

Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía



Educación



Diciembre 2024

Versión N° 1

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SRC)



Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	5
3.1. Buenas prácticas a partir de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y NTC ISO 9001.....	5
3.1.1. Aspectos, Prácticas y Resultados en el Desarrollo de las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	7
3.1.1.1. Histórico de los Resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) para la Política de Servicio al Ciudadano.....	8
3.1.2. Esquema de las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	9
3.1.3. Ruta de la de la Experiencia de Relacionamento con la Ciudadanía.....	10
3.1.3.1. Customer Journey Map (Mapa de Recorrido) de la Ciudadanía.....	11
4. Conclusiones sobre las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	13

1. Introducción

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) reafirma su compromiso de fortalecer la relación entre el Estado y la Ciudadanía, garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos. Para ello, facilita el acceso a los programas, proyectos, trámites y servicios que ofrece, asegurando una atención eficiente, humanizada, inclusiva y respetuosa, en beneficio de todas las partes interesadas. En este marco, se han implementado diversas prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía, alineadas con la normatividad vigente y las mejores prácticas de calidad y gestión. Estas prácticas están basadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que busca mejorar la calidad del servicio, fortalecer la comunicación con la ciudadanía y asegurar la transparencia y la inclusión en todos los procesos.

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) basado en la NTC ISO 9001 y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) permite monitorear y mejorar continuamente la interacción con la ciudadanía, asegurando que se responda adecuadamente a sus derechos, necesidades y expectativas. Además, el Ministerio se ha comprometido a seguir una Política de Servicio al Ciudadano que promueva el respeto por la diversidad y la accesibilidad, desarrollando instrumentos que permiten brindar atención en diversas lenguas nativas, de acuerdo con los protocolos de atención a la ciudadanía.

2. Objetivo

Presentar las prácticas clave en el Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional (MEN). Estas prácticas están diseñadas para asegurar una atención eficiente, humanizada, inclusiva y respetuosa, alineada con principios de lenguaje claro, las políticas institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Además, se busca establecer un marco de referencia para la implementación de un servicio orientado a la mejora continua, con un enfoque en la satisfacción de la ciudadanía y la transparencia institucional.



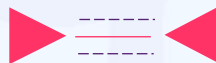
3. Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía

3.1. Buenas Prácticas a partir de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y NTC ISO 9001

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) ha desarrollado, sostenido y mejorado de manera continua un enfoque integral para el Relacionamiento con la Ciudadanía, fundamentado en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los requisitos de la NTC ISO 9001. A continuación, describen las buenas prácticas implementadas para optimizar el servicio y la experiencia de la ciudadanía:

1. Normatividad y Marco Estratégico

- Normatividad relacionada con el servicio a la ciudadanía.
- Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Estrategias del Plan Nacional de Desarrollo actual, relacionadas con el servicio a la ciudadanía.



2. Gestión Institucional

- Sistema Integrado de Gestión (SIG) alineado con la NTC ISO 9001.
- Implementación del Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).
- Estrategia Integral de Servicio con la Ciudadanía, que incluye: 1. Relación Estado – Ciudadano (“Ventanilla hacia afuera”), 2. Esquema Operativo Interno (“Ventanilla hacia adentro”) y 3. Políticas institucionales de apoyo al Proceso de Servicio al Ciudadano.
- Canales de atención a la ciudadanía. Innovación, implementación, sostenimiento y mejoramiento de infraestructura tecnológica para la accesibilidad.
- Principios y protocolos de atención a la ciudadanía. Acciones de lenguaje claro, inclusivo e incluyente.
- Desarrollo de competencias y ambientes laborales amigables.
- Programa de transparencia y ética pública.
- Valores institucionales, cultura organizacional y cultura de servicio a la ciudadanía.
- Relacionamiento interinstitucional.
- Desarrollo eficiente de los trámites, servicios y procedimientos administrativos en línea (Racionalización y estandarización).
- Fortalecimiento de un servicio que respeta la diversidad y la accesibilidad.





3.1. Buenas Prácticas a partir de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y NTC ISO 9001

3. Evaluación y Mejora Continua

- Indicadores clave de desempeño institucional (IDI, tiempos de respuesta y satisfacción).
- Encuestas de percepción y análisis de datos.
- Auditorías internas y externas.
- Planes de mejora continua y evaluación de impacto.
- Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción.
- Autodiagnóstico institucional para la Política de Servicio al Ciudadano.



4. Transparencia y Rendición de Cuentas

- Publicación de resultados de indicadores, encuestas e informes de PQRSDF.
- Reportes de gestión sobre el proceso de servicio al ciudadano (Consultas y acceso a información pública).
- Participación ciudadana.



5. Roles y Responsabilidades – Estructura de la Línea Estratégica y de las Tres Líneas de Defensa

- Línea estratégica: Alta Dirección – Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Primera línea de defensa: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Segunda línea de defensa: Subdirección de Desarrollo Organizacional.
- Tercera línea de defensa: Oficina de Control Interno – Comité Institucional de Control Interno.





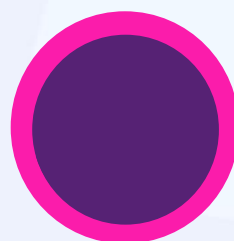
3.1.1. Aspectos, Prácticas y Resultados en el Desarrollo de las Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía

Aspecto Clave	Práctica Implementada	Resultado Esperado
Normatividad y Políticas	Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo en esta materia.	Cumplimiento normativo y alineación estratégica.
Gestión Institucional	- Integración del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con la NTC ISO 9001, el Ciclo PHVA y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). - Trámites, servicios y procedimientos administrativos en línea (Racionalización y estandarización). - Innovación y mejoramiento tecnológico para la accesibilidad.	Procesos más eficientes y estandarizados.
Evaluación y Mejora Continua	- Uso de indicadores. - Autodiagnóstico institucional. - Identificación, evaluación y seguimiento a riesgos de gestión y corrupción. - Retroalimentación. - Encuestas de medición de percepción de los diferentes grupos de interés. - Auditorías internas y externas.	- Aumentar de manera sostenida el Índice de Desempeño Institucional (IDI). - Identificación y corrección de áreas de mejora. - Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos identificados en el proceso de servicio al ciudadano.
Transparencia	Publicación periódica de informes y resultados.	- Mayor confianza en la Relación Estado – Ciudadanía. - Aumentar los niveles de satisfacción de los grupos de valor.
Roles y Responsabilidades	Implementación de la línea estratégica y las tres líneas de defensa en control interno.	Mejora en la supervisión y control de procesos.





3.1.1.1. Histórico de los Resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la Política de Servicio al Ciudadano



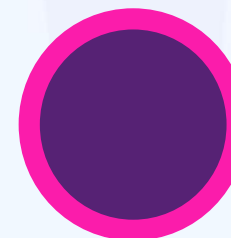
2021

99,5%



2022

98,6%



2023

99,1%



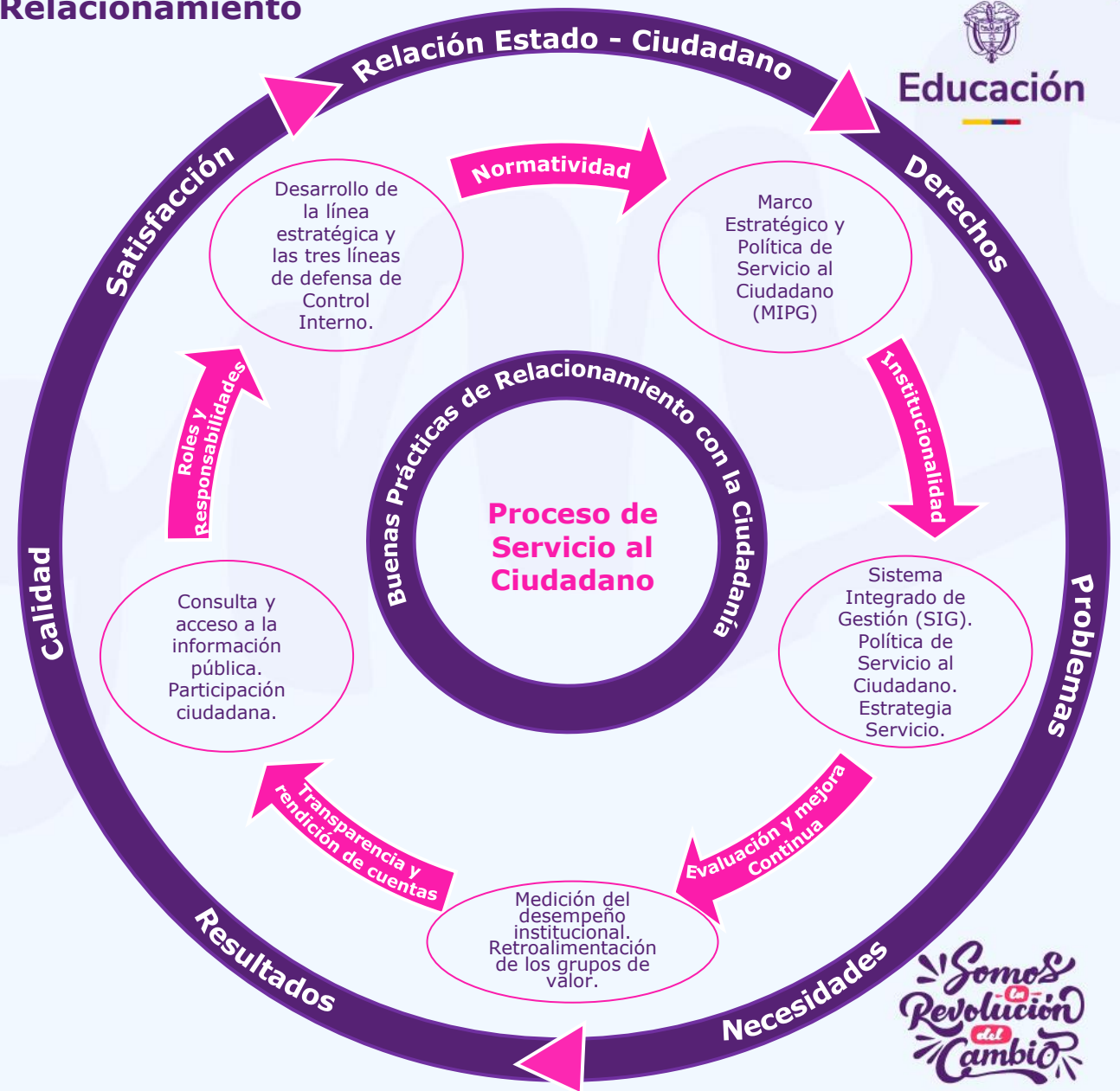


3.1.2. Esquema de las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), comprometido con la excelencia del Relacionamento con la Ciudadanía, ha desarrollado un conjunto de buenas prácticas orientadas a fortalecer la relación entre la entidad y sus diferentes grupos de valor. Estas prácticas están alineadas con las políticas institucionales como es el caso de servicio al ciudadano y participación ciudadana, y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), buscando garantizar una experiencia satisfactoria y eficiente en cada interacción.

El marco de buenas prácticas incluye la implementación de protocolos de atención inclusiva y humanizada, el uso de tecnologías accesibles, la medición constante de la satisfacción ciudadana y la adopción de estrategias de lenguaje claro. Asimismo, el Ministerio promueve una cultura organizacional basada en valores como la transparencia, la integridad y el respeto por la diversidad, asegurando un trato digno y equitativo para todos los ciudadanos.

Estas prácticas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también fomentan la confianza y el compromiso ciudadano, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional de garantizar el acceso equitativo a los diferentes servicios de la entidad.





3.1.3. Ruta de la de la Experiencia de Relacionamento con la Ciudadanía

La Ruta de la Experiencia de Relacionamento con la Ciudadanía es una representación detallada de las etapas clave por las que pasa un ciudadano al interactuar con los distintos canales de atención del Ministerio de Educación Nacional. Este esquema, fundamentado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tiene como propósito identificar los puntos de contacto, evaluar la percepción de los usuarios y optimizar la prestación del servicio. Su implementación se realiza mediante un Customer Journey Map, que permite visualizar el recorrido del ciudadano y detectar oportunidades de mejora continua en cada interacción.

Pasos para su interpretación:

- 1. Inicio de la Experiencia:** Representa el primer acercamiento del ciudadano con el Ministerio de Educación Nacional, ya sea a través de la página web institucional o los diferentes canales de atención definidos por la entidad. En esta etapa, el ciudadano busca orientación sobre trámites, servicios o procedimientos administrativos específicos.
- 2. Interacción en Canales de Atención:** Muestra cómo el ciudadano interactúa con los diferentes canales disponibles por el Ministerio de Educación Nacional y recibe atención inicial.
- 3. Resolución de Trámites y Consultas:** Se enfoca en la gestión efectiva y pertinente de las solicitudes, asegurando tiempos de respuesta adecuados.
- 4. Evaluación de la Percepción de la Satisfacción:** El ciudadano es invitado a evaluar su experiencia mediante encuestas de satisfacción, proporcionando retroalimentación sobre la calidad del servicio recibido.
- 5. Retroalimentación y Mejora Continua:** El Ministerio de Educación Nacional utiliza la información recopilada para identificar áreas de mejora y optimizar sus procesos.
- 6. Cierre de la Experiencia:** Etapa final en la que se concluye el ciclo de interacción con el ciudadano, garantizando que su derecho y/o necesidad ha sido atendida.

La Ruta de Experiencia, basada en el ciclo PHVA, se consolida como una herramienta clave para analizar la experiencia de la ciudadanía y fomentar una gestión orientada a la mejora continua. Esta estrategia se alinea con la Misión, la Planeación Estratégica, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la entidad, los principios de la Política de Servicio al Ciudadano y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando un enfoque centrado en la satisfacción de la ciudadanía.





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



Educación

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.

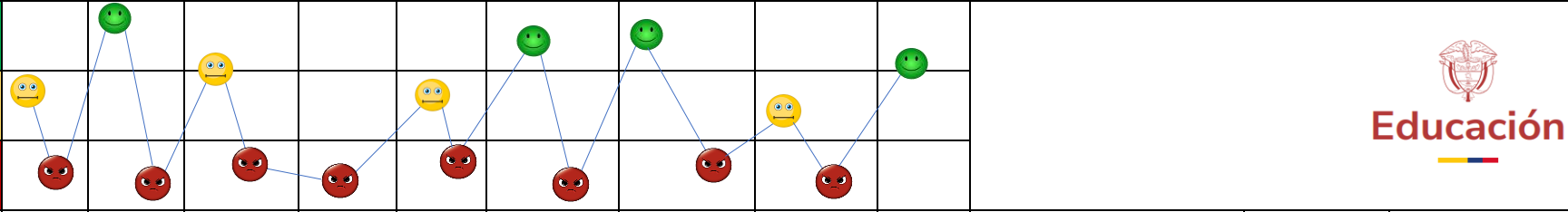
El mapa también resalta elementos importantes como la claridad en información, la interacción a través de la comunicación y el tiempo de espera, que son esenciales para brindar un servicio eficiente y orientado a la ciudadanía. Este enfoque integral contribuye a una mejora continua, alineada con los 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).



**Customer
Journey Map**

*Somos
la
Revolución
del
Cambio*



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

4. Conclusiones sobre las Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía

a. Fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía: La implementación de buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía permite consolidar un vínculo de confianza entre el Ministerio de Educación Nacional y la ciudadanía. Esto se traduce en una mejora en la percepción de la calidad del servicio, así como en una mayor transparencia y legitimidad institucional.

b. Eficiencia y mejora continua: La aplicación del Ciclo PHVA, el cumplimiento de estándares como la NTC ISO 9001 y lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) garantizan un mejoramiento continuo del Proceso de Servicio al Ciudadano con una gestión eficiente y adaptable a las necesidades cambiantes de la ciudadanía. Las evaluaciones periódicas y la incorporación de hallazgos de auditorías aseguran un proceso de mejora continua que impacta positivamente en la experiencia de la ciudadanía.

c. Inclusión y accesibilidad: Las estrategias desarrolladas bajo la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG fomentan la inclusión y accesibilidad para todos los grupos de valor. Esto asegura que las políticas y servicios se diseñen considerando las diversas necesidades de la ciudadanía, promoviendo un servicio humanizado y equitativo.



GRACIAS

www.mineduccion.gov.co



mineducacion



@mineducacion



@mineducacion



Ministerio de Educación Nacional



mineducacioncol