



La educación
es de todos

Mineducación

Memoria Focus Group trámite de convalidación de título de Educación Superior – sesión ORIS

Subdirección de Desarrollo Organizacional

BIENVENIDOS



*Dar lo mejor de sí en
este momento lo coloca
en el mejor lugar
para el siguiente*

Oprah Winfrey



La educación
es de todos

Mineducación

08 de julio de 2021

Memoria Focus Group trámite de convalidación de título de Educación Superior – sesión ORIS

Subdirección de Desarrollo Organizacional

AGENDA

El día jueves 08 de julio se llevó a cabo una sesión de grupo focal o Focus Group donde participaron dieciséis usuarios de las Instituciones de Educación Superior relacionados al trámite de Convalidaciones de Títulos de Educación Superior obtenidos en el exterior.

El propósito de la realización de este grupo focal que realiza el Ministerio de Educación Nacional, es la de escuchar la voz de los usuarios, tanto internos como externos, para así poder identificar oportunidades de mejora para este trámite de alto impacto a la ciudadanía.

Para ello, se aplicó un instrumento que midió el nivel de satisfacción del trámite y donde se realizaron preguntas orientadoras que permite al MEN la identificación de oportunidades de mejora que serán tenidas en cuenta para continuar con el proceso de mejora continua del trámite.

Estas fueron las preguntas realizadas a los usuarios internos:

1. ¿Dentro de las responsabilidades de su rol está la de brindar información a los estudiantes sobre el proceso de convalidaciones?
2. ¿A través de qué medio consulta información sobre el trámite de convalidaciones? *
3. Qué tanto impacto tiene la información que usted suministra a los estudiantes en el proceso que posteriormente ellos realizan para la convalidación (alta, media, baja)
4. ¿Cuál es su percepción sobre el impacto de los cambios realizados en el trámite a partir de octubre de 2019 (Reglamentación, sistema de información, tiempos de respuesta)?
5. ¿Desde su percepción, cuáles son, las tres principales dificultades que han enfrentado los usuarios del trámite de convalidaciones en este año?
6. ¿Qué controles podría implementar el Ministerio para fortalecer la gestión frente a riesgos de corrupción?
7. ¿Cómo le explicaría a un ciudadano, en lenguaje sencillo, los aspectos clave para realizar el trámite de convalidaciones? *

8. ¿Qué acciones podría implementar el Ministerio para fortalecer la articulación con las instituciones y organizaciones que están en contacto directo con personas interesadas en adelantar el trámite de convalidaciones? *
9. ¿Qué acciones se podrían implementar en el trámite para tener un mayor impacto en la satisfacción del usuario final? *
10. ¿Usted participaría en una videoconferencia virtual bimestral enterarse del proceso de convalidaciones?

La sesión fue dirigida por la Subdirectora de Desarrollo Organizacional, y con el apoyo de los colaboradores de esa área.

Puesta en común

Estos fueron los asistentes:

1. Sonnia Yaneth García Benítez, de las Unidades Tecnológicas de Santander.
2. Libardo Antonio Londoño Ciro, de la Institución Universitaria Digital de Antioquia
3. María Alejandra Ferreira Arenas, de la Red colombiana para la Internacionalización RCI de ASCUN
4. Luisa Fernanda Villamizar Rodríguez, de la Red colombiana para la Internacionalización RCI de ASCUN
5. María José Jiménez, de la Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior ACIET
6. Laura Mendoza Roza, de la Universidad Externado de Colombia
7. Paola Andrea Vargas Rodriguez, de la Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior ACIET
8. Ángela Patricia Jackson Montaña, de la Universidad Antonio Nariño
9. Bárbara De Castro, del British Council
10. Gustavo Adolfo Cárdenas Messa de la Unidad Central del Valle del Cauca – UCEVA
11. Kelly Sabrina Bermudez Iguarán, del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar
12. Sergio Alexander Manosalva de Instituto Universitario de la Paz
13. Daniela Ramirez Varela del Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín
14. Diana Katherine Gonzalez Ocampo de Unidad Central del Valle del Cauca
15. Yescenia Perea Ñuste de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
16. Natalia María Meneses Carvajal del Colegio Mayor de Antioquia

Se dio inicio al grupo focal con la presentación de los resultados de la encuesta de percepción respecto a la medición realizada al trámite de convalidaciones y sobre cómo los usuarios perciben este trámite:

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

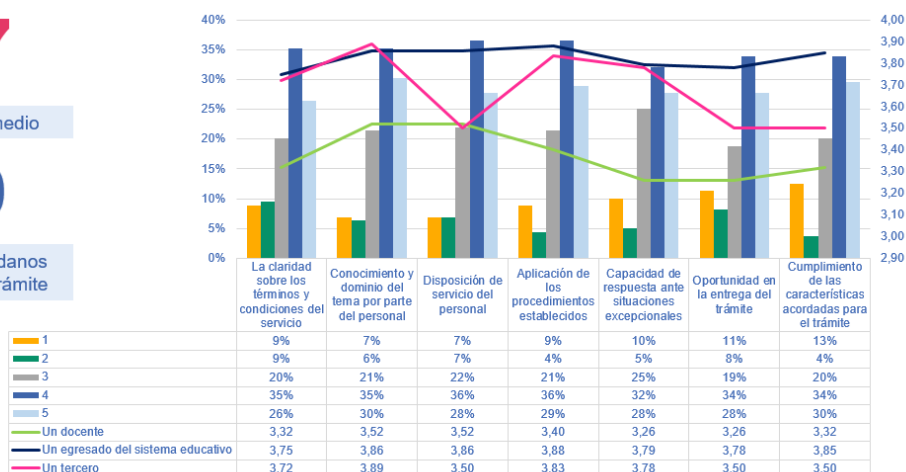
3,7

Satisfacción Promedio

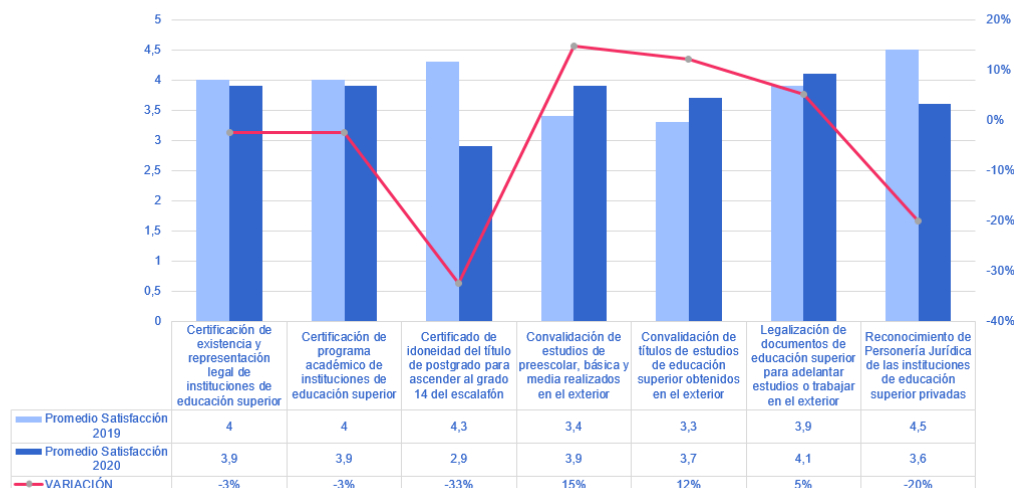
159

Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite

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



Satisfacción por trámite



El nivel de satisfacción del trámite de convalidaciones para la medición 2020 subió en comparación con la medición de 2019.

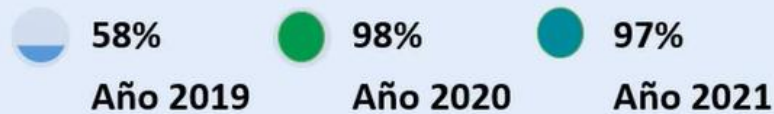
La meta para la medición 2021 es contar con un puntaje de 4.0 puntos.

Cifras de convalidaciones

Se presentó a los usuarios las cifras de cómo ha venido evolucionando el trámite de convalidaciones y que arrojan las siguientes cifras:

1.1 Avance Convalidaciones

Oportunidad de la Respuesta



Solicitudes Abiertas: 1.204
En gestión por el MEN: 614
En gestión del solicitante (Traslado) : 590

A diciembre de 2019 se encontraban 7.591 solicitudes abiertas, a junio 2021 se encuentran 1.204 solicitudes en gestión.

Corte 25/06/2021

1.2 Avance Convalidaciones



PQRS Abiertas a 2020: 1.713
PQRS Abiertas a 2021: 240



Recursos abiertos: 5.565
Recursos cerrados en 2021: 2.168

Se espera al finalizar el año 2021 la descongestión de los recursos radicados hasta el año 2020, realizando además el avance en la gestión de los recursos del año 2021

Corte 25/06/2021

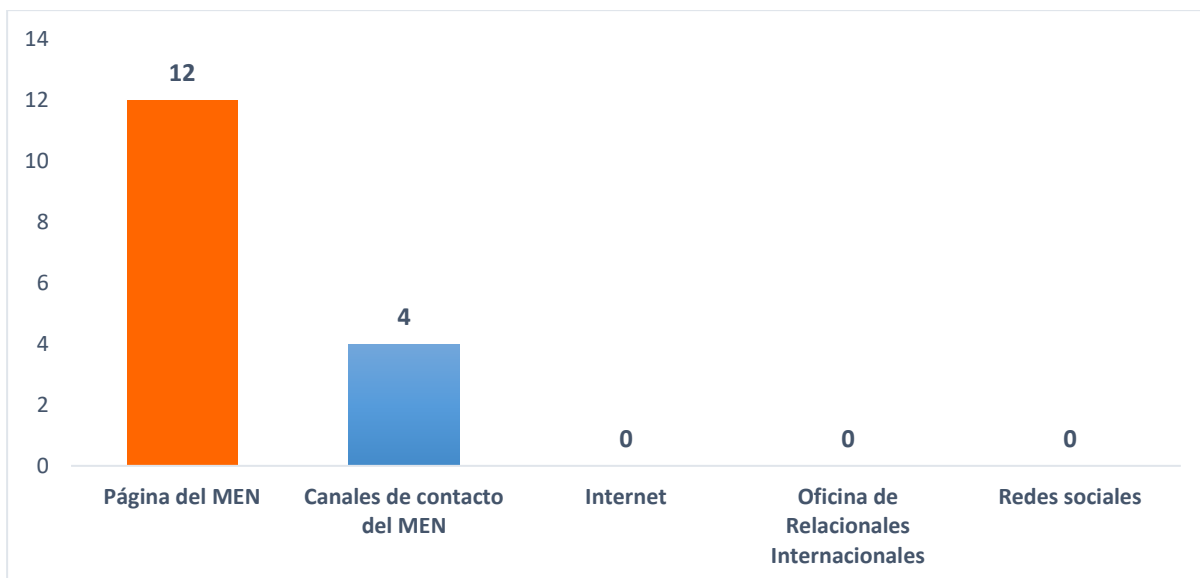
El 90% de las solicitudes de títulos, son convalidados. El 10% de los usuarios restantes que reciben respuesta negativa, son los que acceden al recurso de reposición.

Estos avances se han dado en parte gracias a los aportes que se han recibido en todos los grupos focales que se han realizado con los usuarios de los trámites.

Resultados encuesta aplicada

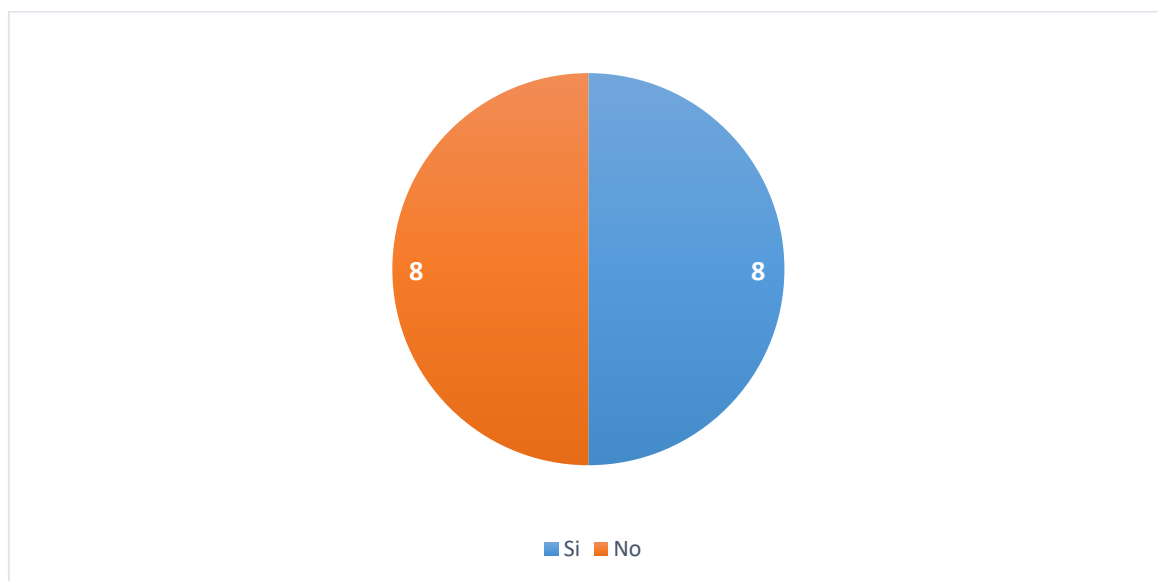
Con el fin de recibir retroalimentación específica y conocer a detalle la opinión de los usuarios, se formularon preguntas orientadoras que se recogieron y midieron arrojando los siguientes resultados:

¿A través de qué medio consulta información sobre el trámite de convalidaciones? *

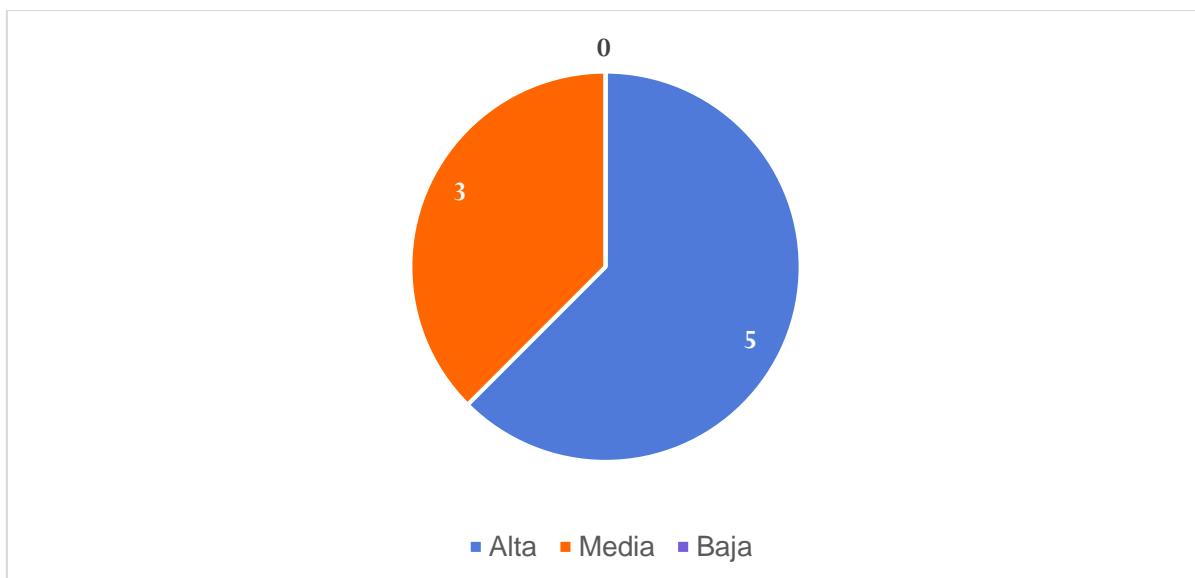


El 75% de los usuarios han consultado la información sobre el trámite de convalidaciones a través de la página web del MEN.

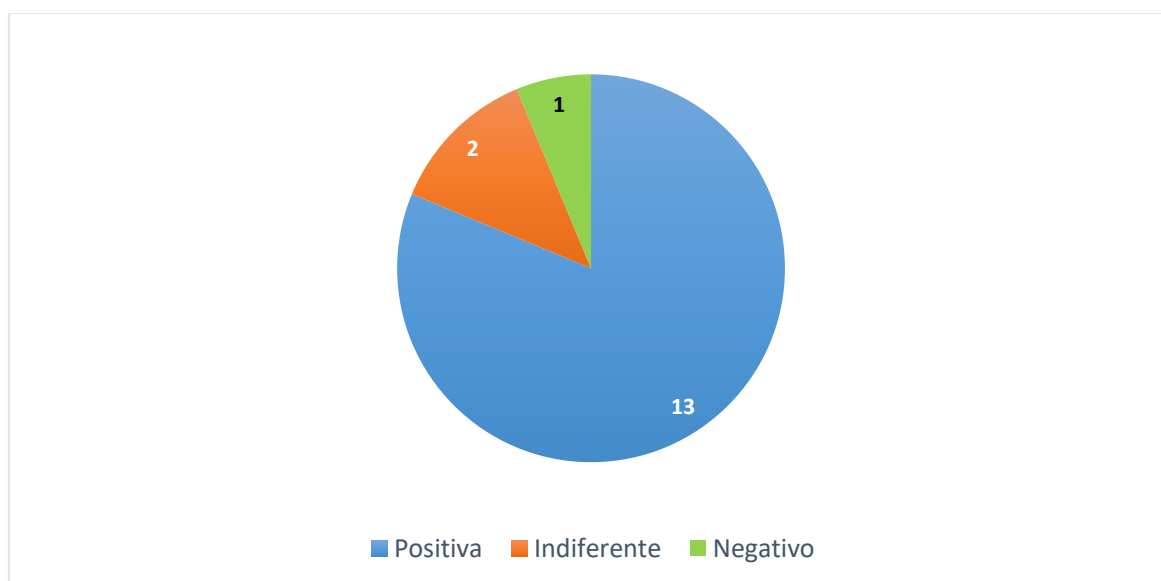
¿Dentro de las responsabilidades de su rol está la de brindar información a los estudiantes sobre el proceso de convalidaciones?



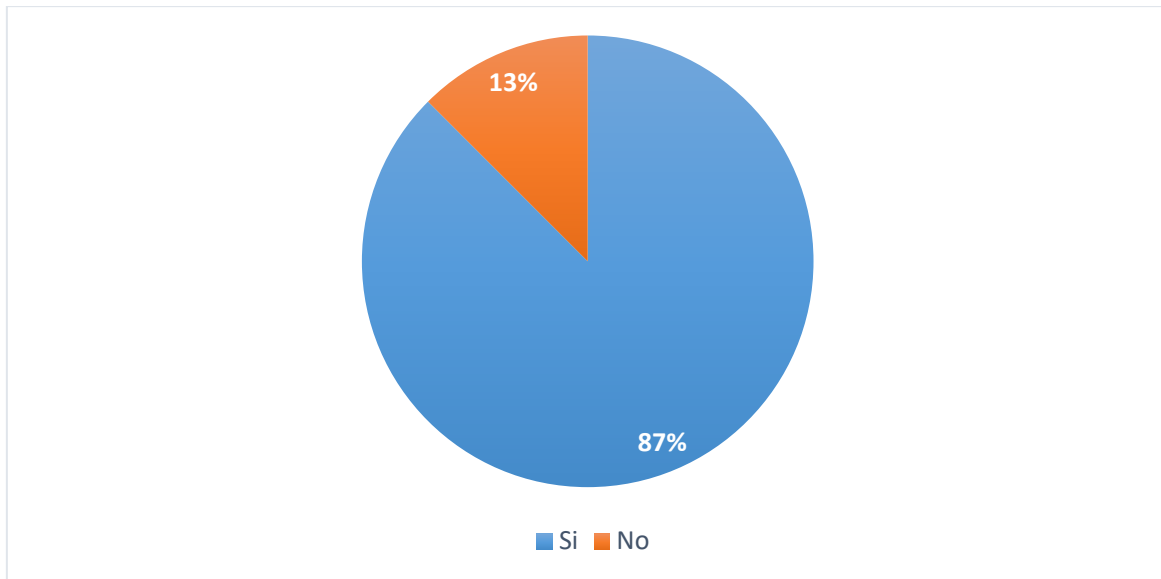
¿Qué tanto impacto tiene la información que usted suministra a los estudiantes en el proceso que posteriormente ellos realizan para la convalidación?



¿Cuál es su percepción sobre el impacto de los cambios realizados en el trámite a partir de octubre de 2019 (Reglamentación, sistema de información, tiempos de respuesta)?



¿Usted participaría en una videoconferencia virtual bimestral para explicar el procedimiento del trámite?



Síntesis de las intervenciones

La mayoría de los usuarios asistentes, perciben la mejoría que se ha presentado en el trámite y tienen una percepción positiva. Sin embargo, manifiestan también que se debe de continuar realizando acciones para poder mejorar los tiempos de respuesta. De igual forma, se pidió que de más claridad en los requisitos solicitados.

Una de las mejoras que los usuarios manifestaron se pueden realizar es la posibilidad de calificar el servicio, para así poder

Conclusiones

- Se percibe por parte de los usuarios que el trámite ha presentado mejoras, sin embargo, se puede mejorar en el tiempo de respuesta a las solicitudes que hace el usuario ya que una de las quejas recurrentes, se relaciona con el tiempo de respuesta a dichas solicitudes.
- Se debe continuar trabajando en mecanismos que permitan mediante lenguaje claro, dar más claridad sobre el proceso.
- Se podría plantear la posibilidad de realizar ferias académicas donde se presenten convenios, instituciones y programas que son convalidables en el país para que los ciudadanos que aspiren estudiar en el exterior tengan mayor garantía de satisfacer esta meta académica.
- Implementar en la página web del MEN un chat con un asesor.
- Indicar a los usuarios qué tipo de programas y/o universidades son convalidables

El Ministerio de Educación Nacional, toma atenta nota de todas las sugerencias recibidas por parte de todos los usuarios y realizará acciones a que haya lugar para así poder continuar por la senda de la mejora continua de cada uno de sus trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

FICHA TECNICA

Nombre	Memoria Focus Group trámite de convalidación de título de Educación Superior – sesión ORIS
Lugar	Virtual – Microsoft Teams
Fecha y Hora	08/07/2021 desde las 8:30 am hasta las 9:30 am
Coordinación y preparación del evento	Subdirección de Desarrollo Organizacional
Facilitadores	Equipo SDO Equipo Convalidaciones Educación Superior
Instituciones asistentes	Unidades Tecnológicas de Santander Institución Universitaria Digital de Antioquia Red Colombiana para la Internacionalización RCI de ASCUN Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior – ACIET Universidad Externado de Colombia Universidad Antonio Nariño British Council Unidad Central del Valle del Cauca – UCEVA Instituto Universitario de la Paz Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional de San Juan del Cesar – INFOTEP Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín Institución Universitaria Antonio José Camacho Colegio Mayor de Antioquia
Funcionarios asistentes	Colaboradores internos del grupo de Convalidaciones Usuarios externos que han solicitado el trámite Colaboradores de la SDO
Descripción de evento	Charla organizada por la Subdirección de Desarrollo Organizacional del Ministerio de Educación Nacional que busca recopilar información en las personas que conocen el trámite de convalidaciones y usuarios externos que han realizado el trámite.