

INFORME EVALUACION DE SATISFACCION DE SERVICIOS 2017

**PROYECTO: MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL ENCUESTAS**

**PERIODO: Julio- Noviembre de 2017
CONTRATO No: 11492**

Manuel Camargo Castelblanco - Coordinador de Proyecto



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 2 de 48

DATOS GENERALES	
CONTRATO:	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	22 de noviembre de 2017
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar los resultados de la gestión presencial y telefónica de la aplicación de la encuesta de satisfacción implementada por el Ministerio de Educación Nacional, por medio de la tabulación y análisis de los mismos, con el fin de medir los niveles de satisfacción, las necesidades y expectativas de los clientes directos de la entidad, en relación con los trámites y servicios que presta.</p> <p>El presente informe contempla un consolidado de los resultados alcanzados en la medición del nivel de satisfacción obtenido por cada uno de sus servicios, de cara a cada uno de sus grupos objetivos (Instituciones de Educación Superior, Secretarías de Educación y Usuarios de la unidad de atención al ciudadano, al igual que las acciones de mejoramientos y recomendaciones que surgieron de la correspondiente medición.</p>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	1/07/2017 al 22/11/2017
PRESENTADO POR:	Manuel Camargo Castelblanco
ENTREGADO A:	Dra. Dora Inés Ojeda Roncancio.
INFORME No:	

Manuel Camargo Castelblanco - Coordinador de Proyecto



1.1.1.1

TABLA DE CONTENIDO

1	COMPARATIVO GENERAL EVALUACIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	4
2	COMPARATIVO GENERAL SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL A LAS SEC, IES PRIVADAS E IES PUBLICAS.....	6
2.1	Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.).....	8
2.2	Servicio de Asistencia Técnica (S.E.C.).....	9
2.3	Servicio de Política y Normatividad (S.E.C.).....	10
2.4	Servicio de Suministro y Divulgación de Información (S.E.C.).....	11
2.5	Servicio de Desarrollo de Proyectos (S.E.C.).....	12
2.6	Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (S.E.C.).....	13
2.7	Observaciones y Opiniones Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.).....	14
3	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS (I.E.S Públicas).....	15
3.1	Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Públicas).....	16
3.2	Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Públicas).....	17
3.3	Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Públicas).....	18
3.4	Servicio de Desarrollo de Proyectos (I.E.S Públicas).....	19
3.5	Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (I.E.S Públicas).....	20
3.6	Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Públicas).....	21
3.7	Necesidades y Expectativas Instituciones de Educación Superior Públicas	22
4	INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS (I.E.S Privadas).....	23
4.1	Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Privadas)	24
4.2	Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Privadas)	25
4.3	Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Privadas)	26
4.4	Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Privadas).....	27
4.5	Observaciones y Opiniones Instituciones de Educación Superior Privadas (I.E.S Privadas).....	28
5	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (U.A.C.).....	29
5.1	Prestación del Servicio General - Unidad de Atención al Ciudadano (U.A.C.)	31
5.2	Servicio Atención Punto de Orientación (U.A.C.)	32
5.3	Servicio Call Center (U.A.C.)	33
5.4	Servicio Funcionario que Atiende el Trámite o Servicio (U.A.C.)	34
5.5	Servicio Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior (U.A.C.).....	35
5.6	Servicio de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior (U.A.C.).....	36
5.7	Servicio de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior (U.A.C.)	37



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

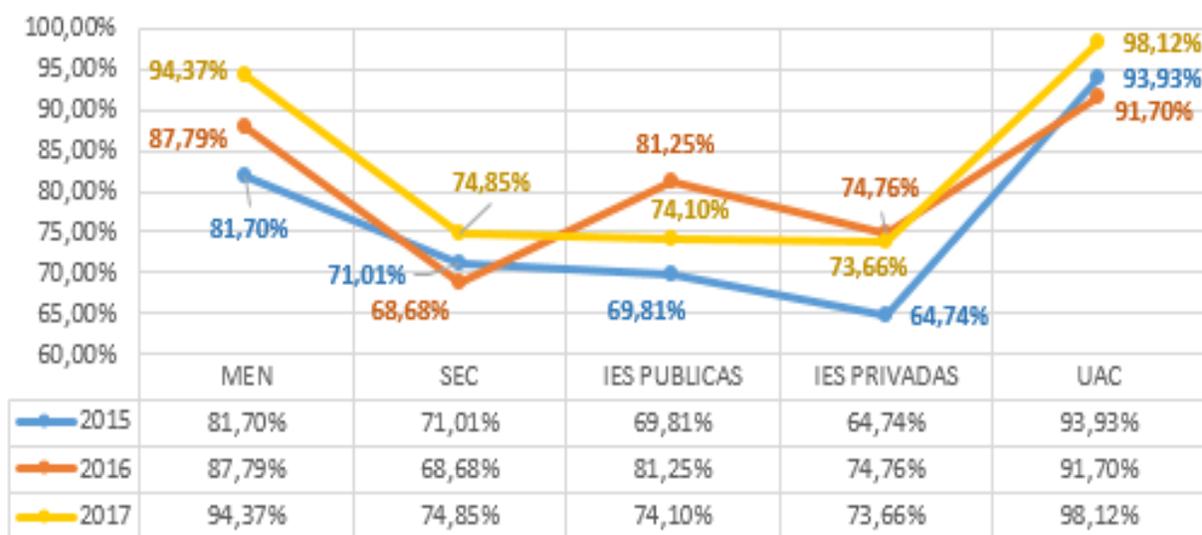
Página 4 de 48

5.8	Servicio de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN (U.A.C.)	38
5.9	Servicio Radicado de Correspondencia (U.A.C.).....	39
5.10	Servicio Comunicaciones y Notificaciones de Actos Administrativos (U.A.C.).....	40
5.11	Servicio Centro de Documentación MEN (U.A.C.).....	41
5.12	Observaciones y Opiniones Unidad de Atención al Ciudadano	42
6	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	43
7	PARTICIPACION Y TRANSPARENCIA.....	44
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47

1 COMPARATIVO GENERAL EVALUACIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Nivel de satisfacción general grupos de interés ministerio de educación nacional

Nivel de Satisfacción Usuario Final - Grupos de Interes MEN



A nivel general el nivel de satisfacción aumento en un **6.58%**, paso del **87.79%** reportado para el periodo **2016** al **94.37%** reportado para el periodo del **2017** impulsado únicamente por el aumento en el nivel de satisfacción en la U.A.C. toda vez que los demás continúan por debajo del **90%** y por ende no contribuyen.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 5 de 48

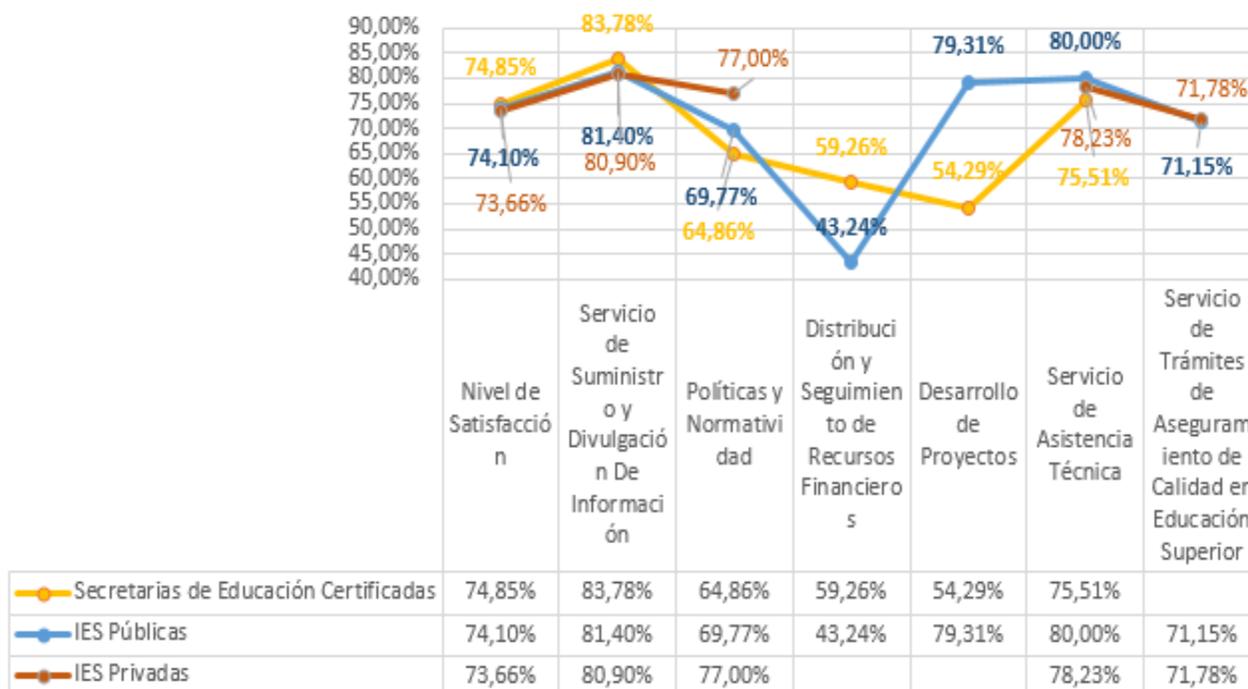
Se observa que el nivel de satisfacción para las secretarías de educación certificadas creció en un **6.17%**, paso del **68.68%** reportado para el periodo **2016** al **74.85%** reportado para el periodo del **2017** siendo el nivel más alto de los tres años.

El nivel de satisfacción para las instituciones de educación superior públicas decreció en un **-7.15%**, paso del **81.25%** reportado para el periodo **2016** al **74.10%** reportado para el periodo del **2017** representado en un desmejoramiento en la calidad del **-6.29%** y en su oportunidad del **-8.02%**, mientras que el nivel de satisfacción para las instituciones de educación superior privadas también decrece y aunque en menor proporción ya que de un periodo a otro bajo tan solo **-1.11%**, paso del **74.76%** reportado para el periodo **2016** al **73.66%** reportado para el periodo del **2017**.

Por último el nivel de satisfacción para la unidad de atención al ciudadano mejoró en un **6.43%**, paso del **91.70%** reportado para el periodo **2016** al **98.12%** reportado para el periodo del **2017** convirtiéndose en el grupo de interés más representativo en el crecimiento de la satisfacción en general.

2 COMPARATIVO GENERAL SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL A LAS SEC, IES PRIVADAS E IES PÚBLICAS

Nivel de Satisfacción Usuario Final - Servicios ofrecidos por el MEN a las SEC - IES Públicas - IES Privadas



Las Secretarías de educación presentaron la satisfacción más alta con un 74.85% con una leve diferencia de 1.19% con la satisfacción más baja que fue de 73.66% y la obtuvo las IES Privadas.

Respecto al servicio de Suministro y Divulgación De Información observamos que también las SEC presentan la valoración más alta con 83.78% con una diferencia de apenas 2.88% con la calificación más baja alcanzada también por las IES Privadas. Recordemos que este servicio ha venido en ascenso desde el 2015 y que para el 2017 todos sus ítems presentaron mejora.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 7 de 48

Las IES Privadas presentan la valoración más alta en el servicio de Políticas y Normatividad con una satisfacción de 77.00% y una diferencia de 12.14% con la calificación más baja obtenida por las SEC de 64.86% donde bajaron su calificación los ítems “¿Conoce las normatividades y regulaciones en general impartidas por el MEN? Y Facilidad en la Aplicación de Normatividades expedidas por el MEN en su Territorio”, lo cual se evidencia en las seis (6) sugerencias donde solicitan acompañamiento y seguimiento en la implementación de las políticas.

La valoración más alta en el servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros fue lograda por las SEC con una diferencia de 16.02% por encima de las IES Públicas que calificaron con 43.24%, este fue el único servicio que disminuyó su satisfacción en las IES Públicas.

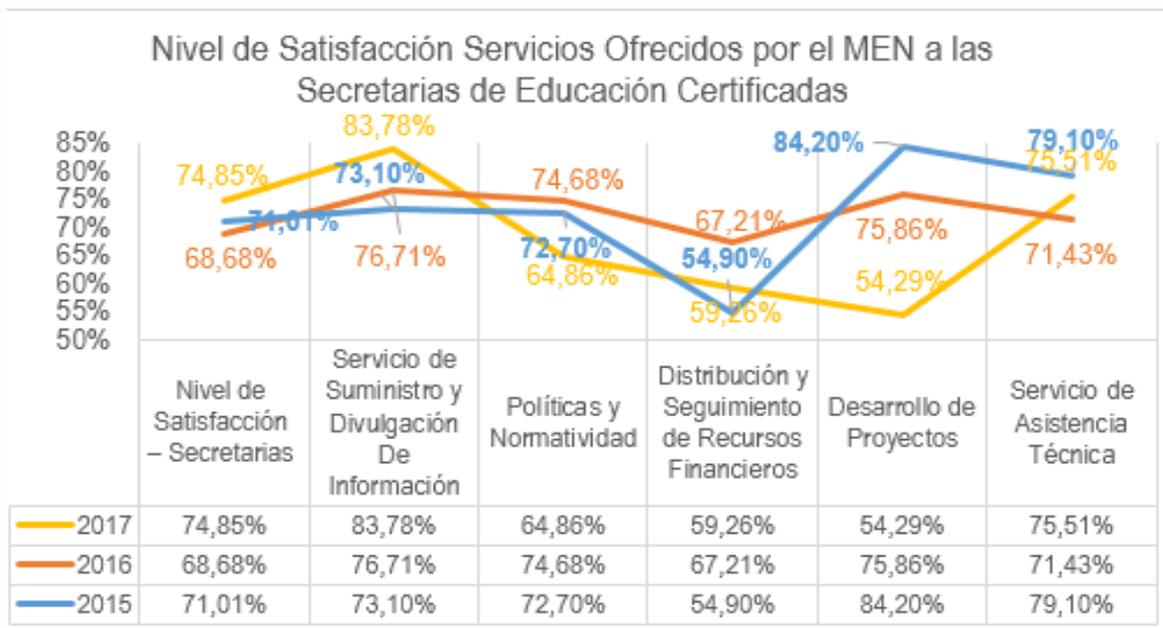
Las IES Públicas presentaron la satisfacción más alta en el servicio de Desarrollo de Proyectos con 79.31% y una diferencia de 25.02% frente al 54.29% de las SEC y cuyo resultado pudo resultar consecuencia en el cambio del tipo de pregunta, a nivel de sugerencias solicitan mayor acompañamiento para analizar necesidades específicas de cada región y apoyo en nuevos proyectos.

Las IES Públicas presentaron la satisfacción más alta en el servicio de Asistencia Técnica con 80.00% y una diferencia de 4.49% al compararlo con la satisfacción más baja de las SEC de 75.51%. Las sugerencias solicitan más acompañamiento, trabajar más en el tema del cierre de las solicitudes, mayor agilidad y capacitación a los funcionarios.

La valoración de la satisfacción en el Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior fue muy pareja obteniendo las IES Públicas un 71.15%, mientras que las IES Privadas alcanzaron el 71.78, una diferencia de apenas 0.63%, mientras que tanto en las IES Públicas, como en las Privadas las manifestaciones más representativas en las necesidades y expectativas fueron mayor agilidad y más claridad en las respuestas.

2.1 Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.)

Aumento y disminución del nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a las Secretarías de Educación Certificadas:

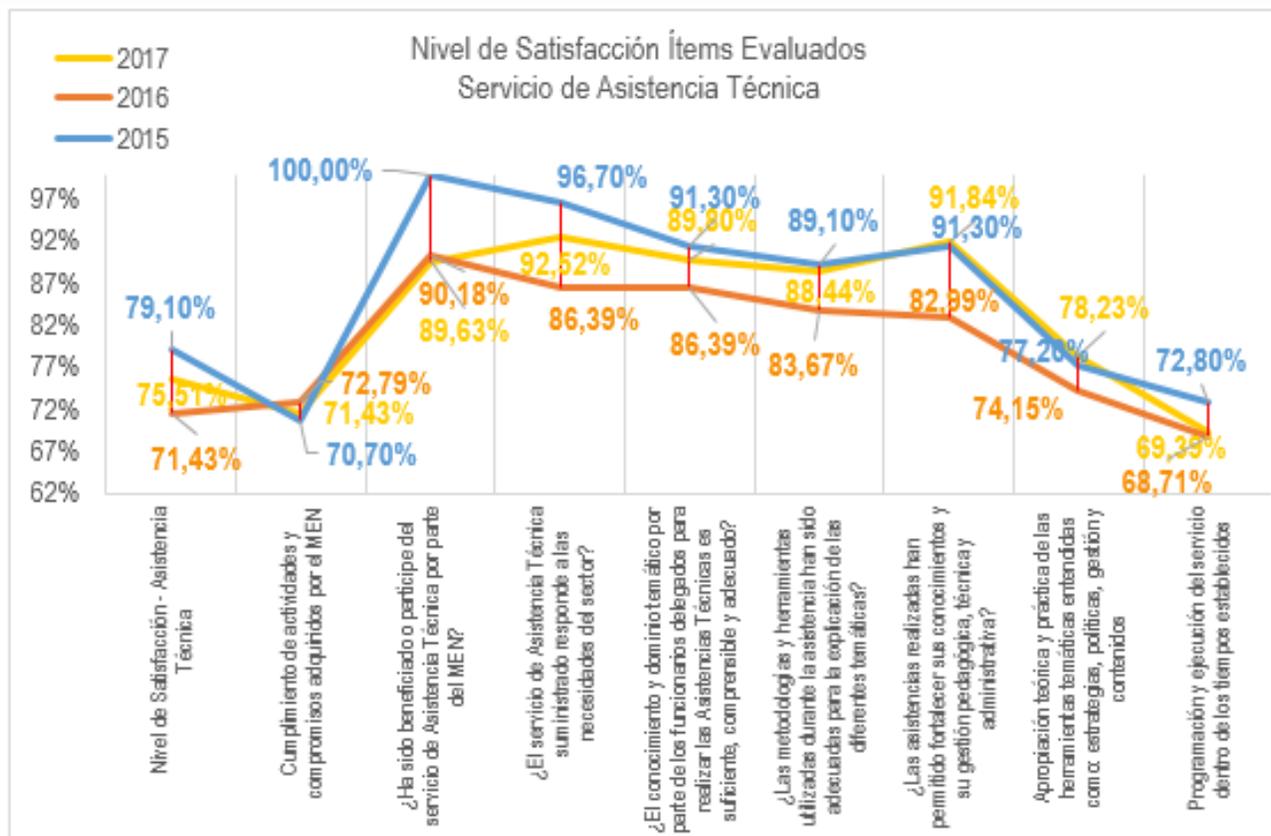


Servicios Ofrecidos por el MEN a las Secretarías de Educación Certificadas	Año			variación 2015-2016	variación 2016-2017
	2015	2016	2017		
Nivel de Satisfacción – Secretarías	71,01%	68,68%	74,85%	↓ -2,33%	↑ 6,17%
Servicio de Suministro y Divulgación De Información	73,10%	76,71%	83,78%	↑ 3,61%	↑ 7,07%
Políticas y Normatividad	72,70%	74,68%	64,86%	↑ 1,98%	↓ -9,82%
Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros	54,90%	67,21%	59,26%	↑ 12,31%	↓ -7,95%
Desarrollo de Proyectos	84,20%	75,86%	54,29%	↓ -8,34%	↓ -21,57%
Servicio de Asistencia Técnica	79,10%	71,43%	75,51%	↓ -7,67%	↑ 4,08%

Los servicios de Suministro y Divulgación de Información y Asistencia Técnica presentaron mejora respecto al 2016, mientras que Políticas y Normatividad, Desarrollo de Proyectos y

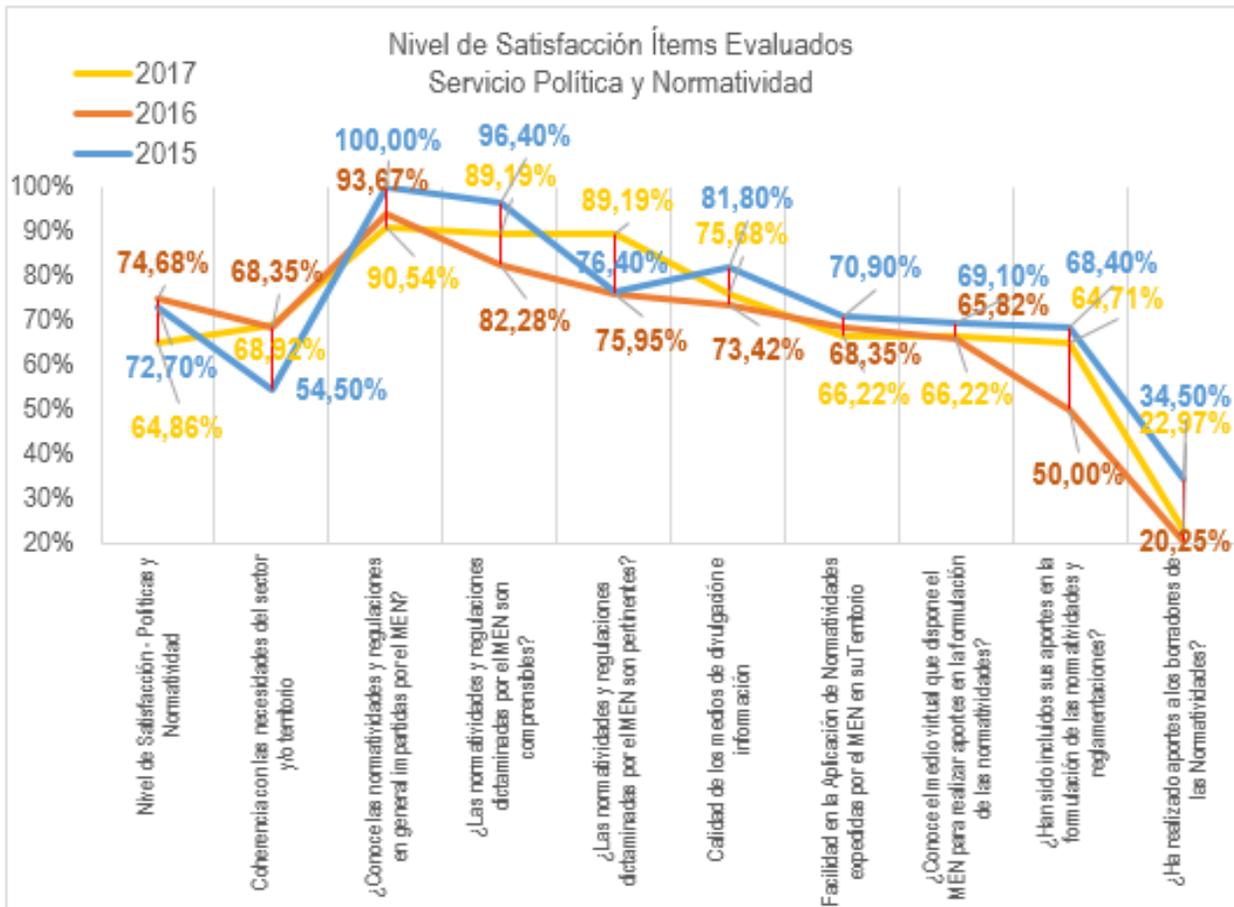
Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros presentaron una variación negativa y su calificación se encuentra muy por debajo de las metas trazadas, en resumen podemos decir que las sugerencias solicitan mayor acompañamiento y cobertura para conocer las necesidades específicas en áreas como desarrollo de proyectos, asignación de recursos, capacitación y entrenamiento.

2.2 Servicio de Asistencia Técnica (S.E.C.)



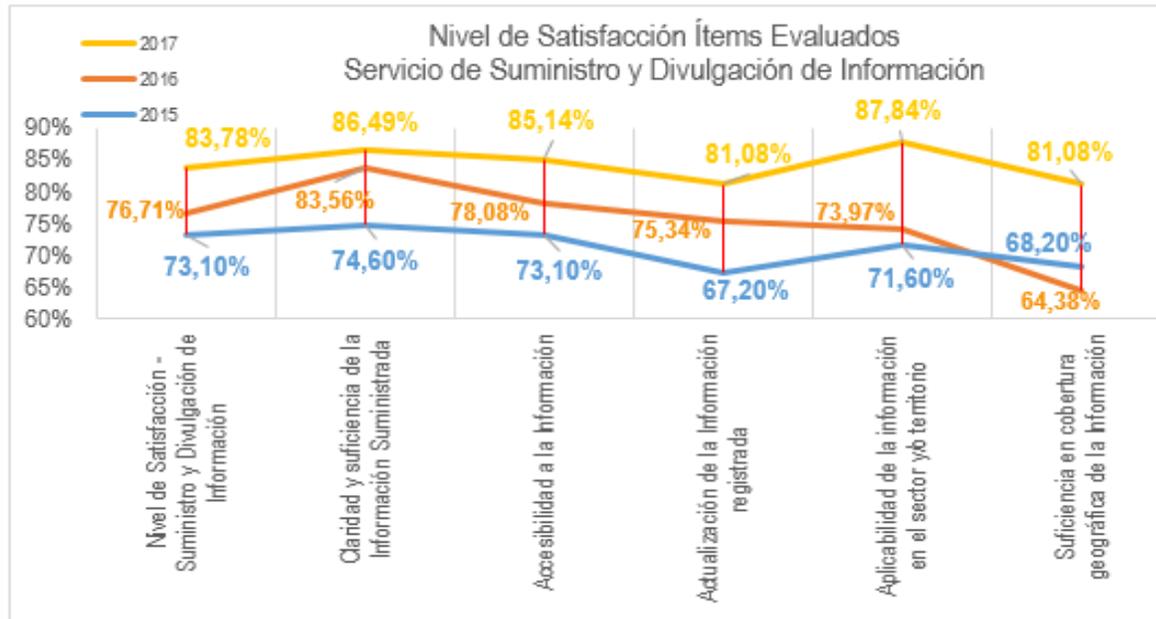
Solo dos ítems disminuyeron frente al 2016 (Cumplimiento de actividades y compromisos adquiridos por el MEN y ¿Ha sido beneficiado o partícipe del servicio de Asistencia Técnica por parte del MEN?), sin embargo la calificación más baja la obtuvo el ítem Programación y ejecución del servicio dentro de los tiempos establecidos y se refleja en las sugerencias donde la mayor cantidad de las mismas se refiere a estos tres ítems.

2.3 Servicio de Política y Normatividad (S.E.C.)



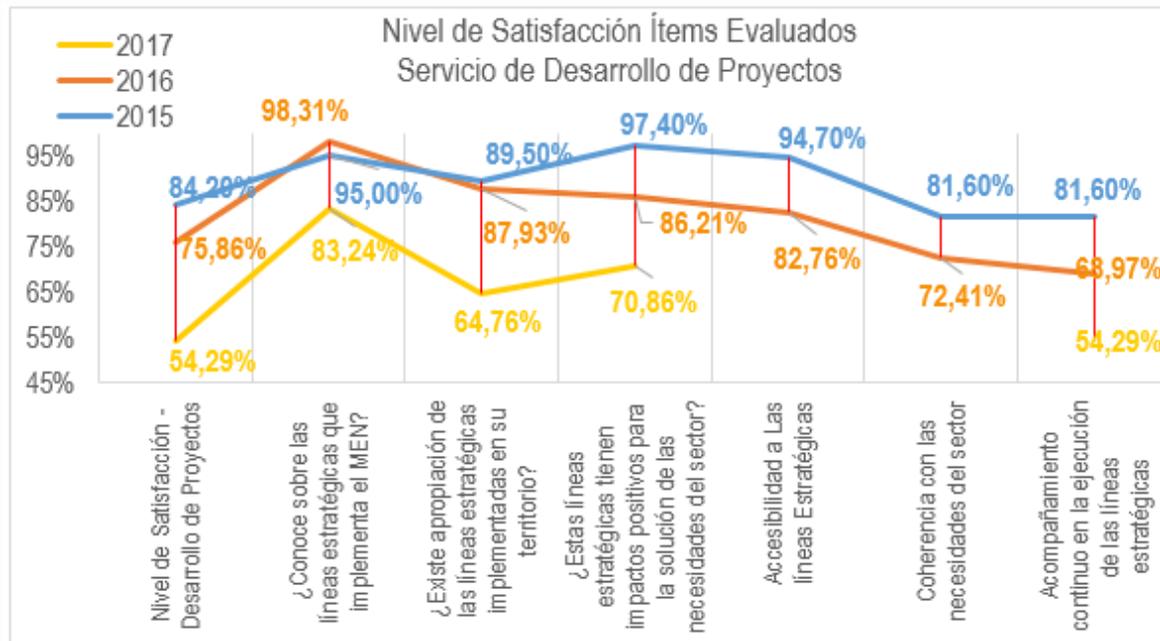
El servicio de Políticas y Normatividad presenta variación negativa al compararlo con el 2016, muy a pesar de que siete (7) de sus nueve (9) ítems mejoraron su satisfacción, los ítems que disminuyeron son ¿Conoce las normatividades y regulaciones en general impartidas por el MEN? y Facilidad en la Aplicación de Normatividades expedidas por el MEN en su Territorio y dentro de las sugerencias encontramos que requieren mayor seguimiento y consideración de los aportes a las políticas y normatividades.

2.4 Servicio de Suministro y Divulgación de Información (S.E.C.)



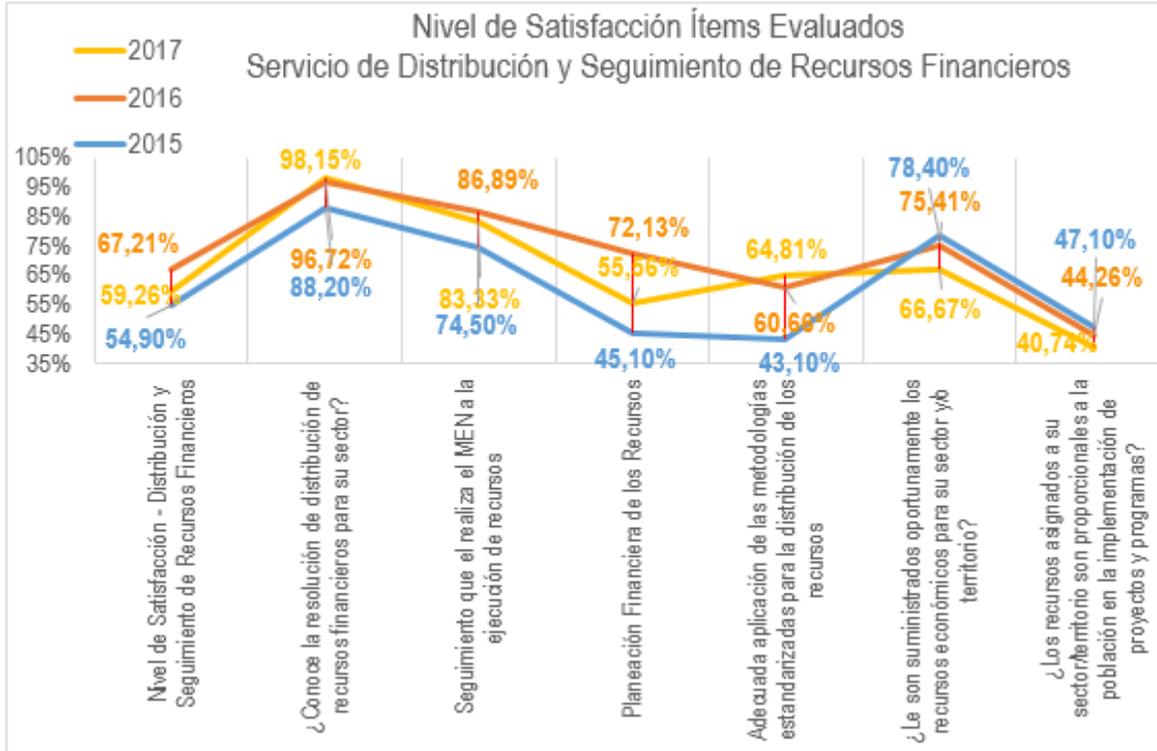
Todos los ítems aumentaron su nivel de satisfacción y se ve reflejado en el aumento de la satisfacción en general. Las sugerencias en general solicitan mejorar la comunicación por medio de la pg. Web, unificación y actualización de la información.

2.5 Servicio de Desarrollo de Proyectos (S.E.C.)



Todos los ítems del servicio de Desarrollo de Proyectos disminuyen frente al 2016, pero debemos mencionar que el estilo de pregunta cambio y esto pudo resultar como consecuencia a dicho cambio, a nivel de sugerencias solicitan mayor acompañamiento para analizar necesidades específicas de cada región y apoyo en nuevos proyectos.

2.6 Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (S.E.C.)



El servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros presento variación negativa en relación con el 2016 y así mismo cuatro (4) de los seis (6) ítems disminuyeron su calificación y están relacionados con el Seguimiento, la Planeación Financiera, el suministro oportuno a la ejecución de recursos y si son proporcionales a la población en la implementación de proyectos y programas.

Las sugerencias en este sentido se enfocaron en el aumento para diferentes actividades y su oportuna entrega.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 14 de 48

2.7 Observaciones y Opiniones Secretarías de Educación Certificadas (S.E.C.)

Frente a la afirmación “Por favor mencione si tiene algún tipo de sugerencia, expectativa y/o necesidad respecto a alguno de los servicios del MEN”, se relacionan las observaciones más relevantes.

En general las sugerencias se centran en solicitar mayor acompañamiento y capacitación o entrenamiento tanto en asistencia técnica, como en plataformas tecnológicas.

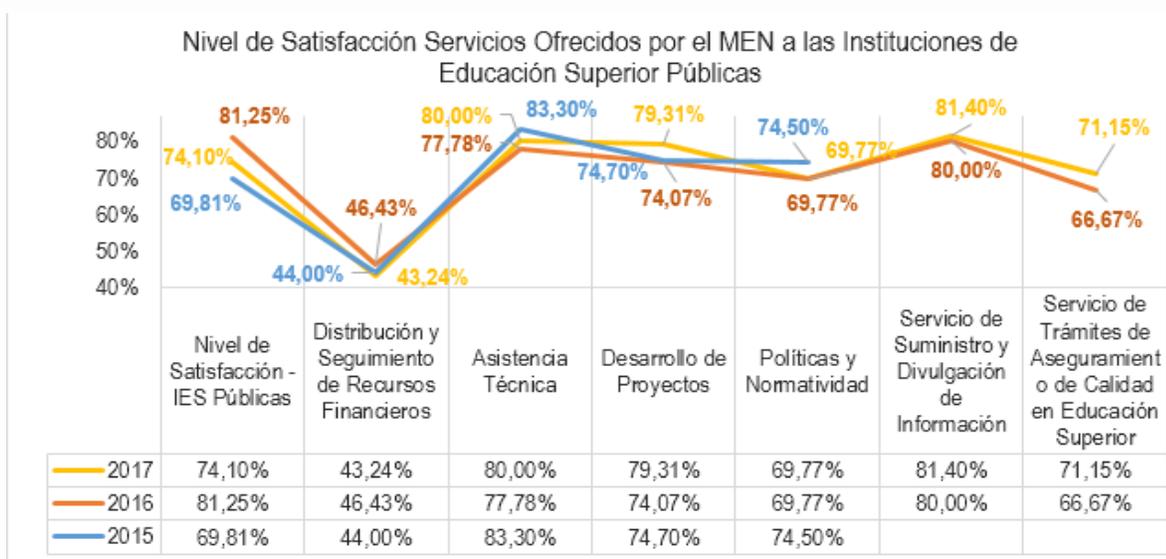
También se evidencia la incomodidad con los tiempos de respuesta y/o respuestas deficientes o incompletas a sus solicitudes, se evidencia la necesidad de que los cierres a sus diferentes solicitudes tengan soluciones claras y además solicitan mayor y mejor capacitación a los funcionarios que ofrecen asistencias.

Manifestaron la necesidad de mayor acompañamiento y cobertura para analizar las necesidades específicas de cada región en el desarrollo de proyectos y al mismo tiempo el apoyo para los nuevos que se proponen y que los soporten con mayores recursos.

Continuando con el tema de los recursos financieros, solicitan retomar el apoyo financiero en temas de transporte para desplazamientos a capacitaciones, foros encuentros y hacerlos más seguido, además que se valide la situación puntual en cada región, así como piden mejorar los recursos en temas de alimentación y transporte escolar, nómina y para poder cumplir con las políticas y programas del MEN, finalmente agilidad en la entrega de los recursos.

3 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS (I.E.S Públicas)

Aumento y disminución del nivel de satisfacción general del Ministerio de Educación Nacional y de las Instituciones de Educación Superior Públicas:

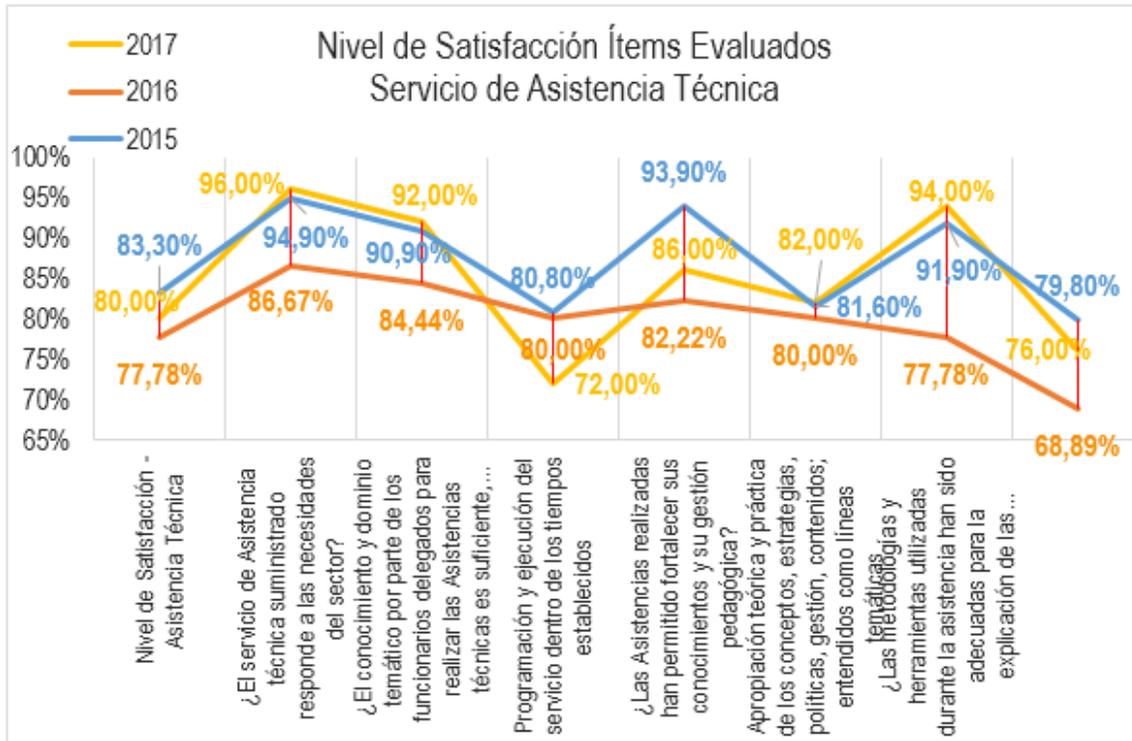


Servicios Ofrecidos por el MEN a las Instituciones de Educación Superior Públicas	Año			variación 2015-2016	variación 2016-2017
	2015	2016	2017		
Nivel de Satisfacción - IES Públicas	69,81%	81,25%	74,10%	↑ 11,44%	↓ -7,15%
Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros	44,00%	46,43%	43,24%	↑ 2,43%	↓ -3,19%
Asistencia Técnica	83,30%	77,78%	80,00%	↓ -5,52%	↑ 2,22%
Desarrollo de Proyectos	74,70%	74,07%	79,31%	↓ -0,63%	↑ 5,24%
Políticas y Normatividad	74,50%	69,77%	69,77%	↓ -4,73%	↓ 0,00%
Servicio de Suministro y Divulgación de Información	N/A	80,00%	81,40%	N/A	↑ 1,40%
Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior	N/A	66,67%	71,15%	N/A	↑ 4,48%

Al parecer los encuestados valoran el servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros por encima de los demás servicios, debido a que fue el único que presentó variación negativa y aun así fue el que más pudo influir en la valoración general que también disminuyó. Para soportar este análisis podemos apoyarnos en su comportamiento para el 2016, donde su influencia se reitera al ver que fue el único ítem que creció, como también lo hizo la satisfacción del servicio en general.

Otros servicios que pudieron incidir en menor proporción son Políticas y Normatividad y Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior que se ubican por debajo de la calificación general.

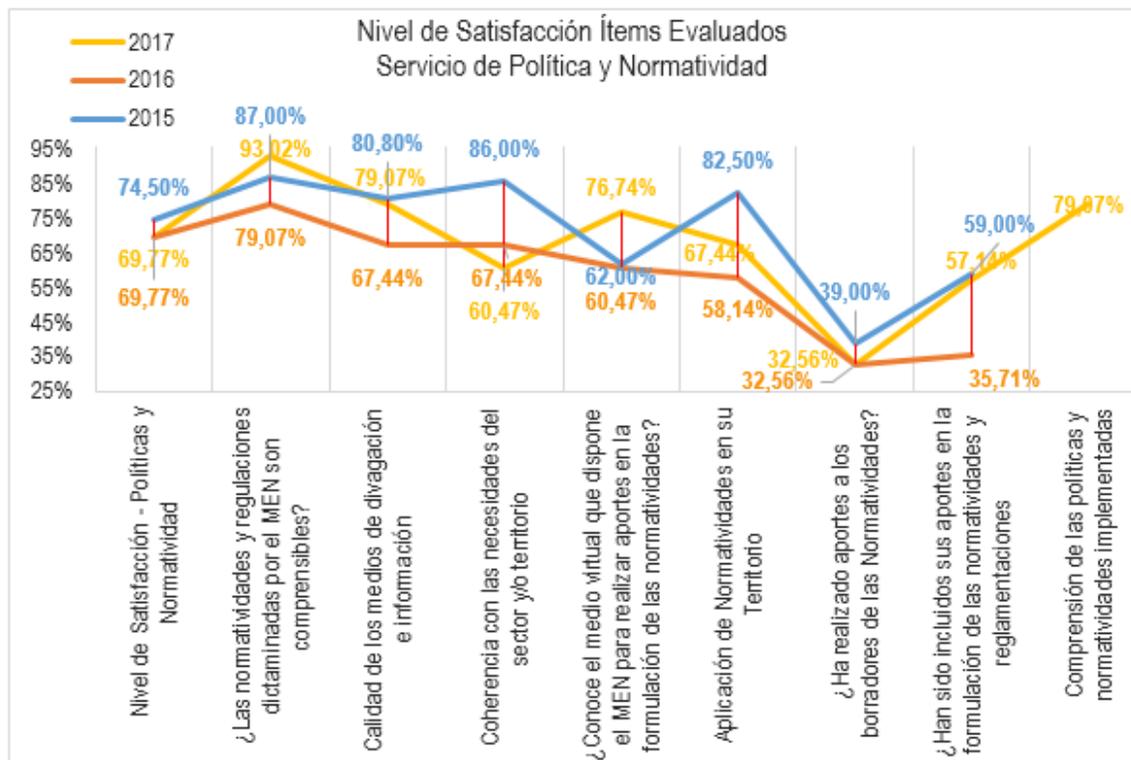
3.1 Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Públicas)



Seis (6) de los siete (7) ítems ofrecidos por el servicio de Asistencia Técnica aumentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016, el único que disminuyó fue el ítem "Programación y ejecución del servicio dentro de los tiempos establecidos", que pasó del **80,00%** reportado en el periodo 2016 al **72,00%** reportado en el periodo 2017, para una disminución del **-8,00%**.

Se evidencia necesidades de mayor acompañamiento y manifestaron tener muchas expectativas de mayor agilidad en el servicio de Asistencia Técnica.

3.2 Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Públicas)

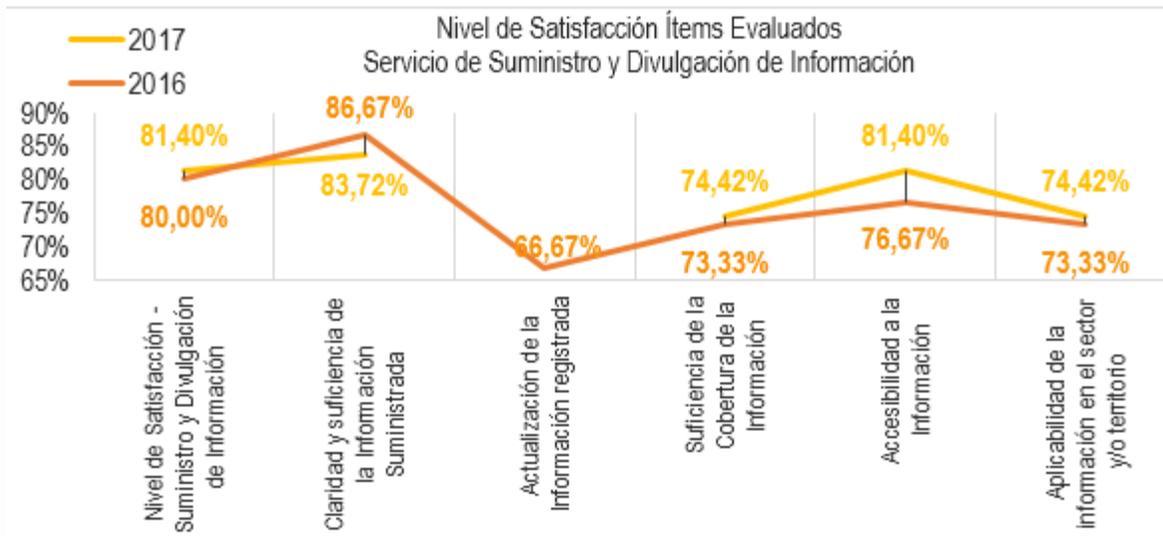


Seis (6) de los siete (7) ítems ofrecidos por el servicio de Política y Normatividad augmentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016, el único que disminuyó fue el ítem "Coherencia con las necesidades del sector y/o territorio", que pasó del **67,44%** reportado en el periodo 2016 al **60,47%** reportado en el periodo 2017, para una disminución del **-6,97%**.

Concluimos que el ítem "Coherencia con las necesidades del sector y/o territorio" mencionado anteriormente y en conjunto con los ítems "Aplicación de Normatividades en su Territorio y Han sido incluidos sus aportes en la formulación de las normatividades y reglamentaciones" pueden influir negativamente en que los encuestados realicen aportes a los borradores así como también en que el servicio en general se mantenga sin presentar ninguna variación

Manifestaron tener muchas expectativas de mayor acompañamiento en la participación de las regiones.

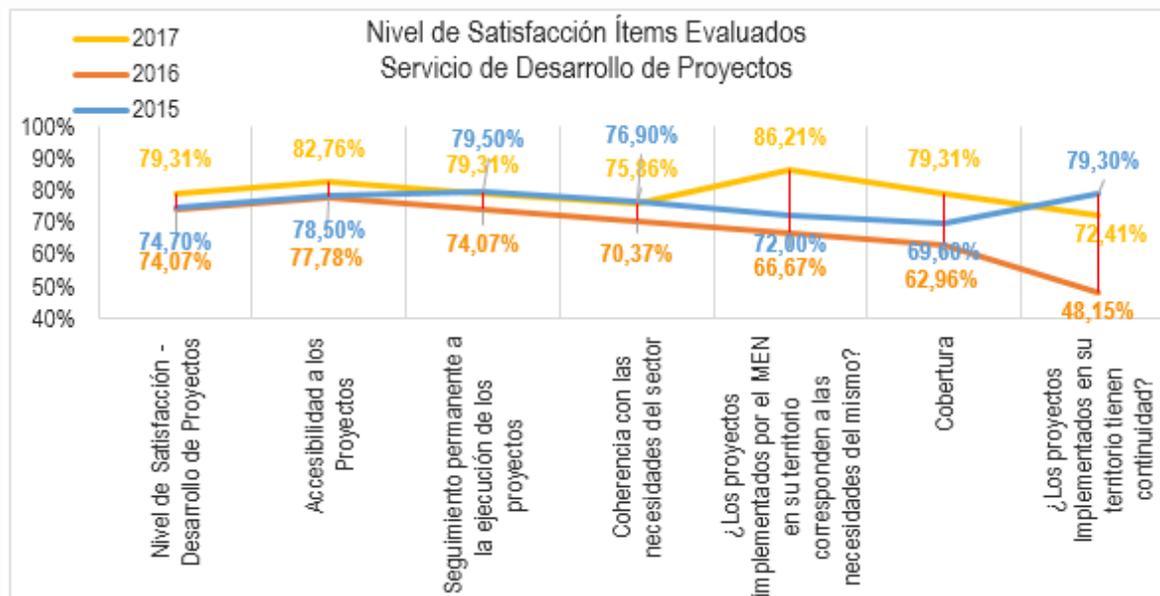
3.3 Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Públicas)



Tres (3) de los cuatro (4) ítems ofrecidos por el servicio de Suministro y Divulgación de Información aumentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016, el único que disminuyó fue el ítem “Claridad y suficiencia de la Información Suministrada” que pasó del **86,67%** reportado en el periodo **2016** al **83,72%** reportado en el periodo **2017**, para una disminución del **-2,95%**.

Se evidencia necesidades de mayor agilidad y manifestaron tener muchas expectativas de mayor agilidad.

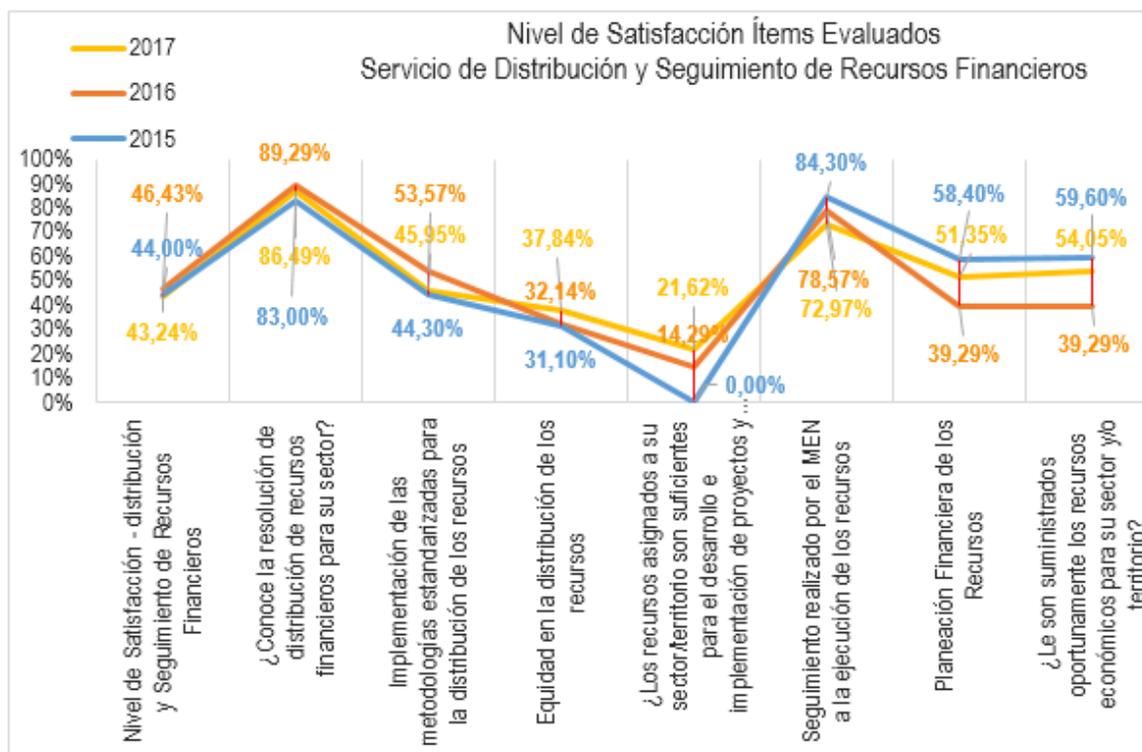
3.4 Servicio de Desarrollo de Proyectos (I.E.S Públicas)



A diferencia de la medición del año anterior donde ninguno de los ítems mejoró su nivel de satisfacción al compararlo con 2015, en esta ocasión todos los ítems ofrecidos por el servicio de Desarrollo de Proyectos augmentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016.

Se evidencia necesidades de mayor acompañamiento y manifestaron tener muchas expectativas en la implementación de nuevos proyectos.

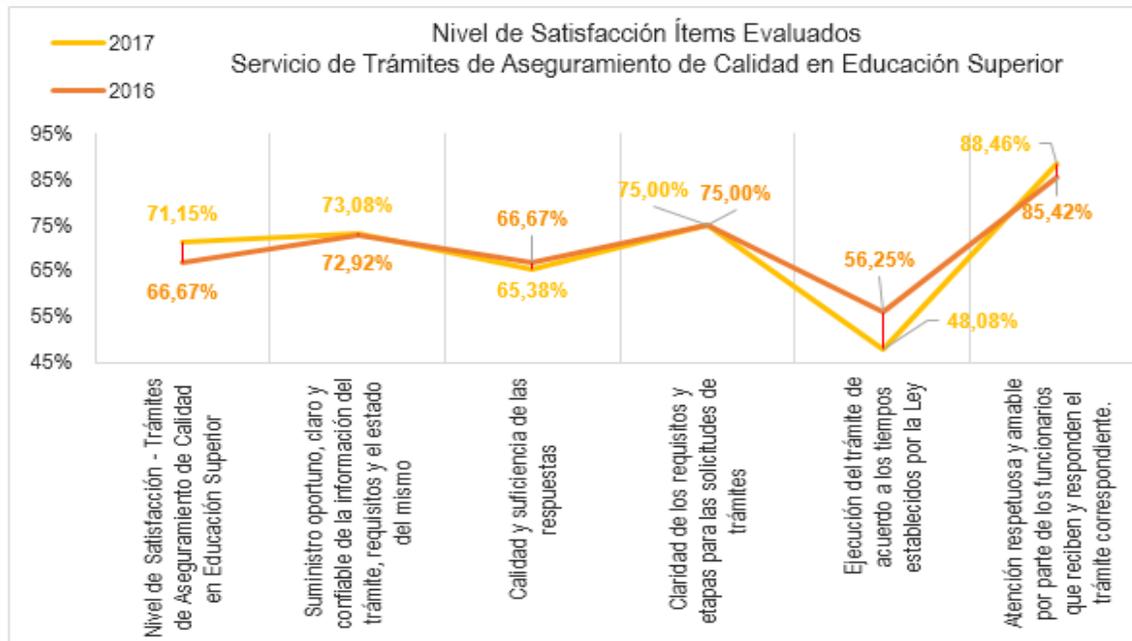
3.5 Servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros (I.E.S Públicas)



Se puede intuir que los ítems que más influyeron en la variación negativa en el servicio de Distribución y Seguimiento de Recursos Financieros fueron “¿Los recursos asignados a su sector/territorio son suficientes para el desarrollo e implementación de proyectos y programas?” y “Equidad en la distribución de los recursos” que a pesar de haber presentado una mejora en comparación con el periodo anterior, aún se encuentran por debajo de la calificación general del servicio.

La distribución de las calificaciones en su gran mayoría considera que los recursos no son suficientes (**78.38%** en caso del primer ítem) o se encuentra insatisfecha o muy insatisfecha (**24.32%** insatisfecha - **13.51%** muy insatisfecha para un total de **37.84%** en el ítem de la equidad) dejando un 24.32% de conformidad como primer paso para trabajar en las mejoras de la equidad en el segundo ítem.

3.6 Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Públicas)



Se puede intuir que los dos servicios que disminuyeron la satisfacción frente al 2016 (Calidad y suficiencia de las respuestas y ejecución del trámite de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley) no ejercieron la influencia necesaria para hacer que el indicador general del servicio también lo hiciera.

Se observa que la agilidad es la necesidad y la expectativa más representativa seguida de la claridad en la respuesta y el acompañamiento.



3.7 Necesidades y Expectativas Instituciones de Educación Superior Públicas

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales necesidades de los servicios ofrecidos por el MEN y De igual manera, indique brevemente qué expectativas tiene sobre los servicios que ofrece el MEN” , se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

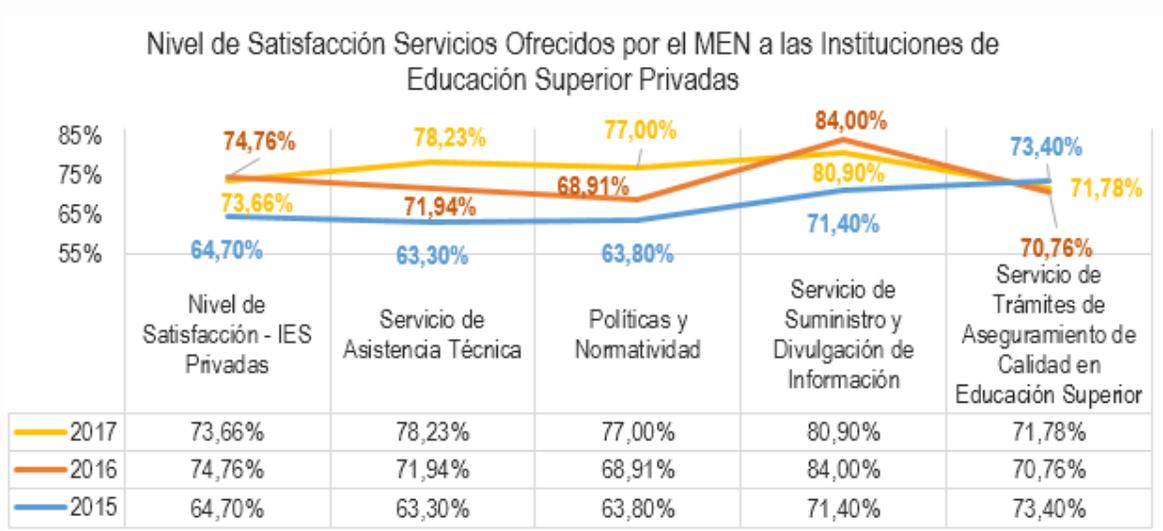
En general se encuentra la necesidad de mayor acompañamiento en las área de asistencia técnica, desarrollo de proyectos y suministro de la información, así como mayor agilidad en los tiempos de respuesta tanto en estos ítems, como en los tramites de aseguramiento en la calidad de la educación superior y en la asignación de los recursos financieros.

Además se quejan de respuestas deficientes o incompletas, aluden dar cierres con soluciones claras y mejor o mayor capacitación a los funcionarios que las ofrecen, también se solicita mayor acompañamiento y cobertura para analizar las necesidades específicas de cada institución en el desarrollo de proyectos y así mismo mayores recursos.

Finalmente mejora continua en la comunicación y las plataformas tecnológicas.

4 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS (I.E.S Privadas)

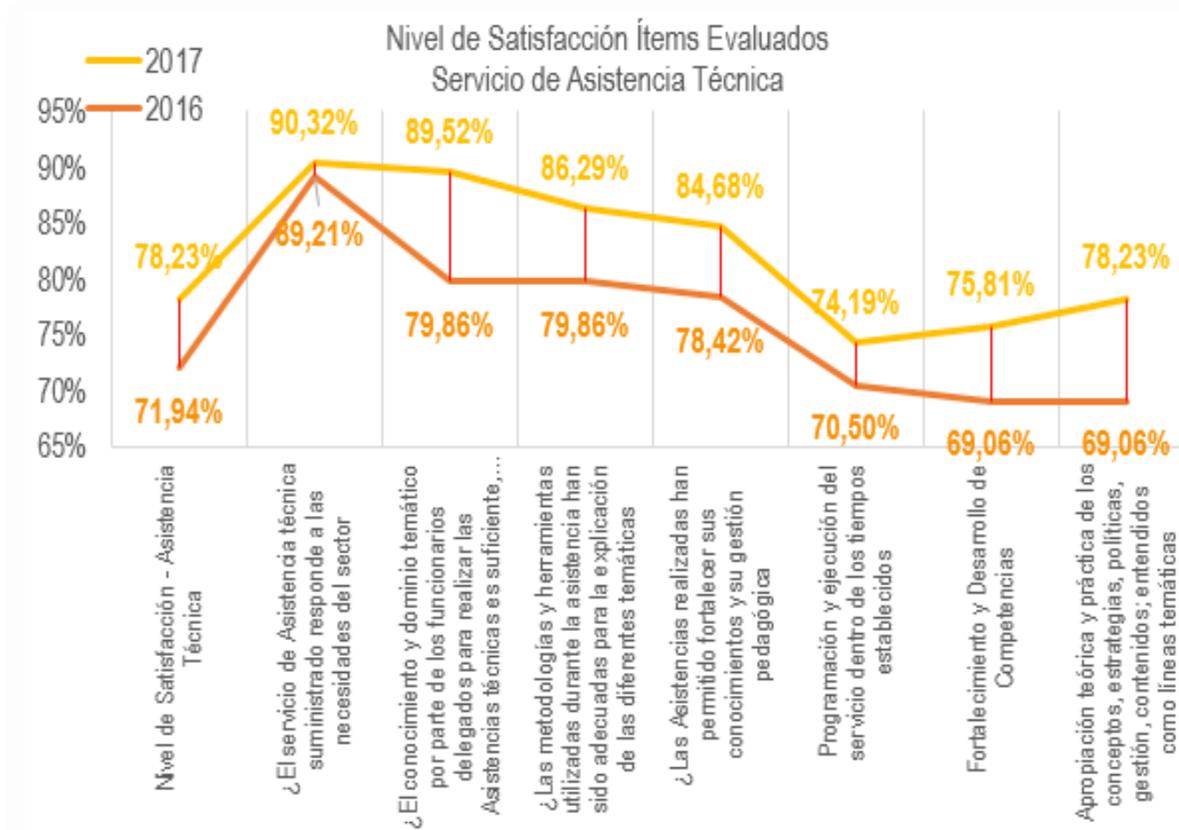
Aumento y disminución del nivel de satisfacción general del Ministerio de Educación Nacional y de las Instituciones de Educación Superior Privadas:



Servicios Ofrecidos por el MEN a las Instituciones de Educación Superior Privadas	Año			variación 2015-2016	variación 2016-2017
	2015	2016	2017		
Nivel de Satisfacción - IES Privadas	64,70%	74,76%	73,66%	↑ 10,06%	↓ -1,11%
Servicio de Asistencia Técnica	63,30%	71,94%	78,23%	↑ 8,64%	↑ 6,28%
Políticas y Normatividad	63,80%	68,91%	77,00%	↑ 5,11%	↑ 8,09%
Servicio de Suministro y Divulgación de Información	71,40%	84,00%	80,90%	↑ 12,60%	↓ -3,10%
Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior	73,40%	70,76%	71,78%	↓ -2,64%	↑ 1,02%

Podemos Conjeturar que el servicio Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior ejerce gran influencia en la percepción de los encuestados, debido a que tiene la calificación más baja y podemos aludir también a que el servicio Suministro y Divulgación de Información también influyo aunque en menor medida (este último disminuyo todos sus ítems frente al 2016).

4.1 Servicio de Asistencia Técnica (I.E.S Privadas)



Todos los ítems ofrecidos por el servicio de Asistencia Técnica augmentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016, dentro de las necesidades más representativas encontramos mayor capacitación a los funcionarios, un mayor acompañamiento, más agilidad en las respuestas y claridad en las mismas.

Los encuestados manifestaron dentro de las expectativas mayor agilidad, mejor comunicación, claridad en las respuestas, más acompañamiento y amabilidad.

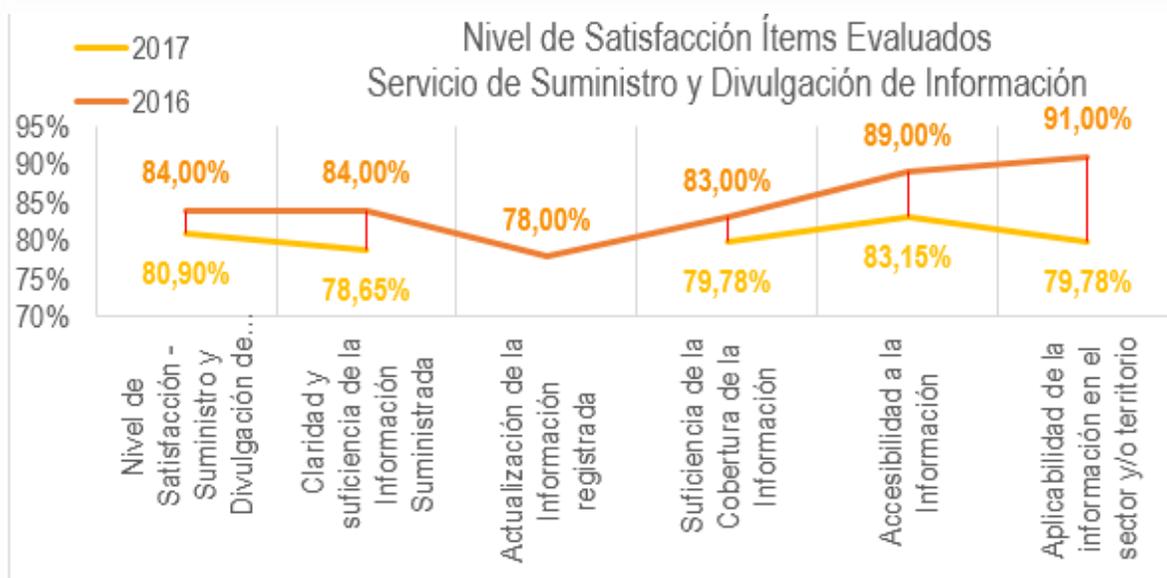
4.2 Servicio de Política y Normatividad (I.E.S Privadas)



Se infiere que la comprensión y la aplicación de las políticas y normatividades son los temas más representativos para los encuestados a la hora de valorar este servicio, debido a que son los únicos ítems que fueron valorados por encima de la calificación general y por ende los únicos que pudieron generar una influencia positiva para que la calificación en general aumentara.

Los encuestados manifestaron la necesidad de tener un mayor acompañamiento y una mejor comunicación y dentro de sus expectativas están mayor agilidad, respuestas más claras y de nuevo una mejor comunicación, y mayor acompañamiento.

4.3 Servicio de Suministro y Divulgación de Información (I.E.S Privadas)



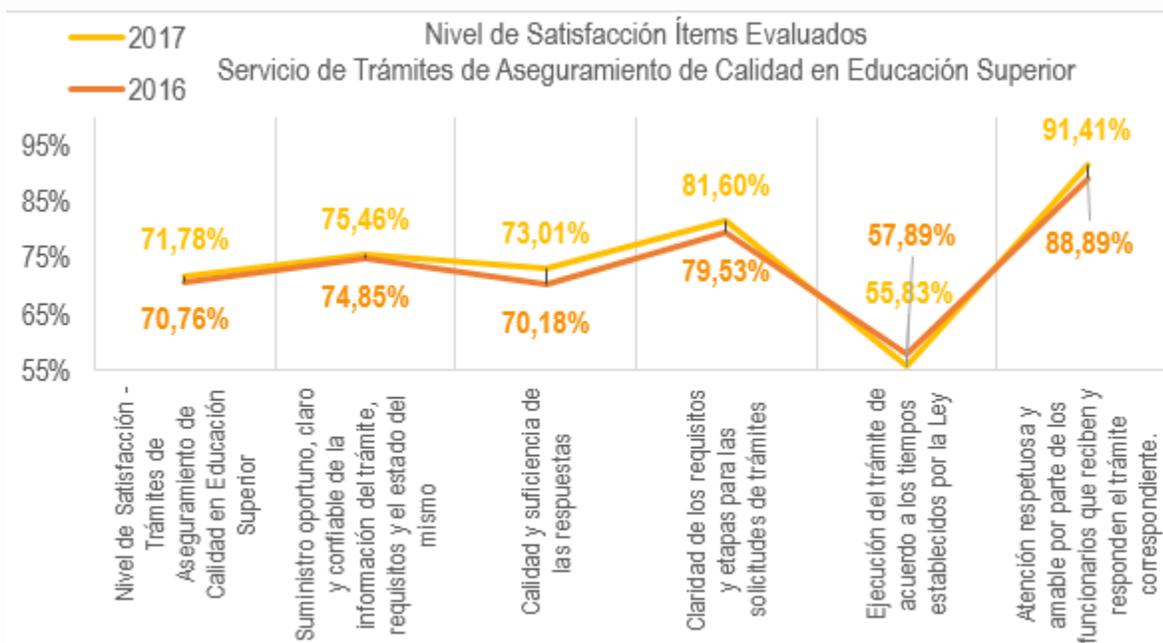
Todos los ítems ofrecidos por el servicio de Suministro y Divulgación de Información disminuyeron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016.

Se atribuye el decrecimiento en la valoración del servicio de Suministro y Divulgación de Información a que todos sus ítems también disminuyeron y se destaca el ítem Aplicabilidad de la información en el sector y/o territorio con el mayor descenso en **-11.22%**.

La necesidad más evidente es mejorar la comunicación actualizando y publicando en diferentes medios, siendo también la mayor expectativa.

Otras expectativas son mayor agilidad, mayor claridad en las respuestas, más acompañamiento y mejoramiento continuo.

4.4 Servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior (I.E.S Privadas)



Cuatro (4) de los cinco (5) ítems ofrecidos por el servicio de Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior augmentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016, el único ítem que disminuyo su nivel de satisfacción con respecto al año 2016 fue "Ejecución del trámite de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley" y encontramos que al valorar este ítem el 40.38% de los encuestados se encuentra conforme, es decir que hay una gran oportunidad de mejorar la valoración de este ítem y así mismo mejorar su impacto en la calificación general del servicio.

Tanto las necesidades, como las expectativas registradas son el reflejo de la valoración, toda vez que se reitera la el tema de la mayor agilidad para cumplir con los tiempos definidos, seguida de una mejor comunicación virtual y telefónica y claridad en las respuestas.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 28 de 48

4.5 Observaciones y Opiniones Instituciones de Educación Superior Privadas (I.E.S Privadas)

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales necesidades de los servicios ofrecidos por el MEN y De igual manera, indique brevemente qué expectativas tiene sobre los servicios que ofrece el MEN”, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

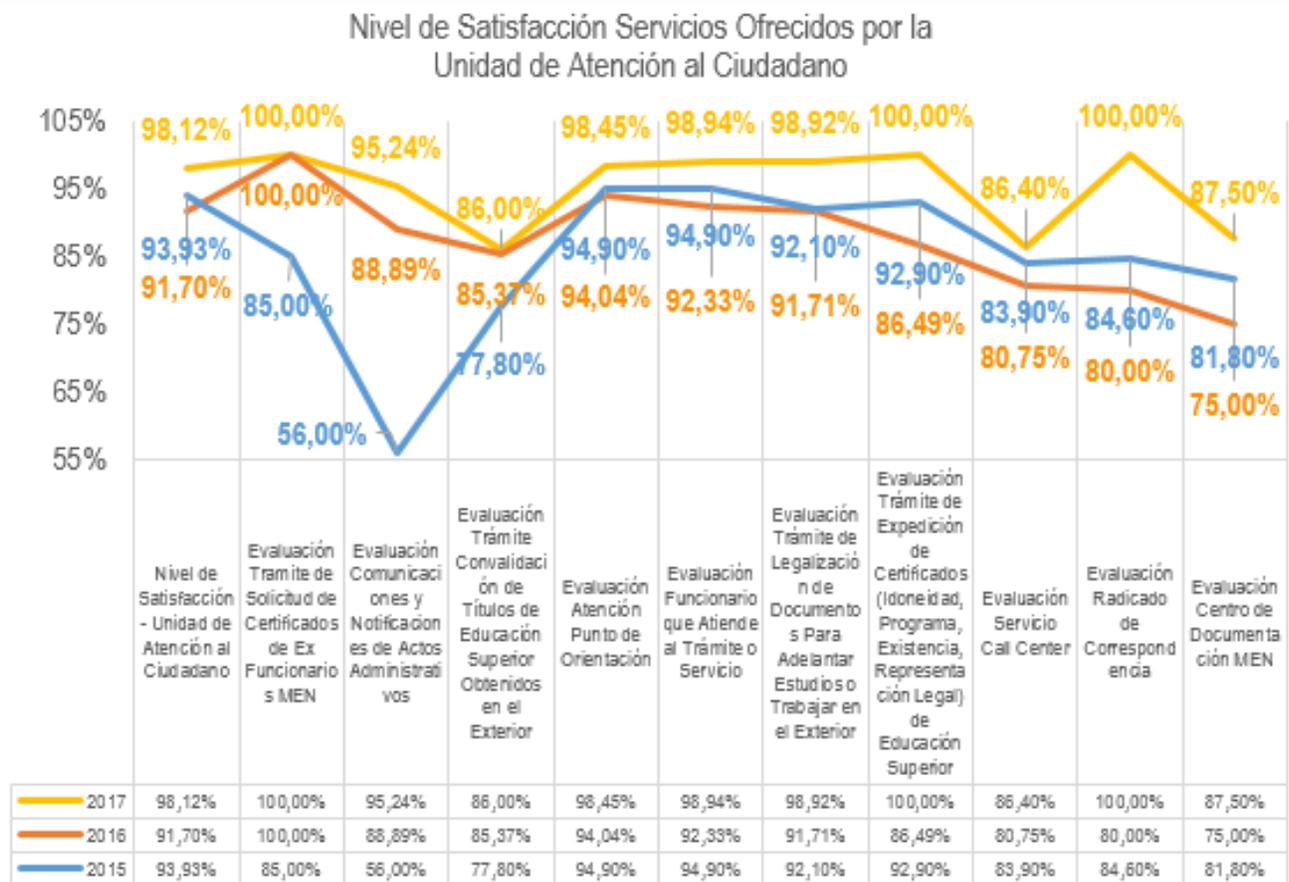
En general se encuentra la incomodidad con la comunicación hacia y desde el MEN, debido a que se alude que no hay caras visibles, desactualización en cargos y responsables, atención no calificada para las consultas y extensiones que no responden o que cuelgan, información deficiente en la página y pobre utilización de los correos electrónicos, poco o nulo acompañamiento a las instituciones en procesos de calidad y acreditación e inequidad en los requisitos a diferentes tipos de instituciones, consideran que las visitas de los pares generan unas expectativas que no son consecuentes con los resultados comunicaciones desde el MEN. La mayor cantidad de registros manifiestan estar inconformes con el incumplimiento de los tiempos propuestos o publicados, lo que deriva en las demás solicitudes, re-llamadas, intentos repetidos para comunicarse y solicitar información o correcciones, justificaciones o explicaciones por falta de claridad o por errores y se encuentran con que nadie da respuesta alargando aún más las consultas con otras nuevas, algunos manifiestan ser mal atendidos por funcionarios públicos y hacen un llamado a recuperar su esencia pública, declaran que por lo tanto se quedan sin acceder a la información que necesitan y sugieren que sean ampliados los medios de comunicación, de acceso a la información, publicación de notificaciones, comunicación vía chat o correo electrónico.

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

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

5 UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (U.A.C.)

Aumento y disminución del nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano:

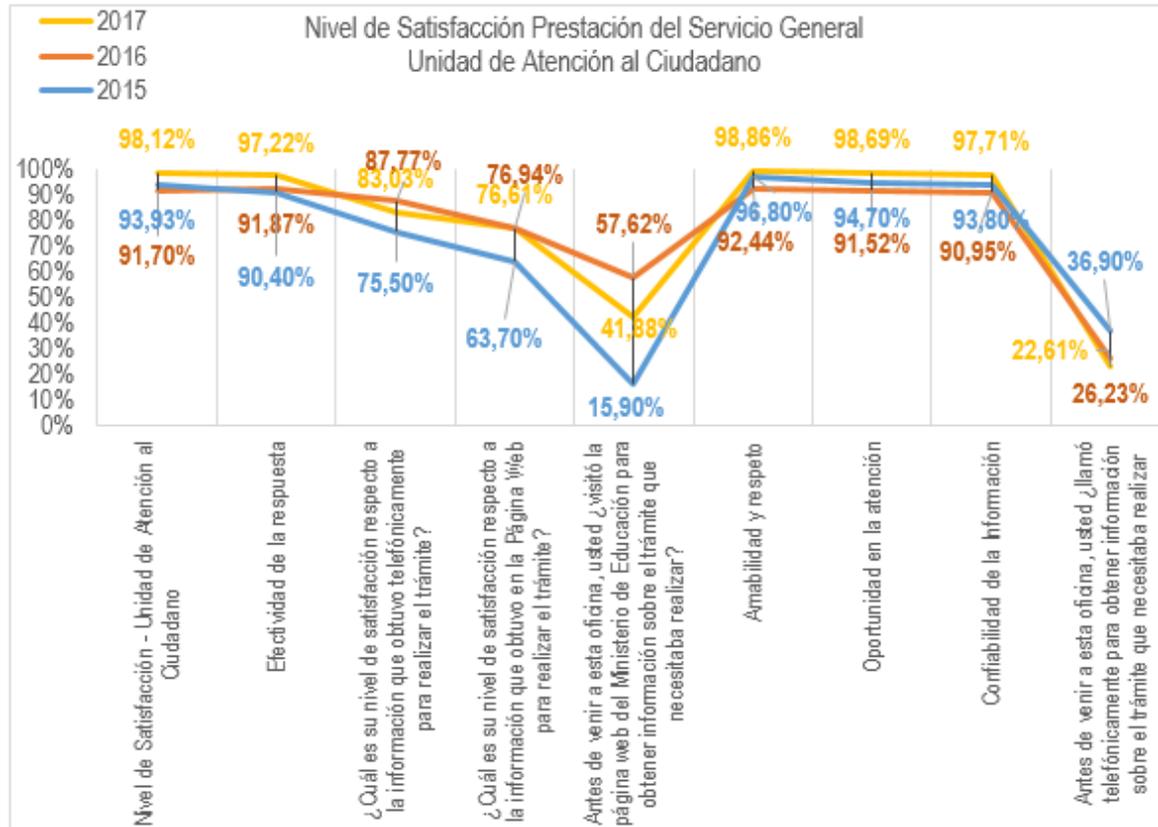


Servicios Ofrecidos por la Unidad de Atención al Ciudadano	Año			variación 2015-2016	variación 2016-2017
	2015	2016	2017		
Nivel de Satisfacción - Unidad de Atención al Ciudadano	93,93%	91,70%	98,12%	↓ -2,23%	↑ 6,43%
Evaluación Tramite de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN	85,00%	100,00%	100,00%	↑ 15,00%	↑ 0,00%
Evaluación Comunicaciones y Notificaciones de Actos Administrativos	56,00%	88,89%	95,24%	↑ 32,89%	↑ 6,35%
Evaluación Trámite Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior	77,80%	85,37%	86,00%	↑ 7,57%	↑ 0,63%
Evaluación Atención Punto de Orientación	94,90%	94,04%	98,45%	↓ -0,86%	↑ 4,41%
Evaluación Funcionario que Atiende al Trámite o Servicio	94,90%	92,33%	98,94%	↓ -2,57%	↑ 6,61%
Evaluación Trámite de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior	92,10%	91,71%	98,92%	↓ -0,39%	↑ 7,21%
Evaluación Trámite de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior	92,90%	86,49%	100,00%	↓ -6,41%	↑ 13,51%
Evaluación Servicio Call Center	83,90%	80,75%	86,40%	↓ -3,15%	↑ 5,64%
Evaluación Radicado de Correspondencia	84,60%	80,00%	100,00%	↓ -4,60%	↑ 20,00%
Evaluación Centro de Documentación MEN	81,80%	75,00%	87,50%	↓ -6,80%	↑ 12,50%

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

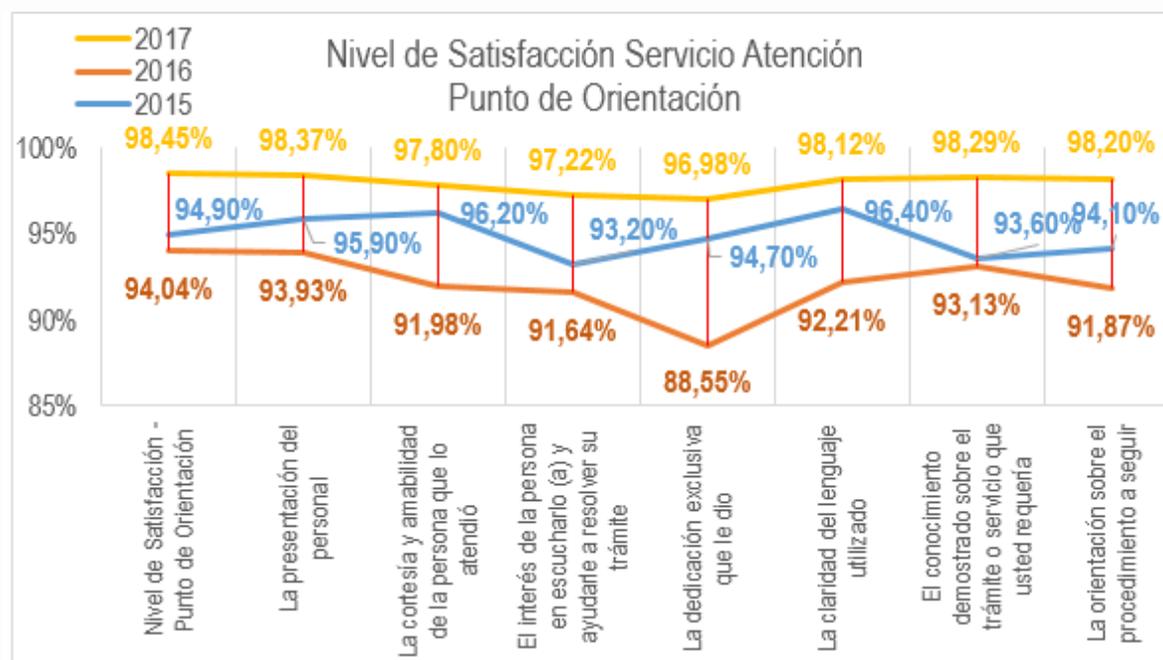
- Se trabajó en la elaboración de la circular 29, del 12 de abril de 2017, con al cual se busca una idónea atención a la ciudadanía por parte de todas y cada una de las dependencias del MEN.
- Se realizaron mesas de trabajo con los grupos Convalidaciones para mejorar el proceso (Ed superior Cambio el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

5.1 Prestación del Servicio General - Unidad de Atención al Ciudadano (U.A.C.)



Podemos intuir que los usuarios no sienten afinidad con la página web y/o la comunicación telefónica, no las conocen o no han tenido buenas experiencias con la información que han encontrado, mientras que la atención personalizada les genera mejores experiencias. Se infiere que el usuario confía más en la información suministrada personalmente.

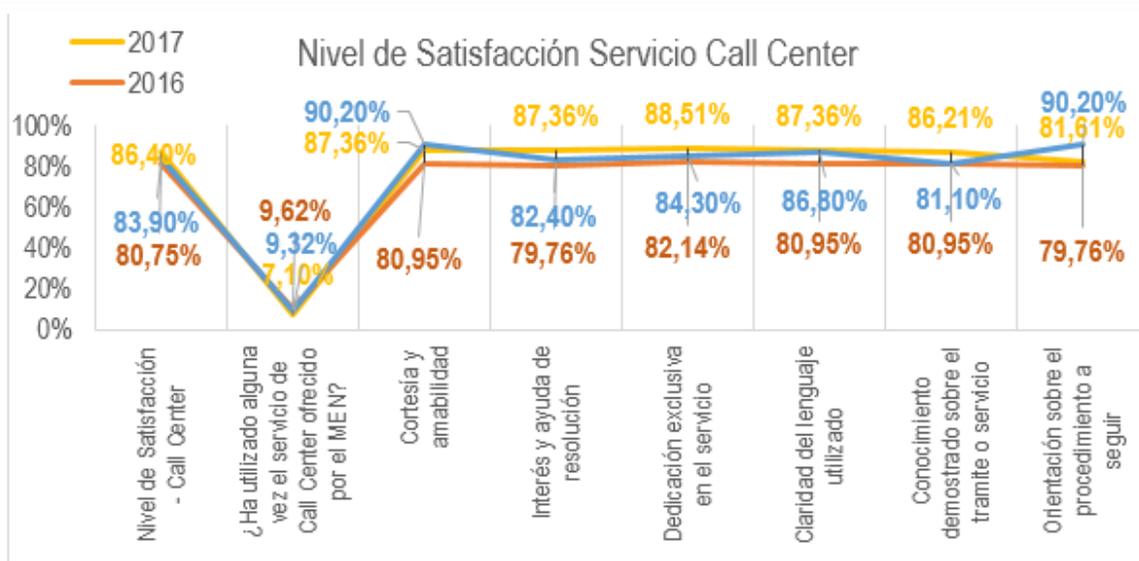
5.2 Servicio Atención Punto de Orientación (U.A.C.)



Todos los ítems ofrecidos por el servicio de Atención en el Punto de Orientación, por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano para el periodo 2016 mejoraron, al contrario que en el periodo del 2015, donde no hubo incremento.

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

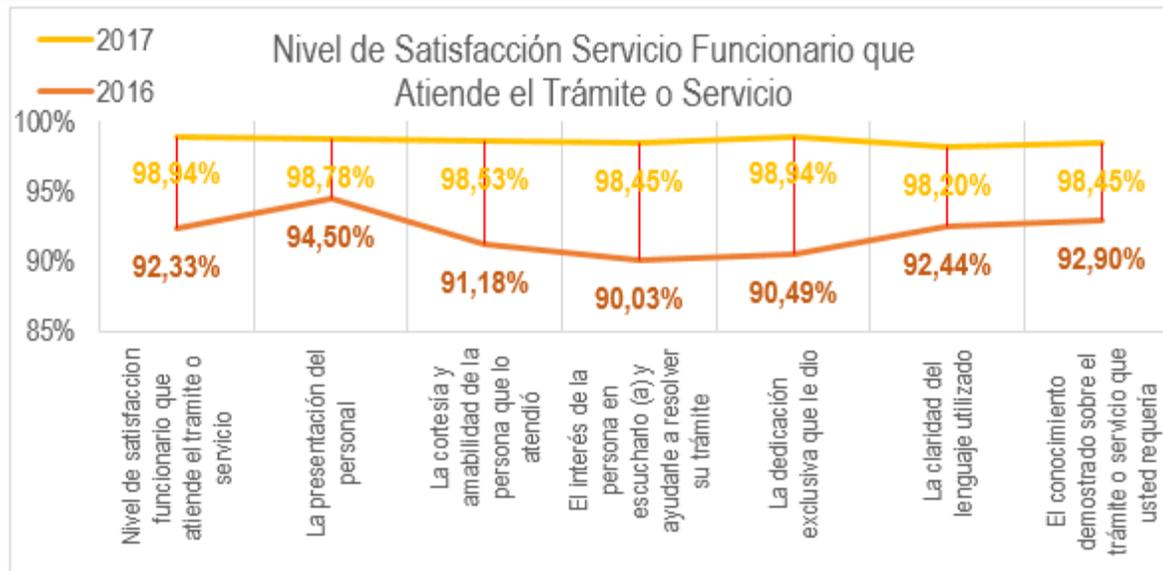
5.3 Servicio Call Center (U.A.C.)



Seis (6) de los siete (7) ítems ofrecidos por el servicio de Call Center aumentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016, el único ítem ofrecido por el servicio de Call Center que disminuyó es ¿Ha utilizado alguna vez el servicio de call center ofrecido por el MEN?", que pasó del **9,62%** reportado en el periodo **2016** al **7,10%** reportado en el periodo **2017**, para una disminución del **-2,52%**.

Se infiere que las medidas implementadas en el Call Center (mejorar la calidez y buen trato) influyen en que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio y se sugiere promover más la línea de atención, mientras que para el próximo periodo se puede trabajar en los ítems "Conocimiento demostrado sobre el trámite o servicio y Orientación sobre el procedimiento a seguir" con el fin de continuar con los buenos resultados.

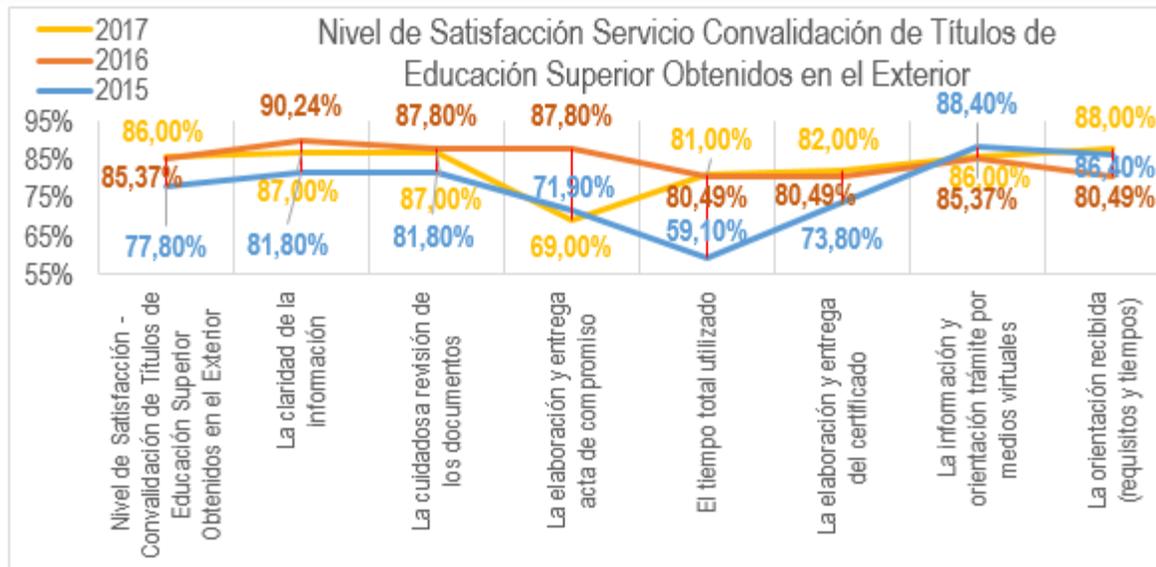
5.4 Servicio Funcionario que Atiende el Trámite o Servicio (U.A.C.)



Todos los ítems ofrecidos por el servicio del funcionario que atiende el trámite o servicio incremuntaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016.

En conclusión se percibe afinidad del usuario con el funcionario que atendió su trámite o su servicio y esto es consecuencia de las medidas realizadas desde formación (trabajo para mejorar la calidez y el buen trato), fundamental a la hora de buscar la excelencia en el servicio y la satisfacción total del usuario.

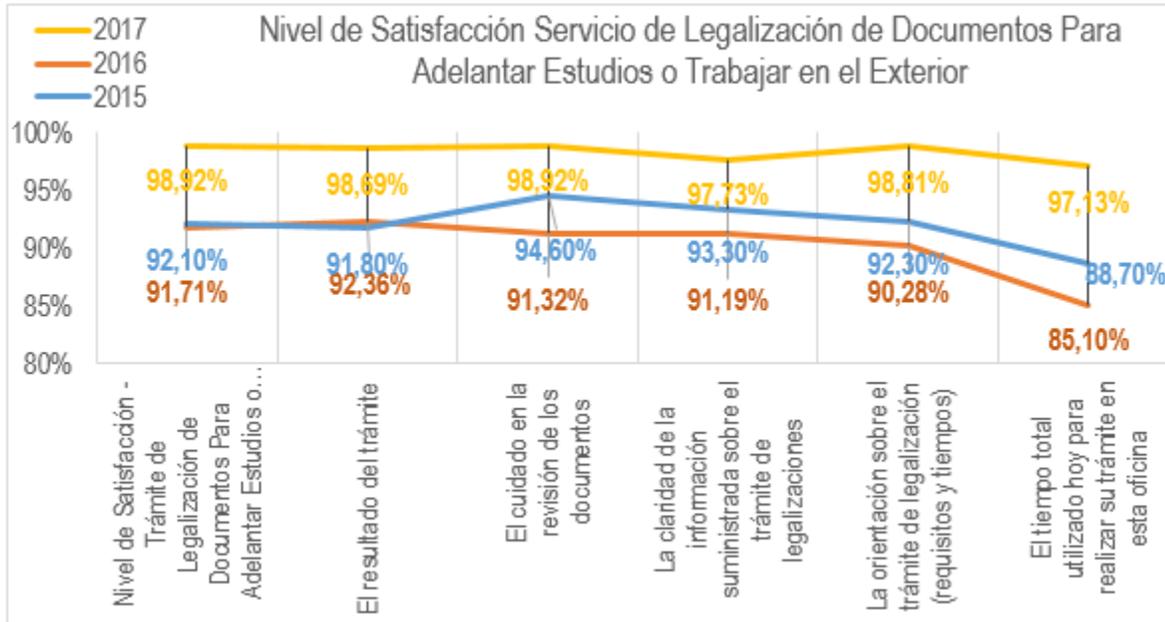
5.5 Servicio Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en el Exterior (U.A.C.)



Se concluye que las mesas de trabajo llevadas a cabo por la U.A.C. Para mejorar el proceso de convalidación, como también el aumento de la planta de personal, influyeron en la satisfacción de los usuarios y se espera que una vez concluyan la curva de aprendizaje se amplíe esta influencia en los ítems que presentaron disminución atacando una oportunidad potencial de convertir los ns/nr y conformes en satisfechos en los ítems “Elaboración y entrega del certificado y Elaboración y entrega acta de compromiso” ya que cuentan con un porcentaje importante (14% y 24% respectivamente), así como también en la claridad de la información.

Las sugerencias se concentran principalmente en mejorar la comunicación por medio de la pg. Web. (Actualización de la información, claridad en los tiempos, requisitos y documentos, estado del trámite, facilidad para subir documentos, posibilidad a futuro de realizar el trámite.), seguido de mayor agilidad en la respuesta y más capacitación a los funcionarios para mejorar la claridad de la información (vía telefónica y presencial, diversidad en la información suministrada o no coincide con la pg. web.)

5.6 Servicio de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior (U.A.C.)

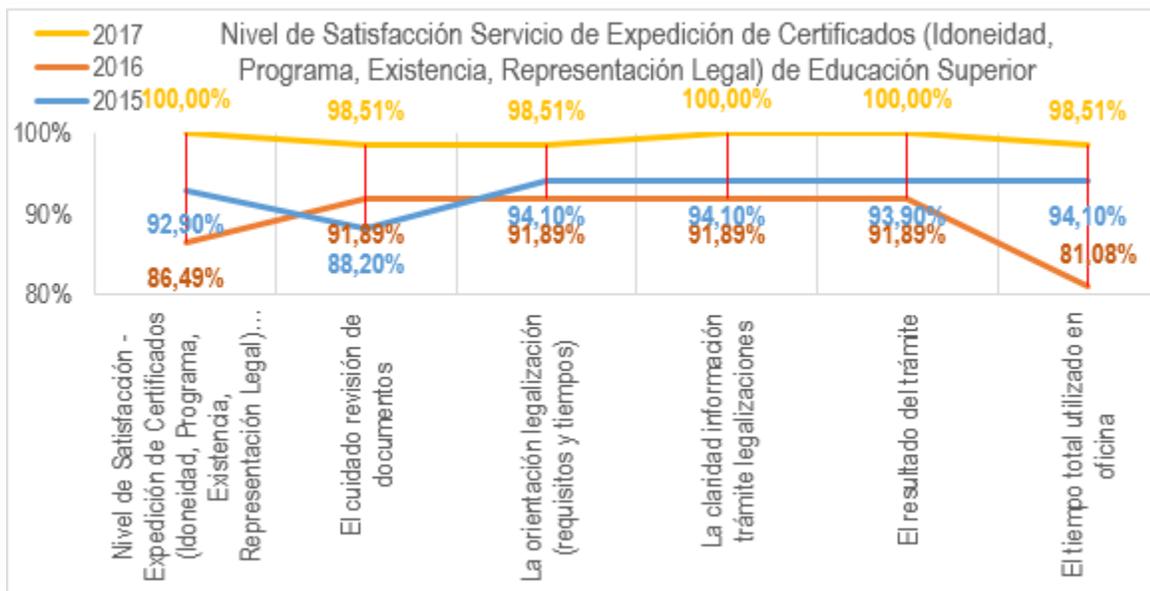


Todos los ítems ofrecidos por el servicio de Legalización de Documentos Para Adelantar Estudios o Trabajar en el Exterior aumentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016

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

Las sugerencias se concentran principalmente en mejorar la comunicación por medio de la pg. Web. (poder hacer el trámite por la pg. Web, información más visible y completa, costos y documentos, mejor funcionamiento se cae seguido, link con cancillería para apostillar, mejorar la velocidad), seguido de poder hacer el trámite en otras ciudades (poder hacerlo en alcaldías, cades, secretarías depts. más sedes).

5.7 Servicio de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior (U.A.C.)



Todos los ítems ofrecidos por el servicio de Expedición de Certificados (Idoneidad, Programa, Existencia, Representación Legal) de Educación Superior incremuntaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016.

Se intuye que las medida sobre orientar al usuario acerca de los tiempos y tramites recoge frutos en la evaluación del servicio de Expedición de certificados.

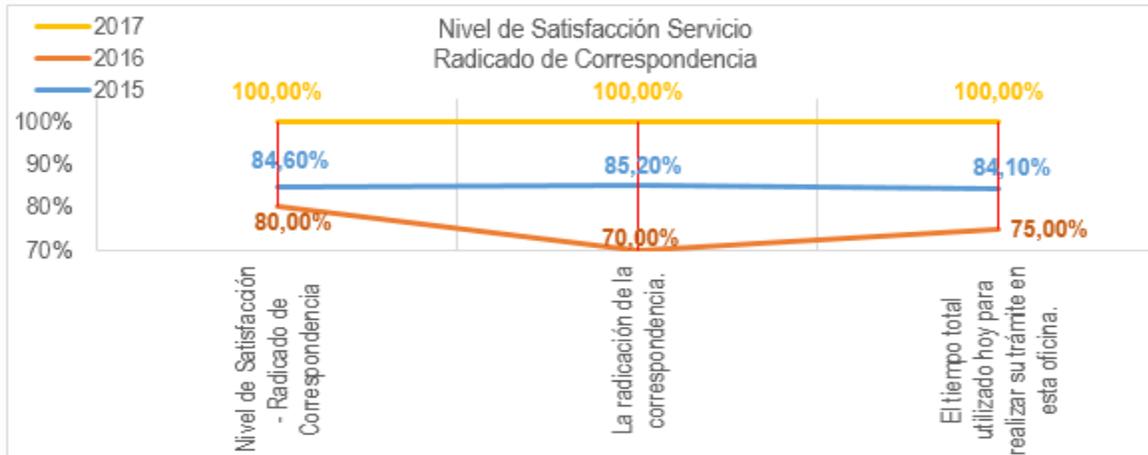
5.8 Servicio de Solicitud de Certificados de Ex Funcionarios MEN (U.A.C.)



Tres (3) de los cinco (5) ítems disminuyeron su calificación de 100% a 90.91%, debido a que un (1) solo usuario de los once (11) encuestados los evaluó con tres (3 conforme), dicho usuario no registro ninguna sugerencia, sin embargo otros tres (3) registraron las siguientes:

- “Que el trámite fuera más ágil por internet.”
- “Arreglar el techo quita presencia.”
- “Que cada día sigan mejorando como hasta ahora el servicio al usuario y agilidad en la respuesta en los trámites solicitados.”

5.9 Servicio Radicado de Correspondencia (U.A.C.)

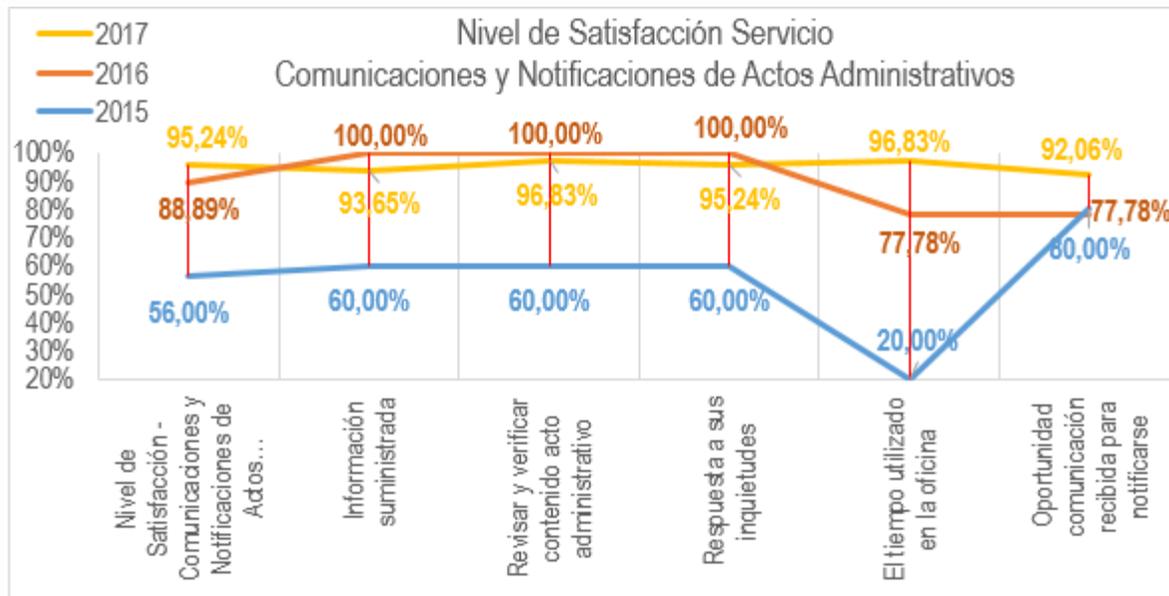


Los dos (2) ítems ofrecidos por el Servicio Radicado de Correspondencia presentaron incremento y obtuvieron la máxima calificación.

Se atribuye el aumento en el indicador general del servicio a las capacitaciones en calidez y buen trato.

Se recibieron doce (12) sugerencias puntuales no se identifica una tendencia.

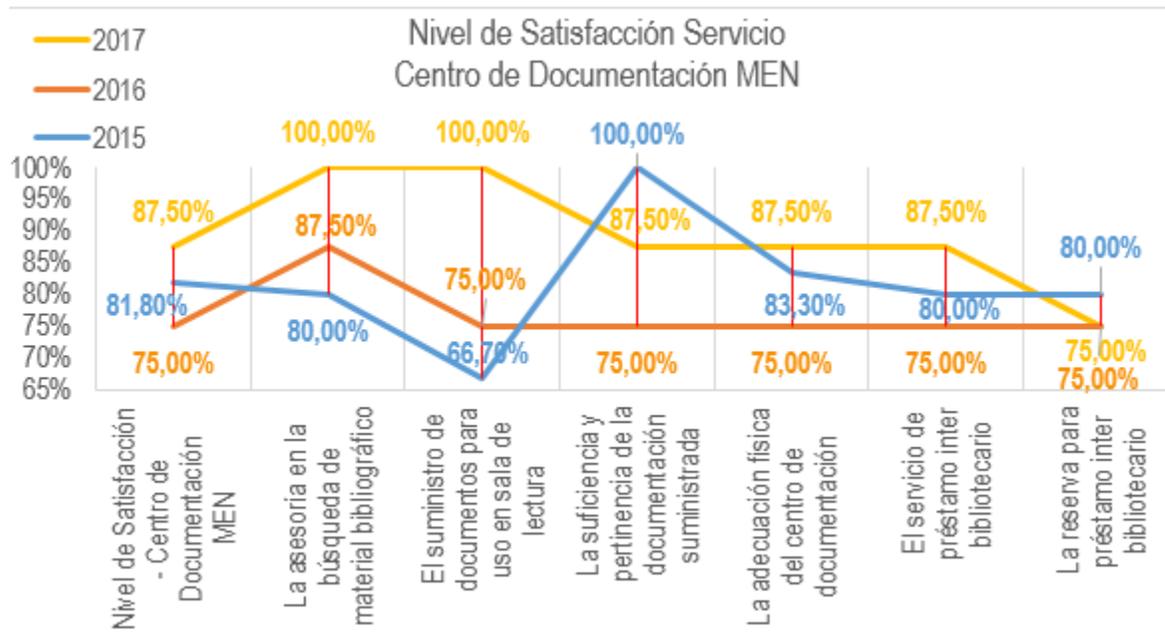
5.10 Servicio Comunicaciones y Notificaciones de Actos Administrativos (U.A.C.)



Los ítems que disminuyeron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016 fueron “Información suministrada, Revisar y verificar contenido acto administrativo y Respuesta a sus inquietudes”

La sugerencia más recurrente es mayor agilidad en el trámite (cumplir los tiempos de ley), seguida de mejorar la comunicación telefónica (en especial con extensiones de funcionarios), actualizar el sistema de información (respecto a notificaciones, información actualizada y saces) y más claridad en la orientación.

5.11 Servicio Centro de Documentación MEN (U.A.C.)



Todos los ítems ofrecidos por el Servicio Centro de Documentación MEN aumentaron su nivel de satisfacción con respecto al año 2016.



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 42 de 48

5.12 Observaciones y Opiniones Unidad de Atención al Ciudadano

Frente a la afirmación “En su opinión, describa brevemente cuáles serían las principales sugerencias y/o expectativas que tiene frente al servicio o trámite realizado, se relacionan algunas de las observaciones más relevantes, suministradas por los usuarios.”

En general se observa la mayor participación en tema de legalizaciones y allí la mayor cantidad de sugerencias solicita mejorar la comunicación por medio de la pg. Web, pero esta necesidad es la más visible desde todos los servicios y específicamente poder hacer el trámite por la pg. Web, actualizar la información en tiempos, costos, tramites, requisitos de documentación y hacerla más visible y completa, encontrar costos y documentos, mejor funcionamiento por que mencionan que se cae seguido, un link con cancillería para apostillar y mejorar la velocidad. Luego encontramos en orden de importancia (se encuentra que no sería necesaria esta inversión de solucionar el primer ítem) que manifiestan la necesidad de acceder a los servicios en otras ciudades por medio de nuevas sedes o poder hacerlo en alcaldías, cades, secretarías, etc.

Manifiestan también la necesidad de hacer más ágil los procesos y principalmente el de convalidación.

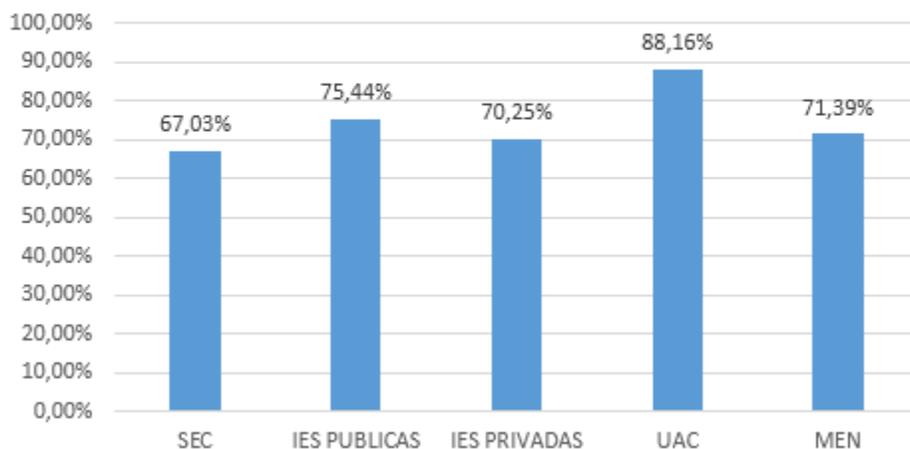
Otras necesidades son

1. mayor claridad en la orientación de los trámites.
2. Mejorar la comunicación telefónica.
3. Habilitar parqueaderos.
4. Habilitar servicio de cafetería.
5. Retirar a los tramitadores (aluden que los desorientan con los tramites, que se confunden con los funcionarios).
6. Mayor señalización para llegar al MEN (Desde transmilenio, en la pg. Web, en la fachada del edificio).
7. Mejoras locativas (Mejorar aspecto del techo, habilitar un baño dentro de las instalaciones, mayor claridad, más espacio, pantallas más visibles, habilitar caja).
8. Contratar más personal.

6 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Indique su nivel de satisfacción con respecto al servicio de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Nivel de satisfacción general peticiones, quejas y reclamos



El promedio del índice de satisfacción del usuario final en las SEC es de **67.03%**, presenta un incremento frente al del 2016 de **5.13%**.

El promedio del índice de satisfacción del usuario final en las IES Públicas es de **75.44%**, presenta un incremento frente al del 2016 de **22.50%**.

El promedio del índice de satisfacción del usuario final en las IES Privadas es de **70.25%**, presenta un incremento frente al del 2016 de **2.03%**.

El nivel de satisfacción del usuario final en la UAC es del **88.16%** y presenta una variación positiva respecto al año anterior (**71.43%**) del **16.73%**.

Todos los grupos de interés presentaron incremento en el índice de satisfacción y a nivel general el MEN obtuvo 71.39% siendo afectado por una mayor participación de las IES Privadas y las SEC.

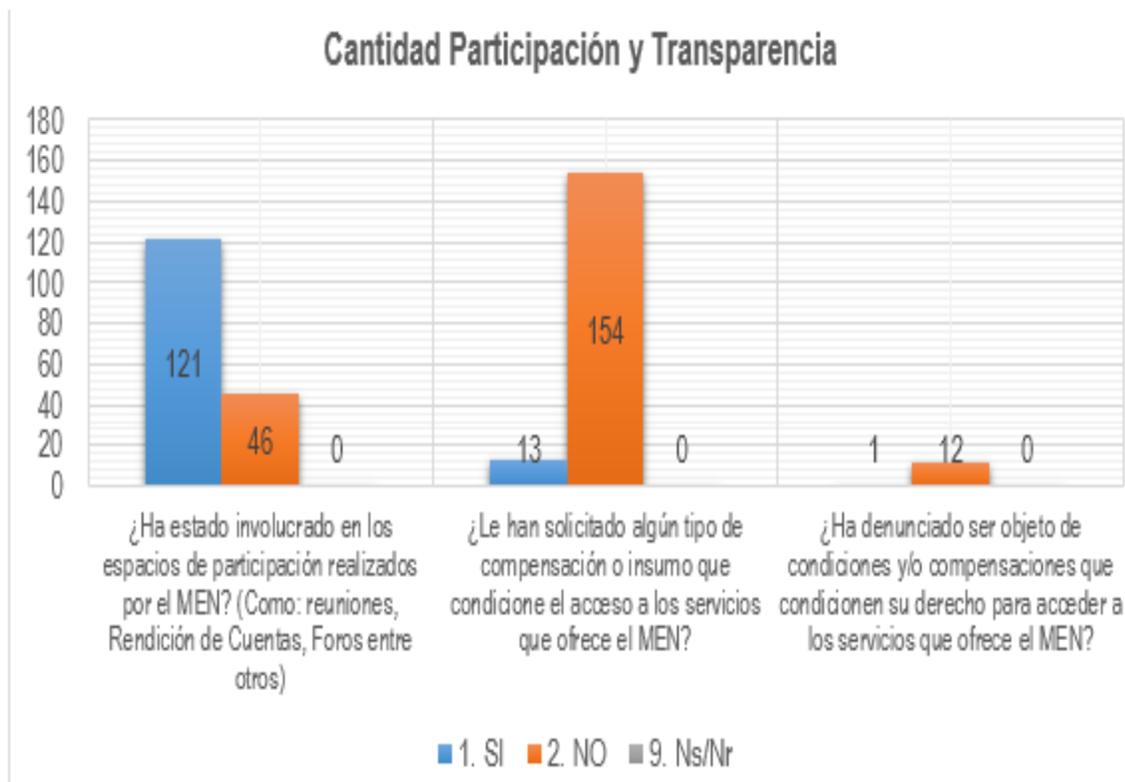
7 PARTICIPACION Y TRANSPARENCIA

¿Ha estado involucrado en los espacios de participación realizados por el MEN?

¿Le han solicitado algún tipo de compensación o insumo que condicione el acceso a los servicios que ofrece el MEN?

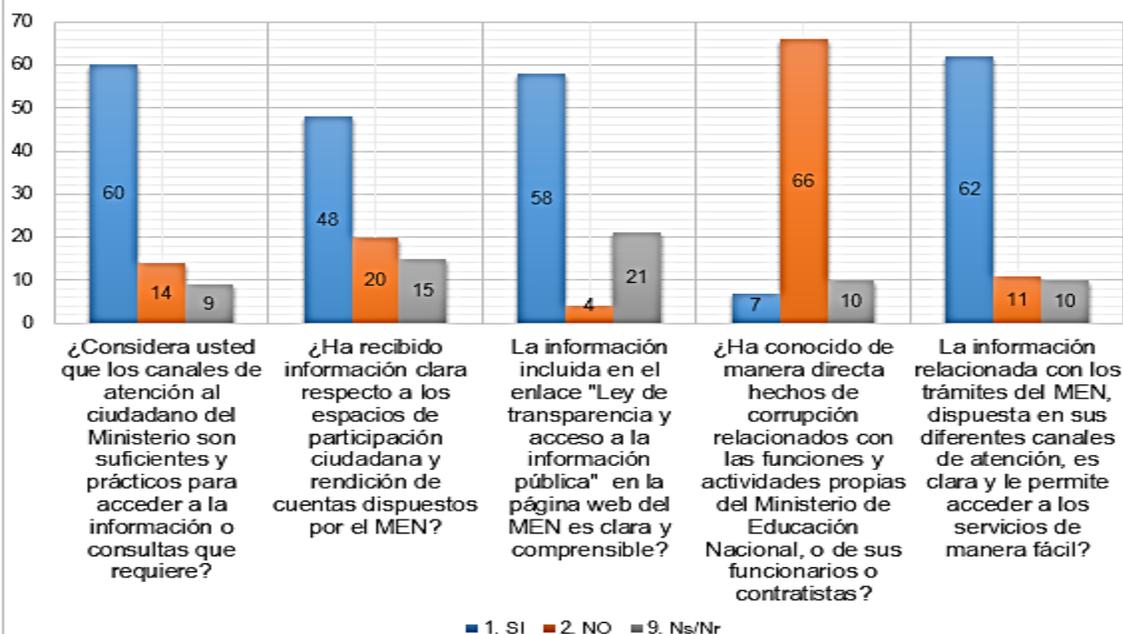
¿Ha denunciado ser objeto de condiciones y/o compensaciones que condicionen su derecho para acceder a los servicios que ofrece el men?

SEC:



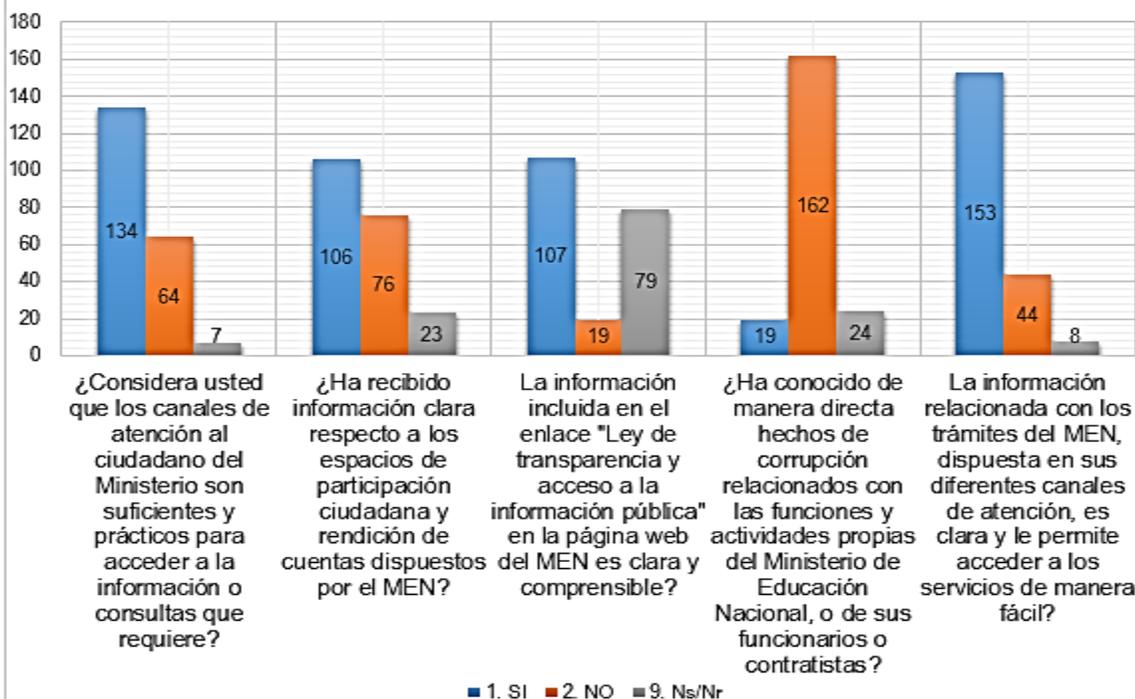
IES PÚBLICAS:

Cantidad Participación y Transparencia

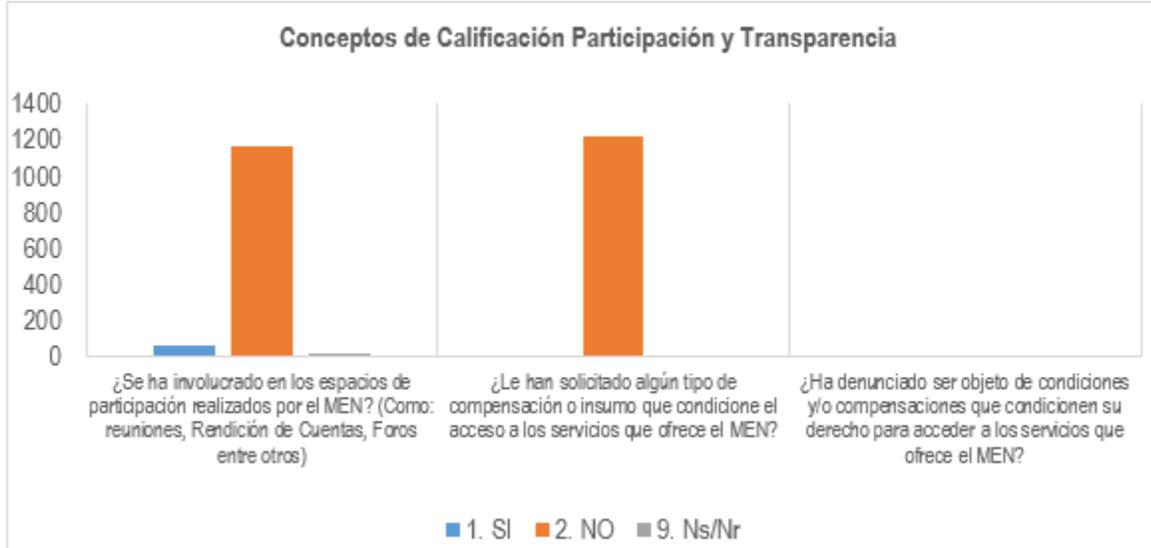


IES PRIVADAS:

Cantidad Participación y Transparencia



UAC:



Ninguno de los encuestados en la UAC reporta que les hayan solicitado algún tipo de compensación o insumo que condicione el acceso a los servicios que ofrece el MEN.



8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusiones para la correspondiente gestión, se relacionan las siguientes observaciones:

- Las bases entregadas presentan información desactualizada, las cuales dificultan la consecución de las metas proyectadas y la efectividad definida.
- Se evidencia inconsistencia de estructura de los correos remitidos.
- La información disponible en las páginas de internet de las secretarías de Educación Municipal se encuentra desactualizada, lo que dificulta la consecución de la información.
- Se presentó mayor dificultad en generar participación en la encuesta de satisfacción por parte de las Secretarías de Educación, en relación al interés demostrado por parte de las I.E.S.
- Se propone realizar campañas de actualización de datos por parte del Ministerio de Educación Nacional cada 6 meses, con el objetivo de tener información confiable para posteriores gestiones frente a los servicios ofrecidos.
- Se propone realizar campañas de sensibilización frente a los usuarios el servicio (S.E.M y I.E.S), para que participen más activamente frente a este tipo de gestiones o actividades.
- La gestión programada se ha desarrollado según los tiempos establecidos.
- Se evidenció una masiva participación por parte de los usuarios de la unidad de atención a responder la encuesta de satisfacción, frente a los servicios ofrecidos por la entidad.
- Se evidenció que el 55.21% del cumplimiento de las metas establecidas, se alcanzaron en un segundo contacto, en referencia al 31.25% alcanzado en primer contacto, para las Instituciones de Educación superior.
- Se evidenció que el 22.16% del cumplimiento de las metas establecidas, se alcanzaron en un segundo contacto, en referencia al 50.90% alcanzado en primer contacto, para las Secretarías de Educación.
- En relación al ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIO FINAL, frente a los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional y a la PRESTACIÓN GENERAL DEL SERVICIO, la unidad de atención reporta la mejor calificación, alcanzando un umbral del 98.12%, seguida del 74,85% reportada por las S.E.M, del 74,10% de satisfacción alcanzada por las I.E.S. Públicas y finalmente el 73.66% de las I.E.S. Privadas.
- El servicio más utilizado por parte de los usuarios en la U.A.C. es el “Trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior” con una participación del **66.85%** y su nivel de satisfacción lo ubica en el quinto puesto entre los once (11) servicios, el menos utilizado es la “Consulta en el centro de documentación” con una participación del **0.64%** y noveno (9) puesto en su nivel de satisfacción. Se sugiere enfocar esfuerzos en mejorar el nivel de satisfacción en el servicio “Trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior” por tener un gran peso a nivel general y así mismo generar una posibilidad potencial de mejorar la percepción generar de mayor cantidad de usuarios de la U.A.C. Como dato curioso se



INFORME DE GESTIÓN

Mes: 1/09/2017 AL 30/11/2017

Contrato:

Versión: 01

Página 48 de 48

observa que la calificación más baja de dicho servicio se obtuvo en el cuidado en la revisión de los documentos, la calificación fue de dos (2), es decir insatisfecho y únicamente un usuario, dejando como sugerencia el siguiente texto “*Que haya un enlace entre la página de apostillado de la Cancillería y el trámite de legalizaciones del ministerio de educación*” observación”.

- Los servicios más utilizados por parte de las I.E.S, corresponde a los Servicio de trámites de aseguramiento de calidad en educación superior con el **27.81%** (31.71 privadas y 20.08% públicas) y Asistencia Técnica con el **22,51%** (24.12 privadas y 19.31% públicas), se sugiere enfocar los esfuerzos en el servicio *trámites de aseguramiento de calidad en educación superior*, debido a que tiene el mayor peso y el menor nivel de satisfacción a nivel general
- En relación a la gestión ejecutada a las Secretarías de Educación Municipal, Se evidencio un porcentaje de efectividad sobre total correos y recordatorios enviados, del 15,71%.
- En relación a la gestión ejecutada a las instituciones de educación superior, de evidencio un porcentaje de efectividad sobre total correos y recordatorios enviados, del 24,06%.