todas las partes interesadas

Medios de Comunicación y demás partes interesadas

Sindicatos

Docentes  
Estudiantes  
Familia  
Comunidad  
Secretarías de Educación

Colaboradores del MEN  
Entidades Adscritas y Vinculadas

# 10.

## Caracterización Trámites y Atención al Ciudadano



# 10.

## Usuarios de trámites y canales de contacto

**53,7%**



Docente: **22,98%**  
Egresado: **70,63%**  
Tercero: **6,39%**

**46,2%**



Docente: **25,13%**  
Egresado: **69,40%**  
Tercero: **5,47%**

**0,06%**



Egresado: **100%**

Población que pertenece a un grupo étnico  
**2,7%**

Población que presenta condición de discapacidad  
**0,8%**

**0,4%** Educación básica, **0,8%** Educación Media. **3,2%** Técnico/ Tecnólogo, **52,4%** Profesional y **43,2%** Posgrado.

 **Trámites del MEN**

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

*Partes interesadas al que se dirigen los trámites:*

Instituciones de Educación Superior





## Trámites del MEN

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

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

*Partes interesadas a las que se dirigen los trámites*

Egresados de Instituciones de Educación Superior Internacionales



## Trámites del MEN

**1** Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior

**2** Certificación de programa académico de instituciones de educación superior

***Partes interesadas a las que se dirigen los trámites***

Instituciones de Educación Superior / Usuarios



 **Trámites del MEN**

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

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

***Partes interesadas a las que se dirigen los trámites***

Usuarios



## Trámites del MEN

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

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

**3** Autorización de funcionamiento de Programas de Formación Complementaria

**Partes interesadas a las que se dirigen los trámites**

Talento Humano (docentes)

**Partes interesadas a las que se dirigen los trámites**

Egresados de Instituciones de Educación Superior nacionales

**Partes interesadas a las que se dirigen los trámites**

Instituciones o dependencias públicas



## Procedimiento Administrativo – OPA

1

Portal Colombia Aprende

***Partes interesadas a  
las que se dirigen los  
trámites***

Ciudadanos  
e Instituciones de  
Educación

# 11-12.

Participación y percepción  
de las partes interesadas



# 11. Sondeo de opinión sobre los temas de mayor interés para la audiencia de Rendición de cuentas 2019-2020

## Instrumento

**Mecanismo:**  
Encuesta virtual

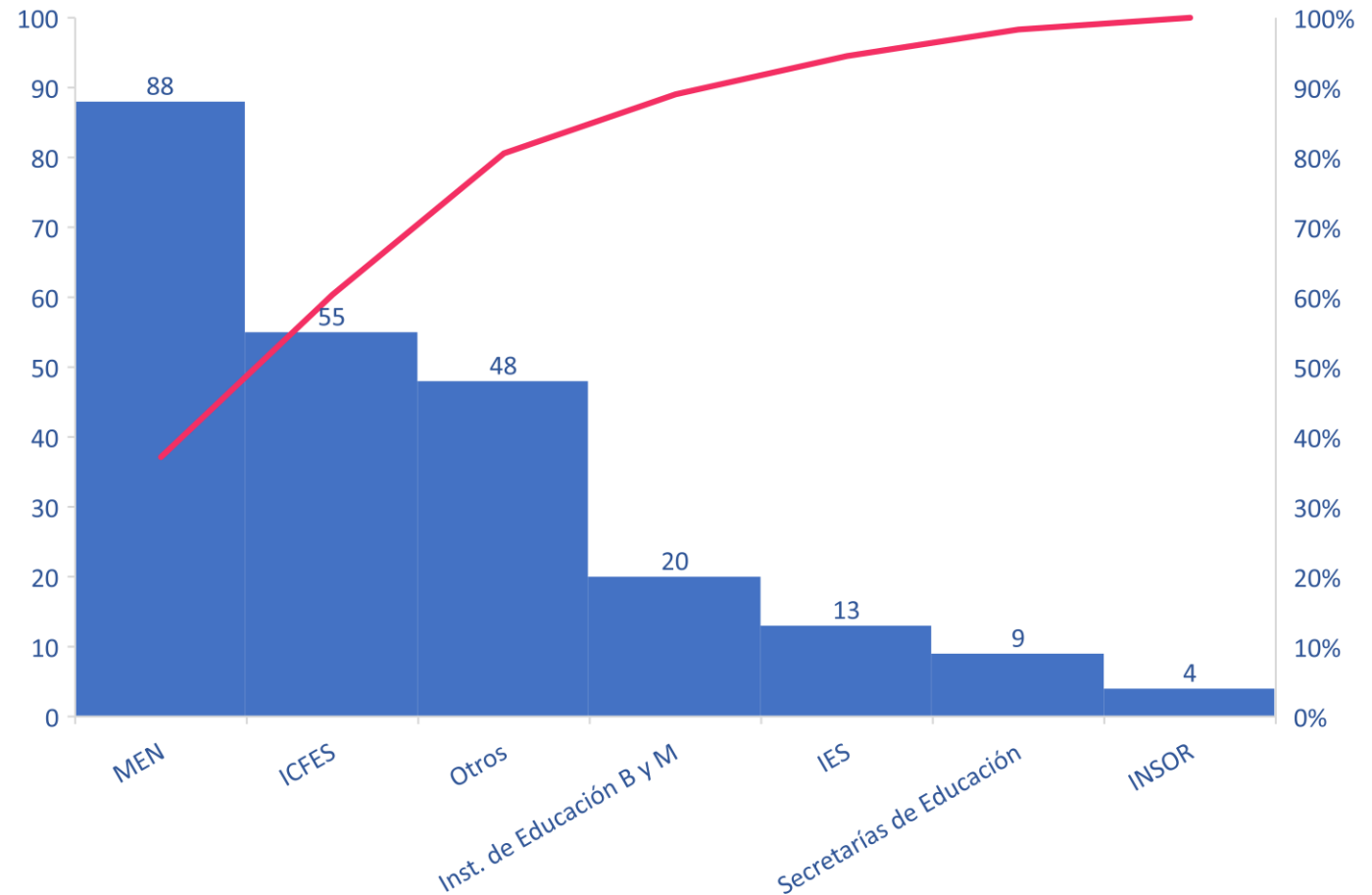
**Medios:**  
web, la intranet y correo electrónico

**Período:**  
6 de octubre al 15 de octubre de 2020

**Respuestas**

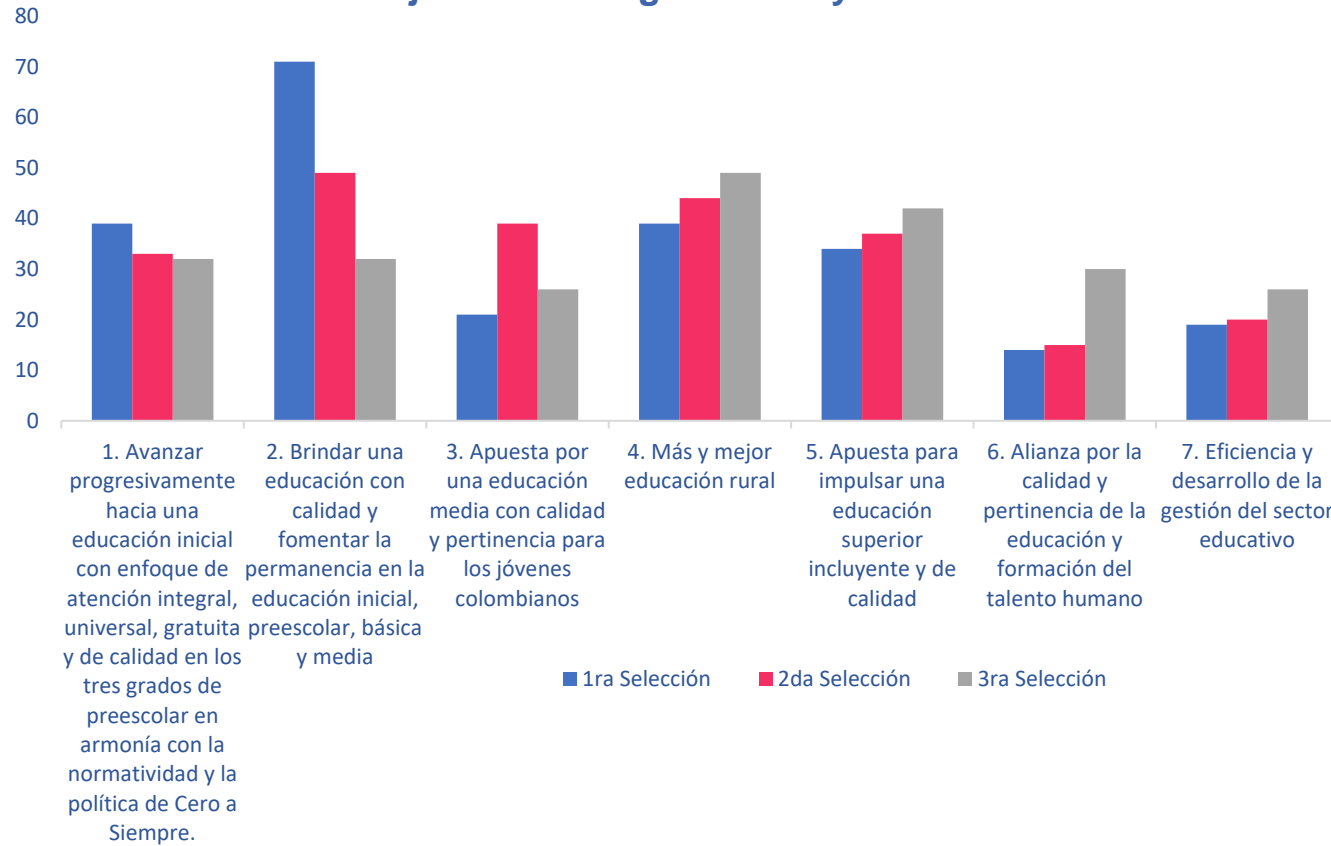
**237**

## Respuestas por partes interesadas

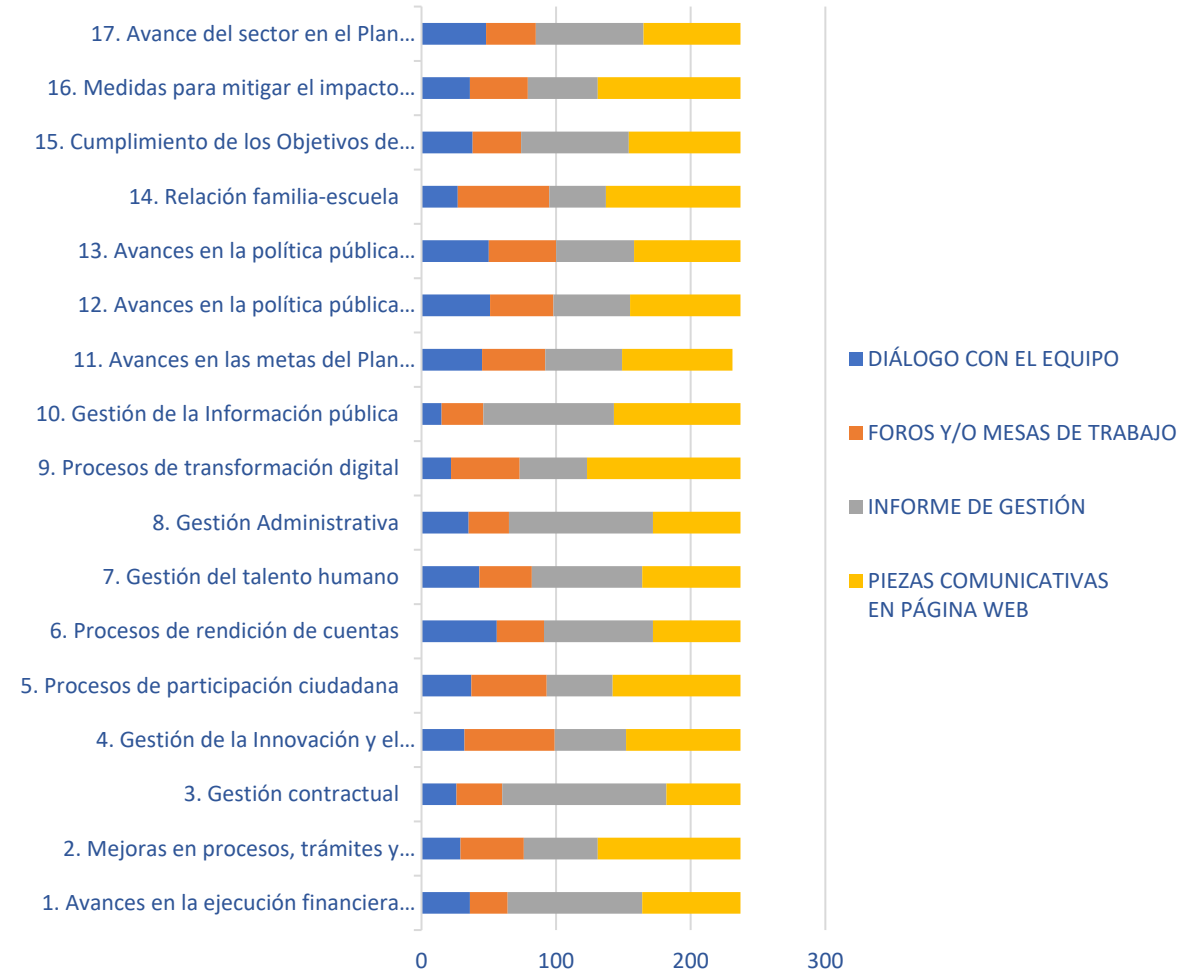


# Sondeo de opinión sobre los temas de mayor interés para la audiencia de Rendición de cuentas 2019-2020

### Resultado del sondeo sobre Objetivo estratégico de mayor interés



### Resultado del sondeo sobre Temática de mayor interés





# 11. Audiencia de Rendición de cuentas 2019-2020

## Espacio de rendición de cuentas.

**Mecanismo:**  
Transmisión en vivo

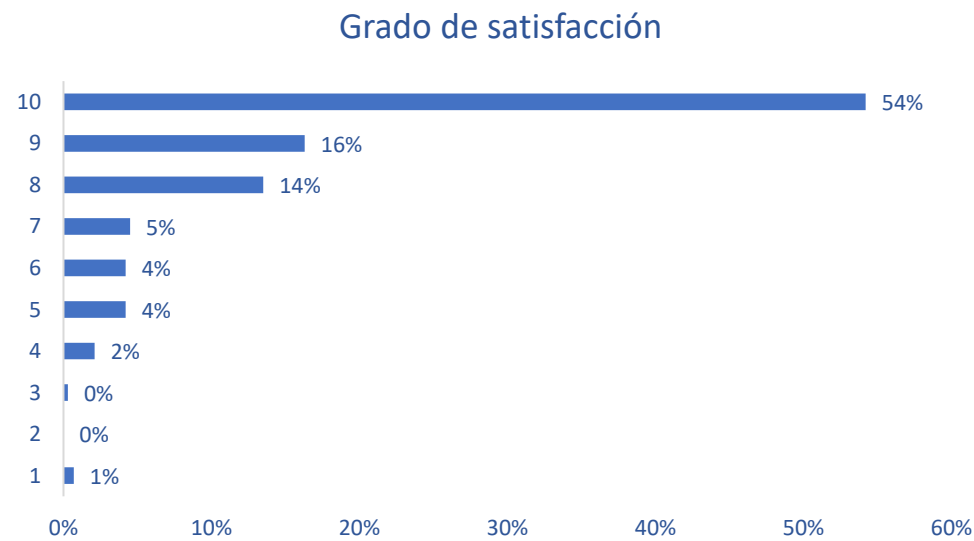
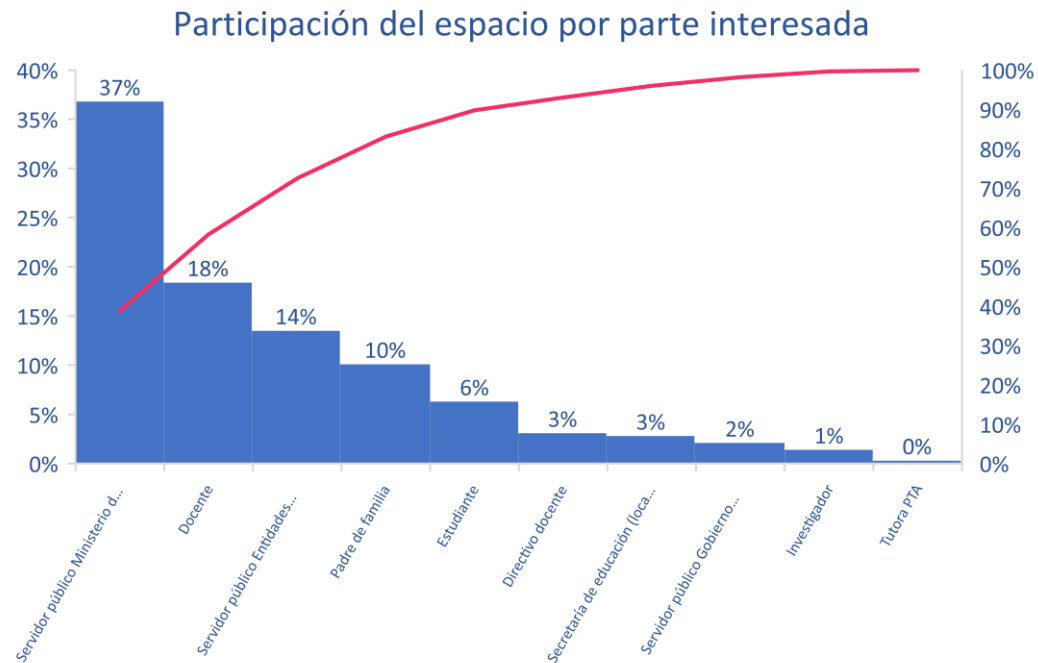
**Medios:**  
Redes sociales  
YouTube y Facebook.

**Fecha:**  
3 de diciembre de 2020

## Participación.

**1.500** personas conectadas el 3 de diciembre 2020 y **11.404** visualizaciones adicionales, entre el 4 y el 31 de diciembre de 2020.

## Evaluación del espacio de rendición de cuentas.



**Período de aplicación:** 3 al 18 de diciembre de 2020  
**Nivel de confianza:** 95%  
**Error muestral:** 5%  
**Universo:** 1.500  
**Metodología:** encuesta en línea

# 288

*Grado de satisfacción:*  
**Muy Alto.**  
*Promedio: 8,84*

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

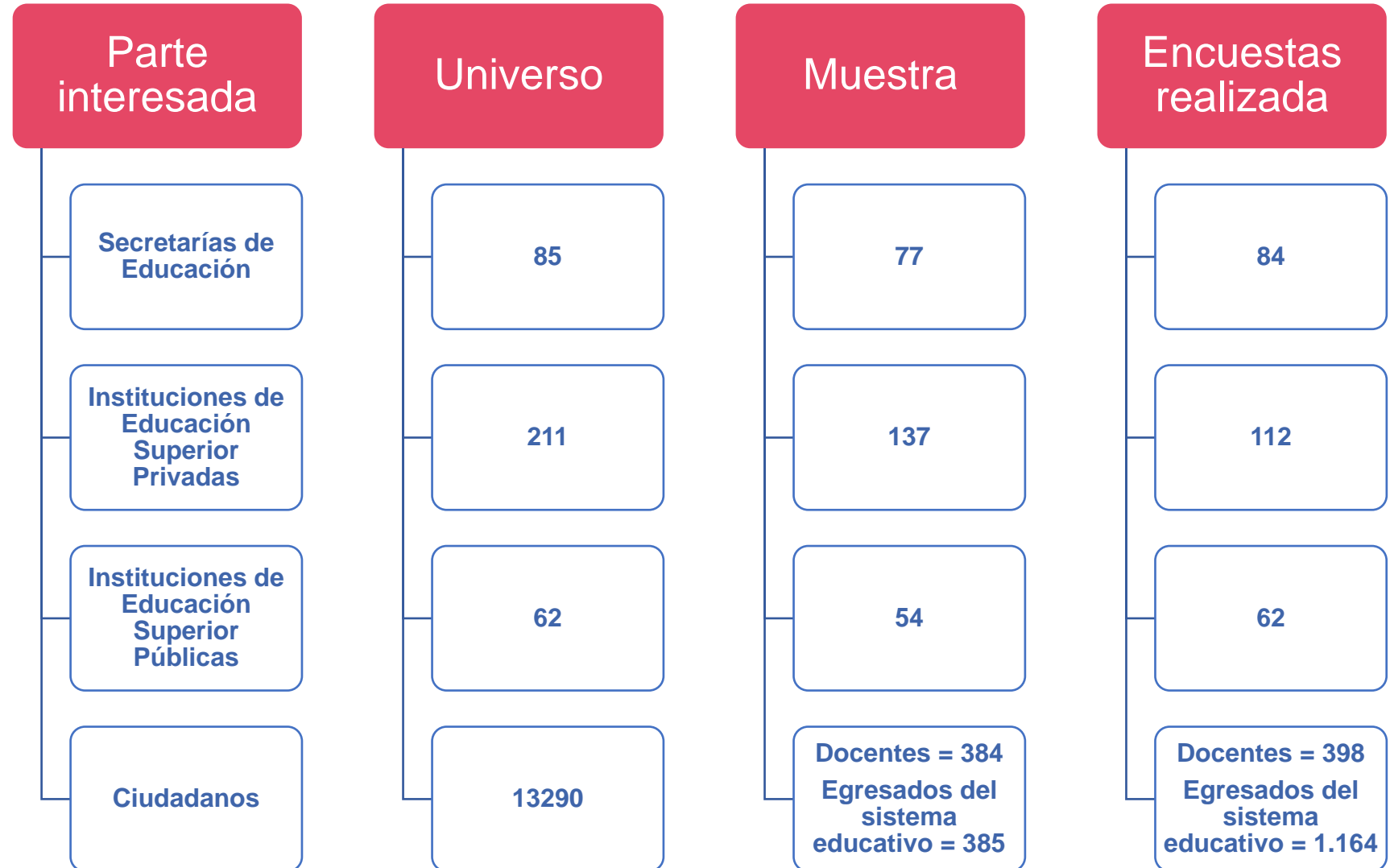
**Período de aplicación:** 08 de octubre a 10 de noviembre de 2020

**Nivel de confianza:** 95%

**Error muestral:** 5%

**Metodología:** encuesta en línea

Para el año 2020 el Ministerio aumentó, en promedio, en un 90% de la cantidad de encuestas realizadas para las partes interesadas, respecto el año 2019.



# 11. Nivel general de satisfacción 2020

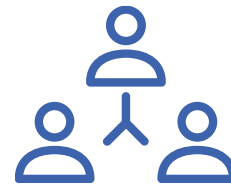
El nivel de satisfacción general de las partes interesadas, corresponde al promedio ponderado de acuerdo con la cantidad de encuestas realizadas por grupo y su nota promedio de satisfacción.

# 80%

Es la nota general de satisfacción de los grupos de valor durante el año 2020, la cual no tiene variación con respecto al año 2019.



**80%**  
Secretarías de  
Educación



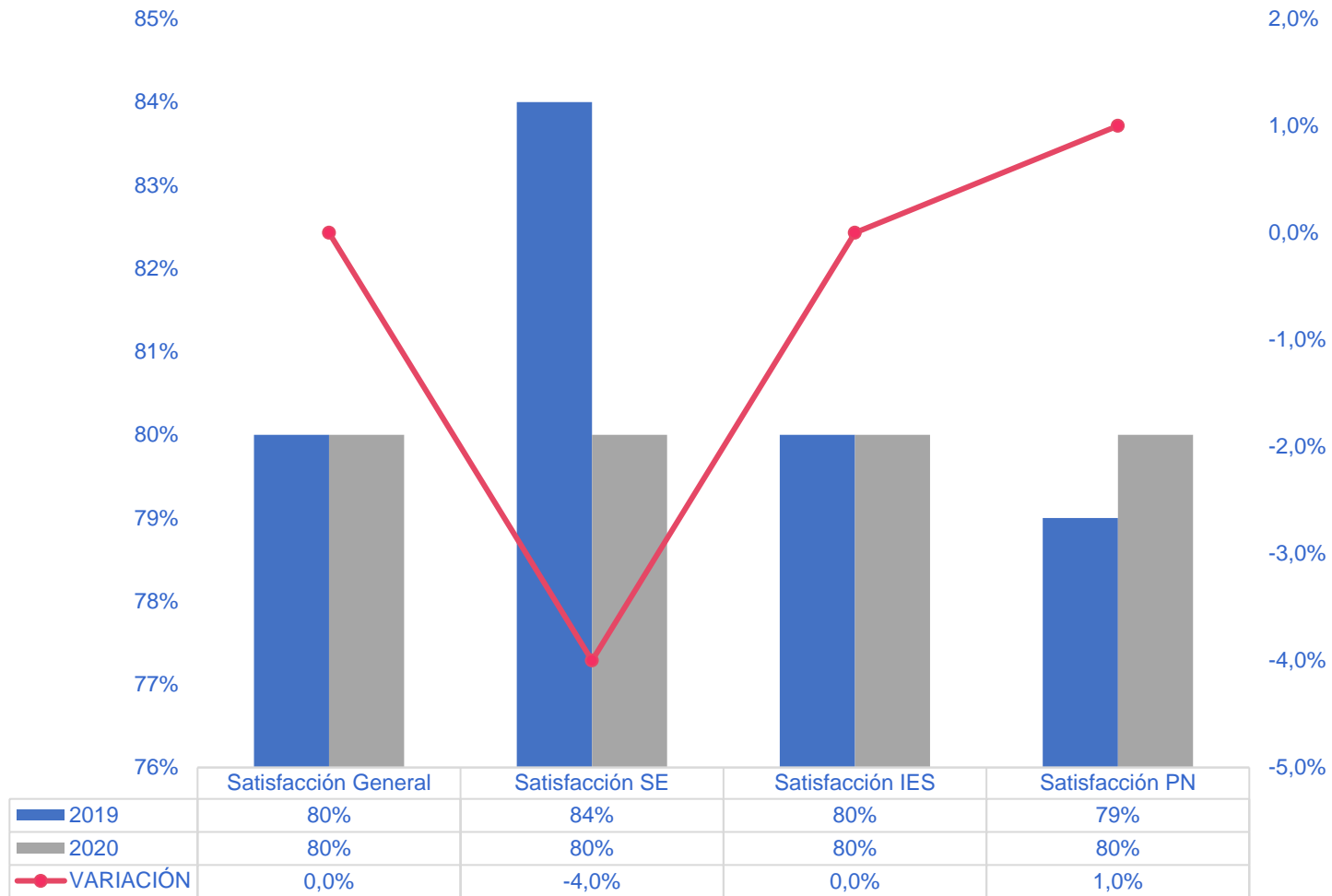
**80%**  
Ciudadanos



**80%**  
Instituciones de Educación  
Superior  
Públicas y privadas

# 11.

## Comportamiento satisfacción 2020 vs 2019

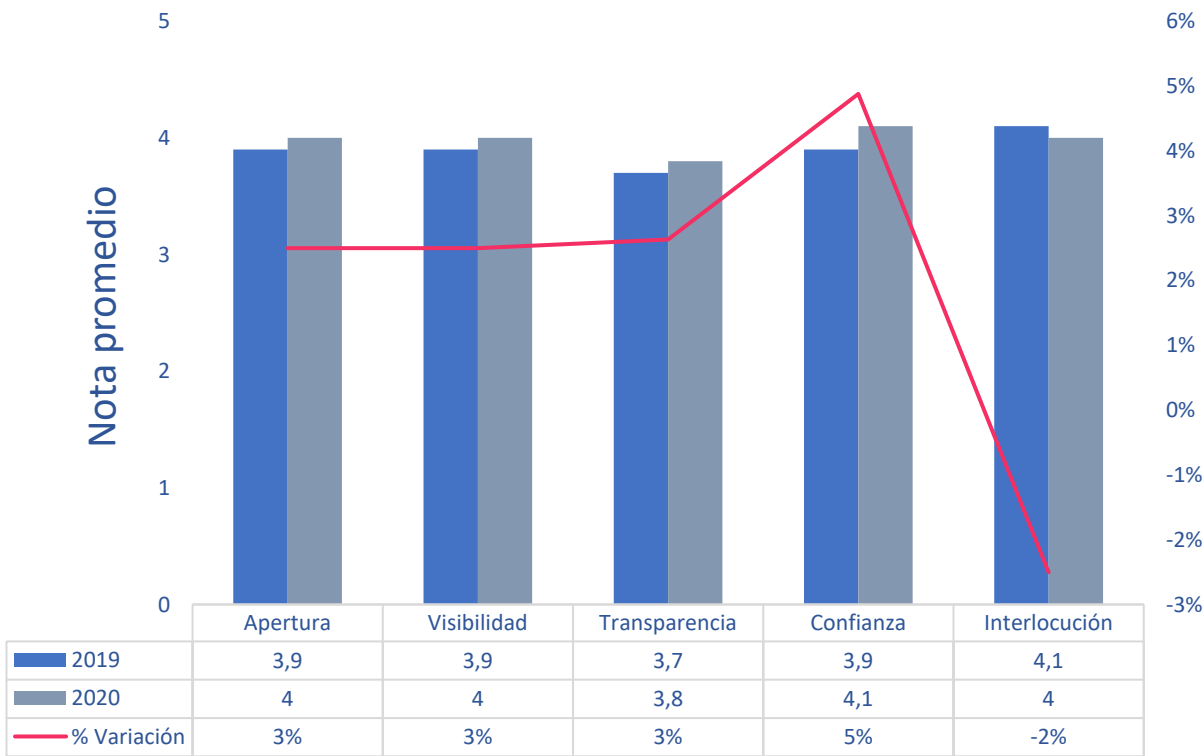


El nivel de satisfacción de las partes interesadas disminuyó en 1 punto porcentual, pasando de una nota promedio de **81%** a **80%**.

La afectación en el resultado se encuentra concentrada en las Secretarías de Educación donde se evidencia una disminución de 4%, los demás partes interesadas se mantienen en la nota, con excepción de la Ciudadanía que aumenta en un punto porcentual.

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

Resultado consolidado 2020 vs 2019



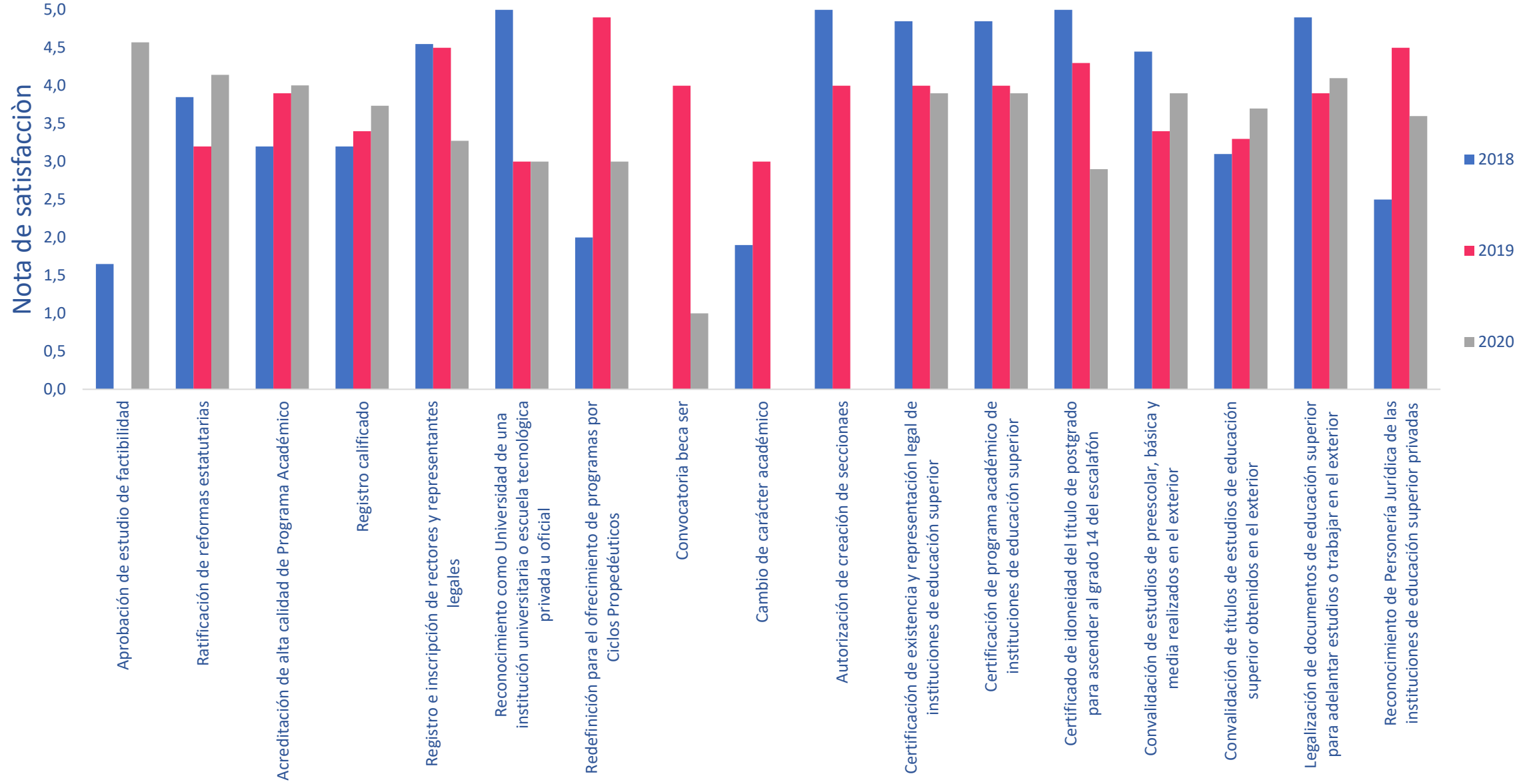
Resultados Secretarías de Educación			
Variables	2019	2020	% Variación
Apertura	4,2	4,1	-2%
Visibilidad	4,1	4,1	0%
Transparencia	4	4	0%
Confianza	4,3	4,3	0%
Interlocución	4	4,1	2%

Resultados IES			
Variables	2019	2020	% Variación
Apertura	3,8	3,8	0%
Visibilidad	3,8	3,9	3%
Transparencia	3,7	3,8	3%
Confianza	3,8	4,0	5%
Interlocución	4,1	4,0	-2%

Resultados Ciudadanía			
Variables	2019	2020	% Variación
Apertura	3,6	3,9	8%
Visibilidad	3,7	3,9	5%
Transparencia	3,3	3,5	6%
Confianza	3,5	3,9	10%
Interlocución	4	3,7	-8%

## 4.

## Comportamiento satisfacción trámites 2018-2020



A partir de la caracterización se diseña el plan estratégico de comunicaciones, el plan de participación ciudadana, la estrategia de rendición de cuentas, las acciones de mejora en la oferta de valor, el plan anticorrupción y de los canales de servicio al ciudadano y las agendas para el diálogo y la concertación 2021, incluyendo en ellas:

- Gestión de conocimiento sobre la caracterización
- Diseño de programas con enfoque diferencial.
- Acciones de información focalizadas.
- Espacios de análisis, construcción y cooperación.
- Intervenciones en procesos enfocadas en mejorar la satisfacción.
- Procesos de transformación cultural para la construcción de confianza.
- Socialización del portal educación rinde cuentas con cada uno de las partes interesadas

# Versionamiento

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Observaciones
0.4	30 de enero 2019-	Se ajusta la metodología para agregar la categorías de análisis sobre el relacionamiento.
0.5	31 de diciembre 2019.	Se modifica para agregar los resultados de los ejercicios del 2019 con relación a la participación ciudadana.
0.6	21 de agosto de 2020.	Se modifica para actualizar las cifras reportadas por cada una de las dependencias.
0.7	29 de enero de 2021.	Se actualiza la información del ejercicio 2020 y se agrega la información de gestión estadísticas.
0.8	01 de marzo de 2021	Se actualiza los datos de los colaboradores, se agrega trámites y procedimientos administrativos, así la comparación de trámites con respecto a la línea base 2018.
0.9	09 de julio de 2021	Se hace la unificación de los criterios de grupos de valor, grupos de interés, dejando el concepto global partes interesadas. Las diferencias conceptuales se encuentran definidas en la Guía metodológica para la caracterización de partes interesadas PM-GU-06 y en la Guía Metodológica Encuesta de Percepción Cliente Externo SC-GU-03.





La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)