



bpm

consulting

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

www.bpmconsulting.com.co



SERVICIO

**PROYECTO: MINISTERIO DE
EDUCACIÓN NACIONAL ENCUESTAS**

**PERIODO:
CONTRATO No:**

Manuel Camargo Castelblanco - Coordinador de Proyecto



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 2 de 192

DATOS GENERALES	
CONTRATO:	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	16 de noviembre de 2018
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar los resultados de la gestión presencial y telefónica de la aplicación de la encuesta de satisfacción implementada por el Ministerio de Educación Nacional, por medio de 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 en la medición del nivel de satisfacción obtenido por cada uno de sus trámites, de cara a cada dos de sus grupos objetivos (Instituciones de Educación Superior y Usuarios 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	19/09/2018 al 31/10/2018
PRESENTADO POR:	Manuel Camargo Castelblanco
ENTREGADO A:	Dra. Dora Inés Ojeda Roncancio.
INFORME No:	



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 3 de 192

TABLA DE CONTENIDO

1	FICHA TÉCNICA DE LAS ENCUESTAS	5
2	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	8
2.1	Ficha técnica encuesta Instituciones de Educación Superior.....	9
2.2	Trámites y Servicios Ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior	13
2.3	Trámite de Acreditación de Alta calidad de programa académico de institución de educación superior.....	17
2.4	Trámite Aprobación del estudio de factibilidad.....	19
2.5	Trámite Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	22
2.6	Trámites de Cambio de carácter académico.....	25
2.7	Trámite de Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada.....	28
2.8	Trámite de Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial.....	31
2.9	Trámite de Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas.....	34
2.10	Trámite de Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos ..	37
2.11	Trámite de Registro calificado.....	40
2.12	Trámite de Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior.....	43
2.13	Sugerencias, Expectativas y/o Necesidades Instituciones de Educación Superior	45
3	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	137
3.1	Ficha técnica encuesta Unidad de Atención al Ciudadano (UAC).....	138
3.2	Nivel de Satisfacción de los Trámites Ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano	141
3.3	Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior.....	143
3.4	Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media Realizados En El Exterior	145
3.5	Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior.....	147
3.6	Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior.....	149
3.7	Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior	151
3.8	Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón	153
3.9	Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad.....	155
3.10	Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men.....	157



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 4 de 192

3.11	Nivel de Satisfacción de los Servicios Ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano	159
3.12	Prestación del Servicio General - Unidad de Atención al Ciudadano.....	161
3.13	Servicio Atención Punto de Orientación	163
3.14	Servicio Call Center.....	165
3.15	Servicio Funcionario que Atiende el Trámite o Servicio.....	167
3.16	Evaluación Radicado De Correspondencia.....	169
3.17	Trámite Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos	170
3.18	Centro De Documentación Men	172
3.19	Sugerencias, expectativas y/o necesidades	174
4	PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA	188
4.1	Participación y transparencia Unidad de Atención al Ciudadano (UAC).....	189
5	CONCLUSIONES GENERALES DE LA GESTIÓN Y EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN..	191
6	ANEXOS	192



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 5 de 192

1 FICHA TÉCNICA DE LAS ENCUESTAS

Fecha de realización

- Fecha de inicio: 19 de septiembre de 2018.
- Fecha de finalización: 31 de octubre de 2018.

Diseño y realización

- Unidad De Atención Al Ciudadano MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
- Central telefónica MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL BPM CONSULTING LTDA.

Universo

- Instituciones de educación superior.
- Usuarios presenciales.

Tamaño de la población

- Instituciones de educación superior 360
- Atención al ciudadano:
 - Nivel de satisfacción: 1218.
- Total población objetiva: 1578.

Muestreo ejecutado

- Instituciones de educación superior públicas: 132.
- Instituciones de educación superior privadas: 294.

Atención al ciudadano

- Nivel de satisfacción: 839.
- Total población objetiva: 1265

Nivel De Confianza

- Nivel de confianza del 95% y error $\pm 5\%$ para el análisis global y con un error de $\pm 10\%$.

Tipo de encuesta

- Online
- Presencial

Supervisión, procesamiento e informe

- Central telefónica MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL BPM CONSULTING LTDA.

Dirección y coordinación de la investigación

- DORA INES OJEDA RONCANCIO Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.
- SANDRA BENITEZ Gerente de Operación BPM Consulting Ltda.
- Coordinador de operaciones BPM Consulting Ltda.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 6 de 192

Diseño de la muestra

El Ministerio de Educación Nacional dando cumplimiento a las Normas ISO 9001 y 14001 versión 2015, al Decreto 1499 de 2017 del Modelo Integrado de Planeación, estableció el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir, evaluar asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros grupos de valor. El Ministerio establece las siguientes evaluaciones:

“Evaluación por los clientes. Una vez por año, se realizan las encuestas de Satisfacción, las cuales están orientadas a los clientes directos del MEN (Entidades Territoriales, Instituciones de Educación Superior) y al ciudadano usuario de los servicios del MEN. Estas encuestas miden la percepción de los clientes con respecto a la forma en que satisfacemos sus necesidades a través de las características de los servicios. La encuesta es coordinada por la Unidad de Atención al Ciudadano”.

La presente evaluación tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción para cada uno de los trámites que presta el Ministerio de Educación Nacional a sus diferentes clientes, así como identificar las necesidades y expectativas que tienen los clientes frente a los servicios prestados.

Con el fin de poder recopilar la información para la evaluación que se tiene de los trámites del Ministerio de Educación Nacional y conocer las necesidades, expectativas e intereses de los grupos objetivos, se realizaron Encuestas de tipo online y personal.

Por todo lo anterior, se realizó la aplicación, tabulación y el análisis de la evaluación de los niveles de satisfacción de los clientes directos del MEN, instituciones de Educación superior, usuarios de los servicios del MEN y usuarios de la unidad de atención al ciudadano en relación con los trámites que presta la entidad.

Aplicaciones informáticas: la inferencia estadística persigue la obtención de conclusiones sobre un gran número de datos, basándose en la observación de una muestra obtenida de ellos.

Se tomó como base para esta proyección en el caso de las instituciones de educación superior pública e instituciones de educación superior privada como encuestas mínimas la totalidad de establecimientos que en la actualidad existen y para determinar la cantidad de encuestas máximas a realizar se determinó que se deberían encuestar a mínimo 1 persona y máximo 3 por cada entidad con el fin de



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 7 de 192

poder determinar con mayor exactitud la percepción que se tenía acerca de los servicios prestados.

Con respecto a la cantidad de encuestas a realizar para atención al ciudadano se tomó como base para determinar la cantidad de encuestas mínimas a realizar, las encuestas realizadas en el 2017, a este valor se le incremento el 5% con el fin de tener una muestra más representativa de la población. Obteniendo como resultado la siguiente matriz.

POBLACION	MINIMOS	MAXIMOS	REAL
IES PUBLICAS	119	357	132
IES PRIVADAS	242	726	294
ATENCIÓN AL CIUDADANO	642	1218	839
TOTALES	1003	2301	1265

PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución será desde la suscripción del acta de inicio hasta el 16 de noviembre de 2018, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El contratista deberá, realizar las encuestas Online o telefónicas en sus instalaciones garantizando que abarque la totalidad de la población objetivo en el territorio nacional; a excepción de las encuestas personales las cuales se realizarán en las Instalaciones del Ministerio de Educación Nacional Calle 43 No. 57-14 Bogotá (Unidad de Atención al Ciudadano).



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 8 de 192



Libertad y Orden

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

2 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR



2.1 Ficha técnica encuesta Instituciones de Educación Superior

Fecha de realización

- Fecha de inicio: 19 de septiembre de 2018
- Fecha de finalización: 31 de octubre de 2018.

Diseño y realización

- Unidad De Atención Al Ciudadano MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
- Central telefónica MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL BPM CONSULTING LTDA.

Universo

- Instituciones de educación superior.

Tamaño de la población

- Instituciones de educación superior privadas: 360

Muestreo ejecutado

- Instituciones de educación superior: 426.

Nivel De Confianza

- Nivel de confianza del 95% y error $\pm 5\%$ para el análisis global y con un error de $\pm 10\%$.

Tipo de encuesta

- Online

Supervisión, procesamiento e informe

- Central telefónica MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL BPM CONSULTING LTDA.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 10 de 192

Información de participación general:

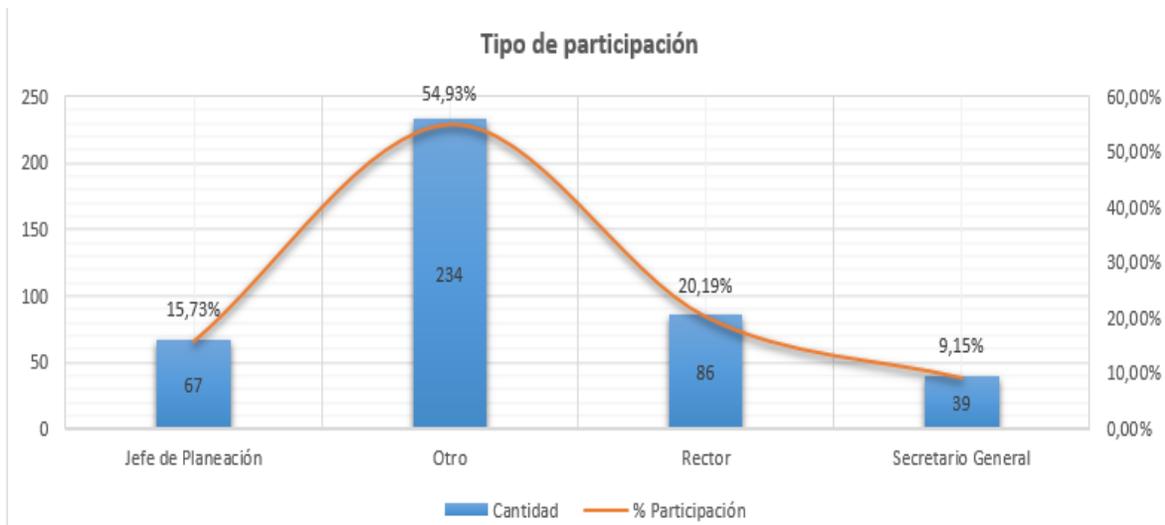
RESULTADOS GENERALES PARTICIPACIÓN	CANTIDAD
META PROYECTADA:	703
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:	757
TOTAL ENCUESTAS PENDIENTES:	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO SEGÚN META ESTABLECIDA:	107,68%

Gestión Correos enviados inicialmente y de recordación:

EFFECTIVIDAD ESPECIFICA	CANTIDAD
TOTAL ENCUESTAS ATENDIDAS CORREOS INICIALES:	400
PORCENTAJE DE EFFECTIVIDAD / CORREOS INICIALES:	52,84%
TOTAL ENCUESTAS ATENDIDAS CON RECORDATORIO:	357
PORCENTAJE DE EFFECTIVIDAD / RECORDATORIOS:	47,16%
<i>Total No. De recordatorios (1)</i>	<i>751</i>
<i>Total No. De recordatorios (2)</i>	<i>154</i>
<i>Total No. De recordatorios (3)</i>	<i>116</i>
<i>Total No. De recordatorios (4)</i>	<i>8</i>

Participación por cargo IES:

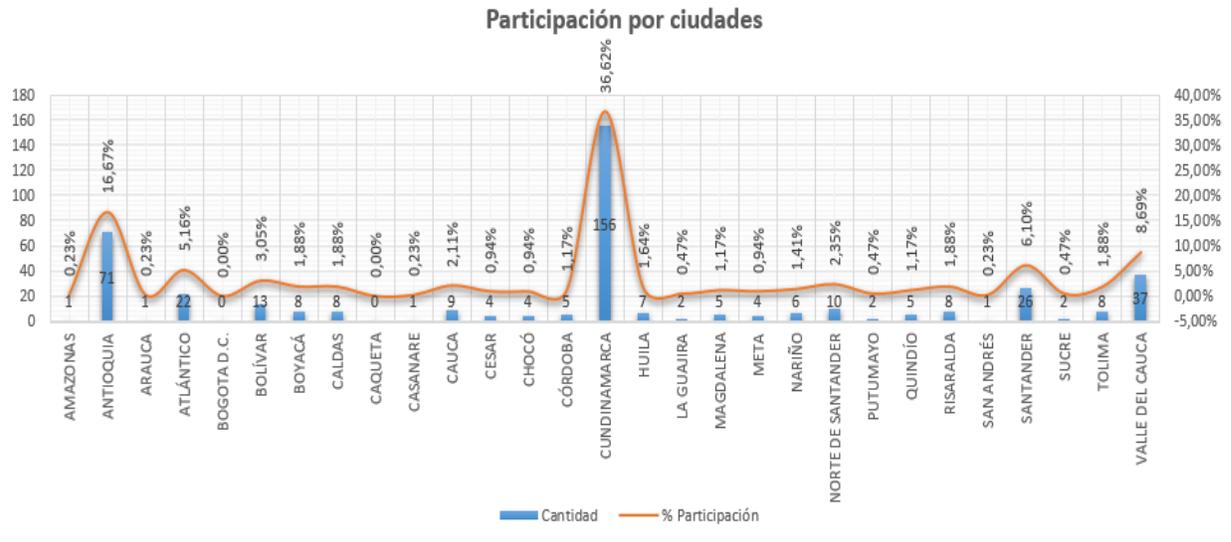
A continuación se observa la información de participación discriminada por cargo de los usuarios que respondieron la encuesta.



La mayor participación se encuentra en otros cargos con el **54.93%** (dentro de los cuales se destacan diversas direcciones con el 30%, vicerrectorías con el 25%, jefaturas con el 11% y coordinaciones con el 7%), seguido de Rector con una participación del **20.19%** de la muestra. El cargo con menor participación fue el de Secretario General con una participación del **9.15%** de la muestra.

Participación por Departamento IES:

A continuación se observa la información de participación discriminada por departamentos de los usuarios que respondieron la encuesta.



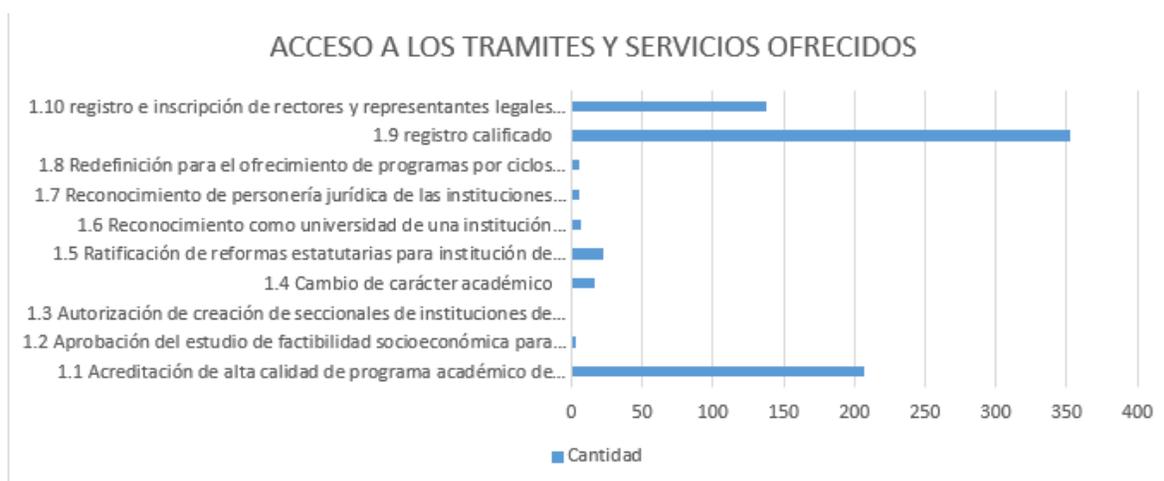
Como se observa en la gráfica la mayor participación es de Cundinamarca con **36.62%**, seguido por Antioquia con un **16.67%**, Valle con una participación del **8.69%**, Santander con **6.10%**, Atlántico con **5.16%**, Bolívar con **3.05%**, Norte de Santander con **2.35%** y Cauca con **2.11%** sumando la participación de estos ocho departamentos obtenemos una participación del **80.75%** del total de la muestra.

DEPARTAMENTO	Cantidad	% Participación			
CUNDINAMARCA	156	36,62%	MAGDALENA	5	1,17%
ANTIOQUIA	71	16,67%	QUINDÍO	5	1,17%
VALLE DEL CAUCA	37	8,69%	CESAR	4	0,94%
SANTANDER	26	6,10%	CHOCÓ	4	0,94%
ATLÁNTICO	22	5,16%	META	4	0,94%
BOLÍVAR	13	3,05%	LA GUAJIRA	2	0,47%
NORTE DE SANTANDER	10	2,35%	PUTUMAYO	2	0,47%
CAUCA	9	2,11%	SUCRE	2	0,47%
BOYACÁ	8	1,88%	AMAZONAS	1	0,23%
CALDAS	8	1,88%	ARAUCA	1	0,23%
RISARALDA	8	1,88%	CASANARE	1	0,23%
TOLIMA	8	1,88%	SAN ANDRÉS	1	0,23%
HUILA	7	1,64%	BOGOTÁ D.C.	0	0,00%
NARIÑO	6	1,41%	CAQUETA	0	0,00%
CÓRDOBA	5	1,17%	TOTAL	426	100,00%

2.2 Trámites y Servicios Ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior

Acceso de las IES a los trámites y servicios ofrecidos por el MEN:

A continuación se describe el resultado del acceso a los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior.



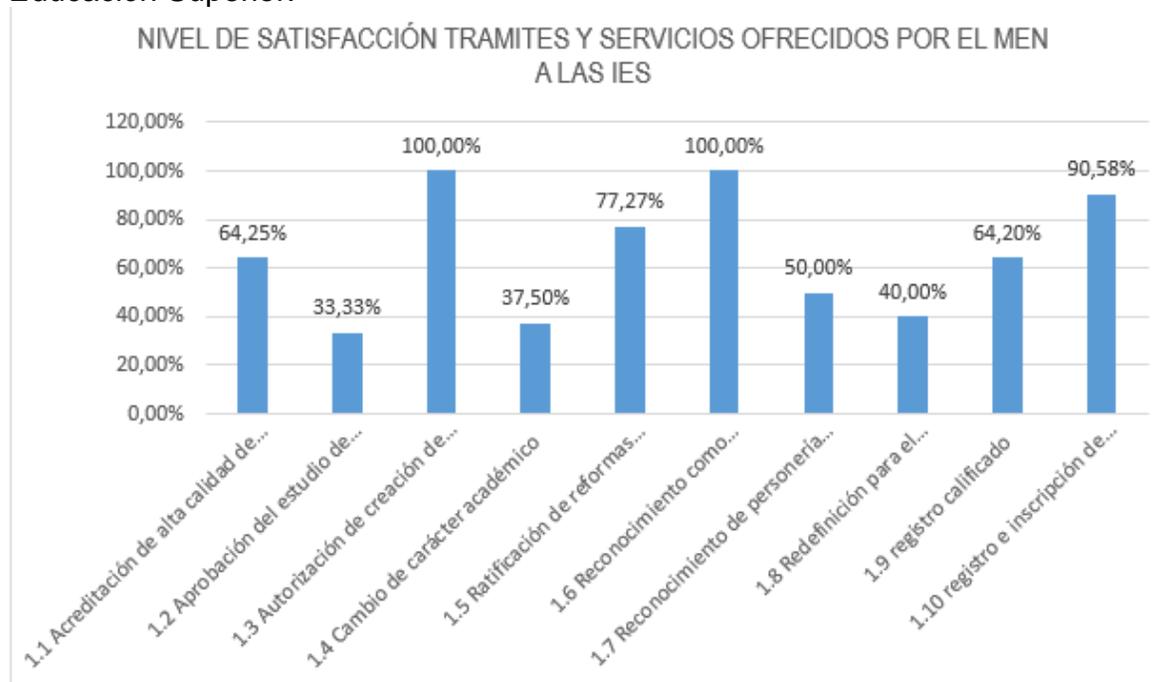
La mayor participación se presenta en el ítem 9 (Registro calificado) con el **46.50%**, seguido del ítem 1 (Acreditación de alta calidad) con el **27.34%** y en tercer lugar el Registro e inscripción de rectores con el **18.23%**, sumando entre los tres el **92.07%** del total de las encuestas.

A continuación el detalle:

TRAMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS	Cantidad	% Participación
1.9 registro calificado	352	46,50%
1.1 Acreditación de alta calidad de programa académico de institucion de educación superior	207	27,34%
1.10 registro e inscripción de rectores y representantes legales de institucion de educación superior	138	18,23%
1.5 Ratificación de reformas estatutarias para institucion de educación superior privada	22	2,91%
1.4 Cambio de carácter académico	16	2,11%
1.6 Reconocimiento como universidad de una institucion universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	7	0,92%
1.7 Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas	6	0,79%
1.8 Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos	5	0,66%
1.2 Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica para la creación de instituciones de educación superior estatales u oficiales e indígenas propias	3	0,40%
1.3 Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	1	0,13%
TOTAL	757	100%

Resultado de la satisfacción de los trámites y servicios ofrecidos por el MEN:

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior.



Nota: En los servicios prestados por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior Privadas, no se reportan los de "Desarrollo de Proyectos" y "Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros".

Los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior que sobre pasaron la calificación con más de 60% son:

- El trámite 1 "Acreditación de alta calidad de programa académico de institución de educación superior", que obtuvo **64,25%**, en un total de 207 encuestas y con la segunda mejor participación.
- El trámite 3 "Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior", que obtuvo el **100,00%**, con una sola encuesta respondida por la institución universitaria comando de educación y doctrina CEDOC.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 15 de 192

- El trámite 5 “*Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada*” que obtuvo **77,27%**, con 22 encuestas respondidas en total.
- El trámite 6 “*Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial*” que obtuvo una calificación del **100,00%**, con un total de 7 encuestas respondidas.
- El trámite 9 “*Registro Calificado*”, que obtuvo **64,20%**, en un total de 352 encuestas y la mejor participación.
- El trámite 10 “*Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior*” que obtuvo una calificación del **90,58%**, con un total de 138 encuestas respondidas.

Los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior que estuvieron por debajo del 60% son:

- El trámite 2 “*Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica para la creación de instituciones de educación superior estatales u oficiales e indígenas propias*”, que obtuvo **33,33%**, en un total de 3 encuestas.
- El trámite 4 “*Cambio de carácter académico*”, que obtuvo **37,50%**, en un total de 16 encuestas.
- El trámite 7 “*Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas*”, que obtuvo **50,00%**, en un total de 6 encuestas.
- El trámite 8 “*Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos*”, que obtuvo **40,00%**, en un total de 5 encuestas.

Podemos Conjeturar que el Trámite de “*Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior*” ejerció una influencia positiva en la satisfacción final, debido a que tiene un peso importante de 16.51 puntos porcentuales del total ponderado 68.82% y una calificación de 90.58% a



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 16 de 192

pesar de participar con tan solo el 18% de las encuestas) ocupando el tercer lugar luego de los tramites 1 y 9 los más influyentes con un peso de 47.42 puntos porcentuales del ponderado de 68.82 y una participación del 74% del total de las encuestas.

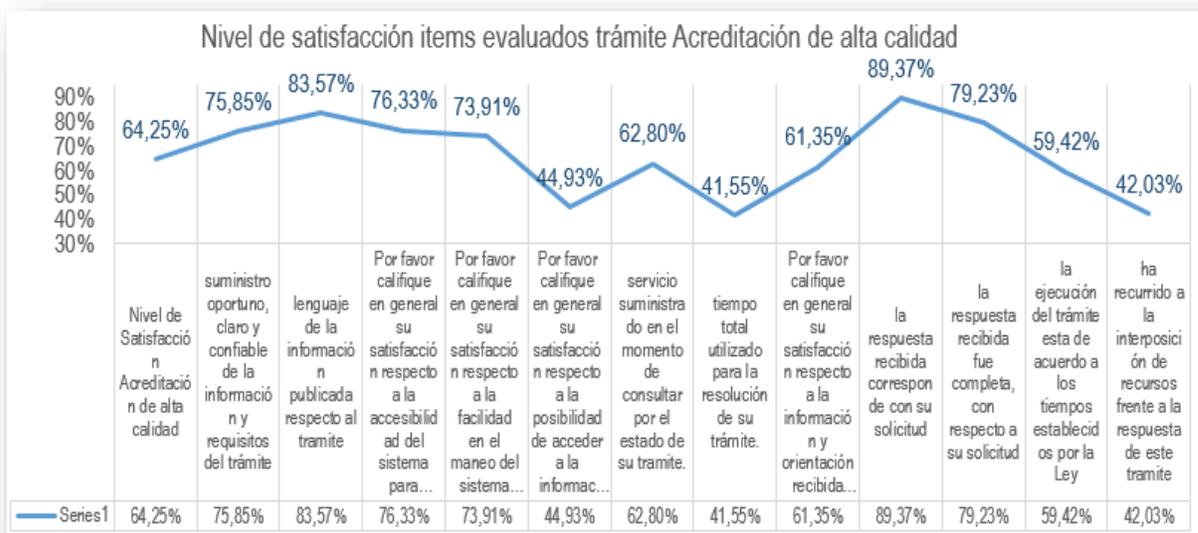
Resumen de la participación en las encuestas y en la satisfacción general de los trámites ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones de Educación Superior:

A continuación podemos ver cuál fue la participación de cada trámite en el 100% de las encuestas, así como también podremos ver cuál fue la evaluación de satisfacción de cada una y finalmente el peso, es decir la importancia o participación en la evaluación final, la cual fue del 68.82%.

TRAMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS	% DE ENCUESTAS	SATISFACCIÓN	PESO
1.9 registro calificado	46,50%	64,20%	29,85%
1.1 Acreditación de alta calidad de programa académico de institución de educación superior	27,34%	64,25%	17,57%
1.10 registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior	18,23%	90,58%	16,51%
1.5 Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	2,91%	77,27%	2,25%
1.4 Cambio de carácter académico	2,11%	37,50%	0,79%
1.6 Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	0,92%	100,00%	0,92%
1.7 Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas	0,79%	50,00%	0,40%
1.8 Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos	0,66%	40,00%	0,26%
1.2 Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica para la creación de instituciones de educación superior	0,40%	33,33%	0,13%
1.3 Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	0,13%	100,00%	0,13%
TOTAL	100,00%	68,82%	68,82%

2.3 Trámite de Acreditación de Alta calidad de programa académico de institución de educación superior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “Acreditación de alta calidad de programa académico de institución de educación superior”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono los ítems ofrecidos por el trámite de *Acreditación de alta calidad* que presentaron el nivel de satisfacción más alto en orden de importancia:

- La valoración más alta la obtuvo el ítem “la respuesta recibida corresponde con su solicitud” con **89,21%**.
- “El lenguaje de la información publicada respecto al trámite” obtuvo el segundo lugar en la valoración con **83,57%**.
- En tercer lugar encontramos el ítem “la respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud” valorado con **79,23%**



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 18 de 192

- A continuación se encuentra la accesibilidad del sistema para realizar el trámite calificado con **76,33%**
- En quinto lugar tenemos que el suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite que alcanzo una calificación del **75,85%**.
- Finalmente y en la sexta posición esta la facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud con **73,91%**.

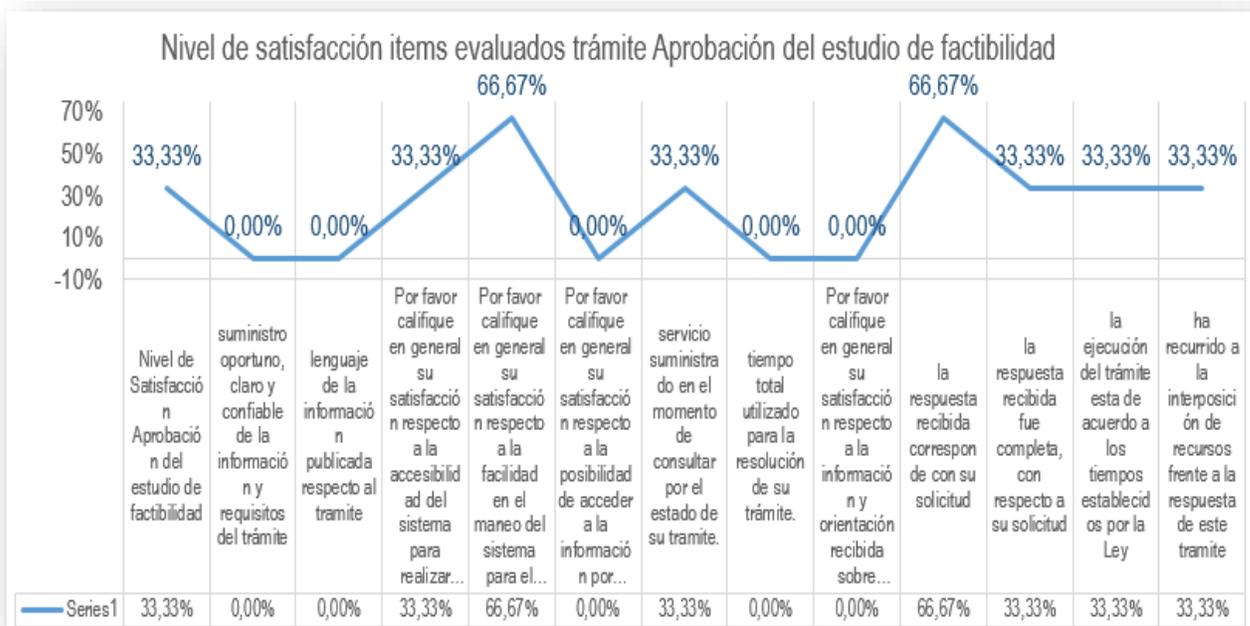
Se concluye que tanto el acceso a la información, así como lograr una respuesta coherente y completa son ítems reconocidos y valorados por las IES por encima del resto, haciendo que la calificación no mejore a nivel general.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Acreditación de alta calidad:

Acreditación de alta calidad	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Acreditación de alta calidad	64,25%
suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	75,85%
lenguaje de la información publicada respecto al trámite	83,57%
Por favor califique en general su satisfacción respecto a la accesibilidad del sistema para realizar el trámite	76,33%
Por favor califique en general su satisfacción respecto a la facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud?	73,91%
Por favor califique en general su satisfacción respecto a la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación?	44,93%
servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	62,80%
tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	41,55%
Por favor califique en general su satisfacción respecto a la información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	61,35%
la respuesta recibida corresponde con su solicitud	89,37%
la respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	79,23%
la ejecución del trámite esta de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	59,42%
ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	42,03%

2.4 Trámite Aprobación del estudio de factibilidad

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “*Aprobación del estudio de factibilidad*”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono los dos ítems ofrecidos por el trámite de *Aprobación del estudio de factibilidad* que presentaron el nivel de satisfacción más alto en orden de importancia, teniendo en cuenta que solo tres IES respondieron esta encuesta (Centro De Estudios De Ciencias Aeronáuticas - Escuela De Altos Estudios De La Administración Tributaria, Aduanera Y Cambiaria y Universidad Autónoma Indígena Intercultural Uaiin):

- La valoración más alta la obtuvo el ítem “facilidad en el manejo del sistema” con **66,67%**.
- “La respuesta recibida corresponde con su solicitud” obtuvo el segundo lugar en la valoración con **66,67%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 20 de 192

Se concluye que para dos de estas tres instituciones fue fácil el manejo del sistema y así mismo dos de estas manifestaron que recibieron respuesta que correspondía con su solicitud.

La mayoría de los ítems ofrecidos por el trámite de *Aprobación del estudio de factibilidad* presentaron calificación baja, lo cual se acentúa con la poca participación, cinco ítems fueron valorados con **0,00%** y los cinco restantes con **33,33%**:

- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **0,00%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **0,00%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **0,00%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **0,00%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **0,00%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **33,33%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **33,33%**.
- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **33,33%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **33,33%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 21 de 192

- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **33,33%**.

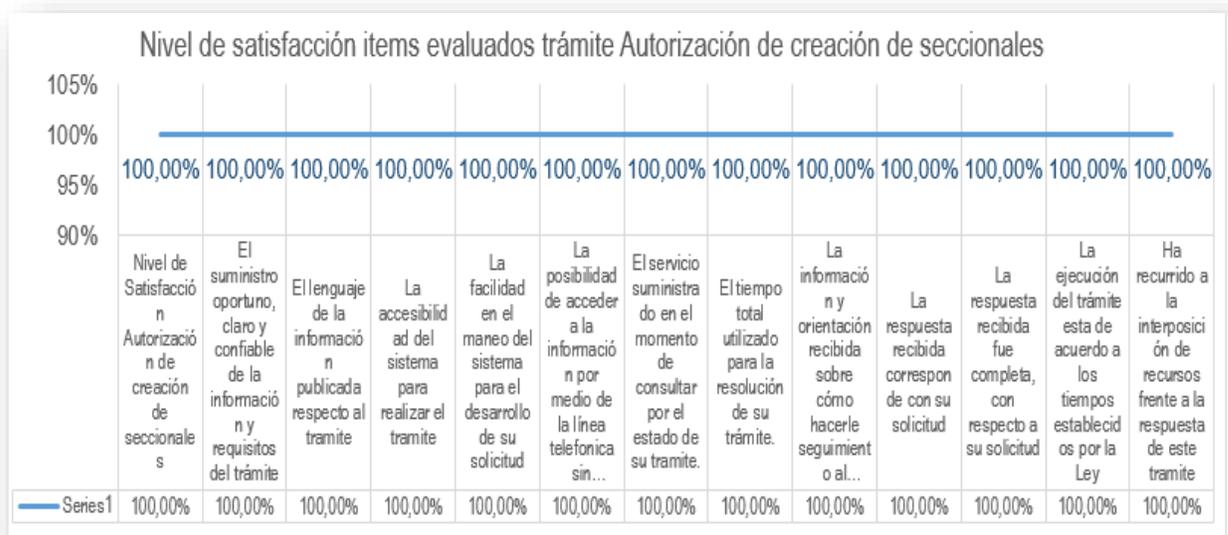
Finalmente se infiere que las tres instituciones que respondieron esta encuesta (Centro De Estudios De Ciencias Aeronáuticas - Escuela De Altos Estudios De La Administración Tributaria, Aduanera Y Cambiaria y Universidad Autónoma Indígena Intercultural Uaiin) se encuentran insatisfechas con el trámite “Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica para la creación de instituciones de educación superior estatales u oficiales e indígenas propias”.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica para la creación de instituciones de educación superior estatales u oficiales e indígenas propias:

Aprobación del estudio de factibilidad	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Aprobación del estudio de factibilidad	33,33%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	0,00%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	0,00%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	33,33%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	66,67%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	0,00%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	33,33%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	0,00%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	0,00%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	66,67%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	33,33%
La ejecución del trámite esta de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	33,33%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	33,33%

2.5 Trámite Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “*Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior*”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



Debemos anotar que todos los ítems ofrecidos por el trámite “*Autorización de creación de seccionales*” fueron valorados con el 100% de satisfacción por la única IES que respondió la encuesta (Institución Universitaria Comando De Educación Y Doctrina –Cedoc):

- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **100,00%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 23 de 192

- El ítem “facilidad en el manejo del sistema” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **100,00%**.
- El ítem ““La respuesta recibida corresponde con su solicitud”” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **100,00%**.

Finalmente se observa que la única encuesta respondida por la (Institución Universitaria Comando De Educación Y Doctrina –Cedoc), refleja una absoluta satisfacción respecto al trámite “*Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior*”.



INFORME DE GESTIÓN

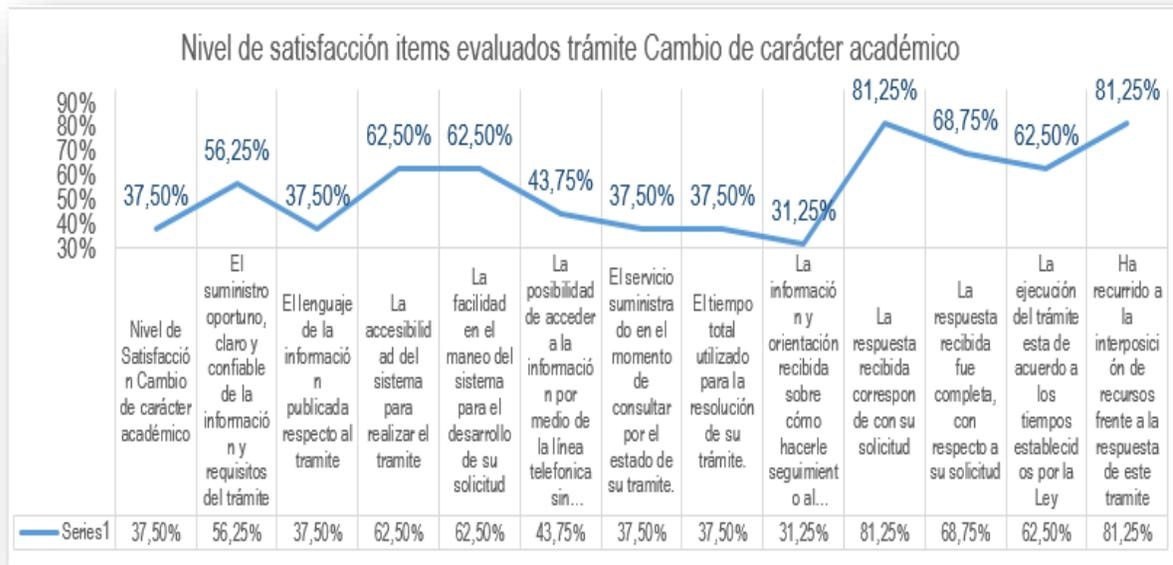
Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 24 de 192

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior.

Autorización de creación de seccionales	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Autorización de creación de seccionales	100,00%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	100,00%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	100,00%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	100,00%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	100,00%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	100,00%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	100,00%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	100,00%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	100,00%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	100,00%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	100,00%
La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	100,00%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	100,00%

2.6 Trámites de Cambio de carácter académico

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “Cambio de carácter académico”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono en orden de importancia los seis ítems ofrecidos por el trámite de *Cambio de carácter académico* que presentaron el nivel de satisfacción más alto en orden de importancia, teniendo en cuenta que solo 16 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “La respuesta recibida corresponde con su solicitud” valorado con **81,25%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **81,25%**.
- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **68,75%**.

- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **62,50%**.
- El ítem “*facilidad en el manejo del sistema*” valorado con **62,50%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **62,50%**.

Se concluye que los ítems más valorados por las 16 IES son la accesibilidad y usabilidad del sistema de información, más no la información en sí, así como lograr una respuesta coherente y completa, a pesar de que el 81.25% interpuso recurso frente a esta.

A continuación relaciono los seis ítems ofrecidos por el trámite de *Cambio de carácter académico* que presentaron el nivel de satisfacción más bajo, teniendo en cuenta que solo 16 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **56,25%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **37,50%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **43,75%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **37,50%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **37,50%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **31,25%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 27 de 192

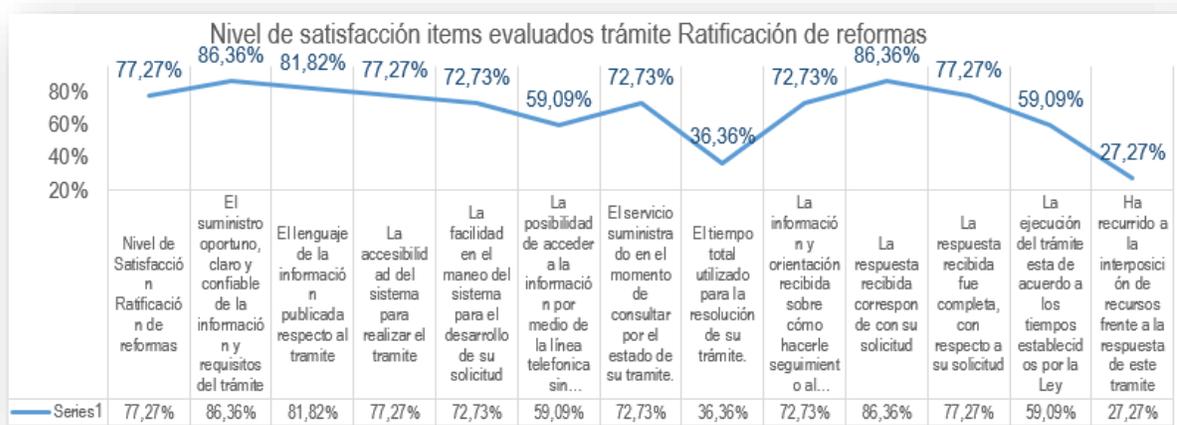
Se concluye que a pesar de valorar medianamente la facilidad y usabilidad del sistema, en cuanto a la calidad, oportunidad, confiabilidad, lenguaje, respuesta telefónica, servicio y orientación, se sienten bastante insatisfechos.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Cambio de carácter académico:

Cambio de carácter académico	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Cambio de carácter académico	37,50%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	56,25%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	37,50%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	62,50%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	62,50%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	43,75%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	37,50%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	37,50%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	31,25%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	81,25%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	68,75%
La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	62,50%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	81,25%

2.7 Trámite de Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono en orden de importancia los ocho ítems ofrecidos por el trámite de *Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada* que presentaron el nivel de satisfacción más alto, teniendo en cuenta que solo 22 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **86,36%**.
-
- El ítem ““*La respuesta recibida corresponde con su solicitud*”” valorado con **86,36%**.
-
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **81,82%**.
-

- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **77,27%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **77,27%**.
- El ítem “*facilidad en el manejo del sistema*” valorado con **72,73%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **72,73%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **72,73%**.

Se concluye que los ítems más valorados por las 22 IES son el acceso confiable a la información y la respuesta coherente, luego la accesibilidad y usabilidad del sistema de información y el servicio y orientación.

A continuación relaciono los cuatro ítems ofrecidos por el trámite de *Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada* que presentaron el nivel de satisfacción más bajo, teniendo en cuenta que solo 22 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **59,09%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **59,09%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **36,36%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **27,27%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 30 de 192

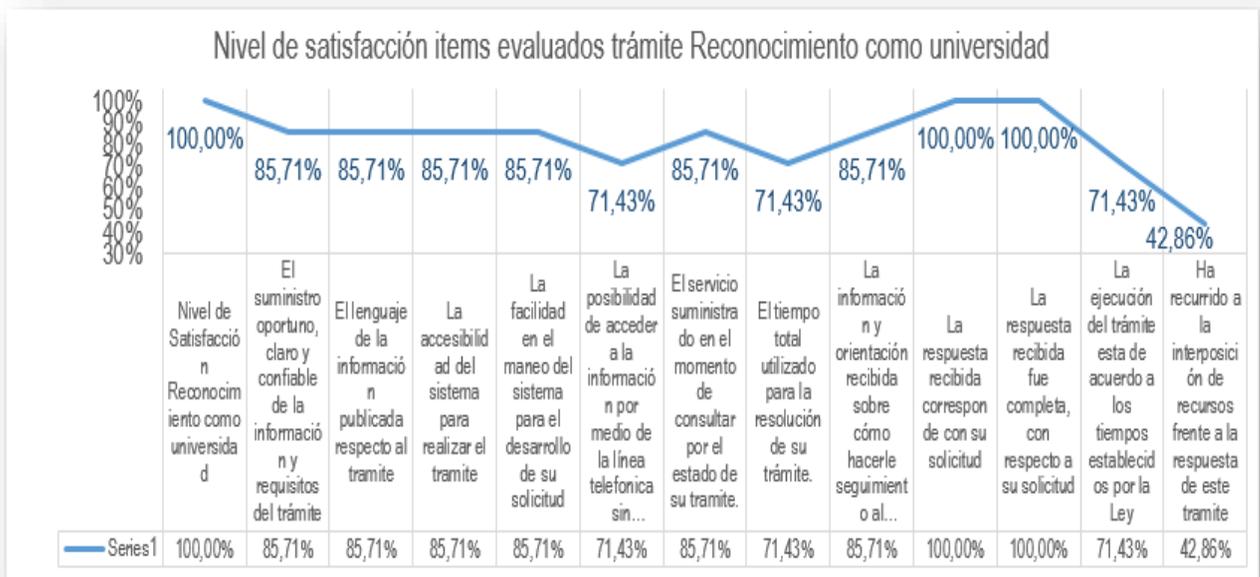
Finalmente se observa que la mayor inconformidad está en el tiempo total utilizado para la resolución del trámite y luego la atención por vía telefónica.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada:

Ratificación de reformas	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Ratificación de reformas	77,27%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	86,36%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	81,82%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	77,27%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	72,73%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	59,09%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	72,73%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	36,36%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	72,73%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	86,36%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	77,27%
La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	59,09%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	27,27%

2.8 Trámite de Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono en orden de importancia los doce ítems ofrecidos por el trámite de *Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial*, debido a que las 7 IES que respondieron la encuesta valoraron bastante bien este trámite:

- El ítem ““La respuesta recibida corresponde con su solicitud”” valorado con **100,00%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 32 de 192

- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **100,00%**.
- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **85,71%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **85,71%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **85,71%**.
- El ítem “*facilidad en el manejo del sistema*” valorado con **85,71%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **85,71%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **85,71%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **71,43%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **71,43%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **71,43%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **42,86%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 33 de 192

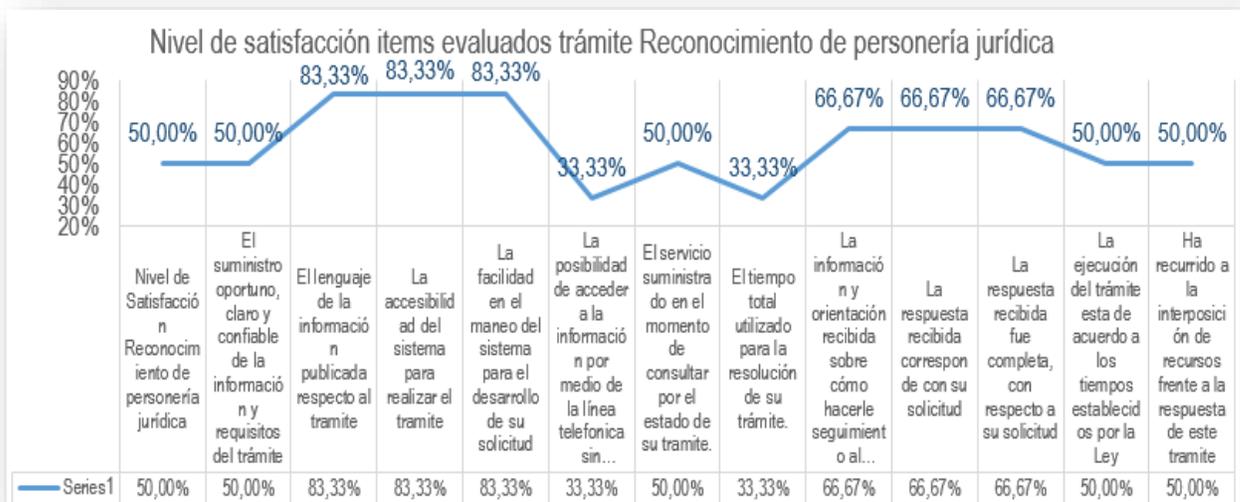
Finalmente se observa que solo una IES (Universidad Católica Luis Amigo) se manifestó conforme y no satisfecha con este trámite, el resto de IES manifestaron estar satisfechas en general.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial:

Reconocimiento como universidad	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Reconocimiento como universidad	100,00%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	85,71%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	85,71%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	85,71%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	85,71%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	71,43%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	85,71%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	71,43%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	85,71%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	100,00%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	100,00%
La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	71,43%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	42,86%

2.9 Trámite de Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono en orden de importancia los seis ítems ofrecidos por el trámite de *Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas* que presentaron el nivel de satisfacción más alto, teniendo en cuenta que solo 6 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **83,33%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **83,33%**.
- El ítem “*facilidad en el manejo del sistema*” valorado con **83,33%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 35 de 192

- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **66,67%**.
- El ítem ““*La respuesta recibida corresponde con su solicitud*”” valorado con **66,67%**.
- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **66,67%**.

Se concluye que los ítems mejor valorados por las 6 IES son el acceso confiable a la información publicada, la facilidad en el manejo del sistema y la información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite, así como la respuesta coherente y completa.

A continuación relaciono los seis ítems ofrecidos por el trámite de *Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas* que presentaron el nivel de satisfacción más bajo, teniendo en cuenta que solo 6 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **50,00%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **50,00%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **50,00%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **33,33%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **33,33%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **50,00%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 36 de 192

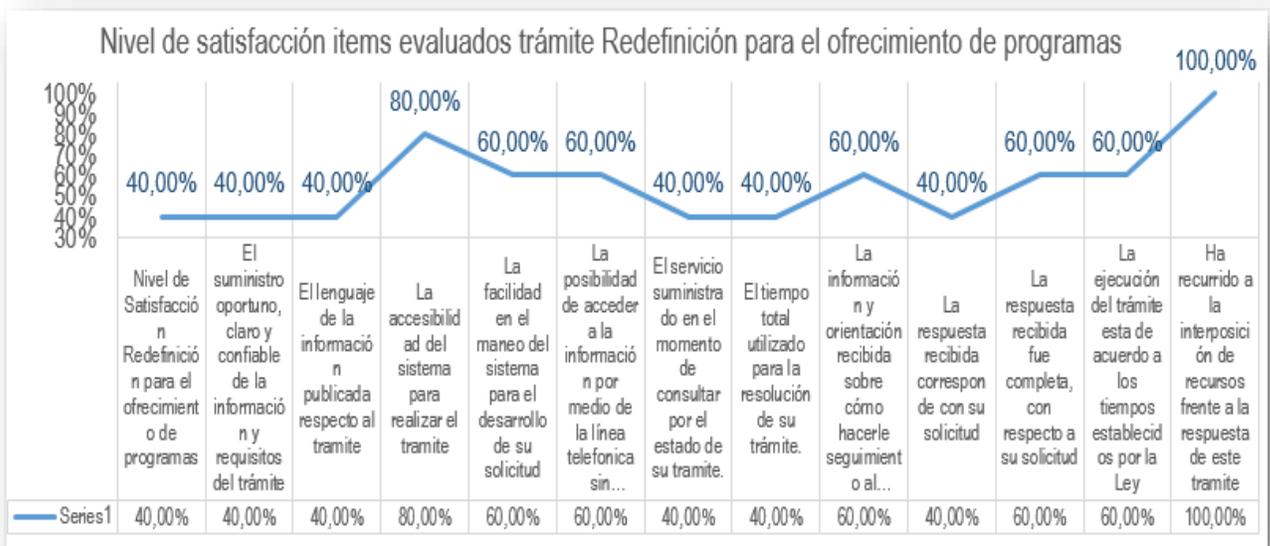
Finalmente se observa que la posibilidad de acceder a la información por vía telefónica, así como el tiempo total utilizado para la resolución del trámite son los ítems menos valorados por las 6 IES que respondieron la encuesta para el trámite *Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas*.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Reconocimiento de personería jurídica de las instituciones de educación superior privadas:

Reconocimiento de personería jurídica	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Reconocimiento de personería jurídica	50,00%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	50,00%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	83,33%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	83,33%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	83,33%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	33,33%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	50,00%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	33,33%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	66,67%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	66,67%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	66,67%
La ejecución del trámite esta de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	50,00%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	50,00%

2.10 Trámite de Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “*Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos*”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



A continuación relaciono en único ítem ofrecido por el trámite de *Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos* que presento nivel de satisfacción alto, teniendo en cuenta que solo 5 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **80,00%**.

Se concluye que el ítem mejor valorados por las 5 IES es el acceso fácil y confiable del sistema para poder realizar el trámite.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 38 de 192

A continuación relaciono los once ítems restantes ofrecidos por el trámite de *Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos* que presentaron el nivel de satisfacción más bajo, teniendo en cuenta que solo 5 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “facilidad en el manejo del sistema” valorado con **60,00%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **60,00%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **60,00%**.
- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **60,00%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **60,00%**.
- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **40,00%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **40,00%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **40,00%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **40,00%**.
- El ítem “*“La respuesta recibida corresponde con su solicitud”*” valorado con **40,00%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **100,00%**.

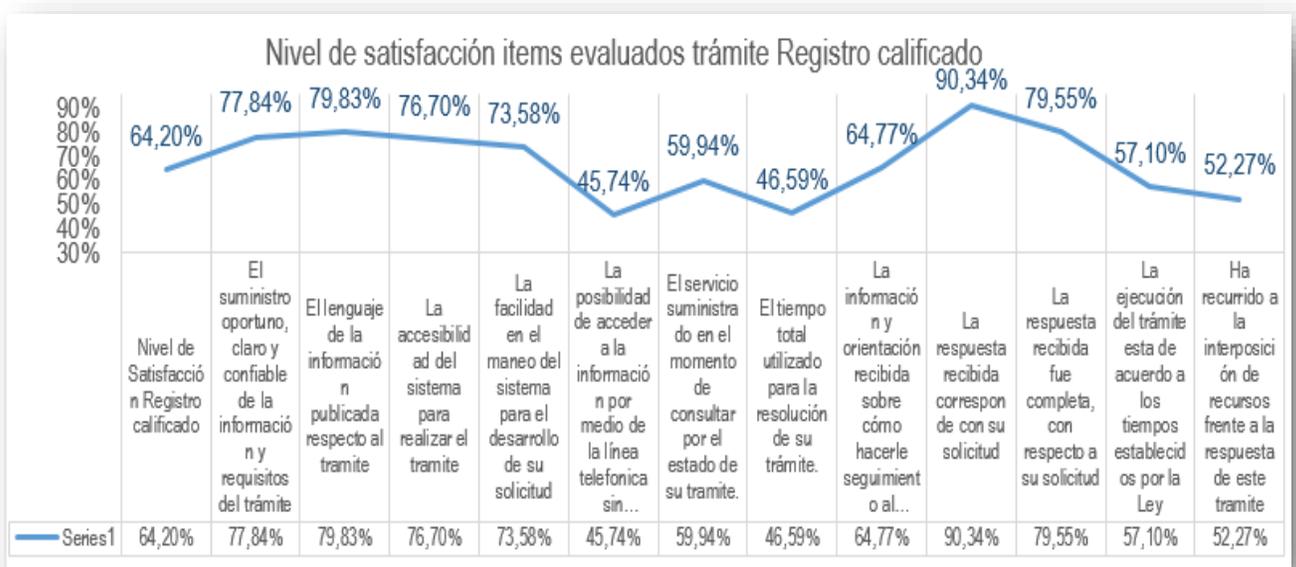
Finalmente se observa que las cinco IES que respondieron la encuesta interpusieron recursos frente a la respuesta de este trámite (Instituto Tecnológico Metropolitano, Universidad Del Magdalena – Unimagdalena, Tecnológica Del Sur, Fundación De Educación Superior Nueva América, Fundación Tecnológica De Madrid) y el 91.67% de los ítems fueron muy poco valorados mostrando una gran insatisfacción por parte de estas IES.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos:

Redefinición para el ofrecimiento de programas	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Redefinición para el ofrecimiento de programas	40,00%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	40,00%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	40,00%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	80,00%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	60,00%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	60,00%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	40,00%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	40,00%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	60,00%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	40,00%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	60,00%
La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	60,00%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	100,00%

2.11 Trámite de Registro calificado

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “*Registro calificado*”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



Se debe resaltar que en el trámite de *Registro Calificado* se presentó la mayor participación de las IES con 352 encuestas respondidas, a continuación relacionamos los 7 ítems mejor valorados:

- El ítem ““La respuesta recibida corresponde con su solicitud”” valorado con **90,34%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **79,83%**.

- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **79,55%**.
- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **77,84%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **76,70%**.
- El ítem “*facilidad en el manejo del sistema*” valorado con **73,58%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **64,77%**.

Se concluye que para el trámite de Registro Calificado fue muy valorada la respuesta coherente y completa, así como el suministro de la información, tanto para los requisitos, como para hacerle seguimiento y finalmente la accesibilidad y facilidad del sistema para realizar el trámite. Es importante recordar que este trámite contó con la mayor participación, lo cual le da mayor peso a los ítems antes mencionados.

A continuación relaciono los cinco ítems ofrecidos por el trámite de *Registro Calificado* que presentaron el nivel de satisfacción más bajo, teniendo en cuenta que solo 352 IES respondieron esta encuesta:

- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **59,94%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **57,10%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **46,59%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **45,74%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 42 de 192

- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **52,27%**.

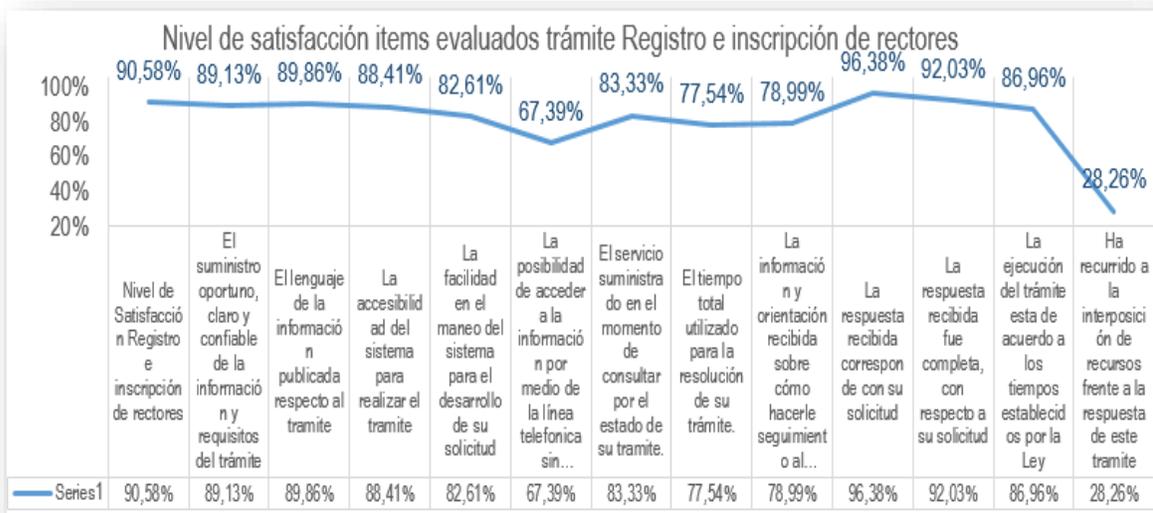
Finalmente se observa que los ítems más valorados son el recibir una respuesta coherente y completa, el suministro de información por distintos medios y la accesibilidad y facilidad del sistema, además cerca de la mitad de las 352 IES que respondieron la encuesta interpusieron recursos frente a la respuesta de este trámite (184).

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite de Registro Calificado:

Registro calificado	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Registro calificado	64,20%
El suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite	77,84%
El lenguaje de la información publicada respecto al trámite	79,83%
La accesibilidad del sistema para realizar el trámite	76,70%
La facilidad en el manejo del sistema para el desarrollo de su solicitud	73,58%
La posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación	45,74%
El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite.	59,94%
El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite.	46,59%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales).	64,77%
La respuesta recibida corresponde con su solicitud	90,34%
La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud	79,55%
La ejecución del trámite esta de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley	57,10%
Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite	52,27%

2.12 Trámite de Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el trámite “Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior”, por parte del Ministerio de Educación Nacional hacia las Instituciones de Educación Superior.



Se debe resaltar que en el trámite de *Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior* todos los ítems presentaron nivel de satisfacción alto y resalta su importancia si tenemos en cuenta que fue el tercer trámite con mayor participación y que esta es muy superior (más del doble) a la participación total del 70% de los trámites, a continuación los relacionamos en orden de valoración:

- El ítem “La respuesta recibida corresponde con su solicitud” valorado con **96,38%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 44 de 192

- El ítem “*La respuesta recibida fue completa, con respecto a su solicitud*” valorado con **92,03%**.
- El ítem “*lenguaje de la información publicada respecto al trámite*” valorado con **89,86%**.
- El ítem “*suministro oportuno, claro y confiable de la información y requisitos del trámite*” valorado con **89,13%**.
- El ítem “*La accesibilidad del sistema para realizar el trámite*” valorado con **88,41%**.
- El ítem “*La ejecución del trámite está de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley*” valorado con **86,96%**.
- El ítem “*El servicio suministrado en el momento de consultar por el estado de su trámite*” valorado con **83,33%**.
- El ítem “*facilidad en el manejo del sistema*” valorado con **82,61%**.
- El ítem “*La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite (por medios virtuales)*” valorado con **78,99%**.
- El ítem “*El tiempo total utilizado para la resolución de su trámite*” valorado con **77,54%**.
- El ítem “*la posibilidad de acceder a la información por medio de la línea telefónica sin caídas o fallos en la comunicación*” valorado con **67,39%**.
- El ítem “*Ha recurrido a la interposición de recursos frente a la respuesta de este trámite*” valorado con **28,26%**.

Finalmente se observa que los ítems más valorados son el recibir una respuesta coherente y completa, el suministro de información clara y confiable por distintos medios y la accesibilidad y facilidad del sistema, finalmente y a pesar de que reconocen que la respuesta está dentro de los tiempos establecidos por la ley, valorarían más una respuesta más ágil y la posibilidad de acceder a la información por vía telefónica sin caídas o fallos en la comunicación.



2.13 Sugerencias, Expectativas y/o Necesidades Instituciones de Educación Superior

Frente a la afirmación “Describa brevemente cuáles son las principales necesidades y/o expectativas que requiere del MEN”, 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.

NECESIDADES:

CONCLUSIONES GENERALES:

En general y al igual que el año anterior evidenciamos la incomodidad con la comunicación hacia y desde el MEN la imposibilidad de comunicarse a las extensiones y la sensación de sentir falta de acompañamiento en todos los procesos e inquietudes, debido a que se alude que no hay caras visibles, desactualización en cargos y responsables, atención no calificada para las consultas y extensiones que no responden o que cuelgan, información deficiente en la página y pobre utilización de los correos electrónicos, poco acompañamiento a las instituciones en procesos de calidad y acreditación lo que genera que no puedan aclarar sus inquietudes diferencias en los requisitos a diferentes tipos de instituciones, consideran que las visitas de los pares generan unas expectativas que no son consecuentes con los resultados comunicaciones desde el MEN.

La mayor cantidad de registros manifiestan estar inconformes con el incumplimiento de los tiempos propuestos o publicados, lo que deriva en las demás solicitudes, re-llamadas, intentos repetidos para comunicarse y solicitar información o correcciones, justificaciones o explicaciones por falta de claridad o por errores y se encuentran con que nadie da respuesta alargando aún más las consultas con otras nuevas, algunos manifiestan ser mal atendidos por funcionarios públicos y hacen un llamado a recuperar su esencia pública, declaran que por lo tanto se quedan sin acceder a la información que necesitan y sugieren que sean ampliados los medios de comunicación, de acceso a la información, publicación de notificaciones, comunicación vía chat o correo electrónico.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 46 de 192

Por otra parte solicitan acompañamiento para analizar las necesidades específicas de cada institución, ya que algunos sienten que a todos se les exige por igual sin tener en cuenta sus diferencias, así como manifiestan que las visitas de los pares son positivas y no así los resultados o respuestas del MEN a sus solicitudes, lo que no encuentran congruente.

Se sugiere buscar la forma de agilizar la respuesta, re-evaluar los tiempos y/o mejorar la comunicación con los responsables del proceso (extensiones) informando del proceso durante el mismo, con el fin de solucionar las inquietudes en el momento y no generar re-procesos, pueden acceder por medio de un chat o línea especializada a las consultas y o solicitudes, una publicación que se mantenga actualizada, etc.

1. Agilidad en trámites, Retroalimentación de la información, menos reprocesos.
2. seguir recibiendo un servicio de excelente y óptima calidad.
3. Claridad en los requerimientos y tiempos de respuesta.
4. Que la atención sea más cercana a la particularidad de cada institución universitaria. Los procesos de cada institución son propios y se orientan a una región en particular.
5. Mayor celeridad en los procesos, y mayor fomento en las capacitaciones para el conocimiento de todos los procesos que adelanta el ministerio en el marco de la educación superior.
6. Mayor objetividad en sus procesos. muchas veces, las salas se apartan de los conceptos de los pares, sin fundamentos.
7. Regionalizar las salas conaces para tener una mayor agilidad en los procesos, volver a los cres.
8. Mayor agilidad en los trámites de acreditación de programas.
9. Funcionarios capacitados para atender las necesidades e inquietudes de las IES.
10. Que el Sistema MIDE produzca una tabla de recomendaciones o sugerencias a las IES según los resultados obtenidos.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 47 de 192

11. Seguir mejorando los sistemas de información y ampliar la capacidad de carga de archivos (peso).
12. Acceso a mayor información del sector.
13. Ante requerimientos de información telefónica, frente a: estado de los procesos, requerimientos de corrección de resoluciones entre otros se encuentre una unidad que pueda dar tanto orientación como respuesta efectiva.
14. Que se tenga en cuenta fielmente, los conceptos expresados por los pares académicos que realizan las visitas de verificación, pues los traslados de concepto en muchos casos, contradicen lo expresado por los pares.
15. Recibir información oportuna y actualizada de los diferentes sistemas de información (ICFES, SNIES, OLE, entre otros).
16. Recibir capacitación permanente en ciudades intermedias como Popayán (Cauca).
17. Unificación de criterios en las distintas dependencias al momento de decidir sobre la renovación o el otorgamiento de los registros calificados, en especial de los programas formulados por ciclos propedéuticos.
18. La oportunidad en las respuestas del MEN se constituye en una expectativa apremiante.
19. Claridad en los procedimientos.
20. Claridad en la evaluación de los programas apegados a la ley y no a las individualidades de los evaluadores.
21. Respuesta rápida y conforme a la ley y los propios procedimientos establecidos por el MEN.
22. Atención telefónica o personal. Está bien que el sistema tiene toda la información, pero en ocasiones la Universidad necesita atención y escucha pues el MEN no es infalible. No obstante, ésta es sumamente limitada. Depende por completo de si se tienen conocidos en el MEN que



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 48 de 192

le ayuden a la institución y a su Rector a tener un encuentro para clarificar asuntos.

23. Se espera también ética de los funcionarios de sala y actitud de servicio por parte de las coordinaciones.
24. Se necesita sensatez en la definición de leyes y decretos que respeten la diversidad del sistema educativo; así como en los tiempos de implementación y transición. Aunado a esto, la capacitación y cercanía con las IES para aportar a sus procesos de calidad más que ejercer como ente punitivo.
25. Ser más ágiles, más precisos y claros en la información que solicitan en el caso de la negación de los registros calificados.
26. Claridad en la información sobre todo con los nuevos Decretos.
27. Recibir de manera oportuna las respuestas a las solicitudes.
28. Capacitación en términos del conocimiento y puesta en práctica de la nueva Reglamentación.
29. No conozco bien todavía los requisitos del nuevo decreto. Pero espero que desburocraticen la CONACES, que esas salas dejen de comportarse como enemigas de las instituciones y que se impongan la lógica y el buen juicio.
30. Que nos atiendan en forma personal cuando lo requerimos, que nos contesten los correos electrónicos, que nos atiendan las citas que solicitamos, que atiendan las líneas telefónicas.
31. Tiempos de respuesta, acompañamiento y facilidad en la realización de trámites.
32. La atención de los Trámites en los tiempos de Ley.
33. En el afán de dar respuesta conforme a lo establecido por la ley, en ocasiones las respuestas no son claras ni concretas. Es necesario que las salas establezcan criterios comunes al momento de evaluar completud ya que en ocasiones y según la sala, se dan requerimientos de ampliación



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 49 de 192

de información que en anteriores procesos (con la misma información radicada) no se han dado.

34. Que haya claridad en la gestión de los procesos, que se cumplan los tiempos establecidos y que los funcionarios tengan disposición de atender las demandas de un sistema tan complejo como el colombiano.
35. Divulgación y capacitación relacionada con los ajustes normativos.
36. Disminuir los tiempos de trámite de registros calificados y acreditación.
37. Mejorar la plataforma de CNA, se presentaron inconvenientes con la evaluación de pares. No permite radicar condiciones iniciales sin contactar asesoría técnica. Cargue automático de las resoluciones una vez se notifica a la institución y sincronización con el SNIES
38. No permite radicar condiciones iniciales sin contactar asesoría técnica.
39. Pares Académicos con experiencia en programas tecnológicos; ampliación de las salas aparentemente están congestionadas.
40. Agilidad en las respuestas, un sistema más claro de medición frente a los resultados del MIDE y mecanismos de evaluación en el sistema SNIES.
41. Una pronta respuesta vía telefónica.
42. En cuanto a los trámites que se realizan en el SACES, la plataforma presenta problemas: en ocasiones no guarda los cambios, borra la información y en el proceso de renovación de registro calificado del programa Comunicación Visual y Multimedia, se cerró la plataforma antes del tiempo.
43. Integración de sistemas de información, que igualmente a la fecha ya lo están realizando.
44. Mejor disposición de ayuda en los trámites de registro calificado.
45. Mayor información referente al estado del trámite y agilidad en las respuestas.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 50 de 192

46. Disponibilidad de asesores en procesos de registro calificado, ya que en algunas oportunidades uno llama a directamente a la oficina de aseguramiento de la calidad y por sus ocupaciones en reuniones u otros, a veces no contestan. Otro aspecto importante es publicar las extensiones telefónicas de las salas de CONACES o de las personas a las cuales uno dirigirse directamente y no pasar de extensión a extensión. En general mi experiencia ha sido positiva en los procesos de registro calificado, me han atendido, pero considero es algo que podemos mejorar y que ustedes deben saberlo.
47. Mayor apoyo del MEN principalmente de la parte de fomento y de recursos financieros.
48. Reconocimiento y diferenciación de la educación que se imparte en las instituciones TTU.
49. Definición de la entrada en vigencia del decreto 80.
50. Apoyo en todos los aspectos, para que la institución logre acreditación de programas y más adelante la institucional.
51. fortalecimiento de la dependencia que desde el MEN está en contacto con las TTU.
52. Que se continúe brindando un servicio ágil y de calidad en los trámites requeridos por las Instituciones de Educación Superior, igualmente, se brinde mayor apoyo y colaboración en el trámite de registro calificado de programas de posgrado para las Instituciones nuevas. Asimismo, sería oportuno que el Ministerio brindara capacitaciones en nuestro Departamento, sobre la nueva normatividad que rige los procesos de Registros Calificados y Acreditaciones de Alta Calidad (Decreto 80 de 5 de julio de 08).
53. Claridad en la aplicación del nuevo decreto para el próximo año para la solicitud y renovación de registros calificados.
54. Articulación entre los sistemas de información, en especial con respecto a los procesos de registros calificados y acreditación de alta calidad de programas.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 51 de 192

55. Generar una dinámica más ágil en cuanto a tiempos de respuesta de los trámites.
56. Evitar cambiar las condiciones durante los trámite y mantenerlas estandarizadas, de manera que los requisitos, criterios y la normativa para todas las instituciones se apliquen de igual manera.
57. Oportunidad en el tiempo de respuesta; canales de comunicación disponible; cumplimiento de los ciclos para trámites, respuesta oportuna sobre resoluciones de registro calificado; actualización oportuna en el sistema SACES.
58. Mayor celeridad en los procesos de registro calificado y acreditación.
59. Históricamente, creo que es el año en que se han presentado más demoras.
60. Mejorar el Servicio Telefónico.
61. Cada uno de los Programas debería conocer quién o quiénes son las personas contacto en la Dirección de Calidad y sus teléfonos, pues de lo contrario cualquier consulta se convierte en un errático y largo proceso. Desafortunadamente para quien no tiene "una palanca" en el MEN, le es muy difícil comunicarse para resolver dudas. Mejorar (hacer más amable y más clara) la web, en lo que tiene que ver con Educación Superior
62. Agilidad en la remisión de informes de evaluación externa.
63. Remisión de resoluciones de acreditación o negación en un menor tiempo.
64. Uno de las principales expectativas para con el MEN, está relacionado con la necesidad de describir detalladamente la documentación requerida para los distintos trámites, así como un canal de comunicación que permita conocer cómo se deben realizar los trámites en la página. Se requiere mejorar los canales de comunicación asistencial del MEN al servicio de las necesidades de las IES.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 52 de 192

65. Debe mejorar la comunicación telefónica los funcionarios se limitan solo a pasar el requerimiento de área en área y no se resuelve a tiempo hasta que la llamada cae y se debe iniciar de nuevo el trámite.
66. Conocer los proyectos regionales para apoyo y fortalecimiento a la educación superior
67. Considero que es necesario poder hacer trazabilidad de la información de los procesos que surten en el Ministerio.
68. 1.Seguridad jurídica en cuanto a evitar los cambios normativos sobre un mismo asunto con mucha brevedad, como se ha presentado con los programas de licenciatura
2.Consultas amplias al sector de educación superior para la elaboración de normas y lineamientos
3.Mayor claridad en la aplicación de la normatividad en educación superior a situaciones específicas de las instituciones, lo que hace necesario que se hagan jornadas amplias y abiertas para tener claridad sobre el cumplimiento normativo y de lineamientos.
4.Apoyo al fomento de la educación superior
5.Apoyo a la universidades en el desarrollo académico en temas estratégicos como internacionalización y otros
6.Acortar el tiempo de respuesta al trámite de registros calificados y acreditación
69. Estado resoluciones registros calificados
70. La agilidad en el trámite de solicitudes de registro calificado y acreditación. La revisión de la norma y trámite de solicitudes de registro calificado de programas de salud. La implementación del decreto 1280.
71. Estamos en proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación de programas y necesitamos radicar condiciones iniciales, de las cuales esperamos hacer consultas al MEN antes de realizar dicha radicación.
72. 1. Agilidad en el proceso de certificados de existencia y representación legal
2.Agilidad en atención telefónica debido a que lo diseccionan a diferentes dependencias y se pierde la llamada.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 53 de 192

3. Contemplar la posibilidad de generar una consulta desde el MEN para validar los títulos de bachiller
73. publicación de las orientaciones sobre la elaboración de los documentos maestros de los programas en el marco del nuevo decreto que regula los registros calificado y la acreditación
74. Todo lo relativo a autorizaciones.
75. Precisión sobre nuevas normativas (decreto 1280 de 2018), y sobre su régimen de transición. En el mismo decreto y en su origen, existen dificultades conceptuales sobre el trabajo previo a la definición del mismo, por ejemplo: los referentes de calidad no corresponden a la publicación realizada por el viceministerio, éstos, deben corresponder a los lineamientos de cada profesión y/o campo de conocimiento. Otra cosa, son las rúbricas o matrices de evaluación de condiciones de calidad (todo ello se confunde en la publicación que sirvió de sustento a dicho decreto. En general, existen muchos vacíos de forma y de fondo. Muchas IES por diversos medios, enviamos al Ministerio, observaciones y aportes para un mejor decreto. Sin embargo, la viceministra anterior, manifestó que "el ministerio tiene libertad para organizar mesas de expertos", situación que permitió solo la participación de algunas IES, que en su momento no representaron, ni representan a la totalidad de las Instituciones de Educación Superior del País, lo que trajo como consecuencia que el decreto no haya sido producto del consenso, los aportes y el trabajo colaborativo entre el MEN y las Instituciones de Educación Superior. En general, la mayor expectativa en el sector de educación superior, es identificar, la posición del Ministerio frente al futuro de la educación superior en Colombia, y frente al sistema de Aseguramiento de la Calidad, de modo que promueva la calidad del sistema, su crecimiento y sostenibilidad del Sistema, bajo criterios de equidad (entre las IES), y transparencia.
76. Atención telefónica.
Atención personalizada en las oficinas del MEN
77. Los tiempos de resolución de un trámite de registro calificado o acreditación, una vez culminado todo el proceso disminuyan pues en



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 54 de 192

algunas oportunidades hemos tenido demoras sin una explicación clara que han derivado en perjuicio para nuestra institución.

78.
 1. Articulación de los sistemas SACES /CNA.
 2. Cargue oportuno de las resoluciones. Generalmente se encuentra en estado resolución y la resolución es cargada con posterioridad.
 3. Eliminar el límite de caracteres en el diligenciamiento de las pestañas de registro calificado de SACES ; así como, permitir la inclusión e gráficos y tablas.
 4. Mayor visibilidad en las publicaciones de las circulares que emite.
 5. Articulación de los procesos de aseguramiento de calidad (registro calificado y acreditación) acorde al nuevo Decreto.
 6. Claridad en los indicadores claves para la evaluación de los programas académicos, específicamente en procesos de acreditación. Existe en los referentes de calidad un análisis cualitativo del alcance de cada proceso; sin embargo no existe una diferenciación clara para la Universidades.
 7. Actualización de la página web, en torno a temas de educación superior.
 8. Mayor capacitación en temas de manejo de SACES, actualizando permanentemente a los usuarios de los cambios que se dan en la plataforma.
79. Es muy importante mejorar la comunicación telefónica con las diferentes dependencias del MEN, En muchas ocasiones es muy difícil que los funcionarios atiendan telefónicamente o cuando uno llama la comunican con otra dependencia.
80. Importante el acompañamiento en el fortalecimiento de formación por ciclos propedéuticos, ante la filosofía de nuestra institución, y la necesidad de ampliar la oferta educativa en esta línea que hace falta en la región, y que no la tenemos de otras instituciones.
81. Claridad sobre el nuevo decreto para solicitud de registros calificados.
82. Que exista pronunciamiento de parte del MEN, teniendo en cuenta que a través de Resolución 5846 del 02 de abril de 2018 el Ministerio de Educación Nacional resuelve no aprobar el estudio de factibilidad presentado por la Escuela de Altos Estudios de la Administración



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 55 de 192

Tributaria, Aduanera y Cambiaria para la creación de la Institución de Educación Superior. El 25 de abril de 2018, la entidad da respuesta a las observaciones contenidas en la Resolución 5846 del 02 de abril de 2018 mediante recurso de reposición interpuesto ante la Ministra de Educación Nacional. A la fecha, se está en espera de la respuesta al recurso presentado.

83. Mayor claridad en el reporte de información.

84. Asistencia técnica

85. En cuanto a las plataformas que manejan, son fáciles de entender e interactuar. Donde se evidencia falencias es en la comunicación telefónica, es complicada la comunicación con los funcionarios, no responden o hay un buzón que tampoco se puede dejar mensajes. En las dependencias donde es fácil la comunicación es con los funcionarios que manejan SNIES, siempre es fácil la comunicación.

86. Acompañamiento para los reportes de SNIES

Asesoría y claridad del SPADIES

Revisión del MIDE

Capacitaciones regionales en Aseguramiento de la Calidad, Gobierno Universitario y Sistemas de información

Capacitaciones regionales para acceder a la escuela de pares por parte de nuestros docentes

87. Mayor agilidad en los tiempos y descentralización de los servicios

88. las necesidades están direccionadas a la consecución de recursos para cofinanciar proyectos de investigación, de tecnología de la información y la comunicación, recursos bibliográficos, capacitación docente y mejoramiento de la infraestructura, entre otros.

Así mismo, esperamos que el Ministerio de Educación Nacional gestione ante las instancias pertinentes, la devolución del descuento electoral por concepto de las matrículas de nuestros estudiantes, que anualmente tienen un valor promedio de \$300 millones.

89. 1. Mayor capacitación en las regiones frente a lo que el MEN está pensando en materia de aseguramiento de la calidad en todos sus aspectos.
2. Respuesta más rápidas en los tiempos establecidos para registro calificado y acreditación, no se cumplen los tiempos definidos por el MEN.
3. Actualización de las plataformas, máxime la de Saces.
90. Información sobre la implementación del decreto 1280 de 2018
91. Se necesita regularizar la base de datos con respuestas a preguntas frecuentes y mantener actualizados a los responsables de atender las mesas responsables de tal fin. Igualmente, es necesario cuando se hacen consultas temáticas, puedan ser abordadas por especialistas que posean competencias en el área de conocimiento y comunicacionales
92. Las principales necesidades que se requiere del Men es una política o lineamientos para el registro calificados de programas técnicos y tecnológicos; También conocer como sería el acompañamiento en una institución que quiere redefinirse por ciclos propedéuticos.
93. Agilidad en los trámites de registro calificado; claridad en los criterios de evaluación de las solicitudes de registro y de renovación; oportunidad en la elaboración y notificación de las resoluciones de registro calificado y de acreditación.
94. Mayor agilidad en la resolución de los trámites tanto de registro calificado como de acreditación.
- Que las plataformas SACES tanto para registro calificado como para acreditación se adapten y actualice conforme a los nuevos lineamientos y normativas que se han expedido.
- Hacer mayor uso de dichas plataformas para facilidad de acceso a la información, por ejemplo la notificación de las resoluciones y actualización del estado de los programas.
- Mayor claridad y eficiencia en los trámites que se realizan en conjunto con el Ministerio de Salud, principalmente evaluación de pertinencia y aprobación de cupos y campos de práctica para programas del área de la salud.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 57 de 192

95. Gestión de recursos para invertir en medios educativos e infraestructura.
Acompañamiento en la formulación, seguimiento y cumplimiento de los planes de mejoramiento
buenas prácticas en los procesos de acreditación y re acreditación
Acompañamiento para la internacionalización del currículo
Estrategias de evaluación de los aprendizajes
Acompañamiento en la revisión del marco prospectivo e indicadores
96. Mejor preparación e idoneidad de los pares.
97. Principalmente aclaración de dudas e inquietudes con respecto a la normativa expedida por este Ministerio o procesos y que impacta directamente a los programas académicos de la institución
98. Una necesidad es la atención oportuna a las llamadas telefónicas, ya que varias veces no dejaron esperando respuesta.
99. Información oportuna sobre el avance de los procesos radicados. Es imposible obtener información de manera telefónica y el SACES no se actualiza oportunamente.
100. n/a
101. Respuesta sobre proceso de renovación del registro calificado de la Especialización en Alimentación y Nutrición: proceso 22581, SNIES 91393.
Actualización en plataforma SACES de resolución de renovación de registro calificado otorgado al programa de Medicina Veterinaria, proceso 22180, SNIES 101301
102. - certificado de representante legal
- resolución de aprobación del registro snies institucional
103. Capacitación dada la integración de los sistemas de información de la educación superior
104. Mayor celeridad en los procesos. Claridad en cuanto a los criterios de evaluación de los pares de CONACES, nos sorprende que un mismo programa se apruebe para una ciudad en extensión y se rechace en otros,



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 58 de 192

empleando como argumentos los mismos por los cuales se aprobó en la otra.

105. Procesos de capacitación oportunos y frecuentes para las IES respecto a los procesos de aseguramiento de calidad.

Unificación de los sistemas de información al MEN

106. Tiempos registros calificados

107. 1. No hay claridad sobre cómo se debe registrar la extensión de un programa, el sistema debería proveer una opción específica para solicitar la extensión ya que actualmente se debe radicar como un registro calificado nuevo y esto no se ajusta a la realidad académica.

2. El Ministerio lanzó el SNIES financiero para que cada tres (3) meses las Instituciones reporten la información contable (Tema muy complejo que genera una carga de trabajo impresionante a las áreas administrativas). Sin previo aviso el sistema desactivó las opciones sin un comunicado claro por parte del Ministerio y actualmente no sabemos si se debe presentar esta información cada tres meses o anual.

108. 1. Que se cumplan los términos de la calendarización para registro calificado y acreditación, para cada ciclo.

2. Que se determine la pertinencia de contar con visita de pares si el informe elaborado, no es tenido en cuenta durante el proceso de heteroevaluación.

3. Que se revise el concepto de calidad y la pertinencia de la visita, cuando al final sólo se tienen en cuenta indicadores numéricos de los Sistema de Información.

109. Reflexión alrededor de los cambios en las nuevas políticas educativas y decretos reglamentarios del Sistema

110. En general como universidad requerimos de solicitudes de nuevos registros calificados, de renovación de registro calificado, extensión de programas, acreditación y re acreditación de programas, acreditación institucional, trámite de reformas curriculares y todas las derivadas de nuestro quehacer universitario

111. las principales expectativas son las respuestas oportunas y claras.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 59 de 192

112. Mejorar los tiempos de respuesta para las inquietudes de las IES relacionadas con las mesas de ayuda.
Crear una mesa de ayuda para el SACES así serían más ágiles los trámites
Mejorar la atención a las IES para aclarar dudas
113. Una atención integral que si bien se encuentre enmarcada en los términos de la ley, también tenga de presente las condiciones particulares de la institución.
114. 1. Acompañamiento en el proceso de Acreditación Internacional de programas.
2. Apoyar con recursos económicos, los procesos de auto evaluación orientados a la Acreditación de Alta Calidad.
3. Apoyar con recursos económicos a las IES públicas que obtengan la Acreditación Institucional.
4. Eliminar de la base de revistas indexadas por COLCIENCIAS, las revistas tipificadas como "revistas depredadoras" ya que impactan negativamente las finanzas de las IES.
5. Agilizar los trámites en términos de "tiempo" de los procesos de trámite de Registros Calificados, su renovación y Acreditación de Programas.
115. Responder dentro de los tiempos establecidos.
116. Que se respeten los tiempos para dar respuesta a la solicitud que hace el Ministerio de Educación, con respecto a tramites de Registro calificado.
117. Mejorar canales de comunicación telefónica y capacidad de respuesta de funcionarios respecto a inquietudes planteadas por este medio.
En el caso de los procesos de acreditación, respetar los tiempos definidos en la circular de ciclos, en tanto este año no se han cumplido los mismos.
118. Estandarizar procesos
119. Hacer seguimiento a los trámites que se ejecutan en el MEN
120. Con el establecimiento del Decreto 1280 de julio de 2018 han surgido diversidad de inquietudes para tramitar las nuevas renovaciones de



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 60 de 192

registro calificado y no se encuentra el procedimiento, ruta, a quien se dirigen las mismas

121. Socialización sobre todo lo relacionado con el Decreto 1280 de 2018, mucho más para las Escuelas de Formación Militar y todos los apartes que trae como consecuencia. De antemano la Escuela Naval de Cadetes "Almirante Padilla" pone a disposición sus instalaciones para cualquier tipo de evento que relacione la temática del presente Decreto.
122. Posibilidades de comunicación con las salas de Conaces en la medida que se requiera aclaración o ampliación de información relacionada con el programa académico
123. Más apoyo con los trámites de la Acreditación de Alta Calidad de los Programas Académicos.
Más apoyo frente al tema de la Internacionalización de la Educación Superior
124. El Men habla de Fomento a la Educación Superior, eso hay que hacerlo más real.
125. Se requiere mayor claridad sobre el Decreto 1280 de 2018, especialmente para renovación de registro calificado de programas acreditados de las áreas de Educación y Ciencias de la Salud.
Se requiere conocer los lineamientos para dar aplicación al acuerdo CESU 01 de 2018 para acreditación de alta calidad y los lineamientos de registro calificado.
126. En este momento no tenemos ninguna.
127.
 - 1) Que se cumplan los tiempos definidos para la realización de los trámites
 - 2) Que el Sistema de Información sea amigable para el usuario, que tenga información pertinente y actualizada y que permita el cargue de múltiples requerimientos para un programa
 - 3) Que contesten las líneas telefónicas de atención al usuario
128. Hace muchos meses recibimos la visita de pares para ofrecer un programa en extensión, y está estancado el proceso. Las resoluciones



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 61 de 192

sobre registro calificado se están demorando mucho, inclusive por fuera de los términos de tiempo de ley.

129. Facilidad de acceso a las personas que brindan la información. No se responde oportunamente por teléfono o correo
130. Registramos en SACES cinco (5) nuevos programas y esperamos poder tener aprobación de esta nueva oferta para el 2019
131. La principal necesidad es una labor de acompañamiento que a veces requerimos las instituciones. No es posible que los funcionarios reiteradamente no nos atiendan oportunamente y que no respondan los correos electrónicos.
132. Se debe revisar el SACES CNA, pues resulta muy confuso para radicar los programas.
La principal expectativa está relacionada con el nuevo los procedimientos que establecerá el MEN para la puesta en marcha del nuevo sistema de aseguramiento de la calidad.
133. Más agilidad en las salas de conaces. Coherencia y más respeto hacia las instituciones de educación superior
134. Acreditación de programas, registro calificado, acreditación institucional e información sobre tramites en SACES
135. Las necesidades referentes a MEN están relacionadas con los diferentes trámites que la institución debe realizar para asegurar la legalidad y la calidad de sus procesos académicos: registros calificados, acreditación de alta calidad, evaluación de los procesos académicos, asesoría y acompañamiento para mejorar la calidad de la educación
136. El mejoramiento en la atención oportuna, a través de vía telefónica.
137. Información oportuna y por vía email de las nuevas disposiciones y reglamentaciones.
138. Se sugiere mejorar la comunicación y la resolución de problemas en el registro calificado y mejorar los tiempos de respuesta.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 62 de 192

139. Que los procesos de registro calificado sean más ágiles
140. - Articulación con los demás sistemas de información (Spadies, Snies, CNA, Comisión Intersectorial de Salud entre otros)
- Atención más eficaz a través de línea telefónica
 - Establecer lineamiento claros frente a los requisitos y procedimientos de los programas por ciclos propedéuticos, modalidad a distancia y virtual
 - Celeridad en el proceso de actualización de la plataforma SACES para hacer seguimiento al estado de las solicitudes.
141. Que se tenga una regulación del tema de aseguramiento de la calidad universitaria con mayor permanencia y que garantice seguridad jurídica para los procesos académicos y una atención permanente de consulta y comunicación con las IES.
142. Las principales necesidades serían a nivel de formación con respecto a la implementación del nuevo decreto de aseguramiento a la calidad.
143. Teniendo en cuenta las características y lógicas de nuestros pueblos originarios, los sistemas de información diligenciados carecen de algunos términos que definen el la actividad desarrollada para la organización, una persona.
144. Más precisión en los tiempos de los registros calificados.
Más equidad en la disposición de recursos de acuerdo a los diferentes niveles de la educación superior y entre las Instituciones públicas y privadas.
145. - Respuestas oportunas, concisas y claras respecto a los requerimientos que son solicitados.
- Asesoría y capacitación permanente en los diferentes asuntos de interés para el sector de educación superior.
 - Mayor articulación y cooperación con las otras instituciones del sector educativo nacionales o internacionales.
 -
146. Entre las necesidades están las relacionadas a los procesos de registros calificados, de acreditación de alta calidad, convocatorias de pares académicos, sistemas de información actualizadas



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 63 de 192

Entre las expectativas están las relacionadas a la presencia institucional del MEN (talleres, conferencias, capacitaciones, diálogos, conversatorios, entre otros), en la región y reconocer las capacidades y limitaciones del territorio para construir y fortalecer propuestas de alianzas con las IES en procura de construcción de región y alineación con los procesos de fomento y desarrollo, más significativos, que los de inspección y vigilancia. Adelantar invitaciones para capacitación de pares académicos o pares evaluadores, capacitaciones en región de sistemas de información del MEN, de acreditación de alta calidad

147. Atención oportuna de la solicitud y así mismo una pronta respuesta
148. La inscripción de los documentos cuando se hace la renovación de los registros calificados, como se hace en periodos muy separados, como usuario no se recuerdan todas las opciones y se complica.
149. Tener claros los tiempos en los cuales se debe generar las resoluciones de registro calificados de programa de alta calidad
150. Cual será el aporte del MEN para ayudar a salvar una institución técnica y tecnológica que ha prestado sus servicios durante 50 años.
Por qué el MEN ha permitido que el Ministerio de Hacienda a través de la Sociedad de Activos Especiales SAE SAS sea quien maneje una institución educativa como la nuestra
Como el MEN garantizara que siga funcionando si no le aprueba los registros calificados que son la vida de la institución
151. una labor de excelencia
152. Se requiere la actualización de los lineamientos de acreditación para posgrados y la guía sobre los nuevos R.C. en base al Decreto 1280 del 2018
153. • Orientación sobre proyectos y recursos orientados al fomento de la educación superior.
 - Capacitación oportuna para la aplicación de la normativa y lineamientos relacionados con el sistema de aseguramiento de la calidad
 - Agilidad en la respuesta a los procesos



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 64 de 192

- Orientación clara y oportuna de los funcionarios del MEN ante inquietudes de las IES
154. Mayor agilidad en los trámites y cumplimiento de las fechas de respuesta dispuestas en los ciclos previstos por el mismo MEN
 155. Trámite ágil de las solicitudes de registro calificado
 156. Oportunidad, claridad y precisión en las solicitudes realizadas
 157. Requisitos y trámites de acreditación de alta calidad y ampliación del lugar de desarrollo
 158. Respuesta a interrogantes, solicitudes y otros, referentes a la gestión de IES.
 159.
 1. Se brinde capacitación sobre el manejo de los sistemas
 2. Se convoque con más frecuencia a las IES para socializar la nueva normatividad, las diferentes publicaciones y se haga entrega de los documentos que publica el Viceministerio de Educación Superior.
 3. Más participación de las IES en la construcción de propuestas relacionadas con las políticas y normas de educación superior
 4. Más acompañamiento y apoyo a las IES.
 160. Información oportuna sobre el sector y agilidad en los trámites realizados allí.
 161. La información sea clara referente algunos procesos de los programas académicos.
 162. En el momento ninguna
 163. que cuando se solicita una mesa de ayuda se conteste debidamente, hay muchos casos que nunca dan respuesta, con excepción de saces.
 164. Como órgano de Dirección de las Instituciones de Educación Superior se requiere más apoyo a las Universidades en los procesos de Registro Calificado y Acreditación y crear un programa especial de fomento a las Universidades Regionales que están trabajando en procura de la democratización de la educación superior.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 65 de 192

165. Información estadística disponible sobre educación superior en Colombia, programas académicos, etc. Que sirva de insumo para procesos de autoevaluación.
166. La acreditación institucional debería ser reconocida para agilizar los trámites de registros calificados y para tramitar la acreditación de programas. No debería ser el mismo tratamiento para universidades acreditadas y de reconocida trayectoria que para aquellas no lo son
167. Respecto a la acreditación de programas y registro calificado se sugiere:
1. Mantener actualizada la información de los procesos y poder hacer trazabilidad a los cambios que se hacen.
 2. Se debería acceder en el mismo momento a la información tanto de registro calificado como de acreditación del programa, debido a que en la plataforma solo aparece el último proceso solicitado.
 3. Conservar todas las resoluciones de registro y acreditación para que se puedan descargar.
 4. Generar una alerta en el momento de notificación de traslado de concepto.
 5. Mantener los mismos criterios en términos de interpretación de las normas, independiente del funcionario que esté a cargo.
 5. Mantener registro de rectores y representantes con un solo trámites como se hacía anteriormente y no obligar a la institución a que siendo una sola persona jurídica deba hacer múltiples solicitudes de acuerdo.
168. Brindar una plataforma más amigable con el usuario
- Mejorar los tiempos de las respuestas
 - Propender por el fomento de políticas y directrices en educación superior
 - Mayor acompañamiento a la educación superior de regiones
169. Observancia de los tiempos legales de respuesta / Oportunidad en respuesta / Acompañamiento en trámites
170. propender por la calidad en la prestación de los servicios.
171. Que los datos estén actualizados en tiempo real.
- la resolución que envían a la universidad para realizar completitud, no siempre es claro en las apreciaciones solicitas por el MEN



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 66 de 192

172. Mayor información sobre el estado de los procesos cuando superan el tiempo de respuesta establecido según el cronograma de trámites.
173. *Mejorar los canales de comunicación especialmente la telefónica para aclaración de las consultas de los tramites, específicamente en registro Calificado, ya que en las mayorías de las ocasiones, no contestan las llamadas realizadas, lo mandan de una extensión a otra, no resuelven dudas, entre otros inconveniente.
- *Tener una opción de ayuda en las diferentes plataformas.
 - *Cumplimiento de los tiempos de acuerdo a la ley.
 - *Ofrecer más a menudo capacitaciones de los procesos de registros calificados y acreditación.
 - *Tener un directorio más actualizados de la Instituciones (envía información a las personas que ya no se encuentran vinculadas a la Institución pese a que se ha informado de los cambios y se han suministrados los datos para informar de los respectivos procesos)
 - *Tener
174. Mejoramiento continuo en los tiempos de respuestas ante los trámites solicitados por las IES
Oportunidad en el suministro de información actualizada.
175. A) Cumplimiento en los tiempos para la respuesta a los trámites de registro calificado o acreditación de alta calidad.
B) Mayor coherencia de las Salas de la Conoces en la valoración de la documentación presentada para la solicitud de renovación o aprobación de nuevos programas de pregrado o posgrado: No son consistentes las diferentes Salas respecto de la información que requieren y solicitan de manera complementaria. En ocasiones solicitan información que ya está contenida en los documentos remitidos. En otros casos no se aceptan explicaciones o análisis presentados por la Universidad para dar respuesta a una solicitud.
176. más apoyo en saces
177. En el inicio de la plataforma SACES se hace necesario actualizar la información, toda vez que aún aparecen programas en el estado de "Proyección y Generación de Resolución " aun cuando los programas ya



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 67 de 192

han sido notificados de la Resolución respectiva.

Por otra parte, no están llegando las notificaciones de cuando asignan pares, cuando los informes de los pares están listos para observaciones de la IES, etc.

178. Prontitud en los trámites de modificación curricular
179. Información adecuada sobre las áreas o funcionarios para atender solicitudes específicas. Tiempos de respuesta, claridad en las mismas y asesoría en los trámites.
180. que sean un poco más asertivos y rápidos en la respuesta de tickets en la mesa de ayuda lo cual es bastante demorado y engorroso para las instituciones
181. Agilidad en los trámites y gestión adecuada de los mismos
182. Agilidad en los trámites.
183. Se menos el tiempo de duración para la resolución de Registro Calificado y Acreditación.
184. Mas fomento que inspección y vigilancia, funcionarios que sepan de educación superior para poder apoyar la gestión de las IES y mayor agilidad en los procesos
185. Continuar con la prestación del servicio.
186. Se requiere que los trámites de Registro Calificado sean más oportunos, y que se sepa el tiempo de demora el trámite cuando se encuentra en proyección y generación de resolución.
187. Aun cuando la comunicación en general con el MEN es fácil, no siempre se logra conocer con exactitud cuál es la extensión o la oficina directa que debe suministrar la información. Debe existir un directorio de extensiones para cada tipo de trámite para agilizar las comunicaciones.
La información en cuanto a documentos anexos requeridos para cada trámite debe ser más precisa para evitar errores de interpretación de la información.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 68 de 192

188. Mayor acompañamiento para el aseguramiento de la calidad, Mayor apoyo en la Financiación
189. Acompañamiento y financiación para los procesos de registro calificado y acreditación de alta calidad de los programas académicos.
190. La mayor necesidad con respecto a los tramites e registro calificado es la agilidad de respuesta, sobre todo en momentos críticos como fin de año, debido a que se requiere empezar procesos de publicidad y mercadeo de los programas y llegan las resoluciones sobre el tiempo. Hay mucha demora sobre todo entre el momento del estudio de sala y la comunicación de la resolución.
191. Prontitud en la decisión sobre renovación de los registros calificados y mayor profundidad en el examen de las solicitudes. La sala de administración y derecho viene aplicando en forma errónea la sentencia C-517 de 1999 de la Corte Constitucional. Nuestra Universidad tiene en vilo dos especializaciones, respecto de las cuales no se ha decidido el recurso de reposición interpuesto contra la decisión de negar la renovación de los registros calificados por una equivocada apreciación de los elementos probatorios aportados y una equivocada aplicación de la sentencia C-517 de 1999 de la Corte Constitucional.
192. Mayor claridad con respecto a los aspectos evaluados por la sala al momento de hacer su análisis, pues paulatinamente se han ido incrementando condiciones o aspectos que trascienden la guía o el manual de registro calificado. En algunos casos parecen existir parámetros de evaluación que no son conocidos por las instituciones o que no reconocen la naturaleza de la institución (de docencia o de investigación)
193. Contamos con un programa de especialización en el área de la salud y proyectamos presentar nuevos registros en el área de la salud. Una queja común en particular en el tema de la salud, es la demora en la obtención de los registros calificados. Al estar involucrados tanto el Ministerio de Educación Nacional como el Ministerio de Salud, para la aprobación de los registros calificados en salud, hace que los trámites sean muy demorados. Es importante evaluar de parte de los dos Ministerios, que etapas se



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 69 de 192

podrían obviar para agilizar dicho proceso o inclusive porque no unificar los procesos de asignación de los registros calificados en Salud, en la mesa de Salud del Conaces, obviando la etapa del Ministerio de Salud, ya que la pertinencia del programa de salud, se podría evaluar desde el propio Conaces

194. Apoyo incondicional en trámites académicos

195. Sería muy importante que el MEN logre armonizar los procesos de registro calificado con los procesos de acreditación. Ocasionalmente se observa que los pares académicos de registro calificado, tienen expectativas y evalúan bajo criterios de acreditación. Es necesario que haya claridad de la gradualidad que debe haber en registro calificado, renovación del RC, acreditación, y renovación de acreditación.

Por otra parte, algunos pares evalúan la investigación en pregrado, con criterios de investigación de posgrado, por lo que considero importante que el ministerio haga claridad a los pares académicos acerca de los criterios de evaluación.

Es importante que el MEN tenga clara la importancia de reconocer la existencia de diferentes modelos de universidades y de las condiciones diferentes según los contextos regionales, por lo que no es conveniente llegar a una estandarización absoluta de las universidades.

196. a. Seguimiento al Plan Decenal de Educación de manera periódica. b. Análisis de calidad de la Educación Superior por áreas del conocimiento en Instituciones de Educación Superior. c. Capacitación sobre la aplicación del Decreto 1280 de 2018 y el Acuerdo No. 01 de 2018 del CESU. d. Capacitación y seguimiento a programas de Educación Virtual. e. Capacitación criterios de homologación de programas de pregrado y posgrados cursados en otros países. f. Seguimiento a la construcción de la Política de Inclusión en el sector educativo y su interrelación con otros sectores. g. Informes estadísticos en los sectores educativos recientes, oportunos y veraces, que sean soporte para toma de decisiones. h. Mayor rapidez en las consultas realizadas, especialmente de manera telefónica.

197. En estos momentos, se hace muy necesario realizar talleres de capacitación que permita a las IES familiarizarse y conocer de fondo el



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 70 de 192

Decreto 1280, aunque ha sido leído cuidadosamente, aún se encuentran vacíos que es muy importante clarificar para poder asumir los diferentes procesos de manera correcta.

198. 1. Cumplimiento y eficiencia en los trámites de registro calificado en la plataforma saces.
 2. Eficiencia en la comunicación telefónica para la orientación de los trámites.
 3. Contacto telefónico o por diversos medios para la orientación de las solicitudes del MEN como observaciones del gestor de completitud.
199. Nuevas condiciones de acreditación en alta calidad
200. - Asesorías a las dudas y temas que surjan en la Institución
 - Pronta respuesta
 - Buena comunicación
201. Estamos realizando tramites de acuerdo con los procesos planteados, no tenemos solicitudes especiales
202. Lineamientos claros en relación a los procesos de autoevaluación y en sí de acreditación de programas por ciclos propedéuticos.
203. 1. Oportunidad
204. Se requiere una mayor agilidad en la realización de los trámites de registro calificado para ajustarlos a los tiempos definidos en la ley.
Articulación entre los sistemas SACES y SNIES para la información que se reporta de registro calificado, muchas veces en SNIES se encuentra desactualizada o con errores
En la plataforma SACES la actualización de la información y los estados de los procesos no se hace, muchas veces aparecen procesos en etapas de registro cuando ya el MEN expidió la resolución.
La plataforma SACES tiene dificultad con el tamaño de los archivos que deja cargar, si bien dice que maneja archivos hasta 10MB, en realidad solo deja cargar archivos de 7 MB.
Se recomienda validar la oportuna ejecución del proceso en las salas de CONACES (especialmente la de ingeniería) pues los procesos duran más de los definido en la ley afectando el desarrollo de la actividad académica



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 71 de 192

de las IES

los marcadores de los registros que están próximos a vencerse funcionen pues actualmente no lo hacen.

205. Conocimiento y facilidad en tramites

206. Información oportuna en la página y en correos institucionales sobre trámites generales de registro calificado, acreditación de alta calidad, y trámites generales

Acceso rápido y efectivo a las bases de datos actualizados en sistemas de información.

Capacitación regional sobre temas generales de interés para la IES.

207. Información más actualizada, mayor claridad en los procesos y en cómo se implementarán las nuevas disposiciones de la Ley 1280.

208. Mejoramiento en la respuesta oportuna y eficaz de las mesas de ayuda

209. Capacitaciones periódicas frente a la normativa vigente, procesos y procedimientos vinculados a registros calificados y acreditación de alta calidad.

210. Resolución oportuna de los trámites de registro calificado

Capacitaciones de la nueva normatividad antes de entrar en vigencia (Decreto 1280 de 2018)

211. Mejorar muchísimo en los tiempos para la gestión de las solicitudes de acreditación / re acreditación de alta calidad de programas (los trámites actualmente se pueden estar tardando entre 12 y 21 meses.

212. Que cumplan con los tiempos establecidos para los trámites y crear herramientas más amigables para presentar los resultados de los procesos de Autoevaluación.

213. Respuestas oportunas frente a las inquietudes en los trámites

214. - Que el sistema de información saces, pueda tener una guía de seguimiento a los trámites con las fechas visibles de cada actividad.

- Que se minimicen los tiempos de los trámites internos del men, en lo que tiene que ver con la firma de las resoluciones de acreditación



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 72 de 192

- Tener atención directa con el soporte técnico del saces vía telefónica, ya que es casi imposible comunicarse con ellos.

215. Buscar que las respuestas a los diferentes procesos que allí se solicitan, sean lo más ágiles posibles, pues en ocasiones por los calendarios las IES así lo requieren

216. Recibir orientación y respuestas asertiva ante las dificultades que se plantean en la mesa de ayuda
Que se ponga a disposición de la comunidad educativa el material que se utiliza en las diferentes capacitaciones que adelanta el MEN pues en algunas ocasiones es imposible cumplir la citación.

217. Unificación de sistemas de información.

Actualización de plataformas de registros calificados y acreditaciones conforme a las nuevas disposiciones.

218. Actualmente la entidad no se encuentra en funcionamiento por no contar con asignación presupuestal desde el año 2016

219. *Mejorar los canales de comunicación

* Hacer público un directorio de directivos, extensiones y correos que atienden aseguramiento de calidad

*Que la atención telefónica sea efectiva como la que brinda la UAC, allá siempre contestan y dan razón de los procesos, en las demás extensiones, los teléfonos timbran no contestan y cuando contestan empieza la transferencia de llamadas entre extensiones, de tal forma que aburren a quien llama por la infructuoso de la comunicación.

*No hay oportunidad en la respuesta a los correos electrónicos ni a las cartas formales, para saber el estado de los procesos que no están notificados para resolución.

*Publicar los actos administrativos tan pronto son emitidos, existe un proceso de notificación a la IES que demora la publicación en la plataforma SACES.

220. Apoyo y fortalecimiento a programas afines con el campo



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 73 de 192

221. Dentro de las principales expectativas, que el Ministerio sea un organismo organizado frente a todas las IES del país, analizando las particularidades de cada una de ellas, en contexto especialmente para sus procesos de evaluación.
Que se organicen realmente los sistemas de información de la educación superior tales como SNIES, SPADIES, OLE.
Más recursos para aquellas Instituciones que no son muy grandes, que requieren ampliar su planta de personal o planta docente y las cuales deben cumplir los mismos requerimientos que una Universidad Pública.
222. Agilidad en la Programación de visitas y en la respuesta relacionada con otorgamiento de registros calificados y Acreditación.
223. Claridad en los aspectos evaluativos de cada condición de calidad derivada del Decreto 1280, su articulación e impacto en los trámites de 2019
224. Expectativas que necesitamos del MEN que exista una comunicación muy bilateral eficaz para mi institución que es T&T más capacitación sobre los temas relevantes de la educación superior.
225. En general, quiero agradecer los esfuerzos que se notan en el Ministerio para mejorar en todo sentido, desde la parte normativa, el acompañamiento, la veeduría, la entrega de información del sector y los instrumentos; sin embargo, creo que el Ministerio debería mejorar más el sistema de información de consulta y en el acompañamiento a las IES para que desarrollen niveles de excelencia no solo desde el control, sino también desde el acompañamiento y apoyo
226. Transparencia en el estado de los procesos, claridad en los requisitos, objetividad en la toma de decisiones, comunicación con las Instituciones y celeridad en los tramites
227. Por estar interesada en lograr la Acreditación de alta calidad para la Institución, me gustaría poder tener una asesoría muy específica sobre el tema con todos los colaboradores para lograr dimensionar la responsabilidad que asiste a cada actor en este proceso, dicha asesoría podría ser a finales del mes de noviembre o en la tercera semana de enero 2019.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 74 de 192

Sé que es un proceso liderado por el CNA, sin embargo me he enterado que el MEN también presta asesoría en estos casos.

Agradezco cordialmente la atención a mi solicitud

Atentamente,

Hna. María Teresa González Silva
Rectora

228. Sería importante que vumen fuera más amigable y rápido
229. Atención personal o vía telefónica de los diferentes procesos que maneja el ministerio de Educación Nacional. En especial claridad en los procesos de registro calificado y los parámetros frente a los cuales son evaluadas las condiciones de la institución.
230. Atención más personalizada, que responda a las características y necesidades propias de cada institución y de los programas.
231. - Cumplimiento en los giros de recursos, estos deben realizarse en el primer semestre y no después de la mitad del segundo semestre (algunos recursos).
 - tener y consolidar en un solo formato la solicitud de información y está acorde a las especificidades de cada Universidad
 - Definir un modelo estándar con un recurso base igual para todas las Universidades y a este sumarle cada uno de los indicadores que se tiene en cuenta en su porcentaje para la asignación de recursos
232. Más agilidad en respuesta a las solicitudes de Registro Calificado de programas posterior a la visita de los pares académicos
233. Que el sistema de información o plataforma VUMEN sea mucho más amigable, y permita la actualización de datos.
234. NA
235. - Habilitar una línea telefónica y correo electrónico exclusivos para trámites relacionados con registros calificados y sus renovaciones; así como el tiempo de respuesta sea oportuna.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 75 de 192

- Crear alertas al correo electrónico de la IES, que permitan realizar seguimiento articulado con la plataforma SACES.
 - Habilitar la plataforma con la capacidad necesaria para adjuntar documentos de la IES.
 - Diseñar estrategias con el fin de asegurar el ingreso de la información en la plataforma SACES, donde se evidencie el porcentaje de completitud de la información por etapas, con respecto a la totalidad de los requerimientos solicitados por el MEN. En este sentido el MEN remitirá un mensaje de total de completitud en cada proceso a la IES.
236. Atención oportuna, digna y decente por parte de los funcionarios y que eviten "cuidar" su puesto violando la Ley.
237. Seguir fortaleciendo el desarrollo de tramites online,
Publicar las extensiones y correos electrónicos de las salas de CONACES, ya que en algunas ocasiones están todos muy ocupados y cuando se llama nadie contesta, no se sabe si es que no hay nadie o esa no es la extensión.
Que se siga manteniendo la organización de los tiempos por ciclos para la atención de procesos de registro calificado y acreditación.
Mas jornadas de capacitación realizadas a las IES en temas académicos, de permanencia, graduados, acreditación, autoevaluación, registro calificado, formación por competencias, ciclos propedéuticos, entre otros.
Convocatorias en donde IES no acreditadas puedan beneficiarse de asistencia técnica, asesorías, transferencia para la implementación de procesos académicos al interior de las Instituciones.
238. Sería importante analizar la forma de disminuir los tiempos entre el registro de solicitudes de acreditación, la visita y emisión de la respectiva resolución.
239. Más orientación jurídica
240. Es necesario que el desarrollo de los procesos tanto de registro como de acreditación mantenga el histórico de los programas lo que permite evidenciar la trazabilidad del mismo, adicionalmente, es necesario que en las solicitudes de registro calificado se puedan efectivamente identificar los actos administrativos cargados, por otro lado debe presentarse claridad



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 76 de 192

frente al estado del proceso y si historial debe ser visible y transparente. En relación a las fallas o ausencias del sistema muchas veces se remite el trámite a decisión de la sala, y en las salas los tiempos son supremamente altos. En el caso de la UNAD hemos tenido procesos que superan los 18 meses.

241. Celeridad en los tiempos de respuesta

Accesibilidad a la información mediante diferentes medios (teléfono, correo electrónico, página web)

Registro de resoluciones de Acreditación en el Sistema SNIES, en los tiempos definidos

242. Presentamos una necesidad y es que en repetidas ocasiones hemos manifestado telefónicamente y por correos que las notificaciones por parte de ustedes las envían al correo iuhilg@admon.uniajc.edu.co la persona ya no trabaja con nosotros en esta área por ende no recibimos la información, siempre nos notifican que en el sistema aparece el cambio de correo pero igual sigue llegando al correo antes mencionado, nos preocupa que la información se pierda porque le llega a alguien que no está en esta oficina y no se pueda atender a tiempo, al parecer en las demás dependencias del MEN no se ha realizado el cambio del correo. El correo que maneja la institución es: rectoria@admon.uniajc.edu.co.

243. Capacitaciones del nuevo decreto.

244. Mejorar los tiempos de respuesta o generación de los actos administrativos para la institución

245. Asesoría oportuna respecto al cambio en las normas para registro calificado y acreditación que entran en vigencia en el 2019.

246. Buen servicio, amabilidad en el trato y oportunidad en las respuestas.

247. se espera agilidad en los procesos, además de precisión para conocer la dependencia que se encarga de procesos determinados, además un directorio más explícito con funcionario responsable y extensión

248. Uno de las principales expectativas para con el MEN, está relacionado con la necesidad de describir detalladamente la documentación requerida para los distintos trámites, así como un canal de comunicación que



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 77 de 192

permita conocer cómo se deben realizar los trámites en la página. Se requiere mejorar los canales de comunicación asistencial del MEN al servicio de las necesidades de las IES.

249. Mejorar la ventanilla única de tramites de MEN, capacitación a los actores frente al uso de las herramientas del MEN, esto puede hacerse de forma virtual.
250. Los tiempos de respuesta son excesivos, llevamos más de 10 meses en un proceso de renovación de registro calificado y aun no obtenemos respuesta alguna
251. Acompañamiento, acciones preventivas más que punitivas, generar indicadores de desempeño Institucional ajustados a las realidades de los territorios sin que ello signifique la pérdida de calidad de la Educación Superior, no permitir el descrédito mediático de las Instituciones cuando aún no se hayan terminado los debidos procesos, descentralización del Ministerio, flexibilización de los registros para hacer cubrimiento de Programas en país Rural y modificación y ajuste al esquema de Registros de Alta Calidad.
252. Requerimos cuánto antes la reglamentación del decreto 1280
253. Solicitamos que los tiempos establecidos en los cronogramas se cumplan y en cuanto al retorno de la información se brinde mayor claridad en cuanto a la información que se solicita o las acciones que se deben contemplar, pasa lo mismo que los procesos mal llamados evaluativos en donde el docente dice que el trabajo esta malo y no dice en que y por qué. En cuantos al respeto a los tiempos fijados por el MEN, se da trámite posterior a los tiempos establecidos por el Ministerio lo cual genera problemáticas para la institución en términos de la respuesta. En cuanto a la mesa de ayuda se hace indagaciones en virtud de las respuestas que se deben dar al Ministerio y la mesa de ayuda no responde con la agilidad y pertinencia que se espera para dar trámite.
254. Mejor canal de información para acompañamiento y asesoría en tiempo real en los procesos de acreditación institucional y cambio de carácter de Institución universitaria a Universidad.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 78 de 192

255. Mayor acompañamiento.

256. Sistemas actualizados e información oportuna
Manuales e instructivos claros

257. Más agilidad en los trámites solicitados por los usuarios.

258. Que las capacitaciones para las universidades que son lejanas al centro de Colombia se hagan en las regiones. Por costos y movilidad.

Que cuando uno vaya a una diligencia en Bogotá lo atiendan en todas las dependencias pues es muy difícil salir con frecuencia de las regiones.

259. Mayor capacitación en temas específicos (Implementación de Acuerdos y mayor acompañamiento)
Mayor interacción MEN - Universidad (Fluidez en la comunicación)

260. Recursos financieros para universidades pequeñas.
Continuidad en los procesos a pesar del cambio del gobierno nacional.

261. Atención oportuna a los trámites de acreditación de alta calidad y renovación de la misma.

262. Mayor asignación de recursos presupuestales, con el fin de sostener la cobertura con calidad

263. Dar mayor celeridad a los programas de Salud. So-pretexto del trabajo conjunto con Min-Salud se demoran mucho. Hay que facilitar los trámites.

En algunas resoluciones salía información errada deben ser más cuidadosos para evitar estos reprocesos. Nos ocurrió con Alta Calidad y con reforma de programa.

264. Con relación a los procesos de asignación de pares para acreditación, pero sobre todo para la evaluación final por parte de comisionados de los programas académicos, se requiere mayor celeridad en estos procesos. Por otra parte la comunicación con respecto al avance de estos procesos, solo se realiza desde el sistema de información donde se registran todos los procesos de autoevaluación, pero no brindan mayor información de porqué se demoran, en ese sentido debieran enviar algún comunicado por



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 79 de 192

correo informando sobre la situación ya que no se brindan explicaciones al respecto.

265. Los criterios con los que se evalúan los registros calificados parecen variar de sala en sala pues documentos en los cuales un factor institucional recibe el aval de un par en una sala no lo recibe en otra y se deben presentar múltiples aclaraciones para poder concluir el trámite.
266. Se necesita que la información cuando se pida telefónicamente sea más precisa y se dé a la persona que se identifica como funcionario de una entidad ya que no todos los representantes legales disponen de tiempo para realizar estos trámites, en nuestra Universidad existe una oficina que se encarga de estos trámites y considero que somos los indicados para averiguar por estos trámites.
267. Mayor agilidad en los procesos.
Mejorar la plataforma del SACES-CNA
El histórico que reporta la plataforma SACES-CNA no es real
Sincronización de las resoluciones del SACES sin necesidad que uno las tenga que enviar
Sincronía entre todas las plataformas SACES, SACES-CNA, SNIES, SIGEP
268. En algunos procesos hay demasiada demora por lo que se requiere agilidad para tomar las acciones pertinentes dentro de la IES, mayores mesas de trabajo donde se puedan discutir más temas relacionados a la Educación Superior
269. Que la información sea subida o cargada en la plataforma SACES corresponda con la realidad y los tiempos del trámite, ya que nunca está actualizada y nos ha tocado llamar varias veces al MEN a preguntar por el estado del trámite porque en dicha plataforma no hay información actualizada. Pasó puntualmente con la solicitud de registro calificado de la Especialización en Creatividad Estratégica, la cual en SACES aún aparece hoy aún en estado "en evaluación de sala", y la Resolución mediante la cual otorgaron el registro calificado fue generada y enviada desde agosto de 2018.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 80 de 192

270. El men debe revisar muy bien que la esap es un establecimiento público de carácter universitario y por eso es bueno que al momento de revisar las condiciones no se debería comparar como si fuera universidad.

271. Respuestas que superen el concepto técnico sobre cada uno de los procesos, pues normalmente se excusan en que los procesos los venía llevando otro funcionario que ya no se encuentra en el MEN.

272. Mayor agilidad en los trámites.

273. Mayor claridad y oportunidad en algunos procesos frente al estado de los Programas durante el proceso de acreditación en la plataforma dispuesta y definitivamente una línea específica de atención a dudas por parte del CNA para aspectos técnicos de la plataforma, pues en el presente año para un procedimiento del que tuvimos que requerir orientación fue difícil llegar vía telefónica a la persona idónea que pudiera atender la solicitud, esto no se había dado hasta cuando se dió lugar al cambio de sede del CNA y ahora se centralizan procesos en el MEN. Otro comentario es el siguiente, manifestado por los pares académicos que nos han visitado algunos de ellos manifiestan dificultad para acceso a y descarga de los documentos desde la plataforma,

274. - Los nuevos lineamientos para la acreditación de posgrados
- Lineamientos para la autoevaluación de programas con fines de renovación de registro calificado y de Acreditación de Alta Calidad, conforme el Decreto 1280 de 2018
- Calendario de Ciclos para Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad de Programas

275. Se requiere mayor agilidad cuando ya se han resuelto las solicitudes de registro calificado en sala, y no esperar tanto tiempo en la notificación de las resoluciones.

276. Buenos Días,

Considero que lo más importante sería la posibilidad de que el MEN, nos brinde capacitaciones sobre la nueva normatividad.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 81 de 192

277. Capacitación en el Decreto 1280 de 2018 y en el Acuerdo 01 de 2018.

Formación para pares académicos.

278. Que se cumpla con los ciclos propuestos por el mismo para os diferentes procesos.

Se deben agilizar los procesos de acreditación de los programas y actualizar y modernizar la plataforma CNA

279. Que se mejore la comunicación vía telefónica.

Que se resuelvan con mayor claridad y oportunidad las inquietudes presentadas frente a los diferentes procesos y nuevas normativas.

Mejorar el acceso a la plataforma SACES-MEN en reiteradas ocasiones se bloquea el usuario de ingreso.

Mayor cumplimiento del tiempo de respuesta a los procesos por parte del MEN.

Mejorar el servicio que presta la Mesa de Ayuda.

280. Se crearon los ciclos para organizar el proceso, no obstante, los tiempos de los trámites en el MEN siempre son muchísimo más largos.

Está bien que el MEN tenga procesos virtuales y a través de SACES; no obstante, hay situaciones que las IES no comprenden (la razón de un traslado de concepto por ejemplo). Anteriormente, la subdirección nos atendía sin problema, guiaba la institución, la apoyaba en caso de requerir agilidad en un proceso o algo similar; en los últimos dos años no se da esa atención, no hay acercamiento con los directivos de la institución, no hay resolución de las inquietudes.

El MEN exige excesivamente a las IES el cumplimiento de requisitos y tiempos pero no actúa de igual manera.

Se espera de las evaluaciones de sala objetividad y apego a la ley. Nos hemos encontrado con evaluaciones subjetivas que nos han afectado hasta el punto de la negación de un registro porque la evaluadora hace una "lectura subjetiva" de la ley.

Se espera el comportamiento ético y responsable de los evaluadores de sala

Lo más importante, reiteramos: que cuando se dé algún asunto insatisfactorio, confuso, o que afecta a la institución de alguna manera; los



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 82 de 192

funcionarios tengan la disposición de escuchar, atender y explicar a la IES lo que sucede.

281. Para los registros calificados, y la personería jurídica
282. Solicitud de información
283. Las resoluciones de acreditación de los programas académicos en curso
284. Normatividad actualizada y pertinente para la educación a distancia y en ambientes virtuales.
285. Se requiere que se tenga en cuenta los informes presentados por los pares para la verificación de las condiciones de los programas, antes emitir la resolución.
286. La principal, la respuesta a las inquietudes que se nos presentan, acorde a los tiempos estipulados
287. Que se sea más fluido el trámite de notificación de Auto de Información complementaria
288. En este momento estamos preparándonos para presentar registros calificados de dos carreras, así que me gustaría saber qué persona del MEN me puede asesorar en estos procesos.
289. Acompañamiento y asesorías preventivas, incrementar las capacitaciones.
290. Brindar orientación vía telefónica sobre los procesos en casos circunstanciales. Actualmente eso es totalmente inviable.
291. Apoyo financiero y asesoría técnica para continuar en los procesos de aseguramiento de la calidad académica
292. Facilidad en soporte y atención a inquietudes para cualquier proceso académico por medio del MEN.
293. Respuesta oportuna, pertinente y completa a las inquietudes que se tienen frente a los trámites y normativas (especialmente cuando son nuevas).



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 83 de 192

Directrices generales, horizontes y perspectivas frente al futuro de la educación en Colombia.

Apertura a la posibilidad de nuevos programas cuando éstos son innovadores y pertinentes para el País; o que ofrezca estudios de contexto nacional e internacional sobre las profesiones que se requieren para el desarrollo del País.

Que sea un Organismo de dirección y apoyo a las IES y no solamente dedicados a la inspección y vigilancia.

294. Mas capacitación en los trámites

295. Agilidad en los tiempos de respuesta ante las solicitudes de acreditación y registro calificado.

Orden en el manejo de los trámites de las IES.

Asertividad y coherencia en la toma de decisiones que comprometen a los programas y a las IES.

296. Información clara y oportuna del estado de los trámites y completamente ajustada a la ley

297. Información clara y completa, en particular en los temas relacionados con la transición de las nuevas normas.

298. Las principales expectativas que se requieren es generar un verdadero sistema de educación para Colombia. De la misma manera agilidad en las respuestas ante procesos de registro calificado, no puede transcurrir un año y no hay respuestas para la IES ante los procesos que se radican.

299. En este momento no se presentan. Se ha dado respuesta a las solicitudes presentadas por la institución en su debido momento.

300. Una mejor comunicación con los funcionarios del Ministerio vía telefónica

301. Dar cumplimiento a los cronogramas establecidos en las circulares en cuanto a las respuestas de los ciclos de radicación.

302. El estado de los trámites de Registro Calificado y del Reconocimiento como Universidad ante el Ministerio de Educación Nacional, de igual manera la forma de acceder a información explicativa de los trámites.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 84 de 192

303. Mayor agilidad en las respuestas a consultas y en la atención de la publicación de Autos en SACES. Por ejemplo con los traslados de concepto se encuentra en la tabla de resumen que el número de traslados cambia, pero cuando se revisa el Auto o se busca el concepto muchas veces no aparecen sino hasta una semana después.
304. La plataforma de SACES CNA, no se actualiza oportunamente, por lo que es necesario llamar al CNA para averiguar el estado de un trámite. Podría también mejorarse la interfaz dado que es confusa. La información que se consigue en la página web del MEN o del CNA está en algunos casos desactualizada y no es fácil conseguirla, dado que la estructura de la página es confusa.
305. Celeridad y retroalimentación de los procesos, eso espero de los tramites.
306. Renovación de registro calificado
307. Pares académicos que conozcan de T&T
Que no se hable de Universidades, sino de Instituciones de Educación Superior
308. Los procesos de expedición de resoluciones del registro calificado no se suben oportunamente a la plataforma del SACES, no se responden los derechos de petición en los tiempos estipulados
309. Generalmente accedo a la página del Ministerio de Educación Nacional, para consultar estadísticas de la Educación Superior.
310. Hemos requerido información sobre el trámite de registro calificado de uno de los programas de la Institución y a la fecha aún no han informado los resultados de la renovación del registro.
Así mismo, es necesario conocer mucho más sobre la implementación del nuevo decreto de aseguramiento de la calidad y el plan de transición establecido para ello, dado que para el próximo año tenemos en el primer semestre un gran número de programas por vencer el registro calificado y aún no es clara la implementación del mismo, será que la capacitación a los pares ya se ha dado, será que los sistemas de información ya están



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 85 de 192

hechos para las nuevas exigencias del decreto?, o será que vamos a seguir teniendo sistemas de información que no conversan entre sí.

311. Sistemas de información actualizados.

Plataformas amigables.

Información clara y oportuna.

312. Se requiere un sistema de información que esté actualizado y se tenga un mayor seguimiento de los estados de los programas y procesos institucionales

313. En este momento, principalmente requerimos orientaciones y reglamentación sobre el Decreto 1280 y el Acuerdo 01, ambas normas de 2018. Se requiere información específica sobre la entrada en vigencia como tal de la norma, pues desde lo procedimental (actualización de plataforma SACES) y desde lo sustancial como por ejemplo la consonancia de los términos para condiciones institucionales y las de programa, dado que las fechas de vencimiento de registros son distintas y eso no permite saber cómo se articularán los dos trámites sin que se llegue a afectar la oferta de programas y por ende, la cobertura en educación superior. Otra inquietud es sobre la materialización del sistema de aseguramiento que integre las competencias que hoy están en el Consejo Nacional de Acreditación con las correspondientes a registro calificado; en este sentido no se alcanza a percibir forma alguna de materialización de tal articulación y hasta ahora no hay claridades para las IES con escasos tres meses para que tanto el 1280 como el Acuerdo 01 entren en vigencia.

314. Mayor información con respecto al diligenciamiento SACES

Mayor efectividad en las respuestas frente a las consultas que se realizan por parte de la IES.

Directorio de secretarios de sala visibles para soporte de los procesos de registro calificado.

315. Acompañamiento en capacitaciones para acreditación de programas.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 86 de 192

316. Atención y respuesta oportuna de solicitudes.
Verificación permanente del funcionamiento de las plataformas ya que esto afecta el envío de información por parte de las IES
317. La respuesta oportuna sobre el seguimiento y los resultados de los procesos.
, Las resoluciones tanto de renovación de registro. Como de acreditación de programas tardan demasiado tiempo. Esto afecta no solo la prestación del servicio sino también los indicadores de gestión universitaria, por ejemplo para el MIDE.
318. Mejorar en los tiempos establecidos para los diferentes tramites tanto de Registros Calificados como de Acreditación de Programas
319. Un reporte estadístico actualizado que incluya el componente docente
Apertura respeto a propuestas educativas innovadoras
320. Apoyo para el fomento de la calidad de la educación superior.
Alianzas interinstitucionales para proyectos comunes.
321. Que sea más sencillo el contacto telefónico o la asignación de asesoría personalizada frente a algunas necesidades puntuales en materia de Educación Superior.
322. Agilizar los tiempos de respuesta tanto de los actos resolutorios como de las consultas.
Escribir las leyes y respuesta a las consultas en lenguaje más sencillo.
Explicar la aplicación del Decreto 1280 de 2018.
Algunos funcionarios no responden correo ni teléfono.
En ocasiones, las resoluciones llegan con errores.
323. Apoyar la articulación de la educación media con la terciaria en las regiones.
324. Apoyo para la integración de los sistemas de información de las IES Públicas a fin de facilitar la contratación en grupo y generar economías de escala. La generación de proyectos para reducir la deserción universitaria. La habilitación de instrumentos o metodologías para la evaluación, seguimiento y monitoreo a la gestión de las IES.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 87 de 192

325. que las plataformas sean mucho más funcionales y fáciles de manejar
326. Auxilios Educativos
capacitación Docente
Orientaciones en los procesos de Calidad
327. Cordial saludo.
Para el trámite de ratificación de reformas estatutarias se requiere ser más expeditos y diligentes, toda vez que un proceso está tardando más de seis (6) meses para la toma de una decisión.
328. Reconocimiento de la alta calidad de la institución de acuerdo con los resultados del proceso de acreditación.
329. Interacción entre la gestión de la oficina de calidad del MEN, el ICFES, y el órgano rector CESU en los procesos de acompañamiento a las IES para la apropiación de cambios normativos y lineamientos asociados con registro calificado y acreditación.
Acompañamiento a las IES en los en los procesos relacionados con el aseguramiento de la calidad en educación superior mediante actividades efectivas de fomento del MEN.
Mejoramiento de las plataformas MEN, siendo necesario adecuar y reconfigurar las plataformas SACES CNA Y SACES MEN, para el cargue de los requerimientos de registro calificado y acreditación, teniendo en cuenta las tipologías de las instituciones y programas, así como la sincronización de la información con SPADIES.
330. Lineamientos para Instituciones virtuales
331. Existencia de canales de atención personalizados que den respuesta rápida.
Resolución de los trámites en los tiempos previstos.
Que los procesos se rijan estrictamente por lo contemplado en la norma.
Que la plataforma esté debidamente actualizada.
332. Mayor claridad en los diferentes procesos de evaluador de los diversos niveles de formación en el país.
Las verdaderas causas de la negación de los registros calificados



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 88 de 192

333. Lograr una comunicación telefónica más ágil
334. En la plataforma SACES tenga una alarma para cuando se tienen notificaciones de traslado de concepto
Poder realizar la solicitud de registro de rector en un solo trámite para toda la Universidad y no una por cada IES
335. En la plataforma SACES tenga una alarma para cuando se tienen notificaciones de traslado de concepto
Poder realizar la solicitud de registro de rector en un solo trámite para toda la Universidad y no una por cada IES
336. Una efectiva atención a través de Mesa de ayuda y un óptimo funcionamiento de las plataformas (SACES y CNA) para ingreso de información y atención del MEN.
337. Una mayor claridad y especificación de los requerimientos de información para los trámites de registro calificado. Algunos requerimientos surgen de la interpretación de quienes revisan la información.
Una mayor agilidad en los trámites.
338. Respuestas oportunas
339. En cuanto a necesidades se ha generado la generación de registro calificado y acreditación de programas académicos, capacitación de los procesos, trámites y lineamientos en cuanto a los procesos de inspección y vigilancia, registro calificado, normatividad y demás actividades concerniente con la Educación Superior.
- En cuanto a expectativas se espera que el MEN realice las capacitaciones y socializaciones en cuanto a la nueva normatividad del MEN, un Ministerio abierto a las instituciones de educación superior que consolide y articule las necesidades y problemáticas de la IES y que cuente con estrategias para el mejoramiento de la educación superior.
340. Cumplimiento en los tiempos de respuesta en procesos de acreditación que no se realizan por el sistema, es decir que se realizan en físico, como los de programas que no son de pregrado



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 89 de 192

341. En la plataforma SACES tenga una alarma para cuando se tienen notificaciones de traslado de concepto
Poder realizar la solicitud de registro de rector en un solo trámite para toda la Universidad y no una por cada IES
342. Poder realizar la solicitud de registro de rector en un solo trámite para toda la Universidad y no una por cada IES
343. En la plataforma SACES tenga una alarma para cuando se tienen notificaciones de traslado de concepto
Poder realizar la solicitud de registro de rector en un solo trámite para toda la Universidad y no una por cada IES
344. Poder realizar la solicitud de registro de rector en un solo trámite para toda la Universidad y no una por cada IES
345. N/A
346. Mayor claridad en los tiempos que tiene el Ministerio para la resolución de necesidades y/o requerimientos por parte de las IES
347. Apoyo en el fortalecimiento de la capacitación en la gerencia pública de los procesos misionales y de apoyo.
Fortalecimiento financiero para los procesos misiones y de apoyo
Espacios de interlocución permanente para la construcción del sistema de aseguramiento de la calidad
Reconocimiento efectivo de las diversidad territoriales y las vocaciones académicas
348. Integración SNIES, SPADIES, OLE
349. Claridad en la fase del trámite en el SACES CNA. Respuesta a los llamados telefónicos realizados. Respuesta a los procesos de Acreditación de Alta Calidad un poco más ágiles.
350. a) Canales de comunicación directa con los secretarios o encargados de la revisión de las solicitudes de las salas de CONACES, para consultar dudas o estados de los procesos que se encuentran radicados en las salas.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 90 de 192

- b) Capacitaciones sobre los diferentes procesos que se radican en SACES MEN, por ejemplo (extensiones, ampliaciones, ciclos propedéuticos, modificaciones, entre otros)
351. Sobre la interfaz del sistema SACES en el trámite no es completamente intuitivo, ya que en ocasiones, cuando se quiere validar procesos o buscar anexos, se debe tener experiencia para saber que botones, o vínculos, se deben usar para poder buscar el dato necesitado.
En este sentido si el MEN piensa hacer ajustes en la interfaz sería importante que se hagan pruebas piloto con usuarios para que se mas fácil el proceso de cargue y búsqueda.
Sobre los cambios de normas para trámite del registro, es importante que se puedan tener lineamientos claros y tutoriales para favorecer la curva de aprendizaje en la implementación del nuevo proceso.
352. Prontitud en las respuestas a las consultas hechas y en las respuestas frente a Resoluciones de renovación de Registro Calificado, caso Especialización en Alimentación y Nutrición y proceso de transición en lineamientos de calidad 2013 y Decreto de Aseguramiento de la Calidad 1280 de julio de 2018,
353. Exactitud en la programación de visitas, en cuanto a su pertinencia.
Mejorar la capacitación de los pares académicos para el cumplimiento de las funciones asignadas
Disponibilidad de tiempo suficiente y exigencia de lectura y análisis de los informes de autoevaluación antes de realizar las visitas, por parte de los pares académicos.
Realizar capacitación periódica sobre los procesos de calidad para el personal de las ies.
Normalización de criterios para evaluar los programas académicos, entre los consejeros de las salas conaces.
354. Agilidad en los trámites para realizar resolución
respuesta a los correos enviados
agilidad en evaluación en sala
responder los teléfonos ante llamados



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 91 de 192

355. Realizar un seguimiento a la calidad y pertinencia de la respuestas de los terceros quienes prestan servicios a nombre del Ministerio
356. Capacitación y actualización en relación con la normatividad, procesos, sistemas de información y demás recursos del Ministerio asociados con Educación Superior.
357. Ninguna
358. Sería importante la capacitación en modelos y avances de los registros calificados y acreditación de alta calidad
359. Realmente la mayor dificultad está en los tiempos de respuesta a los procesos. Nosotros iniciamos un trámite a principios del año y a la fecha después de entregar ampliación de información, desconocemos el resultado final del proceso.
360. Capacitación sobre la nueva normatividad
361. Solicitaría que se aclare si es válida o no la figura de “Programa en red” que existe en el SUE CARIBE. El SUE ha solicitado registro calificado para “programas en red”. El MEN, en algunas ocasiones, da el registro para todas las universidades que presentan su propuesta de programa en red (por ejemplo, el Doctorado en Educación de Rudecolombia); en otras ocasiones solo da el registro a una de las universidades. Personalmente no entiendo bien la figura de “Programa en red” y creo que tiene más sentido una red de programas. Estos ya tendrían cada uno su registro (para poder constituir una red).
362. Que articule los procesos de Aseguramiento de la calidad desde los sistemas de información y plataformas.
363. Tiempos de respuesta adecuado a la ley.
Actualización de la información para la notificación de trámites, pues hemos actualizado repetidas veces en sistema y siguen notificando a un Rector que dejo su cargo hace más de 4 años, lo que ha hecho que perdamos la posibilidad de recusar procesos que eran plenamente recusables.
Recibir un trato de calidad como institución con acreditación nacional e internacional basada en la confianza legítima de la trayectoria de más de



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 92 de 192

350 años de historia que ha aportado a la formación de ciudadanos y al desarrollo del país.

Lograr un vínculo y comunicación cercana con los actores del MEN de modo que puedan evitarse los reprocesos en los trámites.

Respetar la autonomía universitaria en términos de lineamientos y desarrollos propios relacionados con las funciones sustantivas.

Seguimiento de los trámites de un mismo programa. Las devoluciones no son revisadas en su integridad y eso hace que respondamos 2 y 3 veces lo mismo y sea considerado en la siguiente revisión.

Sincronización de los sistemas de información SACES, SNIES, SACES CNA.

Claridad

364. Respuesta más rápida a los trámites

365. Mas acompañamiento y asesoría, nuestro proyecto educativo lo llevamos adelantando ya casi 4 años presentando 8 registros calificados para tecnologías, con gran esfuerzo y dedicación y ni uno solo ha sido aprobado. Esta iniciativa de contribuir con la educación del país, tomando como base la experiencia de la empresa con las ventajas de las TIC para crear Tecnologías virtuales ha sido nuestra meta, más aun cuando la dinámica actual de formación trae a la virtualidad como una herramienta que contribuye en el aprendizaje y que día a día es más protagonista. Entendemos que hay requisitos pero no nos ha sido posible iniciar este proceso e ir madurando el proyecto, y el acompañamiento es escaso.

366. Conferencias, guías y material para atender los diferentes requerimientos propios de las instituciones técnicas profesionales.

367. Principalmente que las llamadas telefónicas sean atendidas en ayuda y gestión de apoyo a las IES, muchas veces la mesa de ayuda no es suficiente y transfieren la llamada a lo que nunca contestan ni responden en ningún horario. Nos gustaría que el MEN ampliará un sistema de apoyo a las IES donde realmente se brinde ayuda de manera eficiente y pronta.

368. Exactitud, objetividad, precisión, detalle, en la información suministrada.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 93 de 192

369. Sería ideal que las solicitudes de registro calificado fueran más expeditas.
Desde el momento en que se sube la solicitud de nuevos registros calificados y la designación de Pares puede ser superior a tres meses, lo cual es muy demorado el trámite.
370. Ajuste ciclos del año y tiempos de radicación asociados decreto 1280
371. Si bien los procesos desde el momento de la subida del informe de autoevaluación con fines de acreditación de un programa, últimamente, se han reducido los tiempos; el tiempo sigue siendo muy variable, especialmente para la asignación de los pares y para dar respuesta del proceso final. Hay mucha demora entre el informe Comentarios del Rector y la respuesta del MEN sobre el proceso final, sobre todo cuando se trata de Resolución de acreditación.
Aclarar el manejo de los tiempos de los profesores cuando son de Facultad para poder cumplir lo que plantean los formatos: no se puede contar más de una vez un profesor en la institución.
372. Proyección de Resolución de Registros Calificados, se generen en un menor tiempo.
373. Acompañamiento en los procesos de acreditación de programas e institucional.
374. Como institución resulta importante lograr la articulación de la información y estadísticas, de manera tal que la argumentación y manejo ser oportuno, pertinente y riguroso en todos los sentidos
375. capacitaciones en el manejo de la plataforma SACES, VUMEN.
376. Mejoras de plataforma y fácil acceso
377. *Certificado de Existencia y Representación Legal
*Registro Calificado de Programas
378. Mayor información sobre los datos de contacto y mayor respuesta frente a los mismos
379. mayor claridad y celeridad en los procesos de registro calificado



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 94 de 192

380. Es importante que se cumplan con las fechas establecidas en las circulares de los trámites para registros calificados. Por otra parte, sería importante contar con un detalle más específico de los estados de los procesos, ya que en el estado de "Proyección y generación de resolución" puede ser muy extenso y no hay como hacerle seguimiento.

Respecto a los trámites de acreditación, el sistema SACES - CNA no se actualiza, y no es posible hacer seguimiento a los procesos. En el CNA se tiene información hasta que sale de allí para el Proceso del MEN y es allí donde se pierde la trazabilidad. Además, no hay tiempos establecidos para la emisión de los actos administrativos.

381. Guía para el desarrollo y entendimiento del nuevo modelo de acreditación

382. Se sugiere hacer visible la respuesta de un trámite de registro calificado después de salir de evaluación de sala porque el lapso de días que lleva la proyección del acto administrativo hasta la notificación del mismo a la IES es muy extenso y se pierde un valioso tiempo para la promoción y divulgación del programa en caso de una respuesta aprobatoria o para replantear en caso negativo.

383. En general el MEN debe hacer difusión acerca del plan de transición para la implementación del nuevo modelo de calidad de la educación superior. El año próximo qué evaluarán en las renovaciones de registro calificado y acreditaciones, teniendo en cuenta que no todas las instituciones han estado trabajando formalmente sobre aseguramiento del aprendizaje?

384. Asesoramiento y acompañamiento jurídico pertinente y ágil - por otro lados sistemas de información integrados que permiten nuevamente revisar la información en el histórico para la institución especialmente para los procesos de acreditación institucionales y de programas

385. Cuando se solicita un requerimiento a la Mesa de Ayuda por X o Y circunstancia por favor que su orientación se clara en razón que cuando va a consultar la respuesta quedó igual de confundida.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 95 de 192

386. Reglamentación específica para manejo, evaluación y seguimiento d Instituciones de Régimen Especial
387. Asesoramiento en aseguramiento de la calidad
388. Capacitación de los funcionarios del MEN en temas de política educativa del país y procesos complementarios
389. - Orientación en los procesos requeridos por el MEN
390. - Acompañamiento y recursos financieros para la implementación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Institución.
 - Acompañamiento en el proceso jurídico para la descentralización de las IES INFOTEP al departamento de Magdalena, toda vez que se encuentra en el papel, y aún desde la gobernación no aportan recursos financieros para el desarrollo Institucional.
 - Recursos y Apoyo para la ampliación de la planta de personal docente de la institución, considerando que es una de las debilidades que poseemos en las visitas para Registro Calificado, y será aún más crítica si deseamos iniciar procesos de Acreditación de Alta Calidad.
 - Apoyo para la implementación de la política de Gobierno digital en la institución.
391. Aún en la página del MEN aparece como Rector el Dr. Alfonso Reyes Alvarado quién se retiró desde el año 2016 y la correspondencia llega a su nombre. Hemos realizado cambio de representante legal en dos oportunidades pero no se puede el cambio en la página.
392. mejorar el funcionamiento de la plataforma Vumen, en relación a la exigencias realizadas por los funcionarios del MEN y a los cuales no responde la plataforma.
393. Fomento a la Educación Técnica Profesional con el objeto de mejorar procesos académicos administrativos y académicos. Oferta de oportunidades para participar en convocatorias que soporten las funciones de las IES técnicas profesionales.
394. Es importante que el Ministerio de Educación Nacional, al momento de aprobar o de negar un registro calificado, tenga en cuenta, en su integridad, el informe de los señores pares académicos. Se ha dado el



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 96 de 192

caso que no solamente la decisión respecto de la solicitud de un registro calificado es contraria al informe de pares académicos, sino que ni siquiera se hace referencia al mismo con lo cual se estaría desconociendo una parte esencial del sistema.

395. 1. Orientación en los procesos de solicitud de registro calificado
2. Acompañamiento en el trámite de inscripción de rectores.
396. La integración de los sistemas de información de manera ágil.
SNIES -SPADIES- OLE
397. Permanente capacitación al personal en elaboración de documentos para registros calificado, de acuerdo a lo requerido por las salas de CONACES.
Mayor oferta de convocatorias con el fin de buscar recursos para el fortalecimiento institucional.
398. Tener definición en los tiempos, que no se pase del límite para dar la respuesta.
399. Tener líneas directas o números de extensión específicas por trámite, para que no haya necesidad de pasar antes por la operadora
400. mejorar el trámite de los registros calificados y de los recursos
401. Prontitud en la respuesta a los trámites
402. - Unificación de los sistemas de información
- Calendarios flexibles para trámites de acreditación de alta calidad de programas
403. acompañamiento en los procesos de acreditación institucional
404. Revisión y retroalimentación del MIDE
Acompañamiento en la ejecución del Plan de mejoramiento (inspección y vigilancia)
Respuestas oportunas de la Dirección de Calidad
Acompañamiento en reportes de sistemas de información SNIES
SPADIES



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 97 de 192

405. 1. Que la atención telefónica sea efectiva
406. Que den respuesta por teléfono. Nunca contestan.
Hacer más clara la información exigida para trámites de registro calificado para instituciones universitarias nuevas, como lo es la nuestra.
Contar con una persona de contacto para todos los temas de visita de pares, pues en las de aseguramiento de la calidad, nunca dan respuesta y en la plataforma SACES no aparecen los coordinadores de la visita.
407. En términos generales, las principales necesidades y/o expectativas que la IES requiere del Ministerio, se relación con Registro Calificado, Acreditación en Alta Calidad e Inscripción de Rector y/o Representante Legal.
408. Fortalecer el flujo de información sobre el estado en que se encuentran los trámites y las explicaciones sobre las decisiones tomadas.
409. Creo que el MEN debe mejorar en cuanto a los tiempos de respuesta en la ejecución de los procesos, a veces se vuelven procesos engorrosos, demasiado largos, cosa que afecta a las instituciones en el cumplimiento de sus planes de desarrollo.
410. 1.- Servicio al cliente: atención telefónica es difícil lograrla, atención por correo electrónico hay dependencias que envían correos pero no corresponden a la comunicación; los medios virtuales (plataforma saces tarda en ser actualizada y no gestiona todos los trámites por ej. recursos de reposición).
2.- Asesoría y acompañamiento por ej. En temas del MIDE se planean algunas capacitaciones que se reprograman pero no se hace seguimiento...
3.- mesa de ayuda tecnológica con horarios y dedicación más expedita
4.- Se siente una política de gestión solamente a nivel de vigilancia pero no de acompañamiento a las instituciones, llamadas a funcionarios a solicitar algún tema específico de gestión resultan en nudos ciegos buscando al "otro funcionario encargado" de quien pocas veces se tiene alguna retroalimentación.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018

Contrato:

Página 98 de 192

411. Mayor atención por la línea telefónica, ya que muchas de las líneas no son respondidas teniendo que acudir a los PQR o atención por chat.
412. Capacitación en ciudades intermedias.
Acercamiento a las IES regionales
413. Mayor capacitación y mejorar la comunicación con las instituciones
414. Solicitud de nuevos registros calificados para las sedes de nuestra institución: Itagüí - Antioquía, Villavicencio - Meta y Bogotá D.C.
415. Fortalecimiento de la gestión en cuanto a la capacitación de Pares evaluadores de condiciones de calidad para procesos de registros y renovación de registros para los programas ofrecidos por ciclos propedéuticos.
416. Como necesidad se plantea un oportuno acompañamiento y una atención pronta a las consultas formuladas por los usuarios.
417. Que los secretarios de sala contesten el teléfono -soy cociente que están muy ocupados- pero en algunas ocasiones es muy muy importante hablar con la persona que sabe... cuando he logrado hablar con ellos, he obtenido la respuesta indicada y puedo seguir con el proceso... ahora cuando he utilizado la mesa de ayuda no dan respuesta -son tramitadores- dicen que esa información la van a enviar a la dependencia indicada y hasta allí he llegado con ellos.
- Sugerencias:
- Se debe dar un poco de prioridad a las Universidad que estamos por fuera de Bogotá para la atención, o la otra forma sería tener unas personas con x número de Universidades a su cargo y nos colaboren solucionando nuestra inquietudes o ayudando con algunos trámites o indicaciones.
- En cuanto a las resoluciones, que inmediatamente le den la numeración, la publique en SACES para poderla bajar o que se la envíen a nuestros correos (no solamente al correo del señor rector, sino a los encargados de esos procesos) en la plataforma SACES aparecen los correo de las personas responsables del proceso.
- Que por favor nos envíen a nuestro correo (especialmente a los que estamos registrado en SACES o con copia a nosotros) de las nuevas



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 99 de 192

resoluciones, circulares y modificaciones en el momento que se publiquen.

418. 1. Respuestas oportunas a las comunicaciones enviadas desde la IES (llamada telefónica, correo electrónico) para los trámites de registro calificado.
2. Mejorar los tiempos de expedición de las resoluciones de registro calificado y acreditación de alta calidad. Los tiempos de los procesos en estado de "Proyección y generación de resolución son excesivos y no hay manera de realizarle seguimiento a cada etapa del acto administrativo.
3. Brindar acceso directo a los funcionarios del MEN para consultar abiertamente sobre los diferentes procesos.
419. Que se mejoren las plataformas de información y que mejoren los procesos para la comunicación telefónica.
420. Facilidad en la comunicación telefónica
Asesoría referente al manejo de plataformas
421. Disponibilidad en el soporte de información, respecto a la normatividad del MEN en la educación Postgradual.
422. Agilidad en la entrega de los procesos de RC y de Acreditación
423. Se requiere poder contar con servicio telefónico de más fácil acceso dado que muchas veces las extensiones para atención de público permanecen ocupadas o no son respondidas.
Para trámites de registro calificado sería ideal poder recibir información telefónica sobre los estados del trámite y posibles demoras.
En general la atención ha sido muy positiva para nosotros.
Mayor socialización de la agenda de convocatorias para tratar temas del sector de la educación superior.
424. Agilidad en la respuesta a los procesos de registro calificado y Acreditación de Alta Calidad
Orientación presencial y telefónica en los diversos procesos
425. 1. Procesos de solicitud y evaluación de registros calificados objetivos y ajustados a las condiciones de las instituciones con medidas de inspección y vigilancia.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 100 de 192

2. Evaluación ágil y objetiva de los documentos presentados en el MEN en el marco de los procesos de inspección y vigilancia.
3. Participación y acompañamiento efectivo de Fomento a la calidad en instituciones con medidas de inspección y vigilancia.

426. Consideramos pertinente una evaluación de la comunicación que sostienen con las IES a efectos de: Complementar la información, consultar avances de trámites, actualización del trámite frente al registro que aparece en las plataformas, revisión de tiempos y términos de ley para revisiones de actos administrativos por parte de las áreas encargadas (jurídica).

Frente a la pregunta “Que tema le gustaría conocer de la gestión del MEN las personas jurídicas o IES respondieron de con las siguientes sugerencias:

1. 1. mecanismos de acceso a información clara y oportuna
 2. por el momento no tengo interés en conocer tema alguno de la gestión del MEN
 3. Número de registros calificados evaluados, tiempos de respuesta y resultado final del proceso
 4. El nuevo decreto 1280 y sus implicaciones prácticas
 5. Inversión y apoyo a las pequeñas y medianas instituciones de educación superior. Aseguramiento de la calidad.
 6. como designan sus consejeros.
 7. COMO VA EL DESARROLLO DE INDICADORES OBJETIVOS QUE DISMINUYA LA SUBJETIVIDAD DE ALGUNOS PARES O CONSEJEROS A LA HORA DE EVALUAR PROGRAMAS
 8. Tiempo de respuesta de la visita de pares luego de cumplir con la autoevaluación.
 9. Mayor información sobre el uso y gestión de las Bases de Datos ahora que SNIES, SPADIES y OLE se han unificado en una sola
 10. Mejora de los Sistemas de información del MEN
 11. Hacer públicos los tiempos en los trámites de aseguramiento de la calidad.
 12. Es importante conocer cuál es el proceso que se adelantara con los programas que requieran renovación de registros calificados y deban incorporar información en SACES durante el primer periodo del A 2019. Lo anterior, dada la nueva normativa.
- Cuáles son las directrices para presentar las instituciones no acreditadas a la obtención del registro de Condiciones institucionales, fechas para presentación, documentos que deben ser



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 101 de 192

incorporados(PEI, plan de desarrollo, estatutos, normativa, estadísticas, reglamentos...etc.), calendario de visita....

13. El proceso metodológico de la implementación (o proceso de transición) frente a la nueva propuesta del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

14. Una verdadera y clara política de educación superior

15. Se requiere con urgencia saber que va a suceder, cómo, cuándo, con quién acerca del Decreto del SAC.

16. Ser más detallados en el estado de los registros calificados

17. Estadísticas reales

Auditoría y seguimiento a sus procedimientos

18. Ninguno

19. La revisión de los procesos, ¿por qué se demoran tanto?

20. Fondos de fomentos para la educación superior (IES)

21. Que el Saces este actualizado y sea una guía más efectiva

22. Como es la articulación entre las evaluaciones realizadas para la renovación de registros calificados vs las de acreditación de programas académicos.

23. Cómo se hace la inducción de los funcionarios de alto y medio nivel

24. Procedimientos relacionados con la Acreditación de programas

25. Tener disponible como en alguna época las fechas de reunión de las salas de CONACES y del CNA.

26. Forma de seleccionar pares y miembros de las salas

27. Tiempos definidos de respuesta a trámites y solicitudes

28. Resultados de los diferentes informes de gestión

29. Ninguno

30. Funcionamiento de SNIES e integración con otros sistemas de información.

31. Trabajo coordinado para la aplicación del SAC 2018.

32. Ninguno

33. Estado del proceso en tiempo real y fecha límite para que sea respondida la solicitud



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 102 de 192

34. Más convocatorias en donde se brinde asistencia técnica y acompañamiento a las IES en temas de Permanencia, procesos de autoevaluación, acreditación, entre otros.

También sería importante conocer el número de trámites de registro calificado que atienden en cada una de las Salas, cuantos aprueban y cuantos Niegan, entre otros detalles, lo cual nos permitiría ver tendencia de nuevos programas, entre otras cosas.

35. la forma en que se asignan los recursos de fomento

36. Inspección y Vigilancia.

37. Temas relacionados con gestión y vigilancia, auditorías, visitas de inspección entre otros.

38. Conocer las metodologías para la formulación de lineamientos y hacerlo más participativo con Instituciones de Educación Superior no acreditadas.

Formulación de la metodología oportunamente sobre la aplicación de la ley 1280.

Política o lineamiento nacional de integración de las responsabilidades sustantivas.

Conocer la prospectiva en relación con el avance del sistema educativo colombiano y la participación de las IES en el proceso.

39. Los tiempos internos que están manejando para planear mejor el trabajo de las oficinas de calidad de las instituciones de educación superior.

40. Todos los relacionados con el sistema de aseguramiento de la calidad.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 103 de 192

41. - Procesos de articulación con las IES (no solamente en el momento de un eventual problema)
 - Análisis de la calidad de la educación superior a partir de los frecuentes procesos de aseguramiento de calidad que maneja
42. Funcionamiento de las Salas.
43. Sería importante conocer aspectos relevantes, característicos en materia de Investigación y extensión de acuerdo a los niveles de formación ofrecidos por las IES.
44. Mayor calidad sobre los trámites asociados con registros calificados y acreditación de programas
45. Forma de selección de Pares
Constitución y funcionamiento de Salas Conaces
46. Entender por qué se toma tanto tiempo generar las resoluciones.
47. Inspección en fomento de la Educación Superior
Apoyo a la gestión de las IES
48. Avances e iniciativas para apoyar con mayor fuerza las instituciones de educación superior en las regiones
49. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CONACES
50. ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE REGISTRO CALIFICADO
51. Fomento de la Educación Superior
Convocatorias para el Fomento y Fortalecimiento de la Educación Superior
52. Lo que más favorecería a las IES es la eficiencia. Un proceso pasa por muchas oficinas en el MEN lo que hace ineficiente el sistema.
53. Profundizar en temas de aseguramiento de la calidad ante los cambios de la normativa.
Evolución del MIDE
Seguimiento deserción y permanencia
SPADIES
Seguimiento pruebas del estado
Articulación con el CNA
54. Indicadores, estrategias de planeación en IES y capacitaciones
55. Reglamentación específica para la implementación de los nuevos referentes de calidad, a la luz del Decreto 1280.
56. Claridad y transparencia en la aplicación de políticas en la evaluación de las políticas de calidad a través del ejercicio de los pares
57. Cuáles son las extensiones exactas, los responsables, los horarios para trámites de registro calificado, acreditación, lamentablemente la información que aparece en la página no corresponde a la realidad cuando se llama.
58. Poder ahondar en el tema de educación superior rural
59. inversión de recursos, oportunidades de acceso a recursos para instituciones de educación superior
60. Manejo y gestión del nuevo decreto 1280 de 2018



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 104 de 192

61. Tramite de generación y proyección de actos administrativos
Selección de Pares
Evaluación de las Sala de CONACES
62. Resultados de las convocatorias realizadas
63. TRAMITES INTERNOS PARA LA ATENCION DE SOLICITUDES
64. Socialización de los nuevos lineamientos tanto para registro calificado como para acreditación institucional y de programas.
65. Asignación y perfiles de los pares académicos
66. Normativa y proyectos académicos
67. Avances de estado cuando los procesos están en proyección de resolución o cuando se ha presentado un recurso de reposición
68. Cómo se decide en el ministerio de Educación la aprobación de la acreditación institucional o la acreditación de un programa, ya que hay claridad en el proceso hasta cuando sale del CNA, pero no se sabe nada del trámite que debe surtir en el Ministerio de Educación
69. Nuevo procedimiento decreto 1280
70. El plan y acciones de fomento
71. Procurar mayor agilización en los procesos y trámites para obtención de Registros Calificados, saber si las salas de CONACES se integran de acuerdo con los niveles de formación y si se están utilizando servicios de tercerización o si se ha vuelto al servicio de profesionales expertos en educación en todos los niveles.
72. 1. Con relación al proceso para solicitar renovación del registro calificado de oficio para programas de acreditación de alta calidad, no se cuenta con un procedimiento claro en la plataforma del SACES, ni en la consulta que se realiza directamente al Ministerio de Educación Nacional.
73. CÓMO SE VAN A EVALUAR LAS CONDICIONES INICIALES PARA REGISTRO CALIFICADO, TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA DICHA EVALUACIÓN.
74. Tiempos y procedimientos trámites de autorizaciones.
75. Más que conocer informes de gestión del MEN, con cifras y datos de rendición de cuentas, que pueden publicarse en la página Web y estar a disposición de todos; es fundamental, unificar la información, los mecanismos de participación y de difusión de información y manejos regulatorios, se requiere mayor articulación e información clara y precisa.
76. Actualización de las plataformas en relación con la nueva legislación de registro calificado y acreditación.
77. Selección y adjudicación de pares para evaluación de programas académicos.
78. 1. Estudios de tendencias de la educación superior.
2. Estado del cumplimiento del plan de desarrollo en educación superior. Debe ser visible.
3. Estrategias de fomento de la educación superior. No son muy visibles.
4. Estudios sobre las condiciones de calidad que más han incidido en las negaciones de registro calificado y en las recomendaciones de acreditación.
79. Las convocatorias para la presentación de proyectos que permitan mejorar la gestión de las IES. Esto es muy importante para poder realizar las propuestas de manera planeada.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 105 de 192

80. LOS DISTINTOS ESCENARIOS DONDE OFRECEN ASESORÍAS, NO SOLAMENTE A LA INSTITUCIÓN COMO TAL, SINO A LA COMUNIDAD DOCOENTE.
81. Procesos de asignación de pares académicos.
82. Cuál es el acompañamiento que efectúa a las instituciones y programas de las IES que se quieren crear
83. su visión a largo plazo.
84. Los proyectos de cierre de brechas y las universidades de paz.
85. Ninguno
86. La nueva metodología SPADIES
La construcción del Plan Nacional de Desarrollo
87. El proceso interno de las salas de evaluación
88. Las convocatorias para participar en proyectos de inversión a tiempo.
89. Aseguramiento de la calidad en todas las dimensiones.
90. Apoyos desde la dirección de fomento a las IES, convocatorias donde puedan participar las IES.
91. Posibilidad de conocer los criterios para seleccionar sus publicaciones. Muchas resultan verdaderamente interesantes, pero sin relación de continuidad en el tiempo
92. 1. Redefinición por ciclos propedéuticos.
2. Convocatorias y proyectos para Corporaciones de carácter presencial modalidad Tecnológica.
93. Las políticas internas de la CONACES para la revisión de completitud y para la aprobación de las solicitudes de registro calificado. Al parecer las decisiones dependen del funcionario y de los comisionados de la CONACES de turno, sin que haya una política institucional que oriente y unifique la toma de decisiones en esta materia, lo que genera incertidumbre para las IES.
94. Ninguno
95. Sistema de aseguramiento de la calidad
96. Periodos y mecanismos de participación [n de las IES en decisiones en reformas educativas.
97. Resultados e inversión en fomento y calidad
98. Validaciones de Títulos en el exterior, ya que los egresados han encontrado dificultades al momento de convalidar nuestro título en sus respectivos países
99. Avance de los ajustes en plataformas para la implementación del decreto 1280 de 2018
100. Ninguno
101. Situación reglamentaria relacionada con el Decreto 1280 de 25 de julio de 2018
102. Manejo de plataformas de información
103. Considero que la divulgación de resultados es suficiente
104. Un informe acerca de los tiempos de atención para trámites de Registro Calificado
105. Informes estadísticos actualizados sobre el desempeño de los graduados, matriculados y demás indicadores de Educación Superior.
106. Procedimiento nuevo decreto 1280



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 106 de 192

107. El MEN lanzo hace más de tres (3) años el SNET y hasta el momento no se tiene claridad si se va a continuar con este sistema, quien al interior del Ministerio lidera esta iniciativa?

Sencillamente no hay más información sobre esta importante iniciativa de estado.

108. Nos interesa saber si:

1. Para implementar los nuevos lineamientos, se desarrollen talleres regionales.
2. Para la implementación del nuevo Decreto ya se cuenta con las guías, cartillas, manuales o cualquier otro mecanismo de evaluación que se vaya a utilizar y cuándo los publican?
3. Que se capaciten los pares académicos en el conocimiento de la nueva normatividad.

109. Indicadores actualizados y disponibles frente al Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (N. de IES, N. de programas, N. de profesores, Nr recursos financieros, N. programas nuevos, N. de renovaciones de registro calificado, N. de programas acreditados)

110. Análisis histórico de otorgamiento de licencias de funcionamiento, boletines de novedades generadas en las IES, acompañamiento en procesos de calidad, financiación para universidades públicas, articulación con Colciencias

111. los procesos de registros calificado

112. Socializar mucho más los procesos internos para la aprobación de las Resoluciones de los registros calificados para nuevos programas y renovaciones.

113. Mantener un relacionamiento estrecho que permita alimentar los proyectos de reforma legal.

114. Que el CNA haga renovación de la condición de Agencia Internacional de Acreditación de Programas e IES.

115. En el tema de convalidaciones contar con orientaciones para que los usuarios de programas internacionales puedan elegir programas que tengan posibilidad de ser convalidados en el país.

116. Capacitación para el nuevo Decreto 1280 del 25 de Julio de 2018.

117. Los tiempos de respuesta en los trámites, diferenciados por IES públicas y privadas.

118. Como se toman las decisiones respecto a Registro Calificado y Acreditación

119. La trazabilidad de la información respecto a los registros

120. Los nuevos lineamientos para los procesos de renovación de registro calificado, tiempos para la transición de los mismos.

121. Gestionar alguna posibilidad de solución en cuanto a lo relacionado con el Estatuto Docente, para todas las Escuelas de Formación Militar, conociendo las particularidades de estas instituciones.

122. Cuál es el proceso que el MEN lleva a cabo para la revisión de los conceptos de las salas del Conaces sobre los registros calificados de programas

123. Los relacionados con la Calidad de la Educación y las Experiencias Exitosas de las Instituciones Universitarias Públicas de la Acreditación de Alta Calidad.

124. Cómo se concreta el fomento a la Educación Superior?

125. Tiempos establecidos para los procedimientos fuera de los estados reportados en el sistema SACES.

126. Sobre nuevas leyes y resoluciones

127. Los avances en los cambios normativos



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 107 de 192

128. Procesos de calidad
129. principios de eficiencia y calidad
130. Cambio de carácter de las instituciones técnicas profesionales, programas por ciclos propedéuticos
131. Los resultados del OLE para conocer la pertinencia de nuestros programas académicos.
132. Cómo implementará el nuevo sistema de aseguramiento de la calidad.
133. Reglamentación del funcionamiento de las salas de conaces
134. La proyección que se tienen para el cambio o ajuste a la plataforma SACES en relación con la nueva Normativa
135. Estadísticas de la educación superior
136. Informes de gestión de la Ministra de Educación Nacional
137. Fomento de la Educación Técnica y Tecnológica.
Fomento de la Investigación y la Innovación.
138. Plan Estratégico y componentes de Desarrollo en la educación
139. Como hacer el proceso de fomento (acompañamiento a las IES)
140. - Estudios de pertinencia de programas académicos de formación en pregrado y postgrado.
 - Actualización y cualificación de sus equipos de trabajo frente al manejo de los requerimientos de ley para los programas que tienen relación Docencia-servicio
141. Los proceso que han hecho de apoyo a la gestión de gobierno de las entidades públicas, y los análisis y trabajos que han hecho en el tema de regionalización de la educación superior.
142. Proyección y líneas de acción de las nuevas convocatorias.
143. Estaría bien conocer los procesos y procedimientos documentados y ordenados respecto al manejo de los diferentes sistemas de información que competen la institucionalidad de nuestra Universidad Autónoma Indígena Intercultural UAIIN CRIC
144. Qué están haciendo para fortalecer la educación superior del país diferenciando los niveles Técnico profesional, Tecnológico y Profesional.
145. - Sus procesos de autoevaluación y auto regulación y los resultados que se derivan de estos ejercicios
 - Los avances en sus planes de mejoramiento
 - Sus experiencias exitosas
 - De forma concretar, el impacto que ha tenido su gestión sobre el desarrollo del sector de educación superior.
 - Las alianzas que se tiene el MEN para el desarrollo de su gestión con instituciones de educación superior nacionales e internacionales y el impacto de dichas alianzas.
 - Las alianzas que tiene el MEN con las otras instituciones del Sector (ICFES, COLCIENCIAS, CNA) y con los otros ministerios y que planes de mejora se tiene para que los lazos de cooperación y comunicación sean más efectivos.
146. Las sesiones de registro calificado junto con las actas que evidencie la transparencia de las evaluaciones a los diferentes procesos que solicita la Institución.
Los procesos de fomento y desarrollo, con presencia del MEN, implementadas en las regiones adelantadas con las IES regionales



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 108 de 192

Los procesos de acompañamiento, en el territorio de región, a las IES de región para procesos de acreditación de alta calidad y registro calificado

Los procesos de convocatoria y acompañamiento del MEN para facilitar los procesos de educación inclusiva a las IES regionales; no solo evaluación semestral, con presencia del MEN

147. Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

148. Ninguno

149. tener más claridad donde se puede solicitar más información sobre los diferentes tramites de los registro calificados

150. Que hace frente a la negación reiterada de los registros calificados de la institución que es manejada por otra entidad estatal

151. Cambios ocurridos o esperados ante los periodos presidenciales y llegada de un nuevo ministro de educación.

152. Los resultados de las convocatorias de CONACES y el CNA

153. • Lineamientos de política pública para el sector educativo

- Divulgación de evaluación del Sistema de aseguramiento de la calidad

- Fortalezas y buenas prácticas de la gestión que impacten en las Instituciones de Educación Superior

- Eficiencia en la optimización de recursos para la evaluación de los procesos.

- Sistema de Indicadores de IES de conocimiento público que sirvan de referente para la gestión, diferentes del MIDE

154. Aspectos relacionados con el acompañamiento en la mejora de calidad de la IES, acompañamiento en procesos de acreditación, por ejemplo.

155. Apoyo a la gestión de las IES Privadas

156. Sobre la elaboración de política pública , para los lineamientos relacionados con IES

157. Sobre el Consejo Nacional de Acreditación y Salas

158. Programación de capacitaciones en Cartagena de Indias.

159. Todo lo referente al sistema de gestión de la calidad de la educación superior

160. Presupuesto para la educación superior

161. Referente a todo el proceso de Registro Calificado y Acreditación.

162. Ninguno

163. tramites y la forma como contrataran a los comisionados del conaces

164. En relación con el programa Ser Pilo Paga, ha favorecido los estratos 1 y 2 de Colombia y ha democratizado el servicio educativo del país.

165. Generalidades sobre Problemas identificados en los procesos de autoevaluación con fines de renovación de registro calificado, que sirvan de retroalimentación para mejorar el procedimiento.

166. Los resultados del programa ser pilo paga y los montos invertidos a la fecha diferenciando los recursos que van a las entidades públicas de los que van a las entidades privadas

167. De la estructura y funcionamiento del MEN.

Conocer de qué se encargan las diferentes dependencias.

Generar acciones de comunicación y acompañamiento a las IES que están ubicadas por fuera de Bogotá.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 109 de 192

- Los cambios de plataforma y de procedimientos sean informados oportunamente.
168. La articulación de las nuevas políticas en educación superior a nivel de región frente al plan nacional de desarrollo, los objetivos de sostenibilidad y lineamientos del OCDE, teniendo en cuenta la educación como un servicio público integral, incluyente y de calidad.
 169. Inspección y vigilancia, medidas preventivas / Aplicación de normativa
 170. ACREDITACION PO ALTA CALIDAD
 171. La forma como realizan el cálculo de la deserción y cuál ha sido el problema para que no se pueda tener los valores de las periodos 2016-2 al 2018-1
 172. La actualización de los nombres y cargos de nuevos funcionarios.
 173. *Tiempos de los tiempos de duración de cada proceso
*Procesos de autoevaluación del MEN
 174. Los procedimientos internos que se ejecutan ante los trámites de las IES
Las estrategias de fomento para garantizar la calidad en las IES
 175. Cómo es el proceso de revisión y aprobación de una solicitud de registro calificado o de acreditación de alta calidad.
 176. Evacuación de las salas, con respecto a los programas
 177. Ninguno
 178. Los tiempos de respuesta una vez radicadas las solicitudes en el SACES
 179. Claridad en los ciclos propedéuticos
 180. sistemas de información snies
 181. Gestión y aseguramiento de la calidad en los procesos
 182. Indicadores de Gestión
 183. Ninguno
 184. El peso específico en las decisiones sobre los programas de salud en relación con las recomendaciones del ministerio de salud
 185. Apoyo a la IES en acreditación
 186. Tiempos Internos para el trámite de una solicitud
 187. Todos los temas están ampliamente divulgados
 188. La Formación de pares
 189. Estado de avance del trámite para la financiación de la educación Superior.
 190. Sobre sistemas de control de la calidad del MEN
 191. En qué forma podemos acceder a los recursos de fomento.
 192. Los resultados de las evaluaciones en Sala, después que la Institución atienda el traslado de concepto. En caso que la respuesta Institucional sea insuficiente, conocer las razones de dicha catalogación.
 193. El tema de la Acreditación
 194. Estadísticas actualizadas sobre programas académicos
 195. Sería importante conocer los planes que tiene el MEN para elevar la calidad en la educación media, de los colegios públicos en las regiones.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 110 de 192

196. Informes estadísticos en el sector educativo recientes, oportunos y veraces, que sean soporte para toma de decisiones en el sector educación.

Mejora de los sistemas de información nacional.

Articulación de los procesos de calidad en el registro calificado y en la acreditación de alta calidad de los programas.

Valor agregado pruebas saber pro vs saber once por programa e instituciones.

Alcance de la educación virtual en Colombia.

197. Es muy importante conocer acerca de las Plataformas que maneja y el proceso de actualización de cada una de ellas.

198. 1. El avance en tiempo real de las solicitudes de registro calificado y trámites institucionales dentro de las mesas CONACES.

199. NUEVOS SERVICIOS

200. Conozco lo pertinente

201. Estamos realizando tramites de acuerdo con los procesos planteados, no tenemos solicitudes especiales

202. Esfuerzos y trabajo realizado en relación al fortalecimiento y evaluación de las Instituciones Universitarias.

203. 1. Aseguramiento de la Calidad, respecto a las nueva normatividad del CESU, Acuerdo 01 de 2018

2. Modificaciones del decreto 1250, en relación a la obtención de Registros Calificados

204. Estadísticas de negación y causas de negación o aprobación de los registros calificados

Hacer publica las resoluciones por las cuales se aprueban las acreditaciones de los programas y las IES, donde se pueden identificar las fortalezas, de esta forma las otras IES cuentan con referentes para sus propios procesos de acreditación

205. Nueva normatividad, formatos y lineamientos

206. La socialización de la normativa que va cambiando.

Los procedimientos y el equipo de trabajo que cambie de acuerdo con los lineamientos del nuevo gobierno.

207. Evaluación de los pares académicos que participan en procesos de evaluación externa con fines de registro calificado y acreditación. Evaluación de las Salas CONACES.

208. Capacitación en el proceso de RDS, Relación Docencia Servicio

Capacitación en los procesos de renovación de registro calificado y acreditación de alta calidad de programas e instituciones en el marco del Decreto 1280 de 2018

209. Fortalecimiento de la eficiencia y transparencia de la gestión en la educación superior.

210. Los tiempos de trámites del registro calificado.

Las estadísticas actualizadas de educación superior.

211. Me gustaría tener mucha más claridad en cuanto a la gestión de la documentación a través de la Oficina de Atención al Ciudadano (trámite de la correspondencia).

212. Tiempos de respuesta

213. Alcances y límites de la autonomía universitaria.

214. SOBRE LA APROBACIÓN, REVISIÓN Y FIRMA DE LAS RESOLUCIONES.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 111 de 192

215. Todo lo relacionado con actualización de trámites, pues en ocasiones por desconocimiento o cambios intempestivos de los mismos se presentan dificultades.

216. Funcionamiento de la subdirección de apoyo a las IES

217. Reglamentación y pautas del 1280

218. ACTUALMENTE LA ENTIDAD NO SE ENCUENTRA EN FUNCIONAMIENTO POR NO CONTAR CON ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DESDE EL AÑO 2016

219. Los calendarios de la aplicación de las nuevas reformas en cuanto a registro calificado, los tiempos de transición para el cambio, las guías de elaboración de documentos para la nueva normatividad.

220. CONOCIMIENTO DE LAS CONVOCATORIAS QUE ABRE EL MEN

221. Me gustaría conocer que pasará en el año 2019 con el decreto 1280 de 2018, teniendo en cuenta que no es de fácil aplicación para las Instituciones que no tenemos acreditación de alta calidad institucional.

Cuando se realizarán las mesas de trabajo que ha dicho el Ministerio para analizar la viabilidad del decreto.

Cómo el Ministerio sigue gestionando el tema de autonomía universitaria para todas las Instituciones de Educación Superior del país.

222. Procesos, formatos y tiempos establecidos por las diversas instancias (Pares, Consejeros, MEN) para responder a solicitudes de registros calificados y de acreditación.

Procesos a seguir para dobles titulaciones, titulaciones conjuntas.

Proceso del Marco Nacional de cualificaciones para reconocimientos de saberes y su articulación y aplicación en Educación superior

223. Proyectos de promoción a permanencia estudiantil

224. Cuál es la visión que tiene el MEN con respecto a las institución T&T dentro del marco de la educación superior?

Me gustaría conocer si en CONACES se creó la sala T&T y cuáles son sus directrices?

225. El control que hacen al cumplimiento de los tiempos de los trámites en CONACES y a sus debidos procedimientos con transparencia.

Los planes de capacitación y de acompañamiento a las IES.

226. Como se van a implementar las reformas al proceso de registro calificado y acreditación de alta calidad tanto para programas como Institucional

227. Cuáles serían los trámites para la apertura de una nueva sede de la Universidad en cualquier lugar del territorio nacional

228. A profundidad el registro calificado

229. Registro Calificado

230. Los criterios de análisis y evaluación de las salas evaluadoras y esto frente a los informe de Pares Académicos, ya que denotan poco o nada de articulación entre estas dos evaluaciones.

231. Ninguno

232. Apoyo a las IES en temas de internacionalización de currículos.

233. Proyectos o metas establecidos para cada vigencia

234. Ninguno



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 112 de 192

235. Actualizar de forma permanente a la IES de las fases o estados de los procesos de aseguramiento de la calidad
Capacitación a las IES respecto a los procesos de aseguramiento de la calidad en especial aquellos de seguimiento en la plataforma del MEN (presencial y virtual).
236. En particular la percepción es de una entidad que agrega poco valor a las IES y desconozco las razones, máxime cuando las IES cumplimos con los normado.
237. Un listado sencillo de todas las solicitudes de registro calificado que se tramitan en el ministerio de tal manera que permita a las Instituciones interesadas, ver ese flujo de solicitudes como una tendencia en la nueva oferta académica del país y por región.
Conocer aciertos y desaciertos de procesos de registro calificado, diferenciando nombre del programa y región, que sirvan de referentes para que las demás IES puedan mejorar y prepararse más, esto va más dirigido a IES que están en proceso de crecimiento y posicionamiento.
238. Estadísticas periódicas de comportamiento de contextos educativos y tendencias del mismo desde el punto estadístico
239. origen de las iniciativas y disposiciones legales
240. Nos parece importante que tanto la gestión y labor del CESU y del SUE sea visibles que se tengan acceso a actas y acuerdos de manera ordenada, que permita pernear la información a las organizaciones.
- Datos permanentes y estadísticos de los procesos de ante las salas, claridad de quienes son parte de la salas de conaces.
241. Indicadores y cifras de Educación Superior
242. Por ahora no tengo tema
243. Los tiempos de respuesta a Registros Calificados.
244. Avances en proceso de regularización de toda la información existente en la plataforma SPADIES
245. Articulación en la gestión entre el CNA y el MEN
246. Nuevos trámites respecto a registro calificado, acreditación de calidad.
247. Procesos de acreditación de alta calidad
248. Sería importante conocer aspectos relevantes, característicos en materia de Investigación y extensión de acuerdo a los niveles de formación ofrecidos por las IES.
249. Todo lo referente a capacitación de pares académicos, y conformación de IES.
250. Procesos de Investigación para formación Técnica y Tecnológica
251. Las nuevas políticas y procesos de cambio.
252. Ninguno
253. Las acciones que realice en torno al fomento y el acompañamiento de la educación superior. Pensamos que ellas debería ser la meta para mejorar la educación y vista desde un ascendente continuo desde todas las funciones sustantivas y las múltiples acciones que se deben llevar a cabo en el proceso educativo con miras a la evolución en busca de la calidad y la pertinencia para nuestra sociedad colombiana.
254. cambio de carácter de institución universitaria a universidad



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 113 de 192

255. Indicadores e informes comparativos de instituciones similares
256. Nueva reglamentación y reglamentación vigente
257. Ninguno
258. Cómo funcionan las salas para registros calificados, especialmente para universidades que son de las regiones apartadas del centro del país.
259. Educación Superior
260. Capacitaciones en sistemas de información.
261. Criterios para otorgar la vigencia de la acreditación institucional y de programas.
262. Gestión de recursos para la IES públicas
263. Los pasos y que hubiera una información más concreta cuando los procesos se demoran, pues generan mucho traumatismo en el desarrollo de los programas cuando son reformas y en promoción institucional cuando son nuevos.
264. Cuándo será el proceso de socialización nacional de los nuevos lineamientos para acreditación de programas e instituciones. Cómo va ser el proceso de quienes ya habíamos iniciado con los anteriores lineamientos.
265. ¿Cuáles son los tiempos de respuesta de las solicitudes de Registro Calificado y Renovación de Registro Calificado? ¿Qué pasa con los tiempos de modificaciones?
266. Conocer cómo funciona la oficina de atención al ciudadano para que las consultas y sus respuestas sean más efectivas, eficaces y eficientes.
267. Proyección y elaboración de resoluciones
268. Mayor claridad de los tiempos que tiene el MEN para dar respuesta a las diferentes solicitudes y, en algunos casos, claridad cuando se presenta alguna novedad con el sistema o el proceso
269. Que los proyectos normativos y las novedades normativas del MEN o de cualquiera de las asociaciones, lleguen a los correos electrónicos.
270. TODO LO RELACIONADO CON LAS ACTUALIZACIONES QUE DEL TEMA SE DERIVEN.
271. Ampliar la divulgación de convocatorias para la selección de pares académicos.
272. El procedimiento para la solicitud de revisión de condiciones de calidad institucional en el marco del nuevo Decreto 1280.
273. Mayor difusión y claridad en los procesos de selección de pares SACES (Registro Calificado), cabe aclarar que la selección de Consejeros CNA es más difundida y clara. Cuáles son los indicadores de gestión del MEN?
274. - Calendario de capacitaciones sobre el Decreto 1280 de 2018
275. Socialización del nuevo Decreto 1282 de 2018
Asesoría para la acreditación de programas académicos
276. Registro Calificado para Especializaciones Técnicas
277. Un poco más sobre Inspección y vigilancia.
278. Más capacitaciones en Anexos técnicos
279. Capacitaciones permanentes de las implicaciones de la nueva normatividad.
Claridad del uso de la propuesta de los referentes de calidad.
Estructura de la propuesta de integración de los Sistemas de Información.
Tiempo en la expedición de las resoluciones.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 114 de 192

280. Todo lo relacionado con el nuevo decreto de SAC. Su implementación, sus tiempos.
281. los resultados de las acreditaciones de otras entidades que sirvan de ejemplo para que instituciones pequeñas como las nuestras puedan conocer los pasos para adquirir la acreditación en alta calidad.
282. convenios interadministrativos
283. Temas de Educación Superior
284. Fomento de la virtualidad y gratuidad.
285. Para emisión de las resoluciones, una vez presentado un recurso de reposición, los evaluadores de la sala son los mismos o se delega en otros funcionarios?
286. Por el momento creo que los procesos y procedimientos que ofrecen son claros
287. Cronogramas de reuniones de la sala CONACES
288. Registros calificados para una nueva institución.
289. Indicadores de gestión del periodo pasado.
290. Coherencia entre los informes derivados de la visita de verificación de condiciones de la calidad de las IES por parte de los Pares frente a las decisiones tomadas por la sala
291. Estado de avance de las gestiones que se adelantan para resolver la situación financiera de las Universidades públicas
292. Fechas y tiempo de respuestas en los diferentes tipos de solicitudes
293. Su organización y disposición para atender solicitudes oportunamente. Es decir, que las Instituciones de Educación Superior puedan conocer la estructura orgánica e instancias a las cuales se pueden dirigir directamente.
294. Ninguno
295. El sistema de calidad y de mejoramiento continuo.
296. Asistencia técnica para los temas de docencia servicio y en general de los programas de salud
297. La gestión de los recursos financieros
298. Plan de Acción o desarrollo encaminado al fortalecimiento de la educación Técnica y Tecnológica
299. Por el momento no se presentan inquietudes.
300. el manejo completo de la plataforma SACES
301. Me gustaría saber acerca de la Gestión del MEN en el apoyo a las IES para la ejecución de convenios y el resultados en la ejecución de los mismos.
302. Sobre la implementación de las normas de aseguramiento de calidad (Registros Calificados y Acreditaciones).
303. Tramité de cambio de periodicidad de admisión en las IES.
304. Participar en la construcción de lineamientos para acreditación de programas. Operatividad del decreto 1280, dado que las IES estamos en una especie de "limbo"
305. Normatividad
306. QUE SE DEBE TENER EN CUENTA PARA RECIBIR UN PROGRAMA ACREDITACION DE ALTA CALIDAD?
307. Están muy bien presentados en la web



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 115 de 192

- 308. La gestión de firma y publicación de resultados de registro calificado.
- 309. Las acciones que en materia de política tome el Ministerio, especialmente en lo relacionado con Educación Superior.
- 310. Me gustaría conocer un poco más sobre los sistemas de información del MEN, de qué manera se ajustan a los cambios en la normatividad sobre los procesos de aseguramiento de la calidad y por qué razón en ocasiones pareciera que no conversan algunos procesos entre sí, por ejemplo si un programa que obtuvo de manera automática la renovación del registro calificado, teniendo en cuenta que obtuvo la acreditación en alta calidad, por qué la resolución del mismo no se carga inmediatamente
- 311. Transición al nuevo decreto de SAC
- 312. Conocer de manera actualizada el estado de los procesos de los programas con mayor exactitud en tiempos.
- 313. Nos gustaría conocer específicamente sobre el apoyo que se brinda a la IES a través de la Dirección de Fomento a la Educación Superior.
- 314. Informes de gestión sobre tendencias de negaciones de registro calificado.
Guías orientadoras actualizadas sobre cada condición de calidad con los respectivos cuadros maestros, utilizando ejemplos.
- 315. Cumplimiento Planes de Fomento a la Calidad
- 316. Cómo funcionan las salas y como toman decisiones los miembros de las mismas. Muchas veces las decisiones no son coherentes con la información enviada por las IES y con la información de pares académicos.
- 317. El seguimiento interno de los procedimientos para la renovación de registros, en particular cuando ocurren reformas curriculares y también de acreditación de programas
- 318. Acciones frente a necesidad de mejorar en los tramites principalmente lo relacionado con pares y evaluación de salas
- 319. Los relacionados con fomento
- 320. Comportamiento de la demanda para programas específicos de la Educación Superior
Cuáles serán las carreras del futuro?
- 321. Los eventos organizados por región y la pertinencia de estos en cuanto a frecuencia respecto de las necesidades de las IES.
- 322. Ninguno
- 323. Desarrollo de proyectos educativos en las regiones, para mejorar de la cobertura y la de la calidad de la educación en las regiones, para garantizar la permanencia estudiantil y la productividad educativa.
- 324. Las alternativas de formación o cursos de capacitación para las IES
- 325. Registros Calificados y Acreditación.
- 326. Gestión en la aplicación de las nuevas exigencias- de las normativas de calidad
- 327. Trámite de PQRS frente a solicitudes realizadas en el VUMEN, ejemplo reformas estatutarias.
- 328. Ninguno
- 329. Estrategias establecidas de interacción e impacto en el acompañamiento del MEN para el fomento de las IES



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 116 de 192

- 330. Fomento política instituciones virtuales
- 331. Cómo se revisa la completitud de los procesos de registro calificado.
Manejo de anexos técnicos en salud.
Designación de pares académicos
- 332. el orden de los procesos y los tiempos que se invierten en ellos. Como se manejan los procesos de evaluación y la diferenciación que existe de una formación tecnológica, de una formación universitaria y de una formación técnica. pareciera que todos tienen los mismos parámetros de evaluación y certificación
- 333. Recibir más circulares informativas
- 334. Conocer los procesos que las diferentes dependencias del MEN llevan a cabo, con el objetivo estar enterados a quien nos podemos dirigir en un tema específico
- 335. Conocer los procesos que las diferentes dependencias del MEN llevan a cabo, con el objetivo estar enterados a quien nos podemos dirigir en un tema específico
- 336. Los tiempos reales de los trámites.
- 337. Los programas de fomento de la educación superior que tiene previsto el MEN realizar a corto y mediano plazo.
- 338. Ninguno
- 339. Los procesos de AUDIT así como ser una de las universidades pioneras para el diseño e implementación del sistema para el mejoramiento de la calidad educativa
- 340. Referentes de Calidad
- 341. Conocer los procesos que las diferentes dependencias del MEN llevan a cabo, con el objetivo estar enterados a quien nos podemos dirigir en un tema específico
- 342. Conocer los procesos que las diferentes dependencias del MEN llevan a cabo, con el objetivo estar enterados a quien nos podemos dirigir en un tema específico
- 343. Conocer los procesos que las diferentes dependencias del MEN llevan a cabo, con el objetivo estar enterados a quien nos podemos dirigir en un tema específico
- 344. Conocer los procesos que las diferentes dependencias del MEN llevan a cabo, con el objetivo estar enterados a quien nos podemos dirigir en un tema específico
- 345. Ninguno
- 346. tiempos que tiene el Ministerio para la resolución de necesidades y/o requerimientos por parte de las IES
- 347. Construcción de los actos administrativos y formación de los consensos administrativos y académicos de la IES
Determinación de los criterios para asignar apoyo presupuestal a las IES
- 348. Implementación del decreto 1280 de 2018
- 349. Tiempos de respuesta en procesos de RC y AC
- 350. a) Coordinación sobre los procesos de articulación entre los procesos de registro calificado y los procesos de acreditación de alta calidad.

b) Convocatorias en las que puede participar la Universidad



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 117 de 192

c) Proceso de implementación de la nueva normatividad.

351. Nos gustaría más capacitaciones a la comunidad académica y apoyo en todo.

352. Marco legal frente al Decreto 1280 de 25 de julio de 2018 con el nuevo gobierno.

353. LA ACTUALIZACIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD Y LOS CRITERIOS Y LINEAMIENTOS PARA SU APLICACIÓN EN LO ACADÉMICO Y EN LO ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO.

EL APOYO A LA MOVILIDAD DOCENTE Y ESTUDIANTIL CON INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE OTROS PAISES.

354. PUBLICACIÓN O ENVÍO A LAS INSTITUCIONES SOBRE CRONOGRAMA DE LOS DIFERENTES PROCESOS Y CUMPLIMIENTO DEL MISMO, HAY MUCHA DEMORA EN LA REALIZACIÓN Y FIRMA DE LAS RESOLUCIONES

355. Como realiza el seguimiento y evaluación de los servicios que tienen tercerizados.

356. Procesos de normatividad de educación superior.

357. Ninguno

358. Resultados de registros calificados y acreditación de alta calidad.

359. Todo lo relacionado con el Decreto 1280 de 2018

360. Ciclos propedéuticos

361. En el reglamento del SUE expedido por el MEN, se dice que el Comité Ejecutivo del SUE reglamentará los capítulos regionales. Quisiera saber si ya se ha expedido esa reglamentación y, si no se ha hecho, qué se podría hacer.

362. Proceso de revisión de documentos en la sala de Conaces.

363. El seguimiento de los trámites.

El criterio de lectura de las condiciones de calidad. Trámites similares con documentación similar: pasa un programa y el otro lo devuelven. Eso indica que no hay un criterio unificado de revisión.

El aval de los anexos técnicos para la docencia servicio está centrado en una única persona de la Sala de Salud y no es fácil acceder a su agenda.

Los tiempos de respuesta, trámites de hasta dos años de duración sin ninguna respuesta del MEN.

364. Ninguno

365. Si tienen asesores o herramientas que permitan acompañamiento o revisión previa de la información para que se corrijan los aspectos que pueden hacer que los registros cuando sean evaluados no sean aprobados, el esfuerzo en tiempo y recursos son altos, hemos llegado hasta visitas de pares académicos, se hacen todas las correcciones y pensamos todo está bien y el auto que llega es negativo, a veces la comunicación no es de doble vía, y no hay a quien preguntar o interpretar realmente que es lo que se busca o que quieren se subsane el MEN, sobre todo para una IES que está naciendo como es nuestro caso.

366. Capacitación y actualización en diferentes procesos académicos y administrativos, para adoptar dentro de la institución la actual normatividad y procedimientos propios de la prestación del servicio educativo.

367. Un poco más del sistema de acreditación y la nueva legislación del decreto 1280

368. Ninguno



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 118 de 192

- 369. Indicadores de visitas de acompañamiento.
- 370. implementación decreto 1280
- 371. El tiempo de un proceso, especialmente, cuando hay cambio de gobierno. Por ejemplo, para dar respuesta de un proceso, Hay procesos que se completó Comentarios del Rector en junio de este año y aún estamos (mediados de octubre) sin tener respuesta.
- 372. Términos de respuesta en los estados para las contestaciones de la IES.
- 373. Tiempo que tarda la generación de la resolución de registro calificado y renovación del mismo.
- 374. Ninguno
- 375. todos los procesos relacionados con renovación en cuanto a procesos físicos como digitales
- 376. Saces
- 377. *Registro calificados (Solicitados, y anteriormente otorgados)
- 378. Los canales de comunicación y articulación con las Instituciones de Educación Superior privadas a fin de hacer seguimiento a los trámites y propender por una mejor actualización en relación con los mismos
- 379. todo lo relacionado con la gestión en materia de registro calificado y renovación de programas que permita mayor eficiencia en la gestión de todos
- 380. El directorio de los secretarios de sala actualizado, al igual de las personas encargadas de proyectar las resoluciones, para tener información a la mano. Los tiempos que se toma el ministerio en los pasos internos de la elaboración y proyección de las resoluciones de RC y acreditación, para calcular el tiempo en que se tendrá las resoluciones para poder hacer las respectivas socializaciones y publicaciones.
- 381. Avances en los últimos años de los procesos de calidad
- 382. Todo está claro por el momento.
- 383. Cómo apoyará el área de fomento a las instituciones en el proceso de transición hacia la implementación del nuevo modelo de calidad de la educación superior?
- 384. para la fuerza pública específicamente - lo pensado por parte del MEN para el fortalecimiento de la calidad de la IES de la fuerza pública
- 385. - Trámites de registros calificados
- Normatividad Vigente en Educación
- 386. evaluación del sistema de gestión
- 387. CURSOS DE PARES ACADEMICOS
- 388. Fomento
- 389. - Apoyo a la IES Técnicas Profesionales
- 390. Como implementan el gobierno corporativo y la política de gobierno digital.
- 391. Que se informe concretamente el tiempo para la expedición de las resoluciones (cuando he llamado me han informado que está en trámite pero ya vencieron los 5 meses).
- 392. la posibilidad de tener acercamientos con los funcionarios cuando no es posible contactarlos por medio de plataforma, teléfono o correo a pesar de que puedan pasar incluso meses de espera en algunos trámites.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 119 de 192

393. Resultados de las políticas de fomento a IES técnicas profesionales. Procesos de cambio de carácter académico autorizados y los tiempos de respuesta de dichos procesos. Incentivos a los programas técnicos profesionales en funciones sustantivas. Acompañamiento de procesos de registros calificados en regiones vulnerables que sean pertinentes. Políticas de fomento para que las IES técnicas profesionales realicen procesos de Acreditación. Políticas que incentiven la educación en programas técnicos profesionales, entre otras.

394. ¿Qué tema le gustaría conocer de la gestión del MEN?

El apoyo para programas de Licenciatura Infantil.

El Estado, como apoyo a la excelencia, debería de dejar una importante partida presupuestal para otorgar becas a estudiantes que deseen cursar licenciaturas en educación infantil, dada la carencia de profesionales en esta área del conocimiento y de la necesidad de llegar con un alto grado de profesionalismo a la formación en la primera infancia.

395. conocer los procesos de participación activa de los diferentes medios frente a los nuevos proyectos formulados para el fortalecimiento de los sistemas de control de las IES.

396. El acceso a la educación superior teniendo en cuenta la equidad

397. Fortalecimiento de la eficiencia y transparencia de la gestión en la educación superior

398. Considero que todos están muy bien documentados, sin embargo en calidad se debe trabajar en la Instituciones de Educación Superior y en el MEN, la calidad es el trabajo de excelencia en el día a día.

399. Avances en tecnología

400. fomento de la calidad

401. seguimiento virtual

402. - Socialización del decreto 1288 de 2018

- socialización de lineamientos para registro calificado y acreditación de alta calidad conforme el Decreto 1280 de 2018

403. ¿cómo es la acreditación institucional, su método

404. Actualización del Decreto de Sistema de Aseguramiento

Gestión de Conaces

Articulación CONACES y CNA

405. Criterios utilizados en la distribución de la equidad

406. Capacitaciones frente a registro calificado, plataformas, SNIES y demás sistemas de información que debemos alimentar como IES.

407. El apoyo económico que se brinda por parte del Ministerio a estudiantes de programas de postgrado, y facilidades que se brindan para acceder a becas en el exterior, también para programas de postgrado.

408. Fomento a la Educación Superior

Normatividad sobre Aseguramiento de la Calidad

409. Me gustaría conocer el nivel de avance de los procesos de las instituciones dentro del MEN, sería interesante tener la oportunidad de conocer el recorrido y las dependencias en



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 120 de 192

donde se encuentran los expedientes en la fecha que la institución consulte, una especie de seguimiento al proceso en tiempo real.

410. implementación del decreto 1280 2018 y su reglamentación.

411. manejo de las plataforma de gestión, que tanta accesibilidad ha tenido la IES. De igual forma, notificaciones en cuanto al registro de información en la plataforma, como son resoluciones de acreditación o registro calificado una vez estas sean aprobadas.

412. Procesos de la subdirección de calidad

413. apoyo a los sistemas de aseguramiento de la calidad de las distintas universidades

414. El nuevo proceso para solicitar registros calificados.

415. Convalidaciones en la Educación Superior

416. El nuevo programa para los estudiantes pilos.

417. Sugiero que se realicen socializaciones de los cambios en resoluciones o procedimientos, etc... Así como antes se hacía, si es por presupuesto, se puede realizar conferencias virtuales por departamento o por x número de Universidades.

418. 1. Conocer el porcentaje de avance en cada estado del proceso de registro calificado y de acreditación. Los procesos en varias ocasiones se estancan en una de las etapas y se desconocen las razones de las demoras.

419. Capacitaciones sobre la implementación de las nuevas regulaciones sobre los procesos de acreditación (Condiciones Institucionales - Programas)

420. Proceso de acompañamiento para la adecuada implementación del Decreto 1280 de 2018 y el acuerdo 01 del CESU

421. Normatividad y asesorías en acreditación de los programas académicos.

422. Cifras de Gestión de Rc y Acreditaciones

423. Con la modificación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad nos gustaría saber cómo se va a programar la transición para la entrada en vigencia del Decreto 1280 y los cambios que tendría a nivel de sistemas de información y de gestión.

Modelos de capacitación de pares académicos, procesos de selección de pares.

424. Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

425. Procesos de aseguramiento de la calidad, autoevaluación y mejoramiento de procesos en el MEN.

426. Trámite de aprobación de actos administrativos y sus respectivos tiempos

Frente a la pregunta “Que tema le gustaría evaluarle al MEN” las personas jurídicas o IES respondieron de con las siguientes sugerencias:

1. 1. Articulación MEN con Ministerio de Salud

2. tiempos de entrega de respuestas

2. Ninguno

3. Número de registros calificados evaluados, tiempos de respuesta y resultado final del proceso



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 121 de 192

4. El trabajo de las salas cuando se inicia el trámite de un nuevo registro calificado en una institución universitaria
5. Concordancia entre los decretos de aseguramiento, la calidad de la gestión
6. su objetividad.
7. COHERENCIA, EQUIDAD, IGUALDAD Y JUSTICIA EN LOS INDICADORES DE CALIDAD, TODOS MEDIDOS IGUAL.
- INDICADORES CUANTITATIVOS Y OBJETIVOS QUE NO SE PRESTEN A INTERPRETACIONES DE LOS PARES.
8. Tiempo de respuesta de la visita de pares luego de cumplir con la autoevaluación.

Atención de funcionarios.

9. Gestión de apoyo social para Educación Superior en Proyectos futuros que reemplacen a Ser Pilo Paga
10. Ninguno
11. Los procesos de selección y formación de pares, así como los establecidos para la conformación de las salas CONACES.
12. Eficacia de la Comunicación entre CONACES-CNA
Sistemas de Información del MEN.
Estadísticas actualizadas del Sistema de Educación Superior Colombiano, de manera que permanentemente las IES podamos consultar en línea, los principales indicadores académicos (número de programas por nivel de formación y por área de conocimiento, profesores por institución su nivel de formación y producción académica, grupos y semilleros de investigación por institución, número de instituciones públicas y privadas y estado de las mismas en el sistema de aseguramiento de la calidad)
13. La coherencia entre las propuestas de cada Plan de Gobierno con la fundamentación del Sistema de Educación Nacional.
14. la oportunidad
15. El sistema de evaluación de las salas y los tiempos de respuesta.
16. Procesos de registros calificados
17. Tiempos de respuestas a las solicitudes
18. Ninguno
19. La atención al cliente, que somos entre otros, las Instituciones
20. Medición de intertemporalidad en los sistemas de información
21. la Gestión de los registros calificados
22. idoneidad del personal contratado para la evaluación de completitud de las solicitudes realizadas.
23. El ejercicio de aseguramiento de la calidad
24. Las opciones de los desplegables son suficientes
25. Seguimiento a los tiempos de respuesta.
Sincronización de la información de los diferentes sistemas de información CNA, SACES, SNIES y con demás sistemas de información del estado como SIGEP
26. el proceso de registro calificado



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 122 de 192

27. Oportunidad en las respuestas a solicitud y el nivel de claridad de las mismas
28. Atención oportuna vía telefónica
29. Ninguno
30. Los procedimientos internos de inspección y vigilancia.
31. Procesos de socialización de políticas y proyectos, recepción de observaciones por parte de la comunidad académica y la comunidad en general, actualización de las políticas a partir de las observaciones recibidas, y emisión de políticas y proyectos definitivos.
32. la oportunidad en los procesos de convenios
33. Tiempos de respuesta a los trámites, sin necesidad de colocar derechos de petición
34. En relación a registro calificado, sería importante conocer una estadística global de como los están evaluando las IES al Finalizar estos procesos, es decir más visibilidad de la información de trámites, aprobaciones, negaciones entre otros, sin afectar la imagen claro está de ninguna IES (Estadística Global)
35. Estatutariamente es el MEN el que evalúa a las IES y no las IES al MEN
36. Aseguramiento de la Calidad.
37. Procesos de registros calificados
38. Pertinencia en la oferta educativa regional propuesta desde el estado de acuerdo con la articulación con el sector productivo, las necesidades del país y las proyecciones de crecimiento nacional.
39. El cumplimiento de los ciclos, la respuesta a las IES sobre trámites, el sistema SACES.
40. Aseguramiento de la calidad
41. - Si tiene o no en cuenta las sugerencias que le hacen las IES y cómo intenta incorporarlas
42. Proceso interno para tramitar acreditaciones.
43. Sería importante evaluarle al MEN los incentivos a la educación superior, criterios de apoyo y promoción para la educación superior, financiamiento de proyectos y otros apoyos a las IES.
44. El proceso de otorgamiento y renovación de registros calificados y acreditaciones de programas académicos
45. Tiempos de respuesta a procesos
46. Unidad de criterios entre los pares y entre las salas de CONACES, pues los conceptos son contradictorios dependiendo de la sala y de los evaluadores.
Aclarar más temas relacionados con docencia servicio y visitas a los escenarios de práctica
47. Gestión de Inspección y Vigilancia
48. incentivos y plan de incentivos a empleados públicos.
49. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS PARA CULMINACIÓN DE TRÁMITES
50. OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO
51. EL funcionamiento del Consejo Nacional de Acreditación
52. La eficiencia. Creo que es lo más importante y la aplicación de las normas sin cambiarlas tan rápido, porque a veces no se han implementado y ya el Ministerio está pensando en cambiarlas.
53. Prontitud en las respuestas



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 123 de 192

54. Tiempos de respuesta y acompañamiento
55. Marco Estratégico
56. Funcionamiento de la Plataforma.
En la plataforma CNA no están registrando la información oportunamente, nos llega la resolución de acreditación y no aparece en plataforma.
La estabilidad de la plataforma, subimos información de una condición para acreditación y la información desapareció, pero además nunca se pudo volver a subir.
Efectividad del cumplimiento de las políticas
Efectividad en el cumplimiento de las políticas de calidad
57. Servicio al cliente.
58. Educación superior rural
59. Programas dirigidos a estudiantes de bajos recursos económicos
60. Plataforma SACES
61. Tramite de generación y proyección de actos administrativos
62. Los procesos de las convocatorias realizadas
63. OPORTUNIDAD PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS
64. Cumplimiento de las actividades estipuladas en la circular de los ciclos.
65. Tiempos de respuesta en la solicitudes de renovación y solicitud de registros calificados
66. La gestión de recursos centrales para educación
67. Oportunidad de respuestas antes las peticiones realizadas
68. Ninguno
69. Tiempos salas conaces
70. Ninguno
71. Atención al ciudadano permitiéndole el ingreso al contacto directo con los funcionarios para conocer e informar a quien esté atendiendo al ciudadano los problemas y dificultades que se presentan a través de otros medios.
72. 1. No, es necesario establecer un tema a evaluar, debido a que las herramientas establecidas son pertinentes.
73. EL GRADO DE EQUIDAD EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR UBICADAS EN LAS REGIONES Y EN PEQUEÑAS CIUDADES.
74. Definiciones a diversas solicitudes.
75. Posibles conflictos de intereses de pares evaluadores y de miembros de salas.
76. Sistema Spadies.
Snies.
Mide.
77. Los tiempos de entrega de resultados finales de los diferentes procesos.
78. 1. Tiempos de respuesta de los procesos de acreditación.
79. La gestión propia de recursos
80. eL ACOMPAÑAMIENTO A las IES, EN MATERIA DE RENOVACIONES, Y ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS.
81. Selección de pares académicos.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 124 de 192

82. Pertinencia de la Ley 30 de 1992 en los contextos actuales de la educación en el país
83. la eficiencia.
84. los sistemas de información como SPADIES y SNIES
85. La gestión de ayuda económica a los estudiantes para ingreso a la Educación Superior. El Cambio de denominación a los programas Tecnológicos, al solicitar las renovaciones de Registro Calificado.
86. El Plan Maestro de Regionalización de la Educación Superior
87. La gestión de las salas
88. Procedimiento para la aprobación de los Registros Calificados de los Programas Académicos.
89. La efectividad de las políticas establecidas en cada gobierno.
90. Ninguno
91. Su información estadística que apoya la educación superior
92. Ninguno
93. La eficiencia de sus procesos y procedimientos y la oportunidad de la información estadística que genera.
94. Ninguno
95. Los proyectos de acompañamiento del MEN
96. Mecanismos de selección de pares.
97. Acompañamientos a las IES
98. Los Registros calificados y su cumplimiento en las fechas determinadas en el cronograma
99. Tiempos y oportunidad de respuesta
100. Ninguno
101. Desarrollo reglamentario del Decreto 1280 de 25 de julio de 2018
102. Las salas
103. En la actualidad de evalúan todos los temas que son de interés para las IES
104. Su nivel de atención al cliente
105. Impacto sobre las estrategias para la el fomento y desarrollo de la Educación Superior
106. Tiempos salas conaces
107. El Ministerio le exige a las IES exactitud en las fechas asociadas a los diferentes trámites pero el Ministerio No responde los mismos trámites dentro de las fechas definidas. Sería bueno evaluar el cumplimiento de tiempos en los tramites del Ministerio
108. Nos gustaría evaluarle al MEN:
Su capacidad de interactuar con actores del sistema educativo diferentes a las Instituciones acreditadas de alta calidad y, también la eficiencia en la implementación del nuevo decreto.
109. Efectividad en la prestación del servicio y capacidad de respuesta
110. El banco de pares y su asignación, capacitación de los mismos y reconocimiento. Reformas a la normatividad especialmente en el área de las licenciaturas y el ofrecimiento de programas virtuales, convenios para visibilidad de las universidades en el exterior con mediación del MEN, desarrollo de eventos en región, estímulos a las IES, reforma a la normatividad en materia de educación, programa ser pilo paga y financiación de estudiantes con ICETEX



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 125 de 192

111. Los tiempos de los procesos que se vuelven lentos muy lentos
112. El cumplimiento de los tiempos propuestos para dar respuesta a las IES
113. Profundización en los diálogos con las IES especialmente las acreditadas.
114. La política de aseguramiento de la calidad.
115. El cumplimiento de los tiempos fijados para los trámites.
116. El tema al acceso a los nuevos sistemas de información con respecto a los cambios y tiempos.
117. Su capacidad de atender de manera eficiente y en tiempos adecuados, a los requerimientos de las IES.
118. Sistemas de información
119. Oportunidad en las respuestas
120. El fomento a la educación superior
121. Ninguno
122. La información suministrada por medios virtuales sobre el seguimiento de los procesos de registro calificado.
123. Los resultados de las acciones, gestiones y apoyos para con las Instituciones de Educación Pública, por regiones en relación con la cobertura y la calidad...
124. La forma como se evalúan los programas presentados para el registro calificado
125. La oferta de capacitación y actualización en los diferentes procesos de aseguramiento de la calidad.
126. El funcionamiento de la plataforma SNIES
127. El servicio al usuario
128. Evaluar la calidad de sus procesos.
129. tramites de solicitud y registro
130. Las asistencias técnicas y la gestión de los delegados de la ministra en los consejos directivos
131. Me gustaría evaluar la eficiencia en la calidad y tiempo de respuesta de las peticiones.
132. La selección de pares y los tiempos de respuesta.
133. La objetividad y transparencia de las salas de CONACES
134. el funcionamiento de la plataforma SACES
135. La evaluación al MEN debe estar relacionada con la eficiencia al resolver los trámites que la institución debe adelantar ante ese ministerio. La manera como asesora y acompaña a la institución en la búsqueda de la calidad educativa. La eficiencia, en tiempos y en claridad, en la respuesta a las solicitudes y consultas que hace la institución
136. La atención telefónica por parte de sus colaboradores
137. Fomento de la Educación Técnica y Tecnológica.
138. Los tiempos que se toman por represamiento de la información en la unidad de aseguramiento
139. La atención al ciudadano (no contestan los teléfonos)
140. - Tiempos de respuesta en la emisión de resoluciones para registro calificado y acreditación.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 126 de 192

- Articulación del MEN con los diversos sistemas de información que están ligados con la educación superior y básica.
- 141. Eficiencia en sus procesos de resolución de los registros calificados.
- 142. El tiempo tan extenso para las respuestas de los trámites asociados al registro calificado.
- 143. Se debe iniciar un nuevo levantamiento de requerimientos en cuanto a las variables caracterizadas para definir las listas de los campos de los formularios, esto en línea a lo escrito en el primer campo de este formulario, donde se hace mención de los términos empleados bajo las lógicas y cosmovisiones de los pueblos originarios.
- 144. Más que evaluarle al MEN, es evaluarnos como sector de Educación cómo fortalecemos la productividad del país.
- 145. El impacto que ha tenido la gestión del MEN sobre el desarrollo del sector de educación superior.
- 146. La gestión relacionada con la atención al cliente
- La gestión relacionada con los proyectos que se proponen desde el MEN para fortalecimiento de la región
- La gestión de las convocatorias para participación de las IES regionales, junto con los beneficios para construir región
- La gestión del desplazamiento o la presencia institucional del MEN en la región y no las decisiones desde el nivel central de Colombia
- La gestión de los procesos de fomento y desarrollo colectivamente entre el MEN y las IES regionales
- La gestión de las estrategias de acompañamiento que posee y otorga el MEN a las IES de región
- 147. La necesidad y justificación de estar cada tres meses solicitando la expedición del Certificado de Representación Legal y además su costo. Debería ser un proceso realizado por la web y de manera gratuita.
- 148. Amigabilidad de los Sistemas de Información
- 149. la falta de comunicación con el men a las instituciones
- 150. Que están haciendo frente a esta Institución que es SUI GENERIS y está condenada a morir por la negación de los registros calificados resultado de los manejos irregulares del DNE Y SAE SAS.
- 151. resultados de gestión
- 152. Los procesos de convocatoria de CONACES y el CNA
- 153. • Resultados de los proyectos estratégicos del MEN
- Los tiempos establecidos para la aplicación de la normativa existente y expedición de actos administrativos.
- 154. Agilidad y coherencia en los trámites
- 155. Calidad de los miembros de las CONACES
- 156. la pertinencia de los procesos teniendo en cuenta la naturaleza y especificidad de la IES
- 157. Procesos de Acreditación
- 158. Por el momento nada.
- 159. El proceso de expedición de los registros calificados



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 127 de 192

160. Gestión ante el gobierno central sobre las políticas de educación superior y financiación para el sector.
161. Acreditación y Renovación Registro Calificado
162. Ninguno
163. las salas del conaces
164. El programa Ser Pilo Paga.
165. tiempos de trámite
166. La agilidad y pertinencia en la aprobación de registros calificados en relación con las expectativas de diversificación de la oferta y del aumento de cobertura
167. Consideramos que se encuentran en los ítem anteriores
168. El grado de apropiación de los líderes de los procesos con relación a los trámites y procedimientos de la IES de carácter regional.
169. Oportunidad
170. ATENCION
171. Los criterios a tener en cuenta para los procesos de renovación de registros calificados.
172. Actualización y publicación de normativas.
173. *Los tiempos de duración de cada proceso
- *Aclaración de dudas
- *Gestión de la aprobación de registros calificados y acreditación de todo el país.
174. Las estrategias de fomento para garantizar la calidad en las IES
Procedimientos y técnicas de evaluación ante la solicitud de procesos de registros calificados y acreditación
175. Ninguno
176. La idoneidad de los pares que se escogen
177. Ninguno
178. Tiempos de respuesta a las solicitudes radicadas en el SACES
179. Oportunidad y precisión en las solicitudes.
180. sistemas de información snies
181. Eficacia y eficiencia en los procesos a cargo
182. Agilidad en trámites
183. Ninguno
184. El conocimiento real del sistema educativo superior de sus mandos medios.
185. Continuar mejorando en la prestación del servicio.
186. Calidad de atención del personal
187. En términos generales todo se evalúa en cuanto a trámites.
188. Tiempos y efectividad en las respuestas.
189. Indicadores utilizados para asignación de recursos de la Educación Superior.
190. Tiempos de respuesta a las solicitudes y mecanismos para atender las inquietudes. Otro aspecto es la comunicación con el MEN.
191. El funcionamiento de las Salas de CONACES.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 128 de 192

- 192. La calidad de los conceptos emitidos por las Salas CONACES
- 193. La elaboración de nuevas normas
- 194. Procesos de Renovación de Registros calificados
- 195. El ministerio tiene como propósito elevar los niveles de calidad de la educación básica, media y superior. Una manera de evaluar su gestión sería a través de los resultados de formación de los estudiantes, sin embargo éstos no se logran en el corto plazo dado las características de este servicio, por lo que solo se puede evaluar en el mediano plazo.

Plantearía medir su gestión en Educación Superior, a través lograr la integración y armonización de los procesos de Registro Calificado con los de la acreditación, en coherencia con las tendencias internacionales de calidad. En la medida que esto se logre, la evaluación para el MEN será mejor y los resultados para la educación en Colombia serán mejores.

- 196. Implementación del Plan Decenal de Educación.
Implementación del Programa Colombia Bilingüe.
Apoyo a la formación pos gradual (maestría y doctorado) a la comunidad en general.
Estrategias de permanencia educativa en todos los niveles educativos.
Alcance de la política de inclusión educativa.
- 197. Es muy importante poder determinar la forma como el MEN planea y desarrolla los diferentes decretos y la manera como se socializa con el sector.
- 198. Ninguno
- 199. ALCANCE
- 200. A veces las plataformas tecnológicas entorpecen las solicitudes realizadas.
- 201. Estamos realizando tramites de acuerdo con los procesos planteados, no tenemos solicitudes especiales
- 202. Tiempos de cambio de estado y respuesta de los procesos solicitados.
- 203. Ninguno
- 204. los tiempos de respuesta, en muchos casos se exceden de los tiempos definidos por la ley.

otro aspecto importante es la subjetividad evidenciada en la evaluación que realiza la sala de la CONACES a las solicitudes presentadas, donde no se tienen en cuenta los informes de las visitas de los pares

- 205. Sistema de comunicación
- 206. La oportunidad de respuesta a los trámites.
- 207. Estabilidad laboral y suficiencia de sus funcionarios.
- 208. Evaluación a la respuesta oportuna y eficaz de las mesas de ayuda
- 209. El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
- 210. La oportunidad de respuesta.
- 211. Los tiempos para la gestión de solicitudes de registro calificado y acreditaciones de alta calidad.
- 212. Tiempos de respuesta
- 213. Qué políticas tiene el Ministerio, frente a la educación superior, en regiones como la Guajira, Chocó, Amazonas, para lograr una educación superior incluyente que forme



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 129 de 192

profesionales para las regiones de origen y garantizar que estos profesionales pongan al servicio de las regiones sus conocimientos.

214. LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS

215. La manera como algunos pares académicos desarrollan sus funciones, lógicamente sin generalizar.

216. El servicio de la mesa de ayuda

217. En general, los abordados en el instrumento

218. ACTUALMENTE LA ENTIDAD NO SE ENCUENTRA EN FUNCIONAMIENTO POR NO CONTAR CON ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL DESDE EL AÑO 2016

219. - Atención telefónica eficaz y eficiente al ciudadano en dependencias distintas a la UAC.

-Tiempo de los procesos de evaluación de los registros calificados máximos permitidos.

-Tiempo que toma entre la proyección y generación de la resolución y la emisión oficial del acto administrativo.

220. PROCESOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES CON REFERENCIA A ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES DE RECONOCIMIENTO HISTORICO

221. La transparencia en todos sus procesos.

222. *Articulación con el CNA

*Integración del sistema (Educación básica, media, ETDH y superior).

223. Ninguno

224. Conocer más sobre el sistemas de aseguramiento de la calidad para instituciones T&T.

225. La eficacia, oportunidad y confiabilidad de los sistemas de información para la consulta, en temas como del SNIES, SPADIES y el Observatorio Laboral

226. los sistemas de información

227. El apoyo que ofrece a las IES privadas

228. Las salas de la Conaces y su forma de funcionar

229. Los procesos de revisión de las salas de conaces.

230. La pertinencia y objetividad de las evaluaciones de las salas

231. Ninguno

232. Plataforma de seguimiento a egresados

233. El servicio que presenta a través de la herramienta VUMEN

234. Ninguno

235. Sistematización de las prácticas de las IES en la gestión de procesos de aseguramiento de la calidad.

236. El nivel de apoyo a las IES en su condición de ente rector de la educación en Colombia.

237. Indicadores de asesoría y acompañamiento a IES que fomenten las buenas prácticas en procesos de autoevaluación

No. proyectos de fomento a la educación superior gestionados en la vigencia

238. Tiempos en la ejecución de los procesos

239. Convocatorias de asesores externos

240. impactos financieros y operacionales de la normatividad emitida o propuesta por el Ministerio



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 130 de 192

241. Celeridad en los trámites realizados entre el Ministerio y las Instituciones de Educación Superior
Articulación entre los sistemas internos del Ministerio (SNIES, SACES, etc.)
Hacer seguimiento a la trazabilidad de los actos administrativos generados por el Ministerio relacionados con la Acreditación y solicitud de códigos SNIES
Cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad expedida por el Ministerio
242. Los tiempos de respuesta
243. Acercamiento con las Instituciones Técnicas.
244. El sistema de mesa de ayuda que siempre genera inquietudes por parte de las IES
245. Claridad y oportunidad en los nuevos lineamientos de registro y acreditación.
246. Ninguno
247. eficiencia y eficacia en los procesos
248. Sería importante evaluarle al MEN los incentivos a la educación superior, criterios de apoyo y promoción para la educación superior, financiamiento de proyectos y otros apoyos a las IES.
249. La divulgación de conocimiento de la entidad hacia las IES.
250. Tiempos de respuesta.
251. Su acompañamiento a las Instituciones y fomento de la Educación Superior.
252. Evaluación a la plataforma SACES
253. El proceso de seguimiento, acompañamiento y evaluación a las dinámicas de los registros calificados haciendo especial énfasis en la debida gestión a las distintas salas del CONASES
254. cambio de carácter académico en las instituciones
255. tiempos de respuesta y sistemas de información del MEN
256. Inclusión en la definición de políticas
257. Sin comentarios
258. Los de las salas de nuevos registros.
259. Gestión en Educación Superior
260. Para qué usan toda la información que periódicamente se reporta
261. Ninguno
262. Educación Superior Pública
263. Los reproceso.
264. Los mecanismos que usa para capacitar a pares o a las instituciones y los mecanismos para socializar los lineamientos y normatividad vigente.
265. El nivel de atención al ciudadano, no se entiende porque a Universidades como la nuestra se nos retrasan tanto algunos trámites contando con la documentación suficiente y bien preparada
266. Oportunidad en los trámites
267. Proyección y elaboración de resoluciones
268. Tiempos de gestión de las solicitudes y calidad de la retroalimentación



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 131 de 192

269. Facilidad para lograr la comunicación vía telefónica, en las dependencias de Aseguramiento de la Calidad e Inspección y Vigilancia, ya que las extensiones que desde el conmutador informan, no contestan fácilmente (ext. 3239 y 3259).
270. SOLO QUE NOS DIJERAN SI TODO SU PERSONAL ES IDONEO PARA EL EMPLEO DE TRABAJO PARA EL CUAL ESTA CONTRATADO.
271. La profundidad y acervo epistemológico y teórico en los conceptos académicos con sé que manejan algunos temas como la calidad de la educación, que en ocasiones se reducen a procedimientos y temas instrumentales y de chequeo.
272. La eficiencia en los trámites de solicitud de nuevos registros.
273. A partir del conocimiento de los indicadores de gestión de MEN que puedan ser de carácter e interés público, podremos sugerir aspectos a evaluar
274. - La integración de los sistemas de información
275. Gestión de recursos financieros para las Instituciones Técnicas y Tecnológicas
276. La valoración del nivel de Investigación en la IES Técnicas.
277. Ninguno
278. Cumplimiento de los ciclos propuestos por el mismo para os diferentes procesos.
279. Efectividad de las medidas se toman frente a las inconformidades manifestadas por las IES.
280. La función de las salas, tanto los evaluadores como las coordinaciones.
281. El soporte por parte de los funcionarios a la hora de necesitar asesoramiento en lata calidad.
282. convenios interadministrativos
283. Tiempos de respuesta a los tramites de acreditación y registro calificado
284. La calidad y calidez del servicio de sus funcionarios.
285. El cumplimiento del trámite, de acuerdo a la programación estipulada por el Ministerio de Educación Nacional, para el proceso de solicitud de registro calificado.
286. atención al cliente
287. Los tiempos de respuesta de las resoluciones por acreditación.
288. Ahora que empezamos el proceso de Registros calificados, probablemente este sería un buen tema para evaluar al finalizar.
289. Tiempos de efectividad en los requerimientos.
290. La estabilidad de la normatividad relacionada con los procesos de RC y de Acreditación de programas y de Instituciones. No hay políticas de Estado sino de Gobierno.
291. Ninguno
292. Proceso de registros calificados.
293. Su capacidad para dar orientaciones y directrices a las IES y de comunicarlas oportuna y claramente.
- El interés, sus estrategias y la gestión para dar participación a las IES en la toma de decisiones con respecto a la Educación Superior en Colombia.
294. Ninguno
295. La gestión de los trámites de las IES.
296. La oportunidad y el servicio en todos los trámites de registro calificado y acreditación



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 132 de 192

297. Los procesos internos de gestión de la calidad
298. Gestión y resultados del Plan de Acción del Ministerio en general.
299. Por el momento todo ha quedado resuelto
Gracias
300. Ninguno
301. El cumplimiento en los trámites administrativos de Registro Calificado.
302. El resultado de las metodologías empleadas para los trámites Institucionales
303. Eficiencia en la respuesta a consultas y trámites.
304. Oportunidad en la respuesta a trámites de acuerdo a las condiciones y necesidades de las IES
305. Normatividad - propuestas
306. CRITERIOS PARA REPARTIR LOS RECURSOS A LAS UNIVERSIDADES EN COLOMBIA
307. Seguimiento a trámites de registro calificado
308. La revisión de procesos y promulgación de resoluciones de registro calificado.
309. El Sistema SPADIES. A pesar de que no hay una casilla para observaciones, me permito aclarar que en la Sedes de La Universidad no accedemos a servicios de trámites del MEN. Eso se realiza desde el Nivel Nacional, sólo hacemos consultas a sus datos de estadísticas. De allí que la mayoría de las respuestas en Ns/Nr. Gracias por su atención.
310. Me gustaría evaluar los sistemas de información, de qué manera se pueden volver menos planos, teniendo en cuenta que las instituciones cargamos información valiosa sobre nuestra gestión y que podría servir para la toma de decisiones de nuestras instituciones. Por ejemplo, sería interesante obtener un mapa de la movilidad por disciplinas, hacia qué destino se están dirigiendo más nuestros estudiantes.
311. Gestión de procesos SAC
312. La gestión de la comunicación (de los sistemas informáticos y de soporte telefónico)
313. Ninguno
314. Tiempos de respuesta frente a trámites de registro calificado y acreditación.
Criterios de evaluación frente a los trámites de registro calificado y acreditación.
315. Cumplimiento Planes de Fomento a la Calidad
316. El proceso de vinculación de funcionarios y asesores
317. Los procedimientos para acreditación de programas
318. Eficiencia en el trámite y manejo de la información
319. El soporte de pares académicos
320. Claridad entre los alcances del MEN y del CNA
321. Los eventos organizados por región y la pertinencia de estos en cuanto a frecuencia respecto de las necesidades de las IES.
322. Ninguno
323. El aseguramiento de la calidad en la educación media para garantizar la permanencia de los estudiantes en la educación superior.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 133 de 192

324. Al Ministerio de Educación Nacional me gustaría evaluarle su eficiencia en la gestión de los sistemas SNIES y SPADIES. Así como lo que están haciendo para reducir la dificultad en las plantillas de registro del SNIES.

325. Las competencias de los auditores, y pares académicos

326. Nivel de apoyo a las instituciones de Educación Nacional Privadas

Plataformas de Evaluación

327. Cumplimiento de tiempos de ley para la toma de decisiones, ejemplo: registros calificados y reformas estatutarias, se toman mucho tiempo en tomas las decisiones en el Ministerio de Educación Nacional

328. Sus políticas de inclusión educativa

329. Los mecanismos de atención y apoyo a las IES en consultas y respuestas en tiempo real a las diferentes necesidades derivadas de los procesos de Registro Calificado y Acreditación.

330. procesos de evaluación a las IES

331. Cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley en los trámites solicitados

332. Los tiempos que le invierten a los procesos de revisión de registros calificados.

Su personal académico y su capacidad de acompañamiento en los procesos de registros calificados.

Son más procesos fiscales que de acompañamiento.

333. Totalmente satisfecho en todos los aspectos

334. El tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes que se hacen a través de la plataforma

335. El tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes que se hacen a través de la plataforma

336. Los tiempos reales de los trámites.

337. Las políticas y normativas emitidas para la educación superior.

338. Ninguno

339. Los procesos de Registro calificado

340. Agilidad en los trámites. Seguridad jurídica.

341. El tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes que se hacen a través de la plataforma

342. El tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes que se hacen a través de la plataforma

343. El tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes que se hacen a través de la plataforma

344. El tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes que se hacen a través de la plataforma

345. Ninguno

346. Oportunidad y calidad del servicio (respuesta, tiempos) en los diferentes procesos

347. Construcción de consensos y políticas de educación superior

348. Ninguno

349. Amabilidad y claridad en las asesorías solicitadas al MEN para procesos de RC. Oportunidad en la respuesta sobre el avance de los procesos de AC.

350. a) Canales de comunicación directa entre las salas de CONACES y las IES

b) Articulación procesos de acreditación con registro calificado

c) Gestión de los procesos de educación superior



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 134 de 192

- 351. Ninguno
- 352. Tiempos en las respuestas de procesos de renovación de registro calificado.
- 353. EL FOMENTO A LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.
LA COBERTURA DE LOS ESTÍMULOS A LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS.
- 354. TIEMPOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS DIFERENTES PROCESOS
- 355. Seguimiento a servicios tercerizados
- 356. Sistemas de información, procesos orientación a la actualización de normatividad.
- 357. Ninguno
- 358. Creo que tiene cubiertos todos los temas
- 359. Todos los trámites que adelanta en tanto esto permite el mejoramiento continuo y la transparencia.
- 360. Transparencia
- 361. Ninguno
- 362. Plataformas y aplicativos para el cargue y descargue de datos y procesos de Aseguramiento de la calidad.
- 363. El seguimiento de los trámites.
Tiempos de respuesta.
El criterio de lectura de las condiciones de calidad.
- 364. Ninguno
- 365. Aún no conocemos muy bien la dinámica del MEN
- 366. Ninguno
- 367. Atención a las IES y desempeño en las funciones sustantivas y administrativas
- 368. Ninguno
- 369. Generación de visitas de acompañamiento preventivo.
- 370. SPADIES
- 371. Los criterios de ecuanimidad, equidad, calidad y cantidad de Talento humano en las decisiones que se toman respecto a otorgar registros calificados y acreditaciones a programas. En varios eventos, desde la misma oficina de Dirección de Calidad, como también expresado por la Ministra, Yaneth Gihá se negaron registros calificados a programas que estaban acreditados.
- 372. Cumpliendo de términos para el otorgamiento de obtención y renovación de Registro Calificado; obtención y renovación de Alta Calidad.
- 373. Si el personal que conforma las mesas de evaluación, es suficiente para atender la demanda de todo el país.
- 374. Administración y optimización de plataformas
- 375. actualización rápida de las plataformas de información
- 376. Tiempos de respuesta a solicitudes de información
- 377. *Certificado de Existencia y Representación Legal
- 378. El contacto directo con las IES
- 379. el sistema de visitas de pares y su pertinencia en la búsqueda de mejorar su nivel y aportes constructivos



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 135 de 192

380. Algunas veces es complicado poder comunicarse con la Subdirección de Aseguramiento, casi no atienden los teléfonos. Es importante mejorar este servicio.
381. Los tiempos para entrega de solicitudes de registro calificado
382. Ninguno
383. Control interno de calidad
384. Ninguno
385. Ninguno
386. Tiempos reales de entrega de Resoluciones de acreditación.
Tiempos que sugiere para colocar en plataforma o hacer entrega de informes con fines de acreditación (10 meses antes) y se entregan resoluciones con promedio de 6 meses después de visitas...
387. FLEXIBILIDAD EN CUANTO A LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE RÉGIMEN ESPECIAL
388. Planeación estratégica
389. - Desempeño general
390. La celeridad en los trámites para el otorgamiento de Registro Calificado, Renovación de Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad.
391. Ninguno
392. Soporte técnico, puesto que es muy poco eficiente, ya que por lo general no brindan soluciones.
393. Convenios de apoyo a IES técnicas profesionales gestionadas y recursos habilitados a dichas instituciones. Incentivos para la creación de programas académicos pertinentes e idóneos según las regiones del país. Apoyo a IES técnicas profesionales para lograr mayores niveles de cobertura con calidad. Programas técnicos profesionales negados y razones de dichas decisiones. Mecanismos de control para que los comisionados de las Salas del CONACES realicen sus tareas de manera objetiva, sin extralimitar su papel con IES técnicas profesionales y sin ser exegéticos con la aplicación de la normatividad acorde al nivel académico de los programas, entre otras.
394. ¿Qué tema le gustaría evaluar al MEN?
- Los programas o proyectos para mejorar las licenciaturas en educación.
395. desempeño de la gestión de sus objetivos.
396. Respuestas oportunas frente a los procesos de solicitud de acreditación institucional y de programas
397. Sistema Nacional de Educación Terciaria
398. La calidad de los documentos de respuesta que emite.
399. Tiempos de respuesta
400. funcionamiento de las salas de la CONACES
401. Implementación Modelos de Gestión
402. - Cumplimiento en los términos para trámites de registro calificado y acreditación de alta calidad
- Políticas para el fortalecimiento de la educación pública



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 136 de 192

- 403. el proceso metodológico para la acreditación institucional
- 404. Formación de pares Salas Conaces
Articulación CONACES y CNA
Articulación Dependencias internas del MEN
- 405. Criterios utilizados de equidad utilizados en la distribución de los recursos
- 406. La gestión del servicio al cliente.
- 407. Ninguno
- 408. Procesos de acreditación de programas
- 409. Tiempos de ejecución de procesos que afecten sensiblemente el desempeño de las IES esperando resultados de resoluciones.
- 410. 1.- servicio al cliente (tiempos de respuesta, cumplimiento de plazos)
2.- seguimiento de desarrollo y obtención de cifras del MIDE, su lectura e interpretación,
3.- convalidación de títulos (plazos de los trámites, seguimiento del trámite...)
4.- desempeño de plataformas (SNIES HECAA, SPADIES, OLE) también para felicitarles por los avances en la integración que se está realizando.
- 411. disponibilidad de la plataforma SACES y SACES CNA
- 412. Los procesos
- 413. Tiempos de respuestas a las solicitudes realizadas por las instituciones
- 414. Los procesos jurídicos frente al marco de la ley y la constitución que rige en nuestro país.
- 415. Acreditación de licenciaturas
- 416. Temas relacionados con las prácticas de los estudiantes.
- 417. Ninguno
- 418. 1. Evaluar el nivel de cumplimiento de los cronogramas establecidos por el MEN en las circulares sobre trámites de registro calificado.
2. Tiempos de respuesta promedio a los trámites de registro calificado de programas por nivel de formación y por sala de Conaces.
3. Porcentaje de error del MEN en la expedición de actos administrativos de las IES (autos y resoluciones discriminados por sala de Conaces), los cuales ocasionan reproceso y demoras en los trámites para la oferta de programas académicos por parte de las IES.
- 419. Ninguno
- 420. Ninguno
- 421. Acompañamiento a la IES
- 422. Tiempo de entrega de resultados
- 423. El proceso de atención al público y canales de comunicación.
- 424. trámites de registro calificado y acreditación de alta calidad
- 425. El aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de procesos.
- 426. Tiempos de respuesta Canales de comunicación (telefónica)



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 137 de 192



Libertad y Orden

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

3 UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3.1 Ficha técnica encuesta Unidad de Atención al Ciudadano (UAC)

Fecha de realización

- Fecha de inicio: 19 de septiembre de 2018.
- Fecha de finalización: 31 de octubre de 2018.

Diseño y realización

- Unidad De Atención Al Ciudadano MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
- Central telefónica MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL BPM CONSULTING LTDA.

Universo

- Instituciones de educación superior.
- Usuarios presenciales.

Tamaño de la población

- Instituciones de educación superior 360
- Atención al ciudadano:
 - Nivel de satisfacción: 1218.
- Total población objetiva: 1578.

Muestreo ejecutado

- Instituciones de educación superior públicas: 132.
- Instituciones de educación superior privadas: 294.

Atención al ciudadano

- Nivel de satisfacción: 839.
- Total población objetiva: 1265

Nivel De Confianza

- Nivel de confianza del 95% y error $\pm 5\%$ para el análisis global y con un error de $\pm 10\%$.

Tipo de encuesta

- Online
- Presencial

Supervisión, procesamiento e informe

- Central telefónica MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL BPM CONSULTING LTDA.

Dirección y coordinación de la investigación

- DORA INES OJEDA RONCANCIO Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.
- SANDRA BENITEZ Gerente de Operación BPM Consulting Ltda.
- Coordinador de operaciones BPM Consulting Ltda.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 139 de 192

Diseño de la muestra

El Ministerio de Educación Nacional dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, establecida en la Ley 872/03, en el Decreto 4485/09 y en el Modelo ISO 9001/08 en el año 2005, estableció el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios. Como producto de este sistema, se creó el Manual del Sistema Integrado de Gestión que establece una serie de mecanismos de evaluación, para fortalecer la democratización, transparencia y moralidad de la actuación administrativa. Dentro de estas evaluaciones se encuentran: “Evaluación por los clientes. Una vez por año, se realizan las encuestas de Satisfacción, las cuales están orientadas a los clientes directos del MEN (Entidades Territoriales, Instituciones de Educación Superior) y al ciudadano usuario de los servicios del MEN. Estas encuestas miden la percepción de los clientes con respecto a la forma en que satisfacemos sus necesidades a través de las características de los servicios. La encuesta es coordinada por la Unidad de Atención al Ciudadano” (numeral 3.8.2 del Manual).

La presente evaluación tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción para cada uno de los trámites que presta el Ministerio de Educación Nacional a sus diferentes clientes, así como identificar las necesidades y expectativas que tienen los clientes frente a los servicios prestados.

Con el fin de poder recopilar la información para la evaluación que se tiene de los trámites del Ministerio de Educación Nacional y conocer las necesidades, expectativas e intereses de los grupos objetivos, se realizaron Encuestas de tipo online y personal.

Adicionalmente, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por Planeación Nacional, establece una serie de lineamientos mínimos que permiten a las entidades evaluar sus servicios y hacer el análisis transversal sobre sus resultados y planes de acción, con el objetivo de tomar las medidas preventivas y correctivas a los hallazgos detectados mediante la aplicación de estas encuestas y así poder aumentar el nivel de satisfacción en la prestación de servicios que el Ministerio de Educación Nacional ofrece en la actualidad.

Por todo lo anterior, se realizó la aplicación, tabulación y el análisis de la evaluación de los niveles de satisfacción de los clientes directos del MEN, instituciones de Educación superior, usuarios de los servicios del MEN, y usuarios de la unidad de atención al ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 140 de 192

Aplicaciones informáticas: la inferencia estadística persigue la obtención de conclusiones sobre un gran número de datos, basándose en la observación de una muestra obtenida de ellos.

Se tomó como base para esta proyección en el caso de las instituciones de educación superior pública e instituciones de educación superior privada como encuestas mínimas la totalidad de establecimientos que en la actualidad existen y para determinar la cantidad de encuestas máximas a realizar se determinó que se deberían encuestar a mínimo 1 persona y máximo 3 por cada entidad con el fin de poder determinar con mayor exactitud la percepción que se tenía acerca de los servicios prestados.

Con respecto a la cantidad de encuestas a realizar para atención al ciudadano se tomó como base para determinar la cantidad de encuestas mínimas a realizar, las encuestas realizadas en el 2017, a este valor se le incremento el 5% con el fin de tener una muestra más representativa de la población. Obteniendo como resultado la siguiente matriz.

POBLACION	MINIMOS	MAXIMOS	REAL
IES PUBICAS	119	357	132
IES PRIVADAS	242	726	294
ATENCIÓN AL CIUDADANO	642	1218	839
TOTALES	1003	2301	1265

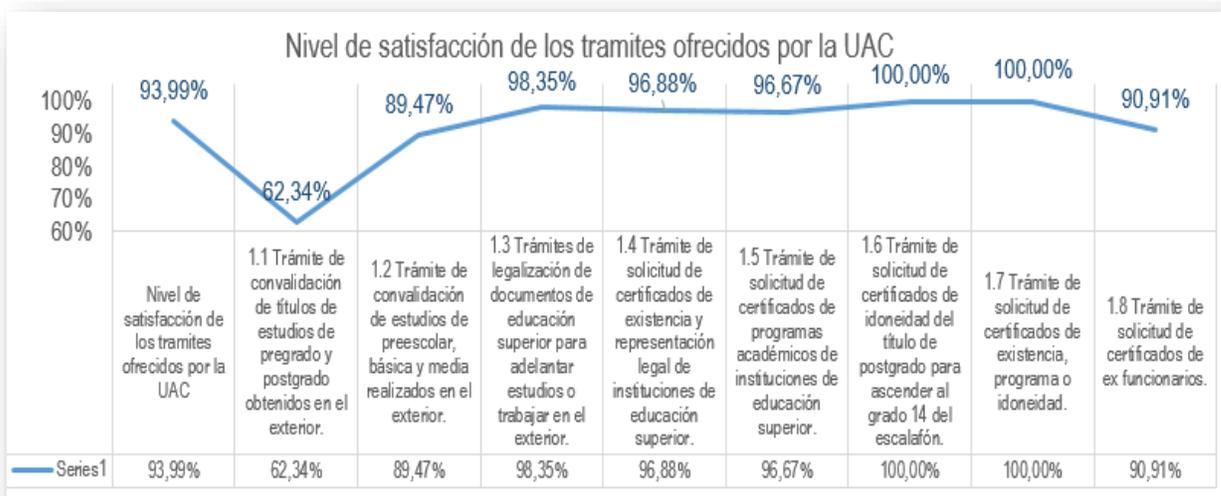
PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución será desde la suscripción del acta de inicio hasta el 16 de noviembre de 2018, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El contratista deberá, realizar las encuestas Online o telefónicas en sus instalaciones garantizando que abarque la totalidad de la población objetivo en el territorio nacional; a excepción de las encuestas personales las cuales se realizarán en las Instalaciones del Ministerio de Educación Nacional Calle 43 No. 57-14 Bogotá (Unidad de Atención al Ciudadano).

3.2 Nivel de Satisfacción de los Trámites Ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano

A continuación se describe el nivel de satisfacción general de las personas naturales con respecto a los trámites ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

El nivel de satisfacción general de los trámites ofrecidos a los ciudadanos fue de **93.99%**, impulsado principalmente por el trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior que con una calificación del **98.35%** y la mayor participación en las encuestas (486 encuestas con peso del 63.45% del total que fue de 766).



Los trámites con la mejor calificación fueron “trámite de solicitud de certificados de existencia, programa o idoneidad” y “trámite de solicitud de certificados de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón” que alcanzaron el **100%** con una participación de **5.09%** y **4.44%** respectivamente. La satisfacción más baja fue con el “trámite de convalidación de títulos de estudios de pregrado y postgrado obtenidos en el exterior” con el **62.34%** en encuestas y una participación del **10.05%** (la segunda en peso).



INFORME DE GESTIÓN

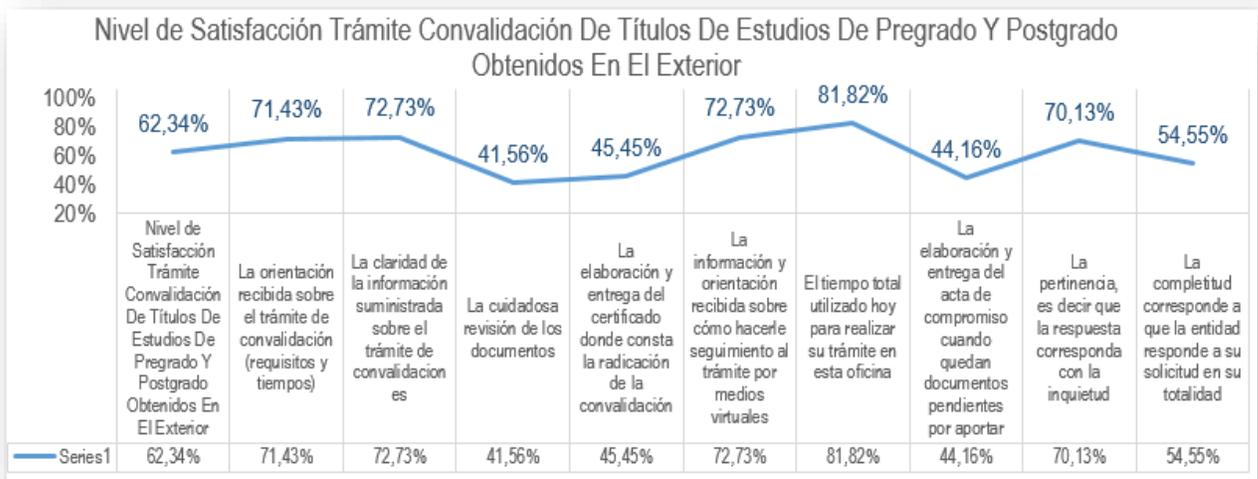
Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
 Contrato:
 Página 142 de 192

TRAMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA UAC	5. Muy Satisfecho	4. Satisfecho	3. Conforme	2. Insatisfecho	1. Muy Insatisfecho	9. Ns/Nr	TOAL	SATISFACCIÓN
1.1 Trámite de convalidación de títulos de estudios de pregrado y postgrado obtenidos en el exterior.	19	29	17	8	3	1	77	62,34%
1.2 Trámite de convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior.	22	29	5	1	0	0	57	89,47%
1.3 Trámites de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	335	143	8	0	0	0	486	98,35%
1.4 Trámite de solicitud de certificados de existencia y representación legal de instituciones de educación superior.	18	13	1	0	0	0	32	96,88%
1.5 Trámite de solicitud de certificados de programas académicos de instituciones de educación superior.	23	6	0	1	0	0	30	96,67%
1.6 Trámite de solicitud de certificados de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	15	19	0	0	0	0	34	100,00%
1.7 Trámite de solicitud de certificados de existencia, programa o idoneidad.	32	7	0	0	0	0	39	100,00%
1.8 Trámite de solicitud de certificados de ex funcionarios.	2	8	1	0	0	0	11	90,91%
Nivel de satisfacción de los tramites ofrecidos por la UAC	466	254	32	10	3	1	766	93,99%

Se puede concluir que el resultado final de la satisfacción de los trámites ofrecidos a personas naturales (ciudadanos) se debe al trámite de “legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior” tanto por su satisfacción final, como por el peso en el total de las encuestas, como sugerencia a mejorar la satisfacción general de las personas naturales tenemos el trámite de “convalidación de títulos de estudios de pregrado y postgrado obtenidos en el exterior” debido a que es el segundo en importancia y su satisfacción fue la más baja y teniendo en cuenta que tiene un porcentaje importante en conformidad (**23.38%** de 18 encuestas) y muy pocos insatisfechos (**14.29%** de 11 encuestas).

3.3 Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior.



El ítem ofrecidos por el Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior a resaltar es "el tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina" el cual logró la mejor satisfacción en la opinión de los ciudadanos.

A continuación relacionamos los trámites mejor valorados por las personas naturales:

- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina " con el **81,82%**.
- El ítem "La claridad de la información suministrada sobre el trámite de convalidaciones" con **72,73%**.
- El ítem "La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite por medios virtuales" con el **72,73%**.
- El ítem " La orientación recibida sobre el trámite de convalidación (requisitos y tiempos)" con **71,43%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 144 de 192

Los ítems ofrecidos por el Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior con la más baja satisfacción:

- El ítem " La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud", con el **70,13%**.
- El ítem " La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con **54,55%**.
- El ítem "La elaboración y entrega del certificado donde consta la radicación de la convalidación" con **45,45%**.
- El ítem "La elaboración y entrega del acta de compromiso cuando quedan documentos pendientes por aportar" con **44,16%**.
- El ítem "La cuidadosa revisión de los documentos" con el **41,56%**.

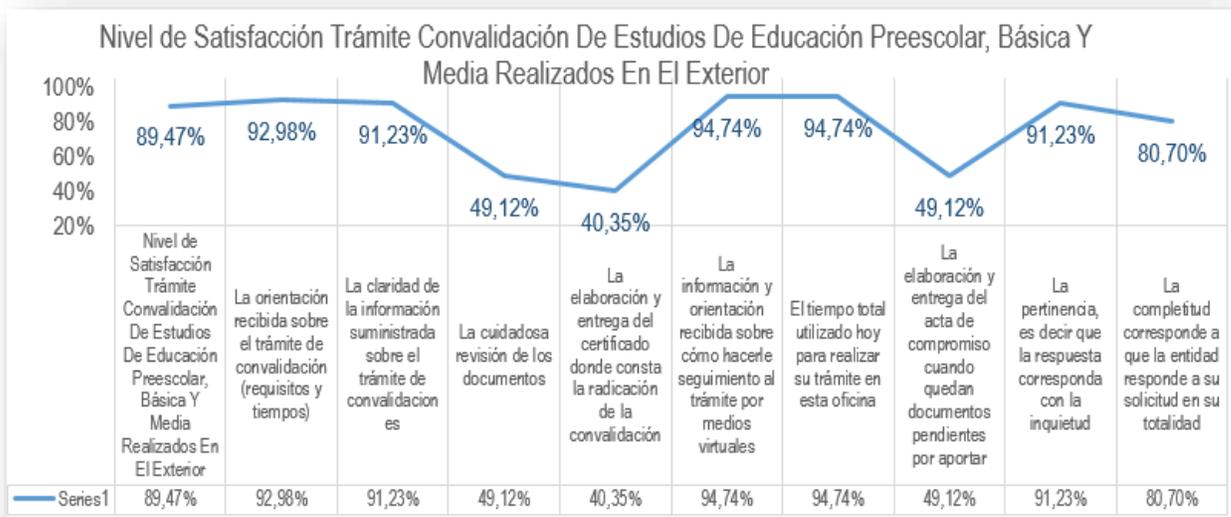
Se concluye que la claridad de la información, la orientación y el tiempo de atención a los ciudadanos en la UAC mantiene la una buena satisfacción, mientras que los ítems relacionados con el trámite en sí, no recibe una buena valoración por parte de las personas naturales.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior:

Nivel de Satisfacción Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite Convalidación De Títulos De Estudios De Pregrado Y Postgrado Obtenidos En El Exterior	62,34%
La orientación recibida sobre el trámite de convalidación (requisitos y tiempos)	71,43%
La claridad de la información suministrada sobre el trámite de convalidaciones	72,73%
La cuidadosa revisión de los documentos	41,56%
La elaboración y entrega del certificado donde consta la radicación de la convalidación	45,45%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite por medios virtuales	72,73%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	81,82%
La elaboración y entrega del acta de compromiso cuando quedan documentos pendientes por aportar	44,16%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	70,13%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	54,55%

3.4 Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media Realizados En El Exterior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media Realizados En El Exterior.



Seis de los 9 ítems ofrecidos por el Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media presentaron un alto nivel de satisfacción:

- El ítem "La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite por medios virtuales" con **94,74%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina", con **94,74%**.
- El ítem " La orientación recibida sobre el trámite de convalidación (requisitos y tiempos)" con el **92,98%**.
- El ítem " La claridad de la información suministrada sobre el trámite de convalidaciones" con **91,23%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 146 de 192

- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con **91,23%**.
- El ítem " La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con **80,70%**.

A continuación relacionamos los tres ítems con muy baja satisfacción:

- El ítem "La cuidadosa revisión de los documentos" con **49,12%**.
- El ítem "La elaboración y entrega del acta de compromiso cuando quedan documentos pendientes por aportar" con **49,12%**.
- El ítem " La elaboración y entrega del certificado donde consta la radicación de la convalidación" con **40,35%**.

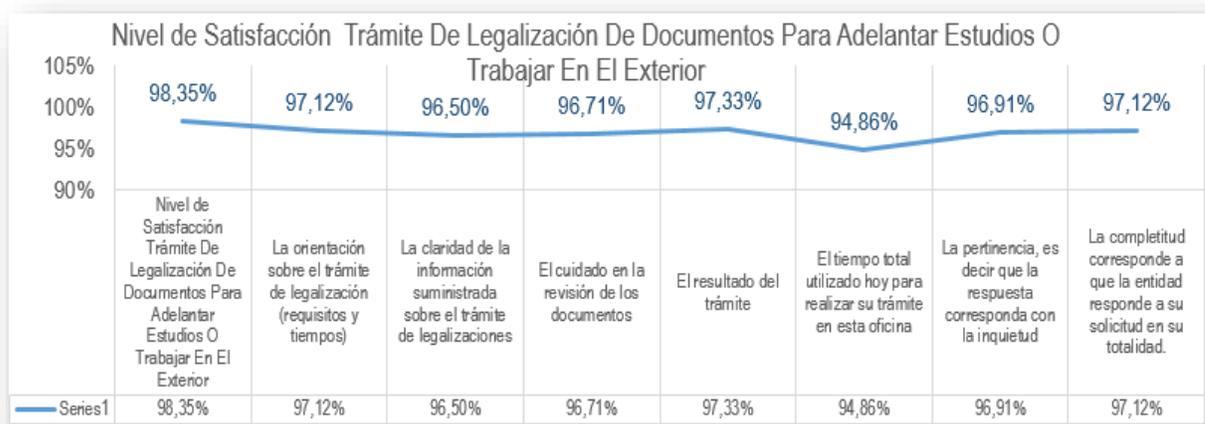
Se puede percibir la influencia de las capacitaciones para mejorar la calidez y el buen trato en el resultado de la valoración de los usuarios.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media Realizados En El Exterior:

Nivel de Satisfacción Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media Realizados En El Exterior	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite Convalidación De Estudios De Educación Preescolar, Básica Y Media Realizados En El Exterior	89,47%
La orientación recibida sobre el trámite de convalidación (requisitos y tiempos)	92,98%
La claridad de la información suministrada sobre el trámite de convalidaciones	91,23%
La cuidadosa revisión de los documentos	49,12%
La elaboración y entrega del certificado donde consta la radicación de la convalidación	40,35%
La información y orientación recibida sobre cómo hacerle seguimiento al trámite por medios virtuales	94,74%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	94,74%
La elaboración y entrega del acta de compromiso cuando quedan documentos pendientes por aportar	49,12%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	91,23%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	80,70%

3.5 Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior presentaron muy alto nivel de satisfacción:

- El ítem " El resultado del trámite" con **97,33%**.
- El ítem " La orientación sobre el trámite de legalización (requisitos y tiempos)" con el **97,12%**.
- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con **97,12%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con el **96,91%**.
- El ítem " El cuidado en la revisión de los documentos" con el **96,71%**.
- El ítem "La claridad de la información suministrada sobre el trámite de legalizaciones" con el **96,50%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 148 de 192

- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina" con el **94,86%**.

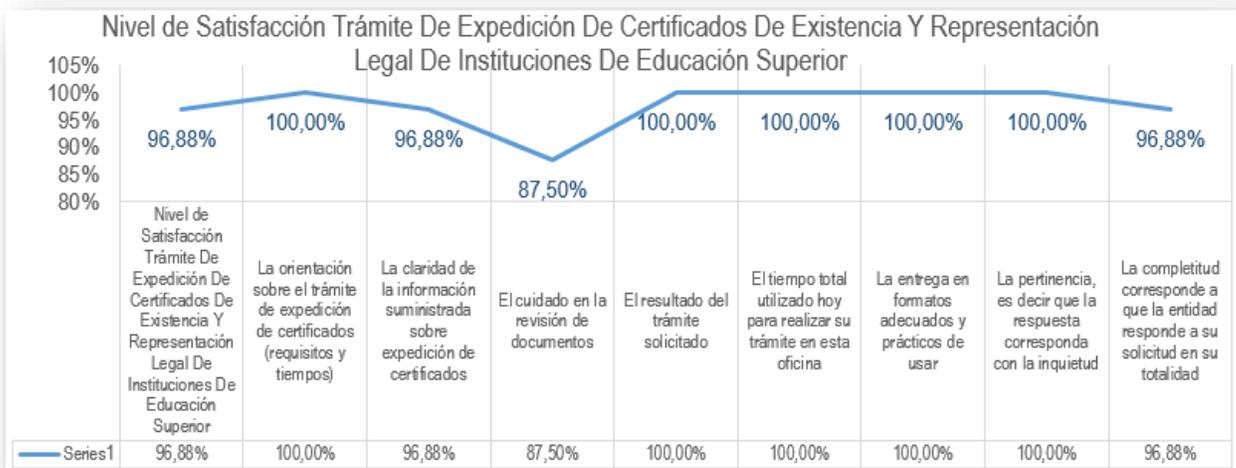
Se intuye que una respuesta positiva influye en el resultado final y la muy buena experiencia del ciudadano en la UAC, esto acompañado de un buen servicio, una orientación adecuada, un tiempo aceptable y una respuesta coherente y completa hacen que este trámite mejore las expectativas de la persona natural que se acerca a la unidad por una legalización.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior:

Nivel de Satisfacción Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite De Legalización De Documentos Para Adelantar Estudios O Trabajar En El Exterior	98,35%
La orientación sobre el trámite de legalización (requisitos y tiempos)	97,12%
La claridad de la información suministrada sobre el trámite de legalizaciones	96,50%
El cuidado en la revisión de los documentos	96,71%
El resultado del trámite	97,33%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	94,86%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	96,91%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad.	97,12%

3.6 Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior presentaron muy alto nivel de satisfacción:

- El ítem "La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)" con el **100,00%**.
- El ítem " El resultado del trámite solicitado" con **100,00%**.
- El ítem "El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina" con **100,00%**.
- El ítem "La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar" con el **100,00%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con el **100,00%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 150 de 192

- El ítem "La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados" con el **96,88%**.
- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con el **96,88%**.
- El ítem " El cuidado en la revisión de documentos" con el **87,50%**.

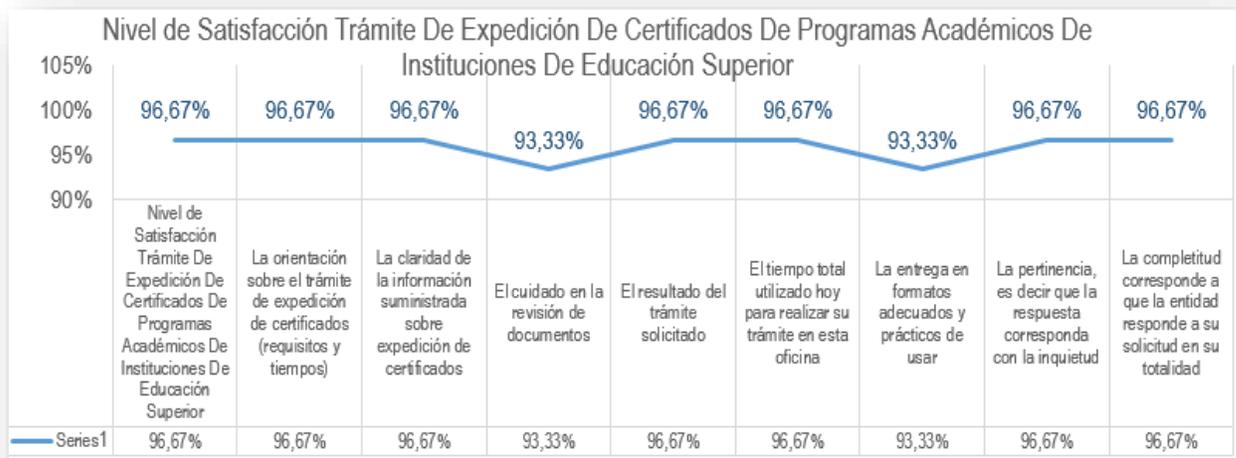
Se concluye que las personas naturales se encuentran muy satisfechos con la solicitud de certificados, el ítem a mejorar es el cuidado en la revisión de los documentos, para lo cual se sugiere un check list que evite incurrir en errores a la hora de dicha revisión.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior:

Nivel de Satisfacción Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite De Expedición De Certificados De Existencia Y Representación Legal De Instituciones De Educación Superior	96,88%
La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)	100,00%
La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados	96,88%
El cuidado en la revisión de documentos	87,50%
El resultado del trámite solicitado	100,00%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	100,00%
La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar	100,00%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	100,00%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	96,88%

3.7 Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior presentaron muy alto nivel de satisfacción:

- El ítem "La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)" con el **96,67%**.
- El ítem " La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados " con **96,67%**.
- El ítem " El resultado del trámite solicitado " con **96,67%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina " con el **96,67%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con el **96,67%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 152 de 192

- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con el **96,67%**.
- El ítem "El cuidado en la revisión de documentos" con el **93,33%**.
- El ítem " La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar" con el **93,33%**.

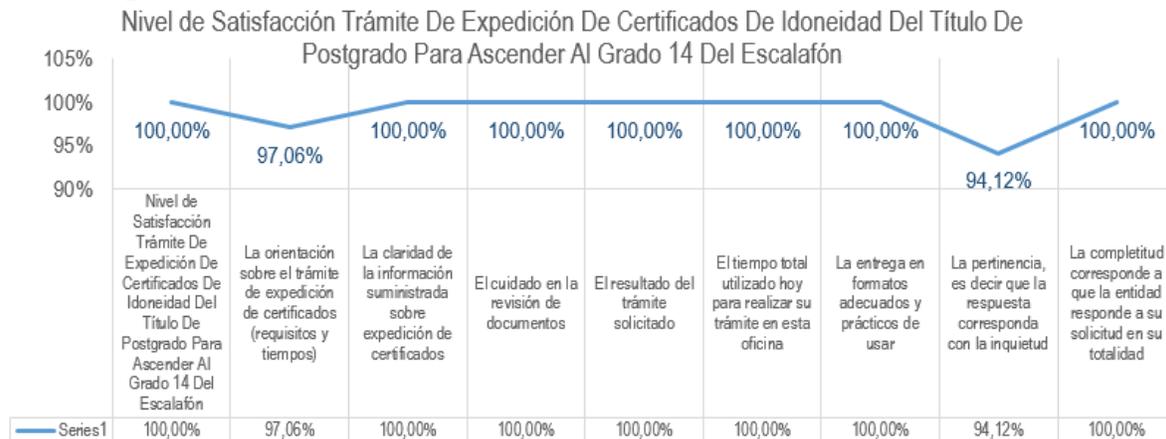
Se concluye que las personas naturales se encuentran muy satisfechos con la solicitud de certificados de programas académicos, el ítem a mejorar es el cuidado en la revisión de los documentos, para lo cual se sugiere un check list que evite incurrir en errores a la hora de dicha revisión y revisar la entrega de formatos adecuados y prácticos de usar.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados por el Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior:

Nivel de Satisfacción Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite De Expedición De Certificados De Programas Académicos De Instituciones De Educación Superior	96,67%
La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)	96,67%
La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados	96,67%
El cuidado en la revisión de documentos	93,33%
El resultado del trámite solicitado	96,67%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	96,67%
La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar	93,33%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	96,67%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	96,67%

3.8 Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón presentaron muy alto nivel de satisfacción:

- El ítem " La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados " con **100,00%**.
- El ítem "El cuidado en la revisión de documentos" con el **100,00%**.
- El ítem " El resultado del trámite solicitado " con **100,00%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina " con el **100,00%**.
- El ítem " La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar" con el **100,00%**.
- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con el **100,00%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 154 de 192

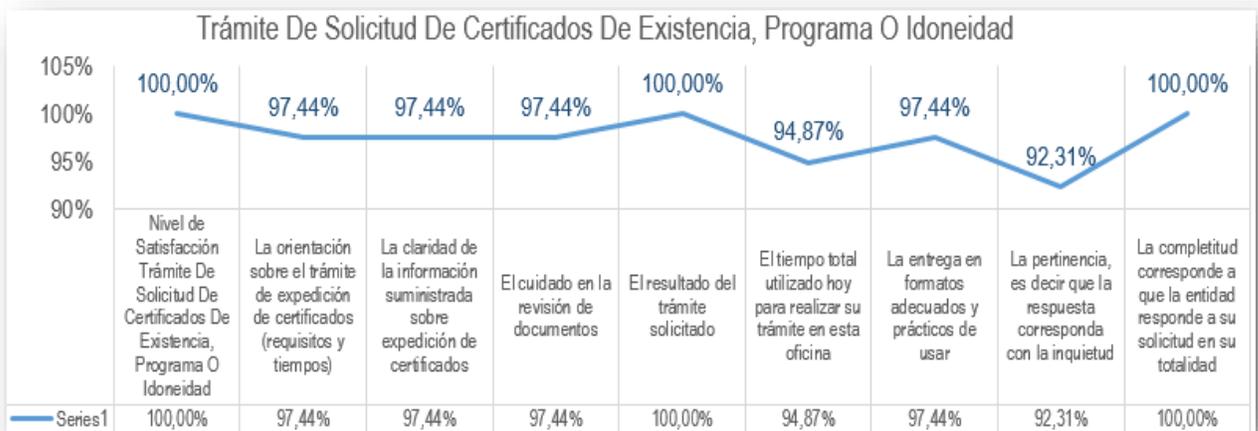
- El ítem "La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)" con el **97,06%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con el **94,12%**.
- Se concluye que las personas naturales se encuentran muy satisfechos con la solicitud de certificados de idoneidad del título de postgrado, el ítem a mejorar es la pertinencia de la respuesta, para lo cual se sugiere implementar un control posterior a la emisión del certificado, con el fin de validar que este corresponda.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón:

Nivel de Satisfacción Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite De Expedición De Certificados De Idoneidad Del Título De Postgrado Para Ascender Al Grado 14 Del Escalafón	100,00%
La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)	97,06%
La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados	100,00%
El cuidado en la revisión de documentos	100,00%
El resultado del trámite solicitado	100,00%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	100,00%
La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar	100,00%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	94,12%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	100,00%

3.9 Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad presentaron muy alto nivel de satisfacción:

- El ítem " El resultado del trámite solicitado " con **100,00%**.
- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con el **100,00%**.
- El ítem "La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)" con el **97,44%**.
- El ítem " La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados " con **97,44%**.
- El ítem "El cuidado en la revisión de documentos" con el **97,44%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 156 de 192

- El ítem " La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar" con el **97,44%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina " con el **94,87%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con el **92,31%**.

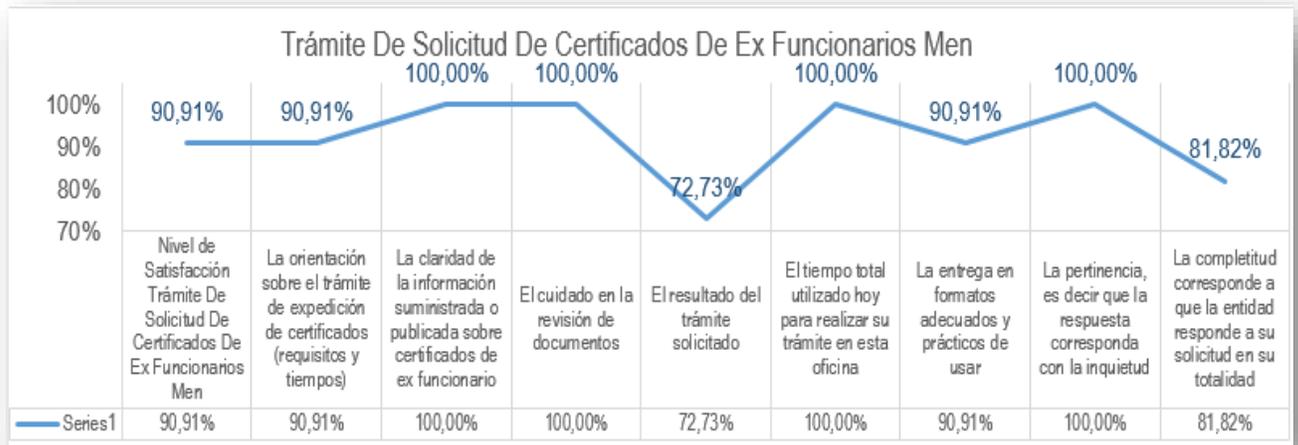
Se concluye que las personas naturales se encuentran muy satisfechos con la solicitud de certificados de existencia, programa o idoneidad, el ítem a mejorar es la pertinencia de la respuesta, para lo cual se sugiere implementar un control posterior a la emisión del certificado, con el fin de validar que este corresponda.

Resumen aumento y disminución del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad:

Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite De Solicitud De Certificados De Existencia, Programa O Idoneidad	100,00%
La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)	97,44%
La claridad de la información suministrada sobre expedición de certificados	97,44%
El cuidado en la revisión de documentos	97,44%
El resultado del trámite solicitado	100,00%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	94,87%
La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar	97,44%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	92,31%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	100,00%

3.10 Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men presentaron muy alto nivel de satisfacción:

- El ítem " La claridad de la información suministrada o publicada sobre certificados de ex funcionario " con **100,00%**.
- El ítem "El cuidado en la revisión de documentos" con el **100,00%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina " con el **100,00%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con el **100,00%**.
- El ítem "La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)" con el **90,91%**.
- El ítem " La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar" con el **90,91%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 158 de 192

- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con el **81,82%**.
- El ítem " El resultado del trámite solicitado " con **72,73%**.

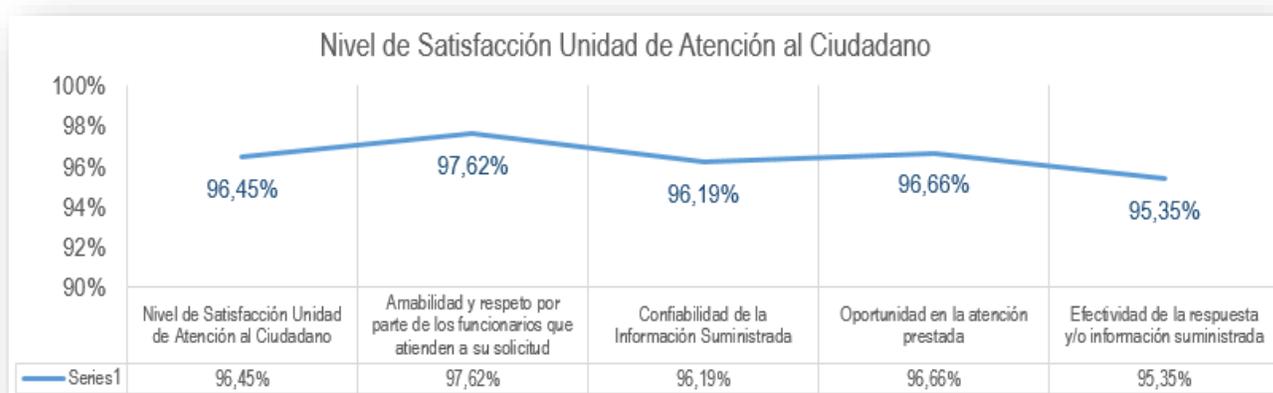
Se concluye que las personas naturales se encuentran muy satisfechos con la solicitud de certificados de ex funcionarios, los ítems a mejorar son la completitud y el resultado del trámite solicitado, para lo cual se sugiere implementar un control posterior a la emisión del certificado, con el fin de validar que la respuesta este completa y dedicar un espacio a explicar el resultado debido a que este punto tiene la valoración más baja para el ciudadano.

Resumen aumento y disminución del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men:

Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Trámite De Solicitud De Certificados De Ex Funcionarios Men	90,91%
La orientación sobre el trámite de expedición de certificados (requisitos y tiempos)	90,91%
La claridad de la información suministrada o publicada sobre certificados de ex funcionario	100,00%
El cuidado en la revisión de documentos	100,00%
El resultado del trámite solicitado	72,73%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	100,00%
La entrega en formatos adecuados y prácticos de usar	90,91%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	100,00%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad	81,82%

3.11 Nivel de Satisfacción de los Servicios Ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano

A continuación se describe el nivel de satisfacción general de la Unidad de Atención al Ciudadano con respecto a los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.



El nivel de satisfacción general de la UAC fue de **96.45%**. Su calificación más alta se presentó en el ítem Amabilidad y respeto por parte de los funcionarios que atienden a su solicitud con **97.62%** (únicamente un encuestado insatisfecho y 19 conformes de 839 encuestados), seguido del ítem Oportunidad en la atención prestada con **96.66%** (únicamente un encuestado muy insatisfecho, dos insatisfechos y 24 conformes de 839 encuestados), a continuación encontramos el ítem Confiabilidad de la Información Suministrada con **96.19%** (únicamente dos encuestados muy insatisfechos, uno insatisfecho, 26 conformes y 3 que no respondieron de 839 encuestados) y finalmente la calificación más baja la obtuvo el ítem Efectividad de la respuesta y/o información suministrada con **95.35%** (únicamente tres encuestados muy insatisfechos, tres insatisfecho y 33 conformes de 839 encuestados).



INFORME DE GESTIÓN

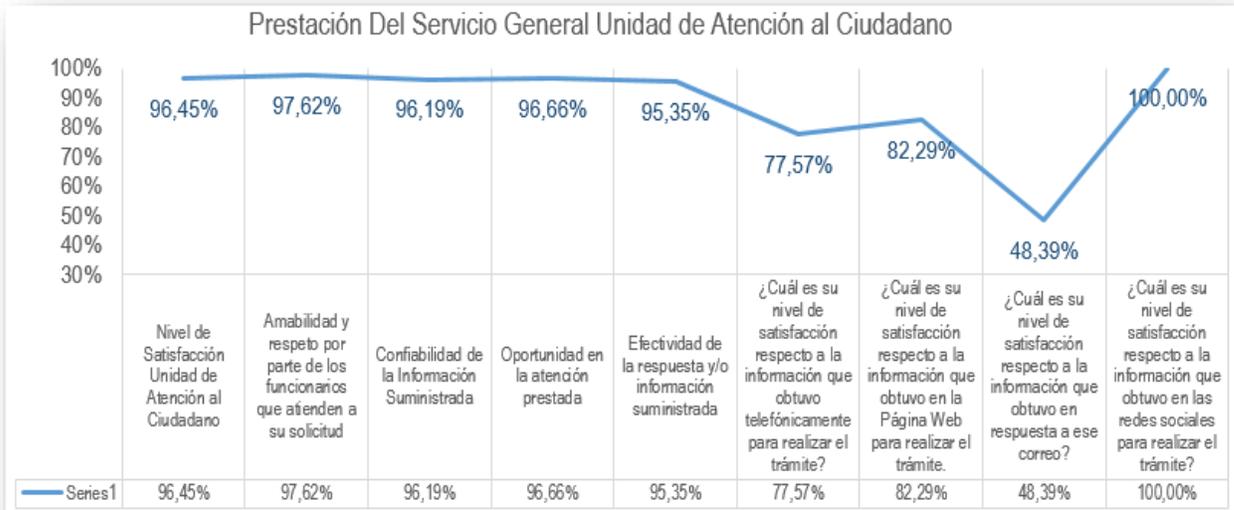
Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 160 de 192

Se observa que las medidas generales implementadas en la U.A.C. aportaron en los resultados obtenidos:

- Se trabajó en la elaboración de la circular 29, del 12 de abril de 2017, con la cual se busca una idónea atención a la ciudadanía por parte de todas y cada una de las dependencias del MEN.
- Se realizaron mesas de trabajo con los grupos Convalidaciones para mejorar el proceso (Ed superior Cambio el Modelo con la resolución 20797 del 09 de octubre) (convalidaciones Ed básica aumento su planta de personal).
- desde el área de formación de BPM se trabajó en mejorar la calidez y buen trato a los ciudadanos tanto para el personal de la UAC como para los del Call center.
- Se cambió al agente del punto de orientación y se realizó capacitación constante, haciendo canguros en las diferentes ventanillas.
- Se Implementaron chaquetas para que la ciudadanía logre identificar a los funcionarios más fácilmente y mejorar la presentación del personal.

3.12 Prestación del Servicio General - Unidad de Atención al Ciudadano

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el servicio general de la Unidad de Atención al Ciudadano.



Siete de los 8 ítems ofrecidos por el servicio general prestado por la Unidad de Atención al Ciudadano presentaron un alto nivel de satisfacción, a pesar de la poca utilización de algunos:

- El ítem "¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo en las redes sociales para realizar el trámite?" con el **100,00%**.
- El ítem " Amabilidad y respeto por parte de los funcionarios que atienden a su solicitud" con **97,62%**.
- El ítem "Oportunidad en la atención prestada" con el **96,66%**.
- El ítem "Confiabilidad de la Información suministrada" con el **96,19%**.
- El ítem " Efectividad de la respuesta y/o información suministrada" con el **95,35%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 162 de 192

- El ítem " ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo en la Página Web para realizar el trámite." con el **82,29%**.
- El ítem " ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo telefónicamente para realizar el trámite?" con el **77,57%**.

El ítem ofrecido por el servicio general prestado por la Unidad de Atención al Ciudadano que presento una baja satisfacción fue:

- El ítem " ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo en respuesta a ese correo?" con tan solo el **48,39%**.

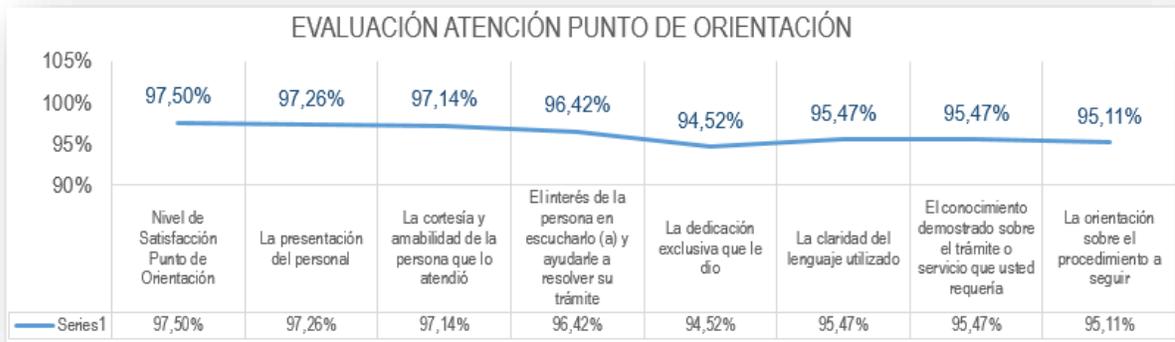
Podemos intuir que los usuarios no sienten afinidad con la página web, el correo electrónico, la comunicación telefónica ni las redes sociales, no las conocen o no han tenido buenas experiencias con la información que han encontrado, mientras que la atención personalizada les genera mejores experiencias. Se infiere que el usuario confía más en la información suministrada personalmente y se sugiere promover más el uso de estas herramientas.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados por el servicio general prestado por la Unidad de Atención al Ciudadano:

Prestación Del Servicio General Unidad de Atención al Ciudadano	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Unidad de Atención al Ciudadano	96,45%
Amabilidad y respeto por parte de los funcionarios que atienden a su solicitud	97,62%
Confiabledad de la Información Suministrada	96,19%
Oportunidad en la atención prestada	96,66%
Efectividad de la respuesta y/o información suministrada	95,35%
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo telefónicamente para realizar el trámite?	77,57%
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo en la Página Web para realizar el trámite.	82,29%
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo en respuesta a ese correo?	48,39%
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la información que obtuvo en las redes sociales para realizar el trámite?	100,00%

3.13 Servicio Atención Punto de Orientación

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el servicio de Atención en el Punto de Orientación, por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano.



Debemos resaltar que todos los ítems ofrecidos por el servicio de Atención en el Punto de Orientación, por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, presentaron una valoración muy alta de satisfacción:

- El ítem "Presentación del personal" con el **97,26%**.
- El ítem "Cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió" con el **97,14%**.
- El ítem "Interés de la persona en escucharlo (a) y ayudarlo a resolver su trámite" con **96,42%**.
- El ítem "Claridad del lenguaje utilizado" con **95,47%**.
- El ítem "Conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería" con **95,47%**.
- El ítem "Orientación sobre el procedimiento a seguir" con el **95,11%**.
- El ítem "Dedicación exclusiva que le dio" con **94,52%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 164 de 192

Se observa que la satisfacción en los ítems fue consecuencia de las medidas adoptadas en el punto de orientación (cambio del funcionario, capacitación constante, implementación de la chaqueta, etc.)

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Servicio Atención Punto de Orientación:

EVALUACIÓN ATENCIÓN PUNTO DE ORIENTACIÓN	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Punto de Orientación	97,50%
La presentación del personal	97,26%
La cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió	97,14%
El interés de la persona en escucharlo (a) y ayudarlo a resolver su trámite	96,42%
La dedicación exclusiva que le dio	94,52%
La claridad del lenguaje utilizado	95,47%
El conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería	95,47%
La orientación sobre el procedimiento a seguir	95,11%

3.14 Servicio Call Center

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el servicio de Call Center, por de la Unidad de Atención al Ciudadano.



Todos los ítems ofrecidos por el servicio de Call Center presentaron un alto grado de satisfacción:

- El ítem " Cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió" con **90,00%**.
- El ítem " Dedicación exclusiva para atender su trámite" con **87,50%**.
- El ítem "Orientación sobre el procedimiento a seguir" con el **85,00%**.
- El ítem " Interés de la persona en escucharlo y ayudar a resolver su trámite" con el **82,50%**.
- El ítem "Claridad del lenguaje utilizado" con **82,50%**.
- El ítem " Conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería por parte de la persona que lo atendió" con el **82,50%**.

El ítem ofrecido por el servicio de Call Center que presenta una baja participación es:



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 166 de 192

- El ítem "¿Ha utilizado alguna vez el servicio de call center ofrecido por el MEN?" con tan solo el **4,77%** dejando un **95,23%** de los encuestados que no ha hecho uso del servicio del call center.

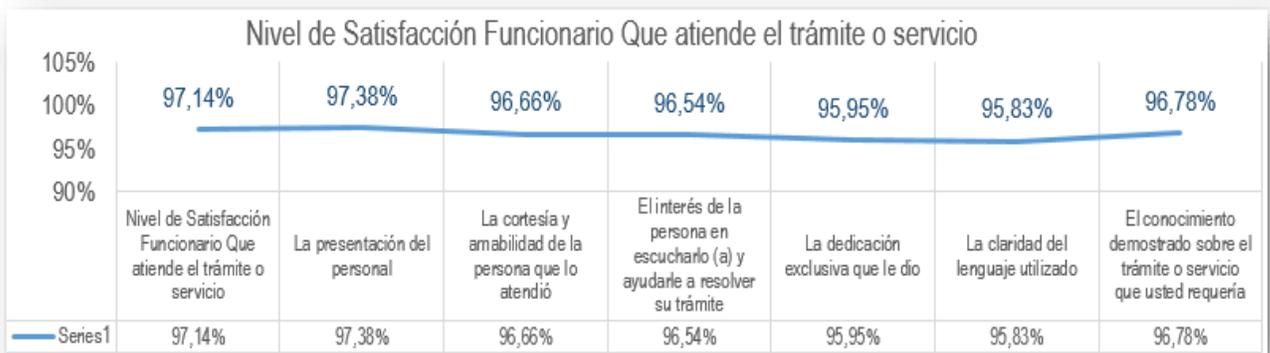
Se infiere que las medidas implementadas en el Call Center (**mejorar la calidez y buen trato**) influyen en que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio y se sugiere promover más la línea de atención debido a la gran demanda en la UAC que contrasta con la baja concurrencia del call center.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el servicio de Call Center:

Nivel de Satisfacción Call Center	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Call Center	90,00%
Cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió	90,00%
Interés de la persona en escucharlo y ayudar a resolver su trámite	82,50%
Dedicación exclusiva para atender su trámite	87,50%
Claridad del lenguaje utilizado	82,50%
Conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería por parte de la persona que lo atendió	82,50%
Orientación sobre el procedimiento a seguir	85,00%
¿Ha utilizado alguna vez el servicio de call center ofrecido por el MEN?	4,77%

3.15 Servicio Funcionario que Atiende el Trámite o Servicio

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el servicio del funcionario que atiende el trámite o servicio, por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano.



Todos los ítems ofrecidos por el servicio del funcionario que atiende el trámite o servicio presentaron un alto grado de satisfacción:

- El ítem "La presentación del personal" fue la más alta con **97,38%**.
- El ítem " El conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería" con el **96,78%**.
- El ítem " La cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió" con **96,66%**.
- El ítem " El interés de la persona en escucharlo (a) y ayudarlo a resolver su trámite" con **96,54%**.
- El ítem " La dedicación exclusiva que le dio" con **95,95%**.
- El ítem " La claridad del lenguaje utilizado" con el **95,83%**.

En conclusión se percibe afinidad del usuario con el funcionario que atendió su trámite o su servicio y esto es consecuencia de las medidas realizadas desde



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 168 de 192

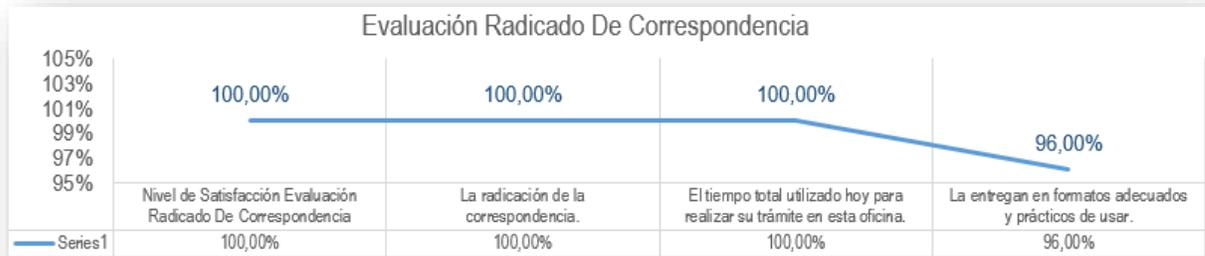
formación (**trabajo para mejorar la calidez y el buen trato**), fundamental a la hora de buscar la excelencia en el servicio y la satisfacción total del usuario.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el servicio del funcionario que atiende el trámite o servicio:

Nivel de Satisfacción Funcionario Que atiende el trámite o servicio	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Funcionario Que atiende el trámite o servicio	97,14%
La presentación del personal	97,38%
La cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió	96,66%
El interés de la persona en escucharlo (a) y ayudarlo a resolver su trámite	96,54%
La dedicación exclusiva que le dio	95,95%
La claridad del lenguaje utilizado	95,83%
El conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería	96,78%

3.16 Evaluación Radicado De Correspondencia

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Radicado De Correspondencia.



Todos los ítems ofrecidos por el Radicado De Correspondencia presentaron un alto grado en su nivel de satisfacción:

- El ítem " La radicación de la correspondencia." Con el **100,00%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina" con el **100,00%**.
- El ítem " La entregan en formatos adecuados y prácticos de usar." con **96,00%**.

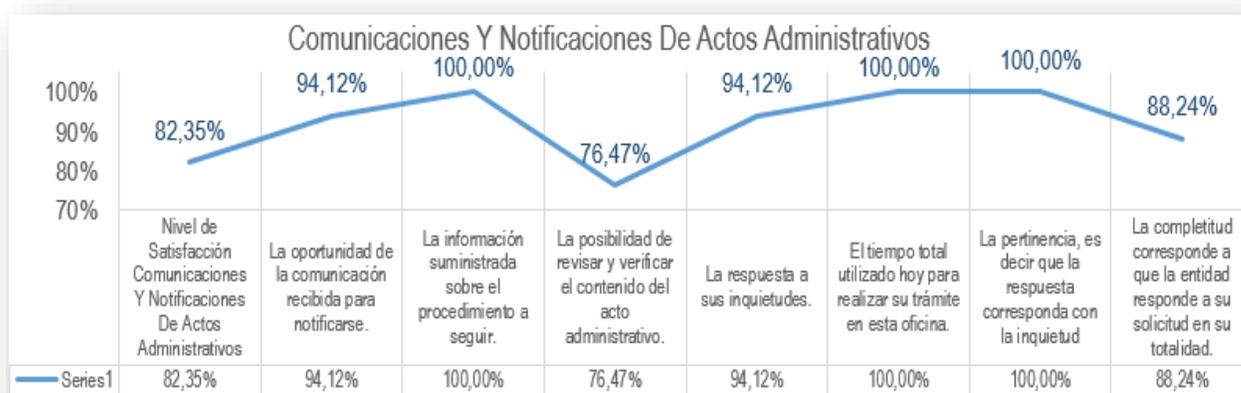
Se concluye que para las personas naturales, el servicio de radicación de correspondencia ofrecido por la UAC brinda un alto nivel de satisfacción.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Radicado De Correspondencia:

Evaluación Radicado De Correspondencia	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Evaluación Radicado De Correspondencia	100,00%
La radicación de la correspondencia.	100,00%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina.	100,00%
La entregan en formatos adecuados y prácticos de usar.	96,00%

3.17 Trámite Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el Trámite Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos.



Todos los ítems ofrecidos por el Trámite Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos presentaron un alto nivel de satisfacción:

- El ítem " La información suministrada sobre el procedimiento a seguir." Con el **100,00%**.
- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina" con **100,00%**.
- El ítem "La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud" con **100,00%**.
- El ítem "La oportunidad de la comunicación recibida para notificarse" con el **94,12%**.
- El ítem "La respuesta a sus inquietudes" con el **94,12%**.
- El ítem "La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con **88,24%**.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 171 de 192

- El ítem "La posibilidad de revisar y verificar el contenido del acto administrativo" con **76,47%**.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Trámite Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos:

Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Comunicaciones Y Notificaciones De Actos Administrativos	82,35%
La oportunidad de la comunicación recibida para notificarse.	94,12%
La información suministrada sobre el procedimiento a seguir.	100,00%
La posibilidad de revisar y verificar el contenido del acto administrativo.	76,47%
La respuesta a sus inquietudes.	94,12%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina.	100,00%
La pertinencia, es decir que la respuesta corresponda con la inquietud	100,00%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad.	88,24%



INFORME DE GESTIÓN

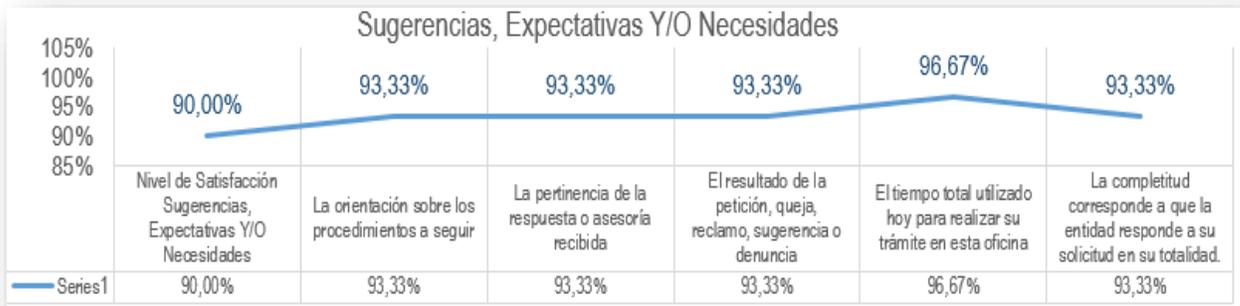
Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 173 de 192

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el Centro De Documentación Men:

Centro De Documentación Men	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Centro De Documentación Men	66,67%
La asesoría en la búsqueda de material bibliográfico	66,67%
El suministro de documentos para uso en sala de lectura	33,33%
La suficiencia y pertinencia de la documentación suministrada	66,67%
La adecuación física del centro de documentación	100,00%
El servicio de préstamo inter bibliotecario	33,33%
La reserva para préstamo inter bibliotecario	33,33%

3.19 Sugerencias, expectativas y/o necesidades

A continuación se describe el resultado del nivel de satisfacción de los ítems evaluados para el servicio de sugerencias, expectativas y/o necesidades.



Todos los ítems ofrecidos por el servicio de sugerencias, expectativas y/o necesidades presentaron un alto grado en su nivel de satisfacción:

- El ítem " El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina " con **96,67%**.
- El ítem " La orientación sobre los procedimientos a seguir " con **93,33%**.
- El ítem " La pertinencia de la respuesta o asesoría recibida " con el **93,33%**.
- El ítem " El resultado de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia " con **93,33%**.
- El ítem " La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad" con el **93,33%**.

Resumen del nivel de satisfacción frente a los ítems evaluados en el servicio de sugerencias, expectativas y/o necesidades:



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 175 de 192

Sugerencias, Expectativas Y/O Necesidades	
ITEMS EVALUADOS	%
Nivel de Satisfacción Sugerencias, Expectativas Y/O Necesidades	90,00%
La orientación sobre los procedimientos a seguir	93,33%
La pertinencia de la respuesta o asesoría recibida	93,33%
El resultado de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia	93,33%
El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina	96,67%
La completitud corresponde a que la entidad responde a su solicitud en su totalidad.	93,33%

Frente a la afirmación “Describa brevemente cuáles son las principales necesidades y/o expectativas que requiere del MEN”, 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.

CONCLUSION GENERAL:

En general se observa la mayoría de los encuestados no tiene sugerencias (639 76,16%), luego la mayor cantidad de sugerencias solicita mejorar los tiempos de los trámites con **4,05%**, en especial la convalidación, a continuación encontramos que los ciudadanos manifiestan alguna felicitación o aprobación del servicio actual con el **3,46%**, como “*la atención es excelente, muy buen servicio, que continúen así, etc.*”, enseguida encontramos la sugerencia de poder realizar los trámites en línea, es decir poder hacer el trámite por la pg. Web con una participación del **3,46%**, la siguiente sugerencia es recibir una mayor y mejor orientación de los trámites con **3,10%**, seguida de la posibilidad de acceder al servicio en otras ciudades para evitar el desplazamiento a la capital con **2,98%**, a continuación encontramos que sugieren claridad en la información (tiempos y requisitos principalmente) con **2,86%**, El **1,31%**



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 176 de 192

de los encuestados sugiere agilizar la atención en la unidad, el **0,95%** sugiere mejorar la educación en Colombia, el **0,72%** mejorar las instalaciones (baño más cerca principalmente), el **0,36%** sugiere servicio de parqueadero, el **0,36%** mayor amabilidad en la atención y finalmente el **0,24%** mejorar la atención por vía telefónica.

SUGERENCIA	CANTIDAD	%
ninguna	639	76,16%
mejorar tiempos de los tramites	34	4,05%
felicitation	29	3,46%
tramite en linea	29	3,46%
mayor orientacion tramites	26	3,10%
sucursales en las ciudades	25	2,98%
claridad en la informacion	24	2,86%
agilizar tencion	11	1,31%
mejorar educacion en colombia	8	0,95%
mejorar instalaciones	6	0,72%
parqueadero	3	0,36%
amabilidad	3	0,36%
mejorar atencion telefonica	2	0,24%
TOTAL SUGERENCIAS	839	100,00%

A continuación las sugerencias:

1. Excelente servicio
2. Legalización de documentos
3. Un excelente servicio
4. Parqueadero
5. Que el trámite se pueda realizar en línea
6. Que hicieran una sucursal en todas las ciudades
7. Ninguna
8. Tiempos prolongados
9. Amabilidad y puntualidad en los trámites requeridos.
10. Prestar atención a la línea telefónica, nunca respondieron mi llamada.
11. Más información sobre planes o alianzas de especializaciones en el exterior
12. Que el trámite se pueda realizar en las ciudades principales
13. Atención oportuna



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 177 de 192

14. Un muy excelente servicio, muy rápido
15. Aumento de cobertura educativa en el país.
16. Oportunidad
17. Brindar información más clara en cuanto a trámite
18. que el tiempo estipulado sea cumpla
19. Buen servicio
20. Que se puedan legalizar los documentos vía online
21. Buena
22. Si una persona está fuera de Bogotá, cómo se puede hacer el procedimiento de legalización?
23. Cada uno realiza su tarea
24. Tramites rápidos
25. Calidad
26. Me gustaría que en esta patria mía tuvieran en cuenta las capacidades humanas educativas y artísticas de la mujer Colombiana, tengo la voluntad y el deseo enorme de contribuir en la formación y capacitación de divulgar el arte y promover el nivel cultural de nuestro país ya que me interesaría trabajar con población vulnerable en especial con niños y niñas, madres cabeza de familia muchas gracias
27. Calle center nunca ingresa la llamada.
28. No hay nunca respuesta por convalidaciones del trámite
29. Celeridad para el trámite, una página web con una plataforma para consulta de becas para colombianos
30. Poder llevar a cabo los Trámites correspondientes al Ministerio rápidamente
31. Certificación
32. Proveer asistencia a los ciudadanos en trámites y legalizaciones
33. Certificación de títulos universitarios de alumnos del exterior
34. Que este trámite se pueda realizar en línea ya que no vivo en Bogotá
35. Certificaciones
36. Que me solucionen el proceso de convalidación
37. Certificados y legalizaciones se debería implementar la forma de ubicar una sede de legalizaciones en cada ciudad
38. Que todo sea virtual
39. Certificar notas
40. Agilidad en el trámite de convalidación
41. Certificar un diploma
42. Sugiero se autorice un personal en diferentes ciudades para facilitar el trámite en diferentes regiones del país
43. Cielo raso continuo en las instalaciones
Sedes en otras ciudades
44. Trámite para legalizar diploma para estudio y trabajo en el exterior
45. Claridad en la información



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 178 de 192

46. Agilizar los procesos de convalidación de títulos extranjeros
Pronta respuesta del mismo proceso
47. Claridad y agilidad en los tramites
48. Una ventana más de radiación
49. Colocar en la página web la duración del trámite pues es importante ya que la gente viene del exterior, de las afueras, o viajan.
50. Minimizar el tiempo de los procesos de convalidación.
51. Como se entera de becas uno
52. Adaptar estos servicios de manera muy similar a el trámite de apostilla en línea que utiliza el Min de Relaciones Exteriores
53. Conocimiento sobre las becas que se otorgan
54. No tengo
55. Convalidación
56. Agilizar trámites, dar más claridad sobre los requisitos
57. Convalidación de títulos del exterior. La información de los decretos y guías no es suficientemente clara. Los costos de los programas de las materias y sus contenidos son muy altos y esa exigencia seria innecesaria. Deben ubicar una oficina del MEN en cada ciudad en Colombia para trámites.
58. Precisar los niveles de calidad de la educación
59. convalidación del título en el exterior
60. Priorizar en la educación de Colombia
61. Cumplimiento en el tramite a realizar
62. Que debe haber claridad desde el inicio el tiempo del trámite.
63. Dar dolucionncon prontitud a los tramites
64. Que en la ciudad de Montería hubiese una oficina del Ministrtrio de Educación Nacional para no gastar en viáticos para el trámite de legalización de apostilla,
65. Deben aclarar en la página que para el escalafón 14 no se debe legalizar
66. Que haya cede del ministerio en cada una de las ciudades principales, para poder realizar la legalización en dichas cedes y no tener que desplazarnos hasta Bogotá
67. deben mejorar el tramite como tal
68. Que lo hagan on lay
69. Debería ser más clara la información de la página web
70. Que se debería informar más con respecto a los nuevos decretos
71. Deberían implementar el servicio de legalización en todas las ciudades principales no
72. Que sea menos el tiempo para recibir el formato f1 para la pensión
73. Deberían tener la opción de realizar el trámite de legalización en todas las ciudades a nivel nacional
74. Quevel tramite se pueda hacer en línea
75. Excelente servicio
76. Satisfacción con la agilidad en el servicio.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 179 de 192

77. Educación superior gratuita
78. Sería bueno que este trámite de legalización se pueda realizar en las ciudades principales del país
79. Eficacia
80. Solucionar requerimiento a las protestas
81. El chat no está funcionando
82. Tener más sucursales donde se pueda realizar las legalizaciones en cada ciudad
83. El proceso es muy demorado y no cumplen los tiempos establecidos en la pwed
84. Todo me parece adecuado
85. El servicio dentro del ministerio es bueno y muy efectivo. Pero la página web sí necesita ser actualizada, ya que muestra información que no es y le falta otra información: Hay enlaces que no existen, no hay información en cuanto el pago (dónde se puede pagar y cuánto), y la página web debería ser más accesible para el que requiera la información.
86. Trámites en Línea
87. El servicio es excelente
88. Trámites, legalización y orientación en los procesos de acreditación de la Universidad de la que fui egresada.
89. el tiempo total de la convalidación debería ser menor, es muy demorado.
90. Un excelente servicio, rápido y eficiente
91. El trámite de convalidación debería ser más ágil.
92. Una atención adecuada y orientada
93. El trámite de legalización debería realizarse en las ciudades principales.
94. 1. Realizar el trámite en línea
2. Consultar la congestión en línea para programar la visita
95. En la página web no es claro el tema de legalizaciones
96. Mejorar la amabilidad o expresiones del funcionario con el usuario.
97. Es imperativo que el ministerio adecue el portal vumen, ya que el mismo no es práctico y muy confuso. La información ya radicada se pierde. No aparece todo el tiempo. La información y gestión recibida en atención al ciudadano es antagónico a la presentada por el sistema vumen. La atención al ciudadano es excelente.
98. Mis principales necesidades es la legalización de documentos
99. Escuchar y brindar las herramientas necesarias que las personas necesitan
100. Muy ágil el servicio
101. Estoy satisfecha
102. No conozco a fondo las necesidades del MEN, para poder aconsejar. Esta pregunta deberían hacerla a los empleados.
103. Estudio en la exterior
104. No me parece que el servicio de los baños sean en el parqueadero
105. Excelente
106. No tengo mayor necesidad en este momento debido a que acudí a un trámite puntual



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 180 de 192

107. Excelente atención son muy eficientes ven lo que hacen
108. Orientación pedagógicas para la población con discapacidad.
109. Actualizar la página web
110. Parqueaderos para los vehículos
111. Excelente servicio de callcenter.
112. Por seguridad no suministro mis datos
113. Excelente servicio muy ágiles en el servicio
114. Prestan un excelente servicio, sin at3ntos y eficaces
115. Excelente servicio, pero el servicio debería realizarse en las ciudades principales del país
116. Presupuesto para nuestra educación
117. Excelente servicio
118. Procesos más rápidos
119. Existe una gran amabilidad por parte de la unidad de atención al ciudadano.
120. Que de soluciones más rápido
121. Existe una gran falta de respeto con los tiempos establecidos en resolver la convalidación
122. Que el sello impuesto en legalización no manche el documento debería ser un sticker
123. Que el trámite se haga en línea
124. Al buscar la página web sale la antigua
125. Que el trámite se realice enmlinevseria lo ideal
126. Falta conectividad para realizar certificados de programa u otros.
127. que el tramite sea más ágil
128. Firma para apostilla
129. Que este tipo de trámites puedan ser virtuales o se puedan realizar desde otras ciudades.
130. Gestión en las regionales.
131. QUE HAGAN EL TRAMITE EN LINEA
132. Hasta el momento he recibido buena respuesta a todas mis solicitudes
133. Que haya una sede donde se pueda tramitar este tipo de documentación en las ciudades principales del país para evitar el desplazamiento obligatorio a Bogotá.
134. Horario de atención más amplio
135. Que la legalización sea en línea
136. Información de los trámites den homologación de los títulos colombianos en el exterior.
137. Que los trámites sean cada vez más sencillos de solicitar y la respuesta cada vez más rápida, aun cuando el proceso actual es bueno.
138. La convalidación debe ser más ágil
139. Que pongan sucursales en cada ciudad
140. La legalización de documentos
141. que se pueda hacer virtual
142. la maestría que realice ya no existe por lo cual no me han enviado el certificado del programa académico cursado. Todo está en regla certificado de notas, diploma apostillado, tesis



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 181 de 192

con articulo etc.

requiero con urgencia la convalidación puesto que la universidad en donde trabajo me lo exige, y tengo el derecho como ciudadano Al trabajo

143. Que sea más clara la información que aparece en la página web

144. Lam legalización de documento omesrudiosmrealizados en el exterior sea más breve fácil y rápida

145. Que tenga sede en las principales ciudades de Colombia

146. Las convalidaciones esta demorado el tramite

147. que uno pueda hacer el trámite en cada ciudad

148. Legalización

149. Quisiera que fueran más efectivos los tramites de convalidación

150. Legalización

151. Rápida atención

152. Se solicita que este trámite se pueda realizar en línea, teniendo en cuenta que no somos de Bogotá

153. Se debería realizar el trámite de legalización en cada ciudad principal del país.

154. Sello de educación superior

155. SER MAS ACCESIBLE EL INTERNET

156. Ser claros en la información de la página,

157. Legalización de documentos de

158. Sería bueno que unificadas legalización del MEN y apostilla de cancillería

159. Legalización de documentos para trabajar en el exterior

160. Sería bueno que este trámite se pueda realizar online, o que lo implemente en las ciudades principales de cada departamento para no tener que dirigirnos hasta Bogotá

161. Legalización ón line

162. Solicito la culminación del proceso 2017-er-236466 con fecha de 31 de octubre del 2017, que refiere recurso de reposición contra la resolución #21397del 11 de octubre del 2017, relacionada con la convalidación de título de muestra en ciencia e tecnología de alimentos

163. Legalización y convalidación de títulos obtenidos en el exterior

164. Sugiero panel de lectura para la espera, permitan ver las estrategias de fomento de lectura que lideran, la unidad es aburrida

165. Legalización y convalidación

166. suministro de información

167. Legalizaciones por internet

Se debería encargar dela documentación de colegios

168. Tener oficinas para estos trámites en las principales ciudades

169. Legalizar mis documentos

170. Todo está muy claro

171. Más sillas y aire

172. Trámite de legalización en línea



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 182 de 192

173. Más atención
174. Tramites en línea
175. Más claridad de La información en cuanto al trámite de legalización y convalidación
176. Trámites en línea legalización
177. Más claridad en el tema de convalidaciones de estudios en otro país
178. Tramites rápidos y seguros
179. Más facilidad de acceso a los trámites por internet
180. un baño más cerca
181. MÁS OPORTUNIDADES PARA LOS EXTRANJEROS, GRATUIDAD PARA CONVALIDAR EL TITULO.
182. Un excelente servicio, la atención que ofrecen en el canal telefónico es muy efectivo
183. Más personal, para ocupar las ventanillas vacías y disminuir el tiempo de espera en el tramite
184. Un muy buen servicio, un excelente personal de trabajo; ojala sigas así y no cambien la atención prestada
185. Mayor claridad del proceso de convalidación en la página web
186. UN PARQUEADERO
187. Mayor inf por la pag web.
Seguimiento desde la pagina
188. Una gran pregunta sería por que no sale la dovumanetacion de una vez legalizada y es necesario este tipo de tramite
189. Mayor información sobre convenios de becas y homologación con respecto a temas relacionados con salud, hay muy pocos convenios y becas
190. Video explicativo de cómo legalización desde la página
191. Me gustaría que la página web fuera un poco más concisa puesto que los trámites que se buscan en general están algo escondidos
192. Me parece que cubre por completo con las necesidades del usuario

Frente a la pregunta “Que tema le gustaría conocer de la gestión del MEN”, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 183 de 192

SUGERENCIA	CANTIDAD	%
Ninguno	751	89,51%
Informacion de trámites	29	3,46%
Becas	16	1,91%
Información de MEN	16	1,91%
Estudio en el exterior	9	1,07%
Formulacion de políticas de educacion superior	5	0,60%
Educación publica	5	0,60%
Convenios	4	0,48%
Oportunidades laborales	3	0,36%
sucursales en las ciudades	1	0,12%
TOTAL SUGERENCIAS	839	100,00%

1. Formulación de políticas educación superior
2. Cómo tramitar los procesos fuera de Bogotá
3. Trámites
4. Documentación actualizada de los DBA
5. Becas, convenios
6. Acceso a la educación pública ,y todo lo relacionado a la educación superior
7. Personal que realiza el proceso de convalidación superior
8. Todo lo relacionado al tema de convalidar los títulos de Venezuela.
9. Convalidación de títulos en el exterior
10. Su sistema organizacional
11. Cómo se pueden realizar los trámites en los diferentes países
12. Certificaciones apostillado
13. El Direccionamiento estratégico integral
14. Convalidación de estudios en el exterior
15. Licitaciones
16. Tutoriales específicos paralos trámites
17. Información para legalizar títulos del exterior
18. Lo concerniente a la legalización de los documentos
19. Educación en zonas rurales
20. Informes en las localidades con menos recursos
21. Procesos que hacen
22. Calidad
23. Legalización de documentos
24. Sobre tema de estudios en el exterior
25. Como comprueban la legalización de los documentos?



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 184 de 192

26. Facilidad de becas para estudios en el exterior.
Información sobre convenios académicos entre Colombia y otros países
27. Educación
28. Formulación de programas y proyectos de la cualificación de docentes en servicio
29. No conozco mucho, entonces aprender lo que más se pueda
30. Ayudas para personas que quieren estudiar en el exterior
31. Tiempo de convalidación del título
32. Manejo del presupuesto a la educación superior
33. Información sobre becas de estudio, oportunidades hay.
Ofertas laborales
34. Estudios en otros países.
35. Acerca de las legalizaciones
36. Convenios internacionales, becas
37. Proceso de convalidación de títulos de doctorado
38. Trámites para becas de estudio para jóvenes entre 20 y 25 años
39. Implementación de becas
40. Becas para estudios en el exterior
41. Aplicación de becas no
42. Becas
43. Homologación de títulos extranjeros
44. Porque demora tanto el proceso de convalidación
Porque en la página virtual dan un tiempo estipulado para el proceso de 4 meses cuando realmente dura más de 12 meses en mi caso
45. Proceso de convalidación
46. Implementación de becas
47. El tema de las instituciones de educación superior
48. Trámites virtuales
49. Me interesa saber el impulso que debe tener la investigación y desarrollo del país en cuanto a la química
50. Políticas de inclusión cobertura vs calidad para la población con discapacidad
51. Bolsas de empleo cuando son egresados, ofertas para trabajar cuando salen de estudiar
52. Legalizaciones,
53. Listado de universidades que ya se han convalidado títulos
54. Acceso a becas
55. Educación
56. Trámites de legalización en el extranjero
57. Procesos y vinculaciones a otras universidades en el exterior.
58. Legalizar estudios realizados en el exterior
59. Convalidaciones
60. Legalización de documentos universitarios



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
 Contrato:
 Página 185 de 192

61. Acceso a educación por becas para doctorado.
62. E gustaría saber sobre becas
63. La información es más clara en el callcenter que en la página web
64. Como poder acceder a becas
65. Claridad en los recursos dispuestos para la educación
66. No suministro datos personales por confidencialidad.
67. Excelente servicio
68. Becas
69. Que uno pueda conocer más de los proyectos para los ciudadanos
70. Trámites facilidades
71. Convalidación de títulos obtenidos en el extranjero
72. Detalles de convalidación, la información más detallada
73. Todo lo relacionado a estudios en el extranjero
74. Becas
75. Los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos
76. Sobre tema de convalidaciones.
77. Que beneficios hay para los ciudadanos. Para viajes a otros países

Frente a la pregunta “Que tema le gustaría evaluarle al MEN”, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

SUGERENCIA	CANTIDAD	%
Ninguno	755	89,99%
Información de trámites	8	0,95%
Convalidación	12	1,43%
todos, presupuesto	9	1,07%
Estudio en el exterior	3	0,36%
Educacion superior	8	0,95%
Educación publica	5	0,60%
Pg web	3	0,36%
Tiempos de respuesta	23	2,74%
Convivencia escolar	1	0,12%
calidad	6	0,72%
servicio a nivel nacional	4	0,48%
Becas	1	0,12%
Tecnología	1	0,12%
TOTAL SUGERENCIAS	839	100,00%



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 186 de 192

1. Convalidación
2. Todos
3. Autenticidad de documentos
4. Sería efectivo que la página fuera más "amigable" y fácil de manejar. Que tuviera comentarios de personas que ya han hecho los trámites para así ayudar por medio de la experiencia a los que quieren hacerlo en un futuro. Sería útil que usaran medios visuales y/o auditivos para que la gente entienda mejor también.
5. Procesos y acreditación.
6. Calidad
7. Temas de convivencia escolar
8. Claridad en los trámites.
9. oportunidad en sus trámite
10. Como escogen los docentes para colegios públicos y como lis evalúan
11. Satisfecho
12. Conocimiento de todo el personal sobrenlasnpoliticas y direccionamiento del MEN
13. Sobre las oportunidades de estudio de las personas de Venezuela, y si pudiesen de alguna manera exonerar el trámite del costo de la convalidación.
14. Atención al ciudadano
15. Tiempos de respuesta, en el tema de convalidaciones
16. Diseño de estrategias focalizadas en los planes de desarrollo de mejoramiento de acuerdo a las necesidades y mejoras de las regiones
17. Oportunidad de conocer más sobre el tema de tramites
18. Distribución del presupuesto
19. Parte de la educación de los niños
20. Educación Superior
21. Resultados
22. Efectividad de servicios al ciudadano
23. Sedes
24. Eficacia y rapiz
25. Si se preocupan por los estudiantes que salen de estudiar, oportunidades de trabajo.
26. El tiempo de demora en el proceso de convalidación
27. Tecnología
28. El tiempo de espera y la pronta respuesta directa y veraz acerca del proceso de convalidación
29. Tiempos de convalidaciones del exterior
30. El tiempo en espera
31. Títulos falsos, que filtros usan para verificación de títulos
32. Entrega de documentos más rápido.
33. No tengo suficiente conocimiento del tema
34. Equidad oportunidad



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 187 de 192

35. Oportunidad en entregas
36. Excelente atención, a dar agilidad a los resultados de la entidad.
37. Página web
38. Gestión
39. Priorizar en educación
40. Gestión
41. Que se amplió el mecanismo a nivel nacional
42. Implementación de becas
43. Resultados de la educación superior
44. La agilización de convalidación
45. Se observa poco avance en la vinculación efectiva de los docentes provisionales.
46. La calidad del servicio
47. seguimiento de los procesos en general (convalidaciones, registros)
48. Legalización de documentos
49. Servicios prestados
50. Legalización de documentos originales para proceso de apostilla.
51. Sistema de calidad
52. Los tiempos de respuesta a solicitudes.
53. Su función frente a las oportunidades a la educación superior.
54. Manejo de presupuesto a la educación superior
55. Tema de resultados a la gestión en general.
56. Más rapidez al entregar documentos
57. Tiempo de convalidación para poder acceder a educación superior.
58. Mayor compromiso del estado con el desarrollo en el país
59. Tiempos de respuesta
60. Me parece que los ítems evaluados son los necesarios
61. tiempos estipulados en las convalidaciones
62. Mucha demora en el trámite de convalidación, no cumplen con los tiempos.
63. Todo está en este formulario
64. Todo lo relacionado a estudios en el extranjero
65. Agilidad en tramites
66. Tramites
67. Tramites de legalización
68. Agilidad en los procesos
69. No conozco bien cómo se maneja.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 188 de 192



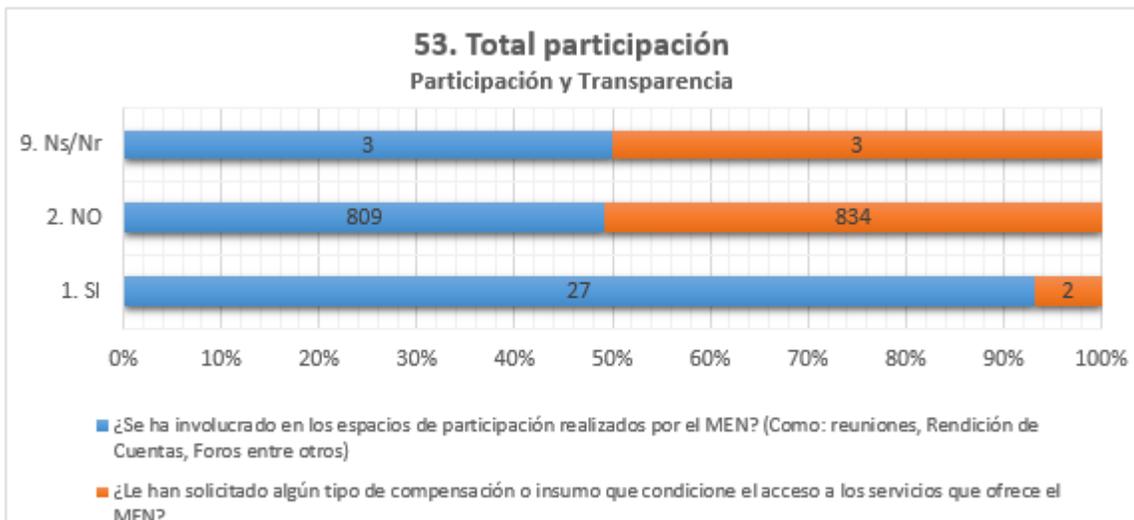
Libertad y Orden

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

4 PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA

4.1 Participación y transparencia Unidad de Atención al Ciudadano (UAC)

Conceptos de calificación Participación y transparencia

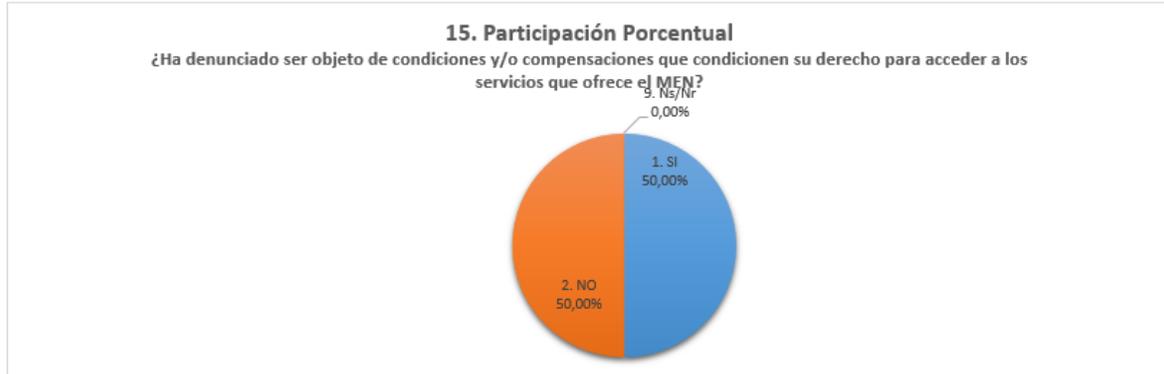




INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 190 de 192

No.	CONCEPTOS DE CALIFICACION	1. SI	2. NO	9. Ns/Nr
53.3	¿Ha denunciado ser objeto de condiciones y/o compensaciones que condicionen su derecho para acceder a los servicios que ofrece el MEN?	1	1	0



Dos de los encuestados reportaron que les han solicitado algún tipo de compensación o insumo que condicione el acceso a los servicios que ofrece el MEN, de los cuales uno denunció esta conducta.



5 CONCLUSIONES GENERALES DE LA GESTIÓN Y EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

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

- Las bases entregadas presentan información desactualizada, las cuales dificultan la consecución de las metas proyectadas y la efectividad definida.
- Se evidencia inconsistencia de estructura de los correos remitidos.
- La información disponible en las páginas de internet de las secretarías de Educación Municipal se encuentra desactualizada, lo que dificulta la consecución de la información.
- 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 el servicio (I.E.S), para que participen más activamente frente a este tipo de gestiones o actividades.
- La gestión programada se ha desarrollado según los tiempos establecidos.
- Se evidencio 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 evidencio que el 52.84% del cumplimiento de las metas establecidas en las encuestas a las IES, se alcanzaron en un primer contacto, en relación al 47.16% alcanzado en un segundo contacto, para las Instituciones de Educación superior.
- El servicio más utilizado por parte de los usuarios en la U.A.C. es el “Trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior” con una participación del **63.45%** y su nivel de satisfacción **98,35%** lo ubica en el tercer lugar entre los ocho (8) trámites evaluados, el menos utilizado es la “Trámite de solicitud de certificados de ex funcionarios” con una participación del **01.44%** y el sexto (6) lugar en su nivel de satisfacción con **90,91%**. Se sugiere enfocar esfuerzos en mejorar el nivel de satisfacción en los trámites de “convalidación de títulos de estudios de pregrado y postgrado obtenidos en el exterior y convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior”, por ser los dos siguientes en peso a nivel general (**10,05%** y **7,44%** y 134 encuestas en total entre los dos) y así mismo generar una posibilidad potencial de mejorar la percepción generar de mayor cantidad de usuarios de la U.A.C. Como dato curioso se observa que la calificación más baja de estos dos trámites se obtuvo en el cuidado en la revisión de los documentos y en el tiempo de la respuesta, la completitud y pertinencia de esta.
- Se recomienda enfocar los recursos en mejorar los trámite más utilizados por parte de las I.E.S, que corresponden al trámite de Registro calificado con el **46.50%** (352 encuestas) y que obtiene una baja satisfacción con solo **64,20%** y Acreditación de alta calidad de programa académico de institución de educación superior con el **27,34%** (207 encuestas), entre los dos suman el **73,84%** de la participación total.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 19/09/2018 AL 31/10/2018
Contrato:
Página 192 de 192

6 ANEXOS

- ANEXO 1. REPORTE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR
- ANEXO 2. REPORTE UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ANEXO 5. PRESENTACIÓN INFORME FINAL MEN ENCUESTAS 2018