

# Manual

## de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía

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



## Contenido

|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA .....</b>                                            | <b>4</b>  |
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                                            | <b>4</b>  |
| <b>1.1. CONTEXTO .....</b>                                                                                              | <b>4</b>  |
| <b>1.1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL .....</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>1.1.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) .....</b>               | <b>5</b>  |
| <b>1.1.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MEN .....</b>                                                          | <b>6</b>  |
| <b>2. OBJETIVO .....</b>                                                                                                | <b>9</b>  |
| <b>3. ALCANCE .....</b>                                                                                                 | <b>9</b>  |
| <b>4. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL .....</b>                                                                           | <b>10</b> |
| <b>5. POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS .....</b>                                                                    | <b>13</b> |
| <b>5.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                                                     | <b>13</b> |
| <b>5.2. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....</b>                                               | <b>14</b> |
| <b>5.2.1. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS .....</b>                                                    | <b>14</b> |
| <b>5.2.2. PRINCIPIOS DE SERVICIO .....</b>                                                                              | <b>14</b> |
| <b>5.3. LINEAMIENTOS EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DOCUMENTOS INSTITUCIONALES DE APOYO AL PROCESO .....</b> | <b>15</b> |
| <b>5.3.1. GUÍA MIPG POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                                            | <b>15</b> |
| <b>5.3.2. ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDANÍA .....</b>                                              | <b>15</b> |
| <b>5.3.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....</b>                                                               | <b>16</b> |
| <b>5.3.4. CARTA DE TRATO DIGNO .....</b>                                                                                | <b>16</b> |
| <b>5.3.5. CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS .....</b>                      | <b>17</b> |
| <b>5.3.6. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                                | <b>17</b> |
| <b>5.3.7. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                                 | <b>18</b> |
| <b>5.3.8. LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE .....</b>                                                           | <b>18</b> |
| <b>5.3.9. DISEÑO DE MATERIAL AUDIOVISUAL .....</b>                                                                      | <b>19</b> |
| <b>5.3.10. DECÁLOGO PARA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA E INCLUSIVA .....</b>                                                  | <b>20</b> |

|                                                                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5.3.11. CANALES DE ATENCIÓN .....</b>                                                                                                              | <b>20</b> |
| <b>5.3.12. GESTIÓN DE LAS PQRSDF .....</b>                                                                                                            | <b>21</b> |
| <b>RECURSOS INFORMATIVOS DE RELACIONAMIENTO CON LA<br/>CIUDADANÍA DISPONIBLES PARA LAS PARTES INTERESADAS EN<br/>LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL.....</b> | <b>22</b> |
| <b>6. ....</b>                                                                                                                                        | <b>22</b> |
| <b>7. INSTRUMENTOS PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL<br/>PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                                  | <b>23</b> |
| <b>8. MEJORA CONTINUA .....</b>                                                                                                                       | <b>23</b> |
| <b>8.1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL .....</b>                                                                                              | <b>24</b> |
| <b>8.2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....</b>                                                                                                            | <b>28</b> |
| <b>9. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN EL<br/>DESARROLLO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                      | <b>29</b> |
| <b>10. DEFINICIONES .....</b>                                                                                                                         | <b>30</b> |
| <b>Bibliografía .....</b>                                                                                                                             | <b>34</b> |
| <b>Versionamiento .....</b>                                                                                                                           | <b>35</b> |

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía tiene como objetivo proporcionar lineamientos claros y accesibles para garantizar un servicio de calidad a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés que interactúan con el Ministerio de Educación Nacional. El documento se enmarca en la Política de Servicio al Ciudadano establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y adoptada por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución 4058 de 05 de abril de 2024. Además, se alinea con los principios del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio, integrando estrategias de lenguaje claro para asegurar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía.

### 1.1. CONTEXTO

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

##### a) MISIÓN

Liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas educativas, para cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad, esto en el marco de la atención integral que reconoce e integra la diferencia, los territorios y sus contextos, para permitir trayectorias educativas completas que impulsan el desarrollo integral de los individuos y la sociedad.

##### b) VISIÓN

A 2026 habremos garantizado el derecho fundamental a una educación que dignifica y transforma la vida, mediante políticas y proyectos educativos inclusivos, para superar las desigualdades sociales, potenciar los territorios, y aportar a la construcción de la paz.

##### c) VALORES INSTITUCIONALES

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

- **Compromiso:** consciencia de la importancia del rol como servidor público y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de

las personas con las que se comparten las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Respeto:** reconocimiento, valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia o cualquier otra condición.
- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- **Diligencia:** cumplimiento de los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Confianza:** creer en los demás, confiar en nuestro trabajo y en nuestros grupos de interés.

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

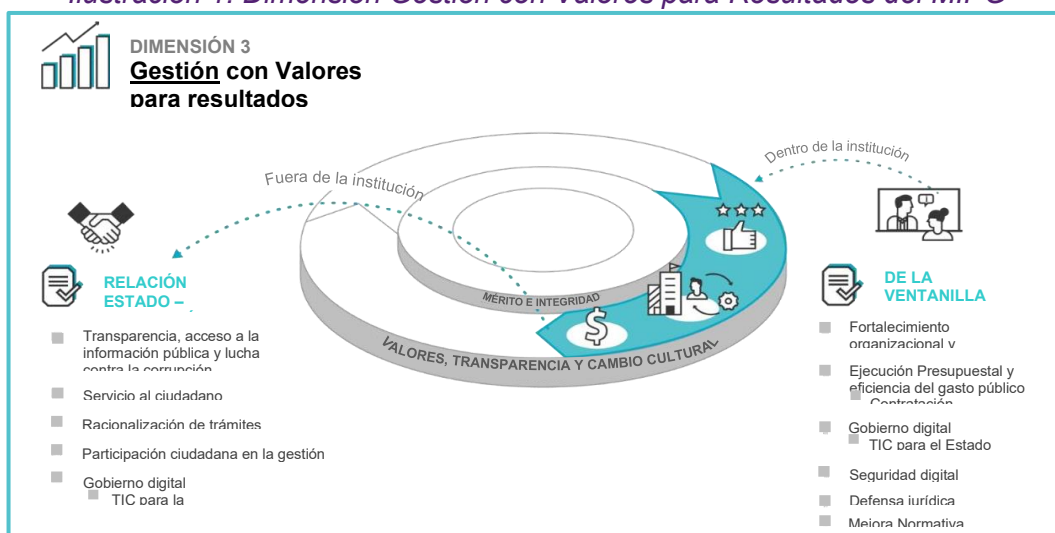
La Política de Servicio al Ciudadano la cual hace parte de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)<sup>1</sup>, busca mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo una atención eficiente, oportuna y accesible, a través de acciones del enfoque de Estado abierto, de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera. Esta política se fundamenta en principios como la transparencia, empatía y enfoque diferencial, garantizando la participación activa de la ciudadanía en los procesos de mejora continua. El objetivo es fortalecer la confianza ciudadana a través de la prestación de servicios de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Función Pública, 2024).

La siguiente ilustración muestra la operación de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG. En ella se destaca que los grupos de interés son el centro de la gestión pública. La Política de Servicio al Ciudadano está integrada tanto en la relación Estado-ciudadanía como en el esquema operativo de las Entidades públicas, con el objetivo de mejorar la gestión institucional y aumentar la satisfacción de la ciudadanía:

---

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

*Ilustración 1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados del MIPG*



*Fuente: Manual Operativo del MIPG. Función Pública. 2024*

### 1.1.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MEN

La información del Manual de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía se articula con el Sistema Integrado de Gestión (SIG)<sup>2</sup> de la Entidad, abarcando su política, objetivos y el proceso de Servicio al Ciudadano como eje transversal de los demás procesos. Estos documentos incluyen los procedimientos, la caracterización de las partes interesadas y la Política de Servicio al Ciudadano, lo que impulsa el desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

#### a) POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

El Ministerio de Educación Nacional se compromete<sup>3</sup> a implementar y mejorar continuamente el SIG, articulando sus procesos entre sí y con las políticas de gestión y desempeño de MIPG, cumpliendo los requisitos de los modelos referenciales y demás normas que le sean aplicables y garantizando la calidad de los servicios que ofrece, a través de la gestión de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos institucionales, la protección del medio ambiente, la seguridad de la información y el bienestar integral de los colaboradores. Asimismo, se compromete con la escucha y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño del sistema, rindiendo cuentas sobre las decisiones tomadas para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con las metas estratégicas de la Entidad.

#### b) OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

<sup>2</sup> Las y los colaboradores del Ministerio de Educación Nacional pueden consultar la información del Sistema Integrado de Gestión (SIG) utilizando sus credenciales en la intranet institucional, a través del menú SIG.

<sup>3</sup> Política adaptada por el MEN mediante las Resoluciones 4058 del 05 de abril de 2024 y 23024 del 27 de noviembre de 2024.

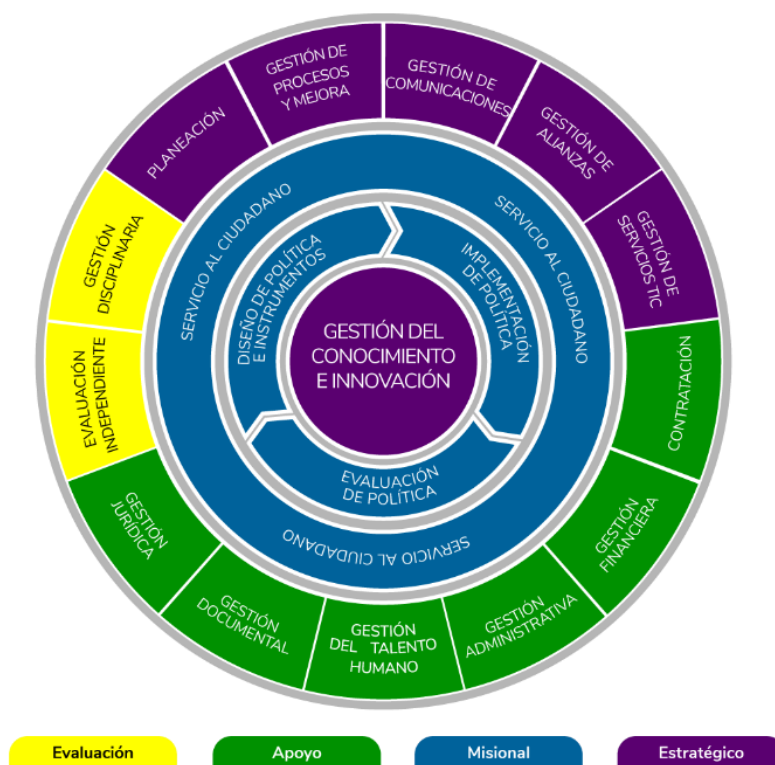
A continuación, se presentan los objetivos<sup>4</sup> del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional (MEN), los cuales constituyen la base para el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano, la Política de Servicio al Ciudadano y la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía:

- Aumentar de manera sostenida el Índice Anual de Desempeño Institucional.
- Aumentar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

### c) PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO DEL MEN

El Proceso de Servicio al Ciudadano<sup>5</sup> es misional para la Entidad y actúa como un eje transversal a los demás procesos, su objetivo es el desarrollar e implementar el modelo y la estrategia integral de servicio adaptados al sector y a la normativa vigente, el cual debe mejorar el relacionamiento con las partes interesadas y asegurar las respuestas de calidad, pertinentes y oportunas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como a trámites y servicios, utilizando los canales de comunicación institucionales disponibles.

*Ilustración 2. Mapa de Procesos del MEN*



Fuente: SIG Ministerio de Educación Nacional (2025).

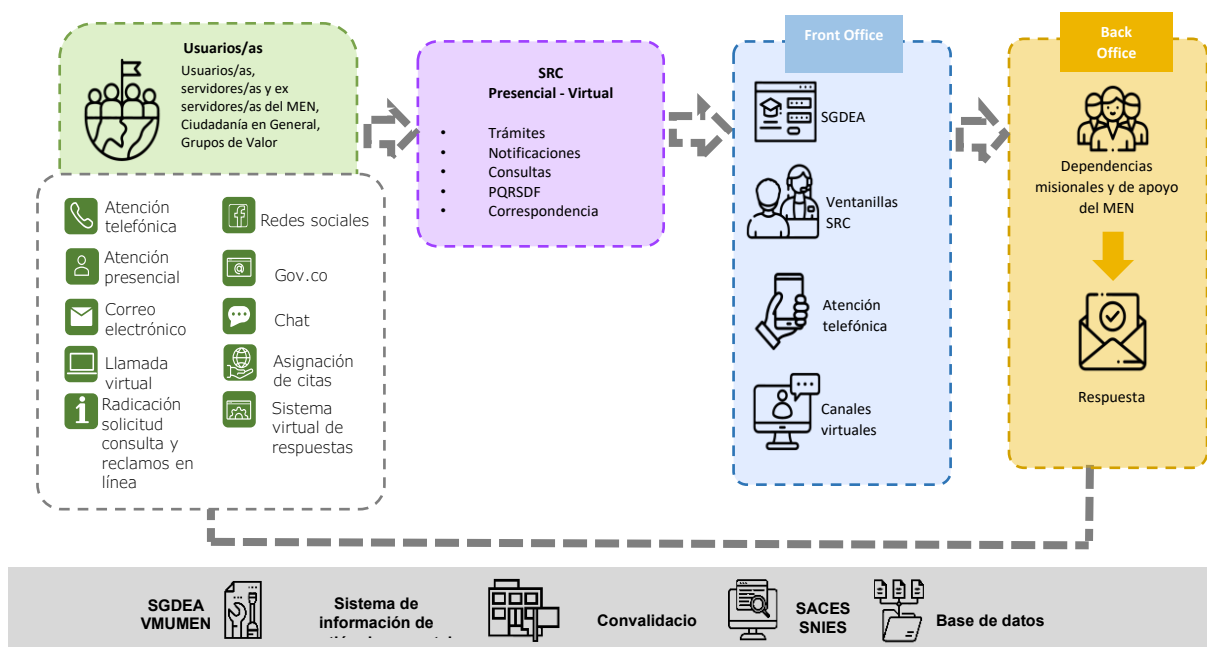
<sup>4</sup> Objetivos adoptados por el MEN mediante Resolución 23024 del 27 de noviembre de 2024.

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

#### d) MODELO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL MEN

El modelo de servicio del Ministerio de Educación Nacional (MEN) está diseñado para mejorar la atención de la ciudadanía, incluyendo a los/as servidores/as y exservidores/as del MEN, así como a la ciudadanía en general. Este modelo se organiza en tres componentes fundamentales: *SRC Presencial - Virtual*, que abarca los trámites, notificaciones y consultas; *Front Office*, que integra plataformas como SGDEA, ventanillas y canales virtuales de atención; y *Back Office*, donde las dependencias misionales brindan respuestas a las solicitudes. Este enfoque integral facilita la interacción fluida y eficiente entre las partes interesadas y el MEN, optimizando la gestión de la información y la atención.

*Ilustración 3. Modelo de servicio a la ciudadanía*

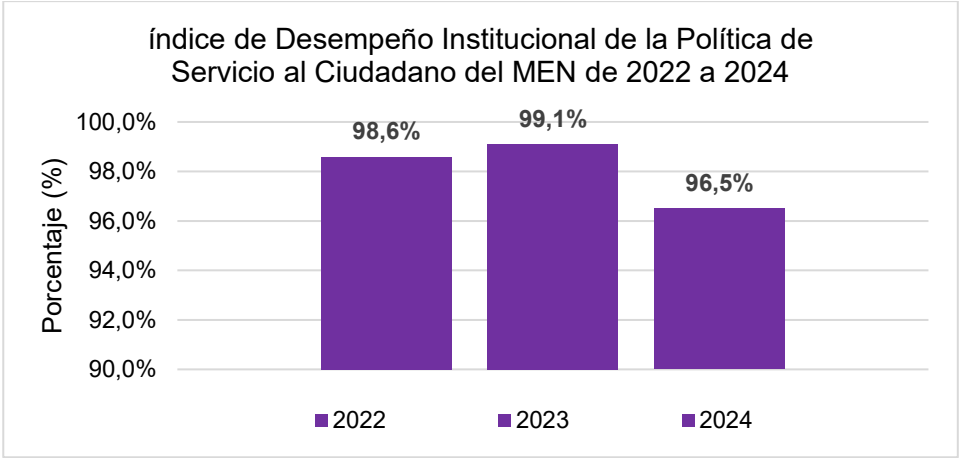


*Fuente: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) del Ministerio de Educación Nacional*

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

Teniendo en cuenta el historial de medición del Índice Anual de Desempeño institucional (IDI) realizado a través del Formato Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG) del Departamento Administrativo de la Función Pública, se presentan a continuación los resultados de 2022 a 2024 para la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN), de la siguiente manera:

*Ilustración 4. Resultados IDI Política de Servicio al Ciudadano del MEN de 2022 a 2024*



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

### **Análisis de resultados del Índice Anual de Desempeño Institucional de la Política de Servicio al Ciudadano**

- **Tendencia general:** los resultados se mantienen en un nivel alto de cumplimiento en los tres años evaluados, todos por encima del 96%, lo que refleja un desempeño institucional consolidado en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- **Desempeño más alto:** el mejor resultado se registró en el año 2023 con 99,1%, mostrando un crecimiento respecto a 2022 (98,6%) y evidenciando avances en la gestión de servicio a la ciudadanía.
- **Disminución en 2024:** en 2024 se observa una caída al 96,5%, es decir, una disminución de 2,6 puntos porcentuales respecto al 2023.

## **2. OBJETIVO**

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

## **3. ALCANCE**

Este documento aplica al Proceso de Servicio al Ciudadano y a todas las áreas y procesos del Ministerio de Educación Nacional que mantengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía, incluyendo la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) y todos sus canales de atención, a través de los cuales se brinda información y servicios.

#### 4. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL

Este manual se sustenta en las siguientes normativas<sup>6</sup>:

*Tabla 1. Normograma para el Proceso Servicio al Ciudadano*

| Normatividad                                                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Circular 100-010 del 23/8/2021</b>                                            | Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>CONPES 3785 del 9/12/2013</b>                                                 | Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.                                                                                                             |
| <b>CONPES 4070 del 20/12/2021</b>                                                | Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>CONPES 3649 del 15/3/2010</b>                                                 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Constitución Política<br/>Constitución Política de Colombia del 13/6/1991</b> | El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida.                                                                                                                                           |
| <b>Decreto 1166 del 19/7/2016</b>                                                | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.                                                                                                                           |
| <b>Decreto 1078 del 26/5/2015</b>                                                | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Decreto 2150 del 5/12/1995</b>                                                | Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración Pública.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Decreto 88 del 24/1/2022</b>                                                  | Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea. |
| <b>Decreto 1075 del 26/5/2015</b>                                                | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

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

| <b>Normatividad</b>                            | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Decreto 2269 del 29/12/2023</b>             | Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias.                                                                                                                                                  |
| <b>Decreto 1499 del 11/9/2017</b>              | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.                                                           |
| <b>Decreto 1081 del 26/5/2015</b>              | Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.                                                                                                                                                                          |
| <b>Decreto 2623 del 13/7/2009</b>              | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Decreto 2232 del 18/12/1995</b>             | Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.                                                                                                |
| <b>Decreto Ley 19 del 10/1/2012</b>            | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.                                                                                                                          |
| <b>Decreto Ley 2106 del 22/11/2019</b>         | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.                                                                                                                 |
| <b>Directiva Presidencial 10 del 20/8/2002</b> | Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Directiva Presidencial 2 del 28/8/2000</b>  | Gobierno en Línea.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ley 1188 del 25/4/2008</b>                  | Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                             |
| <b>Ley 1437 del 18/1/2011</b>                  | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.                                                                                                                                                                          |
| <b>Ley 1618 del 27/2/2013</b>                  | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.                                                                                                                                    |
| <b>Ley 2052 del 25/8/2020</b>                  | 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. |
| <b>Ley 1712 del 6/3/2014</b>                   | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                              |
| <b>Ley 1755 del 30/6/2015</b>                  | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de                                                                                                                                                                     |

| <b>Normatividad</b>                   | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Ley 1581 del 17/10/2012</b>        | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ley 1381 del 25/1/2010</b>         | Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes. |
| <b>Ley 527 del 18/8/1999</b>          | Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ley 1346 del 31/7/2009</b>         | Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Resolución 4058 del 5/4/2024</b>   | Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Resolución 10687 del 9/10/2019</b> | Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior y se deroga la Resolución 20797 de 2017.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Resolución 1519 del 24/8/2020</b>  | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.                                                                                                                                                                               |
| <b>Resolución 1349 del 10/2/2022</b>  | Por la cual se establecen las reglas de financiación, cofinanciación y ejecución de las obras de infraestructura educativa en el marco del Plan Nacional de Infraestructura Educativa y se derogan las Resoluciones 10281 de 2016 y 12282 de 2019.                                                                                                                                                                              |
| <b>Resolución 1598 del 14/8/2017</b>  | Por medio de la cual se establece el reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones.                                                                                                                                             |
| <b>Decreto 1295 del 20/4/2010</b>     | Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Normatividad</b>                   | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Decreto 1122 del 30/8/2024</b>     | 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.                                   |
| <b>Decreto 1499 del 11/9/2017</b>     | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.             |
| <b>Ley 2294 del 19/5/2023</b>         | Por el Cual se Expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".                                                                                                                         |
| <b>Decreto 2269 del 29/12/2023</b>    | Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias.                                                                                                    |
| <b>Ley 5 del 17/6/1992</b>            | Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.                                                                                                                                     |
| <b>Ley 4 del 20/8/1913</b>            | Sobre régimen político y municipal.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Circular 19 del 5/7/2024</b>       | Protocolo para la gestión optima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial.                                                                                                   |
| <b>Resolución 1904 del 31/5/2017</b>  | Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones.                               |
| <b>Decreto 1377 del 27/6/2013</b>     | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.                                                                                                                 |
| <b>Resolución 14448 del 25/7/2022</b> | Por medio de la cual se incorpora el Permiso por Protección Temporal -PPT como documento de identificación en el trámite de convalidación de títulos de Educación Superior regulado por la Resolución 10687 de 2019.           |
| <b>Ley 2462 del 18/6/2025</b>         | Por medio de la cual se modifica la ley 731 de 2002 y se adoptan medidas afirmativas, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de las mujeres rurales, campesinas y de la pesca; y se dictan otras disposiciones. |
| <b>Circular 20 del 24/4/2025</b>      | Procedimientos y canales institucionales para la consulta de estado de trámites de convalidaciones.                                                                                                                            |
| <b>Decreto 2364 del 22/11/2012</b>    | Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.                                                                                             |

## 5. POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS

### 5.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Educación Nacional se compromete<sup>7</sup> a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

## 5.2. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### 5.2.1. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS

- **Apertura**

Receptividad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Actitud de servicio: competencias comunicativas para el diálogo y la prestación del servicio.

- **Visibilidad:** construir narrativas alrededor de la gestión de la Entidad, anticipando las necesidades de información de cada grupo de interés.
- **Publicidad:** comunicar lo que la institución hace para que la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil se puedan involucrar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión.
- **Confianza:** lograr la reputación institucional a partir de la consistencia entre el discurso y la acción institucional.
- **Interlocución:** capacidad para construir sentido compartido:
  - ✓ Visión compartida: elementos orientadores para la comunicación interna que sirvan para alinear el comportamiento institucional con unidad de propósito.
  - ✓ Trabajo colaborativo: trabajo en equipo a través de un liderazgo participativo y que integre a todos los miembros de la organización (funcionarios/as de carrera, contratistas y personal de libre nombramiento y remoción.
  - ✓ Sistematización: el procesamiento del saber institucional para transformarlo en información útil y comprensible para la ciudadanía.
  - ✓ Socialización de la información: generación de flujos de información confiable y oportuna con todas las partes interesadas.

### 5.2.2. PRINCIPIOS DE SERVICIO

---

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

- **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).
- **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).
- **Participación Ciudadana:** promover mecanismos formales para que la ciudadanía incida en decisiones públicas, con autonomía y gratuidad (CLAD, 2009) y (Función Pública, 2024).
- **Eficacia y Eficiencia:** lograr resultados óptimos en la prestación de servicios, optimizando recursos y cumpliendo metas de satisfacción ciudadana (CLAD, 2008).
- **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).
- **Accesibilidad:** asegurar que los servicios lleguen a toda la población, incluyendo ajustes para personas con discapacidad y zonas remotas (CLAD, 2013).
- **Celeridad y Oportunidad:** resolver trámites en plazos razonables, evitando dilaciones injustificadas (CLAD, 2013).
- **Ética Pública:** actuar con integridad, probidad y primacía del interés general sobre el particular (CLAD, 2008).
- **Corresponsabilidad:** compromiso compartido entre Estado y la ciudadanía en la mejora de servicios (CLAD, 2009).
- **Mejora Continua:** evaluar permanentemente los servicios para implementar ajustes basados en retroalimentación de la ciudadanía (CLAD, 2008) y (Función Pública, 2024).

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

#### 5.3.1. GUÍA MIPG POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Educación Nacional, en el marco de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para el Proceso de Servicio al Ciudadano, ha establecido la Guía de Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano FURAG, con el objetivo de definir la estrategia y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa los componentes ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera de la Política de Servicio al ciudadano formulada en la Resolución 10491 de 2019 y actualizada y adoptada por medio de la Resolución 004058 de 5 de abril de 2024. El documento se encuentra para consulta en la página web institucional [www.mineduacion.gov.co](http://www.mineduacion.gov.co)

#### 5.3.2. ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDANÍA

La Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) elabora, en cada vigencia, la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, en la cual se refleja el compromiso de fortalecer la relación Estado–Ciudadanía y se detallan las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos. Con esta estrategia se busca optimizar la calidad del servicio a la ciudadanía en el Ministerio de Educación Nacional (MEN), garantizando procesos eficientes, comunicación clara, comprensible, inclusiva y accesible, así como una respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con un enfoque territorial y adaptado a sus particularidades.

La Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional se puede ser consultada en la página web institucional [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co), en el menú "*Transparencia y Acceso a la Información Pública*", submenú "*4. Planeación, presupuesto e informes*", opción "*4.3.1. Planes estratégicos sectoriales e institucionales*".

### **5.3.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

El Ministerio de Educación Nacional ha implementado un Protocolo de Atención a la Ciudadanía, adaptado a cada uno de sus canales de servicio y fundamentado en los principios de lenguaje claro, comprensible e incluyente. Este protocolo establece directrices para la atención en canales físicos, virtuales y telefónicos, con el propósito de optimizar la calidad del servicio, garantizar interacciones accesibles y positivas, y fortalecer la confianza de la ciudadanía en un Estado abierto y participativo.

El Protocolo de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional puede ser consultado en la página web institucional [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co), en el menú "*Atención y Servicios a la Ciudadanía*", submenú "*Oferta Institucional*", opción "*Protocolo de Atención a la Ciudadanía*".

Como parte de las acciones de Relacionamento con la Ciudadanía, y en desarrollo de los enfoques diferencial poblacional y territorial, así como del uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente para poblaciones diversas, se han implementado Protocolos de Atención a la Ciudadanía en las lenguas nativas **Kriol** (Di wie hou fi aten di sitisen dem) y **Murui** (Oidaziya yuafue nairaimo). Estos protocolos están disponibles para consulta en la página web institucional, en la misma ruta indicada para el Protocolo de Atención a la Ciudadanía.

### **5.3.4. CARTA DE TRATO DIGNO**

El Ministerio de Educación Nacional ha establecido e implementado la Carta de Trato Digno, aplicable a cada uno de sus canales de atención, la cual reitera los derechos y deberes de las partes interesadas de la Entidad.

Como parte de las acciones de relacionamiento con la ciudadanía, el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente, y la atención a poblaciones diversas, se ha implementado la Carta de Trato Digno en la lengua nativa Wayúu.

La Carta de Trato Digno del Ministerio de Educación Nacional puede ser consultada en la página web institucional [www.mineduacion.gov.co](http://www.mineduacion.gov.co), en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", submenú "Oferta Institucional", opción "Carta de Trato Digno".

#### **5.3.5. CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS**

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

La Caracterización de las partes interesadas (grupos de valor y de interés) del Ministerio de Educación Nacional puede ser consultada en la página web institucional [www.mineduacion.gov.co](http://www.mineduacion.gov.co), en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", submenú "Oferta Institucional", opción "Caracterización de Grupos de Interés y de Valor".

Para facilitar la elaboración o actualización de la Caracterización de Partes Interesadas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se ha establecido el siguiente instrumento:

*Tabla 2. Instrumento para la elaboración o actualización de la Caracterización de Partes Interesadas*

| <b>CÓDIGO</b> | <b>DOCUMENTO</b>                                                |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|
| SC-GU-04      | Guía metodológica para la caracterización de partes interesadas |

#### **5.3.6. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano, estructurada según el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), abarca las diversas actividades a realizar, considerando las partes interesadas y los requisitos necesarios para su implementación. Esta caracterización constituye una de las fuentes primarias para conocer los requisitos para el desarrollo del proceso.

El documento se encuentra disponible para consulta en la intranet institucional, en el menú del SIG, de la siguiente manera:

*Tabla 3. Caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano en el SIG*

| <b>CÓDIGO</b> | <b>DOCUMENTO</b>                        |
|---------------|-----------------------------------------|
| SC-CA-01      | Caracterización - Servicio al Ciudadano |

### **5.3.7. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Los procedimientos del Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN son fundamentales para garantizar una atención eficiente y de calidad a la ciudadanía. Estos procedimientos consisten en un conjunto de pasos y acciones ordenadas, diseñadas para llevar a cabo tareas o actividades específicas, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. Establecen lineamientos claros y uniformes que facilitan la interacción entre el Ministerio de Educación Nacional y las partes interesadas, asegurando el cumplimiento de sus derechos y expectativas. Al estandarizar las prácticas de atención, se optimizan los recursos y se promueve un enfoque centrado en la ciudadanía, lo que contribuye a mejorar su nivel de satisfacción con los servicios prestados.

Entre los procedimientos del Proceso de Servicio al Ciudadano, disponibles para consulta en la intranet institucional, en el menú del SIG, se encuentran los siguientes:

*Tabla 4. Procedimientos del Proceso Servicio al Ciudadano*

| <b>CÓDIGO</b> | <b>DOCUMENTO</b>                                                                                                                                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SC-PR-01      | Procedimiento de Prestación de la Atención al Ciudadano                                                                                                             |
| SC-PR-02      | Procedimiento de Gestión PQRSDF                                                                                                                                     |
| SC-PR-04      | Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos                                                                                                                   |
| SC-PR-05      | Procedimiento de Monitoreo a las Secretarías de Educación                                                                                                           |
| SC-PR-08      | Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción de la Ciudadanía y Partes Interesadas por Parte de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía |
| SC-PR-09      | Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos Disciplinarios                                                                                                    |
| SC-PR-13      | Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República                                                                                                |

### **5.3.8. LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE**

El Ministerio de Educación Nacional, en cumplimiento de sus compromisos con la inclusión, la accesibilidad, la transparencia, la participación ciudadana y la inclusión territorial, promueve el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente como una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación con la ciudadanía y las partes interesadas.

La implementación de estas buenas prácticas de comunicación se enmarca en la dimensión 3: *Gestión con Valores para Resultados*, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que impulsa un enfoque de Estado Abierto. Este enfoque busca mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, mediante un equilibrio entre las expectativas sociales y las responsabilidades públicas.

Como instrumento de apoyo, la Entidad cuenta con la **Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro e Incluyente para el Relacionamento con la Ciudadanía**, la cual puede ser consultada en la página web institucional [www.mineduacion.gov.co](http://www.mineduacion.gov.co) en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", submenú "Manual y documento de buenas prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía".

### 5.3.9. DISEÑO DE MATERIAL AUDIOVISUAL

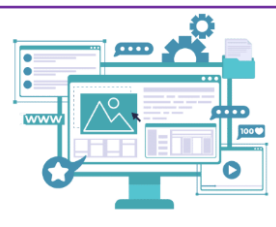
Para el relacionamiento con la ciudadanía a continuación, se presentan algunas recomendaciones para el diseño de material audiovisual:



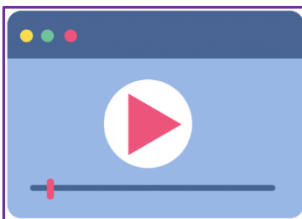
**Impresos:** todo documento impreso debe contar con versión digital accesible, la imagen por sí sola no debe ser el núcleo del mensaje que se quiere transmitir, no use papel brillante, use formatos como braille y macrotipo, opciones adicionales para presentar esta información.



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



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



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

### 5.3.10. DECÁLOGO PARA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA E INCLUSIVA

El Decálogo para una Atención Humanizada e Inclusiva del Ministerio de Educación Nacional de Colombia busca promover una cultura de respeto, empatía y equidad en la atención a la ciudadanía. Su propósito es garantizar un trato digno, sin discriminación, que reconozca la diversidad y las necesidades de todas las personas. Este instrumento orienta a las y los servidores públicos en la prestación de un servicio accesible, cercano y con enfoque diferencial.

El Decálogo para una Atención Humanizada e Inclusiva del Ministerio de Educación Nacional puede ser consultado en la página web institucional [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co), en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", submenú "Manual y documento de buenas prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía".

### 5.3.11. CANALES DE ATENCIÓN

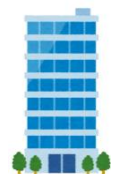
El Ministerio de Educación Nacional (MEN) dispone de diversos canales para atender a la ciudadanía, ofreciendo servicios de manera eficiente, accesible, inclusiva, humanizada, clara y de calidad, en cumplimiento de los criterios establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano. El MEN promueve la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

Los canales de servicio a la ciudadanía del MEN incluyen:



#### Atención Telefónica - Centro de Contacto

Línea gratuita nacional: 01 - 8000 – 910122. Línea Bogotá +576013078079. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Contestador automático de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 7:00 a.m. viernes de 7:00 p.m. a lunes 7:00 a.m.  
PBX: +576012222800: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



#### Atención Presencial - Grupo de Servicio al Ciudadano

Horario de Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.



#### Chat de Servicio al Ciudadano - Centro de Contacto

El chat de atención a la ciudadanía del MEN, está habilitado en la página web [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



#### Sistema Virtual de Respuesta

Agente virtual que permitirá generar preguntas y recibir respuestas de manera inmediata, disponible en la página web del MEN [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co)

#### Llamada Virtual

Realización de llamadas desde el computador, disponible en la página web [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co) Horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm.

**Devolución de Llamadas**

Llamadas en el territorio Colombiano, habilitada mediante formulario en la página web [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co)

**Asignación de citas virtuales**

Prestar soporte a las diferentes consultas de información para la atención del proceso de legalizaciones, en la página web [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co)

### 5.3.12. GESTIÓN DE LAS PQRSDF

La ciudadanía podrá hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) al Ministerio de Educación Nacional con las normas legales y administrativas vigentes a través de la página web [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co). En la página web se accede al menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", submenú "PQRSDF".

El sistema de gestión de PQRSDF permite a la ciudadanía:

- Registrarse: registrarse como persona natural o jurídica.
- Radicar PQRSDF: presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Consultar PQRSDF: consultar el estado de las PQRSDF en el sistema.

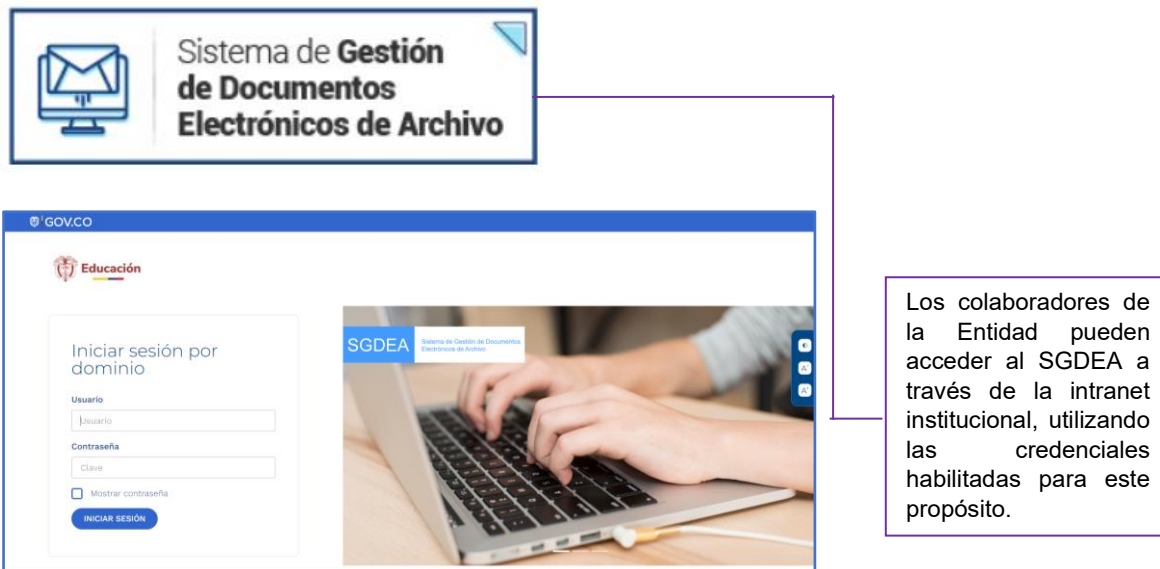
Para la correcta atención y gestión de PQRSDF, se establecen los siguientes lineamientos y procedimientos:

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

*Tabla 5. Instrumentos para la gestión de PQRSDF*

| CÓDIGO   | DOCUMENTO                                                                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| SC-PR-02 | Procedimiento de Gestión PQRSDF                                                      |
| SC-PR-13 | Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República                 |
| SC-PT-01 | Protocolo de atención de PQRSDF en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia |

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



## 6. RECURSOS INFORMATIVOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DISPONIBLES PARA LAS PARTES INTERESADAS EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), a través de su Proceso de Servicio al Ciudadano, tiene la responsabilidad de garantizar la disponibilidad de recursos informativos para las partes interesadas mediante sus diversos canales de atención. Estos materiales están diseñados para facilitar el acceso a la información, orientar a la ciudadanía en la realización de trámites y responder a sus inquietudes de manera clara y efectiva.

Los recursos informativos están disponibles en la página web institucional [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co), en la sección de *Atención y Servicios a la Ciudadanía*. Entre los principales recursos, se destacan los siguientes:

- Protocolo de Atención a la Ciudadanía.
- Decálogo para una Atención Humanizada e Inclusiva.
- Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro e Incluyente para el Relacionamento con la Ciudadanía.
- Manual de Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Trámites de la Entidad.
- Información de los Canales de Atención.
- Sistema Virtual para la Gestión de PQRSDF.
- Carta de Trato Digno.
- Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Informes Sobre PQRSDF.

- Informe de Evaluación de la Satisfacción.
- Caracterización de las Partes Interesadas.

Es importante tener en cuenta que la información publicada está sujeta a modificaciones o actualizaciones periódicas.

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

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

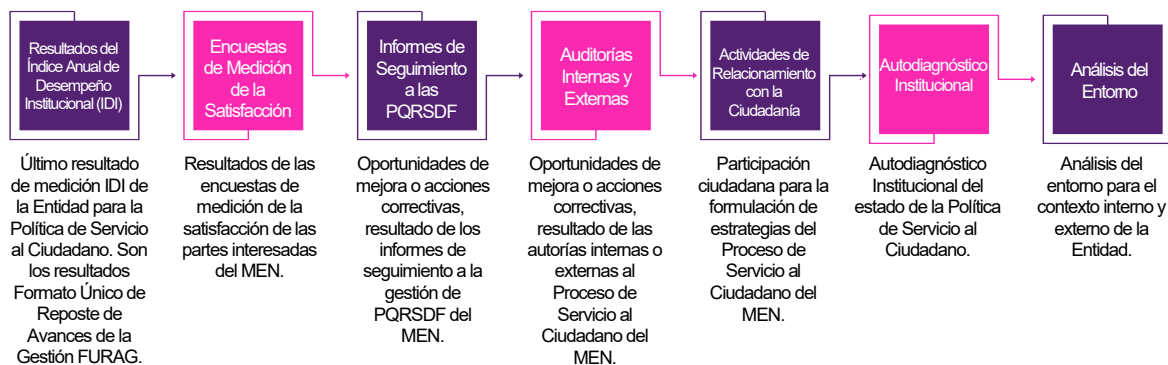
- Plan Acción Institucional (PAI).
- Plan de Inversión.
- Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Estrategia Integral de Servicio a la Ciudadanía.
- Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción.
- Planes de Mejoramiento Derivados de Auditorías Internas y Externas.
- Política de Servicio al Ciudadano.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

## 8. MEJORA CONTINUA

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

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

*Ilustración 5. Esquema del contexto y planeación del Proceso de Servicio al Ciudadano*

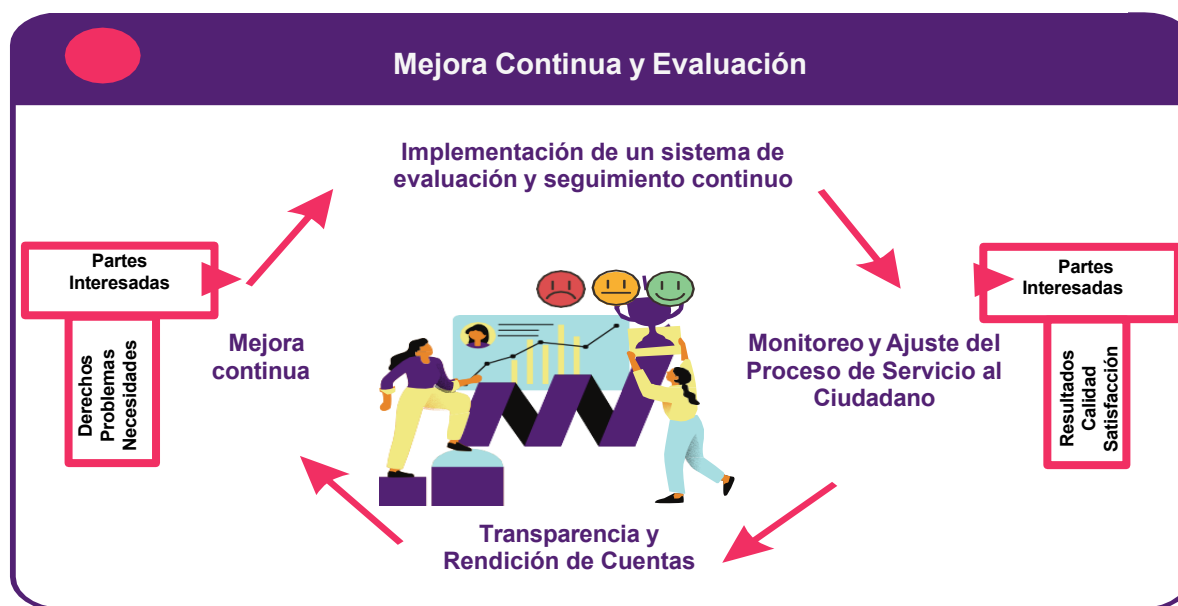


Fuente: Elaboración propia.

## 8.1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL

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

*Ilustración 6. Mejora continua y evaluación del proceso de Servicio a la Ciudadanía*



Fuente: Elaboración propia.

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

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

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

*Tabla 6. Instrumento diseño de indicadores de gestión*

| CÓDIGO   | DOCUMENTO                              |
|----------|----------------------------------------|
| PM-GU-02 | Guía de Indicadores de Gestión del SIG |

**b. Encuestas de medición de la percepción de la satisfacción:** realizar encuestas periódicas a las partes interesadas para evaluar su experiencia y percepción del servicio recibido.

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

*Tabla 7. Instrumentos de apoyo para la medición de la satisfacción de los grupos de interés*

| CÓDIGO   | DOCUMENTO                                                                                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SC-GU-03 | Guía Metodológica para la Aplicación de la Encuesta de Percepción de la Experiencia                                                                                 |
| SC-PR-08 | Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción de la Ciudadanía y Partes Interesadas por Parte de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía |
| PM-PR-14 | Procedimiento para el Diseño Aplicación y Análisis de Instrumentos para la Medición de la Percepción y/o la Satisfacción de Partes Interesadas                      |

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

#### **d. Monitoreo y Ajuste de la Estrategia**

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

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

*Tabla 8. Instrumento para el diseño de planes de mejoramiento*

| CÓDIGO   | DOCUMENTO                                         |
|----------|---------------------------------------------------|
| PM-PR-02 | Procedimiento - Gestión de Planes de Mejoramiento |
| PM-GU-07 | Guía - Para la Gestión de Planes de Mejoramiento  |

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

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

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

*Tabla 9. Instrumento para la medición de impacto*

| <b>CÓDIGO</b> | <b>DOCUMENTO</b>                                                                                                         |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PM-PR-12      | Procedimiento para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el marco del Proceso de Mejora |

#### **e. Reportes de Gestión**

Elaborar y publicar informes de gestión que presenten información sobre el cumplimiento de los objetivos del proceso de Servicio al Ciudadano del MEN y el impacto de la estrategia implementada. Entre estos informes se destacan los siguientes:

*Tabla 10. Reportes e informes del Proceso de Servicio al Ciudadano*

| <b>DOCUMENTO Y/O INFORMACIÓN A RENDIR</b>                                                              | <b>PERIODICIDAD</b>                           | <b>MEDIO DE PUBLICACIÓN</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
| Informe de PQRSDF (con recomendaciones frente a los hallazgos u oportunidades de mejora identificados) | Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)     | Página Web                  |
| Informe mensual de Gestión de PQRSDF (Internas y Externas SGDEA)                                       | Mensual                                       | Intranet - Correo           |
| Registro único de peticiones                                                                           | Mensual                                       | Página Web                  |
| Informe de mesa técnica                                                                                | Mensual                                       | Intranet                    |
| Resultados de la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés                       | Anual                                         | Página Web                  |
| Reporte de seguimiento a planes de mejoramiento                                                        | Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)     | Página Web – Intranet       |
| Seguimiento al Plan de Transparencia y Ética Pública                                                   | Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero)     | Página Web                  |
| Seguimiento al Plan de Acción Institucional (PAI)                                                      | Mensual (Se genera el reporte a la Oficina de | Página Web                  |

| DOCUMENTO Y/O INFORMACIÓN A RENDIR                             | PERIODICIDAD                              | MEDIO DE PUBLICACIÓN  |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                | Planeación y Finanzas)                    |                       |
| Seguimiento a los mapas de riesgos de gestión y corrupción     | Trimestral (Abril, Julio, Octubre, Enero) | Página Web - Intranet |
| Reporte de indicadores del proceso SIG                         | Mensual, Trimestral, Semestral y Anual    | Página Web - Intranet |
| Reporte de Salidas no conformes SIG                            | Trimestral                                | Intranet              |
| Monitoreo datos de operación de Trámites                       | Mensual                                   | Intranet              |
| Reporte de gestión de oportunidades                            | Trimestral                                | Intranet              |
| Autodiagnóstico del proceso de Servicio al Ciudadano           | Anual                                     | Intranet              |
| Ejecución de espacios de dialogo e instancias de participación | Trimestral                                | Intranet              |

#### **f. 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.

### **Recomendaciones para su implementación en el MEN**

1. Seleccionar los servicios a intervenir, priorizando los de alto impacto o con mayores dificultades para la ciudadanía.
2. Conformar un equipo multidisciplinario para su desarrollo.
3. Recolectar información directa mediante entrevistas, grupos focales, encuestas, observación, análisis de PQRSDF, etc.
4. Diseñar el Customer Journey, describiendo etapas, emociones, expectativas y puntos de contacto.
5. Construir el Service Blueprint, detallando frontstage, backstage, evidencias físicas, recursos de soporte y tecnología.
6. Identificar oportunidades de mejora a partir del contraste entre experiencia ciudadana y operación interna.
7. Implementar cambios graduales, medir impactos y documentar aprendizajes como parte del ciclo de mejora continua del MIPG.

## **8.2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

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

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

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

Para el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional es importante tener una visión más completa y detallada del rol de las diferentes instancias, de acuerdo con las 3 líneas de defensa y la línea estrategia que conforman la dimensión de control interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este marco cada línea defensa tiene un rol fundamental en garantizar que el proceso de Servicio al Ciudadano sea implementado de manera eficaz, manteniendo un control interno adecuado para la mejora continua en la gestión.

En este contexto, la Alta Dirección de la Entidad, a través de la Línea Estratégica, proporciona los recursos necesarios y el liderazgo para desarrollar la estrategia. La Primera Línea de Defensa se encarga de ejecutar las acciones diarias en el Proceso de Servicio al Ciudadano, mientras que la Segunda y Tercera Línea de defensa supervisan, monitorean y evalúan para garantizar el cumplimiento y la mejora continua del proceso (Función Pública, 2024).

*Tabla 11. Roles y responsabilidades en el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano*

| Línea de defensa         | Rol/Instancia                                                                                                                       | Función específica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea Estratégica        | Alta Dirección                                                                                                                      | Definir, aprobar y comunicar los lineamientos de las estrategias institucionales para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Proveer recursos para la implementación del Proceso de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                          | Comité Institucional de Gestión y Desempeño                                                                                         | Supervisar la implementación de los planes, estrategias, acciones, procedimientos, entre otros, en relación con la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención a la ciudadanía se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la implementación de las acciones. |
|                          | Comité Institucional de Control Interno                                                                                             | Evaluar los informes de Auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Coordinar con la Oficina de Control Interno para identificar áreas de mejora y asegurar que las recomendaciones de Auditoría se implementen adecuadamente para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en relación con el control interno para el Proceso de Servicio al Ciudadano.                                                       |
| Primera Línea de Defensa | 1. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.<br>2. Apoyo optimización del proceso, procedimientos y políticas: Subdirección | Ejecutar las acciones específicas del Proceso de Servicio al Ciudadano, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSDF. Coordinar la implementación de herramientas tecnológicas y mejoras en los canales de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Línea de defensa         | Rol/Instancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Función específica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | de Desarrollo Organizacional.<br>3. Acciones de accesibilidad física: Subdirección de Gestión Administrativa.<br>4. Acciones de implementación, mejoras y fortalecimiento de herramientas tecnológicas: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.<br>5. Acciones de participación ciudadana: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                          | Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aplicar los procedimientos revisados y optimizados en el proceso de Atención al Ciudadano. Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Segunda Línea de Defensa | Subdirección de Desarrollo Organizacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Supervisar la implementación de las acciones relacionadas con la accesibilidad y eficiencia del servicio a la ciudadanía en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y estrategias relacionadas con el proceso. Realizar evaluaciones periódicas de los procedimientos y herramientas implementadas para asegurar su efectividad. Asesorar y apoyar a las áreas responsables en la ejecución de mejoras y en la resolución de problemas identificados. |
|                          | Subdirección de Desarrollo Organizacional. Coordinadores del Sistema de Gestión.                                                                                                                                                                                                                                                              | Realizar un seguimiento continuo de los controles y procesos de gestión del riesgo aplicados por la Primera Línea de Defensa. Analizar la información sobre el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano. Asesorar sobre los riesgos, controles y planes de mejoramiento. Coordinar con la Oficina de Control Interno para fortalecer el Sistema de Control Interno.                                                                                     |
| Tercera Línea de Defensa | Oficina de Control Interno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Revisar y evaluar los controles de la Primera Línea de Defensa que no están cubiertos adecuadamente o que requieren ajuste. Proporcionar informes y recomendaciones a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.                                                                          |

## 10. DEFINICIONES

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

**Atención a la Ciudadanía:** proceso mediante el cual la Entidad brinda información, asistencia y resolución de trámites a las partes interesadas, garantizando un trato respetuoso, humanizado, oportuno y eficaz.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Necesidades:** son los requerimientos y expectativas que tienen las partes interesadas frente a los servicios que presta la Entidad. Estas comprenden tanto las necesidades básicas de acceso y atención, como aquellas específicas que surgen de condiciones de vulnerabilidad, discapacidad, género, pertenencia étnica o contexto social.

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

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

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

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

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

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

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

**Relación Ciudadanía – Estado (Estrategias de la Ventanilla para Fuera):**

esta perspectiva se enfoca en fortalecer la interacción entre la Entidad y la ciudadanía. A través de estrategias que promueven la accesibilidad, transparencia y claridad, se busca que la ciudadanía pueda acceder fácilmente a los servicios, obtener información de acuerdo a sus necesidades y perspectivas, y resolver sus inquietudes de manera efectiva, reforzando la confianza en la gestión pública.

**Resultados:** hace referencia a los impactos tangibles e intangibles que los servicios y políticas públicas generan en la vida de la ciudadanía, en términos de la satisfacción de sus necesidades y la mejora de su bienestar. Estos resultados reflejan el grado en que la Entidad cumple con sus objetivos y compromisos en relación con la calidad del servicio.

**Satisfacción:** es la percepción que tienen los diferentes grupos de interés sobre el grado de cumplimiento de sus expectativas respecto a la atención y los servicios recibidos de la Entidad. Este concepto abarca tanto la calidad del servicio prestado como la manera en que la ciudadanía percibe la atención recibida, y puede medirse a través de encuestas, procesos de retroalimentación en ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, así como mediante sistemas de quejas y reclamos.

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

## Bibliografía

- CLAD. (Octubre de 2008). *Centro 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. (Octubre de 2008). *Centro 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 Administración 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://intercoonea.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta\\_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf](https://intercoonea.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación. (Octubre de 2024). *DNP*. Obtenido de 10 pasos de la comunicación clara: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- 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>
- ESAP. (20 de Noviembre de 2024). *Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=sO8a-DdqTnU>
- 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*. . Obtenido de

[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299967/Guia\\_administracion\\_riesgos\\_capitulo\\_riesgo\\_fiscal.pdf](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299967/Guia_administracion_riesgos_capitulo_riesgo_fiscal.pdf)

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](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*. Obtenido de [https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document\\_library/bGsp2IjUBdeu/view\\_file/41044911](https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/41044911)

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 6. Dimensión: Control Interno.: [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494](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. (Octubre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Lenguaje inclusivo. : <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/lenguaje-inclusivo>

Función Pública. (Octubre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Lenguaje inclusivo: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/lenguaje-inclusivo>

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.: [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494)

| Versión | Fecha                   | Descripción                                     |
|---------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| 1       | Diciembre de 2024       | Se crea el documento y se genera su aprobación. |
| 2       | 28 de noviembre de 2025 | Se actualiza el documento.                      |

## 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.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co)



Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122  
Línea Bogotá +576013078079



Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.



conservar y  
no alterar los  
documentos  
que se le  
entreguen.

mejora al  
servicio y dar  
a conocer las  
fallas que  
detecte.