



La educación
es de todos

Mineducación

Memoria Grupo Focal Convalidaciones usuarios externos

Subdirección de Desarrollo Organizacional



*Dar lo mejor de sí en
este momento lo coloca
en el mejor lugar
para el siguiente*

Oprah Winfrey



La educación
es de todos

Mineducación

01 de julio de 2021

Memoria Grupo Focal Convalidaciones

Subdirección de Desarrollo Organizacional

AGENDA

El día jueves 01 de julio, se llevaron a cabo un grupo focal para el trámite de Convalidaciones de títulos obtenidos en el exterior Convalidaciones de Títulos obtenidos en el exterior donde participaron cuatro (4) usuarios externos del trámite

El propósito de la realización de este grupo focal, es escuchar la voz de los usuarios, tanto internos como externos, para así poder identificar oportunidades de mejora para este trámite de alto impacto.

Para ello, se aplicó un instrumento que midió el nivel de satisfacción del trámite y donde se realizaron preguntas orientadoras que permite al MEN la identificación de oportunidades de mejora que serán tenidas en cuenta para continuar con el proceso de mejora continua del trámite.

Preguntas realizadas a los usuarios externos:

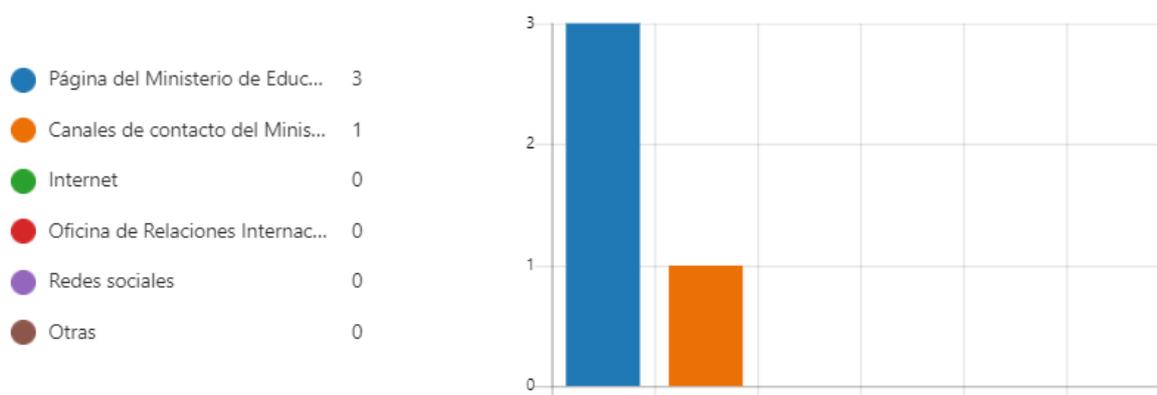
1. ¿A través de qué medio consulta información sobre el procedimiento del trámite de convalidación?
2. ¿Qué lo motivó a realizar el trámite de convalidación?
3. ¿En qué etapa del trámite de convalidaciones se encuentra su solicitud?
4. ¿Qué etapa o etapas del trámite usted considera más compleja y por qué?
5. Por favor califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con los siguientes atributos del trámite, siendo 5 el de mayor satisfacción:
 1. Oportunidad (Tiempos de respuesta)
 2. Claridad de la información que se suministra en los canales del Ministerio
 3. Calidad de la información contenida en la resolución de respuesta al trámite
 4. Usabilidad de la plataforma
 5. Canales de atención al usuario
6. Por favor califique de 1 a 5 la prioridad de los siguientes atributos dándole el mayor puntaje a aquellos que tengan mayor impacto en su satisfacción:
 1. Oportunidad (Tiempos de respuesta)

2. Claridad de la información que se suministra en los canales del Ministerio
3. Calidad de la información contenida en la resolución de respuesta al trámite
4. Usabilidad de la plataforma
5. Canales de atención al usuario
7. ¿En los casos en los que el Ministerio le solicita a un usuario complementar la documentación radicada en la etapa de validación, es clara la información que se le requiere subsanar? (Si usted no conoce esta parte del procedimiento, por favor omite esta pregunta.
8. ¿Qué acciones podría implementar el Ministerio para hacer más clara la información sobre el trámite?
9. ¿Qué acciones podría implementar el Ministerio para mejorar la experiencia del usuario en el trámite?
10. ¿Qué acciones podría implementar el Ministerio para fortalecer la gestión de riesgos de corrupción en el trámite de convalidaciones?
11. ¿Cómo le explicaría a un ciudadano, en lenguaje sencillo, los aspectos clave para realizar el trámite de convalidaciones?
12. ¿Conoce los canales a través de los cuales puede denunciar cualquier irregularidad con relación al trámite?

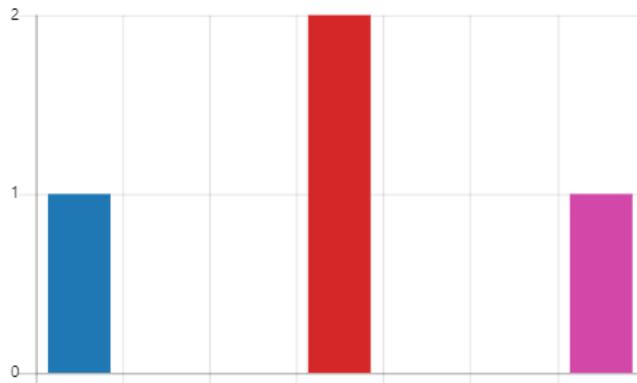
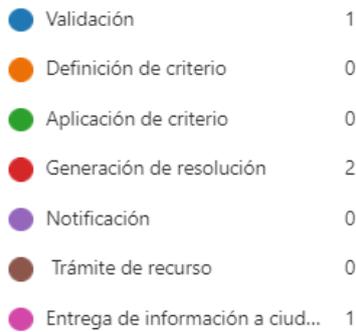
De las preguntas realizadas, se obtuvieron trescientas cincuenta y seis respuestas por parte de los usuarios.

Resultados de la encuesta usuarios externos:

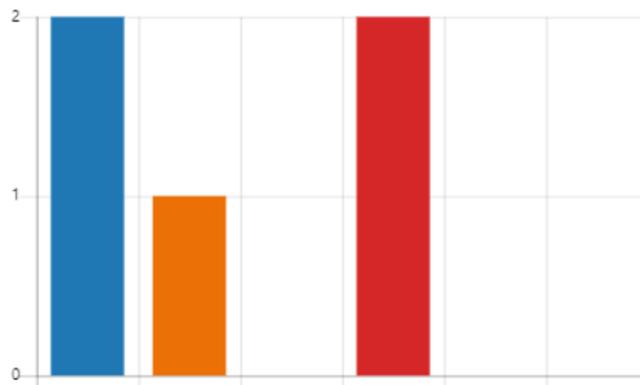
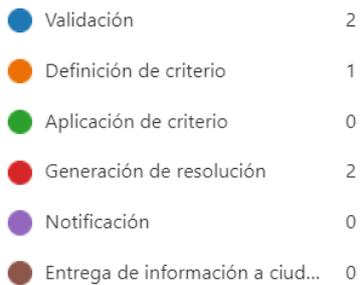
¿A través de qué medio consulta información sobre el procedimiento del trámite convalidación?



¿En qué etapa del trámite de convalidaciones se encuentra su solicitud?



¿Qué etapa o etapas del trámite usted considera más compleja?



Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con los siguientes atributos del trámite, siendo 5 el de mayor satisfacción:



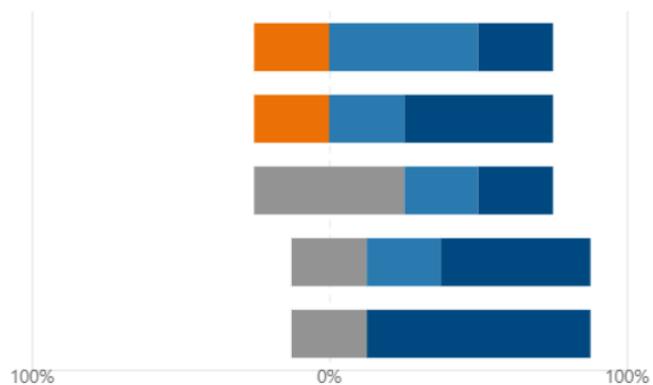
Oportunidad (Tiempos de respuesta)

Claridad de la información que se suministra en los canales del Ministerio

Calidad de la información contenida en la resolución de respuesta al trámite

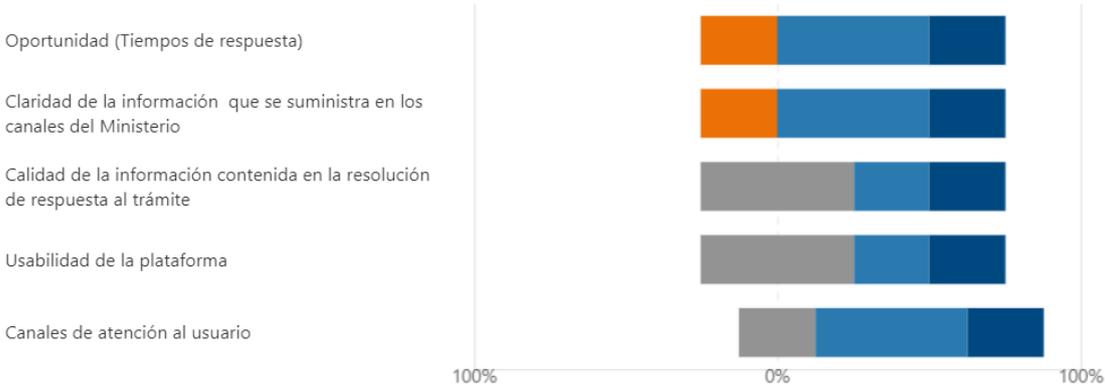
Usabilidad de la plataforma

Canales de atención al usuario



Califique de 1 a 5 la prioridad de los siguientes atributos dando le el mayor puntaje a aquellos que tengan mayor impacto en su satisfacción:

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



¿Conoce los canales a través de los cuales puede denunciar cualquier irregularidad con relación al trámite?

● Sí 2
● No 2



El desarrollo de la sesión

La sesión inició con la presentación de los resultados de la última encuesta de percepción sobre la calificación obtenida por el trámite. Se propuso como meta que, para la próxima medición el trámite obtuviera un puntaje de 4.0.

6.3 DETALLE ENCUESTA PERSONAS NATURALES

Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior

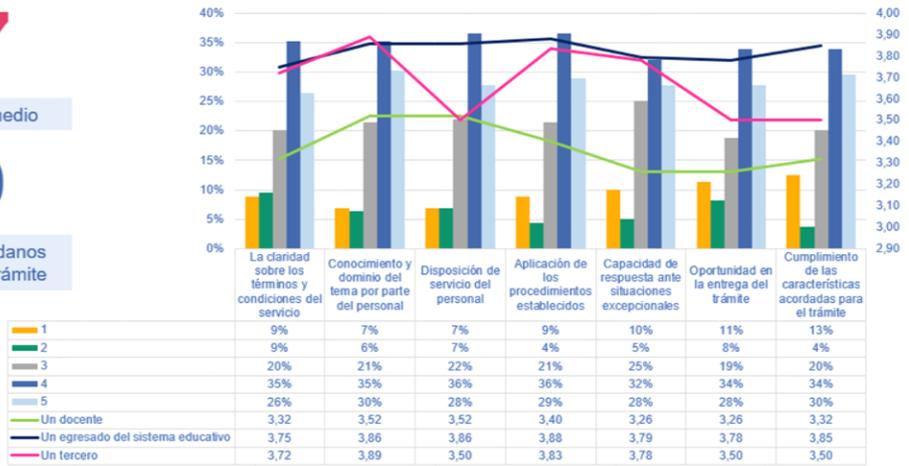
3,7

Satisfacción Promedio

159

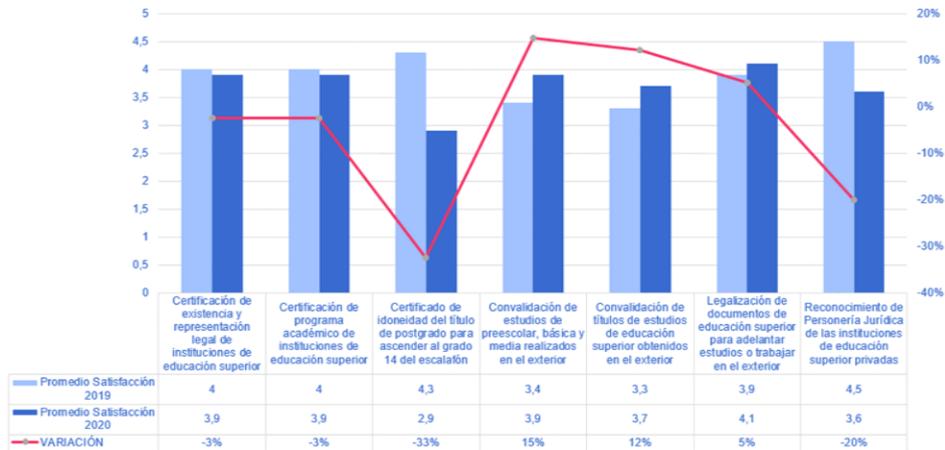
Cantidad de ciudadanos que calificaron el trámite

5 =Muy superior a las expectativas
1 =Muy inferior a las expectativas



7.5 TRÁMITES DETALLE ENCUESTA PERSONAS NATURALES

Satisfacción por trámite



Puesta en común

Como se mencionó anteriormente, la sesión se centró en la escucha activa de todos los participantes que participaron en la sesión (usuarios internos y usuarios externos). Sin embargo, para ser más objetivos, se formularon unas preguntas que ellos respondieron y estas fueron algunas de las respuestas de los usuarios internos:

PUESTA EN COMÚN



1. ¿Qué elementos positivos destaca usted del proceso?*
2. ¿Por favor, mencione los tres principales aprendizajes que, desde su perspectiva, han surgido de los cambios implementados en el trámite?*
3. ¿Cuáles son las principales dificultades que desde su perspectiva enfrentan los usuarios del trámite?*
4. ¿Qué acciones se podrían implementar en otras etapas del trámite para mejorar la percepción del usuario final, incluyendo los canales de servicio?*
5. ¿Qué recomendaciones deberían darse a los ciudadanos, en lenguaje sencillo, con relación al trámite de convalidación?*

ASISTENTES A LA REUNIÓN

1. Andres Fernando
2. Analuz Regina Navarro Gardeazábal
3. Duanner Mauricio Cuellar Pajoy
4. Diego Ospina

Síntesis aportes

El trámite ha tenido una mejora sustancial, lo que hace unos años era un dolor de cabeza para algunos usuarios, se ha venido superando gracias a las mejoras que el Ministerio de Educación nacional ha venido implementando.

Si bien, el trámite se ha mejorado, un aspecto fundamental en lo que se puede seguir trabajando es en el mejoramiento del lenguaje claro con el que se brindan los mensajes a los usuarios, que en ocasiones sigue siendo engorroso.

Es fundamental continuar con el proceso de descongestión de los procesos que permitan dar respuestas a solicitudes represadas de vigencias pasadas.

Conclusiones

- El 75% de los usuarios que participaron en el grupo focal, manifestaron que el medio de información por el cual consultaron información del trámite de convalidaciones de títulos fue mediante la página web del Ministerio, mientras que el 25% restante lo hicieron mediante canales dispuestos para tal fin como teléfono, chat, correo electrónico.
- La mayoría de los participantes manifestaron que la principal motivación a la hora de realizar el trámite de convalidación de sus títulos fue el poder regresar al país para ejercer su profesión y así aplicar los conocimientos aprendidos en el exterior.

- Las etapas en las que se encuentra el trámite de los participantes en el grupo focal son: i) generación de la resolución; ii) validación de los requisitos; iii) entrega de información a la ciudadanía.
- Se cuenta con problemas por parte de los usuarios al momento de recibir la información, la cual no es del todo clara, manifestaron que, en ocasiones también se les ha brindado información incorrecta. De este modo, se podría mejorar en brindar más claridad en la información (mediante la aplicación de lenguaje claro) y capacitar a los asesores que atiendan las inquietudes en la línea dispuesta para tal fin.
- De igual manera, los participantes manifiestan que los pasos que consideran más complejos del trámite son: i) validación; ii) generación de la resolución y; iii) definición del criterio.
- Para el caso de validación, consideran que la información entregada acerca de la documentación que debía adjuntar no fue clara. En la generación de la resolución y validación consideran que esa etapa del proceso es muy lenta.
- El nivel de satisfacción de los siguientes atributos fue así:
 - **Oportunidad (tiempos de respuesta):** promedio 3,8 puntos sobre 5
 - **Claridad de la información:** promedio 4 puntos sobre 5
 - **Calidad de la información contenida en la resolución de respuesta al trámite:** promedio 3,8 puntos sobre 5
 - **Usabilidad de la plataforma:** promedio 4,3 puntos sobre 5
 - **Canales de atención al usuario:** promedio 4,5 puntos sobre 5
- Los usuarios identifican como acciones que el MEN podría implementar para hacer más clara la información sobre el trámite es la realización de la descripción con más detalle de las especificaciones técnicas de los documentos a subir a la página web y tratar de que la resolución tenga un lenguaje más claro y entendible.
- Para mejorar la experiencia del usuario, los participantes manifiestan que se podría implementar un acompañamiento más personalizado y agilizar más los tiempos de respuesta.
- Para mejorar la gestión de los riesgos de corrupción, los usuarios manifestaron que en la medida que el MEN brinde información clara y cumpla con los tiempos establecidos ayudaría bastante a reducirlos. De igual manera, manifiestan que es fundamental realizar el contacto únicamente con los funcionarios de la entidad que están dispuestos para tal fin.

- El 50% de los usuarios conocen los mecanismos o canales que el MEN tiene dispuestos para denunciar cualquier irregularidad con el trámite, el otro 50% dice desconocerlos.
- Disponer de más asesores que den orientación a los usuarios en sus inquietudes.
- De igual manera, se presentan confusiones en los usuarios acerca de los radicados, por lo que se podría ver la opción de contar con un único radicado y que no sean dos o más (radicado interno y externo)
- Algunos asistentes sugirieron la posibilidad de contar con un asistente o contar con atención personalizada. De este modo, se podría incluir dentro de la plataforma, un botón u opción para tener un asistente virtual que atienda las dudas e inquietudes planteadas por los usuarios.

Imagen de cierre de la charla



FICHA TECNICA

Nombre	Memoria Grupo Focal Convalidaciones
Lugar	Virtual – Microsoft Teams
Fecha y Hora	01/07/2021
Coordinación y preparación del evento	Subdirección de Desarrollo Organizacional
Facilitadores	Equipo SDO
Funcionarios asistentes	Colaboradores internos del grupo de Convalidaciones Usuarios externos que han solicitado el trámite Colaboradores de la SDO

Descripción de evento	Charla organizada por la Subdirección de Desarrollo Organizacional del Ministerio de Educación Nacional que busca recopilar información en las personas que conocen el trámite de convalidaciones y usuarios externos que han realizado el trámite.
------------------------------	---