

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Ministerio de Educación Nacional



La educación
es de todos

Mineducación

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Ministerio de Educación Nacional

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional es una entidad pública del Estado Colombiano, que desarrolla su estrategia en el marco de los objetivos del cuatrienio en materia educativa, plasmados en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, Pacto por la equidad, el plan marco de implementación, los objetivos de desarrollo sostenible, el plan decenal de educación y demás planes gubernamentales que definen retos para el sector educativo.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”, el presente documento constituye un marco de acción para la promoción en el sector y al interior del Ministerio del servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés para el mejoramiento permanente de su oferta de valor.

Para combatir la corrupción, es necesario afianzar la cultura de la integridad y robustecer los mecanismos de

“El imperativo de la transparencia hace sospechoso todo lo que no se somete a la visibilidad”

Anónimo

transparencia y acceso a la información, integridad, control social y fortalecimiento institucional, razón por la cual el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del Ministerio de Educación hace parte integral del direccionamiento estratégico de la entidad y acoge en su totalidad los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Para su construcción, durante la vigencia 2018, se realizaron capacitaciones a los servidores y contratistas del Ministerio en la materia con el objetivos de cualificarlos para que pudieran participar activamente en la formulación del plan 2019. Como resultado, se priorizaron líneas de acción en cada componente que en la práctica se complementan entre sí y contribuyen al fortalecimiento del modelo de ambiente y cultura organizacional del Ministerio.

Desde la perspectiva interinstitucional, el Ministerio de Educación Nacional, durate la vigencia 2019 desarrollará una agenda conjunta con la Secretaría de Transparencia para la elevar los estándares de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en respuesta al análisis conjunto de las vulnerabilidades identificadas a través del diálogo con ciudadanos y grupos de interés y la evaluación del desempeño en los procesos.

Igualmente, para impulsar la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción en el Ministerio implementará, con apoyo de la Procuraduría General de la Nación, el modelo de gestión de cumplimiento centrado en la transparencia y la prevención de la corrupción incluido el soborno.

DIAGRAMA 1: COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



FUENTE: ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. VERSIÓN 2

El Ministerio de Educación Nacional presentó a consulta ciudadana el presente documento el 22 de enero de 2019. El informe sobre los canales de convocatoria y los aportes recibidos estará disponible en el seguimiento trimestral al plan anual de participación ciudadana, que se publicará en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, de la página web institucional.

Tabla de contenido

<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>1</u>
<u>1. OBJETIVOS DEL PLAN.....</u>	<u>6</u>
1.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.3. LÍNEAS DE ACCIÓN	6
<u>2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....</u>	<u>7</u>
2.1. MISIÓN	7
2.2. VISIÓN	7
2.3. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	8
2.4. MAPA DE PROCESOS	9
2.5. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	10
<u>3. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....</u>	<u>11</u>
3.1. ANTECEDENTES	11
3.2. BENEFICIOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	12
3.3. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS	12
3.4. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA	12
3.5. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
3.6. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	15
3.7. MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	16
3.8. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	16
3.9. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITES	17
3.10. LÍNEAS DE ACCIÓN	18
3.11. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	18
<u>4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</u>	<u>19</u>
4.1. TRÁMITES CARACTERIZADOS	21
4.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DE LOS TRÁMITES	23
4.3. LÍNEAS DE ACCIÓN	25
<u>5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....</u>	<u>26</u>

5.1. OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	27
5.2. ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ	29
5.3. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS	30
5.4. APRENDIZAJES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN	30
5.5. LÍNEAS DE ACCIÓN	32
<u>6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>33</u>
6.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	33
6.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	34
6.3. MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
6.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	41
6.5. LÍNEAS DE ACCIÓN	42
<u>7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	<u>44</u>
7.1. TRANSPARENCIA ACTIVA	46
7.2. TRANSPARENCIA PASIVA	47
7.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	48
7.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	49
7.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	49
7.6. LÍNEAS DE ACCIÓN	50
<u>8. INICIATIVAS ADICIONALES</u>	<u>51</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>53</u>

1. OBJETIVOS DEL PLAN

1.1. Objetivo General

Formular la estrategia de la vigencia 2019 para la lucha contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los ciudadanos que reciben los servicios del Ministerio de Educación Nacional (MEN), orientándolas a la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

1.2. Objetivos Específicos

1. Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Ministerio de Educación Nacional, que atenten contra el cumplimiento de los retos estratégicos de la entidad.
2. Planificar las estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los servicios que presta el Ministerio y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la entidad.
3. Simplificar la cadena de valor para los trámites priorizados a partir de las necesidades de los usuarios, el contexto y las capacidades institucionales
4. Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
5. Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

1.3. Líneas de acción

Durante la vigencia 2019, el MEN priorizará en materia de transparencia, las siguientes líneas de acción:

1. Adopción de las mejores prácticas en materia de contratación públicas.

2. Trabajo interinstitucional para elevar los estándares de transparencia.
3. Definición de estrategias de servicio que soporten los procesos institucionales garantizando el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, que sea consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.
4. Fortalecimiento de la toma de decisiones de la alta dirección basada en el análisis de quejas y reclamos y sugerencias.
5. Mejoramiento gradual de la página institucional a partir de la validación de los grupos de interés.

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

Para la formulación y construcción del Plan, se tomó como insumo la información desarrollada en el análisis del contexto estratégico de la entidad, el cual identifica los factores internos y externos que deben ser tenidos en cuenta para la formulación de las estrategias y acciones, permitiendo así la pertinencia en las intervenciones.

2.1. Misión

Liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas educativas, para cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad, esto en el marco de la atención integral que reconoce e integra la diferencia, los territorios y sus contextos, para permitir trayectorias educativas completas que impulsan el desarrollo integral de los individuos y la sociedad.

2.2. Visión

En 2022, a partir del gran pacto por una educación con enfoque integral desde la primera infancia y a lo largo de la vida, el Ministerio de Educación Nacional habrá liderado con responsabilidad social y financiera,

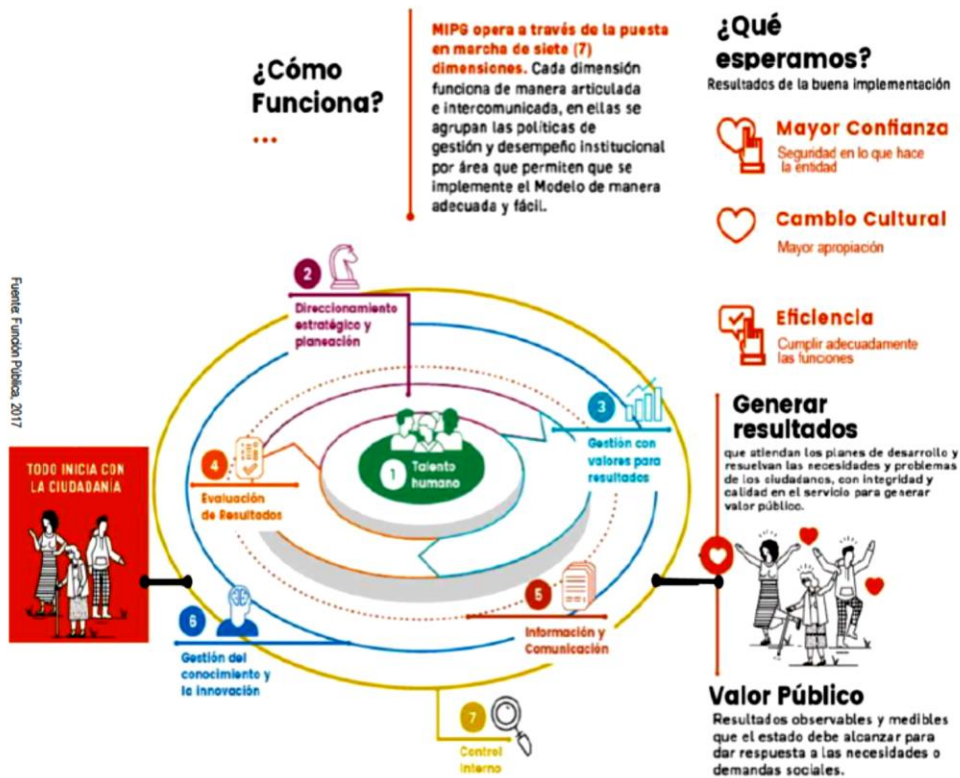
transformaciones estructurales en el sistema educativo de Colombia dirigidas al mejoramiento progresivo de su capacidad para generar condiciones y oportunidades que favorezcan el desarrollo pleno de las personas y sus comunidades, soportado en el fortalecimiento de las capacidades sectoriales y territoriales requeridas para garantizar el cierre de brechas de acceso, permanencia y calidad en el entorno urbano y, especialmente en el rural.

2.3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior del Ministerio, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales, a partir de las directrices emanadas por cada una de las entidades líderes de política.

DIAGRAMA 2: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

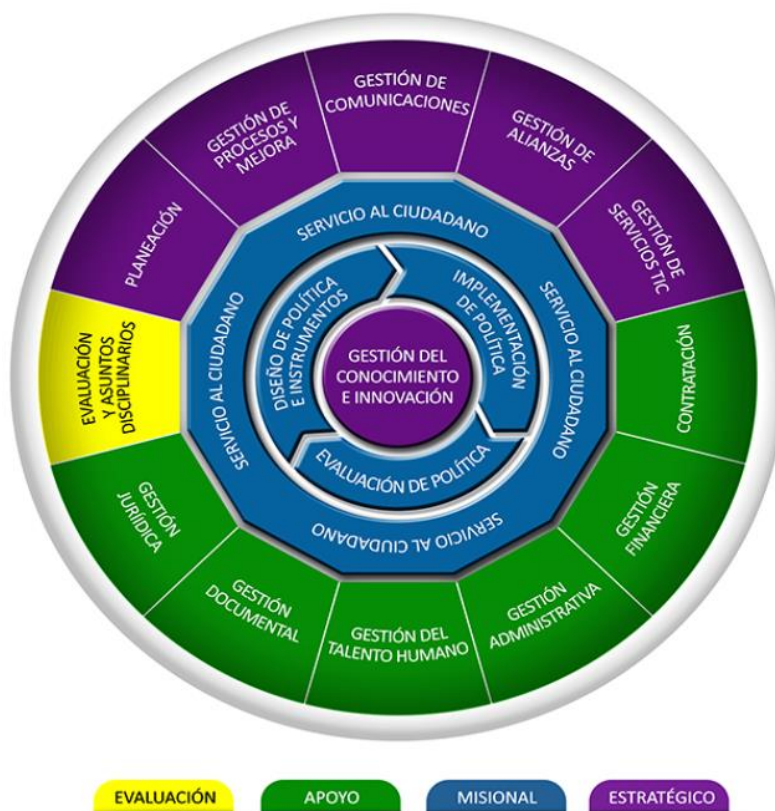


FUENTE: MANUAL OPERATIVO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN. DAFP

2.4. Mapa de Procesos

El Ministerio, como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, cuenta con procesos que soportan la operación de los servicios prestados al ciudadano para que sean cada vez más pertinentes y efectivos y para que quienes los ejecutan, lo hagan concientes del impacto sobre los grupos de interés.

DIAGRAMA NO. 3 MAPA DE MACROPROCESOS DEL MEN



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

2.5. Política Anticorrupción

El Ministerio de Educación, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se compromete a involucrar al ciudadano en la formulación de las políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestros partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión modelo de transparencia e integridad en la gestión pública, a rendirle cuentas al país con el objeto de mantener informada y generar espacios de diálogo con la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, facilitando el acceso a la información pública.

3. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

3.1. Antecedentes

El Ministerio de Educación Nacional, en cumplimiento de su misión institucional genera acciones que permiten el logro de los objetivos propuestos y ejecuta diferentes actividades enmarcadas bajo una gestión por procesos que puede verse afectada por la presencia de riesgos. En este sentido, se identifica la necesidad de aplicar herramientas para prevenir su ocurrencia e identificar y potenciar posibles oportunidades, acogiendo los lineamientos de la Guía para la Administración de Riesgos.

Con la implementación de la guía se busca administrar los riesgos y prevenir la incertidumbre que causan los mismos en la gestión institucional, mediante el establecimiento de una política para su gestión, identificación y construcción del mapa de riesgos, su comunicación y consulta, monitoreo, revisión y seguimiento.

Para la gestión de riesgos del Ministerio también se han tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4, de 2018” y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”.

En la estructuración del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio se ha incorporado la gestión del riesgo como eje fundamental y transversal de la misma, en este sentido el sistema incorpora los riesgos de procesos (direccionamiento y control, misionales y de apoyo), los inherentes a la implementación de los modelos de seguridad y privacidad de la información, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo; así como los de corrupción, los cuales son permanentemente monitoreados y evaluados con sus respectivos controles para minimizar su materialización.



3.2. Beneficios de Gestión de Riesgos

- Proveer al MEN de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- Crear una base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

3.3. Política de Gestión de Riesgos

“El Ministerio de Educación Nacional conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, los procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación del Ministerio, implementa un Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad”¹



3.4. Objetivos de la Política

1. Fomentar la cultura de la prevención del riesgo en todos los niveles de la organización.

¹ “Guía de administración de Riesgos” Versión 3, Ministerio de Educación Nacional. 2018

2. Contribuir al cumplimiento de los objetivos del MEN a través de la gestión del riesgo.
3. Mantener los controles que permitan el adecuado aprovechamiento de los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad

3.5. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

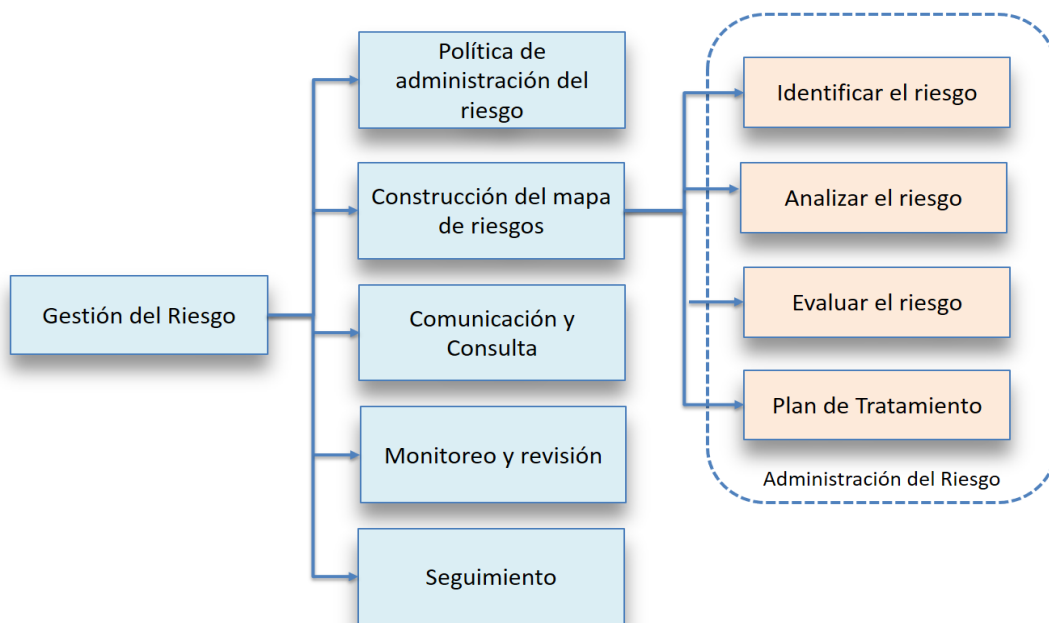
Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La construcción del mapa de riesgos del Ministerio y en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la fase de identificación se establece las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto de la Ministerio y del proceso, que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y los institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se gestionan todos los riesgos, incluyendo los referentes a los trámites y servicios.

La valoración de los riesgos implica el análisis de los mismos respecto a su probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencias, si se llega a materializar alguno; para el caso de los riesgos de corrupción, el impacto se valora en función de las respuestas afirmativas que se dé a dieciocho (19) preguntas preestablecidas, conforme a los lineamientos del Departamento administrativo de la Función Pública. La combinación de probabilidad e impacto permite establecer la primera valoración del riesgo o “riesgo inherente”.

DIAGRAMA NO. 4 FASES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO



FUENTE: SDO (2018) BASADO EN GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS, RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL. VERSIÓN 4, DE 2018

TABLA NO.1 NIVELES DE RIESGO

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	IMPACTO		
				3	4	5
5	Casi seguro	Es esperable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.	Extremo	Extremo	Extremo
4	Probable	Es probable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.	Alto	Extremo	Extremo
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.	Alto	Extremo	Extremo
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
1	Rara vez	El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales (poco comunes o normales).	No se ha presentado en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
				3	4	5
				Moderado	Mayor	Catastrófico

FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

En un segundo momento, la valoración comprende la evaluación del riesgo, mediante la cual se establecen los controles que tiene implementado el Ministerio para prevenir, detectar o corregir los eventos no deseados; se valoran los mismos y se establece el “riesgo residual” o final.

Una vez se ha establecido el riesgo residual, se define las acciones que se van a implementar para dar tratamiento al mismo y prevenir su materialización. Para cada una de ellas se establece la fecha inicial y final para su desarrollo y los servidores responsables de su realización.

En cada una de las fases de construcción del mapa de riesgos se toma la información que ha de registrarse en el mismo. En el Ministerio se cuenta con el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, el cual permite registrar y consolidar esta información.

3.6. Comunicación y Consulta



En el Ministerio, la Subdirección de Desarrollo Organizacional lidera la construcción y consolida los mapas de riesgos de proceso y de corrupción; de igual forma, da a conocer la política, la metodología de gestión del riesgo y los mapas mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.

Los mapas de riesgo están disponibles para su consulta por parte de los servidores en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 124 de 2016, en relación con el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Ministerio publica y actualiza cuando se requiera, en la página Web, el mapa de riesgos de corrupción para que pueda ser consultado por la ciudadanía en general.

Una vez publicados y durante el respectivo año de vigencia, la Subdirección de Desarrollo Organizacional realiza los ajustes y modificaciones al mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con las necesidades, observaciones y

propuestas que presenten los servidores, los líderes de los procesos o la ciudadanía en general.

3.7. Monitoreo y Revisión de los Riesgos de Corrupción

Los directivos líderes de proceso, en conjunto con los servidores que forman parte de su equipo, monitorean periódicamente el cumplimiento de las acciones que están definidas para mitigar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción. Adicionalmente, revisan que los controles sean eficaces y eficientes, si se han presentado cambios en el contexto interno y externo, si hay información adicional respecto a los riesgos o si se han identificado riesgos emergentes que deban ser valorados.



El monitoreo permite que se determine la necesidad de modificar, actualizar o mantener las condiciones bajo las cuales fueron valorados los riesgos y si se requiere realizar el ajuste en la valoración de estos. De igual forma, se debe detectar si se han materializado y tomar las acciones correctivas requeridas.

3.8. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Corresponde a la Oficina de Control Interno el hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y en sus procesos de auditoría analizar las causas, los riesgos y su evolución, y la efectividad y oportunidad de los controles establecidos para los mismos.

Los seguimientos se realizarán con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y sus resultados se publicarán en la página Web del Ministerio en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al corte.

3.9. Identificación de Riesgos de Corrupción Asociados a Trámites

A través del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites, propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se realizó para la identificación de los riesgos el análisis del contexto interno y externo asociado a los procesos que soportan los trámites, teniendo en cuenta lo siguiente:

Externo	Interno
Determinar las debilidades que generan espacios de corrupción como son: espacios de discrecionalidad, fallas en el diseño de los procesos, normatividad compleja, excesivos costos administrativos, débiles sistemas de información, inadecuada selección de personal, ausencia de manuales, tecnología obsoleta o carente de controles, entre otros	Considerando las amenazas del entorno, que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado como son: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente

La identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites se realizó a partir de los componentes del triángulo de la corrupción, el cual se muestra a continuación:

DIAGRAMA NO. 5 TRIÁNGULO DE LA CORRUPCIÓN



FUENTE: PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

3.10. Líneas de acción

Las principales acciones que se desarrollaran en la estrategia de gestión del riesgo son:

- Actualización de los riesgos alineados a la estrategia institucional.
- Capacitación a los servidores.
- Monitoreo de los riesgos.
- Evaluación del riesgo.

3.11. Mapa de Riesgos de Corrupción

Conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015, se publica la estrategia para el fortalecimiento de la gestión del riesgo **Ver Anexo 1**, y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, actualizado a 31 de enero de 2019. **Ver Anexo No. 2.**

4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

De acuerdo con lo reglamentado en la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, un trámite se define como el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Adicional a lo anterior, las entidades ofrecen de cara al ciudadano, otros procedimientos administrativos, definidos bajo la misma resolución como el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Con el fin de contribuir a la eficacia, la equidad y la eficiencia de las actuaciones de la administración pública, con base en el principio de buena fe, el Estado ha definido una política de racionalización de trámites, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios prestados por las entidades públicas. Esta política tiene por objetivos: simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos; promover el uso de las TICs facilitando el acceso a la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos. La política consta de cuatro fases, las cuales se evidencian a continuación.

DIAGRAMA NO. 6 FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



FUENTE: PÁGINA WEB DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES-SUIT DEL DAFP

En desarrollo de la primera fase de la política de racionalización, y en el entendido que este es un proceso dinámico y constante, por la misma atención a los requerimientos de los grupos de valor del Ministerio, en la actualidad se cuenta con diecinueve (19) trámites caracterizados, que se encuentran a disposición de los ciudadanos, a través de los canales institucionalmente desarrollados:

Canales en línea: Sistema de Atención al Ciudadano, Ventanilla Única de trámites - VUMEN, Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior –SACES

Canales presenciales: atención personalizada, radicación de comunicación escrita.

Los requisitos y pasos para acceder a los trámites pueden ser consultados en la página web: www.nomasfilas.gov.co, donde se encuentran todos los trámites que las entidades públicas brindan al ciudadano, sin la necesidad de recurrir a intermediarios.

4.1. Trámites caracterizados

La siguiente tabla muestra los trámites que actualmente tiene el Ministerio a disposición de la ciudadanía:

TABLA NO. 2 TRÁMITES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

ID SUIT	NOMBRE DEL TRÁMITE
1338	Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior
1384	Registro calificado
1350	Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas
1355	Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial
1347	Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos
347	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior
367	Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas
349	Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales
366	Convalidación de títulos de estudios de postgrado obtenidos en el exterior
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior
1357	Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada
1339	Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior
1340	Certificación de programa académico de instituciones de educación superior
269	Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón
1359	Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES
1853	Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior
350	Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior
64746	Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-Español
69496	Convocatoria beca ser

FUENTE: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT

De los 19 trámites, 12 están disponibles totalmente en línea, como se observa en la siguiente gráfica.

DIAGRAMA NO. 7 DISTRIBUCIÓN DE DISPONIBILIDAD DE TRÁMITES



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

En el marco de la política de racionalización de trámites, el Ministerio formuló la estrategia de racionalización, como parte integral del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, encaminada a mejorar los 19 trámites que los grupos de valor realizan ante el Ministerio.

Durante la vigencia 2018 se realizaron 15 acciones de racionalización sobre trámites registrados en el Sistema Único de Registro de Trámites y Servicios – SUIT de las cuales 3 iniciaron en la vigencia 2018 y finalizan en la vigencia 2019.

Como parte de los resultados, a partir de diciembre de 2018, los certificados de existencia y representación legal de instituciones de educación superior y de programa académicos de instituciones de educación superior con destino a la apostilla, se envían de manera digital, con una disminución de pasos, tiempos y costos.

4.2. Participación ciudadana para la mejora de los trámites

El Gobierno Nacional, lanzó estrategia impulsada por Función Pública, el Ministerio de Comercio, Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría Jurídica de la Presidencia, denominada

“Estado simple, Colombia ágil”, mediante la cual se busca identificar los trámites más engorrosos para simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico.



El Ministerio de Educación Nacional, comprometido con la campaña y con la mejora de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión, participó activamente en la campaña promoviendo que los ciudadanos enviaran sus observaciones y aportes, e impulsando el mismo ejercicio en todas las entidades del sector.

Se recibieron 110 observaciones a los trámites del sector. Los trámites con mayor número de comentarios fueron Convalidaciones de títulos de educación superior en el exterior y registro calificado, a cargo del Ministerio de Educación y otorgamiento de créditos, a cargo del ICETEX.

Con base en el análisis de quejas y reclamos, el Ministerio de Educación ya había identificado la necesidad de ampliar el alcance de las acciones de racionalización de trámites incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para una intervención estructural. Es por ello, que para la vigencia 2019, se priorizan estos trámites para realizar una intervención integral, generando ajustes en torno al procedimiento y a los requisitos exigidos, para mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta, facilitando la convalidación de los títulos que han sido otorgados en países con sistemas de aseguramiento de calidad reconocidos.

DIAGRAMA NO. 8 RESULTADOS CAMPAÑA ESTADO SIMPLE, COLOMBIA ÁGIL



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

Para el diseño de la intervención se adelantaron ocho grupos focales con representantes de todas las partes involucradas, para identificar percepciones, inquietudes, opiniones y conocimiento sobre los procesos y requisitos:

Grupo Focal	Grupo de Interés	Cantidad de convocados	Cantidad de participantes	Cantidad de aportes recibidos
Convalidaciones	Usuario interno (Funcionarios MEN)	8	8	8
	Usuario Externo (Usuarios del trámite)	31	5	5
	Oficinas de Relaciones Internacionales (ORIS) y Cancillería	12	12	12
Registro Calificado	Rectores IES	11	17	17

Grupo Focal	Grupo de Interés	Cantidad de convocados	Cantidad de participantes	Cantidad de aportes recibidos
	Directores de Aseguramiento IES	12	11	11
	Abogados y Secretarios Técnicos Salas CONACES	11	11	11
	Pares	13	8	8
	Consejeros CONACES	19	12	12
TOTAL		117	84	84

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, diciembre 2018

Los aportes recibidos de los participantes de los grupos focales, así como las observaciones realizadas por la ciudadanía a través de la Campaña “Estado simple, Colombia Ágil”, fueron analizados y tenidos en cuenta para las reformas normativas en curso, para la formulación del plan de intervención de cada uno de los trámites y para la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2019 del MEN. Lo anterior se detalla en el plan de racionalización de trámites.

4.3. Líneas de acción

Las principales líneas de acción para el componente de racionalización de trámites son:

- Fortalecimiento de la capacitación a los servidores.
- Mejora de los sistemas de información que soportan los trámites
- Desarrollos normativos
- Rediseño de los procesos
- Comunicación y pedagogía

Ver Anexo No. 2

5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos se encuentra establecida en el documento CONPES 3654 de 2011 y la Ley 1757 de 2015, la cual se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas es concebida por el Ministerio como un mecanismo de participación ciudadana, donde se brinda información de manera clara, entendible, de fácil acceso, habilitando diferentes espacios e instrumentos a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la institución conocer los avances, resultados de la gestión y la garantía de sus derechos.

El Ministerio de Educación Nacional incorporó a su gestión, el proceso permanente de rendición de cuentas como buena práctica, con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones, generando así transparencia y legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional.



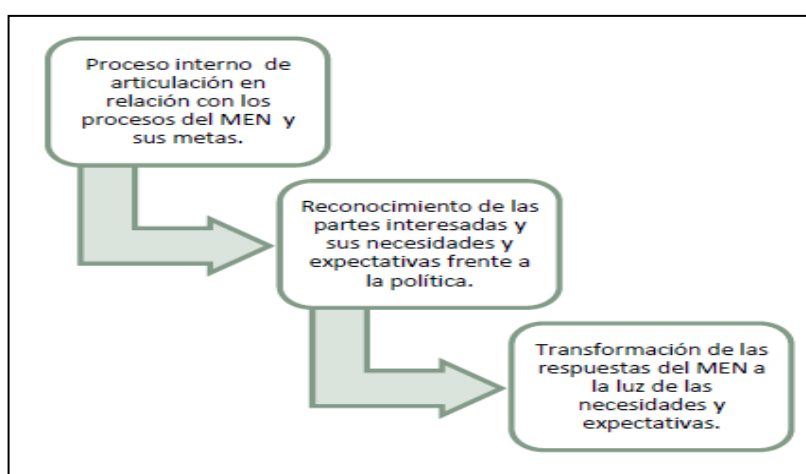
El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del Ministerio, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

En este sentido, la actual cadena de valor del Ministerio, incluye un macroproceso denominado “Planeación del cual hace parte el procedimiento “Fortalecimiento de la participación ciudadana”, que tiene como objetivo promover la efectiva participación ciudadana y rendición de cuentas en los ciclos de la gestión pública, a través del diagnóstico de participación ciudadana y rendición de cuentas de la entidad, la capacitación a las áreas

para la formulación del plan, la consolidación y divulgación; continúa con la ejecución de acciones el seguimiento, evaluación e identificación de buenas prácticas, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento CONPES en mención y la segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas.

El proceso de Rendición de Cuentas implica:

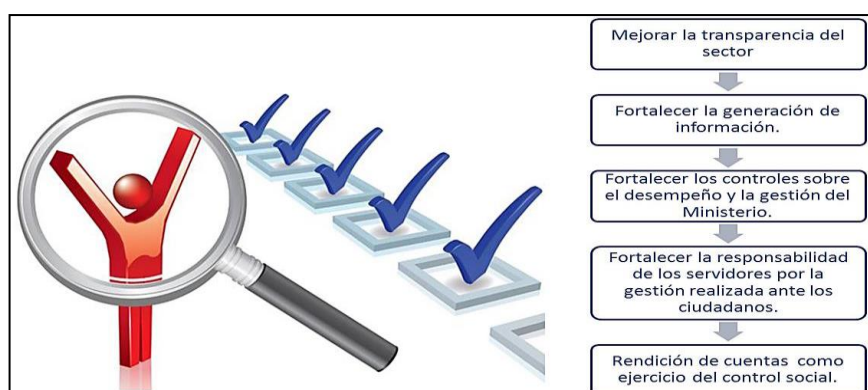
DIAGRAMA NO. 9 ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

5.1. Objetivos de la Rendición De Cuentas

DIAGRAMA NO. 10 OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

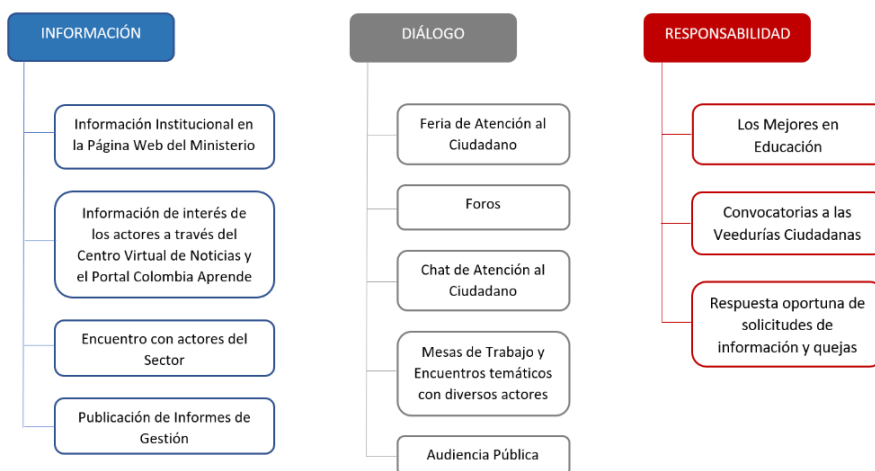
DIAGRAMA NO. 11 ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS, VERSIÓN 2.

En este sentido, el Ministerio en la planeación de su estrategia de rendición de cuentas ha dispuesto diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente, a lo largo de la vigencia realizando el ejercicio de la siguiente manera:

DIAGRAMA NO. 12 MECANISMOS DE ABORDAJE



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

DIAGRAMA NO. 13 PASOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS, VERSIÓN 2.

5.2. Enfoque Basado en Derechos Humanos y Paz



La segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas introduce que la rendición de cuentas de las entidades públicas de la rama ejecutiva se debe realizar a partir de un enfoque basado en derechos humanos y paz, donde los Derechos Humanos son el contenido de la rendición de cuentas y define la forma en que ésta se lleva a cabo.

El enfoque basado en Derechos Humanos implica asumir el marco conceptual de las normas internacionales de los derechos humanos y que el Estado esté orientado a la promoción y la protección de éstos. (OACDH, 2006: 15), así como también rendir cuentas sobre cómo se articula la planeación en la protección, promoción y garantía de los derechos humanos.

De igual modo, la Paz es el resultado de transformaciones económicas, políticas y sociales, de la plena vigencia de los Derechos Humanos, de ahí la importancia de rendir cuentas con enfoque de paz. Implica la protección y garantía integral de los derechos humanos de todas las personas, como requisito para llevar una vida digna y para elegir libremente cómo participar

de los procesos de desarrollo, así como la garantía misma del derecho a la paz.

5.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Rendición de Cuentas

Los ODS están fuertemente relacionado con los Derechos Humanos en tanto: Los ODS se relaciona con los Derechos Humanos de manera directa:

- El objetivo principal de la Agenda es “hacer realidad los DDHH de todas las personas”
- Están fuertemente fundamentados en las normas internacionales de DDHH. ONU
- Se reafirman los principios fundamentales de la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo.
- En los países de la región ya hay un reconocimiento explícito de los ODS y es la orientadora de las políticas. CEPAL.
- La Consejería de Derechos Humanos, y el Ministerio del Interior establecen que los ODS integran los derechos humanos a la agenda mundial de desarrollo.
- Los ODS incluyen 17 objetivos con 169 metas. El 49% en relación directa con DDHH.



5.4. Aprendizajes de los Procesos de Evaluación

Dentro del proceso mejora continua a los ejercicio de rendición de cuentas el Ministerio evalúa los resultados en la materia (ver informe de rendición de cuentas). Con base en esta información se han identificados las siguientes oportunidades de mejora para:

- Potencializar los escenarios de encuentro con los actores del sector para generar mayores comprensiones sobre el quehacer del Ministerio.

- Fortalecer los hábitos asociados a la rendición de cuentas en la cultura orgaizacional involucrando a todos los servidores.
- Garantizar que los servidores de la entidad conozcan y comprendan oportunamente el qué, cómo, cuándo y para qué de las decisiones institucionales, con el fin de que sean multiplicadores.
- Ampliar el alcance de las acciones en comunidades minoritarias, fortaleciendo la utilización de medios presenciales, que favorezcan la participación activa, priorizando aquellas zonas apartadas o de baja conectividad.



5.5. Líneas de acción

Con el fin de orientar la planeación 2019 de la participación ciudadana y la rendición de cuentas, el Ministerio desarrollará en la estrategia de participación ciudadana y rendición las siguientes líneas:

- Inclusión de nuevas categorías poblacionales, temáticas y metodológicas en el ejercicio de diálogo con la ciudadanía y actores del sector educativo. Estas modificaciones permitirán brindar una información más detallada respecto de las acciones adelantadas en la materia, y adicionalmente enfocar las acciones de las áreas del Ministerio para que lleguen más grupos de interés. Este ajuste se realiza con el propósito de incorporar las lecciones aprendidas del año anterior.
- Encuentros periódicos con Secretarios de Educación, los cuales se convocan para rendir cuentas de los avances en la política educativa y dialogar sobre las oportunidades de mejora en su implementación
- Talleres regionales que se realizan en diferentes entes territoriales con el fin de conocer en forma directa las necesidades que se le demandan al sector educativo con enfoque diferencial.
- Presencia permanente en los Talleres Construyendo País, con ejercicios previos para la mayor comprensión de las problemáticas de cada lugar y la manera más pertinente de focalizar las acciones.
- Talleres de construcción del plan sectorial de educación, con el enfoque hacia la corresponsabilidad, como parte del gran pacto por una educación con enfoque integral, con todos los actores.
- Realización de la mesa permanente con los estudiantes de educación superior, con el fin de conocer de manera directa sus necesidades, problemáticas y expectativas y formular estrategias conjuntas para su resolución.

Ver Anexo No. 3

6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los principios de la política de buen gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la administración pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos.



Bajo esta proposición la entidad de manera permanente busca orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

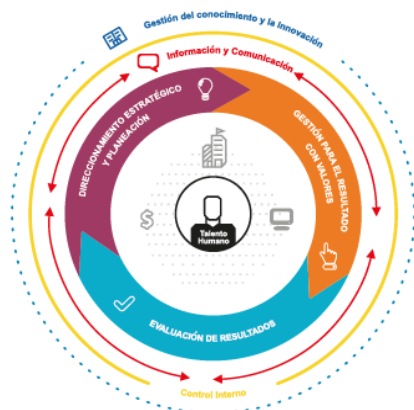
6.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Para el Ministerio de Educación Nacional, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, por lo que desde el año 2001 inició el desarrollo de un Modelo de Atención al Ciudadano, cuya finalidad es ofrecer un servicio con altos estándares de calidad. De esta manera, se ha trabajado en identificar permanentemente cuáles son las necesidades de los usuarios, para cumplir con sus requisitos y así aumentar sus niveles de satisfacción, lo cual se ve reflejado en la optimización del proceso de atención al

ciudadano y en los ajustes al modelo de operación para la atención del ciudadano.

En este sentido y teniendo en cuenta los referentes normativos, el Ministerio de Educación Nacional reconoce y garantiza los derechos de los ciudadanos, es por esta razón, que en el año 2015 implementa la carta del trato digno y se formulan los protocolos de atención.

6.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos



mipg | modelo integrado
de planeación
y gestión

Desde el año 2018 la Unidad de Atención al Ciudadano aplica las 7 dimensiones enmarcadas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Una de ellas, es la de gestión con valores para resultados, la cual integra dentro de su estructura, la política de servicio al ciudadano y precisa que las entidades deben conocer los derechos, las necesidades, y los problemas que presenta la ciudadanía, con este fin se ha venido realizando la caracterización de los ciudadanos la cual permite identificar y reconocer las características, de la población objetivo a la cual está dirigida; para evaluar la oferta institucional, presentar ofertas de servicios focalizadas en responder satisfactoriamente a las necesidades de la ciudadanía.

Dentro del Ministerio de Educación Nacional, se ha propendido por garantizar el enfoque hacia el cliente, siguiendo la premisa que “la razón de

ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes”; por lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores de la entidad para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los mismos, y así dar cumplimiento a los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, todo lo anterior, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

DIAGRAMA NO. 14 COMPONENTE DE SERVICIO - GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

Como política de servicio se ha trabajado en reconocer y garantizar los derechos constitucionales de todas las personas naturales y jurídicas, socializando los derechos que le corresponden a las personas usuarias de los servicios del MEN, de igual manera se socializan los deberes de los usuarios para con el MEN y sus funcionarios finalmente se establecen los diferentes canales de atención para garantizar dichos derechos.

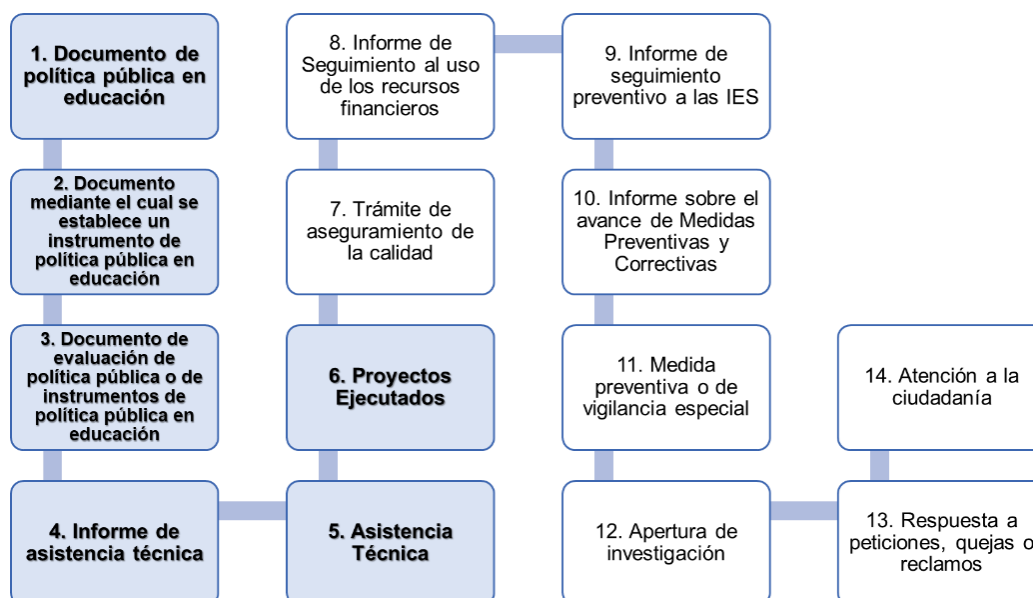
Anualmente se realiza la evaluación de los trámites que ofrece el Ministerio, que tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción para cada uno de los trámites que presta el Ministerio de Educación Nacional a sus diferentes clientes, así como identificar las necesidades y expectativas que tienen los

ciudadanos frente a los servicios prestados permitiendo así evaluar los servicios y hacer el análisis transversal sobre los resultados y planes de acción, con el objetivo de tomar las medidas preventivas y correctivas a los hallazgos detectados mediante la aplicación de estas encuestas y así poder aumentar el nivel de satisfacción en la prestación de servicios que el Ministerio de Educación Nacional ofrece en la actualidad.

Para el Ministerio de Educación Nacional los usuarios son las entidades y personas que reciben los servicios. En este sentido, nos orientamos de manera directa a las Entidades Territoriales Certificadas (Secretarías de Educación Departamentales, Distritos, Municipios Certificados y no certificados a través de Secretarías Departamentales) y las Instituciones de Educación Superior; todos estos clientes, son el enfoque principal de los procesos en el modelo de gestión SIG.

Teniendo en cuenta las necesidades de estos clientes, el MEN, ha definido los siguientes servicios esenciales:

DIAGRAMA 15



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

El Ministerio, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios y clientes externos realiza una medición de fortalezas,

debilidades e impactos que permitan implementar estrategias y acciones encaminadas a mejorar la labor en la prestación del servicio, realizando un trabajo de campo aplicando una metodología cuantitativa, con el fin de obtener índices de satisfacción de los clientes actuales del MEN, identificar los atributos críticos del servicio como herramientas claves que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlo, identificar fortalezas y debilidades, inquietudes y necesidades de los clientes respecto del servicio de atención, detectar oportunidades que permitan tanto la mejora del servicio como elevar los estándares de satisfacción de los clientes con la entidad e identificar la percepción y expectativas sobre el mejoramiento en procesos y calidad de servicio al cliente.

DIAGRAMA NO. 16 COMPONENTE DE SERVICIO – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

En este sentido, se realizó dicha medición en la vigencia 2018 a nivel general los tramites ofrecidos por el Ministerio a las personas naturales y jurídicas alcanzo una satisfacción general del **81,48%** debido principalmente al trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior, el cual alcanzo una satisfacción de **98,35%**,

una participación del **31,91%** del total de las encuestas y un peso de **31,39%** en la satisfacción general del MEN (**81,48%**).

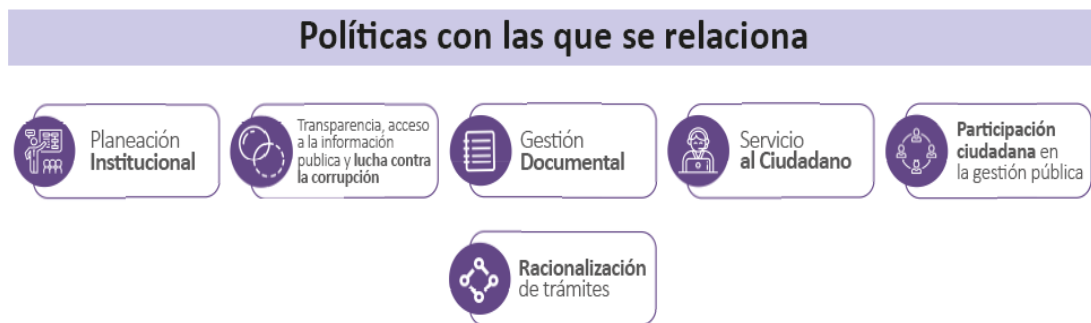
6.3. Modelo de Atención al Ciudadano

Con el fin de fortalecer la relación de los ciudadanos con el Ministerio y generar eficiencia en la atención de los usuarios, la entidad cuenta con el Modelo de Atención al Ciudadano, el cual se implementa de la siguiente manera:

- Los clientes del Ministerio (Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, Público en General y Servidores del MEN), presentan sus solicitudes o requerimientos de manera presencial en la Unidad de Atención al Ciudadano, de forma telefónica por medio del Call Center, de forma virtual por medio del correo electrónico, página WEB o por medio de una comunicación escrita radicada presencialmente o por un servicio de correo.
- Las solicitudes son registradas por la Unidad de Atención al Ciudadano utilizando en la nueva herramienta para el Sistema de Gestión Documental (SGD), se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas por la Unidad y las que son de carácter técnico son remitidas a las dependencias correspondientes.
- La dependencia asignada realiza la gestión y como resultado genera la respuesta, la cual es enviada al solicitante a través del correo electrónico institucional, de forma física a través de la correspondencia o en forma presencial directamente en la Unidad de Atención al Ciudadano, cuando sea necesario.

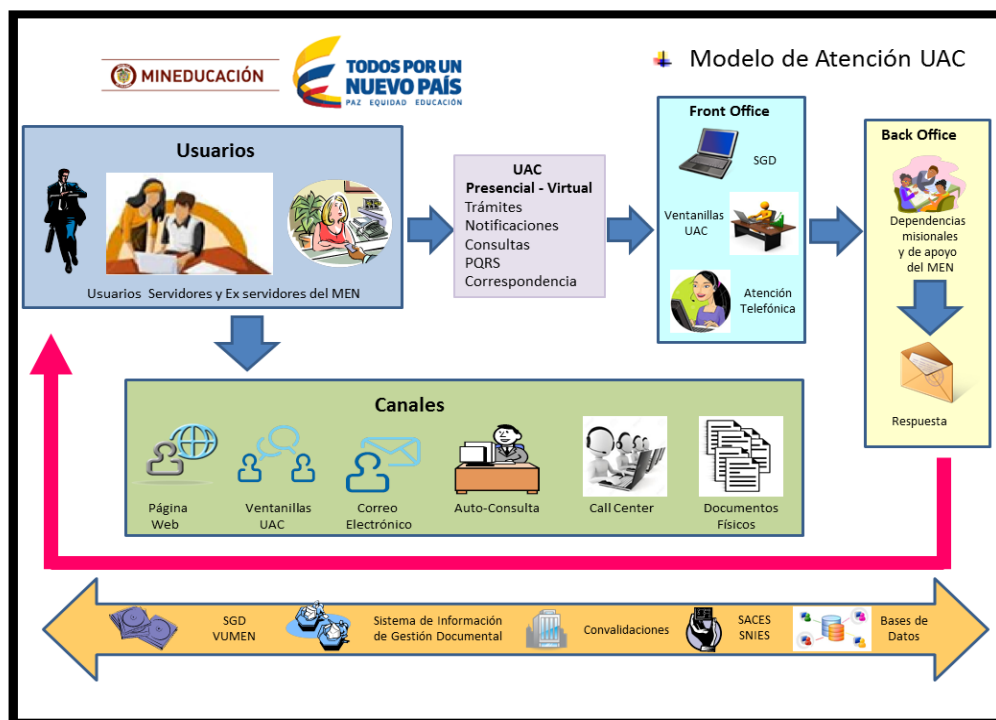
Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del Ministerio y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso que se trate.

DIAGRAMA NO. 17 RELACIÓN ENTRE SERVICIO Y POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

DIAGRAMA NO. 18 MODELO DE ATENCIÓN UAC



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

Para garantizar la adecuada interacción entre los clientes, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias, se implementaron los siguientes conceptos:

- **Front Office** o línea del frente: son las personas que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). El cual está dividido en dos frentes, uno conformado por una serie de profesionales los cuales tienen experiencia en Atención al Usuario quienes están encargados de la atención en la Unidad de Atención al Ciudadano y el Call Center proceso que fue entregado en outsourcing a una empresa especializada quienes suministran personal, siendo Coordinado por servidores de planta del Ministerio de Educación.
- **Middle Office**: son las personas de la Unidad, que, a diferencia de los anteriores, no tienen contacto directo con los ciudadanos (clientes o usuarios). Aquí se encuentra lo correspondiente a la Página Web y al correo electrónico institucional.
- **Back office**: son todas las dependencias que participan en el proceso atendiendo consultas, quejas y reclamos de carácter especializado que permiten la gestión de los trámites recibidos en la UAC.

Estos procesos son de tipo transversal en su ejecución, es decir, que pueden participar todas las dependencias del MEN integrando de esta forma un Sistema de Atención al Ciudadano, esto significa que todos los servidores de las dependencias que tengan contacto con ciudadanos, ya sea que atiendan consultas, quejas, reclamos, sugerencias, gestionen trámites o suministren información por diferentes medios (de manera personal, telefónica, página WEB, e-mail o escrita), forman parte del proceso, por lo anterior, todos los servidores del Ministerio “hacen parte de la atención al ciudadano”.

Con el propósito de fortalecer y agilizar el tiempo de respuesta personalizada en ventanillas de atención, se procedió a generar un esquema de distribución de trámites el cual consiste en que el personal que presta el servicio en la UAC debe tener el conocimiento general de los trámites y servicios del MEN, con el fin de realizar la atención pertinente y generar una respuesta oportuna a las personas que acceden a la UAC por los diferentes canales de atención, tanto presenciales como virtuales, disminuyendo los tiempos de atención al usuario

6.4. Fortalecimiento de los Canales de Atención

Durante el año 2018 el Ministerio de Educación Nacional fortaleció sus canales de atención, cualificando a un 50% de los servidores de la Unidad Atención al Ciudadano – UAC, en lengua de señas colombiana, se actualizó el convenio con el Centro de Relevo, para la atención de la población sorda tanto presencial como en el canal telefónico; igualmente se sensibilizó al personal de UAC en la atención para población ciega a través de una cualificación brindada por el INCI a la cual asistió la totalidad del personal de la UAC.

Se continuó desarrollando la caracterización de la ciudadanía que asiste a realizar sus trámites a la UAC con el fin de continuar evaluando la oferta institucional, presentar ofertas de servicios focalizadas en responder satisfactoriamente a las necesidades de la ciudadanía,

Se efectuaron calibraciones del servicio ofrecido por la unidad de atención al ciudadano para evaluar la efectividad del Centro de Contacto, el chat mediante un análisis a las llamadas grabadas, la ejecución de llamadas incógnitas y la retroalimentación a la gestión desempeñada por los agentes.

Atención Presencial	A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios del Ministerio, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C. Además de contar con Ventanillas para la recepción de correspondencia, a través de la cual, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
Atención Telefónica	<i>Línea gratuita fuera de Bogotá:</i> 01 - 8000 - 910122 de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil. <i>Línea gratuita Bogotá:</i> +57 (1) 3078979 lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil. Los anteriores frentes son atendidos por medio del Centro de Contacto PBX: +57 (1) 2222800: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:30 pm Fax: +57 (1) 2224953 de domingo a domingo las 24 horas.

Ventanilla Única de Trámites-VUMEN	https://vumen.mineduacion.gov.co/VUMEN/ La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB www.mineduacion.gov.co , opción “Atención al ciudadano”, opción “Ventanilla Única de Trámites”.
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	Sitio Web www.mineduacion.gov.co opción “Atención al ciudadano”, opción “Consultas, quejas y reclamos en línea” y nuevamente la opción “Consultas, quejas y reclamos en línea”: Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
Correo electrónico	atencionalciudadano@mineduacion.gov.co Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
Redes Sociales	Twitter: @mineduacion Facebook: http://www.facebook.com/MineduColombia
Chat Institucional	Ingresando a la página www.mineduacion.gov.co , opción “Participación Ciudadana”, opción “Chat” y opción “Ingrese al Chat de Atención al Ciudadano”, el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Centro de Contacto
Llamada virtual	Sitio Web www.mineduacion.gov.co opción “Atención al ciudadano”, opción “Llamada virtual” e ingresando los Nombres y Apellidos, un Número telefónico, haciendo clic sobre la opción Aceptando los términos y condiciones, uno de los agentes del Centro de Contacto le devolverá la llamada en un lapso no superior a los 10 minutos siguientes al registro de la “Solicitud de Llamada”, el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Centro de Contacto,

Para la vigencia 2019 el Ministerio de Educación Nacional, realizará la identificación de las acciones institucionales para la mejora continua de sus procesos internos, de forma tal que se va a desarrollar una estrategia unificada de servicio al ciudadano que satisfaga las necesidades y expectativas de estos, aumentando progresivamente las experiencias de servicio de los grupos de interés, a través de los criterios de calidad, oportunidad, claridad y pertinencia.

6.5. Líneas de acción

Las principales acciones que se desarrollarán en la estrategia de atención al ciudadano están orientadas a mejorar la cultura de servicio de los servidores a los grupos de interés y mejorar la satisfacción de los clientes en los servicios que los mismos demandan al Ministerio, entre los cuales se encuentran las siguientes:

- Participación en ferias de atención al ciudadano.
- Capacitación de los servidores para fortalecer la cultura del servicio.
- Análisis integral de los informes de PQRS y de satisfacción de clientes como insumo para la toma de decisiones.
- Aplicar una metodología de análisis integral del servicio (service blueprint) para la mejora de un proceso de la entidad.
- Desarrollo de la estrategia unificada de servicio que soporte toda la cadena de valor, no solamente los canales de atención.

Ver Anexo No. 4

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente tiene como referente los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. El Ministerio, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

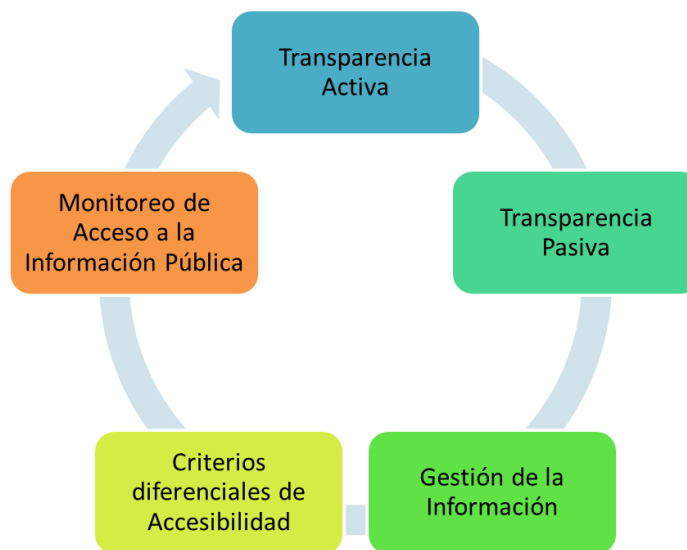
La estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección (CONPES 167 DE 2013).

De esta manera, el Ministerio de Educación Nacional, se ha comprometido con la adecuada implementación de la Ley 1712 de 2014, a través de la publicación permanente de la información institucional. Para tal fin, en la página web del Ministerio está disponible la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública”, en la que se publica toda la información definida en el marco del Decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, así como información adicional de interés para los actores del sector y para la ciudadanía en general, fortaleciendo, especialmente, la información sobre los ejercicios participativos realizados en las diferentes regiones para la construcción del Plan de Desarrollo.

El Ministerio de Educación Nacional ha venido avanzando en el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información

institucional obligatoria en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y resolución 3654 de diciembre de 2015, desarrollando acciones en cinco frentes de trabajo a saber:

DIAGRAMA NO. 18 SUBCOMPONENTES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

En cuanto a mecanismos de prevención de actos de corrupción, durante la vigencia 2018, el Ministerio de Educación formuló y ejecutó medidas para la identificación y mitigación de riesgos asociados a la corrupción, mejora de trámites, ejercicios de rendición de cuentas, fortalecimiento del servicio al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.

Dentro de las principales actividades realizadas durante la vigencia 2018 se encuentran:

- Identificación, actualización y monitoreo de los riesgos de corrupción de los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión del Ministerio.
- Divulgación de la estrategia de rendición de cuentas con un amplio despliegue en medios de comunicación para dar claridad a la opinión pública sobre temas críticos de la agenda educativa, como la estrategia para mejorar el Programa de Alimentación Escolar, la estrategia para

impulsar la educación superior a través del Programa Generación E, la financiación de la educación superior pública, el fortalecimiento de la educación rural, la formación de maestros, entre otros.

- Elaboración e implementación de estrategias para aumentar la satisfacción de los usuarios, especialmente a través de los espacios de diálogo en el marco de los talleres regionales “Construyendo País” y de los espacios de participación convocados en las diferentes regiones del país para recibir aportes al Plan Nacional de Desarrollo.
- Adopción del protocolo de comunicación para la web, elaborado en conjunto con el INSOR y el INCI, para garantizar condiciones de accesibilidad para la población con discapacidad visual y auditiva.
- Planeación para el desarrollo de la ruta por la transparencia 2019, con apoyo de la Secretaría para la Transparencia de Presidencia de la República.

7.1. Transparencia Activa

El Ministerio avanzó publicando información a través de la página Web de acuerdo con lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia la Secretaría de la Transparencia, para lo cual se ha incorporado en el Ministerio actividades permanentes de revisión y actualización de la información publicada tales como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.²
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento³
- Divulgación de datos abiertos⁴
- Publicación de información sobre contratación pública⁵
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno digital.

² Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

³ Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

⁴ Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

⁵ Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

En el desarrollo de las actividades antes mencionadas durante el 2018 y en atención a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los usuarios, para la vigencia 2019 en marco de lo establecido por la ley 1712 de 2014, el Ministerio de Educación adelantara una estrategia encaminada a para fortalecer la experiencia de servicio, a través de atención diferencial de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las siguientes líneas.

- Fortalecimiento de la orientación técnica por parte de los funcionarios encargados de la atención de la ventanilla hacia afuera
- Robustecimiento de los mecanismos de seguimiento al estado de los trámites y servicios con información centralizada, clara, oportuna y confiable.
- Mejora de la experiencia al acceso de la información a través de la página web.

7.2. Transparencia Pasiva

Frente a este componente, el Ministerio recibe y atiende dentro de los términos establecidos en la ley, cada una de las solicitudes mediante las cuales el ciudadano accede a la información y analiza cada una de las quejas presentadas para así tomar medidas correctivas para disminuir estas.

TABLA 4. RESUMEN COMPARATIVO DE INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS 2018

Tipo de requerimiento	Año 2017	% de oportunidad 2017	Año 2018	% de oportunidad 2018
Derechos de petición	39.714	69%	28.633	96%
Derechos de petición de consulta	2.448	98%	4.140	92%
Derechos de petición de información	14.420	98%	20.776	97%
Quejas	4.027	72%	3.298	99%
Reclamos	4.256	46%	511	98%
Requerimientos	148.160	96%	210.415	100%
TOTAL	213.025	-	267.773	-

FUENTE: UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la tabla 4 del Resumen comparativo de indicador de oportunidad en respuesta a PQRS 2018 señala el total de PQRS y su porcentaje de oportunidad. Realizando un comparativo entre los años 2017 y 2018, en el cual se puede observar que los derechos de petición disminuyeron en 11.081 para el año 2018, el porcentaje de oportunidad aumento, pasando del 69% del año 2017 al 96% para el 2018. Por otra parte, el número total de quejas para el año 2018 disminuyo en 729, a su vez el porcentaje de oportunidad también aumento pasando al 99% Para los reclamos su porcentaje de oportunidad aumento a el 98% para el año 20118. Los demás requerimientos presentaron aumento en tu total de oportunidad.

Por lo tanto, para el año 2019 como estrategia se continuará reforzando en los servidores del Ministerio la respuesta de las PQRS de forma oportuna, pertinente en lenguaje claro, así como:

- Elaboración y publicación de informes trimestrales de PQR'S para determinar medidas correctivas para disminuirlas.
- Publicación mensual de los Derechos de petición radicados en el Ministerio de Educación nacional
- Servidores, contratistas, capacitados en cultura de servicio y gestión documental.

TABLA 5. COMPARATIVA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

Proceso	Año 2017	Año 2018
Calificación encuesta de satisfacción	94.37%	81.48%

FUENTE: UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.3. Instrumentos de Gestión de la Información

El Ministerio ha desarrollado acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información y priorizará para esta vigencia la elaboración del Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Para el desarrollo de estos, se tuvo en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularon con el Programa de Gestión Documental, los cuales fueron publicados en la página Web en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”. En dicha actualización se incorporaron los lineamientos de Gobierno en línea y lo relacionado al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

Los instrumentos se han ajustado a las necesidades institucionales y de ajuste normativo solicitadas por el Gobierno Nacional y se encuentran publicadas en el sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

7.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad

En el marco del artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 el Ministerio ha avanzado en el desarrollo de acciones orientadas a que la información sea accesible a los distintos grupos de interés según sus necesidades desarrollando acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga, incorporando estrategias de acceso a la información para poblaciones con discapacidad, realizando contactos interinstitucionales que permitan dar respuesta a solicitudes de información en diferentes lenguas, entre otras. Un ejemplo de lo anterior, son las distintas publicaciones en lenguaje práctico y de fácil comprensión, al igual que el uso de formatos editables para uso de la ciudadanía.

Durante el 2019, se continuará con la implementación de los ajustes en el portal web del Ministerio, requeridos en la norma NTC 5854 de 2011, frente a los criterios del nivel AA de accesibilidad.

7.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

En este componente el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano cuenta con información del número de solicitudes recibidas, clasificadas por ejes temáticos, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por exceder la competencia del Ministerio, el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación

del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios. Como resumen de lo anterior, el Ministerio publica el informe de solicitudes de acceso a la información de forma trimestral, el reporte de derechos de petición de forma mensual, el informe de quejas trimestralmente y la evaluación de satisfacción anualmente.

7.6. Líneas de acción

El Ministerio de Educación Nacional, para el 2019 ha enmarcado acciones para el mejoramiento del acceso y calidad de la información pública, con el fin de garantizar la transparencia en la gestión que realiza con el fin atender la expectativas y necesidades de los grupos de interés. Entre las principales acciones que se desarrollarán en el marco de este componente se encuentran:

- Revisión y actualización permanente de la información publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública.
- Fortalecimiento de las estrategias de capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- Mejora gradual de la página Web del Ministerio para que responda cada vez mejor las necesidades de información de los diferentes grupos de interés.
- Implementación de SECOB II en los procesos de contratación.

Ver Anexo No. 5

8. INICIATIVAS ADICIONALES

De igual manera, hace parte integral de este plan, el Plan de Participación Ciudadana con su correspondiente estrategia, en donde se definen las acciones orientadas a fortalecer el control social y la veeduría ciudadana en el Ministerio, como eje fundamental de la retroalimentación de la gestión de sus componentes tanto misional como administrativo, en el marco de la cual se desarrollan acciones orientadas a identificar, consolidar y tomar acciones que respondan a necesidades e iniciativas de los actores y grupos de interés relacionadas con los servicios que presta el Ministerio.

Por otra parte, el Ministerio durante el cuatrienio iniciará un proceso de transformación de la Cultura organizacional con el fin de alinear y fortalecer un tejido de creencias compartidas en torno a las relaciones de servicio basadas en el liderazgo, la transparencia y la comunicación; que se traduzcan en un desempeño y desarrollo institucional de calidad y probidad.

La hoja de ruta contempla la formulación e implementación de proyectos de mejora personal, grupal e institucional para profundizar en la atención de las necesidades que los ciudadanos y las partes interesadas demandan del Ministerio de Educación Nacional.

Igualmente, en conjunto con la Secretaría de la Transparencia se llevará a cabo una agenda conjunta de trabajo, para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción en el Ministerio de Educación, la cual busca fortalecer las capacidades institucionales para combatir la corrupción, afianzar la legalidad y el relacionamiento colaborativo con el ciudadano.

De otra parte, en conjunto con la Procuraduría General de la Nación, se desarrollarán un modelo de gestión de cumplimiento centrado en la transparencia y la prevención de la corrupción, incluido el soborno, que pretende el cumplimiento de la normatividad asociada a los temas de transparencia y prevención de la corrupción, los estándares definidos por la entidad en materia de integridad y las expectativas de las partes interesadas.

Finalmente, el Ministerio habilitará espacios permanentes que permitan involucrar al ciudadano en las diferentes etapas del ciclo de la gestión influyendo en las decisiones de la administración, acciones que se encuentran desarrolladas en la Estrategia de Participación Ciudadana de la entidad.

ANEXOS

- Anexo 01 – Estrategia de para el fortalecimiento de la gestión del riesgo.
- Anexo 02 - Matriz de riesgos de corrupción 2019.
- Anexo 03 - Plan de Racionalización de Trámites 2019.
- Anexo 04 - Estrategia de rendición de cuentas 2019.
- Anexo 05 – Estrategia Servicio al Ciudadano 2019.
- Anexo 06 – Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2019.
- Anexo 07 – Estrategia de Participación Ciudadana 2019.