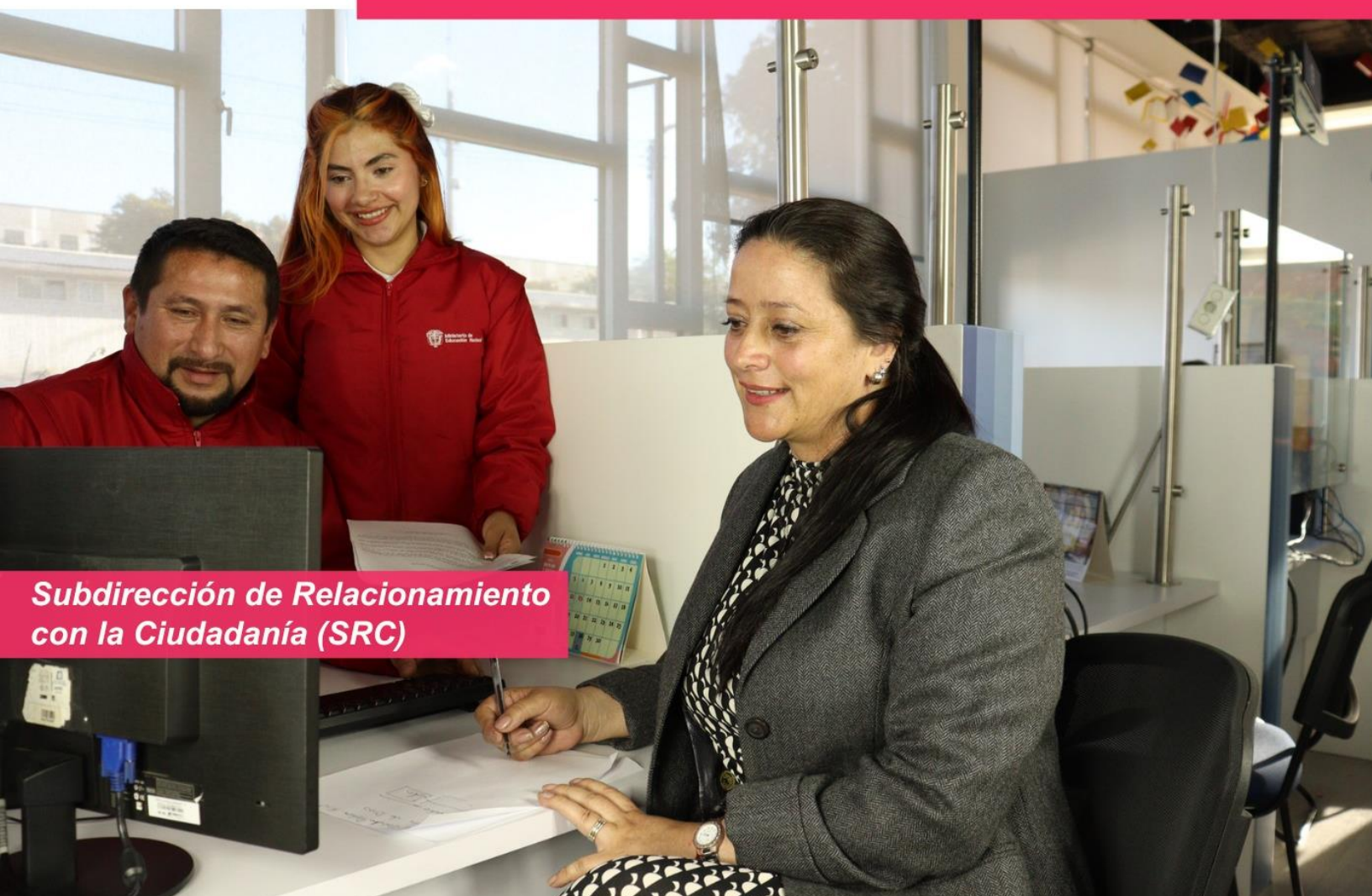


ESTRATEGIA

Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía



**Subdirección de Relacionamiento
con la Ciudadanía (SRC)**

Tabla de contenido

ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (MEN)	4
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Contexto y Justificación	4
1.2. Misión y Visión del Ministerio de Educación Nacional (MEN)	5
1.3. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN	5
2. POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS	6
2.1. Política de Servicio al Ciudadano	6
2.2. Principios para la gestión del servicio a la ciudadanía	6
2.2.1. Principios para la gestión de partes interesadas	6
2.2.2. Principios de Servicio	7
2.3. Lineamientos	9
2.3.1. Integración de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MEN	9
2.3.2. Protocolo de Servicio a la Ciudadanía	10
2.3.3. Carta de Trato Digno	10
3. GRUPOS DE VALOR Y PARTES DE INTERÉS	11
4. COMPROMISOS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES	11
4.1. Compromisos de la estrategia de ventanilla hacia adentro	12
4.1.1. Compromiso con la mejora de procesos	12
4.1.2. Compromiso con la promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía	13
4.1.3. Compromiso para la capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias	13
4.1.4. Compromiso para la comunicación y transparencia	15
4.2. Compromisos de la estrategia de la ventanilla hacia afuera	15
4.2.1. Compromiso para el fortalecimiento de los canales de atención	16
5.2.1.1 Compromiso en la sensibilización para el aumento de la visibilidad de los canales de atención	17
5.2.1.2. Recursos informativos disponibles para los grupos de valor en nuestros canales de atención	17
4.2.2. Compromiso de comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial	18
4.2.3. Compromiso para la inclusión y accesibilidad	19

4.3. Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso	19
4.3.1. Compromiso con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	19
5. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	21
6. LO QUE ESTAMOS LOGRANDO EN EL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	24
7. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	25
Referencias	27

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	12
Ilustración 3. Esquema de cultura de servicio a la ciudadanía	13
<i>Ilustración 4. Rutas de creación de valor para la satisfacción de las partes interesadas internas de Relacionamento con la Ciudadanía de la entidad</i>	<i>14</i>
Ilustración 5. Esquema de la ruta de crecimiento como compromiso para el mejoramiento de competencias del personal	15
Ilustración 6. Canales de servicio a la ciudadanía del MEN	16
Ilustración 7. Consulta de información en www.mineducacion.gov.co	18
Ilustración 8. Compromiso con la mejora continua y evaluación	19
Ilustración 9. Esquema del contexto y planeación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	21
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	22
---	----

ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (MEN)

Nos comprometemos con la Estrategia Integral de Relacionamento 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 y el compromiso de todo el personal de la entidad.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto y Justificación

Con fundamento en Política de Servicio al Ciudadano implementada por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia, la entidad se compromete a mejorar de manera continua la calidad de su servicio a la ciudadanía para responder efectivamente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. La progresiva demanda de los trámites y servicios del Ministerio de Educación Nacional (MEN) como la necesidad de una gestión administrativa pública más eficiente, transparente e innovadora, requieren de una revisión, análisis y evaluación permanente para garantizar la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos a corto y mediano plazo.

Teniendo en cuenta lo anterior la Política de Servicio al Ciudadano ha sido adoptada por el Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con los criterios establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta adopción se estableció mediante la Resolución No. 004058 del 5 de abril de 2024 *"Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional"*, generando un compromiso enfocado a la prestación de servicios de manera eficiente y alineada con los estándares de calidad y mejora continua del desempeño institucional, requeridos por el modelo de gestión de la entidad.

En concordancia a la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN), se integra una Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía que se basa en la premisa de una gestión pública eficiente, transparente, integra, humanizada y accesible, que no solo fortalece la experiencia de las partes interesadas, los grupos de valor y los grupos de interés, sino que a la vez mejora la confianza y la credibilidad en las instituciones del Estado Colombiano.

La implementación de esta estrategia ayudará al Ministerio a la optimización y eficiencia de sus procedimientos, trámites y servicios, a la vez le permitirá el poder ofrecer una comunicación más clara, accesible, efectiva, humanizada y transparente. Con la estrategia en mención se garantizará que la retroalimentación de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés sea utilizada para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios del MEN.

A partir de la mejora continua del desempeño institucional en la accesibilidad, eficiencia, integridad, humanización y transparencia de los servicios, la estrategia busca crear un ambiente en el que la ciudadanía pueda participar en la gestión del MEN. El desarrollo y gestión de esta estrategia no solo permitirá que la entidad cumpla con su rol misional, sino que también fomentará una cultura de servicio humanizado y accesible, alineada con las expectativas de partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés.

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 Relacionamento 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.

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

Ilustración 1. Esquema del Objetivo General y Objetivos Específicos



Fuente: Elaboración propia.

2. POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS

2.1. 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.

2.2. Principios para la gestión del servicio a la ciudadanía

2.2.1. 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.

2.2.2. Principios de Servicio

- **Transparencia:**

Compromiso con la claridad y la accesibilidad: suministrar información con lenguaje claro, 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 ciudadanía, para asegurar que todas las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés comprendan los requisitos y el estado de sus trámites.

- **Eficiencia:**

Optimización de tiempos y recursos: de manera continua mejorar los procedimientos administrativos e implementación de herramientas tecnológicas acordes a las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor, grupos de interés y de la propia 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:**

Atención profesional y personalizada: ofrecer un servicio con profesionalismo y enfocado en la personalización y aplicando los protocolos de servicio a la ciudadanía definidos por la entidad, adaptado a las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Fomentar la capacitación del personal de la entidad para que ofrezca una atención amable, respetuosa, íntegra, humanizada, efectiva y competente, y asegurar que los servicios cumplan con estándares de calidad y normativos.

- **Responsabilidad:**

Rendición de cuentas y gestión de la retroalimentación: elaborar los informes sobre PQRSDF de la entidad y responder de manera efectiva a las solicitudes de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Desarrollar un sistema claro para la gestión de la retroalimentación que permita la resolución oportuna de complicaciones y la incorporación de mejoras fundadas en los resultados de la percepción de la satisfacción de la ciudadanía.

- **Inclusión:**

Acceso equitativo y apoyo a la diversidad: garantizar que todas las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, 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, grupos de valor y grupos de interés: 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, grupos de valor y grupos de interés: 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:**

Adaptación, sostenimiento y mejora continua: desarrollar acciones para fomentar una cultura de innovación y mejoramiento continuo en el proceso de servicio al ciudadano, examinando y analizando de manera continua las nuevas formas de perfeccionar la eficiencia y aumentar la calidad del servicio. Investigar e implementar tecnologías que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y de la gestión propia de la entidad, a la vez aquellas prácticas innovadoras, que permitan ser coherentes con el compromiso de la Política de Servicio al Ciudadano del MEN, asegurando que la entidad se mantenga en la evolución de estrategias y acciones para la prestación de servicios y mejoramiento continuo del desempeño institucional.

2.3. Lineamientos

2.3.1. Integración de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MEN

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a implementar los criterios de la política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de asegurar una gestión con valores y efectiva 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 los planes estratégicos para la prestación de servicios, es decir, la ruta estrategia que guíara la gestión de servicio a la ciudadanía, alineados con los objetivos institucionales, las necesidades y derechos 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, 2023).
- **Ejecución eficiente:** desarrollar las estrategias, acciones y actividades 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, 2023), de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG). La ejecución de las estrategias, 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 y control:** monitorear y hacer seguimiento continuo el desempeño de los servicios a través de indicadores de calidad e instrumentos de gestión. Generando el establecimiento de esquemas de seguimiento que permitan conocer los avances respecto de la gestión

institucional para el Proceso de Servicio al Ciudadano, a la vez la identificación temprana de desviaciones y áreas de mejora para la implementación de medidas correctivas, acciones preventivas u oportunidades de mejora (Función Pública, 2023).

- **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, grupos de valor y grupos de interés, con esto conocer de manera permanente los avances en la gestión del proceso y los logros de las 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 los grupos de valor (Función Pública, 2023).
- **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 las partes interesadas, los grupos de valor y los grupos de interés, respondiendo al ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información generadas por los mismos (Función Pública, 2023). Publicar informes de gestión y resultados que reflejen el desempeño en la prestación de servicios y la gestión de PQRSDF. Generar acciones para prevención, detección e investigación de riesgos del proceso misional de Servicio al Ciudadano, con el fin de darles tratamiento, manejo y seguimiento (Función Pública, 2023) para aceptarlos, reducirlos o evitarlos, por ende, tomando controles preventivos, correctivos o detectivos, con esto para optimizar la efectividad en el proceso y logro de objetivos (Función Pública, 2022).

2.3.2. 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.mineducacion.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".

2.3.3. 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 los distintos grupos de valor 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".

3. GRUPOS DE VALOR Y PARTES DE INTERÉS

El Ministerio de Educación Nacional ha establecido la caracterización de las partes interesadas (grupos de valor y de interés), donde identifica las particularidades de las partes interesadas con los cuales interactúa la entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares para el mejoramiento de la oferta de servicios, promover la participación y adecuar 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".

4. COMPROMISOS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES

El desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional se realizará mediante compromisos, estrategias 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, 2023) 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 Relacionamento con la Ciudadanía del MEN:

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



Fuente: Elaboración propia y en base al Gráfico 12. Tercera Dimensión: Gestión para el Resultado del MIPG. (Función Pública, 2023).

4.1. Compromisos de la estrategia de ventanilla hacia adentro

Esta estrategia se centra 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.

4.1.1. Compromiso con la mejora de procesos

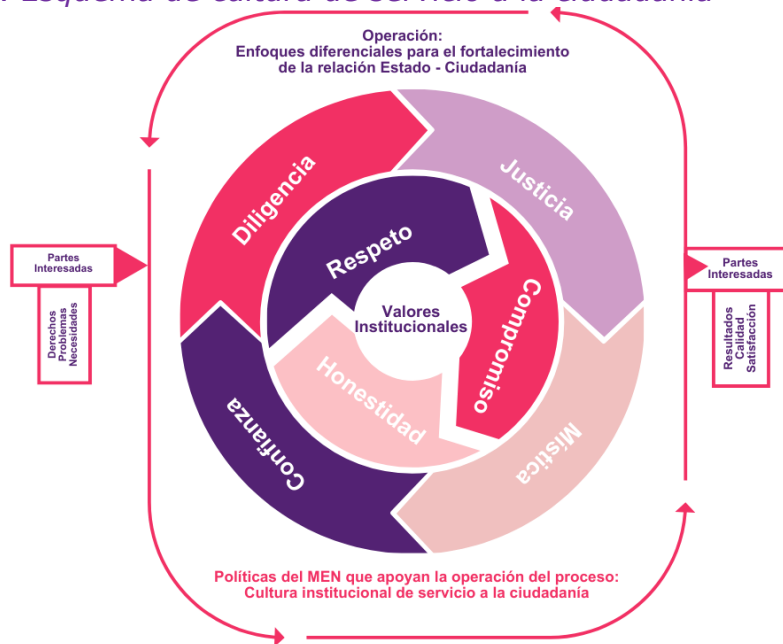
El Ministerio de Educación Nacional se compromete a optimizar continuamente los procesos de atención y servicio a la ciudadanía, asegurando que cada canal de atención sea eficiente, accesible, claro, transparente y se adapte a las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Alineado con la Política de Servicio al Ciudadano y el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la entidad, este compromiso busca responder con calidad, oportunidad y confiabilidad a las necesidades y expectativas de la ciudadanía,

garantizando un servicio que refleje los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, contribuyendo a fortalecer la confianza en la gestión de la Entidad.

4.1.2. 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

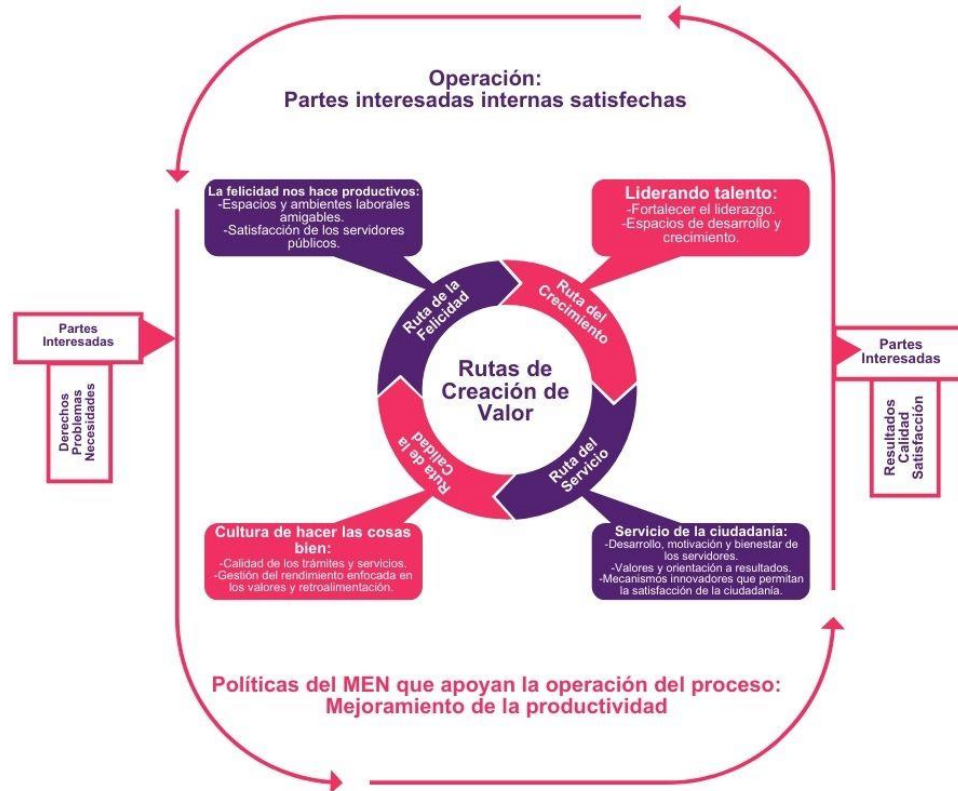


Fuente: Elaboración propia

4.1.3. 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 relacionados con la atención a la ciudadanía, garantizando la prestación de servicios de calidad, eficientes y orientados a la satisfacción de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. 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, 2023).

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

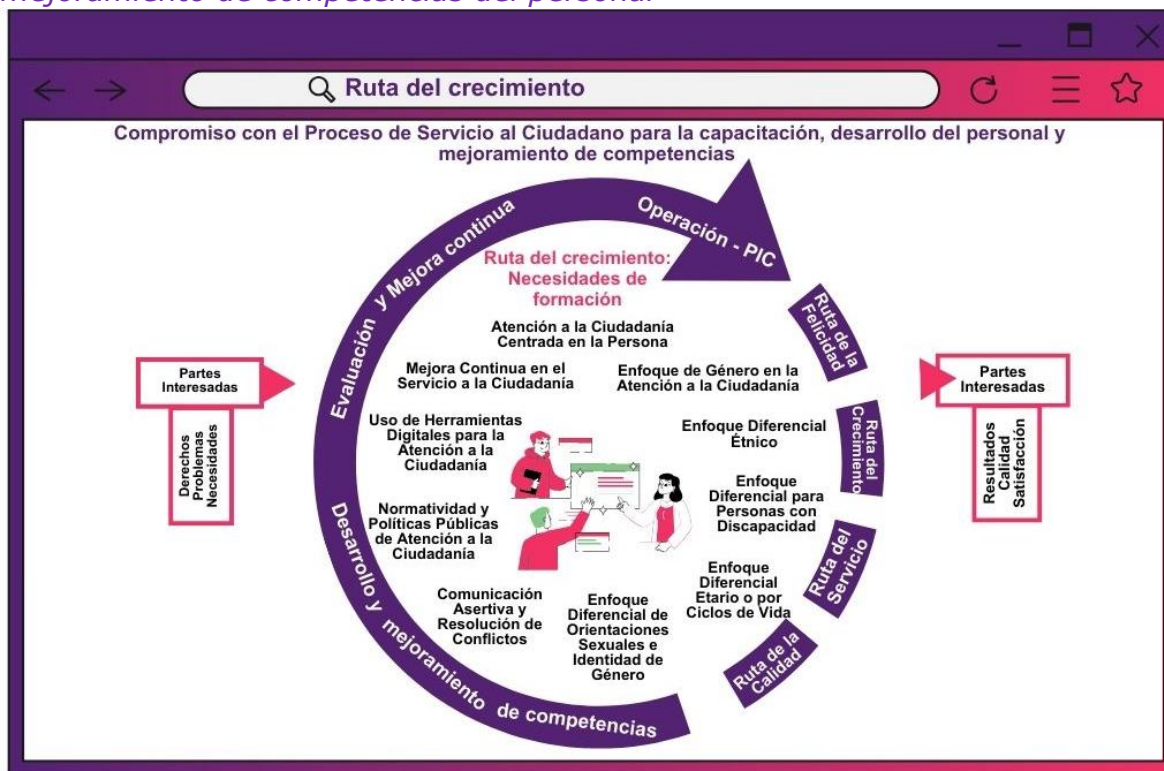


Fuente: Elaboración propia y en base a la Primera Dimensión del MIPG: Talento Humano. (Función Pública, 2023).

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, grupos de valor y grupos de interés. 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.

4.1.4. 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 grupos internos de interés. 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.

4.2. Compromisos de la estrategia de la ventanilla hacia afuera

Esta estrategia se centra 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.

4.2.1. 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, grupos de valor y grupos de interés 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.

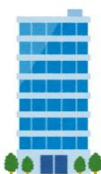
Los canales de servicio a la ciudadanía del MEN incluyen:

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.



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.

5.2.1.1 Compromiso en la sensibilización 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, grupos de valor y grupos de interés tengan conocimiento y acceso efectivo a los servicios de entidad.

Este compromiso se alinea con la Política de Servicio al Ciudadano del MEN y 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, grupos de valor y grupos de interés. 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 los diferentes grupos de valor, asegurando que los servicios ofrecidos lleguen a quienes más los necesitan, sin barreras de acceso o desconocimiento.

5.2.1.2. Recursos informativos disponibles para los grupos de valor en nuestros canales de atención

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) ofrece a la ciudadanía 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. Los ciudadanos pueden consultar estos recursos en la página web institucional www.mineduccion.gov.co. Entre los principales se destacan los siguientes:

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



Fuente: Elaboración propia.

4.2.2. 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. En alineación con la Política de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), 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 los grupos de valor 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.

4.2.3. 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 todos los grupos de valor, incluidas las poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad, sean atendidas. En concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para la Política de Servicio al Ciudadano, 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.

4.3. Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso

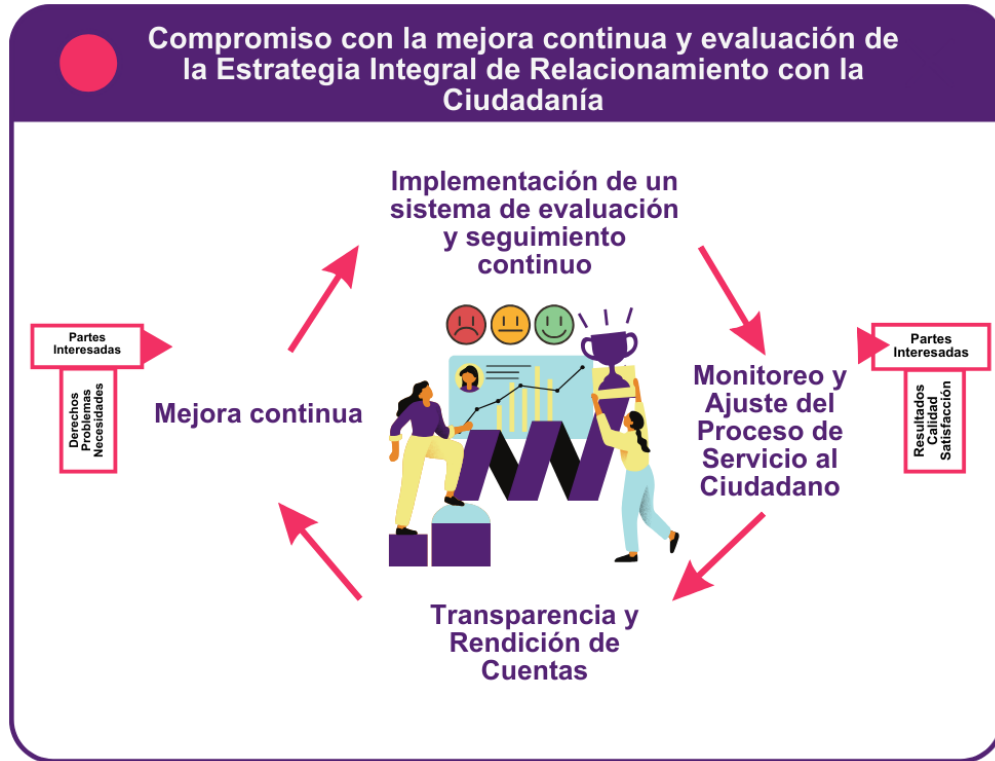
El Ministerios de Educación Nacional (MEN) se compromete de manera continua a seguir los lineamientos que respaldan el funcionamiento del proceso de Servicio al Ciudadano, incluyendo las Políticas de Servicio al Ciudadano, el Sistema Integrado de Gestión (SIG), participación ciudadana, rendición de cuentas, 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.

4.3.1. 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 a la mejora continua de la calidad del Proceso de Servicio al Ciudadano, alineándose con la Política en este contexto. Implementaremos una estrategia de mejora continua y evaluación, enfocada 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, grupos de valor y grupos de interés.

Ilustración 8. Compromiso con la mejora continua y evaluación



Fuente: Elaboración propia.

a. Implementación de un sistema de evaluación y seguimiento continuo

- **Indicadores de desempeño institucional:** definir indicadores clave de desempeño institucional para medir la calidad del servicio a la ciudadanía, como tiempos de respuesta, nivel de satisfacción, eficiencia en la atención y resolución de PQRSDf.
- **Encuestas de medición de la percepción de la satisfacción:** realizar encuestas periódicas a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés para evaluar su experiencia y percepción del servicio recibido.
- **Análisis de datos:** implementar herramientas de análisis de datos para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en la prestación 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, realizar 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 Relacionamiento con la Ciudadanía.

- **Evaluación de Impacto:** medir el impacto de las estrategias implementadas en la satisfacción de la ciudadanía y en la eficiencia del servicio, ajustando la planeación a partir de los resultados obtenidos.

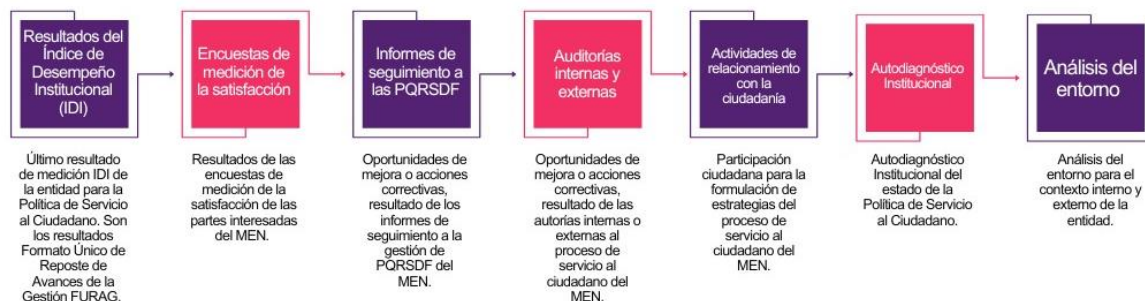
c. Transparencia y rendición de cuentas

- **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, grupos de valor y grupos 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 las estrategias aplicadas.

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:

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



Fuente: Elaboración propia.

5. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO 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, 2023).

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.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento 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 Relacionamento 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

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
		interno para el Proceso de Servicio al Ciudadano.
Primera línea de defensa	1. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. 2. Apoyo optimización del proceso, procedimientos y políticas: 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 ciudadana: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas. 6. Apoyo: Acciones de comunicación: Oficina Asesora de Comunicaciones.	Ejecutar las acciones específicas de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSDF. Coordinar la implementación de herramientas tecnológicas y mejoras en los canales de atención.
	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.	Aplicar los procedimientos revisados y optimizados en el Proceso de Atención al Ciudadano. Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Segunda línea de defensa	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Supervisar la implementación de las acciones relacionadas con la accesibilidad y eficiencia del servicio a la ciudadanía en el marco de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía. Realizar evaluaciones periódicas de los procedimientos y herramientas implementadas para asegurar su efectividad. Asesorar y apoyar a las áreas responsables en la ejecución de mejoras y en la resolución de problemas identificados.
	Subdirección de Desarrollo Organizacional. Coordinadores del Sistema de Gestión.	Realizar un seguimiento continuo de los controles y procesos de gestión del riesgo aplicados por la Primera Línea de Defensa. Analizar la información sobre la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía. Asesorar sobre los riesgos, controles y planes de mejoramiento. Coordinar con la Oficina de Control Interno para fortalecer el Sistema de Control Interno.
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.

6. 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.

7. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO 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 respaldada 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:

- Hace parte de este documento, el Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.
- 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.

Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
1	21/01/2025	Se crea la versión para consulta de la ciudadanía

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. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación. Pág. 28:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 61:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 47:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Evaluación de Resultados. Pág. 87:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 74:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 74:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Política de servicio al ciudadano. Pág. 48-56:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 48.:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Talento Humano. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Control Interno. Pág. 118-122:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Función Pública*. Obtenido de Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Primera Dimensión. Etapa 3: Diseñar acciones para la Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20.: <https://www.funcionpublica.gov.co/>

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC)



Generamos valor mediante el desarrollo de estrategias enfocadas en la mejora continua del servicio a la ciudadanía, la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros diversos grupos de interés.

www.mineducacion.gov.co



Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122

Línea Bogotá +576013078079



Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.

