

Satisfacción de usuarios y clientes externos del MEN

DICIEMBRE DE 2014

Contenido

1. GENERALIDADES

- Objetivos
- Ficha técnica
- Convenciones utilizadas

2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

3. CONTRATISTAS

4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

7. ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Generalidades

1. Generalidades

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes directos del MEN, en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, así como identificar las necesidades, expectativas e intereses para gestionar la atención adecuada y oportuna.

1. Generalidades

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

- Definición de políticas y normatividad.
- Desarrollo de proyectos.
- Asistencia técnica.
- Distribución y seguimiento de recursos financieros.
- Atención de trámites de aseguramiento de calidad en educación superior.
- Suministro y divulgación de información.

A partir de esto se plantean los siguientes objetivos:

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

1. Generalidades

FICHA TÉCNICA

| | |
|-----------------------------------|--|
| Metodología de campo: | Cuantitativa. Encuestas cara a cara (atención al ciudadano) y telefónicas (demás segmentos) |
| Cantidad de encuestas realizadas: | 970 (ver tabla en página siguiente) |
| Fechas trabajo de campo: | ON LINE: Septiembre 27 a Octubre 17 de 2014 PRESENCIAL: Octubre 17 al 29 de 2014 TELEFÓNICA: Octubre 20 a Noviembre 20 de 2014 |
| Controles de calidad: | Critica y Backchecking: se hizo análisis exhaustivo para identificar posibles omisiones de lógica, comprobación de respuesta dada en las preguntas contenidas en cada uno de los cinco (5) cuestionarios aplicados, y verificación de pases y comprobación de filtros. Posterior a este proceso, el área de Backcheking realizó llamadas, verificando la autenticidad de los datos registrados en las encuestas efectivas. El proceso de calidad se hizo entre octubre 1 y noviembre 20 de 2014. |
| Duración del cuestionario: | 15 minutos aproximadamente (promedio) |

1. Generalidades

MUESTRA EVALUADA

Se realizaron 970 encuestas, de las cuales 180 se concretaron online con apoyo telefónico, 400 por medio telefónico y 390 de manera presencial en la sede del MEN en Bogotá.

| PÚBLICO EVALUADO | MUESTRA SOLICITADA | TIPO DE CONTACTO | CANTIDADES POR TIPO DE CONTACTO | | | TOTALES |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------|------------|------------|------------|
| | | | ONLINE | TELE | PRESENCIAL | |
| Secretarías de Educación | 94 ENCUESTAS | ON LINE Y TELEFÓNICAS | 26 | 68 | | 94 |
| IES Públicas | 80 ENCUESTAS | ON LINE Y TELEFÓNICAS | 34 | 46 | | 80 |
| IES Privadas | 206 ENCUESTAS | ON LINE Y TELEFÓNICAS | 58 | 148 | | 206 |
| Atención al Ciudadano | 390 ENCUESTAS | PERSONALES (SEDE BOGOTÁ) | | | 390 | 390 |
| Contratistas | 200 ENCUESTAS | ON LINE Y TELEFÓNICAS | 62 | 138 | | 200 |
| TOTALES: | 970 ENCUESTAS | | 180 | 400 | 390 | 970 |

- Se cumplió con la muestra total solicitada por el cliente.

1. Generalidades

CONVENCIONES UTILIZADAS

BR:60

BASES EN COLOR GRIS: bases mayores o iguales a 60 encuestas, se puede concluir con base en esta información.

BR: 59

BASES RESALTADAS EN COLOR ROJO: bases menores a 60 encuestas; se debe tener precaución al concluir con base en esta información. La base real representa el número de personas que contestaron por pregunta.



Datos con diferencias significativas sobre el TTB (+ / - 3,0%).

T2B

Sumatoria de los porcentajes SATISFECHO (5) y TOTALMENTE SATISFECHO (6) de la escala de satisfacción.

M2B

Sumatoria de los porcentajes algo SATISFECHO (4) y ALGO INSATISFECHO (3) de la escala de satisfacción.

B2B

Sumatoria de los porcentajes INSATISFECHO (2) y TOTALMENTE INSATISFECHO (1) de la escala de satisfacción.

BR: Promedio

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

Cálculo del promedio y TTB general del MEN

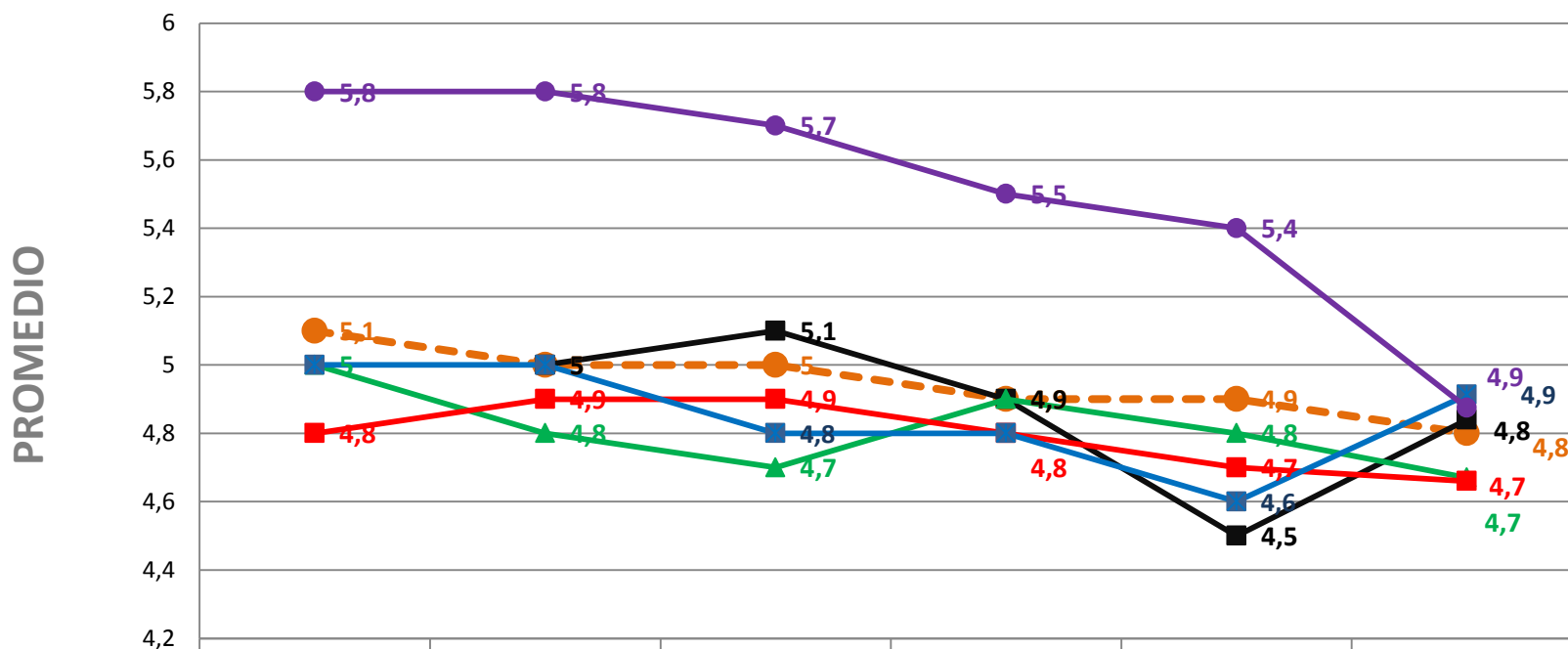
El T2B general del MEN se calculó a partir del promedio de los promedios de los T2B de los segmentos.
El promedio general del MEN se calculó a partir del promedio de los promedios de los segmentos.

2. Satisfacción general con el Ministerio de Educación Nacional

2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEN

PROMEDIO (TENDENCIA)

¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?
(Repuesta Única - Inducida)



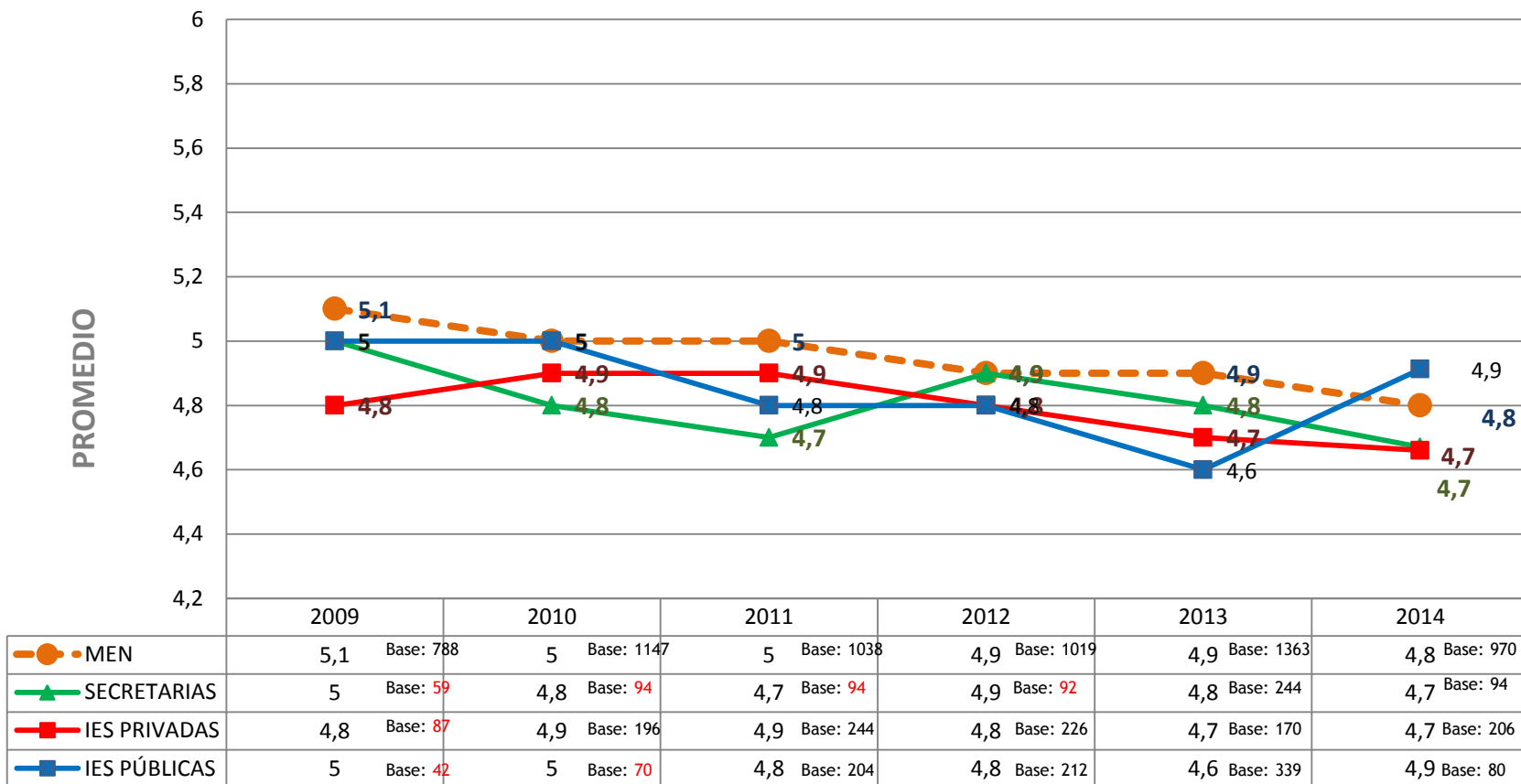
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | T2B |
|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-------|
| MEN | 5,1 Base: 788 | 5 Base: 1147 | 5 Base: 1038 | 4,9 Base: 1019 | 4,9 Base: 1363 | 4,8 Base: 970 | 73,1% |
| CONTRATISTAS | | 5 Base: 310 | 5,1 Base: 67 | 4,9 Base: 74 | 4,5 Base: 222 | 4,8 Base: 200 | 72,0% |
| SECRETARIAS | 5 Base: 59 | 4,8 Base: 94 | 4,7 Base: 94 | 4,9 Base: 92 | 4,8 Base: 244 | 4,7 Base: 94 | 69,1% |
| IES PRIVADAS | 4,8 Base: 87 | 4,9 Base: 196 | 4,9 Base: 244 | 4,8 Base: 226 | 4,7 Base: 170 | 4,7 Base: 206 | 65,5% |
| IES PÚBLICAS | 5 Base: 42 | 5 Base: 70 | 4,8 Base: 204 | 4,8 Base: 212 | 4,6 Base: 339 | 4,9 Base: 80 | 76,3% |
| A. CIUDADANO | 5,8 Base: 300 | 5,8 Base: 354 | 5,7 Base: 300 | 5,5 Base: 300 | 5,4 Base: 383 | 4,9 Base: 390 | 78,0% |

2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEN

PROMEDIO (TENDENCIA)

APLICA: Sec. Educación, IES Públicas, IES Privadas

¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?
(Repuesta Única - Inducida)



T2B

73,1%

69,1%

65,5%

76,3%

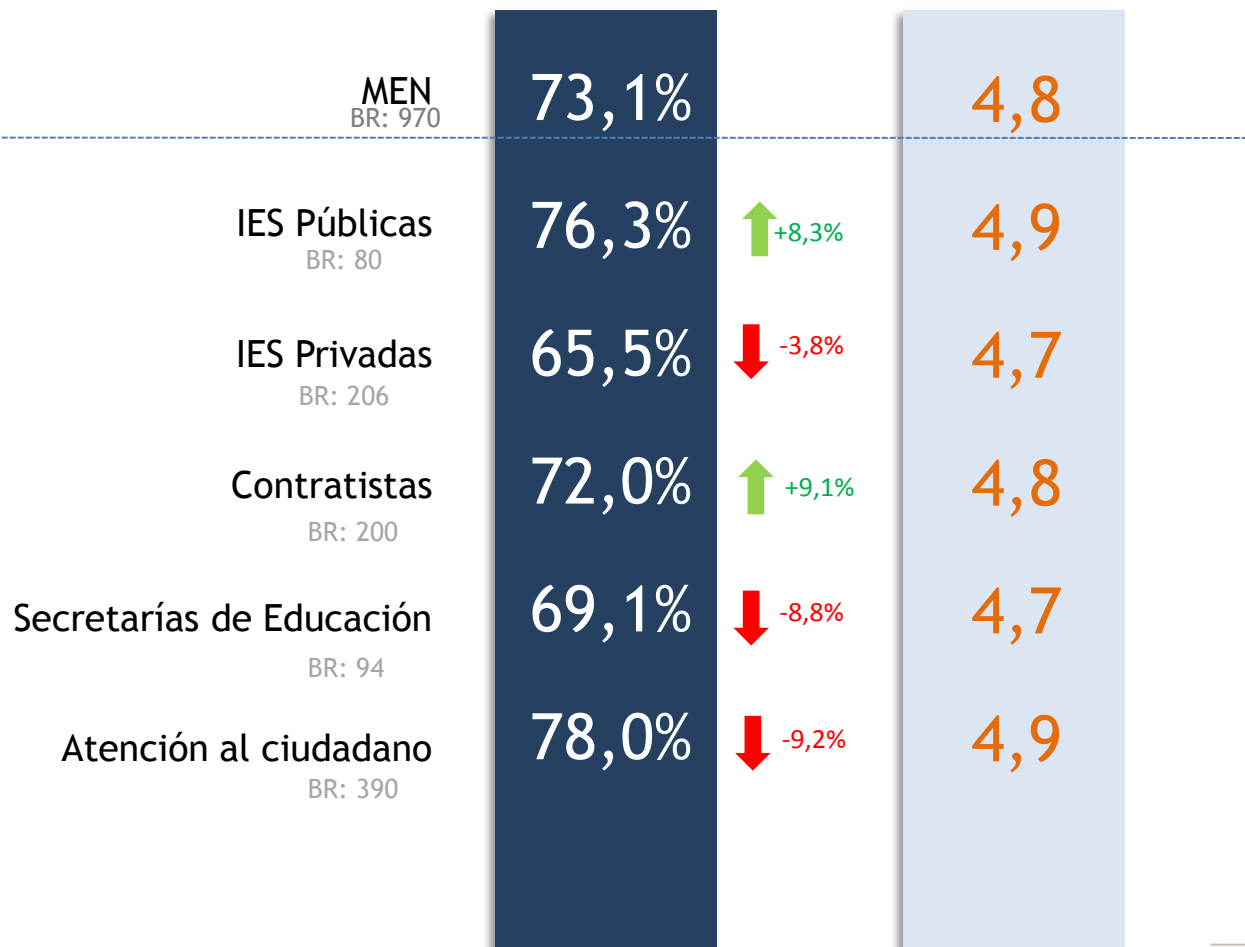
2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEN



¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional? (Repuesta Única - Inducida)

T2B

Promedio

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



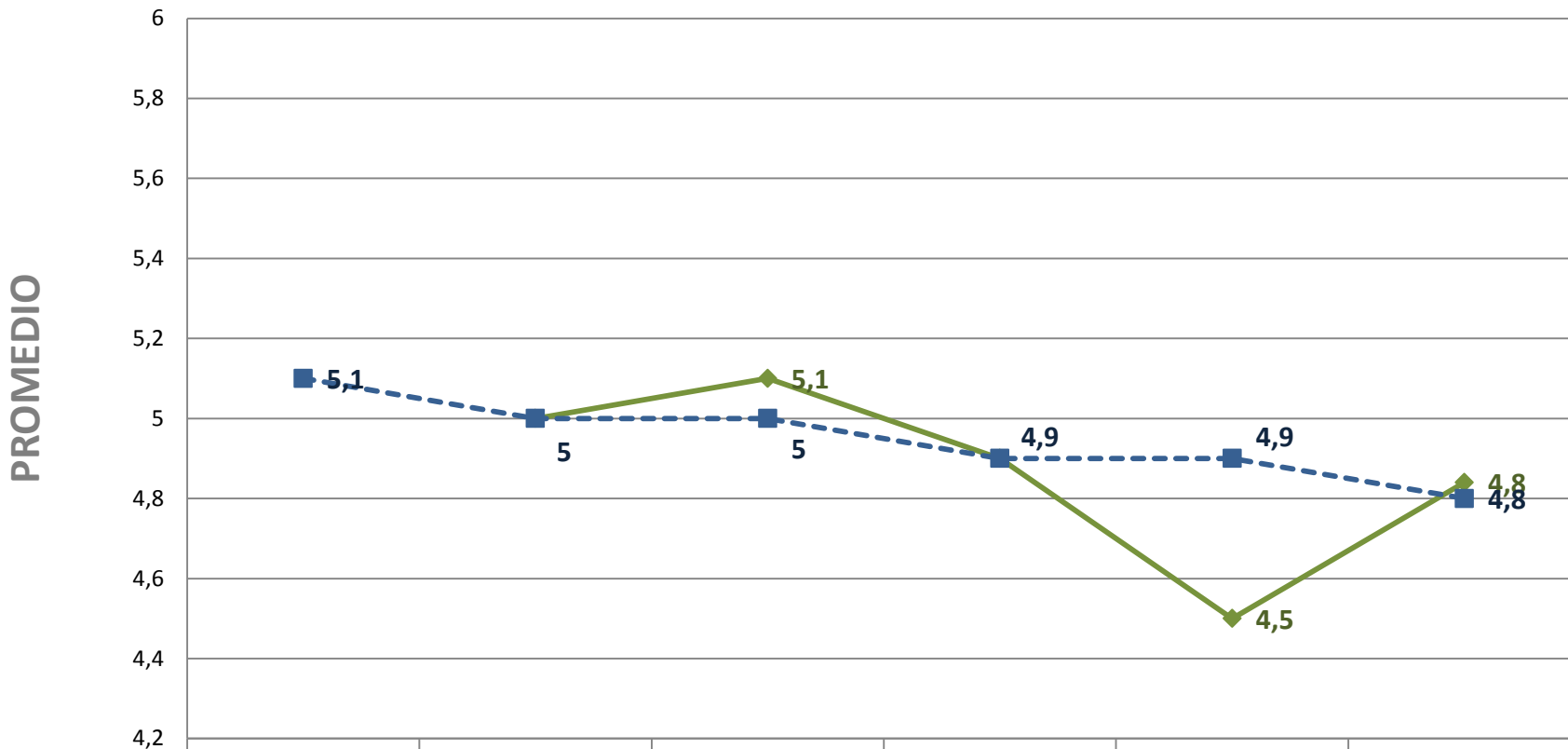


 Diferencias significativas vs. 2013 (+ / - 3)

3. Contratistas

3. CONTRATISTAS

PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA)

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

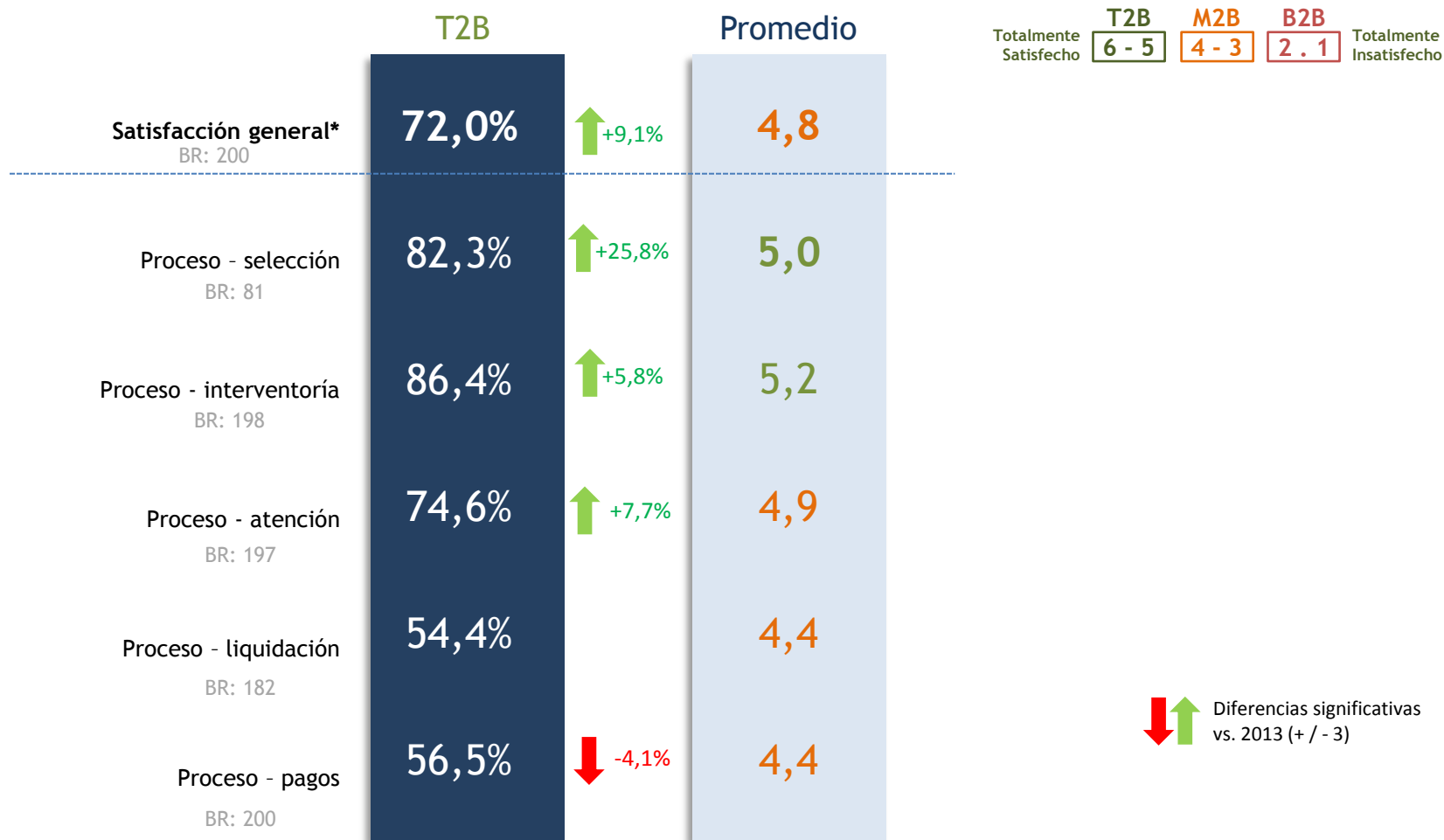


| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------|----------------|---------------|
| CONTRATISTAS | | 5 Base: 310 | 5,1 Base: 244 | 4,9 Base: 226 | 4,5 Base: 168 | 4,8 Base: 200 |
| MEN | 5,1 Base: 788 | 5 Base: 1147 | 5 Base: 1038 | 4,9 Base: 1019 | 4,9 Base: 1363 | 4,8 Base: 970 |

3. CONTRATISTAS

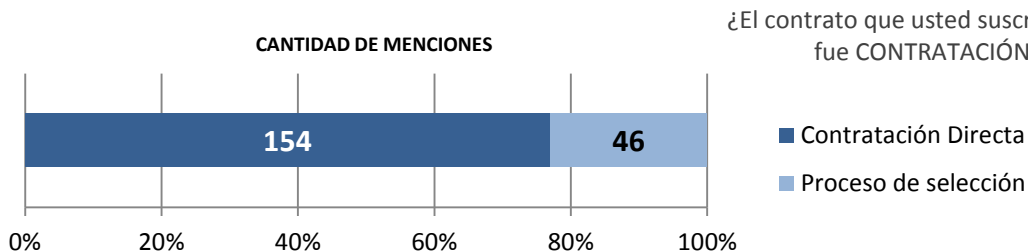
SATISFACCIÓN GENERAL

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

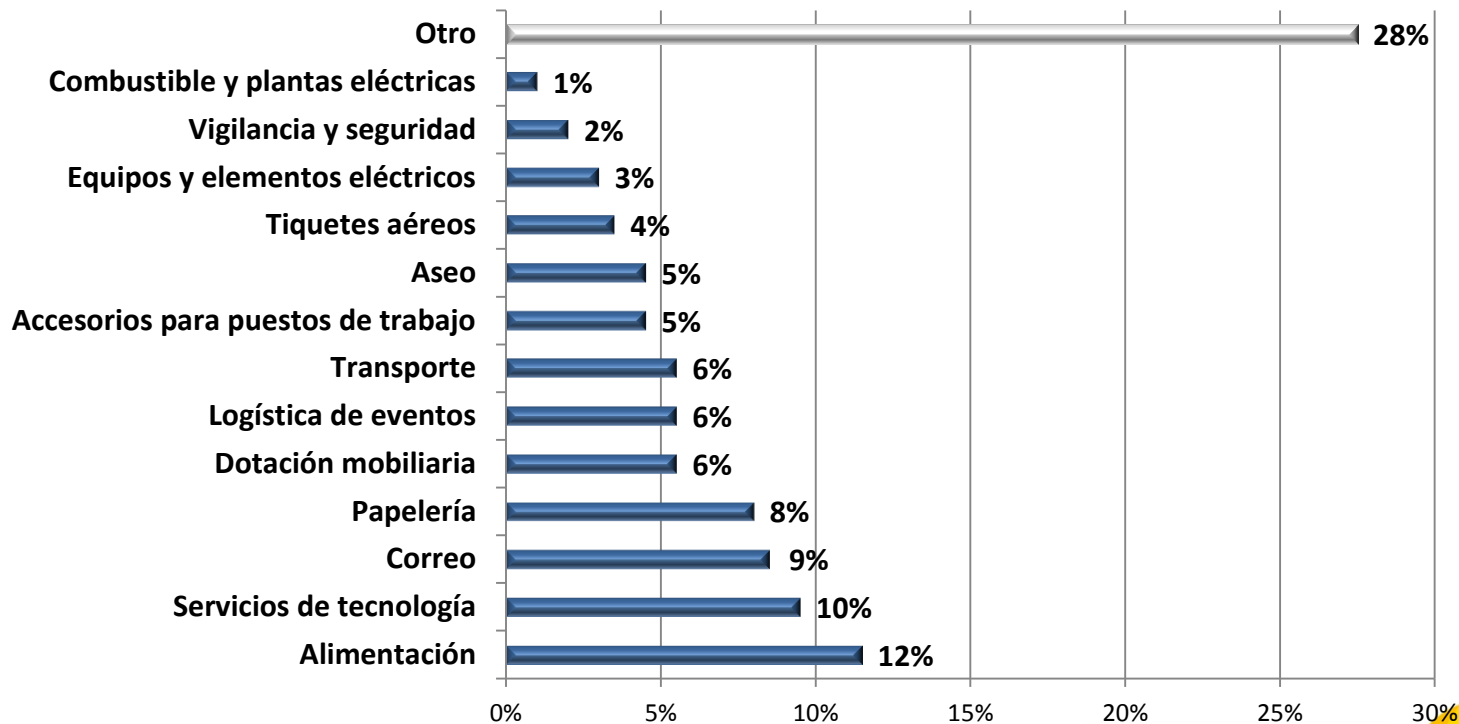


3. CONTRATISTAS

FUNCIONAMIENTO



¿Cuál fue el objeto del contrato que usted suscribió en el año 2013 con el Ministerio de Educación Nacional? (INDUCIDA, MÚLTIPLE RESPUESTA)

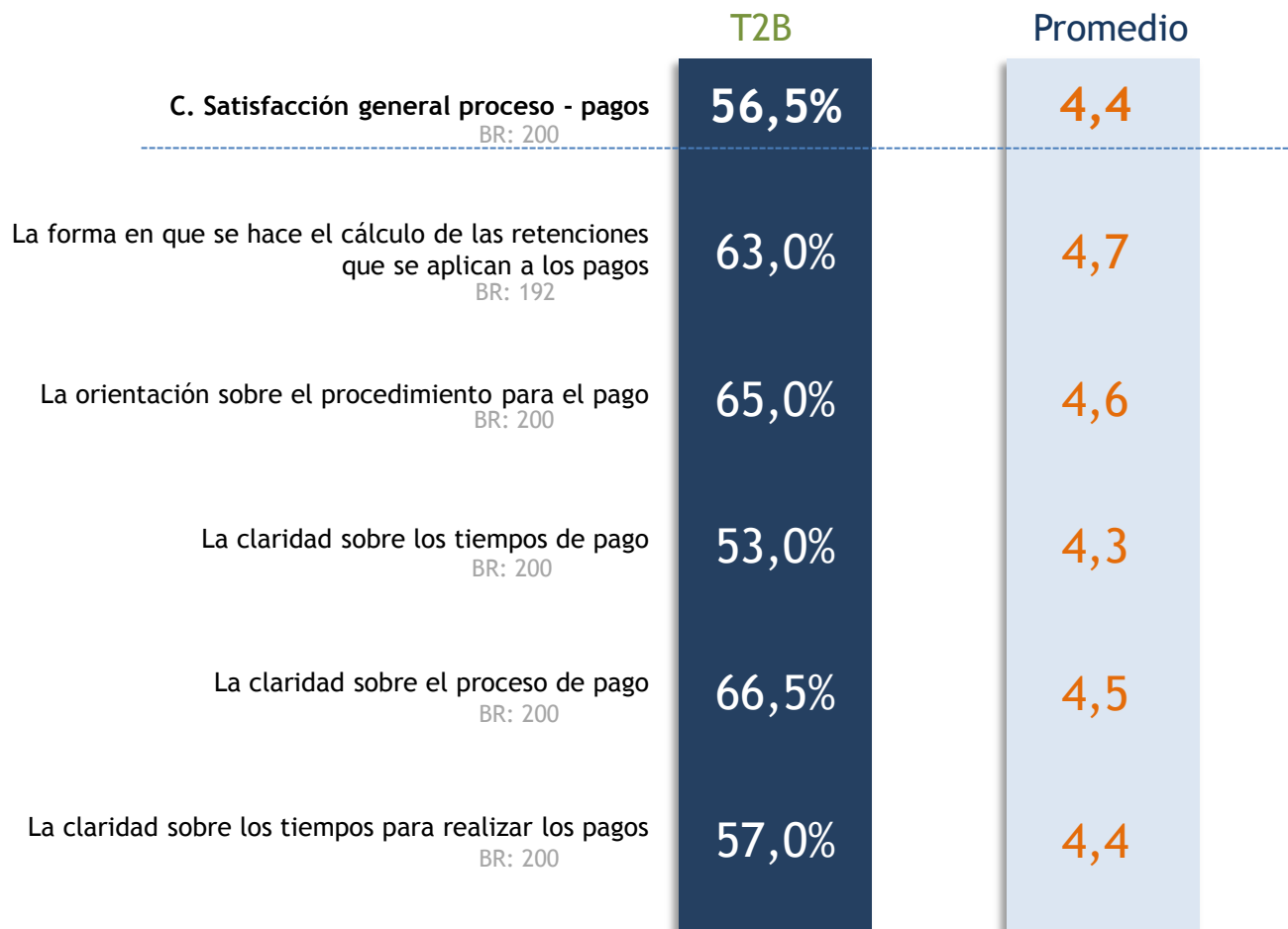


3. CONTRATISTAS

PROCESO PAGOS

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

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

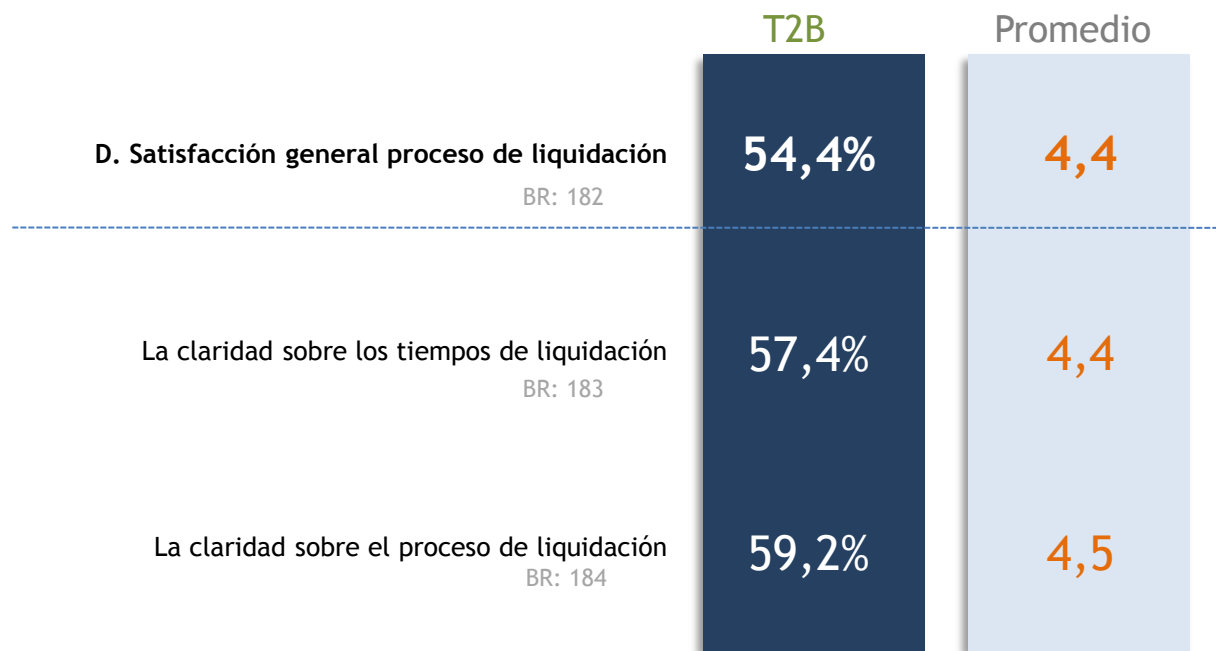


3. CONTRATISTAS

PROCESO DE LIQUIDACIÓN

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

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

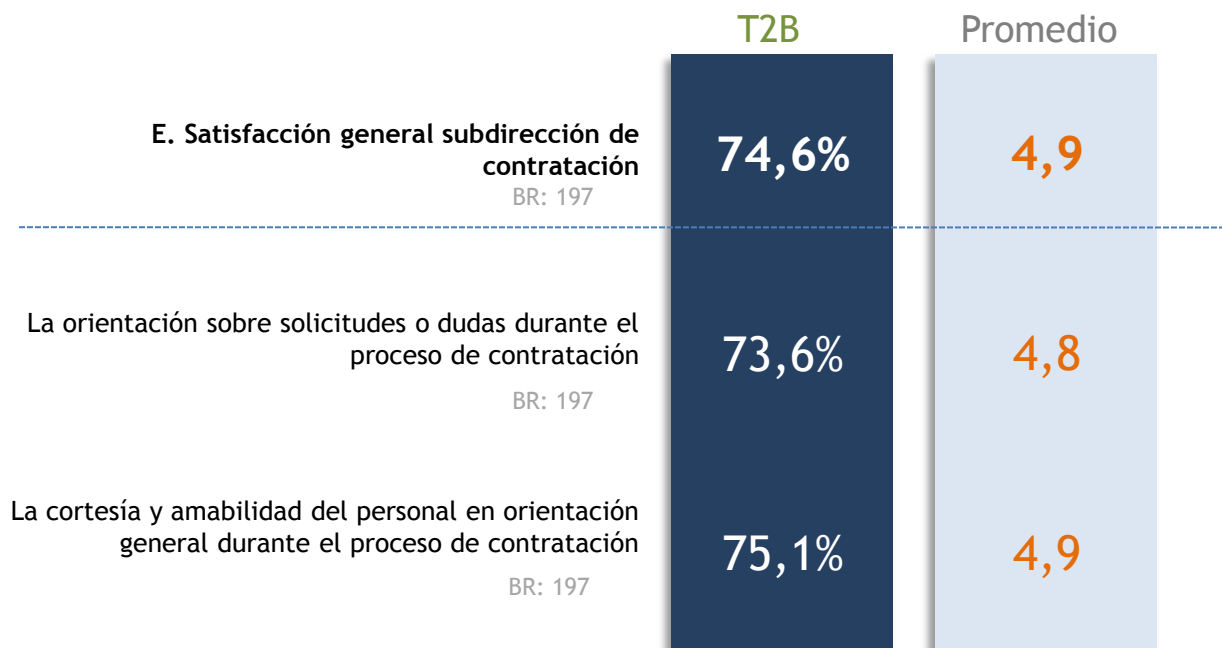


3. CONTRATISTAS

ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

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

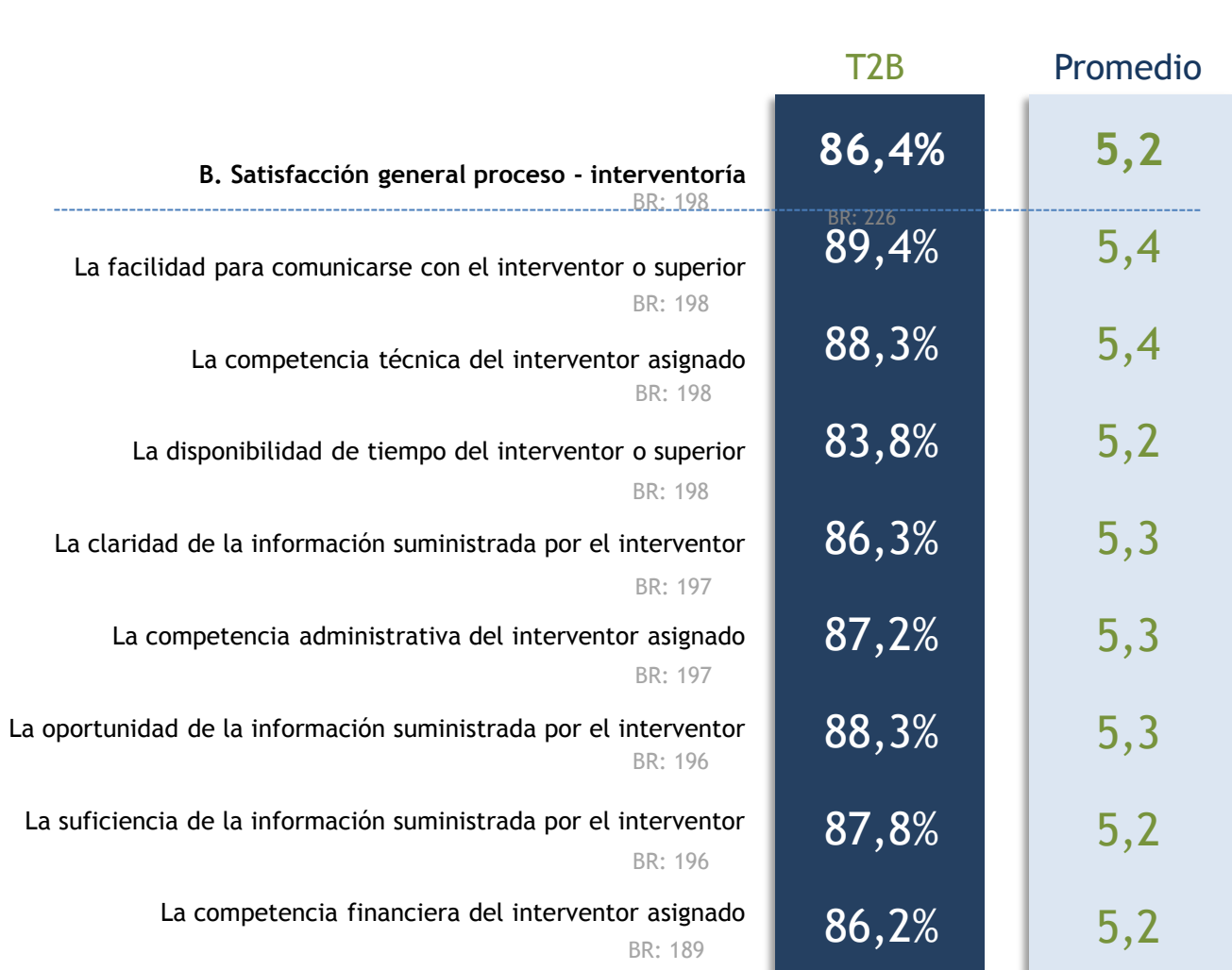
Totalmente Satisfecho **T2B** **6 - 5** **M2B** **4 - 3** **B2B** **2 . 1** Totalmente Insatisfecho



3. CONTRATISTAS

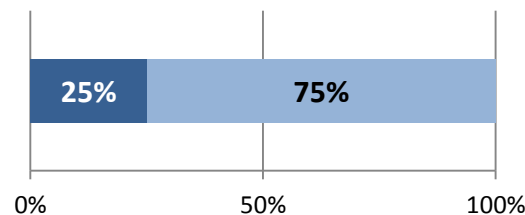
PROCESO INTERVENTORÍA

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



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

P. ¿La interventoría del contrato fue?



■ Contratada por el MEN
■ Servidores Directos del MEN

3. CONTRATISTAS

PROCESO DE SELECCIÓN

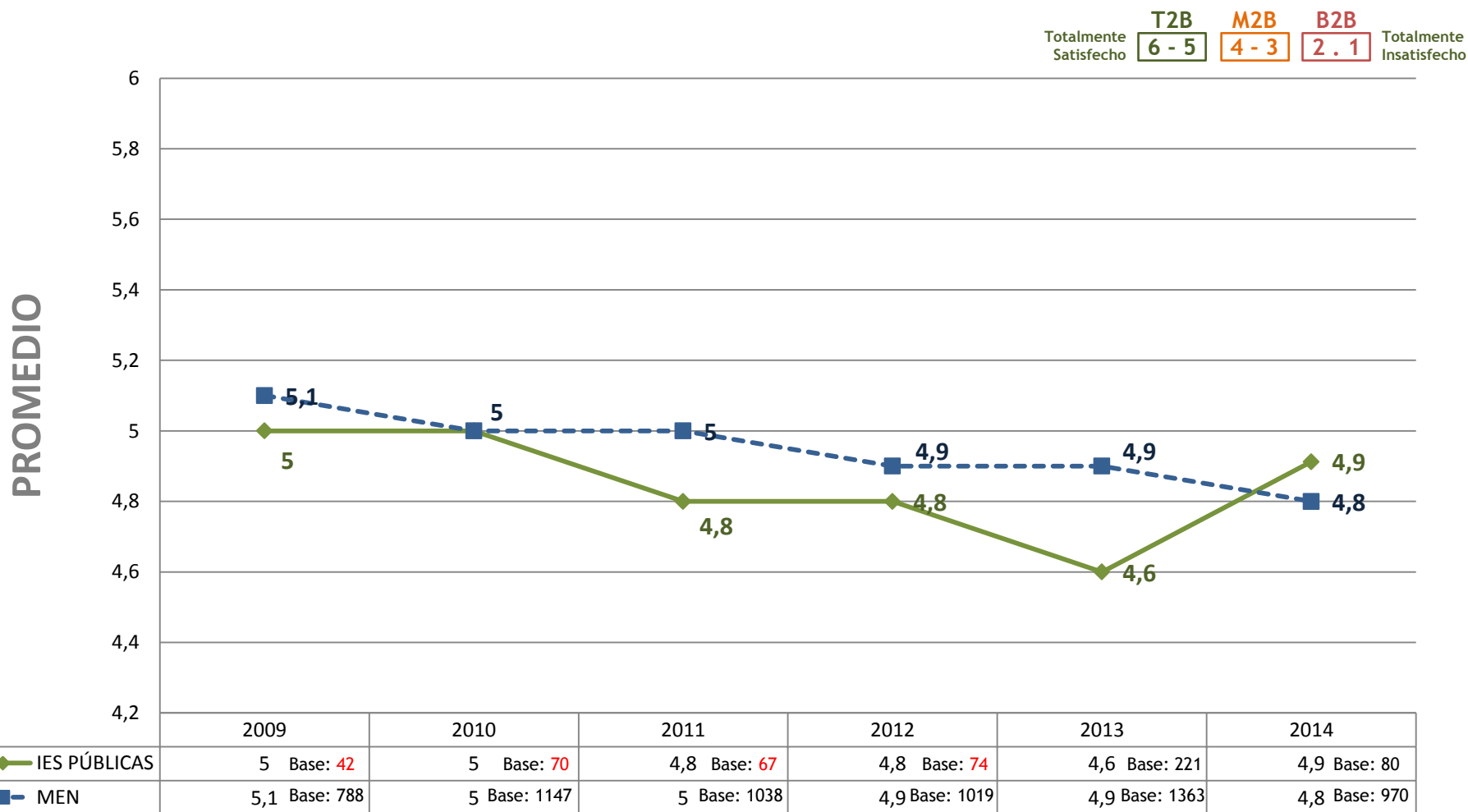
A. Vamos a evaluar el proceso de selección ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| | T2B | Promedio | Totalmente Satisfecho | T2B | M2B | B2B | Totalmente Insatisfecho |
|--|--------------|------------|-----------------------|-----|-----|-----|-------------------------|
| A. Satisfacción general proceso de selección BR: 181 | 82,3% | 5,0 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 |
| La transparencia en el proceso de adjudicación BR: 161 | 76,6% | 5,2 | | | | | |
| La claridad de la información sobre el proceso de legalización del contrato y sus respectivos trámites BR: 178 | 82% | 5,1 | | | | | |
| La claridad y coherencia de las condiciones para participar en el proceso de selección BR: 174 | 82,8% | 5,1 | | | | | |
| Los plazos para presentar documentos requeridos según el proceso de selección BR: 174 | 81,6% | 5,1 | | | | | |
| La información que le dieron sobre los canales de comunicación disponibles durante el proceso de selección BR: 176 | 75,0% | 4,9 | | | | | |
| El nivel de ajuste de los contratos en relación con el proceso de selección, en cuanto a la claridad, alcance y coherencia con la ejecución BR: 171 | 81,3% | 5,0 | | | | | |
| La facilidad para comunicarse con el ministerio durante el proceso de selección BR: 171 | 76,3% | 4,9 | | | | | |
| La claridad de las respuestas dadas a observaciones o dudas planteadas por los oferentes BR: 175 | 77,7% | 5,0 | | | | | |
| El tiempo de respuesta a observaciones o dudas planteadas por los oferentes BR: 176 | 73,3% | 4,9 | | | | | |
| El cumplimiento del cronograma planteado en el proceso de selección BR: 173 | 75,1% | 4,8 | | | | | |
| La evaluación de las propuestas según lo planteado en los pliegos de condiciones BR: 151 | 83,4% | 5,0 | | | | | |

4. Instituciones de educación superior públicas

4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA)



4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

SATISFACCIÓN GENERAL

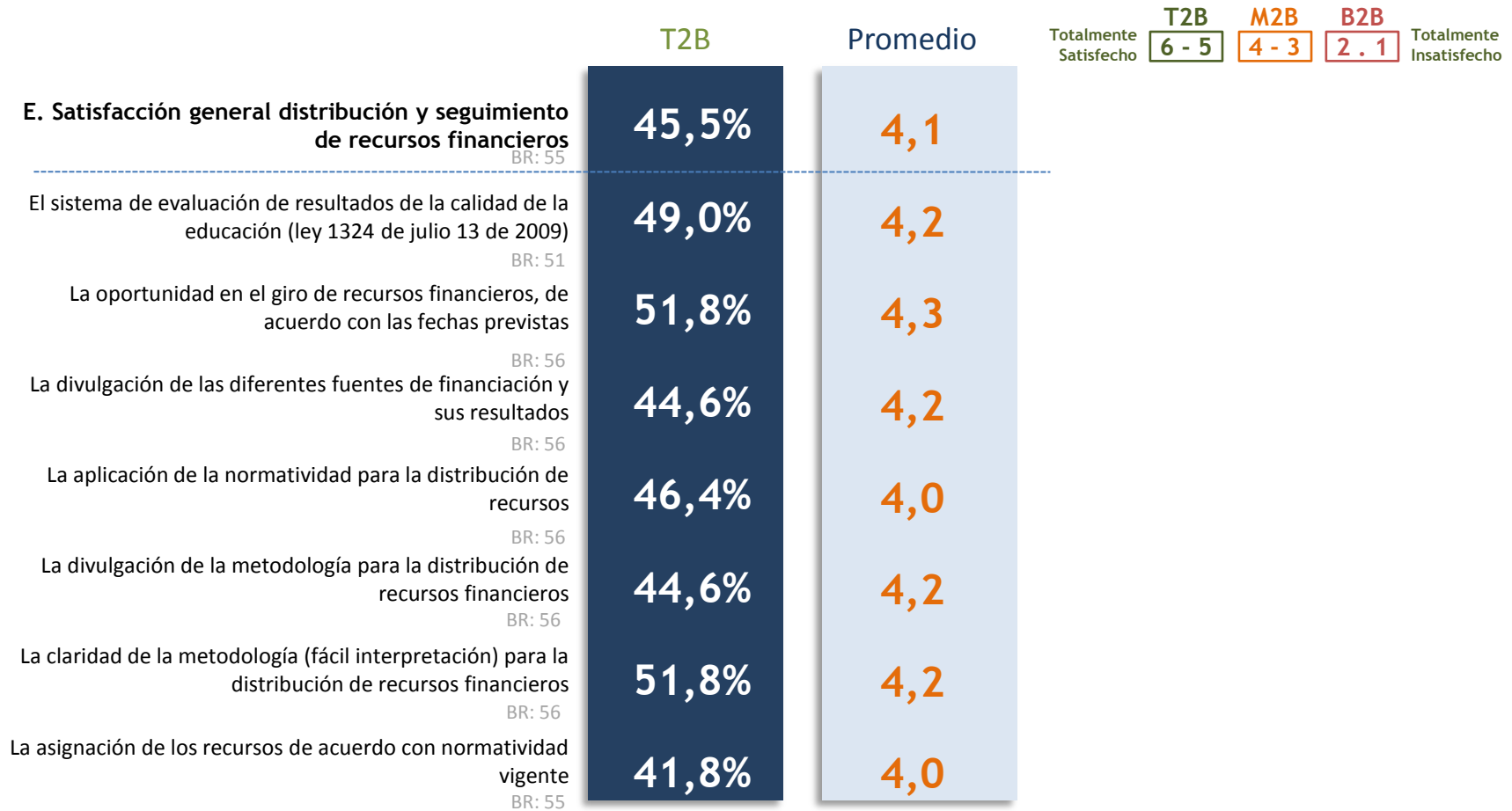
01. ¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?



4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

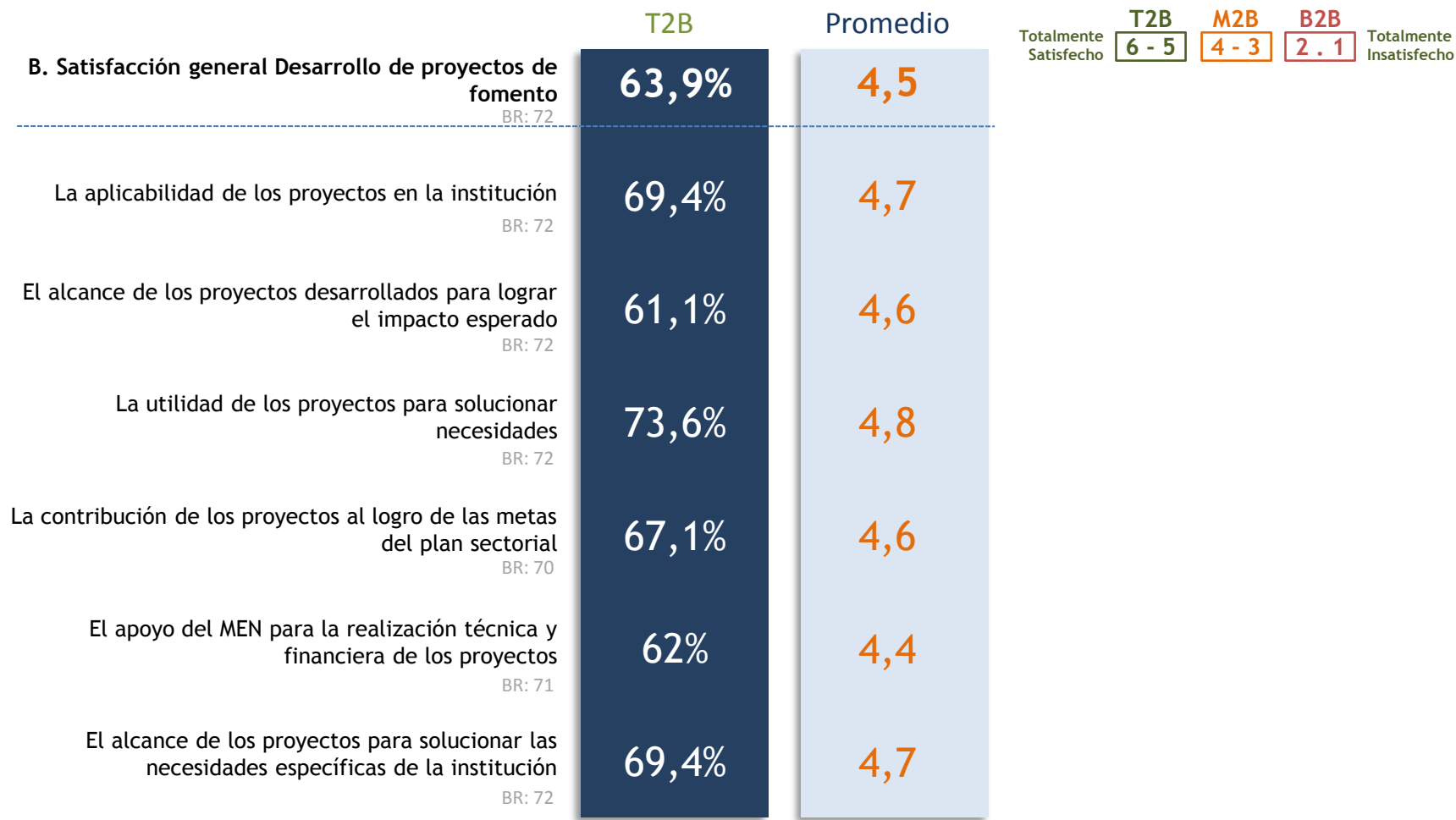
E. Ahora evaluemos la Distribución y seguimiento de Recursos Financieros: ¿Qué tan satisfecho está usted con...?



4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

DESARROLLO DE PROYECTOS

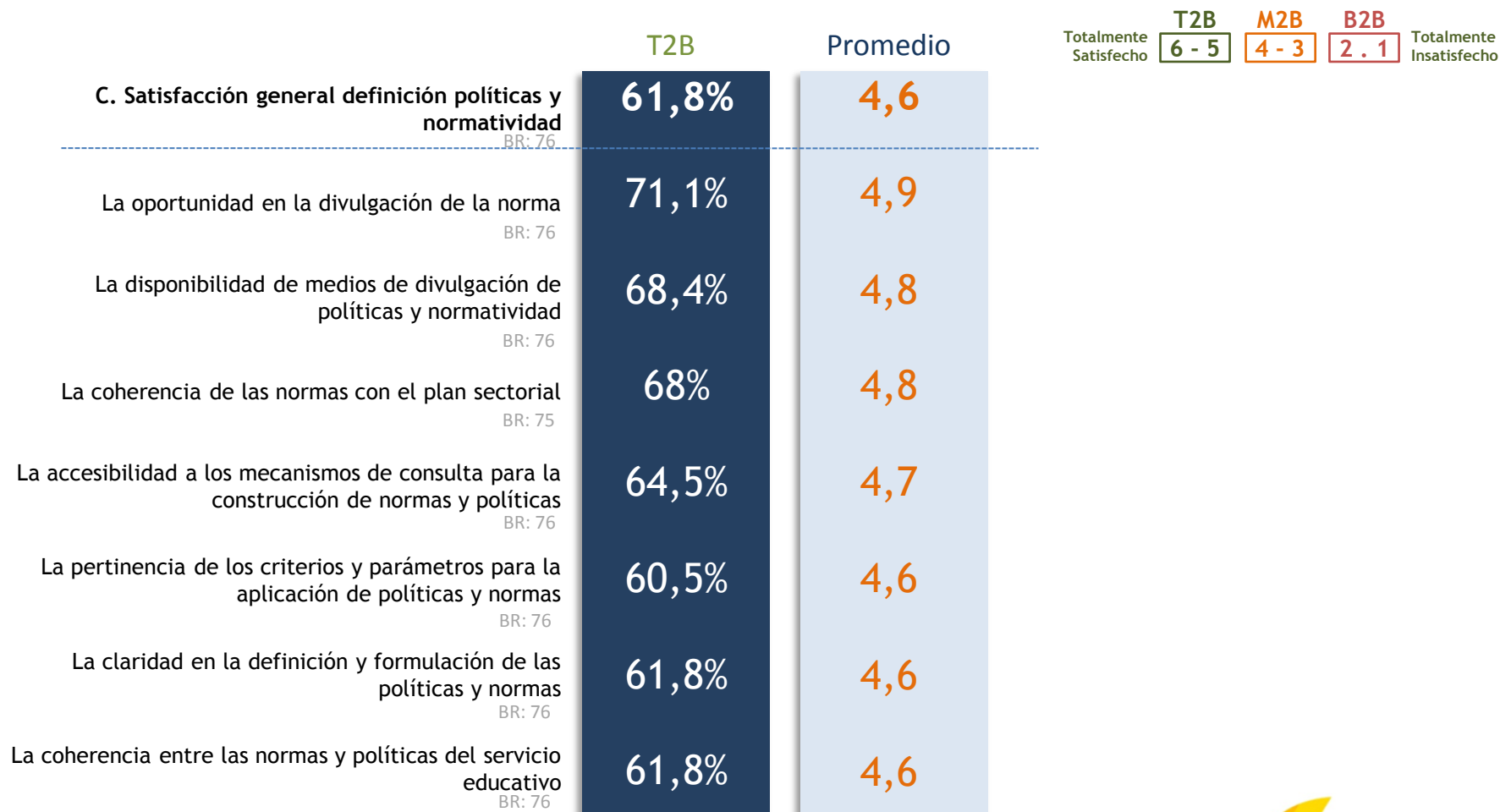
B. Ahora evaluemos el Desarrollo de Proyectos de fomento (Calidad, Cobertura y Eficiencia). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?



4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD

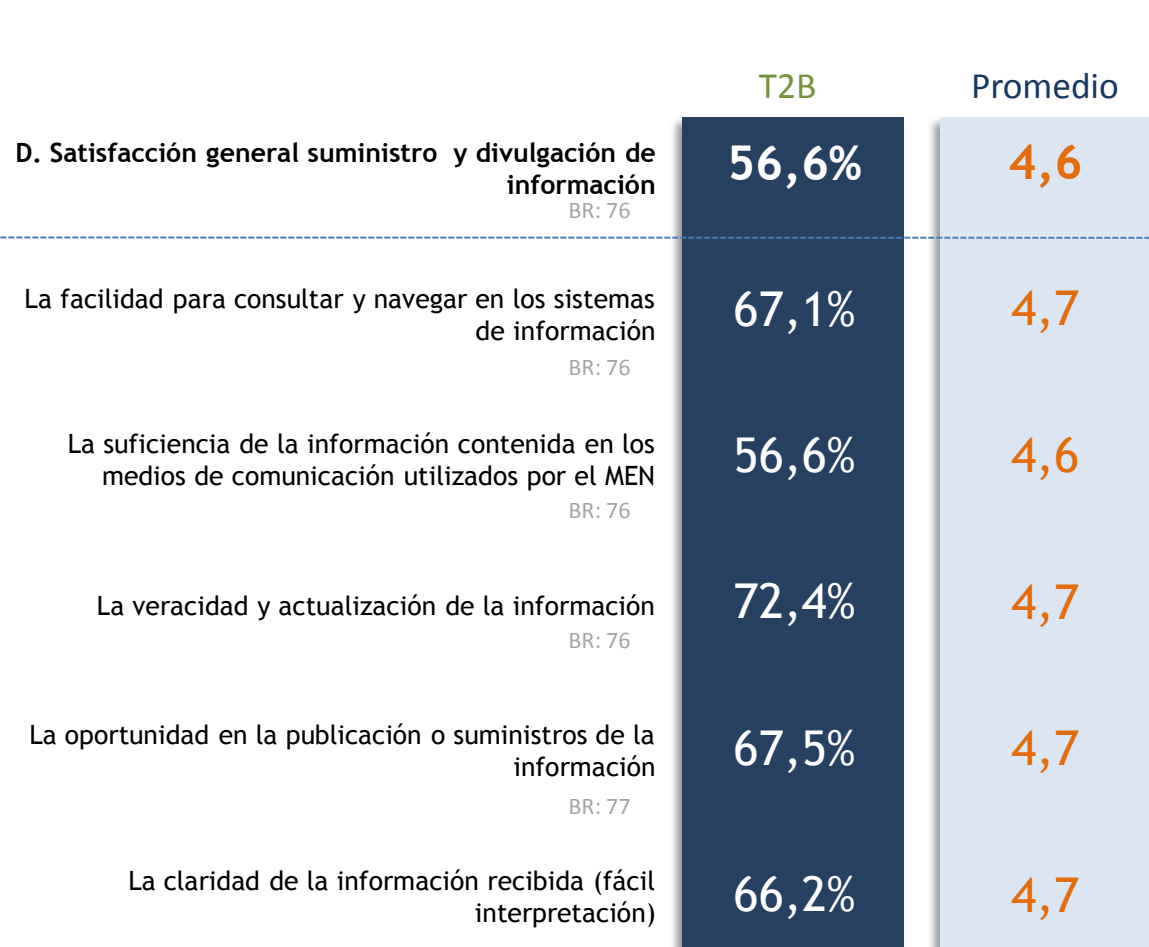
C. Evaluemos la Definición de políticas y normatividad: Es decir los Servicios de generación de política sectorial y de reglamentación pertinentes para la organización técnica y pedagógica de las modalidades del servicio público educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?



4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

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



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

4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

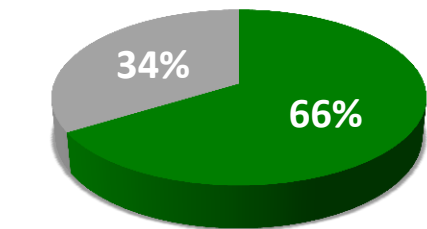
ASISTENCIA TÉCNICA

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

| | T2B | Promedio |
|---|--------------|------------|
| A. Satisfacción general asistencia técnica <small>BR: 51</small> | 78,4% | 4,9 |
| La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales <small>BR: 51</small> | 80,4% | 5,0 |
| El logro de los objetivos de la asistencia técnica <small>BR: 51</small> | 78,4% | 5,0 |
| La utilidad de la asistencia técnica realizada por el MEN <small>BR: 51</small> | 76,5% | 5,0 |
| El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica programadas <small>BR: 51</small> | 72,5% | 4,9 |
| La calidad en los contenidos de la asistencia técnica <small>BR: 51</small> | 78,4% | 5,0 |
| La oportunidad en la realización de la asistencia técnica <small>BR: 51</small> | 74,5% | 5,0 |
| La oportunidad en la programación de la asistencia técnica <small>BR: 51</small> | 78,5% | 5,0 |
| El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN <small>BR: 51</small> | 72,5% | 4,9 |
| La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la institución <small>BR: 51</small> | 74,5% | 4,9 |

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

Han recibido asistencia técnica:



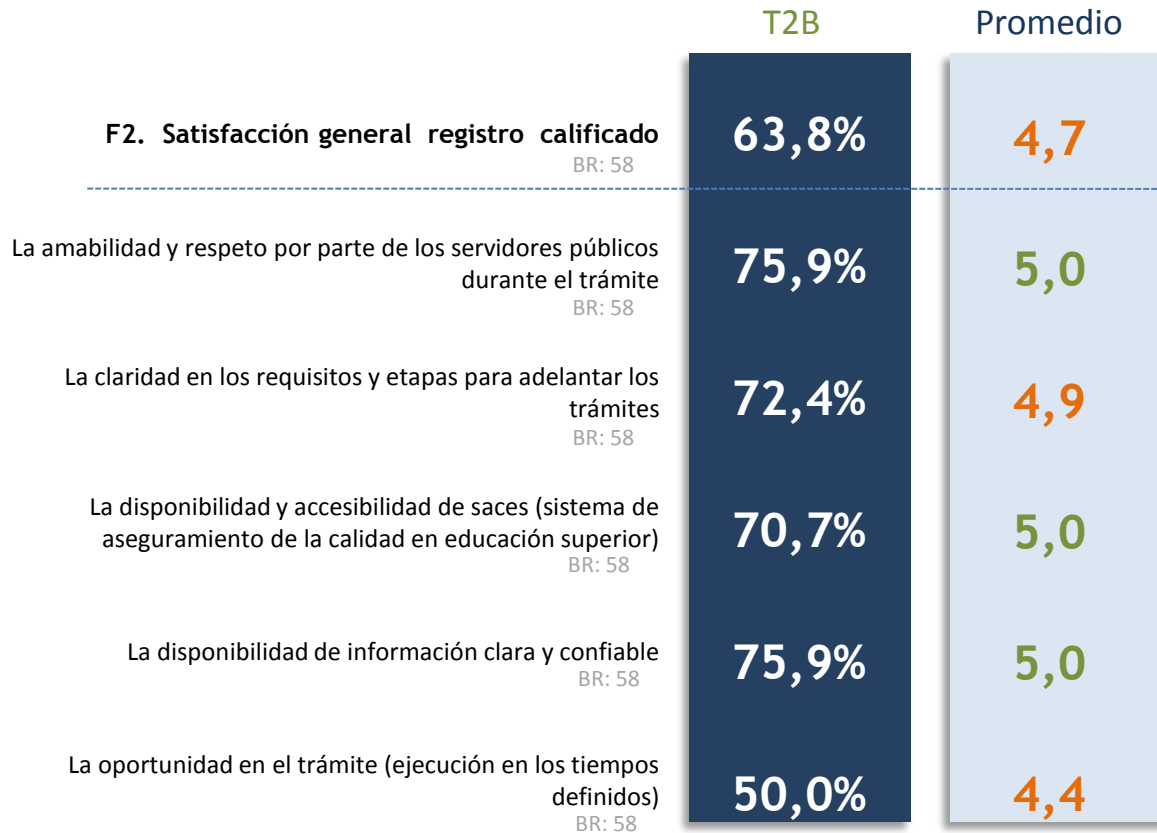
BR: 80

4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

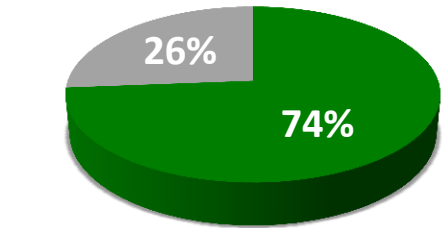
REGISTRO CALIFICADO

F2. Pensando en el REGISTRO CALIFICADO ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

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



¿Ha realizado el trámite de registro calificado?



SI
NO

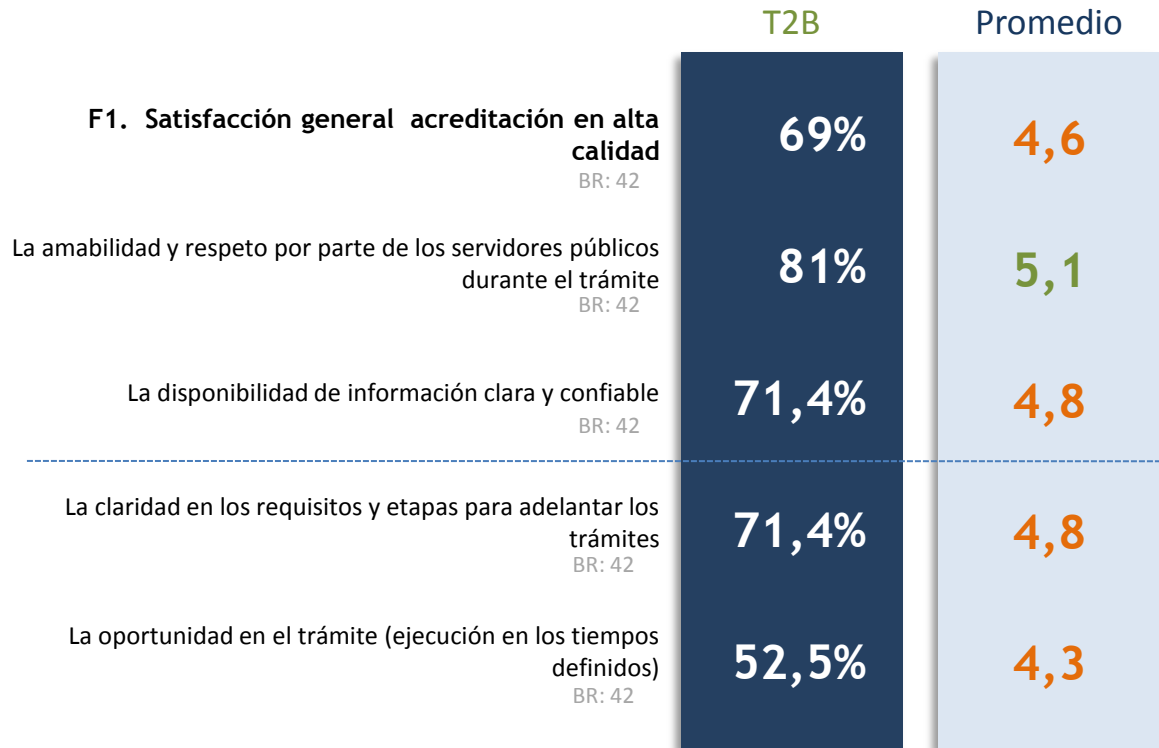
BR: 80

4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

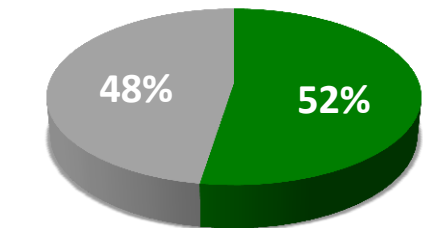
ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD

F1. Pensando en la ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

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



¿Ha realizado el trámite de acreditación en alta calidad?



SI
NO

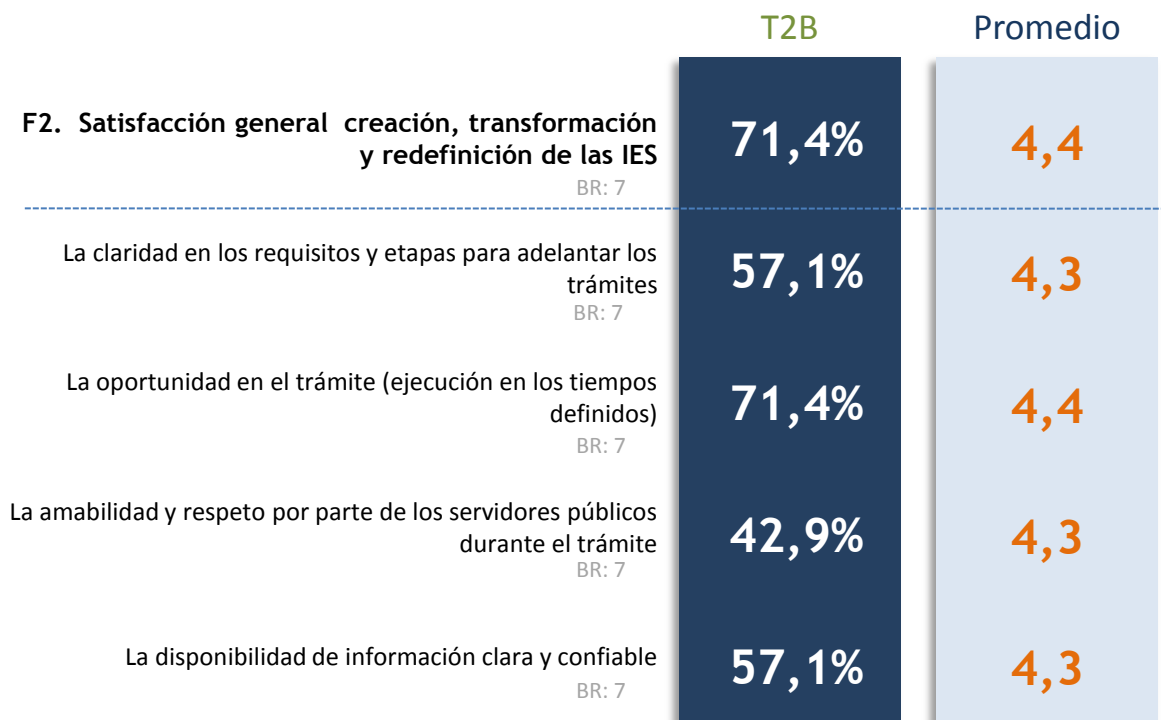
BR: 80

4. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

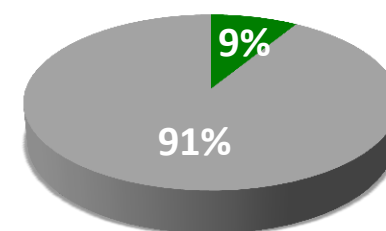
CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES

F3. Pensando en la CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES (Instituciones de Educación Superior) ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

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



¿Ha realizado el trámite de creación, transformación y redefinición de las IES?



SI
NO

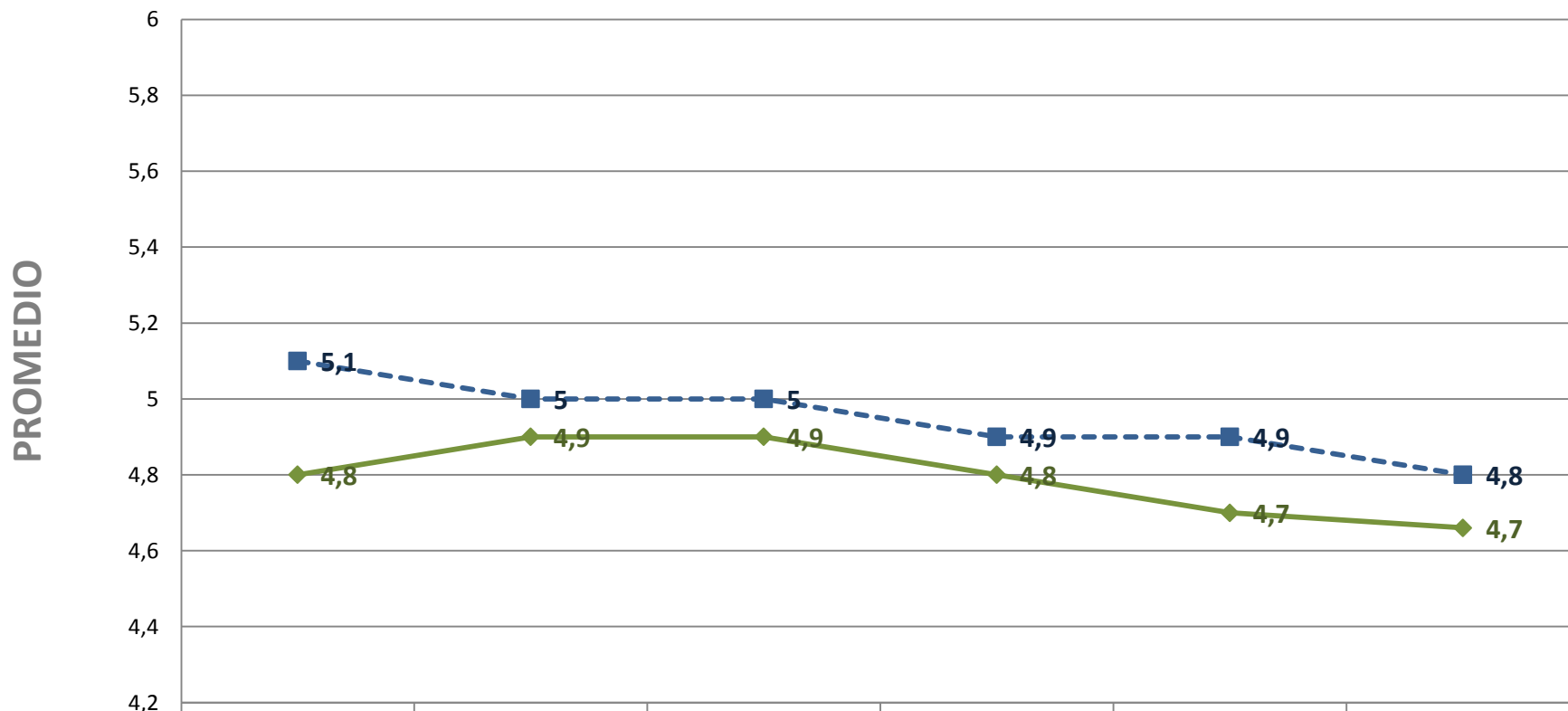
BR: 80

5. Instituciones de educación superior privadas

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA)

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



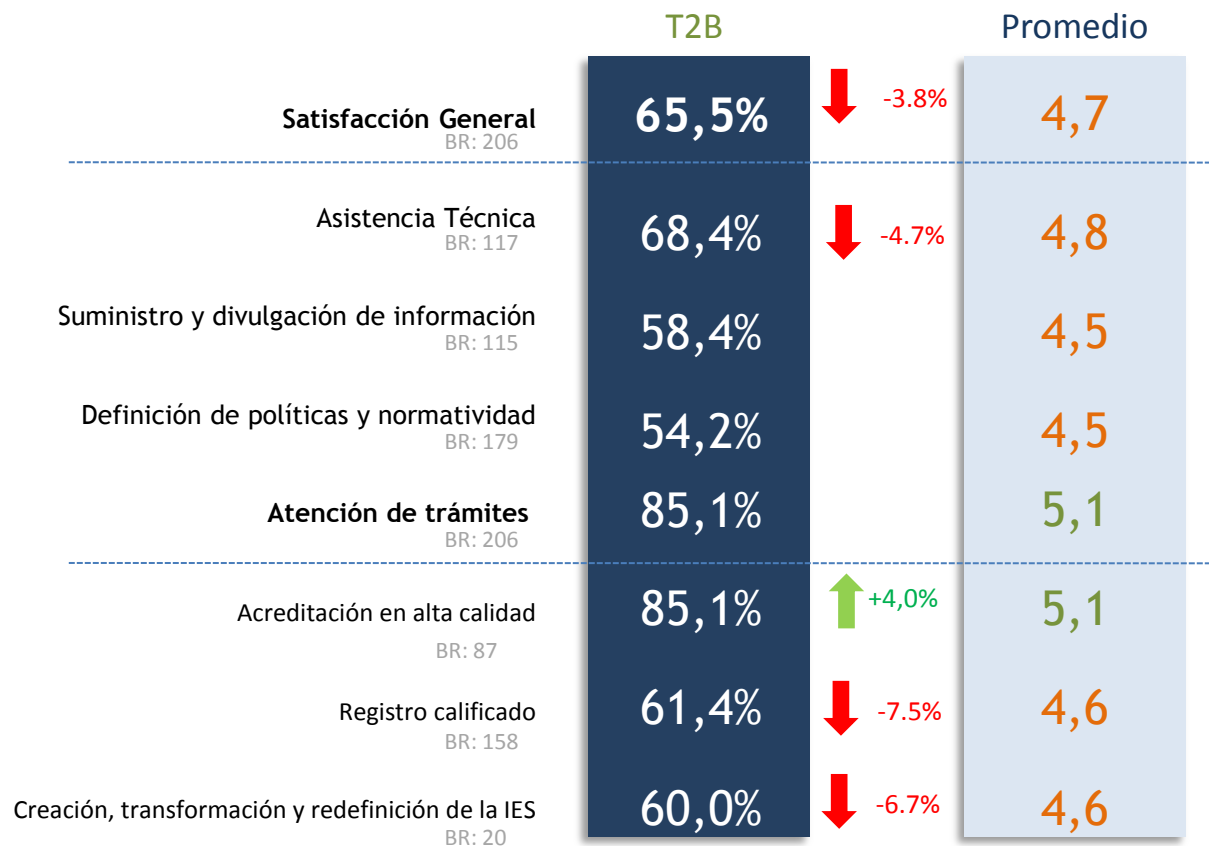
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|
| ◆ IES PRIVADAS | 4,8 Base: 87 | 4,9 Base: 196 | 4,9 Base: 204 | 4,8 Base: 212 | 4,7 Base: 335 | 4,7 Base: 206 |
| ■ MEN | 5,1 Base: 788 | 5 Base: 1147 | 5 Base: 1038 | 4,9 Base: 1019 | 4,9 Base: 1363 | 4,8 Base: 970 |

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

SATISFACCIÓN GENERAL

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

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

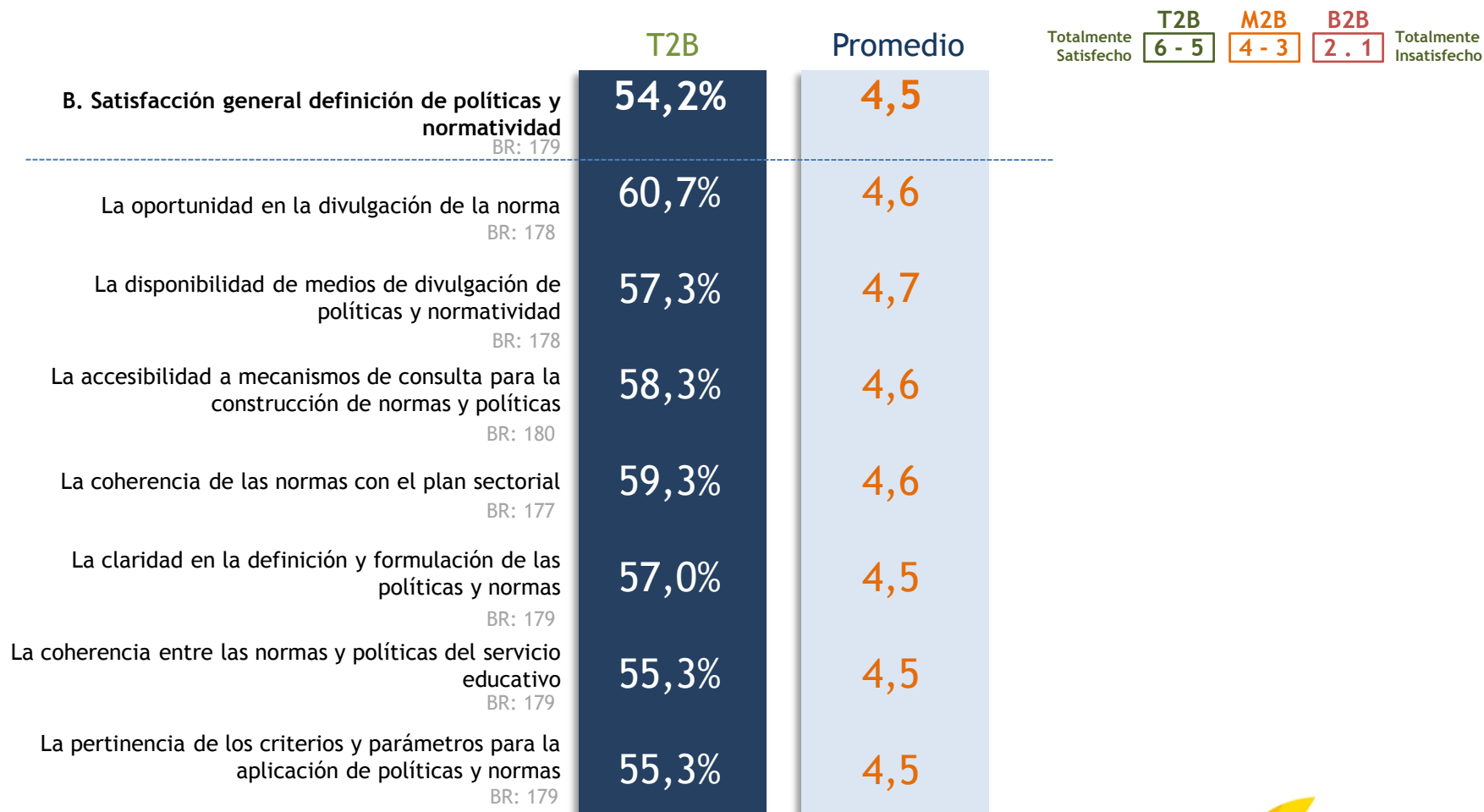


↑ Diferencias significativas vs. 2013 (+ / - 3)
↓

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD

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

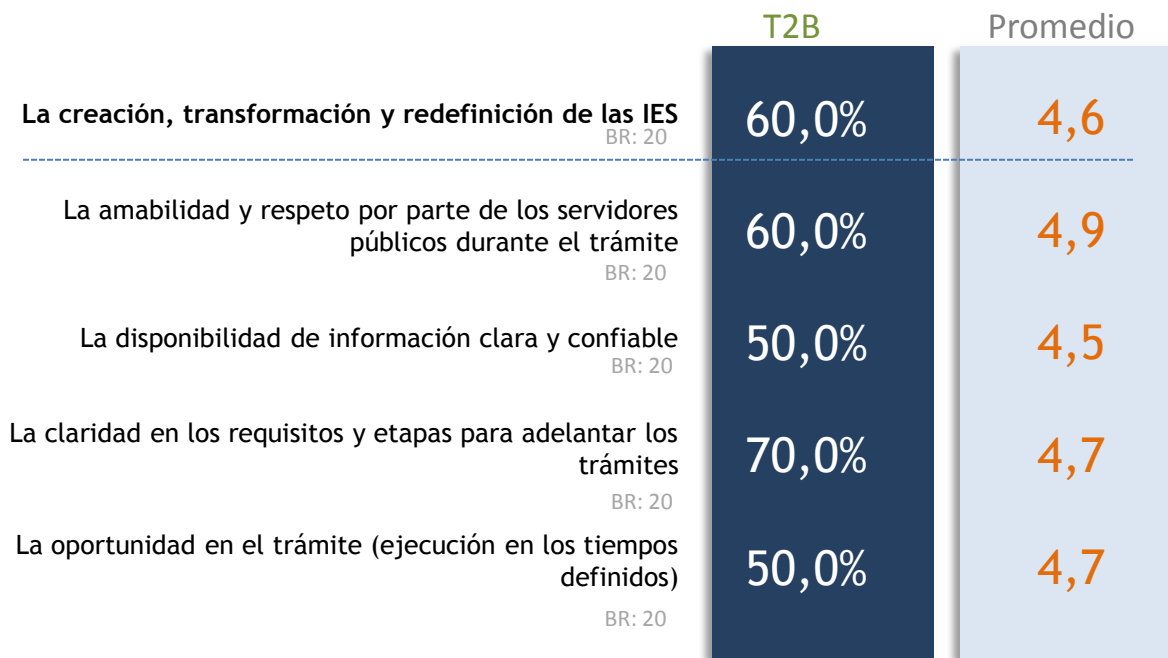


5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

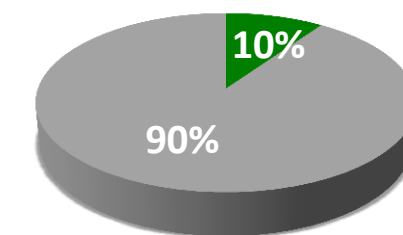
CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES

E3. Pensando en la CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES (Instituciones de Educación Superior)

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



¿Ha realizado el trámite de creación, transformación y redefinición de las IES?



SI
NO

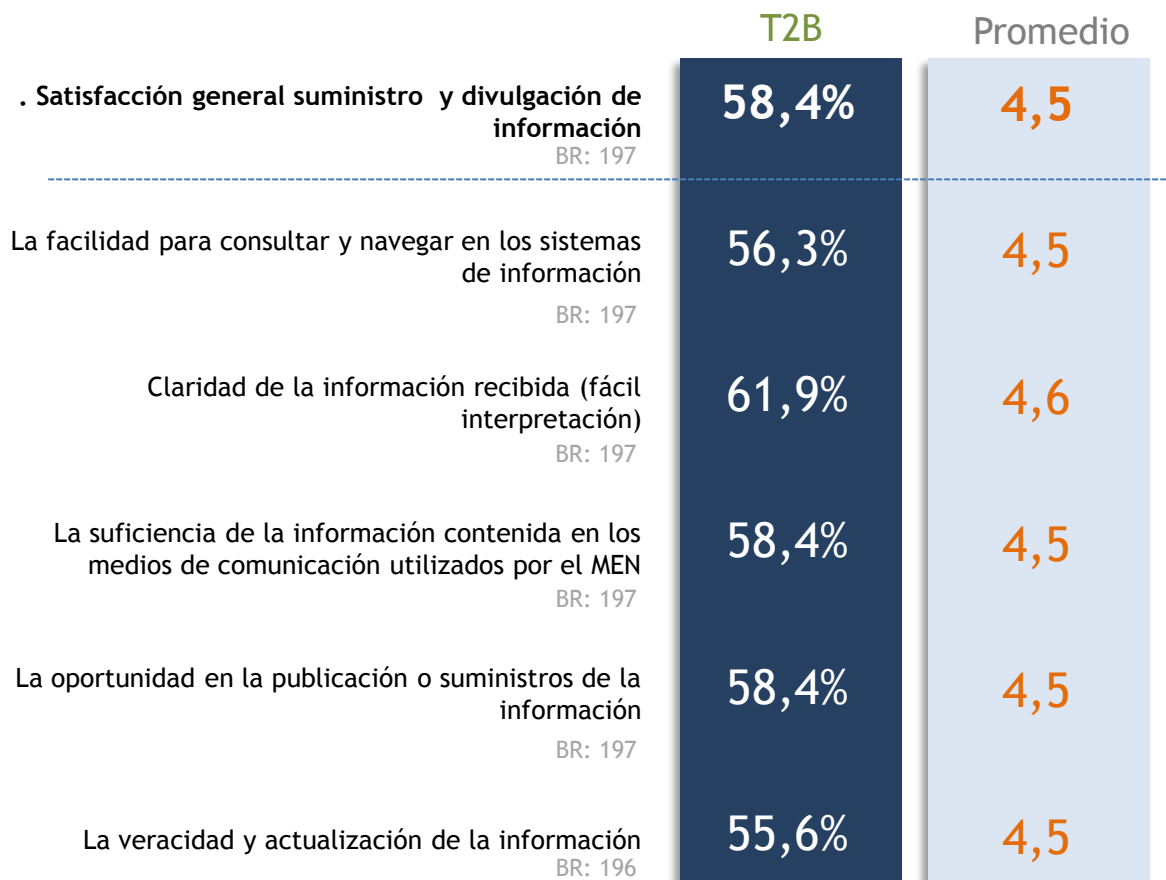
BR: 206

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

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

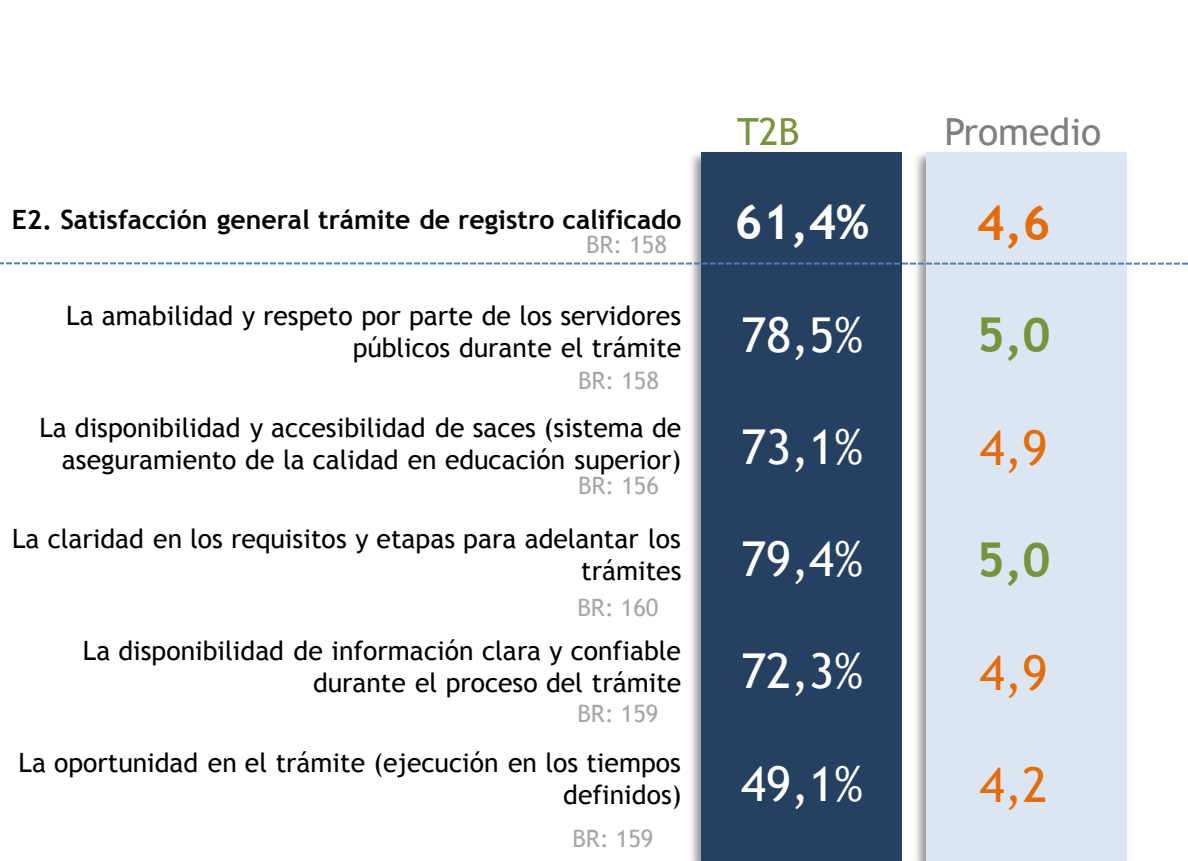
Totalmente Satisfecho **T2B** **6 - 5** **M2B** **4 - 3** **B2B** **2 - 1** Totalmente Insatisfecho



5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

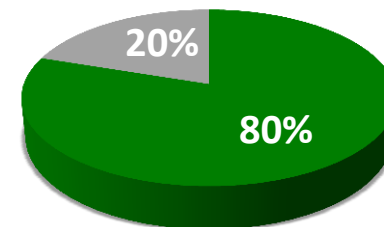
REGISTRO CALIFICADO

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



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

¿Ha realizado el trámite de registro calificado?



SI
NO

BR: 206

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

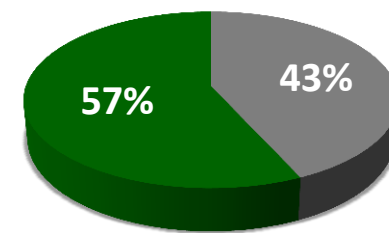
ASISTENCIA TÉCNICA

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

| | T2B | Promedio |
|---|--------------|------------|
| A. Satisfacción general asistencia técnica BR: 117 | 68,4% | 4,8 |
| El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica programadas BR: 116 | 67,2% | 4,8 |
| El logro de los objetivos de la asistencia técnica BR: 116 | 66,4% | 4,7 |
| La utilidad de la asistencia técnica realizada por el MEN BR: 116 | 70,7% | 4,8 |
| La calidad en los contenidos de la asistencia técnica BR: 117 | 73,5% | 4,8 |
| La oportunidad en la programación de la asistencia técnica BR: 117 | 68,4% | 4,8 |
| La oportunidad en la realización de la asistencia técnica BR: 117 | 65,8% | 4,8 |
| El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN BR: 116 | 67,2% | 4,8 |
| La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales BR: 115 | 67,8% | 4,8 |
| La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la institución BR: 116 | 63,8% | 4,6 |

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

¿Ha recibido asistencia técnica por parte del Ministerio de Educación Nacional?



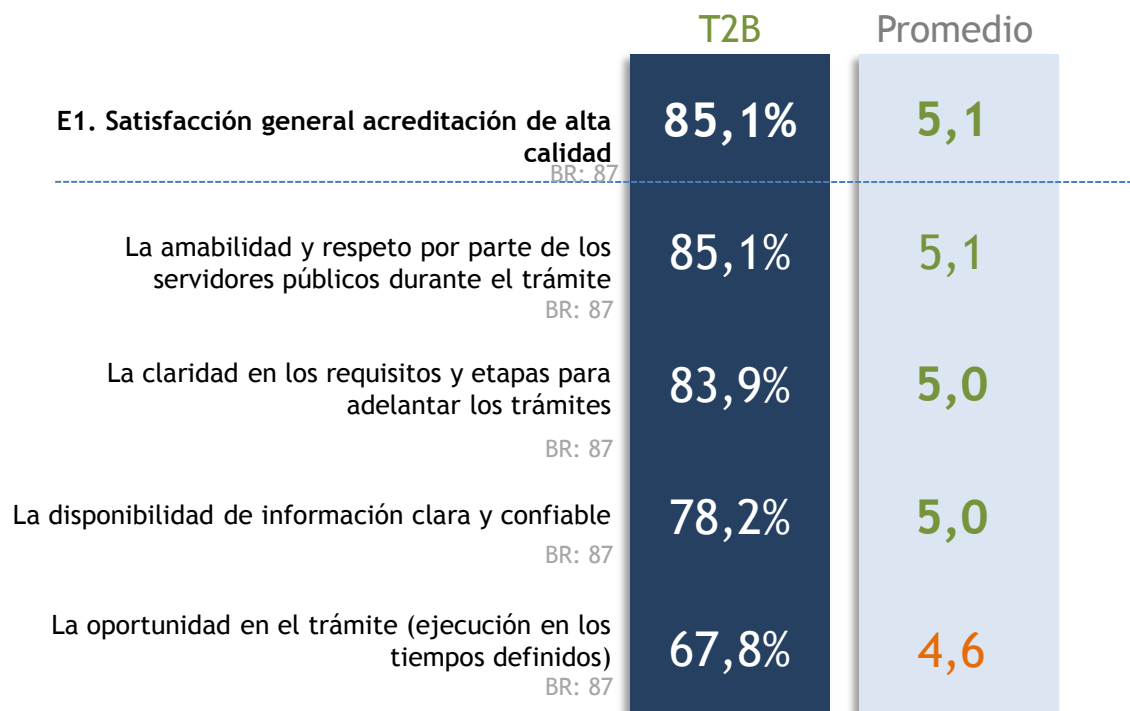
SI
NO

BR: 206

5. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

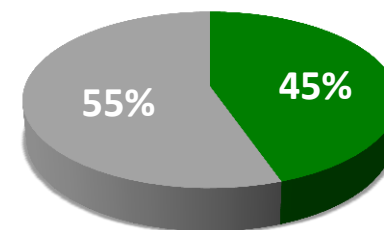
ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD

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



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

Trámite de acreditación de alta calidad



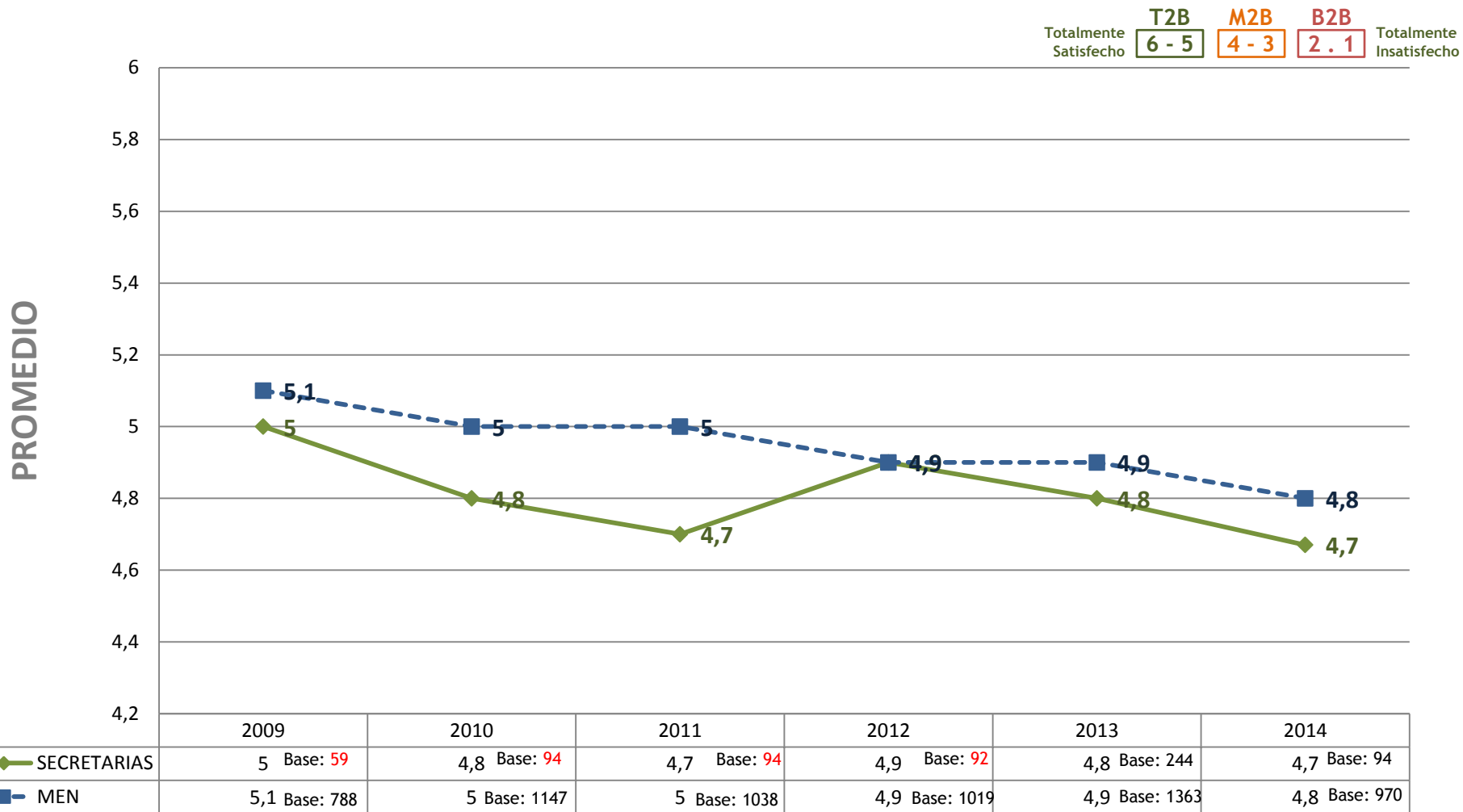
SI
NO

BR: 206

6. Secretarías de Educación

6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

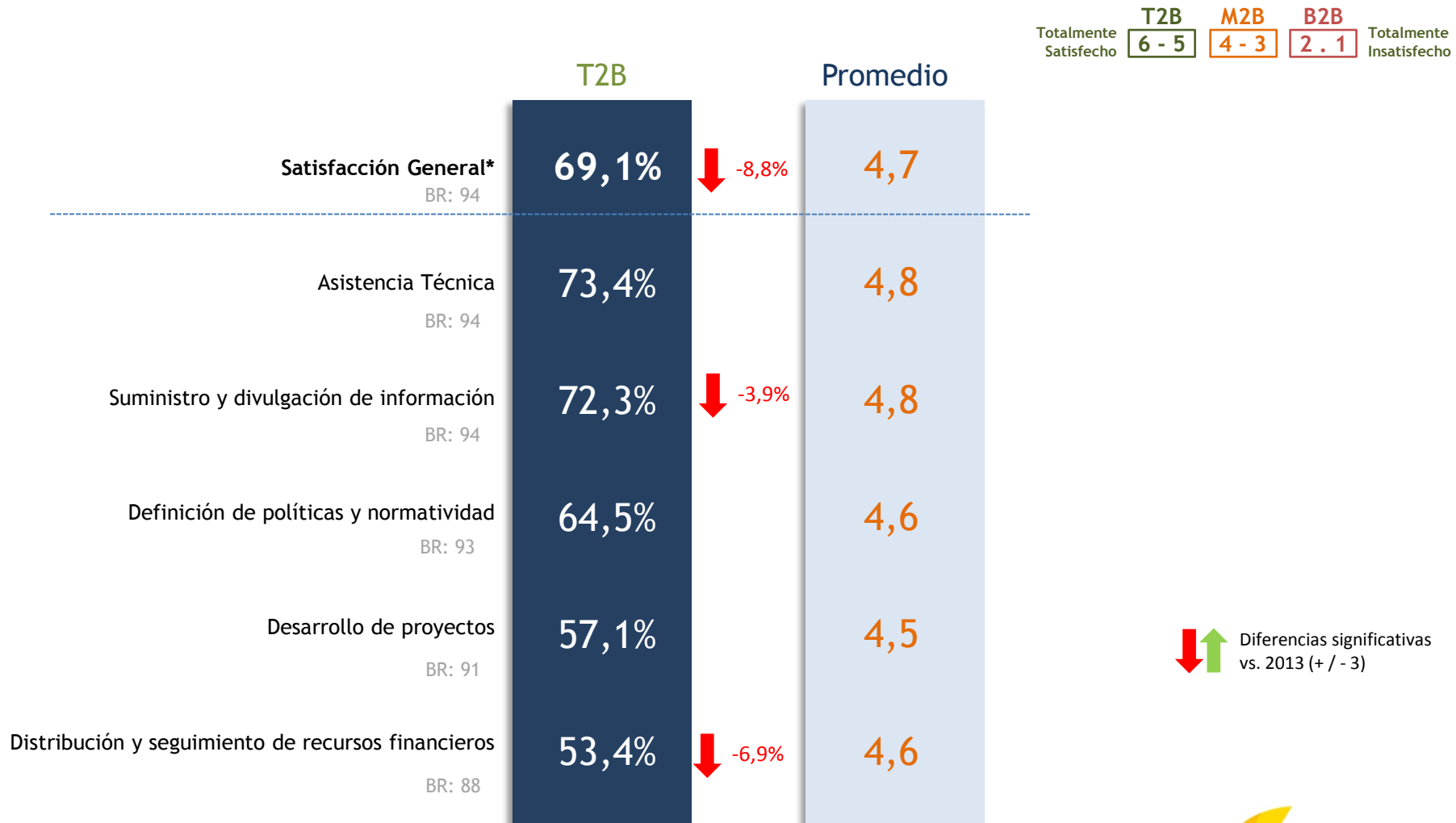
PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA)



6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL

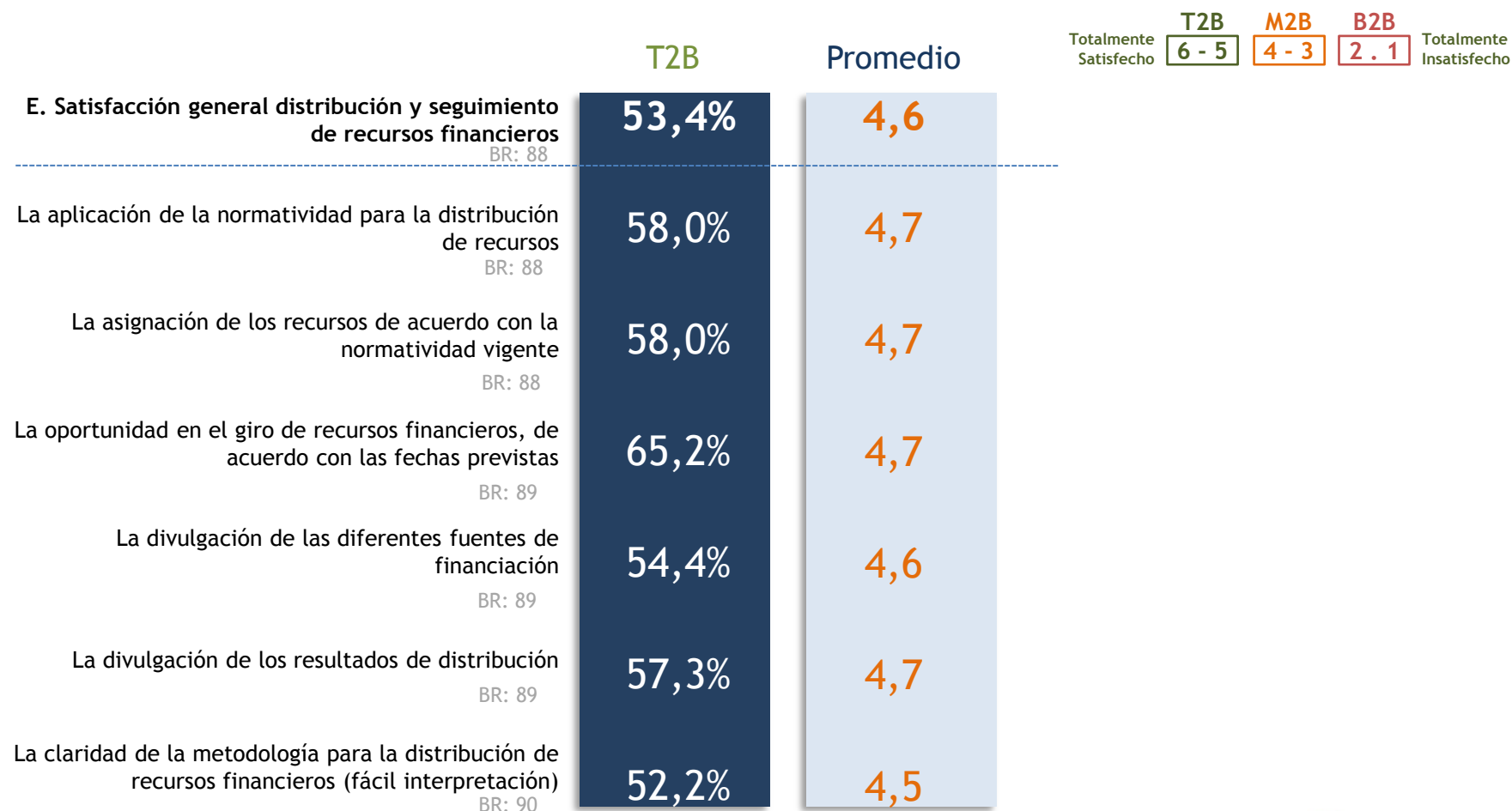
01. ¿De manera general, qué tan satisfecho(a) está usted con los servicios que su Secretaría ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?



6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

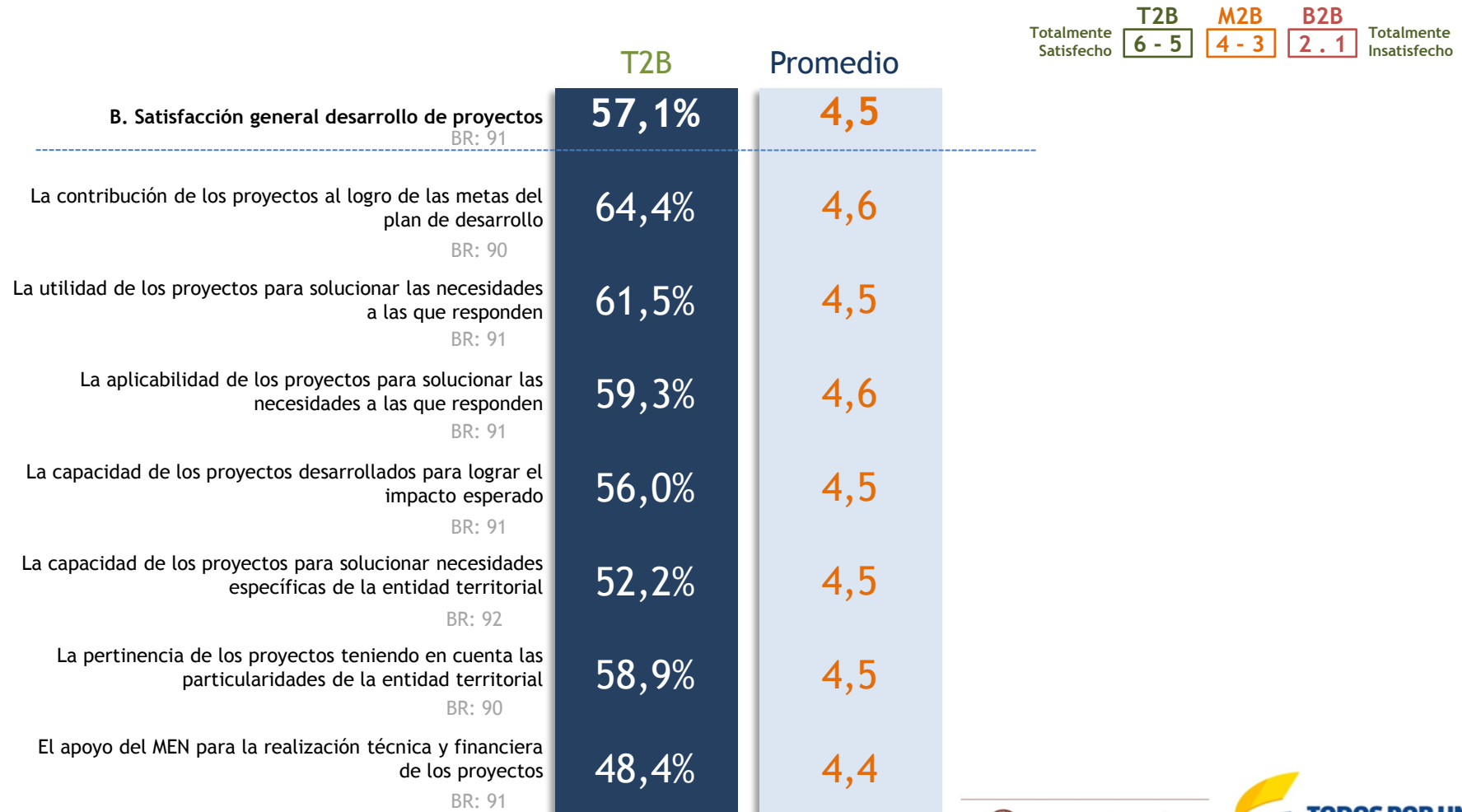
E. Evaluemos la Distribución y seguimiento de Recursos Financieros: Distribución y Seguimiento de recursos provenientes del Sistema General de Participaciones, Ley 21 y recursos del presupuesto nacional para la ampliación de cobertura y el mejoramiento de la calidad. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?



6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

DESARROLLO DE PROYECTOS

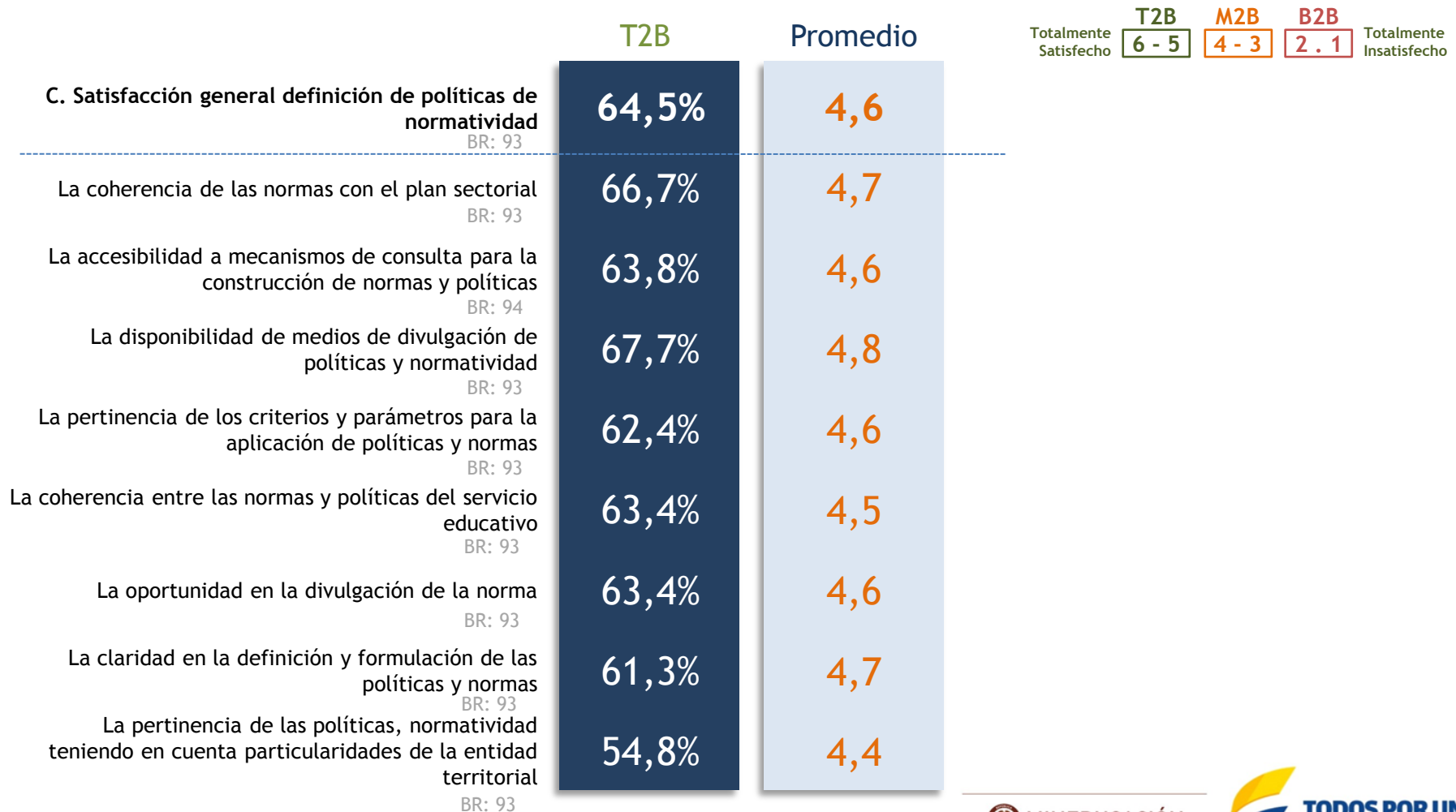
B. Ahora vamos a evaluar el Desarrollo de Proyectos: Los proyectos son iniciativas del MEN dirigidas a las Secretarías de Educación, para garantizar la ampliación de cobertura de educación; el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia del sector educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted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



6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE NORMATIVIDAD

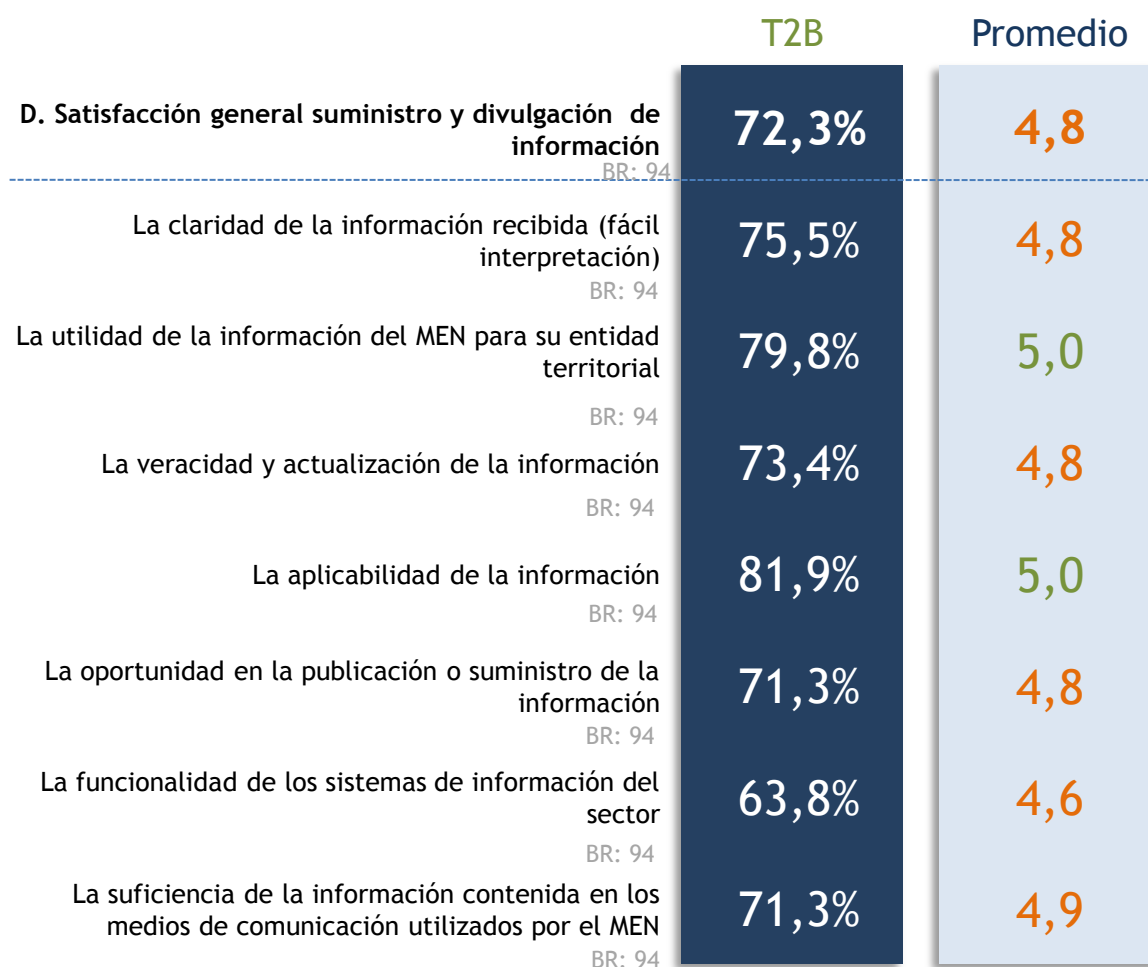
C. Vamos a evaluar la Definición de políticas y normatividad: es decir la Generación de política sectorial y de reglamentación pertinente para la organización técnica y pedagógica del servicio público educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?



6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

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



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

6. SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

ASISTENCIA TÉCNICA

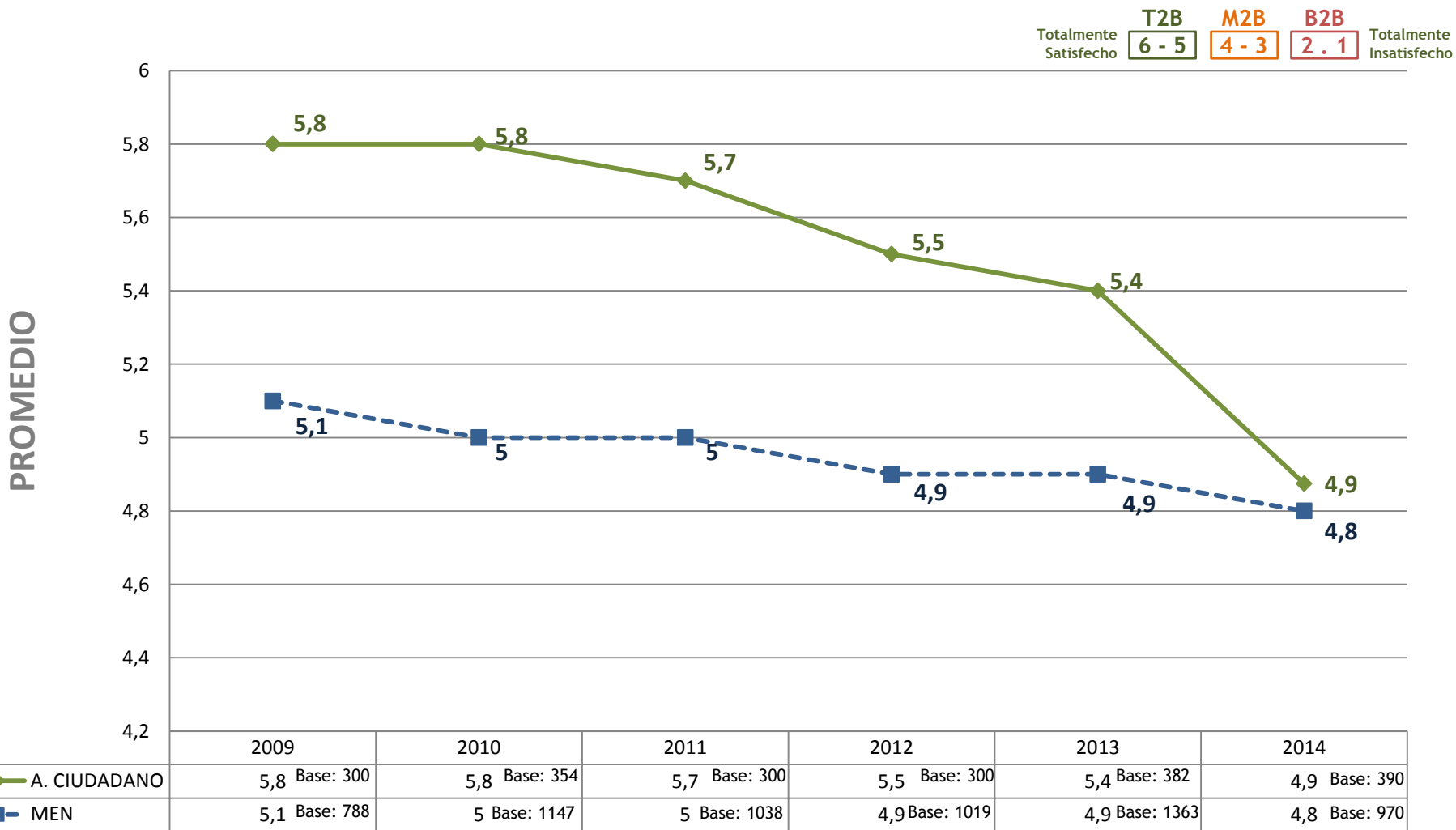
A. Vamos a evaluar la Asistencia Técnica: Es decir el servicio de apoyo que presta el MEN a las Secretarías de Educación de las Entidades Territoriales para el fortalecimiento de la capacidad de gestión pedagógica, técnica y administrativa. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| | T2B | Promedio | Totalmente Satisfecho | Totalmente Insatisfecho |
|--|--------------|------------|-----------------------|-------------------------|
| A. Satisfacción general asistencia técnica BR: 94 | 73,4% | 4,8 | 6 - 5 | 2 - 1 |
| La calidad en los contenidos de la asistencia técnica BR: 94 | 85,1% | 5,1 | | |
| La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales BR: 94 | 79,8% | 4,9 | | |
| El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica de acuerdo con lo programado BR: 94 | 85,1% | 5,1 | | |
| El logro de los objetivos de asistencia técnica realizada BR: 94 | 80,9% | 5,0 | | |
| La pertinencia y planificación de la asistencia técnica BR: 94 | 71,3% | 4,8 | | |
| La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la entidad BR: 94 | 74,5% | 4,9 | | |
| El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN BR: 94 | 75,7% | 4,9 | | |
| La oportunidad en la realización de la asistencia técnica BR: 94 | 68,1% | 4,8 | | |
| La oportunidad en la programación de la asistencia técnica BR: 94 | 72,3% | 4,8 | | |
| La atención y solución a requerimientos de asistencia técnica de la secretaría BR: 94 | 64,9% | 4,7 | | |

7. Unidad de Atención al Ciudadano

7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA)



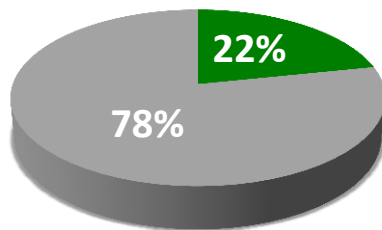
7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORMACIÓN PREVIA A LA VISITA

A1. Antes de venir a esta oficina, usted ¿llamó telefónicamente para obtener información sobre el trámite que necesitaba realizar?

A2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información que obtuvo telefónicamente para realizar el trámite?

Llamada telefónica antes de visita.



BR: 390

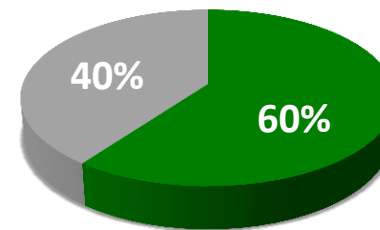


A3. ¿Antes de venir a esta oficina, usted ¿visitó la página web del Ministerio de Educación para obtener información sobre el trámite que necesitaba realizar?

A4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información que obtuvo en la página web para realizar el trámite?

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

Visita página web antes de visita.



BR: 390



Satisfacción línea telefónica

BR: 85

21,2%

T2B

2,7

Promedio

Satisfacción página web

BR: 156

52,3%

T2B

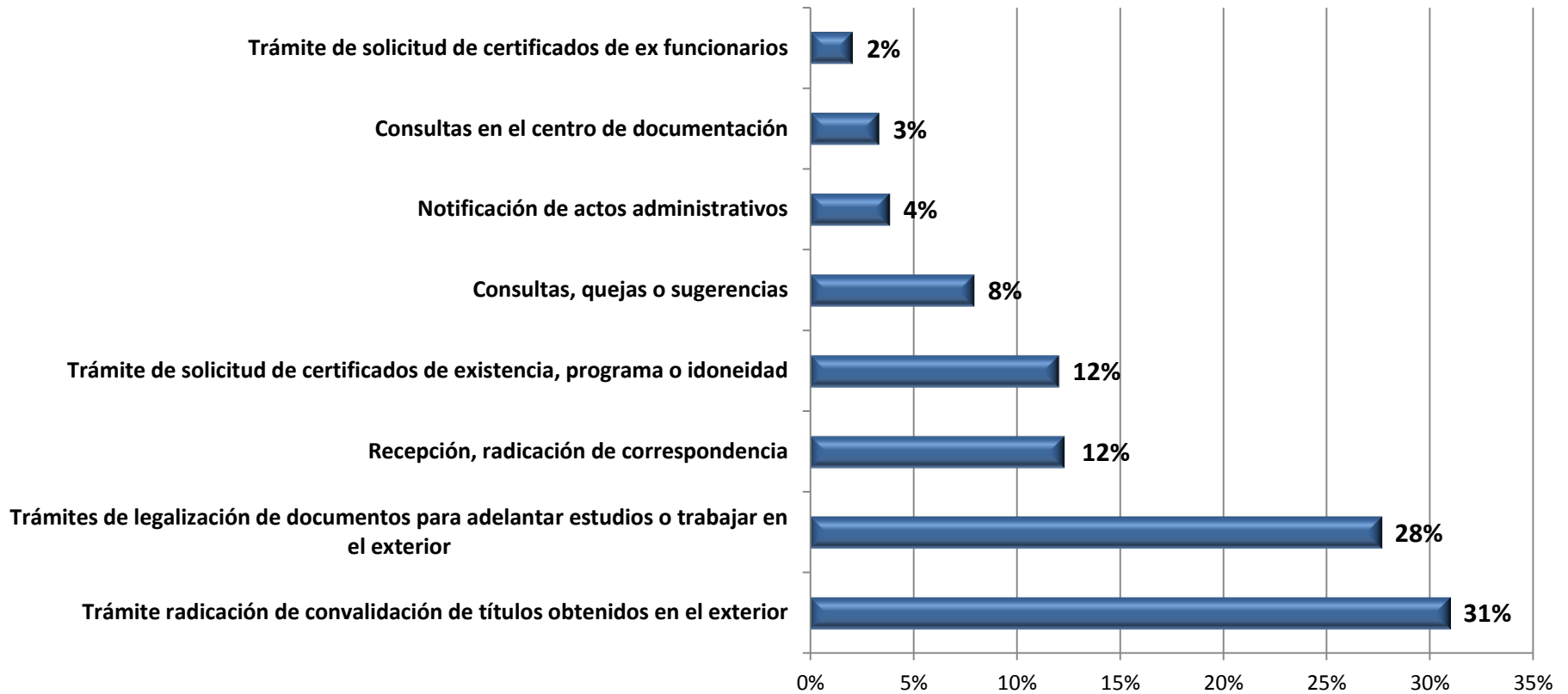
4,1

Promedio

7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SATISFACCIÓN GENERAL

% de personas que realizan el trámite

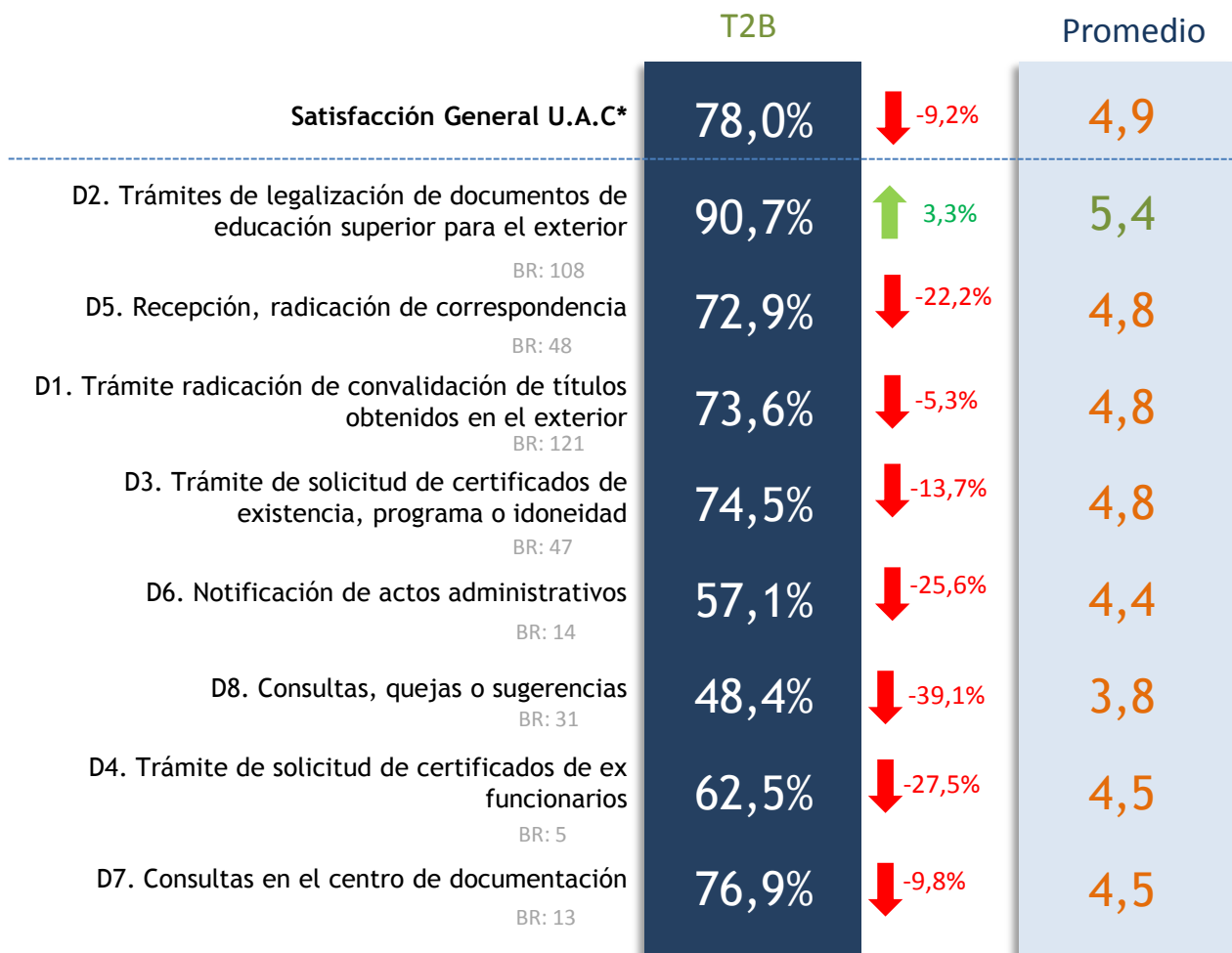


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SATISFACCIÓN GENERAL

P1. ¿De manera general qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos en el día de hoy en la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

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

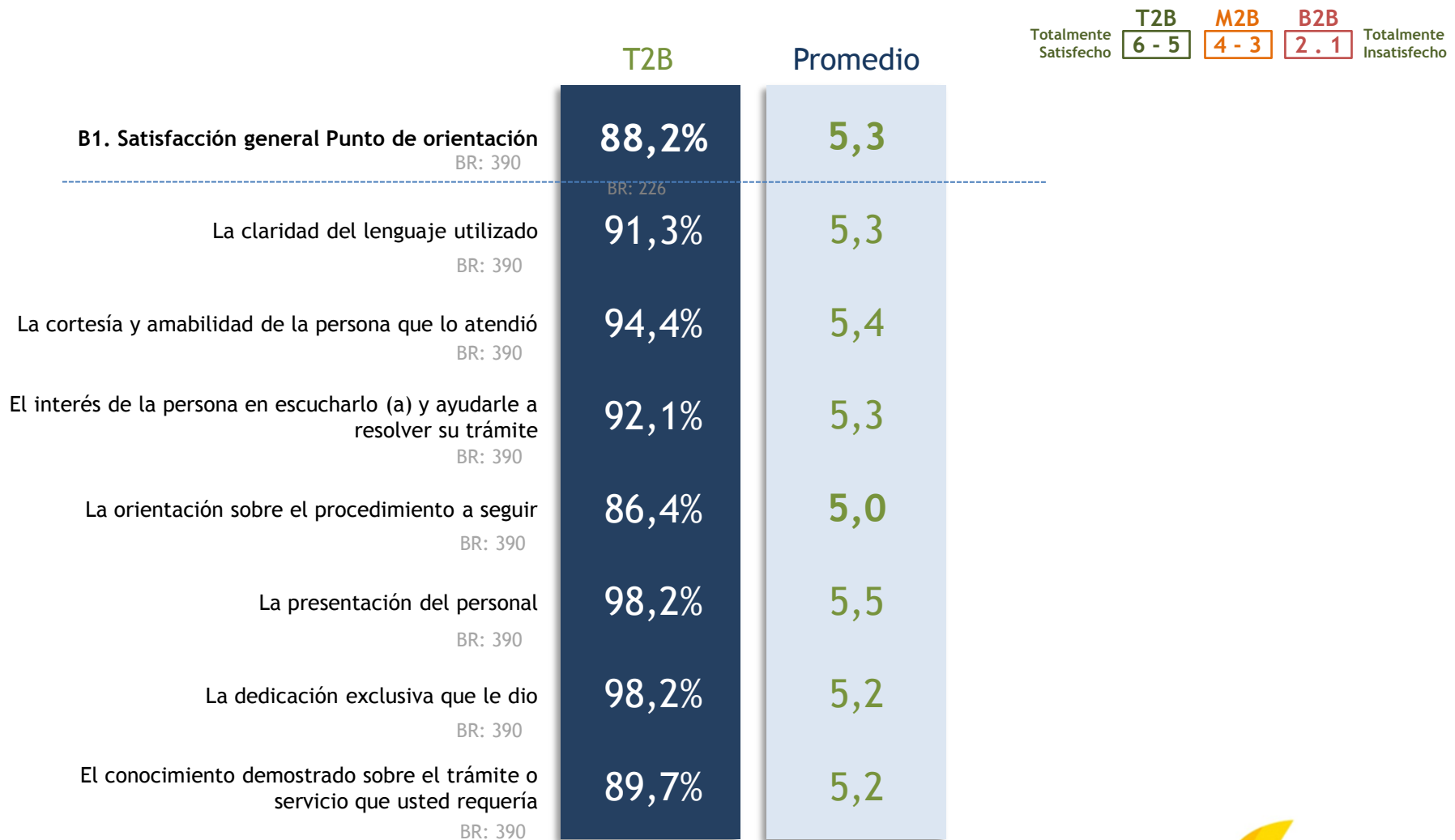


↑ ↓ Diferencias significativas vs. 2013 (+ / - 3)

7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(B1) PUNTO DE ORIENTACIÓN

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

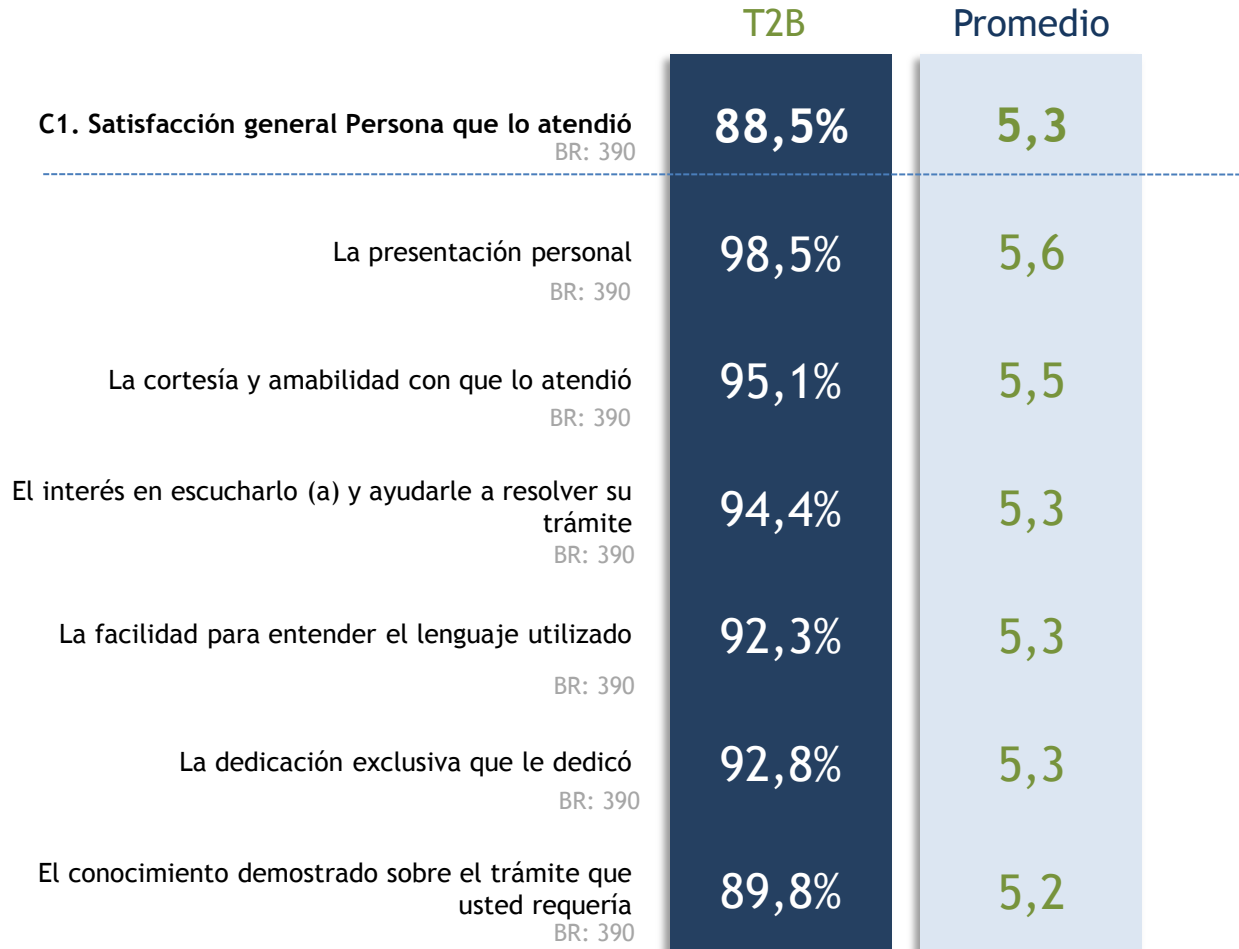


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(C1) PERSONA QUE LO ATENDIÓ

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

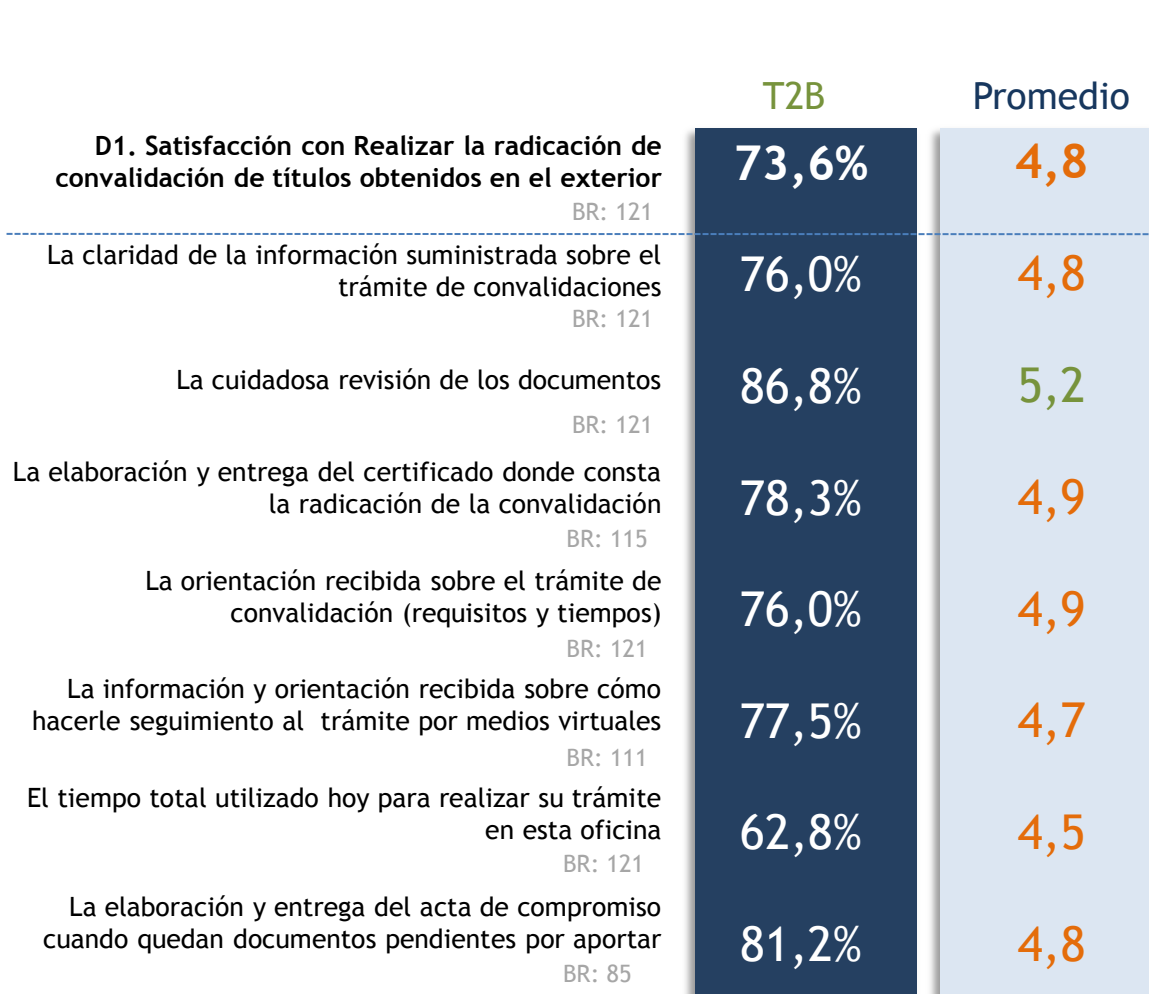
Totalmente Satisfecho **T2B** **6 - 5** **M2B** **4 - 3** **B2B** **2 - 1** Totalmente Insatisfecho



7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D1) RADICACIÓN DE CONVALIDACIÓN DE TÍTULOS

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



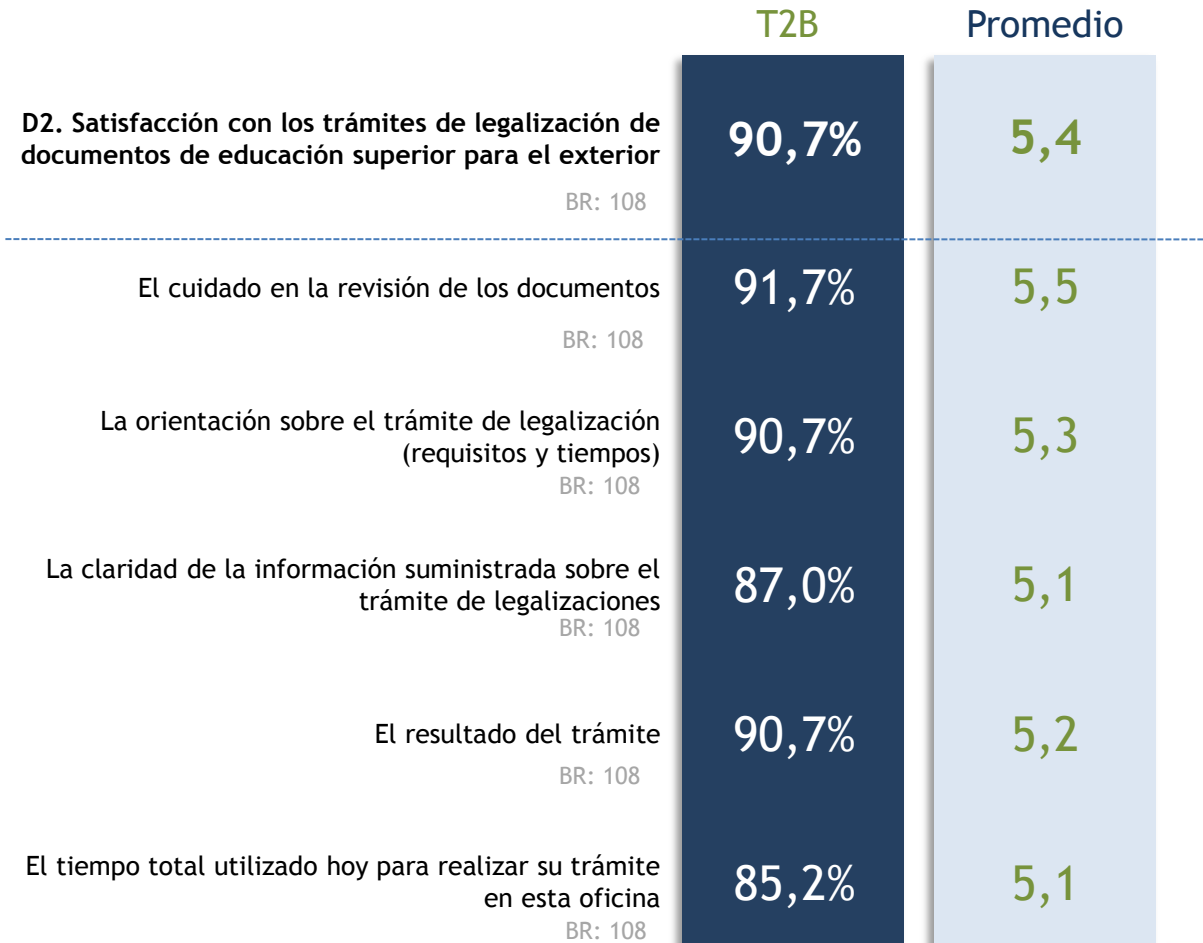
Totalmente Satisfecho **T2B** 6 - 5 **M2B** 4 - 3 **B2B** 2 - 1 Totalmente Insatisfecho

7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D2) TRÁMITE DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

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

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

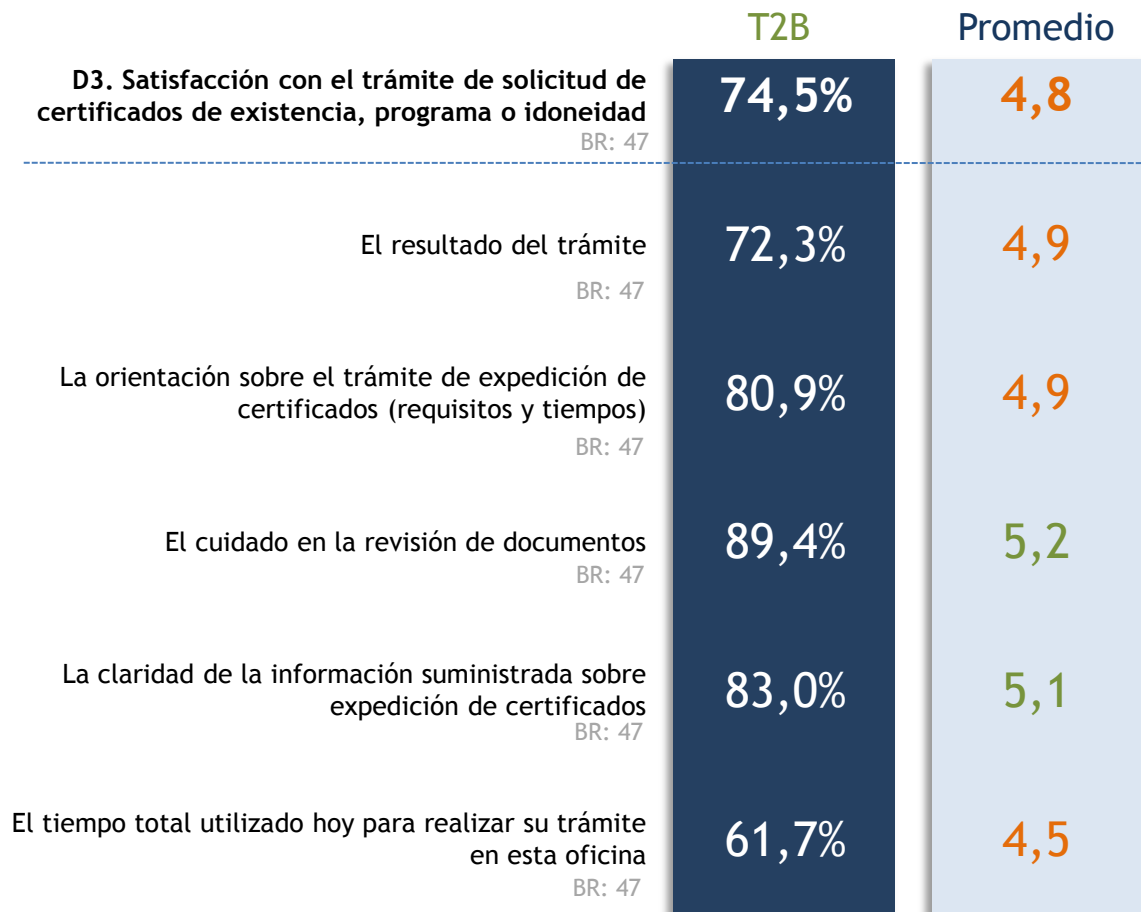


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D3) SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EXISTENCIA, PROGRAMA O IDONEIDAD

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

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

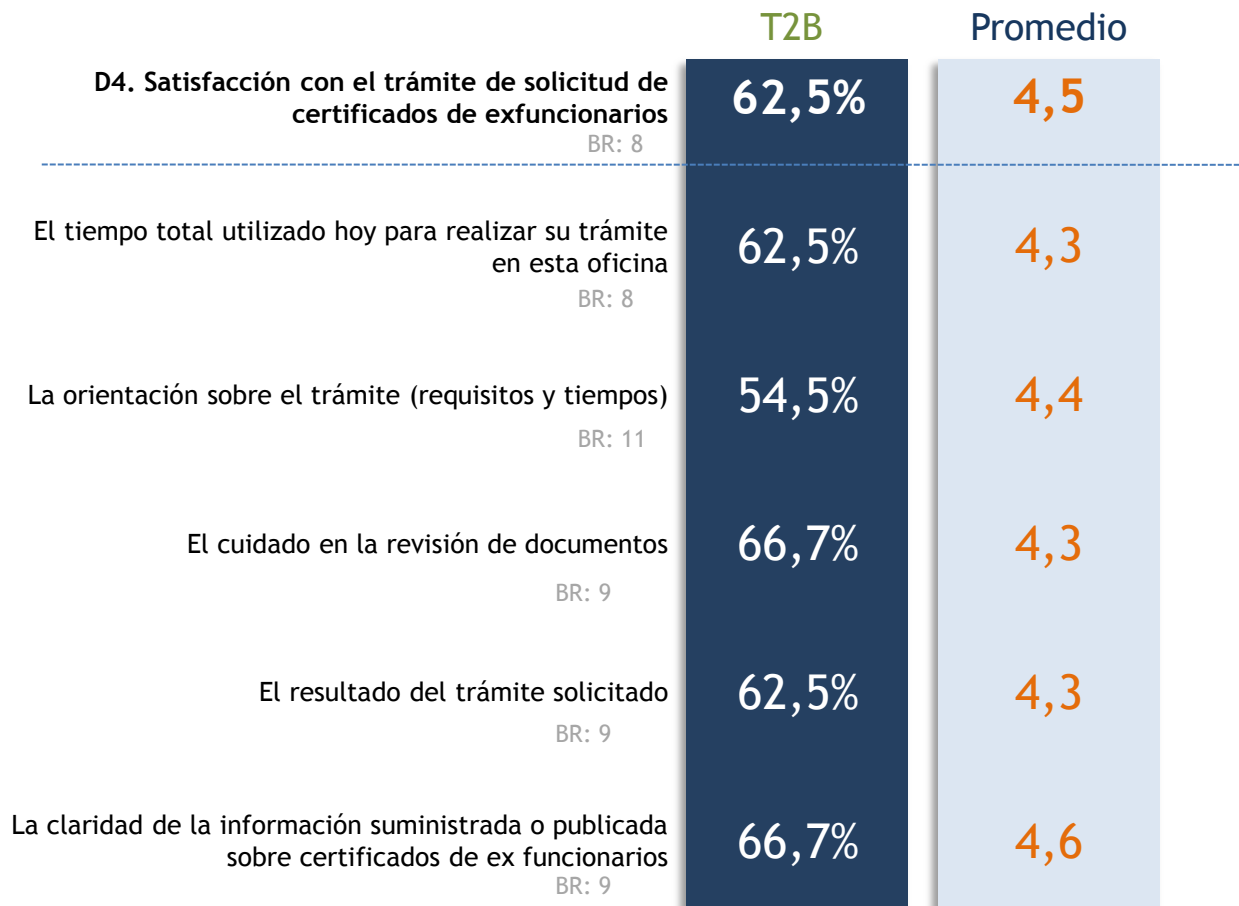


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D4) SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EXFUNCIONARIOS

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

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

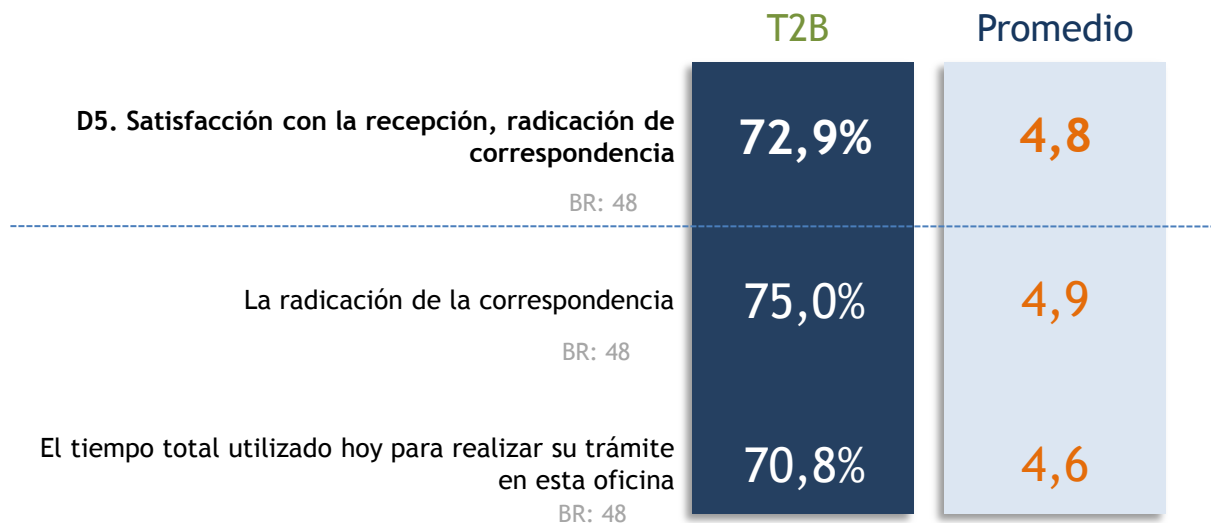


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D5) RECEPCIÓN, RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

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

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

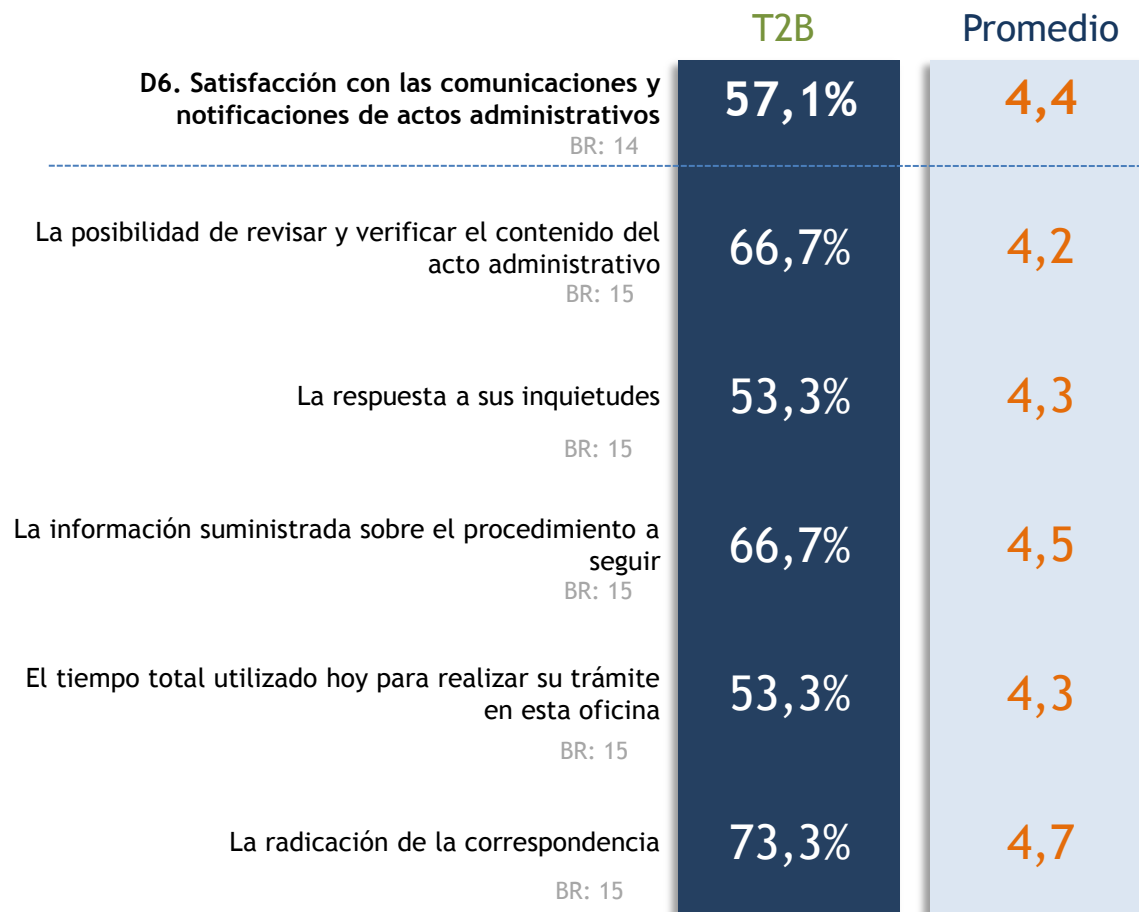


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D6) COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

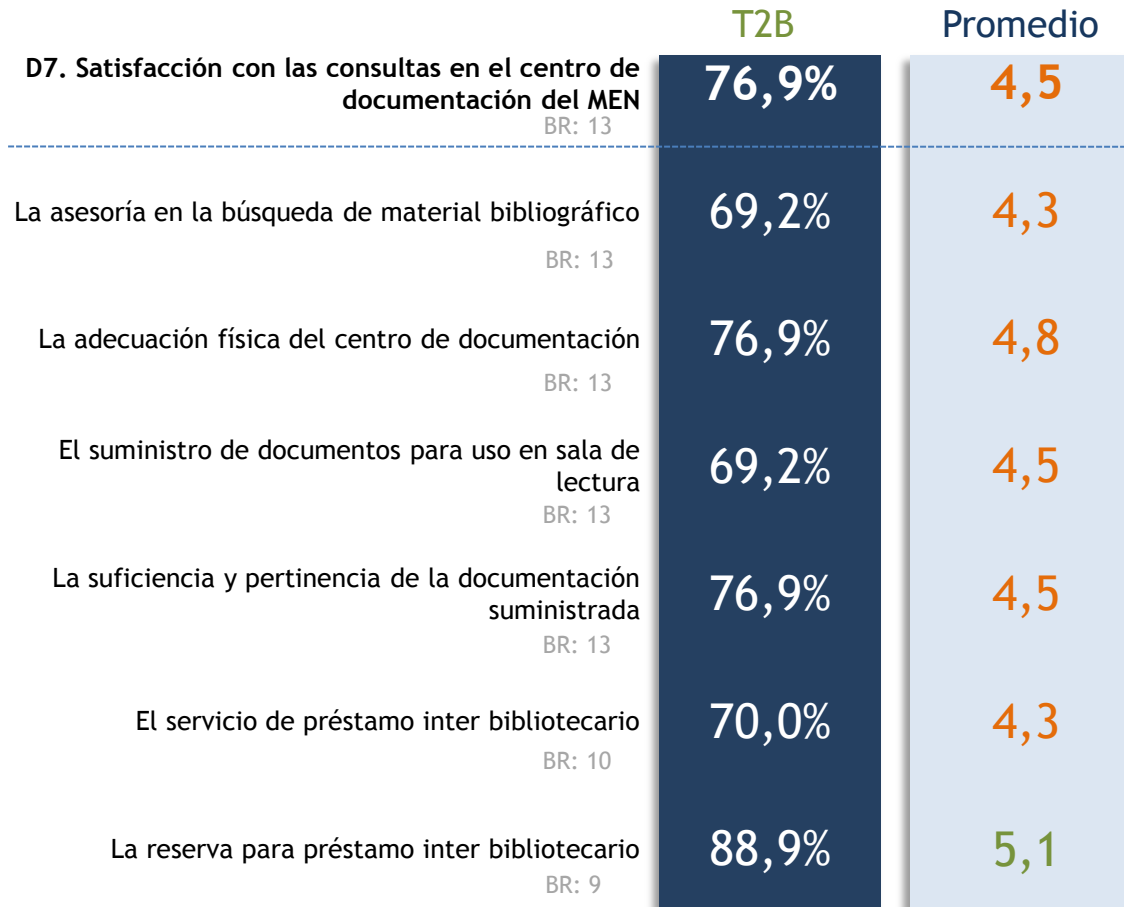


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D7) CONSULTAS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

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

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

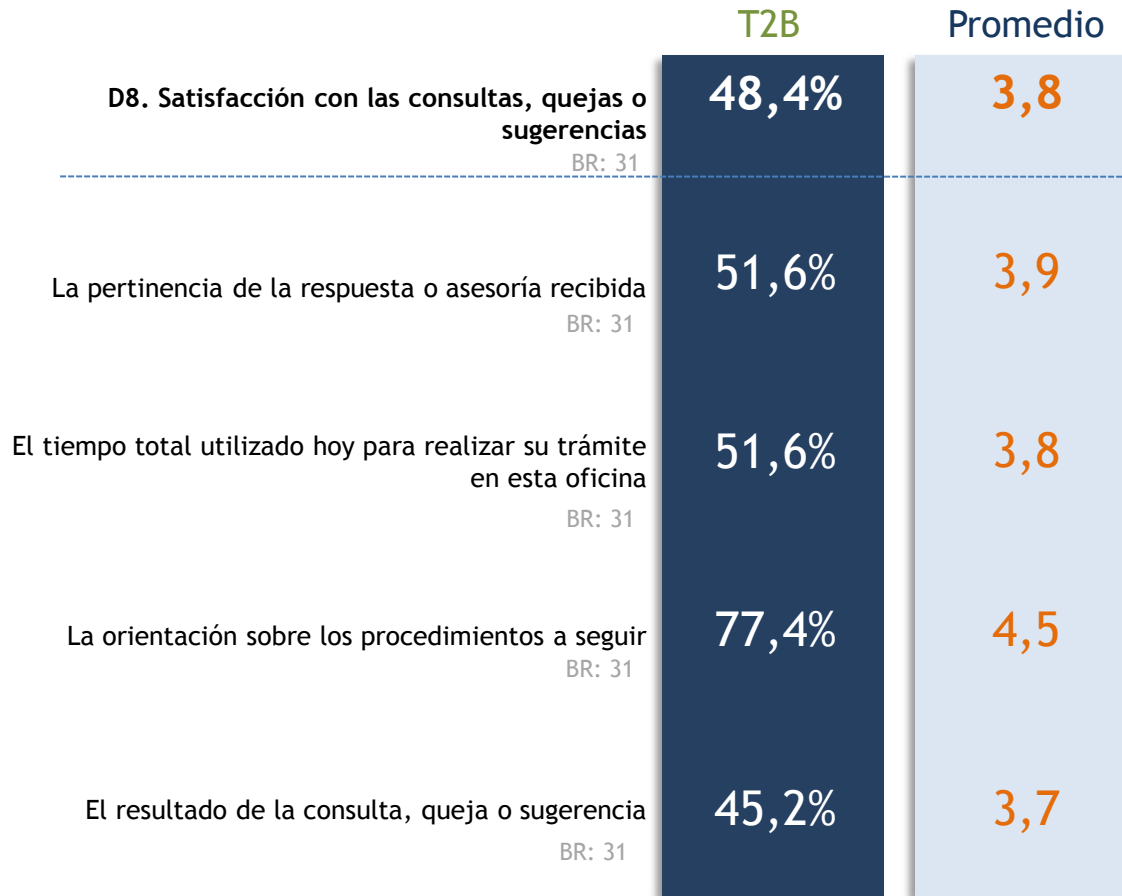


7. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

(D8) CONSULTAS, QUEJAS O SUGERENCIAS

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

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





MGS R

INVESTIGACIÓN