

# Ministerio de Educación Nacional República de Colombia



# *Calidad*

Este proyecto fue realizado bajo un sistema de gestión de calidad específico para empresas de investigación de mercados, basado en la norma internacional “*ISO 20252:2006 - Investigación de mercados, social y de la opinión*”. Por lo tanto, toda la información contenida en este documento está regida bajo dicha norma.

# | CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS EN MÉRITO A LA CALIDAD |

Certificados **ISO**  
**20252**



YanHaas S.A. se encuentra certificada en la norma ISO 20252 de 2006, esta norma especializada en la investigación de mercados, social y de la opinión garantiza la calidad en todos y cada uno de sus procesos.

**2009:** YanHaas S.A. recibe de Bavaria - Sab Miller el premio “Mejoramiento en calidad” , en el segmento mercadeo y publicidad.

**2011:** YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio “Mejor Proveedor del año” en el segmento mercadeo y publicidad.

**2012:** YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio “Productividad” en el segmento mercadeo y publicidad.

YanHaas S.A. está calificada como proveedor “Excelente” por parte de la firma multinacional COFACE, dedicada a la calificación de proveedores a nivel nacional e internacional, calificada AA+ por Fitch Ratings, AA por S&P y Aa3 por Moody's .

Afiliados a:



Formamos parte de:

**ACEI**

Asociación Colombiana de Empresas de Investigación de Mercados y Opinión Pública

Certificados por:



# | CONTENIDO |

- 1 Introducción
  - 1.1 Objetivos
  - 1.2 Ficha técnica
    - 1.2.1 Universo
    - 1.2.2 Características del trabajo de campo
    - 1.2.3 Muestreo y muestra
- 2 **Satisfacción general con el Ministerio de Educación Nacional**
  - 2.1 Oferentes
  - 2.2 Instituciones de Educación Superior Públicas
  - 2.3 Instituciones de Educación Superior Privadas
  - 2.4 Contratistas
  - 2.5 Secretarías de Educación
  - 2.6 Atención al ciudadano
- 3 Conclusiones y recomendaciones
- 4 Anexos

*“La empresa contratante del estudio es responsable de la publicación de los resultados de esta investigación”*

# 1. INTRODUCCIÓN



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

## 1.1 OBJETIVOS



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

## Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios y clientes externos del Ministerio de Educación Nacional con el fin de realizar una medición de fortalezas, debilidades e impactos que permitan el desarrollo de estrategias y acciones encaminadas a mejorar la labor del mismo.

# | OBJETIVO |

## Objetivos específicos

Medir la satisfacción de los clientes con respecto a la forma en que el MEN presta sus servicios. Esta se realiza a partir de los siguientes seis servicios que ofrece el MEN y que están certificados:

- Definición de políticas y normatividad.
- Desarrollo de Proyectos.
- Asistencia Técnica.
- Distribución y seguimiento de recursos financieros.
- Atención de trámites de aseguramiento de calidad en Educación Superior.
- Suministro y Divulgación de información.

A partir de esto se plantean los siguientes objetivos:

- Obtener índices de satisfacción de los clientes actuales del MEN (Cálculo de índices).
- Identificar los atributos críticos del servicio como herramientas claves que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlo.
- Fortalezas y debilidades identificadas.
- Identificar las inquietudes y necesidades de los clientes respecto del servicio de atención.
- Detectar oportunidades que permitan tanto la mejora del servicio como elevar los estándares de satisfacción de los clientes con la empresa.
- Identificar la percepción y expectativas sobre el mejoramiento en procesos y calidad de servicio al cliente.



## 1.2 FICHA TÉCNICA



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

## 1.2.1 UNIVERSO



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

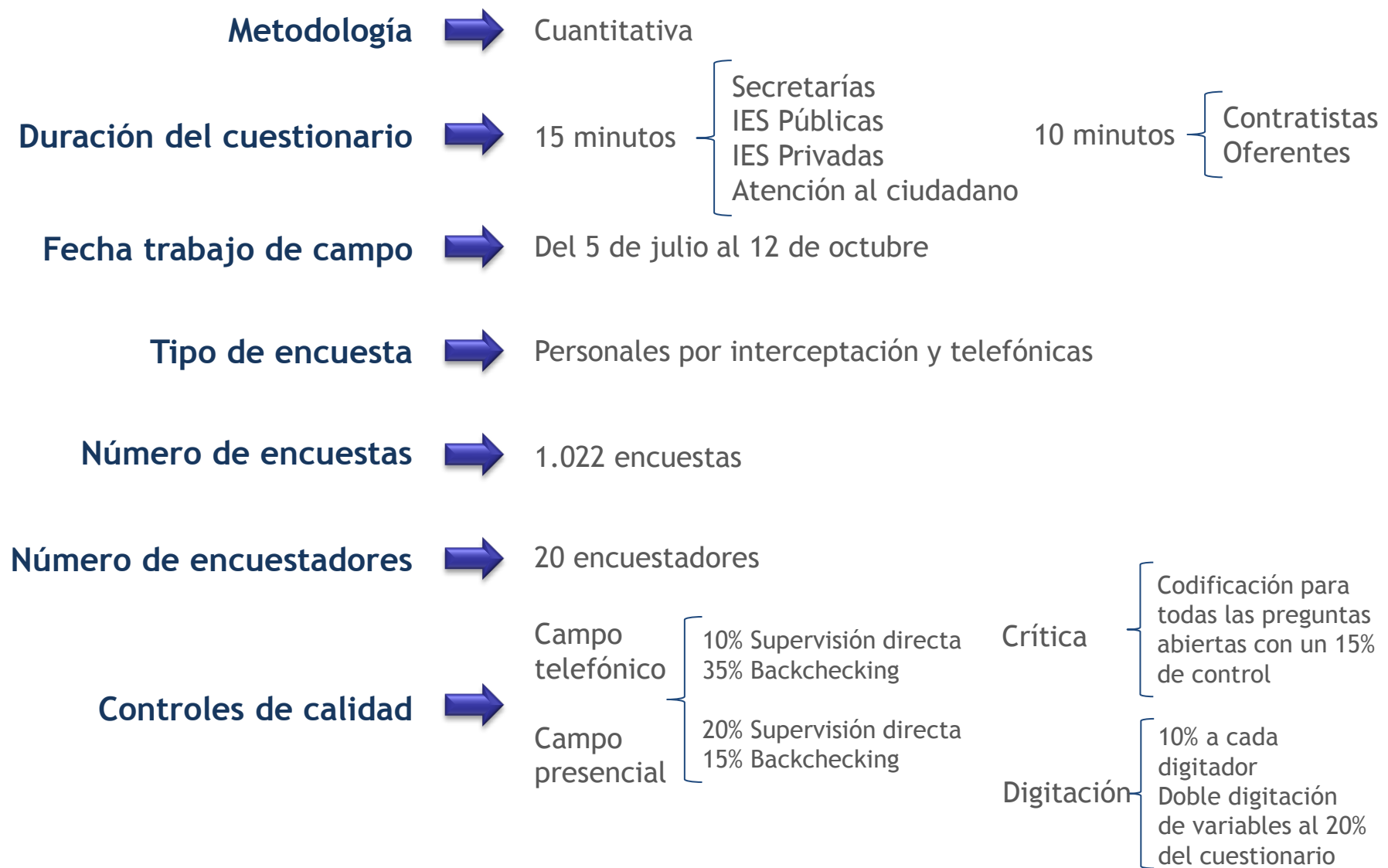
PÚBLICO OBJETIVO	TARGET	CIUDAD
Secretarías de Educación	Usuarios del MEN de cada Secretaría	BOGOTÁ
IES Públicas	Usuarios del MEN de las instituciones de educación superior públicas	NACIONAL
IES Privadas	Usuarios del MEN de las instituciones de educación superior privadas	NACIONAL
Atención al ciudadano	Clientes del servicio de atención al ciudadano	BOGOTÁ
Contratistas	Contratistas del MEN	BOGOTÁ
Oferentes	Oferentes del MEN	BOGOTÁ

## 1.2.2 CARACTERÍSTICAS DE CAMPO



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | CARACTERÍSTICAS DE CAMPO |



## 1.2.3 MUESTREO Y MUESTRA



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

## Encuestas telefónicas

Para la realización de **encuestas telefónicas con consecución de cita previa a partir de bases de datos existentes/ suministradas por el cliente**, se implementa un *muestreo aleatorio simple* sobre los listados, previamente clasificados por las variables de estratificación de la muestra.

Los listados a trabajar deben contar con la información necesaria y suficientemente actualizada para lograr la clasificación y realización del contacto con la persona que se pretende encuestar. Similarmente, la base de datos/listado, debe ser en lo posible presentada en medio magnético y debe contener un número de registros por lo menos 5 veces superior a la muestra propuesta para garantizar la consecución de las encuestas efectivas en el menor tiempo posible.

Dado que se realiza un muestreo aleatorio simple sobre el marco muestral completo que contempla una gran parte del universo de estudio se pueden hacer inferencias a partir de la muestra. Se establecen de antemano márgenes de error y de confiabilidad esperados. Los resultados se ajustan con base en los factores de ponderación según las **variables de estudio**.

## Encuestas presenciales en locación central

Para la realización de encuestas personales por intercepción (sin marco muestral, donde no se conoce el tamaño del universo y/ó cada uno de sus elementos no se pueden ubicar e identificar), se escogen las personas de manera sistemática según un criterio previamente definido.

En este caso el muestreo consiste en interceptar y entrevistar una de cada  $k$  personas que pasen por un determinado lugar y que cumplan con las características que definen el universo en estudio.

La “tasa de intercepción  $k$ ” se define con base en las características de afluencia de público del punto de intercepción y el perfil del encuestado buscado.

Este muestreo es aleatorio siempre y cuando el sitio de intercepción haga parte exclusiva del universo de estudio.

En este caso se utilizan fórmulas estadísticas que permiten hacer inferencias sobre el universo de estudio a partir de los resultados de la muestra. Adicionalmente, se establecen de antemano márgenes de error y de confiabilidad esperados. Los resultados se ajustan con base en los factores de ponderación según las variables de estudio.



# | MUESTRA |

Se realizaron 1.022 encuestas, de las cuales se realizaron 300 encuestas personales por interceptación en locación central y 722 encuestas telefónicas, con una duración de 10 y 15 minutos según el segmento evaluado, distribuidas de la siguiente manera:

PÚBLICO OBJETIVO	MUESTRA PROPUESTA	MUESTRA REALIZADA
Secretarías de Educación	94	92
IES Públicas	106	74
IES Privadas	236	212
Contratistas	270	226
Oferentes	130	118
Atención al ciudadano	300	300
<b>TOTAL</b>	<b>1.136</b>	<b>1.022</b>

La muestra para el segmento Atención al ciudadano, se controló por franja horaria. Lun a Vie de 8 a.m. a 5 p.m.

\* Margen de error del 3,1% calculado con un nivel de confianza del 95%.

\*\* Margen de error mayor al mínimo permitido (10%).



## Nota aclaratoria:

- Este estudio no se ponderó por solicitud del cliente.
- No se cumplió la muestra propuesta total debido al estado deficiente y desactualizado de los registros de las BDD y por la cantidad de registros requerida para lograr la muestra.

# | CONVENCIONES UTILIZADAS |

BR:100



BASES EN COLOR GRIS: bases mayores o iguales a 100 encuestas, se puede concluir con base en esta información.

BR: 99



BASES RESALTADAS EN COLOR ROJO: bases menores a 100 encuestas, se debe tener precaución al concluir con base en esta información. La base real representa base de personas que contestaron x pregunta.



Datos con diferencias significativas.

T2B



Sumatoria de los porcentajes satisfecho (5) y totalmente satisfecho (6) de la escala de satisfacción.

M2B



Sumatoria de los porcentajes algo satisfecho (4) y algo insatisfecho (3) de la escala de satisfacción.

B2B



Sumatoria de los porcentajes insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1) de la escala de satisfacción.



División de datos por debajo del T2B de la satisfacción general.

BR: Promedio



Bases reales presentadas en el promedio, sin incluir NS y/o NR.

# CONVENCIONES UTILIZADAS - MODELO DE SATISFACCIÓN (CS) |

## 1 MATRICES DE ACCIÓN

Nivel en que cada aspecto aporta al nivel de satisfacción global.

Permite **PRIORIZAR**

IMPORTANCIA RELATIVA  
Alta  
Baja

GENERAL DE CADA MOMENTO - OFERENTES

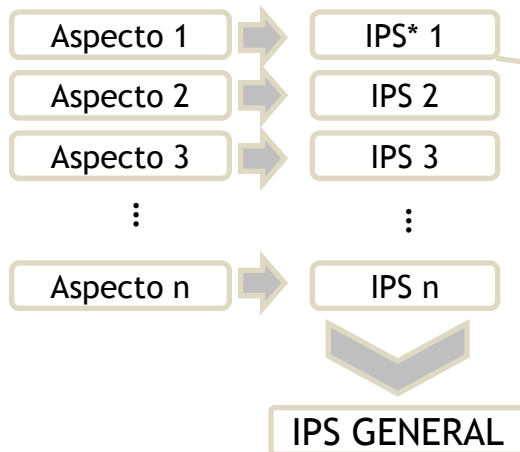
		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA RELATIVA	ALTA	<p>EL PROCESO DE SELECCIÓN</p> <p>Focalizar Aspectos críticos</p>	<p>Promover Aspectos sobresalientes</p>
	BAJA	<p>LA ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN</p> <p>Monitorear Aspectos secundarios</p>	<p>Mantener No acción</p>
		Bajo	Alto

DESEMPEÑO

Calculado a partir del nivel de satisfacción reportado en los atributos que componen cada aspecto.

Permite **DIAGNOSTICAR**

## 2 ÍNDICES DE SATISFACCIÓN



Calculado a partir de:

Importancia relativa × Desempeño

Permite **CUANTIFICAR** y **RESUMIR** el nivel de satisfacción y **COMPARAR** en el tiempo su evolución, así como hacerlo frente a la competencia si se requiere

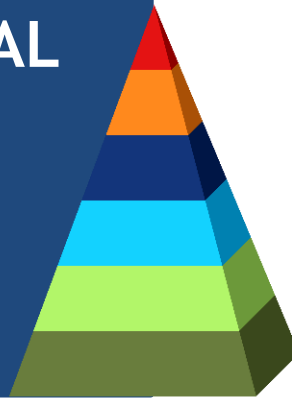
\*IPS= índice ponderado de satisfacción

# | CONVENCIONES UTILIZADAS |

El orden de los segmentos en el informe, está dado bajo el siguiente orden de la pirámide (de menor a mayor):



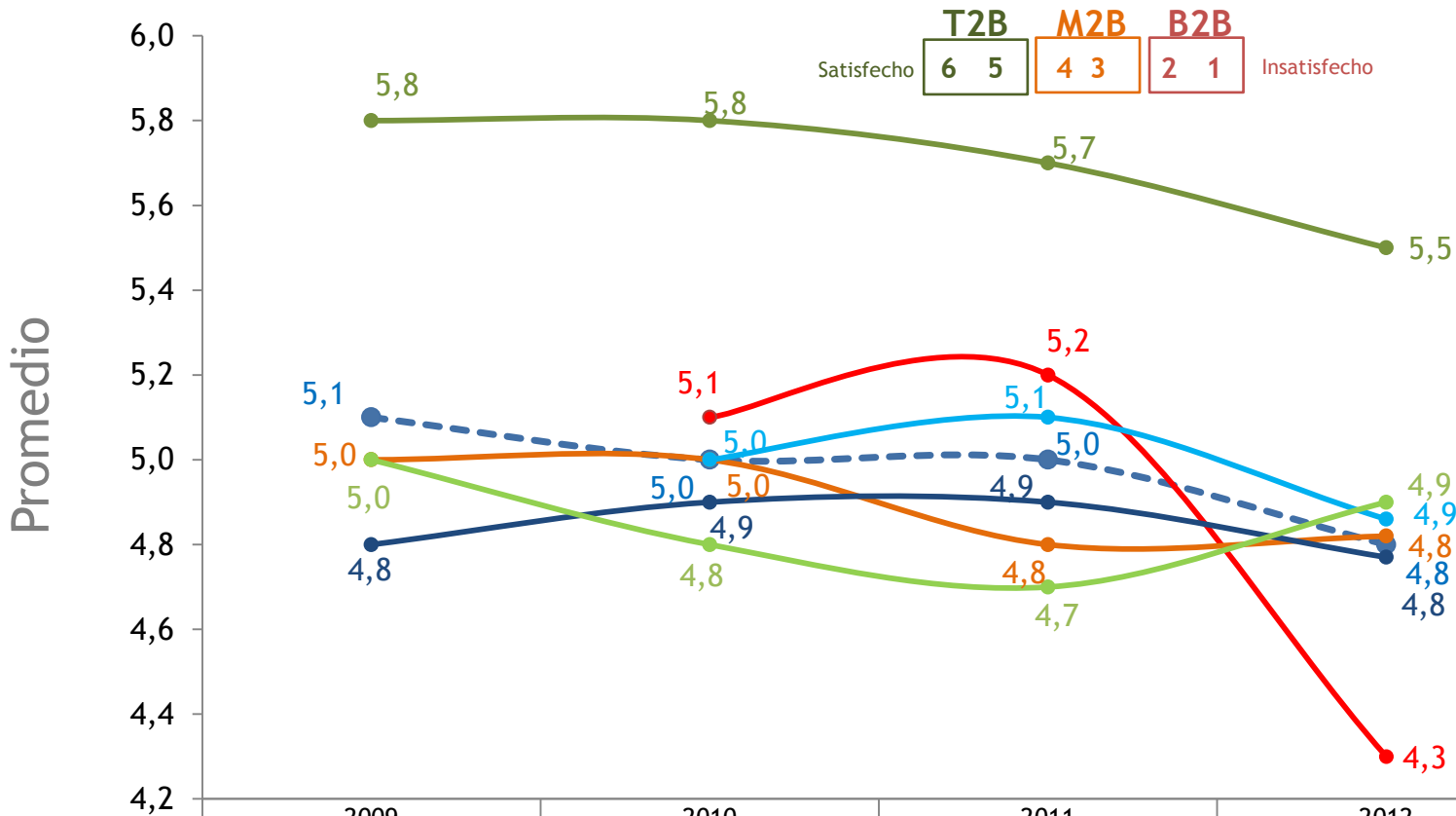
## 2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

**M.E.N**



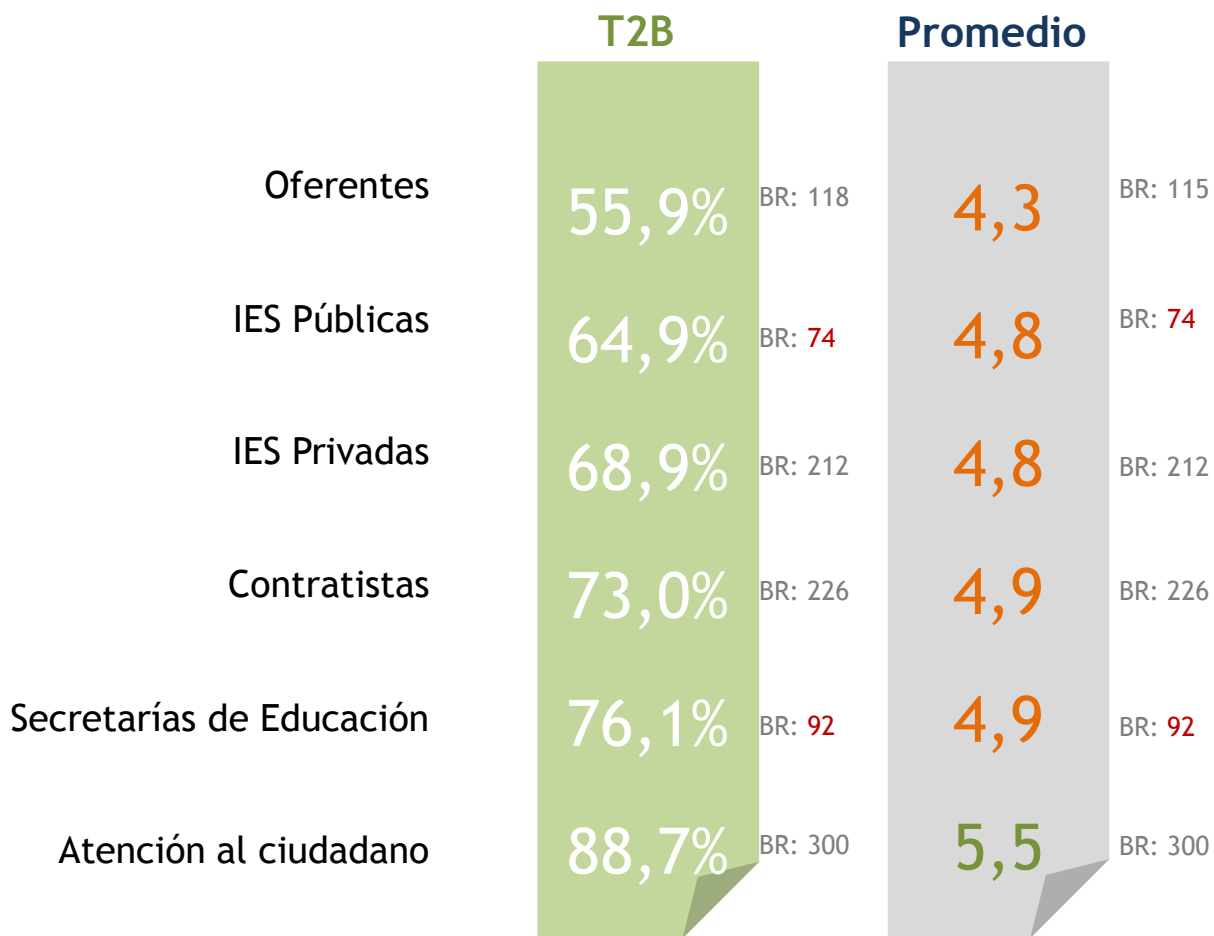
	2009	2010	2011	2012
<b>MEN</b>	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
<b>Ofertantes</b>	5,0 Base: 42	5,1 Base: 123	5,2 Base: 129	4,3 Base: 115
<b>IES Públicas</b>	4,8 Base: 87	5,0 Base: 70	4,8 Base: 67	4,8 Base: 74
<b>IES Privadas</b>	5,0 Base: 59	4,9 Base: 196	4,9 Base: 204	4,8 Base: 212
<b>Contratistas</b>	5,0 Base: 300	4,8 Base: 94	4,7 Base: 94	4,9 Base: 92
<b>Secretarías</b>	5,8 Base: 300	5,8 Base: 354	5,7 Base: 300	5,5 Base: 300

**T2B 2012**

**56%**  
**65%**  
**69%**  
**73%**  
**76%**  
**89%**

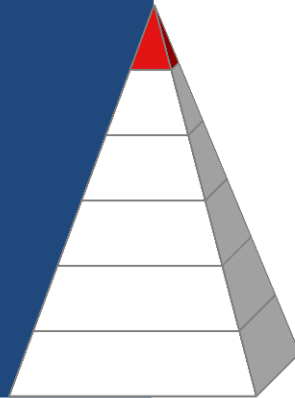
# | SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEN |

M.E.N



01. ¿De manera general qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos en el día de hoy en ...?

## 2.1 OFERENTES

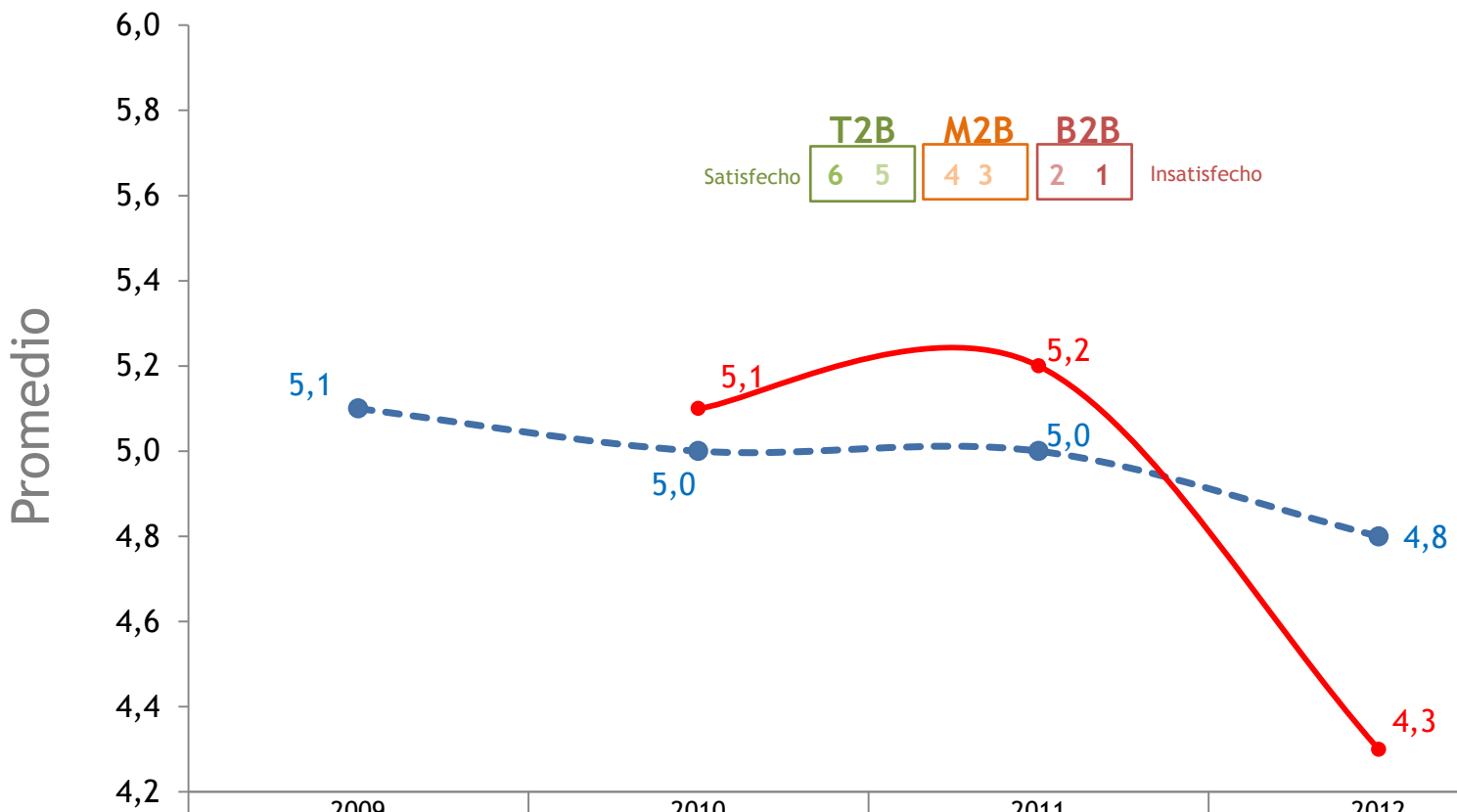


**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia



# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

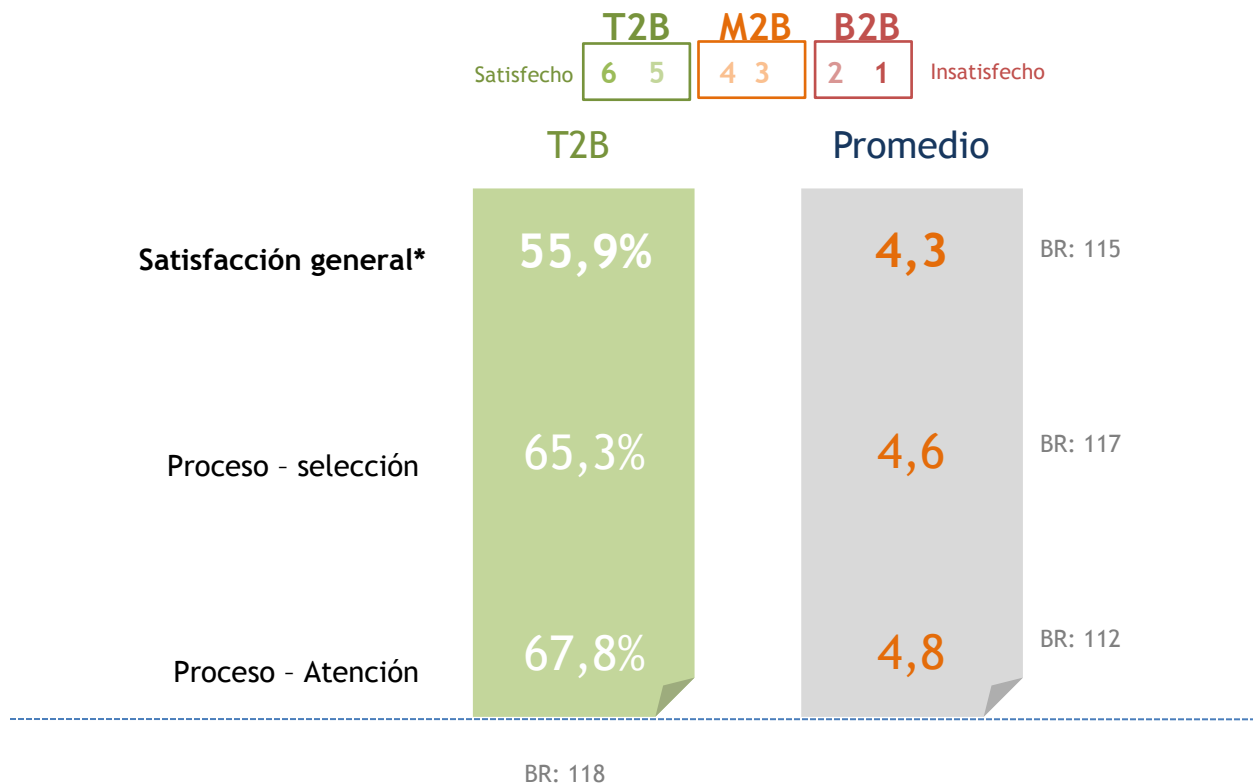
**OFERENTES**



	2009	2010	2011	2012
<b>MEN</b>	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
<b>Oferentes</b>		5,1 Base: 123	5,2 Base: 129	4,3 Base: 115

# | SATISFACCIÓN GENERAL OFERENTES |

OFERENTES



\*Ir a Razones Satisfacción General...

01. ¿De manera general qué tan satisfecho está usted con el proceso de contratación del Ministerio de Educación Nacional?

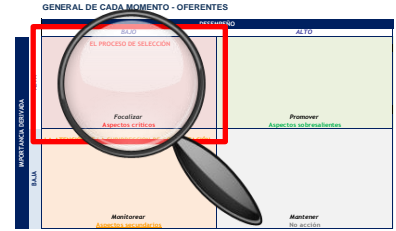
## GENERAL DE CADA MOMENTO - OFERENTES

		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	<p><b>EL PROCESO DE SELECCIÓN</b></p> <p><i>Focalizar</i> Aspectos críticos</p>	<p><i>Promover</i> Aspectos sobresalientes</p>
	BAJA	<p><b>LA ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCION DE CONTRATACIÓN</b></p> <p><i>Monitorear</i> Aspectos secundarios</p>	<p><i>Mantener</i> No acción</p>

# PROCESO DE SELECCIÓN: CRÍTICO -> FOCALIZAR



## OFERENTES



	T2B	Promedio	
A. Satisfacción general Proceso de selección	65,3%	4,6	BR: 117
La claridad y coherencia de las condiciones para participar según el objeto del proceso de selección	73,7%	4,8	BR: 117
La transparencia en el proceso de adjudicación	73,7%	5,0	BR: 114
La divulgación de los canales para comunicarse durante el proceso de selección	69,5%	4,7	BR: 118
El cumplimiento del cronograma planteado en los pliegos de condiciones	68,6%	4,9	BR: 111
La evaluación de las propuestas según lo planteado en los pliegos de condiciones	65,3%	4,7	BR: 109
La claridad de las respuestas dadas a observaciones o dudas planteadas por los oferentes	62,7%	4,5	BR: 115
Los plazos para presentar ofertas	61,0%	4,6	BR: 112
El tiempo de respuesta a observaciones o dudas planteadas por los oferentes	58,5%	4,6	BR: 114
La facilidad para comunicarse con el ministerio durante el proceso de selección	58,5%	4,6	BR: 114
	BR: 118		

## Recomendaciones y sugerencias M2B

Ampliar la información	16,7%
Personal mejor capacitado	13,3%
Que se comuniquen las condiciones de ejecución del contrato	13,3%
Mayor divulgación de los procesos	10,0%
Que haya mas claridad en la información	10,0%
Brindar más asesoría en los procesos	6,7%
Que todo el mundo tenga acceso a los procesos	6,7%
Información coherente	6,7%

Menciones omitidas inferiores a 6,7%: (43,3%) BR: 30

A. Vamos a evaluar el proceso de selección ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | PROCESO DE ATENCIÓN: SECUNDARIA -> MONITOREAR |

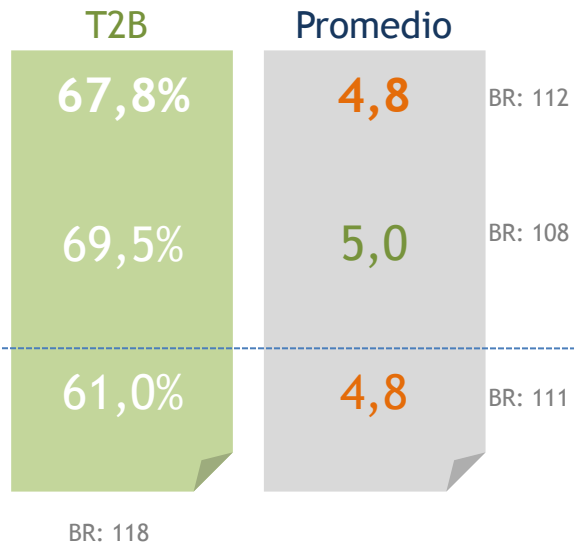
## OFERENTES



B. Satisfacción general proceso de atención de la subdirección de contratación del MEN

La cortesía y amabilidad del personal en orientación general durante el proceso de selección

La orientación sobre solicitudes o dudas durante el proceso de selección



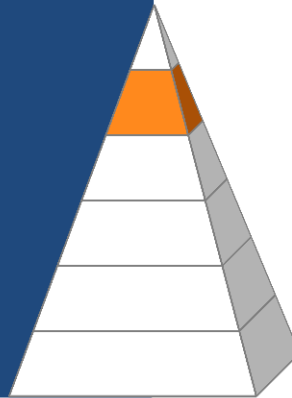
### Recomendaciones y sugerencias M2B

- Mayor agilidad en las respuestas 13,0%
- Hacer más asertivos los cronogramas de contratación 8,7%
- Abrir mas canales de comunicación para la atención 8,7%
- Claridad en las condiciones del contrato 8,7%
- Ampliar los canales de información 4,4%
- Brindar un correo para inquietudes 4,4%
- Mantener los datos de contacto actualizados 4,4%
- Ninguna 30,4%

Menciones omitidas inferiores a 4,4%: (21,8%) BR: 23

B. Ahora vamos a evaluar la ATENCIÓN de la subdirección de contratación del MEN ¿Qué tan satisfecho está usted con ...?

## 2.2 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

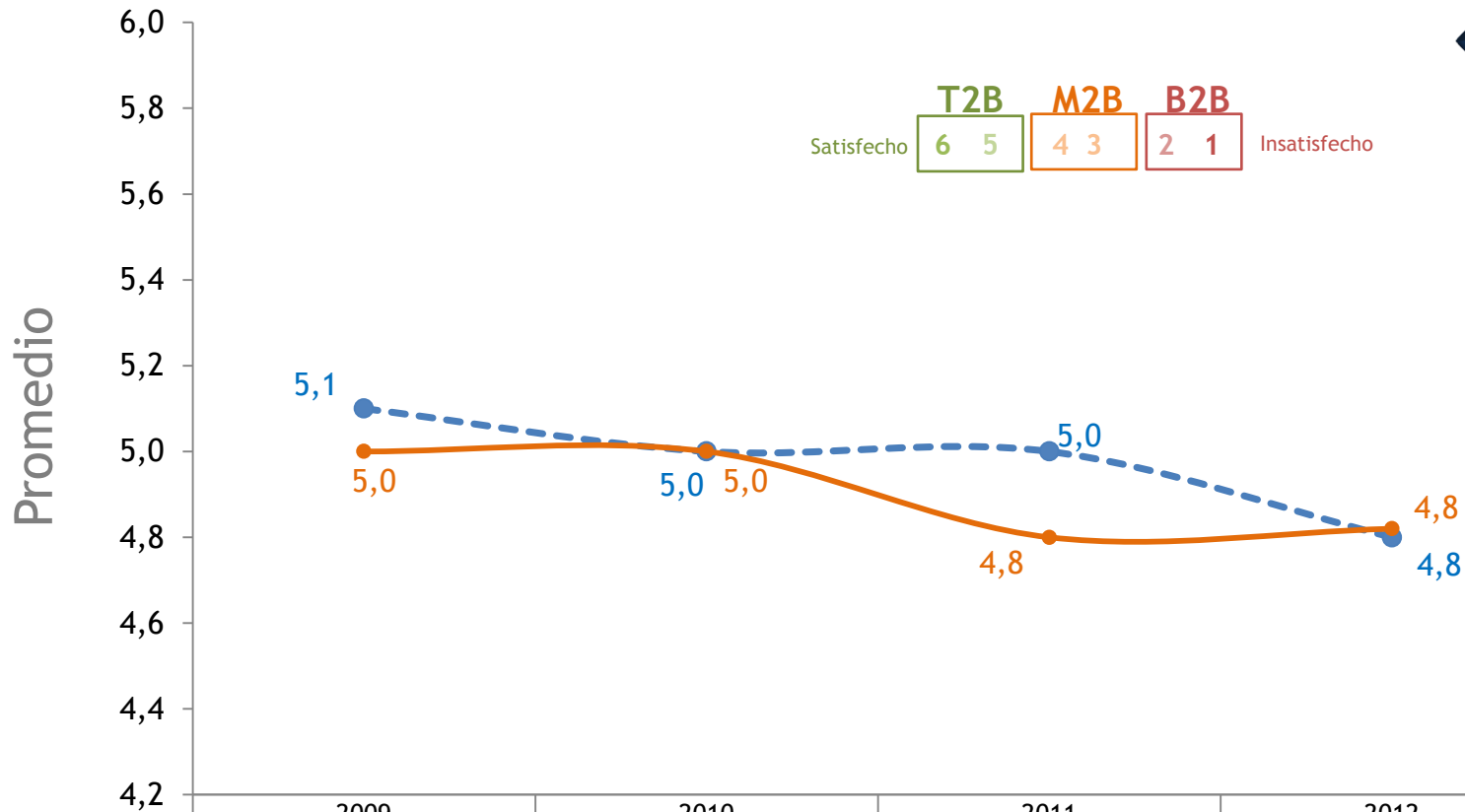


**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

IES PÚBLICAS

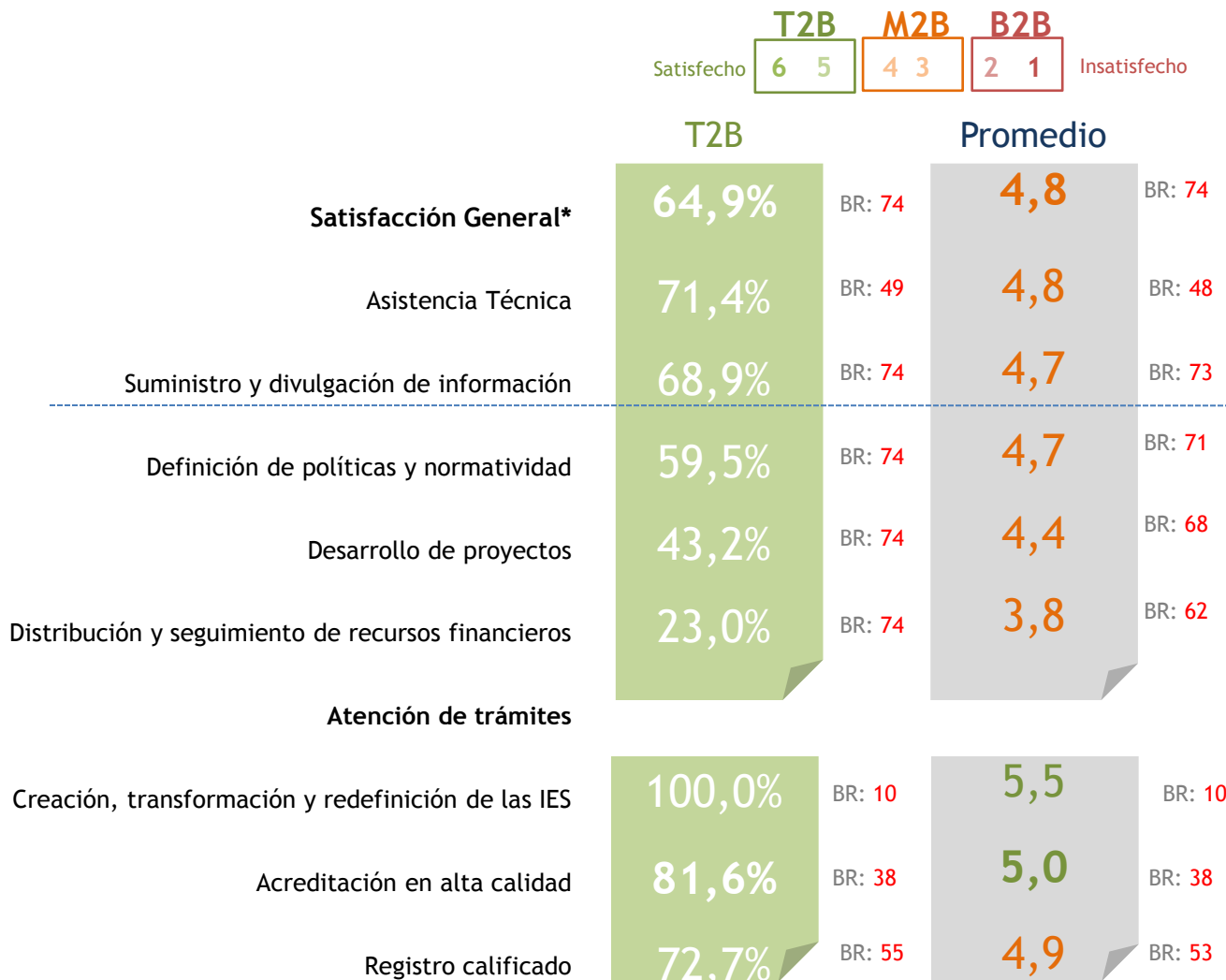
Satisfecho **T2B** **M2B** **B2B** Insatisfecho  
 6 5 4 3 2 1



	2009	2010	2011	2012
—●— MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
—●— IES Públicas	5,0 Base: 42	5,0 Base: 70	4,8 Base: 67	4,8 Base: 74

# | SATISFACCIÓN GENERAL IES PÚBLICAS |

**IES PÚBLICAS**



\*Ir a [Razones Satisfacción General...](#)

01. ¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?

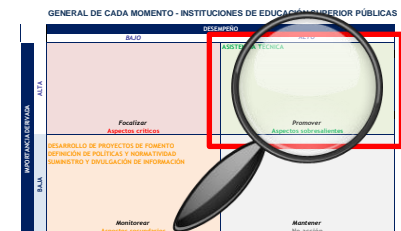


## GENERAL DE CADA MOMENTO - INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

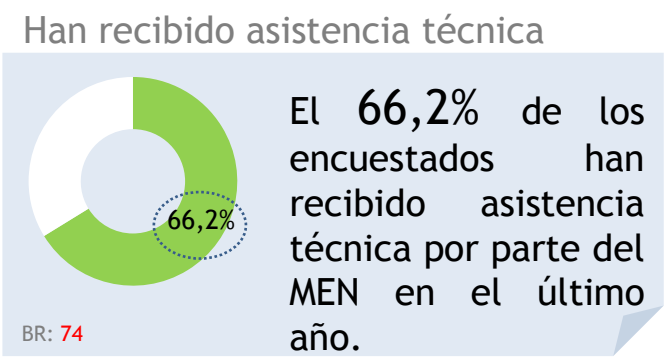
		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	<p><i>Focalizar</i> <b>Aspectos críticos</b></p>	<p><b>ASISTENCIA TÉCNICA</b></p> <p><i>Promover</i> <b>Aspectos sobresalientes</b></p>
	BAJA	<p><b>DESARROLLO DE PROYECTOS DE FOMENTO</b> <b>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD</b> <b>SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</b></p> <p><i>Monitorear</i> <b>Aspectos secundarios</b></p>	<p><i>Mantener</i> No acción</p>

# ASISTENCIA TÉCNICA: SOBRESALIENTE -> PROMOVER

**IES PÚBLICAS**



	T2B	Promedio	BR
<b>A. Satisfacción general asistencia técnica</b>	<b>71,4%</b>	<b>4,8</b>	BR: 48
La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales	81,6%	4,9	BR: 49
El logro de los objetivos de la asistencia técnica	75,5%	4,9	BR: 49
La utilidad de la asistencia técnica realizada por el MEN	75,5%	4,9	BR: 48
El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica programadas	75,5%	4,9	BR: 47
La calidad en los contenidos de la asistencia técnica	75,5%	5,0	BR: 47
La oportunidad en la realización de la asistencia técnica	71,4%	4,8	BR: 48
La oportunidad en la programación de la asistencia técnica	65,3%	4,8	BR: 47
El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN	65,3%	4,8	BR: 47
La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la institución	63,3%	4,8	BR: 48
			BR: 49



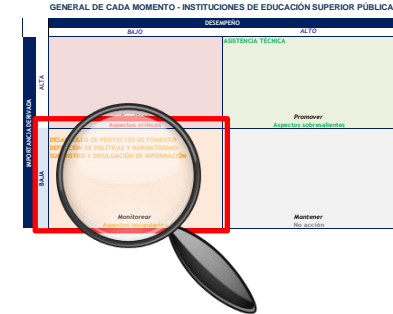
F1. En los últimos 12 meses ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación Nacional? / A. Comencemos evaluando la Asistencia Técnica: Es decir el Servicio de apoyo que se presta a las Instituciones de Educación Superior (IES) para el fortalecimiento de la capacidad de gestión pedagógica, técnica, administrativa y financiera. (Foros, talleres, visitas y mesas regionales). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# DESARROLLO DE PROYECTOS: SECUNDARIA -> MONITOREAR |

**IES PÚBLICAS**



	T2B	Promedio	BR:
B. Satisfacción general Desarrollo de proyectos	43,2%	4,4	68
La aplicabilidad de los proyectos en la institución	51,4%	4,5	67
El alcance de los proyectos desarrollados para lograr el impacto esperado	51,4%	4,5	68
La utilidad de los proyectos para solucionar necesidades	50,0%	4,5	68
La contribución de los proyectos al logro de las metas del plan sectorial	44,6%	4,4	65
El apoyo del MEN para la realización técnica y financiera de los proyectos	41,9%	4,1	67
El alcance de los proyectos para solucionar las necesidades específicas de la institución	29,7%	4,1	64
	BR: 74		



## Recomendaciones y sugerencias M2B

Brindar apoyo financiero	9,1%
Ampliar los recursos para el desarrollo de proyectos	9,1%
Mayor fluidez en la comunicación	6,1%
Brindar mayor acceso a los recursos	6,1%
Mayor solución a las necesidades	6,1%
Deben clasificar las instituciones para que haya equidad	6,1%
Brindar mayor apoyo al fomento del ministerio	6,1%
Brindar mayor cobertura de personal en todas las ciudades	6,1%
Ninguna	45,7%

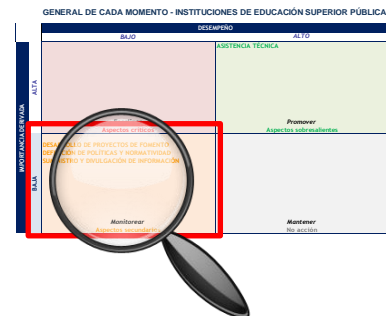
Menciones omitidas inferiores a 6,1%: (30,3%) BR: 33

B. Ahora evaluemos el Desarrollo de Proyectos de fomento (Calidad, Cobertura y Eficiencia). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE NORMATIVIDAD: SECUNDARIA -> MONITOREAR |

**IES PÚBLICAS**

	T2B	Promedio	BR:
<b>C. Satisfacción general definición políticas de normatividad</b>	<b>59,5%</b>	<b>4,7</b>	<b>BR: 71</b>
La oportunidad en la divulgación de la norma	70,3%	4,8	BR: 70
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	67,6%	4,8	BR: 71
La coherencia de las normas con el plan sectorial	63,5%	4,7	BR: 70
La accesibilidad a los mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	60,8%	4,6	BR: 69
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	58,1%	4,6	BR: 71
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	56,8%	4,6	BR: 71
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	52,7%	4,6	BR: 71
			<b>BR: 74</b>

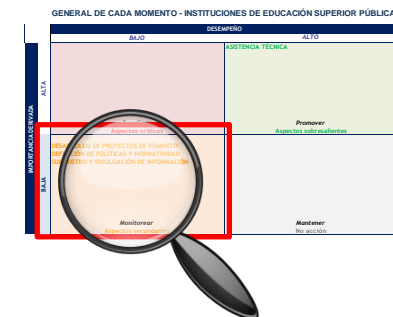


C. Evaluemos la Definición de políticas y normatividad: Es decir los Servicios de generación de política sectorial y de reglamentación pertinentes para la organización técnica y pedagógica de las modalidades del servicio público educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: SECUNDARIA - > MONITOREAR |

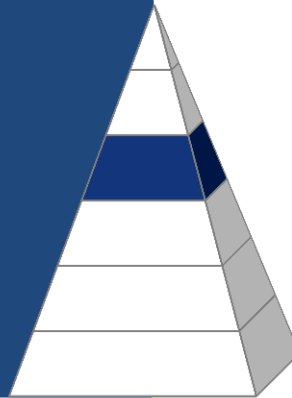
IES PÚBLICAS

	T2B	Promedio	BR: 74
D. Satisfacción general suministro y divulgación de información	68,9%	4,7	BR: 74
La facilidad para consultar y navegar en los sistemas de información	67,6%	4,8	BR: 73
La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN	67,6%	4,8	BR: 73
La veracidad y actualización de la información	60,8%	4,7	BR: 73
La oportunidad en la publicación o suministros de la información	59,5%	4,7	BR: 74
La claridad de la información recibida (fácil interpretación)	59,5%	4,7	BR: 73
			BR: 74



D. Vamos a evaluar el Suministro y divulgación de información (SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior), OBSERVATORIO, SACES (sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior), Sistema para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior (SPADIES)). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

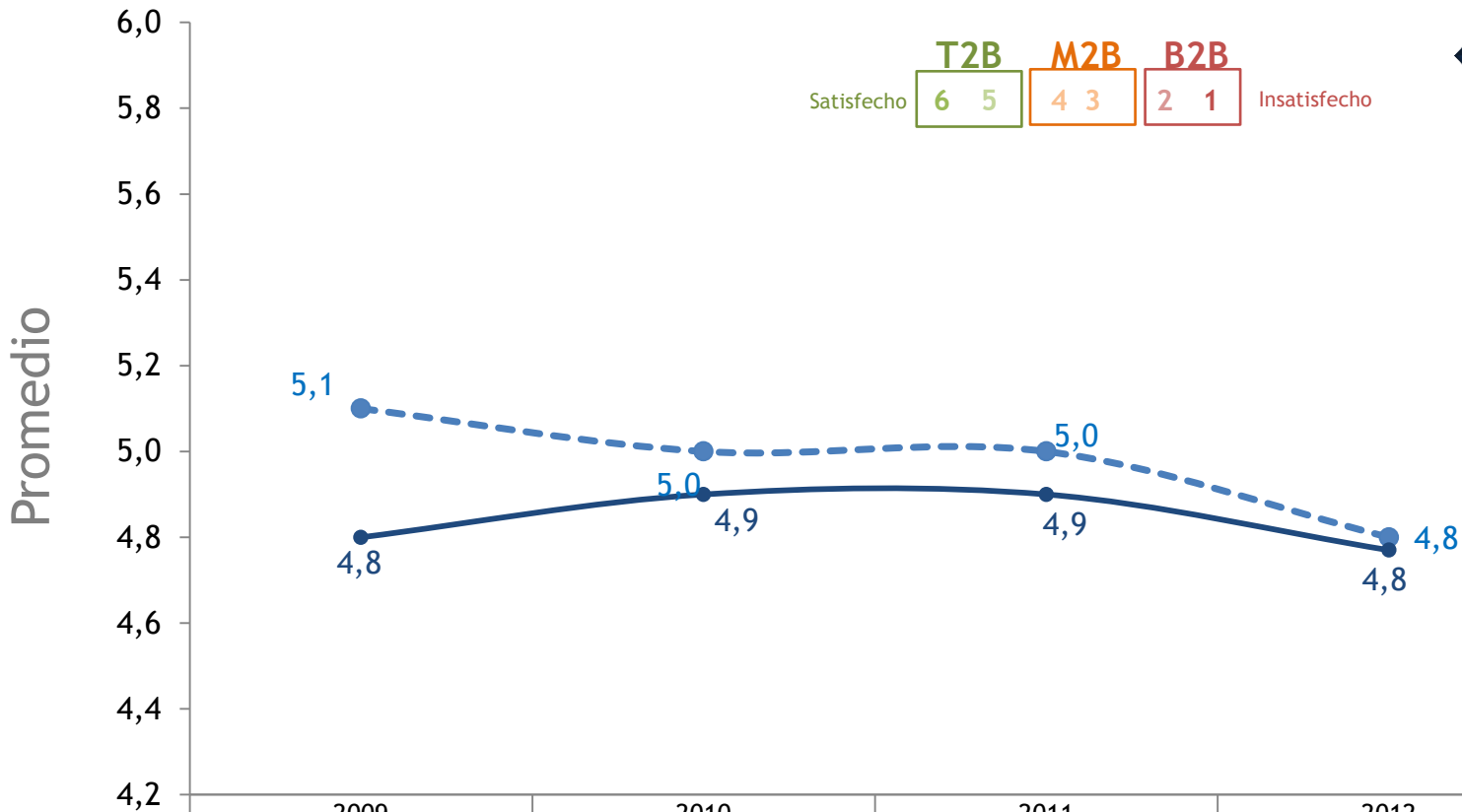
## 2.3 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

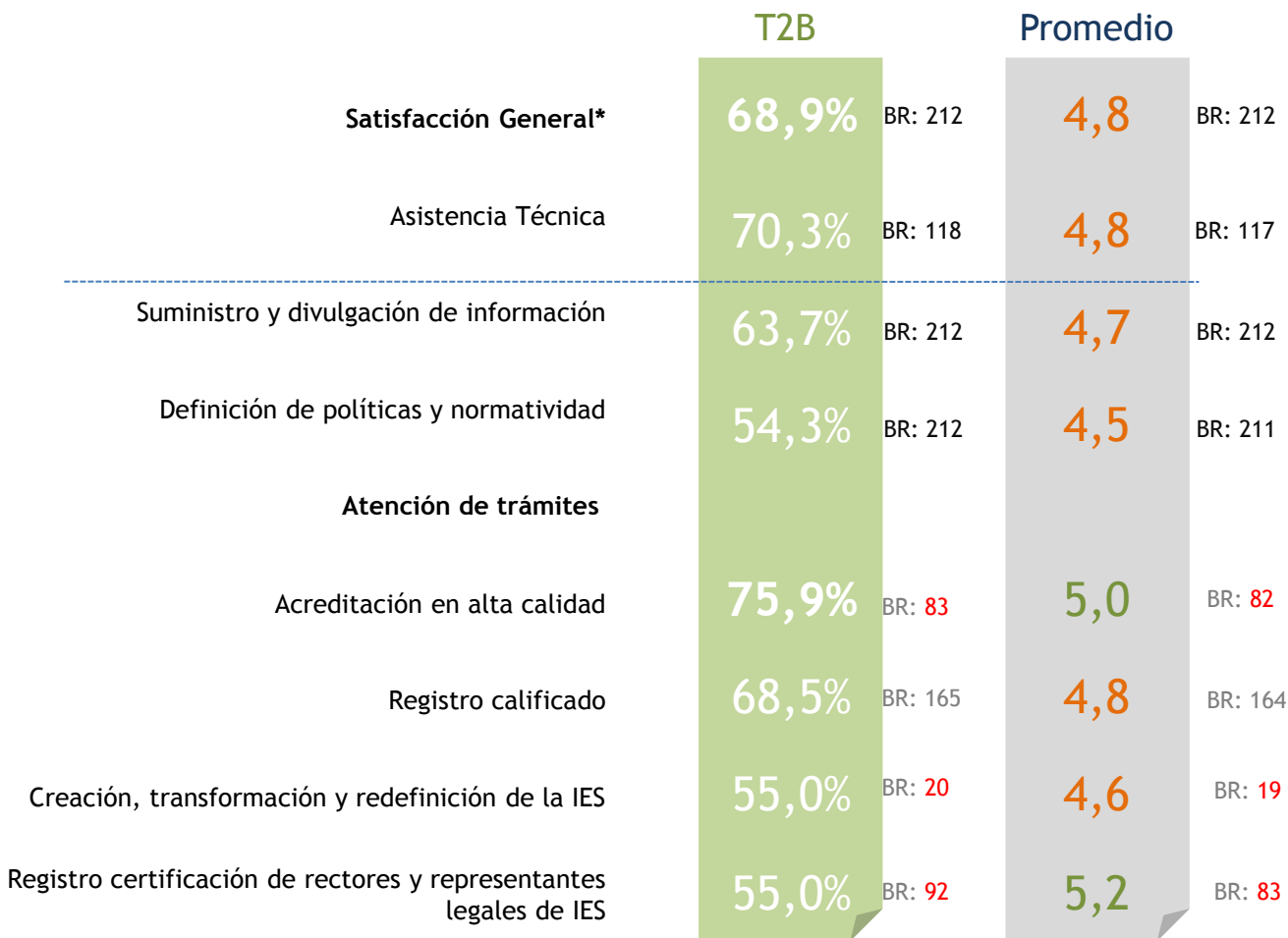
**IES PRIVADAS**



	2009	2010	2011	2012
—●— MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
—●— IES Privadas	4,8 Base: 87	4,9 Base: 196	4,9 Base: 204	4,8 Base: 212

# | SATISFACCIÓN GENERAL IES PRIVADAS |

IES PRIVADAS



\*Ir a Razones Satisfacción General...

01. ¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?

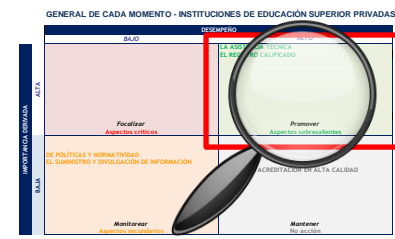


## GENERAL DE CADA MOMENTO - INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	<p><i>Focalizar</i> Aspectos críticos</p>	<p>LA ASISTENCIA TÉCNICA EL REGISTRO CALIFICADO</p> <p><i>Promover</i> Aspectos sobresalientes</p>
	BAJA	<p>DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD EL SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p><i>Monitorear</i> Aspectos secundarios</p>	<p>TRÁMITE DE ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD</p> <p><i>Mantener</i> No acción</p>

# | ASISTENCIA TÉCNICA: SOBRESALIENTE -> PROMOVER |

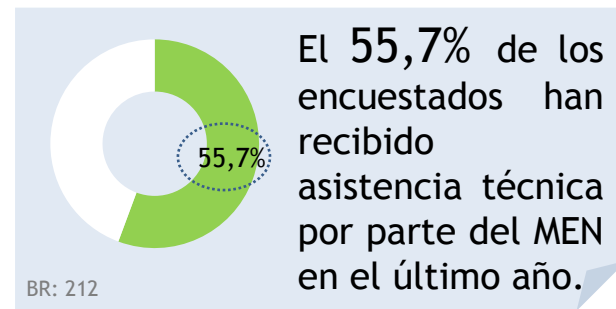
## IES PRIVADAS



### A. Satisfacción general asistencia técnica

	T2B	Promedio	BR:
El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica programadas	70,3%	4,8	BR: 117
El logro de los objetivos de la asistencia técnica	73,7%	4,9	BR: 115
La utilidad de la asistencia técnica realizada por el MEN	70,3%	4,8	BR: 116
La calidad en los contenidos de la asistencia técnica	69,5%	4,8	BR: 116
La oportunidad en la programación de la asistencia técnica	67,8%	4,8	BR: 117
La oportunidad en la realización de la asistencia técnica	66,1%	4,7	BR: 117
El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN	65,3%	4,7	BR: 115
La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales	63,6%	4,7	BR: 109
La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la institución	62,7%	4,7	BR: 116
			BR: 118

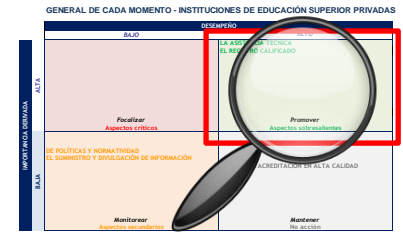
### Han recibido asistencia técnica



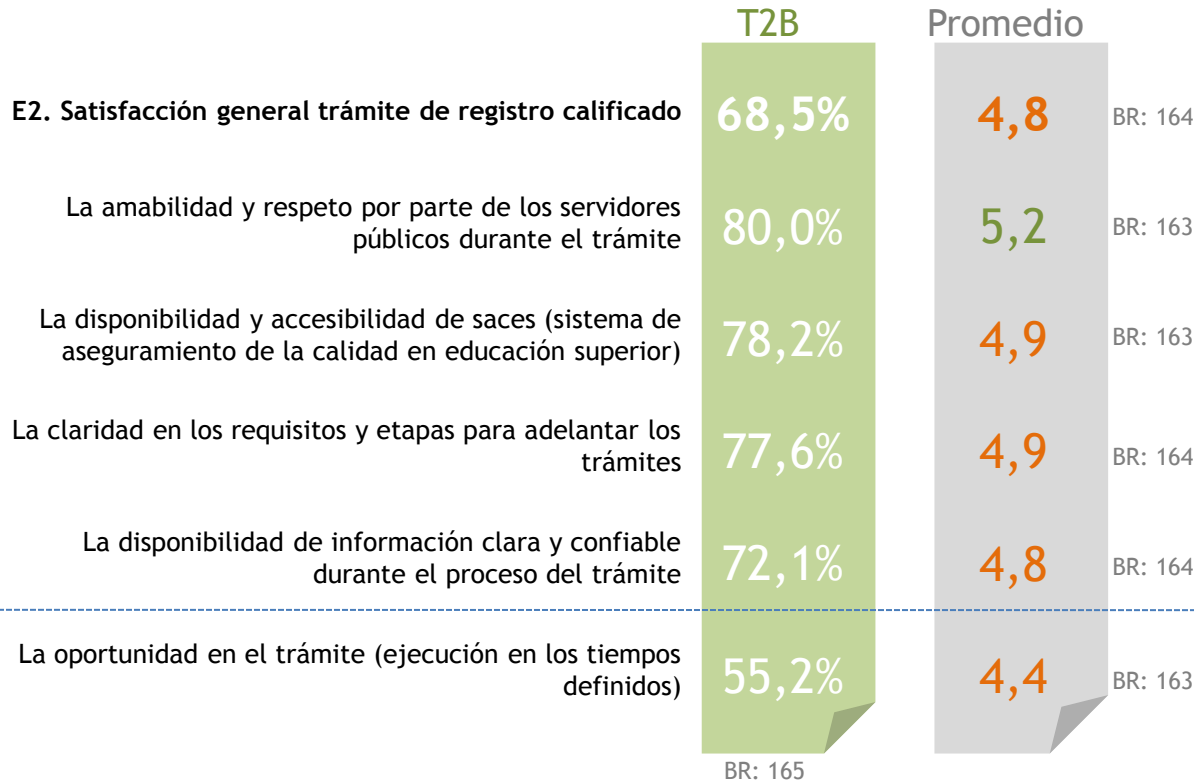
F1. En los últimos 12 meses ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación Nacional? / A. Comencemos evaluando la Asistencia Técnica: Es decir el Servicio de apoyo que se presta a las Instituciones de Educación Superior (IES) para el fortalecimiento de la capacidad de gestión pedagógica, técnica, administrativa y financiera. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | REGISTRO CALIFICADO: SOBRESALIENTE -> PROMOVER |

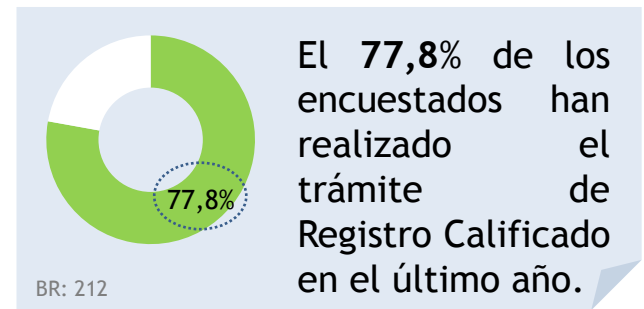
## IES PRIVADAS



### E2. Satisfacción general trámite de registro calificado



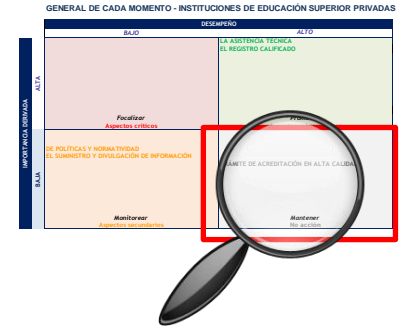
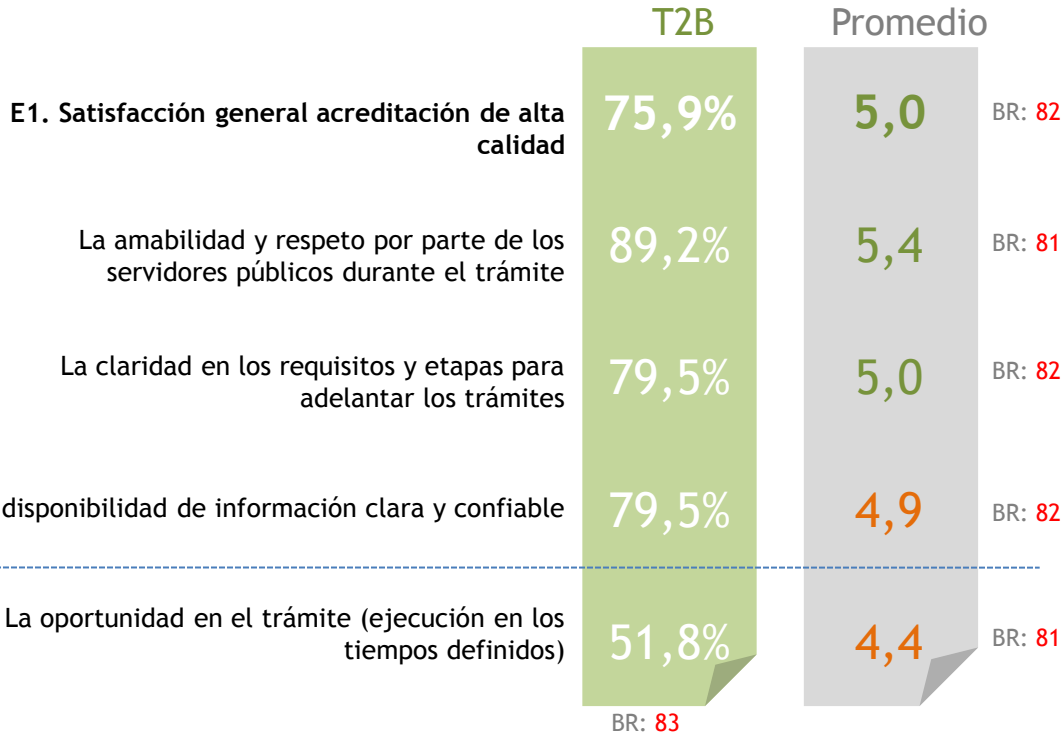
### Trámite de registro calificado



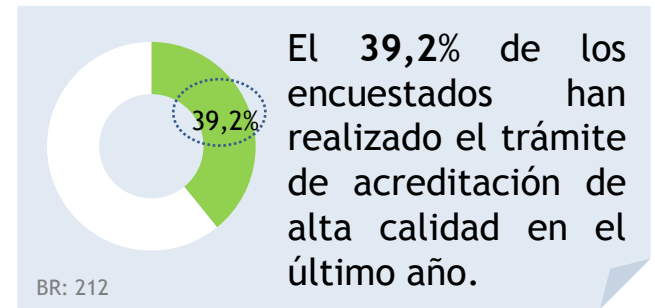
E. Evaluemos la Atención de trámites: Por favor piense en los tres últimos trámites que haya utilizado y responda con base en los aspectos que se indagaron en cada uno de ellos. / E02. Pensando en el último año, ha realizado el trámite de registro calificado? / E2. Pensando en el REGISTRO CALIFICADO ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD: NO ACCIÓN-> MANTENER |

## IES PRIVADAS



### Trámite de acreditación de alta calidad



E. Evaluemos la Atención de trámites: Por favor piense en los tres últimos trámites que haya utilizado y responda con base en los aspectos que se indagaron en cada uno de ellos. / E01. Pensando en el último año, ha realizado el trámite de acreditación en alta calidad? / E1. Pensando en la ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

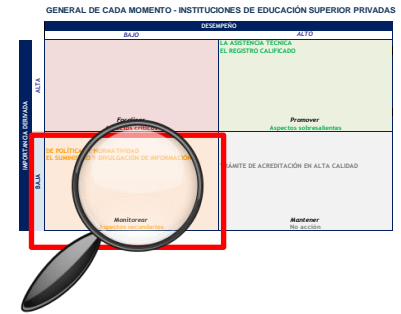
# | DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD: SECUNDARIA -> MONITOREAR |



## IES PRIVADAS

### B. Satisfacción general definición de políticas y normatividad

	T2B	Promedio	BR:
	54,3%	4,5	211
La oportunidad en la divulgación de la norma	67,5%	4,6	208
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	67,5%	4,7	211
La accesibilidad a mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	59,9%	4,6	205
La coherencia de las normas con el plan sectorial	50,9%	4,5	203
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	50,5%	4,4	211
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	48,1%	4,4	207
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	47,2%	4,4	203



### Recomendaciones y sugerencias M2B

Espacios de participación para las ies	14,1%
Claridad en la información	14,1%
Mayor divulgación de las normas	9,8%
Mejorar los canales de divulgación	6,5%
Tener en cuenta las características de cada institución	6,5%
Flexibilidad en cuanto a normatividades	4,4%
Más coherencia en la información	4,4%
Mantener los mecanismos de participación	3,3%
Orientar las políticas hacia el fomento de la calidad educativa	3,3%
Mayor agilidad en las resoluciones	3,3%
Ninguna	28,5%

Menciones omitidas inferiores a 3,3%: (38,1%) BR: 92

B. Ahora vamos a evaluar la Definición de políticas y normatividad: Es decir el Servicio de generación de política sectorial y de reglamentación pertinentes para la organización técnica y pedagógica de las modalidades del servicio público educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: SECUNDARIA - > MONITOREAR |

## IES PRIVADAS



T2B Promedio

C. Satisfacción general suministro y divulgación de información

63,7% 4,7 BR: 212

La facilidad para consultar y navegar en los sistemas de información

65,6% 4,7 BR: 210

Claridad de la información recibida (fácil interpretación)

62,7% 4,6 BR: 210

La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN

59,9% 4,6 BR: 211

La oportunidad en la publicación o suministros de la información

58,0% 4,6 BR: 211

La veracidad y actualización de la información

56,6% 4,6 BR: 210

BR: 212



### Recomendaciones y sugerencias M2B

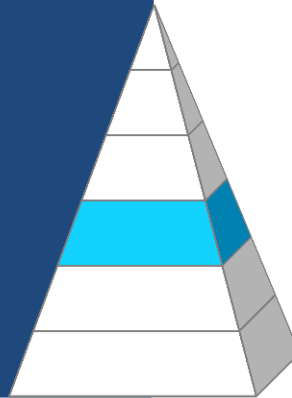
Información actualizada	18,7%
Brindar información clara	8,0%
Información oportuna	8,0%
Que las plataformas snies/spadies sean más amigables	8,0%
Más capacitaciones	6,7%
Mejorar los tiempos de respuesta	5,3%
Mayor divulgación de la información	5,3%
Ninguna	24%

Menciones omitidas inferiores a 5,3%: (46,6%)

BR: 75

C. Vamos a evaluar el Suministro y divulgación de información (SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior), OBSERVATORIO, SACES (sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior), Sistema para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior (SPADIES)). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

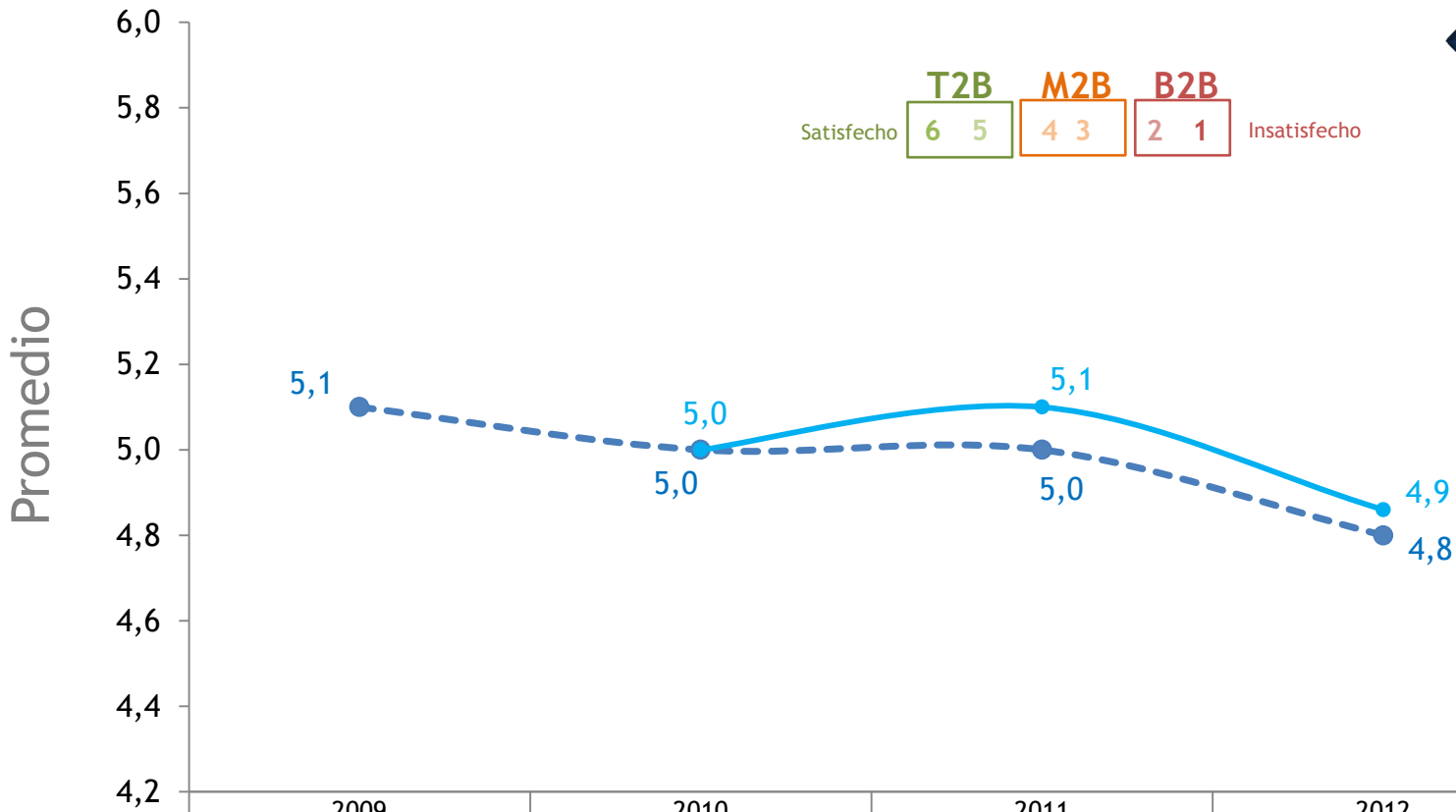
## 2.4 CONTRATISTAS



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

**CONTRATISTAS**

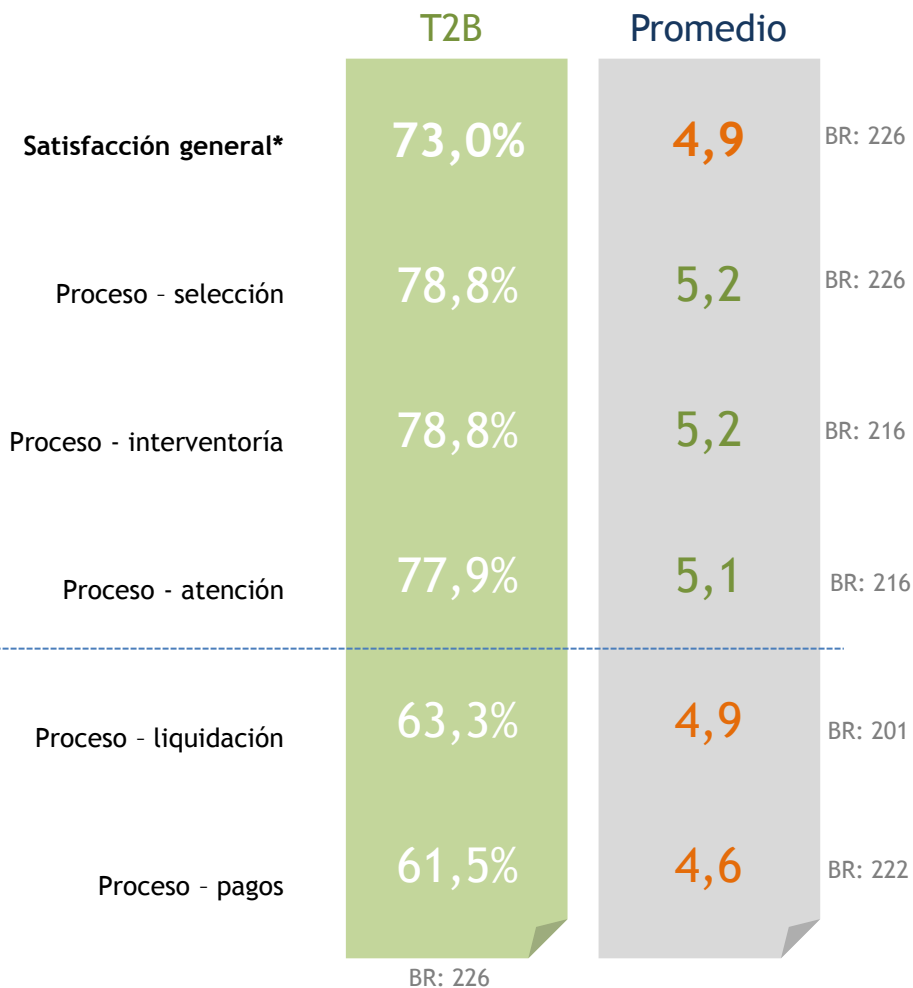


	2009	2010	2011	2012
● - MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
● - Contratistas		5,0 Base: 310	5,1 Base: 244	4,9 Base: 226



# | SATISFACCIÓN GENERAL CONTRATISTAS |

## CONTRATISTAS



\*Ir a Razones Satisfacción General...

01. ¿De manera general qué tan satisfecho está usted con el proceso de contratación del Ministerio de Educación Nacional?

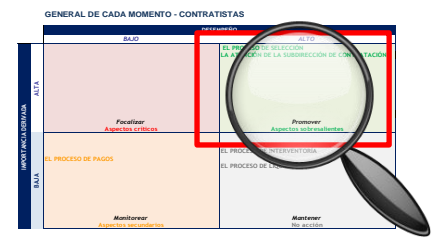
## GENERAL DE CADA MOMENTO - CONTRATISTAS

		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	<p><i>Focalizar</i> Aspectos críticos</p>	<p>EL PROCESO DE SELECCIÓN LA ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN</p> <p><i>Promover</i> Aspectos sobresalientes</p>
	BAJA	<p>EL PROCESO DE PAGOS</p> <p><i>Monitorear</i> Aspectos secundarios</p>	<p>EL PROCESO DE INTERVENTORÍA EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN</p> <p><i>Mantener</i> No acción</p>

# PROCESO DE SELECCIÓN: SOBRESALIENTE -> PROMOVER

	T2B	Promedio	
<b>A. Satisfacción general proceso de selección</b>	<b>78,8%</b>	<b>5,2</b>	BR: 211
La transparencia en el proceso de adjudicación	84,1%	5,7	BR: 199
La claridad de la información sobre el proceso de legalización del contrato y sus respectivos trámites	83,2%	5,3	BR: 220
La claridad y coherencia de las condiciones para participar en el proceso de selección	78,3%	5,3	BR: 220
Los plazos para presentar documentos requeridos según el proceso de selección	77,4%	5,1	BR: 207
La información que le dieron sobre los canales de comunicación disponibles durante el proceso de selección	77,0%	5,3	BR: 209
El nivel de ajuste de los contratos en relación con el proceso de selección, en cuanto a la claridad, alcance y coherencia con la ejecución	75,7%	5,1	BR: 205
La facilidad para comunicarse con el ministerio durante el proceso de selección	74,8%	5,2	BR: 212
La claridad de las respuestas dadas a observaciones o dudas planteadas por los oferentes	73,5%	5,2	BR: 201
El tiempo de respuesta a observaciones o dudas planteadas por los oferentes	71,2%	5,1	BR: 200
El cumplimiento del cronograma planteado en el proceso de selección	71,2%	5,0	BR: 202
La evaluación de las propuestas según lo planteado en los pliegos de condiciones	67,3%	5,3	BR: 178
	BR: 226		

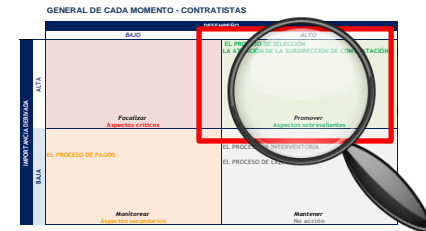
## CONTRATISTAS



A. Vamos a evaluar el proceso de selección ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN: SOBRESALIENTE -> PROMOVER |

## CONTRATISTAS



E. Satisfacción general subdirección de contratación

77,9%

5,1

BR: 216

La orientación sobre solicitudes o dudas durante el proceso de contratación

78,3%

5,1

BR: 215

La cortesía y amabilidad del personal en orientación general durante el proceso de contratación

77,9%

5,2

BR: 215

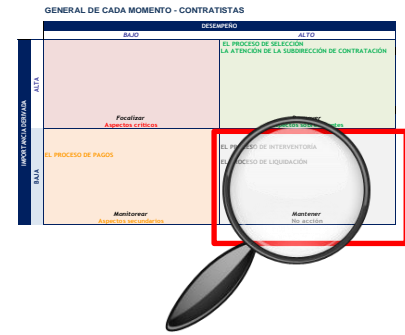
BR: 226

E. Vamos a evaluar la atención de la subdirección de contratación ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# PROCESO INTERVENTORÍA: NO ACCIÓN-> MANTENER



## CONTRATISTAS

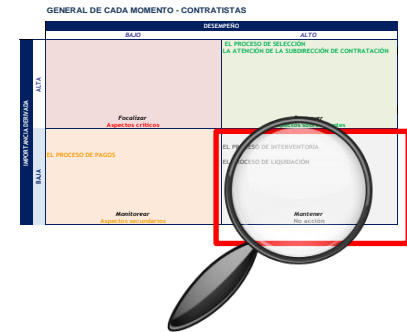
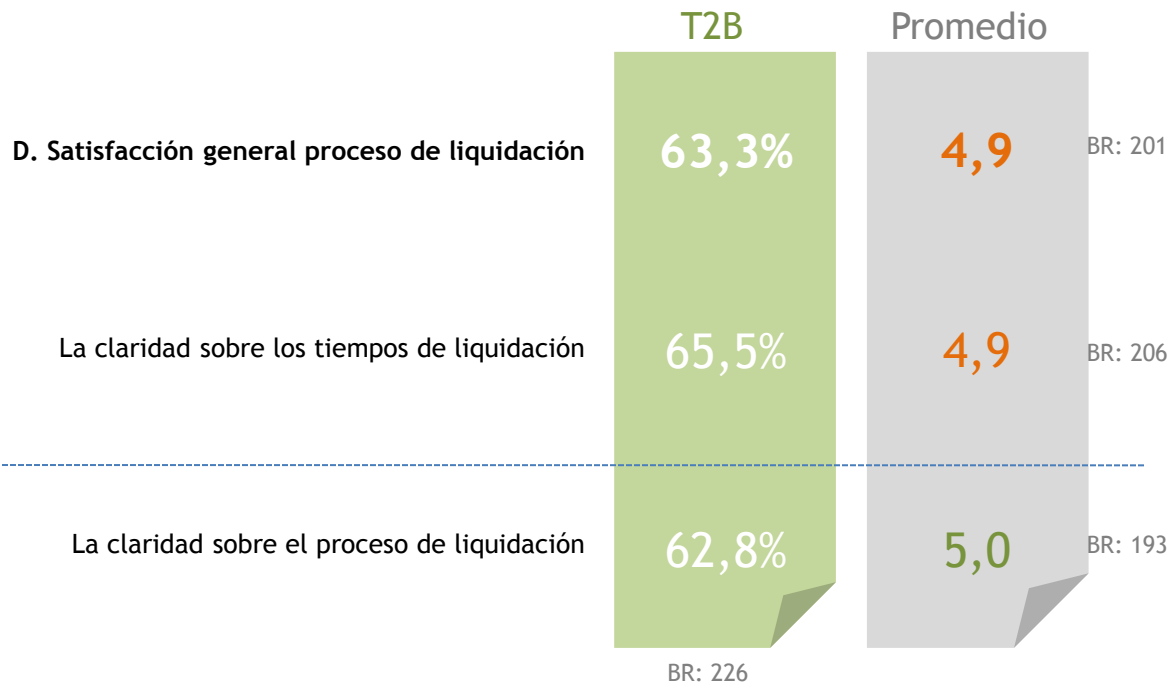


	T2B	Promedio	
<b>B. Satisfacción general proceso - interventoría</b>	<b>78,8%</b>	<b>5,2</b>	BR: 216
La facilidad para comunicarse con el interventor	83,6%	5,3	BR: 216
La competencia técnica del interventor asignado	81,0%	5,2	BR: 218
La disponibilidad de tiempo del interventor	79,2%	5,1	BR: 216
La claridad de la información suministrada por el interventor	77,9%	5,2	BR: 216
La competencia administrativa del interventor asignado	77,4%	5,2	BR: 206
La oportunidad de la información suministrada por el interventor	74,8%	5,2	BR: 216
La suficiencia de la información suministrada por el interventor	74,8%	5,1	BR: 216
La competencia financiera del interventor asignado	67,7%	5,2	BR: 281

BR: 216  
B. La interventoría del contrato fue: ¿Qué tan satisfecho está usted con ...?

# | PROCESO DE LIQUIDACIÓN: NO ACCIÓN-> MANTENER |

## CONTRATISTAS

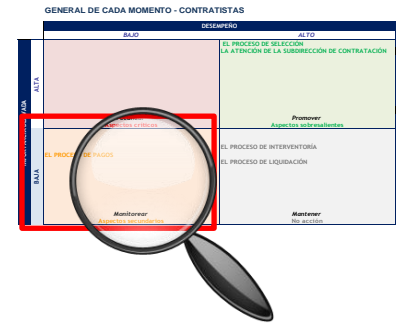


D. Evaluemos los procesos de LIQUIDACIÓN ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

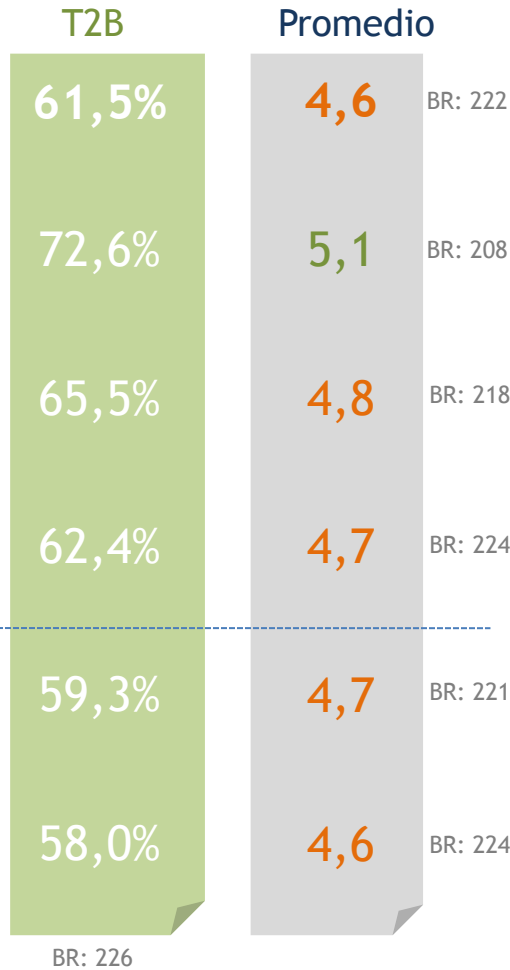
# PROCESO PAGOS: SECUNDARIA -> MONITOREAR |



## CONTRATISTAS

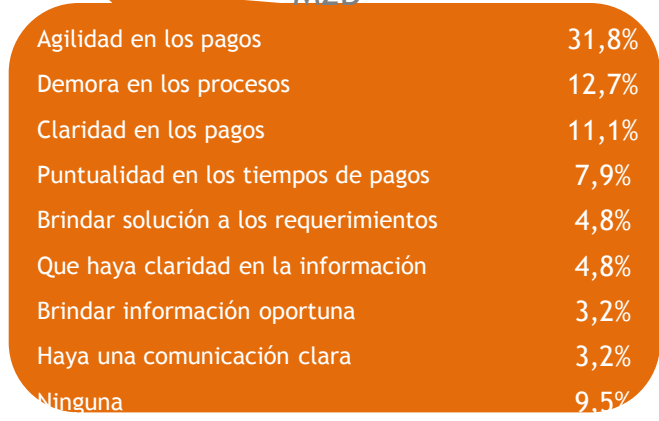


### C. Satisfacción general proceso - pagos



### Recomendaciones y sugerencias

#### M2B

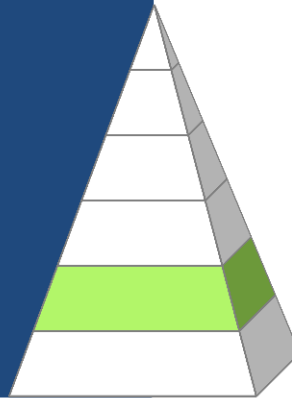


Menciones omitidas inferiores a 3,2%: (20,7%)

BR: 63

C. Vamos a evaluar el proceso de pagos ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

## 2.5 SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

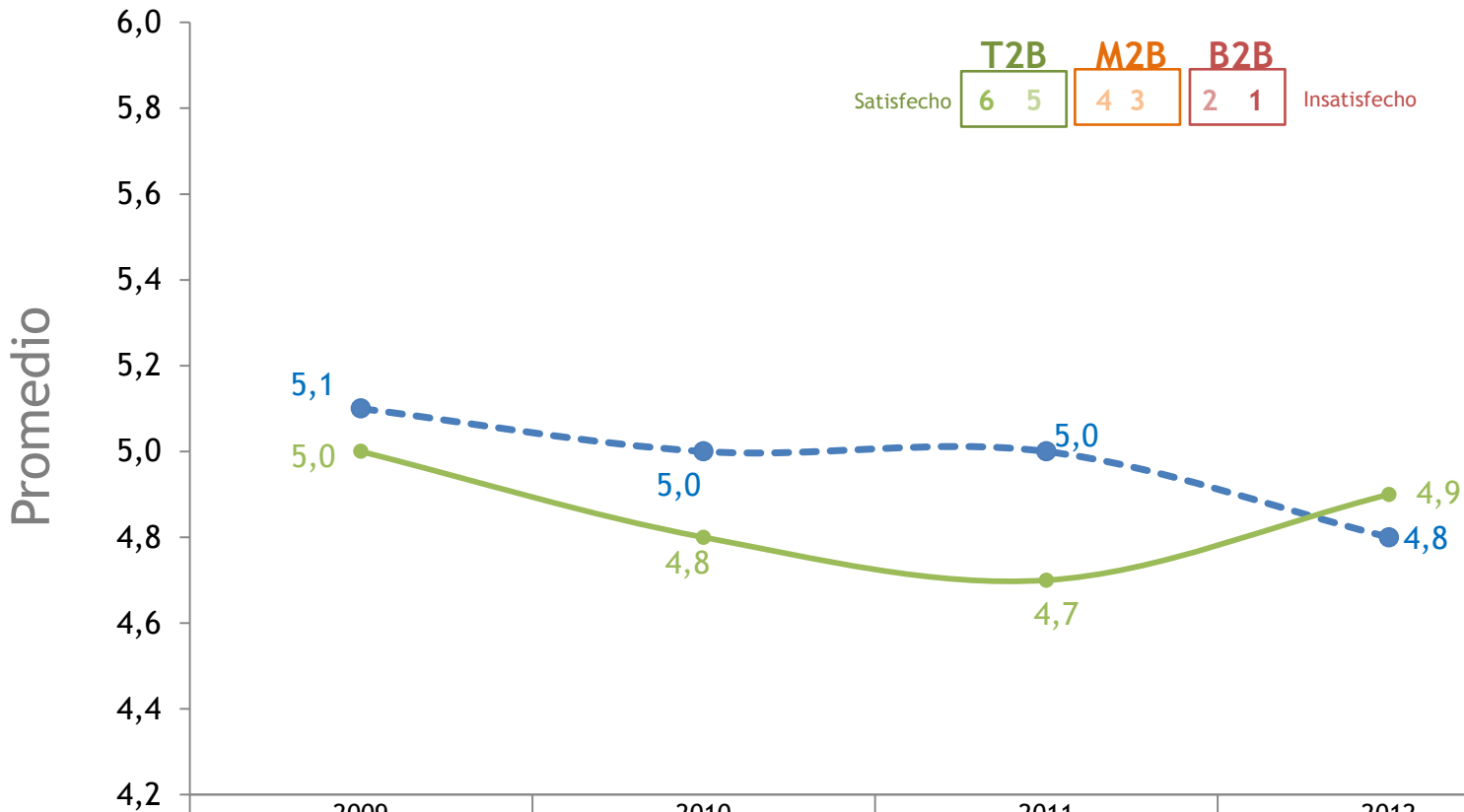


**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia



# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

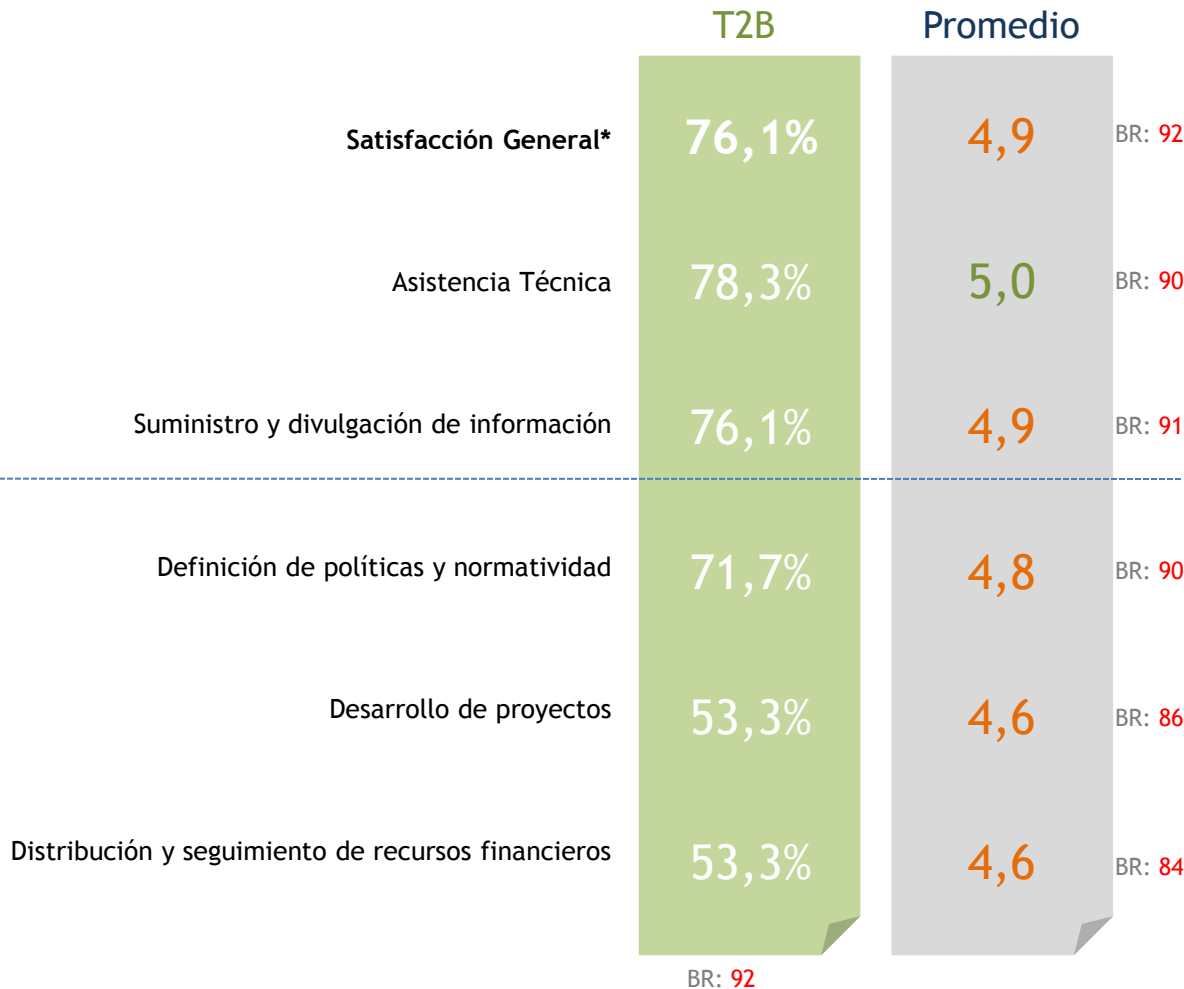
**SECRETARÍAS**



	2009	2010	2011	2012
● — MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
● — Secretarías	5,0 Base: 59	4,8 Base: 94	4,7 Base: 94	4,9 Base: 92

# | SATISFACCIÓN GENERAL SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN |

SECRETARÍAS



\*Ir a Razones Satisfacción General...

01. ¿De manera general, qué tan satisfecho(a) está usted con los servicios que su Secretaría ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?

# | MATRIZ DE IMPACTO |

## GENERAL DE CADA MOMENTO - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

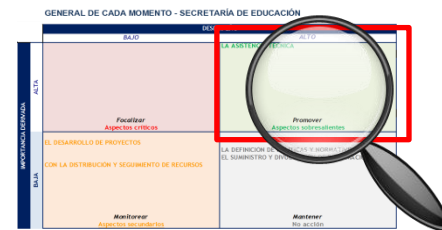
		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	<p><i>Focalizar</i> Aspectos críticos</p>	<p>LA ASISTENCIA TÉCNICA</p> <p><i>Promover</i> Aspectos sobresalientes</p>
	BAJA	<p>EL DESARROLLO DE PROYECTOS CON LA DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS</p> <p><i>Monitorear</i> Aspectos secundarios</p>	<p>LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD EL SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p><i>Mantener</i> No acción</p>

# | ASISTENCIA TÉCNICA: SOBRESALIENTE -> PROMOVER |

## SECRETARÍAS

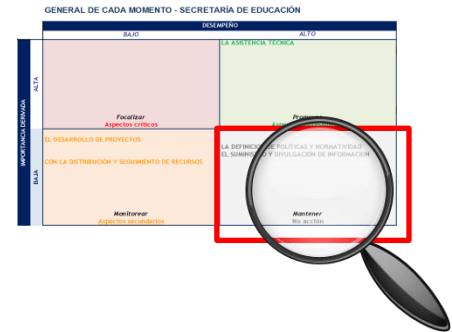
### A. Satisfacción general asistencia técnica

	T2B	Promedio	BR
A. Satisfacción general asistencia técnica	78,3%	5,0	BR: 90
La calidad en los contenidos de la asistencia técnica	87,0%	5,3	BR: 89
La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales	81,5%	5,1	BR: 89
El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica de acuerdo con lo programado	73,9%	5,1	BR: 87
El logro de los objetivos de asistencia técnica realizada	72,8%	4,9	BR: 88
La pertinencia y planificación de la asistencia técnica	69,6%	4,9	BR: 88
La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la entidad	69,6%	5,0	BR: 89
El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN	66,3%	4,9	BR: 88
La oportunidad en la realización de la asistencia técnica	64,1%	4,7	BR: 91
La oportunidad en la programación de la asistencia técnica	60,9%	4,7	BR: 91
La atención y solución a requerimientos de asistencia técnica de la secretaría	59,8%	4,7	BR: 86
			BR: 92



A. Vamos a evaluar la Asistencia Técnica: Es decir el servicio de apoyo que presta el MEN a las Secretarías de Educación de las Entidades Territoriales para el fortalecimiento de la capacidad de gestión pedagógica, técnica y administrativa. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE NORMATIVIDAD: NO ACCIÓN-> MANTENER |

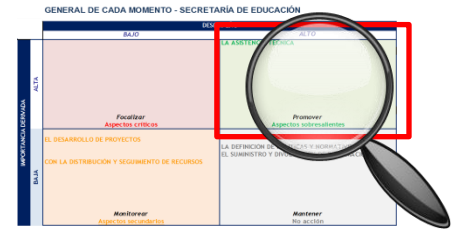


	T2B	Promedio	BR
<b>C. Satisfacción general definición de políticas de normatividad</b>	<b>71,7%</b>	<b>4,8</b>	<b>90</b>
La coherencia de las normas con el plan sectorial	76,1%	5,0	89
La accesibilidad a mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	70,7%	4,9	87
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	70,7%	5,0	90
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	69,6%	4,8	89
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	69,6%	4,8	89
La oportunidad en la divulgación de la norma	68,5%	4,9	89
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	65,2%	4,8	90
La pertinencia de las políticas, normatividad teniendo en cuenta particularidades de la entidad territorial	52,2%	4,5	89
	<b>BR: 92</b>		



C. Vamos a evaluar la Definición de políticas y normatividad: es decir la Generación de política sectorial y de reglamentación pertinente para la organización técnica y pedagógica del servicio público educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: NO ACCIÓN- > MANTENER |



	T2B	Promedio	BR
<b>D. Satisfacción general suministro y divulgación de información</b>	<b>76,1%</b>	<b>4,9</b>	<b>91</b>
La claridad de la información recibida (fácil interpretación)	82,6%	5,1	91
La utilidad de la información del MEN para su entidad territorial	81,5%	5,1	90
La veracidad y actualización de la información	75,0%	4,9	90
La aplicabilidad de la información	73,9%	5,0	89
La oportunidad en la publicación o suministro de la información	71,7%	4,9	90
La funcionalidad de los sistemas de información del sector	70,7%	4,9	90
La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN	64,1%	4,8	88

BR: 92

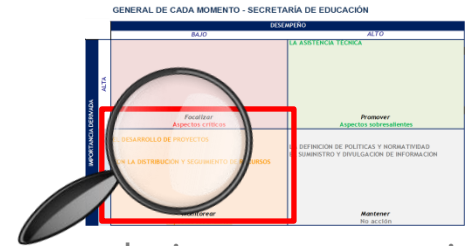


D. Ahora evaluemos el Suministro y divulgación de información: Es decir la Comunicación del MEN sobre el sector educativo (información estadística, indicadores, publicaciones, eventos y noticias). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | DESARROLLO DE PROYECTOS: SECUNDARIA-> MONITOREAR |



	T2B	Promedio	BR
<b>B. Satisfacción general desarrollo de proyectos</b>	<b>53,3%</b>	<b>4,6</b>	<b>86</b>
La contribución de los proyectos al logro de las metas del plan de desarrollo	64,1%	4,8	87
La utilidad de los proyectos para solucionar las necesidades a las que responden	57,6%	4,7	88
La aplicabilidad de los proyectos para solucionar las necesidades a las que responden	55,4%	4,7	87
La capacidad de los proyectos desarrollados para lograr el impacto esperado	52,2%	4,6	85
La capacidad de los proyectos para solucionar necesidades específicas de la entidad territorial	50,0%	4,6	88
La pertinencia de los proyectos teniendo en cuenta las particularidades de la entidad territorial	48,9%	4,6	86
El apoyo del MEN para la realización técnica y financiera de los proyectos	47,8%	4,5	84
	<b>BR: 92</b>		



## Recomendaciones y sugerencias M2B

- Identificar las necesidades de los entes territoriales 16,2%
- Brindar mayor acompañamiento 10,8%
- Brindar mas apoyo 8,1%
- Que haya más compatibilidad con el plan de desarrollo nacional 5,4%
- Mayor coordinación en la ejecución de recursos, 5,4%
- Un análisis regional detallado 5,4%
- Los recursos correspondan a las necesidades requeridas 5,4%
- Entender las necesidades de las entidades 5,4%
- Mayor financiación 5,4%
- Ampliar la cobertura a las personas 5,4%
- Los proyectos sean de las entidades territoriales 5,4%
- Ninguna 5,4%
- Menciones inferiores a 5,4%: (21,6%) BR: 37

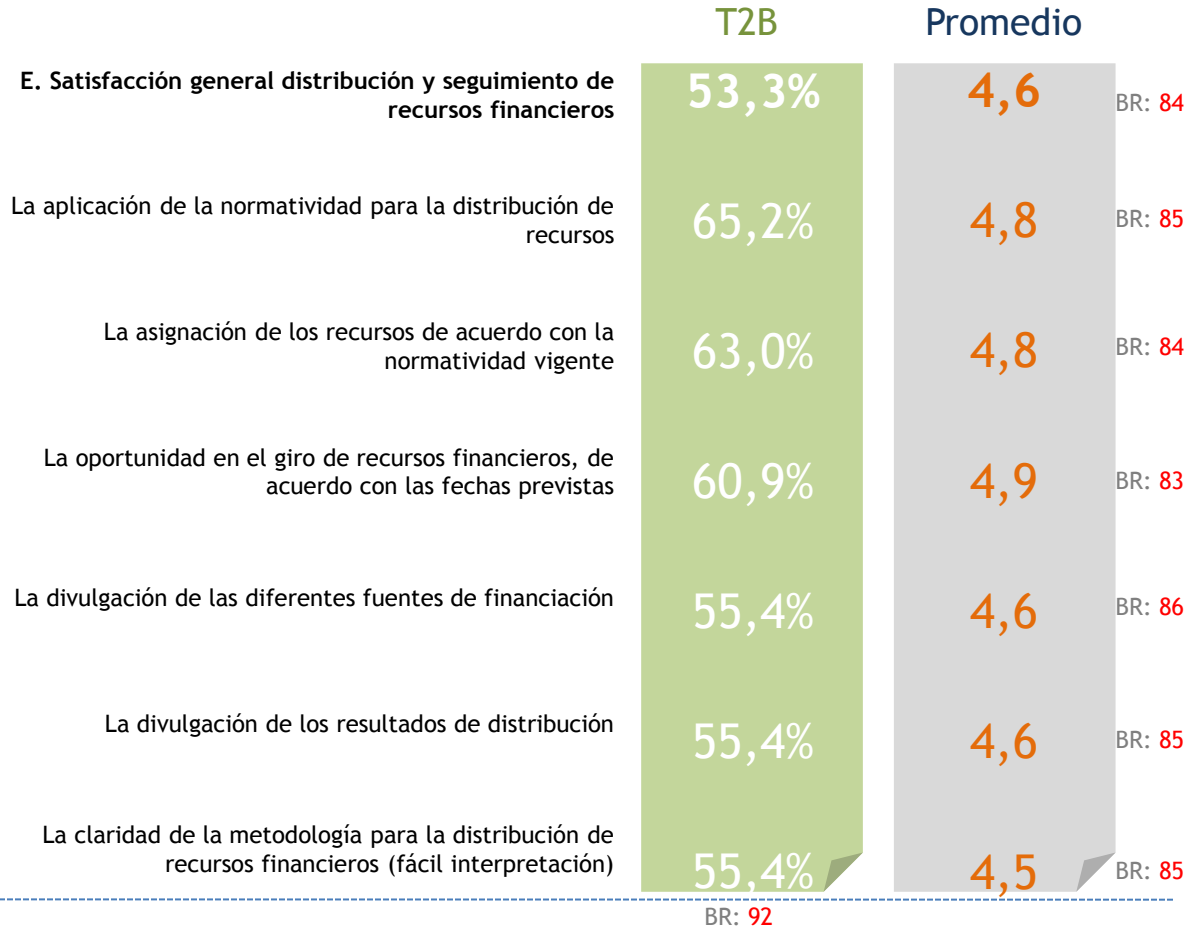
B. Ahora vamos a evaluar el Desarrollo de Proyectos: Los proyectos son iniciativas del MEN dirigidas a las Secretarías de Educación, para garantizar la ampliación de cobertura de educación; el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia del sector educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS: SECUNDARIA-> MONITOREAR |

Satisfecho **T2B** **M2B** **B2B** Insatisfecho

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

**SECRETARÍAS**



## Recomendaciones y sugerencias M2B

- Garantizar los recursos de acuerdo a cada región: 18,8%
- Mejorar la distribución de los recursos: 12,5%
- Brinden mayor acompañamiento: 9,4%
- Tener en cuenta las características de la entidad: 9,4%
- Brindar talleres de manejo de fondos educativos: 6,3%
- Transparencia en la repartición de recursos: 6,3%
- Tener en cuenta las necesidades de cada región: 6,3%
- Ninguna: 12,5%

BR: 32

E. Evaluemos la Distribución y seguimiento de Recursos Financieros: Distribución y Seguimiento de recursos provenientes del Sistema General de Participaciones, Ley 21 y recursos del presupuesto nacional para la ampliación de cobertura y el mejoramiento de la calidad. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

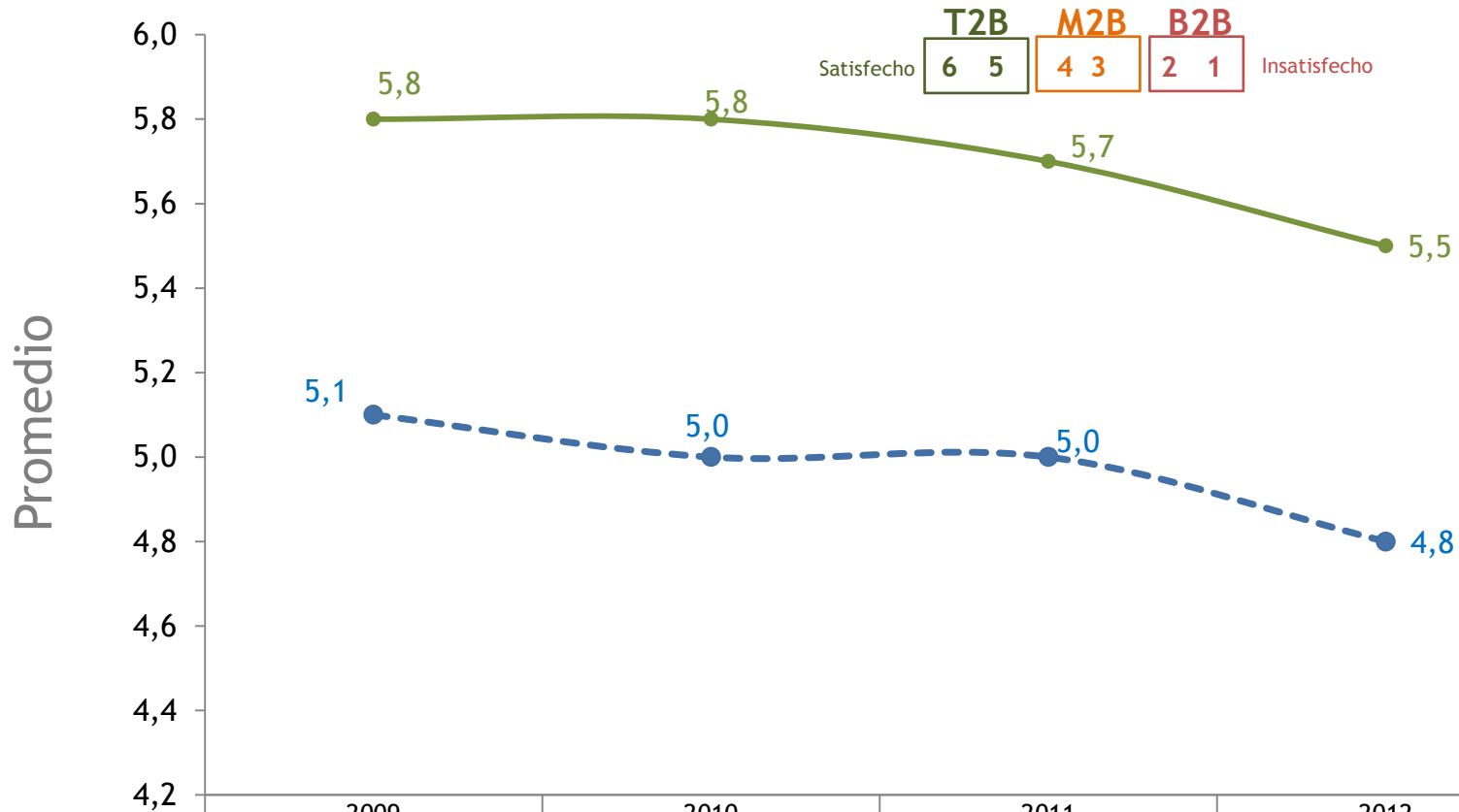


## 2.6 UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |



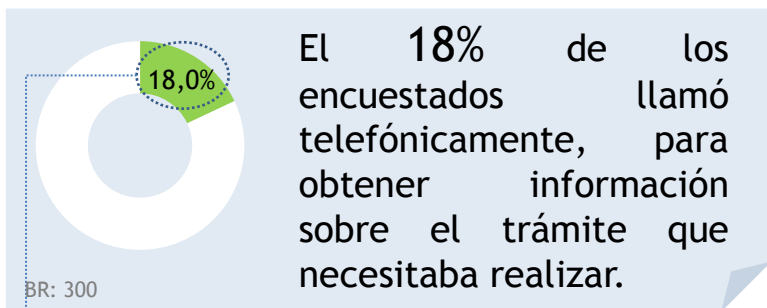
	2009	2010	2011	2012
● - MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,8 Base: 378
● - A. al Ciudadano	5,8 Base: 300	5,8 Base: 354	5,7 Base: 300	5,5 Base: 300

# | INFORMACIÓN PREVIA A LA VISITA |

	T2B	M2B	B2B	
Satisfecho	6 5	4 3	2 1	Insatisfecho



## Llamada telefónica antes de visita.



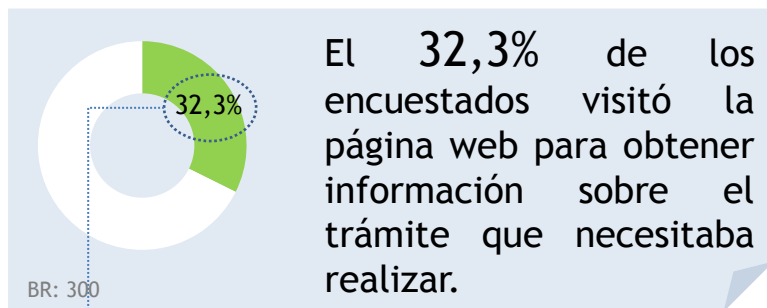
### Satisfacción línea telefónica

**4,8**  
Promedio

BR: 54



## Llamada página web antes de visita.



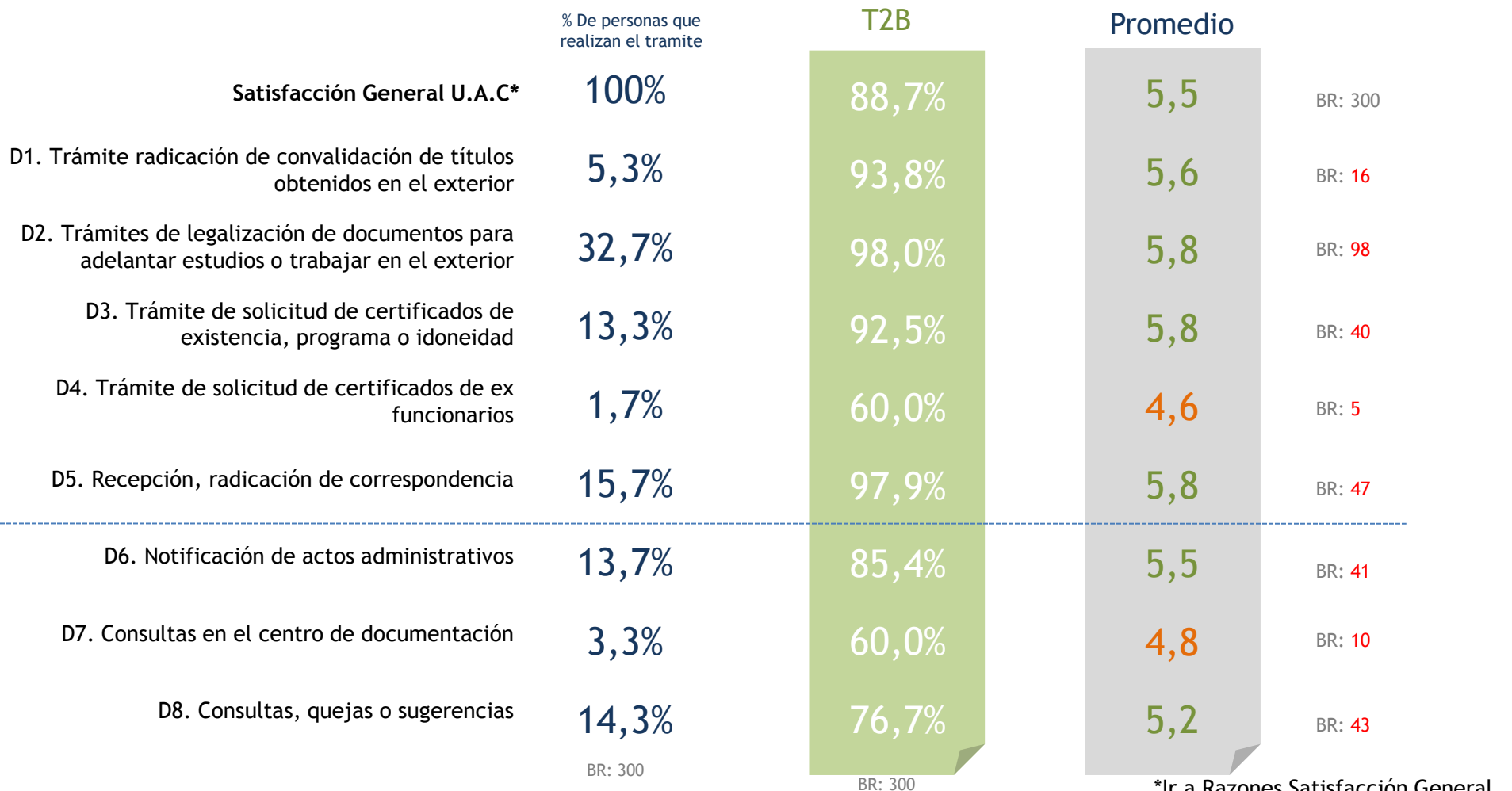
### Satisfacción página web

**4,6**  
Promedio

BR: 97

A1. Antes de venir a esta oficina, usted ¿llamó telefónicamente para obtener información sobre el trámite que necesitaba realizar? / A2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información que obtuvo telefónicamente para realizar el trámite? / A3. ¿Antes de venir a esta oficina, usted ¿visitó la página web del Ministerio de Educación para obtener información sobre el trámite que necesitaba realizar? / A4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información que obtuvo en la página web para realizar el trámite?

# | SATISFACCIÓN GENERAL |



01. ¿De manera general qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos en el día de hoy en la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO? \*Ir a Razones Satisfacción General...

# | (B1) PUNTO DE ORIENTACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



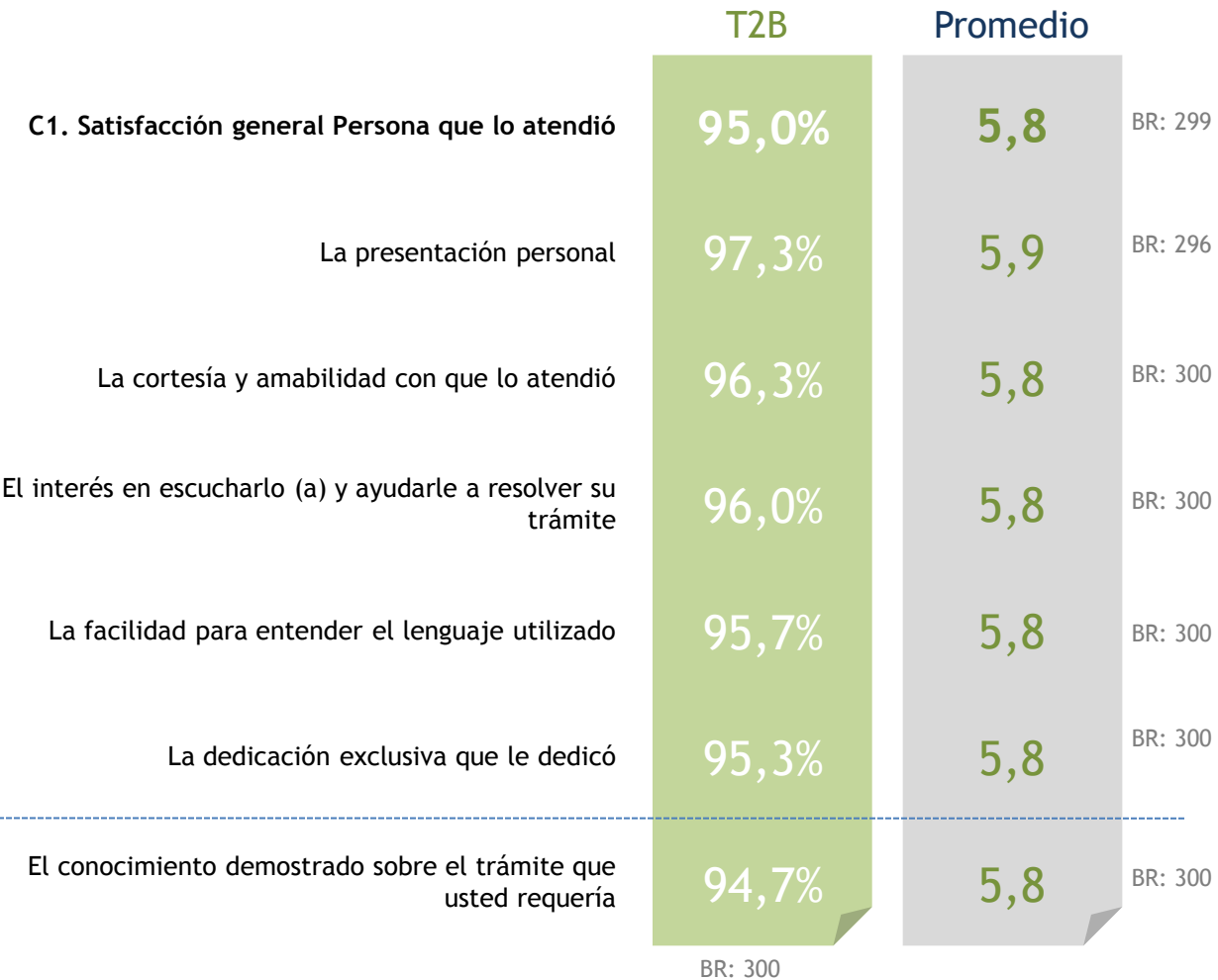
	T2B	Promedio	
<b>B1. Satisfacción general Punto de orientación</b>	<b>98,0%</b>	<b>5,8</b>	BR: 299
La claridad del lenguaje utilizado	99,0%	5,9	BR: 300
La cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió	98,3%	5,9	BR: 300
El interés de la persona en escucharlo (a) y ayudarlo a resolver su trámite	97,7%	5,9	BR: 300
La orientación sobre el procedimiento a seguir	97,7%	5,9	BR: 300
La presentación del personal	97,0%	5,9	BR: 297
La dedicación exclusiva que le dio	97,0%	5,8	BR: 300
El conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería	96,3%	5,8	BR: 300



BR: 300  
B1. Comencemos evaluando el Punto de Orientación. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | (C1) PERSONA QUE LO ATENDIÓ: NIVEL DE SATISFACCIÓN |

U.A.C



C1. Pensando en la persona que lo atendió hoy en esta oficina, por favor dígame. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

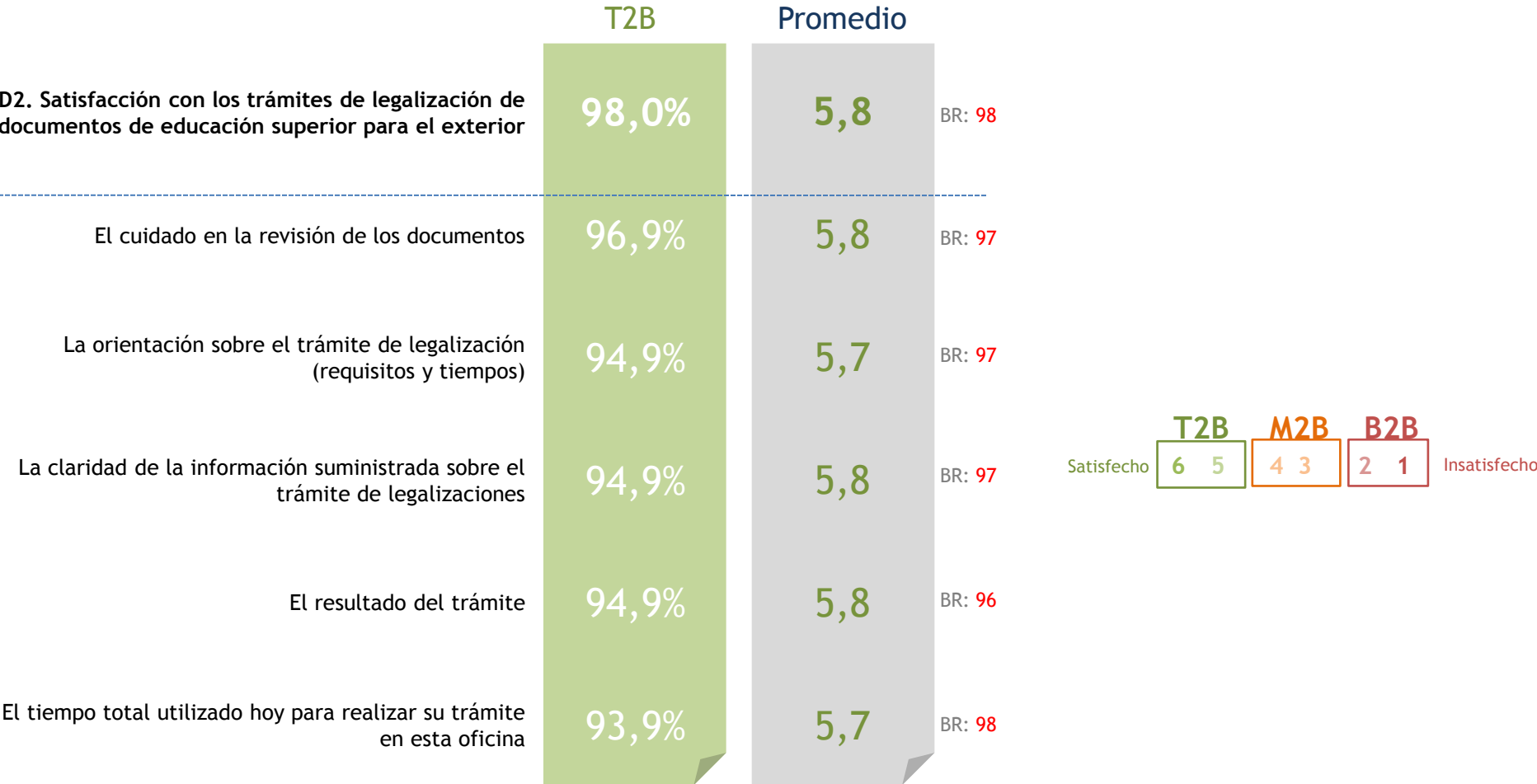
# | (D1) RADICACIÓN DE CONVALIDACIÓN DE TÍTULOS: NIVEL DE SATISFACCIÓN |

	T2B	Promedio	
D1. Satisfacción con Realizar la radicación de convalidación de títulos obtenidos en el exterior	93,0%	5,6	BR: 16
La claridad de la información suministrada sobre el trámite de convalidaciones	87,5%	5,4	BR: 16
La cuidadosa revisión de los documentos	87,5%	5,8	BR: 16
La elaboración y entrega del certificado donde consta la radicación de la convalidación	81,3%	5,9	BR: 14
La orientación recibida sobre el trámite de convalidación (requisitos y tiempos)	75,0%	5,3	BR: 16
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite por medios virtuales	75,0%	5,9	BR: 12
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	75,0%	5,2	BR: 16
La elaboración y entrega del acta de compromiso cuando quedan documentos pendientes por aportar	43,8%	5,3	BR: 9



D1. Ahora pensando en la atención recibida para realizar la radicación de la convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

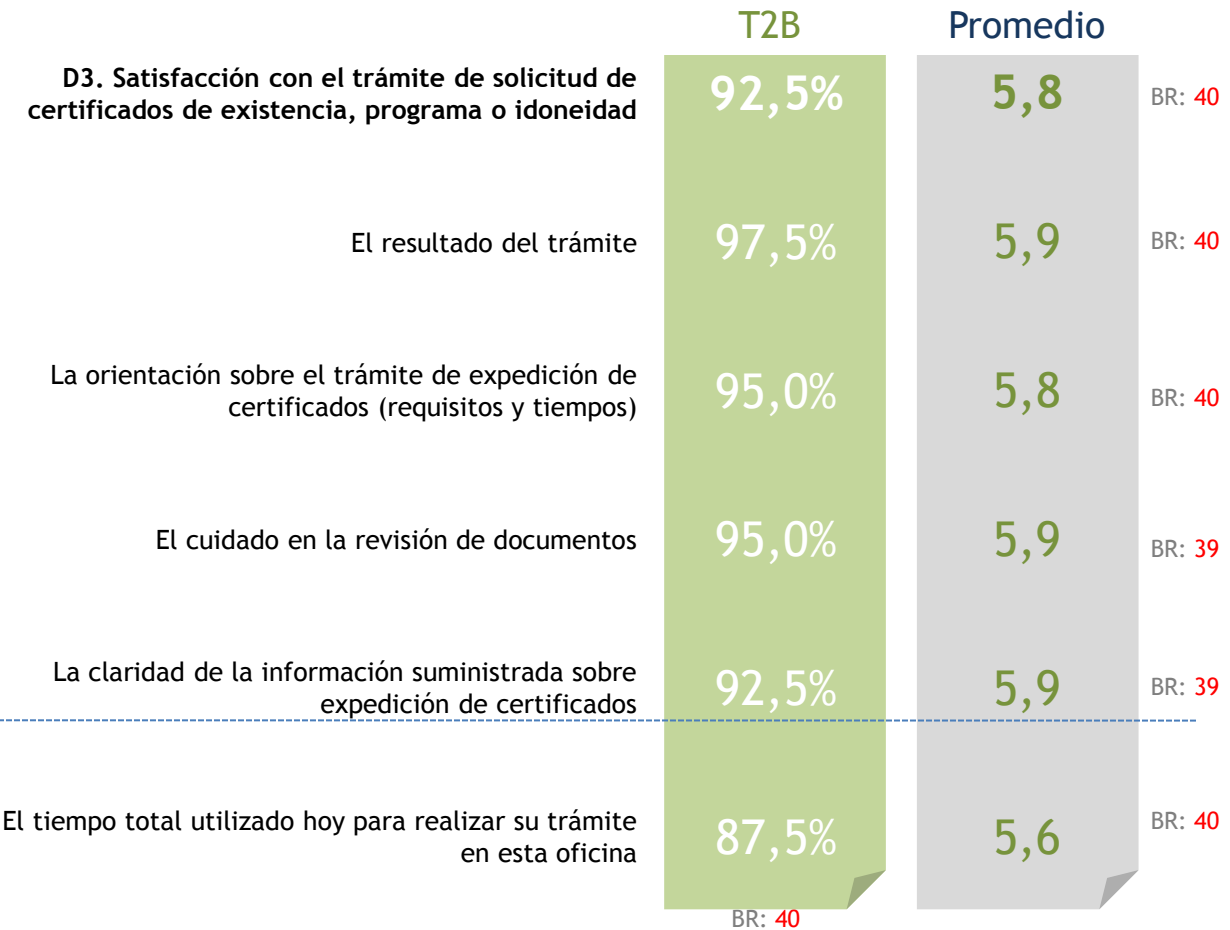
# | (D2) TRÁMITE DE LEGALIZACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



D2. Ahora pensando en la atención recibida para la legalización de documentos de educación superior para el exterior. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?



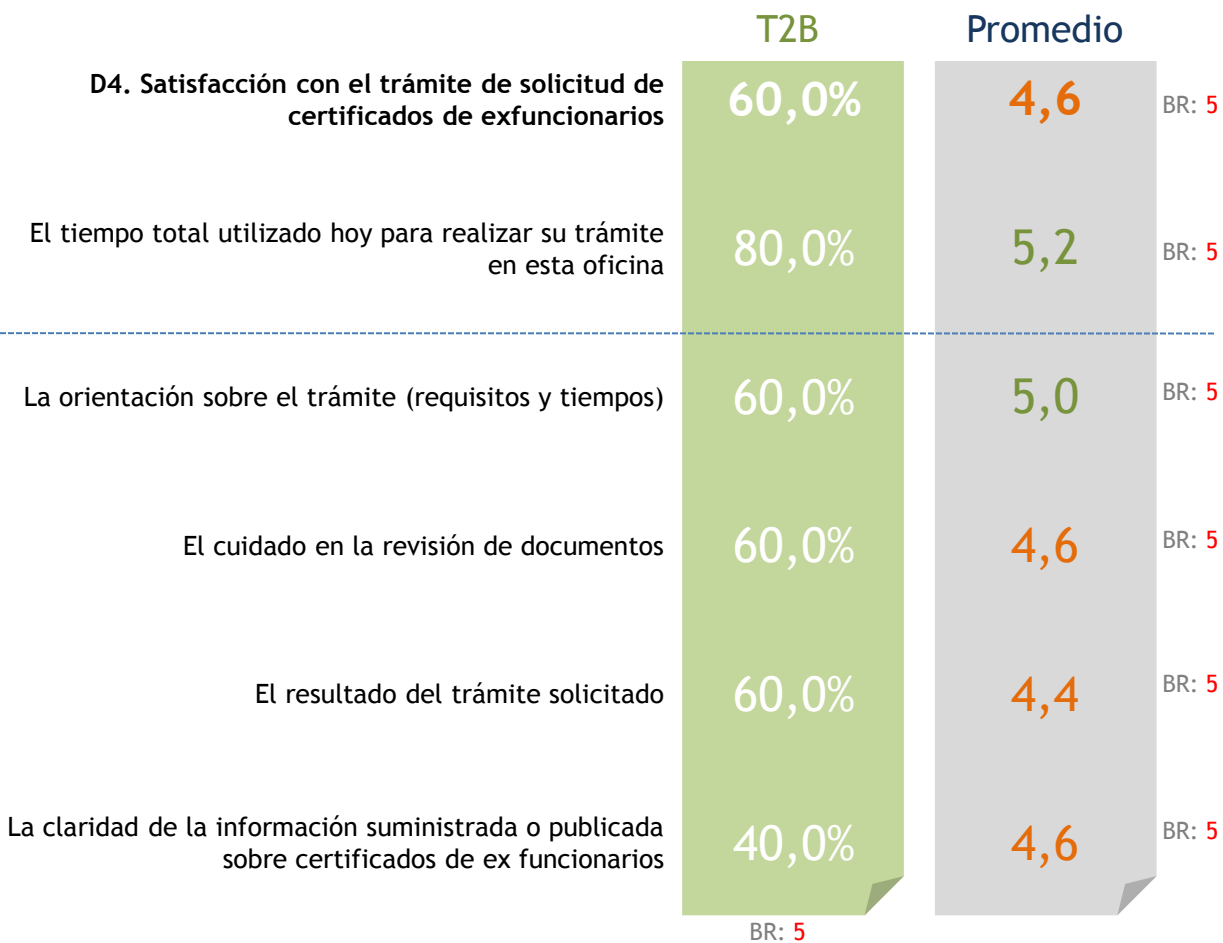
# | (D3) SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EXISTENCIA, PROGRAMA O IDONEIDAD: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



BR: 40

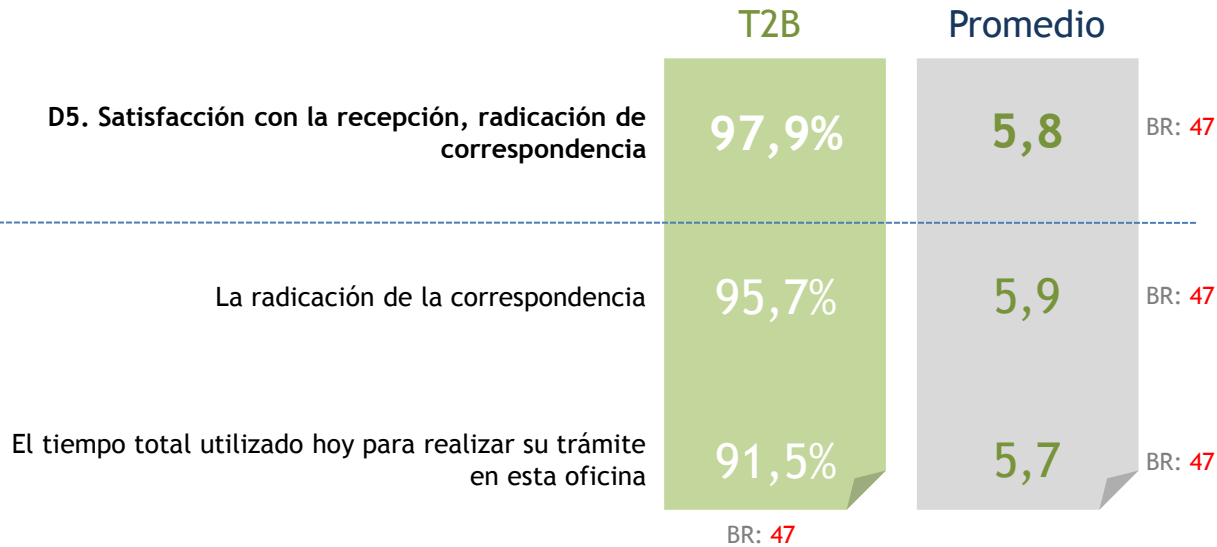
D3. Ahora pensando en la atención recibida para la expedición de Certificados (idoneidad, programa, existencia, representación legal) de educación superior. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | (D4) SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EXFUNCIONARIOS: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



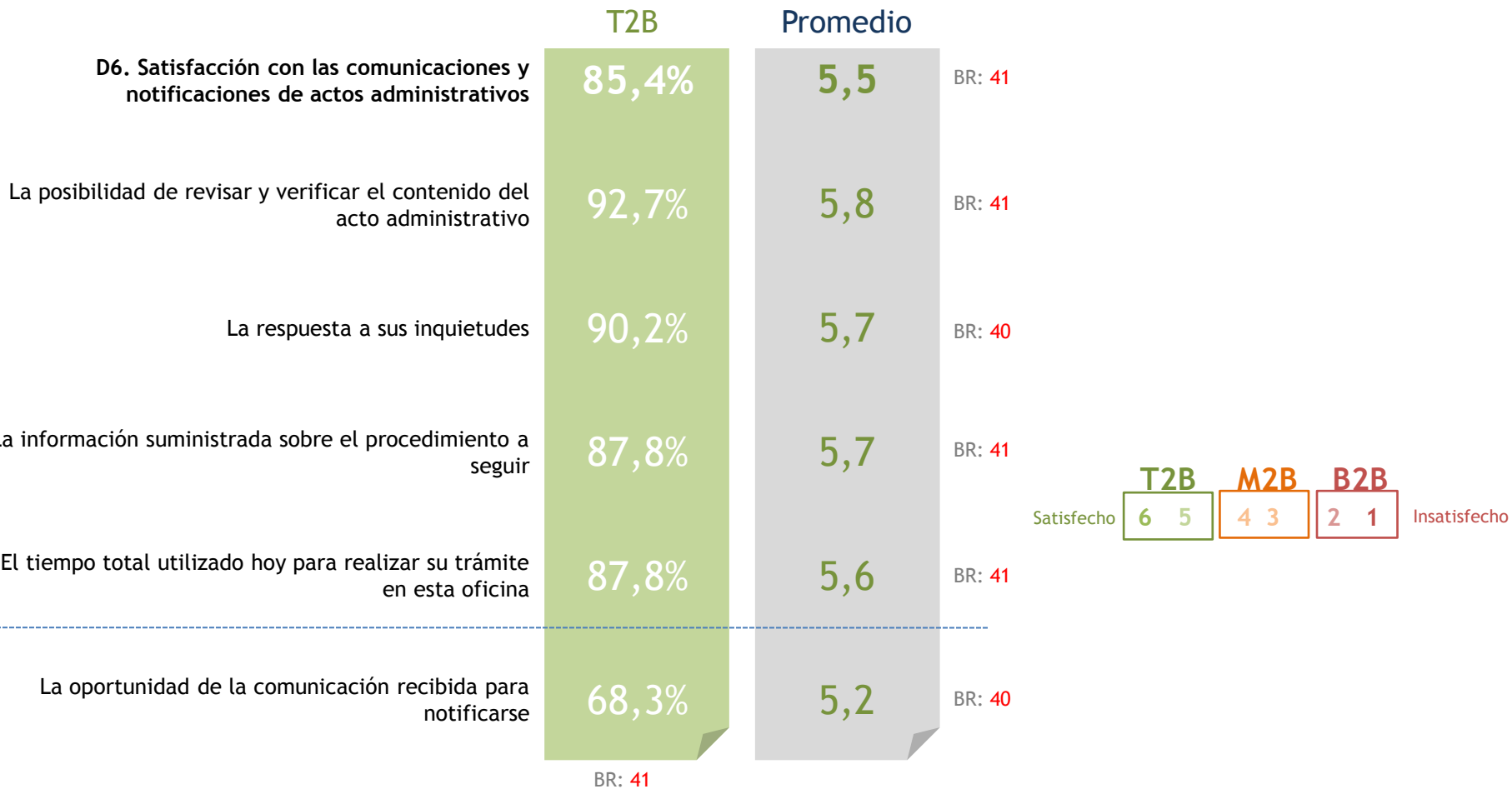
D4. Ahora pensando en la atención recibida para la solicitud de certificados de ex-funcionarios. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | (D5) RECEPCIÓN, RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



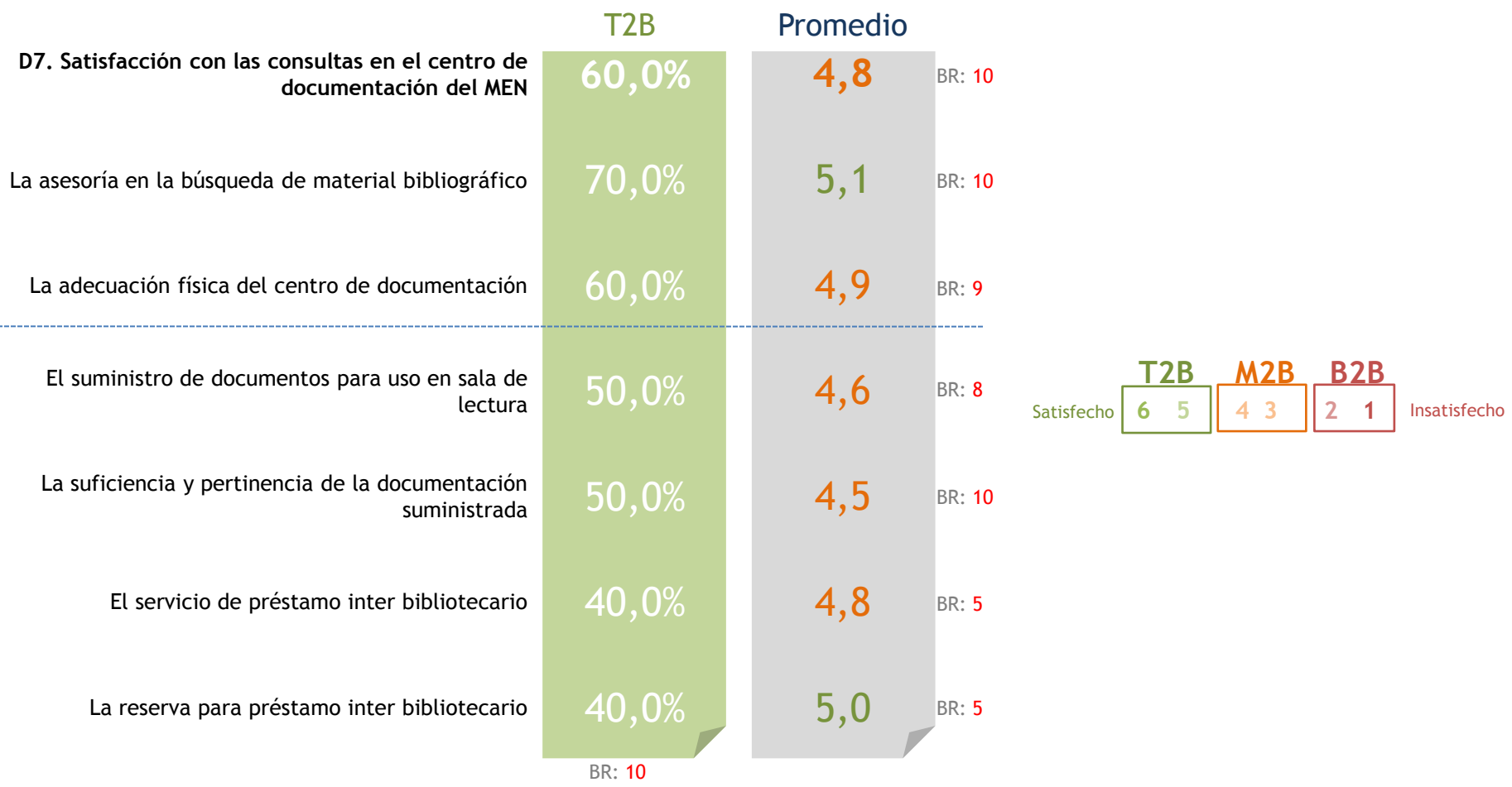
D5. Ahora pensando en la atención recibida para el radicado de correspondencia. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | (D6) COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES DE ACTOS ADMINISTRATIVOS: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



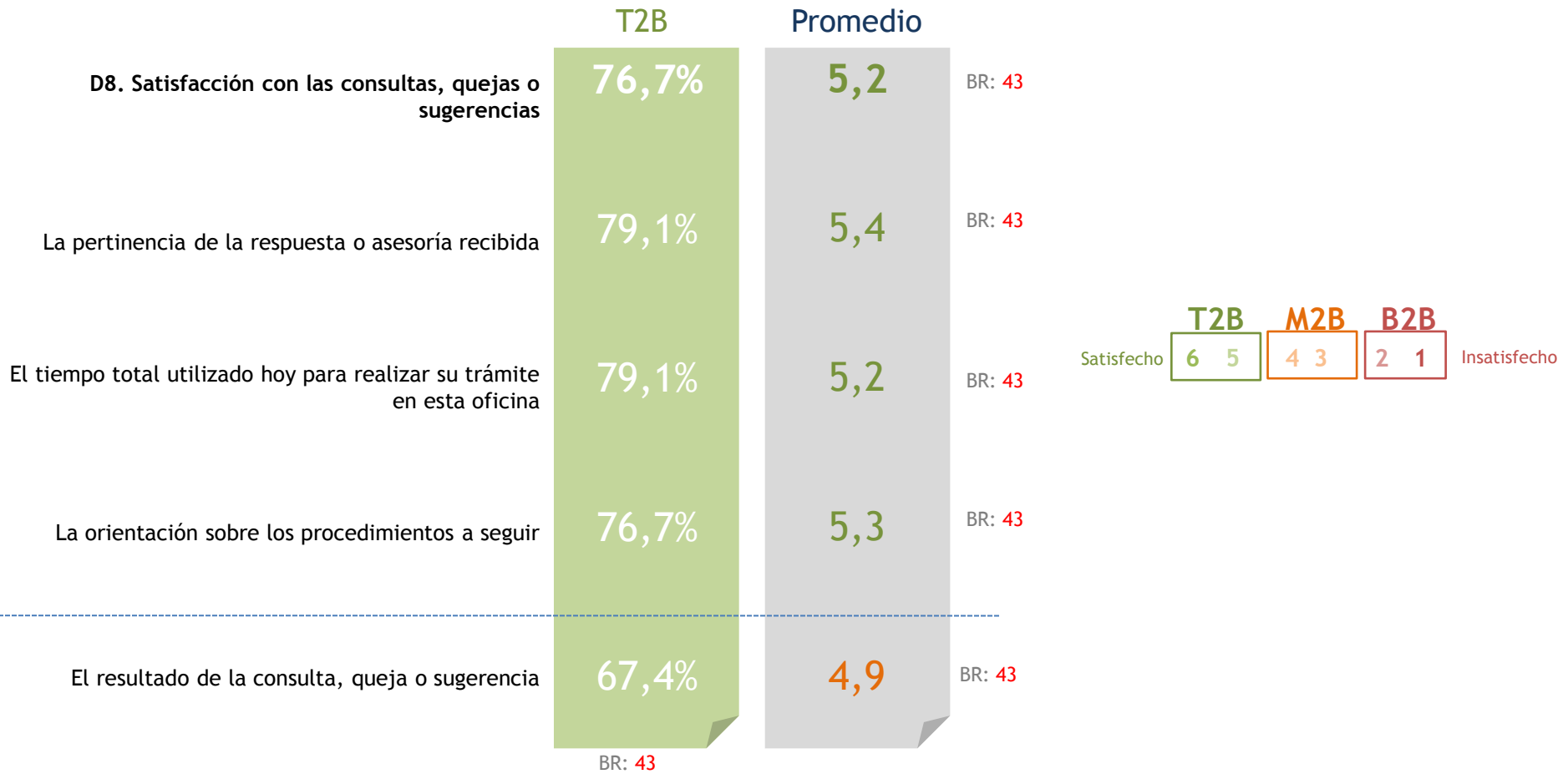
D6. Ahora pensando en la atención recibida en la comunicación o notificación del acto administrativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | (D7) CONSULTAS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



D7. Pensando en su experiencia de hoy en el centro de documentación del MEN. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

# | (D8) CONSULTAS, QUEJAS O SUGERENCIAS: NIVEL DE SATISFACCIÓN |



D8. Ahora pensando en la atención recibida en la consulta, queja o sugerencias que hizo usted en el día de hoy. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

# | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |

A partir de los resultados obtenidos, el Ministerio de Educación Nacional debe:

Focalizarse en el siguiente aspecto crítico:

- OFERENTES

Proceso de selección

Monitorear los siguientes aspectos secundarios:

- SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN:

Desarrollo de proyectos

Distribución y seguimiento de recursos

- IES PÚBLICAS

Desarrollo de proyectos de fomento

Definición de políticas y normatividad

Suministro y divulgación de información

- IES PRIVADAS

Políticas y normatividad

Suministro y divulgación de información

- CONTRATISTAS

Proceso de pagos

- OFERENTES

Atención de la subdirección de contratación

Promover los siguientes aspectos sobresalientes:

- SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN:

Asistencia técnica

- IES PÚBLICAS

Asistencia técnica

- IES PRIVADAS

Asistencia técnica

Registro calificado

- CONTRATISTAS

Proceso de selección

Atención de la subdirección de contratación

Mantener los siguientes aspectos:

- SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

Definición de políticas y normatividad

Suministro y divulgación de información

- IES PRIVADAS

Acreditación en alta calidad

- CONTRATISTAS

Proceso de interventoría

Proceso de liquidación

- UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Punto de orientación



# | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |

Del proceso de recolección de información...

- El tamaño de la muestra debe ser proporcional al universo ya que como está planteado actualmente se está haciendo censo y dificulta la consecución de la muestra.
- Replantear el tiempo de la recolección de campo pues inicialmente se tenía pensado para 25 días hábiles y en total se realizó el campo en 69 días hábiles teniendo en cuenta que se llegó sólo al 90% de la muestra.
- Los registros de la BDD deben estar actualizados y deben tener por lo menos 5 veces más los registros superior a la muestra propuesta para garantizar la consecución de las encuestas efectivas en el menor tiempo posible.
- El MEN debe encontrar mecanismos de participación para sensibilizar a los diferentes entes antes de comenzar el proyecto para que tengan conocimiento previo del mismo.
- Los registros de las BDD deben contar con los campos mínimos necesarios para contactar la persona: nombre, cargo, empresa, teléfono (por lo menos tener más de un teléfono de contacto), celular, indicativo de la ciudad, correo electrónico, ciudad.
- Depurar las BDD para no tener duplicados porque vuelve ineficiente la labor.
- La alternativa de buscar en el SECOP los contratistas no fue de ayuda pues consumía gran tiempo el descargar un documento para buscar teléfonos y datos de contacto.

## 4. ANEXOS



**Ministerio de  
Educación Nacional**  
República de Colombia

## Cuestionarios



12053734\_MEN\_20  
Q\_ UnidadAtencionCii



12053734\_MEN\_20  
Q\_Contratasistas y Of



12053734\_MEN\_20  
Q\_IES Públicas y Pr



12053734\_MEN\_20  
Q\_Secretarías\_27\_06

YANHAAS		INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO		INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO		INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO		INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO	
ACTIVIDAD	SECTOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
<p><b>1. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD?</b></p> <p>1.1. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.2. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.3. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.4. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.5. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.6. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.7. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.8. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.9. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>1.10. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p>									
<p><b>2. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD?</b></p> <p>2.1. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.2. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.3. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.4. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.5. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.6. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.7. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.8. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.9. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>2.10. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p>									
<p><b>3. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD?</b></p> <p>3.1. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.2. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.3. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.4. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.5. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.6. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.7. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.8. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.9. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p> <p>3.10. ¿CÓMO SE DEFINE SU ACTIVIDAD? (Escriba una descripción breve de su actividad)</p>									

ADVANCED TECHNOLOGIES | ADVANCED METHODOLOGIES | ADVANCED TALENT | ADVANCED INNOVATIONS

**YANHAAS**  
ADVANCED MARKET RESEARCH