



La educación
es de todos

Mineducación

GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

de la política de Servicio al Ciudadano



Unidad de Atención al
Ciudadano

Tabla de



Contenido

		Pág.
1	Introducción	3
2	Objetivo de la guía	6
3	Alcance	7
4	Descripción de la Política de Mejora Normativa	8
5	Marco de referencia	13
6	Herramientas e instrumentos	15
7	Definiciones	16
8	Implementación de la Política de Mejora Normativa	17
9	Aspectos con mayor potencial de desarrollo	22

1

Introducción

A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La Ley 1955 de 2019 expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", el cual tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Asimismo, en el artículo 30 de la Ley 1955 de 2019 se definen los pactos que lo componen, entre ellos, el pacto por una gestión pública efectiva en que se hace visible la necesidad de una transformación en la Administración Pública que permita lograr una institucionalidad efectiva, mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación y el rol del Estado como agente regulador.

En el artículo 2 de la Ley 1955 de 2019, se afirma que el documento "Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad" hace parte integral del mismo, y en este se establece como objetivo mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas, mediante la consolidación Modelo Integrado de Planeación y Gestión, fijando como meta para el índice de gestión y desempeño institucional el incremento de diez puntos, a partir de la línea base de 2018.



El Ministerio de Educación Nacional en el Índice de Gestión y Desempeño Institucional 2020 ocupó el primer puesto entre los diez y siete Ministerios y otras entidades del Estado que participaron en la medición, para presente vigencia se obtuvo un porcentaje del 99,8% el cual superó el índice de la implementación de las políticas de Gestión que conforman MIPG. Para la articulación entre el SIG y MIPG, el Ministerio de Educación Nacional expidió la Resolución 10491 de 2019, por medio de la cual se adoptan y ratifican las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación y se establece un plazo de tres meses para que los líderes de proceso definan las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrollarán e implementarán las políticas que le aplican a sus procesos.

A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la **Política de Servicio al Ciudadano** en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - en el Ministerio de Educación Nacional - MEN.

La Política de “Política de Servicio al Ciudadano”, se enmarca en la operación de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enfoca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La presente guía es elaborada por la Unidad de Atención al Ciudadano con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional. El documento contiene los siguientes elementos: objetivo de la guía, alcance de la guía, descripción de la política MIPG, marco de referencia, herramientas e instrumentos, definiciones, roles y responsabilidades generales, estrategias o mecanismos para la implementación y los aspectos de mayor potencial de desarrollo para el cuatrienio

2

Objetivo de la guía

A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa los cinco componentes ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera de la POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO formulada en la Resolución 10491 de 2019 así:

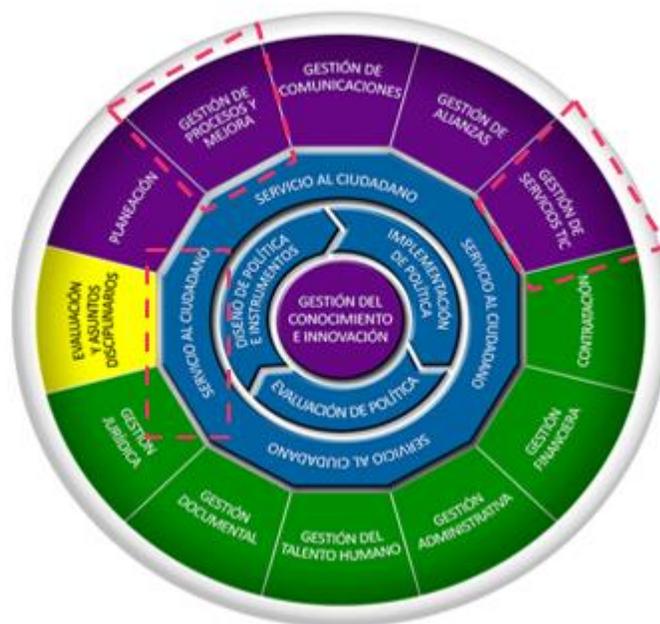
“El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades”.

Esta política la lidera a nivel nacional por Departamento Nacional de Planeación y al interior del MEN está a cargo de la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3

Alcance de la guía

La presente guía le aplica a la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO como líder de la política de POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO, Subdirección de Desarrollo Organizacional, las dependencias asociadas a los Viceministerios, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información como áreas involucradas en la implementación de los componentes de dicha política y a los procesos de SERVICIO AL CIUDADANO, GESTIÓN DE SERVICIOS TIC Y GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA del mapa de procesos vigente del Ministerio de Educación Nacional.



4

Descripción de la política de servicio al ciudadano



El propósito de la Política de Servicio al Ciudadano es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.



Esta política se desarrolla desde dos perspectivas la primera de ellas es la ventanilla hacia adentro que hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad y la segunda de la ventanilla hacia afuera se refiere a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se describen los componentes:

Ventanilla hacia adentro:

- **Arreglos institucionales:** corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de esta.
- **Procesos y procedimientos:** comprende los requerimientos que deben cumplir las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.
- **Talento humano:** la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos.

Ventanilla hacia afuera:

- **Cobertura:** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. Así mismo se orienta a las entidades en la integración de espacios de

interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención que dispongan las entidades.

- **Certidumbre:** se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción ciudadano-Estado. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que las entidades garanticen la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.
- **Cumplimiento de expectativas:** consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

Es importante señalar que la Política de Servicio al Ciudadano requiere el desarrollo de los siguientes principios:

Eficiencia y oportunidad: la Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

Efectividad: los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

Calidad: los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia

Información completa y clara: la Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

Transparencia: se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

Principio de buena fe en las actuaciones: implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

Consistencia: el ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.



Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas: la Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

Colaboración - Información/servicios compartidos: las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humana

Es por ello que el Ministerio de Educación Nacional a través de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) orienta su modelo de operación hacia la eficiencia, la transparencia y la participación como fundamento de la calidad del servicio que se ofrece a los grupos de valor, a la luz de lo dispuesto en las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015 y en el Decreto 1499 de 2017 que estable el Modelo Integrado de Planeación -MIPG, como modelos referenciales.

La Resolución 17564 de 2019 “Por la cual se actualiza los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018”, define que el SIG del Ministerio de Educación Nacional, es una herramienta gerencial que tiene como propósito promover y facilitar la mejora continua en la gestión, orientada a lograr el cumplimiento de los requisitos normativos relacionados con cada modelo referente y con los determinados en MIPG y se fija como uno de los objetivos del sistema **augmentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor.**

A partir de estas disposiciones y teniendo en cuenta que en el contexto actual la construcción de relaciones de confianza que acerquen el estado a la ciudadanía se ha convertido en una de las principales preocupaciones de la gestión pública, por cuanto se ha demostrado que la gobernabilidad del sistema está determinada por la legitimidad que se le reconoce a las instituciones que lo conforman.

La satisfacción con un servicio es la suma de las impresiones positivas que el ciudadano ha tenido en la secuencia (no siempre lineal, ni racional) de contactos con elementos tangibles e intangibles de la organización. Para elevar la **satisfacción es necesario conocer cuáles son todos los momentos de interacción del ciudadano con la entidad, la expectativa en cada uno, lo que más valora** y diseñar una propuesta de valor que permita que en los momentos críticos se genere una percepción positiva.

En ese sentido, las estrategias que las entidades públicas formulan para elevar la satisfacción de las partes interesadas no pueden reducirse a la mejora de los servicios desde el punto de vista técnico-funcional, ni estar al margen de los elementos intangibles que rodean el relacionamiento con sus grupos de interés. Al contrario, la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen debe incluir la construcción de un mensaje consistente sobre la manera en que llegarán esos servicios a su público objetivo. Ya no es suficiente llegar, ahora también es fundamental saber cómo y cuándo se llega, **quién y cómo recibe el servicio** y qué puede generar diferenciación y recordación para aumentar la satisfacción de cada grupo objetivo.

Por ello, la estrategia integral del servicio debe abordar un conjunto de acciones planificadas, estructuradas, monitoreadas y evaluadas para elevar la percepción de valor por parte de los ciudadanos en cada interacción con la entidad. Desde esa perspectiva, la estrategia integral del servicio del Ministerio de Educación se resume en la siguiente declaración:

El Ministerio de Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar.



5

Marco de referencia

Constitución Política de Colombia 1991. Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009. Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.

Decreto 886 de 2014. Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

CONPES 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

La Resolución 17564 de 2019. Por la cual se actualiza los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018.



6

Herramientas e instrumentos

Para la correcta implementación de la política al interior, se tendrán como punto de partida los documentos y herramientas disponibles en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales podrán ser consultados de manera permanente en el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Al interior del Ministerio de Educación Nacional se cuenta con las herramientas definidas de autodiagnóstico y plan de cierre de brechas, administradas por la Subdirección de Desarrollo Organizacional y el seguimiento de la implementación de los componentes de la política.

7

Definiciones

Accesibilidad: igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

Atención al ciudadano: hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.

Canales de atención: múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.

Certidumbre y lenguaje claro: es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

Cobertura: trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren.

Cumplimiento de expectativas: hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.

Experiencia de Servicio: es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

Información pública: es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.



Petición: es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Protección de datos personales: hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

Queja: cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.

Reclamo: es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

Ventanilla hacia afuera: se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.

Ventanilla hacia dentro: hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

8

Roles y responsabilidades de la política

En este capítulo se determinan los diferentes actores del Ministerio de Educación Nacional involucrados en la implementación de la política, estableciendo claramente los roles y responsabilidades de cada actor en el desarrollo del plan de trabajo definido.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: tendrá la responsabilidad de más alto nivel para garantizar la implementación de los componentes estratégicos de la Política de Servicio al Ciudadano, liderar la campaña de gestión de cambio y hacerle seguimiento en las sesiones periódicas sobre el estado de las actividades.

Unidad de Atención al Ciudadano: será la responsable de diseñar, poner en marcha y hacer seguimiento a todas las estrategias necesarias para la implementación y fortalecimiento de los dos componentes de la Política de Gestión. De igual forma, articulará a las dependencias que requieran intervenir en la ejecución de las actividades.

Oficina de Tecnología y Sistemas de Información: tendrá como responsabilidad apoyar el componente tecnológico y ser veedor del cumplimiento del Manual de Políticas Seguridad de la Información

Oficina Asesora de Comunicaciones: tendrá como responsabilidad apoyar en el componente cultural (gestión de cambio); a través de la construcción y difusión de mensajes alusivos a Cultura del Servicio y la nueva tecnología.

Subdirección de Desarrollo Organizacional: tendrá como responsabilidad apoyar con los componentes: estratégico, procedimental y cultural; a través de acompañar al líder de la Política en el diseño, planeación, verificación, mejoramiento y sostenibilidad de las estrategias, ajuste de procedimientos, así como las acciones relacionados con la interiorización de una cultura de servicio que aporte a la optimización de la eficiencia y desarrollo organizacional, así como la mejora de la experiencia de servicio de los grupos de valor.

Dependencias de apoyo y estrategias: tendrá como responsabilidad apoyar con las actividades estratégicas y administrativas que permitan mejorar la cultura de servicio (interno y externo) en la entidad, así como revisar la viabilidad de las propuestas realizadas por el líder de la política que se encuentren enfocadas al fortalecimiento de la política (arreglos institucionales, procesos y procedimientos y talento humano), así como atender los requerimientos de la ciudadanía de acuerdo con los procedimientos para tal fin.



Depedencias misionales: tendrá como responsabilidad implementar las acciones que se diseñen para la mejora de la experiencia de los grupos de valor, así como atender los requerimientos de la ciudadanía de acuerdo con los procedimientos para tal fin.

9

Implementación de la política de servicio al ciudadano

CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Caracterización usuarios y medición de percepción	<p>La entidad ha realiza caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos</p> <p>La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.</p> <p>La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.</p>	<p>La Unidad de Atención al Ciudadano efectúa anualmente la encuesta con el propósito de generar información útil para fortalecer la oferta institucional, mejorar los canales de atención, la toma de decisiones de la alta dirección sobre el modelo de gestión de partes interesadas, la oferta de canales de atención, las oportunidades de mejora funcional de los trámites y servicios, los espacios y mecanismos de diálogo para conocer y comprender necesidades y expectativas, la consistencia de los mensajes institucionales y su capacidad para satisfacer los necesidades de información de acuerdo con las características particulares de los diferentes grupos de valor. Así mismo dentro de la encuesta se incluye la caracterización de los ciudadanos donde identifican los aspectos técnicos para la segmentación del los ciudadanos, aportando elementos adicionales, teniendo en cuenta los criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo</p>	Planeación Institucional	Planeación SDO UAC	Anual



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
		Administrativo establecidas.			
Formalidad de la dependencia o área	<p>La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.</p> <p>La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.</p> <p>La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.</p>	<p>La Unidad de Atención al Ciudadano dependencia encargada dentro del Ministerio de Educación de recibir, direccionar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, también es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad a todos los ciudadanos.</p> <p>La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se encuentra incluida dentro del Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional como parte fundamental de la planeación y direccionamiento estratégico de la entidad.</p>	Fortalecimiento o institucional	UAC SDO	Revisión mensual y trimestral de los temas relacionados.
Procesos	<p>La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)</p> <p>La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas.</p>	<p>El Ministerio cuenta con el proceso Misional de Servicio al Ciudadano y tiene asociado sus procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios.</p> <p>A través de las auditorías internas se verifica el cumplimiento de los procedimientos.</p>	Fortalecimiento o institucional	UAC SDO OCI	La revisión de los procedimientos se hace una vez al año y las auditorías se hacen en el marco del programa anual de auditorías.
Atención incluyente y accesibilidad	<p>La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047</p> <p>La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el</p>	<p>Con el propósito de brindar una experiencia de servicio a todos los ciudadanos la Unidad de Atención al Ciudadano ha realizado ajustes razonables que permitan brindar un Servicio y Atención Incluyente para ello dentro del plan Anticorrupción y atención al Ciudadano está incluida el componente de</p>	No aplica	UAC	Revisión Anual

Guía de implementación de la política de servicio al ciudadano

CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece</p> <p>La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.</p> <p>La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.</p>	<p>cualificación a los servidores de atención al ciudadano en LSC, taller de abordaje para personas con discapacidad visual. Así mismo se instalaron carteleros virtuales que permita con la información institucional. Dentro de los ajustes razonables realizado se realizó la adecuación de la sala de servicio teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente. La Unidad de Atención cuenta con el Digirturno para garantizar mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.</p>			
Sistemas de información	<p>La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</p> <p>El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios.</p> <p>La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano</p> <p>La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales</p>	<p>Revisar que los sistemas de información cumplan con las condiciones que le permita a la ciudadanía consultar y hacerles seguimiento a todas sus solicitudes, así como exista una articulación con las ventanillas únicas de trámite.</p>	<p>Política Gestión Documental</p> <p>Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p> <p>Política de Gobierno Digital.</p>	<p>UAC OTSI Oficina de Comunicaciones SDO</p>	Revisión Anual



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Publicación de información	<p>La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:</p> <p>La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población</p> <p>La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención</p>	La entidad hace seguimiento continuo a la información que se publica en la web del Ministerio.	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	UAC OTSI Oficina de Comunicaciones SDO	Revisión trimestral
Canales de atención	<p>La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.</p> <p>La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana</p> <p>La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana</p> <p>La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio</p> <p>La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.</p> <p>La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la</p>	<p>El Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales de atención:</p> <p>-Electrónico: Sistema de Atención al Ciudadano -Ventanilla Única de Trámites (VUMEN): - Chat de Atención al Usuario - Correo electrónico institucional: -Redes sociales</p> <p>Telefónico: -PBX -Línea gratuita Nacional -Línea Local</p> <p>Presencial: La atención presencial se brinda en la Calle 43 No. 57-14 – CAN Bogotá D.C. Código Postal para la República de Colombia: 111321. Unidad de Atención al Ciudadano de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.</p> <p>Como parte de los servicios y trámites que ofrece el Ministerio de Educación Nacional por medio de la Unidad de Atención al Ciudadano y</p>	No aplica	UAC	Revisión anual

Guía de implementación de la política de servicio al ciudadano

CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>presencia del peticionario</p> <p>La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario</p>	<p>como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011 donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Por este motivo el Ministerio de Educación Nacional establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los ciudadanos del ministerio y las políticas institucionales.</p>			
Protección de datos personales	<p>La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.</p> <p>La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales</p> <p>La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.</p> <p>La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración,</p>	<p>El Ministerio, establece la política y lineamientos para la seguridad de la información y para el tratamiento y confidencialidad de datos personales que maneja el MEN.</p> <p>La política, es aplicable a toda la información contenida en las diferentes bases de datos que se obtienen a través de los sistemas de información con que cuenta el MEN, específicamente los datos de la población vinculada al sistema educativo de preescolar, básica, media, educación para el trabajo y el desarrollo humano y educación superior en virtud de la función que, como garante del servicio público educativo, debe responder este Ministerio. Los principios</p>	No aplica	UAC SDO OTSI	Revisión anual



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.</p> <p>La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.</p>	<p>y disposiciones contenidos en esta política de protección de datos personales se aplicarán a todas las bases de datos que se encuentren en el MEN, ya sea como</p>			
Gestión de PQRS	<p>La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas</p> <p>La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones</p> <p>La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</p> <p>La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.</p> <p>La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.</p> <p>La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:</p> <p>En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación</p>	<p>El Ministerio de Educación Nacional (MEN) establece mediante Resolución 15908 de 14 de agosto de 2017 «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones». Tráves del Sistema de Gestión Documental los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos. http://documentacion.mineducacion.gov.co/MENGESDOC/ModuloReportesDinamicos/InterfazUsuarios/HomeRepDinamicos.asp?Portal=GD. Así mismo el Ministerio en su sección de transparencia hace la publicación mensual y trimestral de sus informes dando cumplimiento a la normatividad vigente y como acceso a la información pública.</p>	No aplica	UAC Demás dependencias del Ministerio	Seguimiento mensual

CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.</p> <p>La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles <p>La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas</p> <p>La entidad da trámite a las peticiones anónimas</p>				
Gestión del talento humano	<p>La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano</p> <p>Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano</p>	<p>Con el propósito de brindar una experiencia de servicio a todos los ciudadanos la Unidad de Atención al Ciudadano la ha incluido dentro de sus planes estrategias la coalición de los servidores del Ministerio en cultura del, servicio como eje transversal del a la entidad a su ser vigente.</p>	No aplica	SDO Talento Humano UAC	Revisión anual de las estrategias



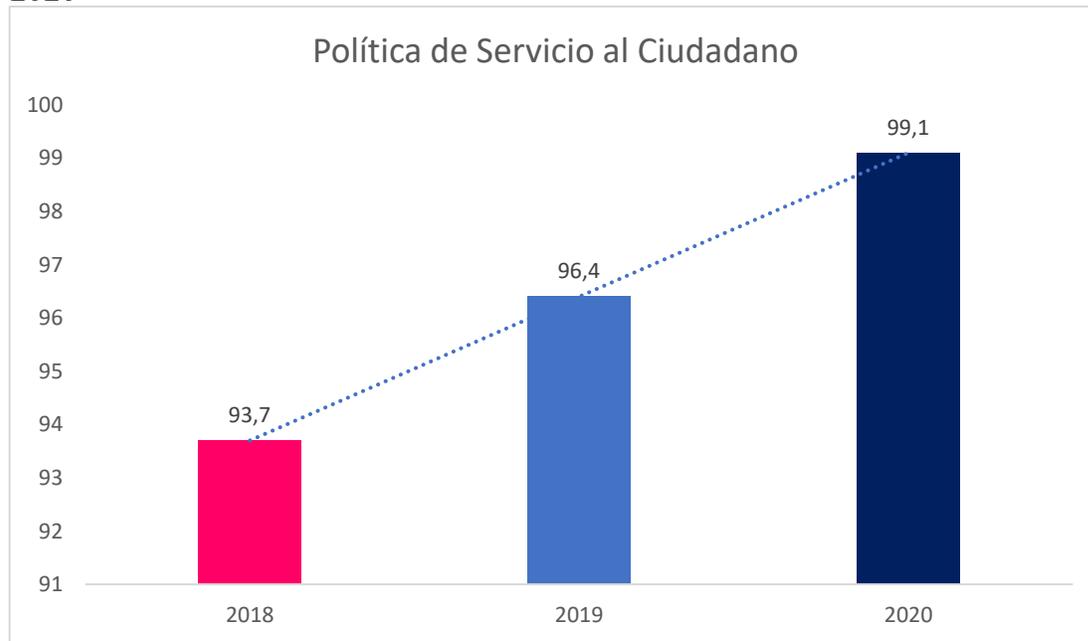
CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Control	<p>La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes</p> <p>La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano</p>	Plan Anual de auditorías		OCI	Anual
Buenas prácticas	<p>La entidad atiende en jornada continua</p> <p>La entidad atiende en horarios adicionales</p> <p>La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles</p>	<p>El horario de atención es de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, pueden formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos.</p> <p>http://documentacion.mineducacion.gov.co/MEN_GESDOC/ModuloReportesDinamicos/InterfazUsuario/HomeRepDinamicos.asp?Portal=GD.</p>			

10

Aspectos con mayor potencial de desarrollo

De acuerdo con los resultados correspondientes a la gestión 2020, reportados en 2021 a través del FURAG, la Política de Servicio al Ciudadano obtuvo un resultado 99,1 con un aumento de veinticinco puntos con respecto a la medición del 2017 (74,1). Para dicha política se mide los siguientes índices desagregados: arreglos institucionales implementados y política formalizada, procesos y procedimientos para un servicio de calidad, fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos, cobertura de los servicios de la entidad, certidumbre en el servicio y Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios.

A continuación, se presentan los resultados comparativos de las vigencias 2018, 2019, 2020



Teniendo en cuenta los resultados, el Ministerio de Educación en el marco de fortalecimiento de estrategia de servicio al ciudadano ha desarrollado un plan de implementación para la Política de servicio al Ciudadano que incorpora los dos componentes de la Política: Ventanilla hacia adentro (arreglos institucionales, procesos y procedimientos y talento humano) y Ventanilla



hacia afuera (Cobertura, Certidumbre y Cumplimiento de expectativas). Asimismo, el modelo diseñado contempla, de una forma más holística, los componentes (caracterización usuarios y medición de percepción, formalidad de la dependencia o área, atención incluyente y accesibilidad, canales de atención, protección de datos personales, gestión de PQRSD, gestión del talento humano y buenas prácticas) incluidos dentro del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG-

El modelo cuenta con seis capas¹, las cuales se deben analizar si se quiere construir relaciones duraderas y beneficiosas con los grupos de valor a través de experiencias de servicio excepcionales. A simple vista, estas etapas no difieren mucho de lo propuesto en otro modelo similares; después de todo, sigue un patrón lógico: conocer la información, analizar la situación actual, diseñar maneras de mejora de la situación actual, implementar esos diseños y medir los resultados de las acciones.

Sin embargo, lo novedosos de este modelo radica en que, a lo largo de las diferentes etapas, ayuda a cuestionar los elementos que tal vez no se habían considerado antes y permite entender la entidad, no desde la perspectiva diaria, interna y muy probablemente sesgada, sino desde los ojos de aquellas personas en las que radica el verdadero éxito, **LOS GRUPOS DE VALOR**.

A continuación, se define metodológicamente las etapas del modelo:

LOS USUARIOS: son el eje del modelo porque conocer verdaderamente quiénes son, entender la manera en que estos se relaciona con la entidad, la marca, los trámites y servicios es el punto de partida para mejorar cualquier experiencia de servicio.

LA SITUACIÓN: una vez se conozca quiénes son los clientes y se cuente con una segmentación efectiva que permita distinguirlos los uno de los otros, se debe entender verdaderamente: cómo son sus experiencias de servicio en la actualidad, qué nivel de cumplimiento se tiene vs la promesa de valor, qué nivel de satisfacción tienen a lo largo de todo su recorrido por la entidad. Entender la situación ayudará a decodificar problemas, a facilitar el proceso de atención y satisfacción.

EL FACTOR HUMANO: aunque la inteligencia artificial está avanzando a pasos agigantados y está llamada a revolucionar el mundo de la experiencia de servicio, junto con la realidad aumentada y, en general, con toda la tecnología disponible, el factor humano siempre será imprescindible.

LA IDENTIFICACIÓN: conociendo a los clientes, entendiendo su experiencia actual y dimensionando el impacto que los seres humanos que trabajan en la entidad tienen en esa experiencia, se empieza a identificar múltiples oportunidades de mejora.

LA IMPLEMENTACIÓN: el proceso de implementación de las ideas es importante, porque permite entender qué está funcionando de las estrategias y qué es necesario ajustar, y da la posibilidad de hacerlo antes de que sea demasiado tarde. Implementar es actuar rápido, pues una de las principales áreas de oportunidad de las entidades es la lentitud con la que se mueven.

¹ Los 6 pasos del SEMM, Fuera de Servicio. Fernando Anzures. Páginas 22-34

LA MEDICIÓN Y MEJORA: una vez superada la etapa de implementación, se deben tener métodos y procesos que permitan medir el impacto de las acciones en la experiencia de los usuarios y su satisfacción con la empresa. Dice una frase muy poderosa que lo que no se mide, no se puede replicar. De estas mediciones, se pueden derivar nuevas oportunidades y ajustes al proceso.

Para lograr desarrollar estas etapas es importante cambiar la manera en la que se entiende y se analiza las organizaciones. La gran mayoría de entidades suelen organizarse internamente por silos. Esto les permite alcanzar una mayor eficiencia al facilitar y fomentar la especialización de las personas, herramientas y procesos.

En las primeras y la última etapa del modelo se debe realizar **análisis transversales** que miren a la organización desde la óptica del cliente para identificar los elementos que, dentro de esta visión, no está funcionando bien o podrían funcionar mejor.

Como se puede observar, en las etapas de identificación e implementación se distinguen cuatro categorías, las cuales no responde a la distribución interna de ninguna entidad sino a cuatro elementos que afectan transversalmente la manera que un cliente percibe la organización. Los elementos son:

Producto o servicio: tiene que ver con aquel bien (tangible o intangible) que está recibiendo mi usuario.

Experiencia: tiene que ver con la respuesta cognitiva (la manera en que se ve y se siente durante todas las interacciones que se tienen con la entidad)

Procesos /herramientas: este elemento tiene que ver con los procesos que se tienen diseñados para interactuar con los clientes y las herramientas que estos procesos demandan.

Data/Información: tiene que ver con la data que se recolecta acerca de los clientes y la manera en que se relacionan con la entidad. Básicamente, se busca diseñar una manera de encontrar esa data, capturarla y después lograr hacer algo beneficiosos con la información que esta provea.

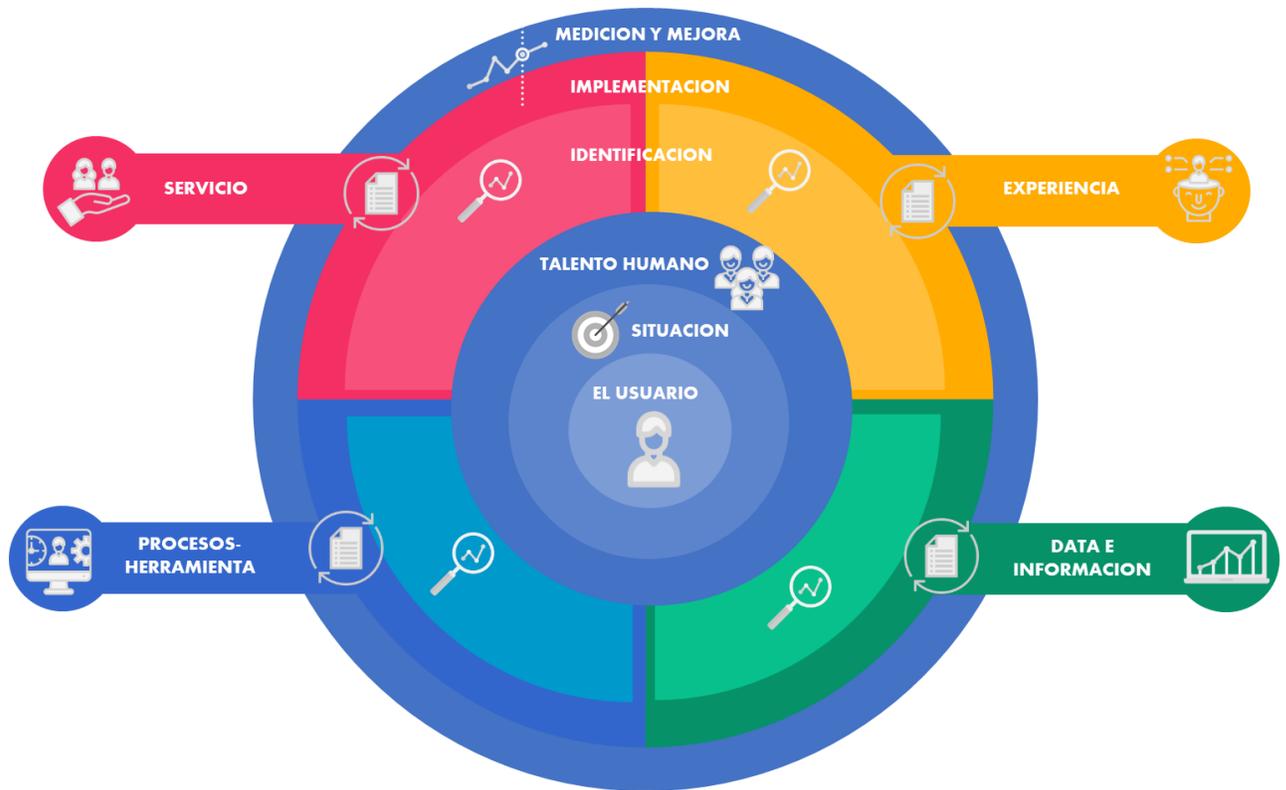


Ilustración No 1. Modelo de gestión de la experiencia, tomado del libro Fuera de servicio, Fernando Anzures.

El desarrollo del modelo permitirá la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor. El mapa de experiencia ayudará con el diseño de estrategias que fortalezcan de manera cíclica y exponencial la Política de Servicio al Ciudadano.

Para el desarrollo de cada capa, se debe generar las siguientes acciones, en cada una de las etapas explicadas, durante el cuatrienio:

ETAPA: EL USUARIO.



- Identificar los grupos de valor
- Segmentar de los grupos de valor.
- Recopilar y utilizar información personal de los grupos de valor, sus usos y hábitos.

Responsable: SDO, Planeación y UAC

Fecha de la acción: 2021-2022

ETAPA: LA SITUACIÓN



- Analizar los puntos de contacto actuales y mapeo de experiencia, metodología PIME (producto, interacción, mensaje y escenario) para todos los segmentos de los grupos de valor.
- Generar el estudio de “Happinnes factor” identificando puntos de placer y dolor de cada punto de contacto.
- Mapeo de la experiencia según la segmentación de los grupos de valor.

Responsable: SDO, Planeación y UAC

Fecha de la acción: 2019-2022

ETAPA: TALENTO HUMANO



- Analizar el talento humano en los “journeys” mapeados.
- Analizar los elementos culturales (internos-externos) y de entorno.
- Diseñar el proceso de reclutamiento y entrenamiento según necesidades identificadas.
- Diseñar el proceso de capacitación y formación de todo el personal en temas relacionados con servicio, lenguaje claro, atención preferencial, incluyente y diferencial.
- Diseñar el proceso de seguimiento y evaluación del personal con respecto al desempeño en los componentes de esta política.
- Balancear el entrenamiento técnico-teórico

Responsable: SDO, Planeación y UAC

Fecha de la acción: 2021-2022

ETAPA: IDENTIFICACIÓN



- Definir las dependencias con de oportunidades de mejora de la experiencia.
- Diseñar las estrategias de implementación de objetivos propuestos.

Servicio: analizar las oportunidades de mejora al producto, según las necesidades de cada segmento de grupo de valor.

Experiencia: identificar los elementos insatisfactorios, según los análisis realizados.

- Diseñar de soluciones a elementos identificados.
- Realizar piloto para probar soluciones diseñadas.
- Identificar las dependencias involucradas en los cambios
- Generar modelos que permitan atención por diferentes niveles de complejidad (primer y segundo nivel)

Data e información: determinar de necesidades de información

- Diseñar las metodologías de recolección y análisis de la información correspondiente a la atención de los usuarios en todos los niveles.
- Diseñar el cronograma de implementación.



Procesos y herramientas:

- Realizar el inventario de procesos y herramientas utilizadas durante los Customer Journeys para cada segmento de cliente.
- Identificar las oportunidades de mejora en herramientas y procesos.
- Diseñar o adquirir las herramienta y procesos identificados.

Responsable: UAC y SDO

Fecha de la acción: 2021-2022

ETAPA: IMPLEMENTACIÓN



- Diseñar las estrategias de implementación de la mejora de la experiencia según oportunidades identificadas.
- Hacer seguimiento al proceso de implementación para ajustarlo según los resultados obtenidos.
- Analizar la implementación de la estratégica, según las cuatro áreas observadas en la fase anterior.

Responsable: UAC y SDO

Fecha de la acción: 2021-2022

ETAPA: MEDICIÓN Y MEJORA.



- Determinar los indicadores y metodologías de recolección.
- Establecer las rutinas de revisión.
- Re-ejecutar el modelo en un período de 2 a 4 años.

Responsable: SDO y UAC

Fecha de la acción: 2022

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Observaciones
1	27/02/2020	Se elabora la presente guía para dar cumplimiento al artículo 4 de la Resolución 010491.
2	11/10/2021	Actualización de fechas de acciones y datos según el resultado del índice de desempeño.



La educación
es de todos

Mineducación

#ElFuturo EsDeTodos

#LaEducación EsDeTodos

www.mineducacion.gov.co

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion