



Educación



Somos la Revolución del Cambio



Introducción

La Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía se fundamenta en una gestión eficiente, transparente, íntegra, humanizada y accesible, orientada a fortalecer la confianza en la Entidad y a mejorar la experiencia de las partes interesadas que interactúan con el Ministerio.

La Estrategia promueve la optimización de trámites, procedimientos y servicios, mediante una comunicación clara, comprensible e incluyente. Asimismo, incorpora las necesidades, expectativas y percepciones de la ciudadanía como insumo fundamental para la toma de decisiones, contribuyendo al fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Se establecen compromisos y lineamientos alineados con la Política de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional (MEN), orientados al mejoramiento continuo y a la generación de valor público.

Estos compromisos buscan fortalecer la cultura del servicio y las competencias de los servidores y servidoras del MEN para garantizar una atención oportuna, pertinente y de calidad, que responda de manera efectiva a los derechos, necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Tabla de Contenido

Introducción	2
1. Misión y Visión del Ministerio de Educación Nacional (MEN)	6
2. Valores Institucionales	6
3. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN	7
4. Compromiso general de la Estrategia	8
4.1. Objetivos de la estrategia	8
4.2. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Estrategia.....	9
5. Políticas, principios y criterios.....	11
5.1. Política de Servicio al Ciudadano	11
5.2. Principios para la gestión de partes interesadas.....	12
5.3. Principios para el relacionamiento con la ciudadanía.....	13
5.4. Criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	14
5.4.1. Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	15
5.5. Protocolo de Servicio a la Ciudadanía.....	15
5.6. Carta de Trato Digno.....	16
5.7. Lenguaje claro, comprensible e incluyente	16
5.8. Partes interesadas	17
6. Estrategia, compromisos y acciones.....	17
6.1. Compromisos de la ventanilla hacia adentro	18
6.1.1. Compromiso con la mejora de procesos	19
6.1.2. Compromiso con la promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía.....	19
6.1.3. Compromiso para la capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias.....	20
6.1.4. Compromiso para la comunicación y transparencia.....	21
6.2. Compromisos de la ventanilla hacia afuera.....	22
6.2.1. Compromiso para el fortalecimiento de los canales de atención	22

6.2.1.1.	Compromiso para el aumento de la visibilidad de los canales de atención	24
6.2.1.2.	Recursos informativos disponibles para las partes interesadas en nuestros canales de atención	24
6.2.2.	Compromiso de comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial	25
6.2.3.	Compromiso para la inclusión y accesibilidad	25
6.3.	Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso	26
6.3.1.	Compromiso con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía	26
7.	Lo que estamos logrando con la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía	29
8.	Plan de acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía	30
	Versionamiento	31
	Referencias	32

Tabla de Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Esquema del Objetivo General y Objetivos Específicos</i>	8
<i>Ilustración 2. Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN</i>	18
<i>Ilustración 3. Esquema de cultura de servicio a la ciudadanía</i>	19
<i>Ilustración 4. Rutas de creación de valor para la satisfacción de las partes interesadas internas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad</i>	20
<i>Ilustración 5. Esquema de la ruta de crecimiento como compromiso para el mejoramiento de competencias del personal</i>	21
<i>Ilustración 6. Canales de servicio a la ciudadanía del MEN</i>	23
<i>Ilustración 7. Compromiso con la mejora continua y evaluación</i>	27
<i>Ilustración 9. Esquema del contexto y planeación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía</i>	28
<i>Ilustración 10. Logros en el Proceso de Servicio al Ciudadano</i>	29

Tablas

<i>Tabla 1. Roles y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.....</i>	<i>9</i>
---	----------

1. Misión y Visión del Ministerio de Educación Nacional (MEN)

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.

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.

Propósito Superior: Educar para transformar y dignificar la vida.

Eje estratégico: Humanización y fortalecimiento organizacional - acompañamiento al cambio.

2. Valores Institucionales

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

- **Compromiso:** Consciencia de la importancia del rol como servidor público y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se comparten las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Respeto:** Reconocimiento, valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia o cualquier otra condición.
- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- **Diligencia:** Cumplimiento de los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Transparencia:** Actuar con claridad, apertura y rectitud en todas las funciones, garantizando que la información, las decisiones y el uso de los recursos públicos estén siempre disponibles y sean comprensibles para la ciudadanía.
- **Empatía:** Reconocer y comprender las emociones, necesidades y preocupaciones tanto de la ciudadanía como de los compañeros y compañeras de trabajo. Asimismo, responder con respeto, sensibilidad y consideración, valorando las particularidades de cada persona y fomentando un ambiente de confianza y colaboración.

3. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN

A continuación, se presentan los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)¹ del Ministerio de Educación Nacional (MEN), los cuales constituyen la base para el desarrollo e implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía:

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

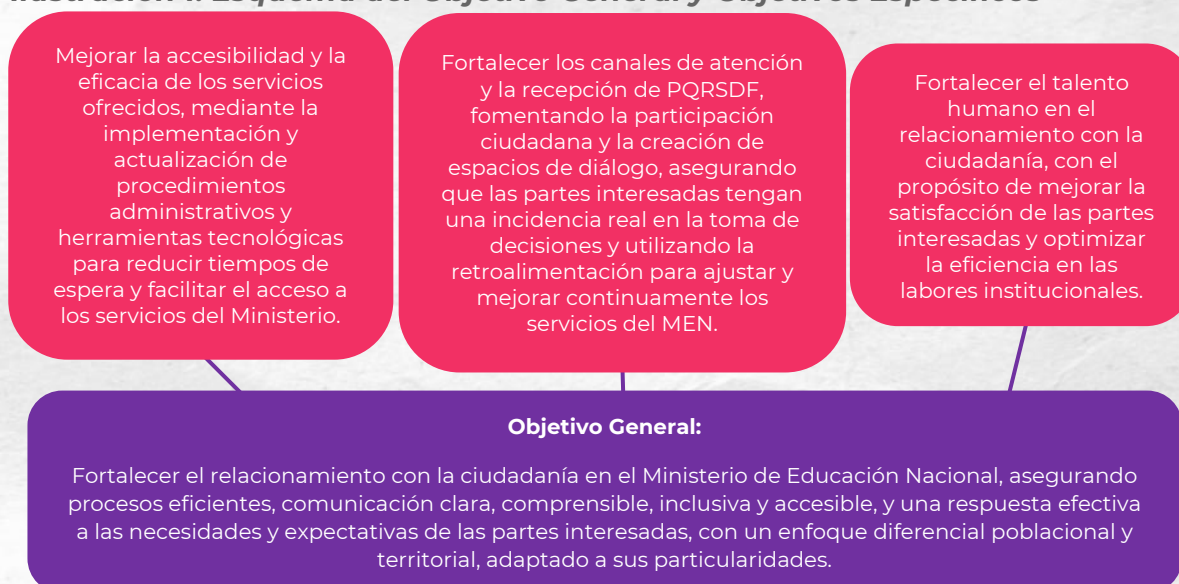
¹ Resolución MEN N° 023024 del 27 de noviembre de 2024 "Por medio de la cual se actualizan los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 17564 de 2019".

4. Compromiso general de la Estrategia

Nos comprometemos con la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. Garantizaremos el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía al facilitar el acceso a los programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta estrategia incluye la prestación de servicios humanizados, accesibles e inclusivos, con total transparencia y acceso a la información pública. Racionalizaremos los trámites mediante la implementación de nuevas tecnologías y servicios digitales, y aseguraremos la participación activa y el compromiso de todo el personal de la Entidad.

4.1. Objetivos de la estrategia

Ilustración 1. Esquema del Objetivo General y Objetivos Específicos



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Estrategia

Para el desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 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 la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía sea implementada de manera eficaz, manteniendo un control interno adecuado para la mejora continua del proceso.

En este contexto la Alta Dirección de la Entidad a través de la primera línea de defensa proporciona los recursos necesarios y el liderazgo para el desarrollo de la estrategia, la primera línea de defensa ejecuta las acciones diarias dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano, y la segunda y tercera líneas de defensa supervisan, monitorean y evalúan para garantizar el cumplimiento y mejora continua de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. (Función Pública, 2024).

Tabla 1. Roles y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

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 de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, en relación con la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención a la ciudadanía se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
		distintas áreas responsables de la implementación de las acciones de la Estrategia de Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos para el Proceso de Servicio 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 Relacionamiento con la Ciudadanía. 2. Apoyo optimización de las políticas, proceso, procedimientos y trámites: Subdirección de Desarrollo Organizacional. 3. Apoyo: Acciones de accesibilidad física: Subdirección de Gestión Administrativa. 4. Apoyo: Acciones de implementación, mejoras y fortalecimiento de herramientas tecnológicas: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. 5. Apoyo: Acciones de participación ciudadana: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas. 6. Apoyo: Acciones de comunicación: Oficina Asesora de Comunicaciones.	Ejecutar las acciones específicas de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSDF. Coordinar la implementación y/o mejora de herramientas tecnológicas y de los canales de atención.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.	Aplicar los procedimientos revisados y optimizados en el Proceso de Servicio al Ciudadano, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con la competencia de la dependencia y la calidad del servicio.
Segunda línea de defensa	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Proponer acciones de mejora y hacer seguimiento a la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía a partir del autocontrol del Sistema Integrado de Gestión. Acompañar al (a) líder del Proceso de Servicio al Ciudadano en la articulación de acciones requeridas en la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía para el reporte oportuno de información para la medición y el seguimiento al desempeño del proceso.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno.	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.

5. Políticas, principios y criterios

5.1. Política de Servicio al Ciudadano

El Ministerio de Educación Nacional se compromete 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 necesidades².

5.2. 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.

² Resolución MEN N° 004058 del 05 de abril de 2024 "Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional".

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

5.3. Principios para el relacionamiento con la ciudadanía

- **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).

5.4. Criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a implementar los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de asegurar una gestión con valores y efectividad en los resultados de los servicios para las partes interesadas, a la vez en el mejoramiento continuo de la gestión institucional. Estos criterios incluyen:

Planificación estratégica: desarrollar, mejorar y ajustar el plan estratégico para la prestación de servicios, es decir, la ruta estratégica que guíara la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, alineados con los objetivos institucionales, las necesidades y derechos de las partes interesadas. La planificación estratégica del Proceso de Servicio al Ciudadano debe considerar los recursos disponibles, las prioridades y los resultados esperados, garantizando un enfoque proactivo en la mejora continua, así como el fortalecimiento de la confianza ciudadana (Función Pública, 2024).

Ejecución eficiente: desarrollar la estrategia, compromisos y acciones de la planeación del Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN, con procedimientos optimizados que garanticen una prestación eficiente y congruente de los servicios, orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad y con un enfoque por procesos (Función Pública, 2024), de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG). La ejecución de la estrategia, acciones, actividades y procedimientos debe estar articulada con formación continua del personal para el fortalecimiento de las competencias y el uso de tecnologías acordes para facilitar la atención de las partes interesadas, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos.

Seguimiento, evaluación y mejora continua: evaluar periódicamente los resultados del Proceso de Servicio al Ciudadano en relación con los objetivos propuestos en la planeación institucional y las expectativas de las partes interesadas, con esto conocer de manera permanente los avances en la gestión del proceso y los logros de los resultados y metas propuestas. Siendo necesario la utilización de la retroalimentación recibida y los datos de evaluación para realizar ajustes necesarios, implementar mejoras y garantizar que los servicios evolucionen en respuesta a los cambios en el entorno, garantía de los derechos,

satisfacción de necesidades y resolución de problemas de las partes interesadas (Función Pública, 2024).

Transparencia y rendición de cuentas: garantizar que en el Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación sean transparentes y accesibles para consulta de las partes interesadas, respondiendo al ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información generadas por los mismos (Función Pública, 2024).

5.4.1. 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), 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). El desarrollo de esta política se realiza a través de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

5.5. Protocolo de Servicio 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.mineduacion.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 Relacionamiento 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.

5.6. 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, en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, submenú “Oferta Institucional”, opción “Carta de Trato Digno”.

5.7. 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.mineduccion.gov.co en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, submenú “Manual y documento de buenas prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía”.

5.8. Partes interesadas

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.mineduccion.gov.co, en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, submenú “Oferta Institucional”, opción “Caracterización de Grupos de Interés y de Valor”.

6. Estrategia, compromisos y acciones

El desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional se realizará mediante compromisos y acciones, abordando tanto la Relación Ciudadanía - Estado como el Esquema de Operación Interna. La estrategia se estructura de acuerdo con las orientaciones de (Función Pública, 2024) en tres perspectivas: "De la ventanilla hacia afuera," que abarca las acciones orientadas hacia la ciudadanía, "De la ventanilla hacia adentro," que incluye las mejoras internas de operación y administración, y la complementa las políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de los recursos públicos, dentro del Proceso de

Servicio al Ciudadano. A continuación, se presenta la ilustración que describe el Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN:

Ilustración 2. Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN



Fuente: Elaboración propia y en base al Gráfico 12. Tercera Dimensión: Gestión para el Resultado del MIPG. (Función Pública, 2024).

6.1. Compromisos de la ventanilla hacia adentro

Estos compromisos se centran en el desarrollo de acciones internas que garanticen el funcionamiento eficiente de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esto incluye la gestión operativa del proceso, la optimización de recursos, la formación de las y los servidores de la Entidad y ambientes laborales amigables, asegurando así que la atención a la ciudadanía se lleve a cabo conforme a los principios de eficiencia, calidad y oportunidad.

6.1.1.

Compromiso con la mejora de procesos

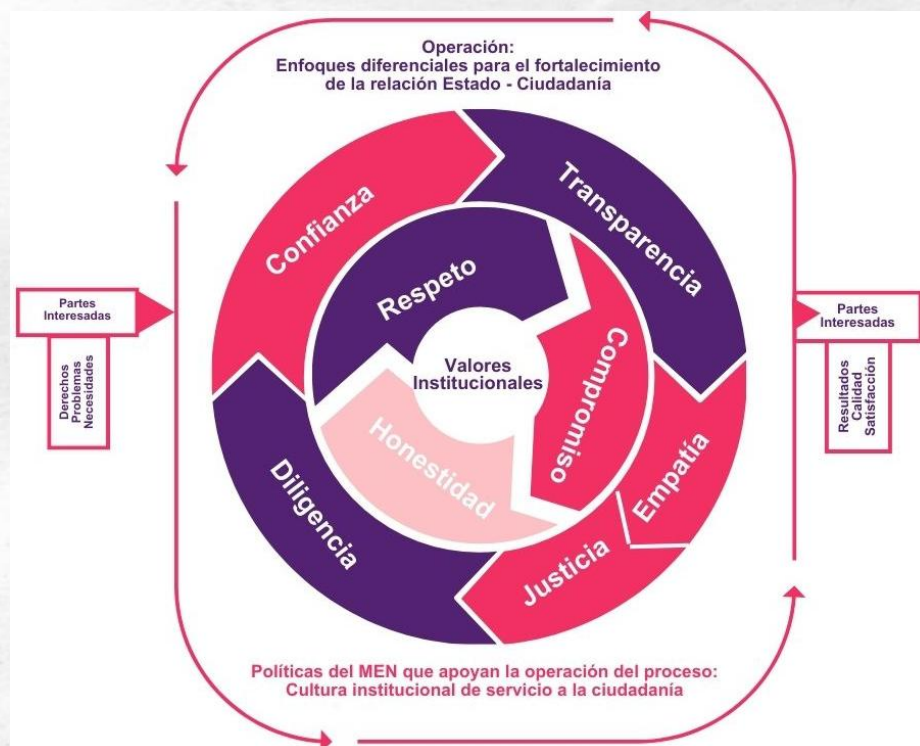
El Ministerio de Educación Nacional se compromete a optimizar de manera continua el proceso de servicio a la ciudadanía, así como sus procedimientos, asegurando que sean eficientes, accesibles, claros, transparentes y ajustados a las necesidades de las partes interesadas. El propósito es responder con calidad, oportunidad y confiabilidad a las expectativas de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la confianza en la gestión institucional.

6.1.2.

Compromiso con la promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía

En el Ministerio de Educación Nacional se fomentará una cultura institucional orientada en el servicio a la ciudadanía, promoviendo la interacción proactiva, el trato digno, humanizado, accesible e inclusivo, y fortaleciendo la relación entre la Entidad y la Ciudadanía en todos los puntos de relacionamiento, de acuerdo con los valores institucionales y los enfoques diferenciales.

Ilustración 3. Esquema de cultura de servicio a la ciudadanía



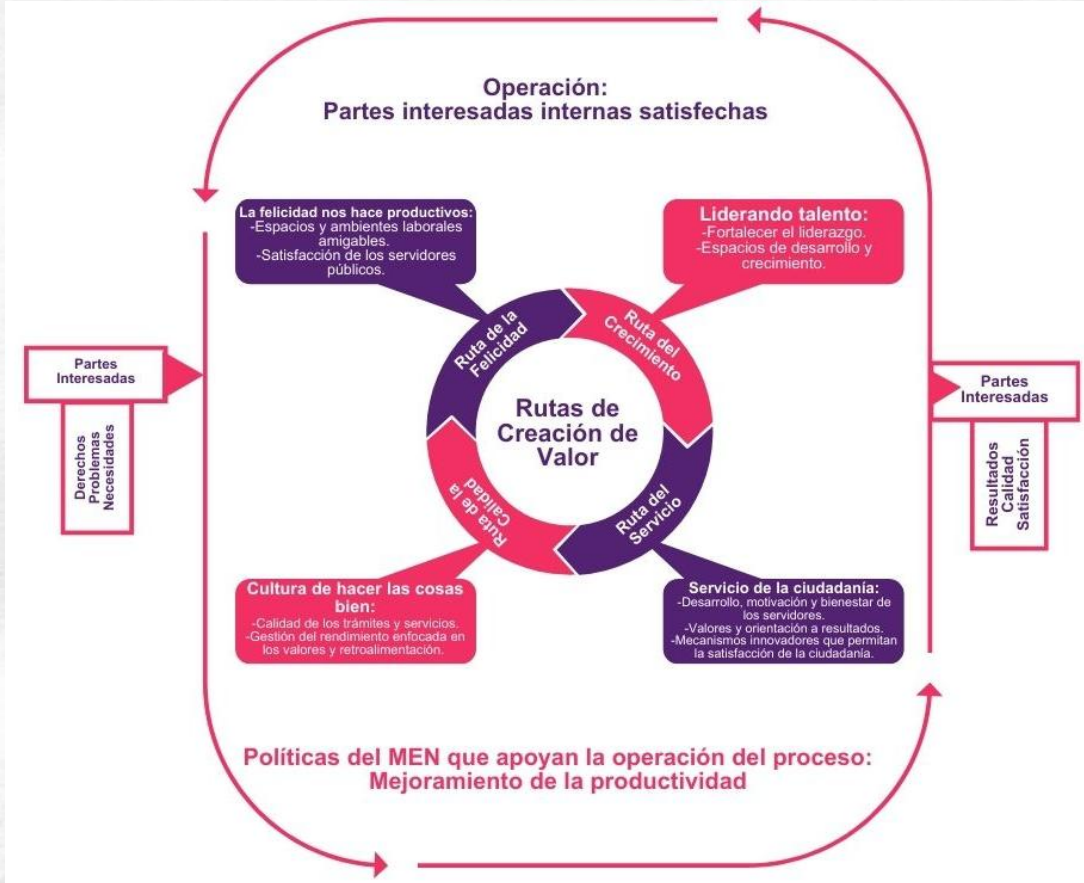
Fuente:
Elaboración propia

6.1.3.

Compromiso para la capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a fortalecer la inducción, reinducción, capacitación y el desarrollo continuo de sus colaboradoras y colaboradores en temas asociados con el relacionamiento con la ciudadanía, garantizando la prestación de servicios de calidad, eficientes y orientados a la satisfacción de las partes interesadas. Este compromiso se enmarca en la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se implementa a través de estrategias basadas en las rutas de creación de valor: la Ruta de la Felicidad, la Ruta del Crecimiento, la Ruta del Servicio y la Ruta de la Calidad (Función Pública, 2024).

Ilustración 4. Rutas de creación de valor para la satisfacción de las partes interesadas internas de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad

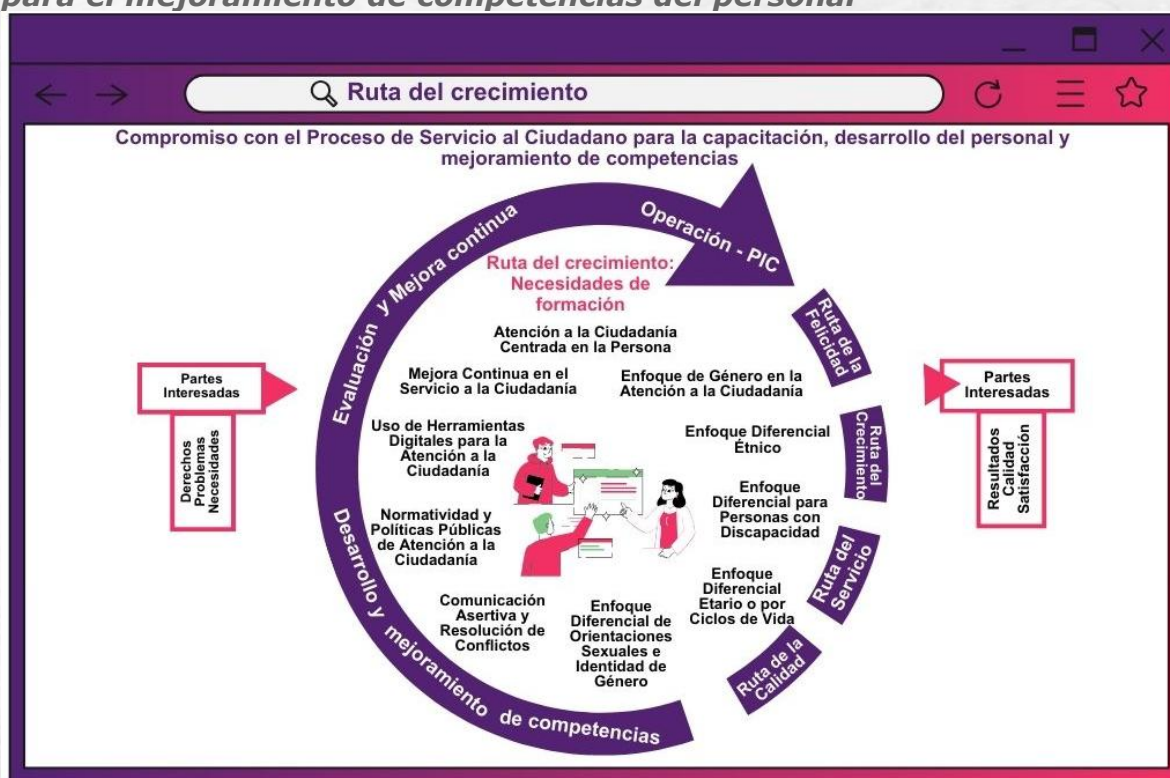


Fuente: Elaboración propia y en base a la Primera Dimensión del MIPG: Talento Humano. (Función Pública, 2024).

A través de estas rutas de valor, el MEN promueve acciones de inducción, reinducción, capacitación y mejora continua, orientados al desarrollo de competencias clave para la atención de las partes interesadas. Con este enfoque, se asegura que el Plan Institucional de Capacitación (PIC) del MEN incluya temas de interés y que generen valor, contribuyendo a una atención a la ciudadanía más eficaz, accesible, humanizada, clara y alineada con los principios de integridad, transparencia y equidad.

Por esta razón, es importante incluir en el Plan de Institucional de Capacitación (PIC) los siguientes temas de buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía:

Ilustración 5. Esquema de la ruta de crecimiento como compromiso para el mejoramiento de competencias del personal



Fuente: Elaboración propia.

6.1.4. Compromiso para la comunicación y transparencia

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar una comunicación clara, accesible y oportuna, tanto con la ciudadanía como con sus partes interesadas. Este compromiso incluye la divulgación transparente de

información institucional y de los servicios ofrecidos, promoviendo el acceso equitativo a la información pública. Para lograrlo, se fortalecerán los canales de comunicación, se adoptará un lenguaje claro, comprensible e incluyente y se fomentará la participación activa de la ciudadanía y de las y los servidores públicos. Estas acciones estarán alineadas con los principios de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua, consolidando un entorno de confianza y colaboración entre la Entidad y sus partes interesadas.

6.2. Compromisos de la ventanilla hacia afuera

Estos compromisos se centran en fortalecer la interacción entre el Ministerio y la ciudadanía mediante la implementación de iniciativas que promuevan la accesibilidad a los servicios, permitiendo a las partes interesadas obtener información según sus necesidades y resolver sus inquietudes de manera efectiva. Todo ello contribuye a fortalecer la confianza en la gestión pública.

6.2.1. Compromiso para el fortalecimiento de los canales de atención

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a ofrecer una atención a la ciudadanía eficiente, accesible, inclusiva, humanizada, clara y de calidad, cumpliendo con los criterios establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano. Para ello, el MEN prioriza la mejora continua y la innovación en sus diferentes canales de atención, asegurando que todas las partes interesadas tengan acceso equitativo a la información, los trámites y los servicios del Ministerio. Este compromiso se desarrolla bajo los principios de eficiencia, transparencia y equidad, alineados con criterios de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las pautas de Gobierno TIC, aportando al fortalecimiento de la relación entre la Entidad y la Ciudadanía.

Los canales de servicio a la ciudadanía del MEN incluyen:

Ilustración 6. Canales de servicio a la ciudadanía del MEN

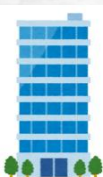


Atención telefónica - Centro de contacto:

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 a la Ciudadanía: 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 a la ciudadanía - Centro de contacto: el chat de atención a la ciudadanía del MEN, está habilitado en la página web www.mineduccion.gov.co de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m..



Sistema virtual de respuesta: agente virtual que permitirá generar preguntas y recibir respuestas de manera inmediata, disponible en la página web del MEN www.mineduccion.gov.co



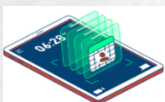
Llamada virtual: Realización de llamadas desde el computador, disponible en la página web www.mineduccion.gov.co Horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm.



Devolución de llamadas: llamadas en el territorio Colombiano, habilitada mediante formulario en la página web www.mineduccion.gov.co



Video llamada virtual: video llamadas desde el computador facilitando la comunicación, este canal está habilitado de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en la página web www.mineduccion.gov.co



Asignación de citas virtuales: prestar soporte a las diferentes consultas de información para la atención del proceso de legalizaciones, en la página web www.mineduccion.gov.co



Correo electrónico - Sede electrónica: El MEN en la página web www.mineduccion.gov.co dispone de la sede electrónica para la presentación de PQRSDF por parte de la ciudadanía.

6.2.1.1.

Compromiso para el aumento de la visibilidad de los canales de atención

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a fortalecer la visibilidad y accesibilidad de sus canales de atención, asegurando que todas las partes interesadas, tengan conocimiento y acceso efectivo a los servicios de Entidad.

Este compromiso se implementará mediante campañas de sensibilización y difusión que impulsen la utilización de los canales de atención, garantizando que estos sean accesibles, inclusivos y eficaces para todas las partes interesadas. Con este enfoque, el MEN busca no solo mejorar la experiencia de la ciudadanía, sino también promover una relación más humanizada, cercana, transparente y confiable entre la Entidad y las partes interesadas, asegurando que los servicios ofrecidos lleguen a quienes más los necesitan, sin barreras de acceso o desconocimiento.

6.2.1.2.

Recursos informativos disponibles para las partes interesadas en nuestros canales de atención

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.mineducacion.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.

6.2.2. Compromiso de comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a garantizar una comunicación efectiva y transparente, así como la participación ciudadana inclusiva en el Proceso de Servicio al Ciudadano. Este compromiso busca asegurar que toda la ciudadanía, independientemente de su condición, género, etnia, discapacidad, edad o ubicación geográfica, puedan acceder de manera equitativa a los servicios del MEN.

El MEN promoverá la adaptación de sus canales de atención y comunicación, eliminando barreras físicas, tecnológicas y comunicativas, y estableciendo espacios de diálogo con las partes interesadas en el territorio. De esta manera, se fortalecerá la confianza, la transparencia y una cultura institucional inclusiva que responda a las necesidades de toda la ciudadanía, fomentando su participación activa en el desarrollo de los servicios de la Entidad.

6.2.3. Compromiso para la inclusión y accesibilidad

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar un acceso equitativo e inclusivo a sus servicios y canales de atención, asegurando que las necesidades de partes interesadas, incluidas las poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad, sean atendidas. Se implementarán medidas que promuevan entornos accesibles, el uso de herramientas inclusivas y el diseño de estrategias que eliminen barreras de comunicación, físicas y digitales. Este compromiso reafirma nuestra responsabilidad de ofrecer un servicio digno, humanizado y alineado con los principios de igualdad y no discriminación.

6.3. Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete de manera continua a seguir los lineamientos que respaldan el funcionamiento del proceso de Servicio al Ciudadano, incluyendo las Políticas de Servicio al Ciudadano, el Sistema Integrado de Gestión (SIG), participación ciudadana, rendición de cuentas, administración de riesgos, lucha contra la corrupción, tratamiento y protección de datos personales, entre otros. Estas políticas aseguran una mejora en los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades.

6.3.1. Compromiso con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) se compromete a fortalecer y mejorar de manera continua la calidad de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía y el Proceso de Servicio al Ciudadano, alineándose con la Política en este contexto. Implementaremos acciones de mejora continua y evaluación, enfocadas en optimizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de los servicios y procedimientos.

Evaluaremos regularmente nuestro desempeño institucional para garantizar una atención efectiva, humanizada, inclusiva y oportuna, y adoptaremos medidas para prevenir la corrupción y satisfacer plenamente las necesidades de las partes interesadas.

Ilustración 7. Compromiso con la mejora continua y evaluación



Fuente: Elaboración propia.

a. Mejoramiento continuo del sistema de evaluación y seguimiento continuo

- **Indicadores de desempeño institucional:** seguimiento y optimización de los indicadores clave de desempeño institucional para medir la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, como tiempos de respuesta (oportunidad) y el nivel de satisfacción de las partes interesadas. Se promoverá la mejora continua en la recolección y análisis de estos indicadores.
- **Encuestas de medición de la percepción de la satisfacción:** revisión anual de las encuestas a las partes interesadas para evaluar su experiencia y percepción del servicio recibido. Se trabajará en la mejora continua de la metodología de medición para garantizar que las encuestas reflejen con precisión las necesidades y expectativas de las partes de interesadas.
- **Análisis de datos:** optimización continua en el uso de las herramientas de análisis de datos para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en la prestación del servicio. Esto incluirá la revisión periódica de los procesos de análisis para asegurar su efectividad y capacidad de generar información útil para la mejora del servicio.

b. Monitoreo y ajuste de la estrategia

- Auditorías internas: desde la perspectiva de las 3 líneas de defensa y línea estratégica de la Entidad, atender las auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y detectar oportunidades de mejora.
- Planes de mejora continua: diseñar e implementar planes de mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones, asegurando que se realicen ajustes oportunos a la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- 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.

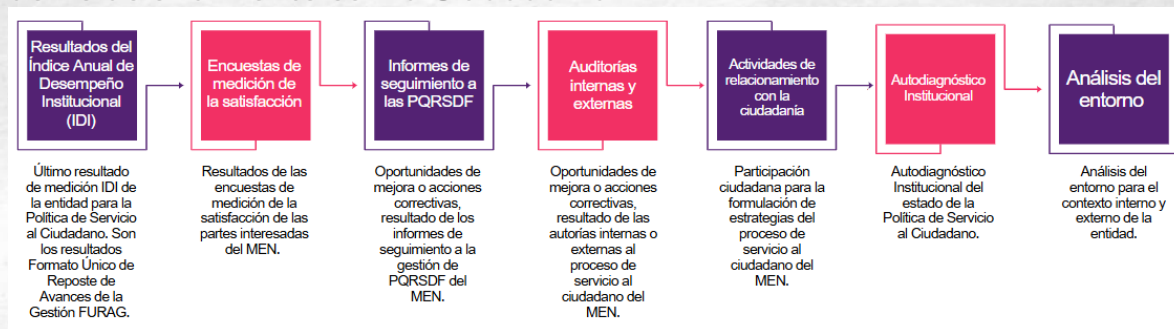
c. Transparencia y rendición de cuentas

- Publicación de resultados: comunicar de manera periódica los resultados de la medición de la percepción del servicio a la ciudadanía, mostrando a las partes de interés los avances y las áreas en las que se están realizando mejoras.
- Reportes de gestión: elaborar y publicar informes de gestión que incluyan datos sobre el cumplimiento de los objetivos del Proceso de Servicio al Ciudadano del MEN y el impacto de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

d. Mejora continua

En el marco de la mejora continua de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) considera diversos elementos clave para el desarrollo, planificación e implementación de dicha estrategia. La revisión, mejora y ajuste continuo de la estrategia se basan en los siguientes resultados:

Ilustración 8. Esquema del contexto y planeación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia.

7. Lo que estamos logrando con la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

A continuación, presentamos los principales logros en el fortalecimiento de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional:

Ilustración 9. Logros en el Proceso de Servicio al Ciudadano



Fuente: Elaboración propia.

8. Plan de acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

El Plan de Acción forma parte fundamental de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, consolidando las acciones clave desde tres perspectivas estratégicas: 1) Relación Ciudadanía – Estado (estrategia de la ventanilla para afuera), 2) Esquema de Operación (estrategia de la ventanilla para adentro), y 3) Políticas del Ministerio de Educación Nacional (MEN) que apoyan la operación del proceso. Cada una de estas perspectivas está respaldada por compromisos específicos, de los cuales se desprenden acciones concretas para su implementación. Este plan organiza y coordina dichas acciones, orientando la gestión del MEN hacia una relación más efectiva, transparente y accesible con la ciudadanía, asegurando la calidad en el servicio y fomentando la mejora continua en todos los niveles del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Notas:

- El presente documento incluye el Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, el cual se dispuso a consulta ciudadana y se integra al Plan Anual Institucional.
- El Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía queda sujeto a modificaciones de acuerdo con las necesidades que surjan en el Proceso de Servicio al Ciudadano.

Versionamiento

Versión	Fecha	Descripción
2	23/01/2026	Se crea la versión para consulta de la ciudadanía
2	28/01/2026	Se genera ajustes de acuerdo con las observaciones por la Subdirección de Desarrollo Organizacional y se aprueba en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 28 de enero del 2026. El presente documento y su anexo, hace parte del Plan de Acción Institucional (PAI) de la Entidad.

Referencias

- 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 Admisnitración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública. Pág. 5 - 9*. Obtenido de https://intercoonec.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.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>
- Función Pública. (Noviembre de 2022). *Dirección de Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6. Pág. 58: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299967/Guia_administracion_riesgos_capitulo_riesgo_fiscal.pdf
- Función Pública. (Noviembre de 2022). *Dirección de Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6. Pág. 58: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299967/Guia_administracion_riesgos_capitulo_riesgo_fiscal.pdf
- Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Direccionamiento

Estratégico y Planeación. Pág. 28:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 47:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 61:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Evaluación de Resultados. Pág. 87:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 74:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 74:

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para

resultados. Política de servicio al ciudadano. Pág. 48-56:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Pág. 48.:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Talento Humano. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Obtenido de Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5. Dimensión: Control Interno. Pág. 118-122:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732

Función Pública. (Marzo de 2023). *Función Pública*. Obtenido de Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Primera Dimensión. Etapa 3: Diseñar acciones para la Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20.: <https://www.funcionpublica.gov.co/>

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. Pág. 134-137:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Direccionamiento Estratégico y Planeación. Pág. 28:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Gestión con valores para resultados. Pág. 54:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Evaluación de Resultados. Pág. 101:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 82:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Gestión con valores para resultados. Política de servicio al ciudadano. Pág. 53-55:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Gestión con valores para resultados. Pág. 54-55:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Talento Humano. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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: Gestión con valores para resultados. Pág. 68:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Pág. 82:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952

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

Función Pública. (Diciembre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Dimensión de Talento Humano. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Pág. 20.:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf/48c92eac-d04d-3249-2ac0-de65065f4fb5?t=1736888676952



Educación



*Somos
la Revolución
del Cambio*



Mineducacion



@Mineducacion



@Mineducacion



mineducacioncol



Ministerio de Educación Nacional

Somos la Revolución del Cambio