

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

www.bpmconsulting.com.co



INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

**PROYECTO: MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL ENCUESTAS**

PERIODO: 1/09/2016 AL 30/11/2016

CONTRATO No: 5721 – 5



MINEDUCACIÓN



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 2 de 39

Luis Augusto Molano Morales - Coordinador de Proyecto

DATOS GENERALES	
CONTRATO:	Orden de Compra No. 5721-5
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	07 de diciembre de 2016
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar los resultados de la gestión online y telefónica de la aplicación de la encuesta de satisfacción implementada por el Ministerio de Educación Nacional, por medio de la aplicación de instrumentos que se deberán utilizar a los diferentes públicos objetivo, como la tabulación y análisis de los mismos, con el fin de medir los niveles de satisfacción, las necesidades y expectativas de los clientes directos de la entidad, en relación con los trámites y servicios que presta.</p> <p>El presente informe contempla un consolidado de los resultados alcanzados, la medición del nivel de satisfacción obtenido por cada uno de sus servicios, de cara a cada uno de sus grupos objetivos (Instituciones de Educación Superior, Secretarías de Educación municipio y Usuario de la unidad de atención al ciudadano, al igual que las acciones de mejoramientos y recomendaciones que surgieron de la correspondiente medición.</p>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	1/09/2016 al 30/11/2016
PRESENTADO POR:	Luis Augusto Molano Morales
ENTREGADO A:	Doc. Dora Inés Ojeda Roncancio.
INFORME No:	003.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

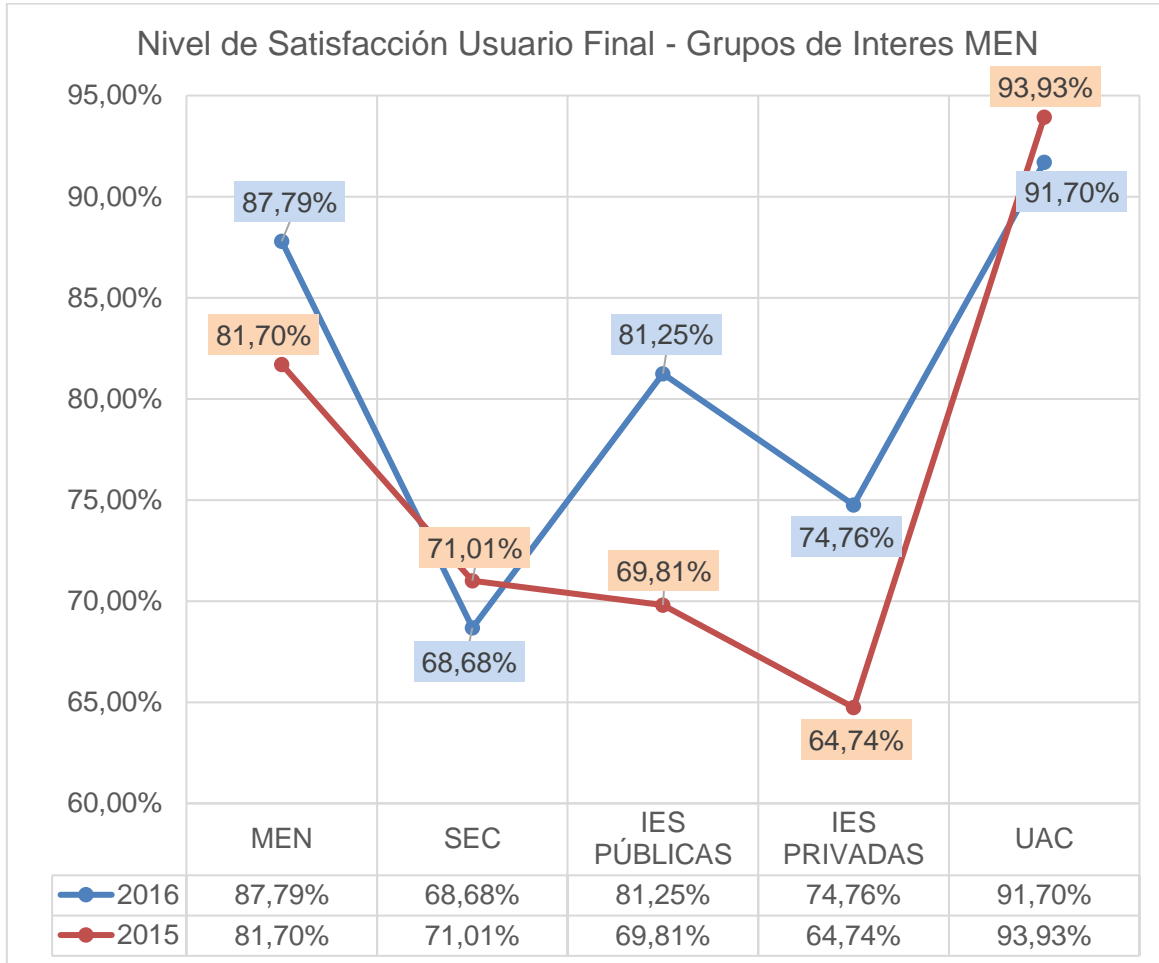
Página 3 de 39

TABLA DE CONTENIDO

1	COMPARATIVO GENERAL EVALUACIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.....	4
1.1	Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.)	5
1.2	Servicio de Asistencia Técnica (S.E.C.).....	5
1.3	Servicio de Política y Normatividad (S.E.C.)	6
1.4	Servicio de Suministro y Divulgación de Información (S.E.C.)	6
1.5	Servicio de Desarrollo de Proyectos (S.E.C.)	7
1.6	Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (S.E.C.)	7
1.7	Observaciones y Opiniones Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.)	8
2	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS (I.E.S Públicas)	11
2.1	Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Públicas).....	11
2.2	Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Públicas)	12
2.3	Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Públicas)	12
2.4	Servicio de Desarrollo de Proyectos (I.E.S Públicas)	13
2.5	Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (I.E.S Públicas)	13
2.6	Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Públicas).....	14
2.7	Observaciones y Opiniones Instituciones de Educación Superior Públicas	14
3	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS (I.E.S Privadas)	18
3.1	Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Privadas)	18
3.2	Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Privadas)	19
3.3	Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Privadas).....	19
3.4	Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Privadas)	20
3.5	Observaciones y Opiniones Instituciones de Educación Superior Privadas (I.E.S Privadas)	20
4	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (U.A.C.).....	24
4.1	Prestación del Servicio General - Unidad de Atención al Ciudadano (U.A.C.).....	24
4.2	Servicio Atención Punto de Orientación (U.A.C.).....	25
4.3	Servicio Call Center (U.A.C.).....	25
4.4	Servicio Funcionario que Atiende el Trámite o Servicio (U.A.C.)	26
4.5	Servicio Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior (U.A.C.).....	26
4.6	Servicio de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior (U.A.C.)	27
4.7	Servicio de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior (U.A.C.).....	27
4.8	Servicio de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN (U.A.C.).....	28
4.9	Servicio Radicado de Correspondencia (U.A.C.).....	28
4.10	Servicio Comunicaciones y Notificaciones de Actos Administrativos (U.A.C.)	29
4.11	Servicio Centro de Documentación MEN (U.A.C.).....	29
4.12	Observaciones y Opiniones Unidad de Atención al Ciudadano	30
5	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	34
6	PARTICIPACION Y TRANSPARENCIA	35
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38

1 COMPARATIVO GENERAL EVALUACIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Nivel de satisfacción general grupos de interés ministerio de educación nacional



MEN: Ministerio de Educación Nacional

SEC: Secretarías de Educación Nacional

IES: Instituciones de Educación Superior

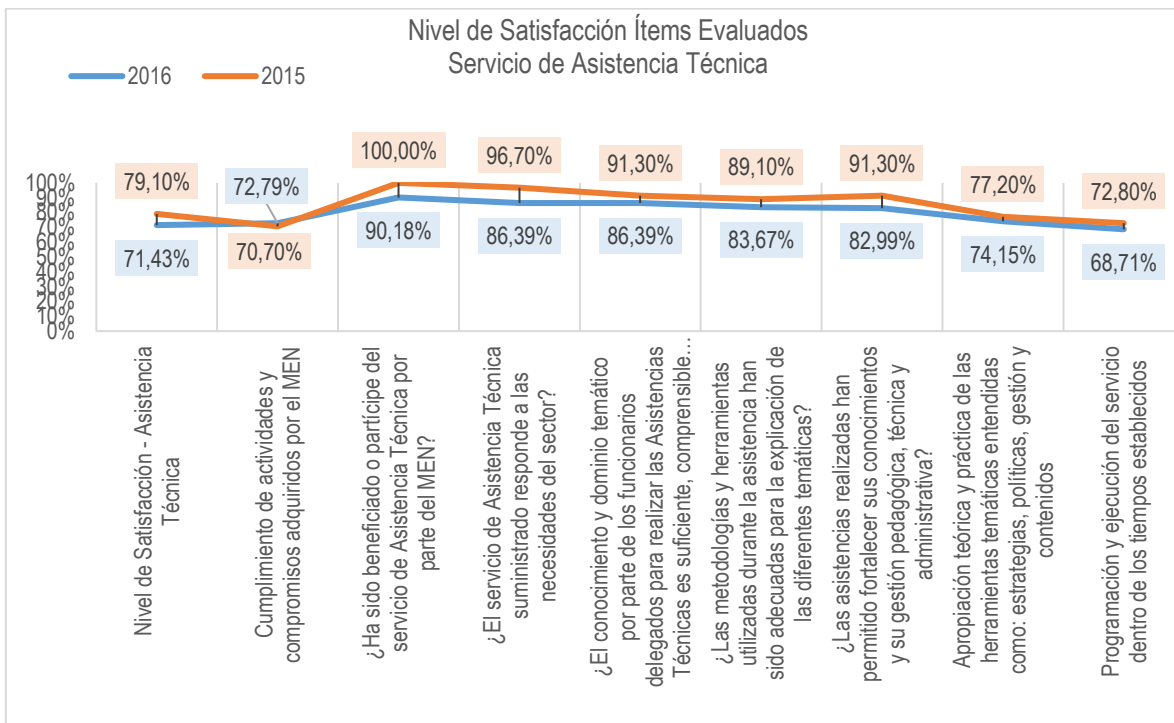
UAC: Unidad de Atención al Ciudadano

1.1 Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.)

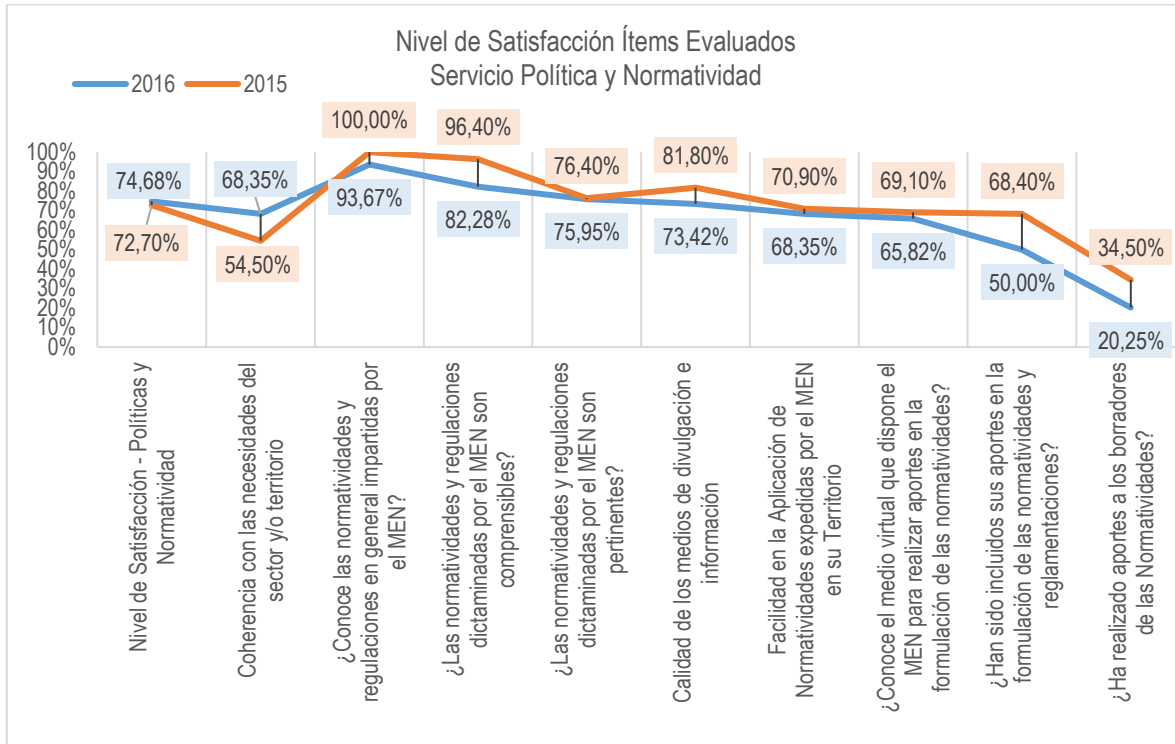
Aumento y disminución del nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Secretarías de Educación Certificadas:

Servicios Ofrecidos por el MEN a las Secretarías de Educación Certificadas	Año		Aumento/Disminución
	2016	2015	
Nivel de Satisfacción – Secretarías	68,68%	71,01%	↓ -2,33%
Servicio de Suministro y Divulgación De Información	76,71%	73,10%	↑ 3,61%
Políticas y Normatividad	74,68%	72,70%	↑ 1,98%
Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros	67,21%	54,90%	↑ 12,31%
Desarrollo de Proyectos	75,86%	84,20%	↓ -8,34%
Servicio de Asistencia Técnica	71,43%	79,10%	↓ -7,67%

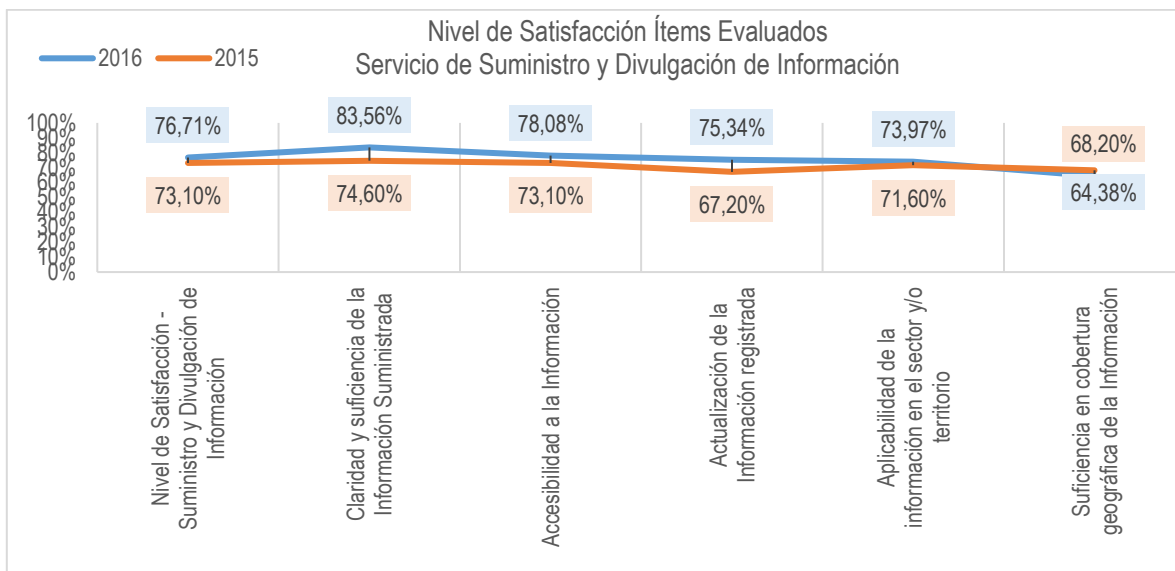
1.2 Servicio de Asistencia Técnica (S.E.C.)



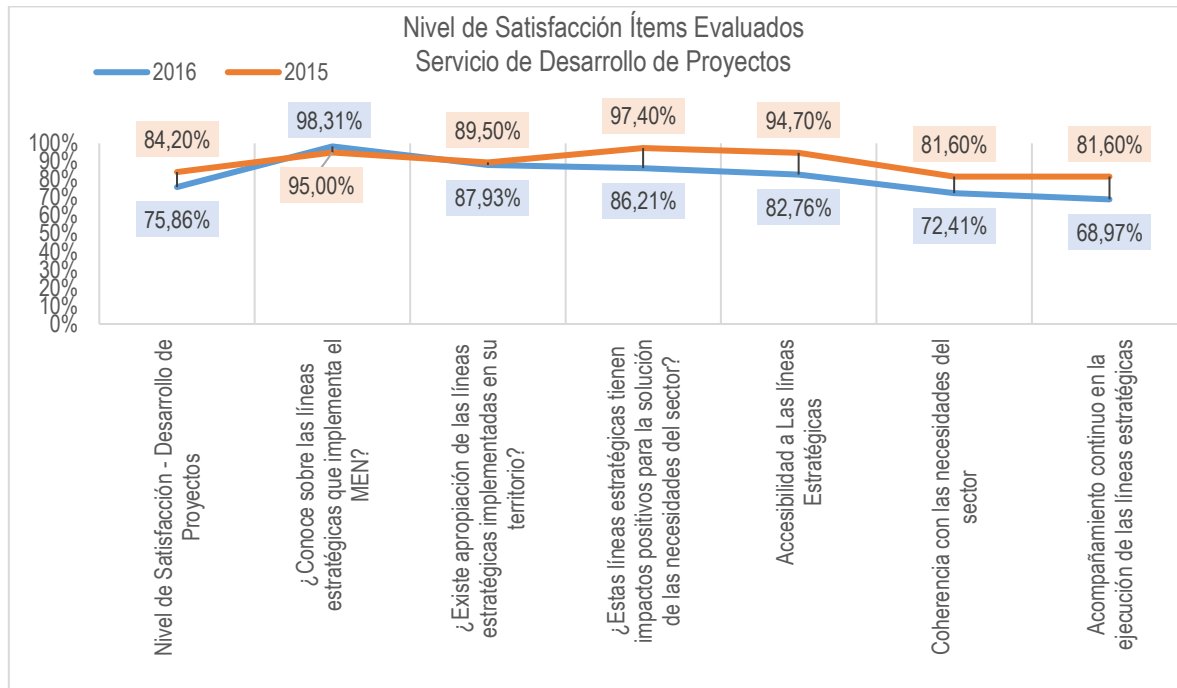
1.3 Servicio de Política y Normatividad (S.E.C.)



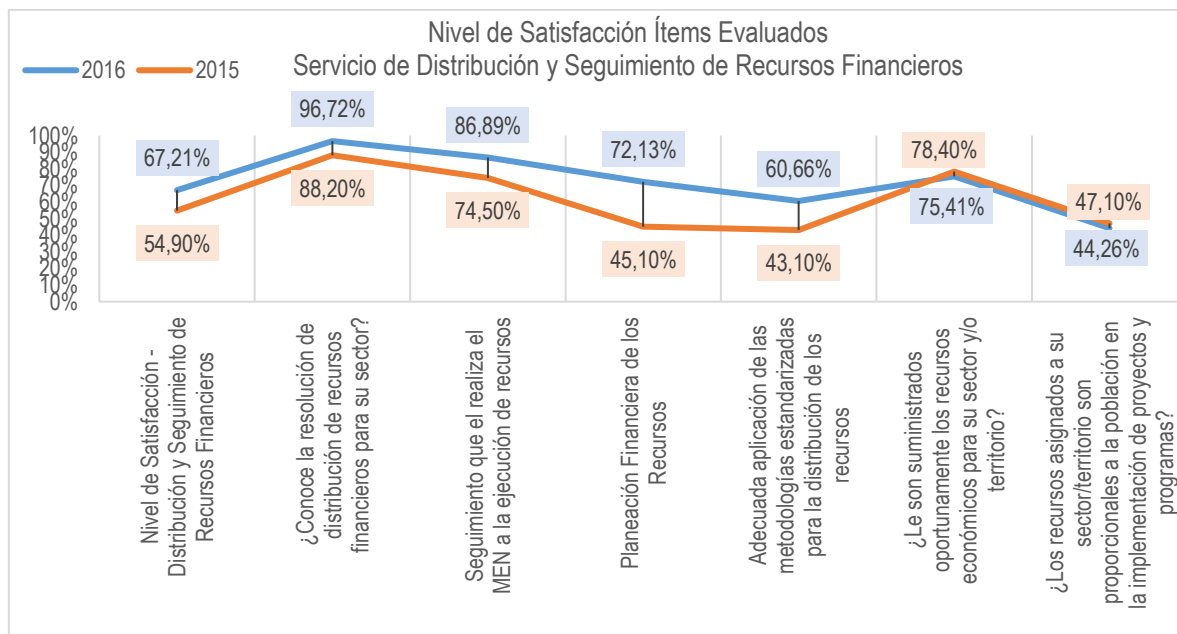
1.4 Servicio de Suministro y Divulgación de Información (S.E.C.)



1.5 Servicio de Desarrollo de Proyectos (S.E.C.)



1.6 Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (S.E.C.)





1.7 Observaciones y Opiniones Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.)

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales sugerencias y/o expectativas que tiene frente al servicio o trámite realizado, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

Nota: Las siguientes sugerencias y observaciones que se relacionan a continuación, son copia fiel de las consignadas y entregadas por los usuarios de los servicios del ministerio de educación nacional, en el momento de su participación en las encuestas de satisfacción impartidas por la entidad. Por lo tanto, BPM Consulting Ltda., compañía contrata para facilitar el suministro de su información y lograr mayor oportunidad y calidad en los resultados, no se hace responsable de los errores y redacción que estos puedan contener, con el fin de salvaguardar su buen nombre e integridad de la misma, respetando así, los derechos de autor de los comentarios suministrados.

- ✓ “Que se mejore la funcionalidad del SAC ya que en estos días se han presentado varios inconvenientes en el momento de la radicación de las PQRS a nivel de cada secretaria del país, generando caos en los procesos de radicación y seguimiento de las peticiones hechas ante la SEM.”
- ✓ “Se requiere información acerca de la matrícula tenida en cuenta para la liquidación de los recursos asignados de gratuidad y las tipologías 2016 de carácter urgente para trámites de ejecución de estos recursos SSF en el ente territorial e informes a los entes de control.”
- ✓ “En Neiva son bien limitados los recursos para asistir a las pocas capacitaciones que ofrece el MEN en Bogotá. Mi sugerencia es que el ministerio cubra todos los gastos de desplazamiento y estadío de los servidores públicos que asisten a capacitarse.”
- ✓ “En los talleres haya un poco más de tiempo para socializar la problemática de los entes territoriales.”
- ✓ “En ocasiones se evidencia improvisación en algunos de los aplicativos o herramientas que proponen para que los funcionarios usemos en las etc.”
- ✓ “Los costos educativos las resoluciones no son muy claras.”
- ✓ “Que las invitaciones a las capacitaciones lleguen oportunamente.”
- ✓ “Desde que se cambió al doctor Ernesto Salazar, los líderes de planeación educativa no han sido convocados a capacitaciones.”
- ✓ “El cuestionario es conductista. No son preguntas dinamizadoras de un diálogo orientado al entendimiento. La normatividad y las políticas en general son bien concebidas. El problema radica en que la asistencia técnica se reduce a una reproducción de los contenidos con cero conocimientos de las

necesidades y características territoriales. El MEN tiene un conocimiento abstracto de las secretarías y de las instituciones educativas. Pone el énfasis en los resultados de las evaluaciones externas, pero desconoce el problema de las prácticas territoriales y escolares que afecta la construcción de ambientes laborales y educativos propicios al ejercicio de las autonomías territorial y escolar. Sin investigación de las prácticas no es posible transformarlas. El MEN debe trascender de una comunicación instructiva a través de sus documentos y agentes hacia una comunicación dinamizadora de un diálogo orientado al entendimiento. Otra evidencia de esta característica la constituye el hecho de que no retroalimenta los análisis que desbordan los limitados contornos de los instrumentos de gestión de la información. Hemos presentado estudios de insuficiencia educativa, de análisis de los ISCE y diagnósticos pedagógicos del sector sin que el MEN reaccione frente a ellos. Sus agentes se limitan a la instrucción y no posibilitan lecturas diferentes a la instituida en la instrucción. La universalización de la visión unilateral del MEN disminuye las posibilidades de fortalecer la descentralización administrativa y las autonomías territorial y escolar. Otra evidencia es que en lugar de orientar a través de las se los espacios organizacionales de los docentes para apropiar los lineamientos curriculares, somete la autonomía escolar invadiendo de proyectos (muy buenos, por cierto) a los EE, sin acompañamiento técnico pedagógico para su aplicación in situ. Todo este acompañamiento se reduce a una comunicación instructiva.”

- ✓ *“Que las personas que dan asesoría o prestan ayudan sepan de los temas.”*
- ✓ *“Mejorar la oportunidad y calidad en las respuestas a las solicitudes/consultas hechas desde la secretaría; ya que cuando responden no son muy claros en su contenido y otras veces ni responden -ej. Caso consulta de las secretarías 10 a la dirección de fortalecimiento*
- ✓ *“Que tengan un rubro disponible para brindar un mejor servicio en las capacitaciones que ofrecen. Porque todos los gastos los está asumiendo la entidad territorial.”*
- ✓ *“Que nuevamente se fomenten las capacitaciones de actualizaciones y con más frecuencia para los líderes, el MEN corresponda con la atención para los invitados, este aspecto no permite s veces asistir.”*
- ✓ *“Se deben articular los proyectos que vienen del ministerio con los que se tienen en el departamento.”*
- ✓ *“Respetuosamente, le solicito que la mesa de ayuda sea más diligente frente a las incidencias que se colocan por ese medio.*
- ✓ *“El ministerio de educación nacional debería costearle los viáticos a los funcionarios para que reciban las asistencias técnicas, ya que las secretarías, presentan obstáculo al momento de los viáticos.”*



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 10 de 39

- ✓ *“Muy escasas las asistencias técnicas, anteriormente eran frecuentes y pendientes del desarrollo de los procesos. Actualmente nos han dejado solos.”*
- ✓ *“Me permito sugerir que los aplicativos utilizados para mejorar y mantener la satisfacción de los usuarios en cuanto a atención y solicitudes, operen y funcionen de manera óptima.”*
- ✓ *“Brindar las asistencias técnicas con más frecuencia a los diferentes macro procesos de la secretaria.”*
- ✓ *“El acceso a la radicación de peticiones al MEN debe ser de más fácil acceso y visible en la página principal de la web del MEN.”*
- ✓ *“Con referencia a las peticiones que realiza la comunidad educativa relacionada con construcción, mejoramiento o adecuación de infraestructura, siempre son redireccionadas a la entidad territorial.”*
- ✓ *“Para asistir a eventos de asistencia técnica programados por el MEN, se condiciona a la etc. para que solvente los gastos de transporte y alojamiento del funcionario a capacitar y las etc., no disponen de recursos por lo cual se presenta inasistencia.”*
“Es muy importante que el MEN retome el SIGCE y le haga los respectivos ajustes para introducir la gestión del ISCE, su articulación con los demás sistemas de información y terminar de adecuarlo al sistema de gestión de calidad implementado en el proyecto de modernización de las secretarías de educación.”

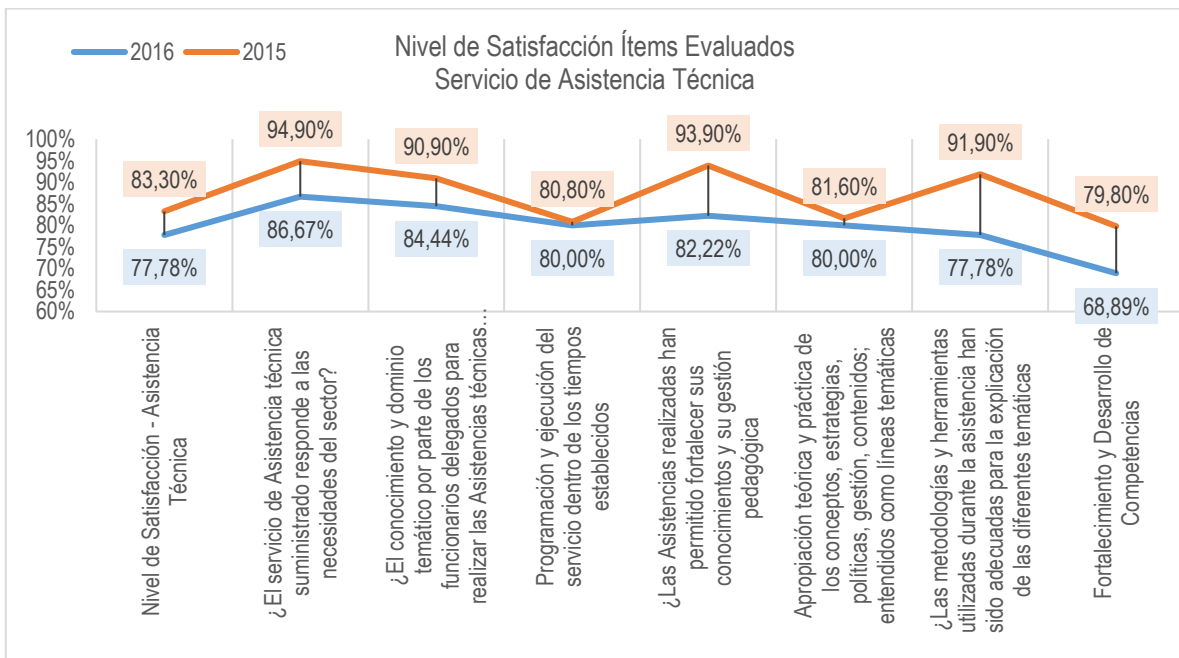
2 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS (I.E.S Públicas)

Aumento y disminución del nivel de satisfacción general del Ministerio de Educación Nacional y de las Instituciones de Educación Superior Públicas:

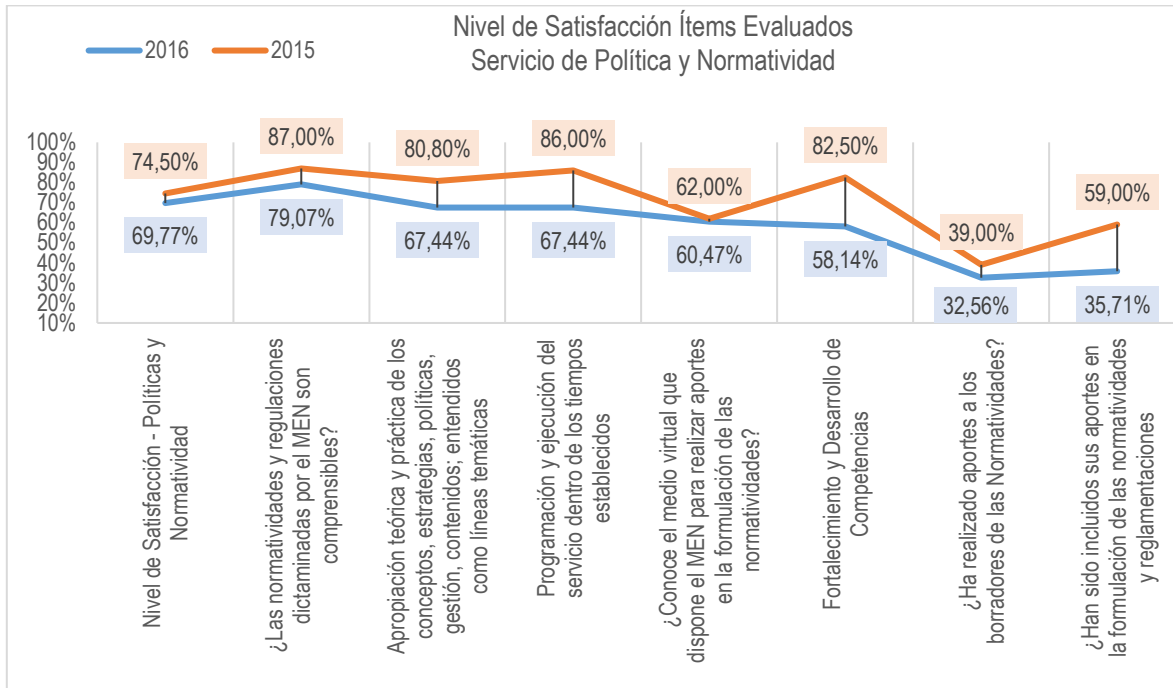
Servicios Ofrecidos por el MEN a las Instituciones de Educación Superior Públicas	Año		Aumento / Disminución
	2016	2015	
Nivel de Satisfacción - IES Públicas	81,25%	69,81%	↑ 11,44%
Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros	46,43%	44,00%	↑ 2,43%
Asistencia Técnica	77,78%	83,30%	↓ -5,52%
Desarrollo de Proyectos	74,07%	74,70%	↓ -0,63%
Políticas y Normatividad	69,77%	74,50%	↓ -4,73%
Servicio de Suministro y Divulgación de Información	80,00%	N/A	N/A
Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior	66,67%	N/A	N/A

Nota: Para los servicios de “Suministro y Divulgación de Información” y “Aseguramiento de Calidad en Educación Superior” no se cuenta con información del periodo 2015, por lo tanto los datos reportados del periodo 2016 servirán como línea base para el análisis del informe del periodo 2017.

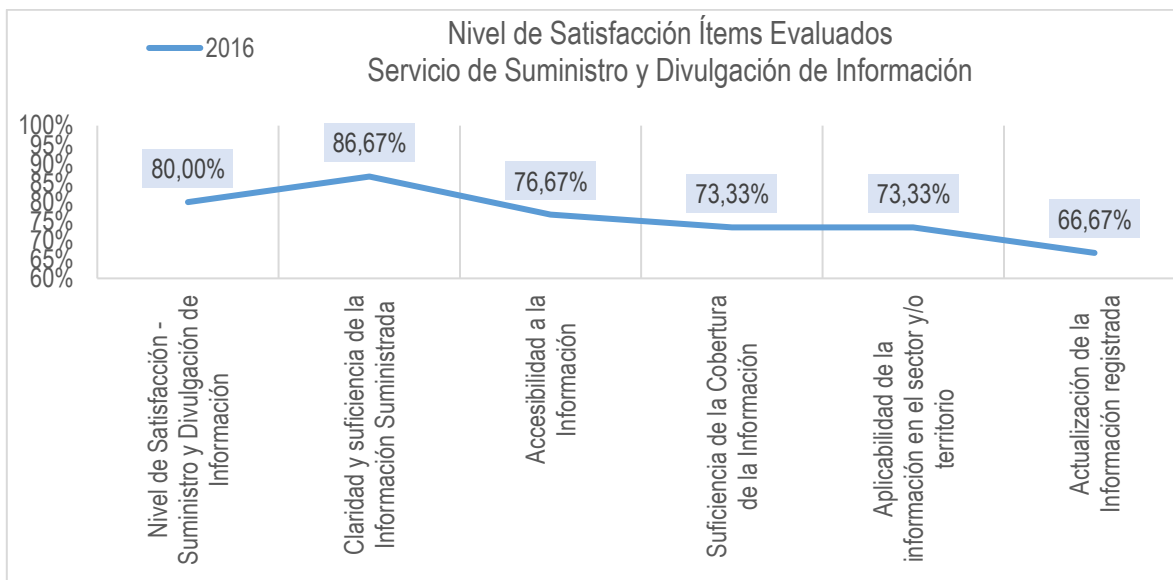
2.1 Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Públicas)



2.2 Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Públicas)

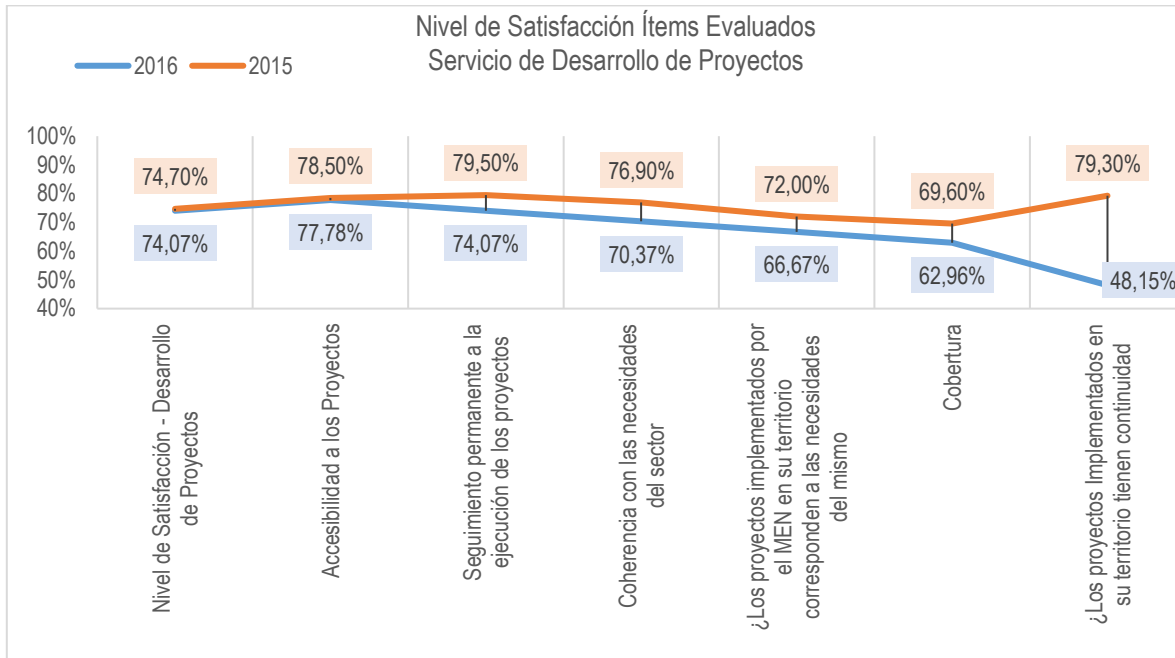


2.3 Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Públicas)

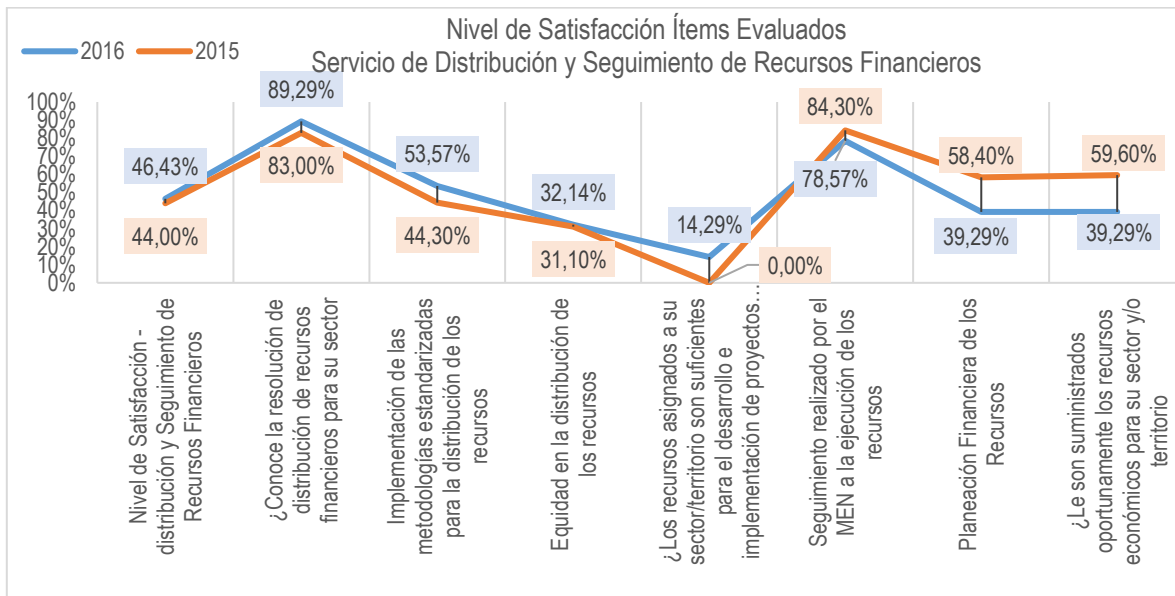


Nota: Para el servicio de Suministro y Divulgación de Información, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

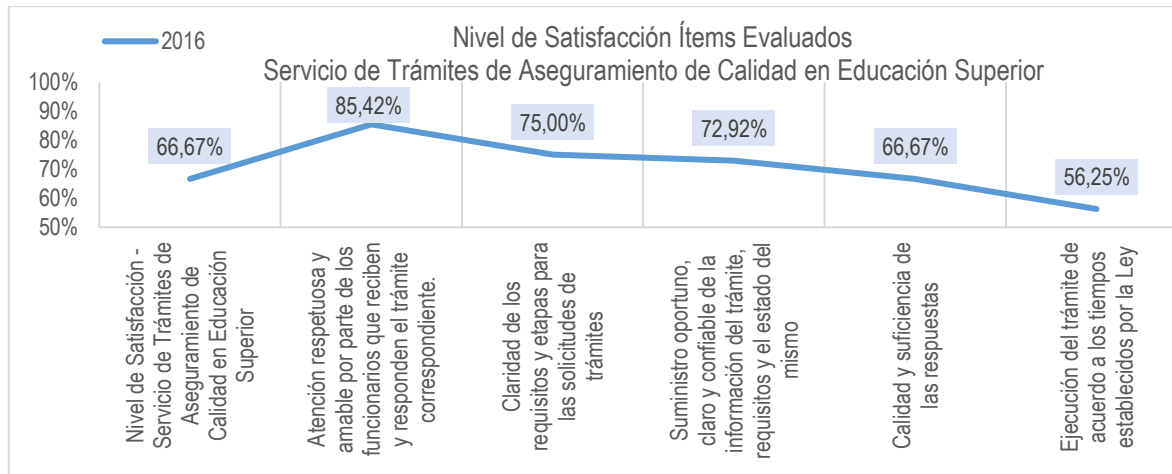
2.4 Servicio de Desarrollo de Proyectos (I.E.S Públicas)



2.5 Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (I.E.S Públicas)



2.6 Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Públicas)



Nota: Para el servicio de trámites de aseguramiento de calidad en educación superior, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

2.7 Observaciones y Opiniones Instituciones de Educación Superior Públicas

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales sugerencias y/o expectativas que tiene frente al servicio o trámite realizado, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

Nota: Las siguientes sugerencias y observaciones que se relacionan a continuación, son copia fiel de las consignadas y entregadas por los usuarios de los servicios del ministerio de educación nacional, en el momento de su participación en las encuestas de satisfacción impartidas por la entidad. Por lo tanto, BPM Consulting Ltda., compañía contrata para facilitar el suministro de su información y lograr mayor oportunidad y calidad en los resultados, no se hace responsable de los errores y redacción que estos puedan contener, con el fin de salvaguardar su buen nombre e integridad de la misma, respetando así, los derechos de autor de los comentarios suministrados.

- ✓ "Es necesario mejorar los servicios de aseguramiento a la calidad, pues en general son muy lentos y la información sobre el estado del proceso no es muy clara y es muy demorado"
- ✓ “Unidad de criterio entre las diferentes áreas sobre las solicitudes que realice.”



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 15 de 39

- ✓ "Precisión metodológica y claridad en el propósito de los requerimientos"
- ✓ "Respecto al sistema de aseguramiento de la calidad: solicitamos de la manera más respetuosa que sea un procedimiento más ágil y que se obtenga una respuesta concreta vía telefónica por medio de los secretarios de las salas. La no oportunidad de la información puede generar en algún momento cierre de algún programa académico. En años anteriores la información era mucho más rápida y además los secretarios informaban la situación de los registros, con el fin de saber su aprobación o no y los procedimientos internos que la institución debía seguir, pero en este momento es una incertidumbre total porque la plataforma saces no se actualiza rápidamente y porque no se obtiene información de las personas encargadas del ministerio de educación."
- ✓ "Como rector de esta universidad regional solicitó incrementar transferencias para poder ampliar cobertura y hacer mayor presencia en departamentos de la Orinoquia, igualmente que la u sea incluida en universidades por la paz"
- ✓ "En lo referente a normativas y políticas financieras de distribución de recursos"
- ✓ "Frente a los registros calificados restringidos para las sedes regionales, perteneciendo a la misma institución, lo que hace limitada la oferta, cobertura y atención de las necesidades de educación superior en los municipios (para el caso de Antioquia)"
- ✓ "Las pruebas saber pro deberían tener en cuenta el contexto de cada departamento pues no es lo mismo, evaluar a estudiantes de Cundinamarca contra estudiantes de Riohacha"
- ✓ "Mejorar la atención telefónica cuando se llama al MEN, saber transferir la llamada."
- ✓ "Como toda evaluación se necesita que se preste atención y se den correctivo tendientes a mejorar"
- ✓ "Al igual que muchas entidades del estado su evolución se ha dado por un enfoque funcional lo que ha desarrollado requisitos que son repetitivos (sistemas de información), nomenclaturas que son disimiles (sistemas de información) y conceptos legales que pueden generar ambigüedad al momento de aplicar.
- ✓ Como líder del sector se debe trabajar fuerte mente en conceptualización para los procesos de medición."
- ✓ "Se evidencia un mejoramiento notable en los servicios de capacitación, inducción y re inducción de los diferentes trámites, procesos, procedimientos e información que requiere allegarse a las instituciones de educación superior"



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 16 de 39

- ✓ "Valoro mucho los talleres que realizan con respecto al aseguramiento de la calidad educativa"
- ✓ "Mayor agilidad dentro de los términos"
- ✓ "La atención en las comunicaciones telefónicas, en una contestación oportuna cuando se marca al ministerio y no responden en las extensiones oportunamente."
- ✓ "Plataforma SACES: que le notificara por medio de un correo electrónico cuando un programa ha cambiado de estado de una solicitud de registro calificado"
- ✓ "Mejor comunicación, agilidad entre el MEN y el CNA: que las resoluciones de acreditación no se demoren tanto tiempo, ejemplo: solicitamos la renovación de acreditación de un programa el 7-oct-2013, la visita se programó del 14 a 16 de agosto de 2014, los comentarios del rector al informe de pares la realizamos el 10-nov-2014 y la resolución salió el 29-feb-2016. Otro ejemplo: se radico el 22-nov-2013, la visita se realizó del 28 al 30 de agosto de 2014, los comentarios del rector al informe de pares la realizamos el 2-mar-2015 y la resolución salió el 16-jun-2016"
- ✓ "En general el servicio es bueno, la resolución de preguntas es clara y precisa."
- ✓ "Los tiempos de entrega de renovación de registros y de acreditaciones de programas en alta calidad son demasiado demorados. Esto trae como consecuencia la no oportunidad de tener estudiantes nuevos en los programas que están pendiente de estos dos tramites antes descritos."
- ✓ "La gran dificultad ha sido los registros calificados de los programas en red, superar las dificultades en el registro de los SNIES y en las resoluciones como programas en red"
- ✓ "Sugiero que los asesores asignados a las entidades tengan un contacto más presencial con la institución y no sólo virtual o telefónicamente"
- ✓ "La distribución, asignación y giro de los recursos debe ser mucho más ágil, oportuna y concertada con las instituciones. Mil gracias,"
- ✓ "Ninguno, efectúan una excelente labor"
- ✓ "Realizar talleres con mayor frecuencia"
- ✓ "mayor claridad y acompañamiento para los reportes de SNIES, SPADIES y generar un proceso de formación continua que involucre al MEN y las diferentes IES"
- ✓ "Desembolso de recursos financieros a tiempo y en las fechas acorde a los proyectos presentados (recursos cree)"
- ✓ "Los incrementos porcentuales de las transferencias de la nación a las universidades públicas, han estado siempre calculados con base en el

incremento anual del IPC. creo conveniente tener presente el IPP, pues lo que adquiere anualmente las universidades para su funcionamiento, no es precisamente una "canasta familiar" que es lo que mide el IPC, por el contrario, es una "canasta de insumos y servicios" muy diferentes que tiene una dinámica de variación distinta a la de la canasta familiar. Si no se hace un ajuste al respecto, considero que los incrementos anuales a las transferencias de la nación a las IES, van a estar cada vez más desfasados y las universidades más des-financiadas. Por favor observar este aspecto. En efecto, el IPP de los últimos 15 años en Colombia, en promedio ha estado por encima del IPC.

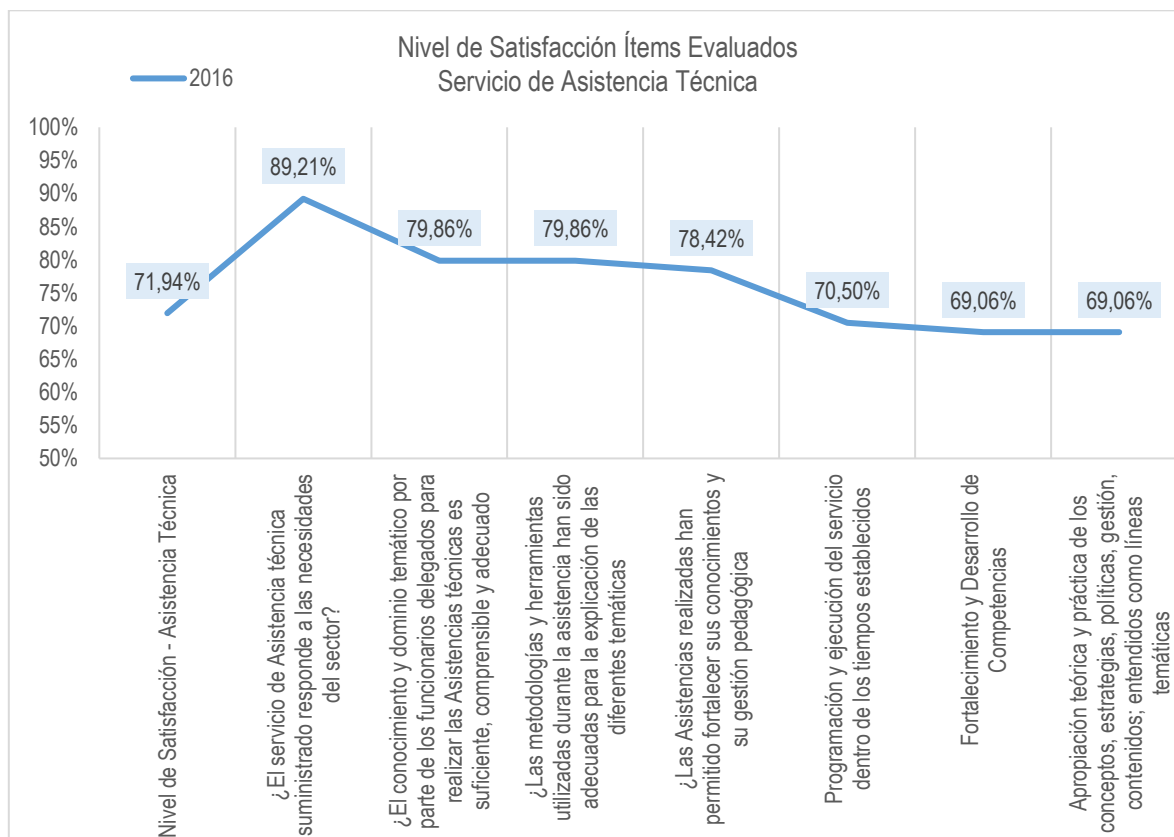
- ✓ Me atrevería a proponer que se tome el IPP de cada año, más 4 puntos porcentuales, tal como lo propone la reforma que se está discutiendo en estos momentos. Gracias por su atenta lectura."
- ✓ "Realizar talleres con mayor frecuencia"
- ✓ "Incentivar capacitaciones de las nuevas plataformas a utilizar"
- ✓ "Como oficina de planeación es necesario que se posibilite una mayor interacción y capacitación en el manejo y uso de los sistemas de información que maneja el MEN. También es preciso que las herramientas diseñadas por el MEN para la educación superior se diseñen en interacción con las personas responsables de los procesos relacionados en las universidades"
- ✓ "Mejorar el servicio de la mesa de ayuda, articular la información que el MEN solicita para alimentar los sistemas de información, unificándolos, estandarizándolos (mide, indicadores de calidad, indicadores consejos superiores, planes de fomento, entre otros) mejorar los tiempos de respuesta en el soporte técnico, mejorar los sistemas de información del MEN para los cargues de datos"
- ✓ "Todo se organiza y realiza en Bogotá, lo cual hace carísimo participar"
- ✓ "Con relación a la asistencia técnica ofrecida para los sistema de información (SNIES, SPADIES), revisar la calidad y precisión de las respuestas por parte de los técnicos a las solicitudes que se efectúan desde las instituciones. En ocasiones nos ha ocurrido que sus respuestas no brindan una orientación clara o son redundantes y dan por cerrado el caso."

3 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS (I.E.S Privadas)

Aumento y disminución del nivel de satisfacción general del Ministerio de Educación Nacional y de las Instituciones de Educación Superior Privadas:

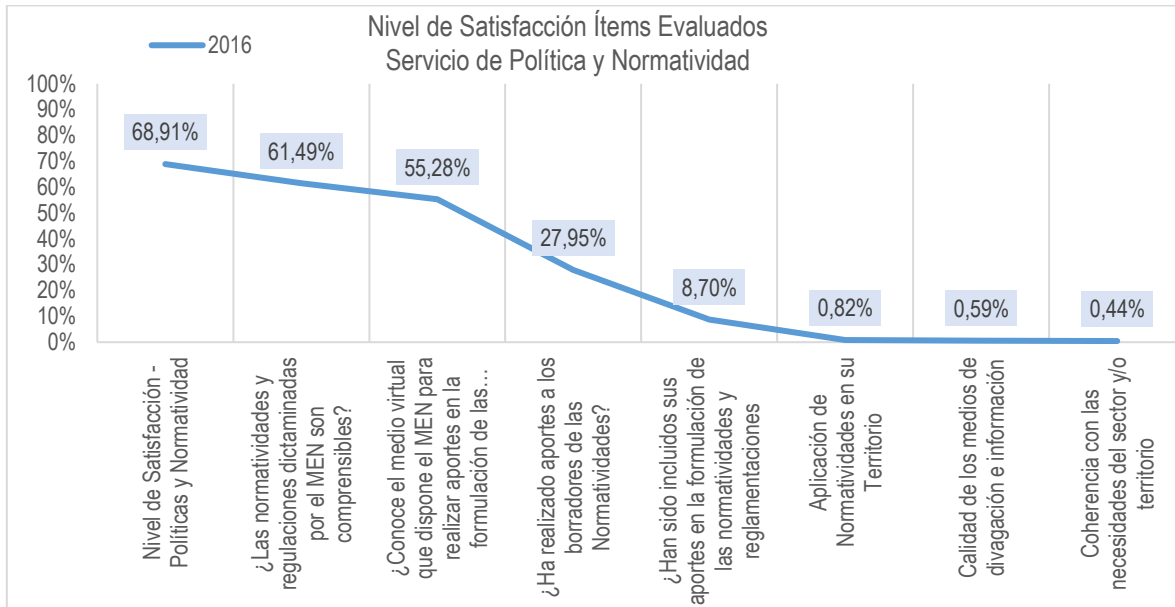
Servicios Ofrecidos por el MEN a las Instituciones de Educación Superior Privadas	Año		Aumento / Disminución
	2016	2015	
Nivel de Satisfacción - IES Privadas	74,76%	64,70%	↑ 10,06%
Servicio de Asistencia Técnica	71,94%	63,30%	↑ 8,64%
Políticas y Normatividad	68,91%	63,80%	↑ 5,11%
Servicio de Suministro y Divulgación de Información	84,00%	71,40%	↑ 12,60%
Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior	70,76%	73,40%	↓ -2,64%

3.1 Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Privadas)



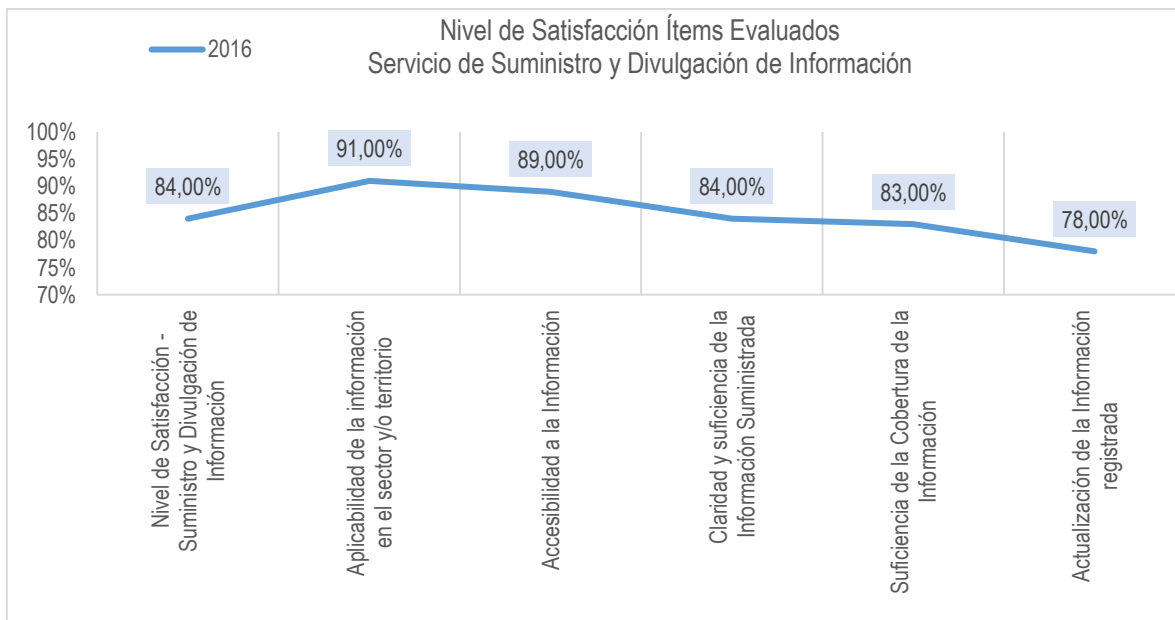
Nota: Para el servicio de Asistencia Técnica, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

3.2 Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Privadas)



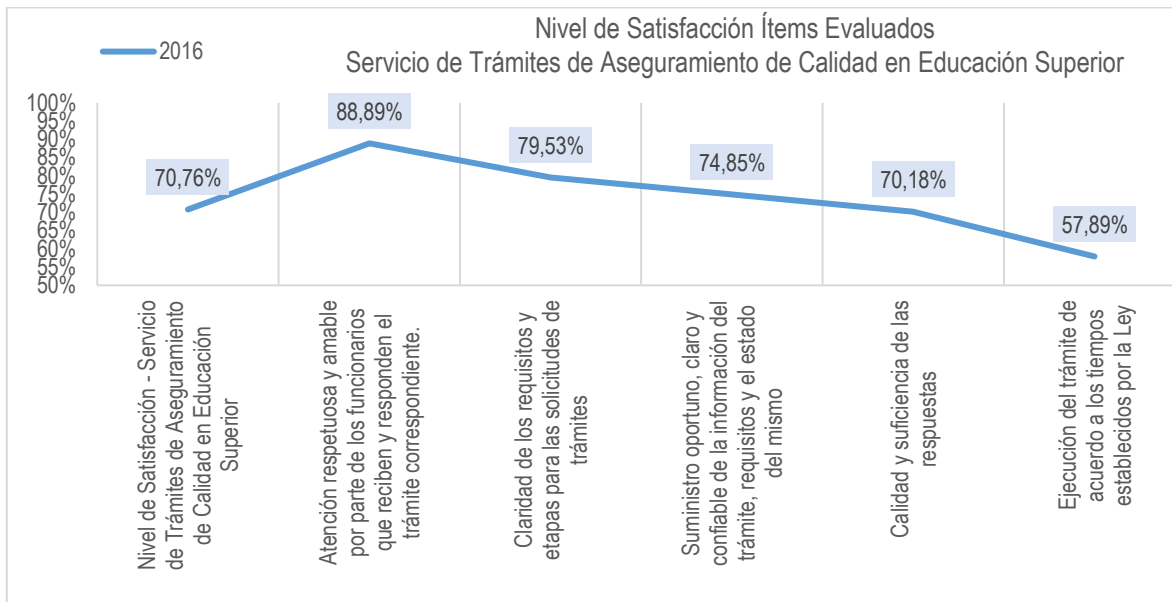
Nota: Para el servicio de Política y Normatividad, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

3.3 Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Privadas)



Nota: Para el servicio de Suministro y Divulgación de Información, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

3.4 Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Privadas)



Nota: Para el servicio de trámites de aseguramiento de calidad en educación superior, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

3.5 Observaciones y Opiniones Instituciones de Educación Superior Privadas (I.E.S Privadas)

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales sugerencias y/o expectativas que tiene frente al servicio o trámite realizado, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

Nota: Las siguientes sugerencias y observaciones que se relacionan a continuación, son copia fiel de las consignadas y entregadas por los usuarios de los servicios del ministerio de educación nacional, en el momento de su participación en las encuestas de satisfacción impartidas por la entidad. Por lo tanto, BPM Consulting Ltda., compañía contrata para facilitar el suministro de su información y lograr mayor oportunidad y calidad en los resultados, no se hace responsable de los errores y redacción que estos puedan contener, con el fin de salvaguardar su buen nombre e integridad de la misma, respetando así, los derechos de autor de los comentarios suministrados.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 21 de 39

- ✓ *“El MEN no ha dado respuesta dentro de los tiempos a los derechos de petición solicitados en diferentes fechas, de igual manera la emisión de resoluciones de registro calificado ha sido demorados.”*
- ✓ *“Más consulta a las facultades de licenciatura antes de parar las resoluciones. (ejemplo la 02041).”*
- ✓ *“Como oficina de planeación es necesario que se posibilite una mayor interacción y capacitación en el manejo y uso de los sistemas de información que maneja el MEN. También es preciso que las herramientas diseñadas por el MEN para la educación superior se diseñen en interacción con las personas responsables de los procesos relacionados en las universidades.”*
- ✓ *“Que mejore los tiempos de respuesta a las solicitudes de registro calificado.”*
- ✓ *“Mayor información sobre, reunión, eventos y actividades sobre educación en los cuales se pueda participar.”*
- ✓ *“1. Se tenga un interlocutor fijo que permita resolver las dudas, orientación y trámite ante el ministerio de educación nacional. 2. Se mejoren las comunicaciones en virtud a que es imposible comunicarse con el ministerio de educación nacional. 3. Se mida el nivel de satisfacción de cada trámite ante el ministerio de educación nacional una vez finalice el proceso.”*
- ✓ *“Favor contestar los teléfonos, nunca contestan.”*
- ✓ *“Mejorar las frecuencias de las capacitaciones de normatividad y manejos de software en la ciudad de Cali.”*
- ✓ *“Que los programas que se presentan para acreditación, sean medidos de acuerdo a la naturaleza de los mismos en relación con los indicadores tales como cualificación docente, visibilidad nacional e internacional e investigación.”*
- ✓ *“Los servicios hasta ahora ofrecidos satisfacen en gran medida las expectativas, la única sugerencia sería lograr que el portal sea más atractivo y amigable.”*
- ✓ *“Preparación de los funcionarios técnicos del SNIES HECAA.”*
- ✓ *“Cuando se realicen las colectivizaciones por parte de los contratistas del MEN sean más amables y no se centren solo a señalar a las instituciones, sea más acompañamiento que señalamiento.”*
- ✓ *“Gracias por la encuesta porque permite detectar fallas en el servicio y/o anomalías relacionadas con corrupción.”*
- ✓ *“Mejorar el servicio de la mesa de ayuda.”*
- ✓ *“Articular la información que el MEN solicita para alimentar los sistemas de información, unificándolos, estandarizándolos (mide, indicadores de calidad, indicadores consejos superiores, planes de fomento, entre otros).”*
- ✓ *“Mejorar los tiempos de respuesta en el soporte técnico.”*
- ✓ *“Mejorar los sistemas de información del MEN para los cargues de datos”*
- ✓ *“Considero que la información cubre mis expectativas, quizás me gustaría adicional, información más detallada por departamento.”*



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 22 de 39

- ✓ *“Todo se organiza y realiza en Bogotá, lo cual hace carísimo participar.”*
- ✓ *“La comunicación al PBX 2222800 es muy difícil, y así mismo la transferencia de la llamada a la dependencia solicitada.”*
- ✓ *“Que las solicitudes hechas para solución de problemas en la aplicación SNIES ahora HECAA para el cargue de información, no sean tan demoradas, en el aplicativo de antes las soluciones eran casi de inmediato, ahora se deben hacer varias solicitudes en la mesa de ayuda y llamadas telefónicas y, aun así, no resuelven el inconveniente.”*
- ✓ *“Es importante mejorar los tiempos de respuesta a las IES, así mismo la divulgación de la normalidad, sería importante tener en cuenta que las instituciones de educación superior con modalidad técnica y tecnológica tiene diferentes estándares en cuanto a investigación así mismo involucrarnos en los procesos de planeación estratégica que esté acorde al direccionamiento territorial.”*
- ✓ *“Mayor confiabilidad y oportunidad en el registro de información, especialmente en la proforma saces, CNA; los ajustes efectuados en las plataformas muchas veces afectan la realización de procedimientos cotidianos de las IES y generan demoras frente al cumplimiento de los calendarios y plazos establecidos por el MEN, por lo que sería recomendable efectuar mayores pruebas antes de liberar las versiones.”*
- ✓ *“El cambio en la plataforma telefónica se ha convertido un obstáculo para contactar a los diferentes funcionarios, es un asunto a mejorar.”*
- ✓ *“En las reuniones de socialización, normalmente el MEN o sus funcionarios, se comprometen con él envió de memorias o la realimentación de las sesiones de trabajo, que normalmente son para la construcción de directrices o lineamientos; pero no esto no se cumple y se queda con la sensación de que es un ejercicio sin interlocutores en el MEN.”*
- ✓ *“En cuanto a la información suministrada por el MEN en la página web, debe estar actualizada según las últimas presentaciones o decretos / leyes, porque normalmente no se encuentra, por ejemplo, después de recibir una capacitación. Por otro lado, los tiempos de respuesta de las PQR, son demasiados largos, a punto que no los contestan, al momento una petición de información radicada en el pasado mes de mayo por parte de esta institución, aún no nos han dado respuesta. Y en cuanto al procedimiento de cambio carácter, la información no es muy concreta, ni los pasos a seguir, porque se utilizan varias fuentes, por sugerencia, debería haber más claridad en estos temas, para las instituciones que realicen estas solicitudes les quede más claro el proceso, y por ende se consigan mejores resultados. Y finalmente algunos asistentes técnicos no conocen toda la información del debido proceso cuando uno llama a la línea de asistencia técnica, no resuelven en tema porque todo es cambie de navegador y no se toman el tiempo necesario para tratar de dar solución, ejemplo, en días pasados al*

hacer uso de este servicio y no conseguir una solución oportuna, tuve que enviar correo electrónico al secretario de una de las salas por un tema de solicitud de registro calificado, y aparte de todo en el directorio de los secretarios, estaba mal la información de 2 secretarios, por lo que al dirigir el correo fue a otra sala, pero internamente el secretario muy amablemente se lo envió a quien correspondía, pudiendo finalmente tener solución en la plataforma saces. Gracias.”

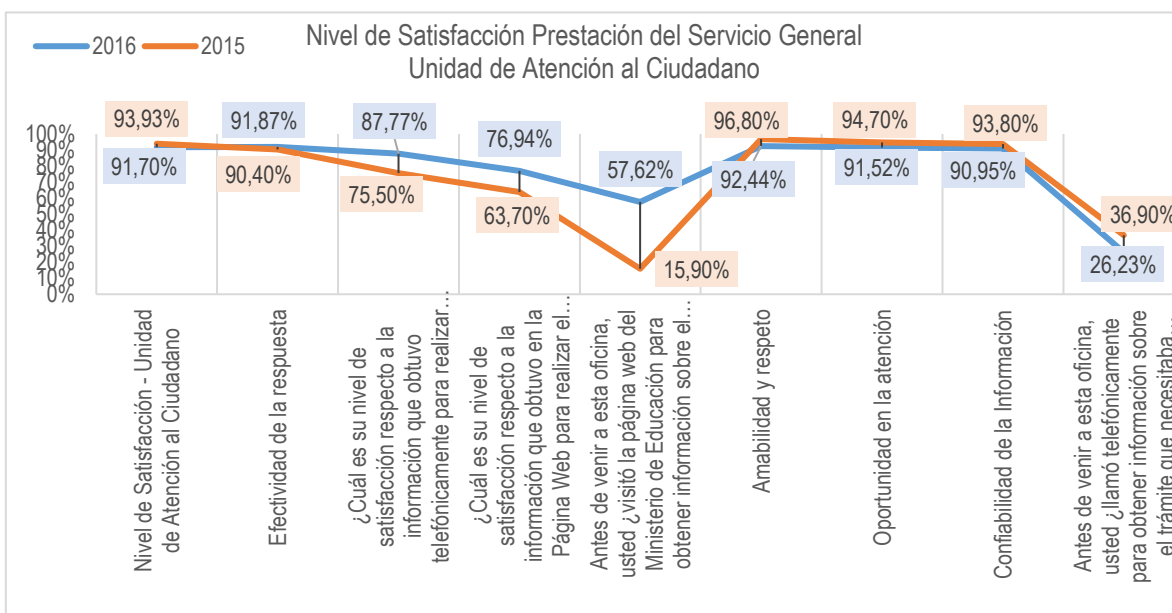
- ✓ *“Con relación a las mesas de ayuda, sería saludable que la conversación sea por correo electrónico, si bien es cierto una llamada telefónica agiliza las respuestas y siempre el funcionario se identifica; en caso de duda no existiría evidencia formal sobre la conversación.”*
- ✓ *“Respetuosamente y en el marco del espíritu de la ley de inspección y vigilancia, me parecería importante y conveniente que se efectuaran talleres de socialización y capacitación en normatividad de la educación superior en Colombia, especialmente entre los secretarios generales y asesores jurídicos de las instituciones de educación superior, de esta manera sería más efectiva y pacífica su aplicación y cumplimiento de la exigencias legales y reglamentarias, evitándose en buena medida la implementación de correctivos y sanciones, las cuales eventualmente puedan ser evitadas con una adecuada capacitación y formación.”*
- ✓ *“Con relación a la asistencia técnica ofrecida para los sistemas de información (SNIES, SPADIES), revisar la calidad y precisión de las respuestas por parte de los técnicos a las solicitudes que se efectúan desde las instituciones. En ocasiones nos ha ocurrido que sus respuestas no brindan una orientación clara o son redundantes y dan por cerrado el caso.”*

4 UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (U.A.C.)

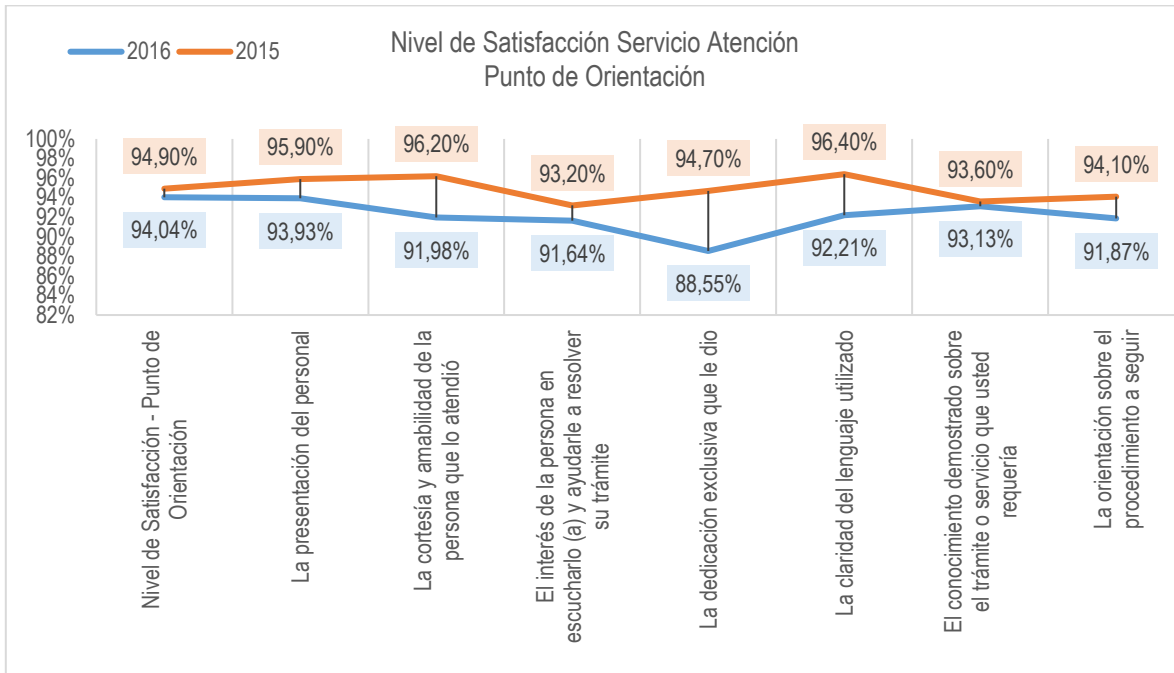
Aumento y disminución del nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano:

Servicios Ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano	Año		Aumento / Disminución
	2016	2015	
Nivel de Satisfacción - Unidad de Atención al Ciudadano	91,70%	93,93%	↓ -2,23%
Evaluación Tramite de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN	100,00%	85,00%	↑ 15,00%
Evaluación Comunicaciones y Notificaciones de Actos Administrativos	88,89%	56,00%	↑ 32,89%
Evaluación Trámite Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior	85,37%	77,80%	↑ 7,57%
Evaluación Atención Punto de Orientación	94,04%	94,90%	↓ -0,86%
Evaluación Funcionario que Atiende al Trámite o Servicio	92,33%	94,90%	↓ -2,57%
Evaluación Trámite de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior	91,71%	92,10%	↓ -0,39%
Evaluación Trámite de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior	86,49%	92,90%	↓ -6,41%
Evaluación Servicio Call Center	80,75%	83,90%	↓ -3,15%
Evaluación Radicado de Correspondencia	80,00%	84,60%	↓ -4,60%
Evaluación Centro de Documentación MEN	75,00%	81,80%	↓ -6,80%

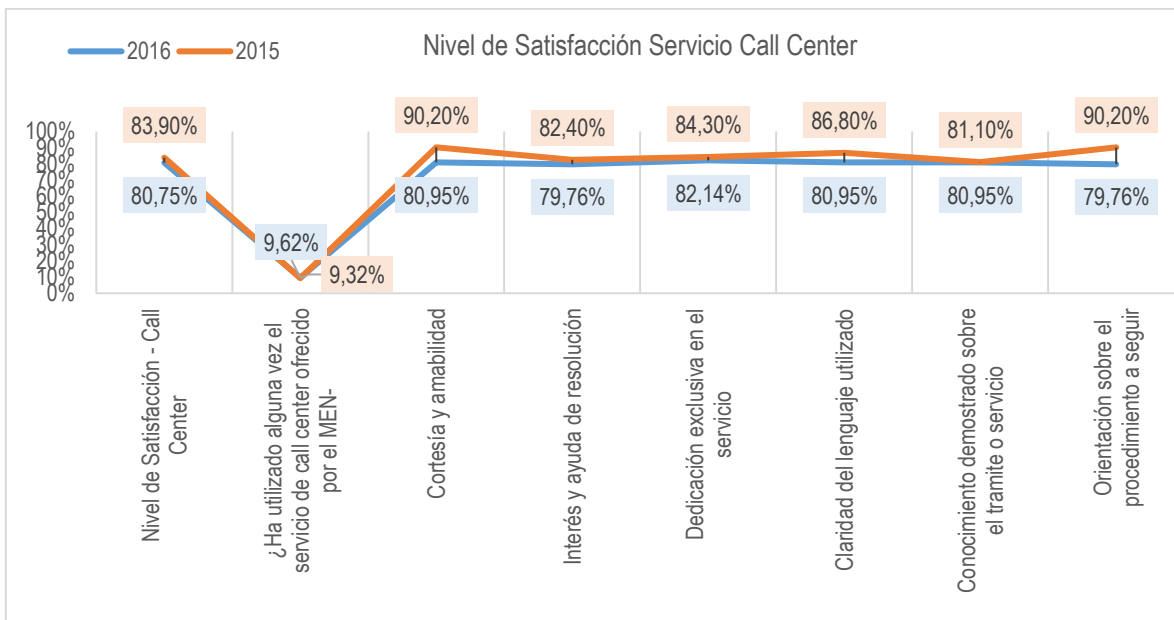
4.1 Prestación del Servicio General - Unidad de Atención al Ciudadano (U.A.C.)



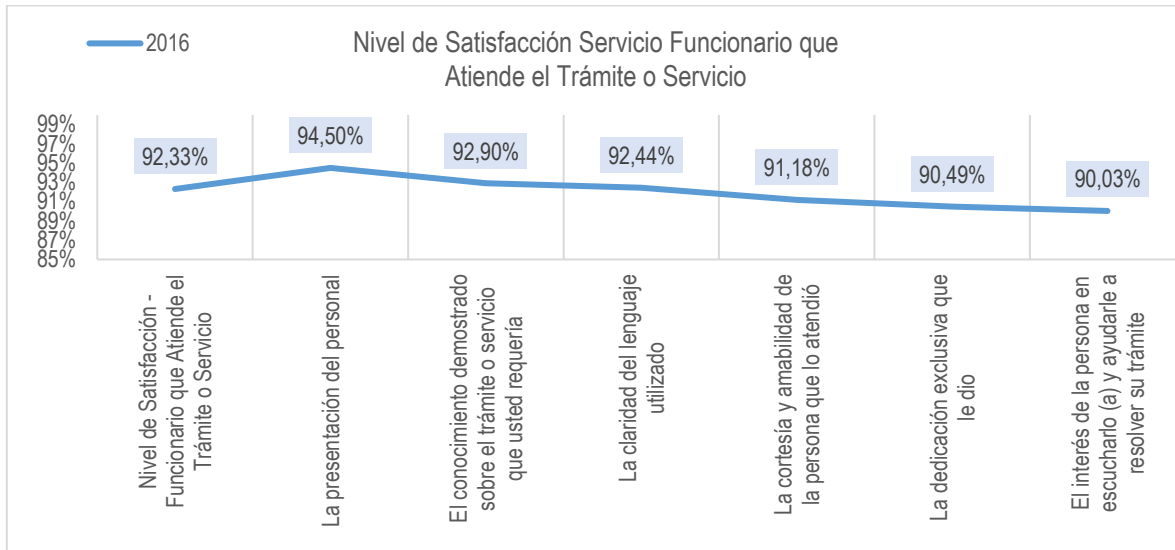
4.2 Servicio Atención Punto de Orientación (U.A.C.)



4.3 Servicio Call Center (U.A.C.)

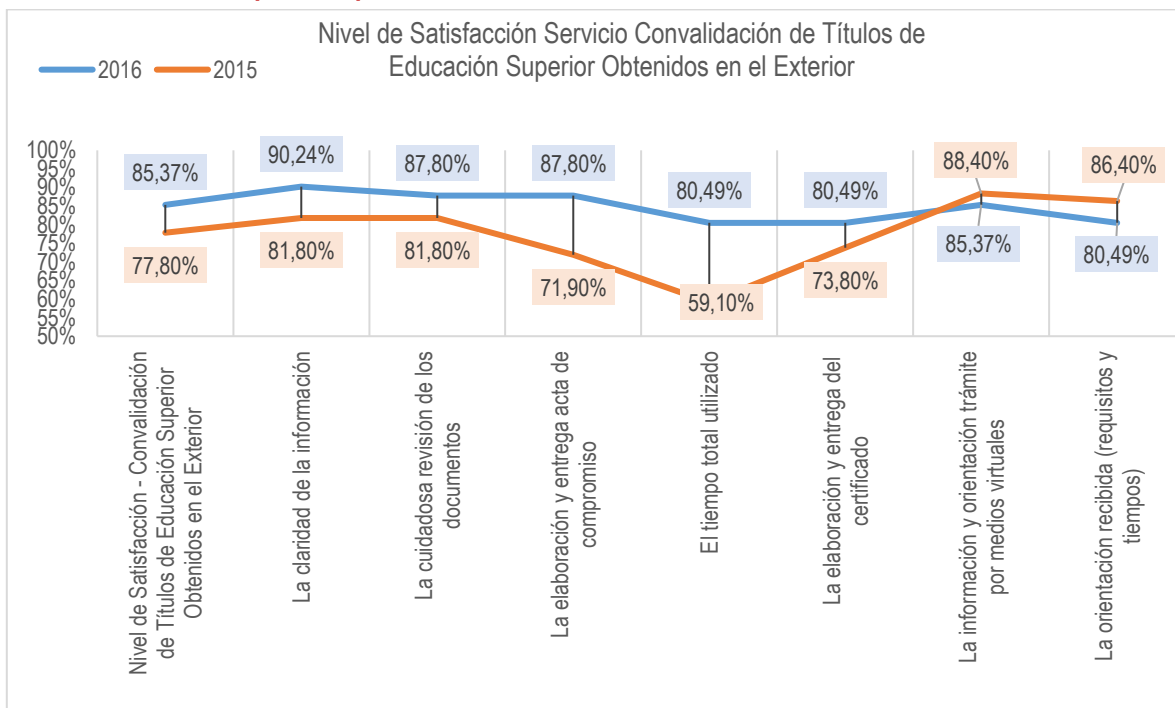


4.4 Servicio Funcionario que Atiende el Trámite o Servicio (U.A.C.)

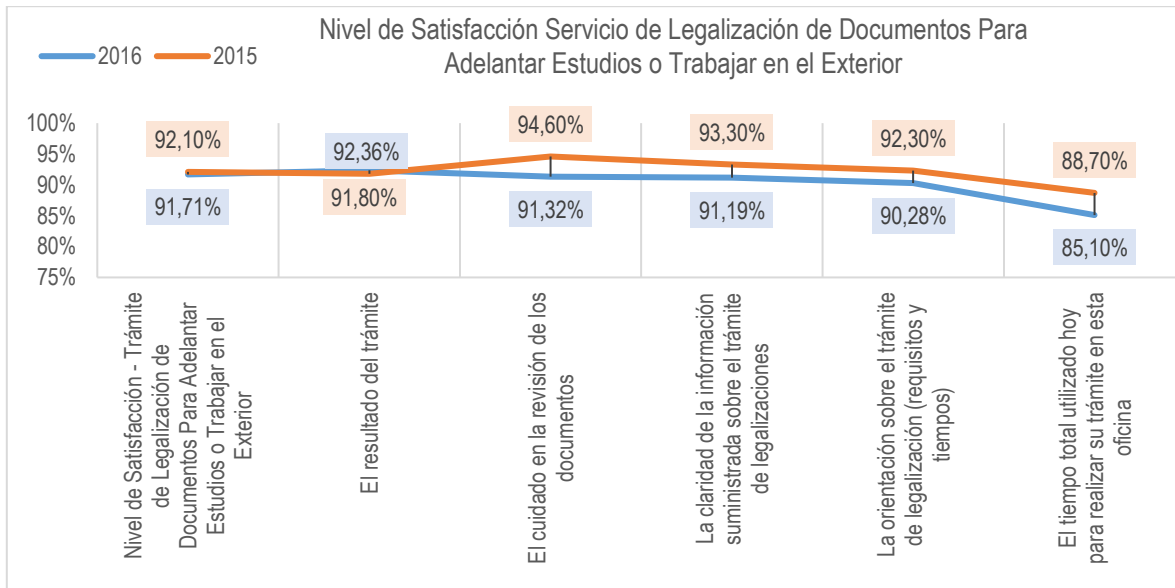


Nota: Para el servicio del funcionario que atiende el trámite o servicio, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

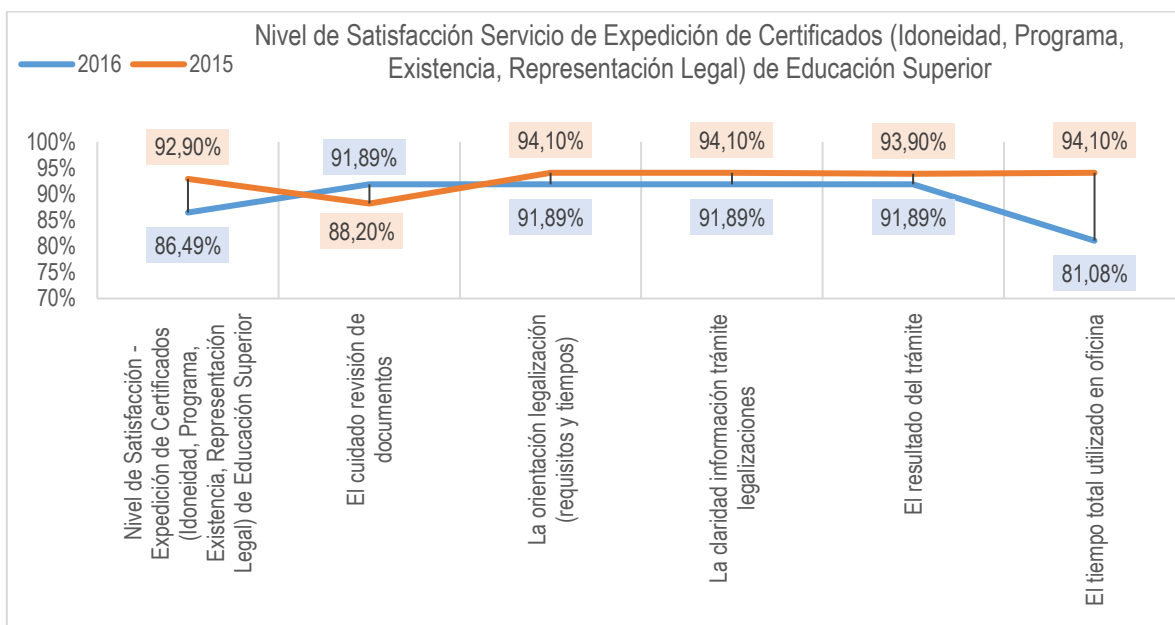
4.5 Servicio Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior (U.A.C.)



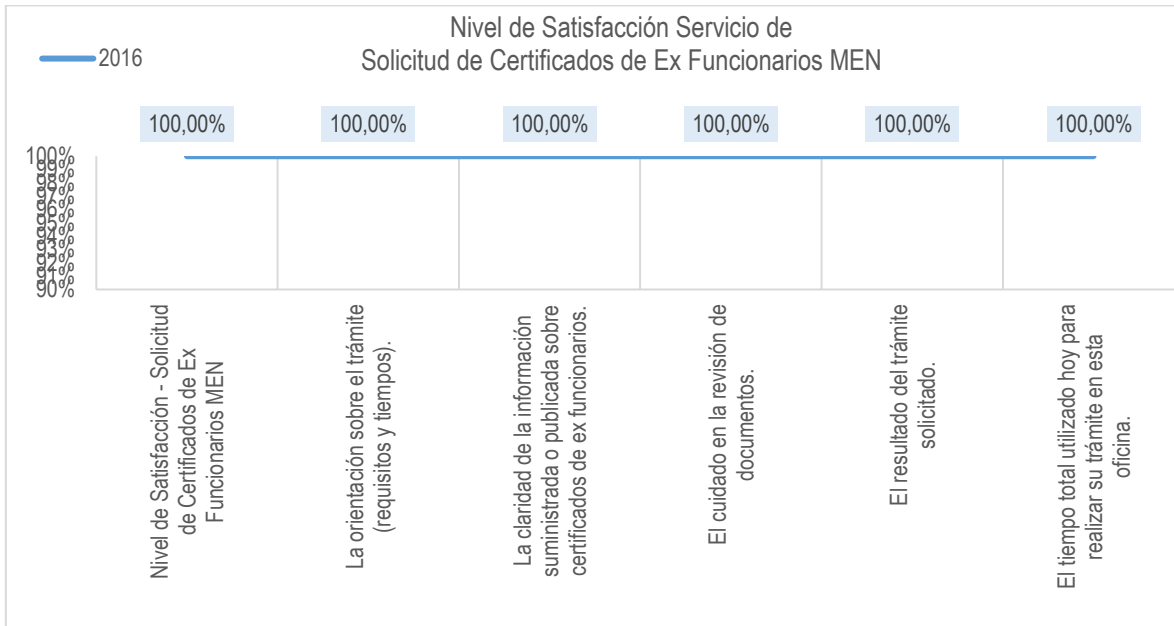
4.6 Servicio de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior (U.A.C.)



4.7 Servicio de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior (U.A.C.)

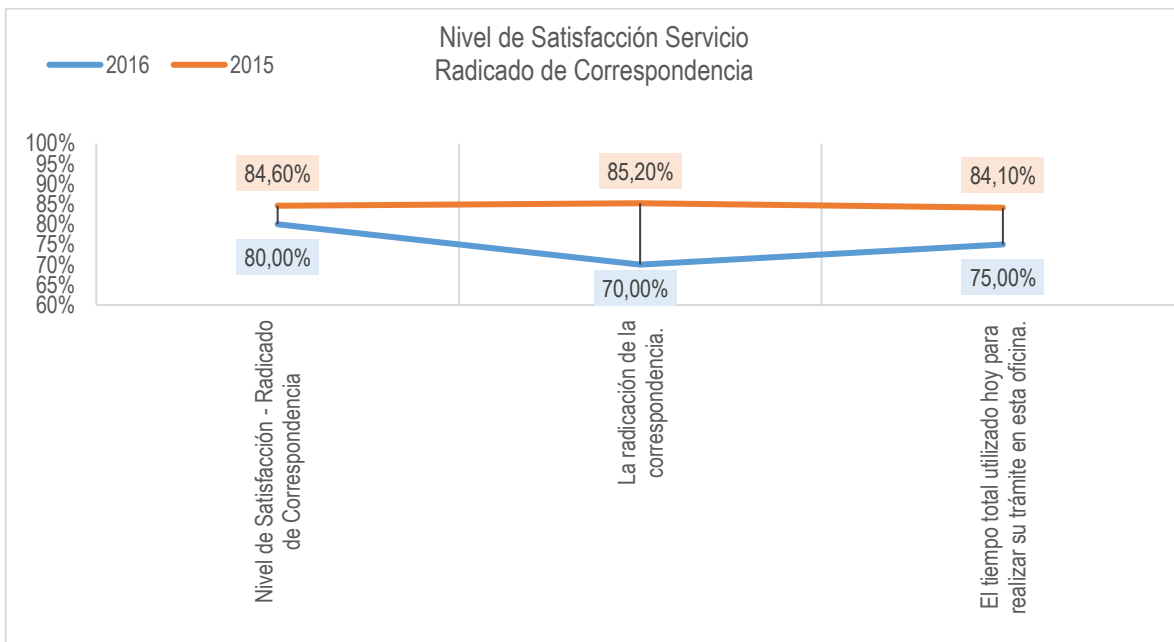


4.8 Servicio de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN (U.A.C.)

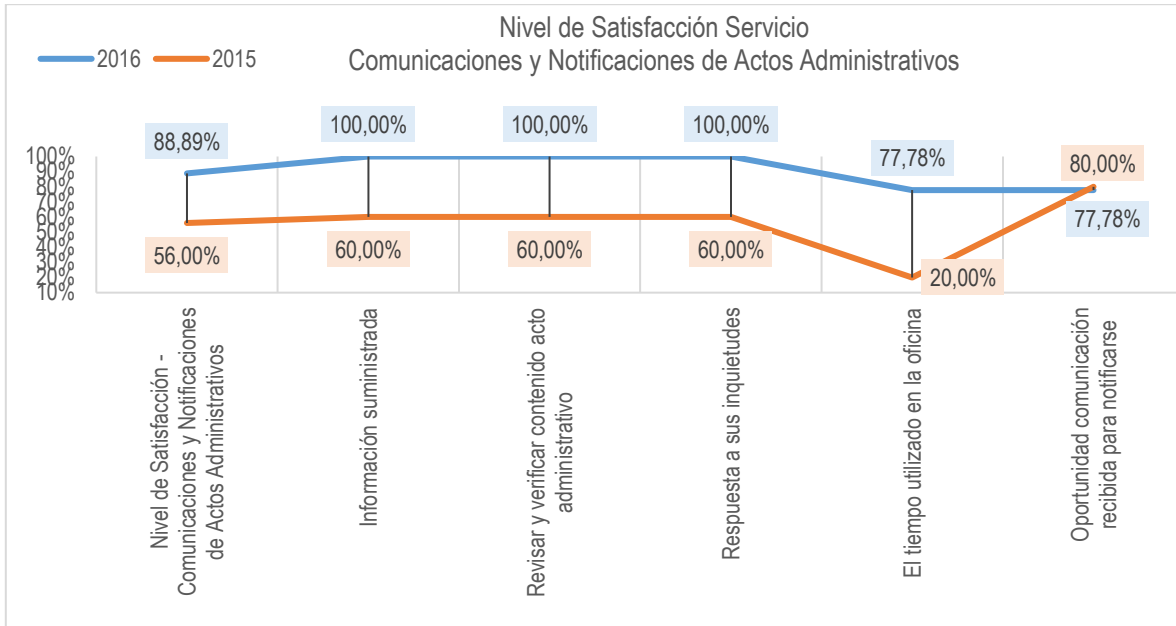


Nota: Para el Servicio de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN, no se tiene un comparativo de los ítems evaluados en el periodo 2015, por lo tanto, la información del periodo 2016 servirá como línea base para el análisis del año 2017.

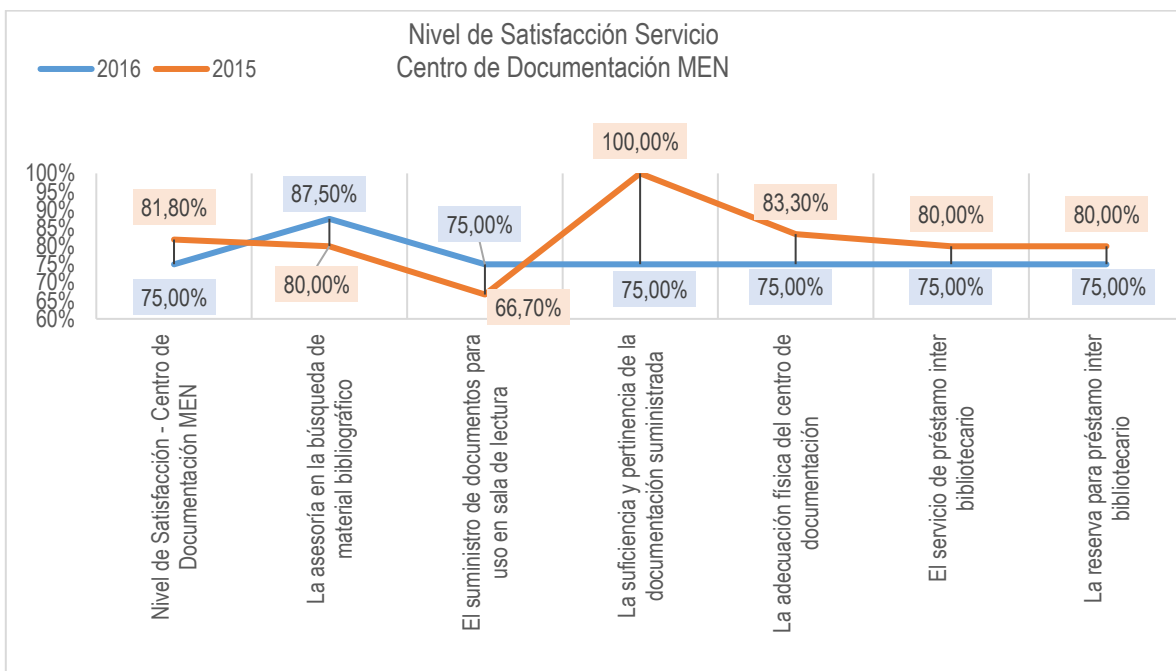
4.9 Servicio Radicado de Correspondencia (U.A.C.)



4.10 Servicio Comunicaciones y Notificaciones de Actos Administrativos (U.A.C.)



4.11 Servicio Centro de Documentación MEN (U.A.C.)



4.12 Observaciones y Opiniones Unidad de Atención al Ciudadano

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales sugerencias y/o expectativas que tiene frente al servicio o trámite realizado, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

Nota: Las siguientes sugerencias y observaciones que se relacionan a continuación, son copia fiel de las consignadas y entregadas por los usuarios de los servicios del ministerio de educación nacional, en el momento de su participación en las encuestas de satisfacción impartidas por la entidad. Por lo tanto, BPM Consulting Ltda., compañía contrata para facilitar el suministro de su información y lograr mayor oportunidad y calidad en los resultados, no se hace responsable de los errores y redacción que estos puedan contener, con el fin de salvaguardar su buen nombre e integridad de la misma, respetando así, los derechos de autor de los comentarios suministrados.

- ✓ Para el trámite de Legalizaciones “Se debería poder realizar este tipo de trámite en cualquier ciudad capital para optimizar tiempo además de recursos.”
- ✓ “Información más clara en la página web. Por ejemplo, tuve que fragmentar el trámite porque no tuve cómo saber antes de venir, que el contenido programático y plan de estudios debía traerlo legajado o anillado. Solo lo supe cuando llegué y en el punto de orientación me lo comunicaron. Perdí tiempo por eso.”
- ✓ “Mejorar lo concerniente a la atención en el CALL CENTER, desconoce el trámite consultado respecto a inversión solidaria para cooperativas.”
- ✓ “El servicio es muy ágil realmente pensé que me tardaría horas y puede realizar el trámite aproximadamente en una hora.”
- ✓ “Siempre prestar un buen servicio a los usuarios y que los tramites se hagan en la mayor brevedad posible.”
- ✓ “Más claridad para encontrar la información en la página web. Oficinas de atención de estos trámites en otras ciudades y/o a través de procedimientos virtuales.”
- ✓ “La información disponible en la página web con respectó al trámite de legalización de documentos se encuentra desactualizada.”
- ✓ “Considero que el trámite se realiza de manera ágil y eficiente. Brindan un buen servicio, sin embargó, considero que podrían brindar una mejor asesoría sobre el siguiente paso: la apostilla.”
- ✓ “Respeto hacia los usuarios y su tiempo, información completa y oportuna, opción de resolución de problemas, mejor atención, mayor eficiencia y eficacia, mejorar los procesos y permitir mayor cantidad de documentos. Este



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 31 de 39

al igual que el proceso de apostillaje se puede hacer por internet solo codifiquen números de revisión en lugar de firmas y sellos que se pueden falsificar.”

- ✓ *“Se deberían reducir los tiempos para convalidar los documentos de estudios realizados en el exterior.”*
- ✓ *Para el trámite de Legalizaciones “Que este trámite pudiera realizarse de manera online o en otros puntos de la ciudad y no solo en el CAN.”*
- ✓ *“Sillas más cómodas en la sala de espera.”*
- ✓ *“Anteriormente hace años atrás un trámite sobre legalización de documentos para el exterior, me colocaron sellos de que el ministerio no sea hacia responsable de la información y tuve varios inconvenientes por esa razón en el país de Argentina ya que me informaron que si mi país no se hacía cargo no tenían seguridad en el exterior mis documentos. De pronto prestar más atención a estos sellos pues se supone que son un soporte en otro país.”*
- ✓ *“Realizar más propagandas vía televisión para saber sobre las actualizaciones en los tramites*
- ✓ *Sonreír más.”*
- ✓ *“Que las personas las ventanillas sean más cordiales.”*
- ✓ *“El tiempo de espera de mi trámite es de 15 a 20 minutos, lo cual me parece excesivo.”*
- ✓ *“Cada ciudad tiene su ministerio de educación...debería poderse legalizar desde cada ciudad documentos como diplomas y actas de grado y otros documentos, ya que estudie fue en Medellín y tener que venir hasta acá supone un gasto de tiempo y dinero indeterminada importante.”*
- ✓ *“Continuar manejando horarios extendidos.”*
- ✓ *“Permitir la legalización de documentos con firma digital atado a la ley 962 de 2005 y decreto 2150 de 2005teneibdi en cuenta que estos según esta ley tienen plena validez legal. Caso particular mío ahora debí regresar a la universidad a pagar un nuevo documento para que sea aceptado en el MEN.”*
- ✓ *“El costo de la solicitud del certificado de existencia y representación legal es muy alto.”*
- ✓ *“Excelente tener lo de las fotocopias y el escáner, le simplifican mucho para los próximos pasos. Felicitaciones por la tecnología, lo fácil y rápido”*
- ✓ *“Dar una mayor descripción de cómo se deben presentar algunos documentos. Por ejemplo, aquellos que deben presentarse anillados.”*
- ✓ *“La atención en general es muy buena, yo recomendaría promover una política de sonreír en cada uno de los puntos de atención, por favor que no se malinterprete, nadie me atendió de mala forma, pero para este tipo de labor, sonreír (no reír) puede ser la diferencia entre un buen servicio y un GRAN servicio.”*
- ✓ *“Mejorar la atención al cliente y tener más conocimiento acerca de la documentación requerida para estudiar en otro país.”*



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 32 de 39

- ✓ *“Todas mis expectativas se cumplieron a cabalidad, pensé que era demorado los trámites a realizar, pero todo fue ágil y eficiente, muy satisfecho con la atención prestada por parte de todos los funcionarios.”*
- ✓ *“Trámites de convalidación sin respuestas, nadie sabe nada cuando se llama y lo se acude en persona, más de 1 año sin respuesta y de 5 meses de la queja también sin respuesta.”*
- ✓ *“Todo está muy bien sorprendentemente fue muy rápido, tal vez sugiero que las personas que atienden tuvieran algo de conocimiento acerca de los procesos para aplicar a estudios en el exterior por países, yo voy a aplicar a Corea del Sur y lamentablemente no sabían, sin embargo, eso no hace que este muy satisfecho con el servicio.”*
- ✓ *“Me siento muy satisfecha de ver que los servidores públicos están atendiendo con amabilidad y claridad la diligencia que estoy realizando actualmente, ya que, en ocasiones en algunas oficinas públicas, no tienen la capacidad de orientar y la sonrisa amable de atender.”*
- ✓ *“Sugiero que la tinta en la legalización del documento sea totalmente legible. No debe haber letras ilegibles y otros medios y otras totalmente ilegibles. Es un documento de toda una vida.”*
- ✓ *“Que el trámite se pueda haber de manera virtual para las personas que no vivimos en Bogotá,”*
- ✓ *Demorado la entrega del diploma dijeron 15 minutos y se demoraron 30 minutos el doble de lo estipulados*
- ✓ *“Deberían tener información más amplia y clara en la página sobre la legalización de documentos para el exterior.”*
- ✓ *“Me inquieta que ya no se colocan sellos en todas las hojas de calificaciones.”*
- ✓ *“En la página quizá falta información sobre el horario de cierre.”*
- ✓ *“Que los tramites sigan no teniendo costo y que sigan preocupándose por la agilidad del servicio.”*
- ✓ *“Tener claridad de que programas de universidades extranjeras (doctorados) están en vigencia y son avalados por el Ministerio.”*
- ✓ *“Tener mayor control de las firmas autorizadas y registrada ante el ministerio de relaciones exteriores porque fue necesario regresar a realizar nuevamente la solicitud del sello y firma autorizada del funcionario ya que al querer realizar apostilla ante el ministerio de relaciones exteriores indican que es rechazado porque la firma del funcionario del ministerio de educación no está registrada ante el ministerio de relaciones exteriores, y fue necesario trasladarme desde barranquilla a Bogotá por este error.”*
- ✓ *“No debería ser un trámite a realizar, las actas de grado y diplomas de educación superior deberían contar con el aval del MEN desde su expedición.”*
- ✓ *“Fortalecer con equipos las áreas de servicio al ciudadano de las secretarías de educación.”*



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

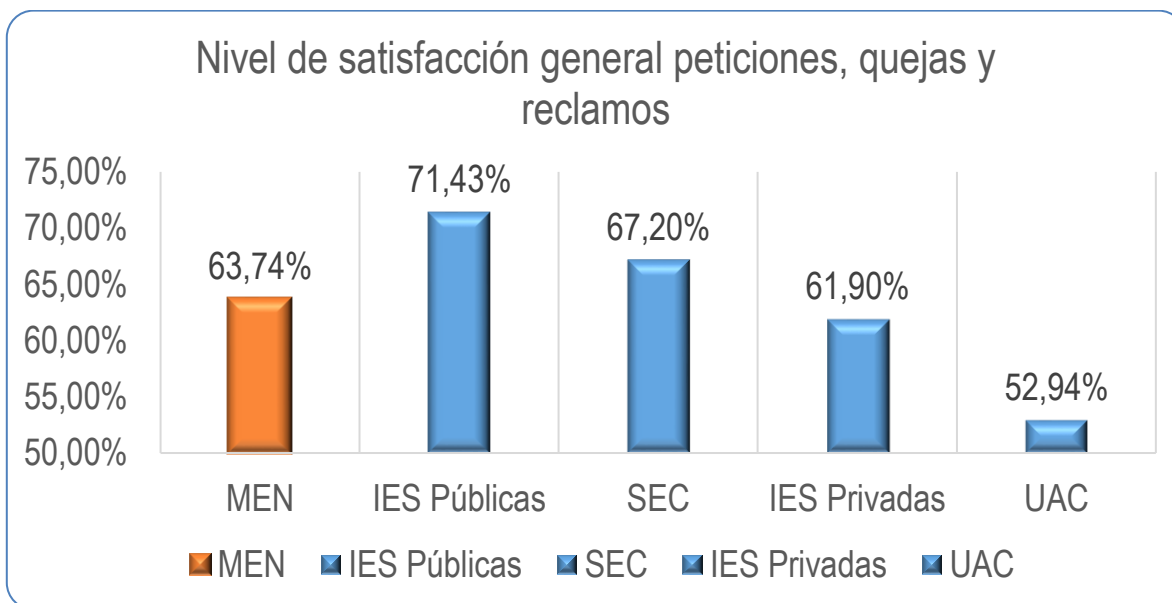
Versión: 01

Página 33 de 39

- ✓ *“Desde hace un tiempo no se realizan procesos de capacitación a los funcionarios de atención al ciudadano por parte del ministerio. Cuando hay convocatoria se condiciona que la secretaria asuma gastos de traslado, lo cual es imposible porque el ente municipal tampoco apoya los procesos de capacitación en este tema.”*
- ✓ *“No abandonar los sistemas del MEN, como el SAC que en el momento se encuentra sin soporte, y cada día presentando más fallas.”*
- ✓ *“Se necesita acompañamiento del ministerio de educación nacional con respeto al aplicativo de atención al ciudadano y se atiendan las peticiones de los líderes del proceso.”*
- ✓ *“La plataforma del SAC, en ocasiones ya se ha finalizado dicho requerimiento y al día siguiente aparece sin finalizar. Esto genera bajo nivel en la oportunidad de respuestas, en el fin de mes.”*
- ✓ *“Soy líder administrador del S.A.C. Y pongo a su consideración si la asistencia técnica específica del aplicativo S.A.C. La pueden suministrar directamente en Medellín, somos siete (7) secretarias certificadas. Este año no se pudo asistir, si programan otra para el año 2017 me gustaría que tuvieran en cuenta dicha sugerencia.”*

5 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Indique su nivel de satisfacción con respecto al servicio de Peticiones, Quejas y Reclamos.

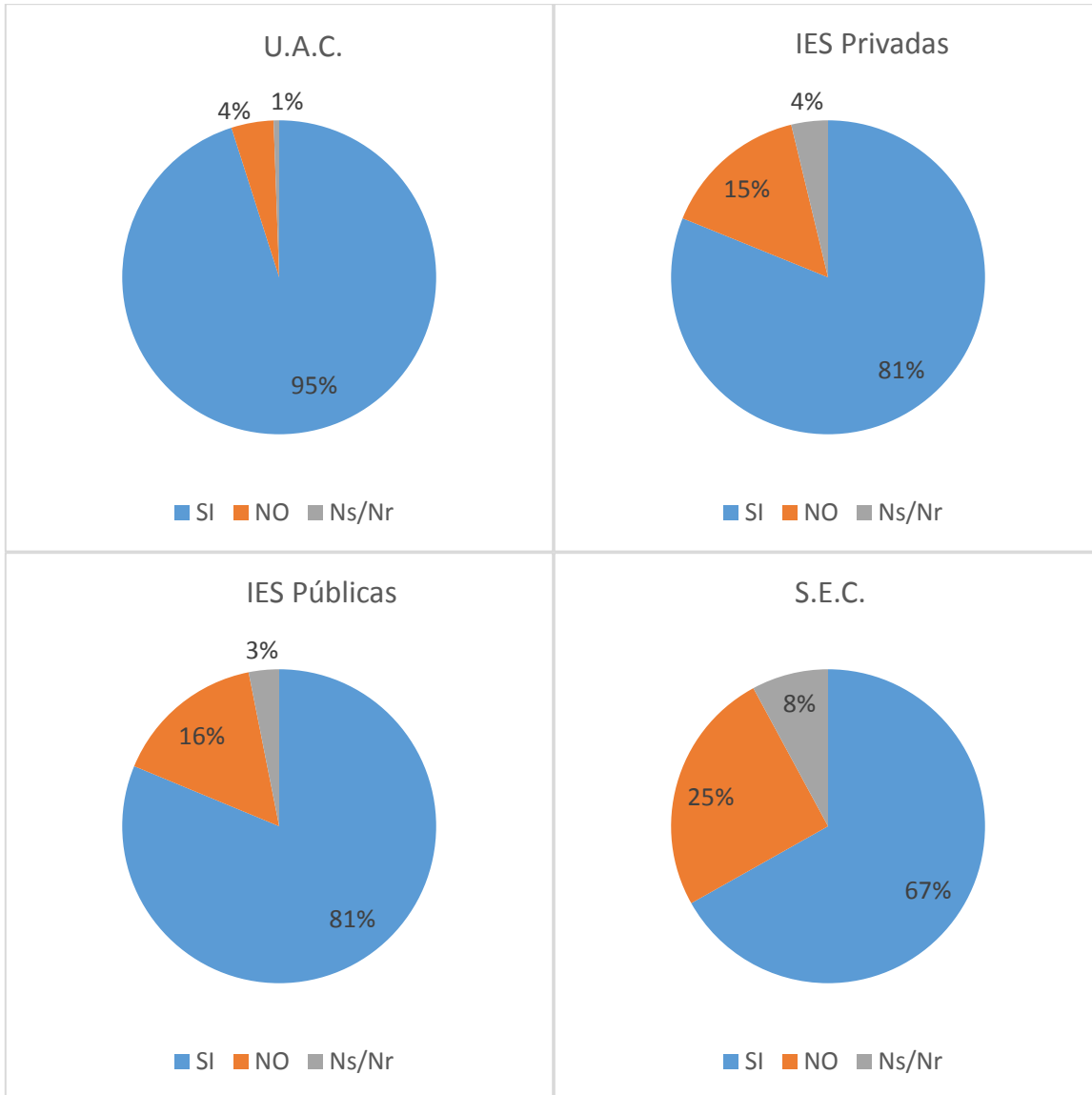


* MEN: Ministerio de Educación Nacional
 * SEC: Secretarías de Educación Certificadas

* IES: Instituciones de Educación Superior
 * UAC: Unidad de Atención al Ciudadano

6 PARTICIPACION Y TRANSPARENCIA

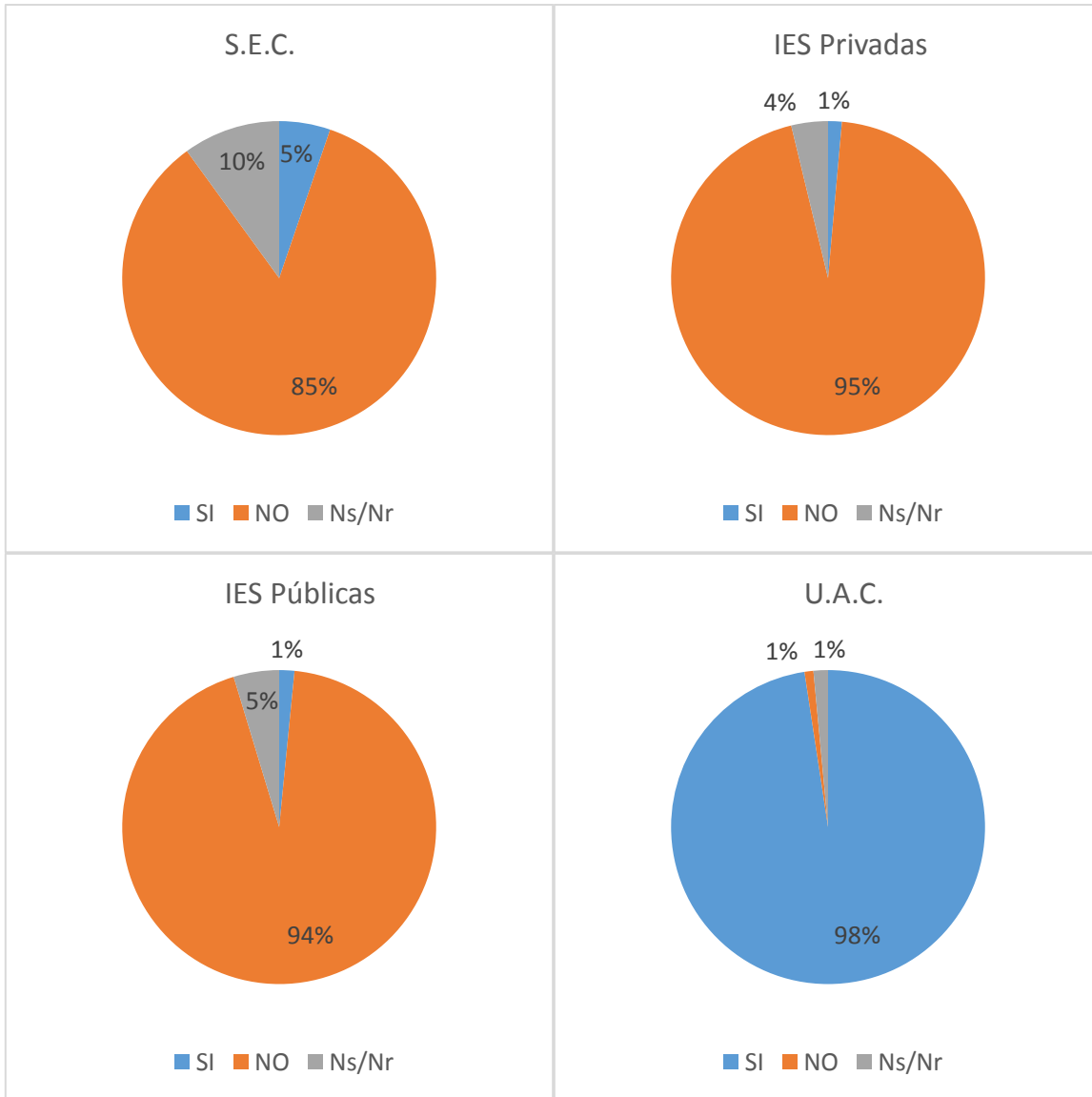
Ha estado involucrado en los espacios de participación realizados por el MEN?
(Como: reuniones, Rendición de Cuentas, Foros entre otros).



* MEN: Ministerio de Educación Nacional
* SEC: Secretarías de Educación Certificadas

* IES: Instituciones de Educación Superior
* UAC: Unidad de Atención al Ciudadano

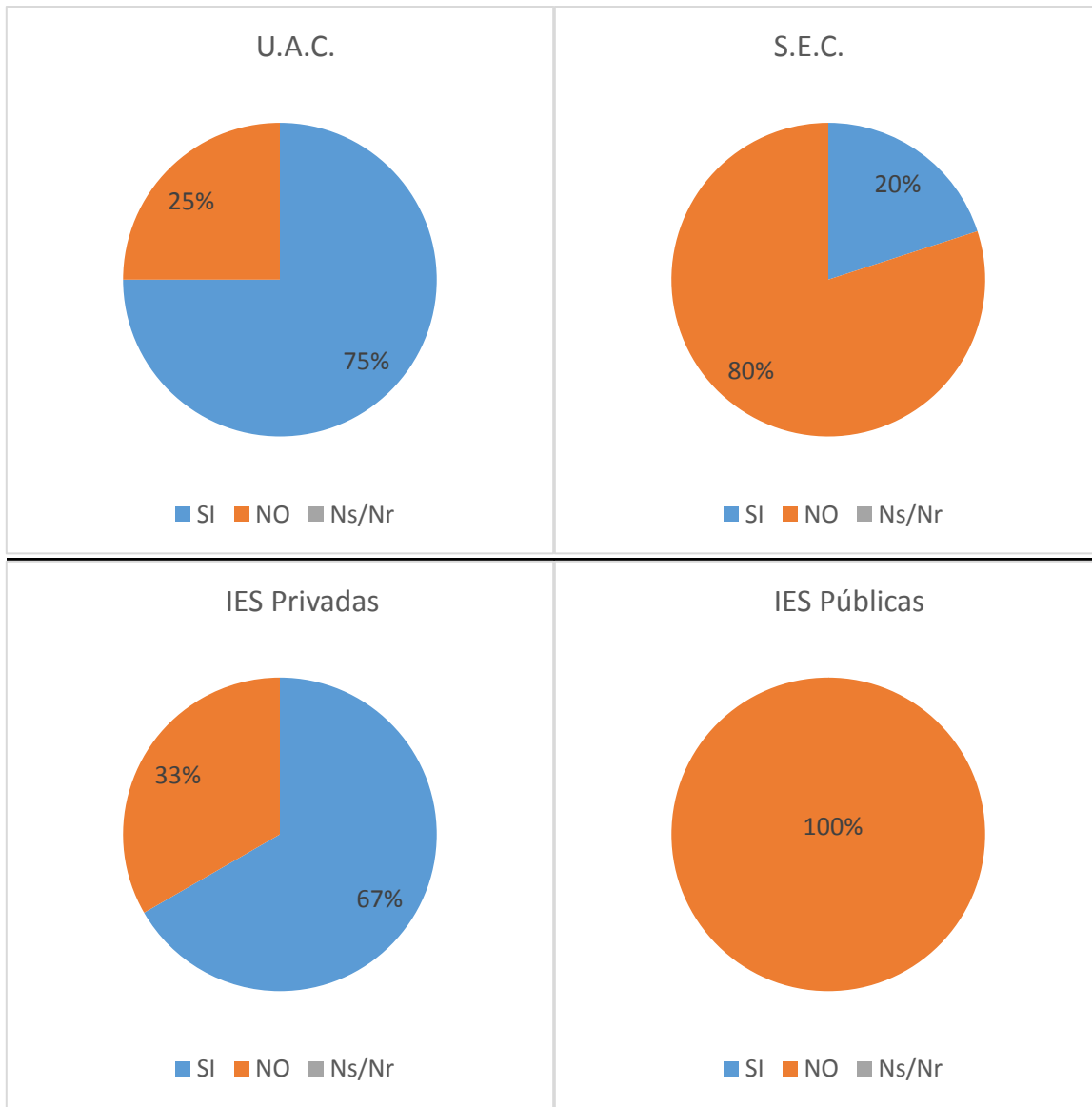
¿Le han solicitado algún tipo de compensación o insumo que condicione el acceso a los servicios que ofrece el MEN?



* MEN: Ministerio de Educación Nacional
 * SEC: Secretarías de Educación Certificadas

* IES: Instituciones de Educación Superior
 * UAC: Unidad de Atención al Ciudadano

¿Ha denunciado ser objeto de condiciones y/o compensaciones que condicionen su derecho para acceder a los servicios que ofrece el MEN?



* MEN: Ministerio de Educación Nacional
 * SEC: Secretarías de Educación Certificadas

* IES: Instituciones de Educación Superior
 * UAC: Unidad de Atención al Ciudadano



7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusiones para la correspondiente gestión, se relacionan las siguientes observaciones:

- La gestión programada se ha desarrollado según los tiempos establecidos.
- Se sobre cumplen las metas establecidas para la gestión de encuestas dirigidas a las I.E.S, tanto públicas, como privadas y las dirigidas a los usuarios de la unidad de atención al ciudadano, alcanzado metas de participación de 102,23% y 131,28% respectivamente, frente a las metas establecidas.
- Se evidencio que el 53% del cumplimiento de las metas establecidas, se alcanzaron en un según contacto, en referencia al 43% alcanzado en primer contacto, para las Instituciones de Educación superior.
- Se evidencio que el 70% del cumplimiento de las metas establecidas, se alcanzaron en un según contacto, en referencia al 30% alcanzado en primer contacto, para las Secretarias de Educación Municipal, significando un seguimiento mas
- En relación a los niveles de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por el MEN, estos se ubican en un umbral promedio del 74% de calificación positiva (Muy Satisfecho y Satisfecho), frente a un 26% promedio de calificación neutra o negativa (Conforme, Insatisfecho o Muy Insatisfecho).
- Dentro del análisis de la satisfacción del usuario final, se destaca que el medio de contacto telefónico (contact center), reporta un ÍNDICE DE SATISFACCIÓN del 87,77%, en relación 76,94% alcanzado por los medios electrónicos (página web).
- En relación al ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIO FINAL, frente a los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional y a la PRESTACIÓN GENERAL DEL SERVICIO, la unidad de atención reporta la mejor calificación, alcanzando un umbral del 91.70%, seguida del 76,55% de la reportada por las I.E.S y del 71,99% de satisfacción alcanzada por las S.E.M.
- Los servicios más utilizados por parte de las I.E.S, corresponde a los Servicio de trámites de aseguramiento de calidad en educación superior y Asistencia Técnica con el 27,62% y del 23,20% respectivamente, sienta este último, el proceso con el mayor grado de inconformidad por parte de las universidades.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2016 AL 30/11/2016

Contrato: 5721-5

Versión: 01

Página 39 de 39

- Las bases entregadas presentaron información desactualizada, las cuales imposibilitaban la consecución de las metas proyectadas y la efectividad definida.
- Se evidenció inconsistencia de estructura de los correos remitidos.
- La información disponible en las páginas de internet de las secretarías de Educación Municipal se encuentran desactualizada, lo que imposibilitaban una comunicación efectiva, con el objetivo de acceder a información confiable para el envío de la invitación a la encuesta de satisfacción.
- Se duplica la capacidad de correos contratados en la orden de compra, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas.
- En relación a la gestión ejecutada a las Secretarías de Educación Municipal, se evidenció un porcentaje de efectividad sobre total correos y recordatorios enviados, del 12,07%.
- En relación a la gestión ejecutada a las instituciones de educación superior, se evidenció un porcentaje de efectividad sobre total correos y recordatorios enviados, del 15,66%.
- Se propone realizar campañas de actualización de datos por parte del Ministerio de Educación Nacional cada 6 meses, con el objetivo de tener información confiable para posteriores gestiones frente a los servicios ofrecidos.
- Se propone realizar campañas de sensibilización frente a los usuarios del servicio (S.E.M y I.E.S), para que participen más activamente frente a este tipo de gestiones o actividades.
- Se propone focalizar, para las próximas encuestas de satisfacción, el grupo objetivo al cual se quiere llegar. En las encuestas realizadas a las Secretarías de Educación Municipal, se evidenció que, de las 190 encuestas e invitaciones atendidas, el 2,90% de estas mismas respondió no haber solicitado o realizado algún trámite con el Ministerio de Educación Nacional.
- Se propone habilitar medios de comunicación especializados para las Secretarías de Educación Municipal e Instituciones de Educación Superior.
- Se evidenció una masiva participación por parte de los usuarios de la unidad de atención a responder la encuesta de satisfacción, frente a los servicios ofrecidos por la entidad.
- Se evidenció un bajo porcentaje de participación en la encuesta de satisfacción por parte de las Secretarías de Educación, en relación al interés demostrado por parte de las I.E.S.