

Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía

Versión 2 del 25/11/2025

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



Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	5
3.1. Buenas Prácticas a Partir de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y NTC ISO 9001.....	5
3.1.1. Aspectos, Prácticas y Resultados en el Desarrollo de las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	7
3.1.1.1. Histórico de los Resultados del Índice Anual de Desempeño Institucional (IDI) para la Política de Servicio al Ciudadano.....	8
3.1.2. Esquema de las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	9
3.1.3. Adopción del Enfoque de Estado Abierto en el Relacionamento con la Ciudadanía.....	10
3.1.4. Ruta de la de la Experiencia de Relacionamento con la Ciudadanía.....	11
3.1.4.1. Integración de Herramientas de Diseño de Servicio: Customer Journey y Service Blueprint.....	12
4. Conclusiones sobre las Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.....	13
Bibliografía.....	14



1. Introducción

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

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), basado en la NTC ISO 9001 y en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), permite monitorear y mejorar de manera continua la interacción con la ciudadanía, garantizando una respuesta adecuada a sus derechos, necesidades y expectativas. De igual forma, el Ministerio ha adoptado una Política de Servicio al Ciudadano desarrollada a través de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, orientada a promover acciones centradas en las partes interesadas. Esta estrategia contempla dos enfoques complementarios: “de la ventanilla hacia afuera”, que comprende las acciones dirigidas a la ciudadanía, y “de la ventanilla hacia adentro”, que abarca las mejoras internas de operación y administración. A su vez, se articula con las políticas que fortalecen la gestión institucional y el uso eficiente de los recursos públicos, en el marco del Proceso de Servicio a la Ciudadanía.

2. Objetivo

Presentar las buenas prácticas clave de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional (MEN), orientadas a garantizar una atención eficiente, humanizada, inclusiva y respetuosa, en coherencia con los principios de lenguaje claro, comprensible e incluyente, las políticas institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo, se busca establecer un marco de referencia para la implementación de un servicio público basado en la mejora continua, con énfasis en la satisfacción y experiencia de la ciudadanía, así como en la transparencia institucional.



3. Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía

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

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

a. Normatividad y Marco Estratégico

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

b. Gestión Institucional

- Sistema Integrado de Gestión (SIG) alineado con la NTC ISO 9001.
- Implementación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y de Operación de la Entidad.
- Política de Servicio al Ciudadano.
- Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, que comprende:
 1. Relación Estado–Ciudadanía (“ventanilla hacia afuera”).
 2. Esquema Operativo Interno (“ventanilla hacia adentro”).
 3. Políticas institucionales de apoyo al Proceso de Servicio a la Ciudadanía.
- Canales de atención a la ciudadanía, con innovación, sostenimiento y mejora de infraestructura tecnológica para la accesibilidad.
- Principios y protocolos para la atención a la ciudadanía.
- Acciones para promover el uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- Programas de formación y desarrollo de competencias laborales en las y los servidores públicos.
- Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Valores institucionales que fortalecen la cultura organizacional y la calidad del servicio.
- Coordinación interinstitucional para la atención a la ciudadanía.
- Desarrollo de trámites y servicios en línea bajo criterios de racionalización y estandarización.
- Fortalecimiento de un servicio inclusivo y accesible para toda la ciudadanía.

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

c. Evaluación y Mejora Continua

- Indicadores clave de desempeño institucional (Índice Anual de Desempeño Institucional, tiempos de respuesta y satisfacción).
- Encuestas de percepción de la satisfacción de la ciudadanía.
- Análisis de datos y de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Auditorías internas y externas.
- Planes de mejora continua y de oportunidad.
- Mapas de riesgos de gestión y corrupción.
- Autodiagnóstico institucional para la Política de Servicio al Ciudadano.

d. Transparencia y Rendición de Cuentas

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

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

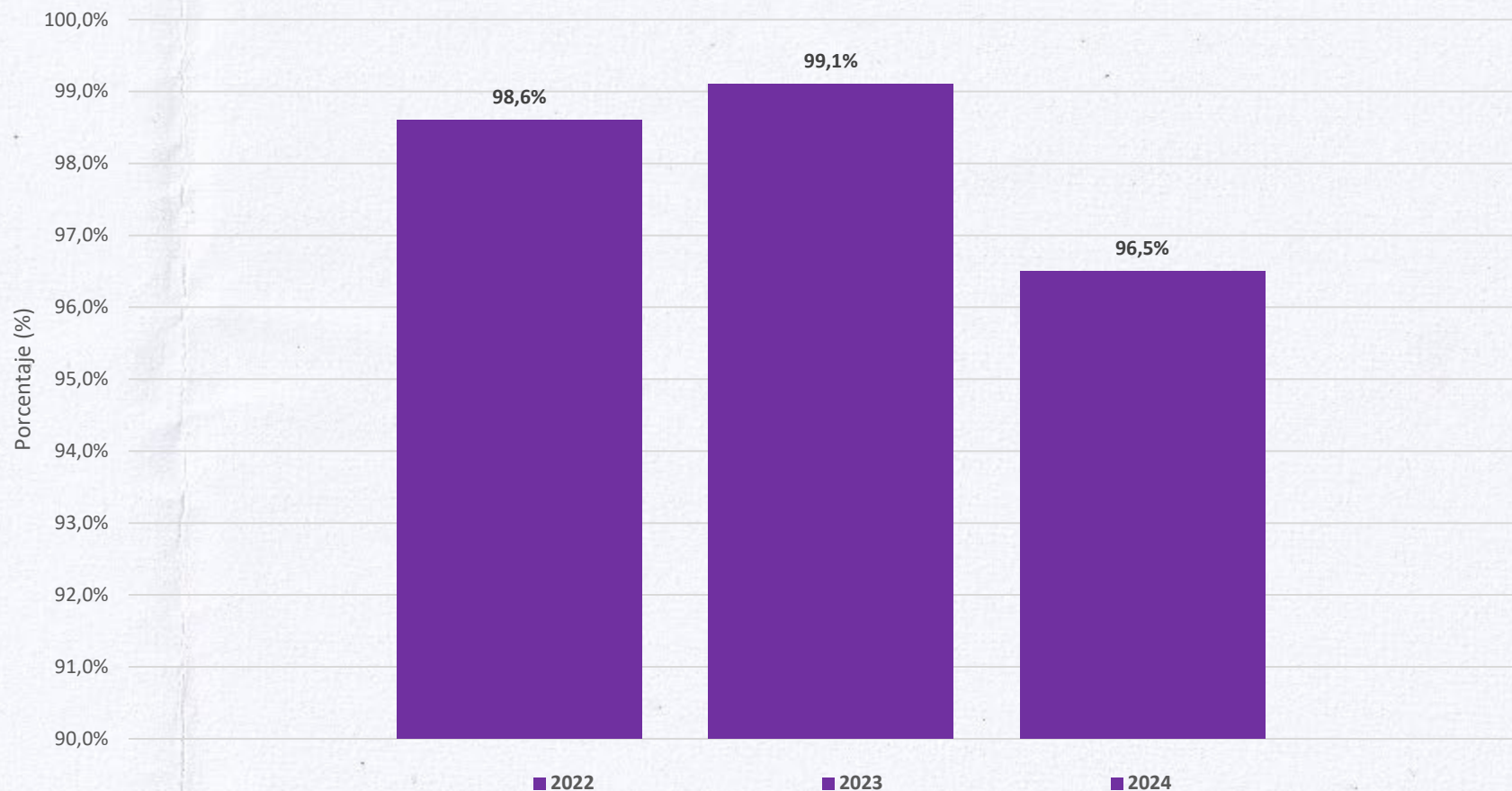
- Línea estratégica: Alta Dirección – Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Primera línea de defensa: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Segunda línea de defensa: Subdirección de Desarrollo Organizacional.
- Tercera línea de defensa: Oficina de Control Interno – Comité Institucional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

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

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

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

Índice Anual de Desempeño Institucional de la Política de Servicio al Ciudadano del MEN de 2022 a 2024



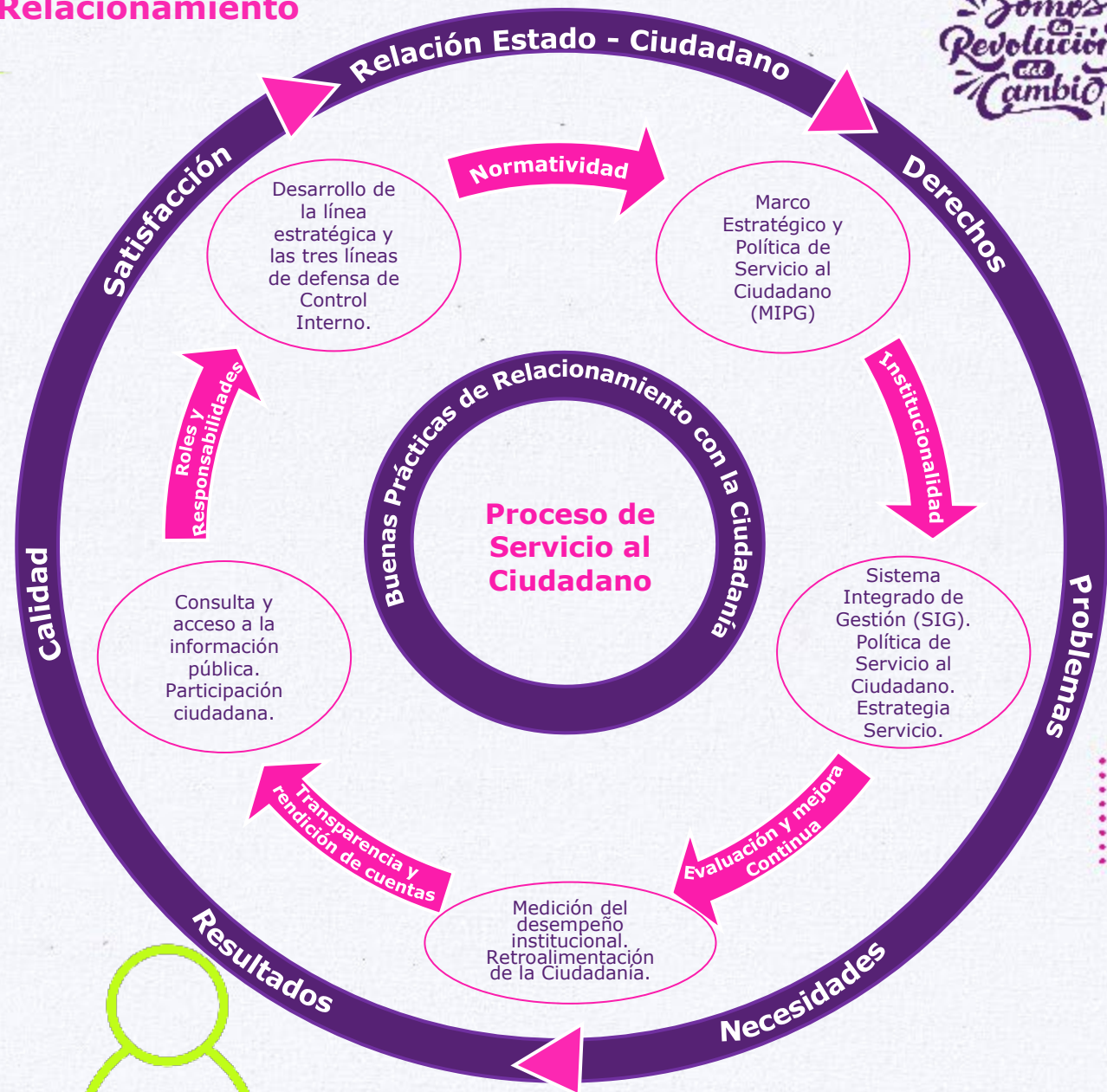
Fuente: (Función Pública, 2025)

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

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

El marco de buenas prácticas contempla la implementación de protocolos de atención inclusiva y humanizada, el uso de tecnologías accesibles, la medición permanente de la satisfacción ciudadana y la adopción de estrategias de lenguaje claro, comprensible e incluyente. Asimismo, el Ministerio fomenta una cultura organizacional basada en valores como la transparencia, la integridad y el respeto por la diversidad, asegurando un trato digno y equitativo para todas las personas.

Estas prácticas no solo fortalecen la eficiencia operativa, sino que también incrementan la confianza y el compromiso de la ciudadanía, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional de garantizar el acceso equitativo a los servicios de la Entidad.

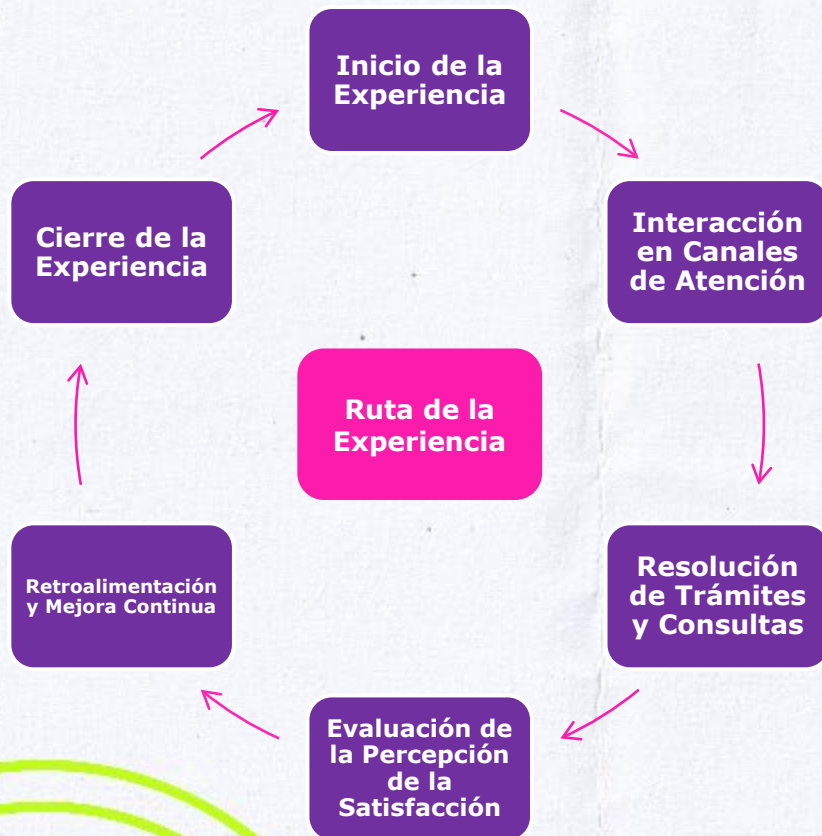


3.1.3. Adopción del Enfoque de Estado Abierto en el Relacionamiento con la Ciudadanía

En el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, a través de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, el Ministerio de Educación Nacional desarrolla acciones orientadas a la adopción del enfoque de Estado Abierto, fundamentado en los siguientes elementos transversales (Función Pública, 2024):

- **Enfoque diferencial poblacional:** promueve la igualdad y la no discriminación, adaptando los servicios con enfoque diferencial y reconociendo las características específicas de la ciudadanía, especialmente de los grupos en situación de vulnerabilidad.
- **Enfoque territorial:** impulsa acciones ajustadas a las características sociales, económicas y culturales de los territorios, fortaleciendo la relación entre el Estado y la ciudadanía a través de estrategias específicas que respondan a sus realidades.
- **Lenguaje claro:** promueve comunicaciones institucionales accesibles y comprensibles para la ciudadanía, facilitando el ejercicio de derechos y deberes, y contribuyendo a la eficiencia administrativa.
- **Innovación abierta:** fomenta la colaboración entre el Estado y la ciudadanía, aprovechando las experiencias ciudadanas para transformar la gestión pública, fortalecer la participación y optimizar los trámites y servicios.
- **Uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):** orienta la mejora de los escenarios de relación entre la Entidad y la ciudadanía, mediante el uso de tecnologías emergentes que fortalezcan la eficiencia, accesibilidad y calidad en la prestación de los servicios.

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



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

Pasos para su interpretación:

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

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

3.1.4.1. 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 la Entidad, de acuerdo con su misionalidad y capacidades institucionales, incorpore herramientas de diseño centrado en las personas que fortalezcan la experiencia de las partes interesadas. Entre estas herramientas se destacan el Customer Journey (viaje de la ciudadanía) y el Service Blueprint (plano de servicio), dos metodologías complementarias que permiten visualizar, analizar y rediseñar la prestación de servicios tanto desde la perspectiva ciudadana como desde la operación interna de la Entidad.

- **Customer Journey (viaje de la ciudadanía)**

El Customer Journey es una herramienta visual que permite identificar las necesidades y problemas reales de las partes interesadas en cada punto de contacto con la Entidad. Facilita la comprensión de la experiencia de la ciudadanía, reconociendo emociones, expectativas y dificultades que surgen a lo largo de la interacción con los servicios (Función Pública, 2022). En el Ministerio de Educación Nacional, esta herramienta ha sido aplicada al proceso de gestión de las PQRSDF, permitiendo identificar puntos críticos en la atención, medir la satisfacción y orientar acciones de mejora continua.

- **Service Blueprint (Plano del Servicio)**

El Service Blueprint es un diagrama que permite visualizar de forma integral cómo funcionan los servicios de la Entidad, mostrando tanto las interacciones visibles para la ciudadanía (frontstage) como los procesos internos, recursos de soporte, evidencias físicas y tecnología involucrada (backstage). Es una herramienta que ayuda a identificar oportunidades de mejora, roles y responsabilidades institucionales (Función Pública, 2022). En el caso del Ministerio de Educación Nacional, esta metodología se ha aplicado al trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior, generando una visión completa de los flujos internos y externos del servicio.

Beneficios de la integración de estas herramientas

- Mejoran la experiencia ciudadana, al identificar puntos críticos y oportunidades de rediseño del servicio.
- Fortalecen la eficiencia institucional, alineando los procesos internos con las necesidades reales de la ciudadanía.
- Promueven una cultura institucional centrada en la ciudadanía, articulando áreas estratégicas, operativas y tecnológicas.
- Facilitan la toma de decisiones basadas en evidencia, gracias a herramientas visuales que permiten priorizar acciones de mejora.

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

- a. **Fortalecimiento del vínculo Estado–Ciudadanía:** la implementación de buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía consolida un vínculo de confianza entre el Ministerio de Educación Nacional y la sociedad. Este fortalecimiento se refleja en una mejor percepción de la calidad de los servicios, así como en una mayor transparencia, legitimidad institucional y participación ciudadana en la gestión pública, en coherencia con el enfoque de Estado Abierto.
- b. **Eficiencia y mejora continua:** la aplicación del Ciclo PHVA, junto con el cumplimiento de estándares de calidad como la NTC ISO 9001 y los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantiza un proceso de mejora continua en la gestión del servicio. Las evaluaciones periódicas, el uso de indicadores de desempeño y la incorporación de hallazgos de auditorías fortalecen una gestión eficiente, flexible y orientada a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.
- c. **Inclusión y accesibilidad:** las estrategias implementadas bajo la Política de Servicio al Ciudadano fomentan la inclusión y accesibilidad para todas las partes interesadas, asegurando que las políticas, trámites y servicios se diseñen y presten considerando la diversidad de la población. Esto promueve un servicio humanizado, equitativo y coherente con el enfoque diferencial y territorial del MIPG.
- d. **Innovación y diseño centrado en la ciudadanía:** la adopción de herramientas de diseño de servicio, como el Customer Journey y el Service Blueprint, permite mapear la experiencia ciudadana y optimizar los puntos de contacto entre el Ministerio y la ciudadanía. Su aplicación fortalece la toma de decisiones basada en evidencia, facilita la identificación de oportunidades de mejora y promueve la co-creación de soluciones innovadoras que materializan los principios del Estado Abierto.

Bibliografía

Función Pública. (Mayo de 2025). Departamento Administrativo de la Función Pública. Resultados de Medición del Desempeño Institucional 2024. Obtenido de: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion> Diapositiva 8.

Función Pública. (Diciembre de 2024). Función Pública. Obtenido de Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Manual Operativo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. 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 Diapositiva 10.

Función Pública. (Marzo de 2022). Departamento Administrativo de la Función Pública. Herramienta de medición de experiencia ciudadana. Versión 1. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/41044911 Diapositiva: 11.



#Mejor
Estudiar



Gracias

