



sentido
común

Grupo Focal Trámite de Legalizaciones Ministerio de Educación

Diciembre 22 de 2020

NECESIDAD

El Ministerio de Educación en el marco del proceso de rendición de cuentas necesita escuchar la voz de los usuarios finales de sus trámites, para poder ofrecer un mejor servicio.

OPORTUNIDAD

Llevar a cabo una conversación significativa con un grupo de usuarios del trámite de legalizaciones, para recoger sus experiencias y percepciones para mejorar los puntos críticos y visibilizar puntos ciegos.

Motivación del grupo focal

1. Conocer la comprensión del trámite vigente de legalizaciones.
2. Identificar aportes concretos para mejorar la puesta en marcha del proceso de legalizaciones.



Participantes

En el grupo focal participaron 3 personas que han hecho el trámite de legalización para acceder a estudios en el exterior. Todos han realizado el trámite durante este año de manera virtual.



Comprensión y conocimiento del trámite

- Los participantes manifestaron comprender el trámite y lo consideran claro y sencillo. Lo describen como un proceso de comparación de la documentación que presentan con los registros existentes en los sistemas de información del Ministerio de Educación.
- Consideran que el trámite es importante porque es la forma en que el Ministerio avala el reconocimiento y acreditación de los títulos otorgados por las instituciones educativas de calidad. Ven en el resultado del trámite la evidencia del respaldo institucional a la educación superior que han recibido.

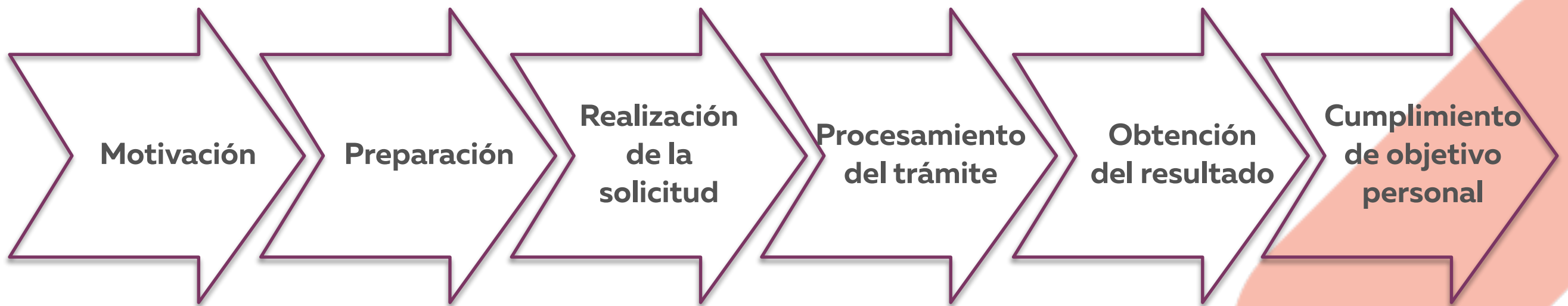


Percepción de los usuarios frente al trámite

- Los participantes perciben el trámite como sencillo y oportuno.
- El único motivo de inquietud es no tener la certeza sobre el tiempo que toma el trámite cuando necesitan el resultado con urgencia.



Momentos del trámite



Momentos del trámite



- Los participantes indicaron que la motivación para el trámite es cumplir con un requisito exigido por un potencial empleador o una institución educativa.



Momentos del trámite



Preparación

- Los participantes señalan que la preparación del trámite no les generó un esfuerzo adicional porque se trata de documentación con la que ya contaban.



Momentos del trámite



- Los participantes no tienen observaciones sobre la solicitud del trámite.



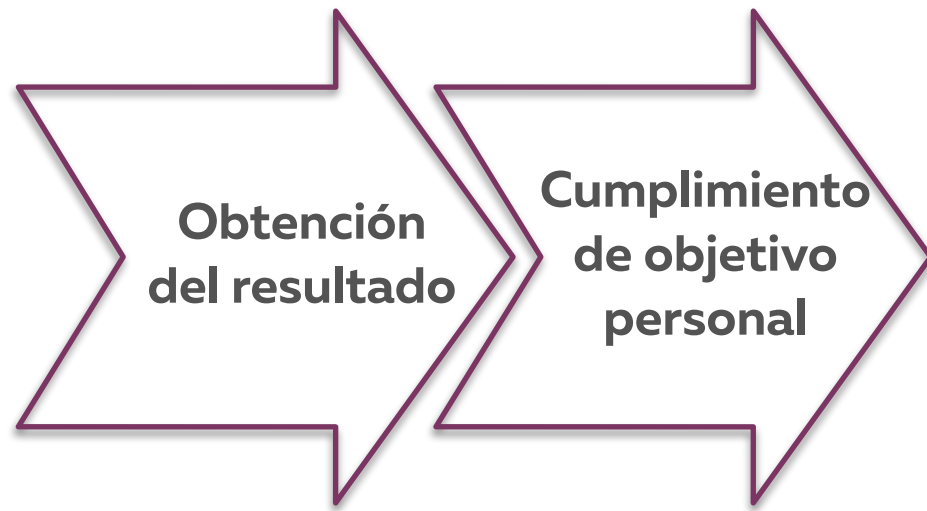
Momentos del trámite



- Los participantes consideran el trámite oportuno, en particular porque se indica la fecha de entrega.



Momentos del trámite



- Los participantes encuentran una inconsistencia porque el correo de notificación que informa que el trámite ha finalizado no indica cómo descargar el documento con el resultado de la legalización.



Curva de emociones



Orgullo

Alivio

Felicidad

Confianza

Expectativa

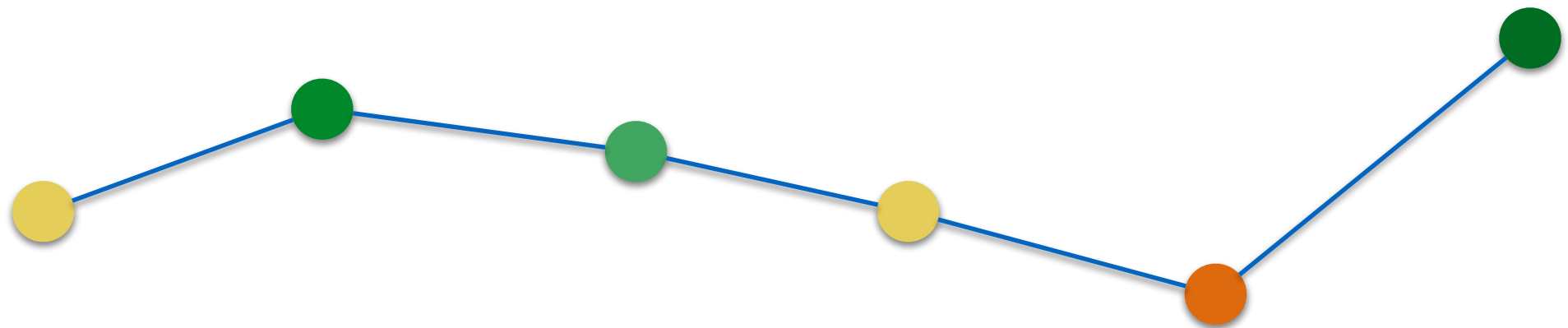
Confusión

Impaciencia

Resignación

Impotencia

Indignación



Aspectos positivos

- Los participantes tiene una valoración positiva del trámite.
- El buen funcionamiento de la plataforma virtual hizo posible que el Ministerio pudiera responder al incremento de solicitudes que se presentaron durante este año en condiciones de pandemia.



Aspectos a mejorar

- Mejorar las instrucciones que se envían por correo electrónico para descargar el resultado.



**Somos una compañía que inspira el
logro de mejores resultados**

Contáctanos



**sentido
común**

www.scomun.com

[Facebook/sentidocomunasociados](https://www.facebook.com/sentidocomunasociados)

contacto@scomun.com

[\(311\) 808 3269](tel:3118083269)