

# GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

## DE SERVICIO AL CIUDADANO

Unidad de Atención al  
Ciudadano



# Tabla de Contenido



		Pág
1	Introducción	3
2	Objetivo de la guía	5
3	Alcance	6
4	Descripción de la política de Servicio al Ciudadano	7
5	Marco de referencia	12
6	Herramientas e instrumentos	14
7	Definiciones	15
8	Roles y responsabilidades de la política	16
9	Implementación de la política	18
10	Aspectos con mayor potencial de desarrollo	28



# 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 2294 de 2023 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 “Colombia Potencia Mundial de la vida”, el cual tiene como propósito “sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida, a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestra forma de relacionarnos con el ambiente, y



una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza”<sup>1</sup>

Para lograr estas grandes transformaciones de país, se requieren instituciones públicas fuertes, centradas en cumplir sus objetivos de desarrollo, y que “pongan al ciudadano en el centro de su accionar, para responder de manera acertada a sus necesidades y atender debidamente sus expectativas”, lo anterior en el marco del numeral 5, de la transformación antes mencionada, denominada “Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía”, en la cual se señala:

De conformidad con la última medición realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP del índice de desempeño Institucional IDI, cuyo objetivo es medir anualmente la gestión y el desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial en el marco de los criterios y estructura temática, tanto de MIPG como de MECI, el Ministerio de Educación Nacional- MEN alcanzó un resultado de **96,4** puntos sobre 100 posibles. Los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las mediciones de vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices.

Para la articulación entre el Sistema Integrado de Gestión - 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 las cuales desarrollarán e implementarán las políticas que le aplican a sus procesos.

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

---

<sup>1</sup> Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-05-04-bases-plan-nacional-de-inversiones-2022-2026.pdf>



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.

# 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".*

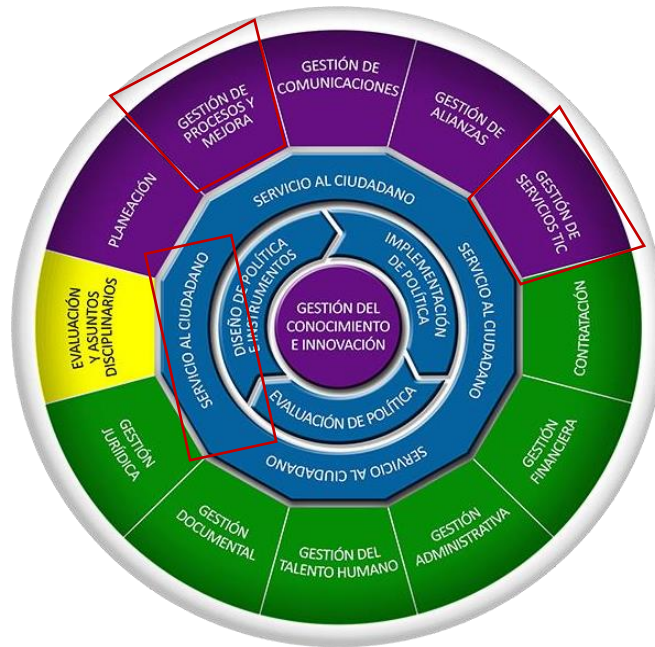
Esta política la lidera a nivel nacional por Departamento Nacional de Planeación y al interior del MEN está a cargo de la UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



# 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

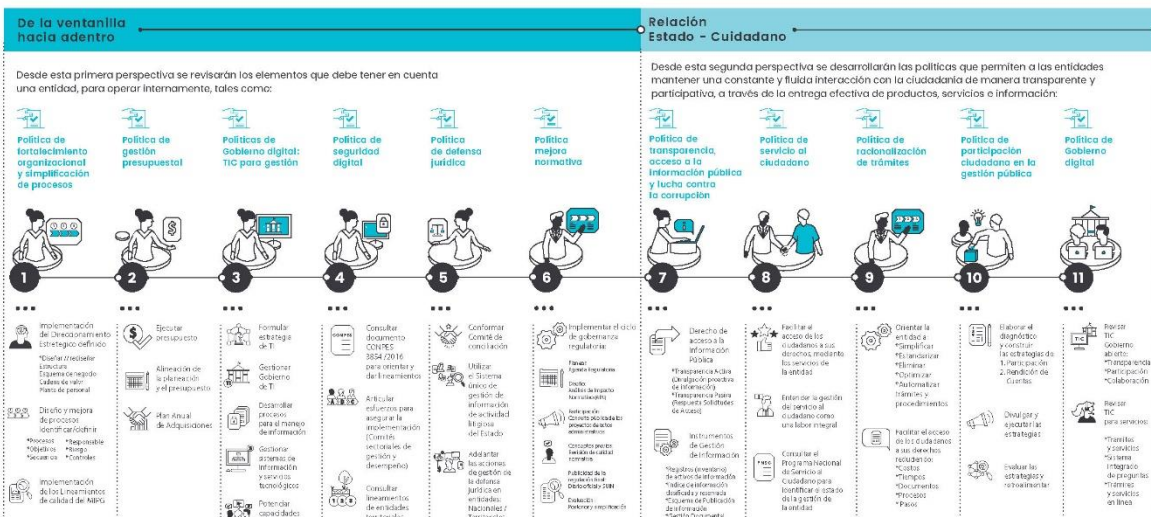
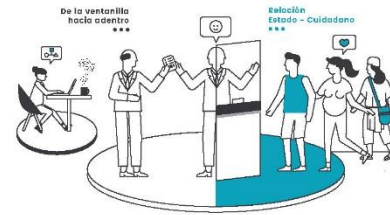
# Descripción de la política de Servicio al Ciudadano

## DIMENSIÓN 3 Gestión con valores para el resultado

### MIPG Ayuda a lograr resultados y garantizar derechos

La tercera Dimensión de MIPG, agrupa once (11) políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

A continuación se presentan las políticas y principales acciones para desarrollar esta dimensión:



Fuente: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V.5-marzo 2023

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades



orienten su gestión a la generación de valor público y de un Estado abierto que diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones. La política de servicio al ciudadano fue actualizada en 2020, para que las entidades avancen hacia una gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones de MIPG, superando con ello el esquema de áreas de intervención del Conpes 3789 de 2013 que orientaba sobre acciones de la *ventanilla hacia adentro* y la *ventanilla hacia afuera*. A continuación, se describen los componentes:

**Ventanilla hacia adentro:**

Respecto de la ventanilla hacia adentro, para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la entidad debe analizar y generar acciones para garantizar los siguientes puntos:

- La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos
- Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
- Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.
- La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.





- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.

### **Ventanilla hacia afuera:**

Respecto de la ventanilla hacia afuera, a continuación, se presentan los lineamientos que permitirán garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado.

- La entidad se comunica con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro. • La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
- La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.
- La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para abrir datos y divulgar proactivamente información.
- La entidad garantiza la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales.
- La entidad reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos. • La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
- La entidad difunde información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma lúdica (gamificación)



- La entidad fortalece los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.

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 humanas.

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 establece 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 aumentar 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.
- 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.
- 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 estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- 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.
- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción 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.
- Decreto 88 de 2022. Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
- 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.



- Resolución 1519 de 2021 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

# 6

## Herramientas e instrumentos de control

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.
- **Dependencias 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 Gestión Documental

Para la puesta en operación de la política de servicio al ciudadano en el marco de las políticas de relación del Estado con la ciudadanía, las entidades deben formular su estrategia anual de atención y servicio al ciudadano en el marco del plan institucional, en la cual se deben identificar las actividades para implementar la política.

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 realiza la 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 de percepción y satisfacción 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, 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 las necesidades de información, de acuerdo con las</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
		<p>características particulares de los diferentes grupos de valor.</p> <p>Así mismo dentro de la encuesta se incluye la caracterización de los ciudadanos donde identifican los aspectos técnicos para la segmentación de los ciudadanos, aportando elementos adicionales, teniendo en cuenta los criterios requeridos por las Políticas establecidas</p>			
Formalidad de la dependencia o área	<p>La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y responder peticiones, 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</p>	<p>La Unidad de Atención al Ciudadano dependencia encargada dentro del Ministerio de Educación de recibir, direccionar y resolver las peticiones, 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 institucional	UAC SDO	Revisión mensual y trimestral de los temas relacionados.



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLITICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.				
Procesos	<p>La entidad cuenta con procesos y 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 y transversal de Servicio al Ciudadano y tiene asociado sus procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, trámites y servicios.</p> <p>A través de las auditorías internas se verifica el cumplimiento de los procedimientos.</p>	Fortalecimiento institucional	UAC SDO OCI	La revisión de los procedimientos se realiza 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 paragarantizar 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 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,</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 incluido el componente de diseñar y difundir mensajes internos para fortalecer la atención del servicio con un enfoque incluyente y accesible. Asimismo, se actualiza la información de carteleras virtuales con la información institucional. La Unidad de Atención cuenta con el Digirturno para garantizar mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad,</p>	No aplica	UAC SGA	Revisión Anual



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>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>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>La entidad cuenta con el sistema de gestión de documentos de archivo SGDEA para radicación de sus PQRSD.</p> <p>La entidad cuenta con canales virtuales de atención y servicio a la ciudadanía, donde pueden acceder a los trámites y servicios de la entidad.</p>	<p>Política de 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 OAC SDO</p>	<p>Revisión Anual</p>



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 OAC 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</p>	<p>El Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Electrónico: Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA</li> <li>-Ventanilla Única de Trámites (VUMEN):</li> <li>- Chat de Atención al Usuario</li> <li>-Sistema Virtual de Respuestas</li> <li>- Correo electrónico institucional</li> <li>- Devolución de llamadas</li> <li>-llamada Virtual-</li> </ul>	No aplica	UAC	Revisión anual



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>de turnos acorde con las necesidades del servicio</p> <p>La entidad pública 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 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>Asignación de citas virtuales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Video llamada virtual</li> <li>-Redes sociales</li> </ul> <p>Telefónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PBX</li> <li>-Línea gratuita Nacional</li> <li>-Línea Local</li> </ul> <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 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</p>			



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLITICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
		mejorar la atención al ciudadano. Por estemotivo 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.			
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 <del>personales</del></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, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.</p> <p>La entidad procede a la</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 atoda 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 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.</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
	supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.				
Gestión de PQRSD	<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>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 del 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". A través Sistema de Gestión de Documento Electrónico SGDEA los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas y reclamos hacer seguimiento a sus solicitudes las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos.</p> <p><a href="https://sgdea.mineducacion.gov.co/TMS.Solution.MENGESDOC/portalGovPQRS">https://sgdea.mineducacion.gov.co/TMS.Solution.MENGESDOC/portalGovPQRS</a></p> <p><a href="#">DR</a></p> <p>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</p>	No aplica	UAC Demás dependencias del Ministerio	Seguimiento mensual



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLITICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con denuncias.</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>La Entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia mensual, trimestral o anual.</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"> <li>- Recomendaciones de sobre las oportunidades de respuesta a las peticiones recibidas por las dependencias</li> <li>- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad</li> <li>- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar</li> </ul>	<p>como acceso a la información pública.</p>			



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	<p>la participación en la gestión pública</p> <p>La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias Denuncias.</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. 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 estratégicos la cualificación de los servidores del Ministerio en cultura del servicio como eje transversal de la entidad a su servigente.</p>	No aplica	SDO Talento Humano UAC	Revisión anual de las estrategias
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 Interno 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



CATEGORÍA DE POLÍTICA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGIA O MECANISMO MEN	POLÍTICA MIPG CON LA QUE INTERACTÚA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
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 estos.</p> <p><a href="https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/138651:Canales-fisicos-y-electronicos-para-atencion-al-publico">https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/138651:Canales-fisicos-y-electronicos-para-atencion-al-publico</a></p>			

# 10

## Aspectos con mayor potencial de desarrollo

De acuerdo con los resultados correspondientes a la gestión 2022, reportados en 2023 a través del FURAG, la Política de Servicio al Ciudadano obtuvo un resultado (98.6) Para dicha política se mide los siguientes índices desagregados: diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía, talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía, oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana y accesibilidad para personas con discapacidad



En el siguiente enlace se detallan los resultados de la medición general y por componente, como se muestra en la siguiente tabla.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZmE5Mjg3ZTktNzVkMy00OWQ0LTk2MDctNDM2YmU0YzdlYmU3IiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiR9>

Referencia	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Accesibilidad para personas con discapacidad
Ministerio De Educación Nacional	97,78	100,00	95,83	100,00	100,00
Promedio par	82,50	80,30	83,10	81,70	77,10

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 holística, los componentes (caracterización de usuarios y medición de percepción, formalidad de la dependencia o área, atención incluyente y accesibilidad, canales de atención, protección de datos personales, gestión de PQRS, gestión del talento humano y buenas prácticas) incluidos dentro del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG-

El modelo cuenta con seis capas<sup>2</sup>, 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 otros modelos 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.

<sup>2</sup> Los 6 pasos del SEMM, Fuera de Servicio. Fernando Anzures. Páginas 22-34



Sin embargo, lo novedoso 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 a 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.

**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.

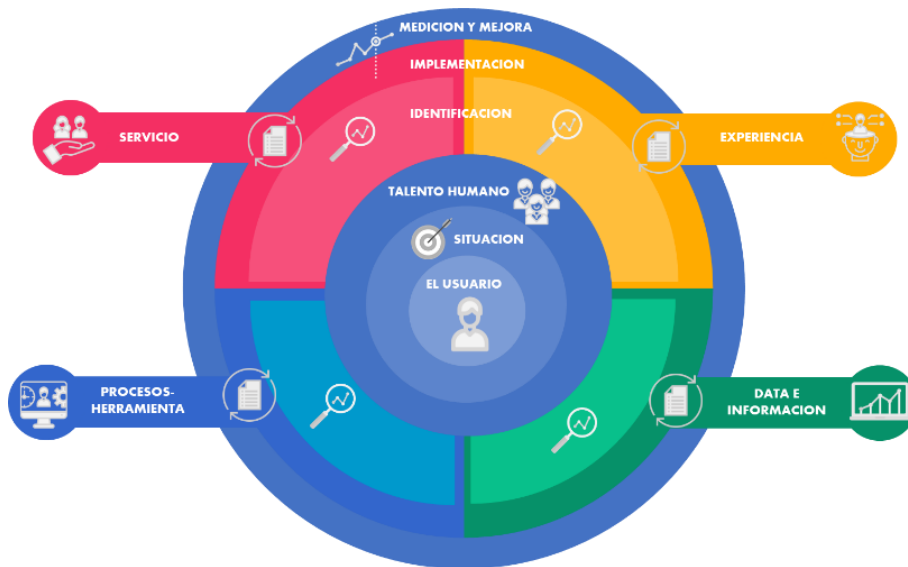


Para lograr desarrollar estas etapas es importante cambiar la manera en la que se entiende y se analiza las organizaciones. La gran mayoría de entidades suelen organizarse internamente. Esto les permite alcanzar una mayor eficiencia al facilitar y fomentar la especialización de las personas, herramientas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



Fuente: 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 la vigencia 2023-2024:

**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 preferencias.
- Establecer canales de comunicación para que los usuarios puedan hacer preguntas y recibir respuestas sobre la guía y los servicios.
- Realizar análisis de datos para identificar patrones y tendencias en la percepción de los usuarios sobre la guía y los servicios.

Responsable: SDO, Planeación y UAC Fecha de la acción: enero 2024

**ETAPA: LA SITUACIÓN**



- Analizar los puntos de contacto actuales, metodología PIME (producto, interacción, mensaje y escenario) para todos los segmentos de los grupos de valor.
- Mapeo de la experiencia según la segmentación de los grupos de valor.





- Identificar las fortalezas y debilidades de los servicios ofrecidos al ciudadano.
- Establecer objetivos y metas para mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano.

Responsable: SDO, Planeación y UAC Fecha de la acción: 2023

### **ETAPA: TALENTO HUMANO**

- 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
- Implementar un sistema de incentivos y reconocimientos para el personal encargado de la atención al ciudadano.
- Establecer un sistema de retroalimentación para que el personal encargado de la atención al ciudadano pueda expresar sus opiniones y sugerencias sobre los servicios ofrecidos.

Responsable: SDO, Talento Humano y UAC Fecha de la acción: 2023

### **ETAPA: IDENTIFICACIÓN**

- Definir las dependencias con 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 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.



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.
- Diseñar el cronograma de implementación.

Procesos y herramientas:

- Identificar las oportunidades de mejora en herramientas y procesos.
- Implementar las estrategias que mejoren las herramientas y procesos identificados.

Responsable: UAC y SDO Fecha de la acción: junio 2024

**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.
- Capacitar al personal encargado de la implementación de la guía en los procedimientos y herramientas necesarios
- Realizar evaluaciones periódicas de la implementación de la guía, para identificar oportunidades de mejora y hacer ajustes necesarios

Responsable: UAC y SDO Fecha de la acción: junio 2023

**ETAPA: MEDICIÓN Y MEJORA.**

- Establecer las rutinas de revisión.
- Aplicar el modelo en un período de 2 a 4 años.

Responsable: SDO y UAC Fecha de la acción: diciembre 2024

VERSIONAMIENTO

Versión	Observaciones
1	Se actualiza el documento de acuerdo con los resultados IDI 2022

# GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

Unidad de Atención al  
Ciudadano