



Educación

27/08/2025
Versión 1

GUÍA

**con la consolidación de buenas
prácticas de relacionamiento con la
ciudadanía para apoyo a las Secretarías
de Educación Certificadas en Colombia**



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

Contenido

GUÍA CON LA CONSOLIDACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA PARA APOYO A LAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN CERTIFICADAS EN COLOMBIA.....	5
1. Introducción	5
1.1. Aclaración Importante	5
2. Marco normativo.....	6
3. Objetivos de la Guía	7
4. Principios de servicio a la ciudadanía.....	7
5. Fortalecimiento de la Relación Estado–Ciudadanía: Enfoque de Estado Abierto	8
5.1. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	8
5.1.1. Esta dimensión se entenderá desde tres perspectivas de acuerdo con el MIPG	9
5.1.2. Propósito de la Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados	9
5.2. Elementos Transversales del Enfoque de Estado Abierto.....	10
6. Política de Servicio al Ciudadano en el MIPG.....	11
6.1. Estrategia anual de atención y servicio o de relacionamiento con la ciudadanía	11
6.2. Identificación y Documentación del Proceso de Servicio a la Ciudadanía o de Relacionamiento con la Ciudadanía	12
6.2.1. Fases para la Identificación y Documentación del Proceso	13
6.3. Caracterización de Partes Interesadas.....	23
6.4. Canales de Atención Accesibles e Inclusivos.....	24
6.5. Protocolos de Relacionamiento con la Ciudadanía en los canales de atención	27
6.5.1. Recomendaciones para la adopción de los protocolos de atención y servicio a la ciudadanía, según el MIPG (Función Pública, 2024)	28
6.6. Lenguaje Claro y Comprensible.....	29
6.6.1. Acciones para la Implementación del Lenguaje Claro y Comprensible en el Relacionamiento con la Ciudadanía	29
6.6.2. Recomendaciones para la utilización del lenguaje claro y comprensible en la gestión institucional.....	30
6.7. Enfoque Diferencial – Lenguaje Incluyente.....	32
6.7.1. Bases del Lenguaje Incluyente	35
6.7.2. Enfoque diferencial	35
6.7.3. Clave comunicacional accesible	36
6.8. Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción en el relacionamiento con la ciudadanía	37

6.8.1.	Integridad – Código de Integridad.....	37
6.8.2.	Transparencia	40
6.8.3.	Material de apoyo para la implementación de la integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	45
6.9.	Cultura de Servicio para fortalecer la escucha activa	45
6.9.1.	Propósito	45
6.9.2.	Relación con MIPG	45
6.9.3.	Resultados esperados	46
6.10.	Mejora de la experiencia ciudadana	46
6.11.	Integración de herramientas de diseño de servicio: Customer Journey y Service Blueprint 47	
6.11.1.	Beneficios	47
6.11.2.	Implementación	47
6.11.3.	Otros aspectos importantes.....	48
6.12.	Evaluación y Mejora Continua del Relacionamento con la Ciudadanía	49
6.12.1.	Implementación de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional en el Proceso de Servicio a la Ciudadanía	50
6.12.2.	Evaluación del desempeño institucional.....	50
6.12.3.	Evaluación del servicio con las partes interesadas	51
6.12.4.	Instrumentos para el mejoramiento del sistema de evaluación y seguimiento del servicio a la ciudadanía	51
6.12.5.	Elementos clave para la mejora continua en el proceso de Servicio a la Ciudadanía 52	
6.12.6.	Material de apoyo para la implementación	52
6.13.	Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.....	52
7.	Sistema de Atención al Ciudadano - SACv2.....	54
7.1.	¿Qué es el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC?	54
7.2.	Funcionalidades del SAC:	55
7.3.	Importancia del SAC:	56
7.4.	Roles del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).....	56
7.5.	¿Cómo ayuda el SAC a las Secretarías de Educación?.....	57
7.6.	¿Cómo beneficia el SAC a la ciudadanía?	58
7.7.	Ventajas Generales Plataforma SAC.....	58
7.8.	Buenas prácticas para el uso del SACv2	59

Bibliografía	61
Versionamiento	65

Tablas

Tabla 1. Ejemplos prácticos para la aplicación del lenguaje claro	31
Tabla 2. Ejemplos prácticos para asegurar una comunicación incluyente	33
Tabla 3. Tabla ilustrativa de los roles y responsabilidades en la implementación de la política de servicio al ciudadano a partir del sistema de control interno ..	53

Ilustraciones

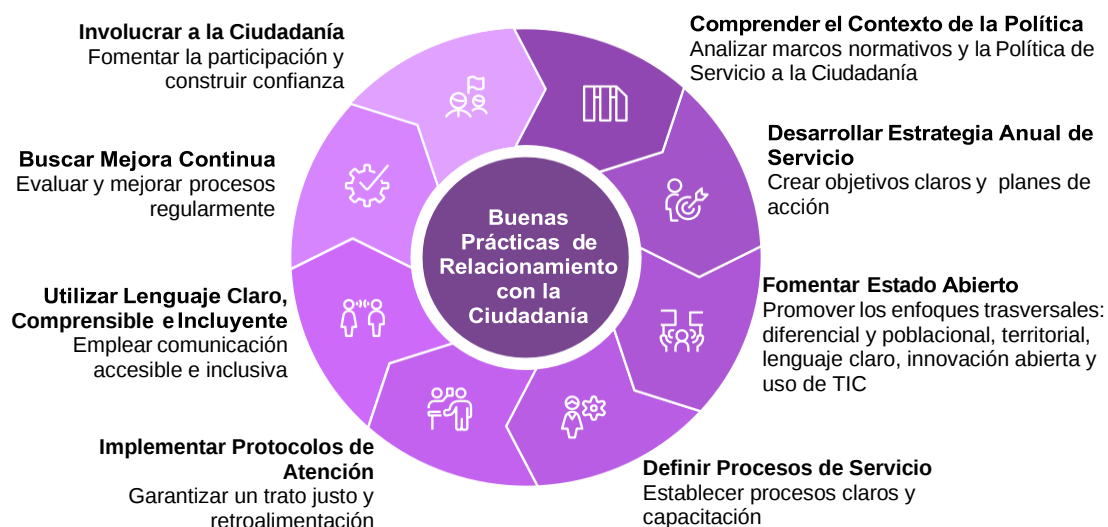
Ilustración 1. Temas clave en la Guía	5
Ilustración 2. Perspectivas de la dimensión de gestión con valores para resultados del MIPG.....	9
Ilustración 3. Fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía con el Enfoque de Estado Abierto	10
Ilustración 4. Desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano a través de la Estrategia Anual de Atención y Servicio o de Relacionamiento con la Ciudadanía.....	12
Ilustración 5. Características a tener en cuenta al momento de documentar un procedimiento	14
Ilustración 6. Elementos a tener en cuenta al momento de formular un procedimiento	15
Ilustración 7. Tipos de riesgos en la atención y servicio a la ciudadanía	16
Ilustración 8. Comparación de tipos de Riesgos	16
Ilustración 9. Tipos de indicadores.....	18
Ilustración 10. Acciones aplicables para la racionalización de trámites.....	20
Ilustración 11. OPAS para beneficios Estatales	20
Ilustración 12. Mejora de la transparencia y accesibilidad	21
Ilustración 13. Mejorando la accesibilidad y la inclusión en los canales de atención.	25
Ilustración 14. Protocolos de relacionamiento con la ciudadanía.....	28
Ilustración 15. Los 10 pasos de la comunicación clara y comprensible.....	32
Ilustración 16. Triángulo de la Integridad Pública.....	38
Ilustración 17. La Integridad en el Relacionamiento con la Ciudadanía	39
Ilustración 18. Artículos clave de la Constitución Política de 1991 para los Derechos de acceso a la información	40
Ilustración 19. Impacto de la Ley de Transparencia en la Corrupción	42
Ilustración 20. ¿Por qué evaluar el servicio?.....	49
Ilustración 21. Mejora y evaluación del proceso de Servicio a la Ciudadanía	50
Ilustración 22. Proceso de evaluación del Servicio	51

GUÍA CON LA CONSOLIDACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA PARA APOYO A LAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN CERTIFICADAS EN COLOMBIA

1. Introducción

Esta guía recopila buenas prácticas para fortalecer el relacionamiento entre las Secretarías de Educación certificadas y la ciudadanía, bajo los principios de Estado abierto: servicio a la ciudadanía, transparencia, innovación y enfoque diferencial. Su objetivo es servir como herramienta de apoyo práctica para implementar estrategias que promuevan una gestión pública más accesible, humanizada, eficiente e inclusiva, fomentando una cultura de servicio centrada en las necesidades ciudadanas.

Ilustración 1. Temas clave en la Guía



Fuente: Elaboración propia.

1.1. Aclaración Importante

La presente "Guía con la consolidación de buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía para apoyo a las Secretarías de Educación certificadas en Colombia" es un documento de apoyo y recomendación, elaborado con base en buenas prácticas nacionales, así como en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) y el CONPES 4070 de 2021 (Estado Abierto).

Cabe resaltar que no constituye un lineamiento obligatorio emitido por el Ministerio de Educación Nacional, sino un instrumento de consulta que busca:

- Documentar buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía.

- Servir como referencia para la implementación de dichas prácticas, en el marco de los procesos de gestión institucional y mejora del servicio.

Estas recomendaciones se presentan para consideración voluntaria de las Entidades Territoriales, cuya implementación deberá ajustarse a las competencias propias de cada entidad, a la normatividad vigente que les resulte aplicable y a los criterios diferenciales que correspondan para Entidades Territoriales según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2. Marco normativo

A continuación, se relaciona la normatividad más relevante en materia de Servicio a la Ciudadanía en Colombia:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 123 y 209.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Documento CONPES 3649 de 2010, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Ley 1618 del 27 de febrero de 2013, "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad", artículo 14, numeral 7.
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Ley 1753 del 9 de junio de 2015, "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 'Todos por un nuevo país'", artículo 133.
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", artículo 2.2.22.1.5.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, "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".
- Documento CONPES 4070 de 2021, "Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto".
- Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro".
- Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", artículo 3, numeral 5.

- Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024, "Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública".

3. Objetivos de la Guía

Este documento busca:

- Incentivar la innovación en el relacionamiento con la ciudadanía con enfoque territorial.
- Restablecer y consolidar la confianza entre el Estado y la ciudadanía a través de la mejora continua de los servicios, la experiencia de las partes interesadas y la eficiencia en los procesos de gestión y atención pública.
- Contribuir al desarrollo de un modelo de relacionamiento con la ciudadanía basado en buenas prácticas y una cultura de servicio público en el ámbito territorial.
- Documentar buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía.

4. Principios de servicio a la ciudadanía

Mediante el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) a través de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano (Función Pública, 2024). Entre sus objetivos (artículo 5) se destacan:

- "a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.*
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas".*

Estos objetivos se sustentan en principios fundamentales establecidos en instrumentos como la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y el CONPES 3649 de 2010, entre otros. A continuación, se presentan los 10 principios clave que se identifican para la articulación con la atención y servicio a la ciudadanía en las entidades públicas colombianas:

- 1. Igualdad y No Discriminación:** garantizar un trato equitativo a toda la ciudadanía, sin distinción por género, raza, condición socioeconómica, discapacidad o ubicación geográfica. Incluye acciones afirmativas para poblaciones vulnerables (CLAD, 2013) y (DNP, 2010).

- 2. Transparencia y Acceso a la Información:** las entidades deben garantizar publicidad de sus actos, uso de TIC para difusión de información y rendición de cuentas (CLAD, 2008) y (DNP, 2021).
- 3. Participación Ciudadana:** promover mecanismos formales para que la ciudadanía incida en decisiones públicas, con autonomía y gratuidad (CLAD, 2009) y (Función Pública, 2023).
- 4. Eficacia y Eficiencia:** lograr resultados óptimos en la prestación de servicios, optimizando recursos y cumpliendo metas de satisfacción ciudadana. (CLAD, 2008).
- 5. Enfoque en la Ciudadanía (Orientación al Servicio):** priorizar las necesidades y expectativas de la ciudadanía en el diseño y mejora de servicios (CLAD, 2008) y (Función Pública, 2024).
- 6. Accesibilidad:** asegurar que los servicios lleguen a toda la población, incluyendo ajustes para personas con discapacidad y zonas remotas (CLAD, 2013).
- 7. Celeridad y Oportunidad:** resolver trámites en plazos razonables, evitando dilaciones injustificadas (CLAD, 2013).
- 8. Ética Pública:** actuar con integridad, probidad y primacía del interés general sobre el particular. (CLAD, 2008).
- 9. Corresponsabilidad:** compromiso compartido entre Estado y la ciudadanía en la mejora de servicios. (CLAD, 2009).
- 10. Mejora Continua:** evaluar permanentemente los servicios para implementar ajustes basados en retroalimentación de la ciudadanía (CLAD, 2008) y (Función Pública, 2024).

5. Fortalecimiento de la Relación Estado–Ciudadanía: Enfoque de Estado Abierto

5.1. Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Los lineamientos de la dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados del MIPG se integran en los modelos de gestión de las entidades públicas como un insumo clave para fortalecer la relación Estado-ciudadanía. Esta dimensión se implementa mediante estrategias orientadas a:

- Mejorar continuamente la prestación de servicios, con base en el relacionamiento con las partes interesadas, considerando sus derechos, necesidades, particularidades y expectativas.
- Optimizar procesos y procedimientos, respondiendo a las demandas ciudadanas para generar valor público y eficiencia en la gestión.
- Fortalecer la confianza en todos los actores de la institucionalidad pública, mediante interacciones transparentes y experiencias positivas para la ciudadanía.

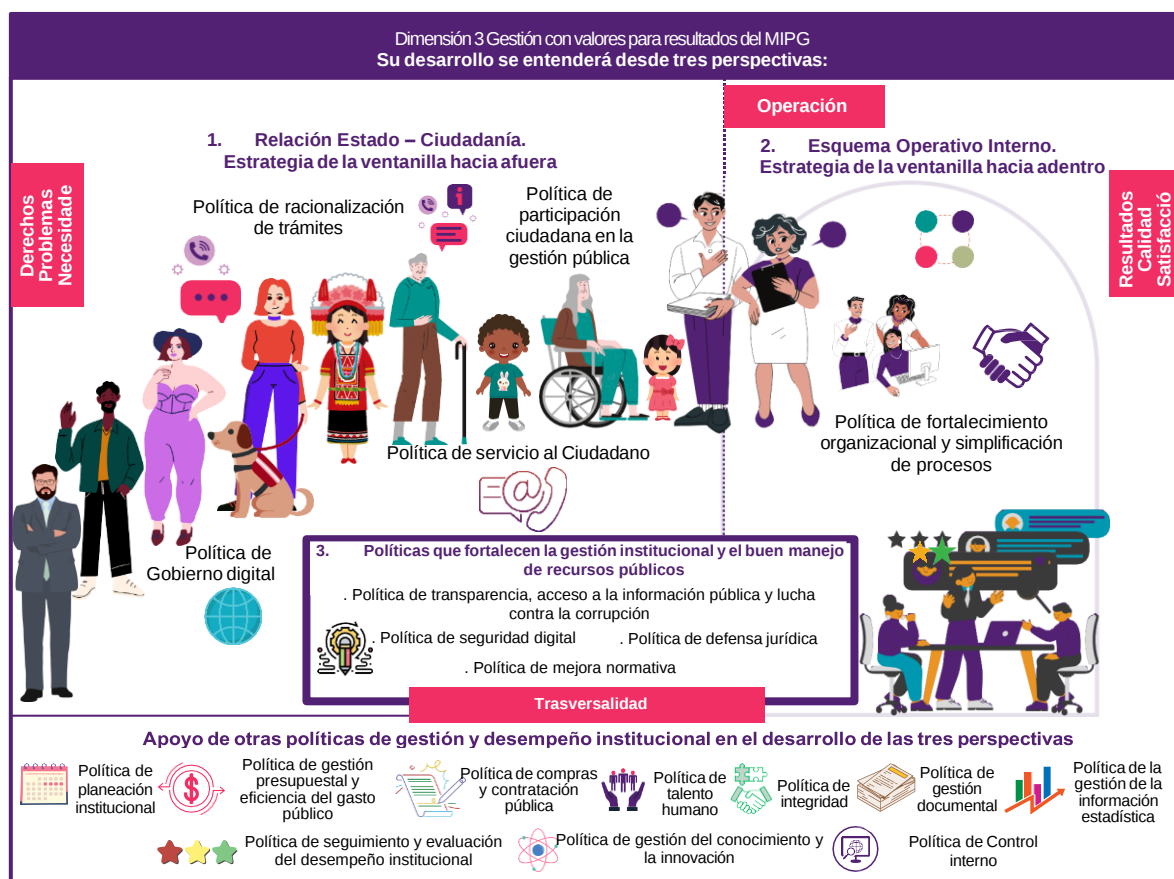
Estos esfuerzos se alinean con los objetivos del MIPG de *"Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios"*

que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas” (Función Pública, 2024), en concordancia con el enfoque de Estado Abierto. Asimismo, responden al CONPES 4070 de 2022, que establece como prioridad “fortalecer la confianza ciudadana mediante una gestión pública ética, efectiva y abierta” (DNP, 2021), integrando principios de Estado Abierto en la planeación institucional.

5.1.1. Esta dimensión se entenderá desde tres perspectivas de acuerdo con el MIPG

La dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados se desarrollará mediante tres perspectivas fundamentales establecidas en el MIPG, alineadas con los valores del servicio público y la planeación institucional:

Ilustración 2. Perspectivas de la dimensión de gestión con valores para resultados del MIPG



Fuente: Elaboración propia con base al MIPG (Función Pública, 2024).

5.1.2. Propósito de la Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados

El propósito central es mejorar de manera permanente los escenarios de interacción entre el Estado y la ciudadanía, bajo los principios de transparencia,

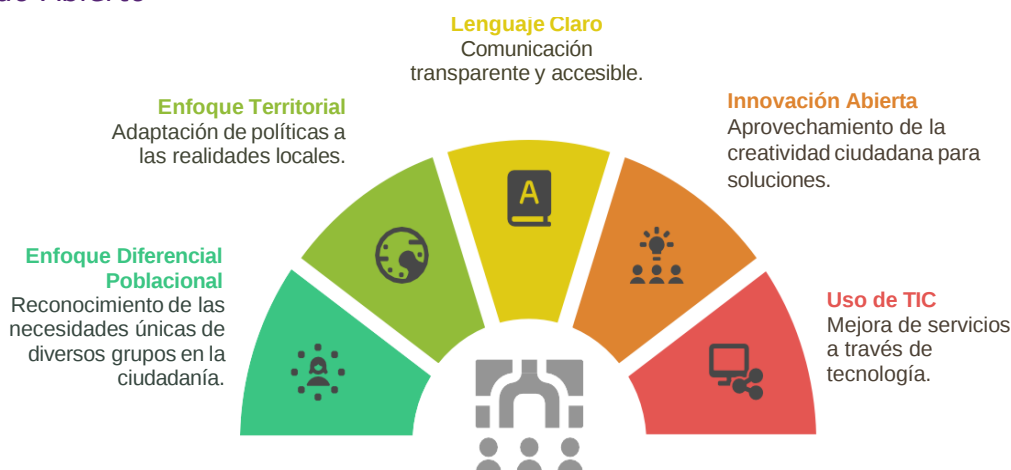
colaboración y apertura. Las políticas de gestión y desempeño institucional deben contribuir a la construcción de confianza pública, entendida como un equilibrio dinámico entre las expectativas ciudadanas y las responsabilidades del Estado. Como señala el (DNP, 2021) *"la apertura institucional debe traducirse en diálogo público, donde la ciudadanía sea reconocida como actor fundamental en la construcción de lo público, fomentando y consolidando los espacios de interacción entre el Estado y la ciudadanía"*.

5.2. Elementos Transversales del Enfoque de Estado Abierto

La adopción de este enfoque se fundamenta en cinco pilares (Función Pública, 2024):

- 1. Enfoque diferencial y poblacional:** promueve la igualdad y no discriminación, adaptando servicios a las necesidades de grupos vulnerables, con atención a sus características específicas e interseccionalidades.
- 2. Enfoque territorial:** fomenta políticas públicas contextualizadas, considerando las dinámicas sociales, económicas y culturales de cada territorio. Incluye estrategias como construcción de paz, desarrollo fronterizo y gestión de riesgos.
- 3. Lenguaje claro:** garantiza que las comunicaciones institucionales sean accesibles y comprensibles, facilitando el ejercicio de derechos y deberes, y mejorando la eficiencia administrativa.
- 4. Innovación abierta:** incorpora las experiencias ciudadanas para transformar la gestión pública, fomentando participación activa y optimizando trámites y servicios.
- 5. Uso de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC):** aprovecha herramientas emergentes y de la Cuarta Revolución Industrial para mejorar la prestación de servicios y la interacción con la ciudadanía.

Ilustración 3. Fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía con el Enfoque de Estado Abierto



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

6. Política de Servicio al Ciudadano en el MIPG

La Política de Servicio al Ciudadano busca garantizar el acceso efectivo y de calidad a los derechos de la ciudadanía, promoviendo un Estado abierto, inclusivo y confiable. Su implementación, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se enfoca en generar valor público, mejorar la gestión transversal y garantizar la atención oportuna en todos los escenarios de relacionamiento. La política debe coordinarse con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, alineándose con otras políticas de gestión y desempeño institucional clave como: 1. Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, 2. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, 3. Participación Ciudadana en la Gestión pública, y 4. Racionalización de trámites (Función Pública, 2024).

Esto garantiza a la ciudadanía un acceso equitativo y de calidad a la oferta pública del Estado. Para su desarrollo, el MIPG establece directrices mediante la formulación e implementación de una estrategia anual orientada a la atención y servicio o relacionamiento con la ciudadanía.

6.1. Estrategia anual de atención y servicio o de relacionamiento con la ciudadanía

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, se presentan a continuación las principales actividades identificadas para la construcción¹ de la Estrategia Anual de Atención y Servicio o de Relacionamiento con la Ciudadanía:

a. Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio a la ciudadanía en la entidad:

- Identificar el estado de avance en la implementación de acciones de la política.
- Consultar insumos como resultados de autodiagnósticos, índices de desempeño institucional, informes de satisfacción y gestión de PQRSDF.

b. Formular la estrategia de atención y servicio o de relacionamiento con la ciudadanía:

- Reconocer las necesidades de la ciudadanía y priorizar acciones de servicio.
- Definir procesos misionales y establecer una estructura organizacional adecuada para liderar la estrategia.

¹ Para implementar la Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados y su Política de Servicio al Ciudadano, se recomienda consultar los lineamientos establecidos en el Manual Operativo vigente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. La información está disponible en su portal oficial: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

c. Ejecutar la estrategia de atención y servicio o de relacionamiento con la ciudadanía:

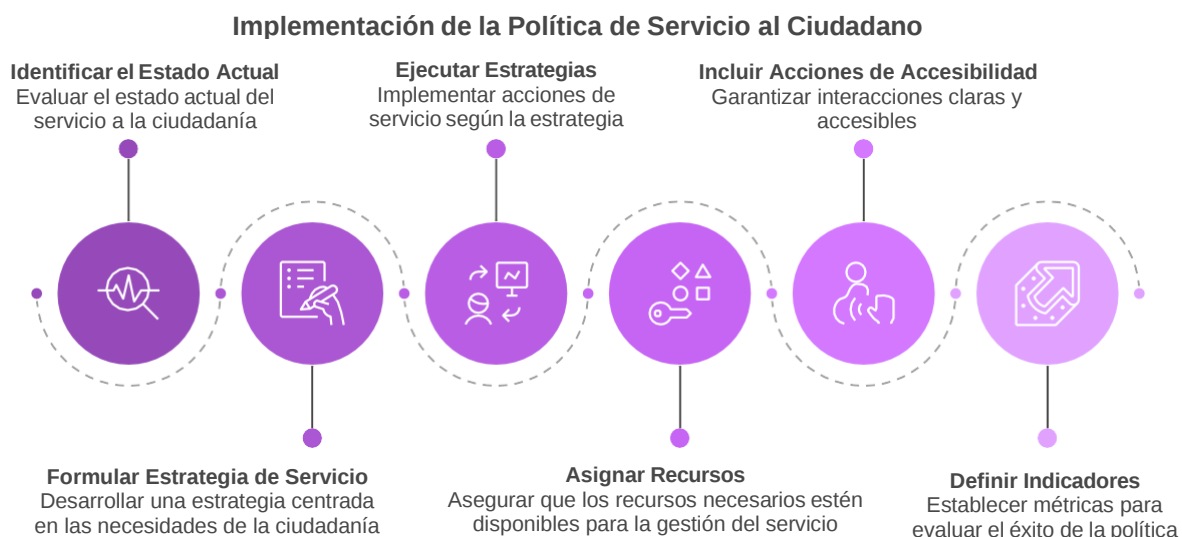
- Poner en marcha las acciones planteadas en la estrategia, validando el desarrollo de funciones y procesos del área encargada.

d. Consideraciones adicionales:

- Asignar recursos humanos, financieros y materiales adecuados para la gestión del servicio.
- Incluir acciones de lenguaje claro e incluyente y accesibilidad en todos los escenarios de interacción.
- Definir indicadores de gestión y evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos establecidos.

La implementación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano es esencial para garantizar que toda la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y acceder a los servicios públicos de manera digna y equitativa.

Ilustración 4. Desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano a través de la Estrategia Anual de Atención y Servicio o de Relacionamiento con la Ciudadanía



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

6.2. Identificación y Documentación del Proceso de Servicio a la Ciudadanía o de Relacionamiento con la Ciudadanía

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades públicas deben estructurar un proceso de servicio a la ciudadanía o relacionamiento con la ciudadanía, integrado en su mapa de procesos, garantizando una gestión eficiente, transparente y orientada a resultados (Función Pública, 2024). Este proceso debe considerar las partes interesadas, el análisis del entorno y las capacidades internas de la Entidad, para lo cual se

recomienda seguir los lineamientos de la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su última versión (Función Pública, 2020).

6.2.1. Fases para la Identificación y Documentación del Proceso

6.2.1.1. Identificación del Proceso

- a) Objetivo del proceso:** establecer los fines del relacionamiento con la ciudadanía, como mejorar la atención, garantizar la transparencia y fomentar la participación.
- b) Tipo de proceso:** según la misionalidad y alcance, puede ser:
- **Misional:** ya que incluyen a todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser (Función Pública, 2020), es decir, que está directamente relacionado con la prestación de servicios.
- c) Partes interesadas:** según los resultados de la caracterización de partes interesadas, estas incluyen (según la misionalidad de cada entidad): ciudadanía, enfoques diferenciales, funcionarios, funcionarias, entes de control y otros actores vinculados.

6.2.1.2. Caracterización del Proceso

a) Ciclo del proceso:

- **Entradas:** requerimientos de las partes interesadas, normativa, recursos (humanos, tecnológicos).
- **Actividades:** recepción de solicitudes, gestión, respuesta, seguimiento, etc.
- **Salidas:** servicios prestados, informes, satisfacción de la ciudadanía.

Uno de los enfoques principales para caracterizar el proceso de servicio o de relacionamiento con la ciudadanía es el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Según la ISO 9001:2015, este ciclo se define de la siguiente manera:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer:** implementar lo planificado.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre sus resultados.

- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

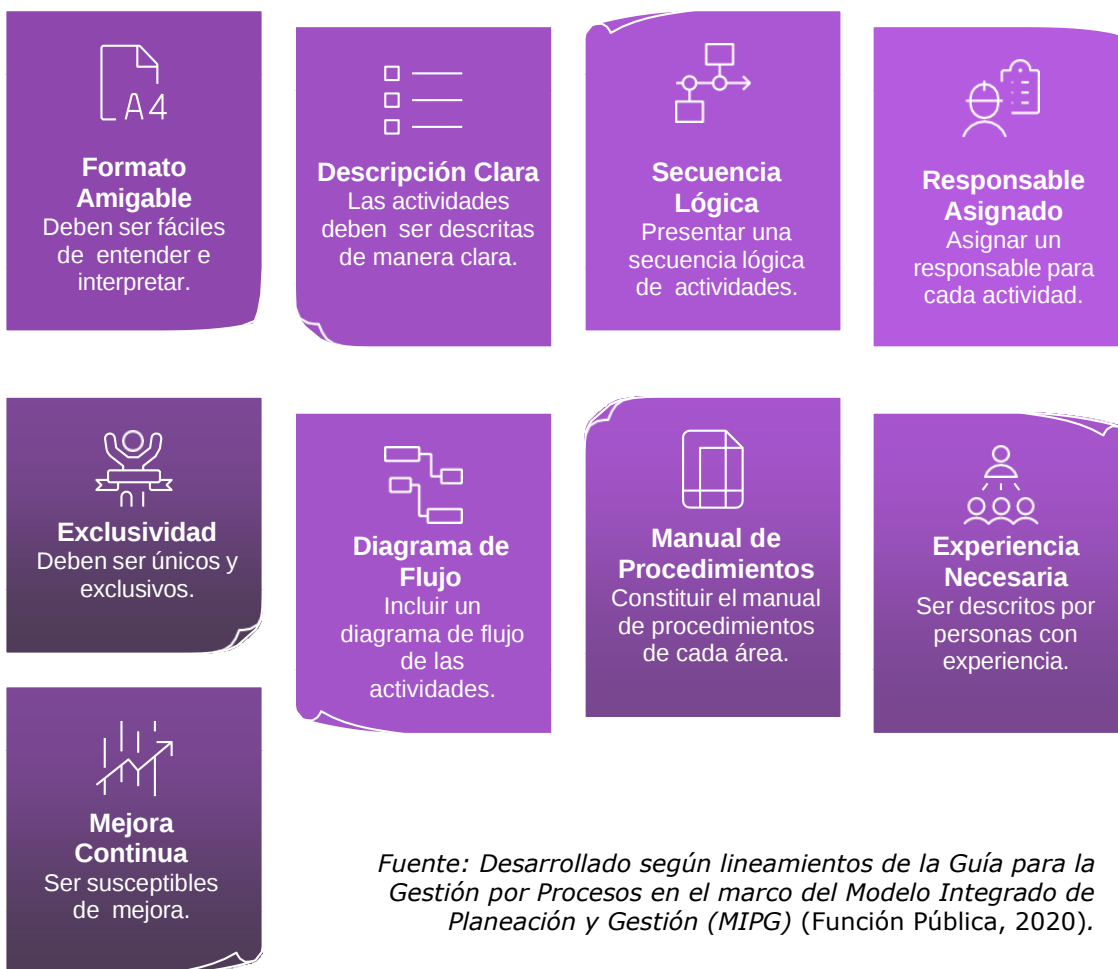
b) Usuario del proceso: partes interesadas identificadas en la respectiva caracterización de partes interesadas (grupos de valor).

6.2.1.3. Documentación del Proceso

a) Procedimientos

Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso. Controlan las acciones necesarias para la operación de la Entidad al especificar paso a paso qué se debe hacer. En su diseño, se establecen métodos para realizar las tareas, así como la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades (Función Pública, 2020). Es fundamental documentar, aprobar e implementar procedimientos para las actividades críticas o de mayor impacto de la Entidad, con el fin de preservar el conocimiento institucional y garantizar la continuidad de los procesos.

Ilustración 5. Características a tener en cuenta al momento de documentar un procedimiento



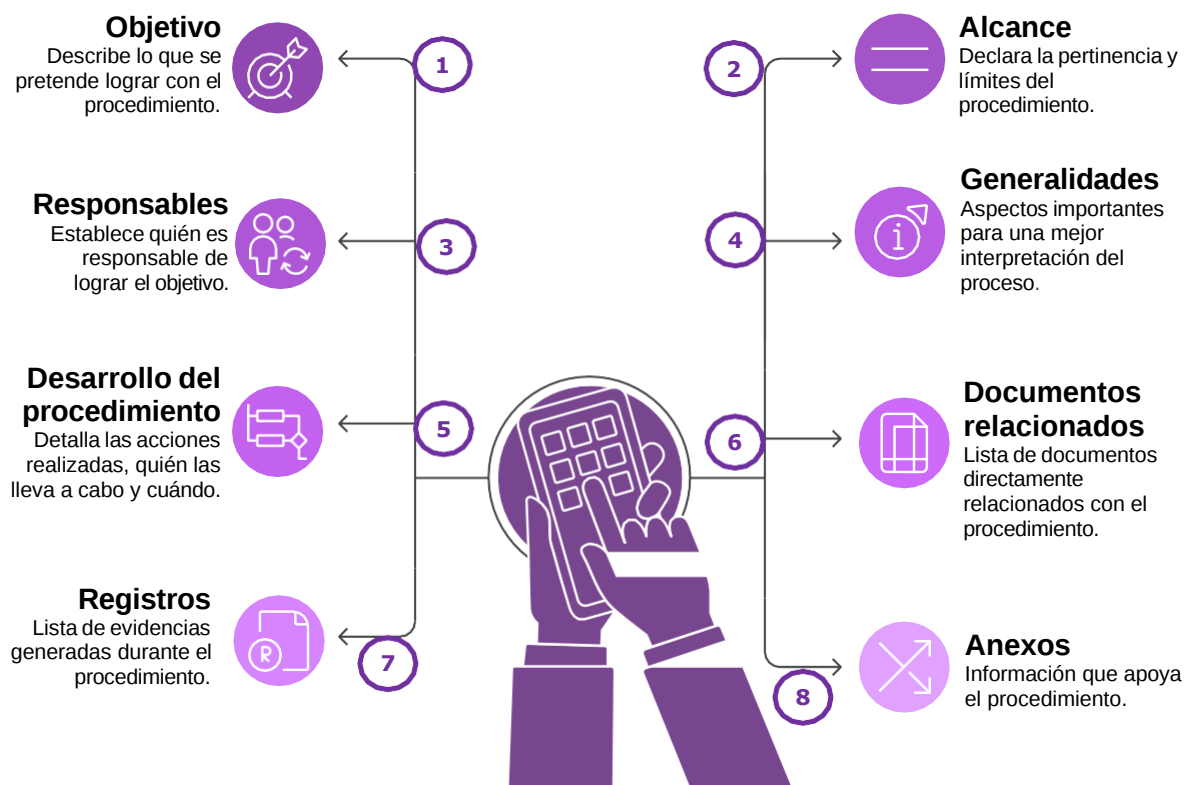
Fuente: Desarrollado según lineamientos de la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) (Función Pública, 2020).

A continuación, se presentan los principales procedimientos recomendados, que pueden ser ajustados e implementados de acuerdo a la misionalidad y capacidades de cada entidad:

- Procedimiento de prestación de la atención y servicio a la ciudadanía.
- Procedimiento de Gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).
- Procedimiento de medición de satisfacción y percepción ciudadana.
- Procedimiento de gestión de trámites en línea (con adaptaciones específicas para cada trámite según su complejidad y alcance).

Para la documentación de un procedimiento dentro del proceso, se recomienda emplear diagramas de flujo, ya que facilitan su comprensión y aplicación. Las pautas metodológicas para su elaboración pueden consultarse en la Guía² para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su última versión, publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ilustración 6. Elementos a tener en cuenta al momento de formular un procedimiento



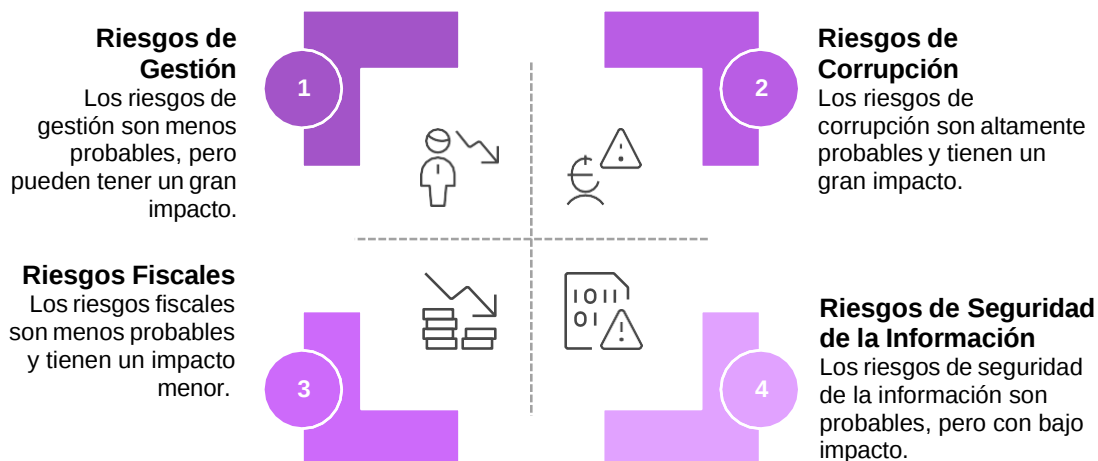
Fuente: Desarrollado según lineamientos de la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) (Función Pública, 2020).

² Este documento está sujeto a actualizaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web. Se recomienda verificar la versión más vigente.

b) Riesgos

Para el proceso de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, cada entidad debe realizar la identificación, análisis y valoración de riesgos, conforme a su política de administración de riesgos y metodología institucional (Función Pública, 2022).

Ilustración 7. Tipos de riesgos en la atención y servicio a la ciudadanía



Fuente: Desarrollado según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Función Pública, 2022).

La siguiente ilustración presenta una comparación entre los tipos de riesgos que se pueden presentar:

Ilustración 8. Comparación de tipos de Riesgos

	 Gestión	 Corrupción	 Fiscal	 Seguridad de la Información
Definición	Afecta objetivos	Compromete la integridad	Gestión financiera	Protege datos
Causas	Mala planificación	Soborno	Incumplimiento	Amenazas cibernéticas
Estrategias de Mitigación	Implementar controles	Mecanismos internos	Realizar auditorías	Políticas robustas
Impacto	Fallo operativo	Pérdida de confianza	Inestabilidad financiera	Filtraciones de datos

Fuente: Desarrollado según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Función Pública, 2022).

Instrumentos metodológicos disponibles

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), proporciona los siguientes recursos³ para la gestión de riesgos:

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, en su última versión.
- Anexo 3: Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción en trámites y servicios, en su última versión.

c) Indicadores

Los indicadores constituyen herramientas estratégicas para evaluar y mejorar continuamente los procesos de servicio y relacionamiento con la ciudadanía (Función Pública, 2024). Su correcta implementación permite:

- **Monitoreo del cumplimiento de objetivos** al facilitar el seguimiento sistemático de los compromisos institucionales establecidos en la planeación.
- **Gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía**, permitiendo medir y garantizar:
 - ✓ La efectiva prestación de servicios.
 - ✓ El reconocimiento de derechos de la ciudadanía.
 - ✓ La atención a expectativas y necesidades de las partes interesadas.
- **Toma de decisiones basada en evidencia**, proporcionando información relevante para:
 - ✓ Identificar avances o retrocesos.
 - ✓ Implementar acciones correctivas o preventivas.
 - ✓ Optimizar la asignación de recursos.

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) los indicadores sirven como herramienta clave para: (1) diagnosticar capacidades institucionales, (2) monitorear metas, y (3) ajustar planes de acción. Su correcta implementación garantiza efectividad en las acciones públicas mediante evaluación continua y mejora de resultados.

³ Estos documentos están sujetos a actualizaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web. Se recomienda verificar las versiones vigentes.

Ilustración 9. Tipos de indicadores



Fuente: Desarrollado según la Guía para la construcción y análisis de indicadores gestión, (Función Pública, 2018).

Recomendaciones para la formulación de indicadores

Desde el ejercicio de planeación, es fundamental definir los mecanismos a través de los cuales se llevará a cabo el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los indicadores para el proceso de servicio o relacionamiento con la ciudadanía. Esto es crucial para verificar el logro de los objetivos y metas, así como para evaluar el alcance de los resultados propuestos para el proceso (Función Pública, 2018). A continuación, se presentan algunas recomendaciones clave:

- **Claridad en los objetivos:** es esencial tener una comprensión clara de los objetivos, planes, programas y proyectos para identificar los aspectos prioritarios que serán susceptibles de medición.
- **Determinación de factores críticos de éxito:** identificar las acciones o actividades que son fundamentales para el desarrollo y consecución de los objetivos planteados.

- **Definición de qué medir:** establecer qué se debe medir y qué información se desea obtener de esa medición, lo que ayudará a determinar el tipo de indicador necesario.
- **Frecuencia de medición:** definir la frecuencia adecuada para la medición de los indicadores, lo que permitirá tomar decisiones en el momento justo.
- **Método de construcción de indicadores:** elegir los indicadores a utilizar y el método de construcción que mejor se adapte a la dinámica y cultura organizacional.

Instrumento metodológico disponible:

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), proporciona el siguiente recurso para la construcción y análisis de indicadores:

- Guía⁴ para la construcción y análisis de indicadores de gestión, en su última versión.

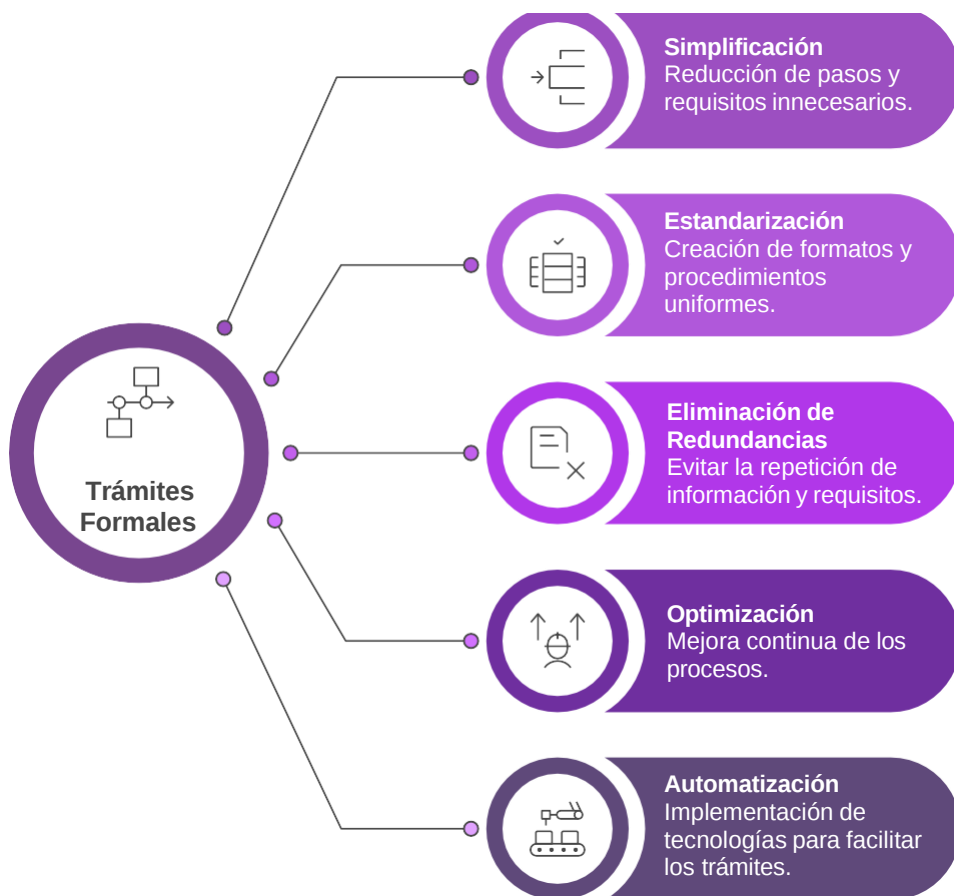
d) Racionalización de trámites

La Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites del MIPG se articula a la Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de optimizar la interacción ciudadanía-Estado mediante (Función Pública, 2024):

- **Objetivo principal:** facilitar el acceso a derechos y cumplimiento de obligaciones mediante la reducción de:
 - ✓ Costos y tiempos.
 - ✓ Documentación exigida.
 - ✓ Pasos en los procedimientos.
- **Ámbitos de aplicación**
 - 1. Trámites formales:** los trámites formales son el conjunto de requisitos y acciones necesarios para ejercer derechos y cumplir obligaciones, los cuales están autorizados por ley. Las acciones aplicables en este ámbito incluyen:

⁴ Este documento está sujeto a actualizaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web. Se recomienda verificar la versión vigente.

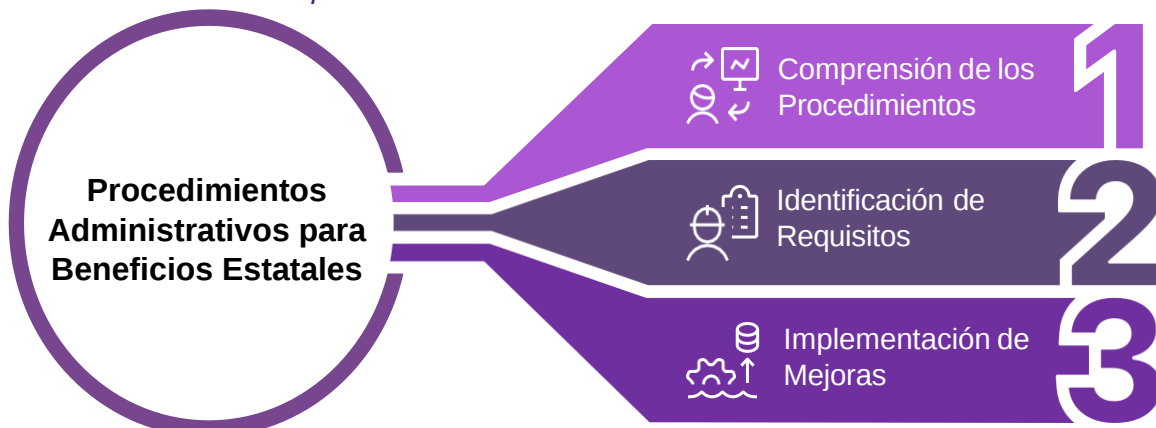
Ilustración 10. Acciones aplicables para la racionalización de trámites



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

2. Otros Procedimientos Administrativos (OPAS): los OPAS son los requisitos necesarios para acceder a beneficios de programas estatales o estrategias. Las mismas acciones de mejora aplicables a los trámites formales son igualmente pertinentes en este contexto.

Ilustración 11. OPAS para beneficios Estatales



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

3. Consultas de información pública: se establece el acceso digital gratuito e inmediato a información sobre trámites y OPAS, promoviendo la transparencia y la facilidad de acceso a la información pública.

Ilustración 12. Mejora de la transparencia y accesibilidad



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

Los trámites, OPAS y consultas constituyen canales clave para el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía. La política permite:

- **Mayor eficiencia institucional:** mejora en la gestión y respuesta del Estado.
- **Respuesta ágil a iniciativas ciudadanas:** capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades de la población.
- **Acceso transparente a la oferta institucional:** facilitar que la ciudadanía conozca los servicios y beneficios disponibles.

La implementación de esta política es fundamental para construir un Estado más accesible y eficiente, donde la ciudadanía pueda interactuar de manera efectiva y sencilla con las instituciones públicas.

Instrumento metodológico disponible:

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), proporciona los siguientes recursos⁵ para actividades de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y otros procedimientos administrativos:

⁵ Estos documentos están sujetos a actualizaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web. Se recomienda verificar las versiones vigentes.

- Guía metodológica para la racionalización de trámites, en su última versión.
- Metodología para la identificación y priorización de trámites para la reactivación económica y social, en su última versión.
- Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública, en su última versión.

e) Gestión del conocimiento y la innovación para el relacionamiento con la ciudadanía

Es importante que las entidades públicas implementen en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía acciones de gestión del conocimiento y de la innovación⁶ acordes a sus capacidades institucionales, con el objetivo de:

- **Actualizar continuamente su portafolio de servicios**, alineándolo con las necesidades identificadas de las partes interesadas, en cumplimiento de lo establecido en la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que busca *"facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades [...] para generar productos/servicios adecuados a las necesidades de las ciudadanías diversas"* (Función Pública, 2024).
- **Garantizar condiciones organizacionales** que favorezcan procesos de innovación efectivos y sostenibles, creando entornos que:
 - ✓ Fomenten la experimentación controlada.
 - ✓ Permitan el fracaso como parte del aprendizaje.
 - ✓ Incentiven la colaboración interáreas.
- **Mejorar permanentemente la calidad en la atención ciudadana**, transformándose en entidades que *"promuevan una sociedad más justa, equitativa y sostenible"* (Función Pública, 2024) mediante innovaciones accesibles e inclusivas.

Acciones clave:

- **Identificar oportunidades de innovación mediante:**
 - ✓ Análisis de necesidades de las partes interesadas.
 - ✓ Mapeo de procesos críticos en trámites y servicios.
 - ✓ Evaluación comparativa con entidades destacadas.
- **Documentar sistemáticamente** las buenas prácticas y lecciones aprendidas en el Sistema Institucional de Gestión del Conocimiento y de la Innovación donde se encuentre adoptado.

⁶ Para la adopción de acciones en materia de gestión del conocimiento e innovación, se recomienda consultar la Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su versión más reciente.

- **Implementar mejoras** basadas en:
 - ✓ Evidencia cuantitativa (métricas de servicio).
 - ✓ Datos cualitativos (retroalimentación ciudadana).
 - ✓ Experiencias validadas en pilotos controlados.

6.2.1.4. Mapa de Procesos

Incluir el proceso en el mapa institucional, definiendo su interacción con otros procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación (ej.: Planeación estratégica y de innovación, Gestión Documental, Control y Evaluación, etc.).

6.2.1.5. Consideraciones Finales

La documentación debe ser clara, accesible y actualizada, asegurando la mejora continua bajo los pilares del MIPG: gestión estratégica, gestión por procesos, gestión del talento humano y gestión con valores.

6.3. Caracterización de Partes Interesadas

La caracterización es un ejercicio investigativo que tiene como propósito identificar y recopilar información sobre las particularidades de la ciudadanía y de las partes interesadas con las que interactúa una entidad. Estas particularidades incluyen características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, y permiten agrupar o segmentar a dichos actores con base en atributos similares (Función Pública, 2022). Este proceso resulta fundamental para la definición de la oferta institucional y para el diseño de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, ya que facilita la comprensión de sus necesidades y expectativas. En consecuencia, fortalece el ejercicio efectivo de los derechos por parte de la ciudadanía (Función Pública, 2022).

Al desarrollar ejercicios de caracterización, es fundamental adoptar el Enfoque de Estado abierto en la gestión pública. Este enfoque reconoce la diversidad ciudadana y sitúa a la ciudadanía como el actor central en toda relación pública, promoviendo así una gestión más inclusiva, transparente y participativa (Función Pública, 2024).

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) (Función Pública, 2024), en relación con la Caracterización de las Partes Interesadas, se presenta la siguiente información clave:

a) Propósito de la caracterización: identificar a las partes interesadas hacia quienes deben dirigirse los productos y servicios institucionales, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos, satisfacer sus

necesidades, resolver sus problemáticas y proporcionarles información pertinente. Todo esto debe desarrollarse bajo los principios del Enfoque de Estado abierto.

b) Roles clave: las áreas de planeación y servicio a la ciudadanía deben liderar este proceso, en coordinación con políticas de participación, transparencia y acceso a la información.

c) Acciones clave:

- ✓ Identificar y segmentar los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones, teniendo en cuenta sus características, preferencias y necesidades.
- ✓ Recopilar información para su caracterización e identificación de necesidades, definiendo procedimientos cuando sea necesario.
- ✓ Clasificar los grupos según características comunes (como necesidades, problemáticas, ubicación, entre otras).
- ✓ Involucrar a la ciudadanía en el diagnóstico y diseño de planes, asegurando que estos sean priorizados desde su perspectiva.
- ✓ Diseñar mecanismos que promuevan la participación activa en todas las fases del ciclo de la gestión pública, utilizando las TIC como herramientas facilitadoras.

d) Beneficios: la caracterización de partes interesadas permite definir esquemas efectivos de participación y colaboración, fomentando el compromiso de los distintos grupos en la mejora de los servicios y en la búsqueda de soluciones pertinentes a sus necesidades.

e) Instrumento metodológico disponible: al momento de desarrollar la caracterización de las partes interesadas, cada entidad debe tener en cuenta sus capacidades institucionales y adoptar como base metodológica lo establecido en la Política de Planeación Institucional, correspondiente a la Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación, la Política de Servicio al Ciudadano de la dimensión 3: Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo, se recomienda seguir los lineamientos definidos en la versión más reciente de la Guía⁷ de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública.

6.4. Canales de Atención Accesibles e Inclusivos

Los canales de atención son el principal vínculo entre las entidades y la ciudadanía. Su adecuada implementación mejora la experiencia de las partes interesadas, garantiza el acceso a servicios, y facilita el ejercicio de derechos y deberes. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se

⁷ Este documento está sujeto a actualizaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web. Se recomienda verificar la versión vigente.

promueve una atención accesible, inclusiva y multicanal, que responda a las necesidades de las comunidades y fortalezca la confianza ciudadana.

Ilustración 13. Mejorando la accesibilidad y la inclusión en los canales de atención.



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

1) Integración de canales tradicionales e innovadores

De acuerdo con la misionalidad de cada entidad y sus capacidades institucionales, es fundamental, para mejorar la experiencia del servicio, combinar medios convencionales (atención presencial, telefónica y por correo electrónico) con soluciones digitales modernas (chat en línea, redes sociales, WhatsApp y aplicaciones móviles). Esta integración garantiza la accesibilidad para todos los perfiles de las partes interesadas y facilita el acceso en contextos con diferentes niveles de conectividad. En este sentido, también es clave implementar estrategias que permitan acercar los servicios a la ciudadanía que enfrenta barreras de acceso digital o dificultades de conectividad. Para ello, se recomienda:

- Desarrollar actividades integradas y articuladas que faciliten el acceso a trámites y servicios en el territorio, como ferias de servicios, centros integrados de atención y otros espacios presenciales.

- Programar jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento en zonas rurales, apartadas o de difícil acceso, garantizando una atención inclusiva y diferencial.
- Promover mecanismos de participación y retroalimentación presencial que complementen los canales digitales, fortaleciendo así la confianza institucional y el enfoque de cercanía con la ciudadanía.

2) Diseño centrado en la ciudadanía

- Evaluar las necesidades y hábitos de uso de su ciudadanía: horarios, preferencias de contacto, enfoque diferencial, idioma o formatos accesibles (lectura fácil, lenguaje de señas, altavoz automático).
- Implementar procesos adaptativos que permitan ofrecer el canal óptimo según el caso (p.ej., servicio telefónico o enlace digital para atención urgente).

3) Oferta institucional articulada y coherente

- Definir claramente qué servicios se prestan en cada canal (p.ej., trámites por web, quejas por formulario electrónico, consultas por teléfono y redes sociales).
- Publicar y actualizar oportunamente la guía de acceso en todos los canales, incluyendo tiempos de respuesta estimados y responsables.

4) Inclusión y equidad

- Garantizar accesibilidad⁸ física en sedes y canales digitales compatibles con lectores, subtítulos, navegación fácil y adaptaciones por discapacidad.
- Ofrecer herramientas alternativas para población con barreras: intérpretes, atención bilingüe, medios físicos impresos o de audiodescripción.

5) Participación y co-diseño

- Diseñar espacios de consulta ciudadana para probar prototipos de canales y mejorar funcionalidades antes de su implementación.
- Invitar a ciudadanos/as reales a validar esquemas y horarios de atención (por ejemplo, test de usabilidad de chatbot o atención presencial).

6) Evaluación y mejora continua

- Medir indicadores clave en cada canal: tiempos de espera, tasa de resolución, satisfacción y tasa de inclusión.
- Realizar revisiones periódicas de resultados y actualizar los canales según las métricas y sugerencias ciudadanas.

⁸ De acuerdo con el MIPG para canales electrónicos, tener en cuenta las orientaciones de la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web; en caso de espacios físicos, en la medida de las capacidades de la entidad, la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 y en general para todos los escenarios de relacionamiento los lineamientos de enfoque diferencial.

7) Comunicación clara y transparente

- Usar lenguaje en formato claro, comprensible e incluyente (p.ej., infografías, videos, audio) y multiplataforma.
- Difundir permanentemente la oferta de canales por todos los medios disponibles.
- Definir, documentar, comunicar, publicar y socializar los protocolos de atención para cada canal de atención.
- Definir, documentar, comunicar, publicar y socializar la carta de trato digno.

8) Servicio de calidad en los canales de atención basado en comportamientos y actitudes del personal encargado del relacionamiento con la ciudadanía

A continuación, se presenta un listado con la descripción de los comportamientos y actitudes más comunes y relevantes para aplicar por parte del personal encargado del relacionamiento con la ciudadanía (Función Pública, 2024):

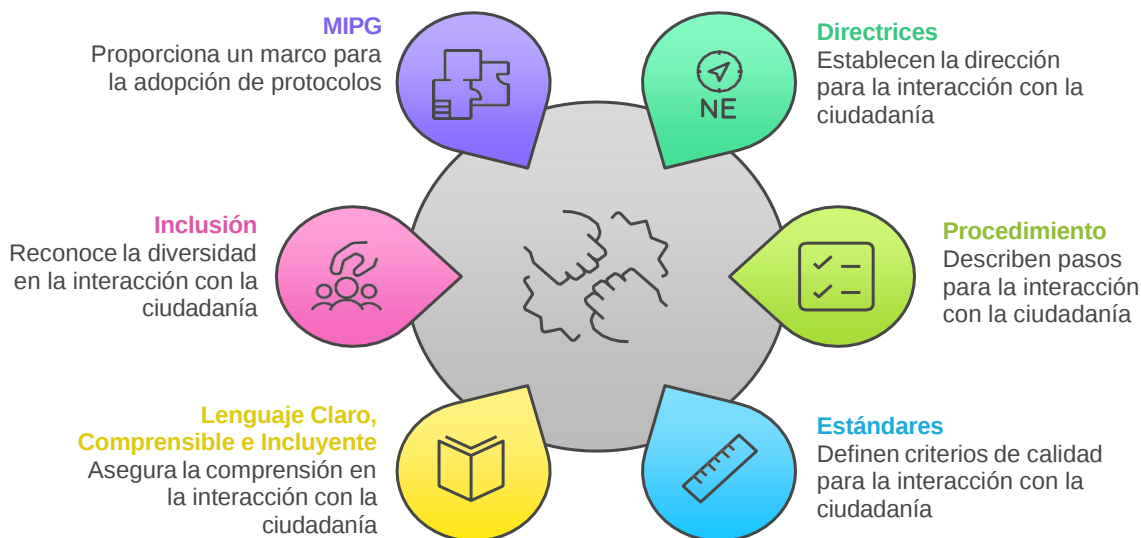
- **Respetuoso/a:** Reconocer y valorar a todas las personas, sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** Brindar respuestas y resultados certeros, basados en normas y procedimientos.
- **Empático/a:** Comprender al otro, poniéndose en su lugar para entender mejor sus necesidades e inquietudes.
- **Incluyente:** Ofrecer un servicio de igual calidad para todas las personas, reconociendo y respetando su diversidad.
- **Oportuno/a:** Responder en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la ciudadanía.
- **Efectivo/a:** Resolver con precisión lo requerido por el/la ciudadano/a, sin desvíos ni reprocesos.
- **Innovador/a:** Adaptar y reinventar el servicio de acuerdo con las necesidades de las personas, los avances tecnológicos y la experiencia acumulada por la entidad.

6.5. Protocolos de Relacionamiento con la Ciudadanía en los canales de atención

Los protocolos de relacionamiento con la ciudadanía en los distintos canales de atención son instrumentos fundamentales que definen directrices, procedimientos y estándares para garantizar una atención eficiente, inclusiva, oportuna y de calidad. Su propósito es orientar a los/as servidores/as públicos/as en la prestación del servicio, promoviendo valores como el respeto, la transparencia, la atención humanizada y el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía.

Es recomendable que estos protocolos estén formulados bajo principios de lenguaje claro, para facilitar la comprensión de la información y mejorar la interacción entre la entidad y la ciudadanía. Asimismo, deben incorporar criterios de lenguaje incluyente y enfoque diferencial, que visibilicen y reconozcan adecuadamente la diversidad de las personas, garantizando una comunicación respetuosa, equitativa y accesible para todas las partes interesadas.

Ilustración 14. Protocolos de relacionamiento con la ciudadanía



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2024).

6.5.1. Recomendaciones para la adopción de los protocolos de atención y servicio a la ciudadanía, según el MIPG (Función Pública, 2024)

- **Elaborar protocolos institucionales de atención y servicio** que orienten de forma clara y comprensible las acciones de los/as servidores/as públicos/as en su interacción con la ciudadanía, asegurando la generación de memoria organizacional, la documentación de buenas prácticas y el aprendizaje continuo.
- **Divulgar activamente los protocolos**, incluyendo información clave que facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. Es recomendable su publicación en la página web institucional en el Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- **Actualizar y simplificar los protocolos periódicamente**, con el fin de fortalecer el relacionamiento con las partes interesadas, facilitar el acceso efectivo a la oferta institucional y promover escenarios innovadores de interacción.
- **Adaptar los protocolos con enfoque de inclusión, accesibilidad y Estado abierto**, utilizando lenguaje claro, comprensible e incluyente para toda la ciudadanía. También deben ajustarse desde un enfoque diferencial, de modo que respondan a las particularidades de cada grupo poblacional, sin generar barreras por razones de discapacidad, etnia, edad, género u otras características.

6.6. Lenguaje Claro y Comprensible

Desde el Enfoque de Estado abierto, impulsado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, establecidos mediante la Circular 100-010 de agosto de 2021, se promueve el desarrollo de estrategias orientadas a la implementación del lenguaje claro como elemento transversal en la gestión pública y en las interacciones con la ciudadanía.

El MIPG (Función Pública, 2024) señala que el: *"Lenguaje claro, volcado a promover que el lenguaje, estructura y diseño de las comunicaciones institucionales sean tan claros que el público al que están destinadas puede encontrar fácilmente lo que necesita, además de comprender y usar lo que encuentra. La incorporación del lenguaje claro debe posibilitar la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa."* Esta práctica es fundamental para mejorar la comprensión y usabilidad de la información pública, fortalecer la confianza institucional y facilitar una comunicación efectiva, equitativa y transparente con la ciudadanía.

6.6.1. Acciones para la Implementación del Lenguaje Claro y Comprensible en el Relacionamento con la Ciudadanía

A continuación, se presentan algunas acciones relevantes para la implementación del lenguaje claro y comprensible en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía (Función Pública, 2024):

1. Incluir acciones de lenguaje claro y comprensible dentro de la estrategia de servicio a la ciudadanía. Estas acciones deben abarcar aspectos estratégicos, de capacitación, simplificación de contenidos, atención, evaluación y comunicación, con el fin de asegurar escenarios de relacionamiento más comprensibles y accesibles.
2. Implementar las directrices establecidas en la Circular 100-010 de 2021 en todos los canales de atención. Priorizando la simplificación de información frecuente, como contenidos web o respuestas a preguntas comunes, e incluir ejercicios de validación de la claridad con participación ciudadana.
3. Publicar información institucional en formatos simples y fáciles de entender. También se deben difundir internamente y con la ciudadanía los resultados de los ejercicios de simplificación, mediante campañas que promuevan habilidades comunicativas y la apropiación del lenguaje claro y comprensible en todos los canales.
4. Capacitar al talento humano en servicio a la ciudadanía y en el uso de un lenguaje claro y comprensible. Esta formación debe reconocer e incentivar

- buenas prácticas de atención y fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía.
5. Disponer la información institucional y de servicios en lenguaje claro, comprensible e incluyente a través de todos los canales de comunicación, cumpliendo con la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información.
 6. Incorporar el lenguaje claro y comprensible, junto con el enfoque diferencial y la innovación, en las estrategias de comunicación y participación ciudadana. Esto fortalece la construcción de confianza y promueve la cercanía con las partes interesadas.
 7. Diagnosticar el nivel de implementación del lenguaje claro y comprensible, del enfoque diferencial y del uso de tecnologías en los procesos de participación, identificando si hay necesidades cruzadas en grupos poblacionales y territoriales.
 8. Validar la satisfacción de la ciudadanía con el lenguaje utilizado en los espacios de participación y comunicación institucional, para identificar oportunidades de mejora.
 9. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) jornadas de formación sobre lenguaje claro y comprensible, trato digno y participación ciudadana. También se debe promover la capacitación de veedurías y ciudadanía en general mediante cursos virtuales.
 10. Identificar, preparar y socializar con la ciudadanía la información en lenguaje claro y comprensible que servirá de insumo para las acciones participativas, así como explicar la metodología que se aplicará en esos espacios.
 11. Implementar procesos de colaboración abierta para resolver desafíos públicos mediante laboratorios de lenguaje claro y comprensible, cocreación, codiseño o pensamiento de diseño. Estas metodologías fortalecen el rol activo de la ciudadanía en la solución de problemáticas y mejora del servicio.

6.6.2. Recomendaciones para la utilización del lenguaje claro y comprensible en la gestión institucional

La adopción del lenguaje claro y comprensible en todos los canales de atención y servicio a la ciudadanía es fundamental para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. Se recomienda adaptar, entre otros, los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) establecidos en el documento “10 pasos para una comunicación clara”. Este enfoque garantiza que la información institucional sea fácil de entender, precisa y útil para las partes interesadas, promoviendo:

1. Simplificación del contenido:

- Uso de oraciones cortas (recomendadas menores a 20 palabras) y párrafos breves.
- Eliminación de tecnicismos jurídicos o administrativos. Si son necesarios, se incluyen definiciones simples.
- Estructura jerárquica (títulos, subtítulos, listas) para facilitar la lectura.

2. Transparencia y eficiencia:

- Respuestas a PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), documentos normativos y formularios con información directa y sin ambigüedades.
- Diseño de textos con énfasis visual (negritas para conceptos clave, viñetas para pasos de trámites).

3. Conexión con el marco institucional:

- Alineación con la dimensión 3 del MIPG (Gestión con valores para resultados), que exige claridad en la interacción Estado-ciudadanía.
- Aplicación del principio de Estado abierto: información pública accesible y comprensible para todos.

Tabla 1. Ejemplos prácticos para la aplicación del lenguaje claro

Antes	Después (lenguaje claro)
<i>La convalidación de títulos de educación superior expedidos en el exterior se regirá por lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución 010687 de 2019, la cual deroga expresamente la Resolución 20797 de 2017, en consonancia con las competencias asignadas al Ministerio de Educación Nacional en el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1075 de 2015.</i>	<i>Si su título fue obtenido en el exterior, solicitar su convalidación ante el Ministerio de Educación. Este trámite se rige por la Resolución 010687 de 2019. La Resolución 20797 de 2017 ya no aplica.</i>
La cartera educativa, en ejercicio de sus facultades legales, procederá a la implementación de las directrices contenidas en el Decreto 1234 de 2023.	El Ministerio de Educación Nacional aplicará las reglas del Decreto 1234 de 2023 para mejorar los servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia.

6.6.2.1. Los 10 pasos de la comunicación clara y comprensible

Entre las metodologías disponibles para la implementación de los lineamientos de lenguaje claro y comprensible, se destaca el documento “10 pasos para una comunicación clara⁹”, elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2024). Este documento ofrece principios clave para optimizar todos los canales de atención. A continuación, se presentan los principales:

⁹ Se recomienda consultar la Estrategia de Lenguaje Claro en la página web del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Ilustración 15. Los 10 pasos de la comunicación clara y comprensible



Fuente: Desarrollado según lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2024).

6.7. Enfoque Diferencial – Lenguaje Incluyente

En el marco del enfoque de Estado Abierto, el enfoque diferencial poblacional se reconoce como un elemento transversal clave. Este se encuentra *"orientado a la extensión del principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como al reconocimiento de las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y de la ciudadanía que, por sus características, requieren de una especial protección y de una adecuación de los escenarios de relación con las entidades y organismos del Estado para acceder a información, bienes, servicios y espacios de participación en condiciones de igualdad"* (Función Pública, 2024).

En este sentido, se hace indispensable que las entidades implementen acciones para promover el uso de un lenguaje incluyente, que visibilice y reconozca adecuadamente a todas las personas, evitando desvalorizaciones, estereotipos o formas de comunicación que reproduzcan jerarquías de género u otras formas de exclusión. El lenguaje incluyente garantiza una comunicación respetuosa, equitativa y coherente con la diversidad de la ciudadanía.

Servidoras, servidores públicos, contratistas y colaboradores tienen la responsabilidad de fomentar un trato igualitario, promoviendo estrategias que prevengan cualquier forma de discriminación en la gestión pública. Esto se fundamenta en el principio de que todas las personas tienen los mismos derechos, sin distinción por origen étnico, condición económica, religión, sexo, idioma, opinión u otras características.

Por lo tanto, las acciones de Relacionamento con la Ciudadanía deben regirse por los principios de inclusión, respeto, diversidad y humanización del servicio, en coherencia con el Enfoque de Estado abierto y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para asegurar una comunicación incluyente, se generan las siguientes recomendaciones:

Tabla 2. Ejemplos prácticos para asegurar una comunicación incluyente

Criterio	Qué es	Ejemplos (✗ No inclusivo → ✓ Inclusivo)	Notas adicionales
1. Neutralidad	Uso de términos que no marquen género	✗ "Los funcionarios deben..." ✓ "El personal debe..." ✗ "Los alumnos" ✓ "El alumnado"	Preferir sustantivos colectivos o abstractos que incluyan a todas las personas.
	Desdoblamientos equilibrados cuando no exista término neutro	✗ "Los docentes" ✓ "Los docentes y Las docentes" ✗ "Los padres" ✓ "Padres y madres"	Alternar el orden (ej.: en un texto usar "El docente y La docente" y luego "La docente y El docente").

Criterio	Qué es	Ejemplos ( No inclusivo →  Inclusivo)	Notas adicionales
2. Visibilización	Reconocimiento explícito de grupos diversos	 "Los niños"  "Niñas, niños y adolescentes"	Incluir todas las identidades relevantes en el contexto.
		 "Los ciudadanos"  "Ciudadanas y ciudadanos" o "Ciudadanía"	
		 "Los usuarios"  "Usuarías y usuarios"	
3. Evitar sesgos	Eliminación de expresiones que refuercen estereotipos	 "Las enfermeras y los médicos"  "El personal de salud"	Usar lenguaje que no asocie roles a géneros o condiciones.
		 "Los discapacitados"  "Personas con discapacidad"	
4. Claridad	Comunicación comprensible para toda la ciudadanía	 "Los sujetos obligados"  "Quiénes deben cumplir esta norma"	Evitar tecnicismos innecesarios y usar lenguaje llano.
		 "El discente"  "La persona estudiante"	
5. Adaptabilidad	Ajuste de formatos según necesidades específicas	 Documento solo en español escrito  Incluir: - Versión en lectura fácil - Audiodescripción - Lenguas indígenas (cuando se requiera)	Considerar formatos alternativos desde el diseño original del documento.

Fuente: Elaboración propia.

6.7.1. Bases del Lenguaje 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 y las 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.

6.7.2. Enfoque diferencial

El enfoque diferencial es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (DANE, 2020).

Por ello, en el desarrollo de acciones para promover el uso del lenguaje incluyente¹⁰ en el relacionamiento con la ciudadanía, es fundamental identificar los enfoques diferenciales con los que interactúa cada entidad, de acuerdo con su misionalidad. Esto permite prevenir prácticas discriminatorias y garantizar una atención justa e igualitaria, adecuada a las realidades de cada grupo.

Entre los enfoques diferenciales comúnmente reconocidos en el contexto colombiano, y que pueden ser relevantes según la población objetivo de cada entidad, se encuentran:

- Enfoque diferencial para las comunidades étnicas (pueblos indígenas, personas afrodescendientes y personas Gitanas o Rom).
- Enfoque diferencial para la población LGBTIQ+.
- Enfoque diferencial en discapacidad.
- Enfoque diferencial para el campesinado.
- Enfoque diferencial para personas víctimas de la violencia.

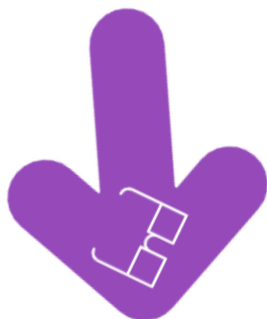
¹⁰ En el Ministerio de Educación Nacional (MEN) para el relacionamiento con sus partes interesadas se cuenta con la Guía de buenas prácticas en lenguaje claro e incluyente para el relacionamiento con la ciudadanía, la cual puede servir como modelo orientador en el diseño de acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. La Guía en mención se encuentra publicada en la página web institucional del MEN en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.

- Enfoque diferencial para personas firmantes del Acuerdo de Paz.
- Enfoque diferencial para personas en situación de movilidad humana.
- Enfoque diferencial de ciclo de vida.
- Enfoque diferencial para personas en situación de habitabilidad en calle.
- Enfoque diferencial para personas en situación de prostitución.
- Enfoque diferencial para personas privadas de la libertad.
- Enfoque diferencial para cuidadores y cuidadoras.
- Enfoque territorial (reconociendo contextos urbanos, rurales o de difícil acceso).
- Enfoque diferencial con perspectiva interseccional (cuando confluyen múltiples condiciones de vulnerabilidad).

Cada entidad debe considerar estos enfoques como parte de su estrategia para brindar una atención incluyente, humanizada y en consonancia con el principio de igualdad y no discriminación, tal como lo promueve el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)¹¹.

6.7.3. Clave comunicacional accesible

Para garantizar que la información sea comprensible y accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad auditiva o visual, se recomienda seguir estas pautas clave (OEA-CIM, 2021):



1. Transformar todo lo exclusivamente auditivo en una alternativa visual: es esencial convertir la información que se presenta únicamente de forma auditiva en formatos visuales. Esto puede incluir el uso de subtítulos, gráficos, imágenes o cualquier otro recurso visual que permita a las personas con discapacidades auditivas acceder a la información de manera efectiva.

2. Transformar todo lo exclusivamente visual en una alternativa auditiva: de igual manera, es importante ofrecer alternativas auditivas para la información que se presenta solo de forma visual. Esto puede incluir descripciones de imágenes, narraciones de textos o el uso de tecnología de lectura de pantalla, asegurando que las personas con discapacidades visuales puedan comprender el contenido.



¹¹ Se recomienda consultar la información sobre Lenguaje Inclusivo proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web institucional.



3. Generar versiones de textos escritos en lenguaje simple e iconográfico, sin tecnicismos, para transmitir los conceptos claves de lo que se quiere difundir: la simplificación del lenguaje y el uso de iconos o imágenes representativas son cruciales para hacer que la información sea accesible. Al evitar tecnicismos y utilizar un lenguaje claro, se facilita la comprensión de los conceptos clave, permitiendo que un público más amplio pueda asimilar la información presentada.

Estas pautas son fundamentales para promover una comunicación incluyente y accesible, garantizando que todas las personas tengan la oportunidad de participar y comprender la información que se les presenta.

6.8. Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción en el relacionamiento con la ciudadanía

6.8.1. Integridad – Código de Integridad

Para lograr servidores/as públicos/as y organizaciones íntegros/as, no es suficiente con aplicar normas y herramientas técnicas. Es crucial que tanto la ciudadanía como los/as servidores/as públicos/as se involucren activamente en la integridad de sus acciones diarias. En este proceso, el relacionamiento con la ciudadanía juega un rol fundamental, ya que la implementación de políticas públicas debe ir más allá de lo formal y técnico.

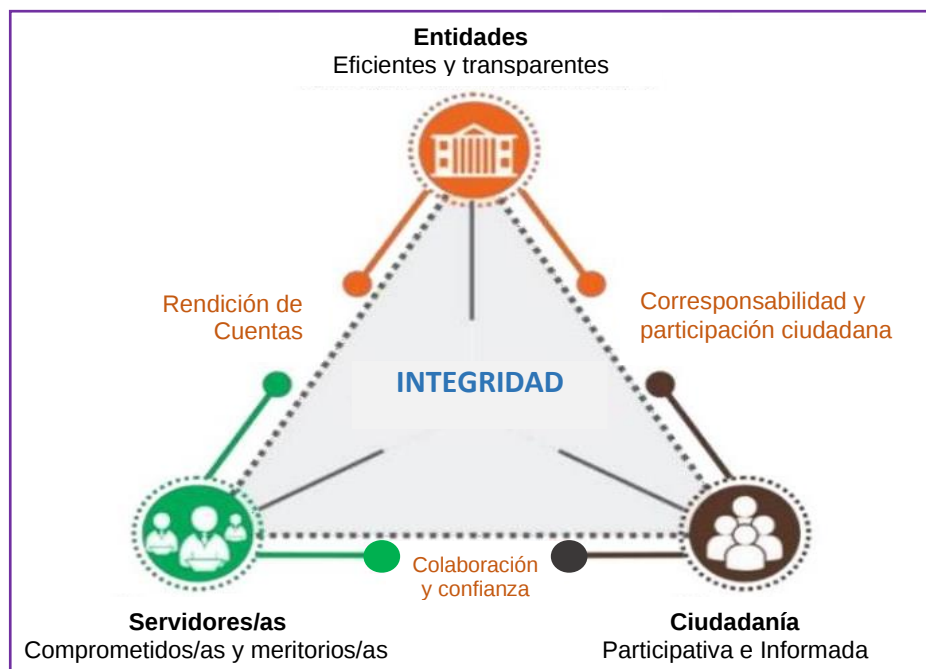
Es esencial un enfoque comunicativo y pedagógico que promueva el cambio en las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de los/as servidores/as públicos/as como de la ciudadanía. Esto permitirá avanzar en una verdadera cultura de integridad, fortaleciendo la confianza y colaboración mutua entre los actores públicos y la ciudadanía.

Por lo anterior el Departamento Administrativo de la Función Pública coloca a disposición para su consulta e implementación el Código de Integridad¹² donde se encontrará una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores/as públicos/as.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), afirma que: *"la integridad pública se refiere al constante alineamiento y apropiación de valores éticos, principios y normas compartidas, para proteger y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público"* (Función Pública, 2024).

¹² El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta las pautas del Código de Integridad a través de su sitio web: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>

Ilustración 16. Triángulo de la Integridad Pública



Fuente: (Función Pública, 2024).

6.8.1.1. Valores institucionales

Los valores institucionales definidos por cada entidad, en concordancia con el Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública, constituyen formas de ser y de actuar que orientan el comportamiento de los/as servidores/as públicos/as y colaboradores/as. Estos valores representan atributos deseables en su ejercicio laboral, ya que permiten la aplicación efectiva de los principios éticos y garantizan el cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales.

En este sentido, es fundamental que la entidad promueva la apropiación de los valores del servicio público a través de la implementación de la Política de Integridad, establecida en la Dimensión 1: Talento humano del MIPG. Esta política no solo fortalece la cultura organizacional, sino que incide directamente en la forma en que las entidades se relacionan con la ciudadanía, especialmente en la prestación de servicios, la gestión de trámites y la atención de procedimientos administrativos.

Adoptar los valores institucionales de manera transversal en los procesos de la Entidad, incluyendo el relacionamiento con la ciudadanía, permite construir una gestión más confiable, empática y coherente con el interés general. Esto contribuye al desarrollo de *"una cultura de integridad pública como elemento fundamental para estructurar una institucionalidad que consolide mecanismos de orientación y control que impactan efectivamente en buenas prácticas informales (costumbres), para que los valores, principios y normas éticos del*

servicio estén alineados en la defensa del interés público” (Función Pública, 2024). Asimismo, promueve un ambiente laboral saludable y colaborativo, en el que la integridad es un eje transversal del actuar institucional.

En el Código de Integridad de la Función Pública se definen cinco valores fundamentales para su apropiación en el servicio público. Cada valor está acompañado de una definición y de un conjunto de acciones orientadas a fortalecer la integridad en el comportamiento de los/as servidores/as públicos/as:

- 1. HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- 2. RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- 3. COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- 4. DILIGENCIA:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- 5. JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Ilustración 17. La Integridad en el Relacionamiento con la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia.

6.8.1.2. Instrumentos metodológico disponibles

El Departamento Administrativo de la Función Pública pone a disposición de las entidades públicas diversos instrumentos metodológicos¹³ orientados al fortalecimiento de la integridad institucional. Entre ellos se destacan:

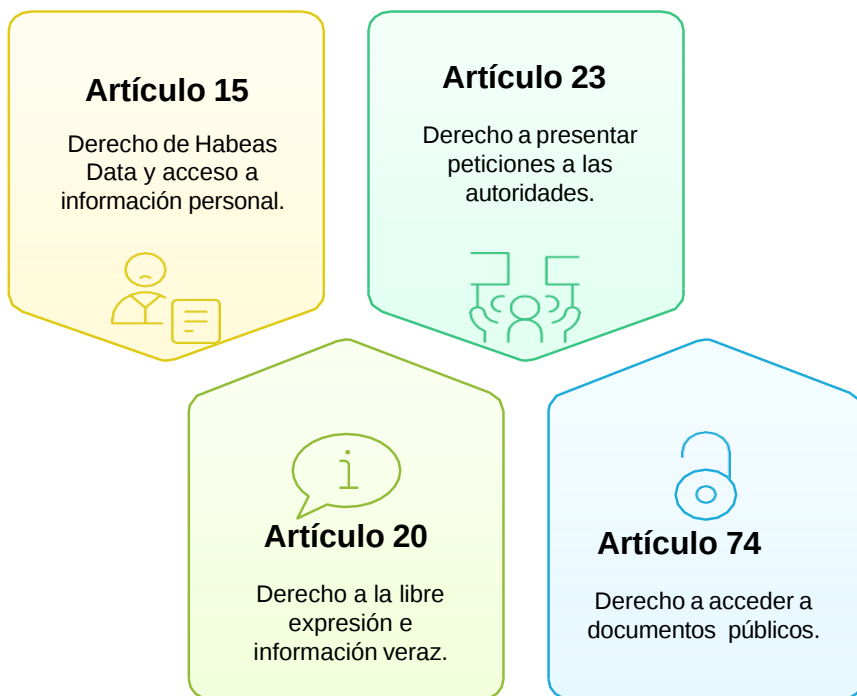
- Código de Integridad:
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>
- Conflicto de intereses:
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses/inicio>

6.8.2. Transparencia

En el contexto de la función pública, la transparencia es la cualidad de los/as servidores/as públicos/as de actuar de manera abierta y accesible, divulgando información clara sobre sus normas, procesos y decisiones.

La transparencia es un principio fundamental en la administración pública que garantiza el derecho de la ciudadanía a acceder a la información. Permite a la ciudadanía estar informada sobre las decisiones y acciones de sus representantes, promoviendo así la rendición de cuentas.

Ilustración 18. Artículos clave de la Constitución Política de 1991 para los Derechos de acceso a la información



Fuente: Elaboración propia.

¹³ Esta información puede estar sujeta a cambios por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su sitio web, por lo cual se recomienda consultarla periódicamente o cuando se presente la necesidad.

Transparencia por Colombia identifica tres dimensiones de la transparencia en el marco jurídico (ESAP y Función Pública, 2019):

- **Transparencia de la gestión pública:** implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la Función Pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de estas.
- **Transparencia en la rendición de cuentas:** esta conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- **Transparencia en el acceso a la información pública:** consiste en poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley (Secretaría de Transparencia, 2015).

6.8.2.1. La información como derecho de la Ciudadanía

Es fundamental reconocer que la información es un derecho de la ciudadanía. Este derecho no solo permite a la ciudadanía estar informada, sino que también les otorga la capacidad de participar activamente en la vida pública. La transparencia en la gestión pública se convierte, por lo tanto, en un pilar de la democracia. (ESAP y Función Pública, 2019).

La Ley¹⁴ de Transparencia es una herramienta clave en la lucha contra la corrupción, ya que fomenta la participación de la ciudadanía, empodera a las personas y facilita el ejercicio de otros derechos humanos. Para que esta ley sea realmente efectiva, es importante que las y los servidores públicos adopten una actitud abierta y responsable, reconociendo que tienen un papel fundamental en la construcción de un Estado más transparente y confiable. Además, esta ley contribuye a la recuperación de la confianza de la ciudadanía en el Estado, al garantizar que las decisiones y acciones del gobierno sean claras, accesibles y estén sujetas a la rendición de cuentas (ESAP y Función Pública, 2019).

¹⁴ La Ley 1712 de 2014, más conocida como la "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".

Ilustración 19. Impacto de la Ley de Transparencia en la Corrupción



Fuente: Elaboración propia.

6.8.2.2. Lucha contra la corrupción en el relacionamiento con la ciudadanía

La corrupción, como fenómeno complejo que *"abarca una diversa gama de acciones, desde el soborno pequeño solicitado por un policía hasta los grandes escándalos de corrupción en las altas esferas del Estado"* (Fedesarrollo, 2021), se presenta generalmente en un escenario de instituciones débiles que, por su diseño o evolución, carecen de la capacidad de hacer cumplir sus reglas y normas (Secretaría de Transparencia, 2024).

• **Afectación a los derechos humanos**

La Resolución 1/18 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) define la corrupción como *"(...) el abuso o desviación del poder privado o público que desplaza el interés público por uno privado que daña la institucionalidad y afecta los derechos humanos"* (Secretaría de Transparencia, 2024).

6.8.2.3. Prevención y lucha contra la corrupción

a. Posibles consecuencias:

- Desviación de recursos públicos.
- Deterioro de la calidad de los servicios públicos.
- Pérdida de confianza en las instituciones públicas.
- Desigualdad social y económica.
- Fomento de la impunidad y la cultura de la corrupción.
- Inestabilidad política y social.

- Aislamiento internacional y pérdida de inversión.
- Desmotivación y desconfianza en los/as funcionarios/as públicos/as.
- Desarrollo económico limitado.
- Afectación de los derechos humanos.

b. Acciones clave para la lucha contra la corrupción

- Implementación de sistemas de denuncia confidencial y accesible.
- Fortalecimiento de la transparencia en la gestión de recursos.
- Capacitación continua sobre ética, integridad, conflicto de intereses y manejo adecuado de los recursos públicos.
- Auditorías y controles internos rigurosos.
- Fomento de la participación ciudadana y la veeduría social.
- Implementación de sanciones claras y efectivas.
- Acciones en el Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Mapa de riesgos de corrupción por proceso.

c. Ejemplos de posibles actos de corrupción en el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía en las entidades públicas:

- **Soborno:** la funcionaria o el funcionario público solicita o recibe dinero, bienes o favores a cambio de realizar una acción o tomar una decisión que beneficie a alguien de manera indebida. En un proceso de servicio a la ciudadanía, esto podría implicar el cobro de “mordidas – dádivas” para agilizar o facilitar trámites.
- **Prevaricato:** consiste en que un servidor público o servidora pública emita una decisión o realice un acto administrativo en contra de la ley, sabiendo que es incorrecto. Por ejemplo, un funcionario podría negar un servicio o trámite que corresponde legalmente a un ciudadano o a una ciudadana.
- **Tráfico de influencias:** utilizar posiciones de poder o contactos para influir en decisiones administrativas en favor de intereses particulares. Esto puede implicar que un funcionario público o funcionaria pública favorezca a una persona o empresa por razones ajenas al mérito o la legalidad.
- **Falsificación de documentos:** alterar o falsificar documentos relacionados con procesos administrativos para alterar la entrega de servicios o el resultado de un trámite.
- **Abuso de poder:** un funcionario público o funcionaria pública que, aprovechando su posición, usa su autoridad para acosar, discriminar o perjudicar a un ciudadano o a una ciudadana, negándole el acceso a servicios o toma de decisiones de manera injustificada.
- **Omisión o demora en la atención:** aunque no siempre se considera corrupción, la falta de atención o retrasos injustificados en la gestión de trámites o solicitudes puede ser un acto de mala administración y en algunos casos relacionado con la corrupción, especialmente si hay intención de extorsionar o manipular al ciudadano o a la ciudadana.

6.8.2.4. Cómo contribuir al cambio cultural y la lucha contra la corrupción

Las entidades y sus servidoras y servidores públicos deben desarrollar e implementar estrategias efectivas para contribuir al cambio cultural y combatir la corrupción, enfocándose en la prevención y la creación de incentivos positivos. Es fundamental revisar los desafíos actuales en la regulación y promover un trabajo constante y colaborativo con las personas servidoras públicas para fomentar comportamientos éticos. El objetivo es fortalecer la legitimidad del Estado y aumentar la confianza de la ciudadanía.

Contribuir al cambio cultural para combatir la corrupción

El combate contra la corrupción en Colombia requiere un enfoque integral que no solo implique la implementación de normativas, sino también el fomento de un cambio cultural dentro de la sociedad y las instituciones del Estado. Este proceso debe basarse en la promoción de valores éticos, la prevención efectiva y la construcción de una relación de confianza entre el Estado y la ciudadanía. A continuación, se detallan algunas estrategias clave para contribuir a este cambio cultural, dentro del marco normativo y ético vigente en el país:

- a. Identificar estrategias:** Desarrollar métodos efectivos y sostenibles para fomentar el cambio cultural hacia una mayor integridad y transparencia.
- b. Enfatizar en el enfoque preventivo:** Implementar medidas que prevengan la corrupción antes de que ocurra, enfocándose en la educación y sensibilización.
- c. Crear incentivos positivos:** Promover comportamientos éticos mediante la implementación de la Política de Integridad, reconociendo a quienes actúan con rectitud y transparencia.
- d. Discutir desafíos regulatorios:** Abordar los obstáculos en la regulación y el marco normativo que dificultan una lucha más efectiva contra la corrupción.
- e. Colaborar con servidoras y servidores públicos:** Fomentar el trabajo conjunto entre el Estado y los/as servidores/as públicos/as para fortalecer los principios de ética y transparencia en la gestión pública.
- f. Mejorar la legitimidad del Estado:** Reforzar la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado a través de prácticas transparentes y responsables.
- g. Aumentar la confianza ciudadana:** Fortalecer la confianza de la ciudadanía a largo plazo mediante políticas claras, justas y efectivas que garanticen la integridad en el ejercicio del poder público.

6.8.3. Material de apoyo para la implementación de la integridad, transparencia y lucha contra la corrupción

Para el desarrollo metodológico de la implementación de estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción, entre otros aspectos, se cuenta con los siguientes instrumentos¹⁵:

- Manual de rendición de cuentas, en su última versión del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Anexo técnico programas de transparencia y ética pública, de la Secretaría de Transparencia.
- Lineamientos de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, de la dimensión 3 Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

6.9. Cultura de Servicio para fortalecer la escucha activa

En las Entidades pública es importante fomentar una cultura institucional orientada en el servicio a la ciudadanía, promoviendo la interacción proactiva, el trato digno, humanizado, accesible e inclusivo, y fortaleciendo la relación entre la Entidad y la Ciudadanía en todos los puntos de relacionamiento, de acuerdo con los valores institucionales y los enfoques diferenciales.

De acuerdo a sus capacidades institucionales y modelos de gestión de cada Entidad, pueden implementar una estrategia, orientada a generar espacios periódicos de diálogo entre equipos de atención y grupos diversos de ciudadanía (usuarios/as frecuentes, organizaciones comunitarias, y población diferencial). Estos espacios permiten identificar barreras, percepciones, necesidades y propuestas para mejorar el servicio, desde la experiencia real de quienes acceden a los trámites y servicios institucionales.

6.9.1. Propósito

Fortalecer la cultura de atención centrada en las personas, promoviendo la escucha activa desde la empatía, la corresponsabilidad y la mejora continua de la Política de Servicio al Ciudadano, en articulación con las políticas de gestión y desempeño institucional de Participación ciudadana en la gestión pública y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

6.9.2. Relación con MIPG

Esta práctica contribuye al desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano, y se alinea con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Dimensión 2: Direccionamiento estratégico y planeación, al incorporar la

¹⁵ Estos documentos están sujetos a actualizaciones por parte de las entidades responsables en sus páginas web. Se recomienda verificar las versiones vigentes.

perspectiva ciudadana en el diseño y mejora de los servicios, y con la Dimensión 4: Evaluación de resultados, al utilizar insumos provenientes de la experiencia ciudadana para la retroalimentación institucional. Asimismo, fortalece el ciclo de mejora continua mediante el uso de información cualitativa que alimenta la planeación, evaluación y rediseño de servicios, promoviendo una gestión pública abierta, participativa y centrada en las personas.

6.9.3. Resultados esperados

- Mayor empatía y confianza en la relación Entidad-ciudadanía.
- Ajustes concretos en los procesos de atención y canales de servicio.
- Identificación de oportunidades de innovación desde la voz de la ciudadanía.

6.10. Mejora de la experiencia ciudadana

La mejora de la experiencia ciudadana se enfoca en optimizar la calidad de la atención y los servicios que prestan las entidades públicas. Esto implica diseñar e implementar estrategias que garanticen interacciones eficientes, accesibles, humanizadas y coherentes con las expectativas de las personas.

A través de la innovación, la retroalimentación continua y el fortalecimiento del talento humano, se busca consolidar una relación de confianza entre la ciudadanía y las instituciones, promoviendo una gestión más empática y cercana.

Recomendaciones para mejorar la calidad del servicio

Entre las recomendaciones más relevantes se destacan las siguientes:

- 1. Implementación de planes de mejora:** Desarrollar estrategias basadas en los resultados de las evaluaciones, con el fin de optimizar los procesos y servicios.
- 2. Capacitación de las servidoras y servidores públicos:** Proporcionar formación en atención a la ciudadanía y en habilidades interpersonales para mejorar el servicio y la relación con las partes interesadas.
- 3. Fortalecimiento de la comunicación:** Mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, garantizando una atención más eficaz y eficiente.
- 4. Promoción de las mejores prácticas:** Reconocer y fomentar la adopción de buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía, para asegurar un servicio de calidad.

6.11. Integración de herramientas de diseño de servicio: Customer Journey y Service Blueprint

En el desarrollo del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, es fundamental que las entidades públicas, de acuerdo con su misionalidad y capacidades institucionales, incorporen herramientas de diseño centrado en las personas para fortalecer la experiencia de las partes interesadas. Entre estas herramientas se destacan el *Customer Journey* (viaje del ciudadano o la ciudadana/usuario/a) y el *Service Blueprint* (plano de servicio), dos metodologías complementarias que permiten visualizar, analizar y rediseñar la prestación de servicios desde la perspectiva del ciudadano o ciudadana y desde la operación interna de la Entidad.

- El **Customer Journey** es una herramienta visual en la que se identifican las necesidades o problemas reales de las partes interesadas en cada uno de los puntos de contacto que tienen con la entidad (Función Pública, 2022).
- El **Service Blueprint** es un diagrama que permite visualizar de forma general cómo están funcionando los servicios y los distintos componentes de una entidad a partir de los puntos de contacto que la ciudadanía ha tenido con la misma (puede partir del customer journey). Normalmente suele ser empleado por los directivos (Función Pública, 2022).

6.11.1. Beneficios

- **Mejora la experiencia ciudadana**, al identificar puntos críticos, emociones negativas o cuellos de botella en el servicio.
- **Fortalece la eficiencia institucional**, al alinear los procesos internos con las necesidades reales de las partes interesadas.
- **Promueve una cultura institucional centrada en la ciudadanía**, articulando la visión de las áreas estratégicas, operativas y tecnológicas.
- **Facilita la toma de decisiones basada en evidencia**, mediante herramientas visuales que permiten priorizar acciones de mejora.

6.11.2. Implementación

- **Seleccionar el servicio a intervenir**, priorizando aquellos de alto impacto ciudadano/a o que presentan mayores dificultades tanto para la ciudadanía como para la Entidad.
- **Conformar un equipo multidisciplinario**, incluyendo representantes de relacionamiento con la ciudadanía, procesos, tecnología, análisis de datos, etc.
- **Recolectar información directa**, mediante entrevistas, grupos focales de partes interesadas internas como externas a la Entidad, encuestas, observación, buzones ciudadanos/as o análisis de PQRSDF, etc.

- **Diseñar el Customer Journey**, describiendo etapas del servicio, expectativas, emociones, canales y momentos clave.
- **Construir el Service Blueprint**, detallando las interacciones visibles (frontstage), procesos internos (backstage), recursos de soporte, puntos críticos para las partes interesadas y para la Entidad, evidencias físicas y tecnología involucrada.
- **Identificar oportunidades de mejora**, analizando los puntos críticos y desconexiones entre la experiencia y la operación.
- **Implementar cambios graduales y medir el impacto**, documentando aprendizajes como parte del ciclo de mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- **Generar el mapeo de la experiencia de la ciudadanía**, utilizando herramientas como el Customer Journey o el Service Blueprint, según el enfoque seleccionado.

6.11.3. Otros aspectos importantes

- Estas herramientas se articulan con la Dimensión 2 del MIPG: Direccionamiento estratégico y planeación, al incorporar la voz de la ciudadanía en el diseño de estrategias, la Dimensión 3: Gestión con valores para resultados, en el mejoramiento de la relación Estado – Ciudadanía, desde el enfoque de Estado abierto, y con la Dimensión 4: Evaluación de resultados, al establecer mecanismos de retroalimentación efectivos para la mejora del servicio.
- Favorecen la implementación de enfoques como Estado abierto, innovación pública y gestión ética, al generar mayor transparencia, empatía y compromiso institucional.
- No requieren herramientas tecnológicas avanzadas para su aplicación; pueden desarrollarse mediante metodologías participativas adaptadas al contexto institucional.
- Se recomienda su aplicación en procesos de rediseño de trámites, transformación digital, modelos de atención y evaluación de políticas de servicio.

Las entidades pueden implementar cualquiera de las herramientas descritas — Customer Journey o Service Blueprint, de forma independiente o complementaria, de acuerdo con su misionalidad, capacidad técnica, nivel de madurez institucional y los objetivos definidos en su estrategia de servicio. Ambas metodologías son adaptables al sector público y permiten avanzar hacia una gestión centrada en las personas, coherente con los principios de la Política de Servicio al Ciudadano y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Lo más importante es que la herramienta seleccionada contribuya a mejorar la comprensión de las experiencias de la ciudadanía, fortalezca la toma de decisiones basada en evidencia, y permita implementar acciones concretas de mejora que generen valor público.

6.12. Evaluación y Mejora Continua del Relacionamiento con la Ciudadanía

La Dimensión 4 Evaluación de Resultados del MIPG (Función Pública, 2024) tiene como objetivo *"desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua"*, a través de la implementación de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.

En este contexto, la evaluación del servicio se consolida como un proceso esencial para medir y analizar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía. Su propósito es identificar fortalezas y oportunidades de mejora que permitan optimizar la experiencia de la ciudadanía y asegurar el cumplimiento de estándares de eficiencia, transparencia y satisfacción.

Para ello, las entidades pueden implementar diversas herramientas como encuestas de satisfacción, análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), indicadores de gestión y mecanismos de retroalimentación. Los resultados obtenidos facilitan la toma de decisiones informadas, el diseño de estrategias de mejora y el fortalecimiento de una cultura organizacional enfocada en el servicio y la mejora continua.

Ilustración 20. ¿Por qué evaluar el servicio?



Fuente: Elaboración propia

A través de este enfoque, se busca fortalecer la confianza y satisfacción de la ciudadanía, brindando un servicio más eficiente, accesible y efectivo.

6.12.1. Implementación de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional en el Proceso de Servicio a la Ciudadanía

Es importante que cada entidad defina un procedimiento de evaluación del servicio a la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, integrando el seguimiento a indicadores y metas del gobierno nacional (en el caso de entidades del orden nacional), los Planes de Desarrollo Territorial (PDT), y la evaluación de la gestión institucional (Función Pública, 2024).

Para el desarrollo del proceso de seguimiento y evaluación del desempeño institucional, se recomienda desde el MIPG, lo siguiente:

- Aplicar las metodologías, procedimientos y demás herramientas definidas por cada Entidad para el diseño, implementación y comunicación de mecanismos de seguimiento y evaluación.
- Revisar y actualizar indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la Entidad y por otras autoridades.
- Evaluar el logro de resultados.
- Evaluar la gestión del riesgo en el proceso.
- Evaluar la percepción de las partes interesadas.
- Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación.
- Utilizar y aprovechar resultados de los seguimientos y evaluaciones para la mejora continua.

6.12.2. Evaluación del desempeño institucional

Para impulsar la mejora continua en el relacionamiento con la ciudadanía, es clave desarrollar acciones que optimicen la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio. La evaluación del desempeño institucional permite monitorear y ajustar la gestión de los procesos de atención, asegurando una respuesta oportuna, incluyente y eficaz a las necesidades ciudadanas.

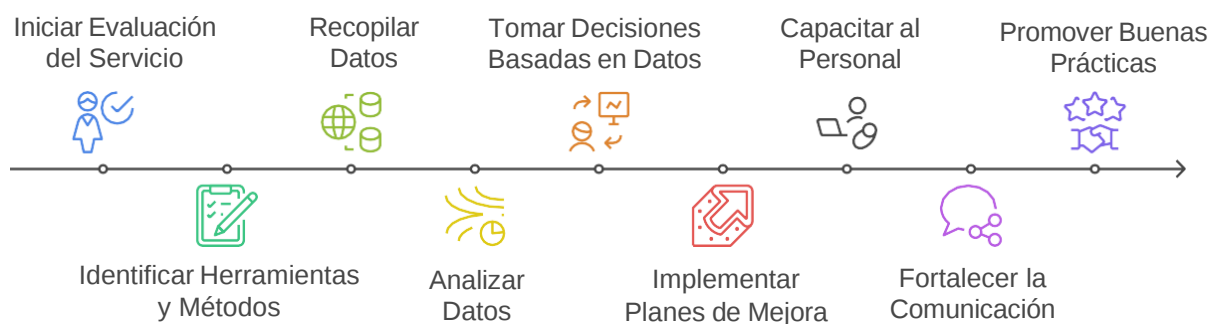
Ilustración 21. Mejora y evaluación del proceso de Servicio a la Ciudadanía



6.12.3. Evaluación del servicio con las partes interesadas

Es fundamental que cada Entidad evalúe de forma periódica la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de los servicios prestados, así como el nivel de cumplimiento de sus expectativas y necesidades. Para ello, se pueden aplicar encuestas¹⁶ de satisfacción dirigidas a ciudadanos y ciudadanas, que permitan obtener información de primera mano sobre su experiencia con los trámites y servicios ofrecidos (Función Pública, 2024).

Ilustración 22. Proceso de evaluación del Servicio



Fuente: Elaboración propia.

6.12.4. Instrumentos para el mejoramiento del sistema de evaluación y seguimiento del servicio a la ciudadanía

- **Indicadores de desempeño institucional:** seguimiento periódico a los principales indicadores de relacionamiento, como tiempos de respuesta, calidad en la atención y niveles de satisfacción.
- **Encuestas de percepción y satisfacción:** aplicación regular de instrumentos para conocer la valoración de la ciudadanía sobre el servicio recibido. Se recomienda mejorar de forma continua la metodología de medición.
- **Análisis de datos:** aprovechamiento de herramientas analíticas para identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora.
- **Planes de mejora:** diseño e implementación de acciones correctivas o preventivas con base en los resultados de evaluación y retroalimentación.
- **Evaluación de impacto:** medición del efecto de las estrategias implementadas sobre la satisfacción ciudadana y la eficiencia del servicio, con el fin de ajustar procesos y metas institucionales.

¹⁶ Se recomienda consultar en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública la versión más reciente del documento 'Herramienta de medición de la experiencia ciudadana'.

6.12.5. Elementos clave para la mejora continua en el proceso de Servicio a la Ciudadanía

Entre los factores que permiten fortalecer el proceso de mejora continua en el relacionamiento con la ciudadanía, se destacan:

- **Resultados de la Medición del Desempeño Institucional (MDI):** análisis del resultado más reciente del Índice de Desempeño Institucional (IDI), reportado en el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG.
- **Resultados de encuestas de satisfacción:** insumos obtenidos directamente de las partes interesadas sobre su percepción de calidad.
- **Informes de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF):** identificación de acciones correctivas derivadas de los reportes de la ciudadanía.
- **Auditorías internas y externas:** hallazgos relacionados con el proceso de atención a la ciudadanía.
- **Actividades de participación ciudadana:** insumos derivados de espacios de escucha o co-creación con las partes interesadas.
- **Autodiagnóstico institucional:** evaluación interna del estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- **Análisis del entorno:** evaluación del contexto interno y externo que puede impactar la experiencia ciudadana.
- **Ciudadano/a incognito/a:** evalúa la experiencia real de la ciudadanía.

6.12.6. Material de apoyo para la implementación

Para facilitar la implementación de la Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, el Departamento Administrativo de la Función Pública pone a disposición de las entidades los siguientes instrumentos¹⁷:

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
- Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión.

6.13. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

Para el desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano y de su respectiva Estrategia de Servicio o de Relacionamiento con la Ciudadanía, es fundamental contar con una visión clara y detallada del rol que desempeñan las diferentes instancias institucionales, de acuerdo con el modelo de las tres líneas de defensa y la línea estratégica, que conforman la Dimensión 7 Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este marco, cada línea de defensa

¹⁷ Estos documentos están sujetos a actualizaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página web. Se recomienda verificar las versiones vigentes.

cumple una función esencial para asegurar que la política y la estrategia de servicio se implementen de manera eficaz, con un control interno que garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales y promueva la mejora continua del proceso de atención a la ciudadanía.

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

A continuación, se presenta una tabla ilustrativa con un ejemplo de cómo puede estar conformada la estructura de control de la Política de Servicio al Ciudadano en una entidad, a partir del modelo de las tres líneas de defensa y la línea estratégica:

Tabla 3. Tabla ilustrativa de los roles y responsabilidades en la implementación de la política de servicio al ciudadano a partir del sistema de control interno

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 a la ciudadanía. Proveer recursos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprobar la adopción de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía. Supervisar la implementación de la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía, en relación con la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención a la ciudadanía se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y de las acciones de la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos para el Proceso de Servicio a la Ciudadanía. 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 a la

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
		Ciudadanía. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en relación con el control interno para el Proceso de Servicio a la Ciudadanía.
Primera línea de defensa	1. Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía. 2. Otras oficinas que apoyan al desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano.	Ejecutar la Política de Servicio al Ciudadano y las acciones específicas de la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSDF. Coordinar la implementación y/o mejora de herramientas tecnológicas y de los canales de atención.
	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía.	Aplicar los procedimientos revisados y optimizados en el Proceso de Servicio a la Ciudadanía, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con la competencia de la dependencia y la calidad del servicio.
Segunda línea de defensa	Oficina Asesora de Planeación (o quien haga sus veces)	Proponer acciones de mejora y hacer seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano y a la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía a partir del autocontrol del Sistema Integrado de Gestión. Acompañar al (a) líder del Proceso de Servicio a la Ciudadanía en la articulación de acciones requeridas en la Política de Servicio al Ciudadano y en la Estrategia de Servicio o de Relacionamento con la Ciudadanía para el reporte oportuno de información para la medición y el seguimiento al desempeño del proceso.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces)	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.

Fuente: Elaboración propia

7. Sistema de Atención al Ciudadano - SACv2

7.1. ¿Qué es el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC?

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC es una herramienta institucional que permite a las Secretarías de Educación certificadas gestionar de manera efectiva, organizada y transparente la interacción con la ciudadanía. Su propósito es garantizar el derecho fundamental de toda persona a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), y obtener

respuestas oportunas y claras, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normativas relacionadas con la atención a la ciudadanía y de acceso a la información pública.

El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) es una herramienta institucional implementada por las Secretarías de Educación Certificadas que permite la recepción, gestión, seguimiento y trazabilidad de las PQRSDF, así como el trámite de legalización de documentos relacionados con la educación preescolar, básica, media y para el trabajo y el desarrollo humano.

Esta plataforma facilita el orden y control de los procesos internos, permite organizar, radicar, canalizar, asignar, responder y hacer seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, y fortalece la articulación entre dependencias. De esta manera, el SAC contribuye a la mejora continua de la atención, incrementa la capacidad institucional de respuesta y promueve una gestión más eficiente, oportuna y cercana a las necesidades de la ciudadanía, especialmente frente a estudiantes, padres y madres, docentes y la población educativa en general.

Además, el SAC fomenta la consolidación de una cultura de servicio en el interior de las instituciones, donde se prioriza la calidad, la responsabilidad y la escucha activa como pilares fundamentales del relacionamiento con la ciudadanía. Es una solución clave para garantizar una administración pública más eficiente, transparente y participativa, y representa un compromiso institucional con la mejora constante de la atención y la construcción de confianza entre el Estado y la ciudadanía.

7.2. Funcionalidades del SAC:

- **Recepción de solicitudes:** La ciudadanía pueden radicar sus PQRSDF por medio de los canales de atención disponibles y habilitados por la entidad.
- **Acceso remoto:** El sistema permite que cualquier ciudadano o ciudadana, desde la comodidad de su hogar, oficina o cualquier lugar con acceso a internet, pueda registrar solicitudes sin necesidad de desplazarse físicamente a las instalaciones de la entidad.
- **Trazabilidad y seguimiento:** Cada solicitud recibe un número de radicado único, lo que permite a la ciudadanía visualizar avances y recibir notificaciones respecto a las respuestas emitidas por la entidad.
- **Gestión interna eficiente:** El líder, la lideresa o el operador/a organiza y distribuye las solicitudes a las áreas responsables dentro de la entidad, lo cual facilita una atención oportuna y adecuada conforme a los tiempos legales y administrativos establecidos.
- **Generación de informes y estadísticas:** La plataforma facilita la obtención de datos relevantes sobre el comportamiento y volumen de las solicitudes ciudadanas, lo que permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y fortalecer la gestión institucional.

7.3. Importancia del SAC:

La implementación y fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano va más allá del cumplimiento de una obligación legal. Si bien responde a lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y otras normativas relacionadas con el derecho fundamental de petición, acceso a la información y la atención a la ciudadanía, su verdadero valor radica en su capacidad para transformar la relación entre las Secretarías de Educación certificadas y sus partes interesadas.

7.4. Roles del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

El correcto funcionamiento del Sistema de Atención al Ciudadano requiere de la articulación de distintos actores con responsabilidades específicas. A continuación, se detallan los principales roles dentro del SAC y sus funciones:

a. Líder del SAC

Es la persona responsable de liderar el funcionamiento general del Sistema de Atención al Ciudadano en la Secretaría de Educación certificada. Sus principales actividades incluyen:

- Administrar y actualizar la información del sistema.
- Crear y organizar los ejes temáticos internos, dependencias y perfiles de usuario.
- Asignar roles y permisos a los usuarios del sistema.
- Generar reportes consolidados sobre el estado de los requerimientos radicados.
- Brindar capacitaciones y acompañamiento técnico a las áreas involucradas, especialmente a la Secretaría de Educación, en el uso y aprovechamiento del SAC.

b. Operador del SAC

El operador actúa como un enlace operativo entre la ciudadanía y la Secretaría de Educación. Sus actividades principales son:

- Radicar los requerimientos presentados a través de los diferentes canales de atención disponibles.
- Asignar solicitudes a las dependencias responsables.
- Crear cuentas de usuario para la ciudadanía cuando sea necesario.
- Informar y orientar la ciudadanía sobre el uso del SAC, sus beneficios y cómo realizar el seguimiento de sus solicitudes.

c. Funcionario

Corresponde a cada persona encargada de una dependencia u oficina de la Secretaría de Educación. Sus actividades incluyen:

- Tramitar, gestionar y preparar respuestas a las PQRDSF y las solicitudes para el trámite de legalización de documentos de preescolar, básica y media y educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Responder correspondencia interna y externa relacionada con los requerimientos.
- Archivar debidamente la documentación que se genere dentro del proceso de atención.
- Garantizar la oportunidad y calidad en las respuestas entregadas a la ciudadanía.

d. Ciudadano

Es el actor central del SAC. El ciudadano o la ciudadana es quien presenta una solicitud, inquietud o requerimiento ante la Secretaría de Educación. Tiene derecho a:

- Radicar PQRSDF a través de los canales dispuestos.
- Realizar seguimiento a su solicitud mediante el número de radicado.
- Recibir respuesta en los plazos establecidos por la normatividad.
- Radicar solicitud para el trámite de legalización de documentos de preescolar, básica y media y educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Acceder a la información pública y participar activamente en los procesos de control social.

Para facilitar el cumplimiento adecuado de las funciones asignadas a cada perfil dentro del Sistema de Atención al Ciudadano, se han diseñado manuales específicos para cada rol. Estos manuales contienen lineamientos detallados sobre el uso de la plataforma, responsabilidades asociadas, rutas de atención y recomendaciones operativas, con el fin de garantizar una gestión eficiente, uniforme y conforme a la normatividad vigente. Los manuales mencionados se encuentran disponibles para consulta en el aplicativo SACv2.

Cada persona vinculada a la operación del SAC debe consultar y aplicar el manual correspondiente a su rol. Esta documentación contribuye al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía y a la mejora continua del servicio ofrecido por la Secretaría de Educación.

7.5. ¿Cómo ayuda el SAC a las Secretarías de Educación?

- **Mejora la gestión institucional** al centralizar, clasificar y distribuir los requerimientos de la ciudadanía de forma eficiente.
- **Fortalece los procesos de atención a la ciudadanía**, asegurando tiempos de respuesta oportunos y seguimiento adecuado a cada requerimiento.
- **Permite identificar oportunidades de mejora** en los servicios ofrecidos, a través del análisis de datos e indicadores generados por el sistema.

- **Facilita la rendición de cuentas**, ya que proporciona información consolidada sobre la atención brindada.
- **Apoya la transparencia y la legalidad** en la actuación administrativa, al dejar trazabilidad de cada requerimiento gestionado.

7.6. ¿Cómo beneficia el SAC a la ciudadanía?

- **Acceso fácil y multicanal**, desde cualquier lugar con conexión a internet o de manera presencial, según lo prefiera el ciudadano o la ciudadana.
- **Seguimiento en línea** de sus requerimientos mediante un número de radicado.
- **Garantía de atención oportuna y con calidad**, según los términos establecidos por la ley.
- **Mayor confianza en la gestión pública**, al contar con canales formales para expresar sus necesidades, preocupaciones o propuestas.

7.7. Ventajas Generales Plataforma SAC

La plataforma ofrece múltiples mejoras tecnológicas y funcionales que optimizan la gestión de los requerimientos, fortalecen los procesos internos de las entidades y mejoran la experiencia de uso para las servidoras y los servidores públicos y la ciudadanía. Entre las principales ventajas se destacan:

- **Mayor seguridad en las comunicaciones:** Las comunicaciones expedidas a través del SAC contarán con un código QR que permite verificar su autenticidad, garantizando que fueron generadas desde el sistema institucional.
- **Automatización de estados:** Se eliminan pasos manuales, ya que el sistema actualiza automáticamente los estados del requerimiento con su respectivo comentario, facilitando la trazabilidad, el seguimiento y el control.
- **Repositorio documental centralizado:** Todos los documentos escaneados que ingresan a la entidad, así como las respuestas generadas dentro del sistema, se almacenan automáticamente, asegurando la conservación de la información.
- **Interfaz más intuitiva y visual:** Se incorporan nuevos íconos y colores en los botones para facilitar la navegación y el reconocimiento de funciones.
- **Visualización inmediata de archivos adjuntos:** Los archivos en formato JPG, PNG, PDF y TXT se abren directamente en el navegador. Documentos en Word, Excel o PowerPoint se descargan automáticamente.
- **Calendario de pendientes por finalizar:** El sistema ofrece un reporte visual tipo calendario que permite consultar todos los requerimientos aún pendientes de cierre.
- **Barra de menú expandible/ocultable:** Mejora la experiencia de usuario/a permitiendo más espacio de visualización o accesibilidad según necesidad.

- **Módulo de creación de requerimientos con plantillas:** Facilita la radicación estructurada y rápida de solicitudes.
- **Semáforo de requerimientos por fecha de vencimiento:** Permite visualizar los requerimientos según su urgencia y vencimiento, mejorando la gestión del tiempo.
- **Consulta de radicados específicos:** El sistema permite consultar cualquier tipo de radicado (ER, EE o IE) siempre que quien los consulta sea su creador o el Líder SAC.
- **Visualización de nombres en documentos PDF:** El nombre de los adjuntos se reflejará en la parte inferior del documento, mejorando la identificación y organización de archivos.
- **Edición de ciudadano/a en trámite:** El líder o la lideresa SAC podrá modificar el nombre del ciudadano o la ciudadana de un requerimiento incluso si este ya está en trámite.
- **Módulo de preguntas frecuentes:** Brinda orientación inmediata sobre los temas más consultados por la ciudadanía.
- **Módulo de trámites:** Facilita el acceso y gestión de los trámites más comunes directamente desde la plataforma.

7.8. Buenas prácticas para el uso del SACv2

Para asegurar el aprovechamiento óptimo del Sistema de Atención al Ciudadano (SACv2) y fortalecer la cultura de servicio en las Secretarías de Educación certificadas, se recomienda implementar las siguientes buenas prácticas:

a. Capacitación continua: Capacitar de forma periódica a líderes, lideresas, operadores, operadoras, funcionarios y funcionarias sobre el uso del sistema, actualizaciones tecnológicas y normativas asociadas. Esto garantiza un uso adecuado de las funcionalidades y promueve la eficiencia en los tiempos de respuesta.

b. Monitoreo de indicadores de gestión: Revisar periódicamente los informes estadísticos que genera la plataforma para identificar cuellos de botella, tiempos de respuesta fuera del estándar y oportunidades de mejora en la atención ciudadana.

c. Actualización de información institucional: Mantener al día los datos de contacto de ciudadanos/as y funcionarios/as, ejes temáticos, canales de atención y responsables internos, asegurando que los requerimientos sean canalizados correctamente desde su radicación.

d. Promoción del sistema ante la ciudadanía: Difundir, a través de medios institucionales, la existencia del SAC, sus canales de acceso y los beneficios que ofrece a la comunidad educativa. Esto fomenta la apropiación ciudadana del sistema como canal formal de relacionamiento.

e. Uso del módulo de plantillas: Establecer respuestas tipo o estructuradas para los requerimientos más frecuentes, lo que mejora la oportunidad, pertinencia y calidad de las respuestas, y reduce la carga operativa.

f. Gestión de pendientes críticos: Hacer uso del semáforo de vencimientos y el calendario de requerimientos pendientes por finalizar para evitar atrasos y garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

g. Revisión del repositorio documental: Verificar que toda la documentación generada o recibida durante la gestión de un requerimiento quede debidamente archivada en el sistema, lo cual facilita auditorías, trazabilidad y transparencia.

h. Comunicación asertiva: Asegurar que las respuestas sean claras, comprensibles, completas y empáticas, fomentando una relación de confianza y respeto con la ciudadanía.

Estas buenas prácticas contribuyen a consolidar al SACv2 como un sistema efectivo, transparente y centrado en la ciudadanía, fortaleciendo la capacidad institucional y el cumplimiento del derecho fundamental de petición.

Bibliografía

- CLAD. (Octubre de 2008). *Cremento Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de la Calidad en Gestión Pública. Pág. 8 - 10*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- CLAD. (Diciembre de 2009). *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Pág. 5*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf>
- CLAD. (Octubre de 2013). *Centro Latinoamericano de Admisnitración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública. Pág. 5 - 9*. Obtenido de https://intercoonecta.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf
- DANE. (2020). *DANE. Sistema Nacional Estadístico de Colombia. Obtenido de la guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>
- DNP. (15 de Marzo de 2010). *Departamento Nacional de Planeación - DNP. Conpes 3649 Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Pág. 11*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3649.pdf>
- DNP. (Diciembre de 2021). *Departamento Administrativo de la Función Pública - DNP. Conpes 4070 Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto. Pág. 17 y 34*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf>
- DNP. (Diciembre de 2021). *Departamento Nacional de Planeación (DNP)*. Obtenido de Documento CONPES 4070, lineamientos de la Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto. Pág. 32.: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf>
- DNP. (Diciembre de 2021). *Departamento Nacional de Planeación (DNP)*. Obtenido de Documento CONPES 4070, lineamientos de la Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto. Pág. 79.: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf>
- DNP. (Octubre de 2024). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de 10 pasos de la comunciación clara: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- DNP. (Octubre de 2024). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de 10 pasos de la comunciación clara:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

ESAP y Función Pública. (2019). *Escuela Superior de Administración Pública ESAP y Función Pública. Subdirección de Proyección Institucional. Documento Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción. Pág. 19*. Obtenido de https://funcionpublicagovco-my.sharepoint.com/personal/eva_funcionpublica_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Feva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fcurso%2Dintegridad%2FAUDIO%20LIBRO%2Eogg&parent=%2Fpersonal%2Feva%5Ffu

ESAP y Función Pública. (2019). *Escuela Superior de Administración Pública ESAP y Función Pública. Subdirección de Proyección Social Institucional. Documento Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción. . Obtenido de https://funcionpublicagovco-my.sharepoint.com/personal/eva_funcionpublica_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Feva%5Ffuncionpublica%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCursos%20EVA%2Fcurso%2Dintegridad%2FU1%5FPDF%5FITLC%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Feva%5F*

Función Pública. (Mayo de 2018). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión. Versión 4. . Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34220860*

Función Pública. (Julio de 2020). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Versión 1. Pág. 59*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/36963907

Función Pública. (Julio de 2020). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 1. Pág. 62 - 66 . Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/36963907*

Función Pública. (Julio de 2020). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión. Versión 1. Pág. 62 - 66*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/36963907

Función Pública. (Noviembre de 2022). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6. Pág. 9-15*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299967/Guia_administracion_riesgos_capitulo_riesgo_fiscal.pdf

Función Pública. (Marzo de 2022). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Herramienta de medición de experiencia ciudadana. Versión 1. Pág. 42*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/41044911

Función Pública. (Noviembre de 2022). *Función Pública. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5. Pág. 8.* Obtenido de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/41271828/Gu%C3%ADa+de+caracterizaci%C3%B3n+de+ciudadan%C3%ADa+y+grupos+de+valor+-+Versi%C3%B3n+5+-+Noviembre+de+2022.pdf/187b53c3-e883-ccdc-dfd6-f7487fac0780?t=1720022835755>

Función Pública. (Diciembre de 2023). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Pág. 74.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 54-69.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Pág. 58.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 54 - 73.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 54 - 79.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 35-36.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Dimensión 4 Gestión con valores para resultados. Versión 6. Pág. 66 y 67.* Obtenido de [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318)

18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Dimensión Gestión con valores para resultados. Versión 6. Pág. 100.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 101-105.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 104.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 22.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 24.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Versión 6. Pag. 125.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

OEA-CIM. (2021). OEA. *Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). Obtenido de la Guía de comunicación inclusiva para la Secretaría de Transparencia General de la OEA.* Obtenido de <https://www.oas.org/es/cim/docs/GuiaComunicacionInclusivaOEA-ES.pdf>

Secretaría de Transparencia. (30 de Agosto de 2024). *Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Anexo técnico programas de transparencia y ética pública. Pág. 16.* Obtenido de <https://www.secretariatransparencia.gov.co/politica->

publica/SiteAssets/programas-de-transparencia-y-%c3%a9tica-
p%c3%bablica/ANEXO%20TECNICO%20v.1%2030.08.2024.pdf

Secretaría de Transparencia. (30 de Agosto de 2024). *Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Anexo técnico programa de transparencia y ética pública. Pág. 12.*

Obtenido de <https://www.secretariatransparencia.gov.co/politica-publica/SiteAssets/programas-de-transparencia-y-%c3%a9tica-p%c3%bablica/ANEXO%20TECNICO%20v.1%2030.08.2024.pdf>

Versionamiento

Versión	Fecha	Descripción
1	27 de agosto de 2025	Se crea el documento y se genera su aprobación.

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC)



Generamos valor a través del desarrollo de acciones centradas en la mejora continua del relacionamiento con la ciudadanía, la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestras partes interesadas.

www.mineducacion.gov.co

Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122

Línea Bogotá +576013078079

Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.



*Somos
la
Revolución
del
Cambio*

