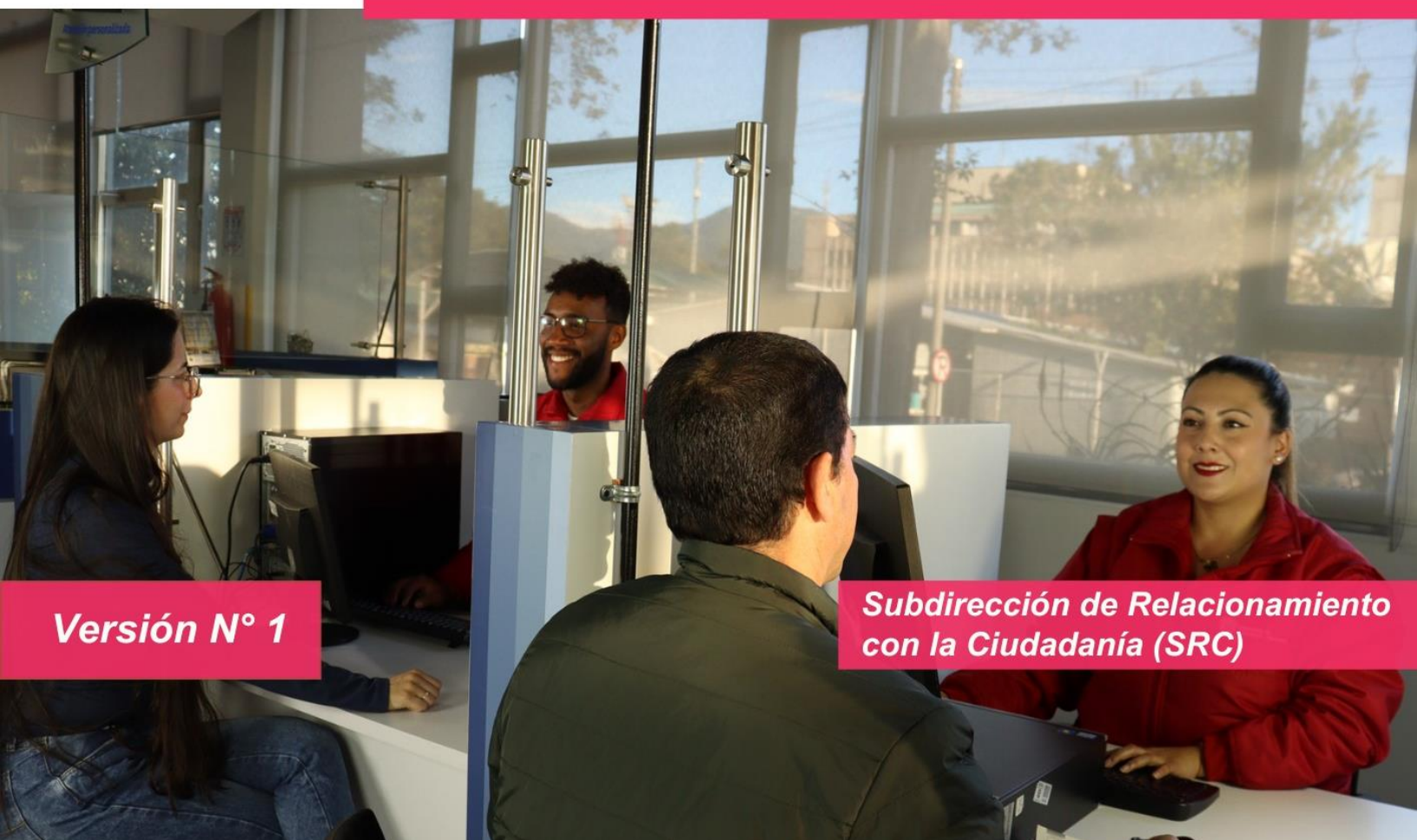


Relacionamiento con la Ciudadanía

MANUAL



Versión N° 1

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

Contenido

MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	4
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. CONTEXTO	4
1.1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	4
1.1.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)	5
1.1.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MEN	6
2. OBJETIVO	9
3. ALCANCE	9
4. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL	9
5. POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS	11
5.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.2. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.2.1. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	11
5.2.2. PRINCIPIOS DE SERVICIO	12
5.3. LINEAMIENTOS EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DOCUMENTOS INSTITUCIONALES DE APOYO AL PROCESO	13
5.3.1. GUÍA MIPG POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	13
5.3.2. ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDANÍA	14
5.3.3. CARTA DE TRATO DIGNO	14
5.3.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	15
5.3.5. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	15
5.3.6. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	15
5.3.7. LENGUAJE CLARO	16
5.3.8. LENGUAJE INCLUSIVO E INCLUYENTE	27
5.3.9. DECÁLOGO PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN HUMANIZADA	31
6. CANALES DE ATENCIÓN	33
7. GESTIÓN DE LAS PQRSDF	34
8. RECURSOS INFORMATIVOS DISPONIBLES PARA LOS GRUPOS DE VALOR EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN	34
9. INSTRUMENTOS PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	35
10. MEJORA CONTINUA	36
10.1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL	36

10.2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	41
11. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	41
12. DEFINICIONES.....	42
Referencias	46

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados de MIPG	6
Ilustración 2. Mapa de Procesos del MEN	7
Ilustración 3. Modelo de servicio al ciudadano.....	8
Ilustración 4. Resultados IDI Política de Servicio al Ciudadano del MEN.....	8
Ilustración 5. Procedimiento para redactar un documento.	20
Ilustración 6. Conceptos del lenguaje en discapacidad	28
Ilustración 7. Instrumentos para la gestión de PQRSDF	34
Ilustración 8. Consulta de información en www.mineducacion.gov.co	35
Ilustración 9. Esquema del contexto y planeación del Proceso de Servicio al Ciudadano	36
Ilustración 10. Mejora continua y evaluación.....	36

Tablas

Tabla 1. Normograma Proceso Servicio al Ciudadano.....	9
Tabla 2. Procedimientos del Proceso Servicio al Ciudadano	15
Tabla 3. Los 10 pasos de la comunicación clara.....	16
Tabla 4. Instrumento diseño de indicadores de gestión	37
Tabla 5. Instrumentos de apoyo para la medición de la satisfacción de los grupos de interés.....	37
Tabla 6. Instrumento para el diseño de planes de mejoramiento	38
Tabla 7. Instrumento para la medición de impacto.....	38
Tabla 8. Reportes e informes del Proceso de Servicio al Ciudadano	38
Tabla 9. Customer Journey de la Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional.....	40
Tabla 10. Roles y responsabilidades en el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano	41

MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Relacionamento con la Ciudadanía tiene como objetivo proporcionar lineamientos claros y accesibles para garantizar un servicio de calidad a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés que interactúan con el Ministerio de Educación Nacional. El documento se enmarca dentro de la Política de Servicio al Ciudadano establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y adoptada por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución 004058 de 05 de abril de 2024. Además, se alinea con los principios del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio, integrando estrategias de lenguaje claro para asegurar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía.

1.1. CONTEXTO

1.1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

a) 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.

b) 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.

c) VALORES INSTITUCIONALES

Los Valores del Ministerio de Educación Nacional son las formas de ser y de actuar de los servidores públicos y colaboradores, los cuales se consideran altamente deseables como atributos o cualidades suyas, por cuanto posibilitan la aplicación de los principios éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en su desempeño laboral. Los valores del Ministerio son:

- **Compromiso:** consciencia de la importancia del rol como servidor público y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se comparten las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Respeto:** reconocimiento, valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia o cualquier otra condición.

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- **Diligencia:** cumplimiento de los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Mística:** actuar con sentido y amor por lo que hacemos. Amor al trabajo, a la Entidad, a los compañeros y a los superiores, propendiendo por un ambiente integro.
- **Confianza:** creer en los demás, confiar en nuestro trabajo y en nuestros grupos de interés.

1.1.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

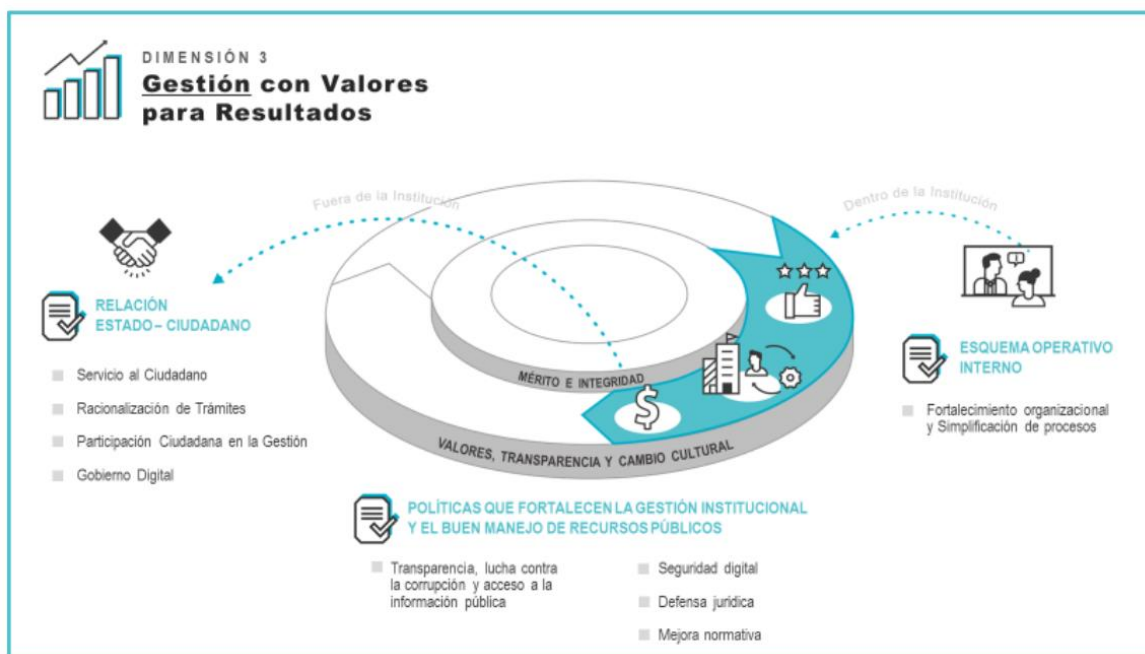
La Política de Servicio al Ciudadano la cual hace parte de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)¹, busca mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo una atención eficiente, oportuna y accesible, a través de acciones de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera. Esta política se fundamenta en principios como la transparencia, empatía y enfoque diferencial, garantizando la participación activa de los usuarios en los procesos de mejora continua. El objetivo es fortalecer la confianza ciudadana a través de la prestación de servicios de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de la población (Función Pública, 2023).

La siguiente ilustración muestra la operación de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG. En ella se destaca que los grupos de interés son el centro de la gestión pública.

La Política de Servicio al Ciudadano está integrada tanto en la relación Estado-ciudadanía como en el esquema operativo de las Entidades públicas, con el objetivo de mejorar la gestión institucional y aumentar la satisfacción de la ciudadanía:

¹ La información sobre la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG puede consultarse en la última versión del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ilustración 1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados de MIPG



Fuente: Manual Operativo del MIPG. Función Pública. 2023.

1.1.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MEN

La información del Manual de Relacionamento con la Ciudadanía se articula con el Sistema Integrado de Gestión (SIG)² de la Entidad, abarcando su política, objetivos y el proceso de Servicio al Ciudadano como eje transversal de los demás procesos. Estos documentos incluyen los procedimientos, la caracterización de los grupos de interés y la política de servicio al ciudadano, lo que impulsa el desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.

a) POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

El Ministerio de Educación Nacional se compromete³ a implementar y mejorar continuamente el SIG, articulando sus procesos entre sí y con las políticas de gestión y desempeño de MIPG, cumpliendo los requisitos de los modelos referenciales y demás normas que le sean aplicables y garantizando la calidad de los servicios que ofrece, a través de la gestión de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos institucionales, la protección del medio ambiente, la seguridad de la información y el bienestar integral de los colaboradores. Asimismo, se compromete con la escucha y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño del sistema, rindiendo cuentas sobre las decisiones tomadas para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con las metas estratégicas de la Entidad.

² Los colaboradores del Ministerio de Educación Nacional pueden consultar la información del Sistema Integrado de Gestión (SIG) utilizando sus credenciales en la intranet institucional, a través del menú SIG.

³ Política adaptada por el MEN mediante Resolución 017564 de 31 de diciembre de 2019.

b) OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

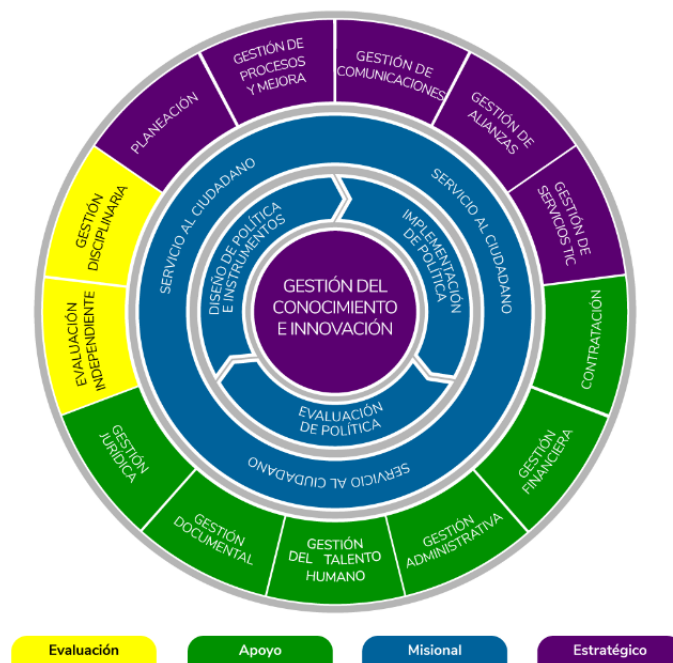
A continuación, se presentan los objetivos⁴ del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional (MEN) que tienen que ver con el proceso de Servicio al Ciudadano, los cuales constituyen la base para el desarrollo e implementación de las estrategias de este proceso:

OBJETIVOS SIG	Objetivos específicos modelos referenciales
	Sistema de Gestión de Calidad
1. Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor	1. Aumentar la satisfacción y la oportunidad en las necesidades de los clientes y grupos de valor
	2. Incrementar la conformidad de los productos y/o servicios generados por el Ministerio, a través del mejoramiento continuo de los procesos
2. Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos identificados en cada modelo referencial	3. Minimizar los impactos negativos que generan los riesgos de gestión y corrupción identificados

c) PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO DEL MEN

El Proceso de Servicio al Ciudadano⁵ es misional para la Entidad y actúa como un eje transversal a los demás procesos, su objetivo es el desarrollar e implementar el modelo y la estrategia integral de servicio adaptados al sector y a la normativa vigente, el cual debe mejorar el relacionamiento con las partes interesadas y asegurar las respuestas de calidad, pertinentes y oportunas a las PQRSDF, así como a trámites y servicios, utilizando los canales de comunicación institucionales disponibles.

Ilustración 2. Mapa de Procesos del MEN



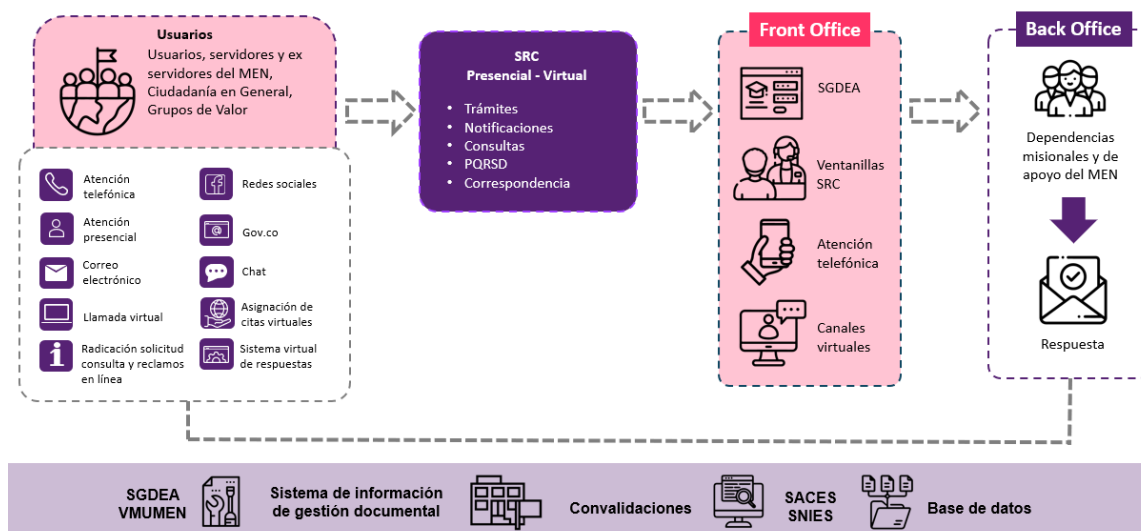
Fuente: SIG Ministerio de Educación Nacional. 2024.

⁴ Objetivos adoptados por el MEN mediante Resolución 017564 de 31 de diciembre de 2019.

⁵ La información del Proceso de Servicio al Ciudadano puede consultarse en la Caracterización, Código SC-CA-01, en su última versión disponible en el SIG.

d) Modelo de servicio al ciudadano del MEN

Ilustración 3. Modelo de servicio al ciudadano

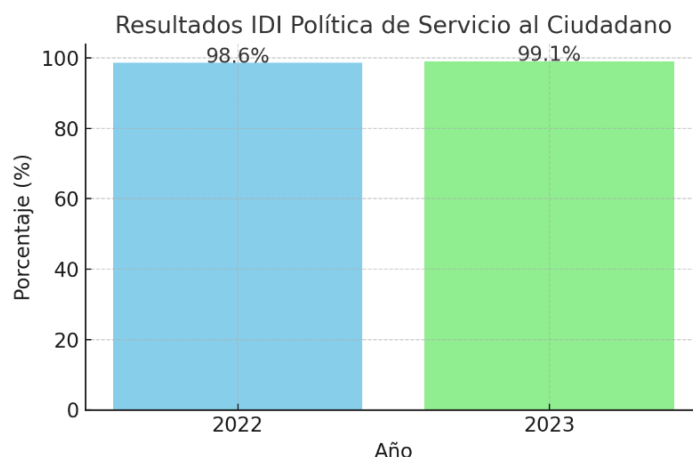


Fuente: Elaboración propia

e. HISTÓRICO DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (IDI) DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta el historial de medición del Índice de Desempeño institucional (IDI) realizado a través del Formato Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG) del Departamento Administrativo de la Función Pública, se presentan a continuación los resultados de 2022 y 2023 para la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN), de la siguiente manera:

Ilustración 4. Resultados IDI Política de Servicio al Ciudadano del MEN



Fuente: Elaboración Propia. Datos tomados del IDI de Función Pública.

De acuerdo con la gráfica anterior, los resultados del IDI de la Política de Servicio al Ciudadano muestran una variación porcentual de aproximadamente 0.51% entre 2022 y 2023. Esto indica que el proceso obtuvo mejores resultados en la vigencia de 2023 en comparación con 2022.

2. OBJETIVO

Orientar y estandarizar la atención y el servicio a la ciudadanía en el Ministerio de Educación Nacional, promoviendo una interacción eficiente, transparente, digna, humanizada y con lenguaje claro, siendo una guía para los servidores públicos en la prestación de un servicio que fomente la confianza y el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

3. ALCANCE

Este documento es aplicable a todas las áreas y procesos del Ministerio de Educación Nacional que mantengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía, incluyendo la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) y todos sus canales de atención, donde se brindan servicios o información.

4. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL

Este manual se sustenta en las siguientes normativas⁶:

Tabla 1. Normograma Proceso Servicio al Ciudadano

TIPO DE NORMA	NOMBRE	NÚMERO	FECHA DE EXPEDICIÓN
CONPES	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano	3785	9/12/2013
CONPES	Política Nacional De Servicio Al Ciudadano	3649	15/03/2010
Decreto	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración Pública	2150	5/12/1995
Decreto	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea	88	24/01/2022
Decreto	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación	1075	20/05/2015
Decreto	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	1499	11/09/2017
Decreto	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	2623	13/07/2009
Decreto	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos	2232	18/12/1995
Directiva Presidencial	Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario	10	20/08/2002
Directiva Presidencial	Gobierno en Línea	2	28/08/2000
Ley	Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones	1188	25/04/2008
Ley	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	1437	18/01/2011
Ley	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015	1712	6/03/2014
Ley	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	1755	30/06/2015

⁶ La información sobre la normatividad aplicable al Proceso de Servicio al Ciudadano está disponible para consulta en el normograma institucional.

TIPO DE NORMA	NOMBRE	NÚMERO	FECHA DE EXPEDICIÓN
Ley	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones	527	18/08/1999
Resolución	Por la cual se establecen las reglas de financiación, cofinanciación y ejecución de las obras de infraestructura educativa en el marco del Plan Nacional de Infraestructura Educativa y se derogan las Resoluciones 10281 de 2016 y 12282 de 2019	1349	10/02/2022
Resolución	Por medio de la cual se establece el reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones	15908	14/08/2017
Constitución Política	El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida,	Constitución Política de Colombia	6/07/1991
Decreto	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	19	10/01/2012
Decreto	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública	2106	22/11/2019
Ley	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones	2052	25/08/2020
Resolución	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos	1519	24/08/2020
Circular	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro	100-010	23/08/2021
CONPES	Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto	4070	20/12/2021
Ley	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	1581	17/10/2012
Decreto	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1078	26/05/2015
Decreto	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República	1081	26/05/2025
Decreto	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	1166	19/07/2016
Resolución	Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior y deroga la Resolución 20797 de 2017	10687	9/10/2019
Resolución	Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional	4058	5/04/2024
Decreto	Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias	2269	29/12/2023
Ley	Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes	1381	25/01/2010
Ley	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006	1346	31/07/2009
Ley	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	1618	27/02/2013

5. POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS

5.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Educación Nacional se compromete⁷ 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 SERVICIO AL CIUDADANO

5.2.1. 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 los ciudadanos 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.

⁷ La Política de Servicio al Ciudadano fue actualizada y adoptada por el MEN mediante Resolución 004058 de 05 de abril de 2024.

- ✓ Socialización de la información: generación de flujos de información confiable y oportuna con todas las partes interesadas.

5.2.2. 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. 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 al ciudadano, 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 y resten la burocracia, 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, integra, 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.

5.3. LINEAMIENTOS EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DOCUMENTOS INSTITUCIONALES DE APOYO AL PROCESO

5.3.1. GUÍA MIPG POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Educación Nacional, en el marco de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) para el proceso de Servicio al Ciudadano, ha establecido e implementado la Guía MIPG para la Política de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de definir las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa los componentes ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, adoptada mediante la Resolución 004058 de 05 de abril de 2024. El documento se encuentra para consulta en la intranet en el menú SIG y página web institucional www.mineduccion.gov.co

5.3.2. ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) elabora, para cada vigencia, la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, en la que se refleja el compromiso con la atención al ciudadano y se detallan las diferentes acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos. Con la estrategia se busca optimizar la calidad del servicio al ciudadano en el Ministerio de Educación Nacional (MEN), asegurando procesos eficientes, comunicación clara, humanizada, y accesible, y una respuesta afectiva a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. La información se encuentra para consulta en la intranet en el menú SIG y página web institucional <https://www.mineduccion.gov.co/portal/secciones-complementarias/Buzon-de-notificaciones-judiciales/404417:Servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion>

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”.

Como parte de las acciones de relacionamento con la ciudadanía, de lenguaje claro e inclusión de poblaciones diversas, se han implementado protocolos de atención al ciudadano en las siguientes lenguas:

- Kriol: El documento puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-401395_recurso_7.pdf
- Murui: El documento puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-401395_recurso_8.pdf

5.3.3. 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

Como parte de las acciones de relacionamento con la ciudadanía, de lenguaje claro e inclusión de poblaciones diversas, se han implementado la carta de trato digno en la lengua nativa Wayúu.

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”.

5.3.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS 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 los grupos de valor 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.mineducacion.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”.

5.3.5. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

La caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano, estructurada según el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), abarca las diversas actividades a realizar, considerando las partes interesadas y los requisitos necesarios para su implementación. Esta caracterización constituye una de las fuentes primarias para conocer los requisitos para el desarrollo del proceso. El documento está disponible para consulta en la intranet institucional, en el menú SIG, bajo el código SC-CA-01.

5.3.6. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los procedimientos del Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN son fundamentales para garantizar una atención eficiente y de calidad a la ciudadanía, donde se integran un conjunto de pasos y acciones ordenadas para realizar una tarea o actividad específica, con esto logrando alcanzar los objetivos institucionales. Estos procedimientos establecen lineamientos claros y uniformes que facilitan la interacción entre el Ministerio de Educación Nacional y los grupos de interés, asegurando el cumplimiento de los derechos y expectativas de estos últimos. Al estandarizar las prácticas de atención, se optimizan los recursos y se promueve un enfoque centrado en el usuario, mejorando así la satisfacción general de los diferentes grupos de interés.

Entre los procedimientos que se pueden consultar en la intranet institucional en el menú SIG, se encuentran los siguientes:

Tabla 2. Procedimientos del Proceso Servicio al Ciudadano

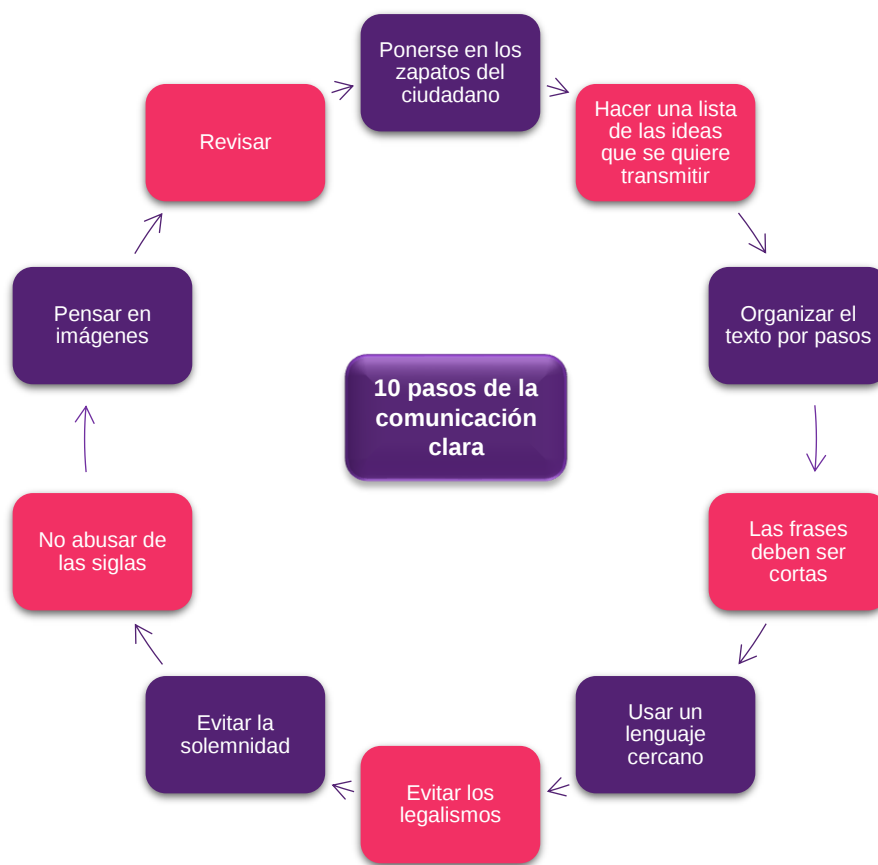
CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PR-01	Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano
SC-PR-02	Procedimiento de Gestión PQRSDF
SC-PR-04	Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos
SC-PR-05	Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación
SC-PR-08	Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción del Ciudadano y Grupos de Valor por Parte del Grupo de Atención al Ciudadano
SC-PR-09	Procedimiento de gestión de actos administrativos disciplinarios
SC-PR-13	Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República

5.3.7. LENGUAJE CLARO

La Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) del Ministerio de Educación Nacional asegura la adecuada operación del Proceso de Servicio al Ciudadano mediante la implementación de acciones que siguen los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) sobre lenguaje claro. Estas acciones están diseñadas para garantizar que la comunicación sea sencilla, comprensible y transparente, promoviendo así una interacción más efectiva con la ciudadanía.

De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del (Departamento Nacional de Planeación, 2024) a continuación se relacionan los 10 pasos de la comunicación clara para ser utilizados en los diferentes canales de atención de la Entidad:

Tabla 3. Los 10 pasos de la comunicación clara



a. VENTAJAS DEL LEGUAJE CLARO

De acuerdo con la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP, 2024) el lenguaje claro aporta beneficios significativos en la relación entre los ciudadanos y el Estado, fortaleciendo la confianza y mejorando los procesos institucionales. Entre sus principales ventajas destacan:

- **Mejora de la comunicación:** facilita el entendimiento mutuo entre ciudadanos y entidades públicas, promoviendo una relación más efectiva y accesible.

- **Fomento de la transparencia:** permite a los ciudadanos acceder a información clara y precisa, lo que refuerza la rendición de cuentas y la participación activa en los asuntos públicos.
- **Reducción de la confusión:** evita malentendidos o interpretaciones incorrectas al eliminar ambigüedades y garantizar que la información sea comprendida fácilmente.
- **Fortalecimiento de la confianza:** transmite mensajes de manera clara y directa genera credibilidad en la institución, mejorando la percepción de los ciudadanos sobre su gestión.
- **Aumento de la eficiencia:** contribuye a resolver inquietudes y trámites con mayor rapidez al proporcionar información completa y comprensible, optimizando los recursos y tiempos de gestión.
- **Prevención de errores jurídicos:** reduce el riesgo de daño antijurídico y fortalece la defensa judicial al garantizar que los ciudadanos comprendan sus derechos, deberes y procedimientos legales.
- **Optimización de trámites:** agiliza procesos administrativos al facilitar la comprensión de los requisitos y pasos necesarios, reduciendo retrabajos o errores en los trámites.

El lenguaje claro es, por tanto, una herramienta esencial para mejorar la interacción entre el Ministerio de Educación Nacional y la ciudadanía, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la confianza en cada contacto.

b. BASES DEL LEGUAJE CLARO

El lenguaje claro es una herramienta clave para mejorar la comunicación en los procesos institucionales, promoviendo un servicio al ciudadano más eficiente, transparente e inclusivo. Según la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP, 2024), las bases fundamentales para su implementación son:

- **Empatía:** implica ponerse en el lugar del ciudadano, comprendiendo su contexto, necesidades e inquietudes. A través de la empatía, se busca generar una comunicación más humana, cercana y efectiva, que facilite el entendimiento mutuo.
- **Claridad:** se trata de transmitir mensajes o explicaciones, incluso las más técnicas, utilizando palabras sencillas y estructuras ordenadas que sean accesibles para cualquier persona. Esto permite eliminar ambigüedades y mejorar la comprensión del mensaje.
- **Coherencia:** consiste en emplear un vocabulario y una estructura narrativa que ayuden al ciudadano a construir imágenes mentales claras y concretas, lo que facilita la interpretación y el entendimiento del texto.
- **Precisión:** los mensajes deben ser lógicos, pertinentes y ajustados al tema tratado, evitando información innecesaria. La precisión asegura que el ciudadano reciba la información que realmente necesita de manera completa y oportuna.

Implementar estas bases permite al Ministerio de Educación Nacional fortalecer su relación con la ciudadanía, brindando información que no solo sea accesible, sino también alineada con sus expectativas y necesidades, contribuyendo a una comunicación transparente y efectiva.

1

Ponerse en los zapatos del ciudadano



Tener en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

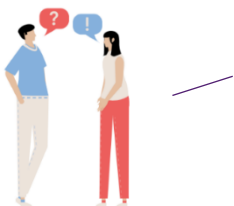
Es importante tener en cuenta la edad, cultura y nivel educativo de los destinatarios. Si el texto está dirigido a varias personas, es conveniente escribir primero lo que aplica para todos. Adoptar la perspectiva del lector, como si fueran los propios ojos, priorizando la claridad para alguien con un nivel básico de formación. El objetivo es asegurar que el contenido se entienda en la primera lectura.

APLICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, etc.
- Documentos administrativos, es decir informes, cartas, oficios, memorandos, directrices, normas.
- Documentos con alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal, de política pública o de rendición de cuentas. Ej. Planes de Desarrollo, Planes Institucionales, Decretos, etc.
- Correos electrónicos o información al público en la página web y redes sociales institucionales.
- Formularios de trámites, servicios, consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

Al escribir, es fundamental que se identifique quiénes serán los lectores del texto. Si el destinatario no es una sola persona, sino varias, es importante conocer a las personas con mayor interés en el documento. El texto debe estructurarse de manera que primero cubra las necesidades de información de ese grupo amplio, y luego agregar los detalles relevantes para otros grupos o personas con menor interés.

También es clave comprender para qué necesita el lector lo que está solicitando. Al redactar, se debe pensar primero en el interés de quien leerá el documento, más allá del contenido específico que se desea comunicar. Esto facilita incluir solo la información necesaria y eliminar lo que no es útil.



El lenguaje utilizado debe ser natural y familiar, similar al de una conversación entre dos personas, evitando un tono de cátedra especializada.

2

Hacer una lista de las ideas que se quieren transmitir

El primer paso es hacer una lista de las ideas que se quieren transmitir en un orden lógico y planear el desarrollo del contenido. Es importante agrupar ideas similares y pensar en los mensajes centrales, asegurándose de comunicarlos de manera directa y clara. Aquello que no sea relevante debe eliminarse, mientras que lo importante debe resaltarse.

La estructura del texto debe contener la información necesaria para guiar al ciudadano hacia la acción deseada. El uso de lenguaje claro es posible cuando los mensajes están bien definidos, organizados lógicamente y se utilizan palabras que se adaptan a las necesidades de los distintos grupos de interés.

Es fundamental evitar la creación de documentos redundantes, confusos, costosos y poco efectivos.



Una comunicación fluida y cercana con los grupos de interés garantiza que un trámite no se convierta en una experiencia frustrante y que conlleve a la insatisfacción.

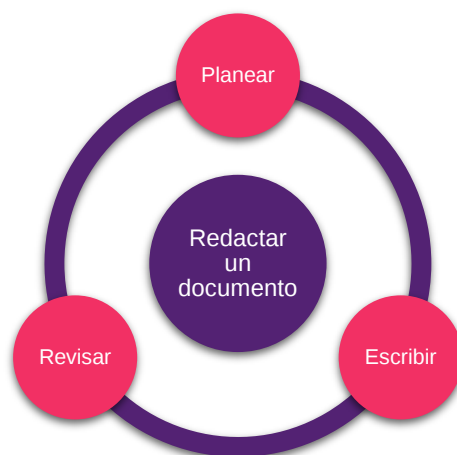
3

Organizar el texto por pasos

El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión. En el desarrollo de cada uno de estos tres componentes se pueden crear secciones que faciliten su lectura utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el ciudadano. Ej. “*¿Cuántos documentos debo traer para ...?*” y dar respuesta en el texto. Pueden ser en formato pregunta o afirmación. Las secciones deben ser cortas.

El procedimiento para redactar un documento consta de tres pasos fundamentales que están interconectados y no deben separarse. Estos pasos son:

Ilustración 5. Procedimiento para redactar un documento.



Fuente: Elaboración propia.

1. Planear: en esta etapa, se define el objetivo del documento y se identifica al público al que va dirigido. Es fundamental comprender las necesidades e intereses de los destinatarios para garantizar que el mensaje sea relevante y comprensible. Se deben organizar las ideas en un esquema lógico, priorizando los temas más importantes. Planear también implica seleccionar el tono adecuado y prever cómo la información guiará al lector hacia una acción o comprensión clara.

2. Escribir: al redactar el documento, se debe utilizar un lenguaje sencillo, evitando términos técnicos o complicados que dificulten la comprensión. Los mensajes deben ser directos y fáciles de entender desde la primera lectura. Es fundamental que cada frase comunique una idea clara y que el texto esté estructurado de manera lógica, con secciones que faciliten la lectura y la navegación. El uso de palabras comunes, frases cortas y una redacción inclusiva aseguran que el documento sea accesible para todos los grupos de interés.

3. Revisar: en esta fase, se revisa el contenido para garantizar que cumple con los principios de claridad, coherencia y precisión. Es importante verificar que la información esté organizada de manera lógica, que no haya redundancias y que el tono sea el adecuado. Además, se debe revisar la ortografía, gramática y puntuación, asegurando que el texto sea fácil de leer y que los mensajes sean coherentes con el objetivo inicial. También se puede someter el documento a la retroalimentación de otros para asegurar su efectividad y comprensión.

Se trata de un proceso cíclico, de mejoramiento continuo. Pasar por el ciclo planear, escribir⁸ y revisar, debe hacerse varias veces para un solo documento. Esto ayuda a dimensionar el documento, a entender su tamaño y complejidad.

⁸ En el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional está disponible el instructivo para la gestión de comunicaciones oficiales internas y externas, recibidas y enviadas, con el código GD-IN-01 en su última versión.



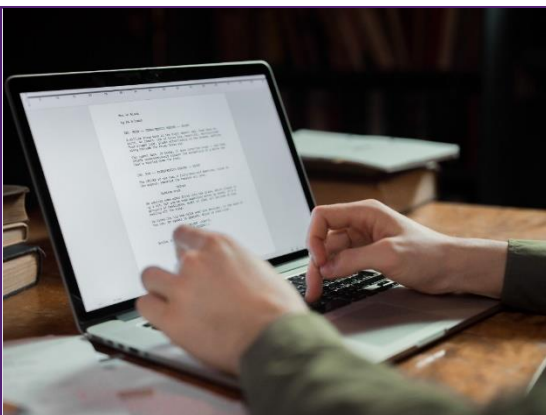
Las palabras son la herramienta más importante para construir una buena comunicación con los diferentes grupos de interés de la Entidad.

4

Las frases deben ser cortas

Es recomendable utilizar frases con no más de 20 palabras, ya que la memoria a corto plazo tiene limitaciones. Los párrafos deben ser breves, no más de cinco líneas, y contener una idea clara por frase y un tema por párrafo. Si hay varias ideas importantes, es mejor presentarlas en una lista. El uso de numeración y el espaciado entre líneas también facilitan la lectura. Se deben emplear con frecuencia el punto seguido y el punto aparte. Los párrafos cortos fomentan una lectura ágil y comprensible.

Algunas ideas útiles en el momento de escribir:



- Decir lo que es importante.
- En cada frase, pensar si el lector necesita saber algo más para entenderla.
- Revisar que la frecuencia de las frases permita al lector saber de dónde viene y para donde va.
- Si no hay relación entre un fragmento y otro, explique por qué.
- Lea con frecuencia lo que ya ha escrito. Esto ayudará a precisar ideas y a encadenarlas mejor.

- Es fundamental dejar descansar el documento unos minutos, horas o incluso días si es posible. Al retomarlo, este se lee con “otros ojos”.
- Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras lo que entendió. Eso ayuda a asegurarse que está transmitiendo el mensaje.
- El párrafo debe tener una oración introductoria, luego una desarrollando las ideas y termina con una oración que concluya las ideas e introduzca a las que vienen en el próximo párrafo.



Hablar claro es un requisito para fortalecer la confianza entre el Estado y la ciudadanía, pero sobre todo para garantizar sus derechos y facilitar el cumplimiento de sus deberes.

5

Usar un lenguaje cercano

Hablar en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con los diferentes grupos de interés.

En las interacciones con los diferentes grupos de interés se recomienda hablar en nombre de la Entidad *“le avisaremos”* en lugar de *“el sujeto será notificado”*.

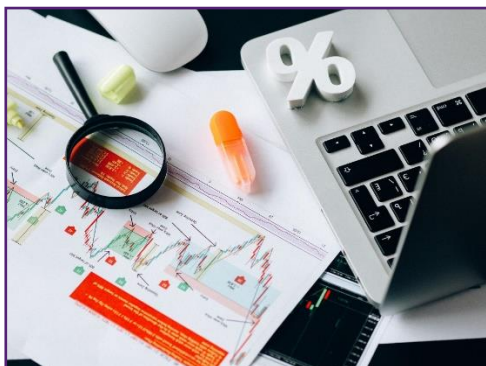
Evitar las nominalizaciones (*“juzgar”* en lugar de *“juzgamiento”*). Use voz activa *“El Ministerio de Educación Nacional definirá las condiciones para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior”* en lugar de *“Las condiciones para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior serán definidas por el Ministerio de Educación Nacional”*. La voz activa facilita la claridad y comprensión del mensaje.

Mantener consistencia en los tiempos verbales y evitar, en la medida de lo posible, el uso de gerundios. Por ejemplo, es preferible decir: *“el ciudadano, luego de presentar sus documentos para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior”* en lugar de *“el ciudadano, habiendo presentado sus documentos para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior”*. Esto mejora la claridad y fluidez del texto.

Escriba *“usted”* siempre que sea posible. Evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias. Escriba *“nosotros”* cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficina, departamentos, unidades, agencias, etc.

Aunque en la mayoría de los textos normativos es necesario incluir una referencia exacta a la dependencia que origina el texto, es posible hacerlo una sola vez.

El tono se logra en varias revisiones, buscando la naturalidad. Esto permite eliminar lo irrelevante, agregar detalles necesarios, mejorar la presentación, precisar la información y corregir la ortografía. Para ello es fundamental:



- Revisar mientras se escribe cada párrafo, no esperar al final del documento.
- Revisar en repetidas ocasiones, sobre todo si es importante.
- Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias.
- Tener cuidado con los verbos. Usarlos en sus conjugaciones más sencillas.



La intención del lenguaje claro es compartir con todos los servidores de la Entidad una estrategia que permite generar una conversación fluida y directa con la ciudadanía para lograr mayor efectividad en la gestión.

6

Evitar los legalismos

Evitar los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo. Usar lenguaje simple, directo y humano. Evitar términos extraños, anticuados o rebuscados. No usar expresiones técnicas. “*sugiero*”, “*invito*”, “*solicito*”, o “*es importante*” pueden ser más útiles y cercanas que “*deberá*”, “*estará obligado a*”, “*tendrá que*”, o “*estará en la obligación de*”.

Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar. Las positivas en cambio, pueden satisfacer y ayudar. Las oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan suelen ser más claras y amables. Ayudan a los lectores a actuar. Por eso los mensajes deben tener un sentido positivo cuando sea posible.

EJEMPLOS:

ALGUNAS PALABRAS QUE PUEDEN SUSTITUIRSE:

COMPLICADAS	SIMPLES
coadyuvar	contribuir
empero	sin embargo
efectuar	hacer
problemática	problema
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente

COMPLICADAS	SIMPLES
dilación	demora
internacionalidad	intención
numerosos	muchos
inclusive	incluso
adecuado	bueno

ALGUNAS EXPRESIONES ABSTRACTAS CON SIGNIFICADOS DIFUSOS:

Se trata de sustentar con cifras completas, cuando sea posible porque existe la evidencia, trate de reemplazar estas expresiones ambiguas:

Mucho	Cifra o porcentaje (Ej.: 90%)
Maravilloso	Cifra o porcentaje de satisfacción (Ej.: 85%)
Algunos	Cifra o porcentaje de cantidad (Ej.: Cinco de diez)
Pronto	Periodo de tiempo (Ej.: En dos días)
En alguna medida	Cifra de proporción numérica (Ej.: Uno de cada tres)
Apropiado	Cifra que sustente (Ej.: 1 computador por cada 3 alumnos).

ALGUNAS EXPRESIONES QUE PUEDEN SUSTITUIRSE:

a fin de con el objeto de para el propósito de con la finalidad de	para	dado el hecho de que con motivo de debido a que toda vez que en el entendido de como efecto de	Porque	de conformidad con en vista de que no obstante, el hecho de que poner de manifiesto	según por aunque mostrar
---	------	---	--------	---	-----------------------------------

EXPRESIONES QUE NO DICEN NADA:

En virtud de lo anterior...
Sobre el particular, le reitero...
Por medio de la presente...
En consideración a lo dicho anteriormente...

EJEMPLO TIEMPOS VERBALES:

Enredado: con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente, haremos un análisis de los hechos para estar en posibilidad de emitir el dictamen correspondiente.

Claro: con el fin de cumplir las normas aplicables, analizaremos los hechos para tomar la decisión correspondiente.

Enredado: el juez ha dictado auto de detención.

Claro: el juez dictó auto de detención.

EJEMPLOS DE DOBLE NEGACIÓN:

Enredado: es de aclarar al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia anual y, por tanto, al transcurrir dicho plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.

Claro: en caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.

EJEMPLOS GERUNDIOS:

Enredado: se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.

Claro: se expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal.

EJEMPLOS DE ADVERBIOS TERMINADOS EN “MENTE”:

Enredado: se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente.

Claro: obligatorio actualizar los datos casa año.

EJEMPLO VOZ ACTIVA/PASIVA:

Enredado: los recursos para la emergencia invernal fueron asignados por la Presidencia.

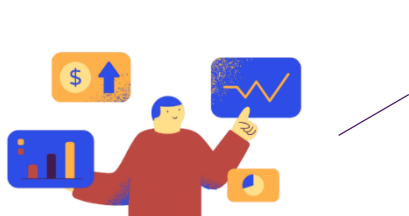
Claro: la Presidencia destinó los recursos para la emergencia invernal.

7 Evitar la solemnidad

Reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado. No existen fórmulas fijas para determinar el tono y el lenguaje adecuados, ya que esto depende del contexto. En ocasiones, es necesario emplear un lenguaje muy formal, mientras que, en otras, esta formalidad puede ser irrelevante. Por lo tanto, es crucial ser sensible a la formalidad del lector. Al diseñar un escrito, se debe identificar con claridad quién es el lector y analizar el contexto, lo que permitirá definir el tono, las palabras a utilizar y el propósito del texto. Un exceso de formalidad puede dificultar la comunicación, al igual que un enfoque demasiado informal en temas importantes, que puede ser percibido como paternalista o condescendiente.

Ejemplo:

Exceso de formalidad: *“En nombre de los muy honorables representantes de los entes municipales del departamento, tenemos el indiscutible honor de...”* o *“solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados”*.



La gestión pública es compleja ya que demanda recursos, tiempo y se deben superar muchos obstáculos, lo que no es aceptable es que la primera barrera sea el lenguaje.

8 No abusar de las siglas

No abusar de las siglas por obvias que parezcan. Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, no en la de los ciudadanos. Si es indispensable usarlas, desagregarlas por lo menos en la primera vez que se mencionan en

el documento. Esto debe aplicarse cuando se haga referencia a las unidades administrativas, divisiones o dependencias.

Las siglas hacen sentir ignorante al lector y es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco hacer referencias a otras partes del texto. Ambas cosas interrumpen la lectura.



La buena comunicación es fluir, no interrumpir para consultar el significado de siglas o devolverse para poder entender.

9

Pensar en imágenes

Usar ayudas visuales para indicar lo más relevante. Los recursos como fotos, tablas, diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto. Deben aportar información importante, no solo embellecer.

Los documentos deben ser fáciles de ver y leer. El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura.

Cuando un documento contiene instrucciones complicadas, mucha información o datos numéricos, los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido en los pasos que deben darse.

Es importante tener en cuenta que un gráfico, si está bien estructurado, se debe entender por sí mismo, sin necesidad de leer todo el documento que lo contiene. Se puede apoyar con texto dentro del gráfico mismo.



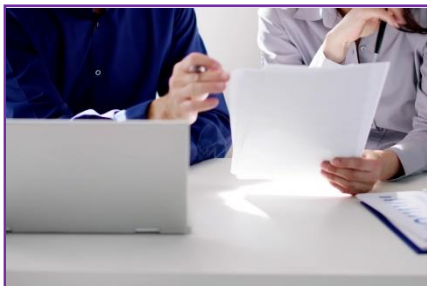
El lenguaje claro es un paso firme para conseguir que la labor que se desarrolla sea eficaz.

10

Revisar

Revisar y poner a prueba el texto. Asegurarse de que cada oración esté escrita en lenguaje claro, de modo que el lector la entienda a la primera lectura y capte la idea con precisión. Por ello, es esencial probar el texto para confirmar su claridad.

Sugerencias para revisar el escrito:



- Concentrarse en verificar que las ideas principales están en el texto, luego en mejorar la calidad y precisión.
- Buscar modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas, especialmente en escritura y secuencia sobre cómo mejorarlo.
- Leer varias veces lo escrito.



Lo que se quiere que pase sólo pasará si se utiliza un lenguaje claro.

5.3.8. LENGUAJE INCLUSIVO E INCLUYENTE

En el Proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, se implementan acciones que promueven el uso de un lenguaje inclusivo e incluyente. Este enfoque busca visibilizar y reconocer de manera adecuada a todas las personas, sin desvalorizar ni minimizar a ninguna, garantizando una comunicación respetuosa y equitativa. Además, se procura evitar la masculinización o feminización innecesaria del lenguaje, adoptando un estilo que represente a la diversidad de manera justa y equilibrada.

Estas acciones se desarrollan siguiendo los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), asegurando que la comunicación del Ministerio refleje valores de inclusión, respeto y diversidad. Para su correcta implementación, se establecen los siguientes criterios:

1. **Neutralidad:** priorizar el uso de términos y expresiones neutras que representen a todas las personas, evitando exclusiones implícitas.
2. **Visibilización:** incorporar estrategias lingüísticas que reconozcan y den valor a la diversidad de identidades y experiencias.
3. **Evitar sesgos:** reducir expresiones que perpetúen estereotipos de género, edad, discapacidad, etnia o cualquier otra condición.
4. **Claridad y precisión:** garantizar que el mensaje sea claro y entendible para todos los ciudadanos, independientemente de sus características personales o contextos culturales.
5. **Adaptabilidad:** ajustar los mensajes y formatos comunicativos para responder a las necesidades de grupos específicos, asegurando la inclusión efectiva.

Con este enfoque, el Ministerio fortalece su compromiso con la igualdad y el respeto en todas las interacciones con la ciudadanía, promoviendo un servicio humanizado y alineado con los principios de equidad.

BASES DEL LENGUAJE INCLUSIVO E INCLUYENTE

- **Diversidad:** reconocer y valorar la diversidad que compone a la sociedad, otorgando visibilidad a todas las personas y promoviendo una convivencia basada en el respeto, la inclusión y la equidad.
- **Igualdad:** garantizar que todas las personas disfruten de los mismos derechos y accedan a las mismas oportunidades, sin distinción de sexo, color de piel, origen étnico, creencias religiosas, discapacidades, condición socioeconómica u otras diferencias individuales.
- **Empatía:** adoptar una perspectiva que considere las realidades, necesidades y sentimientos de los demás, promoviendo una comunicación que facilite el entendimiento y que sea sensible a las circunstancias de cada persona.
- **Respeto:** utilizar un lenguaje que dignifique y valore a todas las personas, evitando expresiones que descalifiquen, estigmaticen o discriminen, y fomentando un trato igualitario y amable en todas las interacciones.

Asimismo, se consideran los siguientes criterios para el uso adecuado del lenguaje, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales aplicables a diversos grupos poblacionales:

a. USO CORRECTO DEL LENGUAJE EN DISCAPACIDAD

A continuación, se presentan términos a utilizar en las informaciones y servicio al ciudadano relacionadas con las personas con discapacidad:

Ilustración 6. Conceptos del lenguaje en discapacidad

Uso incorrecto	Uso correcto
- Personas con necesidades especiales, Discapacitado, Deficiente, Incapacitadas - Personas con capacidades diferentes, Lisiado, Minusválido, Inválido, Paralítico. - Mongólico, Retardado, Retardado mental. - Lenguaje de señas. - El sordo, Sordomudo. - El ciego, Invidente, No vidente. - Insano, Demente, Loco, Trastornado, Esquizofrénico.	- Persona con discapacidad. - Persona con discapacidad física. - Persona con discapacidad intelectual. - Lengua de señas. Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas. - Persona con discapacidad auditiva (no son mudas necesariamente). - Persona con discapacidad visual. Persona con baja visión. - Persona con discapacidad mental.

Fuente: (Función Pública, 2024)

b. USO CORRECTO DEL LENGUAJE CON MAYORES DE 60 AÑOS

Uso incorrecto	Uso correcto
- Ancianos. - Viejos. - Veteranos. - De la tercera edad.	- Personas mayores. - Personas viejas.

Fuente: (ESAP, 2024)

c. USO DE LENGUAJE NO DISCRIMINATORIO – EXPRESIONES INCLUYENTES

Menos inclusivo	Más inclusivo
- Personas de color. - Indios.	- Población, comunidad o persona: _Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo con la manera como se auto reconozca cada persona). _Raizal / Palenquera / Indígena / Gitana. - Personas de los grupos étnicos. - Pueblo Gitano o Rom / raizal. - Pueblos indígenas.
Menos inclusivo	Más inclusivo
- Desplazadas. - Los desplazados.	- Víctimas de... - Población víctima - Personas víctimas - Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique).

Fuente: (ESAP, 2024)

d. USO DE LENGUAJE NO SEXISTA

Menos inclusivo	Más inclusivo
Decano	Decana
Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativa
Jefe del Centro de Extensión	Jefa del Centro de Extensión
Doctor	Doctora
Vicedecano	Vicedecana
Coordinador	Coordinadora
Menos inclusivo	Más inclusivo
Los jóvenes	La juventud
Los colombianos	La población colombiana
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los niños	La infancia
Los habitantes de Medellín	La población medellinense
No recomendado	Recomendado
Lxs interesadxos	El/la interesado/a
L@s interesad@s	El(la) interesado(a)

Fuente: (ESAP, 2024)

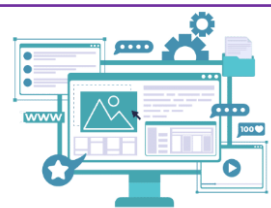
a. DISEÑO DE MATERIAL AUDIOVISUAL:



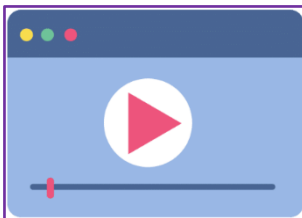
Impresos: todo documento impreso debe contar con versión digital accesible, la imagen por sí sola no debe ser el núcleo del mensaje que se quiere transmitir, no use papel brillante, use formatos como braille y macrotipo, opciones adicionales para presentar esta información.



Piezas comunicativas en espacios presenciales: la información que disponga en carteleras, posters, pantallas y otros formatos de exhibición, debe tener un fuerte contenido gráfico y textos de lectura fácil; deben estar ubicados en áreas que faciliten la visibilidad a todas las personas.



Página web: los requisitos de accesibilidad aplicables a las páginas web están establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854, y su cumplimiento debe guiarse por los parámetros allí establecidos, los cuales son aplicables a otros contenidos digitales.



Videos: todos los videos deben incluir subtítulo con descripción de los sonidos contextuales, haga uso de interpretación en lengua de señas realizando una construcción pedagógica del contenido para que el mensaje sea adecuado a las formas gramaticales y a la semántica utilizadas por la comunidad sorda. Si el video no tiene subtitulación disponga de un archivo digital con los diálogos.

5.3.9. DECÁLOGO PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN HUMANIZADA

1. SALUDAR CON CALIDEZ Y AMABILIDAD EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

El saludo es la primera interacción y establece el tono del servicio. Sea cordial y amigable, acompañando siempre el saludo con una sonrisa, incluso en canales telefónicos o virtuales. Siga los protocolos de atención a la ciudadanía de la entidad y transmita entusiasmo por su labor.



2. DIRIGIRSE A LA PERSONA POR SU NOMBRE



Pregunte y utilice el nombre de la persona durante la interacción, demostrando respeto y creando un vínculo más cercano y personalizado.

3. PRACTICAR LA ESCUCHA ACTIVA Y EMPÁTICA

Preste total atención a lo que la persona dice, sin interrumpir, y muestre interés genuino. Escuchar con empatía implica comprender tanto las palabras como las emociones que la persona expresa. Proporcione respuestas que reflejen su compromiso por ayudar



4. OFRECER INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA



Proporcione datos completos, claros y actualizados. Asegúrese de que la persona tenga claridad en la información para que pueda tomar decisiones informadas.

5. USAR LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE

Evite tecnicismos y jerga que pueda dificultar la comprensión. Explique los temas de manera sencilla y repita la información cuantas veces sea necesario para asegurar la claridad.



6. DEMOSTRAR EMPATÍA Y COMPRENSIÓN



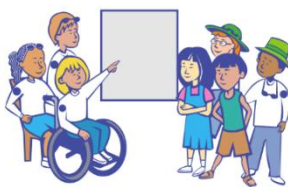
Póngase en el lugar de la persona, trate de entender su perspectiva y responda con sensibilidad, sin emitir juicios.

7. DEDICAR ATENCIÓN PLENA A LA PERSONA

Evite distracciones durante la atención. Priorice la interacción con la ciudadanía, manteniendo puntualidad y disposición en todo momento.



8. RESPETAR LA DIVERSIDAD



Acepte y respete las diferencias individuales, incluyendo aspectos culturales, económicos, religiosos, políticos o sociales. Trate a todos con equidad, sin discriminación.

9. ESTABLECER EXPECTATIVAS REALISTAS

Sea honesto sobre los alcances del servicio. Evite prometer lo que no pueda cumplir, gestionando de manera responsable las expectativas de la persona.



10. PROTEGER LA CONFIDENCIALIDAD Y LA PRIVACIDAD



Resguarde la información personal y sensible de la ciudadanía con integridad, garantizando un manejo seguro y ético de sus datos.

6. CANALES DE ATENCIÓN

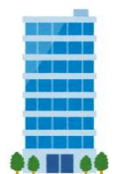
El Ministerio de Educación Nacional (MEN) dispone de diversos canales para atender a la ciudadanía, ofreciendo servicios de manera eficiente, accesible, inclusiva, humanizada, clara y de calidad, en cumplimiento de los criterios establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano. El MEN promueve la mejora continua y la innovación en sus canales de atención, garantizando que todas las partes interesadas, grupos de valor y de interés tengan acceso equitativo a la información, trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio.

Los canales de servicio a la ciudadanía del MEN incluyen:



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 al Ciudadano

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 al Ciudadano - Centro de Contacto

El chat de atención al ciudadano 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. GESTIÓN DE LAS PQRSDF

Los ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) al Ministerio de Educación Nacional con las normas legales y administrativas vigentes a través de la página web www.mineducacion.gov.co. En la página web se accede al menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, submenú “PQRSDF”.

Para la correcta atención y gestión de PQRSDF, se establecen los siguientes lineamientos y procedimientos:

- Resolución del Ministerio de Educación Nacional N° 15908 de 14 de agosto de 2017 «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones”.

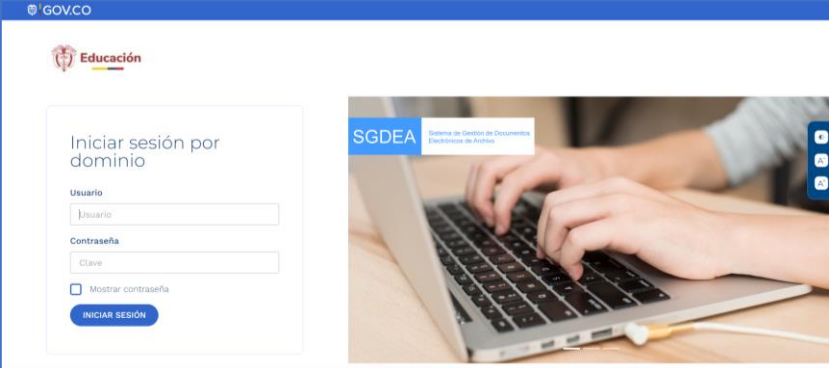
Ilustración 7. Instrumentos para la gestión de PQRSDF

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PR-02	Procedimiento de Gestión PQRSDF
SC-PR-13	Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República

La gestión de las PQRSDF por parte de los colaboradores de la Entidad, conforme a sus competencias y los términos establecidos en la normatividad nacional, se realiza a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).



Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo



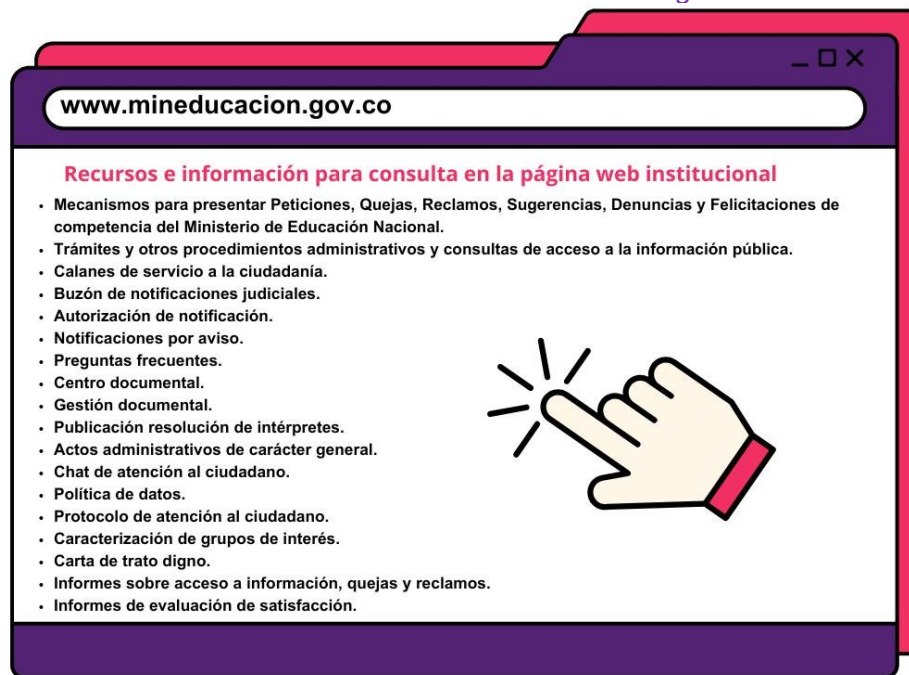
Los colaboradores de la Entidad pueden acceder al SGDEA a través de la intranet institucional, utilizando las credenciales habilitadas para este propósito.

8. RECURSOS INFORMATIVOS DISPONIBLES PARA LOS GRUPOS DE VALOR EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), a través del proceso de Servicio al Ciudadano, debe asegurar la disponibilidad de recursos informativos para los diferentes grupos de interés mediante sus diversos canales de atención. Estos materiales están diseñados para

facilitar el acceso a la información, guiar a los ciudadanos en la realización de trámites y responder a sus inquietudes de forma clara y efectiva. Los ciudadanos pueden consultar estos recursos en la página web institucional www.mineducacion.gov.co. Entre los principales se destacan los siguientes:

Ilustración 8. Consulta de información en www.mineducacion.gov.co



Fuente: Elaboración propia.

9. INSTRUMENTOS PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para la planeación estratégica del proceso de Servicio al Ciudadano del MEN, se aseguran acciones fundamentadas en los siguientes instrumentos:

- Plan Acción Institucional (PAI).
- Plan de Inversión.
- Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Estrategia Integral de Servicio a la Ciudadanía.
- Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción.
- Planes de mejoramiento derivados de Auditorías internas y externas.
- Política de Servicio al Ciudadano.
- Resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI), derivados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).



10. MEJORA CONTINUA

En el contexto de la mejora continua en la planificación y desarrollo de las estrategias para el Proceso de Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) considera diversos elementos clave para su elaboración, planificación e implementación.

Por lo tanto, los colaboradores involucrados en la planificación estratégica, operación, evaluación y mejora continua del proceso de Servicio al Ciudadano deberán basarse en los resultados de gestión, como los siguientes:

Ilustración 9. Esquema del contexto y planeación del Proceso de Servicio al Ciudadano

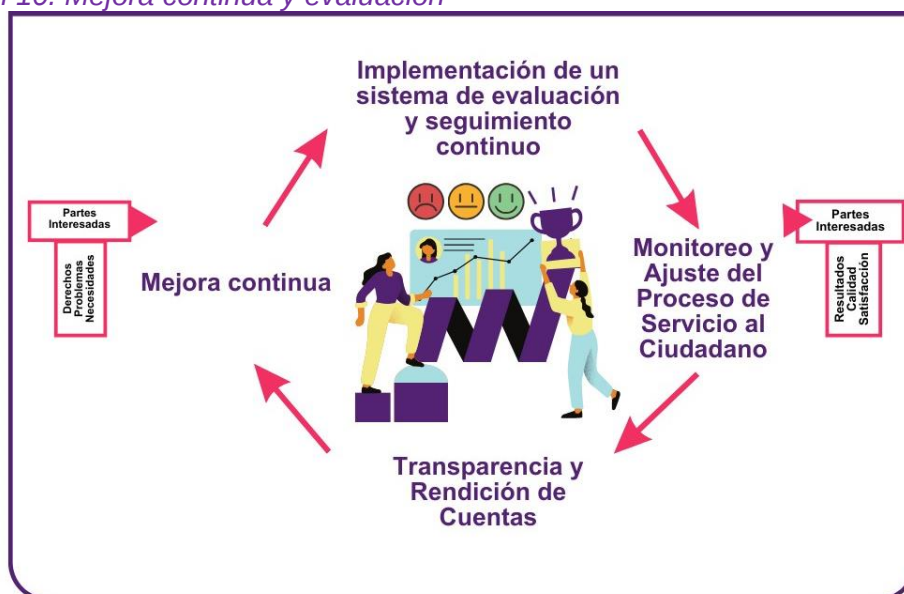


Fuente: Elaboración propia.

10.1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL

Para el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano en el Ministerio de Educación Nacional (MEN), es necesario diseñar y llevar a cabo acciones que promuevan la mejora continua de la calidad, alineándose con la política correspondiente. Esto implica implementar acciones de mejora continua y evaluación, con el objetivo de optimizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de los servicios y procedimientos.

Ilustración 10. Mejora continua y evaluación



Fuente: Elaboración propia.

Para la mejora continua del proceso se diseñan o desarrollan los siguientes instrumentos:

a. Indicadores de Desempeño Institucional: definir indicadores clave de desempeño institucional para medir la calidad del servicio al ciudadano, como tiempos de respuesta, nivel de satisfacción, eficiencia en la atención y resolución de PQRSDF.

Para apoyar la elaboración de los indicadores de desempeño del proceso en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se ha definido el siguiente instrumento:

Tabla 4. Instrumento diseño de indicadores de gestión

CÓDIGO	DOCUMENTO
PM-GU-02	Guía de indicadores de Gestión del SIG

b. 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.

Para respaldar la aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se han establecido los siguientes instrumentos:

Tabla 5. Instrumentos de apoyo para la medición de la satisfacción de los grupos de interés

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-GU-03	Guía metodológica encuesta de percepción cliente externo
SC-PR-08	Procedimiento de medición de la percepción y la satisfacción del ciudadano y grupos de valor por parte del grupo de atención al ciudadano

c. Análisis de Datos: implementar herramientas de análisis de datos para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en la prestación del servicio.

d. Monitoreo y Ajuste de la Estrategia

- **Auditorías Internas:** desde la perspectiva de las tres líneas de defensa y la estrategia de la Entidad, abordadas en la Dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG), es necesario preparar información, documentos e instrumentos para dar alcance a los planes de Auditorías periódicas tanto internas como externas, que evalúen el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio e identifiquen oportunidades de mejora.
- **Planes de Mejora Continua:** diseñar e implementar planes de mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones y Auditorías tanto internas como externas, asegurando que se realicen ajustes oportunos a las estrategias del proceso de Servicio al Ciudadano de la Entidad.

Para respaldar el diseño y desarrollo de los planes de mejoramiento en el proceso de Servicio al Ciudadano en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se ha creado el siguiente instrumento de apoyo:

Tabla 6. Instrumento para el diseño de planes de mejoramiento

CÓDIGO	DOCUMENTO
PM-PR-02	Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento

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

Entre los instrumentos para medir el impacto de las estrategias desarrolladas en el proceso de Servicio al Ciudadano se incluyen los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI), obtenidos a partir del Formato Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). A partir de estos resultados, se elabora el autodiagnóstico anual del proceso.

Para respaldar el diseño y desarrollo de la evaluación del impacto en el proceso, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) incluye el siguiente procedimiento para su aplicación:

Tabla 7. Instrumento para la medición de impacto

CÓDIGO	DOCUMENTO
PM-PR-12	Procedimiento para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el marco del proceso de mejora

e. Transparencia y Rendición de Cuentas

- **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, entre los cuales se encuentran las siguientes:

Tabla 8. Reportes e informes del Proceso de Servicio al Ciudadano

DOCUMENTO Y/O INFORMACIÓN A RENDIR	PERIODICIDAD	MEDIO DE PUBLICACIÓN
Informe de PQRSDF (con recomendaciones frente a los hallazgos u oportunidades de mejora identificados)	Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)	Página Web
Registro único de peticiones	Mensual	Página Web
Informe de mesa técnica	Mensual	Intranet
Resultados de la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés	Anual	Página Web
Reporte de seguimiento a planes de mejoramiento	Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)	Página Web – Intranet
Seguimiento al Plan de Transparencia y Ética Pública	Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)	Página Web

DOCUMENTO Y/O INFORMACIÓN A RENDIR	PERIODICIDAD	MEDIO DE PUBLICACIÓN
Seguimiento al Plan de Acción Institucional (PAI)	Mensual (Se genera el reporte a la Oficina de Planeación y Finanzas)	Página Web
Seguimiento a los mapas de riesgos de gestión y corrupción	Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)	Página Web - Intranet
Reporte de indicadores del proceso SIG	Mensual, Trimestral, Semestral y Anual	Página Web - Intranet
Reporte de gestión de oportunidades	Trimestral	Intranet
Autodiagnóstico del proceso de Servicio al Ciudadano	Anual	Intranet
Ejecución de espacios de dialogo e instancias de participación	Trimestral	Intranet

b. Customer Journey Map (Mapa de Recorrido) de la Ciudadanía

El Mapa de Recorrido de la Ciudadanía es una herramienta clave para visualizar y comprender la experiencia de los grupos de valor en su interacción con el Ministerio de Educación Nacional. Este mapa detalla las etapas esenciales del proceso de relacionamiento con la Ciudadanía, desde el momento en que la persona conoce la Entidad, hasta la evaluación final del servicio recibido.

Cada etapa está acompañada de las emociones que la ciudadanía experimenta, lo que permite identificar puntos críticos y áreas de mejora. A través de este recorrido, se busca no solo resolver trámites o consultas, sino también fortalecer la confianza y satisfacción de la ciudadanía con el Ministerio de Educación Nacional.

El mapa también resalta elementos importantes como la claridad en información, la interacción a través de la comunicación y el tiempo de espera, que son esenciales para brindar un servicio eficiente y orientado a la ciudadanía. Este enfoque integral contribuye a una mejora continua, alineada con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), los principios de la Política de Servicio al Ciudadano y los estándares de calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Tabla 9. Customer Journey de la Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional

Acción a la Ciudadanía										Punto de Contacto	Emoción de la Ciudadanía	Área de Mejora Identificada	Responsable
Etapa													
Experiencia de la parte interesada	1. Inicio de la Experiencia	Busca información sobre trámites y servicios								Canales de atención al ciudadano. Página web institucional. Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.	Curiosidad, expectativa	Mejorar la visibilidad de la información inicial	Dependencias responsables de la administración y gestión de diferentes trámites, servicios y procedimientos administrativos. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. Apoyo: Oficina Asesora de Comunicaciones. Apoyo: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
	2. Orientación Inicial	Recibe orientación sobre el trámite o servicio								Canales de atención al ciudadano. Página web institucional. Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.	Confianza, claridad	Agilizar tiempos de respuesta en orientación	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía
	3. Gestión de trámite, servicio o procedimiento administrativo en línea		Completa formularios y/o adjunta documentos para el trámite, servicio o proceso administrativo en línea							Página web institucional. Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.	Frustración, expectativa	Simplificar formularios, agilizar tiempos de respuesta y mejorar accesibilidad en línea	Dependencias responsables de la administración y gestión de diferentes trámites, servicios y procedimientos administrativos. Apoyo: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. Apoyo: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.
	4. Radicación de Solicitud			Presenta una PQRSDF o solicitud específica						Canales de atención al ciudadano. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).	Esperanza, tranquilidad	Simplificación de formularios y procesos	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y todas las áreas responsables de la gestión de PQRSDF de acuerdo a la competencia
	5. Procesamiento de la Solicitud				Espera resolución de su trámite					Procedimientos internos para la gestión de PQRSDF y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en la página web institucional.	Ansiedad, incertidumbre	Reducción de tiempos de trámite	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y todas las áreas responsables de la gestión de PQRSDF de acuerdo a competencia
	6. Recepción de Respuesta					Recibe la resolución o respuesta a su solicitud				Medios de respuestas solicitados y autorizados por el ciudadano y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en la página web institucional.	Alivio, satisfacción	Claridad y precisión en la respuesta	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y todas las áreas responsables de la gestión de PQRSDF de acuerdo a competencia
	7. Evaluación del Servicio						Evalúa su experiencia a través de encuestas o PQRSDF			Instrumentos de medición de la satisfacción de las partes interesadas	Satisfacción	Incrementar tasas de respuesta en encuestas	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía
	8. Retroalimentación y Mejora Continua							Proporciona comentarios o sugerencias adicionales		Encuestas y gestión de PQRSDF	Participación, compromiso	Implementar mejoras basadas en feedback	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía
	9. Cierre de la Experiencia								Concluye su interacción con la entidad	Canales de atención al ciudadano	Gratitud, confianza	Seguimiento post-servicio	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía
10. Generadores de Insatisfacción		Información desactualizada o difícil de encontrar								Canales de atención al ciudadano. Página web institucional. Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.	Confusión, frustración	Actualización de contenidos y navegación intuitiva	Dependencias responsables de la administración y gestión de diferentes trámites, servicios y procedimientos administrativos. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. Apoyo: Oficina Asesora de Comunicaciones. Apoyo: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
			Respuestas incompletas o poco claras por parte del personal							Canales de atención al ciudadano.	Inseguridad, desconfianza	Capacitación, procedimientos, instructivos y guías claras para el personal	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. Dependencias responsables de la administración y gestión de diferentes trámites, servicios y procedimientos administrativos.
			Formularios extensos, fallos técnicos o plataformas no accesibles							Página web institucional. Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.	Impotencia, frustración	Optimización técnica y mejora de la experiencia y/o interfaz de usuario (UX)	Dependencias responsables de la administración y gestión de diferentes trámites, servicios y procedimientos administrativos. Apoyo: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. Apoyo: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.
				Retrasos en la radicación o falta de confirmación de recepción						Canales de atención al ciudadano. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).	Ansiedad, inseguridad	Mejoras a la automatización de acuses y tiempos claros	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y todas las áreas responsables de la gestión de PQRSDF de acuerdo a competencia
					Falta de actualizaciones sobre el estado del trámite					Canales de atención al ciudadano. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).	Frustración, desesperación	Mejoras al sistema de notificaciones y seguimiento	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y todas las áreas responsables de la gestión de PQRSDF de acuerdo a competencia . Apoyo: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
						Respuestas ambiguas o resolución tardía				Medios de respuestas solicitados y autorizados por el ciudadano y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en la página web institucional.	Decepción, frustración	Revisión y simplificación de la comunicación mediante la aplicación de la estrategia de lenguaje claro.	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y todas las áreas responsables de la gestión de PQRSDF de acuerdo a competencia
							Encuestas poco accesibles o no se da seguimiento a los resultados			Instrumentos de medición de la satisfacción de las partes interesadas	Indiferencia, desconfianza	Mejoras para la simplificación y socialización de resultados	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía
								Falta de respuesta o acción a las sugerencias del ciudadano		Medios de respuestas solicitados y autorizados por el ciudadano y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) en la página web institucional.	Desinterés, apatía	Implementar mejoras derivadas de feedback	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía

10.2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Para la identificación y gestión de riesgos de gestión y corrupción en el proceso de Servicio al Ciudadano, la Entidad ha establecido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el Procedimiento para la Administración de Riesgos, con el código PM-PR-11.

11. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el desarrollo del proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional 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 el proceso de Servicio al Ciudadano sea implementado de manera eficaz, manteniendo un control interno adecuado para la mejora continua en la gestión.

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 desarrollar la estrategia. La primera línea de defensa se encarga de ejecutar las acciones diarias en el proceso de Servicio al Ciudadano, mientras que la segunda y tercera línea de defensa supervisan, monitorean y evalúan para garantizar el cumplimiento y la mejora continua del proceso. (Función Pública, 2023).

Tabla 10. Roles y responsabilidades en el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano

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 del proceso de Servicio al Ciudadano.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de los planes, estrategias, acciones, procedimientos, entre otros, en relación con la mejora continua de la atención al ciudadano. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención al ciudadano y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención al ciudadano se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la implementación de las acciones.
	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.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Primera línea de defensa	1. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. 2. Apoyo optimización del proceso, procedimientos y políticas: Subdirección de Desarrollo Organizacional. 3. Acciones de accesibilidad física: Subdirección de Gestión Administrativa. 4. Acciones de implementación, mejoras y fortalecimiento de herramientas tecnológicas: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. 5. Acciones de participación ciudadana: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas.	Ejecutar las acciones específicas del proceso de Servicio al Ciudadano, 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.
Segunda línea de defensa	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Supervisar la implementación de las acciones relacionadas con la accesibilidad y eficiencia del servicio al ciudadano en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y estrategias relacionadas con el proceso. 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 el desarrollo del proceso de Servicio al Ciudadano. 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.

12. DEFINICIONES

Accesibilidad: facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios y recursos que ofrece la Entidad, asegurando que todos tengan la posibilidad de participar y beneficiarse de manera equitativa.

Atención a la Ciudadanía: proceso mediante el cual la Entidad brinda información, asistencia y resolución de trámites a los diferentes grupos de interés, garantizando un trato respetuoso, humanizado, oportuno y eficaz.

Calidad: conjunto de características que garantizan que los servicios y trámites sean entregados de manera eficiente, claro, oportuna, accesible, con un trato digno y respetuoso por parte de la Entidad. La calidad en el servicio implica cumplir con niveles y estándares claros de atención, asegurando que los trámites sean ágiles, transparentes y que los ciudadanos reciban respuestas pertinentes y en el tiempo adecuado y establecido por la normatividad.

Canales de Atención: medios a través de los cuales los diferentes grupos de interés pueden acceder a los servicios de la Entidad, que puede incluir atención presencial, telefónica, virtual o escrita, garantizando así diversas opciones para su interacción.

Derechos: hace referencia a las garantías que el Estado debe asegurar a todos los ciudadanos, garantizando que sus necesidades básicas de acceso a la información, a los trámites y servicios públicos sean atendidas con respeto, equidad y transparencia, promoviendo la participación activa y efectiva de los diferentes grupos de interés en los procesos de toma de decisiones y en la retroalimentación sobre la calidad del servicio.

Esquema de Operación (Estrategias de la Ventanilla para Dentro): esta perspectiva se refiere a las acciones internas que garantizan el funcionamiento eficiente del proceso de Servicio al Ciudadano. Incluye la gestión operativa del proceso, mejoramiento de procedimientos, la optimización de recursos y la formación de los colaboradores de la Entidad para asegurar que la atención al ciudadano se realice de manera alineada con los principios de eficiencia, calidad y oportunidad.

Estrategia: plan de acción diseñado por la Entidad para alcanzar objetivos específicos en la atención al ciudadano, optimizando recursos y mejorando los procesos y servicios ofrecidos.

Grupos de Interés: son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Entidad, como gremios, asociaciones de usuarios (campesinos, agricultores, transportadores), sindicatos, universidades, entre otros.

Grupos de Valor: son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una Entidad. Es importante que la Entidad tenga identificado a sus grupos de valor por rasgos como su ubicación, condiciones económicas, sociales, culturales, entre otros.

Lenguaje Claro: uso de un lenguaje sencillo y comprensible en la comunicación con los ciudadanos, evitando tecnicismos y jerga, con el fin de facilitar la comprensión de la información y los trámites.

Lenguaje Inclusivo: forma de comunicación que evita la discriminación y promueve la igualdad, utilizando términos y expresiones que incluyan y representen a todas las personas, independientemente de su género, origen o condición.

Necesidades: son los requerimientos y expectativas que tienen los diferentes grupos de interés en relación con los servicios que presta la Entidad, incluyendo tanto necesidades básicas de acceso y atención como necesidades particulares derivadas de condiciones de vulnerabilidad, discapacidad, género, etnia o contexto social.

Partes Interesadas: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Políticas que apoyan la operación del proceso: las políticas institucionales que respaldan la operación del proceso de Servicio al Ciudadano incluyen la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana, Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), Política de Calidad, Política de Rendición de Cuentas, Política de Administración de Riesgos, Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, el Código de Integridad y demás lineamientos aplicables. Estas políticas aseguran que la atención sea inclusiva, humanizada, transparente, accesible y coherente con los valores institucionales y normativos.

Operación: es el conjunto de actividades, procedimientos y recursos que la Entidad pone en marcha para gestionar y brindar atención a sus diferentes grupos de interés, garantizando la accesibilidad, eficiencia y calidad del servicio. La operación de la Entidad debe estar alineada con los principios de mejora continua, optimización de recursos, transparencia y enfoque en la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Política: conjunto de principios, normas y directrices establecidas por la Entidad para orientar su gestión y garantizar la calidad del servicio al ciudadano.

Problemas: son las dificultades, situaciones o necesidades no resueltas que enfrentan los diferentes grupos de interés, las cuales los motivan a solicitar un servicio o atención por parte de la Entidad. Estos problemas pueden estar relacionados con asuntos personales, sociales, económicos o legales, y requieren la intervención del Estado para ofrecer una solución oportuna y eficaz a través de los trámites y servicios que presta la Entidad.

Proceso: serie de pasos o actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico en la atención al ciudadano, asegurando la calidad y la eficiencia en el servicio.

Protocolo: conjunto de normas y procedimientos establecidos para guiar la atención al ciudadano, asegurando un trato uniforme y de calidad, y facilitando la resolución de solicitudes y trámites.

Relación Ciudadanía – Estado (Estrategias de la Ventanilla para Fuera): esta perspectiva se enfoca en fortalecer la interacción entre la Entidad y la ciudadanía. A través de estrategias que promueven la accesibilidad, transparencia y claridad, se busca que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios, obtener información de acuerdo a sus necesidades y perspectivas, y resolver sus inquietudes de manera efectiva, reforzando la confianza en la gestión pública.

Resultados: hace referencia a los impactos tangibles e intangibles que los servicios y políticas públicas generan en la vida de los ciudadanos, en términos de la satisfacción de

sus necesidades y la mejora de su bienestar. Estos resultados reflejan el grado en que la Entidad cumple con sus objetivos y compromisos en relación con la calidad del servicio.

Satisfacción: es la percepción que tienen los diferentes grupos de interés sobre el cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención y servicios recibidos de la Entidad. Este concepto incluye tanto la calidad del servicio prestado como la forma en que los ciudadanos se sienten atendidos, lo que puede medirse a través de encuestas, retroalimentación de rendición de cuentas y participación ciudadana, o sistemas de quejas y reclamos.

Servicio: conjunto de acciones y prestaciones que la Entidad ofrece a sus diferentes grupos de interés para satisfacer sus necesidades, garantizar sus derechos y facilitar su interacción con la administración pública.

Referencias

- Departamento Nacional de Planeación. (Octubre de 2024). *DNP*. Obtenido de 10 pasos de la comunicación clara:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- ESAP. (20 de Noviembre de 2024). *Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=sO8a-DdqTnU>
- 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 Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Manual Operativo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. :
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. (Octubre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Lenguaje inclusivo. :
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/lenguaje-inclusivo>
- Función Pública. (Octubre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Lenguaje inclusivo:
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/lenguaje-inclusivo>

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC)



Generamos valor mediante el desarrollo de estrategias enfocadas en la mejora continua del servicio al ciudadano, 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.

