



Educación



PLANES ESTRATÉGICOS 2025

**Estrategia Integral de
Relacionamiento con la
Ciudadanía**

*Somos **La** Revolución **del** Cambio*

Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
1.1. Contexto y Justificación	4
1.2. Misión y Visión del Ministerio de Educación Nacional (MEN) ..	4
1.3. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN ..	5
2. Compromiso general de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional (MEN)	5
3. Objetivos de la estrategia	6
4. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	7
5. Políticas, principios y criterios	9
5.1. Política de Servicio al Ciudadano	9
5.2. Principios para la gestión de partes interesadas	10
5.3. Principios para el relacionamiento con la ciudadanía	10
5.4. Criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	12
5.5. Protocolo de Servicio a la Ciudadanía	13
5.6. Carta de Trato Digno	13
6. Partes interesadas	13
7. Estrategia, compromisos y acciones	14
7.1. Compromisos de la ventanilla hacia adentro	15
7.1.1. Compromiso con la mejora de procesos	15
7.1.2. Compromiso con la promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía	15
7.1.3. Compromiso para la capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias	16
7.1.4. Compromiso para la comunicación y transparencia	18
7.2. Compromisos de la ventanilla hacia afuera	19
7.2.1. Compromiso para el fortalecimiento de los canales de atención	19

7.2.1.1. Compromiso para el aumento de la visibilidad de los canales de atención.....	20
7.2.1.2. Recursos informativos disponibles para las partes interesadas en nuestros canales de atención.....	21
7.2.2. Compromiso de comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial	22
7.2.3. Compromiso para la inclusión y accesibilidad	22
7.3. Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso.....	22
7.3.1. Compromiso con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	22
8. Lo que estamos logrando en el Proceso de Servicio al Ciudadano	25
9. Plan de acción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	26
Referencias	26

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Esquema del Objetivo General y Objetivos Específicos	6
Ilustración 2. Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía del MEN.....	14
Ilustración 3. Esquema de cultura de servicio a la ciudadanía.....	16
Ilustración 4. Rutas de creación de valor para la satisfacción de las partes interesadas internas de Relacionamento con la Ciudadanía de la Entidad	17
Ilustración 5. Esquema de la ruta de crecimiento como compromiso para el mejoramiento de competencias del personal.....	18
Ilustración 6. Canales de servicio a la ciudadanía del MEN	19
Ilustración 7. Consulta de información en www.mineducacion.gov.co	21
Ilustración 8. Compromiso con la mejora continua y evaluación	23
Ilustración 9. Esquema del contexto y planeación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.....	25
Ilustración 10. Logros en el Proceso de Servicio al Ciudadano	25

Tablas

Tabla 1. Roles y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	7
---	---

1. Introducción

1.1. Contexto y Justificación

La Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, se fundamenta en una gestión eficiente, transparente, íntegra, humanizada y accesible, buscando fortalecer la confianza en la Entidad y mejorar la experiencia de las partes interesadas que interactúan con el Ministerio.

La estrategia facilitará la optimización de trámites, procedimientos y servicios, promoviendo una comunicación clara e incluyente. También asegurará que las necesidades y opiniones de la ciudadanía se utilicen como insumo clave para la toma de decisiones.

Esta estrategia establece compromisos orientados al desarrollo de acciones de relacionamiento con la ciudadanía, alineadas con los requisitos del Modelo de Gestión de la Entidad, para promover el mejoramiento continuo y generar valor para las partes interesadas. Estos compromisos se centran en fortalecer la cultura de servicio y las competencias de los servidores y servidoras del Ministerio de Educación Nacional (MEN), con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos, necesidades, problemas y expectativas de la ciudadanía.

1.2. Misión y Visión del Ministerio de Educación Nacional (MEN)

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

Visión: A 2026 habremos garantizado el derecho fundamental a una educación que dignifica y transforma la vida, mediante políticas y proyectos educativos inclusivos, para superar las desigualdades sociales, potenciar los territorios, y aportar a la construcción de la paz.

1.3. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN

A continuación, se presentan los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional (MEN), los cuales constituyen la base para el desarrollo e implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía:

- Aumentar de manera sostenida el Índice Anual de Desempeño Institucional.
- Aumentar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.
- Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, identificados en cada modelo referencial.

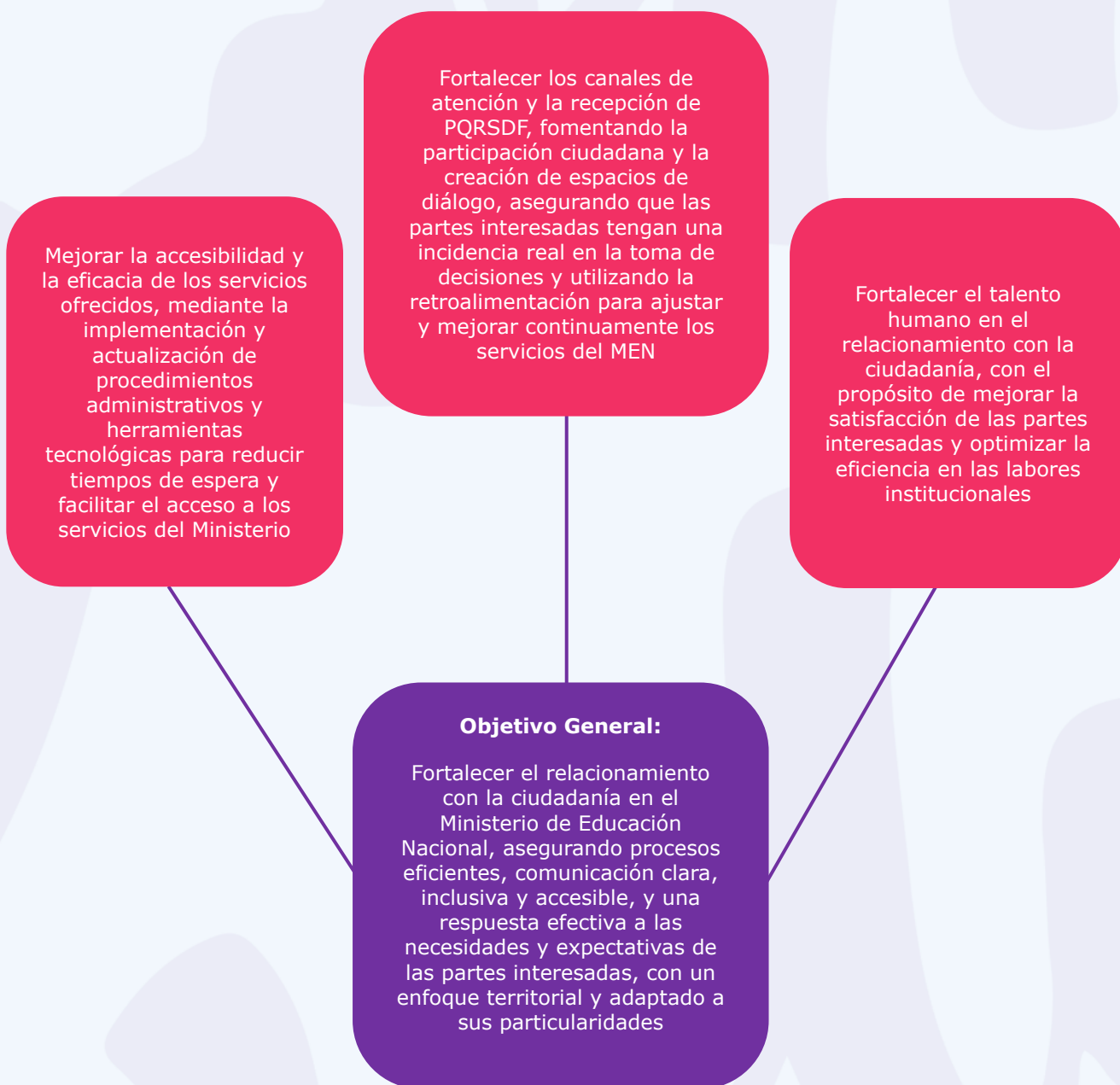
Aumentar la eficiencia del modelo operativo con el ahorro de recursos y la disminución de reprocesos.

2. Compromiso general de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional (MEN)

Nos comprometemos con la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. Garantizaremos el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía al facilitar el acceso a los programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta estrategia incluye la prestación de servicios humanizados, accesibles e inclusivos, con total transparencia y acceso a la información pública. Racionalizaremos los trámites mediante la implementación de nuevas tecnologías y servicios digitales, y aseguraremos la participación activa y el compromiso de todo el personal de la Entidad.

3. Objetivos de la estrategia

Ilustración 1. Esquema del Objetivo General y Objetivos Específicos



Fuente: Elaboración propia.

4. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía

Para el desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía es importante tener una visión más completa y detallada del rol de las diferentes instancias, de acuerdo con las 3 líneas de defensa y la línea estrategia que conforman la Dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este marco cada línea defensa tiene un rol fundamental en garantizar que la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía sea implementada de manera eficaz, manteniendo un control interno adecuado para la mejora continua del proceso.

En este contexto la Alta Dirección de la Entidad a través de la primera línea de defensa proporciona los recursos necesarios y el liderazgo para el desarrollo de la estrategia, la primera línea de defensa ejecuta las acciones diarias dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano, y la segunda y tercera líneas de defensa supervisan, monitorean y evalúan para garantizar el cumplimiento y mejora continua de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía. (Función Pública, 2024).

Tabla 1. Roles y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos de las estrategias institucionales para el proceso de servicio al ciudadano. Proveer recursos para la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.

Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, en relación con la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención a la ciudadanía se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la implementación de las acciones de la Estrategia de Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Coordinar con la Oficina de Control Interno para identificar áreas de mejora y asegurar que las recomendaciones de auditoría se implementen adecuadamente para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en relación con el control interno para el Proceso de Servicio al Ciudadano.
Primera línea de defensa	1. Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. 2. Apoyo optimización de las políticas, proceso, procedimientos y trámites: Subdirección de Desarrollo Organizacional. 3. Apoyo: Acciones de accesibilidad física: Subdirección de Gestión Administrativa. 4. Apoyo: Acciones de implementación, mejoras y fortalecimiento de herramientas tecnológicas: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. 5. Apoyo: Acciones de participación	Ejecutar las acciones específicas de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSDF. Coordinar la implementación y/o mejora de herramientas tecnológicas y de los canales de atención.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
	ciudadana: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas. 6. Apoyo: Acciones de comunicación: Oficina Asesora de Comunicaciones.	
	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.	Aplicar los procedimientos revisados y optimizados en el Proceso de Servicio al Ciudadano, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con la competencia de la dependencia y la calidad del servicio.
Segunda línea de defensa	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Proponer acciones de mejora y hacer seguimiento a la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía a partir del autocontrol del Sistema Integrado de Gestión. Acompañar al (a) líder del Proceso de Servicio al Ciudadano en la articulación de acciones requeridas en la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía para el reporte oportuno de información para la medición y el seguimiento al desempeño del proceso.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno.	Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Revisar y evaluar los controles de la Primera Línea de Defensa que no están cubiertos adecuadamente o que requieren ajuste. Proporcionar informes y recomendaciones a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.

5. Políticas, principios y criterios

5.1. Política de Servicio al Ciudadano

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.

5.2. Principios para la gestión de partes interesadas

- **Apertura:**

Receptividad: para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Actitud de servicio: competencias comunicativas para el diálogo y la prestación del servicio.

- **Visibilidad:** construir narrativas alrededor de la gestión de la Entidad, anticipando las necesidades de información de cada grupo de interés.
- **Publicidad:** comunicar lo que la institución hace para que la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil se puedan involucrar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión.
- **Confianza:** lograr la reputación institucional a partir de la consistencia entre el discurso y la acción institucional.
- **Interlocución:** capacidad para construir sentido compartido:
 - ✓ Visión compartida: elementos orientadores para la comunicación interna que sirvan para alinear el comportamiento institucional con unidad de propósito.
 - ✓ Trabajo colaborativo: trabajo en equipo a través de un liderazgo participativo y que integre a todos los miembros de la organización (funcionarios de carrera, contratistas y personal de libre nombramiento y remoción.
 - ✓ Sistematización: el procesamiento del saber institucional para transformarlo en información útil y comprensible para la ciudadanía.
 - ✓ Socialización de la información: generación de flujos de información confiable y oportuna con todas las partes interesadas.

5.3. Principios para el relacionamiento con la ciudadanía

Transparencia: proporcionar información clara, comprensible y accesible sobre los servicios, trámites y procedimientos del Ministerio de Educación Nacional. Publicar información relevante a través de diferentes canales, como el sitio web institucional, el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en el Portal del Estado Colombiano www.gov.co y en canal de atención personalizada a la

Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

ciudadanía, para asegurar que todas las partes interesadas comprendan los requisitos y el estado de sus trámites.

Optimización: mejorar continuamente los procedimientos administrativos e implementar herramientas tecnológicas que respondan a las necesidades de las partes interesadas de la Entidad, para reducir tiempos de respuesta y optimizar el uso de recursos en la gestión pública. Desarrollar e implementar procesos simplificados que ayuden a agilizar la atención, asegurando un servicio humanizado, accesible, rápido y efectivo.

Calidad: garantizar un servicio eficiente, accesible y centrado en las necesidades de las partes interesadas promoviendo la mejora continua, el uso responsable de los recursos y el cumplimiento de los lineamientos del modelo de gestión establecidos por la Entidad, asegurando el monitoreo constante de los resultados y la implementación de acciones que fortalezcan la confianza y la relación entre el Estado y la Ciudadanía.

Responsabilidad: garantizar que todas las acciones y decisiones en el proceso de servicio al ciudadano sean transparentes, éticas y alineadas con los valores institucionales, asumiendo el compromiso de ofrecer un trato digno, respetuoso y oportuno, y de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada.

Inclusión: acceso equitativo y apoyo a la diversidad garantizando que todas las partes interesadas, independientemente de sus características personales o socioeconómicas, tengan acceso equitativo a los servicios de la Entidad. Mejoramiento continuo de la humanización del servicio en la Entidad con el ofrecimiento de asistencia adaptada a las necesidades específicas de grupos diversos, como personas con discapacidades, poblaciones vulnerables y comunidades rurales.

Honestidad: proceder con sinceridad, transparencia, integridad y veracidad en todas las interacciones con las partes interesadas, por lo cual se hace necesario evitar la manipulación de información o la promoción de intereses personales en la gestión pública de la Entidad, fortaleciendo las competencias y compromiso del personal mediante la formación en ética, integridad y buenas prácticas, y promoviendo un contexto donde se aprecien y recompensen la honestidad y la transparencia.

Confidencialidad: proteger la información personal, confidencial y sensible de las partes interesadas, generando acciones para asegurar que en la Entidad la información no solo se utilice para los fines para los cuales fue recolectada y almacenada, sino que a la vez se implementen medidas estrictas de seguridad para el manejo y protección de datos personales y capacitar al personal en la gestión adecuada de la información confidencial.

Innovación: investigar, implementar y/o mejorar métodos, prácticas y tecnologías que se adapten a las necesidades de la ciudadanía y a la

gestión interna de la Entidad, con el fin de promover la mejora continua en los procesos internos de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC).

5.4. Criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a implementar los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de asegurar una gestión con valores y efectividad en los resultados de los servicios para las partes interesadas, a la vez en el mejoramiento continuo de la gestión institucional. Estos criterios incluyen:

Planificación estratégica: desarrollar, mejorar y ajustar el plan estratégico para la prestación de servicios, es decir, la ruta estratégica que guiara la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, alineados con los objetivos institucionales, las necesidades y derechos de las partes interesadas. La planificación estratégica del Proceso de Servicio al Ciudadano debe considerar los recursos disponibles, las prioridades y los resultados esperados, garantizando un enfoque proactivo en la mejora continua, así como el fortalecimiento de la confianza ciudadana (Función Pública, 2024).

Ejecución eficiente: desarrollar la estrategia, compromisos y acciones de la planeación del Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN, con procedimientos optimizados que garanticen una prestación eficiente y congruente de los servicios, orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad y con un enfoque por procesos (Función Pública, 2024), de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG). La ejecución de la estrategia, acciones, actividades y procedimientos debe estar articulada con formación continua del personal para el fortalecimiento de las competencias y el uso de tecnologías acordes para facilitar la atención de las partes interesadas, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos.

Seguimiento, evaluación y mejora continua: evaluar periódicamente los resultados del Proceso de Servicio al Ciudadano en relación con los objetivos propuestos en la planeación institucional y las expectativas de las partes interesadas, con esto conocer de manera permanente los avances en la gestión del proceso y los logros de los resultados y metas propuestas. Siendo necesario la utilización de la retroalimentación recibida y los datos de evaluación para realizar ajustes necesarios, implementar mejoras y garantizar que los servicios evolucionen en respuesta a los cambios en el entorno, garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de problemas de las partes interesadas (Función Pública, 2024).

Transparencia y rendición de cuentas: garantizar que en el Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación sean transparentes y accesibles para consulta de las partes

interesadas, respondiendo al ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información generadas por los mismos (Función Pública, 2024).

5.5. Protocolo de Servicio a la Ciudadanía

El Ministerio de Educación Nacional ha implementado un protocolo detallado de atención a la ciudadanía, adaptado a cada uno de sus canales de servicio y diseñado bajo principios de lenguaje claro.

El Protocolo de Atención a la Ciudadanía del Ministerio se puede consultar en la página web institucional www.mineduccion.gov.co. Para acceder al protocolo, ingresar al menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" y luego a la sección "Protocolo de Atención a la Ciudadanía".

5.6. Carta de Trato Digno

El Ministerio de Educación Nacional ha establecido e implementado la Carta de Trato Digno, aplicable a cada uno de sus canales de atención, la cual reitera los derechos y deberes de las partes interesadas de la Entidad.

La Carta de Trato Digno del Ministerio se puede consultar en la página web institucional www.mineduccion.gov.co. Para acceder al documento, ingresar al menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" y luego a la sección "Carta de Trato Digno".

6. Partes interesadas

El Ministerio de Educación Nacional ha establecido la caracterización de las partes interesadas (grupos de valor y de interés), identificando sus particularidades para agruparlas según atributos o variables comunes, con el fin de mejorar la oferta de servicios, promover la participación y optimizar la comunicación.

La Caracterización de las partes interesadas (grupos de valor y de interés) del Ministerio se encuentra disponible para su consulta en la página web institucional www.mineduccion.gov.co. Para acceder al documento, ingresar al menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" y luego a la sección "Caracterización de Grupos de Interés".

7. Estrategia, compromisos y acciones

El desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional se realizará mediante compromisos y acciones, abordando tanto la Relación Ciudadanía - Estado como el Esquema de Operación Interna. La estrategia se estructura de acuerdo con las orientaciones de (Función Pública, 2024) en tres perspectivas: "De la ventanilla hacia afuera," que abarca las acciones orientadas hacia la ciudadanía, "De la ventanilla hacia adentro," que incluye las mejoras internas de operación y administración, y la complementa las políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de los recursos públicos, dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano. A continuación, se presenta la ilustración que describe el Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN:

Ilustración 2. Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN



Fuente: Elaboración propia y en base al Gráfico 12. Tercera Dimensión: Gestión para el Resultado del MIPG. (Función Pública, 2024).

7.1. Compromisos de la ventanilla hacia adentro

Estos compromisos se centran en el desarrollo de acciones internas que garanticen el funcionamiento eficiente de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía. Esto incluye la gestión operativa del proceso, la optimización de recursos, la formación de los (as) servidores (as) de la Entidad y ambientes laborales amigables, asegurando así que la atención a la ciudadanía se lleve a cabo conforme a los principios de eficiencia, calidad y oportunidad.

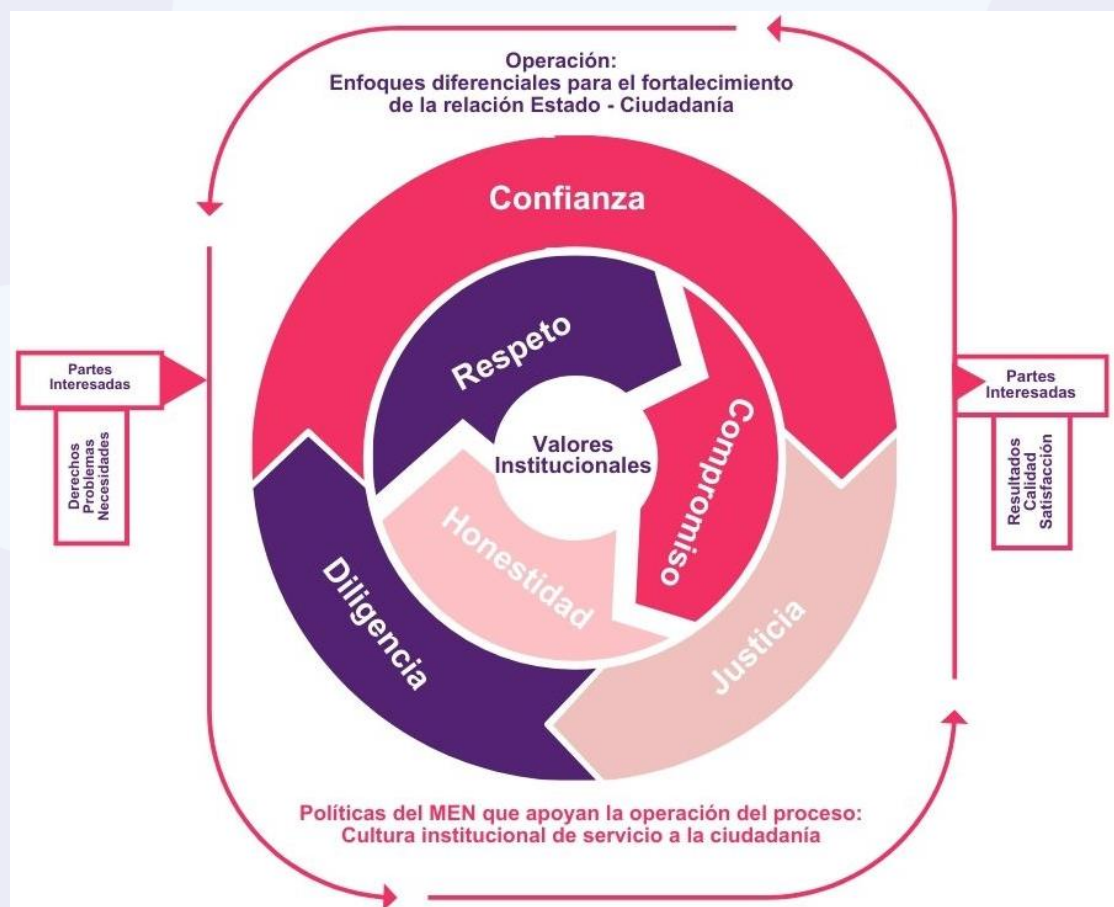
7.1.1. Compromiso con la mejora de procesos

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a optimizar de manera continua el proceso de servicio a la ciudadanía, así como sus procedimientos, asegurando que sean eficientes, accesibles, claros, transparentes y ajustados a las necesidades de las partes interesadas. El propósito es responder con calidad, oportunidad y confiabilidad a las expectativas de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la confianza en la gestión institucional.

7.1.2. Compromiso con la promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía

En el Ministerio de Educación Nacional se fomentará una cultura institucional orientada en el servicio a la ciudadanía, promoviendo la interacción proactiva, el trato digno, humanizado, accesible e inclusivo, y fortaleciendo la relación entre la Entidad y la Ciudadanía en todos los puntos de relacionamiento, de acuerdo con los valores institucionales y los enfoques diferenciales.

Ilustración 3. Esquema de cultura de servicio a la ciudadanía



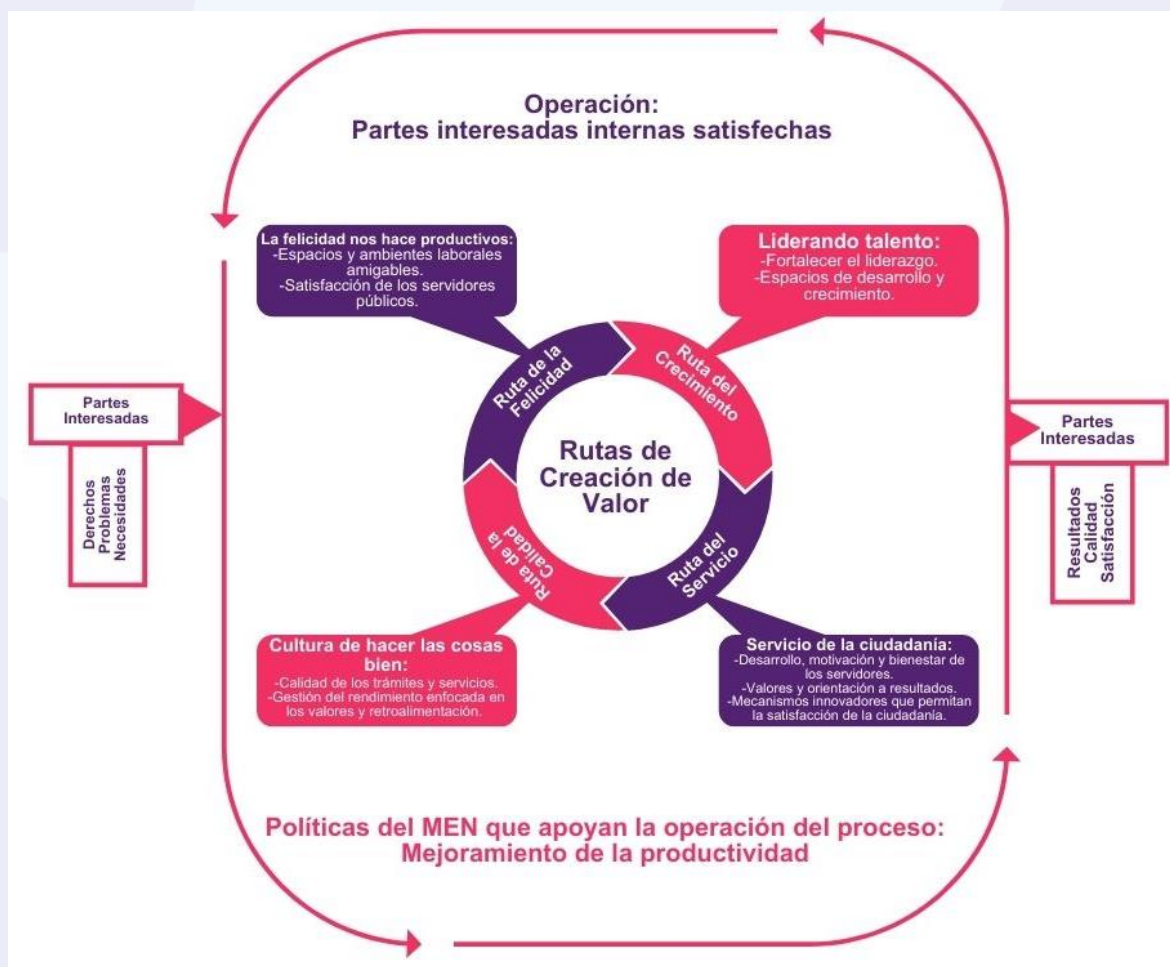
Fuente: Elaboración propia

7.1.3. Compromiso para la capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a fortalecer la inducción, reinducción, capacitación y el desarrollo continuo de sus colaboradores (as) en temas asociados con el relacionamiento con la ciudadanía, garantizando la prestación de servicios de calidad, eficientes y orientados a la satisfacción de las partes interesadas. Este compromiso se enmarca en la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se implementa a través de estrategias basadas en las rutas de creación de valor: la Ruta de la Felicidad, la Ruta del Crecimiento, la Ruta del Servicio y la Ruta de la Calidad (Función Pública, 2024).

Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

Ilustración 4. Rutas de creación de valor para la satisfacción de las partes interesadas internas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad

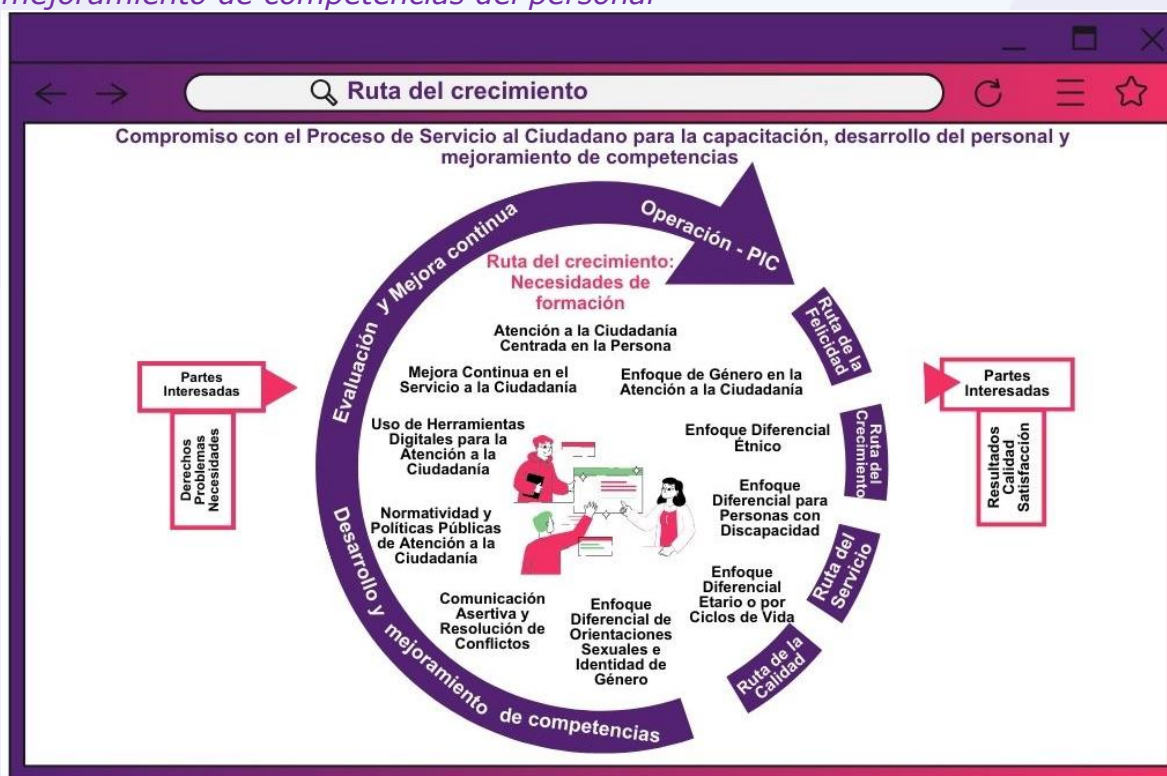


Fuente: Elaboración propia y en base a la Primera Dimensión del MIPG: Talento Humano. (Función Pública, 2024).

A través de estas rutas de valor, el MEN promueve acciones de inducción, reinducción, capacitación y mejora continua, orientados al desarrollo de competencias clave para la atención de las partes interesadas. Con este enfoque, se asegura que el Plan Institucional de Capacitación (PIC) del MEN incluya temas de interés y que generen valor, contribuyendo a una atención a la ciudadanía más eficaz, accesible, humanizada, clara y alineada con los principios de integridad, transparencia y equidad.

Por esta razón, es importante incluir en el Plan de Institucional de Capacitación (PIC) del MEN los siguientes temas:

Ilustración 5. Esquema de la ruta de crecimiento como compromiso para el mejoramiento de competencias del personal



Fuente: Elaboración propia.

7.1.4. Compromiso para la comunicación y transparencia

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar una comunicación clara, accesible y oportuna, tanto con la ciudadanía como con sus partes interesadas. Este compromiso incluye la divulgación transparente de información institucional y de los servicios ofrecidos, promoviendo el acceso equitativo a la información pública. Para lograrlo, se fortalecerán los canales de comunicación, se adoptará un lenguaje claro y se fomentará la participación activa de la ciudadanía y de los (as) servidores (as) públicos (as). Estas acciones estarán alineadas con los principios de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua, consolidando un entorno de confianza y colaboración entre la Entidad y sus partes interesadas.

7.2. Compromisos de la ventanilla hacia afuera

Estos compromisos se centran en fortalecer la interacción entre el Ministerio y la ciudadanía mediante la implementación de iniciativas que promuevan la accesibilidad a los servicios, permitiendo a las partes interesadas obtener información según sus necesidades y resolver sus inquietudes de manera efectiva. Todo ello contribuye a fortalecer la confianza en la gestión pública.

7.2.1. Compromiso para el fortalecimiento de los canales de atención

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a ofrecer una atención a la ciudadanía eficiente, accesible, inclusiva, humanizada, clara y de calidad, cumpliendo con los criterios establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano. Para ello, el MEN prioriza la mejora continua y la innovación en sus diferentes canales de atención, asegurando que todas las partes interesadas tengan acceso equitativo a la información, los trámites y los servicios del Ministerio. Este compromiso se desarrolla bajo los principios de eficiencia, transparencia y equidad, alineados con criterios de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las pautas de Gobierno TIC, aportando al fortalecimiento de la relación entre la Entidad y la Ciudadanía.

Los canales de servicio a la ciudadanía del MEN incluyen:

Ilustración 6. Canales de servicio a la ciudadanía del MEN



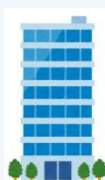
Atención telefónica - Centro de contacto:

Línea gratuita nacional: 01 - 8000 – 910122. Línea Bogotá +576013078079.

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Contestador automático de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 7:00 a.m. viernes de 7:00 p.m. a lunes 7:00 a.m.

PBX: +576012222800: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Atención presencial - Grupo de Servicio a la Ciudadanía: horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.

Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025



Chat de servicio a la ciudadanía - Centro de contacto: el chat de atención a la ciudadanía del MEN, está habilitado en la página web www.mineduccion.gov.co de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m..



Sistema virtual de respuesta: agente virtual que permitirá generar preguntas y recibir respuestas de manera inmediata, disponible en la página web del MEN www.mineduccion.gov.co



Llamada virtual: Realización de llamadas desde el computador, disponible en la página web www.mineduccion.gov.co



Devolución de llamadas: llamadas en el territorio Colombiano, habilitada mediante formulario en la página web www.mineduccion.gov.co



Video llamada virtual: video llamadas desde el computador facilitando la comunicación, este canal está habilitado de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la página web www.mineduccion.gov.co



Asignación de citas virtuales: prestar soporte a las diferentes consultas de información para la atención del proceso de legalizaciones, en la página web www.mineduccion.gov.co



Correo electrónico - Sede electrónica: El MEN en la página web www.mineduccion.gov.co dispone de la sede electrónica para la presentación de PQRSDF por parte de la ciudadanía.

7.2.1.1. Compromiso para el aumento de la visibilidad de los canales de atención

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a fortalecer la visibilidad y accesibilidad de sus canales de atención, asegurando que todas las partes interesadas, tengan conocimiento y acceso efectivo a los servicios de Entidad.

Este compromiso se implementará mediante campañas de sensibilización y difusión que impulsen la utilización de los canales de atención, garantizando que estos sean accesibles, inclusivos y eficaces para todas las partes interesadas. Con este enfoque, el MEN busca no solo mejorar la experiencia de la ciudadanía, sino también promover una relación más humanizada, cercana, transparente y

confiable entre la Entidad y las partes interesadas, asegurando que los servicios ofrecidos lleguen a quienes más los necesitan, sin barreras de acceso o desconocimiento.

7.2.1.2. Recursos informativos disponibles para las partes interesadas en nuestros canales de atención

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) ofrece a las partes interesadas una amplia variedad de recursos informativos disponibles a través de sus diversos canales de atención. Estos materiales están diseñados para facilitar el acceso a la información, guiar a la ciudadanía en la realización de trámites y responder a sus inquietudes de manera clara y efectiva. La ciudadanía puede consultar estos recursos en la página web institucional www.mineducacion.gov.co. Entre los principales se destacan los siguientes:

Ilustración 7. Consulta de información en www.mineducacion.gov.co



Fuente: Elaboración propia.

7.2.2. Compromiso de comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a garantizar una comunicación efectiva y transparente, así como la participación ciudadana inclusiva en el Proceso de Servicio al Ciudadano. Este compromiso busca asegurar que toda la ciudadanía, independientemente de su condición, género, etnia, discapacidad, edad o ubicación geográfica, puedan acceder de manera equitativa a los servicios del MEN.

El MEN promoverá la adaptación de sus canales de atención y comunicación, eliminando barreras físicas, tecnológicas y comunicativas, y estableciendo espacios de diálogo con las partes interesadas en el territorio. De esta manera, se fortalecerá la confianza, la transparencia y una cultura institucional inclusiva que responda a las necesidades de toda la ciudadanía, fomentando su participación activa en el desarrollo de los servicios de la Entidad.

7.2.3. Compromiso para la inclusión y accesibilidad

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar un acceso equitativo e inclusivo a sus servicios y canales de atención, asegurando que las necesidades de partes interesadas, incluidas las poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad, sean atendidas. Se implementarán medidas que promuevan entornos accesibles, el uso de herramientas inclusivas y el diseño de estrategias que eliminen barreras de comunicación, físicas y digitales. Este compromiso reafirma nuestra responsabilidad de ofrecer un servicio digno, humanizado y alineado con los principios de igualdad y no discriminación.

7.3. Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso

El Ministerios de Educación Nacional (MEN) se compromete de manera continua a seguir los lineamientos que respaldan el funcionamiento del proceso de Servicio al Ciudadano, incluyendo las Políticas de Servicio al Ciudadano, el Sistema Integrado de Gestión (SIG), participación ciudadana, rendición de cuentas, administración de riesgos, lucha contra la corrupción, tratamiento y protección de datos personales, entre otros. Estas políticas aseguran una mejora en los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades.

7.3.1. Compromiso con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía

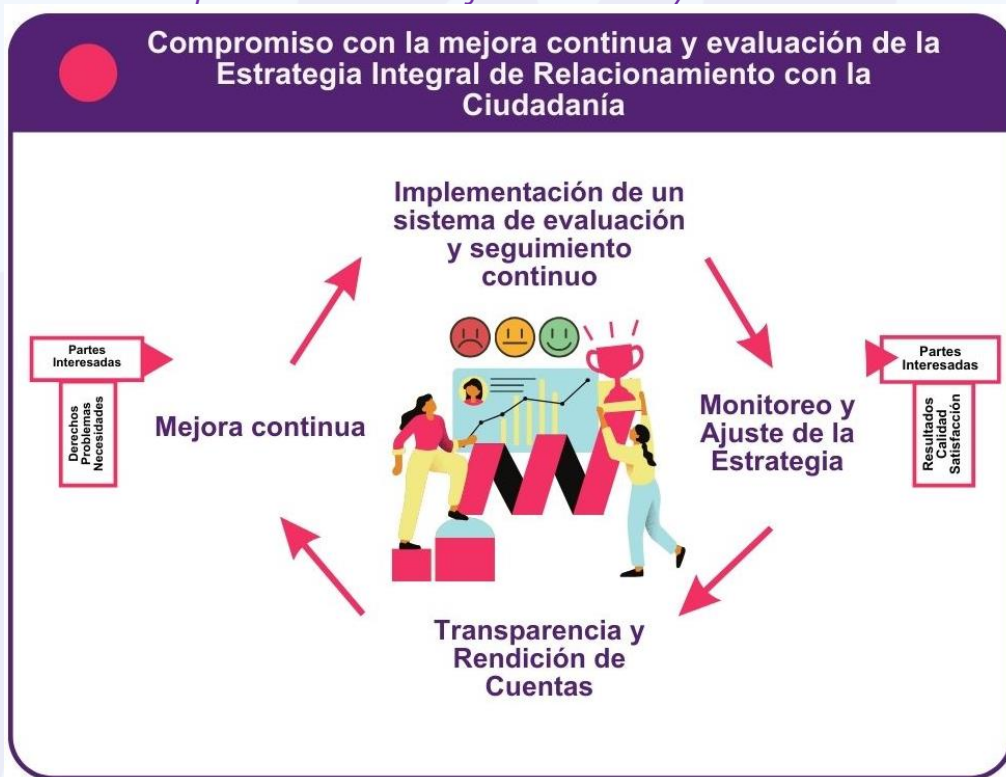
El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a fortalecer y mejorar de manera continua la calidad de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía y el Proceso de Servicio al Ciudadano, alineándose con la Política en este contexto. Implementaremos acciones

Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

de mejora continua y evaluación, enfocadas en optimizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de los servicios y procedimientos.

Evaluaremos regularmente nuestro desempeño institucional para garantizar una atención efectiva, humanizada, inclusiva y oportuna, y adoptaremos medidas para prevenir la corrupción y satisfacer plenamente las necesidades de las partes interesadas.

Ilustración 8. Compromiso con la mejora continua y evaluación



Fuente: Elaboración propia.

a. Mejoramiento continuo del sistema de evaluación y seguimiento continuo

- **Indicadores de desempeño institucional:** seguimiento y optimización de los indicadores clave de desempeño institucional para medir la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, como tiempos de respuesta (oportunidad) y el nivel de satisfacción de las partes interesadas. Se promoverá la mejora continua en la recolección y análisis de estos indicadores.
- **Encuestas de medición de la percepción de la satisfacción:** revisión anual de las encuestas a las partes interesadas para evaluar su experiencia y percepción del servicio recibido. Se trabajará en la

mejora continua de la metodología de medición para garantizar que las encuestas reflejen con precisión las necesidades y expectativas de las partes de interesadas.

- **Análisis de datos:** optimización continua en el uso de las herramientas de análisis de datos para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en la prestación del servicio. Esto incluirá la revisión periódica de los procesos de análisis para asegurar su efectividad y capacidad de generar información útil para la mejora del servicio.

b. Monitoreo y ajuste de la estrategia

- **Auditorías internas:** desde la perspectiva de las 3 líneas de defensa y línea estratégica de la Entidad, atender las auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y detectar oportunidades de mejora.
- **Planes de mejora continua:** diseñar e implementar planes de mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones, asegurando que se realicen ajustes oportunos a la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.
- **Evaluación de Impacto:** medir el impacto de la estrategia implementada en la satisfacción de la ciudadanía y en la eficiencia del servicio, ajustando la planeación a partir de los resultados obtenidos.

c. Transparencia y rendición de cuentas

- **Publicación de resultados:** comunicar de manera periódica los resultados de la medición de la percepción del servicio a la ciudadanía, mostrando a las partes de interés los avances y las áreas en las que se están realizando mejoras.
- **Reportes de gestión:** elaborar y publicar informes de gestión que incluyan datos sobre el cumplimiento de los objetivos del Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN y el impacto de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.

d. Mejora continua

En el marco de la mejora continua de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) considera diversos elementos clave para el desarrollo, planificación e implementación de dicha estrategia. La revisión, mejora y ajuste continuo de la estrategia se basan en los siguientes resultados:

Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

Ilustración 9. Esquema del contexto y planeación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

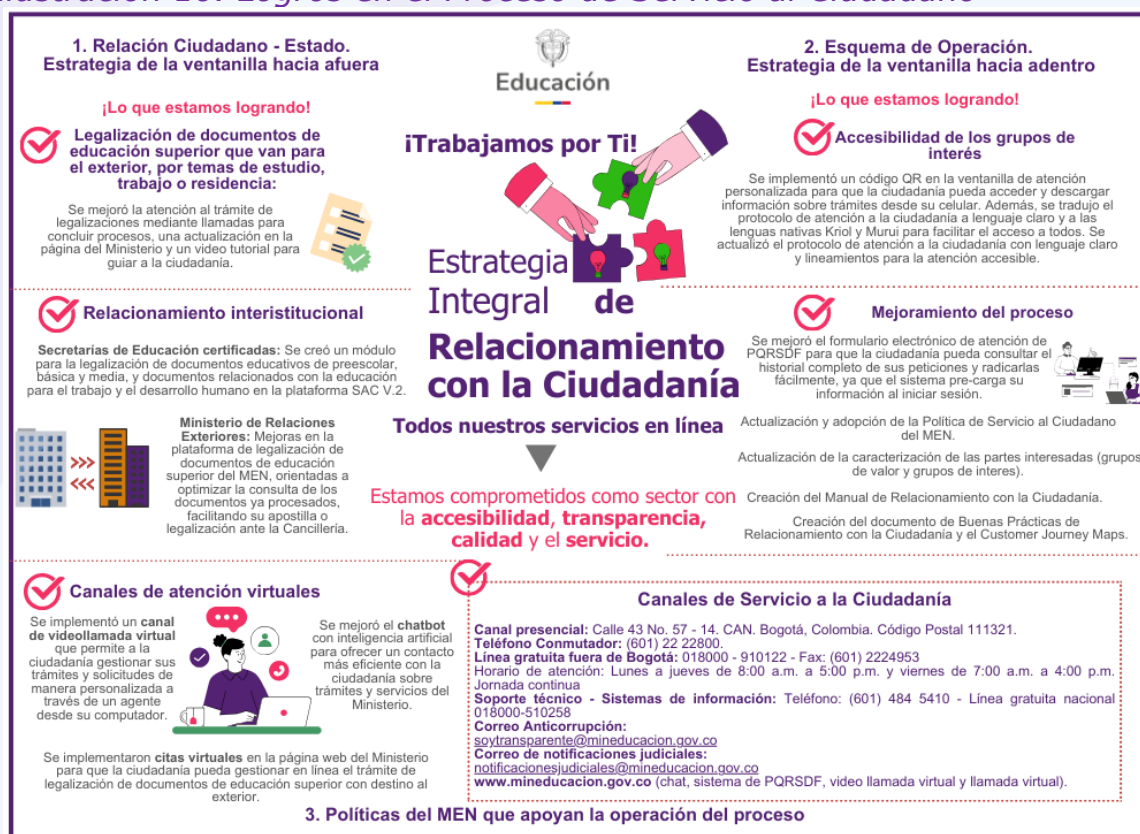


Fuente: Elaboración propia.

8. Lo que estamos logrando en el Proceso de Servicio al Ciudadano

A continuación, presentamos los principales logros en el fortalecimiento del Proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional:

Ilustración 10. Logros en el Proceso de Servicio al Ciudadano



Fuente: Elaboración propia.

9. Plan de acción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía

El Plan de Acción forma parte fundamental de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, consolidando las acciones clave desde tres perspectivas estratégicas: 1) Relación Ciudadanía – Estado (estrategia de la ventanilla para afuera), 2) Esquema de Operación (estrategia de la ventanilla para adentro), y 3) Políticas del Ministerio de Educación Nacional (MEN) que apoyan la operación del proceso. Cada una de estas perspectivas está respalda por compromisos específicos, de los cuales se desprenden acciones concretas para su implementación. Este plan organiza y coordina dichas acciones, orientando la gestión del MEN hacia una relación más efectiva, transparente y accesible con la ciudadanía, asegurando la calidad en el servicio y fomentando la mejora continua en todos los niveles del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Notas:

- El presente documento incluye el Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, el cual se dispuso a consulta ciudadana y se integra al Plan Anual Institucional.
- El Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía queda sujeto a modificaciones de acuerdo con las necesidades que surjan en el Proceso de Servicio al Ciudadano.

Referencias

Función Pública. (Noviembre de 2022). *Dirección de Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6. Pág. 58:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299967/Guia_administracion_riesgos_capitulo_riesgo_fiscal.pdf

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del

Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación. Pág. 28:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 54:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 68:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Evaluación de Resultados. Pág. 101:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 82:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la

corrupción. Pág. 82:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Control Interno. Pág. 134-137:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Política de servicio al ciudadano. Pág. 53-55:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 54-55:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Talento Humano. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Dimensión de Talento Humano. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20.:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

VERSIONAMIENTO

Versión	Fecha	Descripción
1	29 de enero de 2025	Se crea el documento de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos y la normatividad vigente.
2	30 de diciembre 2024	Aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.