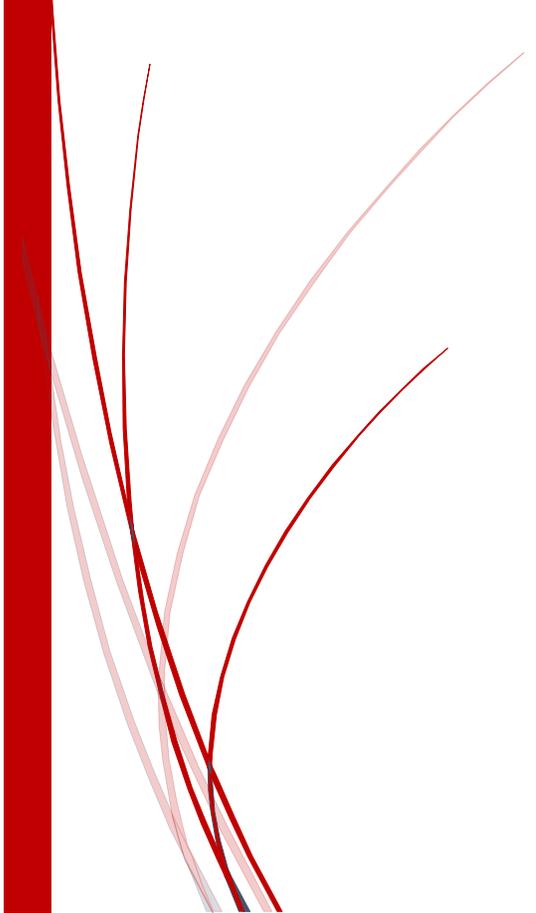


Informe Ejecutivo

Contrato No: 1282 de 2015



HELP FILE LTDA
2015

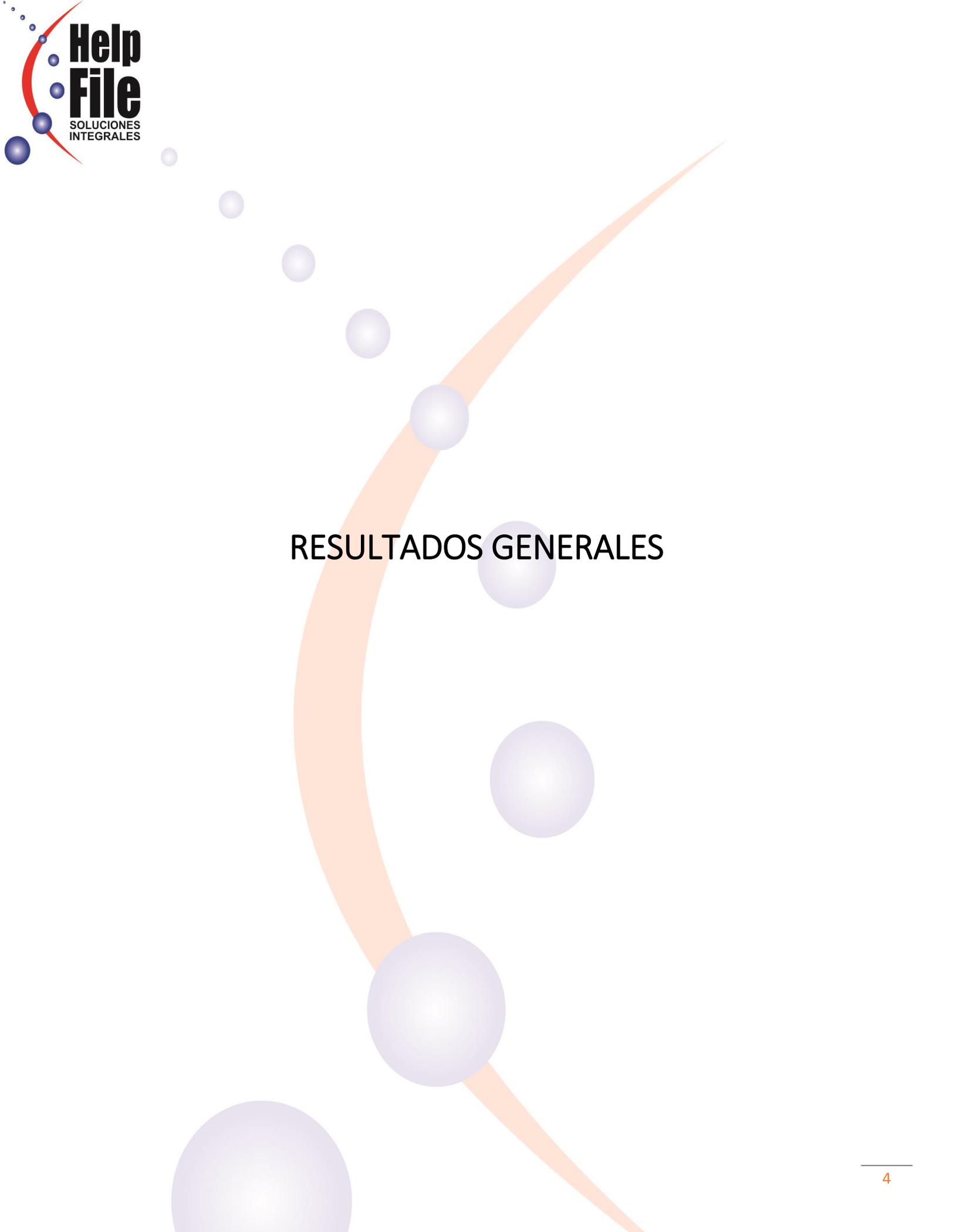
Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS GENERALES	4
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	8
ANÁLISIS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	9
IES Públicas.....	11
IES Privadas	12
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	13
ANÁLISIS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN.....	14
ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
ANÁLISIS ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
CONCLUSIONES	21
Conclusiones IES y Secretarías	21
Conclusiones Atención al Ciudadano	22
Consideraciones Finales	23
SUGERENCIAS	24
Proceso Investigativo	24
Operativas	25

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de dar cumplimiento al contrato 1282 de 2015 celebrado entre el Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto dispone la realización de un proceso investigativo mediante el cual se midan los niveles de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio de Educación Nacional respecto a los servicios ofrecidos por la entidad, el presente documento presenta el análisis de los resultados Generales obtenidos de dicho proceso.

La ejecución del contrato contó con una cobertura a nivel nacional, que consistió en una etapa cuantitativa, en la cual se hicieron encuestas telefónicas en todos los departamentos a nivel nacional y encuestas presenciales a los usuarios que se acercaron a las oficinas del Ministerio de Educación Nacional en la ciudad de Bogotá, desde diferentes territorios para gestionar un trámite o servicio.

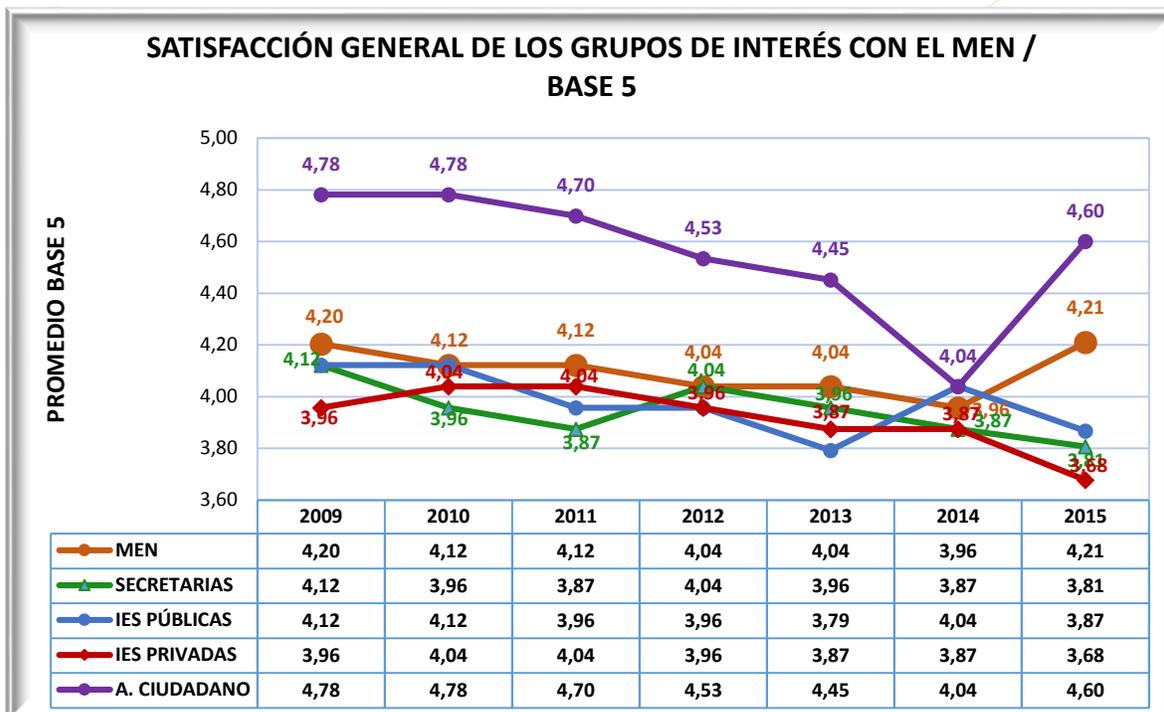


RESULTADOS GENERALES

A continuación se presenta el análisis de resultados generales correspondientes a la evaluación de los Niveles de satisfacción generales de los usuarios del MEN respecto a los servicios ofrecidos por la entidad:

Ficha Técnica

Técnica de recolección de información:	Encuestas online, telefónicas y presenciales
Población objetivo:	Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas, Secretarías de Educación y Usuarios oficina presencial Bogotá (Atención al ciudadano)
Nivel de confianza :	95%
Error muestral :	Menor del 5%
Tamaño de la muestra:	IES Públicas:159 IES Privadas: 234 Secretarías de Educación: 127 Atención al ciudadano: 590
Fecha de aplicación:	27 de Octubre – 17 de Diciembre de 2015
Temas generales:	Categorización del servicio, evaluación general del servicio, participación y transparencia; peticiones, quejas y reclamos; sugerencias.



Gráfica 1. Evaluación de la satisfacción General de los grupos de interés con el MEN. Escala de Calificación de 1 a 5.

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a los promedios generales de calificación de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional, para el año 2015 se obtiene 4,21 siendo este un resultado que permite identificar el aumento de satisfacción positiva por parte de los usuarios con relación a los años anteriores, resultado que no se obtenía desde el año 2009. Por tanto se puede inferir que existe una fuerte tendencia al aumento de la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta la calificación obtenida anualmente.

De igual forma, se puede evidenciar que la Atención brindada a los ciudadanos tuvo un aumento significativo que permitió mejorar el nivel de satisfacción general de los usuarios del MEN con relación a las tendencias anuales.

GRUPO INTERÉS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	T2B/2014	T2B/2015	REF
MEN	4,20	4,12	4,12	4,04	4,04	3,96	4,21	↓ 73,10%	↑ 81,70%	1
BASE-MEN	788	1147	1038	1019	1363	970	1110			
SECRETARIAS	4,12	3,96	3,87	4,04	3,96	3,87	3,81	↓ 69,10%	↑ 71,01%	2
BASE-SEC	59	94	94	92	244	94	127			
IES PÚBLICAS	4,12	4,12	3,96	3,96	3,79	4,04	3,87	↓ 65,50%	↑ 69,81%	3
BASE-IPUB	42	70	204	212	339	80	159			
IES PRIVADAS	3,96	4,04	4,04	3,96	3,87	3,87	3,68	↑ 76,30%	↓ 64,74%	4
BASE-IPRIV	87	196	244	226	170	206	234			
A. CIUDADANO	4,78	4,78	4,70	4,53	4,45	4,04	4,60	↓ 78,00%	↑ 93,93%	5
BASE-CIUD	300	354	300	300	383	390	590			

Tabla 1. Evaluación anual comparativa de los índices de satisfacción de los grupos de interés con el MEN

Con relación a la satisfacción general de los grupos de interés para con el MEN, se puede observar que el índice de satisfacción aumentó con relación al año 2014, pasando de un 73,1% a un 81,7%, siendo el servicio de atención al ciudadano el que más nivel de satisfacción positivo obtuvo con un aumento de 15,93%; evidenciando así que el Ministerio ha fortalecido la calidad de la prestación de los servicios que ofrecen a los ciudadanos. Por otro lado se evidencia una disminución del índice de satisfacción en las Instituciones de Educación Superior Privadas en un 11,56%, lo que permite establecer que debe adoptarse planes de mejoras respecto a la prestación de los servicios para estos grupos en específico.

Con relación a los índices generales de satisfacción de las Secretarías de Educación y las instituciones de Educación Superior Públicas se refleja el aumento de satisfacción en un 1,91% y un 4,31% respectivamente, representando de esta manera una mejora respecto al año anterior, por lo que es necesario seguir fortaleciendo la prestación de los diferentes servicios.



INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

ANÁLISIS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

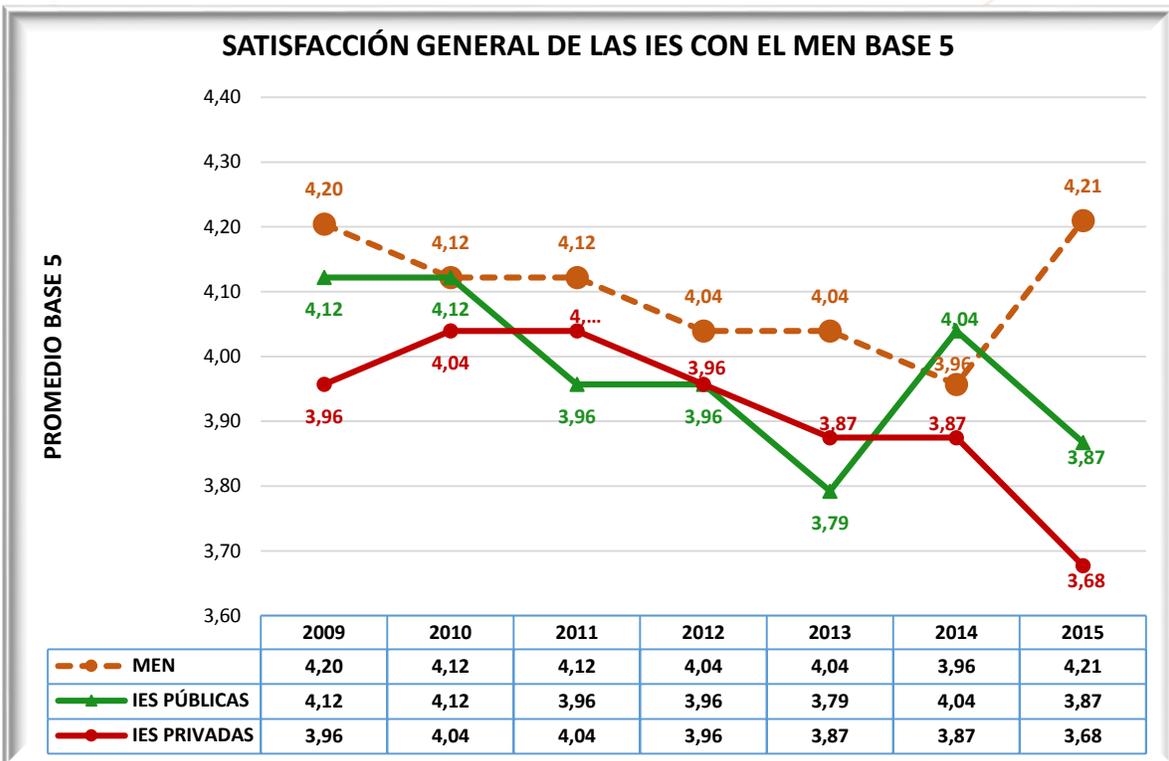
El objeto de la aplicación de encuesta fue indagar sobre el nivel de satisfacción de los servicios generales y específicos que el MEN ofrece a las Instituciones de Educación Superior, tanto Públicas como Privadas.

La aplicación de la encuesta correspondiente a las Instituciones de Educación Superior inició su ejecución en el mes de Octubre y culminó en el mes de Diciembre. Dentro de ella se realizó un constante trabajo de actualización de datos; en primera instancia se enviaron correos electrónicos, y posteriormente se fortaleció la gestión mediante la realización de encuestas telefónicas, obteniendo así los siguientes resultados:

IES	METAS		REALIZADAS EFECTIVAS
	MÍNIMAS	MÁXIMAS	
Públicas	150	222	159
Privadas	120	240	234

Tabla 2. Metas IES Públicas Y Privadas

Fuente: Help File Ltda.2015



Gráfica 2. Evaluación de la satisfacción General de las IES con el MEN. Escala de Calificación de 1 a 5.

Fuente: Help File Ltda. 2015

En general se puede observar que con relación al año 2014, la calificación de las IES disminuyó, para el caso de las IES públicas la disminución fue de 0,17 y para las IES privadas fue de 0,19. Es necesario entonces identificar las oportunidades de mejora y empezar a plantear estrategias que permitan mejorar los servicios que ofrece el MEN.

SERVICIOS IES PÚBLICAS / BASE 5	T2B/14	Promedio	T2B/15	Promedio	DIF	REF
Satisfacción general con los servicios que ha recibido del MEN	76,3%	4,04	69,8%	3,87	↓ 6,5%	1
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Asistencia Técnica?	78,4%	4,04	84,0%	3,99	↑ 5,6%	2
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Políticas y Normatividad?	61,8%	3,79	74,7%	3,87	↑ 12,9%	3
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Suministro y Divulgación de Información?	56,6%	3,79	80,8%	4,00	↑ 24,2%	4
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Desarrollo de Proyectos?	63,9%	3,71	75,0%	3,88	↑ 11,1%	5
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros?	45,5%	3,38	43,5%	3,26	→ 2,0%	6
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior?	69,0%	3,79	87,0%	4,15	↑ 18,0%	7
En general, Satisfacción con las peticiones, quejas y reclamos	-	-	78,4%	4,06	-	8

Tabla 3. Evaluación anual comparativa servicios específicos Instituciones de Educación Superior Públicas

Fuente: Help File Ltda.2015

La tabla anterior permite identificar que a satisfacción general de las IES Públicas disminuyó en un 6,5%, no obstante es rescatable que los aspectos evaluados por servicio que ofrece el MEN evidenció un aumento considerable para algunos de ellos como el Servicio de Suministro y Divulgación de Información con un 24,2%, el de trámites de aseguramiento de calidad en Educación Superior con un 18%, el de Políticas normatividad con un 12,9%, el de Desarrollo de Proyectos con un 11,1% y el de Asistencia Técnica con un 5,6%, lo cual permite inferir que el Ministerio ha fortalecido la gestión de estos servicios respecto a los resultados obtenidos en el año 2014.

SERVICIOS IES PRIVADAS / BASE 5	T2B/14	Promedio	T2B/15	Promedio	DIF	REF
Satisfacción general con los servicios que ha recibido del MEN	65,5%	3,87	64,7%	3,68	⇒ 0,8%	1
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Asistencia Técnica?	68,4%	3,96	63,3%	3,60	↓ 5,1%	2
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Políticas y Normatividad?	54,2%	3,71	63,8%	3,66	↑ 9,6%	3
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Suministro y Divulgación de Información?	58,4%	3,71	71,4%	3,79	↑ 13,0%	4
En general, ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior?	85,1%	4,20	73,4%	3,78	↓ 11,7%	5
En general, Satisfacción con las peticiones, quejas y reclamos			75,8%	4,06		6

Tabla 4. Evaluación anual comparativa de los índices de satisfacción de las IES Privadas con el MEN

Respecto a la satisfacción presentada por las Instituciones de Educación Superior Privadas se evidencia que en general este índice de satisfacción se mantuvo y disminuyó levemente en un 0,8%.

Se evidencian aumentos de satisfacción en el Servicio de Políticas y Normatividad con un 9,6% y en el de Suministro y Divulgación de Información con un 13%, siendo éste último el que mejor nivel de satisfacción obtuvo.

Por otro lado, los índices de satisfacción que disminuyeron fueron los relacionados con los servicios de Trámites de Aseguramiento en la calidad de educación superior con un 11,7% y Asistencia técnica con un 5,1%, siendo ello un indicador para el Ministerio respecto a las oportunidades de mejora que se evidencian con relación a los servicios prestados a las IES Privadas.



SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

ANÁLISIS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN

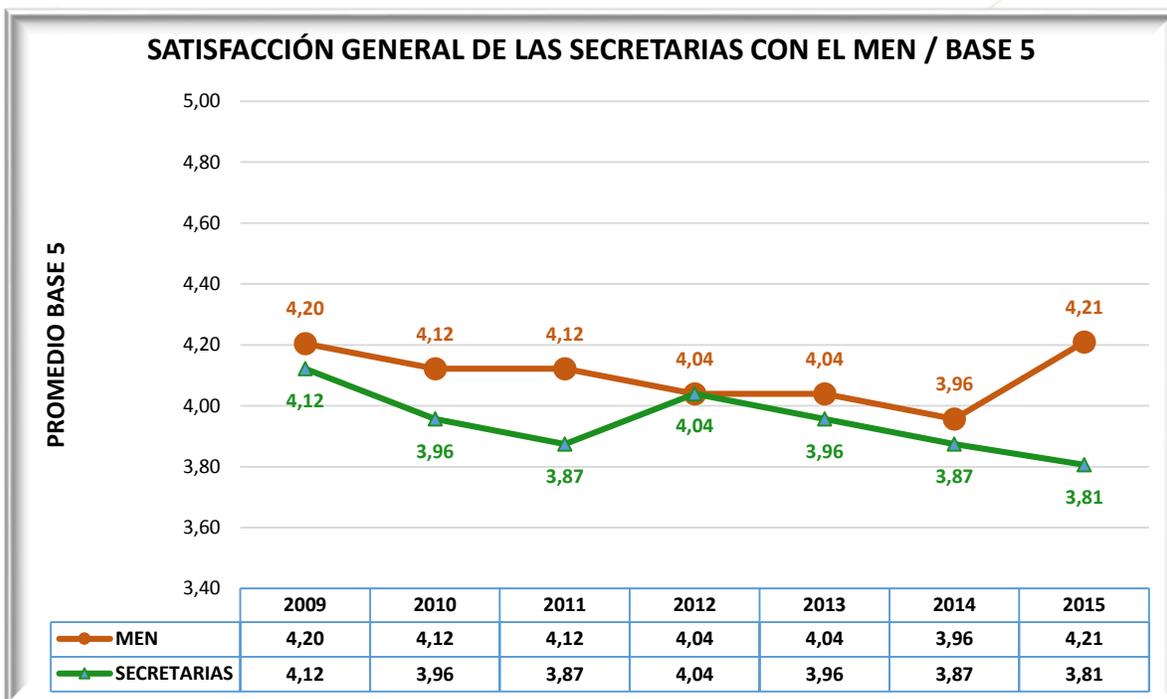
El objeto de estudio fue medir los niveles de satisfacción de los servicios generales que presta el MEN a las Secretarías de Educación.

La aplicación de este instrumento inicio en el mes de noviembre; con respecto a la recolección de información de Secretarías de Educación también se realizó un proceso inicial de envío del formulario online a la base de datos suministrada por el Ministerio, posteriormente se reforzó su gestión mediante llamadas telefónicas tanto para solicitar la respuesta online de las encuestas como para la realización telefónica de las mismas. Este proceso obtuvo los siguientes resultados:

Secretarías de Educación	METAS		REALIZADAS EFECTIVAS
	MÍNIMAS	MÁXIMAS	
	94	188	127

Tabla 5. Metas IES Secretarías de Educación

Fuente: Help File Ltda.2015



Gráfica 3. Evaluación de la satisfacción General las Secretarías con el MEN. Escala de Calificación de 1 a 5.

Fuente: Help File Ltda. 2015

El promedio de satisfacción de los servicios generales prestados por el Ministerio de Educación Nacional a las secretarías de Educación en el año 2015 fue de 4,63, lo cual denota que a comparación con años anteriores disminuyó en un nivel no tan significativo.

De igual manera se observa una tendencia de disminución de satisfacción desde el año 2012 hasta el 2015 en el cual se ve la necesidad de implementar estrategias que permitan en el incremento de la satisfacción de los servicios generales otorgados por el Ministerio con las Secretarías de Educación.

SERVICIOS DE LAS SECRETARIAS / BAS 5	T2B/14	Promedio	T2B/15	Promedio	DIF	REF
Satisfacción general con los servicios que ha recibido del MEN	69,1%	3,87	71,0%	3,81	→ 1,9%	1
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Asistencia Técnica?	73,4%	3,96	79,1%	3,96	↑ 5,7%	2
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Políticas y Normatividad?	64,5%	3,79	72,7%	3,75	↑ 8,2%	3
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Suministro y Divulgación de Información?	72,3%	3,96	73,1%	3,84	→ 0,8%	4
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al desarrollo de proyectos	57,1%	3,71	84,2%	4,11	↑ 27,1%	5
En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la prestación del servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros?	53,4%	3,79	54,9%	3,45	→ 1,5%	6
En general, Satisfacción con el servicio de peticiones, quejas y reclamos	-	-	58,8%	3,56	-	7

Tabla 6. Evaluación anual comparativa servicios específicos Secretarías de Educación

Fuente: Help File Ltda.2015

En cuanto a los servicios específicos que el Ministerio de Educación Nacional ofrece a las Secretarías de Educación Nacional se encontró un aumento en el nivel de satisfacción para el año 2015 en comparación con el año 2014, en la prestación de los servicios de Asistencia Técnica con un 5,7%, Políticas y Normatividad en un 8,2%, y un aumento considerable en el servicio de Desarrollo de proyectos con un 27,1% de satisfacción.

De igual manera, el servicio de Distribución y seguimiento de recursos financieros se mantuvo en su nivel de satisfacción, presentando un leve aumento de satisfacción de un 1,5%.



ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANÁLISIS ATENCIÓN AL CIUDADANO

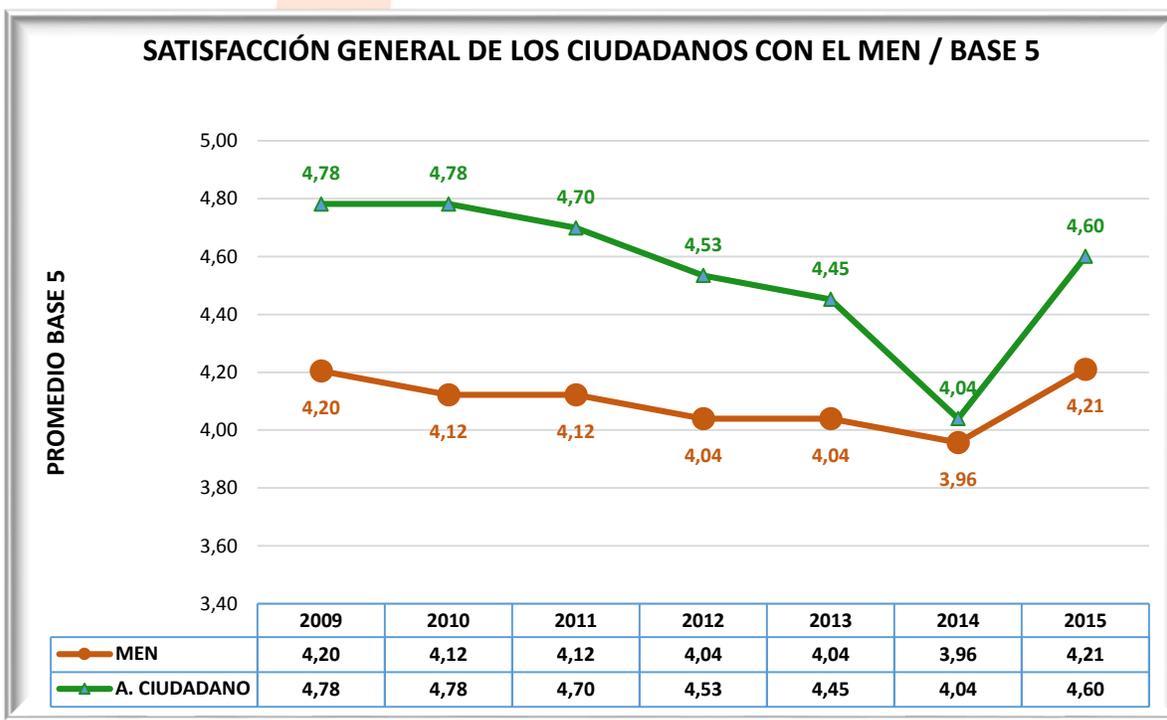
El objeto de estudio fue indagar sobre los niveles de Satisfacción de los servicios Generales que ofrece el MEN en cuanto a la atención de los ciudadanos.

Respecto a la recolección de esta información, la fecha de inicio fue el 20 de noviembre directamente en las instalaciones del Ministerio y que contó con la participación de la ciudadanía que realizó diversos trámites en la entidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

Atención al Ciudadano	METAS		REALIZADAS EFECTIVAS
	MÍNIMAS	MÁXIMAS	
	470	590	590

Tabla 7. Metas Atención al Ciudadano

Fuente: Help File Ltda.2015



Gráfica 4. Evaluación de la satisfacción General de los ciudadanos con el MEN. Escala de Calificación de 1 a 5.

Fuente: Help File Ltda. 2015

Para el año 2015, la satisfacción de los ciudadanos en 0,56 puntos, siendo la población que aumentó sus niveles de satisfacción para este año, siendo ello un punto a favor e indicador de la mejoría de los servicios del MEN.

SERVICIOS BASE 5	T2B/14	Promedio	T2B/15	Promedio	DIF	Ref
Satisfacción general con los servicios que ha recibido en la unidad de Atención al ciudadano del MEN	78,0%	4,04	93,9%	4,60	↑ 15,9%	1
Satisfacción General con el funcionario que atiende el trámite o servicio de orientación	-	-	94,9%	4,58	-	2
Satisfacción general con el servicio de call center	-	-	83,9%	4,27	-	3
Satisfacción general con el trámite radicación de convalidación de títulos obtenidos en el exterior	73,6%	3,96	77,8%	4,24	↑ 4,2%	4
Satisfacción general con el trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior	90,7%	4,45	92,1%	4,41	→ 1,4%	5
Satisfacción general con el trámite de expedición de certificados (Idoneidad, programa, existencia, representación legal) de Educación Superior	74,5%	3,96	92,9%	4,44	↑ 18,4%	6
Satisfacción general con el trámite de solicitud de certificados de exfuncionarios del MEN	62,5%	3,71	85,0%	4,35	↑ 22,5%	7
Satisfacción general con la radicación de correspondencia	72,9%	3,96	84,6%	4,22	↑ 11,7%	8
Satisfacción general con las comunicaciones y notificaciones de actos administrativos	57,1%	3,63	56,0%	3,80	→ 1,1%	9
Satisfacción general con el centro de documentación del MEN	-	-	81,8%	4,03	-	10
Satisfacción general del consultas, Quejas y Sugerencias	76,9%	3,71	70,5%	3,95	↓ 6,4%	11

Tabla 8. Evaluación anual comparativa servicios específicos Atención al Ciudadano

Fuente: Help File Ltda.2015

En general se puede observar que la satisfacción de los ciudadanos en aspectos como los trámites de convalidación con un 4,2%, trámite de expedición de certificados con un 18,4%, trámite de solicitud de certificados de exfuncionarios del MEN con un 22,5% y radicación de correspondencia con un 11,7%; cifras que tienen una representatividad significativa con relación a la satisfacción presentada en años anteriores.

Por otro lado el servicios que presenta una satisfacción constante es legalización de documentos para adelantar estudios en el exterior que tuvo un leve aumento de 1,4% de satisfacción; si bien se evidencia una mejoría de la prestación de este servicio respecto al año 2014, es necesario indicar que es debe fortalecer este aspecto con el fin de contar con un aumento considerable en los índices de satisfacción.

Por último el servicio de Consultas, Quejas y Sugerencias fue el único que presento disminución en el índice de satisfacción en 6,4%, siendo ello una señal que presenta una oportunidad de mejora.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación cuantitativa presentada, es posible concluir que la gran mayoría de la población encuestada de Secretarías de Educación, IES Públicas y Privadas y Asistencia al Ciudadano indicó haber utilizado de manera satisfactoria los diferentes servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Por otro lado al comparar el conocimiento de estas tres poblaciones encuestadas frente a los servicios ofrecidos por el MEN, un bajo porcentaje afirmó, nunca haber utilizado ninguno de estos. Es por ello que se puede concluir que el análisis cuantitativo realizado es pertinente, en la medida en que los servicios valorados cuentan con un alto porcentaje de uso y aplicación.

En concordancia, es posible indicar que el nivel de satisfacción de los grupos de interés que hicieron parte del presente proceso investigativo mencionaron en general estar satisfechos con el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad de los servicios prestados por el MEN, siendo ello un indicador positivo de la gestión de la entidad.

Conclusiones IES y Secretarías

Respecto al servicio de Asistencia Técnica prestada a las Secretarías de Educación y las IES Públicas y Privadas, se concluye que la mayor parte de la población encuestada identificó de manera positiva la respuesta en los tiempos establecidos frente a las necesidades de cada una de estas dos poblaciones; así mismo, frente al conocimiento y dominio temático prestado por los funcionarios de la entidad encargados de este servicio como de su gestión pedagógica, técnica y administrativa se evaluó de manera satisfactoria.

Es necesario resaltar los niveles de participación en relación a las políticas y normatividades, tanto de las Secretarías de Educación como, de las IES Públicas y Privadas; debido a que guardan cierta similitud con relación a éste criterio. Concluyendo, que la población que fue encuestada tiene un alto conocimiento de las regulaciones impartidas por la institución y se infirió positivamente la

comprensión y pertinencia de las normativas implementadas. Sin embargo, aunque las personas afirmaron haber realizado aportes a los borradores de las normativas, estos no tienen conocimientos del medio virtual que dispone el MEN para hacerlo, así como del interés de la institución para su recepción y posterior optimización frente a las necesidades del sector.

Lo mencionado anteriormente es una oportunidad de mejora para la institución, dando a conocer dentro de estas dos poblaciones, las herramientas que tiene el MEN para recibir sus sugerencias, las cuales son un aporte esencial para la constante renovación y respuesta acertada de la entidad frente a sus necesidades.

Otro de los aspectos identificados es que tanto las Secretarías de Educación como las Instituciones de Educación Superior, mencionaron tener poco conocimiento respecto al Sistema de Información para la primera Infancia –SIPI-, siendo una herramienta de gran importancia para llevar el seguimiento del niño desde el momento en que entra al programa hasta que se presenta a una institución para dar inicio a su educación básica; concluyendo, que aunque las IES muestren poco conocimiento frente al tema, porque sus objetivos están enfocados en la educación superior, las secretarías de educación, si deberían tener una mayor comprensión, siendo este un punto importante para la divulgación de este medio.

Tanto las IES como las Secretarías de Educación manifestaron un alto nivel de participación en el desarrollo de proyectos por el MEN; reconociendo, el impacto e implementación adecuada a las necesidades de su sector o territorio, así como del acompañamiento durante el proceso.

Así mismo, se infirió su asertiva participación en la distribución y seguimiento de los recursos financieros por cada proyecto o programa implementados por el MEN; sin embargo, los encuestados manifestaron que los recursos asignados no son suficientes debido a que no son proporcionales a la población de su sector y/o territorio. Es por este motivo que para la institución es pertinente indagar de manera detallada la distribución, el uso y apropiación de los recursos a nivel nacional para ser más coherente su distribución.

Conclusiones Atención al Ciudadano

En el análisis de cuáles de los trámites o servicios fueron utilizados por los ciudadanos, se pudo inferir que la gran mayoría de las personas encuestadas realizaron el trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior. Además, los ciudadanos encontraron oportuna la atención y orientación frente a los demás trámites o servicios recibidos por los funcionarios del MEN.

Así mismo, al analizar el nivel de satisfacción de cada trámite o servicio que da la entidad ofrece, las personas consideraron que el tiempo de respuesta, la información suministrada y la orientación brindada para su realización fueron óptimos.

Se observó que los ciudadanos en su gran mayoría no tienen conocimiento del servicio de call center, siendo esta una de las posibles oportunidades de mejora para la entidad, al implementar estrategias que den a conocer este servicio dentro de la población. Por otro lado, las personas que se comunicaron vía telefónica antes de ir a la entidad a realizar o solicitar un trámite o servicio, consideraron que la información recibida fue oportuna.

Consideraciones Finales

Por otra parte, al analizar el nivel de participación y transparencia de los servicios ofrecidos por el MEN, se infirió un alto nivel de involucramiento por parte de las Secretarías de Educación, como las IES Públicas y Privadas; mientras que, los ciudadanos en su gran mayoría no conocían de las reuniones, rendición de cuentas, foros entre otras como actividades que la entidad desarrolla. Siendo este, un punto clave para mejorar por parte del MEN, a partir de socializaciones con esta población en las que se den a conocer estos espacios.

SUGERENCIAS

Proceso Investigativo

Durante el desarrollo del proyecto, se identificaron algunas sugerencias de las IES Públicas y Privadas, Secretarías de Educación y Atención al Ciudadano, que corresponden a las necesidades particulares que cada una de estas poblaciones tiene frente a sus objetivos, necesidades y funcionamiento.

Durante el trabajo de campo en la unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, se realizó una lectura detallada de algunos requerimientos que tienen los ciudadanos al acercarse a la entidad de manera presencial quienes evidenciaron la necesidad de un baño público, que se encuentre habilitado para los usuarios, debido a que una parte de la población que llega allí, viene de otros municipios o regiones del país directamente desde la terminal o aeropuerto.

Por las mismas razones ya mencionadas, se observó y manifestó por parte de los ciudadanos, la necesidad de una cafetería, debido a que en ocasiones las personas deben permanecer por un largo tiempo en el lugar.

Por otra parte, se identificó tanto en las IES Públicas y Privadas como en las Secretarías de Educación que las mesas de ayuda del Ministerio de Educación Nacional, a través de un equipo especializado cuyo objeto es prestar soporte técnico en todo los temas relacionados con los aplicativos SPADIES y SNIES en algunos casos no dan respuesta oportuna y ágil a las preguntas o inquietudes que se tienen frente a la plataforma de carga de la información; sugiriendo un mayor soporte técnico y mejoras en la misma, para optimizar los tiempos del proceso.

Otro factor es la necesidad de realizar un proceso de socialización de los proyectos realizados por el MEN en los distintos sectores y/o territorios con los diferentes actores que se encuentran relacionados con la entidad. Es decir que es necesario tener en cuenta tanto a la parte directiva de las entidades, como a los padres de familia, estudiantes y la población en general, para garantizar una oportuna apropiación, conocimiento y desarrollo de los mismos.

Durante el desarrollo del proyecto se evidenciaron dificultades con las fecha de ejecución del proyecto, debido a que la mayor parte de las IES Públicas y Privadas se encontraban finalizando semestre, lo que dificultó el contacto con cada una de las instituciones y generó que no todas pudieran participar del proceso. Por este motivo se sugiere que la próxima medición de los niveles de satisfacción, expectativas y necesidades de los ciudadanos, con relación a los trámites y servicios que presta la entidad sea ejecutado desde el mes de agosto.

Por último y con la finalidad de poder optimizar los resultados de futuros procesos investigativos, se sugiere realizar el análisis de los resultados con base en un Escala de 1 a 5 que permita obtener promedios más acertados con relación a las percepciones de los usuarios del Ministerio, permitiendo así conseguir datos que posibiliten identificar las tendencias y generalidades de las respuestas y análisis de cada uno de los objetivos de la investigación.