



sentido  
común

# Grupo Focal Trámite de Registro Calificado Ministerio de Educación

Diciembre 22 de 2020

# NECESIDAD

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

# OPORTUNIDAD

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

# Motivación del grupo focal

1. Conocer la **comprensión del trámite** vigente de registro calificado.
2. Conocer la **percepción de los usuarios** finales sobre el de resolución y el efecto de la pandemia sobre la eficiencia del trámite.
3. Identificar **aportes concretos** para mejorar la puesta en marcha del proceso de registro calificado.



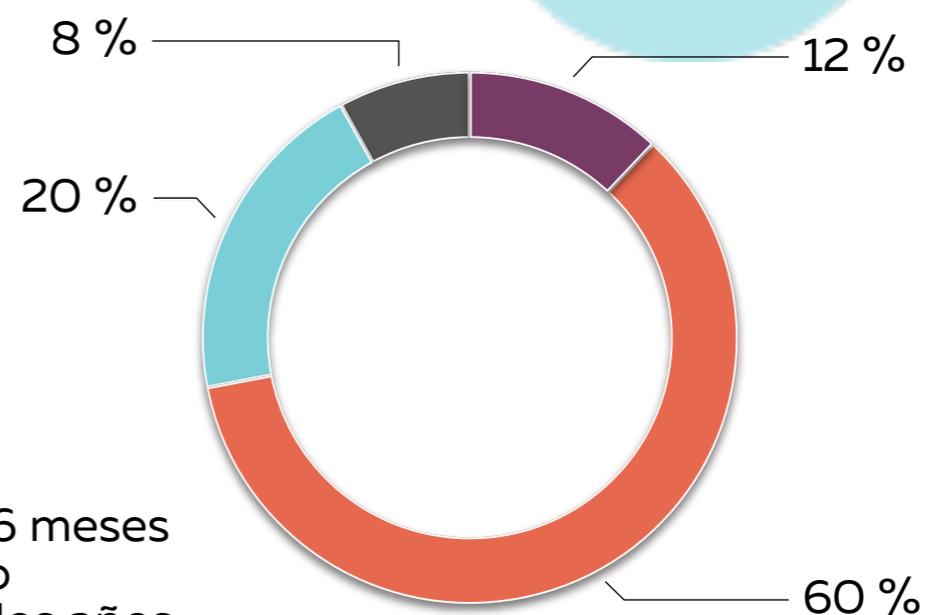
# Participantes

Se conectaron 100 personas al espacio, de diferentes IES en 18 ciudades del país. Entre ellos estaban rectores, vice-rectores, encargados del aseguramiento de la calidad, responsables del registro calificado, secretarías de acreditación, docentes, entre otros.

La mayoría tienen trámites en proceso, de renovación o solicitudes nuevas. Algunos tienen procesos bajo la norma anterior.

Muchos de los participantes han estado encargados de este proceso por muchos años en su institución.

- No han hecho el trámite
- Lo han hecho en los últimos 6 meses
- Lo han hecho en el último año
- Lo han hecho en los últimos dos años



# Comprensión y conocimiento del trámite

- Las personas conocen muy bien el trámite anterior y en general conocen parcialmente el decreto 1330, y manifestaron que no era suficientemente claro - cosa que se subsanó en alguna medida con la resolución expedida en noviembre de 2019.
- Entienden la importancia del trámite como la responsabilidad social que asumen las instituciones frente a los programas que ofrecen. De manera que se les ofrezca a los estudiantes una educación de calidad.
- En cuanto a la realización del trámite hay un alto grado de confusión, principalmente porque la plataforma no corresponde a la norma.
- No se entiende claramente qué se espera del registro único en caso de la existencia de sedes distintas. En particular porque consideran que

cada sala tiene metodologías diferentes para revisar completitud.

- En general ven que el trámite no es congruente con el planteamiento de registro único.



# Percepción de los usuarios frente al trámite

## Cambios del trámite

- Después de la entrada en vigencia del decreto 1330, se genera una percepción general de confusión y de incoherencia entre la norma y la plataforma. Varios manifiestan que no reciben el apoyo necesario de la mesa de ayuda y algunos felicitan a la ingeniera de la mesa porque les ha solucionado los problemas técnicos. Algunos manifiestan que no reciben respuestas adecuadas del Ministerio, y cuestionan su transparencia. Comparan la experiencia de años anteriores con la de este y sienten que ha desmejorado ostensiblemente.

## Efecto pandemia

- Se percibe que la pandemia ha retrasado los procesos significativamente. Sin embargo las visitas de pares de manera virtual han sido muy eficientes.



# Momentos del trámite



# Momentos del trámite



- La principal motivación para realizar este trámite es cumplir con la responsabilidad de ofrecer programas de calidad a sus estudiantes.
- Para muchos el trámite significa poder incluir más programas en su oferta académica.

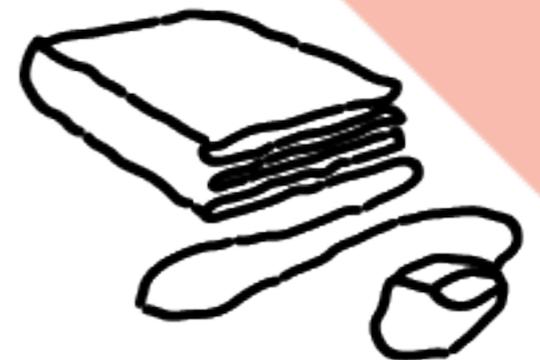


# Momentos del trámite



## Preparación

- Dados los cambios en el trámite, para este momento varias personas manifestaron que necesitan capacitación para llevarlo a cabo. Desearían una guía como la que existía para la norma anterior. Quisieran aclaración sobre qué es un registro único y un marco conceptual que oriente sobre las diferentes modalidades.
- Hay intranquilidad porque no hay claridad sobre los requisitos, sienten que cambian. Por eso algunos recomiendan tener claridad sobre la información de la documentación a radicar con antelación suficiente.
- En general en esta etapa se sienten confiados de sus capacidades internas para preparar a sus equipos para las visitas.



# Momentos del trámite



## Realización de la solicitud de pre-radicación

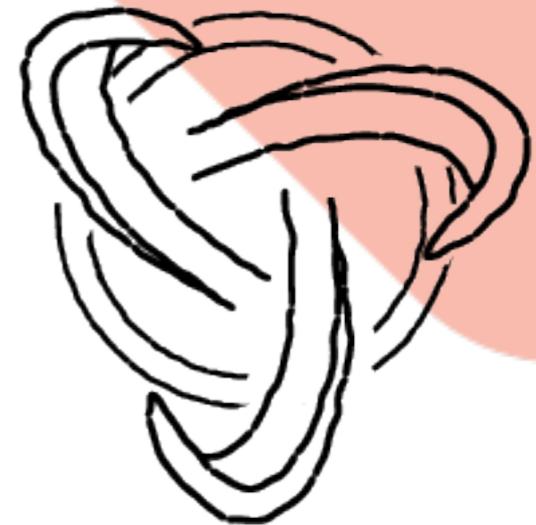
- El punto crítico de este momento del trámite es la confusión sobre la manera de llevarlo a cabo, dado que no se ha recibido la orientación adecuada u oportuna.
- Algunos no han podido iniciar el trámite porque no tienen claro cómo se deben presentar: si como renovación o nuevos.
- Sienten que no existe el espacio para presentar las condiciones institucionales en la plataforma dentro de este nuevo marco normativo.
- Para el caso de IES que son multi sede, o tienen varios centros, se les asigna un único usuario en SACES y eso les dificulta rastrear qué hace cada centro.



# Momentos del trámite



- El punto crítico expresado por los participantes es de expectativa, dado que cuando el registro pasa a la sala se cierra la plataforma y no tienen forma de saber qué pasa.



# Momentos del trámite

## Realización de la solicitud de radicación

- Los puntos críticos identificados en este momento del trámite se relacionan principalmente con la plataforma tecnológica. Particularmente porque no corresponde a la nueva norma.
- Varios manifestaron haber tenido problemas con mesa de ayuda porque no tiene respuestas satisfactorias a sus inquietudes.
- Se genera una gran incertidumbre porque los procesos no se dejan cerrar en la plataforma. Y eso conlleva a vencimiento de términos, si bien toda la documentación está cargada.
- En general no hay trazabilidad del momento en que se hacen los cargues

de información. Al cargar grandes volúmenes de información, se pierden documentos y no hay manera de evidenciarlo.

- Las fechas de radicación que muestra el sistema no son las fechas en las que efectivamente se hicieron los trámites.
- Hay problemas al momento de gestionar los pagos y por lo tanto incertidumbre sobre la continuación del trámite.



# Momentos del trámite



## Procesamiento de la radicación

- Uno de los puntos críticos en este momento del trámite es la incertidumbre sobre los tiempos del trámite.
- Algunos manifestaron que después de la suspensión de términos, los procesos se están demorando mucho.
- En cuanto a la solicitud de información adicional, algunos manifiestan que se da respuesta rápidamente. Otros dicen que les solicitan cosas que no les pidieron en una primera solicitud de información.
- Sobre las visitas de pares, hay muy buenas reacciones sobre el desarrollo virtual de las mismas. Sin embargo hay acuerdo en que se nombran los pares muy sobre el tiempo, cosa que es inconveniente cuando se tienen muchas sedes. Además está la percepción de que los pares no alcanzan a revisar bien la documentación. Se refleja el afán en los informes para cumplir los tiempos.

- En cuanto a la plataforma, algunos manifiestan que los trámites radicados aparecen inactivos.
- Hay incertidumbre sobre los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje. Una vez se les devuelve se informa que no "se ajustan a los criterios esperados", pero el Ministerio no ha establecido esos aspectos que la sala sí pide. Hay un alto grado de confusión sobre estas evaluaciones.
- Existe la percepción de que los secretarios de sala antes facilitaban los trámites y daban razón de los procesos, cosa que no pasa ahora.
- Por último, varios participantes manifestaron que el Ministerio no da respuesta a sus peticiones. En algunos casos, éstas se han hecho hace más de un año.



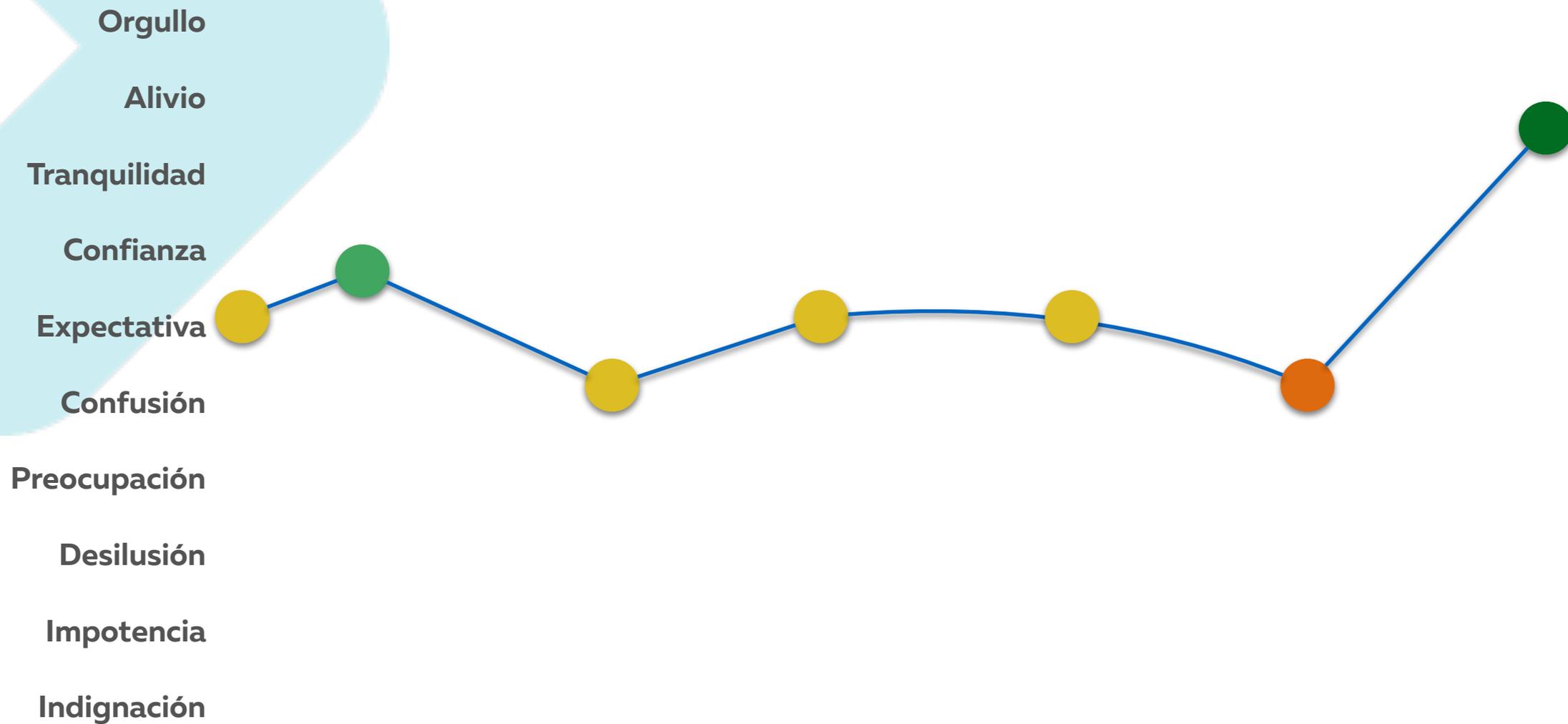
# Momentos del trámite



- El punto crítico en este momento es que los registros salen pero no se sincronizan con SNIES. Eso impide cumplir el objetivo institucional que es agregar los programas a la oferta académica.
- Por otra parte, algunos participantes manifiestan que las resoluciones han salido con inconsistencias.
- En general las instituciones que alcanzan este momento sienten alivio y tranquilidad.



# Curva de emociones



# Evolución de puntos críticos

Al comparar los aportes de los participantes con los puntos críticos identificados en el blueprint elaborado en 2019 se observa que hay coincidencia en tres asuntos:

1. Los tiempos del trámite no son claros y generan incertidumbre y desconfianza.
2. Se identificaron casos en los que las resoluciones tuvieron errores.
3. Las resoluciones salen sin el SNIES, lo que hace imposible ofrecer los programas. La falta de sincronización entre los aplicativos sigue siendo un problema.
4. A estos se suma el punto crítico identificado es este grupo focal que es la falta de preparación del Ministerio para implementar la nueva norma. Esto ha generado confusión y la percepción de falta de transparencia.

INFORMACIÓN  
PUNTOS CRÍTICOS PARA USUARIO

Nº	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1	Confusión con información al iniciar	A pesar que el MEN brinda espacios de acompañamiento, estos no brindan información lo suficientemente clara y no tienen en cuenta muchas veces información relevante sobre la IES para facilitar el entendimiento de la normatividad y casos especiales. Por ende, el comienzo del trámite se hace más lento y la satisfacción durante el mismo tiende a disminuir.
2	Expectativas respecto a la visita	Asignar pares que no cumplen con el perfil de la IES por disponibilidad de agenda u otras razones, hace que el usuario perciba que el par asignado en algunas ocasiones no tiene la experiencia suficiente para realizar la visita, poniendo en duda el criterio del MEN y el resultado del informe.
3	Desconocimiento respecto al estado del trámite	El desconocimiento sobre la duración real de cada etapa del trámite hace que la IES use diferentes canales de consulta y perciba la respuesta del MEN tardía y confusa.
4	Percepción de desarticulación interna	El usuario percibe que el MEN tiene poca cohesión entre sus funcionarios, poca rigurosidad en sus procesos y falta de comunicación de información clave sobre el trámite; lo cual afecta su experiencia y la percepción que tiene sobre la entidad.
5	Desilusión con acuerdo de responsabilidades por el resultado obtenido	Encontrar errores de redacción (que pueden ser críticos para el uso del registro) pone en tela de juicio la profesionalidad y dedicación del MEN frente a los trámites; haciendo que el usuario sienta que todo el tiempo de espera para la respuesta del trámite no fue implementado por el MEN para realizar un proceso riguroso.
6	Cuestionamiento en la alineación de aplicativos	La desactualización de la plataforma SNIES hace que el usuario cuestione los procesos de gestión documental del MEN.
7	Incertidumbre de estado por desconfianza	La falta de confianza en la rigurosidad de los procesos y resultados, hace que el usuario consulte con más frecuencia el estado de su solicitud.
8	Insuficiencia de salas para evaluación	La frecuencia de salas programadas se ven sobrepasadas por el volumen de solicitudes recibidas y el tiempo de respuesta definido legalmente, lo cual dilata el proceso de espera para el usuario final.
9	Conflictivo manejo del aplicativo	La interfaz y el lenguaje usado en el aplicativo (SACES) resulta confuso a la hora de radicar la documentación o consultar el estado del trámite, lo cual puede generar reprocesos para el usuario final.
10	Predisposición por historia con el MEN	Las experiencias que anteriormente hayan sido frustrantes para el usuario con el procesamiento de éste trámite en otras ocasiones, pueden predisponer a la IES respecto al tiempo y tipo de respuesta que se le dará.
11	Incoherencias en resolución	Percibir inconsistencias en el concepto de sala y del par genera dudas en el usuario frente a la rigurosidad con la que el Ministerio evaluó su solicitud.

# Puntos ciegos

- Las IES salen a vacaciones de acuerdo al calendario académico, lo que les dificulta responder dentro de los términos si se hacen requerimientos durante esos periodos.
- No hay trazabilidad del cargue de cada documento, para tener soportes al momento de un recurso de reposición.
- No hay claridad sobre los procesos represados del decreto 21075.
- No es suficiente el tiempo que se da para cumplir con los requisitos en la transición de una norma a la otra.
- Los nombres de los pares no quedan asociados a los informes de visita y en algunos casos se ha visto que han duplicado pares.
- Para poder llevar a cabo el trámite adecuadamente es necesaria una capacitación oportuna y material de referencia.
- Para el caso de IES que son multi sede, o tienen varios centros, se les asigna un único usuario en SACES y eso les dificulta rastrear qué hace cada centro.



# Aspectos positivos

- En general los participantes resaltaron la efectividad de las visitas de pares por medios virtuales.



# Aspectos a mejorar

- La emoción asociada al trámite en general es de expectativa, por la falta de claridad en el procedimiento, los tiempos, los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje y la falta de coherencia entre la plataforma y la norma. Todo esto generado por la transición de una norma a otra.
- Una vez se saca una nueva normativa, el Ministerio debe estar preparado para dar cumplimiento a la misma, para no afectar la confianza de los usuarios.
- Los usuarios deben ser capacitados e informados en los nuevos procedimientos, ya que de estos depende la posibilidad de ofrecer sus servicios.
- Sobre las visitas de pares, se deben coordinar con mayor antelación para que éstos tengan suficiente tiempo para revisar la documentación. Así mismo revisar los casos en

los que se hacen visitas simultáneas a varias sedes.

- Por último, se debe mejorar en los tiempos de respuesta a las comunicaciones de los usuarios, que manifiestan que hay casos en que después de un año de enviadas no obtienen respuesta alguna.



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

**Contáctanos**



**sentido  
común**

[www.scomun.com](http://www.scomun.com)

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

[contacto@scomun.com](mailto:contacto@scomun.com)

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