

Ministerio de Educación Nacional

República de Colombia



Calidad

Este proyecto fue realizado bajo un sistema de gestión de calidad específico para empresas de investigación de mercados, basado en la norma internacional “*ISO 20252:2006 - Investigación de mercados, social y de la opinión*”. Por lo tanto, toda la información contenida en este documento está regida bajo dicha norma.

“La empresa contratante es responsable de la publicación de los resultados”

| CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS EN MÉRITO A LA CALIDAD |

Certificados **ISO**
20252



YanHaas S.A. se encuentra certificada en la norma ISO 20252 de 2006, esta norma especializada en la investigación de mercados, social y de la opinión garantiza la calidad en todos y cada uno de sus procesos.

2009: YanHaas S.A. recibe de Bavaria - Sab Miller el premio “Mejoramiento en calidad” , en el segmento mercadeo y publicidad.

2011: YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio “Mejor Proveedor del año” en el segmento mercadeo y publicidad.

2012: YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio “Productividad” en el segmento mercadeo y publicidad.

YanHaas S.A. está calificada como proveedor “Excelente” por parte de la firma multinacional COFACE, dedicada a la calificación de proveedores a nivel nacional e internacional, calificada AA+ por Fitch Ratings, AA por S&P y Aa3 por Moody's .

Afiliados a:



Formamos parte de:



Certificados por:



| CONTENIDO |

- 1 **Introducción**
 - 1.1 **Objetivos**
 - 1.2 **Ficha técnica**
 - 1.2.1 **Universo**
 - 1.2.2 **Características del trabajo de campo**
 - 1.2.3 **Muestreo y muestra**
- 2 **Satisfacción general con el Ministerio de Educación Nacional**
 - 2.1 **Asociaciones**
 - 2.2 **Contratistas**
 - 2.3 **Instituciones de Educación Superior Públicas**
 - 2.4 **Instituciones de Educación Superior Privadas**
 - 2.5 **Secretarías de Educación**
 - 2.6 **Atención al ciudadano**
- 3 **Conclusiones y recomendaciones**
- 4 **Anexos**

1. INTRODUCCIÓN



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

1.1 OBJETIVOS



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

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.

| OBJETIVO |

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.

1.2 FICHA TÉCNICA



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

1.2.1 UNIVERSO



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

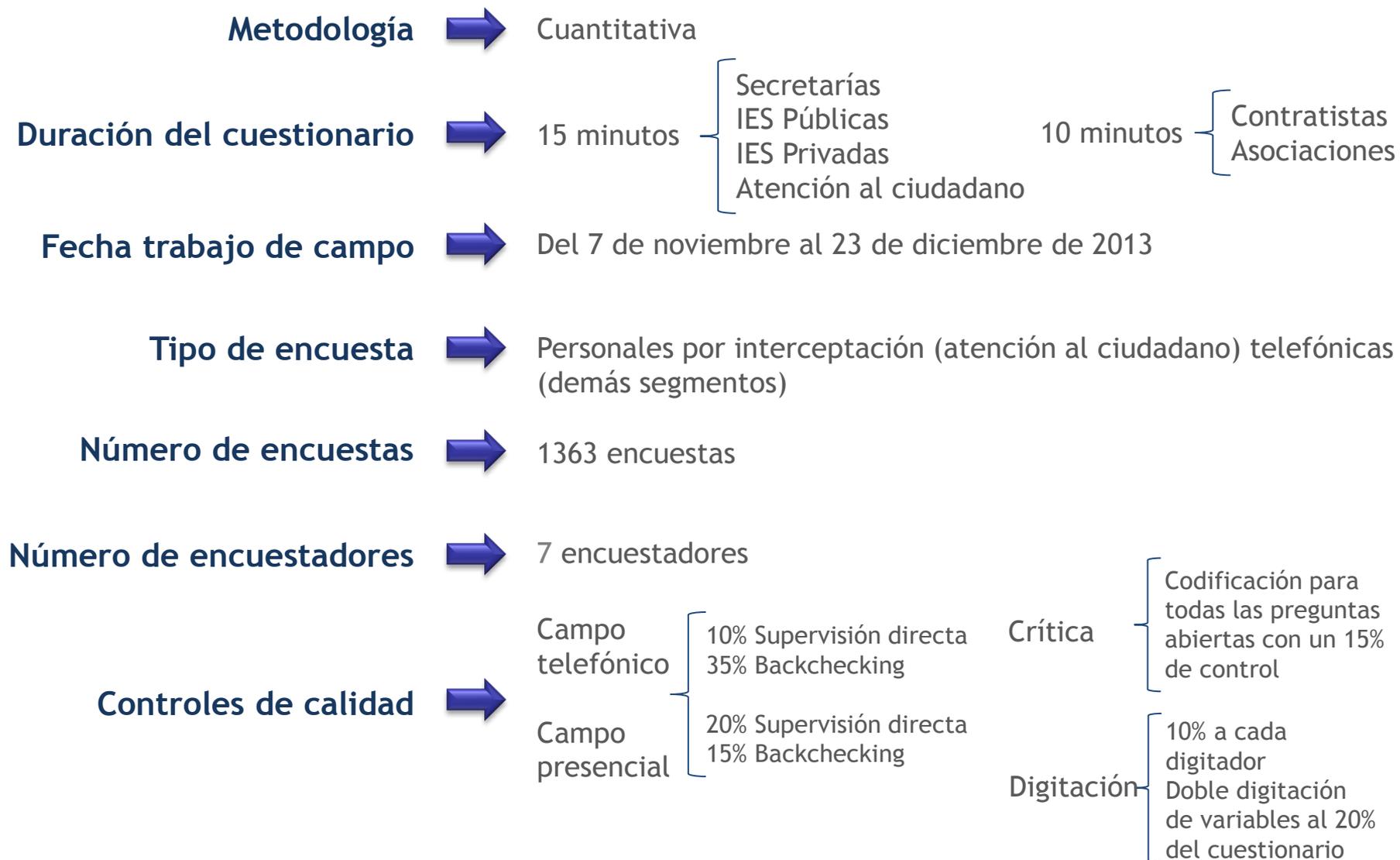
PÚBLICO OBJETIVO	TARGET	CIUDAD
Secretarías de Educación	Usuarios del MEN de cada secretaría	BOGOTÁ
IES Públicas	Usuarios del MEN de las instituciones de educación superior públicas	NACIONAL
IES Privadas	Usuarios del MEN de las instituciones de educación superior privadas	NACIONAL
Atención al ciudadano	Clientes del servicio de atención al ciudadano	BOGOTÁ
Contratistas	Contratistas del MEN	BOGOTÁ
Asociaciones	Asociaciones del MEN	BOGOTÁ

1.2.2 CARACTERÍSTICAS DE CAMPO



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| CARACTERÍSTICAS DE CAMPO |



1.2.3 MUESTREO Y MUESTRA



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

Encuestas telefónicas

Secretarías, IES Públicas, IES Privadas, Contratistas y Oferentes

Para la realización de encuestas telefónicas a partir de bases de datos existentes/ suministradas por el MEN, se implementó inicialmente un *muestreo aleatorio simple* sobre los listados, previamente clasificados por los segmentos.

Teóricamente, los listados a trabajar deben contar con la información necesaria y suficientemente actualizada para lograr la clasificación y realización del contacto con la persona que se pretende encuestar. Similarmente, la base de datos/listado, debe contener un número de registros por lo menos 5 veces superior a la muestra propuesta para garantizar la consecución de las encuestas efectivas en el menor tiempo posible. En este caso el tamaño de los listados era muy reducido, y la información de contacto no necesariamente estaba actualizada (en los segmentos de Secretarías, Oferentes, IES Públicas, IES Privadas y Contratistas) razón por la cual se llevó a cabo un **barrido** de los registros en diferentes ocasiones para lograr la muestra mínima propuesta.

Dado que se realizó un **barrido** sobre el marco muestral completo que contempla una gran parte del universo de estudio y que en algunos casos la muestra abarca a casi todo el universo suministrado, se pueden hacer inferencias a partir de la muestra.

Encuestas presenciales en locación central

Atención al ciudadano

Para la realización de encuestas personales por intercepción (sin marco muestral, donde no se conoce el tamaño del universo y/ó cada uno de sus elementos no se pueden ubicar e identificar), se escogen las personas de manera sistemática según un criterio previamente definido, en este caso personas que hubieran realizado algún trámite de los evaluados y que estuvieran en el día y hora de control de la muestra.

En este caso el muestreo consistió en interceptar y entrevistar una de cada k personas que entraran y salieran de la oficina de atención al ciudadano, y que cumplieran con las características que definen el universo en estudio es decir el tipo de trámite, horario de atención y muestra definida.

La “tasa de intercepción k ” se definió con base en las características de afluencia de público del punto de intercepción de la oficina de atención al ciudadano.

Este muestreo es aleatorio siempre y cuando el sitio de intercepción haga parte exclusiva del universo de estudio. En este caso se interceptaba de acuerdo con el control de muestra por día, horario de atención y tipo de trámite.

En este caso se utilizan fórmulas estadísticas que permiten hacer inferencias sobre el universo de estudio a partir de los resultados de la muestra.

| MUESTRA |

Se realizaron 1363 encuestas, de las cuales se realizaron 383 encuestas personales por interceptación en locación central y 980 encuestas online con apoyo telefónico, con una duración de 10 y 15 minutos según el segmento evaluado, distribuidas de la siguiente manera:

	Público Objetivo	MUESTRA SOLICITADA MINIMO	MUESTRA SOLICITADA MÁXIMO	MUESTRA REALIZADA
1	Secretarías Educación	138	188	244
2	IE públicas	222	249	222
3	IE privadas	339	408	339
4	Atención del ciudadano	246	383	383
5	Contratistas	170	225	170
6	Asociaciones	29	32	5
	Total	1144	1485	1363

La muestra para el segmento Atención al ciudadano se controló por franja horaria. Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.



Nota aclaratoria:

- Este estudio no se pondera manteniendo los mismos parámetros de procesamiento de la tendencia.
- Se cumple la muestra a nivel total, superando el mínimos esperando excepto en el segmento de Asociaciones debido a la dificultad de consecución del target en la época decembrina evidenciando una muy baja tasa de contactabilidad. Se cierra la muestra con 5 casos previa aprobación del cliente.

CONVENCIONES UTILIZADAS - MODELO DE SATISFACCIÓN (CS) |

1 MATRICES DE ACCIÓN

Nivel en que cada aspecto aporta al nivel de satisfacción global.

Permite **PRIORIZAR**

IMPORTANCIA RELATIVA

Alta
Baja

GENERAL DE CADA MOMENTO - OFERENTES

		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA RELATIVA	ALTA	EL PROCESO DE SELECCIÓN <i>Focalizar Aspectos críticos</i>	Promover <i>Aspectos sobresalientes</i>
	BAJA	LA ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN <i>Monitorear Aspectos secundarios</i>	Mantener No acción
		Bajo	Alto
		DESEMPEÑO	

Calculado a partir del nivel de satisfacción reportado en los atributos que componen cada aspecto.

Permite **DIAGNOSTICAR**

2 ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Aspecto 1

Aspecto 2

Aspecto 3

⋮

Aspecto n

Los atributos son los componentes de cada trámite o servicio que a su vez componen el segmento evaluado.

Los aspectos son los diferentes trámites o servicios que están dentro de cada segmento.

Calculado a partir de:

Importancia relativa

Desempeño

Permite **CUANTIFICAR** y **RESUMIR** el nivel de satisfacción y **COMPARAR** en el tiempo su evolución.

| CONVENCIONES UTILIZADAS |

El orden de los segmentos en el informe, está dado bajo el siguiente orden de la pirámide (de menor a mayor calificación del TTB de la satisfacción general, siendo la punta la menor calificación):

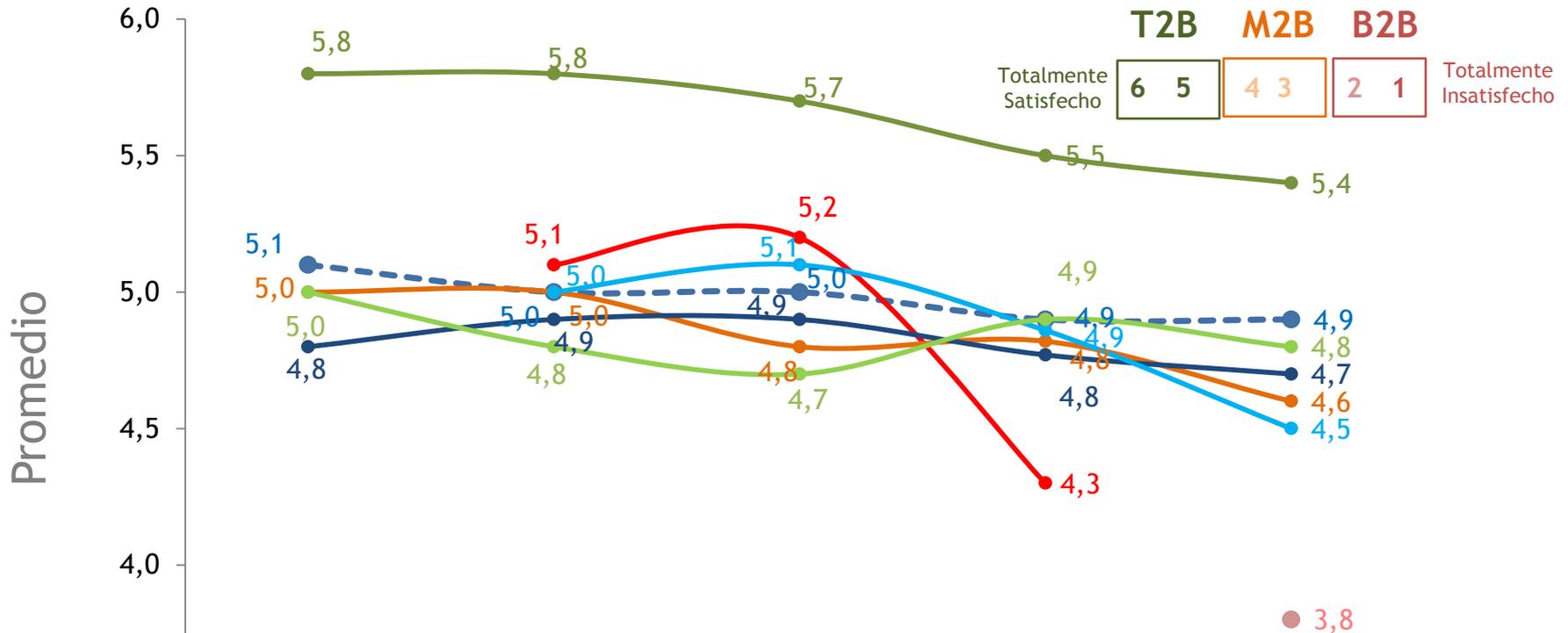


2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |



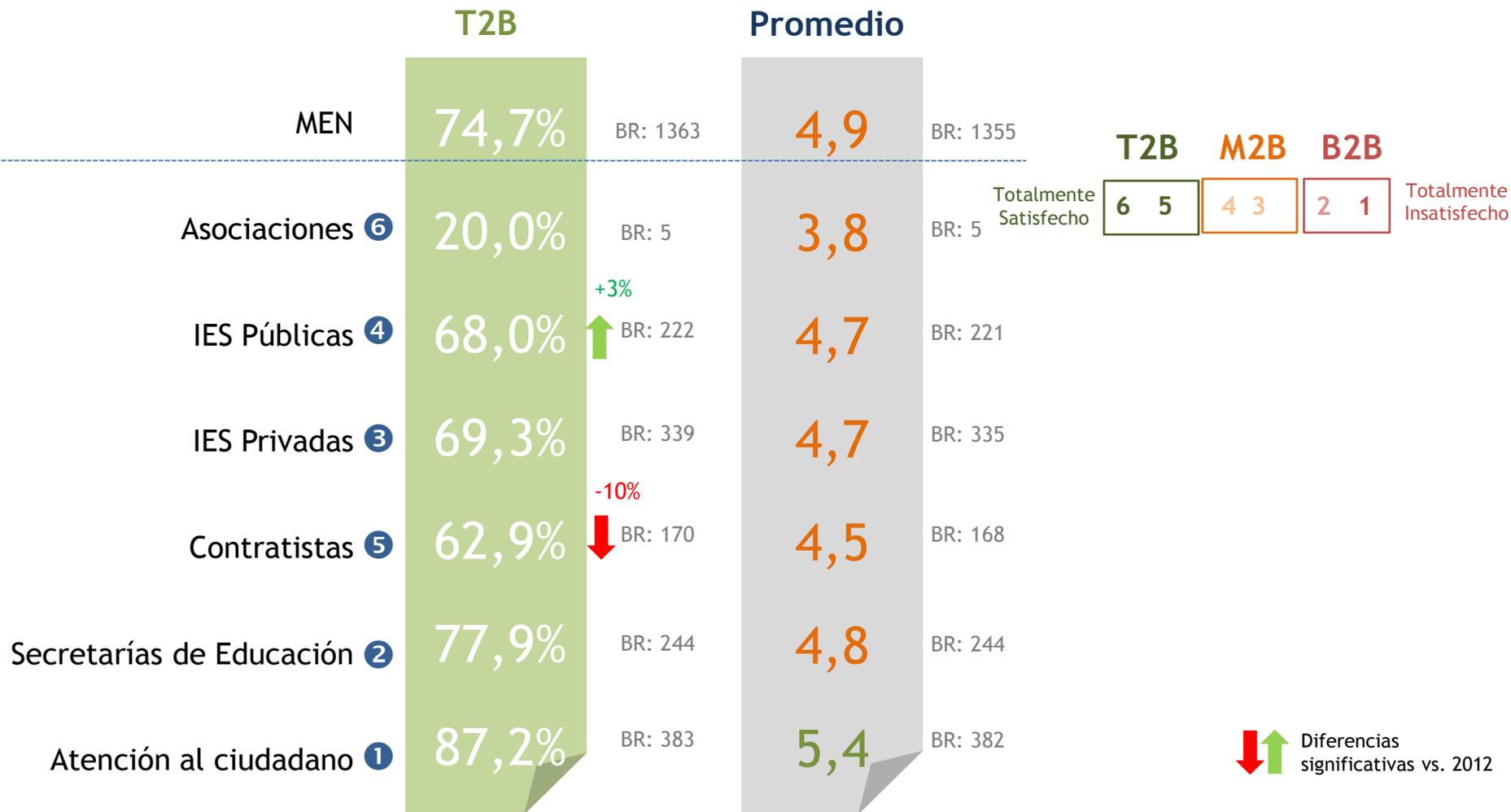
	2009	2010	2011	2012	2013
MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,9 Base: 1019	4,9 Base: 1363
Oferentes		5,1 Base: 123	5,2 Base: 129	4,3 Base: 115	Base: 0
IES Públicas	5,0 Base: 42	5,0 Base: 70	4,8 Base: 67	4,8 Base: 74	4,6 Base: 222
IES Privadas	4,8 Base: 87	4,9 Base: 196	4,9 Base: 204	4,8 Base: 212	4,7 Base: 339
Contratistas		5,0 Base: 310	5,1 Base: 244	4,9 Base: 226	4,5 Base: 170
Secretarías	5,0 Base: 59	4,8 Base: 94	4,7 Base: 94	4,9 Base: 92	4,8 Base: 244
A. al Ciudadano	5,8 Base: 300	5,8 Base: 354	5,7 Base: 300	5,5 Base: 300	5,4 Base: 383
Asociaciones					3,8 Base: 5

T2B 2013
74,7%

68,0%
69,3%
62,9%
77,9%
87,2%
20,0%

| SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEN |

M.E.N



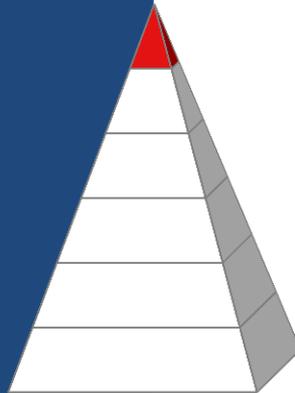
¿De manera general, qué tan satisfecho está usted, con los servicios que su Institución ha recibido del Ministerio de Educación Nacional?(Repuesta Única - Inducida)

Se continúa observando estabilidad con los servicios que ofrece el MEN en la evolución del nivel de satisfacción, con tendencia creciente en los que están muy satisfechos (crece el TTB + 3,5% 2012 vs. 2013).

La satisfacción general sigue viéndose favorecida por el segmento de atención al ciudadano. De manera adicional, el desempeño de las IES Públicas crece de manera significativa vs. el 2012 mientras el resto en su mayoría permanecen estables.

El segmento de Contratistas muestra una caída significativa en su satisfacción con respecto a los años anteriores, por otro lado en las asociaciones se refleja la menor satisfacción entre segmentos con el MEN.

2.1 ASOCIACIONES



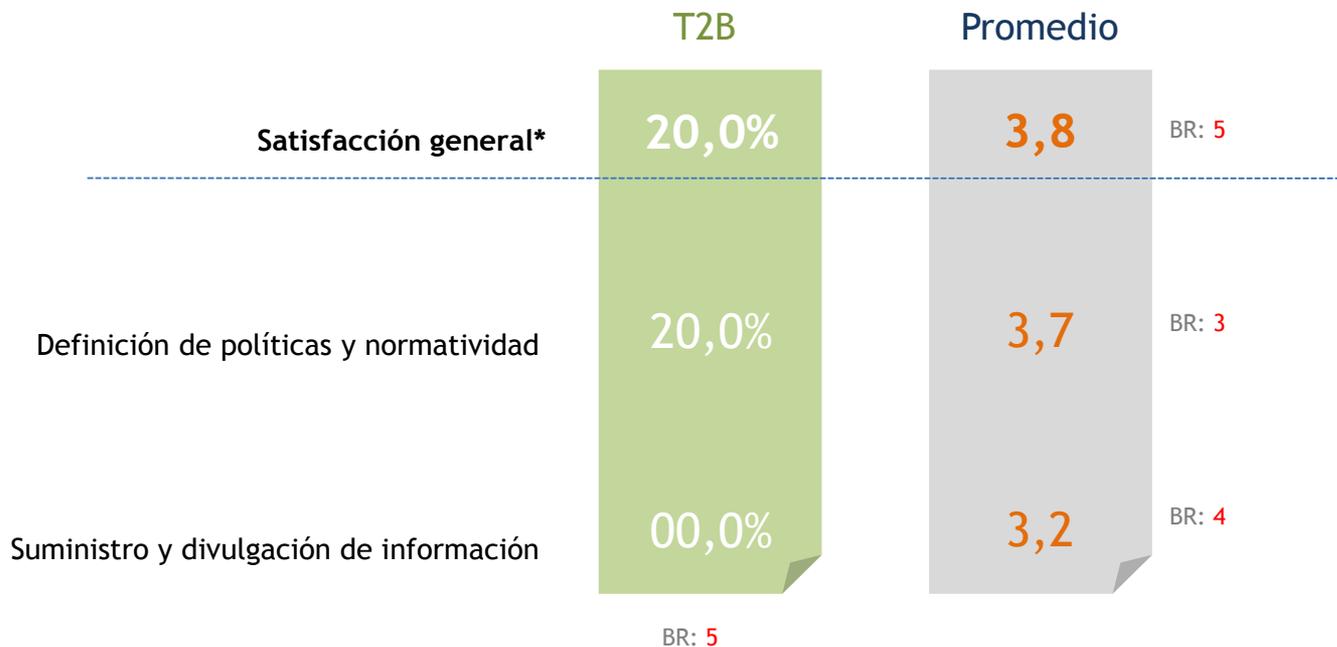
**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

**Nuevo segmento incluido en el 2013



| SATISFACCIÓN GENERAL ASOCIACIONES |

6 ASOCIACIONES



*Ir a Razones Satisfacción General...

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

| DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD |



6 ASOCIACIONES



	T2B	Promedio	BR
A. Satisfacción general con la definición de políticas y normatividad	20,0%	3,7	BR: 3
La accesibilidad a los mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	20,0%	3,7	BR: 3
La coherencia de las normas con el plan sectorial	20,0%	3,5	BR: 2
La oportunidad en la divulgación de la norma	40,0%	4,0	BR: 3
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	40,0%	4,0	BR: 3
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	20,0%	3,0	BR: 3
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	20,0%	3,3	BR: 3
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	20,0%	3,3	BR: 3

BR: 5

*Ir a Razones Satisfacción...

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.

DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD |

6 ASOCIACIONES



	T2B	Promedio	BR
A. Satisfacción general con la definición de políticas y normatividad	20,0%	3,7	BR: 3
La accesibilidad a los mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	20,0%	3,7	BR: 3
La coherencia de las normas con el plan sectorial	20,0%	3,5	BR: 2
La oportunidad en la divulgación de la norma	40,0%	4,0	BR: 3
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	40,0%	4,0	BR: 3
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	20,0%	3,0	BR: 3
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	20,0%	3,3	BR: 3
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	20,0%	3,3	BR: 3

BR: 5

Recomendaciones y sugerencias

Dar a conocer más las normas	20,0%
Convocar a reuniones para evaluar los criterios	20,0%
Más comunicación con las instituciones	20,0%
Ninguna	40,0%

BR: 5

XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones Satisfacción...

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.

| SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN |

6

ASOCIACIONES



B. Satisfacción general con el suministro y divulgación de información

T2B
00,0%

Promedio
3,2

BR: 4

La oportunidad en la publicación o suministros de la información

20,0%

3,8

BR: 5

La claridad de la información recibida (fácil interpretación)

20,0%

3,7

BR: 4

La veracidad y actualización de la Información

40,0%

3,5

BR: 4

La facilidad para consultar y navegar en los sistemas de información

0,0%

3,0

BR: 3

La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN

0,0%

3,5

BR: 4

BR: 5

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

*Ir a Razones Satisfacción...

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))

| SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN |

6

ASOCIACIONES



B. Satisfacción general con el suministro y divulgación de información

T2B
00,0%

Promedio

3,2

BR: 4

La oportunidad en la publicación o suministros de la información

20,0%

3,8

BR: 5

La claridad de la información recibida (fácil interpretación)

20,0%

3,7

BR: 4

La veracidad y actualización de la Información

40,0%

3,5

BR: 4

La facilidad para consultar y navegar en los sistemas de información

0,0%

3,0

BR: 3

La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN

0,0%

3,5

BR: 4

BR: 5



Recomendaciones y sugerencias

Actualizar los datos	40,0%
Más atención a las solicitudes de información	20,0%
Mejorar el sistema de búsqueda de la información	20,0%
Mejorar la página web	20,0%

BR: 5

*Ir a Razones Satisfacción...

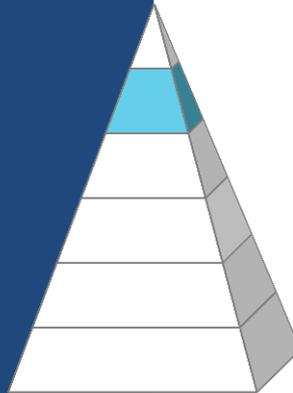
B. Ahora vamos a evaluar la ATENCIÓN de la subdirección de contratación del MEN ¿Qué tan satisfecho está usted con ...?



El segmento de asociaciones presenta la satisfacción general más baja con el MEN.

En este segmento, las principales oportunidades de mejora se presentan en relación con los atributos relacionados con el **suministros y divulgación de la información, particularmente en “La facilidad para consultar y navegar en los sistemas de información” y “La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN”**

2.2 CONTRATISTAS

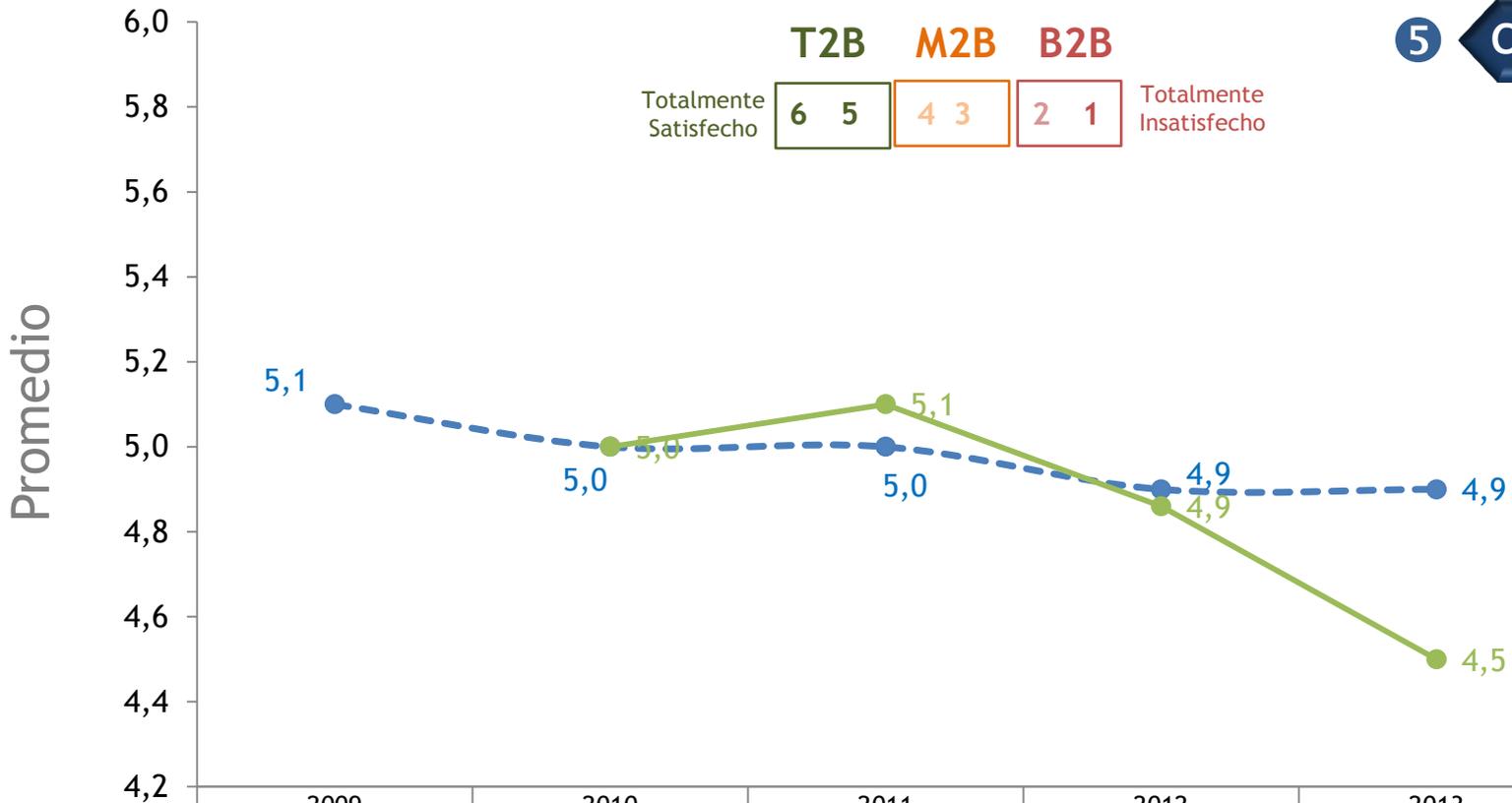


**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

5 **CONTRATISTAS**

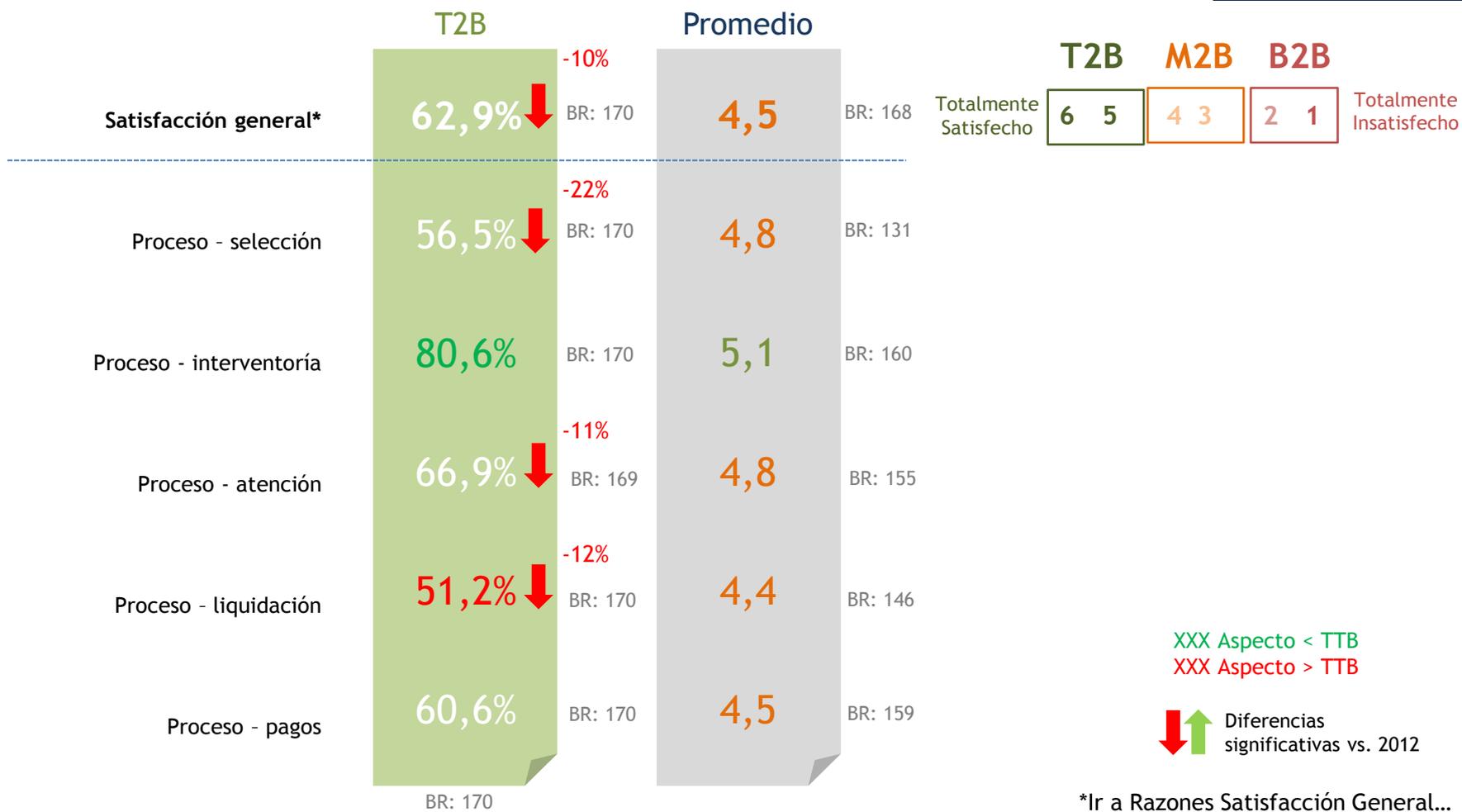
T2B M2B B2B
 Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho



	2009	2010	2011	2012	2013
—●— MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,9 Base: 1019	4,9 Base: 1363
—●— Contratistas		5,0 Base: 310	5,1 Base: 244	4,9 Base: 226	4,5 Base: 168

| SATISFACCIÓN GENERAL CONTRATISTAS |

5 CONTRATISTAS



*Ir a Razones Satisfacción General...

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



Agilizar el proceso de contratación	17,10%	Optimizar Procesos 25,4%
Agilizar los procesos en general	5,90%	
Agilizar el proceso de envío de información	2,40%	Tiempos 13,6%
Mejorar los tiempos de respuesta	5,90%	
Mejorar el tiempo de espera para pagos	5,30%	Calidad
Mejorar los tiempos de ejecución	2,40%	
Mantener la calidad del trabajo realizado	5,30%	Cumplimiento
Mejorar la calidad de la educación en Colombia	4,10%	
Dar cumplimiento a los contratos	2,90%	Otros
Dar cumplimiento a la misión del M.E.N.	2,40%	
Dar continuidad a los contratos con el ministerio	5,90%	Otros
Implementar programas de formación laboral / profesional	3,50%	
Mantener el flujo de recursos para la educación	2,90%	
Brindar acompañamiento al contratista	2,40%	
Brindar más oportunidades de contratación	1,80%	
Mejorar los canales de comunicación	1,80%	
Mejorar el trato del cliente interno	1,80%	Otros
No sabe / No responde	11,20%	
Ninguno	14,12%	

FOCO DE ACCIÓN

Menciones inferiores a
1,7%: (48,9%)

BR: 170

| MATRIZ DE IMPACTO |

5 CONTRATISTAS

DESEMPEÑO	
BAJO	ALTO

IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	ASPECTOS CRÍTICOS Proceso de pagos Atención a la subdirección de contratación <i>Focalizar</i>	ASPECTOS SOBRESALIENTES Proceso de selección <i>Promover</i>
	BAJA	ASPECTOS SECUNDARIOS Proceso de liquidación <i>Monitorear</i>	ASPECTOS DE NO ACCIÓN Proceso de interventoría o supervisión <i>Mantener</i>

Alerta nuevo!

2012

GENERAL DE CADA MOMENTO - CONTRATISTAS

	DESEMPEÑO	
	BAJO	ALTO
ALTA	Focalizar Aspectos críticos	Promover Aspectos sobresalientes
BAJA	Monitorear Aspectos secundarios	Mantener No acción

PROCESO PAGOS



5 CONTRATISTAS



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

	T2B	Promedio
C. Satisfacción general proceso - pagos	60,6% BR: 170	4,5 BR: 159
La forma en que se hace el cálculo de las retenciones que se aplican a los pagos	61,8% BR: 165	4,6 BR: 152
La orientación sobre el procedimiento para el pago	61,8% BR: 165	4,5 BR: 159
La claridad sobre los tiempos de pago	58,8% BR: 165	4,5 BR: 159
La claridad sobre el proceso de pago	63,6% BR: 165	4,6 BR: 158
La claridad sobre los tiempos para realizar los pagos	62,4% BR: 165	4,4 BR: 159

*Ir a Razones Satisfacción...

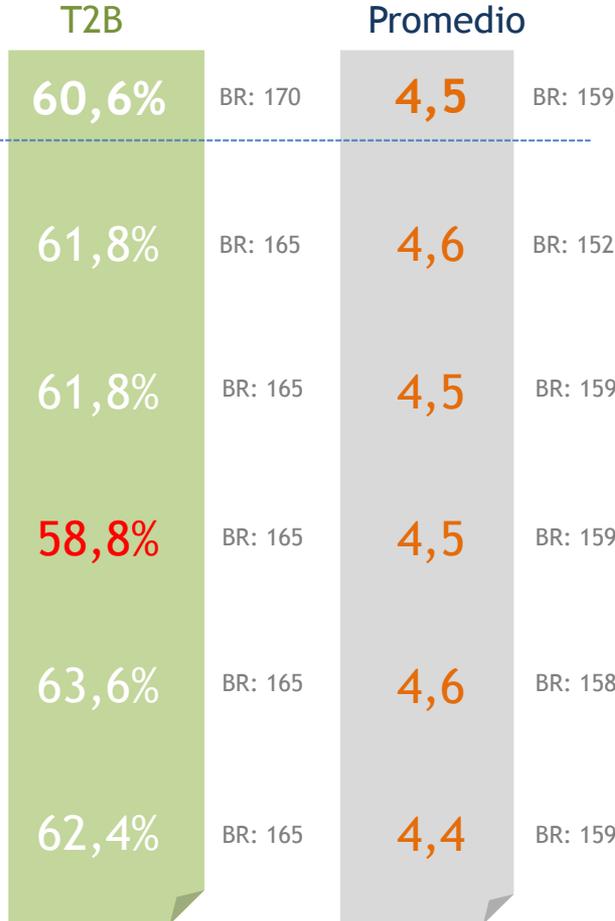
C. Vamos a evaluar el proceso de pagos ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

PROCESO PAGOS

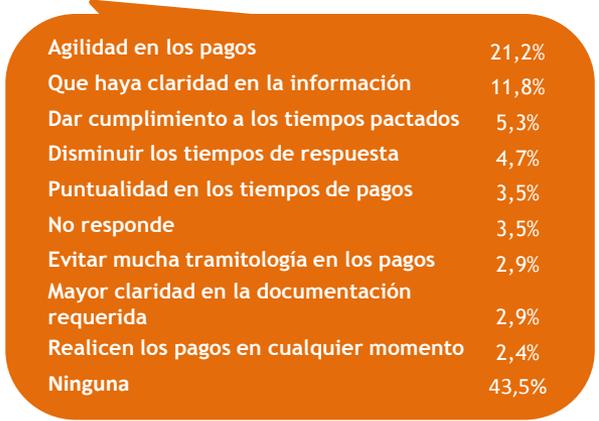


5 CONTRATISTAS

C. Satisfacción general proceso - pagos



Recomendaciones y sugerencias M2B

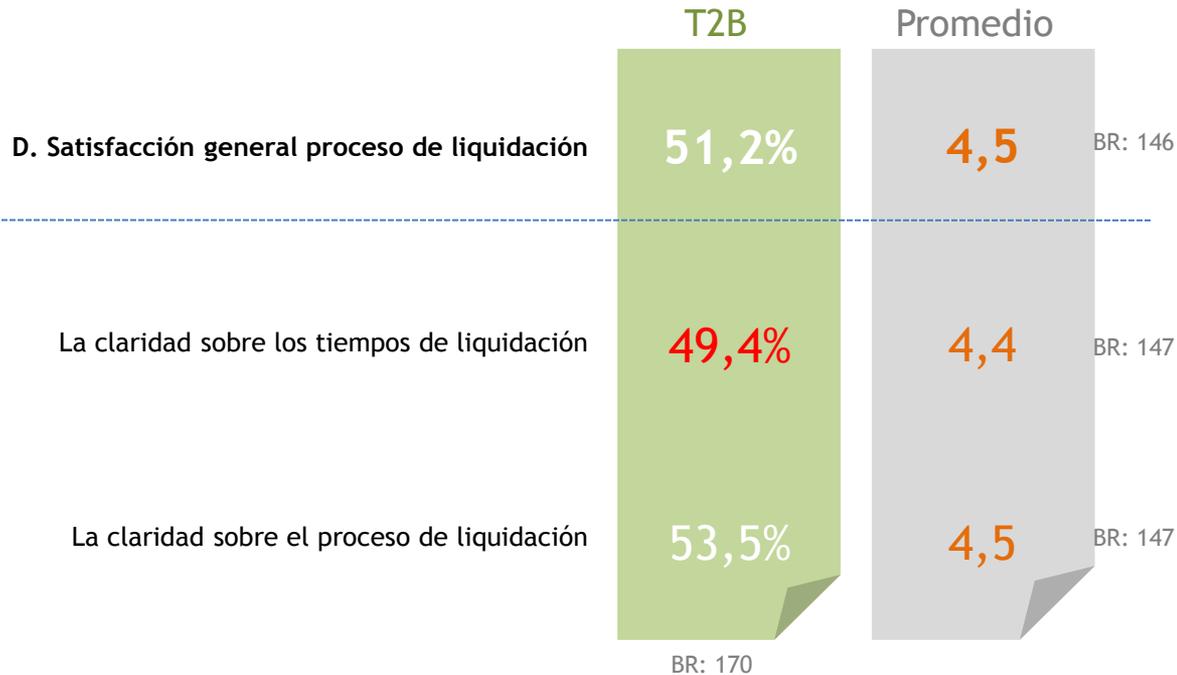


Menciones omitidas inferiores a 1,7%: (30,6%) BR: 170

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

PROCESO DE LIQUIDACIÓN |

5 CONTRATISTAS



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

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

| ATENCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN |

5 CONTRATISTAS



E. Satisfacción general subdirección de contratación

T2B
66,9%

Promedio
4,8

BR: 155

La orientación sobre solicitudes o dudas durante el proceso de contratación

63,9%

4,8

BR: 155

La cortesía y amabilidad del personal en orientación general durante el proceso de contratación

66,3%

4,8

BR: 154

BR: 169

XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

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

PROCESO INTERVENTORÍA

5 CONTRATISTAS



	T2B	Promedio	
B. Satisfacción general proceso - interventoría	80,6%	5,1	BR: 160
La facilidad para comunicarse con el interventor	81,8%	5,2	BR: 160
La competencia técnica del interventor asignado	84,1%	5,2	BR: 161
La disponibilidad de tiempo del interventor	78,8%	5,1	BR: 160
La claridad de la información suministrada por el interventor	75,9%	5,1	BR: 160
La competencia administrativa del interventor asignado	77,1%	5,1	BR: 161
La oportunidad de la información suministrada por el interventor	75,3%	5,1	BR: 160
La suficiencia de la información suministrada por el interventor	74,1%	5,1	BR: 159
La competencia financiera del interventor asignado	78,8%	5,2	BR: 156



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

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

PROCESO DE SELECCIÓN

	T2B	Promedio	
A. Satisfacción general proceso de selección	56,5%	4,8	BR: 131
La transparencia en el proceso de adjudicación	60,2%	5,2	BR: 117
La claridad de la información sobre el proceso de legalización del contrato y sus respectivos trámites	61,5%	4,9	BR: 130
La claridad y coherencia de las condiciones para participar en el proceso de selección	61,5%	5,0	BR: 129
Los plazos para presentar documentos requeridos según el proceso de selección	60,8%	4,9	BR: 135
La información que le dieron sobre los canales de comunicación disponibles durante el proceso de selección	56,0%	4,8	BR: 127
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	57,8%	4,8	BR: 128
La facilidad para comunicarse con el ministerio durante el proceso de selección	56,6%	4,8	BR: 131
La claridad de las respuestas dadas a observaciones o dudas planteadas por los oferentes	53,6%	4,7	BR: 126
El tiempo de respuesta a observaciones o dudas planteadas por los oferentes	71,2%	4,7	BR: 124
El cumplimiento del cronograma planteado en el proceso de selección	48,8%	4,5	BR: 127
La evaluación de las propuestas según lo planteado en los pliegos de condiciones	54,8%	4,9	BR: 116

BR: 166

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

5 CONTRATISTAS



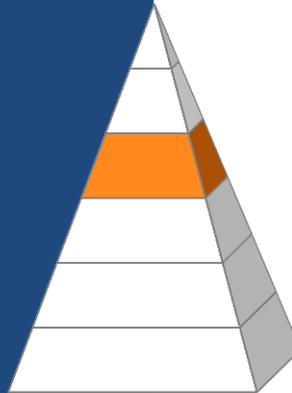
XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

Continúa la tendencia decreciente en el segmento de Contratistas encontrándose dentro de los segmentos con más baja satisfacción.

En este segmento, las principales oportunidades de mejora están relacionadas con **el proceso de selección, el proceso de atención y de liquidación** siendo este último el de menor desempeño afectado en mayor medida por “la claridad sobre los tiempos de liquidación”.

El proceso de atención se convierte en un proceso crítico en el que se debe focalizar el MEN, impactado en mayor medida por la orientación sobre solicitudes o dudas durante el proceso de contratación, y de manera adicional el proceso de pagos impactado por la claridad sobre los tiempos de pago.

2.3 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS

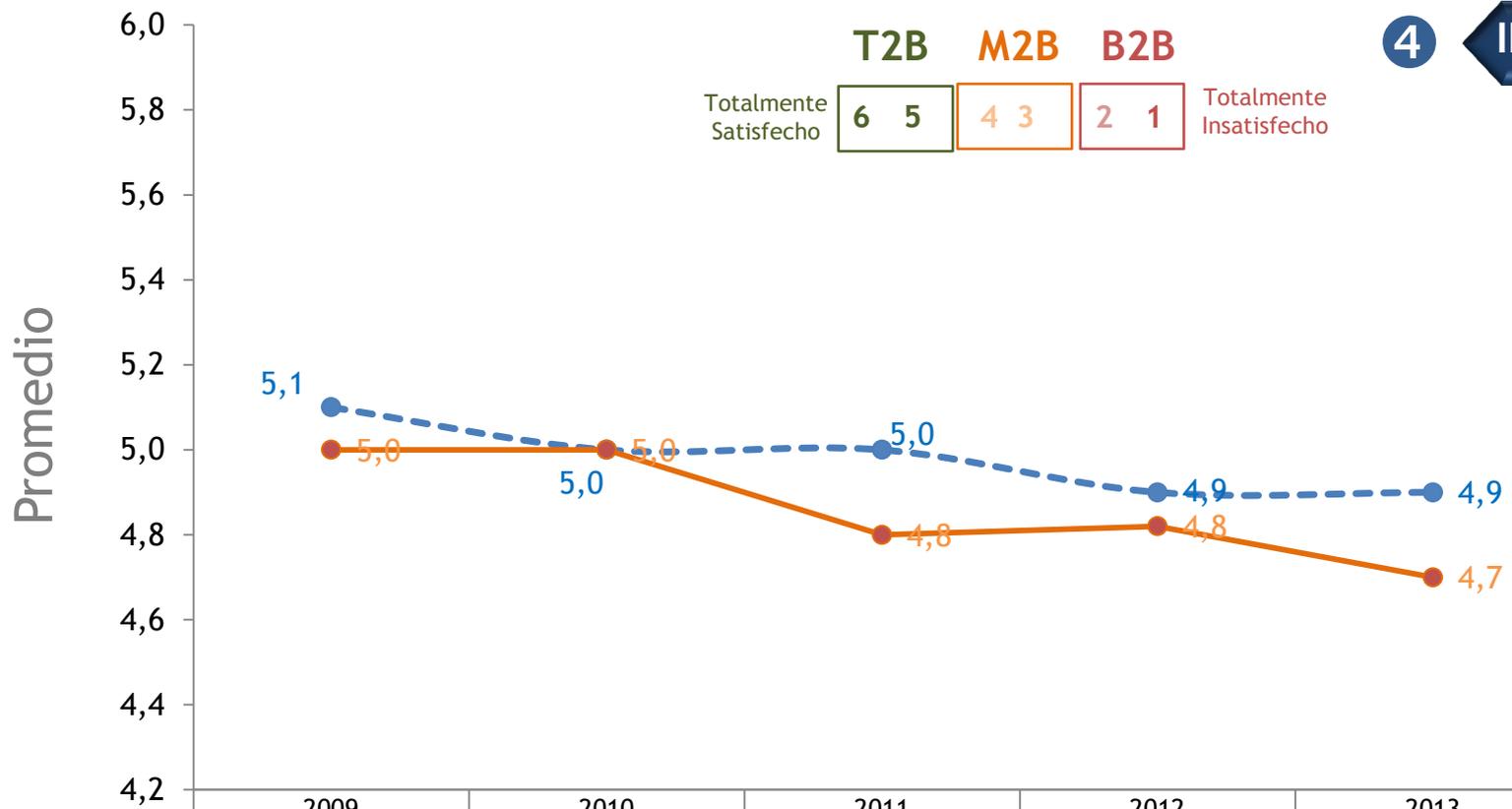


**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

4 IES PÚBLICAS

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

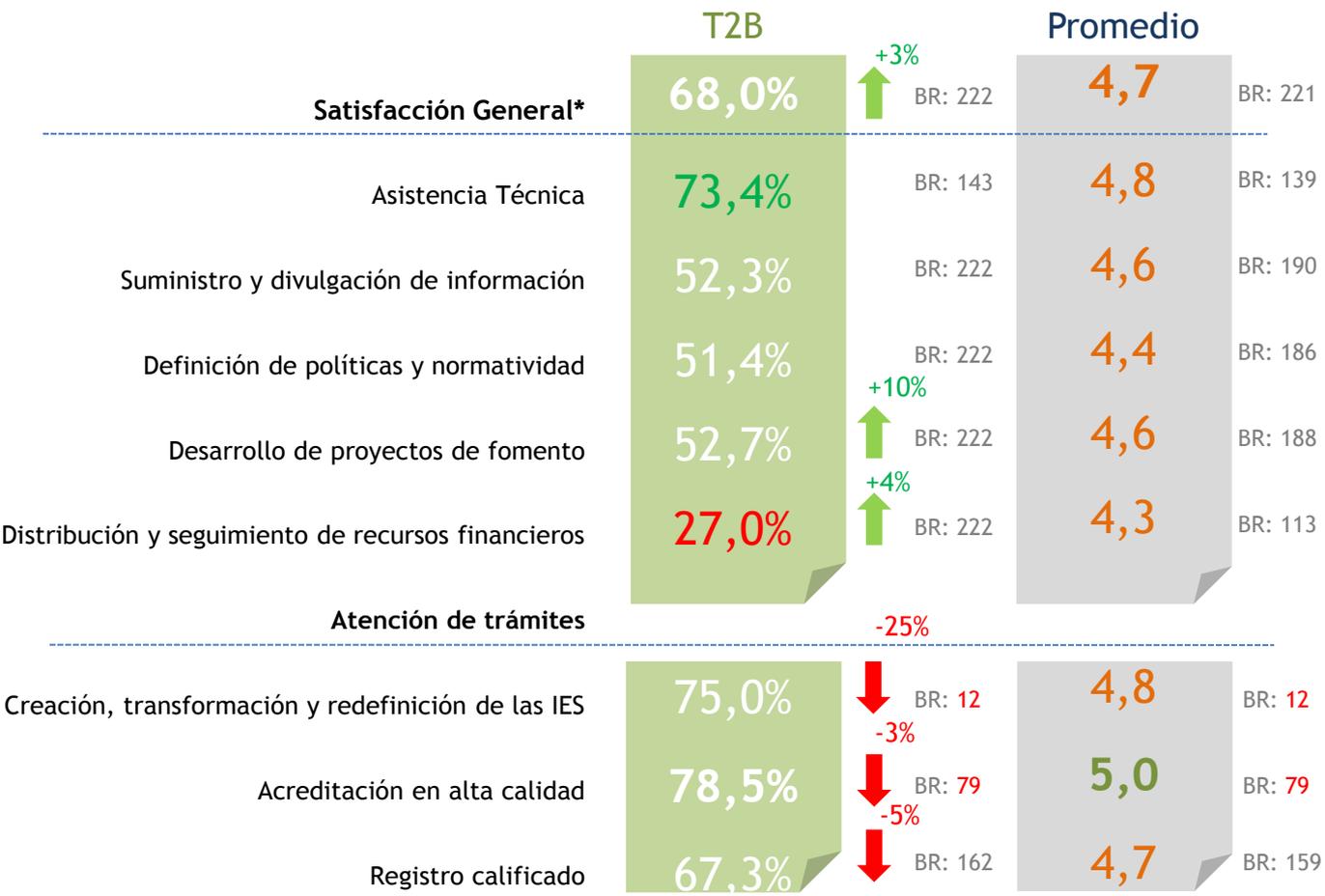


	2009	2010	2011	2012	2013
—●— MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,9 Base: 1019	4,9 Base: 1363
—●— IES Públicas	5,0 Base: 42	5,0 Base: 70	4,8 Base: 67	4,8 Base: 74	4,7 Base: 221

| SATISFACCIÓN GENERAL IES PÚBLICAS |

4

IES PÚBLICAS



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

↑ ↓ Diferencias significativas vs. 2012

*Ir a Razones Satisfacción General...

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

Para el segmento *Instituciones de Educación Superior Públicas*, no se puede construir la matriz de impacto debido al tamaño de las bases de algunos trámites pues no es suficiente para tener representatividad y no permitir hacer un análisis concluyente.

SATISFACCIÓN GENERAL IES PÚBLICAS

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho

6 5

4 3

2 1

Totalmente Insatisfecho

4

IES PÚBLICAS

T2B

Promedio

64,9%

BR: 74

4,8

BR: 74

Razones T2B Satisfacción General*

Dan respuesta oportuna a solicitudes	13,9%
Sólo hace falta mejorar los tiempos de respuesta	12,6%
Buen servicio	12,6%
Dan solución a lo requerido	11,3%
Buena asesoría	6,0%
No responde	5,3%
Hay agilidad en los procesos	5,3%
Acompañamiento en los procesos	5,3%

Menciones inferiores a 3,9%: (52,9%)

BR: 151

Razones M2B

Los trámites son demorados	31,2%
Demora en los procesos	24,6%
No hay respuestas oportunas a los requerimientos	13,1%
Falta de acompañamiento	8,2%
No hay calidad en los procesos	6,6%
No hay claridad en la información	6,6%
La comunicación es complicada	6,6%
La información no es exacta	6,6%

Razones B2B

No brindan información adecuada	44,4%
Demora en la atención	44,4%
Demoran en brindar soluciones	33,3%
No brindan soluciones a inquietudes requeridas	22,2%
Se percibe como un ente sancionatorio	11,1%
No hay acompañamiento constante	11,1%
No se preocupan por la situación actual de las ies	11,1%
La atención brindada es mala	11,1%
No son confiables	11,1%

BR: 9

Menciones inferiores a 4,9%: (62,3%)

BR: 61

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

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS



FOCO DE ACCIÓN

Mejorar los tiempos de respuesta de los trámites	23,4%	Tiempos 26,2%
Aumentar los tiempos de respuesta para los procesos de aseguramiento de calidad	1,4%	
Mejorar los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda	1,4%	Acompañamiento 23,6%
Realizar acompañamientos a las IES	9,5%	
Acompañamiento en los procesos de registro y renovación de registro calificado	4,1%	Información
Ofrecer asesoría permanente	3,2%	
Mayor acompañamiento para los procesos SPADIES	2,7%	Plataforma
Más apoyo permanente de los procesos	2,3%	
Mayor acompañamiento para los procesos SNIES	1,8%	Capacitación
Brindar información confiable	4,1%	
Brindar información temprana sobre las diferentes actividades	1,4%	Atención
Mayor información en normatividad	3,2%	
Mejorar el funcionamiento de la plataforma saces	3,6%	Otros
Actualizar la información de todas las plataformas	3,6%	
Capacitaciones en el manejo de plataformas de información	3,2%	Otros
Ofrecer un sistema de información para todas las entidades	2,7%	
Mejorar el funcionamiento de la plataforma SNIES	1,4%	Otros
Más capacitaciones en temas de registro calificado/acreditación	1,8%	
Dar a conocer/capacitar en la presentación programas propedéuticos	1,4%	Otros
Ofrecer una mejor atención telefónica	1,8%	
Brindar atención clara y oportuna	1,4%	Otros
Dar respuestas claras/oportunas para todos los procesos	5,0%	
Mayor agilidad de las repuestas	3,6%	Otros
Que continúen prestando un buen servicio	1,4%	
Mayor calidad en las actividades que realiza el MEN	1,4%	Otros
Respuestas oportunas a las inquietudes que se generan en las instituciones	1,4%	
Tener objetividad en todos los procesos	1,4%	Otros
No responde	4,5%	

Menciones inferiores a
1,7%: (57,9%)

BR: 339

| DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS |

4

IES PÚBLICAS

	T2B	Promedio	
E. Satisfacción general distribución y seguimiento de recursos financieros	27,0%	4,3	BR: 113
El sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación (ley 1324 de julio 13 de 2009)	31,1%	4,4	BR: 118
La oportunidad en el giro de recursos financieros, de acuerdo con las fechas previstas	25,7%	4,3	BR: 107
La divulgación de las diferentes fuentes de financiación y sus resultados	28,8%	4,3	BR: 130
La aplicación de la normatividad para la distribución de recursos	35,1%	4,3	BR: 112
La divulgación de la metodología para la distribución de recursos financieros	25,2%	4,2	BR: 120
La claridad de la metodología (fácil interpretación) para la distribución de recursos financieros	26,1%	4,3	BR: 120
La asignación de los recursos de acuerdo con normatividad vigente	28,8%	4,4	BR: 108
			BR: 222

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

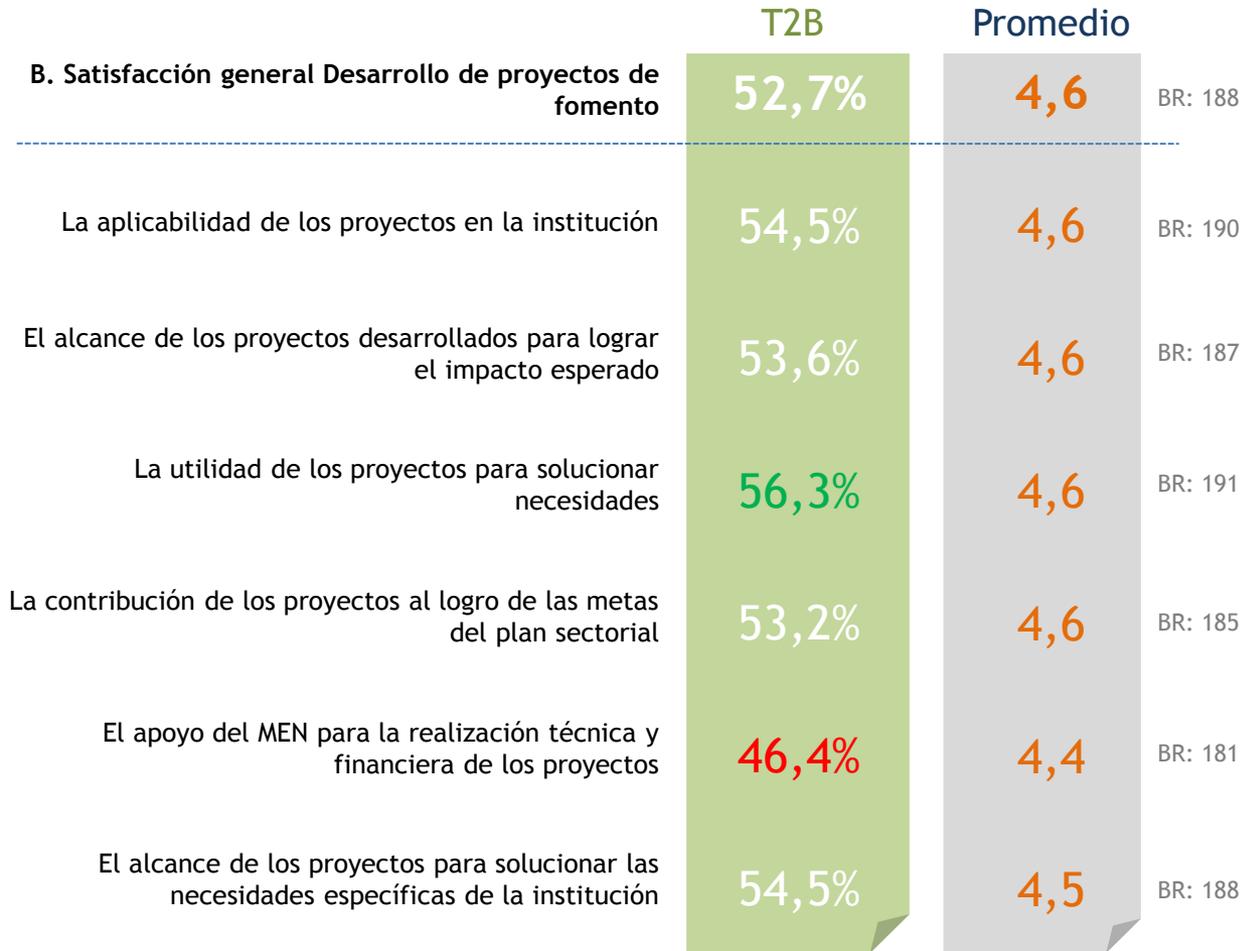
XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

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

| DESARROLLO DE PROYECTOS |

4

IES PÚBLICAS



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones Satisfacción...

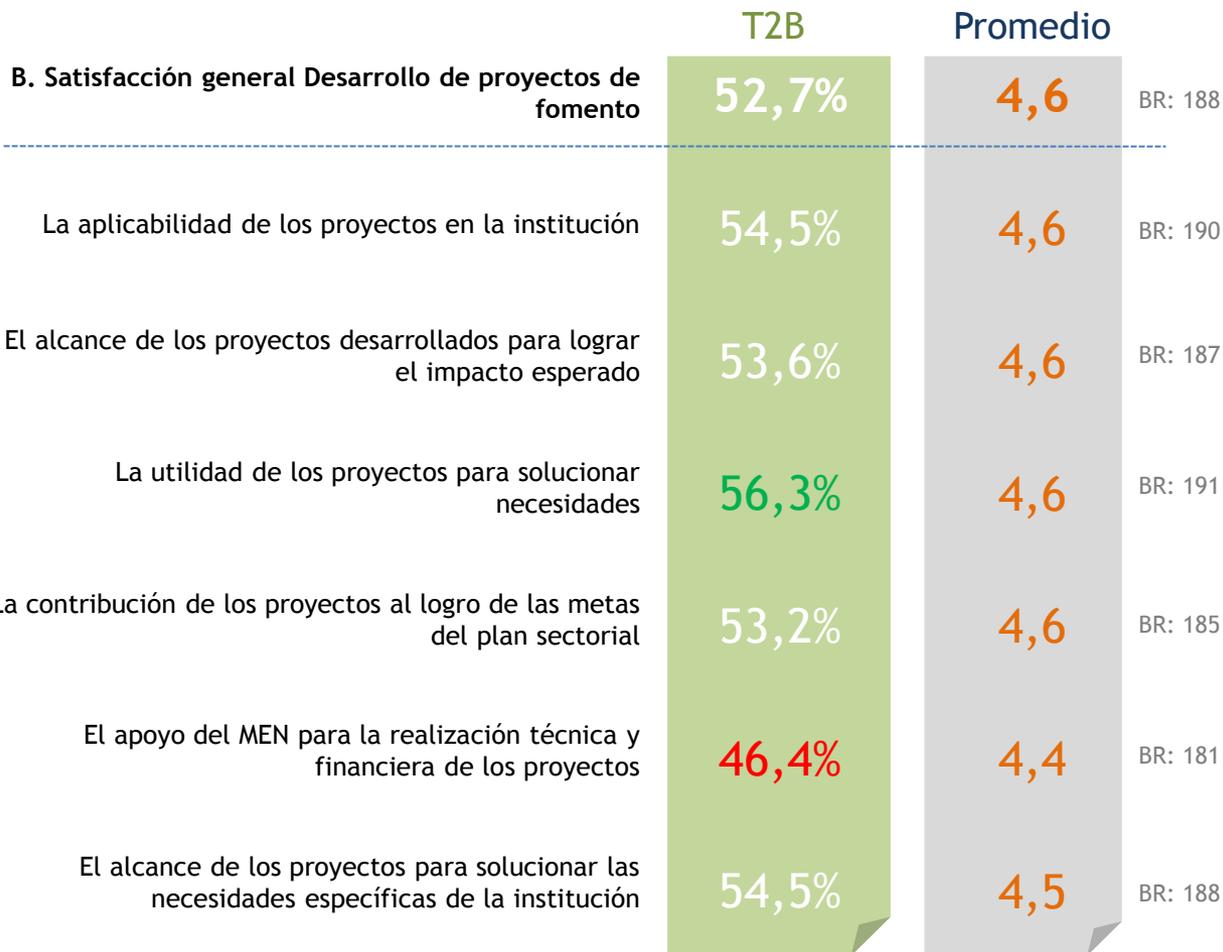
BR: 222
B. Ahora evaluemos el Desarrollo de Proyectos de fomento (Calidad, Cobertura y Eficiencia). ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

DESARROLLO DE PROYECTOS



4

IES PÚBLICAS



BR: 222

Recomendaciones y sugerencias

Garantizar que los proyectos cubran a todas las instituciones y no sólo a algunas	6,3%
Continuar con la buena gestión realizada	4,5%
Aterrizar los proyectos a las necesidades de cada región	4,1%
Mejorar los sistemas de difusión	4,1%
Brindar apoyo financiero	4,1%
Generar acompañamiento en la implementación de proyectos	3,6%
Mayor participación a las ies	3,2%
Informar a tiempo acerca de las convocatorias	3,2%
Ninguno	15,3%
No responde	12,2%

Menciones omitidas inferiores a 3,2%: (56,2%) BR: 222

XXX Aspecto < TTB

XXX Aspecto > TTB

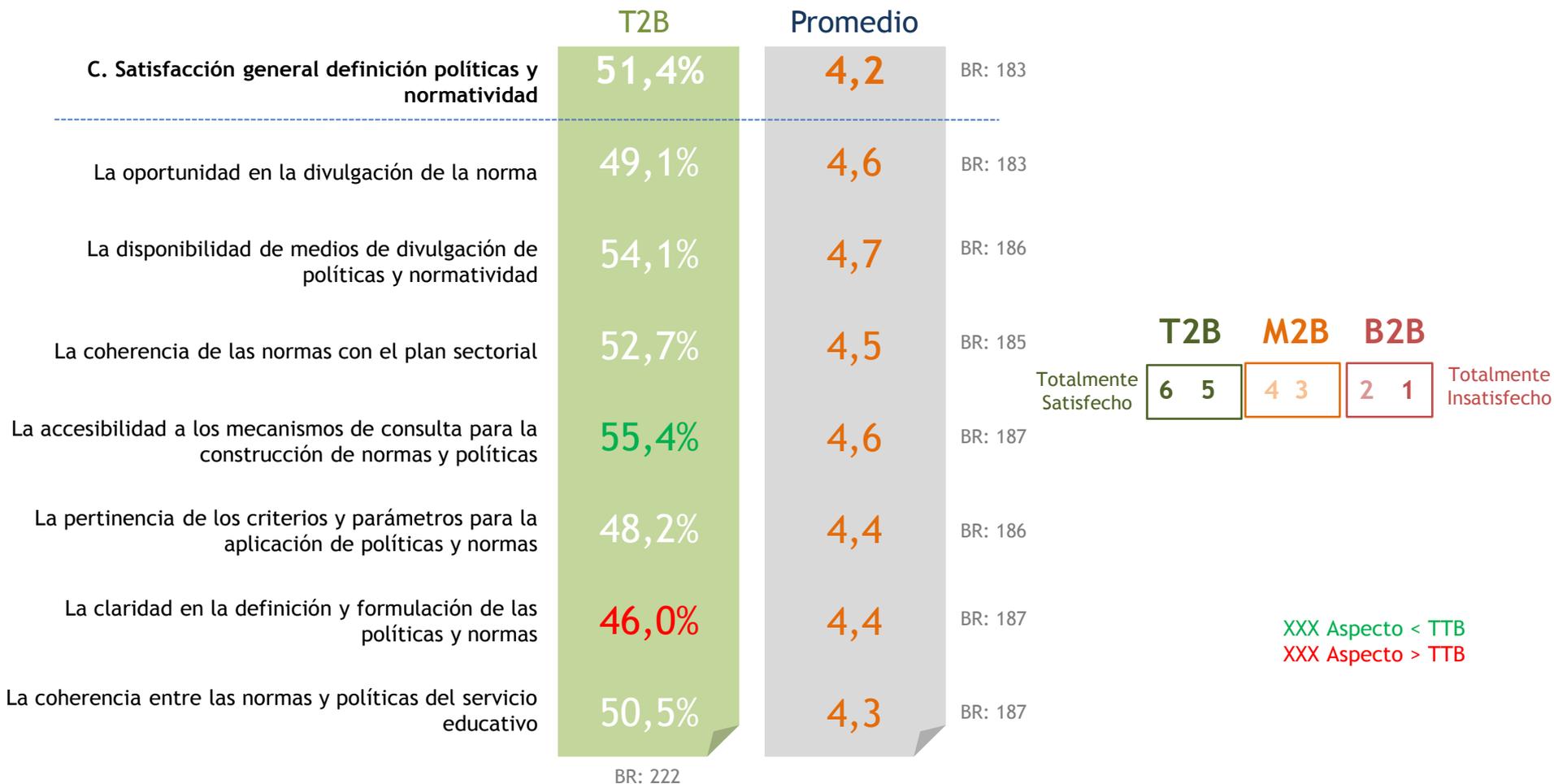
*Ir a Razones Satisfacción...

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

| DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD |

4

IES PÚBLICAS

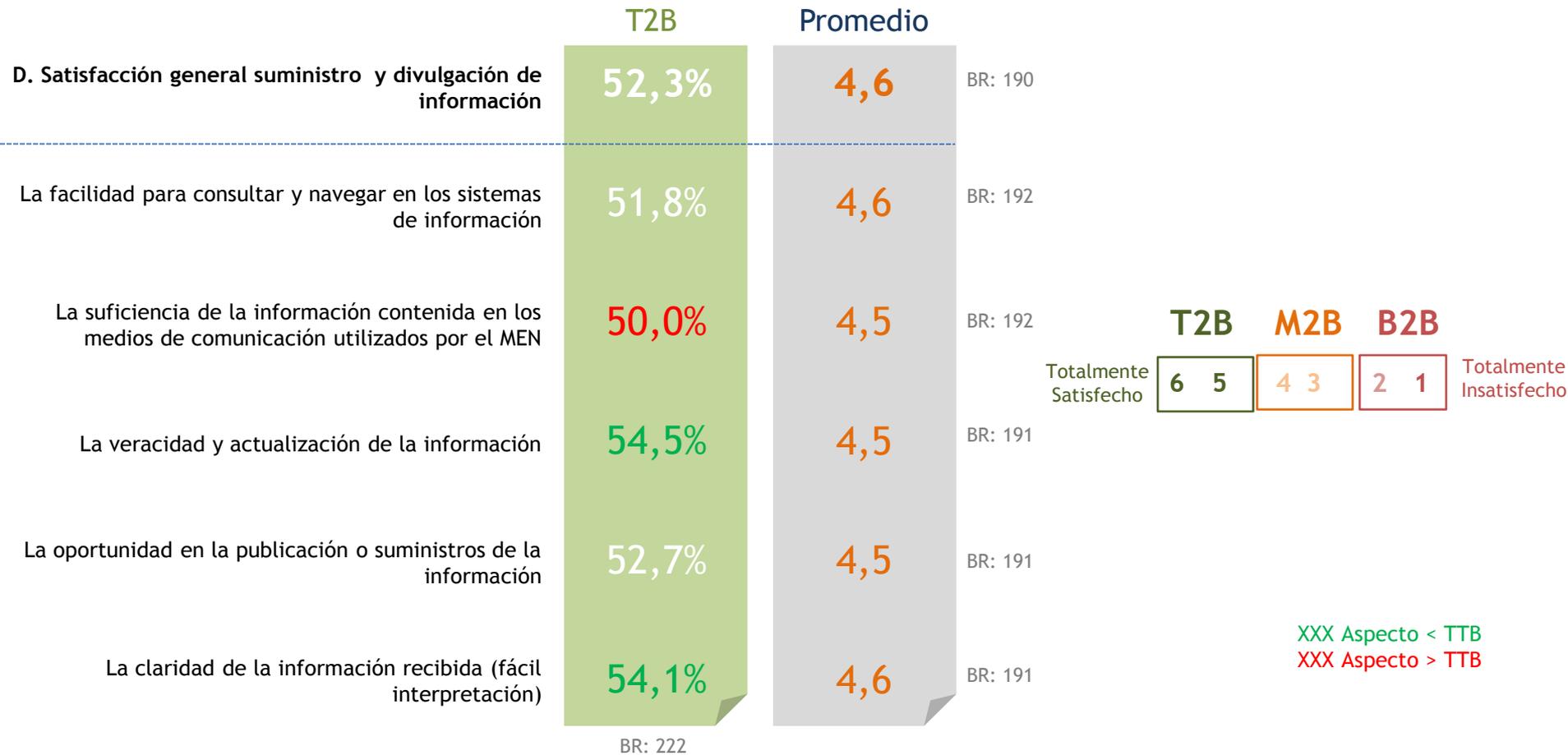


C. Evaluemos la Definición de políticas y normatividad: Es decir los Servicios de generación de política sectorial y de reglamentación pertinentes para la organización técnica y pedagógica de las modalidades del servicio público educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN |

4

IES PÚBLICAS



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...?

| ASISTENCIA TÉCNICA |

T2B M2B B2B

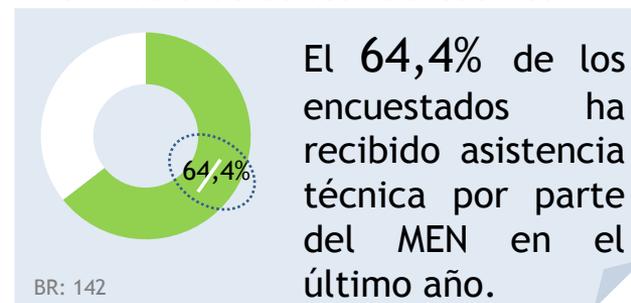
Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

4

IES PÚBLICAS

	T2B	Promedio	
A. Satisfacción general asistencia técnica	73,4%	4,8	BR: 139
La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales	72,7%	4,8	BR: 136
El logro de los objetivos de la asistencia técnica	71,3%	4,8	BR: 138
La utilidad de la asistencia técnica realizada por el MEN	76,2%	4,9	BR: 139
El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica programadas	74,1%	4,8	BR: 138
La calidad en los contenidos de la asistencia técnica	76,2%	4,9	BR: 140
La oportunidad en la realización de la asistencia técnica	69,2%	4,8	BR: 139
La oportunidad en la programación de la asistencia técnica	68,5%	4,8	BR: 138
El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN	69,9%	4,8	BR: 138
La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la institución	67,8%	4,7	BR: 137
	BR: 143		

Han recibido asistencia técnica



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

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

F2. Satisfacción general registro calificado

67,3%

4,7

BR: 159

La amabilidad y respeto por parte de los servidores públicos durante el trámite

81,5%

5,2

BR: 158

La claridad en los requisitos y etapas para adelantar los trámites

81,5%

5,1

BR: 160

La disponibilidad y accesibilidad de saces (sistema de aseguramiento de la calidad en educación superior)

70,4%

4,9

BR: 160

La disponibilidad de información clara y confiable

74,6%

4,9

BR: 160

La oportunidad en el trámite (ejecución en los tiempos definidos)

53,7%

4,4

BR: 160

BR: 162



XXX Aspecto < TTB

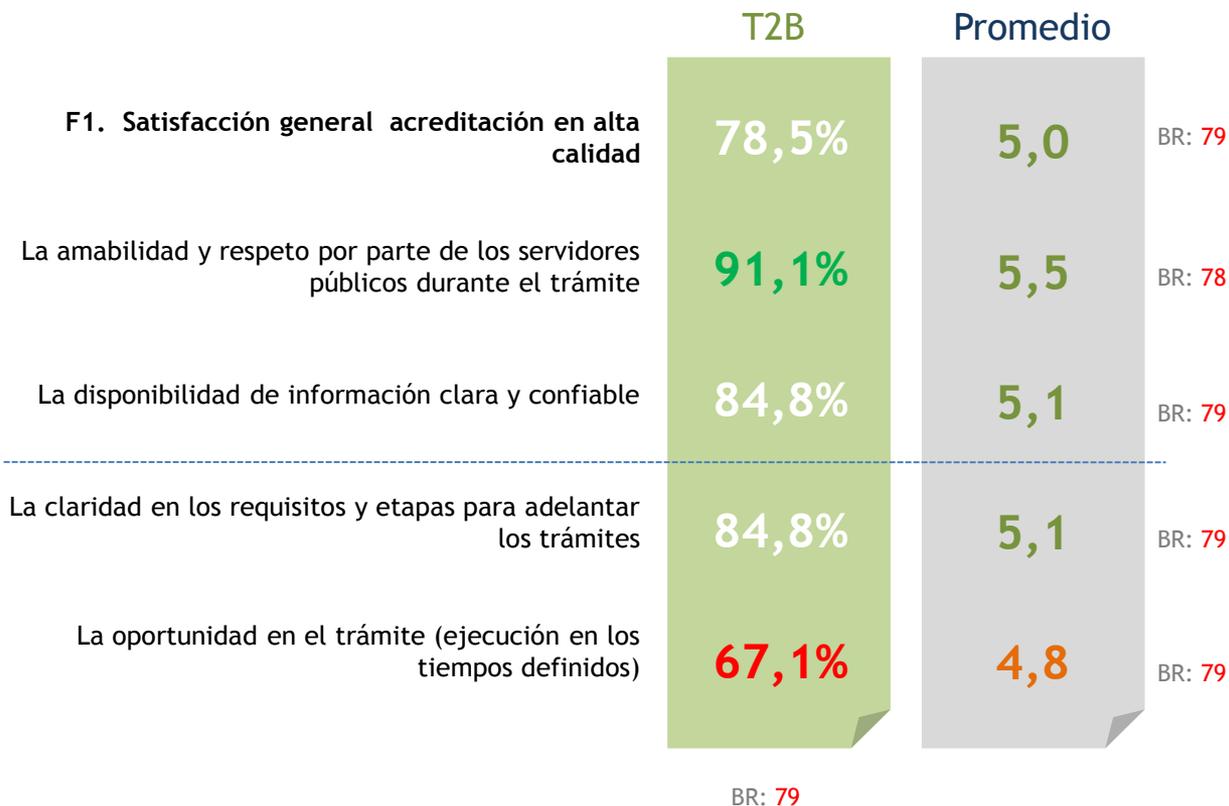
XXX Aspecto > TTB

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

| ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD |

4

IES PÚBLICAS



BR: 79

XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

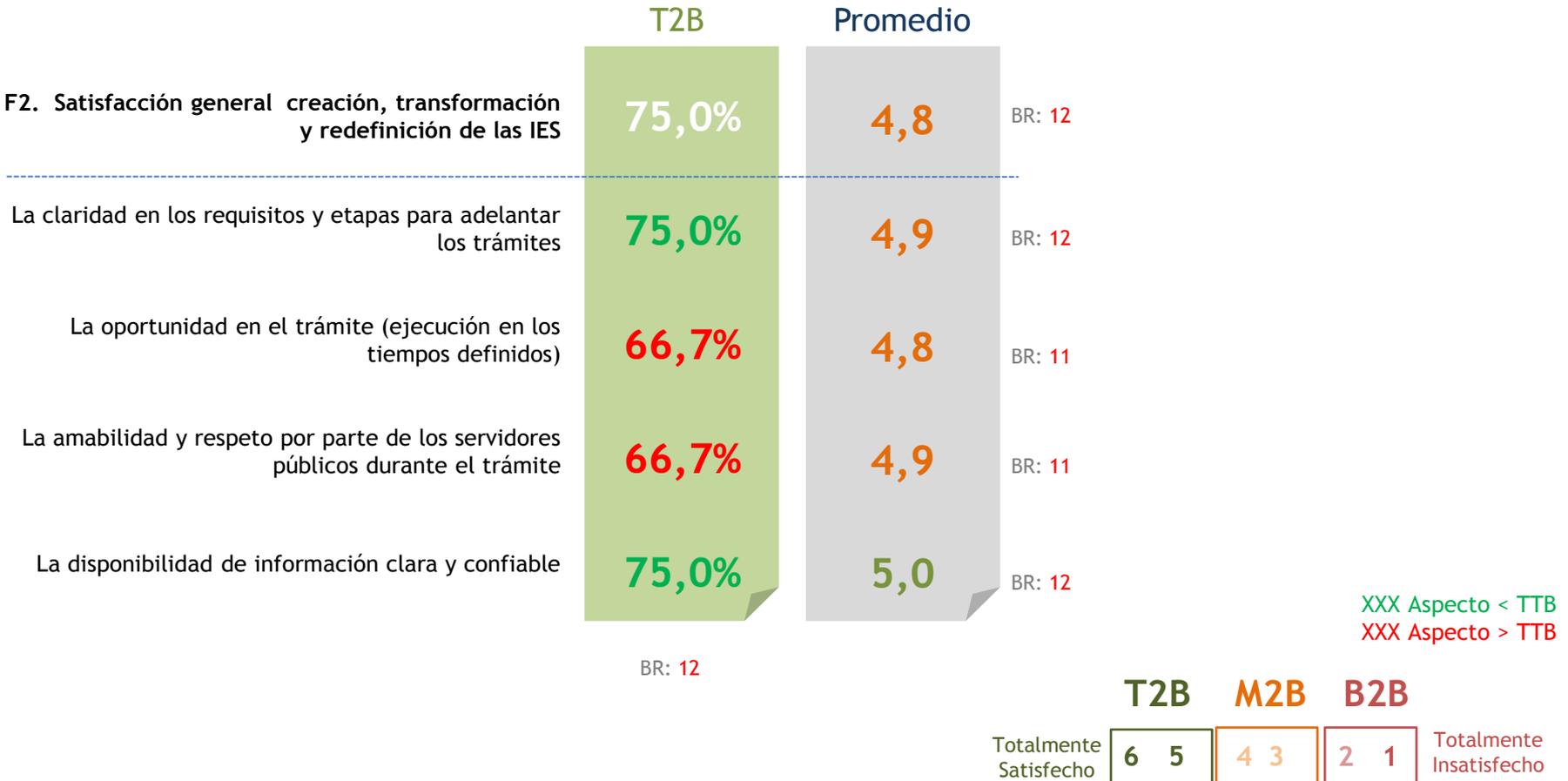


F1. Pensando en la ACREDITACIÓN EN ALTA CALIDAD ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES |

4

IES PÚBLICAS

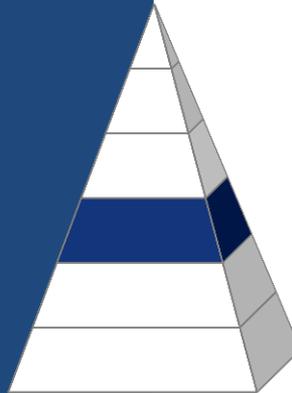


F3. Pensando en la CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES (Instituciones de Educación Superior)
¿Qué tan satisfecho está usted con...?

La satisfacción general de las IES Públicas mejora de manera significativa vs. el 2012 creciendo 3% en el TTB, resultado favorecido por el desarrollo de proyectos de fomento y la distribución y seguimiento de los recursos financieros (éste último aspecto aún no se puede descuidar pues sigue teniendo un desempeño bajo afectado en mayor medida por la oportunidad en el giro y la divulgación de la metodología para la distribución de los recursos).

A nivel de atención y trámites, se observa una caída en la satisfacción en el registro calificado, en la acreditación en alta calidad y la creación, transformación y redefinición de las IES, ésta última con la mayor caída impactado en mayor medida por la oportunidad en el trámite y la amabilidad y respeto por parte de los servidores públicos.

2.4 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS

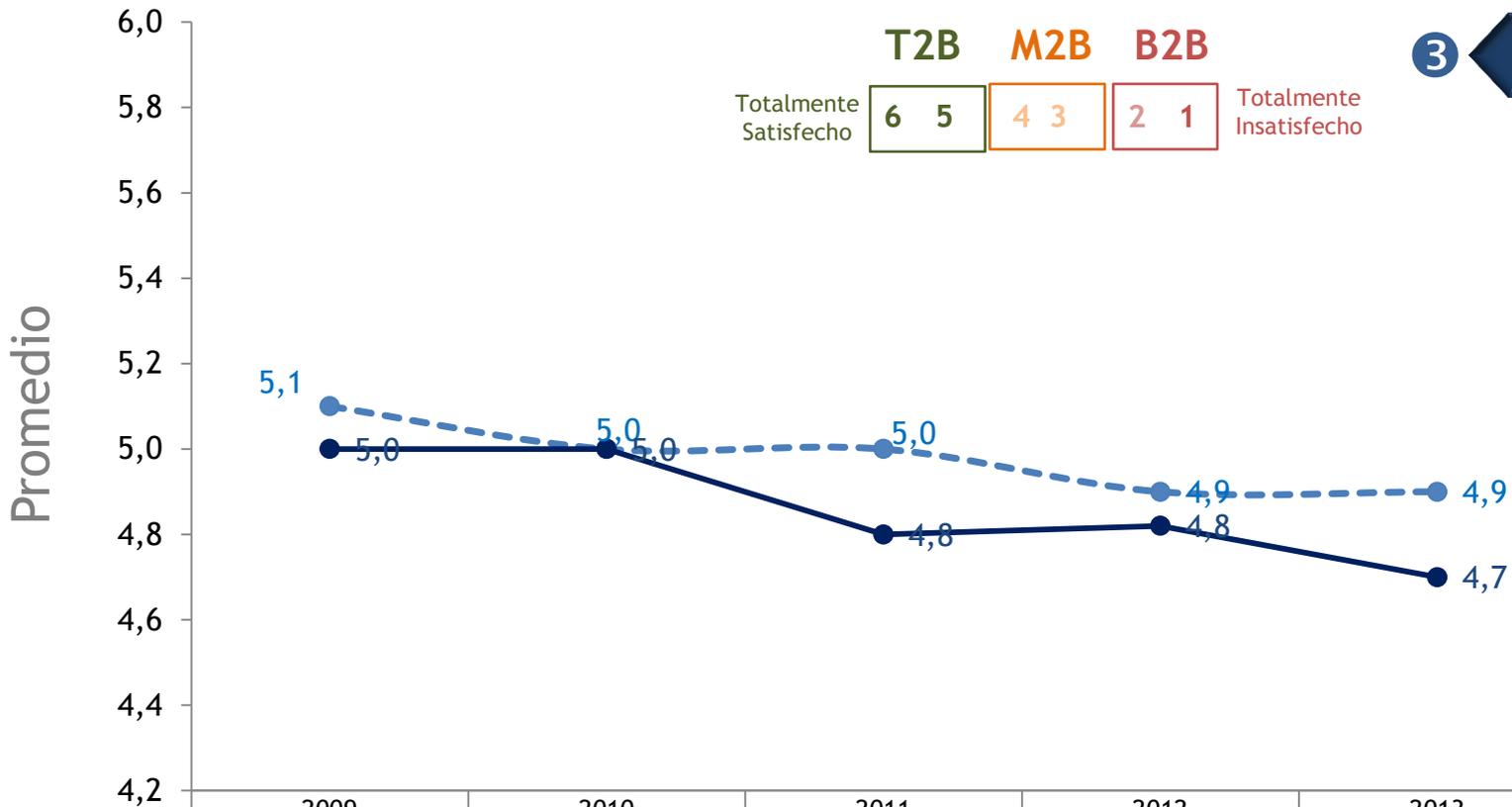


**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

3 IES PRIVADAS

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



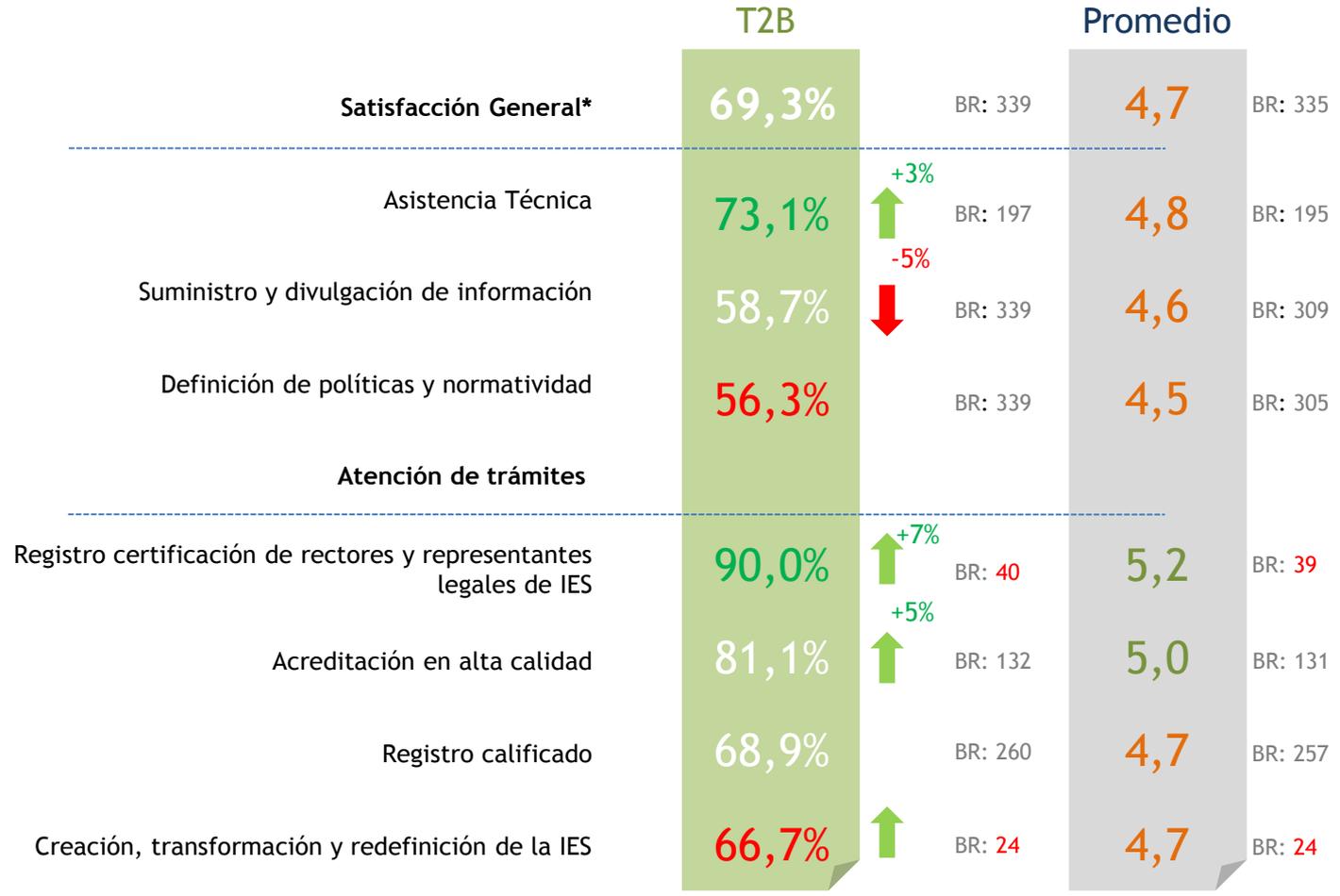
	2009	2010	2011	2012	2013
—●— MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,9 Base: 1019	4,9 Base: 1363
—●— IES Publicas	5,0 Base: 87	5,0 Base: 196	4,8 Base: 204	4,8 Base: 212	4,7 Base: 335

| SATISFACCIÓN GENERAL - IES PRIVADAS |

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

3 IES PRIVADAS



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones Satisfacción General...

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

Para el segmento *Instituciones de Educación Superior Privadas*, no se puede construir la matriz de impacto debido al tamaño de las bases de algunos trámites pues no es suficiente para tener representatividad y no permite hacer un análisis concluyente.

| SATISFACCIÓN GENERAL - IES PRIVADAS |

T2B M2B B2B

Satisfacción General* Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

3 IES PRIVADAS

Razones T2B **69,3%** BR: 339 **4,7** Promedio BR: 335 Razones B2B

Los requerimientos son solucionados de manera oportuna	16,6%
Dan solución a lo requerido	11,9%
Buen servicio	10,6%
Brindan apoyo constante	8,1%
Hay agilidad en los procesos	6,8%
Respuestas oportunas en las mesas de ayudas	5,5%
Mejorar la discontinuidad de los funcionarios que afecta los procesos	5,1%
Buena actitud de los funcionarios que atienden	5,1%
Buena asesoría	5,1%
Acompañamiento en los procesos	5,1%
Falta ser participe de cada uno de los eventos que el MEN convoca	4,7%
Los procesos han sido satisfactorios	4,7%
Falta mejorar el tiempo de respuestas a las solicitudes	3,8%
No sabe / No responde	3,4%

Menciones inferiores a 2,6%: (46,4%) BR: 235

Demora en la atención	50,0%
No brindan soluciones a inquietudes requeridas	37,5%
Falta de apoyo a los usuarios	18,8%
No brindan información adecuada	18,8%
No responde	12,5%
No ejecutan los proyectos en los plazos requeridos	12,5%
No hay claridad en la información	12,5%
No son confiables	6,3%

BR: 16

Razones M2B

Falta mejorar el tiempo de respuestas a las solicitudes	28,6%
Los trámites son demorados	15,5%
No hay respuestas oportunas a los requerimientos	13,1%
Falta mejorar la comunicación con el personal de atención	10,7%
Demora en los procesos	6,0%
Falta brindar mayor acompañamiento en las solicitudes	2,4%
Falta personal que solucione las inquietudes	2,4%
Los requerimientos son solucionados de manera oportuna	2,4%
No sabe / no responde	9,5%

Menciones inferiores a 2,3%: (48,8%) BR: 84

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



Mejorar el funcionamiento de la plataforma SNIES	21,2%	Plataforma de Información 23,3%	FOCO DE ACCIÓN
Capacitaciones en el manejo de plataformas de información	2,1%		
Mejorar los tiempos de respuesta de los trámites	9,1%	Mejorar tiempos 15%	
Mejorar los tiempos de respuesta para las asesorías	5,9%		
Mayor recursos financieros para las IES	3,8%	Acompañamiento 15,7%	
Realizar acompañamientos a las IES	3,8%		
Acompañamiento en los procesos de registro y renovación de registro calificado	3,0%		
Más apoyo permanente de los procesos	2,7%		
Asesoramiento sobre los manejos de los recursos administrativos	2,4%		
Brindar información confiable	2,7%	Información	
Brindar información temprana sobre las diferentes actividades	2,1%		
Ofrecer una mejor atención telefónica	2,1%	Mejorar atención	
Mejorar los horarios de atención de la mesa de ayuda	2,1%		
Mejorar los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda	1,8%		
Unificación de las ofertas educativas	5,0%	Otros	
Generar más publicaciones sobre la problemática universitaria	4,7%		
Dar respuestas claras/oportunas para todos los procesos	2,4%		
Mayor claridad en temas de educación en modalidad a distancia	2,1%		
No sabe / no responde	5,9%		

Menciones inferiores a 1,7%: (57,9%)

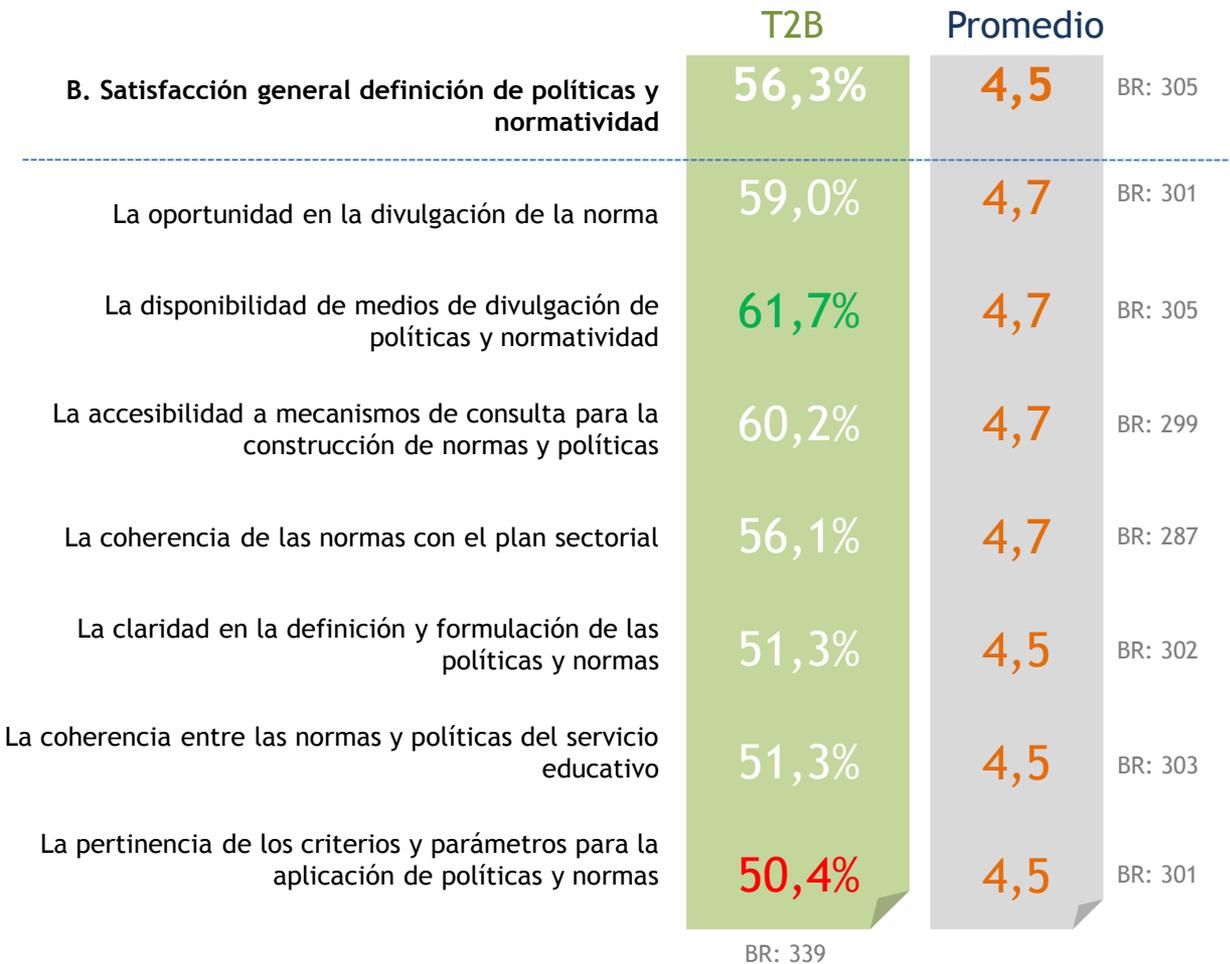
BR: 339

| DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD |

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

3 IES PRIVADAS



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones Satisfacción...

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...?

DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD |

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

3 IES PRIVADAS

XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

	T2B	Promedio	
B. Satisfacción general definición de políticas y normatividad	56,3%	4,5	BR: 305
La oportunidad en la divulgación de la norma	59,0%	4,7	BR: 301
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	61,7%	4,7	BR: 305
La accesibilidad a mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	60,2%	4,7	BR: 299
La coherencia de las normas con el plan sectorial	56,1%	4,7	BR: 287
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	51,3%	4,5	BR: 302
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	51,3%	4,5	BR: 303
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	50,4%	4,5	BR: 301
	BR: 339		

Recomendaciones y sugerencias M2B

Realizar con frecuencia las capacitaciones	5,9%
Estar pendientes de las necesidades	5,6%
Actualizar la información	5,3%
Espacios de participación para las IES	3,5%
Mayor divulgación de las normas	3,5%
Atención personalizada	2,7%
Claridad en la información	2,7%
Mejorar la interpretación de la norma	2,4%
Más coherencia en la información	2,4%
Mayores canales de comunicación	2,1%
Tener avances tecnológicos	1,8%
Mejorar los canales de divulgación	1,5%
Ninguna	17,4%
No sabe/no responde	9,1%

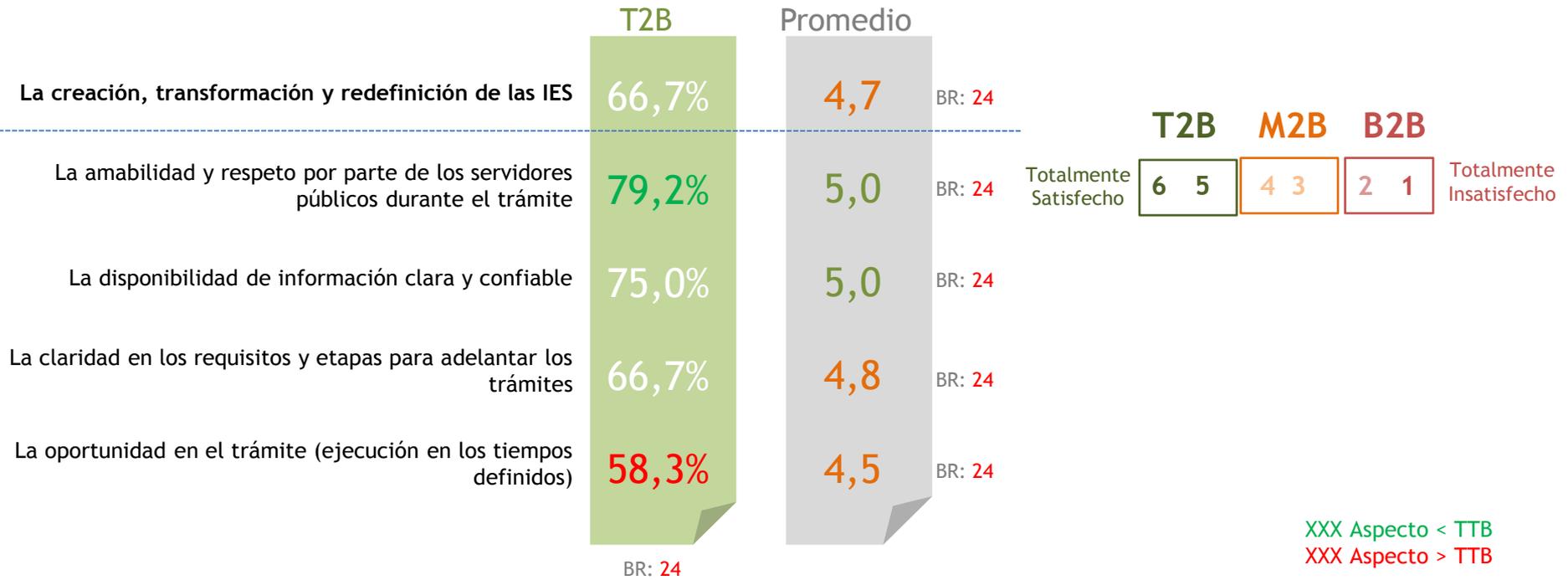
Menciones omitidas inferiores a 1,2%: (47,8%) BR: 339

*Ir a Razones Satisfacción...

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...?

| CREACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y REDEFINICIÓN DE LAS IES |

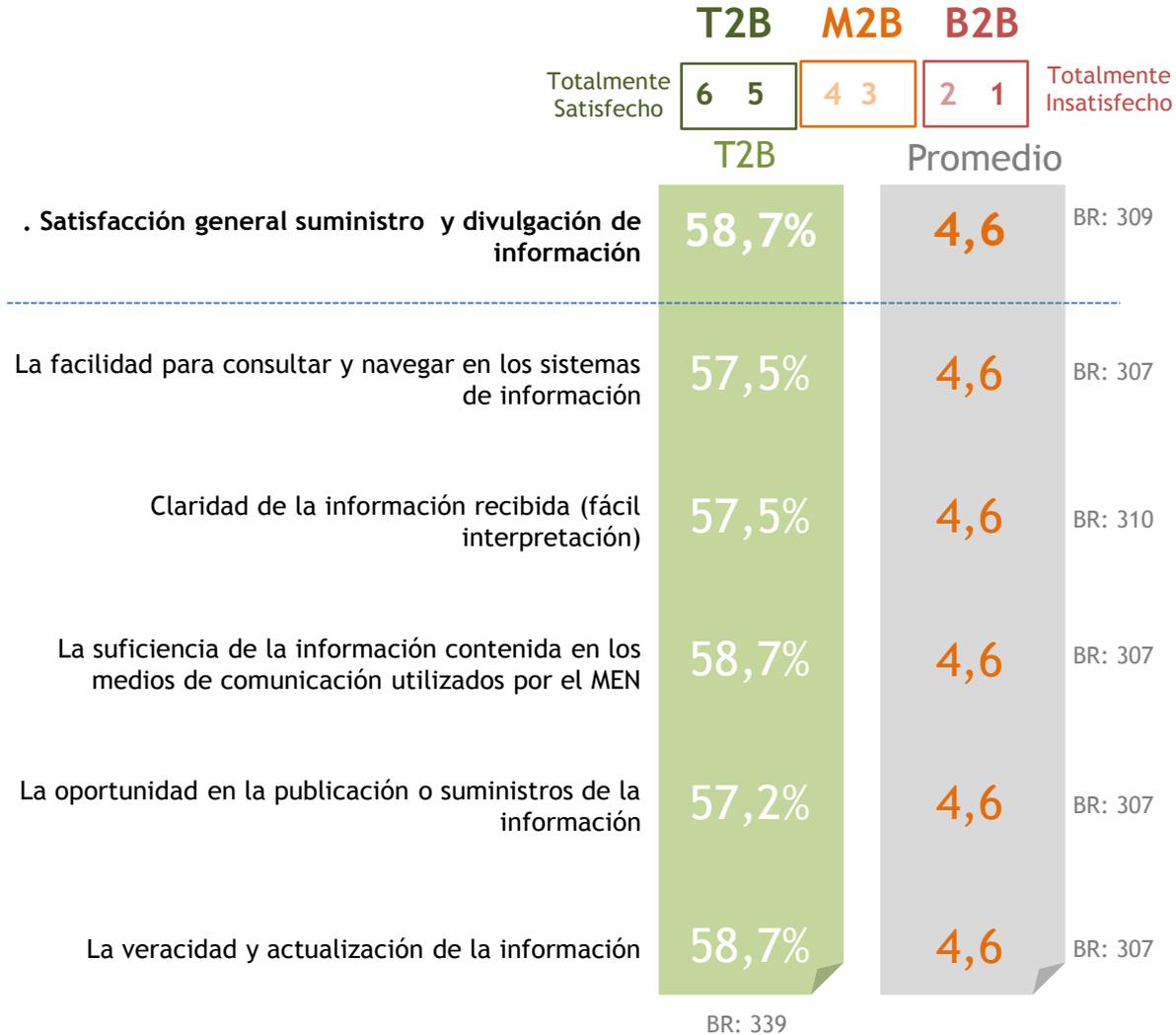
3 IES PRIVADAS



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

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN |

3 IES PRIVADAS



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones Satisfacción...

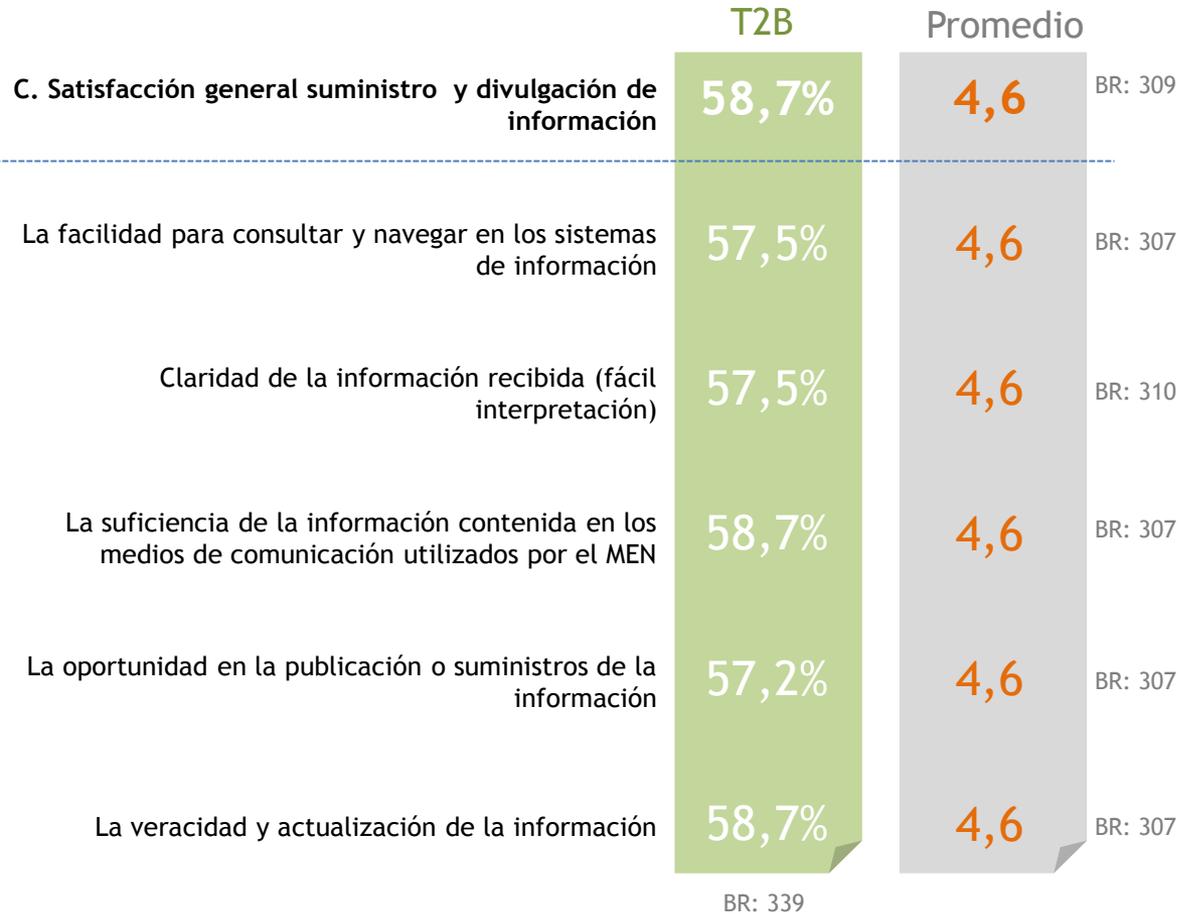
C. Vamos a evaluar el Suministro y divulgación de información (SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior), OBSERVATORIO, SACES (sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior), Sistema para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior (SPADIES)). ¿Qué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

| SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN |

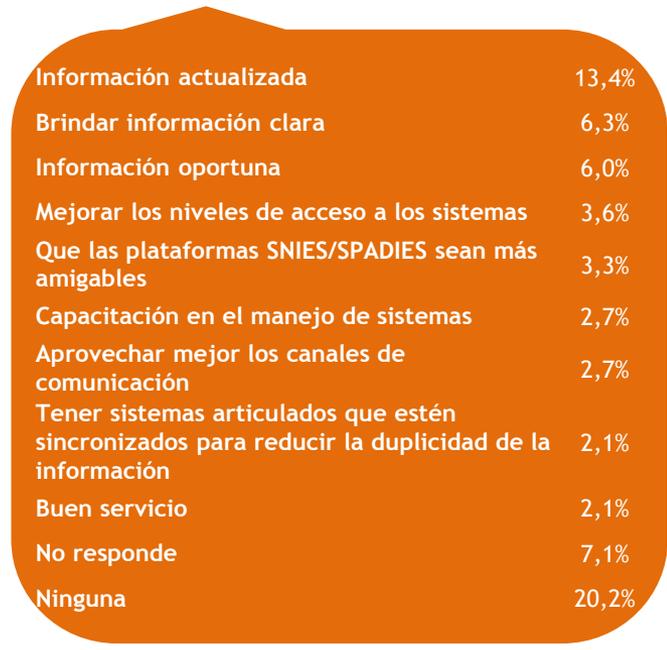
T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

3 IES PRIVADAS



Recomendaciones y sugerencias



Menciones omitidas inferiores a 1,8%: (53,4%) BR: 336

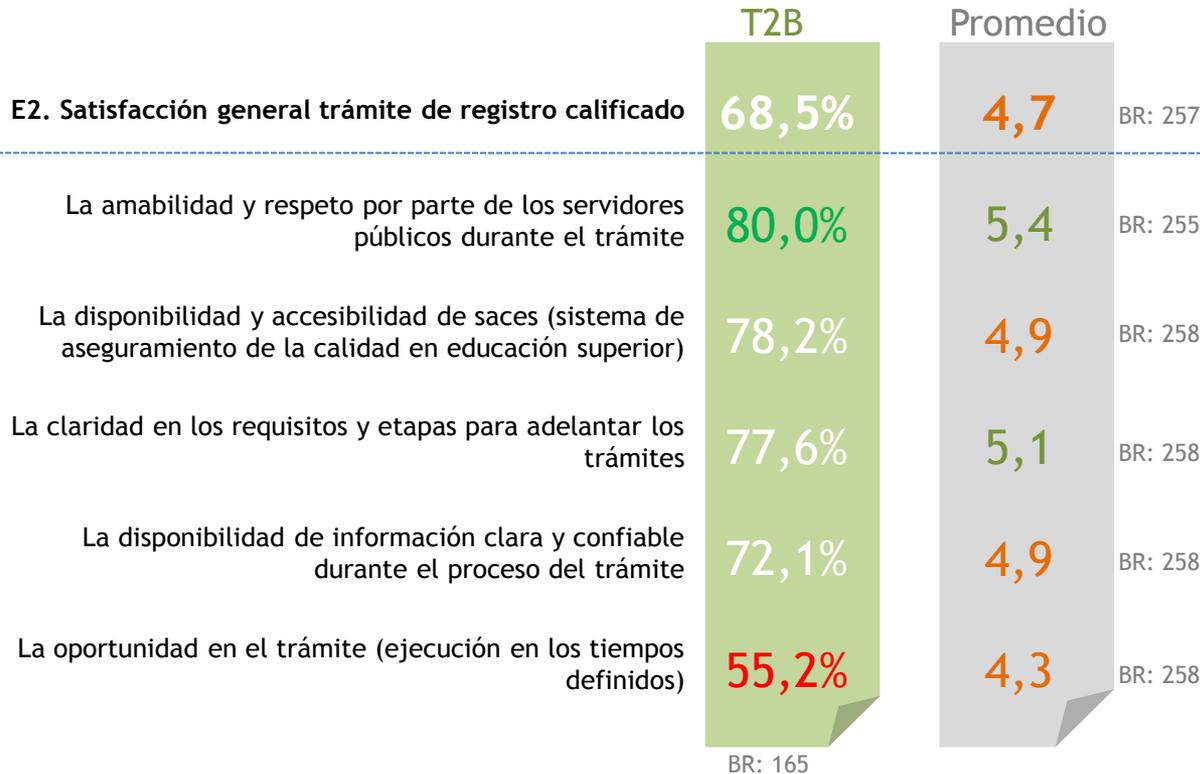
*Ir a Razones Satisfacción...

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...?

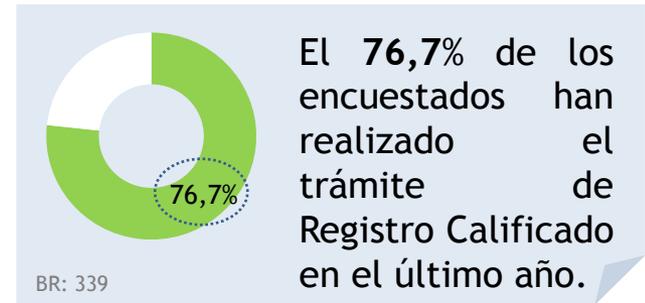
| REGISTRO CALIFICADO |

3 IES PRIVADAS

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



Trámite de registro calificado



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

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. / 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...?

| ASISTENCIA TÉCNICA |



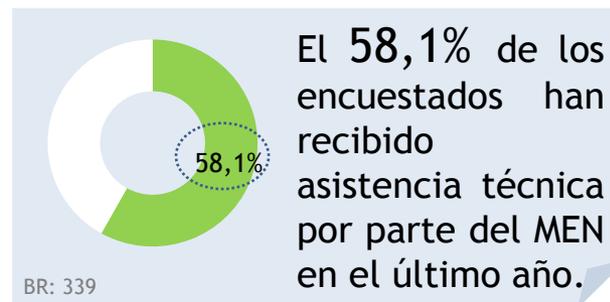
3 IES PRIVADAS

A. Satisfacción general asistencia técnica

	T2B	Promedio	
El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica programadas	75,1%	4,8	BR: 195
El logro de los objetivos de la asistencia técnica	72,6%	4,8	BR: 195
La utilidad de la asistencia técnica realizada por el MEN	72,6%	4,8	BR: 195
La calidad en los contenidos de la asistencia técnica	73,1%	4,9	BR: 193
La oportunidad en la programación de la asistencia técnica	70,6%	4,7	BR: 193
La oportunidad en la realización de la asistencia técnica	73,1%	4,7	BR: 196
El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN	72,1%	4,8	BR: 191
La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales	73,6%	4,8	BR: 193
La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la institución	70,1%	4,7	BR: 195

BR: 197

Han recibido asistencia técnica

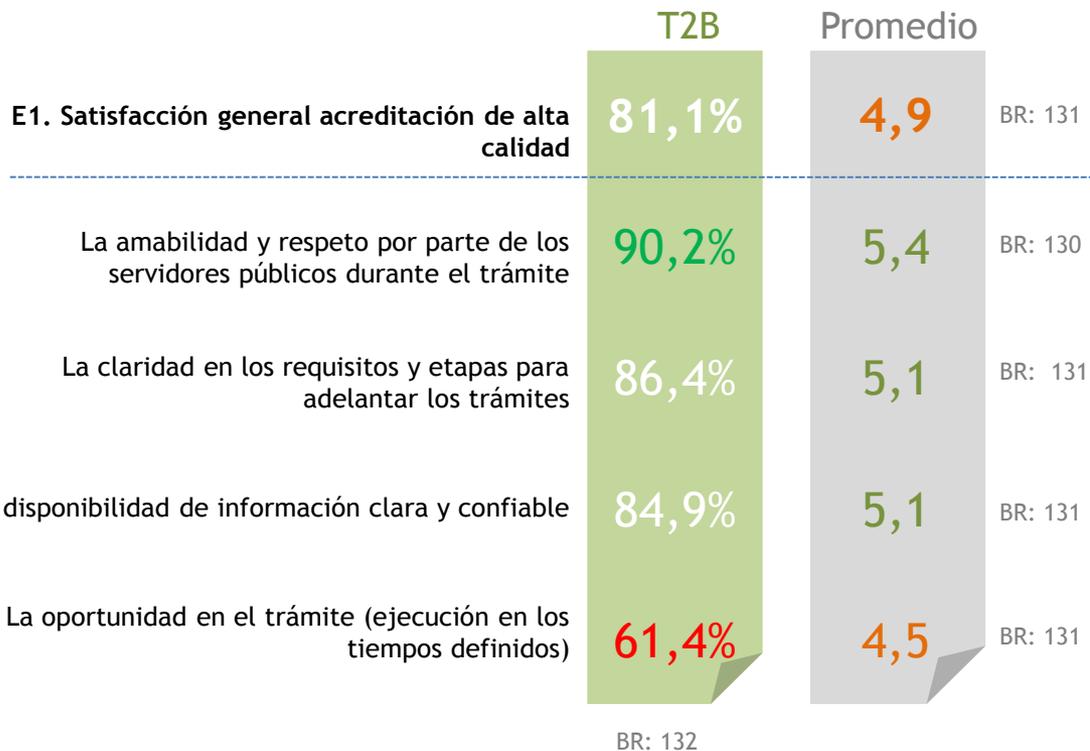


XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

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...?

| ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD |

3 IES PRIVADAS



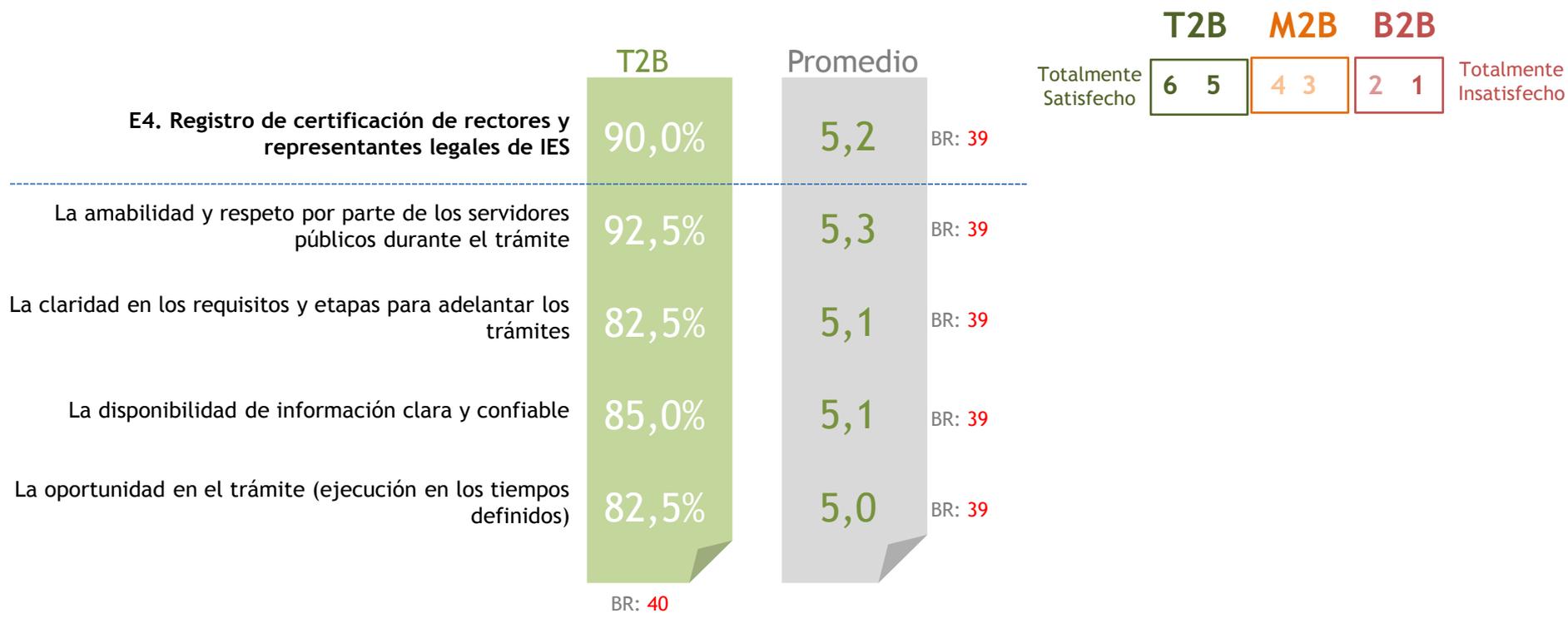
Trámite de acreditación de alta calidad



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...?

| REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DE RECTORES Y REPRESENTANTES LEGALES DE IES |

3 IES PRIVADAS

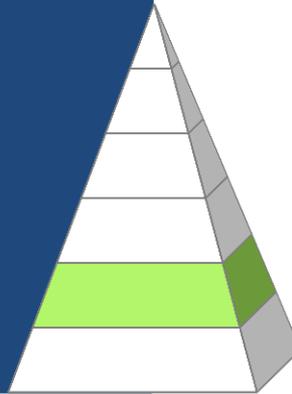


E4. Pensando en el REGISTRO CERTIFICACIÓN DE RECTORES Y REPRESENTANTES LEGALES DE IES (Instituciones de Educación Superior)

Continúa permanecido estable la satisfacción general de las IES Privadas con el MEN. Se evidencia un mejor desempeño en la asistencia técnica, el registro certificación de rectores y representantes legales de IES, la acreditación en alta calidad y la creación, transformación y redefinición de las IES.

No se debe descuidar la definición de políticas y normatividad, aspecto con el más bajo desempeño impactado en mayor medida por la pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas.

2.6 SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

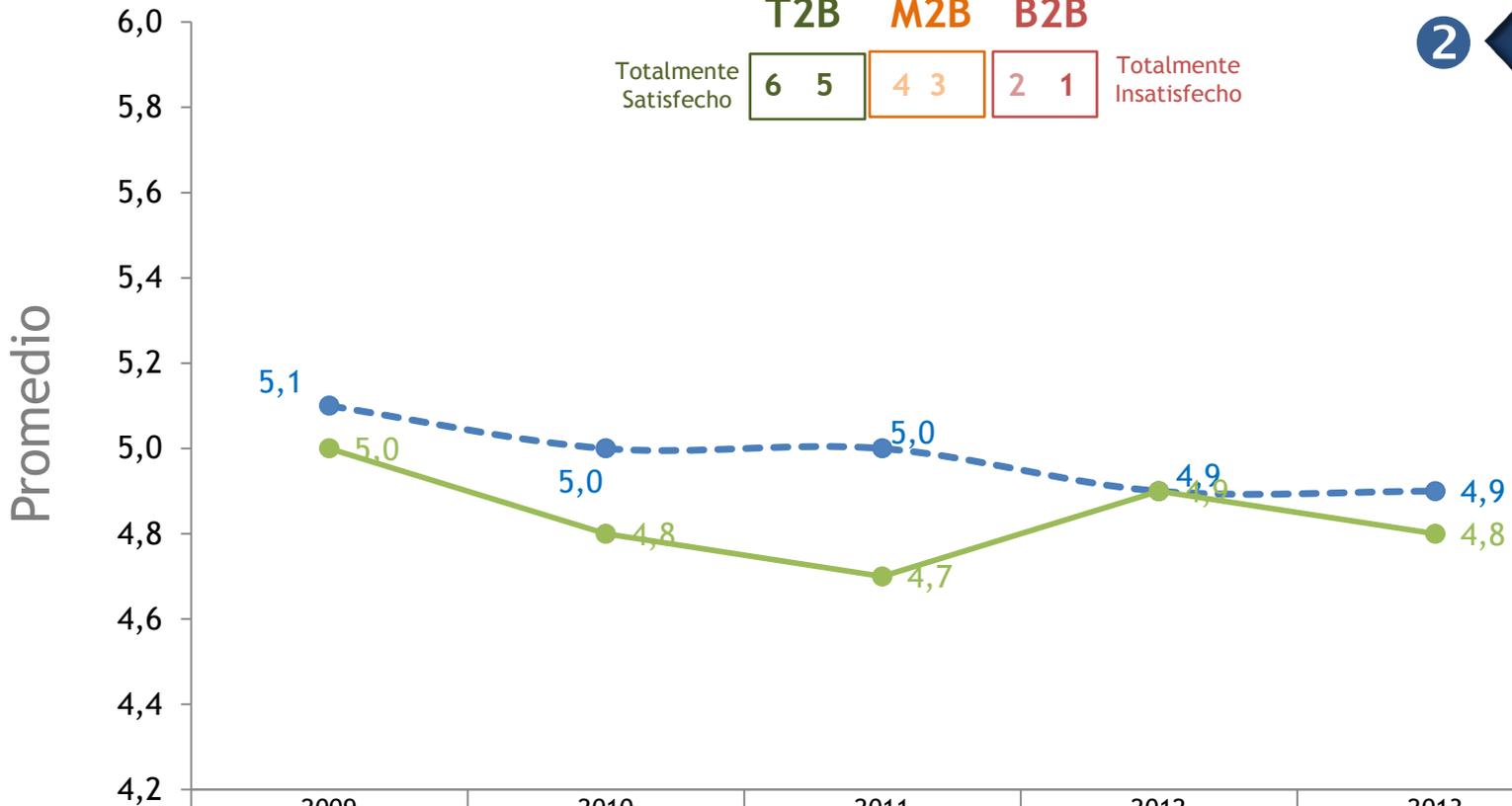


**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |

2 SECRETARÍAS

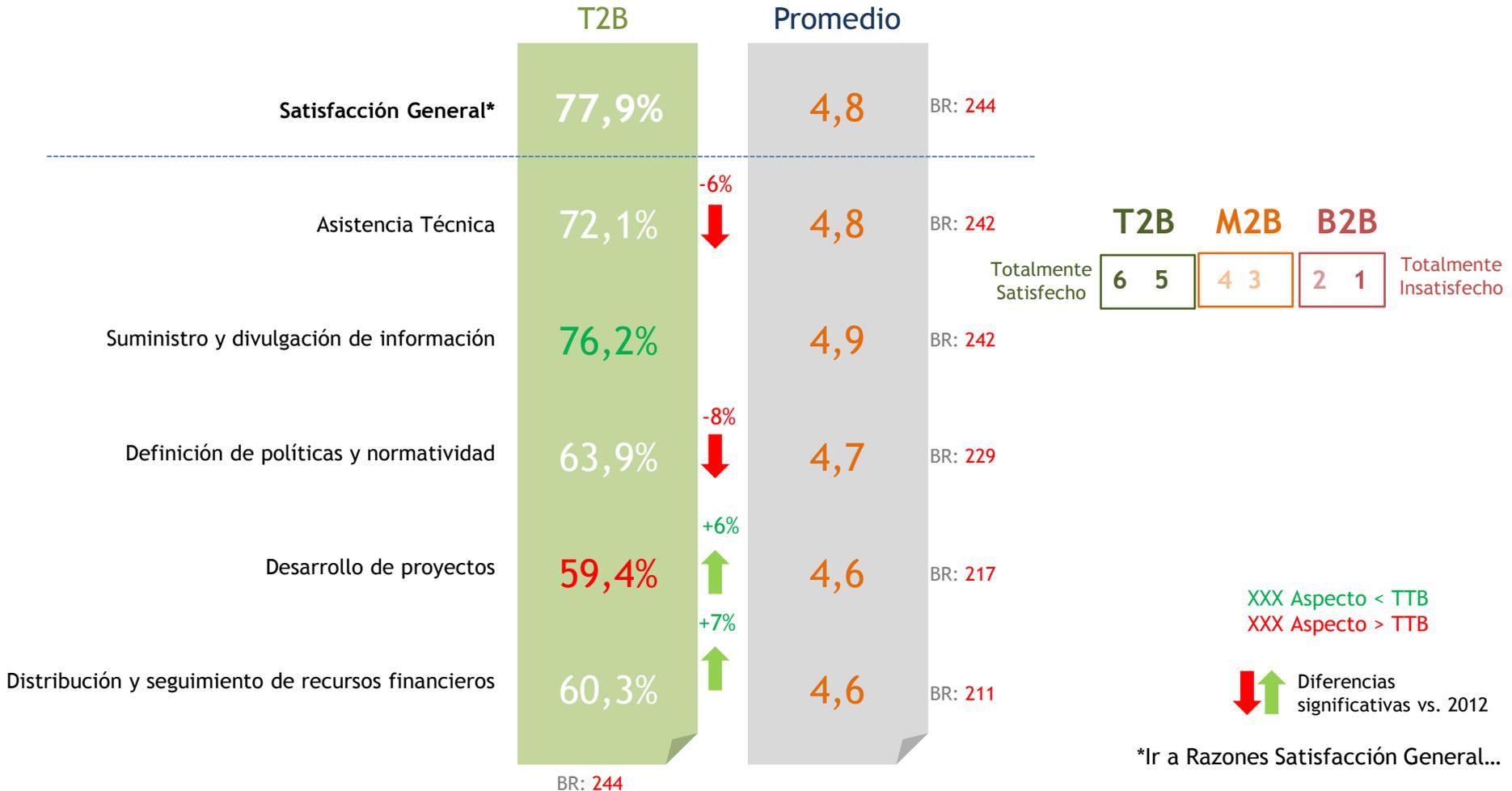
T2B M2B B2B
 Totalmente Satisfecho 6 5 4 3 2 1 Totalmente Insatisfecho



	2009	2010	2011	2012	2013
—●— MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,9 Base: 1019	4,9 Base: 1363
—●— Secretarías	5,0 Base: 59	4,8 Base: 94	4,7 Base: 94	4,9 Base: 92	4,8 Base: 244

| SATISFACCIÓN GENERAL SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN |

2 SECRETARÍAS



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

| SATISFACCIÓN GENERAL SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN |

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

2 SECRETARÍAS

T2B Promedio

Satisfacción General*

77,9%

4,8

Razones T2B

Respuestas oportunas	30,5%
Brindan buena atención	28,4%
Le brindan asesoría constante	26,8%
Brindan buenas capacitaciones	12,1%
La asistencia técnica es brindada oportunamente	6,3%
Demora en la respuesta de las solicitudes	4,7%
Tiene buena organización/planeación	4,2%
Brindan apoyo constante	3,2%
Brindan acompañamiento constante	3,2%
Brindan seguimiento continuo	3,2%
Información correcta	2,6%
Claridad en la información	2,63%
Entregan la información a tiempo	2,63%

Menciones inferiores a 2,6%: (21,1%)

BR: 190

Razones M2B

Demora en la respuesta de las solicitudes	29,79%
Le falta un poco más de capacitación al personal	10,64%
No hay suficiente claridad en la información	8,51%
No brindan acompañamiento	8,51%
Brindan poca asesoría	6,38%
Le falta un poco más de comunicación directa	6,38%
No siempre brindan asesoría	4,26%
Las invitaciones a capacitaciones lleguen sobre el tiempo	4,26%
Les falta un poco más de planeación	4,26%
En algunos momentos la atención no es la mejor	4,26%
No siempre comunican los cambios en el sistema	4,26%
No dan respuesta a las solicitudes	4,26%
Rotan/cambian de personal seguido	4,26%

Menciones inferiores a 4,6%: (34,8%)

BR: 47



Que brinden capacitaciones	22,9%	Acompañamiento 81,7%
Que brinden asesoría	22,5%	
Brinden asistencia técnica en todas las áreas	15,9%	
Realizar seguimientos a los funcionarios/proyectos	13,5%	
Que brinde apoyo financiero	4,1%	
Más apoyo al proyecto de modernización	2,8%	Servicio 33,1%
Más agilidad en los procesos/tramites	12,3%	
Que el servicio sea más oportuno/ a tiempo	17,2%	
Mejorar la calidad del servicio	3,6%	Atención 19,9%
Que continúen con la buena atención	9,8%	
Mejorar la comunicación	4,1%	
Mejorar la atención de línea al usuario	2,4%	
Más personal en la entidad	2,4%	Información
Ampliar el horario de las reuniones con los ministros/as	1,2%	
Que informen las actualizaciones	2,4%	
Que brinden información clara	6,9%	Otros
Tener una planeación a seguir	4,1%	
Que el ministerio de educación esté presente en las instituciones educativas	2,0%	
Brinden mejores implementos/dotación al personal	2,8%	
Ninguna	2,0%	

FOCO DE ACCIÓN

Menciones inferiores a
0,8%: (11,4%)

BR: 190

P3 ¿Cuáles son sus necesidades y/o expectativas frente a los servicios que le ofrece el Ministerio de Educación Nacional?

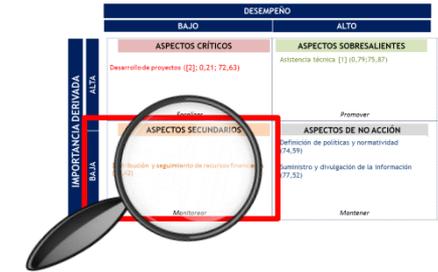
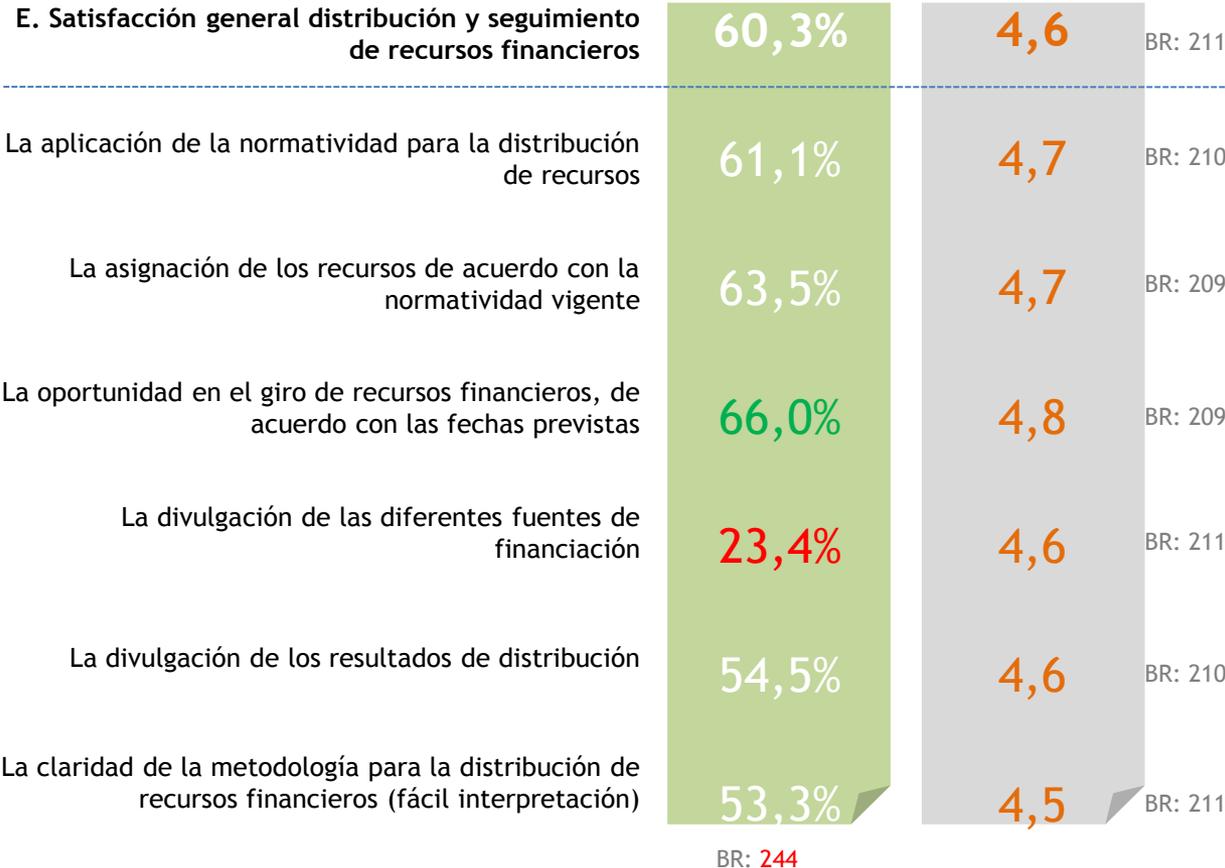
		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	ASPECTOS CRÍTICOS Desarrollo de proyectos <i>Alerta nuevo!</i> Focalizar	ASPECTOS SOBRESALIENTES Asistencia técnica Promover
	BAJA	ASPECTOS SECUNDARIOS Distribución y seguimiento de recursos financieros Monitorear	ASPECTOS DE NO ACCIÓN Definición de políticas y normatividad Suministro y divulgación de la información

2012

		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	Focalizar Aspectos críticos	Promover Aspectos sobresalientes
	BAJA	EL DESARROLLO DE PROYECTOS CON LA DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS Monitorear Aspectos secundarios	LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD EL SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Mantener No acción

| DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS |

2 SECRETARÍAS



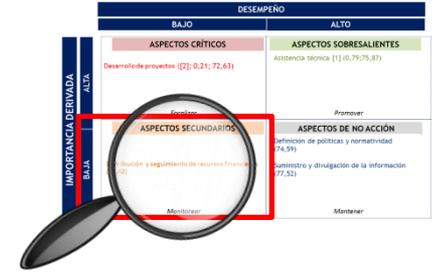
XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones Satisfacción...

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...?

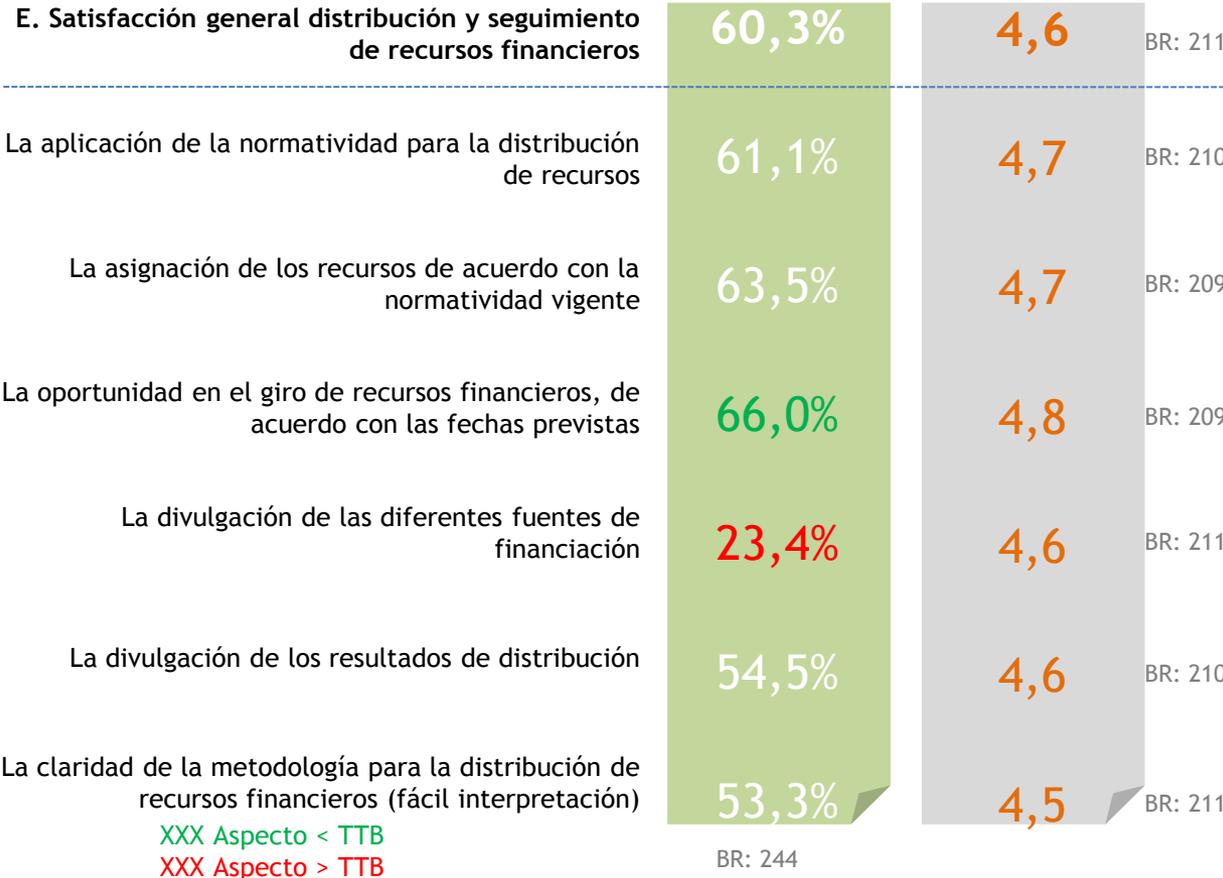
| DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS |

2 SECRETARÍAS



Recomendaciones y sugerencias M2B BR: 244

Mejorar la distribución de los recursos	11,5%
Garantizar los recursos de acuerdo a cada región	10,7%
Seguimiento a la ejecución de recursos	10,7%
Cumplimiento a la distribución de los recursos	4,9%
Que giren el dinero con mas tiempo	4,9%
Que los recursos sean más altos	4,5%
Brindar mayores capacitaciones	4,1%
Que sigan con la buena gestión	3,7%
Que todo esté dentro la ley / de las normas	3,7%
Brindar información oportuna	2,5%
Ninguna	35,3%



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...?

DESARROLLO DE PROYECTOS

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Totalmente Insatisfecho

2

SECRETARÍAS



B. Satisfacción general desarrollo de proyectos

T2B

Promedio

59,4%

4,6

BR: 217

La contribución de los proyectos al logro de las metas del plan de desarrollo

61,5%

4,7

BR: 216

La utilidad de los proyectos para solucionar las necesidades a las que responden

60,7%

4,7

BR: 218

La aplicabilidad de los proyectos para solucionar las necesidades a las que responden

59,8%

4,6

BR: 217

La capacidad de los proyectos desarrollados para lograr el impacto esperado

57,4%

4,6

BR: 217

La capacidad de los proyectos para solucionar necesidades específicas de la entidad territorial

54,1%

4,5

BR: 215

La pertinencia de los proyectos teniendo en cuenta las particularidades de la entidad territorial

52,5%

4,6

BR: 217

El apoyo del MEN para la realización técnica y financiera de los proyectos

51,6%

4,5

BR: 217

BR: 244

XXX Aspecto < TTb

XXX Aspecto > TTb

*Ir a Razones Satisfacción...

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...?

DESARROLLO DE PROYECTOS

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho

T2B Promedio

B. Satisfacción general desarrollo de proyectos

59,4%

4,6

BR: 217

La contribución de los proyectos al logro de las metas del plan de desarrollo

61,5%

4,7

BR: 216

La utilidad de los proyectos para solucionar las necesidades a las que responden

60,7%

4,7

BR: 218

La aplicabilidad de los proyectos para solucionar las necesidades a las que responden

59,8%

4,6

BR: 217

La capacidad de los proyectos desarrollados para lograr el impacto esperado

57,4%

4,6

BR: 217

La capacidad de los proyectos para solucionar necesidades específicas de la entidad territorial

54,1%

4,5

BR: 215

La pertinencia de los proyectos teniendo en cuenta las particularidades de la entidad territorial

52,5%

4,6

BR: 217

El apoyo del MEN para la realización técnica y financiera de los proyectos

51,6%

4,5

BR: 217

XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

BR: 244

2

SECRETARÍAS



Recomendaciones y sugerencias M2B

Identificar las necesidades de los entes territoriales	15,98%
Agilizar el desarrollo de los proyectos	15,98%
Los recursos correspondan a las necesidades requeridas	10,25%
Realizar más seguimiento a los procesos	9,02%
Mayor financiación	6,97%
Capacitar a las áreas que elaboran proyectos	4,51%
Brindar mayor acompañamiento	4,10%
Mayor asistencia técnica en asesoría	4,10%
Que haya planeación previa con cronograma de actividades	3,28%
Entender las necesidades de las entidades	2,46%
Debería realizar proyectos en conjunto con las instituciones educativas	2,05%
Que brinden información oportuna	2,05%
Ampliar la cobertura a las personas	1,64%
Brindar mas apoyo	1,64%
Ninguna	22,54%

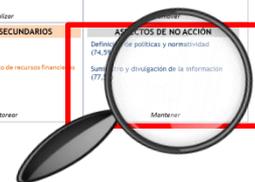
B. Ahora vamos a evaluar el Desarrollo de Proyectos: Los proyectos son iniciativas del MEN dirigidas a las Secretarías de Educación, para garantizar la ampliación de cobertura de educación; el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia del sector educativo. ¿Qué tan satisfecho está usted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

DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE NORMATIVIDAD |

2

SECRETARÍAS

		DESEMPEÑO	
		BAJO	ALTO
IMPORTANCIA DERIVADA	ALTA	ASPECTOS CRÍTICOS Desarrollo de proyectos (2); (0,21; 72,63)	ASPECTOS SOBRESALIENTES Asistencia técnica (1) (0,71; 75,87)
	BAJA	ASPECTOS SECUNDARIOS Distribución y seguimiento de recursos financieros (72,42)	ASPECTOS DE NO ACCIÓN Definición de políticas y normatividad (74,25) Suministro y divulgación de la información (77,42)
		Facilitar	Monitorear
		Monitorear	Monitorear



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

	T2B	Promedio	BR:
C. Satisfacción general definición de políticas de normatividad	63,9%	4,7	BR: 229
La coherencia de las normas con el plan sectorial	70,5%	4,8	BR: 229
La accesibilidad a mecanismos de consulta para la construcción de normas y políticas	70,7%	4,7	BR: 228
La disponibilidad de medios de divulgación de políticas y normatividad	66,8%	4,8	BR: 230
La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas	63,5%	4,7	BR: 228
La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo	70,5%	4,8	BR: 227
La oportunidad en la divulgación de la norma	63,9%	4,7	BR: 229
La claridad en la definición y formulación de las políticas y normas	62,3%	4,7	BR: 229
La pertinencia de las políticas, normatividad teniendo en cuenta particularidades de la entidad territorial	54,5%	4,5	BR: 228

BR: 244

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...?

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

2

SECRETARÍAS

	T2B	Promedio	BR
D. Satisfacción general suministro y divulgación de información	76,1%	4,9	BR: 242
La claridad de la información recibida (fácil interpretación)	74,2%	4,8	BR: 243
La utilidad de la información del MEN para su entidad territorial	82,4%	5,0	BR: 240
La veracidad y actualización de la información	76,2%	4,9	BR: 242
La aplicabilidad de la información	79,9%	4,9	BR: 242
La oportunidad en la publicación o suministro de la información	66,8%	4,8	BR: 241
La funcionalidad de los sistemas de información del sector	69,7%	4,8	BR: 240
La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN	73,4%	4,8	BR: 241
	BR: 244		



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

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...?

| ASISTENCIA TÉCNICA |

2 SECRETARÍAS

A. Satisfacción general asistencia técnica

	T2B	Promedio	BR: 242
La calidad en los contenidos de la asistencia técnica	79,9%	4,9	BR: 240
La coherencia de la asistencia técnica brindada con las políticas sectoriales	76,6%	4,9	BR: 238
El cumplimiento de las actividades de asistencia técnica de acuerdo con lo programado	76,2%	4,9	BR: 240
El logro de los objetivos de asistencia técnica realizada	73,4%	4,8	BR: 242
La pertinencia y planificación de la asistencia técnica	69,3%	4,8	BR: 240
La adecuación de las actividades de asistencia técnica a las necesidades de la entidad	72,1%	4,8	BR: 242
El cumplimiento de los compromisos adquiridos por el MEN	69,3%	4,8	BR: 240
La oportunidad en la realización de la asistencia técnica	62,7%	4,6	BR: 242
La oportunidad en la programación de la asistencia técnica	59,4%	4,6	BR: 242
La atención y solución a requerimientos de asistencia técnica de la secretaría	63,1%	4,6	BR: 242



XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

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...?

La satisfacción de las Secretarías de Educación con el MEN continúan teniendo un desempeño muy positivo permaneciendo estable vs. el 2012.

Percibiendo una mejoría en la distribución y seguimiento de recursos financieros y en el desarrollo de proyectos (ésta última no se puede descuidar pues es el aspecto de menor desempeño impactado por “El apoyo del MEN para la realización técnica y financiera de los proyectos”)

De manera adicional la asistencia técnica y la definición de políticas desmejoraron vs. el 2012.

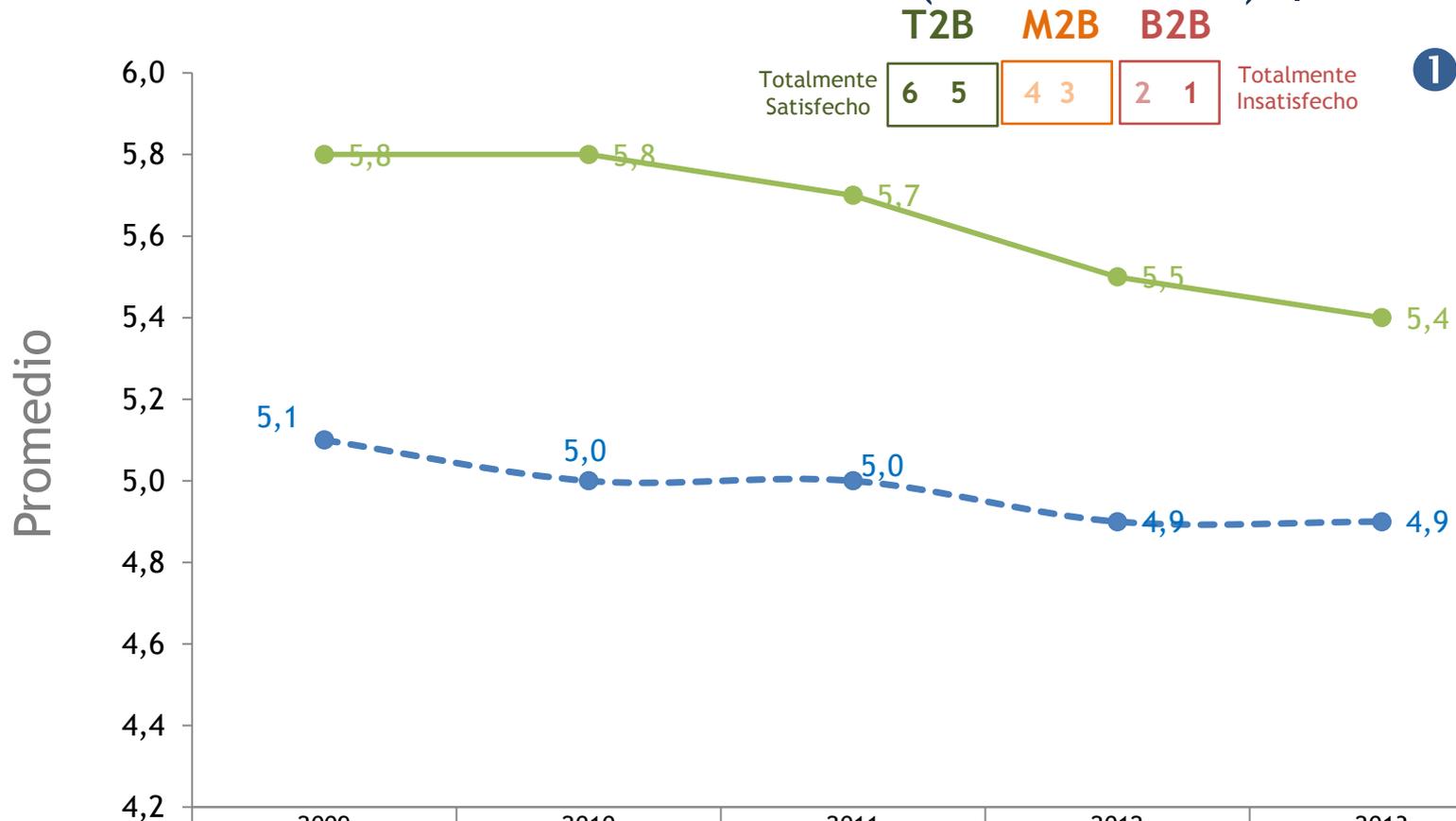
Alerta con el desarrollo de proyectos, aspectos que para esta medición se encuentra en los aspectos críticos en los que se debe focalizar el MEN, aunque mejoró en la satisfacción el desempeño general del resto de aspectos no le favoreció.

2.6 UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| PROMEDIO SATISFACCIÓN GENERAL (TENDENCIA) |



	2009	2010	2011	2012	2013
● - MEN	5,1 Base: 788	5,0 Base: 1147	5,0 Base: 1038	4,9 Base: 1019	4,9 Base: 1363
● A. al Ciudadano	5,8 Base: 300	5,8 Base: 354	5,7 Base: 300	5,5 Base: 300	5,4 Base: 382

| INFORMACIÓN PREVIA A LA VISITA |

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho

6 5

4 3

2 1

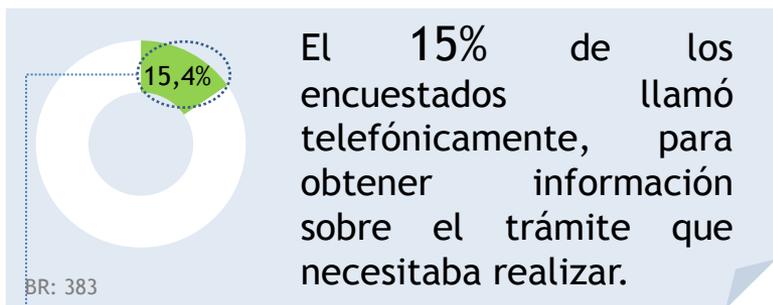
Totalmente Insatisfecho

1

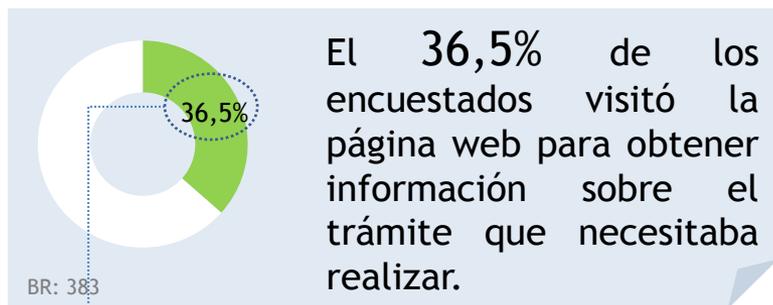
U.A.C



Llamada telefónica antes de visita.



Visita página web antes de visita.



Satisfacción línea telefónica

71,9 T2B
BR: 57

4,7 Promedio
BR: 57

Satisfacción página web

69,2 T2B
BR: 140

4,9 Promedio
BR: 138

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? / 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?

| SATISFACCIÓN GENERAL |

T2B M2B B2B

Totalmente Satisfecho

6 5

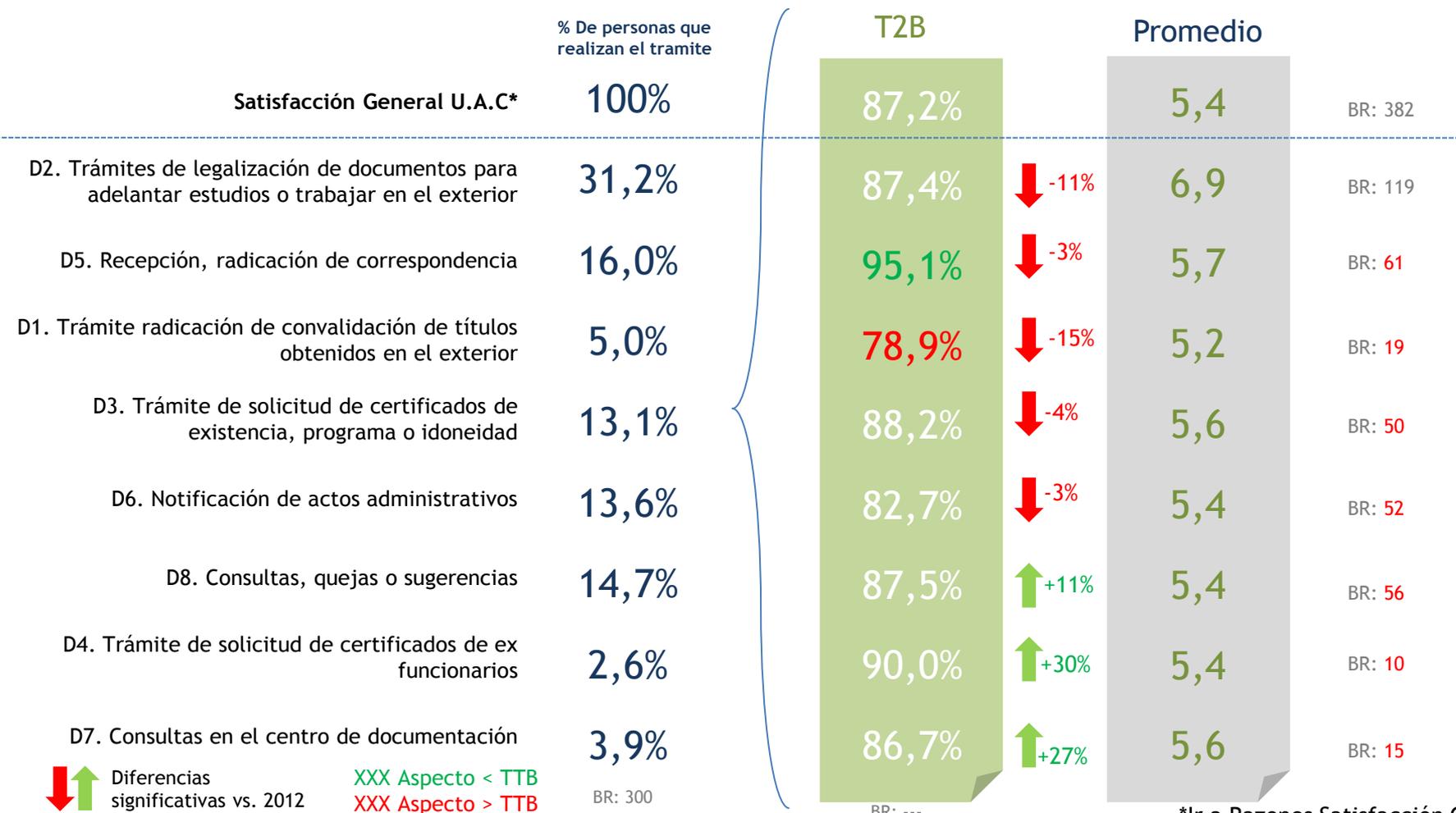
4 3

2 1

Totalmente Insatisfecho

1

U.A.C



↓ ↑ Diferencias significativas vs. 2012

XXX Aspecto < TTB
XXX Aspecto > TTB

*Ir a Razones 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?

Para el segmento *Atención al ciudadano*, no se puede construir la matriz de impacto debido al tamaño de las bases de algunos trámites pues no es suficiente para tener representatividad y no permite hacer un análisis concluyente.



Que el servicio sea ágil/rápido	39,7%	Agilizar procesos 50,5%	FOCO DE ACCIÓN
Que la solicitud de la tarjeta profesional sea ágil/rápida	2,9%		
Facilitar los documentos/registros de forma ágil	2,6%		
La legalización de notas sea ágil	2,1%		
No tanto papeleo	1,6%		
Sea ágil la radicación de documentos	1,6%	Trámites	
Los trámites sean claros/transparentes	3,9%		
Que se puedan realizar diferentes trámites	1,0%		
Las instalaciones son pequeñas	0,5%	Mejorar instalaciones	
Que haya más vigilancia	0,5%		
Más puntos de atención en el país	0,5%	Otros	
El precio de las convalidaciones sea económico	0,5%		
Cumplir con los tiempos de entrega de documentos	1,3%		
Dar respuesta oportuna a los requerimientos	13,3%		
Brinden buena información sobre los trámites	8,4%		
Que brinden asesoría en los trámites	2,1%		
Que tenga buena atención al usuario	1,8%		
Más atención a las necesidades del usuario	1,6%		
Solicitar documentación	1,0%		
Ninguna	22,5%		

Menciones inferiores a
0,5%: (4,2%)

BR: 383

P3 ¿Cuáles son sus necesidades y/o expectativas frente a los servicios que le ofrece el Ministerio de Educación Nacional?

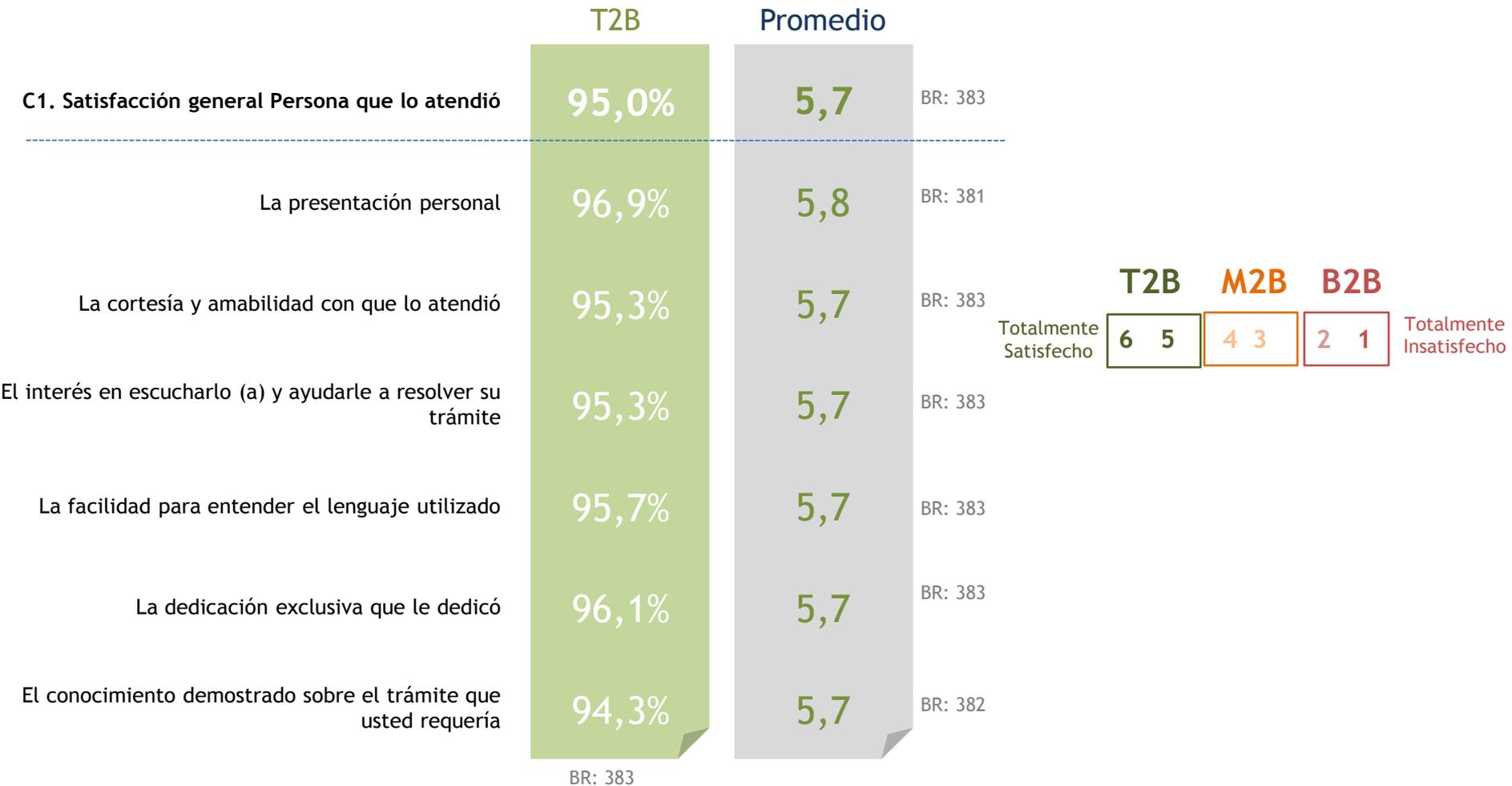
| (B1) PUNTO DE ORIENTACIÓN |

	T2B	Promedio	
B1. Satisfacción general Punto de orientación	95,0%	5,7	BR: 383
La claridad del lenguaje utilizado	95,0%	5,9	BR: 383
La cortesía y amabilidad de la persona que lo atendió	95,8%	5,7	BR: 383
El interés de la persona en escucharlo (a) y ayudarlo a resolver su trámite	93,4%	5,7	BR: 381
La orientación sobre el procedimiento a seguir	94,5%	5,7	BR: 381
La presentación del personal	97,0%	5,7	BR: 379
La dedicación exclusiva que le dio	95,8%	5,7	BR: 383
El conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio que usted requería	93,2%	5,7	BR: 381



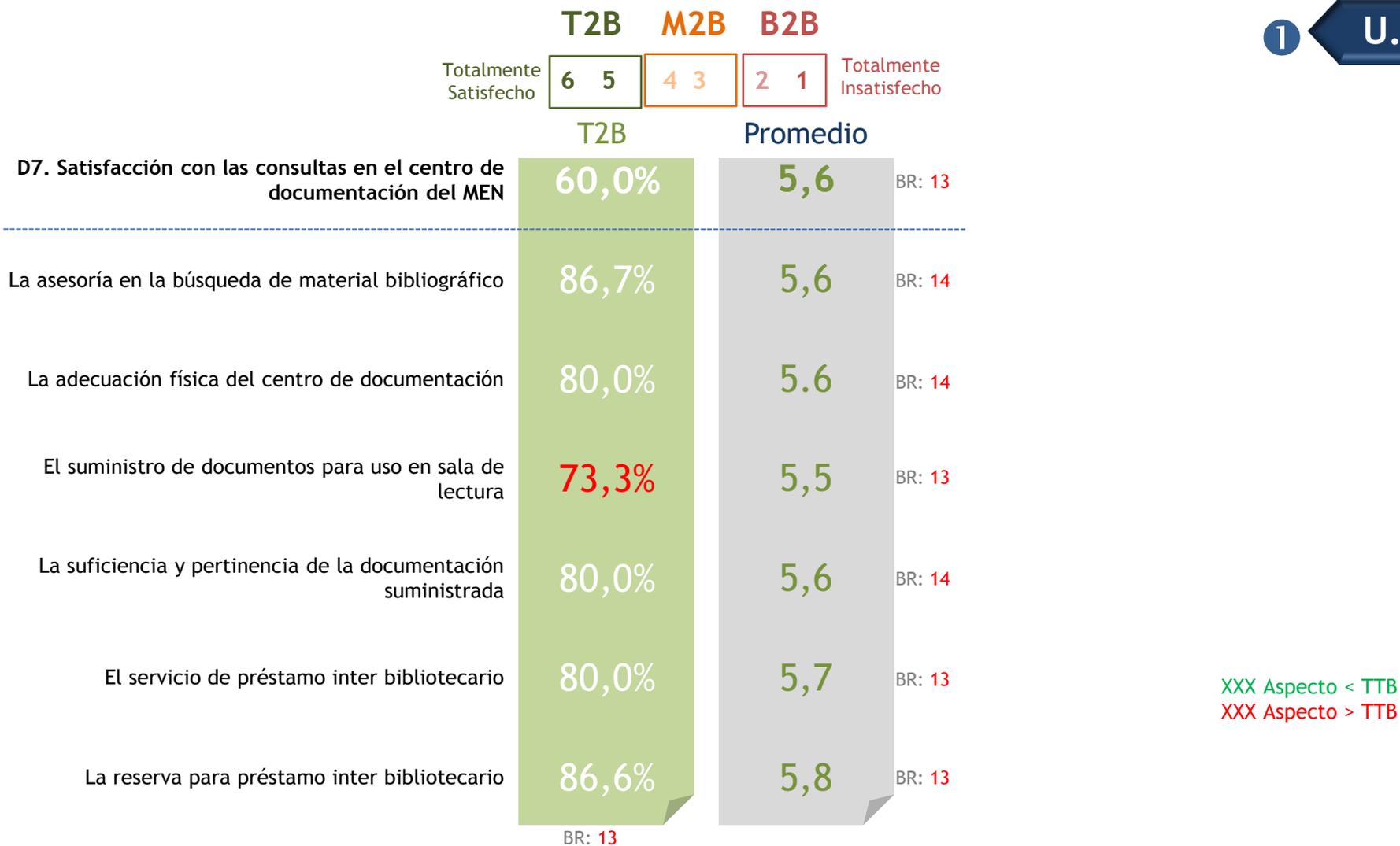
B1. Comencemos evaluando el Punto de Orientación. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| (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...?

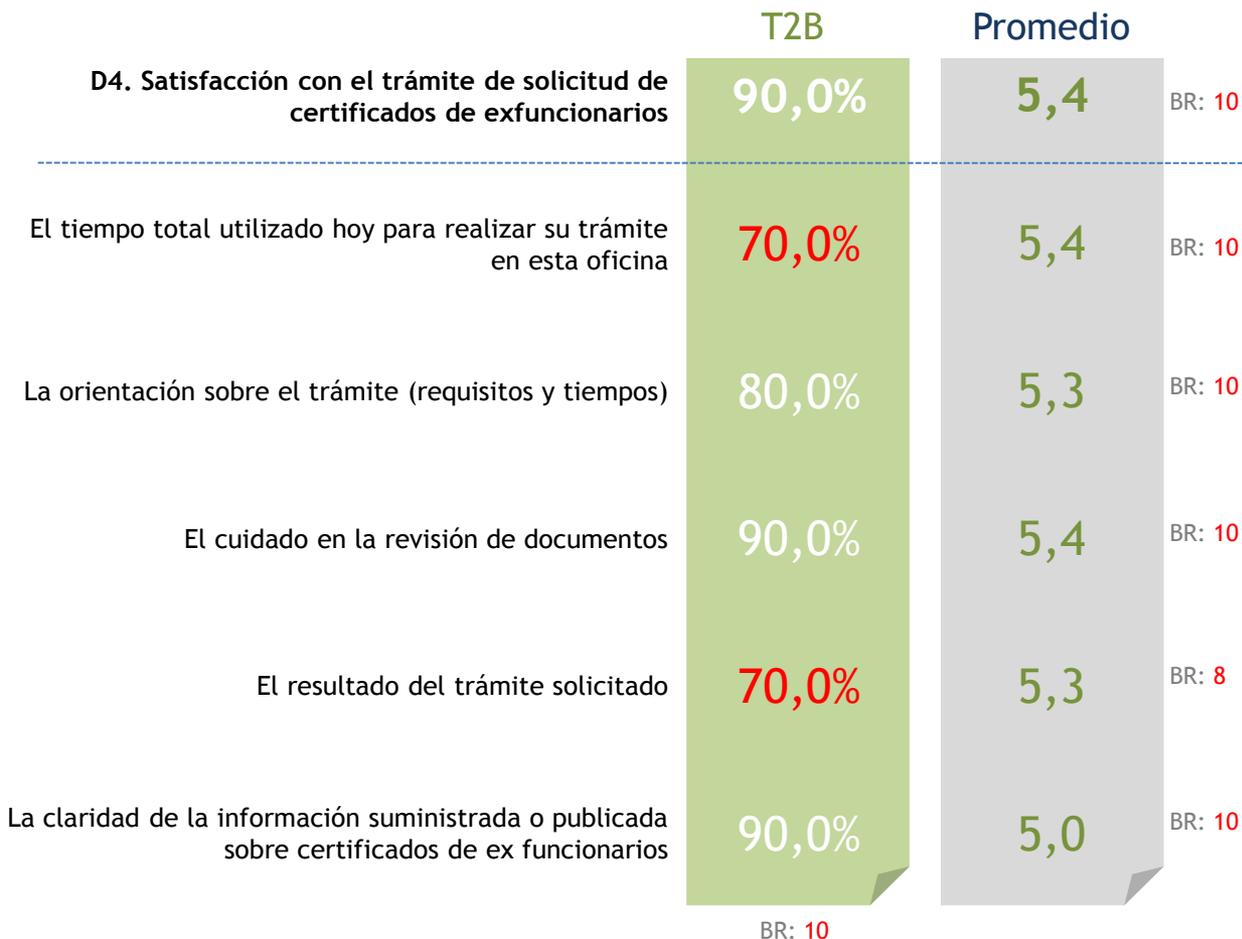
| (D7) CONSULTAS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN |



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

| (D4) SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EXFUNCIONARIOS |

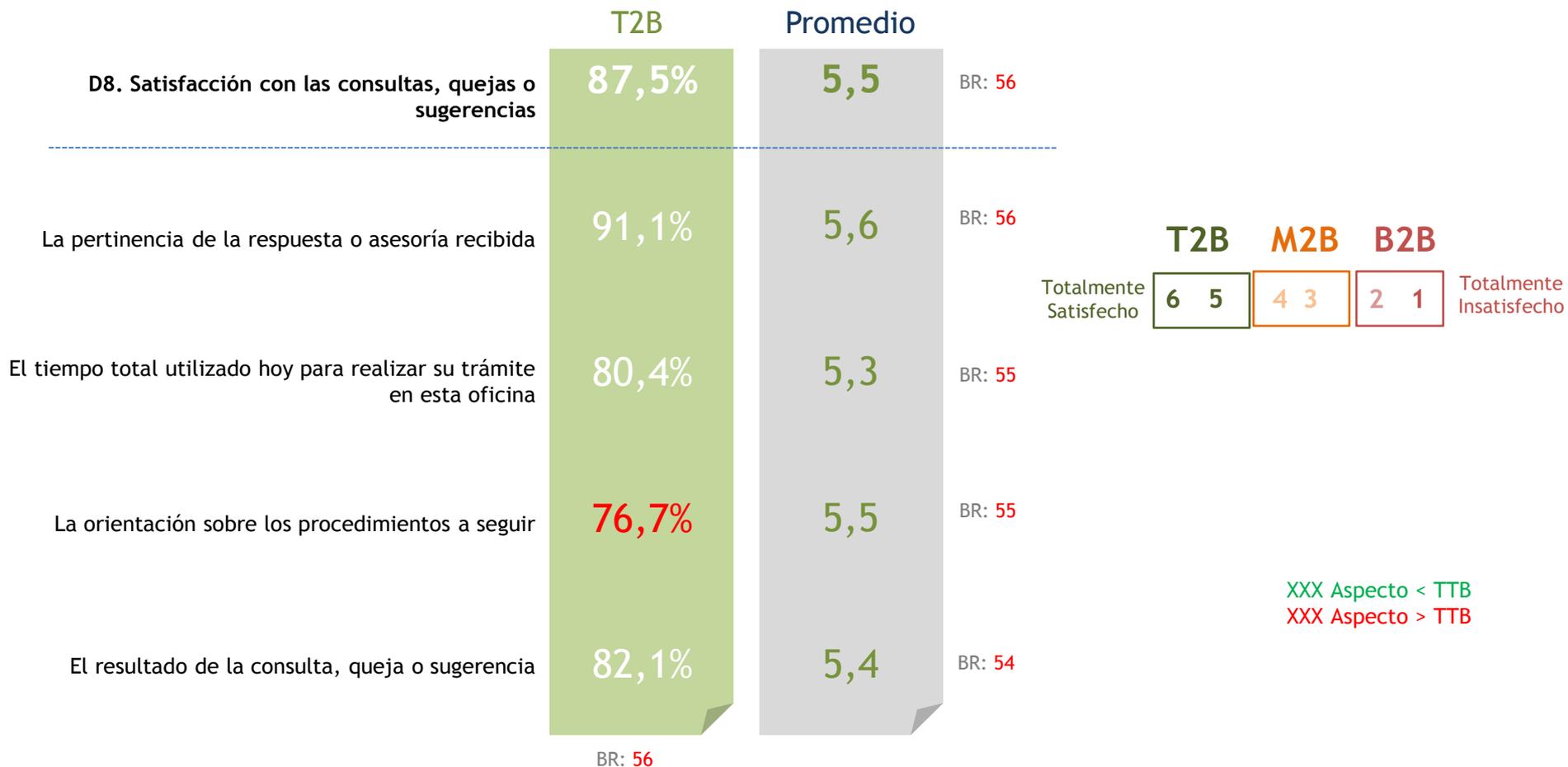
T2B M2B B2B
 Totalmente Satisfecho **6 5** **4 3** **2 1** Totalmente Insatisfecho



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

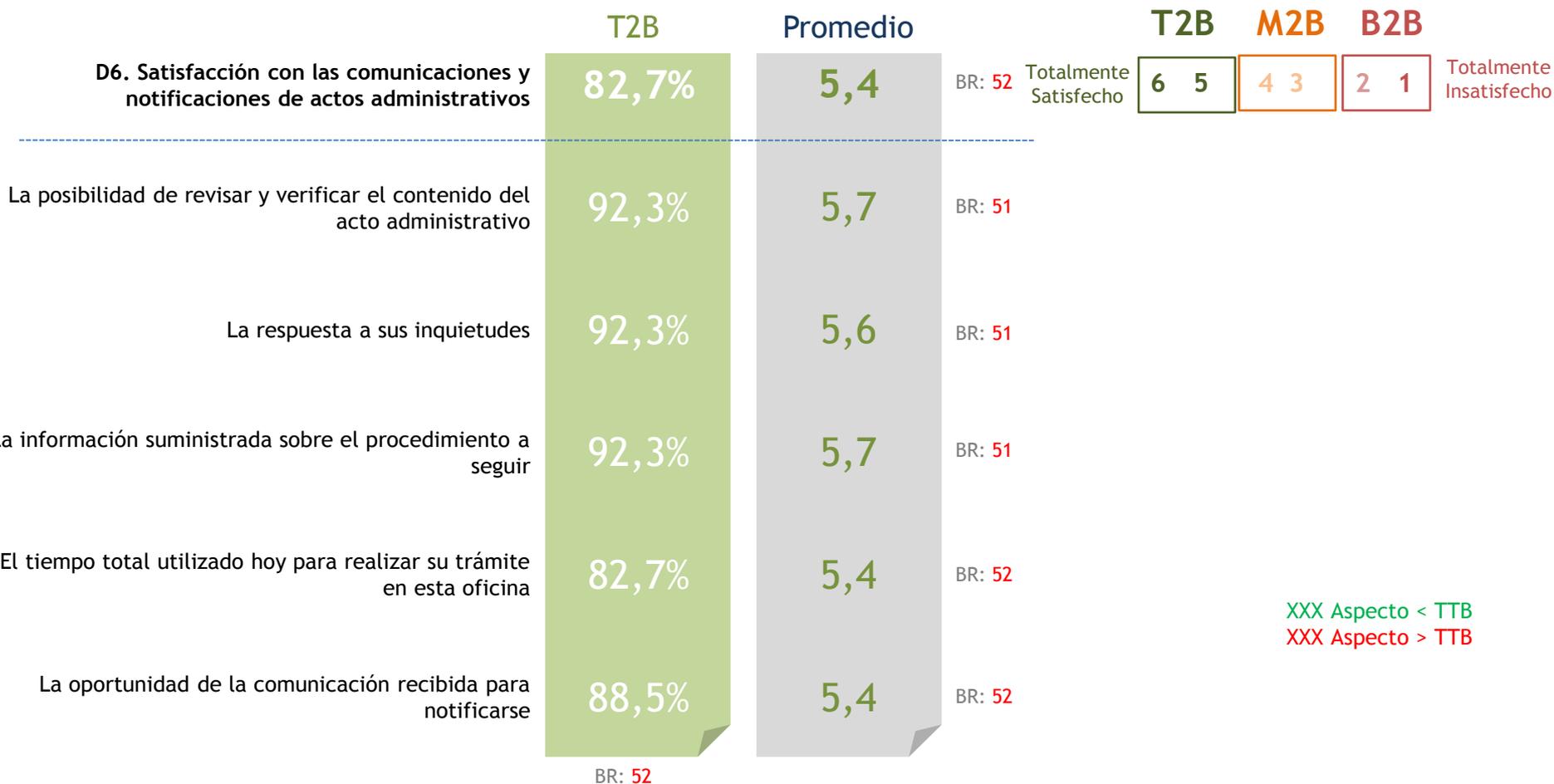
D4. Ahora pensando en la atención recibida para la solicitud de certificados de ex-funcionarios. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| (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...?

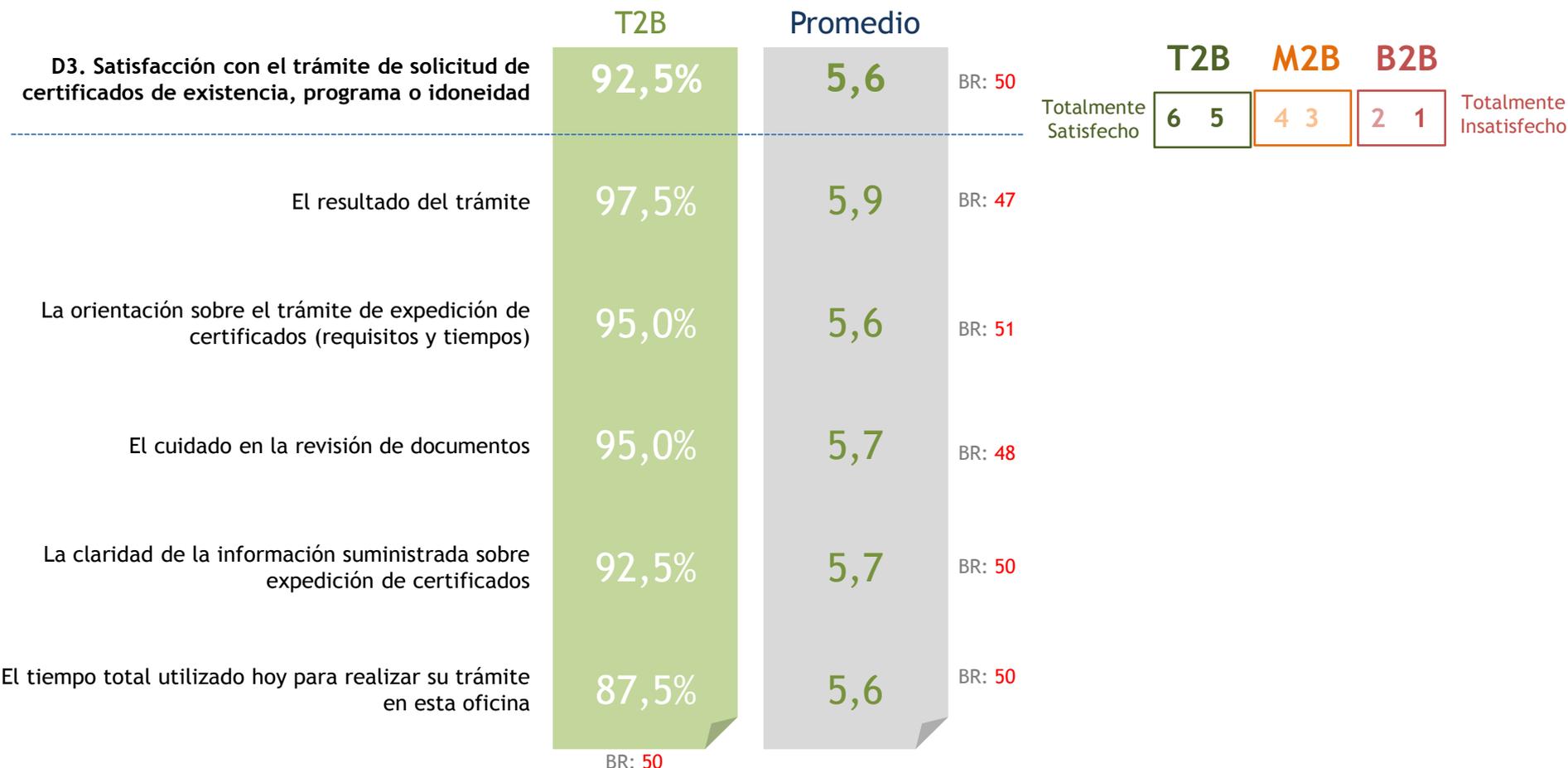
| (D6) COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES DE ACTOS ADMINISTRATIVOS |



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

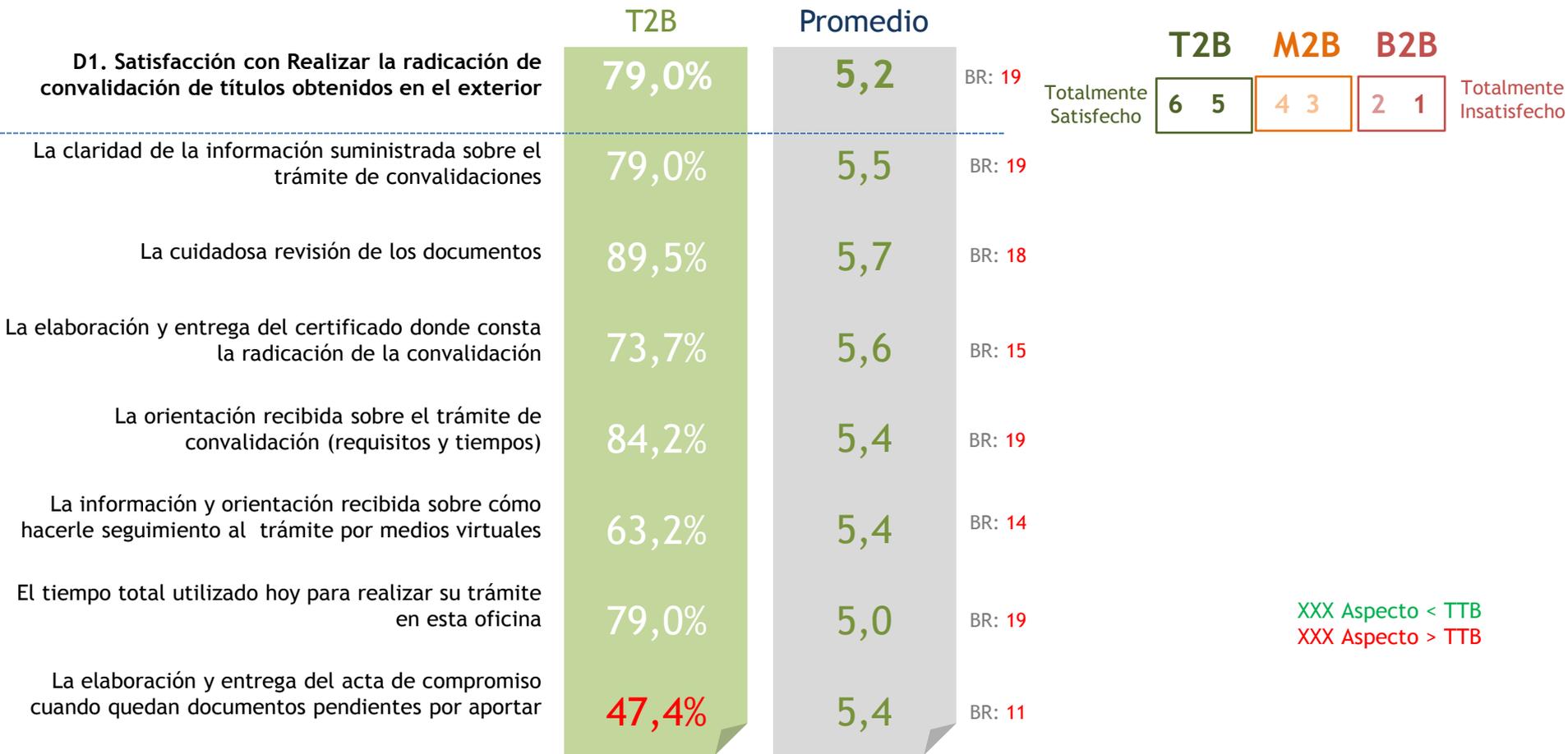
| (D3) SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EXISTENCIA, PROGRAMA O IDONEIDAD |

1 U.A.C



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...?

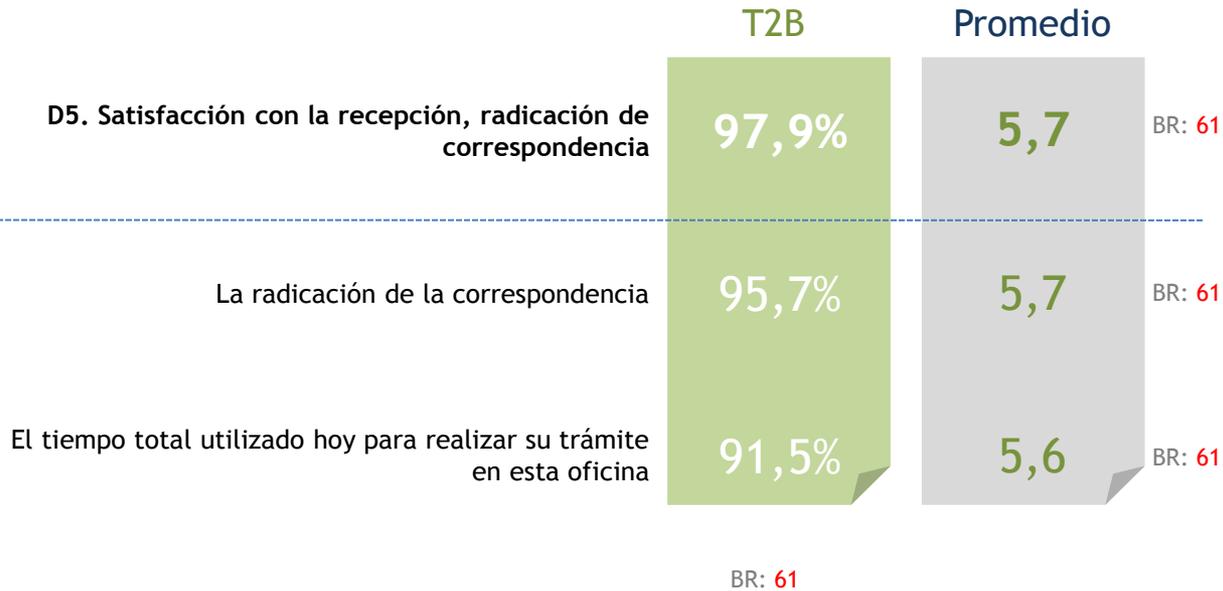
| (D1) RADICACIÓN DE CONVALIDACIÓN DE TÍTULOS |



XXX Aspecto < TTB
 XXX Aspecto > TTB

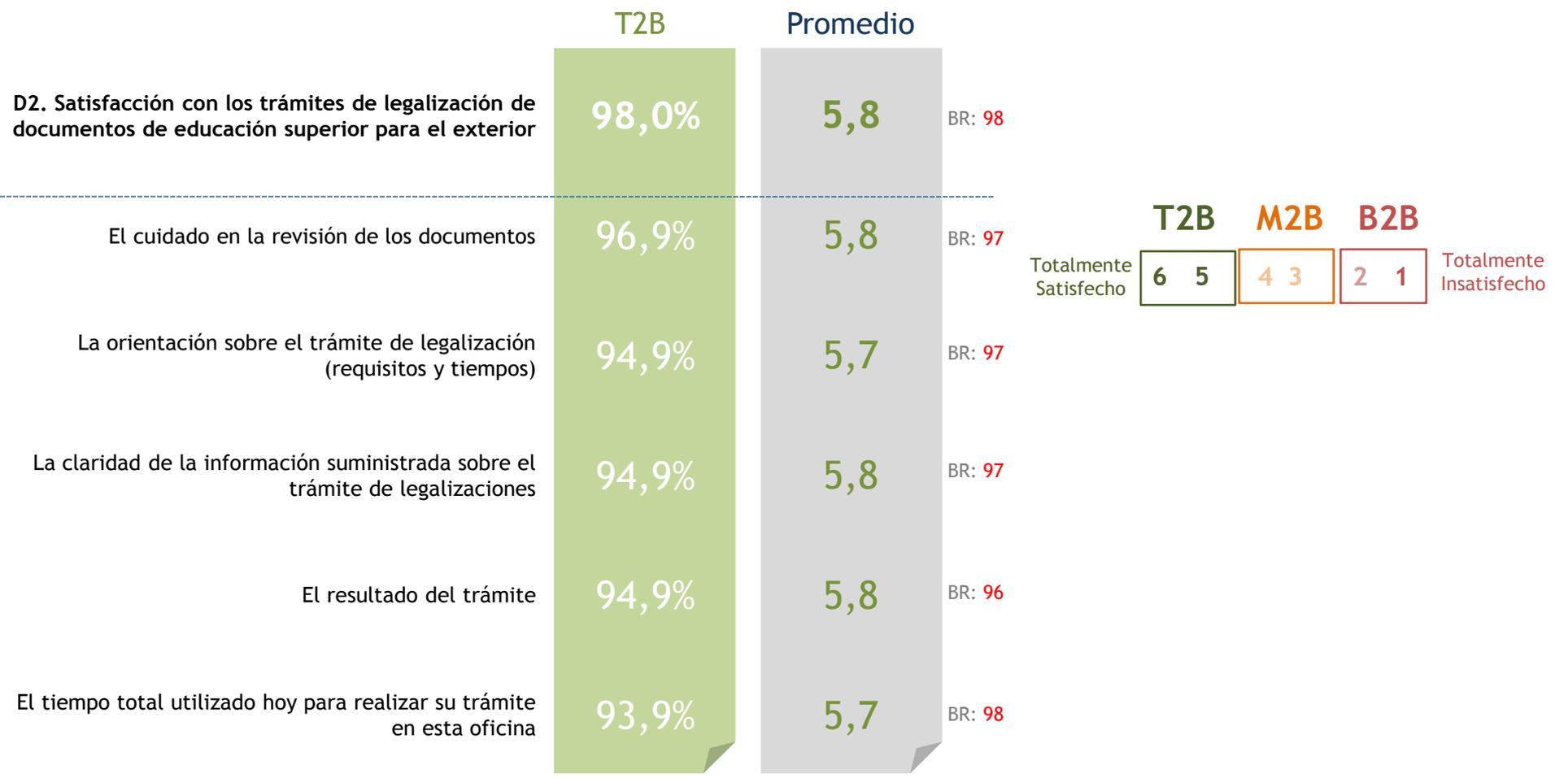
D1. Ahora pensando en la atención recibida para realizar la radicación de la convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior. ¿Qué tan satisfecho está usted con...?

| (D5) RECEPCIÓN, RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA |



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

| (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...?

Atención al ciudadano continúa siendo el segmento de mayor satisfacción, a pesar de esto se genera una alerta pues cae en 5 de los 8 aspectos evaluados “Trámites de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior, Recepción, radicación de correspondencia, Trámite radicación de convalidación de títulos obtenidos en el exterior, Trámite de solicitud de certificados de existencia, programa o idoneidad . Notificación de actos administrativos”.

Mientras crece de manera significativa en consultas, quejas y sugerencias, solicitud de certificaciones exfuncionarios y consultas en el centro de documentación

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |

A partir de los resultados obtenidos, **frente a las recomendaciones del 2012 que resultados tuvieron los planes de acción implementados:**

Matriz de Acción	Acción a	En Donde	Resultado en el 2013
	Focalizar	<ul style="list-style-type: none"> • OFERENTES <p>Proceso de selección: principalmente en los atributos de “La facilidad para comunicarse con el Ministerio durante el proceso de selección” y “El tiempo de respuesta a observaciones o dudas planteadas por los oferentes”.</p>	No evaluado en el 2013 no se puede corroborar
	Monitorear	<ul style="list-style-type: none"> • IES PÚBLICAS <p>Distribución y seguimiento de recursos financieros: principalmente de “La asignación de los recursos de acuerdo con normatividad vigente” y “La claridad de la metodología (fácil interpretación) para la distribución de recursos financieros”.</p> <p>Desarrollo de proyectos: principalmente en “El alcance de los proyectos para solucionar las necesidades específicas de la institución”.</p>	Aunque sigue siendo el aspecto de más bajo desempeño crece 4% vs. el 2012 “Acciones efectivas” 
		<ul style="list-style-type: none"> • IES PRIVADAS <p>Definición de políticas y normatividad: principalmente en “La pertinencia de los criterios y parámetros para la aplicación de políticas y normas” y “La coherencia entre las normas y políticas del servicio educativo”.</p>	Permanece estable “Acciones establecidas no logran mover el indicador” 

| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |

A partir de los resultados obtenidos, frente a las recomendaciones del 2012 que resultados tuvieron los planes de acción implementados:

Matriz de Acción	Acción a	En Donde	Resultado en el 2013
	Mantener	<ul style="list-style-type: none"> • CONTRATISTAS Proceso de interventoría: principalmente de “La facilidad para comunicarse con el interventor” y “La competencia técnica del interventor asignado”. 	Permanece estable  “Acciones efectivas”
		Proceso de liquidación: principalmente en “La claridad sobre los tiempos de liquidación” <ul style="list-style-type: none"> • SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN Definición de políticas y normatividad: principalmente de “La coherencia de las normas con el plan sectorial”. Suministro y divulgación de información: principalmente de “La claridad de la información recibida (fácil interpretación)” y de “La utilidad de la información del MEN para su entidad territorial”. 	 Caer de manera significativa “Acciones establecidas impactaron de manera negativa indicador”
Promover	<ul style="list-style-type: none"> • UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO D2. Trámites de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior: principalmente de “El cuidado en la revisión de los documentos”. D5. Recepción, radicación de correspondencia: principalmente de “La radicación de la correspondencia” y de “El tiempo total utilizado hoy para realizar su trámite en esta oficina”. 	 Caer de manera significativa “Acciones establecidas impactaron de manera negativa indicador”	

| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |

A partir de los resultados obtenidos, ¿Cuál es la matriz de acción para el 2014?:

Matriz de Acción	Acción a	En Donde
	<p>Focalizar</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ASOCIACIONES <p><u>Suministro y divulgación de la información</u> La facilidad para consultar y navegar en los sistemas de información y La suficiencia de la información contenida en los medios de comunicación utilizados por el MEN</p> <p><u>Definición de políticas de normatividad (en todo)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> CONTRATISTAS <p><u>Proceso de atención:</u> La orientación sobre solicitudes o dudas durante el proceso de contratación</p> <p><u>Proceso de pagos</u> La claridad sobre los tiempos de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> SECRETARÍAS <p><u>Desarrollo de proyectos de fomento</u> El apoyo del MEN para la realización técnica y financiera de los proyectos</p>
	<p>Monitorear/ mantener</p> 	<ul style="list-style-type: none"> SECRETARÍAS <p><u>Distribución y seguimiento de recursos</u> La divulgación de las diferentes fuentes de financiación</p> <ul style="list-style-type: none"> ATENCIÓN AL CIUDADANO <p><u>Distribución y seguimiento de recursos</u> Trámites de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior Trámite radicación de convalidación de títulos obtenidos en el exterior</p>
	<p>Promover</p> 	<ul style="list-style-type: none"> CONTRATISTAS <p>Proceso de selección</p> <ul style="list-style-type: none"> SECRETARÍAS <p>Asistencia Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> ATENCIÓN AL CIUDADANO <p>Consulta quejas y reclamos Trámite de solicitud de certificados de ex funcionarios Consultas en el centro de documentación</p>

| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |

Del proceso de recolección de información...

- Los registros de las BDD deben contar con los campos mínimos necesarios para contactar la persona: nombre, cargo, empresa, teléfono (por lo menos tener más de un teléfono de contacto), celular, indicativo de la ciudad, correo electrónico, ciudad.
- Para este tipo de estudios y grupos objetivo es normal requerir por lo menos 5 veces el número de registros frente a la muestra propuesta para garantizar la consecución de las encuestas efectivas en el menor tiempo posible.
- Con base en la experiencia de esta medición respecto a la efectividad de las BDD y en consecuencia el tiempo requerido para conseguir las muestras propuestas, se recomienda no realizar este estudio en época decembrina la tasa de rechazo aumenta de manera significativa.
- Cuando se realiza este tipo de estudio, resulta prudente revisar periódicamente, a través de una fase cualitativa, los momentos de verdad evaluados, así como los atributos inherentes a los mismos, con el fin de asegurarse de:
 - La evaluación contempla los momentos de verdad que realmente viven los clientes.
 - El cliente entiende la manera en que le es presentada la evaluación, el vocabulario utilizado y los atributos evaluados.

4. ANEXOS



**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

Cuestionarios



Asociaciones



Contratistas



Secretarías de
Educación



Atención al
Ciudadano



IES Privadas



IES Públicas

Con el fin de motivar la rta de las encuestas se realiza la rifa de un MINI-IPAD el ganador fue:

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	BDD
LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA	Vicerrector Academico	INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP"	IES Privada

