

Estrategia Integral de Servicio al Ciudadano

Su desarrollo se entenderá desde tres perspectivas:

1 Relación ciudadano - Estado

● Estrategia de la Ventanilla para Fuera



Fortalecimiento de los canales de atención.

Inclusión y Accesibilidad



Derechos
Problemas
Necesidades



Comunicación, Transparencia y Participación Ciudadano



Operación

2 Esquema de Operación

● Estrategia de la Ventanilla para Dentro



Promoción de la cultura de Servicio al Ciudadano



Comunicación y Transparencia

Capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias



3 Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso



Evaluación y mejora continua

Resultados
Calidad
Satisfacción