



**sentido
común**

Grupo Focal Trámite de Convalidaciones Ministerio de Educación

Diciembre 22 de 2020

NECESIDAD

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

OPORTUNIDAD

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

Motivación del grupo focal

1. Conocer la **comprensión del trámite** vigente de convalidaciones.
2. Conocer la **percepción de los usuarios** finales sobre el cambio a virtualidad y el efecto de la pandemia sobre la eficiencia del trámite en los casos que es pertinente.
3. Identificar **aportes concretos** para mejorar la puesta en marcha del proceso de convalidación.



Participantes

En el grupo focal participaron 18 personas desde 11 municipios diferentes. La mayoría de ellos (50%) se encuentran realizando el trámite para convalidar títulos de posgrado en el área de salud y llevan varios años tratando de completar el trámite, de manera que le han dado curso al proceso bajo la resolución anterior y la nueva resolución.

La mayoría tiene como referencia del proceso a personas que han realizado el mismo programa y ya tienen su título convalidado. Algunos de ellos

han acudido a acompañamiento legal para el trámite. Tres de ellos han tenido dificultad para cumplir con el requisito de la apostilla debido a la suspensión del trámite en los países de origen de los documentos.

Dos participantes realizaron el trámite bajo la nueva resolución, a través de la plataforma, y tienen una experiencia satisfactoria.



Comprensión y conocimiento del trámite

- Todas las personas participantes conocen el trámite y lo comprenden.
- Los participantes consideran que el trámite es muy importante porque es un mecanismo que impide la fuga de talento humano del país, facilita el fortalecimiento del capital humano altamente especializado en el sector de la salud y es un canal para consolidar la aspiración de mejorar la calidad de vida propia, de sus familias y de las personas que se ven beneficiadas por su ejercicio profesional.
- Los participantes perciben el trámite desde la perspectiva de sus intereses personales y desde el interés de la sociedad en sus capacidades.
- Solamente un participante, abogado que apoya a otros en el trámite, hizo alusión al deber del

Ministerio de aseguramiento de la calidad de la educación.



Percepción de los usuarios frente al trámite

- Los participantes consideran que algunos de los requisitos exigidos para la documentación no toman en consideración aspectos como la normatividad de otros países sobre la confidencialidad de la información o las particularidades de otros sistemas educativos como los sistemas de calificación o la intensidad académica.
- También tienen la percepción de que hay cierto grado de subjetividad en la aceptación o no de la documentación porque comparan su proceso con el de personas conocidas que han cursado los mismos estudios.



Momentos del trámite



Momentos del trámite



- Los participantes indicaron que la principal motivación para realizar el trámite es poder ejercer su especialización profesional vinculados a instituciones que les exigen la convalidación.
- En consecuencia, no concluir el trámite de manera satisfactoria les impide cumplir con sus objetivos profesionales. Eso lo valoran como la pérdida de su inversión en educación superior en el exterior.



Momentos del trámite




Preparación

- El punto crítico más significativo señalado por los participantes en el momento de preparación de la documentación es la claridad sobre los requisitos del trámite. A ese respecto sugieren la existencia de un único formato claro y conciso en el que se hagan específicos todos los ítems solicitados o un listado de chequeo por cada especialidad.
- Los participantes no manifestaron ninguna preferencia sobre los canales que utilizan para comprender mejor el procedimiento aunque señalaron como más diligente la asesoría recibida telefónicamente que la que obtuvieron a través del canal virtual.
- Los participantes no manifestaron ninguna dificultad con el registro en Convalida pero sí identificaron la dificultad para conseguir alguna documentación en los términos que el trámite requiere.



Momentos del trámite



Realización de la solicitud

- Los participantes señalaron como punto crítico que las personas que ofrecen asesoría por la línea telefónica no están en capacidad de responder sobre los requerimientos específicos para algunas especialidades médicas y que en algún momento del proceso les fueron solicitados documentos que ya habían sido presentados.
- Recomendaron que, al momento de cargar los documentos, la plataforma genere notificaciones activas a través de correos electrónicos o llamadas para hacer notar la ausencia de un documento para que la documentación se considere completa.
- Manifestaron que se genera una expectativa positiva cuando se crea la orden de pago.



Momentos del trámite

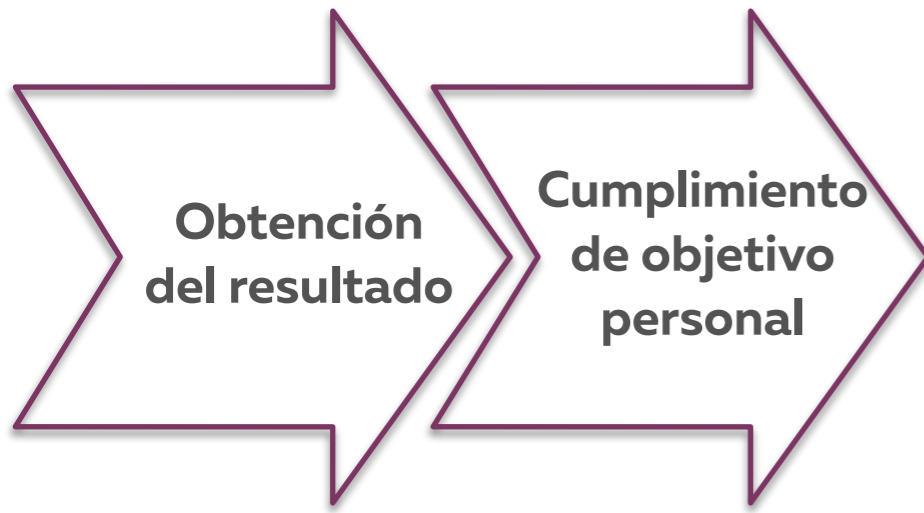


Procesamiento del trámite

- El punto crítico expresado por los participantes es la poca confianza en la objetividad de la evaluación académica. Consideran que se deben unificar criterios para que se perciba que el trato es equitativo en todos los casos. En particular porque los participantes comparan su proceso con el de compañeros que hicieron el mismo programa y han recibido la convalidación.
- Manifiestan que pasa mucho tiempo antes de que les indiquen que deben subsanar documentos y que, en consecuencia, no se cumplen los términos máximos definidos para la conclusión del trámite.
- Algunas personas manifestaron que no se puede comparar el pónsum de formación entre universidades de países diferentes porque las formas de enseñanza son distintas aunque los objetivos de formación sean los mismos.



Momentos del trámite



- La mayor parte de los participantes no ha concluido el trámite, de manera que no tienen una valoración formada sobre el resultado obtenido y cómo éste ha aportado al cumplimiento de sus objetivos personales.



Curva de emociones



Orgullo

Alivio

Felicidad

Confianza

Expectativa

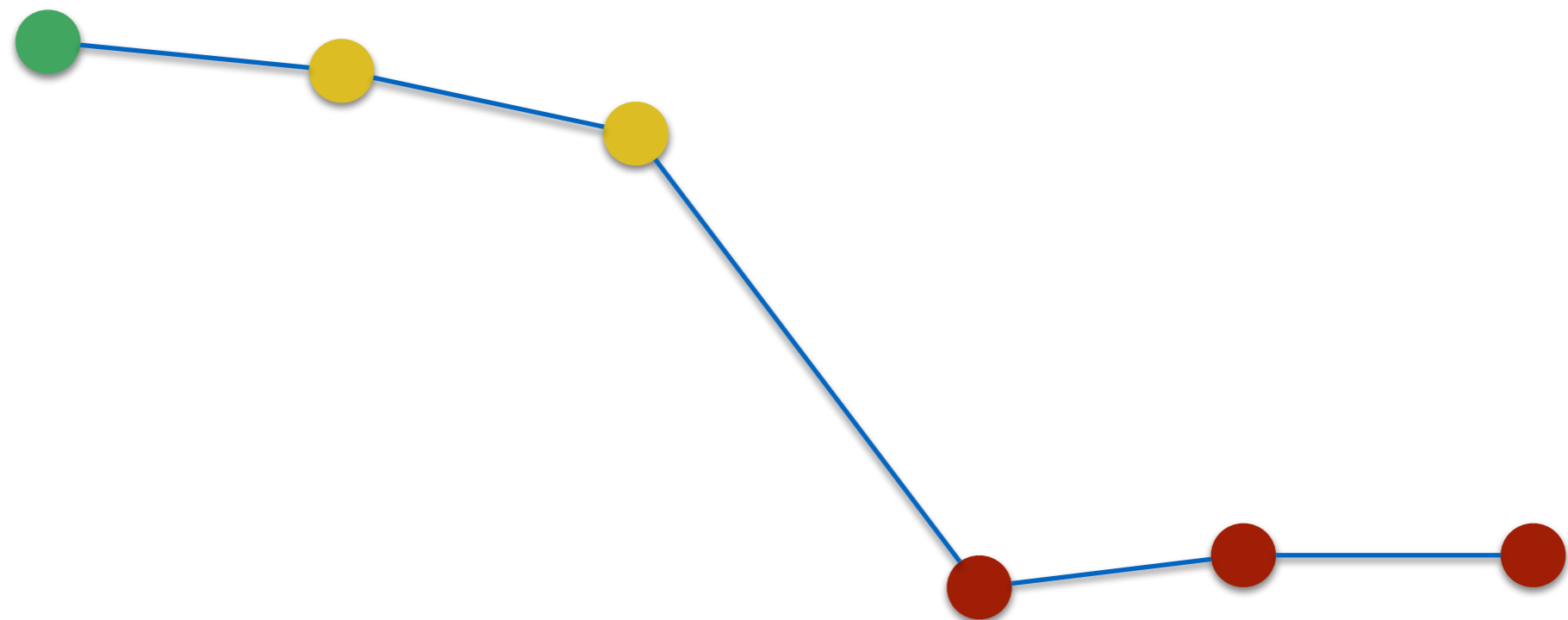
Confusión

Impaciencia

Resignación

Impotencia

Indignación



Evolución de puntos críticos

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

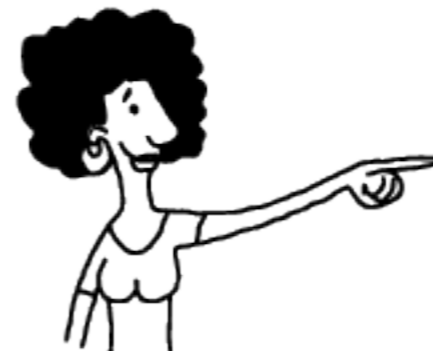
1. La intención de desistir del trámite por no poder reunir la documentación por condiciones del país de origen.
2. El conocimiento tardío de complicaciones durante el trámite, y
3. La falta de claridad sobre la documentación requerida.

INFORMACIÓN PUNTOS CRÍTICOS PARA USUARIO

Nº	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1	Desistir por dificultades	Cuando la documentación es difícil de reunir por las condiciones en el país de origen (Ej. Venezuela) en última instancia el usuario debe desistir del trámite y acudir a reiniciar estudios o buscar otras alternativas para lograr sus objetivos.
2	Acuerdo de Responsabilidades	El MEN asume que el usuario entiende los requisitos que debe cumplir para solicitar la convalidación; sin embargo, el usuario siente que el MEN, a pesar de ser el único ente responsable de llevar a cabo el trámite, no le brinda información completa y precisa para la solicitud.
3	Complejidad del trámite mayor a la pensada	El proceso que para el usuario significa un logro en su vida se ve interrumpido por la complejidad del trámite, haciendo que sienta al Ministerio como una entidad lejana a su realidad.
4	Conocimiento tardío de complicaciones	El usuario confía en que el MEN se contactará en caso de complicaciones, sin embargo éste se da cuenta de estas al revisar el estado del trámite.
5	Percepción de desinterés	Las complicaciones durante el trámite, hacen que el usuario final perciba al Ministerio como una entidad que no se "preocupa" por los efectos negativos que tenga en la vida personal de sus usuarios.
6	Confusión por complejidad del trámite	Para el usuario no es del todo clara la documentación, puede sentir el trámite es muy complejo y tener la percepción de que el MEN no es un facilitador eficiente.
7	Oportunidad perdida por demora con resolución	Tener la convalidación, pero no poder usarla debido a que el tiempo para presentarla según su necesidad expiró, como consecuencia de tiempos prolongados en los procesos del Ministerio.
8	Estudiando sin considerar todo el trámite	Teniendo en cuenta que el usuario en este momento no conoce al detalle las implicaciones que puede tener al estudiar una carrera fuera de Colombia y querer proyectarse en este país; es probable que sus decisiones en este punto afecten el desarrollo del trámite a futuro (ej. seleccionar una carrera que no pueda ser convalidada).

Puntos ciegos

- Para la ciudadanía en general, hace falta mayor claridad sobre cómo se radica la documentación y los espacios que se dan para la radicación.
- También se requiere mayor claridad sobre los términos de traslado y el reconocimiento de la documentación para que los ciudadanos puedan tener capacidad de respuesta.



Aspectos positivos

- La experiencia de los usuarios que han realizado el trámite bajo la nueva resolución y a través de la plataforma es muy positiva.
- Valoran la sencillez y rapidez del trámite y la conveniencia de poder realizar todo el proceso en línea.



Aspectos a mejorar

- Los participantes sugieren generar un espacio de asesoría por parte del ente evaluador Conaces para prevenir inconvenientes y reducir el número de trámites que son negados.
- Procedimiento preferencial para personas de edad, que no están familiarizados con tecnología.
- Tener una base de datos que permita consultar las convalidaciones otorgadas por programa y universidad de origen.
- Establecer una relación más estrecha con instituciones pares en otros países para hacer más fácil la homologación de la documentación.



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

Contáctanos



**sentido
común**

www.scomun.com

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

contacto@scomun.com

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