



Educación



**Informe del Autodiagnóstico Base para la
Planeación de la Estrategia Integral de
Relacionamiento con la Ciudadanía 2026**

**Subdirección de Relacionamiento con la
ciudadanía -SRC-**

Diciembre de 2025

Somos la Revolución del Cambio





Tabla de contenido

Introducción	2
Objetivo del Autodiagnóstico	2
Alcance del Autodiagnóstico	2
Política de Servicio al Ciudadano	3
Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	3
Marco de referencia	3
Metodología	4
1. Resultados del Autodiagnóstico	5
2. Análisis DOFA	65
3. Recomendaciones generales del autodiagnóstico	67
4. Conclusiones generales del autodiagnóstico	68
Bibliografía	70

Introducción

El autodiagnóstico desarrollado tiene como propósito evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, a través de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía y el desarrollo del Proceso de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2025, en el marco de los lineamientos definidos por el Ministerio de Educación Nacional. Esta labor, liderada por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, contempla un análisis integral de los avances, desafíos y oportunidades de mejora en la atención y el relacionamiento con la ciudadanía. Asimismo, este ejercicio permite identificar acciones estratégicas y mecanismos de fortalecimiento que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y a la mejora continua del servicio prestado.

Con el fin de actualizar la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para la vigencia 2026, se realizó un análisis de contexto basado en fuentes internas y externas. Esta revisión permitió identificar acciones clave orientadas a fortalecer la relación entre el Estado - Ciudadanía, como un mecanismo de mejora continua.

Objetivo del Autodiagnóstico

Realizar un autodiagnóstico con base en información interna y externa, que permita formular acciones para la actualización y fortalecimiento de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para el 2026.

Alcance del Autodiagnóstico

El autodiagnóstico tiene como alcance la identificación de oportunidades de mejora en la gestión del servicio a la ciudadanía, a partir del análisis de información interna y externa. Este ejercicio permite establecer una línea base para la planeación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026, orientando las acciones hacia el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía, la mejora de la atención en los canales institucionales y el desarrollo de capacidades internas.

Política de Servicio al Ciudadano

El Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución N.º 004058 del 5 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”*, adopta en el artículo primero la política de gestión y desempeño institucional de servicio al ciudadano, así:

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 necesidades.

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

El Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución N.º 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”*, establece en el numeral 2 del artículo cuarto los objetivos del Sistema Integrado de Gestión – SIG, de los cuales los siguientes guardan relación directa con el Proceso de Servicio al Ciudadano:

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

Marco de referencia

Para la realización del autodiagnóstico para la planeación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para la vigencia 2026, se tomaron como base los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano definidos en la Dimensión 3 de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual orienta a las entidades públicas hacia una gestión centrada en la ciudadanía.

Este marco permite evaluar el nivel de cumplimiento de la Entidad frente a las exigencias normativas y operativas de la política, y orientar la actualización de la estrategia institucional para el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadanía.

Metodología

La metodología aplicada para el desarrollo del autodiagnóstico para la Planeación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del año 2026 se estructuró en las siguientes fases:

1. Enfoque del diagnóstico:

Aplicación de un enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos a través del análisis de entregables y evidencias documentales.

2. Criterios de evaluación:

Utilizar como criterio la alineación con los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3. Instrumentos utilizados:

- Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, correspondiente a la vigencia 2024.
- Revisión y análisis de documentos institucionales relevantes.

4. Levantamiento de información:

- Interna: Recolección y análisis de información institucional relacionada con la gestión del servicio a la ciudadanía.
- Externa: Identificación y revisión de estudios e insumos nacionales e internacionales relevantes para el contexto.

5. Análisis de información:

Realización de un cruce y análisis comparativo de la información interna y externa, permitiendo identificar oportunidades de mejora.

6. Formulación de recomendaciones:

A partir de los hallazgos, definir acciones estratégicas de mejora, las cuales servirán de insumo para la actualización de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para la vigencia 2026.

1. Resultados del Autodiagnóstico

1.1. Resultados del Autodiagnóstico del Análisis Interno

1.1.1. Ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor

La caracterización de las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional (MEN) fue actualizada en marzo de 2025, incorporando las necesidades, expectativas y datos relevantes de las partes interesadas, basándose en la información reportada por todas las dependencias durante enero de 2025, según lo indicado en el historial de cambios del documento.

Esta caracterización clasifica y define a las partes interesadas en tres categorías: partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, considerando variables como los datos sociodemográficos, la participación en la toma de decisiones y el uso de los servicios ofrecidos. Permite identificar cómo están constituidas las partes interesadas en el sector educativo, a partir del ecosistema sectorial, las entidades adscritas y vinculadas, los órganos de asesoría y coordinación sectorial, y la información sociodemográfica de Colombia.

Además, presenta un mapa de públicos según su participación en la toma de decisiones del MEN, en el que se agruparon los 112 grupos de partes interesadas identificados en el ecosistema sectorial en 19 categorías. En cada categoría, se analizan aspectos de participación en la toma de decisiones, tales como: grados de poder, grado de interés, grado de impacto, grado de influencia y necesidad de la información.

La caracterización también permite identificar las partes interesadas en función de la oferta de servicios. Esto es particularmente importante para la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, ya que facilita la identificación de los grupos a los que se dirigen productos y servicios, como asistencias técnicas, servicios a la ciudadanía, trámites y procedimientos administrativos. La



caracterización de las partes interesadas se presenta como un insumo clave para generar acciones basadas en los derechos, necesidades y expectativas de la ciudadanía, promoviendo, entre otras cosas, la mejora continua en el proceso de relacionamiento y permitiendo medir la percepción de satisfacción.

Conclusión:

La caracterización de las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional constituye un insumo fundamental para orientar la toma de decisiones y el diseño de estrategias basadas en los derechos, necesidades y expectativas de la ciudadanía. Esta herramienta permite mejorar el proceso de relacionamiento, generar acciones de valor y medir la percepción de satisfacción de los grupos involucrados.

Recomendación:

Sugerir a la Subdirección de Desarrollo Organizacional del MEN fortalecer la caracterización de las partes interesadas incorporando un enfoque diferencial que permita visibilizar las particularidades, condiciones y barreras específicas de grupos poblacionales diversos, tales como comunidades étnicas, personas con discapacidad, mujeres, ciclo de vida, población LGBTIQ+, entre otros. Esto permitirá una comprensión más integral de sus necesidades y expectativas, y contribuirá al diseño de acciones más inclusivas, equitativas y efectivas dentro del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

1.1.2. Resultados de la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano y de las otras políticas de relacionamiento con la ciudadanía

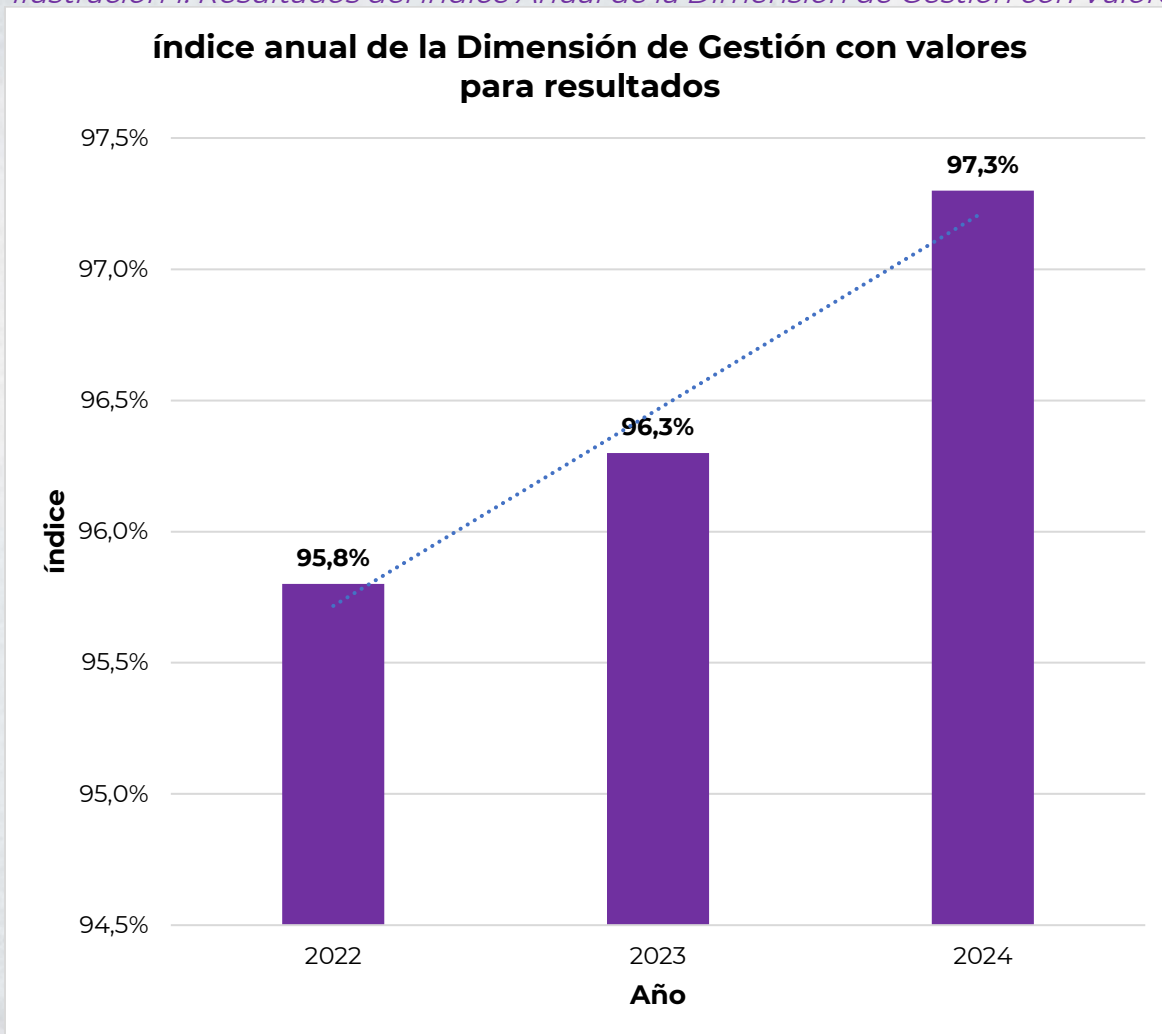
a. Análisis de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados

Durante los últimos tres años evaluados, según la Medición del Índice de Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, se ha observado un crecimiento sostenido en el índice anual de la Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados. Este avance se refleja en los valores registrados en los años 2022, 2023 y 2024, como se ilustra en la siguiente gráfica:

- En 2022, el índice fue de 95,8%.
- En 2023, subió a 96,3%, lo que representa un aumento de 0,5 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- En 2024, alcanzó 97,3%, con un incremento de 1 punto porcentual frente a 2023.



Ilustración 1. Resultados del índice Anual de la Dimensión de Gestión con Valores



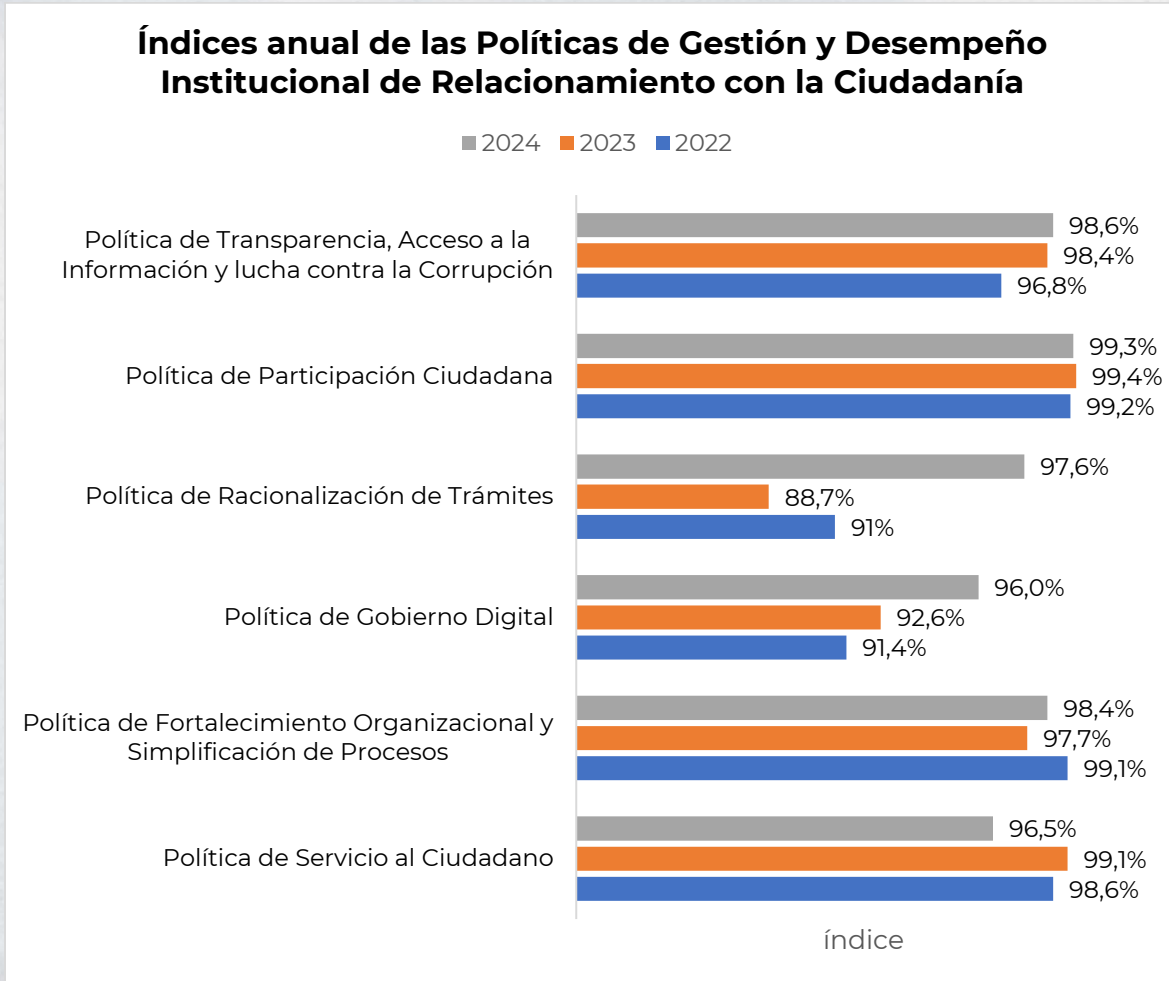
Fuente: (Función Pública, 2025).

Tendencia: El índice muestra una mejora continua y sostenida a lo largo de los tres años, lo que indica un fortalecimiento progresivo en la gestión con enfoque en resultados.

b. Análisis Por Política de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados

En relación con las políticas de Relacionamiento con la Ciudadanía, en la Medición del Índice de Desempeño Institucional se evidencian los siguientes resultados durante los años 2022, 2023 y 2024:

Ilustración 2. Resultados de los índices Anual de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía



Fuente: (Función Pública, 2025).

1. Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción

La política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción muestra una tendencia positiva entre 2022 y 2024. En 2022 se alcanzó un 96,8%, y en 2023 hubo un aumento a 98,4%, lo que indica una mejora significativa. En 2024, el índice subió ligeramente a 98,6%, lo que refleja una consolidación de las buenas prácticas implementadas. En general, se observa un progreso constante, con un crecimiento total de 1,8 puntos porcentuales en tres años, lo que demuestra un compromiso sostenido con la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Observaciones Índice de Desempeño Institucional y Recomendaciones Relacionadas con el Relacionamiento con la Ciudadanía

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
<p>Analizar los procesos que involucran trámites que implican manejo de dinero en efectivo como una de las posibles causas de riesgos asociados a posibles actos de corrupción.</p>	<p>En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de acciones orientadas a analizar los procesos que involucran trámites con manejo de dinero en efectivo, considerándolos como una posible causa de riesgos asociados a actos de corrupción. Entre las acciones sugeridas se incluyen las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisar la normativa y los procedimientos vigentes para identificar posibles vacíos o debilidades de control en los costos de los trámites de la Entidad.• Desarrollar una campaña dirigida a la ciudadanía para promover la digitalización de pagos, incentivando el uso de plataformas electrónicas, PSE y pagos en bancos autorizados, con el fin de reducir el uso de efectivo, conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos por la Entidad. Sensibilizar a la ciudadanía mediante campañas informativas sobre los canales formales de pago, con el objetivo de evitar el uso de intermediarios.• Publicar y actualizar de manera clara y comprensible en la página web institucional y el SUIT los costos oficiales de los trámites y los canales de pago autorizados, en concordancia con las normas de la Entidad.• Incluir en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) acciones relacionadas con la eliminación del uso de efectivo, así como con la prohibición de

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
	<p>recibir o solicitar dinero en efectivo a la ciudadanía por parte de los servidores y servidoras de la Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una campaña interna de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción dirigida a los servidores y servidoras públicas para prevenir la solicitud de dinero a la ciudadanía en el marco de la gestión de trámites, servicios o funciones, y concienciar sobre las consecuencias que podrían derivarse de incurrir en dichas prácticas.

2. Política de Participación Ciudadana

La Política de Participación Ciudadana presenta una tendencia estable y positiva en los tres años evaluados. En 2022 se alcanzó un 99,2%, con un pequeño incremento a 99,4% en 2023, lo que refleja un leve fortalecimiento en las estrategias de participación. Sin embargo, en 2024 se observó una ligera disminución a 99,3%, lo que podría indicar un ajuste en el rendimiento, aunque aún se mantiene en niveles muy altos. En general, los resultados reflejan un alto nivel de efectividad en la implementación de esta política, con un comportamiento estable a lo largo de los años.

Observaciones Índice de Desempeño Institucional y Recomendaciones Relacionadas con el Relacionamiento con la Ciudadanía

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
<p>Acciones de dialogo implementadas a través de Observatorios Ciudadanos y Asambleas Comunitarias.</p>	<p>En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de acciones orientadas a establecer y formalizar los Observatorios de la Ciudadanía y organizar Asambleas Comunitarias periódicas en las que se presenten resultados de políticas públicas, avances y retos, invitando a la ciudadanía a dar su opinión y sugerencias.</p>

3. Política de Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites muestra una evolución fluctuante entre 2022 y 2024. En 2022 se alcanzó un 91,0%, lo que indicaba un buen desempeño inicial. Sin embargo, en 2023 se registró una disminución a 88,7%, lo que podría reflejar dificultades o ajustes en los procesos de simplificación. No obstante, en 2024 se observa una notable recuperación con un aumento significativo a 97,6%, lo que sugiere que las medidas implementadas para mejorar la racionalización de trámites fueron efectivas, llevando a un desempeño mejorado en ese año. En general, el comportamiento muestra una mejora sustancial hacia el final del período evaluado.

Observaciones Índice de Desempeño Institucional y Recomendaciones Relacionadas con el Relacionamiento con la Ciudadanía

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
Implementar acciones para que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad, cumplan con todos los criterios de accesibilidad web definidos en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de iniciativas orientadas a garantizar que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad cumplan con los criterios de accesibilidad web establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020. Asimismo, recomendar la realización de un autodiagnóstico por parte de cada una de las dependencias del MEN responsables de la administración y gestión de estos trámites, con el fin de identificar oportunidades de mejora y definir las acciones necesarias para su implementación.
Implementar acciones para que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad cumplan con todos los criterios de usabilidad web.	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de acciones orientadas a garantizar que los trámites total o parcialmente en línea de la entidad cumplan con los criterios de usabilidad web. Asimismo, recomendar la realización de un autodiagnóstico por parte de cada una de las dependencias del MEN responsables de la administración y gestión de estos trámites, con el fin de identificar oportunidades de mejora y definir las acciones a implementar.

4. Política de Gobierno Digital

La Política de Gobierno Digital muestra una tendencia de crecimiento constante entre 2022 y 2024. En 2022 se alcanzó un 91,4%, lo que refleja un buen comienzo. En 2023, el índice aumentó a 92,6%, lo que indica una mejora continua en la digitalización de los servicios de la Entidad. En 2024, se alcanzó un 96,0%, lo que representa un avance significativo y consolidado en la implementación de

herramientas digitales. En general, los resultados reflejan un progreso sostenido y un fortalecimiento progresivo de la estrategia de gobierno digital a lo largo de los tres años.

Observaciones Índice de Desempeño Institucional y Recomendaciones Relacionadas con el Relacionamiento con la Ciudadanía

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
Implementar estrategias de mejora de los trámites parcialmente en línea de la entidad para aumentar el número de usuarios satisfechos con su uso.	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de acciones orientadas a implementar estrategias para mejorar los trámites parcialmente en línea de la entidad, con el objetivo de aumentar el número de usuarias y usuarios satisfechos con su uso, involucrando a las dependencias responsables de la administración y gestión de cada uno de estos trámites.
Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de acciones orientadas a digitalización de los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), involucrando a las dependencias responsables de la administración y gestión de cada uno de estos trámites.
Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar el desarrollo de acciones orientadas a la automatización de los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), involucrando a las dependencias responsables de la administración y gestión de cada uno de estos trámites.
Implementar el servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales en todos los trámites de la entidad que requieran verificar la identidad de sus usuarios.	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar la implementación del servicio de autenticación digital de los Servicios a la Ciudadanía Digitales en todos los trámites de la entidad que requieran verificar la identidad de las partes interesadas, involucrando a las dependencias responsables de la administración y gestión de cada uno de estos trámites.
Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar la vinculación a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información



Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
para la realización de Consultas de Acceso a Información Pública (CAIP) de la entidad.	requeridos para la realización de Consultas de Acceso a Información Pública (CAIP) de la entidad.

5. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

La Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos muestra una leve disminución en 2023, con un 97,7%, después de haber alcanzado un 99,1% en 2022. Esta caída podría reflejar ajustes o desafíos temporales en la implementación de mejoras organizacionales. Sin embargo, en 2024, se observa una recuperación parcial con un 98,4%, lo que indica que las medidas adoptadas para fortalecer la organización y simplificar procesos volvieron a tener un impacto positivo. En general, los resultados muestran una ligera fluctuación en sus niveles de efectividad.

Observaciones Índice de Desempeño Institucional y Recomendaciones Relacionadas con el Relacionamiento con la Ciudadanía

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
Continuar de forma periódica por parte de la entidad con la aplicación de al Decreto 1800 de 2019 modificado por el Decreto 1499 de 2022. (Entidades Públicas de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional).	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional sugerir a la Subdirección de Gestión del Talento Humano y a la Subdirección de Desarrollo Organizacional la actualización de la información sobre los empleos vacantes, tanto definitivos como transitorios, así como aquellos provistos mediante nombramiento provisional en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. Además, sugerir el continuar aplicando de manera periódica el Decreto 1800 de 2019, modificado por el Decreto 1499 de 2022, en lo relacionado con la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.

6. Política de Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano muestra una tendencia fluctuante en los tres años evaluados. En 2022, se alcanzó un 98,6%, lo que refleja un buen desempeño inicial. En 2023, el índice aumentó a 99,1%, lo que indica una mejora en la calidad del servicio brindado. Sin embargo, en 2024, se observó una disminución a 96,5%, lo que podría sugerir que, aunque el servicio a la ciudadanía sigue siendo de alta

calidad, se presentaron algunos desafíos o ajustes que afectaron el rendimiento en ese año. En general, a pesar de la caída en 2024, la política mantiene un nivel elevado de efectividad a lo largo de los tres años.

Observaciones Índice de Desempeño Institucional y Recomendaciones Relacionadas con el Relacionamiento con la Ciudadanía

Observación del Índice de Desempeño Institucional 2024	Recomendación del Análisis
Tomar como insumo otros estudios nacionales (encuestas de percepción de ambiente y desempeño institucional) para la elaboración del diagnóstico base que sirve para la planeación de la estrategia anual de servicio a las ciudadanías.	Elaborar el diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2025, como insumo para la construcción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia 2026, teniendo en cuenta la información proveniente de otros estudios nacionales, o internacionales, o internos.
Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención de centros integrados de servicio para las ciudadanías.	Presentar al Comité de Gestión y Desempeño Institucional recomendaciones y oportunidades de mejora orientadas a la gestión de recursos y responsables, con el fin de disponer, según las capacidades de la entidad, de un canal de atención mediante centros integrados de servicio para la ciudadanía.
Utilizar señalización con imágenes en lengua de señas para garantizar el acceso a las personas con discapacidad auditiva.	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar la asignación de recursos y responsables para la implementación de señalización con imágenes en lengua de señas, con el fin de garantizar el acceso a la información por parte de las personas con discapacidad auditiva, solicitando para ello la asesoría del INCI y del INSOR.
Utilizar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding) para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas.	En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recomendar la asignación de recursos y responsables para la implementación de sistemas de información (wayfinding) que orienten a las personas en los espacios físicos de la entidad, mejorando su comprensión y experiencia del entorno, con el fin de garantizar el acceso a derechos y servicios por parte de las comunidades diversas.

Con base en las recomendaciones derivadas de los resultados del Índice de Desempeño Institucional 2024 para la Política de Servicio al Ciudadano, durante



septiembre de 2025 se actualizó la Guía de Implementación de dicha política. En esta actualización, la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía propone acciones de mejora orientadas al cierre de brechas y al fortalecimiento de los resultados en el índice.

Conclusión general:

- La Dimensión de Gestión con Valores para Resultados en el índice general muestra una mejora continua y sostenida a lo largo de los tres años, lo que evidencia un fortalecimiento progresivo de la gestión enfocada en resultados, contribuyendo al fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía.
- 5 de las 6 políticas muestran índices por encima del 96% en 2024, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento.
- La Política de Racionalización de Trámites destaca por su recuperación significativa en el último año.
- Las políticas con mayor estabilidad y desempeño constante son Participación Ciudadana y Transparencia.
- Se recomienda revisar el descenso en la Política de Servicio al Ciudadano en 2024 para identificar oportunidades de mejora.

Recomendación general:

Se recomienda revisar las observaciones que impactan directamente la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los criterios establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y al fortalecimiento del Índice de Desempeño Institucional para la vigencia 2025.

En este sentido, es necesario generar acciones concretas que permitan abordar dichas recomendaciones y garantizar el cumplimiento de los criterios evaluados. Asimismo, se sugiere presentar al Comité de Gestión y Desempeño Institucional propuestas alineadas con los resultados de las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía, orientadas al fortalecimiento de la dimensión "Gestión con Valores para Resultados".

Es importante que estas acciones se basen en las recomendaciones identificadas en la evaluación del Índice de Desempeño Institucional y promover una cultura de evaluación, buenas prácticas y mejora continua, articulándose con las tres líneas de defensa y la Estrategia de Control Interno.



1.1.3. Resultados de los informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

La Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía elabora trimestralmente el informe de gestión de PQRSDF, en el cual se presenta el nivel de oportunidad en la atención de estas solicitudes por parte de las dependencias responsables. Adicionalmente, de manera mensual, se genera el informe general de la mesa técnica. En dichas mesas técnicas, se socializan los resultados y recomendaciones con las dependencias que presentan afectaciones en el indicador de oportunidad en la gestión de las PQRSDF.

Análisis de la gestión de PQRSDF de enero a noviembre de 2025

Durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2025, la Entidad recibió un total de 160.775 solicitudes clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). De estas, 141.470 fueron gestionadas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, lo que equivale a un cumplimiento a tiempo del 87,99%, mientras que 19.305 solicitudes fueron atendidas de manera extemporánea.

Ilustración 3. Informe general de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional de enero a noviembre de 2025



Fuente: Mineducación (2025).

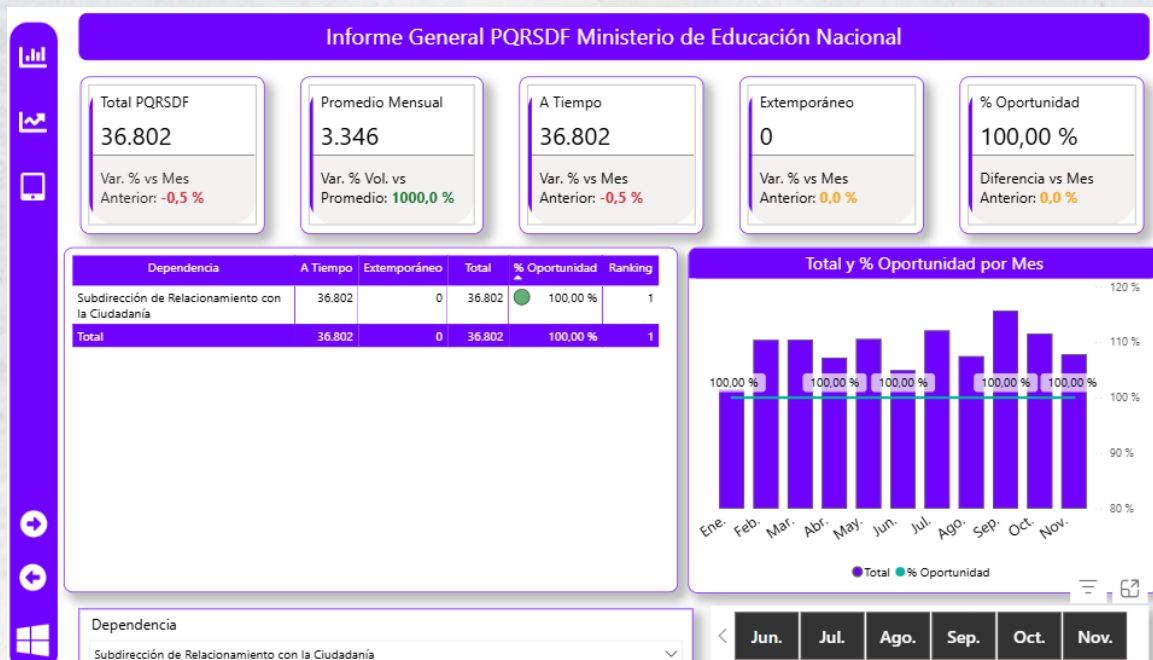
El comportamiento mensual de la gestión evidencia una variabilidad tanto en el volumen de solicitudes recibidas como en el índice de oportunidad. El mayor

número de PQRSDf gestionadas se registró en julio, con 17.862 solicitudes, mientras que febrero presentó el porcentaje de oportunidad más alto del periodo (91,50%). En contraste, los niveles más bajos de oportunidad se observaron en enero (79,38%) y agosto (85,30%), lo que refleja fluctuaciones significativas en el cumplimiento de los tiempos de respuesta a lo largo del año.

Observaciones destacadas:

- **Incremento inicial y variabilidad posterior:** se evidencia un aumento significativo en el volumen de PQRSDf entre enero y febrero, seguido de un comportamiento fluctuante en los meses siguientes, sin una tendencia clara de estabilización.
- **Comportamiento irregular en el índice de oportunidad:** el porcentaje de oportunidad presenta variaciones marcadas a lo largo del periodo. Se observa un pico en febrero (91,50%), seguido de descensos moderados y posteriores recuperaciones en algunos meses, especialmente septiembre (89,68%). Sin embargo, el nivel más bajo corresponde a enero, con 79,38%. Esta variabilidad sugiere la necesidad de revisar los tiempos de respuesta y la gestión operativa en ciertos meses para fortalecer la consistencia del indicador.
- **En relación con la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía:** La dependencia mantuvo un desempeño óptimo entre enero y noviembre de 2025, con un cumplimiento del 100% en términos de oportunidad. Durante este periodo gestionó un total de 36.802 solicitudes, todas atendidas dentro de los plazos establecidos, tal como se evidencia en la gráfica correspondiente.

Ilustración 4. Informe general de PQRSDf de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía de enero a noviembre de 2025



Fuente: Mineducación (2025).

- En el análisis de resultados del informe de indicadores del tercer trimestre de 2025 generado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, se observa que, a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, dentro del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se le ha asignado el indicador de nivel de oportunidad en la atención de PQRSDf. Este indicador presenta un cumplimiento del 96,56%, lo cual afecta la medición global de la Subdirección, pese a que su propia gestión de PQRSDf registra un cumplimiento del 100%. Es importante señalar que el 96,56% corresponde al nivel de oportunidad consolidado de varias dependencias, y no exclusivamente al desempeño de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Conclusión:

La gestión de las PQRSDf durante el periodo comprendido de enero a noviembre del año 2025 refleja un nivel de cumplimiento en términos de oportunidad del 87,99%. Sin embargo, este resultado evidencia que no se está alcanzando el 100% de las solicitudes gestionadas dentro de los plazos establecidos. Por esta razón, se hace necesario realizar un seguimiento detallado a las causas de la disminución gradual en el índice de oportunidad observada en los últimos meses, con el fin de implementar acciones de mejora que garanticen la sostenibilidad y la eficiencia en la atención a la ciudadanía.

Recomendaciones:

- 1. Inclusión de recomendaciones en los informes técnicos:** incluir en los informes de mesas técnicas y en los informes trimestrales de PQRSDf las recomendaciones correspondientes, con el fin de orientar la generación de acciones de mejora por parte de las dependencias que no alcanzan el 100% de cumplimiento en el indicador de oportunidad en la atención de las PQRSDf.
- 2. Fortalecimiento de capacidades a través de capacitación institucional:** recomendar a la Subdirección de Gestión del Talento Humano que, mediante el plan institucional de capacitación, fortalezca el desarrollo de jornadas formativas sobre la gestión de PQRSDf dirigidas a todo el personal de la Entidad. Estas capacitaciones podrán realizarse de manera cuatrimestral o semestral, de acuerdo con la disponibilidad y capacidades institucionales.
- 3. Inclusión de contenidos sobre PQRSDf en procesos de inducción y reinducción:** recomendar a la Subdirección de Gestión del Talento Humano que, a través de los procesos de inducción y reinducción, se fortalezca el conocimiento y la correcta gestión de las PQRSDf conforme a los términos y condiciones establecidos por la normatividad vigente.
- 4. Ajuste en la asignación del indicador en el Sistema Integrado de Gestión:** modificar en la matriz de indicadores del Sistema Integrado de Gestión la asignación del indicador de oportunidad en la gestión de PQRSDf, de manera que este sea atribuido individualmente a cada dependencia responsable. Esto con el fin de evitar que la Subdirección de



Relacionamiento con la Ciudadanía se vea afectada en sus resultados por gestiones extemporáneas que no le son atribuibles directamente.

5. Sugerencias para las dependencias afectadas:

- Identificar las causas raíz, siguiendo el procedimiento establecido por la Entidad.
- Elaborar los planes de mejoramiento desde la primera línea de defensa del Control Interno, conforme al procedimiento institucional.
- Contar con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional (segunda línea de defensa de Control Interno) y de la Oficina de Control Interno (tercera línea de defensa de Control Interno) en la formulación de los planes de mejoramiento.
- Asignar el riesgo correspondiente a cada dependencia, con el fin de prevenir incumplimientos.
- Integrar en el Sistema Integrado de Gestión un esquema de medición del indicador de oportunidad en la gestión de las PQRSDF que permita asignarlo y hacer seguimiento por cada dependencia con competencia en la respuesta, en lugar de mantenerlo únicamente a nivel general del proceso de Servicio al Ciudadano. Esto facilitará la identificación de rezagos, el fortalecimiento de la primera línea de defensa y la toma de decisiones focalizadas para mejorar la oportunidad en la atención.
- Incluir el indicador de oportunidad en la gestión de PQRSDF por dependencia, dentro de los acuerdos de gestión de las y los directivos.
- Incorporar la medición de oportunidad en la gestión de PQRSDF en la evaluación del desempeño de las y los responsables.

6. Revisar con la Subdirección de Desarrollo Organizacional -SDO- el reporte del indicador de nivel de oportunidad de atención de las PQRSDF correspondiente al tercer trimestre de 2025 para el proceso de Servicio al Ciudadano, debido a que no coincide con la información registrada por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. La SDO reporta un 96,56%, mientras que la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía registra un 86,90% para las PQRSDF externas. Por lo anterior, es necesario aclarar si la SDO está incluyendo las comunicaciones internas dentro de la medición.

1.1.4. Resultados de los espacios de participación ciudadana

En el marco de los ejercicios de participación adelantados por el Ministerio de Educación Nacional en lo corrido del 2025, se identificaron una serie de recomendaciones que aportan al desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, incorporando el enfoque diferencial poblacional, el enfoque territorial, el lenguaje claro, comprensible e incluyente, la innovación abierta y el uso de las TIC.

1. Espacio de participación ciudadana – Abril 2025, Barranquilla

Evento: Encuentro de Líderes de Educación Inicial – ETC Región Caribe.

- Participantes: 60 personas.
- Entidades participantes del sector educación: ETC de Lorica, Sahagún, Sucre, Sincelejo, Bolívar, Cartagena, Magangué, Atlántico, Barranquilla, Malambo, Soledad, La Guajira, Riohacha, Maicao, Uribia, Cesar, Valledupar, Magdalena, Santa Marta, San Andrés y Ciénaga.
- Modalidad: Talleres Presencial.
- Tema: Concretar las metas y rutas de la universalización de la educación inicial en el marco de la atención integral con enfoque territorial, articulando la estrategia de Acogida, Bienestar y Permanencia para la vigencia 2025.

Recomendaciones principales:

- Implementar estrategias dinámicas y aplicadas para fomentar la participación.
- Escuchar y reconocer experiencias exitosas de otras secretarías como insumo para mejorar procesos.
- Fortalecer el acompañamiento y la asistencia técnica con enfoque territorial.

2. Espacio de participación ciudadana – Mayo 2025

Evento: Encuentro SAC: Café por el Mundo la Ruta de la Experiencia.

- Participantes: líderes y lideresas de servicio a la ciudadanía de las Secretarías de Educación certificadas.
- Tema: Rescatando experiencias positivas desde las ETC en su relación con la ciudadanía.
- Modalidad: Presencial en el Ministerio de Educación Nacional.

Recomendaciones principales:

- Elaborar y presentar una propuesta técnica para la inclusión de audios explicativos y recursos en lengua de señas en la plataforma del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), con el fin de garantizar el acceso inclusivo a la información y a los servicios para personas con discapacidad auditiva y visual.
- Elaborar y presentar una propuesta técnica para el desarrollo de una aplicación móvil del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), que sea interoperable y adaptable a las particularidades territoriales de las Secretarías de Educación Certificadas, con el fin de mejorar el acceso a la información y los servicios educativos.



- Solicitar la actualización periódica y divulgación de canal institucional de YouTube de instructivos, preguntas frecuentes, y trámites en el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), para garantizar información precisa, actualizada y accesible a la ciudadanía.
- Presentar una propuesta técnica para la implementación de una API del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), que permita su interoperabilidad con otras plataformas digitales territoriales, facilitando así el acceso integrado a la oferta de trámites y servicios.
- Solicitar el desarrollo de jornadas de capacitación dirigidas a las alcaldías locales para fortalecer el uso del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC) y la correcta aplicación de sus instructivos operativos.
- Presentar una propuesta para el desarrollo de una aplicación móvil complementaria al Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC), orientada a agilizar trámites y reducir la necesidad de gestiones interinstitucionales presenciales o redundantes.

3. Espacio de participación ciudadana – Junio 2025

Evento: Binomio en clave de seguimiento: observar y escuchar.

- Participantes: 266 personas conectadas.
- Modalidad: Evento por la plataforma Webex.
- Tema: Seguimiento al desarrollo integral en la educación inicial.

Recomendaciones principales:

- Garantizar espacios de escucha activa, donde los niños y niñas puedan conversar, expresarse e interactuar, generando insumos para la mejora del servicio.
- Reconocer la singularidad de cada niño y niña, superando visiones estandarizadas, con un servicio centrado en el sujeto único y diverso.

4. Espacio de participación ciudadana – Junio 2025

Evento: Grupo focal PQRSDF.

- Participantes: 3 ciudadanas.
- Modalidad: Virtual,
- Tema: Experiencia de interacción con el canal de atención de PQRSDF, para la ingresar al servicio y desarrollo del proceso metodológico del Journey Map.

Recomendaciones principales:

- Mejorar la visibilidad del botón de radicación de PQRSDF en el sitio web, ubicándolo en un lugar más destacado.

- Facilitar la validación de campos obligatorios en el formulario, mediante mecanismos visuales que permitan identificar fácilmente los campos pendientes de diligenciar.

5. Espacio de participación ciudadana – Julio 2025

Evento: Socialización del avance de las construcciones curriculares en clave de diálogo territorial.

- Participantes: 31 personas de la comunidad educativa.
- Modalidad: Taller presencial.
- Tema: Avances en la armonización curricular para la educación inicial (Decreto 1411 de 2022).

Recomendaciones principales:

- Promover un cambio profundo en la concepción y atención de niños y niñas, valorando su singularidad y trayectorias de vida, evitando un servicio estandarizado.
- Reconocer y escuchar activamente las voces de los niños y niñas como insumo para comprender sus necesidades en el relacionamiento con la ciudadanía.
- Valorar el lenguaje corporal como forma de participación y expresión.
- Definir un lenguaje común, claro y comprensible entre las diferentes entidades y modalidades de atención.

6. Espacios de participación ciudadana – Junio y Julio 2025

Evento: Conformación de dos grupos focales (uno integrado por partes interesadas internas y otro por partes interesadas externas) para la actualización del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

- Grupo focal 1 – Partes internas: 10 participantes.
- Grupo focal 2 – Partes externas e internas: 9 participantes externos/as y 3 internos/as.
- Modalidad: Taller presencial.
- Tema: Actualización del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

Recomendaciones principales:

- Desarrollo de acciones de accesibilidad digital con enfoque diferencial.
- Fortalecimiento tecnológico de la plataforma de legalización para garantizar una experiencia digital accesible, intuitiva y eficiente para toda la ciudadanía.



- Implementación de un formulario interactivo, guiado y con retroalimentación en tiempo real para la radicación del trámite de legalización.
- Actualización y mejora de la plataforma de legalización de documentos de educación superior y optimización de la interfaz de usuario.
- Mejora en la accesibilidad de la plataforma para las partes interesadas y fortalecimiento de la articulación con las Instituciones de Educación Superior (IES).
- Campaña de sensibilización y mejora de la información en la plataforma de legalizaciones.

7. Formulario de participación ciudadana en la página web institucional

Recomendaciones principales:

- Avanzar en procesos de inclusión efectiva y planes individuales de ajustes razonables.
- Incorporar el enfoque de derechos de las mujeres en todos los ciclos vitales.
- Desarrollar ejercicios de participación dirigidos a jóvenes, con acciones específicas de atención a la ciudadanía.
- Mejorar la información sobre los canales de atención institucionales.
- Fortalecer la gestión de PQRSDf para personas con autismo.
- Potenciar los espacios participativos para la ciudadanía en general.

Conclusiones

- Los espacios de participación ciudadana realizados en 2025 evidencian la necesidad de fortalecer la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, integrando el enfoque diferencial, territorial y de lenguaje claro, para garantizar procesos más incluyentes, pertinentes y efectivos.
- Las recomendaciones resaltan la importancia de reconocer la singularidad de las personas en todos los ciclos de vida, promoviendo la escucha activa y generando dinámicas participativas que superen visiones estandarizadas, consolidando servicios más cercanos y ajustados a las realidades territoriales y poblacionales.
- Se identifican oportunidades clave de mejora en la gestión tecnológica y digital, especialmente en la plataforma de legalización y en los canales de PQRSDf, orientadas a la accesibilidad, usabilidad, articulación institucional y mayor transparencia en la atención ciudadana.



1.1.5. Resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores

1. Informe de la auditoría a los sistemas de gestión 2025 - ICONTEC

De acuerdo con los resultados del informe de auditoría para la norma ISO 9001:2015, cuyo alcance comprende el sistema de gestión para la “*prestación de servicios y entrega de productos misionales en educación relacionados con diseño de política e instrumentos, implementación de política, evaluación de política y servicio al ciudadano*”, se declara la conformidad y eficiencia del sistema auditado, destacando los siguientes hallazgos que evidencian el cumplimiento de los requisitos:

Servicio al ciudadano: *“El Ministerio de Educación Nacional ha consolidado una estrategia integral de Servicio al Ciudadano orientada a brindar respuestas cercanas, humanizadas y ágiles a las necesidades de las partes interesadas. Esta estrategia se apoya en políticas institucionales que fortalecen la operación del proceso, garantizando mejoras en la calidad, el servicio y la satisfacción de los usuarios.*

La diversificación de canales de atención —incluyendo atención telefónica, chat, correo electrónico y presencial— constituye una fortaleza que optimiza la experiencia del ciudadano. A esto se suman acciones de capacitación y mejora dirigidas a los servidores del Ministerio, así como la atención diferenciada para personas con discapacidad y grupos étnicos, lo que refleja un enfoque inclusivo y personalizado en la prestación del servicio”.

“El manejo de las PQRS en lenguas nativas por parte del Ministerio de Educación Nacional constituye una ventaja clave, al garantizar inclusión y equidad en el acceso a los servicios, eliminar barreras lingüísticas y culturales, fortalecer la confianza ciudadana y contribuir a la preservación de la diversidad cultural y lingüística del país”.

Recomendación

Se recomienda mantener y fortalecer las acciones de inclusión y atención diferencial, garantizando su sostenibilidad y expansión hacia otras regiones, así como continuar con la medición periódica del impacto de estas estrategias en la satisfacción ciudadana.

Conclusión

Los resultados de la auditoría evidencian la madurez del sistema de gestión del Ministerio de Educación Nacional en materia de Servicio a la Ciudadanía,



destacándose por su enfoque humanizado, inclusivo y orientado a la mejora continua. La conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 refleja un compromiso institucional sólido con la calidad y la excelencia en la atención a la ciudadanía.

1.1.6. Resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana

Encuesta de satisfacción del Ministerio de Educación Nacional 2024

Objetivo de la encuesta:

Exponer los hallazgos obtenidos a través de la Encuesta de Percepción realizada por el Ministerio de Educación Nacional a sus grupos de valor para el año 2024, con el propósito de evaluar su grado de satisfacción en relación con los procedimientos, servicios y, en términos generales, la misión de la entidad.

Análisis general:

Las encuestas se aplicaron a las siguientes partes interesadas y grupos de valor del Ministerio de Educación Nacional:

- a. Secretarías de Educación Certificadas: Universo 97 Secretarías. Total respuestas 97 Secretarías. Tasa de Respuesta 100%. Muestra 97 Secretarías.
- b. Instituciones de Educación Superior -IES-: Universo 327 IES. Total Respuestas 274 IES. Tasa de respuesta 83,8%. Muestra 200 IES.
- c. Entidades adscritas y vinculadas – EAVs: Universo 8 EAVs. Total respuestas 8 EAVs. Tasa de respuesta 100%. Muestra 8 EAVs.
- d. Ciudadanía: Universo 70.556 Ciudadanos y Ciudadanas. Total respuestas 4.576. Tasa de participación 6.5%. Muestra 382 Ciudadanos y Ciudadanas.

La satisfacción general, según la medición de las encuestas de satisfacción, es del 80%. Por partes interesadas y grupos de valor, los resultados son los siguientes:

- Secretarías de Educación Certificadas: 81%.
- Entidades adscritas y vinculadas – EAVs: 90%.
- Ciudadanía: 74%.
- Instituciones de Educación Superior – IES: 74%.

Recomendaciones

A continuación, se presenta un conjunto de recomendaciones basado en los resultados generales de la medición de la satisfacción de la ciudadanía, teniendo en cuenta las siguientes métricas de satisfacción:



- **Transparencia:** fortalecer las acciones de transparencia activa y pasiva, en coherencia con las dimensiones de Información y Comunicación y Gestión con Valores para Resultados (Ética y Transparencia y Servicio al Ciudadano) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), mediante la actualización permanente, clara y accesible de la información relacionada con trámites, servicios, normatividad y compromisos institucionales.

Así mismo, consolidar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) como un mecanismo esencial de transparencia pasiva, garantizando orientaciones claras para su radicación, seguimiento visible del estado de las solicitudes y respuestas oportunas, completas y comprensibles, conforme a los lineamientos de la primera línea de defensa del Sistema de Control Interno del MIPG.

Se recomienda optimizar y fortalecer los canales de atención existentes, asegurando su adecuada articulación interdependencias, la calidad de la información suministrada y la unificación de criterios de respuesta. Igualmente, se sugiere implementar mecanismos más intuitivos de consulta como; secciones simplificadas de datos abiertos, infografías, videos y reportes ejecutivos, para favorecer la comprensión y accesibilidad de la información institucional.

Estas acciones, integradas al ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar -PHVA- del MIPG, permitirán mejorar la confianza, la percepción de transparencia y la satisfacción de las partes interesadas, contribuyendo a elevar la calificación en futuras mediciones.

- **Apertura:** fortalecer las acciones de comunicación institucional mediante la divulgación proactiva, clara y accesible de información de valor para la ciudadanía, garantizando la actualización oportuna de lineamientos, normatividad y servicios. Se recomienda consolidar mecanismos permanentes de participación y retroalimentación, tales como espacios de diálogo y participación ciudadana, campañas, boletines especializados y sesiones informativas, integrándolos al Sistema de Gestión del Conocimiento y a los lineamientos de comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. Esto permitirá mejorar la comprensión de la oferta institucional y fomentar una relación más abierta y colaborativa con las partes interesadas.
- **Interlocución:** optimizar los mecanismos de interlocución con la ciudadanía mediante la implementación de procesos claros, estandarizados y trazables para la gestión de requerimientos, asegurando tiempos oportunos de respuesta y mensajes consistentes entre dependencias. Se recomienda fortalecer la coordinación interdependencias para evitar reprocesos y mejorar la claridad de la comunicación institucional. Asimismo, se sugiere documentar y analizar las inquietudes recurrentes de las partes interesadas como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones estratégicas, conforme a los



lineamientos de la primera línea de defensa del Sistema de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

- **Confianza:** fortalecer la confianza de la ciudadanía mediante la publicación transparente, verificable y consistente de los criterios técnicos, decisiones administrativas y resultados institucionales. Se recomienda estandarizar la comunicación de avances y compromisos de gestión para garantizar mensajes claros y evitar interpretaciones diversas. Adicionalmente, promover prácticas de integridad y rendición de cuentas que permitan evidenciar el cumplimiento de metas y la coherencia entre lo planeado y lo ejecutado, en concordancia con los valores del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y con un enfoque de confianza legítima hacia las partes interesadas.
- **Visibilidad:** fortalecer la visibilidad institucional en coherencia con la Dimensión de Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), mediante estrategias claras y oportunas que garanticen el acceso a la ciudadanía a información actualizada sobre los trámites, servicios, decisiones y resultados de gestión del Ministerio.

Se recomienda robustecer los mecanismos de transparencia activa, asegurando que la información publicada sea pertinente, comprensible y fácil de localizar, así como desarrollar contenidos pedagógicos (infografías, guías, vídeos, preguntas frecuentes actualizadas y orientaciones) que faciliten la apropiación de la información por parte de la ciudadanía.

Así mismo, se debe fortalecer el uso de los canales institucionales existentes, conforme a la política de Servicio al Ciudadano del MIPG, garantizando coherencia en los mensajes, mejora continua en la atención y articulación entre dependencias para incrementar el alcance y la comprensión de la información divulgada.

Estas acciones, integradas al ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) del MIPG, contribuirán a mejorar la percepción ciudadana frente a la visibilidad del Ministerio y a elevar la calificación obtenida en futuras mediciones.

- **Satisfacción general:** implementar un plan integral de mejora continua orientado a fortalecer la experiencia de relacionamiento con la ciudadanía, en coherencia con los procedimientos establecidos por la Entidad. Este plan debe articular los resultados de la medición con la planeación estratégica, el seguimiento a compromisos y la gestión del desempeño institucional.

Se recomienda que las dependencias involucradas analicen las causas raíz de los factores que inciden en la satisfacción y prioricen acciones encaminadas a simplificar trámites, mejorar los tiempos de respuesta,



estandarizar las orientaciones y fortalecer los canales de interacción existentes.

Estas acciones deben integrarse al ciclo PHVA del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando su seguimiento, retroalimentación y evaluación periódica de la efectividad.

Ahora, en relación con el informe de la medición de la satisfacción de las partes interesadas del MEN 2024, se sugiere que este incorpore recomendaciones que permitan identificar las oportunidades de mejora derivadas de los resultados obtenidos. Así mismo, se sugiere que dichas oportunidades se relacionen con las dependencias responsables, con el fin de orientar el desarrollo de las acciones de mejora correspondientes.

1.1.7. Resultados del análisis de la Política de Servicio al Ciudadano y la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

1.1.7.1. Principales resultados

En el marco del desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN) durante la vigencia 2025, se realizó una revisión frente a los criterios de medición establecidos por el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, el cual contempla, en promedio, 130 criterios asociados a la medición positiva del Índice Anual de Desempeño Institucional (IDI).

Del total de criterios, se observó un cumplimiento del 97,7% (127 criterios cumplidos de 130), mientras que 3 criterios (2,3%) no alcanzaron el nivel de cumplimiento esperado, correspondientes a:

1. Participación del grupo de valor (personas en proceso de reintegración y reincorporación) en la elaboración de la estrategia anual de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía.
2. Señalización con imágenes en lengua de señas utilizada por la Entidad durante la vigencia evaluada.
3. Señalización con sistemas de orientación espacial (*wayfinding*).

Con relación a los Centros Integrados de Servicios, es necesario confirmar con la Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) si la siguiente acción permite cumplir con el criterio correspondiente del FURAG: *“Se cuenta con el apoyo de las 87 Secretarías de Educación Certificadas que tienen implementado el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC v2, las cuales trasladan las PQRSDF de la ciudadanía que son competencia del MEN desde el territorio”*.

1.1.7.2. Análisis general

El análisis evidencia un avance significativo en la consolidación de la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad, demostrando un compromiso institucional con la mejora continua del proceso de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

a. Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

Durante la vigencia, se fortaleció la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, la cual incorpora un enfoque de Estado abierto y de fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía, articulado a los principios de inclusión, accesibilidad, transparencia y participación.

El desarrollo de la Estrategia se estructura en tres perspectivas principales:

1. De la ventanilla hacia afuera:

- Inclusión y accesibilidad.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial.

2. De la ventanilla hacia adentro:

- Mejora de procesos.
- Promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía.
- Comunicación y transparencia interna.
- Capacitación, desarrollo del personal y fortalecimiento de competencias.

3. Políticas del MEN que apoyan la operación del proceso:

- Evaluación y mejora continua.

Ilustración 5. Esquema de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del MEN



Fuente: Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía MEN - 2025

Para la vigencia 2025, se diseñó un plan de acción compuesto por **19 acciones**, orientadas a fortalecer la experiencia ciudadana, el desarrollo organizacional y el cumplimiento de los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano. El cumplimiento de dichas acciones se encuentra con el siguiente estado:

- De las 19 acciones, 15 presentan un cumplimiento del 100%.
- Las 3 acciones restantes están en desarrollo, con un avance del 93%.

b. Informe tercer trimestre de 2025 de Producto y/o Servicio No Conforme

De acuerdo con el informe de producto y/o servicio no conforme del tercer trimestre de 2025, generado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional del Ministerio de Educación Nacional, la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía presenta los siguientes resultados para dicho periodo:

- Asistencias técnicas: 100%.
- Evidencias documentales de asistencias técnicas: 100%.
- Trámites de aseguramiento de la calidad: 100%.
- Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS): 100%.
- Atención a la ciudadanía: 100%.

En conjunto, estos resultados reflejan un porcentaje promedio del 100% para la dependencia durante el periodo evaluado.

c. Informe tercer trimestre de 2025 de Monitoreo de Riesgos

El informe de monitoreo de riesgos generado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional del MEN proporciona información detallada sobre la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía en el contexto del monitoreo de riesgos para el tercer trimestre de 2025, cubriendo sus resultados en eficacia de controles, materialización de riesgos y acciones de manejo, así como recomendaciones metodológicas específicas.

A continuación, se presenta la información relevante:

1. Resultados Consolidados de Monitoreo

La Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía mostró un desempeño óptimo en casi todos los indicadores consolidados para el tercer trimestre de 2025:



Indicador	Cantidad/Nivel
Número total de controles	29
Controles eficaces	29
Controles sin reporte o no aplicables	0
Nivel de eficacia de controles	100.0%
Número total de riesgos	13
Riesgos materializados	0
Nivel de NO materialización del riesgo	100.0%
Acciones de manejo que aplican de monitoreo	7
Acciones de manejo oportunas	7
Promedio de cumplimiento de acciones de manejo	100.0%
% TOTAL DEPENDENCIA	100.0%

2. Desglose por Tipo de Riesgo

Los 13 riesgos y 29 controles de la Subdirección se dividen entre riesgos de gestión y riesgos de corrupción:

Tipo de Riesgo	Controles	Eficacia Controles	Riesgos	Acciones de Manejo	% Total
Gestión	15	100.0%	8	2 (oportunas: 2)	100.0%
Corrupción	14	100.0%	5	5 (oportunas: 5)	100.0%

4. Participación en Acciones de Manejo por Procesos

Aunque la subdirección tiene un desempeño del 100% en sus propios indicadores, el proceso al que contribuye, "Servicio al Ciudadano," tiene una baja participación en el total de acciones de manejo (complementarias a los controles) para los riesgos de gestión:

El proceso de servicio al ciudadano registró una participación homogénea del 6% en las acciones de manejo de los riesgos de gestión. Esto sugiere una menor focalización en dicho componente, el cual se considera fundamental para lograr una gestión integral del riesgo. Se recomienda evaluar si esta distribución responde a la priorización del mapa de riesgos o si es necesario fortalecer las acciones en este ámbito.

En resumen, la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía demostró una eficacia completa (100%) en la aplicación y reporte de sus controles para el tercer trimestre de 2025 y logró una NO materialización del 100% de sus riesgos. Sin embargo, se le recomienda enfáticamente

considerar la implementación de controles correctivos para sus riesgos de corrupción, los cuales están catalogados en zona extrema.

No obstante, el informe sugiere el desarrollar controles correctivos para aquellos riesgos de corrupción considerados de "peligro extremo," asegurando que, si la acción falla, el daño sea contenido rápidamente.

1.1.7.3. Recomendaciones

1. Para la actualización de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía correspondiente a la vigencia 2026, se recomienda que, en el último bimestre de 2025 e inicios de enero de 2026, se generen espacios participativos con partes interesadas internas y externas. Asimismo, se sugiere solicitar a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas que el formulario de participación, previsto para enero de 2026 en la página web institucional, incluya todos los enfoques diferenciales.
2. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño una propuesta de modificación del nombre del procedimiento de "Proceso de Servicio al Ciudadano" por una denominación en lenguaje incluyente, por ejemplo: *Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía* o *Proceso de Servicio a la Ciudadanía*.
3. Fortalecer el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, mediante la revisión y adecuación de la infraestructura física de los puntos de atención, con el fin de garantizar condiciones óptimas de accesibilidad para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad. La articulación de estas acciones se recomienda que sea liderada por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, en coordinación con la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Subdirección de Gestión Administrativa, la Subdirección de Talento Humano —particularmente en lo relacionado con la señalización accesible y su integración con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)—, la Oficina Asesora de Comunicación y la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, con el propósito de asegurar la disponibilidad de recursos, la adecuada planeación y la coherencia institucional en la implementación de las medidas de accesibilidad.
4. Sugerir a la Subdirección de Desarrollo Organizacional del MEN fortalecer la caracterización de las partes interesadas incorporando un enfoque diferencial que permita visibilizar las particularidades, condiciones y barreras específicas de grupos poblacionales diversos (comunidades étnicas, personas con discapacidad, mujeres, población LGBTIQ+, ciclo de vida, entre otros). Esto permitirá una comprensión más integral de sus necesidades y expectativas, y contribuirá al diseño de acciones más inclusivas, equitativas y efectivas dentro del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.
5. Revisar la información publicada en el menú *"Atención y Servicios a la Ciudadanía"*, submenú *"Gestión Documental"*, ya que se observa que gran

parte de ella se encuentra desactualizada. Se sugiere coordinar esta revisión con Gestión Documental, verificando qué instrumentos relacionados se encuentran vigentes y cuáles requieren actualización.

6. Revisar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y en el Decreto 1081 de 2015, la información a cargo de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía en el Grupo de Gestión Documental, verificando que se encuentre publicada y actualizada en el enlace *"Transparencia y acceso a la información pública"* del sitio web institucional.

La información mínima exigida comprende:

- Registro de Activos de Información.
 - Índice de Información Clasificada y Reservada.
 - Esquema de Publicación de Información.
 - Programa y Tablas de Retención Documental.
 - Informe de Solicitudes de Acceso a la Información.
7. Actualizar la Política de Servicio al Ciudadano utilizando un lenguaje incluyente, de manera que se denomine 'Política de Servicio a la Ciudadanía' y que su contenido también refleje esta inclusión. Por ejemplo, reemplazar términos como 'Ciudadano' por 'Ciudadanía' cuando corresponda.
 8. Riesgos de corrupción: de acuerdo con el informe del tercer trimestre de 2025 de la Subdirección de Desarrollo Organizacional -SDO-, evaluar la pertinencia de establecer controles correctivos para los riesgos de corrupción, dado que estos tienen un nivel de riesgo inherente extremo. Un control correctivo ayudaría a reducir el impacto y facilitaría una respuesta oportuna en caso de materialización.

1.1.7.4. Conclusiones

El ejercicio de autodiagnóstico evidencia avances sólidos en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del MEN, reflejando un compromiso institucional con la mejora continua, la inclusión y la transparencia.

Los resultados permiten concluir que la Entidad ha fortalecido su Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, promoviendo la articulación entre dependencias, la participación de partes interesadas y la alineación con los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Sin embargo, persisten retos puntuales asociados con el fortalecimiento de las acciones de los riesgos de corrupción para evitar su materialización, la inclusión de grupos poblacionales específicos en los procesos participativos, la señalización accesible, y la adecuación física de los puntos de atención, aspectos que deberán abordarse de manera articulada en la vigencia siguiente.



El cumplimiento de las 19 acciones del plan de acción 2025 y la implementación de las recomendaciones formuladas permitirá fortalecer la cultura de servicio, mejorar la experiencia ciudadana y consolidar un modelo de gestión más incluyente, accesible y orientado a la ciudadanía.

1.1.8. Otros estudios nacionales, o internacionales, o informes internos

1.1.8.1. Informes internos

1. Informe de auditoría interna – NTC 6047 Accesibilidad al medio físico (2025)

La auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional tuvo como propósito determinar el nivel de accesibilidad del espacio físico destinado al servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los estándares de la NTC 6047.

Los resultados evidencian un compromiso institucional con la accesibilidad, reflejado en la identificación de fortalezas y el desarrollo de acciones orientadas a garantizar entornos más inclusivos. No obstante, el diagnóstico permite reconocer brechas significativas que limitan el cumplimiento total de la norma, principalmente asociadas a restricciones presupuestales y a la falta de adecuaciones físicas específicas.

1.1. Principales resultados

El proceso evidenció 5 conformidades, 11 no conformidades y 7 oportunidades de mejora, cuyos impactos se analizan a continuación:

a. Conformidades:

Se destacan condiciones favorables en la ubicación y distribución del área de atención, la adecuación de rampas, las dimensiones de puertas y accesos, así como una iluminación funcional en los diferentes espacios. Además, la existencia de protocolos de emergencia y evacuación demuestra avances en la gestión de seguridad; sin embargo, aún se requiere el fortalecimiento de zonas de resguardo y apoyos técnicos para la evacuación de personas con discapacidad.

b. No conformidades:

Las brechas más relevantes se concentran en la accesibilidad al ingreso principal, los espacios de estacionamiento, la circulación horizontal y vertical, la señalización inclusiva y la adecuación de baños accesibles. Estas condiciones afectan directamente la autonomía y seguridad de las personas con



discapacidad física o sensorial, generando limitaciones en el acceso efectivo a los servicios.

Si bien existen elementos que cumplen parcialmente con la norma, la ausencia de infraestructura accesible y señalización en braille o alto relieve impide alcanzar los estándares de accesibilidad universal.

c. Oportunidades de mejora:

Se identifican oportunidades orientadas al reordenamiento de mobiliario para mejorar la circulación, la adecuación de módulos de atención, el mejoramiento del contraste visual y la implementación de señalización táctil y visual. Igualmente, se sugiere ajustar la ubicación y altura de controles, interruptores y tomas eléctricas, de manera que faciliten su uso por parte de toda la ciudadanía.

1.2. Análisis general

El nivel de cumplimiento actual de la NTC 6047 refleja avances parciales y un compromiso institucional sostenido, pero insuficiente para garantizar entornos plenamente accesibles. La accesibilidad física se mantiene condicionada por factores presupuestales y técnicos que limitan la ejecución de las acciones previstas en los planes de mejora.

El Ministerio ha demostrado voluntad de incorporar criterios de accesibilidad en sus procesos, pero se requiere fortalecer la articulación entre las áreas técnicas, administrativas, talento humano y de planeación para asegurar la implementación progresiva de las adecuaciones necesarias.

1.3. Recomendaciones

1. Priorizar la gestión presupuestal para ejecutar las adecuaciones físicas más críticas, especialmente en ingresos, baños y señalización inclusiva.
2. Incorporar los criterios de accesibilidad universal en los proyectos de infraestructura, remodelación y adecuación de espacios institucionales.
3. Diseñar un plan de mantenimiento y seguimiento de los elementos accesibles existentes, asegurando su permanencia y correcto funcionamiento.
4. Fortalecer la sensibilización y formación de las y los servidores públicos en accesibilidad e inclusión, en el marco de la atención a la ciudadanía.
5. Coordinar acciones con la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Talento Humano, en virtud de sus competencias sobre la administración de la planta física del edificio y la señalización relacionada con seguridad y salud en el trabajo, para garantizar la implementación integral de las mejoras.



1.4. Conclusión

La auditoría interna demuestra avances significativos en la gestión de accesibilidad del Ministerio de Educación Nacional, particularmente en la planificación y diagnóstico de condiciones físicas. No obstante, el cumplimiento parcial de la NTC 6047 evidencia la necesidad de avanzar hacia una infraestructura totalmente inclusiva, segura y funcional.

La atención a las brechas detectadas permitirá fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano, promover la equidad en la atención y cumplir con los lineamientos de la dimensión de Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2. Informe Ejecutivo de Auditoría Interna – Proceso de Servicio al Ciudadano 2025

Durante la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno realizó la auditoría interna al Proceso de Servicio al Ciudadano, con el propósito de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad) y NTC ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental), en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional.

El ejercicio permitió verificar la efectividad de los controles, el cumplimiento normativo y el avance en la gestión de la calidad y la sostenibilidad ambiental, así como la identificación de hallazgos, oportunidades de mejora y buenas prácticas que fortalecen la gestión institucional.

2.1. Principales resultados por componente auditado

a. Proceso de Servicio al Ciudadano

El proceso continúa consolidándose como un referente de buenas prácticas institucionales en materia de atención, relacionamiento y participación ciudadana. Se evidenció una gestión alineada con el Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, que orienta las acciones hacia una atención humanizada, eficiente y accesible, incluyendo mecanismos innovadores como los protocolos en lenguas nativas y el Mapa de Recorrido de la Ciudadanía, herramienta que facilita la mejora continua en la experiencia del usuario/a.

En cuanto a conformidad, el proceso cumple con los lineamientos del SIG y con los requisitos legales y normativos que regulan la atención a la ciudadanía. Se observó una adecuada planeación y seguimiento a los riesgos, así como la ejecución de los planes institucionales y presupuestales.

No obstante, se identificaron hallazgos relacionados con la oportunidad en la publicación de información en la página web, la actualización de documentos normativos y la alineación entre los riesgos, metas e indicadores. Estas



situaciones no afectan la eficacia del proceso, pero evidencian la necesidad de fortalecer la trazabilidad documental y la coherencia entre los instrumentos de planeación.

Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a la actualización de la Resolución 15908 de 2017, el fortalecimiento del plan de capacitación en cultura del servicio, la revisión de los mecanismos de denuncia y la mejora de la interacción digital en la web institucional.

En general, el proceso presenta un adecuado nivel de madurez, cumple con los estándares del SIG y contribuye de manera significativa a la Política de Servicio al Ciudadano y a los resultados del FURAG, que alcanzó una calificación de 99,1% en 2023.

b. Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001:2015)

El Proceso de Servicio al Ciudadano demuestra una gestión sólida, documentada y en permanente mejora. Se constató que el proceso identifica correctamente sus partes interesadas, entradas, salidas y recursos; asigna responsabilidades y dispone de mecanismos de seguimiento a los resultados mediante indicadores y encuestas de satisfacción.

Las conformidades más destacadas se relacionan con la correcta integración del proceso al Sistema Integrado de Gestión -SIG-, la disponibilidad de información documentada, el cumplimiento de los requisitos legales y la gestión efectiva de los riesgos, los cuales no se han materializado.

Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora asociadas al fortalecimiento del seguimiento a proveedores, la consistencia entre el objetivo y la medición de los indicadores, y la actualización de las competencias del personal encargado de la atención presencial, conforme al Protocolo de Servicio.

El sistema evidencia una cultura de mejora continua, soportada en la planeación de acciones correctivas, las revisiones por la dirección y la retroalimentación de los mecanismos de autocontrol. El nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma es satisfactorio.

c. Sistema de Gestión Ambiental -SGA- (NTC ISO 14001:2015)

El proceso de Servicio al Ciudadano contribuye de manera directa al cumplimiento de los objetivos ambientales del Ministerio, especialmente en la reducción del uso de papel y la digitalización de los servicios, lo que ha permitido una gestión más sostenible y coherente con la política ambiental institucional.

Se verificó que el proceso cuenta con voceros ambientales capacitados, puntos de reciclaje identificados y la adopción de buenas prácticas de separación de



residuos en la fuente. No se evidenciaron no conformidades ni acciones correctivas pendientes.

Como oportunidad de mejora, se recomienda fortalecer el conocimiento técnico de los voceros ambientales respecto a la matriz de aspectos e impactos ambientales y los documentos que sustentan la gestión del SGA.

En términos generales, el proceso cumple con los requisitos aplicables de la norma ISO 14001:2015, mostrando compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua.

2.2. Análisis general

El proceso auditado evidencia un alto grado de madurez en su gestión, tanto en los aspectos técnicos como en los de atención y relacionamiento con la ciudadanía. Las políticas, procedimientos y estrategias implementadas reflejan la orientación institucional hacia la excelencia en el servicio y la transparencia en la gestión.

El fortalecimiento de la digitalización, la gestión integral del riesgo, la participación ciudadana y la gestión ambiental responsable son elementos que consolidan su desempeño. Sin embargo, la auditoría permitió identificar aspectos que requieren ajustes en la actualización normativa, la homogeneización de la información en la web institucional, y la coherencia entre los instrumentos de planeación, medición y evaluación.

En conjunto, el proceso cumple satisfactoriamente con los requisitos de las normas de calidad y medio ambiente, y aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2.3. Recomendaciones

1. Revisar y actualizar la normatividad interna aplicable al proceso, especialmente la Resolución 15908 de 2017, para incorporar la gestión de denuncias y felicitaciones.
2. Fortalecer la planeación y ejecución del plan de capacitación, garantizando cobertura suficiente y continuidad en los temas de cultura de servicio, relacionamiento ciudadano y enfoque diferencial.
3. Verificar la oportunidad y consistencia de la información publicada en la página web institucional, asegurando su alineación con los requerimientos legales y las directrices del Manual de Identidad del MEN.
4. Optimizar la trazabilidad de los documentos contractuales y de control interno, fortaleciendo los mecanismos de revisión y verificación de soportes.
5. Reforzar las competencias de los voceros ambientales y promover la difusión de buenas prácticas sostenibles en el proceso.



6. Continuar articulando la gestión del proceso con el Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo la gestión de indicadores, la medición de la satisfacción y la presentación de resultados.

2.4. Conclusiones

El Proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional cumple con los requisitos establecidos por las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, y mantiene una gestión eficaz, coherente y sostenible dentro del SIG.

Los resultados reflejan un proceso consolidado, con liderazgo técnico y estratégico, que ha logrado integrar la calidad, la sostenibilidad y la atención a la ciudadanía en una misma visión institucional.

Las oportunidades de mejora identificadas no comprometen el cumplimiento del sistema, pero su atención fortalecerá la gestión, la actualización normativa y la eficiencia en los mecanismos de interacción ciudadana.

En síntesis, el proceso auditado demuestra conformidad general con los requisitos del SIG, contribuyendo al fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, a la consolidación de la confianza ciudadana y al cumplimiento de los principios de Estado Abierto y gestión con valores para resultados establecidos en el MIPG.

3. Análisis de Contexto Interno y Externo del Ministerio de Educación Nacional, enero de 2025, versión 3.

3.1. Eje Humanización y Fortalecimiento Organizacional – Acompañamiento al Cambio

El eje de Humanización y fortalecimiento organizacional – acompañamiento al cambio busca fortalecer las capacidades institucionales del Ministerio, promoviendo una gestión pública eficiente, transparente y centrada en la ciudadanía, en coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026. El objetivo es consolidar un Estado que genere confianza, garantice derechos y mejore la calidad del servicio a la ciudadanía a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3.2. Principales Hallazgos del Análisis del Contexto

a. Fortalezas:

- Alto desempeño institucional (IDI 2024 del 96,2%) y liderazgo en gestión pública.
- Cultura organizacional orientada al servicio, la innovación y la mejora continua.



- Avances en tecnología, interoperabilidad, rendición de cuentas y participación ciudadana.

b. Retos:

- Brechas en capacidades entre niveles administrativos y territoriales.
- Necesidad de fortalecer la atención humanizada y las competencias blandas del personal.
- Falta de articulación entre áreas misionales y de atención ciudadana.
- Limitada medición del impacto del servicio desde la perspectiva de la ciudadanía.

c. Oportunidades:

- Marco normativo favorable que impulsa la transformación institucional y la innovación pública.
- Mayor demanda ciudadana por servicios educativos empáticos y accesibles.

d. Amenazas:

- Desconfianza hacia las instituciones públicas.
- Dificultades de acceso en territorios con baja conectividad y recursos.

3.3. Recomendaciones para la Política de Servicio a la Ciudadanía

- Fortalecer la humanización y accesibilidad del servicio, promoviendo empatía, escucha activa y atención con enfoque diferencial.
- Diseñar una ruta de experiencia ciudadana que optimice los puntos de contacto con el MEN.
- Implementar mecanismos de retroalimentación continua y participación ciudadana efectiva.
- Fortalecer la gestión territorial, garantizando calidad y equidad en la atención.
- Promover la innovación digital con enfoque humano, evitando que la tecnología desplace la cercanía con la ciudadanía.
- Adoptar plenamente el Enfoque de Estado Abierto, promoviendo la innovación, la transparencia, la colaboración interinstitucional tanto a nivel nacional como territorial, y la participación activa de la ciudadanía en la planeación, ejecución y evaluación de los servicios. Asimismo, fortalecer la comunicación con un lenguaje claro, comprensible e incluyente. Esta acción permitirá fortalecer la confianza pública y consolidar al MEN como una entidad abierta, accesible y orientada al valor público.



3.4. Conclusión

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con una base institucional sólida para avanzar hacia una Política de Servicio al Ciudadano centrada en las personas. El reto principal está en fortalecer la humanización y accesibilidad del servicio y traducir la eficiencia administrativa en experiencias ciudadanas positivas, equitativas y empáticas. Con ello, el MEN contribuirá a restablecer la confianza ciudadana y a consolidar un Estado más cercano, abierto y orientado al bienestar colectivo.

1.1.8.2. Documentos y estudios internacionales

1. ¿(Des)conectados? Servicios públicos digitales y el reto de la equidad (BID, 2025)

La digitalización de los servicios públicos en América Latina y el Caribe —si bien representa una oportunidad democratizadora— revela brechas profundas que ponen en riesgo la equidad en el acceso. De acuerdo con el documento ¿(Des)conectados? Servicios públicos digitales y el reto de la equidad (BID, 2025), estas brechas se expresan tanto en la capacidad de la ciudadanía para adoptar servicios digitales como en la disponibilidad y diseño de los servicios en los gobiernos.

Entre 2023 y 2024, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) desarrolló, junto con once gobiernos de América Latina y el Caribe, un conjunto de encuestas ciudadanas para evaluar la experiencia de diversos grupos poblacionales con los servicios gubernamentales y su nivel de preparación para interactuar con servicios públicos digitales.

El estudio aplicó dos tipos principales de encuestas en la mayoría de los países:

- Una encuesta representativa a nivel nacional, y
- Una encuesta dirigida a usuarios de servicios públicos, estructurada con cuotas para asegurar la inclusión de distintos grupos demográficos.

Este esfuerzo destaca por su carácter innovador, al priorizar la recopilación de información detallada sobre variables como sexo, edad, etnia, discapacidad, zona de residencia (urbana o rural) y nivel educativo. Además, se levantaron datos sobre conectividad, acceso a dispositivos digitales, habilidades digitales, tipos de trámites realizados, experiencia al realizar estos trámites, conocimiento de los servicios digitales y uso de trámites sociales específicos.

La Tabla R.2.1 del documento original presenta los países participantes, los tipos de encuesta aplicados y la cantidad de observaciones por nación:



Tabla R.2.1. Número de observaciones en las encuestas ciudadanas

País	Encuesta representativa nacional	Encuesta a usuarios de servicios del Gobierno	Fecha de recolección
Brasil	2.000	1.008	Febrero – junio 2024
Chile	1.500	No recolectada	Abril – junio 2024
Colombia	1.474	1.211	Septiembre 2023 – febrero 2024
Guatemala	1.037	1.083	Julio – noviembre 2023
Honduras	1.074	1.029	Diciembre 2023 – abril 2024
Jamaica	2.102	No recolectada	Junio – diciembre 2024
Panamá	1.057	1.021	Diciembre 2023 – abril 2024
Paraguay	1.000	1.000	Noviembre 2023 – mayo 2024
Perú	1.179	1.107	Noviembre 2023 – febrero 2024
Uruguay	1.191	No recolectada	Mayo – julio 2024
Trinidad y Tobago	1.000	1.000	Febrero – junio 2024

Fuente: (BID, 2025).

1.1. Factores críticos de desigualdad en el acceso digital

La investigación identifica cuatro dimensiones que determinan la capacidad de las personas para usar servicios digitales: Tener (recursos tecnológicos), Poder (habilidades digitales), Saber (conocimiento de la oferta) y Querer (motivación y confianza). La ausencia de cualquiera de estas dimensiones genera exclusión digital y desigualdad en el acceso.

Recursos tecnológicos (Tener)

- Solo 1 de cada 4 personas que hicieron su trámite de forma presencial tenía computador en casa, frente a 9 de cada 10 que realizaron el trámite digital.

Habilidades digitales (Poder)

- 1 de cada 5 ciudadanos o ciudadanas no se siente capaz de realizar tareas digitales básicas.
- Entre adultos mayores (55+), esta cifra aumenta a 43%.

Conocimiento de la oferta (Saber)

- El 57% de quienes hicieron un trámite presencial desconocía que podía hacerlo digitalmente.

- El desconocimiento es más alto entre personas con bajo nivel educativo, adultos mayores e indígenas.

Motivación (Querer)

- Solo 3 de cada 10 personas con educación primaria o menos desean usar el canal digital para su próximo trámite.
- Usuarios y usuarias con mayor alfabetización digital y confianza institucional muestran una motivación superior.

1.2. Brechas por grupos poblacionales

a. Nivel educativo (la brecha más profunda)

- Uso digital: 7% (primaria o menos) vs. 29% (educación universitaria).
- Computador en casa: 15% (primaria o menos) vs. 74% (universitaria).
- Habilidades digitales: 37% (primaria o menos) no confía en ninguna habilidad digital; solo 12% domina las 7 competencias (vs. 36% universitarios).
- Conocimiento del portal gubernamental: 70% (primaria o menos) no lo conoce.

b. Edad (segunda brecha más grande)

- Uso digital: 7% (55+ años) vs. 18% (jóvenes 18–34).
- Uso reciente de internet: 73% (55+) vs. 97% (jóvenes).
- Confianza en habilidades digitales: 43% (55+) no confía en ninguna habilidad digital.
- Motivación: Solo 29% de adultos mayores prefiere hacer su próximo trámite en línea.

c. Discapacidad (tercera brecha más grande)

- Uso digital: 6% (personas con discapacidad, PCD) vs. 15% (sin discapacidad).
- Uso de internet en últimos 3 meses: 72% (PCD) vs. 91% (personas sin discapacidad).
- Competencias digitales: 6% (PCD) domina las 7 habilidades vs. 22% (sin discapacidad).
- Dificultades en trámites digitales: 32% (PCD) vs. 19% (sin discapacidad).
- Las personas con dificultad para comunicarse registran la adopción digital más baja: 0,4%.

d. Ruralidad

- Uso digital: 8% (rural) vs. 15% (urbano).
- Acceso a Wi-Fi en el hogar: 60% (rural) vs. 69% (urbano).
- Conocimiento del portal gubernamental: 36% (rural) vs. 47% (urbano).



e. Etnicidad (indígenas y afrodescendientes)

- Uso digital: 10% (indígenas) y 11% (afrodescendientes).
- Wi-Fi en casa: 41% (indígenas).
- Computador en hogar: 20% (indígenas).
- Conocimiento del portal gubernamental: 28% (indígenas).
- Dificultades en trámites digitales: 25% (indígenas).

f. Género (brecha menor, pero existente)

- Uso digital: 13% mujeres vs. 14% hombres.
- Habilidades digitales: 25% de las mujeres no tiene ninguna habilidad digital vs. 20% de los hombres.
- Dificultades digitales: 22% mujeres vs. 16% hombres.

1.3. Consecuencias institucionales identificadas

- Mayor carga presencial: trámites presenciales pueden tardar 6 horas, digitales 40 minutos.
- Riesgo de fraude: mayor para adultos mayores y personas con bajo nivel educativo.
- Digitalización sesgada: sectores como salud y prestaciones sociales — altamente demandados por población vulnerable— están mucho menos digitalizados.
- Diseño poco accesible: ningún país cumple los criterios mínimos de accesibilidad digital evaluados.
- Gobernanza fragmentada: digitalización sin coordinación, sin enfoque estratégico en equidad.
- Baja accesibilidad lingüística y cognitiva afecta a indígenas y personas con dificultades cognitivas.

1.4. Recomendaciones del BID

- **Garantizar la digitalización universal y el diseño incluyente móvil prioritario:** avanzar hacia la disponibilidad total de los servicios en canales digitales y presenciales, priorizando el diseño accesible desde teléfonos móviles. Adoptar estándares internacionales de accesibilidad (como W3C), ofrecer contenidos en diversos idiomas y optimizar el peso de las páginas para facilitar el acceso en condiciones de baja conectividad. La navegación debe ser simple, coherente y amigable para personas con distintos niveles de habilidades digitales, manteniendo el canal presencial como alternativa esencial.
- **Incluir a personas de distintas características, tanto en el diseño de los servicios como en su mejora continua:** incorporar la participación de grupos poblacionales con diferentes perfiles —personas mayores, con discapacidad, rurales, minorías étnicas y con baja escolaridad— en todas las fases de diseño y mejora. Utilizar métodos como encuestas, entrevistas,



grupos focales, cocreación, cliente oculto y observación directa para generar análisis segmentados que permitan desarrollar soluciones equitativas y ajustadas a la realidad de cada grupo.

- **Establecer la equidad como objetivo estratégico y principio rector en los planes estratégicos de transformación digital de los servicios públicos:** integrar la equidad dentro de las estrategias de transformación digital, mediante metas cuantificables relacionadas con la digitalización de servicios, la adopción por parte de distintos segmentos poblacionales y los avances en habilitadores como conectividad y habilidades digitales. Incluir principios de diseño centrados en la inclusión, garantizando que los servicios respondan a las necesidades de todas las personas desde el inicio.
- **Empoderar a los entes rectores digitales para liderar la agenda de equidad digital en conjunto con otros socios:** fortalecer el rol del ente rector de gobierno digital en la definición y aplicación de estándares de accesibilidad, la simplificación de trámites y la creación de pautas orientadas a poblaciones específicas. Impulsar herramientas como dominio único, carpeta ciudadana, interoperabilidad e identidad digital. Promover un trabajo articulado con entidades prestadoras de servicios, responsables de habilitadores digitales y autoridades de ciberseguridad para asegurar soluciones integrales.
- **Brindar atención personalizada, focalizada en poblaciones con mayores dificultades de acceso, para fomentar la adopción de servicios digitales:** implementar mecanismos de invitación directa para informar a la ciudadanía sobre opciones digitales, así como esquemas de acompañamiento individual para quienes enfrentan barreras de acceso, baja autoconfianza o limitaciones tecnológicas. Este apoyo puede prestarse mediante visitas domiciliarias, centros comunitarios, puntos de atención presenciales, líneas telefónicas, cursos de habilidades digitales y herramientas conversacionales como chatbots.
- **Invertir en los habilitadores claves: conectividad, habilidades digitales, dispositivos electrónicos, y conciencia de opciones digitales, en particular para grupos con bajos niveles de uso digital:** fortalecer la infraestructura de conectividad, el acceso a dispositivos electrónicos y las capacidades digitales, con énfasis en grupos con mayores brechas como personas mayores, rurales, con discapacidad, indígenas o con baja escolaridad. Impulsar campañas de concientización que aumenten el conocimiento sobre las opciones digitales y su validez equivalente a las alternativas presenciales.
- **Mejorar la oferta presencial bajo principios de consolidación de oferta, accesibilidad, sencillez, cercanía, y eficiencia:** fortalecer el canal presencial reconociendo su importancia para personas con limitaciones digitales o preferencias por este medio. Consolidar servicios de múltiples entidades en un solo punto, garantizar accesibilidad física, cognitiva y lingüística, optimizar los sistemas de gestión operativa y acercar la oferta estatal mediante centros integrados, ferias de servicios y brigadas móviles.



2. Documento: Inteligencia Artificial para Estados Más Efectivos (BID-2025)

2.1. Información General del Documento

El documento *Inteligencia artificial para estados más efectivos* (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025), publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), analiza el papel de la Inteligencia Artificial (IA) en la modernización estatal. La obra, bajo licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO, expone oportunidades y desafíos para transformar la gestión pública mediante herramientas de Inteligencia Artificial -IA-. El contenido se orienta a mejorar procesos institucionales, fortalecer la estructura del Estado y promover aprendizajes organizacionales apoyados en análisis avanzados de datos. Los autores destacan que las opiniones expresadas pertenecen exclusivamente a ellos y no representan necesariamente la posición oficial del BID (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025).

2.2. Influencia de la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública y el Diseño Estatal Efectivo

La Inteligencia Artificial -IA- influye en la gestión pública al ser una herramienta clave para fortalecer la capacidad estatal, mejorar su efectividad y ampliar la comprensión de problemas públicos complejos (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025). La publicación destaca que la IA contribuye directamente a cuatro áreas esenciales:

- **Gestión pública inteligente:** la IA permite modernizar procesos, automatizar operaciones y optimizar decisiones en entidades gubernamentales.
- **Estructura estatal:** la IA transforma la organización del Estado, posibilitando estructuras más integradas, coordinadas y eficientes.
- **Diseño de políticas y proyectos:** las capacidades analíticas de la IA permiten fortalecer la formulación y evaluación de políticas públicas basadas en evidencia.
- **Mejora continua:** la IA facilita procesos de aprendizaje institucional, permitiendo identificar patrones, corregir desviaciones y promover ciclos de retroalimentación constantes.

En suma, la IA contribuye a que los Estados funcionen de manera más eficiente y adaptativa a partir de análisis automatizados, modelación de escenarios y datos integrados.

2.3. Aspectos Institucionales y Organizativos Abordados por el Uso de IA

El documento señala que el uso de herramientas de IA impacta aspectos clave del funcionamiento institucional (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025). Entre ellos:

- **Gestión pública inteligente:** las herramientas de IA permiten rediseñar procesos administrativos y mejorar los tiempos y calidad de respuesta.
- **Estructura organizativa del Estado:** la tecnología influye en la reorganización funcional del Estado, promoviendo modelos más flexibles, colaborativos e interconectados.
- **Diseño de programas y proyectos:** la IA apoya la identificación de prioridades, la simulación de escenarios y la focalización de intervenciones.
- **Aprendizaje institucional:** la IA facilita la capacidad de absorber conocimiento, aprender de datos históricos y ajustar acciones de forma continua.

En conjunto, estos aspectos fortalecen la capacidad del Estado para gestionar información, mejorar decisiones y responder a las demandas ciudadanas de manera eficiente.

2.4. Áreas Clave de Aplicación para el Aprendizaje Institucional con IA

El documento subraya que la IA es central para promover el aprendizaje institucional dentro de las entidades públicas (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025). Si bien no detalla áreas específicas de aplicación, estas se vinculan con los principales ejes temáticos abordados:

- Uso directo de herramientas de Inteligencia Artificial.
- Implementación de prácticas de gestión pública inteligente.
- Transformación de la estructura organizativa estatal.
- Diseño de programas y proyectos con base en datos.
- Procesos internos de aprendizaje institucional y mejora continua.

Estos elementos conforman una ruta estratégica de cómo la IA puede apoyar el fortalecimiento institucional y la capacidad adaptativa de las entidades públicas.

2.5. Por Qué la IA es la Solución Ideal

El documento destaca las siguientes ventajas del uso de IA en gobiernos (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025):

- **Volumen:** capacidad para analizar rápidamente miles de documentos y conjuntos masivos de información.
- **Consistencia:** evaluación basada en criterios objetivos, garantizando uniformidad en el análisis.

- **Claridad:** facilita la visualización de interdependencias institucionales y relaciones complejas.
- **Cuantificación:** convierte datos cualitativos en variables medibles, permitiendo diagnósticos más sólidos.

Estas capacidades hacen que la IA sea una herramienta estratégica para fortalecer la toma de decisiones, mejorar el diseño institucional y potenciar el servicio a la ciudadanía.

2.6. Recomendaciones aplicables al proceso de servicio a la ciudadanía en Colombia

1. **Integrar herramientas de IA en los procesos de análisis del servicio a la ciudadanía**, para identificar patrones de demanda, brechas de acceso, tiempos de respuesta y oportunidades de mejora basadas en evidencia (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025).
2. **Fortalecer el aprendizaje institucional en las entidades responsables de la atención a la ciudadanía**, mediante la sistematización de datos, retroalimentación continua y construcción de capacidades analíticas apoyadas en IA (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025).
3. **Optimizar el diseño y rediseño de trámites y servicios a la ciudadanía utilizando IA**, permitiendo simplificar procesos, anticipar cuellos de botella e identificar interdependencias institucionales que afecten la experiencia del usuario/a (Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M., 2025).

1.1.8.3. Documentos y estudios nacionales

1. CONPES 4144 (2025) - Política Nacional de Inteligencia Artificial

El (CONPES 4144 DNP, 2025) formula una política nacional de Inteligencia Artificial cuyo objetivo es generar las capacidades para la investigación, desarrollo, adopción y aprovechamiento ético y sostenible de sistemas de IA con el fin de impulsar la transformación social y económica de Colombia.

De acuerdo con el (CONPES 4144 DNP, 2025) la política se estructura en torno a seis ejes estratégicos:

- (i) **Ética y Gobernanza:** fortalecer los mecanismos de gobernanza y aplicar principios éticos relacionados con los sistemas de IA, para asegurar un desarrollo y uso responsable;
- (ii) **Datos e Infraestructura:** fortalecer la infraestructura tecnológica, así como la disponibilidad, intercambio y representatividad de datos, fundamentales para la IA;



- (iii) Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i): impulsar la investigación, desarrollo e innovación en sistemas de IA de forma que se vean reflejados en conocimiento productivo, y beneficios para el país;
- (iv) Desarrollo de Capacidades y Talento Digital: desarrollar las capacidades y el talento digital necesario para el diseño, uso y adopción de la IA, además de promover la apropiación social del conocimiento de esta tecnología;
- (v) Mitigación de Riesgos: definir medidas que promuevan la identificación, prevención y mitigación de los riesgos y efectos no deseados relacionados con sistemas de IA; y
- (vi) Uso y Adopción de la IA: Impulsar el uso y adopción de los sistemas de IA en las entidades públicas, el tejido empresarial y los territorios.

1.1. Influencia de la IA en la relación Estado – Ciudadanía

El documento (CONPES 4144 DNP, 2025) analiza diversos aspectos de la Inteligencia Artificial (IA) que pueden influir en la relación entre el Estado colombiano y la ciudadanía, entre ellos:

- **Uso y Adopción de la IA en Entidades Públicas:** se busca impulsar el uso y la adopción de sistemas de IA en entidades públicas para contribuir a la prosperidad económica, el bienestar social y la sostenibilidad ambiental del país.
- **Transformación Digital:** se pretende fortalecer la adopción de procesos de transformación digital incorporando sistemas de IA en las entidades públicas.
- **Mejora en la Eficiencia Operativa y Prestación de Servicios:** se establece la necesidad de evaluar la pertinencia del uso de la IA para mejorar la eficiencia operativa y la prestación de servicios en el Estado.
- **Vínculo Estado-Ciudadanía:** se busca impulsar el uso de tecnologías digitales y el aprovechamiento de datos para fortalecer el vínculo entre el Estado y la ciudadanía, haciéndolo más eficiente, humano y oportuno.
- **Atención a Necesidades de la Población:** el objetivo es utilizar la IA para dar una respuesta más eficiente a las necesidades de la población y la resolución de problemas sociales.
- **Capacidades de Anticipación y Adaptación:** se propone desarrollar capacidades de anticipación, adaptación y análisis estratégico para la construcción de políticas públicas en el ámbito de la IA.
- **Interoperabilidad:** se busca promover el uso, adopción y desarrollo de acuerdos y estándares de interoperabilidad de la infraestructura de datos del Estado para facilitar el intercambio de datos y el aprovechamiento de sistemas de IA.
- **Capacidades a Nivel Nacional y Territorial:** se busca fortalecer las capacidades en el nivel nacional y territorial para el desarrollo de los componentes de la infraestructura de datos que habilitan el uso y aprovechamiento de los datos para la toma de decisiones.
- **Riesgos y Efectos no Deseados:** se busca definir medidas que promuevan la identificación, prevención y mitigación de los riesgos y efectos no

deseados relacionados con sistemas de IA, con el fin de evitar asimetrías, inequidades y potenciales vulneraciones de derechos en el país.

- **Protección de Datos Personales:** se busca disminuir la vulneración de derechos de privacidad e intimidad de los titulares de datos personales por el uso de la IA.

1.2. Recomendaciones

1. Integrar herramientas de IA bajo criterios éticos para mejorar la experiencia de la ciudadanía y la eficiencia operativa: aprovechar sistemas de IA, como asistentes virtuales, clasificadores automáticos de solicitudes y análisis predictivo de demanda para fortalecer la oportunidad y calidad de la atención, asegurando su diseño y uso responsable mediante principios éticos, explicabilidad y control humano en decisiones sensibles. Esto permite agilizar tiempos de respuesta, orientar al ciudadano o a la ciudadana con mayor precisión y optimizar la gestión del flujo de solicitudes, en coherencia con los ejes de ética y gobernanza, eficiencia operativa y mejora en la prestación de servicios del CONPES 4144.

2. Fortalecer la infraestructura de datos y la interoperabilidad para un servicio a la ciudadanía más oportuno, coherente y libre de reprocesos: consolidar y mejorar la calidad, representatividad y disponibilidad de los datos utilizados en los canales de atención, asegurando su integración con otras entidades mediante estándares de interoperabilidad. Esto permite reducir requerimientos repetitivos a la ciudadanía, disminuir tiempos de verificación, anticipar necesidades de grupos poblacionales y brindar respuestas más completas y consistentes. Se articula con los ejes del CONPES sobre datos e infraestructura, interoperabilidad y capacidades nacionales y territoriales.

3. Desarrollar capacidades institucionales y territoriales en talento digital para el uso seguro, eficiente y responsable de IA en la atención a la ciudadanía: implementar acciones de formación específicas para el personal encargado de la atención y gestión del servicio, orientadas a:

- Uso cotidiano de herramientas basadas en IA.
- Comprensión de riesgos y medidas de mitigación.
- Protección de datos personales.
- Identificación de sesgos e inequidades.

Esto garantiza un uso más seguro, humano y contextualizado de la IA, alineado con los ejes del CONPES sobre talento digital, mitigación de riesgos y protección de datos personales.

2. Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional -EDI-EDID- 2025

La Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional y Departamental (EDI-EDID 2025), realizada por el DANE, recopila la percepción de servidores/as públicos/as sobre su entorno laboral y el desempeño institucional, con base en su experiencia de los últimos 12 meses.



2.1. Población Objetivo y Cobertura

Categoría	Detalle
Población objetivo	Servidores(as) públicos(as) con más de seis meses de servicio que laboran en:
	- 201 organizaciones estatales del nivel central, universidades públicas y corporaciones autónomas regionales.
	- 32 gobernaciones.
	- 31 alcaldías incluyendo el Distrito Capital.
Encuestas completas	- Orden nacional: 26.742 servidores(as).
	- Gobernaciones y alcaldías: 11.425 servidores(as).

Fuente: (DANE, 2025).

2.2. Importancia de la EDI-EDID 2025

- Permite conocer el ambiente interno institucional desde la experiencia del talento humano.
- Identifica factores que impactan la eficiencia en la atención a la ciudadanía.
- Aporta insumos para diseñar estrategias que fortalezcan la gestión pública desde adentro.
- Favorece un entorno laboral más saludable, lo que se traduce en mejor servicio a la ciudadanía.

2.3. Análisis de Percepción – EDI-EDID 2025

A continuación, se presentan las principales variables de análisis de la EDI-EDID 2025, las cuales son relevantes para identificar acciones orientadas al mejoramiento de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano:

a. Análisis de la Percepción de la Experiencia Personal de Trabajo:

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PERSONAL DE TRABAJO	FAVORABILIDAD %
1	Pensando en las actividades que realiza en su trabajo: Correspondieron con las funciones de mi cargo.	90,9
2	Pensando en las actividades que realiza en su trabajo: Contribuyeron a mi crecimiento profesional.	88,3
3	Pensando en las actividades que realiza en su trabajo: Estimularon mi capacidad de innovación.	78,0
4	Pensando en las actividades que realiza en su trabajo: Estoy conforme con la carga laboral asignada.	73,6

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PERSONAL DE TRABAJO	FAVORABILIDAD %
5	Pensando en las actividades que realiza en su trabajo: Tengo las competencias necesarias para cumplir con mi trabajo efectivamente.	97,0
6	Pensando en las actividades que realiza en su trabajo: Recibí la capacitación necesaria para hacer mi trabajo efectivamente.	74,7
7	Durante los últimos doce meses: Recibió algún incentivo o estímulo por su trabajo.	45,4
8	Durante los últimos doce meses: Participó en alguna jornada de inducción o reinducción en su entidad.	69,1
9	¿Durante los últimos doce meses participó o fue beneficiario de actividades de bienestar relacionadas con Diversidad e inclusión?	48,8
10	¿Durante los últimos doce meses participó o fue beneficiario de actividades de bienestar relacionadas con Transformación digital?	57,7
11	¿Durante los últimos doce meses participó o fue beneficiario de actividades de bienestar relacionadas con Identidad y vocación por el servicio público?	47,7
12	Durante los últimos doce meses, en su entidad: Contó con la información necesaria para desempeñar su trabajo.	83,4
13	Durante los últimos doce meses, en su entidad: Las tecnologías de información y comunicación de su entidad fueron adecuadas para las tareas encomendadas.	78,9
14	Soy tratado/a con respeto por las personas con quienes trabajo.	90,1
15	Mis compañeros de equipo cuentan con las competencias necesarias para cumplir con sus funciones efectivamente.	82,8
16	Las experiencias de trabajo con mis compañeros de área han sido positivas.	81,8
17	Mis experiencias al trabajar con compañeros de otras organizaciones han sido positivas.	91,5
18	Pensando en su jefe/a inmediato: Asignó las cargas de trabajo de forma equitativa.	72,9
19	Pensando en su jefe/a inmediato: Tuvo en cuenta mis aportes en la toma de decisiones.	77,1
20	Pensando en su jefe/a inmediato: Me motivó para realizar mejor mi trabajo.	73,3
21	Pensando en su jefe/a inmediato: Confío en las decisiones que toma.	77,4

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PERSONAL DE TRABAJO	FAVORABILIDAD %
22	Pensando en su jefe/a inmediato: Lideró dando un buen ejemplo.	77,4
23	Pensando en su jefe/a inmediato: Se interesó en mi bienestar personal.	74,5
24	Pensando en su jefe/a inmediato: Promovió la aplicación de los valores del Código de integridad en el trabajo cotidiano.	76,0
25	Pensando en su jefe/a inmediato: Reconoció cuando hice bien mi trabajo.	75,1
26	Pensando en su jefe/a inmediato: Impulsó la cultura de la transformación digital en la entidad.	68,8
27	Pensando en su jefe/a inmediato: Asignó tareas en el equipo sin prejuicios por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, u otra razón de discriminación.	82,6
28	Pensando en las y los directivos de su entidad: Promovieron estrategias de innovación en la entidad.	65,9
29	Pensando en las y los directivos de su entidad: Confió en las decisiones que toman.	59,4
30	Pensando en las y los directivos de su entidad: Fomentaron las acciones definidas en la estrategia de integridad pública implementada por la entidad.	64,4
31	Durante los últimos doce meses su entidad: Hizo difusión de su visión, misión y objetivos estratégicos.	78,6
32	Durante los últimos doce meses su entidad: Promovió programas de formación y capacitación para todos los servidores/as.	81,1
33	Durante los últimos doce meses su entidad: Contó con mecanismos para reconocer la labor de sus servidores/as.	68,3
34	Durante los últimos doce meses su entidad: Promovió la equidad entre hombres y mujeres.	72,5
35	Durante los últimos doce meses su entidad: Promovió talleres u otras actividades de integración para fomentar los valores del Código de integridad del servicio público colombiano.	69,7
36	Durante los últimos doce meses su entidad: Contó con canales de comunicación formales para informar internamente sobre sus estrategias y novedades.	80,4
37	Durante los últimos doce meses su entidad: Promovió el respeto por las diferencias. (formas de	75,0

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PERSONAL DE TRABAJO	FAVORABILIDAD %
	pensar, estilos de vida, creencias religiosas, políticas, etc).	
38	Durante los últimos doce meses su entidad: Promovió un ambiente laboral diverso e inclusivo entre sus servidores/as	73,4

Fuente: (DANE, 2025).

Los resultados de la EDI-EDID 2025 evidencian una percepción globalmente favorable del ambiente y desempeño institucional, con fortalezas claras en la adecuación del rol (90,9%), el respeto entre compañeros (90,1%), el trabajo colaborativo y la confianza en el equipo. Se destacan niveles altos de competencias personales (97,0%) y experiencias positivas de trabajo interáreas (91,5%), lo que favorece la calidad del servicio al ciudadano. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en incentivos y estímulos (45,4%), bienestar e inclusión (48,8%), identidad y vocación por el servicio público (47,7%) y confianza en las decisiones directivas (59,4%). Asimismo, la innovación institucional, la transformación digital y el reconocimiento del desempeño presentan niveles medios que requieren fortalecimiento. En conjunto, los resultados sugieren un capital humano comprometido, pero con necesidad de mayor alineación estratégica, motivación y enfoque integral en bienestar, liderazgo y cultura de servicio.

Recomendaciones:

- Fortalecer las capacitaciones orientadas a buenas prácticas de atención ciudadana y al fortalecimiento del proceso institucional de servicio a la ciudadanía.
- Optimizar el acceso a la información mediante la documentación o actualización de buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía.
- La **Subdirección de Talento Humano** fortalecer la cultura de reconocimiento e incentivos, articulando estímulos no monetarios al desempeño orientado al servicio a la ciudadanía, en coherencia con la Política de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Direccionamiento Estratégico.
- La **Subdirección de Talento Humano** incorporar un enfoque integral de bienestar, diversidad e inclusión, vinculando estas acciones directamente a la experiencia del servidor o de la servidora y su impacto en la atención a la ciudadanía.
- La **Alta Dirección** reforzar el liderazgo y la comunicación estratégica, promoviendo mayor confianza en las decisiones directivas y claridad sobre visión, misión y objetivos relacionados con el servicio.
- Impulsar la innovación y la transformación digital con enfoque en la ciudadanía, fortaleciendo capacidades y prácticas que mejoren la experiencia de usuario/a y la eficiencia en la prestación de servicios,

alineadas con la Política de Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

b. Análisis de percepción – Gestión del Talento Humano

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FAVORABILIDAD %
1	Siento que mi trabajo tiene un efecto positivo en la vida de los colombianos.	93,2

Fuente: (DANE, 2025).

El 93,2% de los/las servidores/as públicos/as encuestados/as considera que su trabajo tiene un impacto positivo en la vida de la población Colombiana. Este alto nivel de favorabilidad refleja un fuerte compromiso con el servicio público y una conexión significativa con la misión institucional. Esta percepción puede ser aprovechada para fortalecer el sentido de propósito y motivación en los equipos de trabajo.

Recomendación:

- Impulsar la cultura de servicio en los servidores y servidoras de la Entidad a través del diseño de acciones formativas en esta temática.

c. Análisis de percepción – Uso de Tecnología e Información

ÍTEM	PERCEPCIÓN USO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	SI %	NO %
1	¿Cree usted que su entidad fomenta las habilidades digitales que necesita para realizar su trabajo actual?	68,8	20,7
2	¿Qué tipo de información produce? Datos a partir de encuestas, sondeos, experimentos.	39,3	60,7
3	¿Qué tipo de información produce? Indicadores y/o índices.	75,8	24,2
4	¿Qué tipo de información produce? Analítica de datos (Análisis cuantitativo, cualitativo, uso de Big data).	58,6	41,4
5	¿Qué tipo de información usa? Datos a partir de encuestas, sondeos, experimentos	46,0	54,0
6	¿Qué tipo de información usa? Indicadores y/o índices	79,3	20,7
7	¿Qué tipo de información usa? Analítica de datos (Análisis cuantitativo, cualitativo, uso de Big data)	64,6	35,4

Fuente: (DANE, 2025).

La mayoría de los/as servidores/as públicos/as produce y utiliza principalmente indicadores y/o índices, con un 75,8%. La producción y uso de analítica de datos,

como análisis cuantitativo y cualitativo o Big Data, es significativa pero menor, con un 58,6 % en producción y 64,6% en uso. Por otro lado, la generación y uso de información basada en encuestas, sondeos y experimentos es la menos frecuente, con menos del 50% en ambos casos. Esto indica una tendencia clara hacia el manejo de indicadores para la toma de decisiones, aunque existe espacio para fortalecer el uso de análisis avanzado y datos experimentales.

Recomendaciones:

- Mantener actualizados los procedimientos y la guía utilizada para la aplicación de encuestas de medición de la percepción de la experiencia ciudadana aplicadas por el MEN.
- Fortalecer el desarrollo de capacitaciones temáticas orientadas al fortalecimiento de competencias en indicadores de gestión, gestión del riesgo y análisis de datos, con el fin de mejorar la toma de decisiones y la eficiencia en la gestión institucional al servicio de la ciudadanía.

d. Análisis de percepción – Toma de Decisiones

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE TOMA DE DECISIONES EN LA ENTIDAD	FAVORABILIDAD %
1	De acuerdo con su experiencia ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la toma de decisiones en su entidad?. Incluyeron las opiniones e intereses de los grupos de valor o de los potenciales beneficiarios de la entidad.	55,2
2	De acuerdo con su experiencia ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la toma de decisiones en su entidad?. Incluyeron la opinión de los colaboradores de la entidad.	53,1

Fuente: (DANE, 2025).

El 55,2 % de las y los servidores encuestados percibe que en la toma de decisiones de la entidad se incluyen las opiniones e intereses de los grupos de valor y potenciales beneficiarios, mientras que el 53,1 % considera que se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores de la entidad. Estos resultados evidencian un nivel de favorabilidad intermedio, lo cual señala la necesidad de fortalecer los mecanismos y prácticas orientadas a la participación ciudadana y a la participación interna en los procesos de planeación y toma de decisiones.

Recomendación:

- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y de participación interna en la planeación estratégica y la toma de decisiones, con el fin de



incrementar la inclusión efectiva de las opiniones e intereses de la ciudadanía y colaboradores/as de la Entidad.

e. Análisis de percepción – Capacitación en Uso de Tecnología e Información

ÍTEM	PERCEPCIÓN CAPACITACIÓN USO DE USO DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	FAVORABILIDAD %
1	Manejo de plataformas de colaboración virtual (por ejemplo, Microsoft Teams, Slack)	77,0
2	Trabajo con documentos colaborativos (por ejemplo, GoogleDocs, Dropbox Paper)	55,5
3	Uso de software para el análisis de datos (por ejemplo, Python, SPSS, R, Stata, Atlast.Ti, ArcGis, etc)	17,7
4	Detección y prevención de riesgos de ciberseguridad.	36,0

Fuente: (DANE, 2025).

La mayoría de los/as servidores/as públicos/as se siente capacitada en el manejo de plataformas de colaboración virtual (77,0%) y el trabajo con documentos colaborativos (55,5%). Sin embargo, la capacitación en el uso de software especializado para análisis de datos es baja (17,7%), al igual que en la detección y prevención de riesgos de ciberseguridad (36,0%). Esto revela la necesidad de fortalecer la formación en herramientas avanzadas y en seguridad digital para mejorar la gestión institucional.

Recomendación:

- Recomendar a la **Subdirección de Talento Humano** fortalecer, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), las acciones formativas orientadas al uso de las tecnologías de la información, con énfasis en el relacionamiento con la ciudadanía y en la gestión del proceso de servicio a la ciudadanía.

f. Análisis de percepción – Percepción de la Gestión de la Entidad

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD	FAVORABILIDAD %
1	Directrices generadas por la entidad comunicadas oportunamente	74,8
2	Directrices generadas por la entidad fueron fáciles de interpretar	72,2
3	Directrices generadas por la entidad fueron consistentes entre sí?	67,5
4	Directrices generadas por la entidad fueron fácil de implementar	62,2
5	Facilitaron el cumplimiento de la misión institucional?	66,7

Fuente: (DANE, 2025).

Los resultados muestran una percepción favorable moderada respecto a las directrices institucionales. Se destaca que la mayoría considera que fueron comunicadas oportunamente (74,8%) y fáciles de interpretar (72,2%). Sin embargo, aspectos como la facilidad de implementación (62,2%) y la consistencia entre directrices (67,5%) presentan oportunidades de mejora. En general, el 66,7 % considera que estas directrices facilitaron el cumplimiento de la misión institucional, reflejando una base sólida sobre la cual seguir fortaleciendo la gestión.

Recomendación:

- Fortalecer la inducción y reinducción en el proceso de servicio a la ciudadanía, a partir de la socialización de los procedimientos, guías, manuales, buenas prácticas, protocolos, entre otros.

g. Análisis de percepción – Percepción de la Gestión de la Entidad

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD	SI %	NO %
1	¿Recibió información sobre la política de administración de riesgos de su entidad?	76,0	24,0
2	¿Recibió información sobre los riesgos asociados a su proceso?	74,4	25,6
3	¿Recibió información sobre los controles para mitigar los riesgos de su proceso?	73,0	27,0
4	¿Conoció los indicadores asociados a su proceso?	72,2	27,8
5	¿La entidad hizo seguimiento a los controles establecidos para sus procesos?	76,7	23,3
6	¿Los procesos y procedimientos asociados a sus funciones son claros, sencillos y ágiles?	80,5	19,5
7	Recibió capacitación de Código de integridad y valores del servicio público. (Probidad y ética de lo público)	69,4	30,6
8	Recibió capacitación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	63,5	36,5
9	Recibió capacitación de la Declaración proactiva de conflictos de intereses.	62,5	37,5
10	Recibió capacitación de Creación de valor público.	43,5	56,5
11	Recibió capacitación de Transformación Digital y cibercultura.	60,1	39,9
12	Recibió capacitación de Detección y prevención de riesgos de ciberseguridad.	65,9	34,1
13	Recibió capacitación de Mujeres, inclusión y diversidad.	60,2	39,8
14	Recibió capacitación de Paz total, memoria y derechos humanos.	38,9	61,1
15	Recibió capacitación de Territorio, vida y ambiente	39,0	61,0

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD	SI %	NO %
16	Recibió capacitación de Gestión del conocimiento y la innovación.	51,9	48,1

Fuente: (DANE, 2025).

La mayoría del personal reporta una alta percepción positiva sobre la gestión institucional en cuanto a información y procesos: más del 73% afirma haber recibido información clara sobre riesgos, controles e indicadores, y el 80,5% considera que los procesos son claros y ágiles. Sin embargo, en el componente de capacitación, los resultados son menos favorables: aunque temas como ética pública (69,4%) y transparencia (63,5%) superan el 60%, otras áreas clave como ciberseguridad (65,9%), transformación digital (60,1%), y especialmente temas diferenciales como Paz total (38,9%) y Territorio, vida y ambiente (39,0%) muestran una baja cobertura, indicando la necesidad de fortalecer y diversificar los procesos formativos institucionales.

Recomendación:

- Fortalecer la capacitación en temáticas relacionadas con buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía, enfoque poblacional, enfoque territorial, transparencia, ética e integridad.
- Mantener actualizados y socializar los documentos que conforman el proceso de servicio al ciudadano, como manuales, guías, buenas prácticas, protocolos, procedimientos, entre otros, para su adecuada aplicación por parte de los servidores y servidoras encargados del relacionamiento con la ciudadanía

h. Análisis de percepción – Gestión de la Entidad sobre Políticas o Programas que han Contribuido al Desempeño

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD - ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES POLÍTICAS O PROGRAMAS HA CONTRIBUIDO MÁS A MEJORAR EL DESEMPEÑO DE SU ENTIDAD?	%
1	Racionalización de trámites.	6,4
2	Selección de servidores/as públicos por sistema de méritos.	7,3
3	Realización de acciones para la rendición de cuentas al ciudadano.	3,6
4	Gobierno digital.	6,0
5	Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	4,6
6	Política de Servicio del Ciudadano	5,2
7	Programa de gestión documental y archivo.	5,0
8	Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	14,8
9	Integridad en el servicio público	5,7
10	Ninguna de las anteriores	7,7
11	No tiene conocimiento	33,8

Fuente: (DANE, 2025).

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es identificado como el programa que más ha contribuido al mejoramiento del desempeño institucional (14,8%), seguido por políticas como selección por méritos (6,4%), racionalización de trámites (6,4%), Gobierno digital (6,0%) y Política de Servicio del Ciudadano (5,2%). Sin embargo, llama la atención que una porción considerable de los/as encuestados/as no tiene conocimiento al respecto (33,8%), y un 7,7% considera que ninguna de las opciones ha contribuido, lo que refleja una necesidad urgente de fortalecer la difusión, apropiación y formación sobre estas políticas para mejorar su impacto percibido y real en la gestión institucional.

Recomendación:

- Fortalecer el desarrollo de acciones de la Política de Servicio al Ciudadano a través de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de contribuir a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y generar valor para la ciudadanía.
- Fortalecer la capacitación en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su integración al modelo de gestión de la Entidad, así como el desarrollo de las tres líneas de defensa del control interno y la línea estratégica.
- La **Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Subdirección de Talento Humano**, fortalecer a través del Plan Institucional de Capacitación (PIC), las acciones de formación en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, con el fin de mejorar el nivel de conocimiento y apropiación por parte de las y los servidores públicos.

i. Análisis de percepción – Gestión de la Entidad

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD	FAVORABILIDAD %
1	El personal de planta fue suficiente para llevar a cabo las tareas programadas.	37,4
2	El presupuesto fue suficiente para cumplir con las actividades planeadas.	39,0
3	La entidad cumplió con las principales metas establecidas.	58,5
4	Los productos y servicios de la entidad se caracterizaron por su calidad.	70,4
5	La capacidad de la entidad para cumplir con sus metas ha mejorado.	57,9
6	La ciudadanía está satisfecha con los servicios y productos de la entidad.	52,9
7	La planeación estratégica de la entidad se articuló con el Plan Nacional de Desarrollo.	59,1

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD	FAVORABILIDAD %
8	La entidad planificó el uso de sus recursos (humanos, físicos, financieros).	59,7
9	Se hizo seguimiento a la ejecución de las actividades de la entidad.	67,1
10	Se hizo seguimiento al avance en el cumplimiento de metas y objetivos.	69,5
11	Los programas de capacitación contribuyeron al cumplimiento de los objetivos misionales.	61,4
12	Los planes institucionales de la entidad incluyeron acciones para promover la participación ciudadana en el control de la gestión pública.	55,5

Fuente: (DANE, 2025).

Los resultados de la EDI-EDID 2025 evidencian debilidades estructurales en la gestión de recursos, particularmente en la suficiencia de personal (37,4%) y del presupuesto (39,0%), lo cual impacta la capacidad institucional para cumplir sus funciones y prestar un servicio oportuno a la ciudadanía. Aunque se percibe una calidad aceptable de los productos y servicios (70,4%) y un seguimiento adecuado a la ejecución y cumplimiento de metas (67,1% y 69,5%), persisten brechas en el logro de metas institucionales (58,5%) y en la satisfacción ciudadana (52,9%). La articulación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y la planificación de recursos muestran niveles medios, al igual que la participación ciudadana en el control de la gestión (55,5%). En conjunto, los resultados reflejan entidades con capacidades de seguimiento, pero con limitaciones en planeación de recursos y enfoque efectivo en la ciudadanía.

Recomendaciones:

- Fortalecer la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de su actualización, que incluya acciones para desarrollar tanto la ventanilla hacia afuera como la ventanilla hacia adentro, mediante la formulación de un plan de acción que permita su desarrollo y seguimiento, con el fin de fortalecer la relación Estado-Ciudadanía.
- Aplicar la encuesta anual de medición de la percepción de satisfacción de la ciudadanía, generar el informe de resultados y socializar las oportunidades de mejora a las dependencias correspondientes según dichos resultados.
- Fortalecer la aplicación periódica de las encuestas de medición de satisfacción en los canales de atención, actualizando los respectivos procedimientos y guías.
- La **Alta Dirección** fortalecer la planeación del talento humano y la priorización de recursos, incorporando criterios de demanda ciudadana y cargas de servicio, en coherencia con MIPG – Direccionamiento Estratégico y Talento Humano.

- Consolidar mecanismos de seguimiento a la satisfacción ciudadana, integrando sus resultados a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo de trámites, servicios y canales de atención.
- Impulsar la participación ciudadana en el control y evaluación del servicio, mediante espacios y herramientas de retroalimentación que fortalezcan la transparencia y la mejora del servicio, alineadas con MIPG y Estado Abierto.

j. Análisis de percepción – Gestión de la Entidad

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS	FAVORABILIDAD %
1	Se entregó información sobre resultados o avances de la gestión a la ciudadanía con por lo menos 15 días hábiles de anticipación.	53,3
2	Se atendieron oportunamente los requerimientos de información, quejas, denuncias y reclamos realizados por la ciudadanía.	57,3
3	Se realizaron espacios de diálogo con la ciudadanía.	53,0
4	Se publicó información respecto a sus servicios, procedimientos y funcionamiento.	63,4
5	Usted fue tenido en cuenta para planear la información que se reportó en la audiencia pública o los espacios de diálogo con la ciudadanía.	31,6

Fuente: (DANE, 2025).

La percepción sobre la rendición de cuentas de las entidades públicas evidencia avances moderados, pero con brechas relevantes que requieren atención prioritaria. La mayor favorabilidad se presenta en la publicación de información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento (63,4%), lo que refleja esfuerzos institucionales en transparencia activa. No obstante, la atención oportuna a los requerimientos de información, quejas, denuncias y reclamos alcanza un nivel medio (57,3%), lo que sugiere riesgos en la oportunidad y calidad de respuesta a la ciudadanía. De igual forma, la realización de espacios de diálogo con la ciudadanía (53,0%) y la entrega anticipada de información sobre resultados de gestión (53,3%) presentan niveles limitados. El resultado más crítico corresponde a la baja percepción de las y los servidores públicos respecto a que sus aportes fueron tenidos en cuenta para la planeación de la información reportada en las audiencias públicas y en los espacios de diálogo con la ciudadanía (31,6%), lo que evidencia debilidades en los mecanismos internos de articulación, retroalimentación y participación incidente en los procesos de rendición de cuentas. En conjunto, estos resultados indican la necesidad de fortalecer la rendición de cuentas como un proceso institucional más participativo, oportuno y orientado a mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Recomendaciones:

- Fortalecer la actualización de la información sobre la oferta de trámites y servicios, canales de atención y demás oferta institucional que se encuentra en el menú de trámites y servicios a la ciudadanía en la página web de la entidad.
- Generar mesas técnicas de gestión de PQRSDf donde se puedan identificar oportunidades de mejora en la gestión, y dar seguimiento oportuno a las dependencias correspondientes.
- Fortalecer la capacitación en la gestión de PQRSDf y mantener actualizado el procedimiento correspondiente.
- Optimizar los procesos de atención a PQRSDf y divulgación anticipada de información, asegurando el cumplimiento de tiempos normativos y mejorando la trazabilidad, calidad y oportunidad de las respuestas como componente central de la experiencia ciudadana.
- La **Alta Dirección** fortalecer la planeación participativa de la rendición de cuentas, incorporando mecanismos sistemáticos para recoger insumos de ciudadanía previos a la definición de contenidos, formatos y temas de audiencias públicas, en coherencia con MIPG, Estado Abierto y participación incidente.

k. Análisis de percepción – Prevención de Prácticas Irregulares

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS IRREGULARES. ¿Cuál de las siguientes estrategias fue la más efectiva para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad?	FAVORABILIDAD %
1	Selección de servidores/as públicos por sistema de méritos.	9,8
2	Fortalecimiento de control interno.	14,8
3	Racionalización de trámites.	2,0
4	Promoción de veedurías ciudadanas.	0,9
5	Proceso de rendición de cuentas al ciudadano.	3,0
6	Herramientas de medición y monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.	5,5
7	Fortalecimiento de la estrategia para la atención de Peticiones, Quejas y Denuncias.	4,0
8	Difusión de los procedimientos y requisitos para acceder a la oferta institucional.	1,5
9	Implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información.	6,5
10	Implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública.	7,5

ÍTEM	PERCEPCIÓN DE PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS IRREGULARES. ¿Cuál de las siguientes estrategias fue la más efectiva para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad?	FAVORABILIDAD %
11	Fortalecimiento de los mecanismos para la identificación y declaración obligatoria de conflictos de interés.	4,9
12	Ninguna de las anteriores estrategias fue efectiva.	13,4
13	Prefiere no contestar.	26,1

Fuente: (DANE, 2025).

Los resultados de la EDI-EDID 2025 sobre la prevención de prácticas irregulares evidencian una percepción desfavorable y fragmentada por parte de las y los servidores públicos frente a la efectividad de las estrategias institucionales implementadas. Ninguna de las acciones evaluadas supera el 15% de favorabilidad, lo que refleja una baja apropiación o visibilidad de los mecanismos de integridad y control. Estrategias estructurales como la selección por mérito (9,8%), el fortalecimiento del control interno (14,8%) y la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (7,5%) presentan niveles reducidos de efectividad percibida. Llama la atención la baja valoración de acciones directamente asociadas a la Política de Servicio al Ciudadano, como la racionalización de trámites (2,0%), la rendición de cuentas (3,0%) y el fortalecimiento de la estrategia de atención de Peticiones, Quejas y Denuncias (4,0%). Adicionalmente, el alto porcentaje de “prefiere no contestar” (26,1%) y la percepción de que ninguna estrategia fue efectiva (13,4%) sugieren desconfianza, desconocimiento o debilidades en la comunicación interna y en la cultura de integridad institucional.

Recomendaciones:

- Fortalecer la apropiación y comunicación interna de las estrategias de integridad y transparencia, integrando acciones pedagógicas dirigidas a las y los servidores públicos sobre el Programa de Transparencia y Ética Pública, la gestión de conflictos de interés y el rol de la Política de Servicio al Ciudadano en la prevención de prácticas irregulares, en coherencia con MIPG.
- Articular la Política de Servicio al Ciudadano con los mecanismos de prevención de la corrupción, reforzando la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y la gestión efectiva de PQRSDf como herramientas de control social y transparencia, con seguimiento periódico a su implementación y percepción institucional.

2. Análisis DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Alto desempeño institucional (IDI 96,2) que refleja madurez en gestión pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Brechas en capacidades y competencias entre áreas misionales, administrativas y territoriales.
<ul style="list-style-type: none"> Cultura organizacional orientada al servicio, la mejora continua y la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> Atención ciudadana con limitada humanización y baja incorporación del enfoque diferencial.
<ul style="list-style-type: none"> Avances en transformación digital, interoperabilidad, rendición de cuentas y participación. 	<ul style="list-style-type: none"> Insuficiente articulación entre dependencias para gestionar integralmente la experiencia ciudadana.
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de lineamientos MIPG, Estado Abierto, y modernización institucional que facilitan la gestión del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Limitada medición del impacto real del servicio desde la perspectiva de la ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de marcos normativos y políticas nacionales para IA, datos e innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> Bajo desarrollo de capacidades en talento digital, analítica de datos y uso seguro de IA.
<ul style="list-style-type: none"> Procesos institucionales documentados y con enfoque de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de interoperabilidad plena y reprocesos documentales.
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano mediante la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, a través del desarrollo de acciones articuladas con el enfoque de Estado Abierto. 	<ul style="list-style-type: none"> Baja o limitada cultura institucional de reconocimiento e incentivos asociados al desempeño orientado al servicio a la ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> Avances en la implementación del lenguaje claro, comprensible e incluyente, así como en la documentación y el desarrollo de buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque parcial o poco articulado del bienestar laboral, la diversidad y la inclusión con la experiencia del servidor o de la servidora y su incidencia en la calidad del servicio a la ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> Avances en el desarrollo de acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura de servicio, por parte de los servidores y servidoras de la Entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Bajo nivel de conocimiento y apropiación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de las políticas que lo integran por parte de las y los servidores, evidenciado en los resultados de la EDI 2025 del DANE.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Marco normativo favorable: CONPES 4144, líneas de Estado Abierto, transformación digital y políticas de innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persistente desconfianza ciudadana hacia las instituciones públicas.
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor demanda ciudadana por servicios accesibles, empáticos, digitales y consistentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brechas territoriales de conectividad y desigualdades en acceso a servicios públicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Potencial de la IA para análisis predictivo, automatización, mejora en tiempos de respuesta y aprendizaje institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos asociados al uso inadecuado de IA: sesgos, inequidades, afectación de derechos y errores en decisiones automatizadas.
<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad estatal como motor para reducir reprocesos y mejorar la oportunidad en la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de expectativas ciudadanas frente a la inmediatez y calidad del servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de fortalecer capacidades en talento digital a nivel nacional y territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones en recursos, infraestructura y talento especializado.
<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de participación ciudadana que permiten retroalimentación continua y diseño colaborativo de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición a riesgos de ciberseguridad y protección de datos personales.
<ul style="list-style-type: none"> • Enfoques diferenciales como exigencia de política pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en PQRSDF por fallas de articulación y baja calidad del servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Direccionamiento Estratégico institucional que promueven la gestión integral del talento humano, el fortalecimiento del desempeño, la cultura de servicio, el enfoque diferencial y la mejora de la experiencia de las y los servidores públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de incumplimiento o aplicación parcial del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de las políticas que lo integran, derivado del bajo nivel de conocimiento y apropiación por parte de las y los servidores públicos, lo cual puede afectar la articulación institucional, la calidad de la gestión, los resultados de las evaluaciones externas y la confianza de la ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gobierno Digital del MIPG y demanda ciudadana por servicios más ágiles, accesibles y centrados en la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de prestación de servicios que no respondan de manera adecuada a la diversidad de necesidades de los grupos de valor, debido a la limitada incorporación del enfoque diferencial y de inclusión en los procesos institucionales, lo cual puede generar barreras de acceso, disminución en la calidad del servicio, insatisfacción ciudadana y posibles observaciones por parte de los entes de control.

<p>• Lineamientos y herramientas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como el Direccionamiento Estratégico institucional, que promueven la formación, la apropiación del modelo y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>• Riesgo de afectación a la confianza ciudadana y a la imagen institucional, derivado de la no gestión oportuna de las PQRSDF, lo cual puede generar incumplimientos de términos legales, aumento de quejas reiteradas, posibles sanciones de los entes de control y deterioro en la calidad del servicio prestado</p>
--	---

3. Recomendaciones generales del autodiagnóstico

- Fortalecer la caracterización de las partes interesadas incorporando un enfoque diferencial que contemple género, ciclo de vida, discapacidad, población LGBTIQ+, comunidades étnicas y otros grupos poblacionales. Esto permitirá diseñar estrategias inclusivas y equitativas de relacionamiento con la ciudadanía, alineadas con la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG.
- Optimizar la gestión de PQRSDF mediante la asignación individual del riesgo y del indicador de oportunidad a cada dependencia responsable, la inclusión de recomendaciones en informes trimestrales, la capacitación continua del personal y la integración de los resultados en la evaluación del desempeño institucional. Estas acciones fortalecerán la primera línea de defensa del Sistema de Control Interno y la mejora continua.
- Avanzar en la accesibilidad física y digital de los puntos de atención del MEN, asegurando la implementación de la NTC 6047, señalización inclusiva, adecuaciones críticas y plataformas digitales accesibles. Integrar estos ajustes al ciclo PHVA del MIPG y promover la formación del personal en inclusión y atención diferencial.
- Fortalecer la transparencia, interlocución y confianza ciudadana mediante la actualización constante de información institucional, la articulación de canales de atención, el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente, y la implementación de mecanismos de participación y retroalimentación de la ciudadanía, siguiendo los lineamientos del MIPG y el enfoque de Estado Abierto.



- Incorporar tecnologías de inteligencia artificial (IA) de manera ética y responsable para mejorar la experiencia de la ciudadanía, optimizar tiempos de respuesta, anticipar cuellos de botella y analizar patrones de demanda, garantizando interoperabilidad de datos y mitigación de riesgos en la atención y gestión de servicios.
- Implementar un sistema integrado de seguimiento y análisis de la experiencia ciudadana que consolide los resultados de encuestas, PQRSD, participación y percepción de satisfacción. Este sistema debe permitir identificar tendencias, brechas de atención y áreas de mejora por dependencia, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia, la rendición de cuentas y la retroalimentación continua conforme al ciclo PHVA del MIPG.
- Fortalecer la comunicación interna y la articulación interdependencias mediante protocolos claros de flujo de información, coordinación de respuestas y estandarización de criterios en la atención a la ciudadanía. Esto permitirá mejorar la eficiencia, evitar reprocesos, garantizar consistencia en los mensajes y consolidar una cultura organizacional orientada al servicio, en línea con la dimensión de Gestión con Valores para Resultados y el ciclo PHVA del MIPG.
- Fortalecer la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de su actualización, que incluya acciones para desarrollar tanto la ventanilla hacia afuera como la ventanilla hacia adentro, mediante la formulación de un plan de acción que permita su desarrollo y seguimiento, con el fin de fortalecer la relación Estado-Ciudadanía.

4. Conclusiones generales del autodiagnóstico

- El Ministerio de Educación Nacional -MEN- ha logrado avances sólidos en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, evidenciando un compromiso institucional con la mejora continua, la inclusión y la transparencia, consolidando la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía y su alineación con los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.
- Persisten retos relacionados con la inclusión de grupos poblacionales específicos, accesibilidad física y digital, y actualización de información institucional. Abordar estas brechas permitirá garantizar un servicio más



equitativo, eficiente y humanizado, fortaleciendo la confianza y satisfacción ciudadana.

- La integración de buenas prácticas de participación ciudadana, gestión de PQRSDF, transparencia activa y tecnología (IA y digitalización) ofrece una oportunidad para consolidar un modelo de gestión centrado en la ciudadanía, alineado con los principios de Estado Abierto, gestión con valores para resultados y mejora continua establecidos en el MIPG.



Bibliografía

- BID. (Octubre de 2025). *Pombo, Cristina; Roseth, Benjamin; Santamaria, Julieth; Rivas, Carolina; & Vásquez, Mateo. (2025). ¿(Des)conectados? Servicios públicos digitales y el reto de la equidad. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/desconectados-servicios-publicos-digitales-y-el-reto-de-la-equidad>
- CONPES 4144 DNP. (Febrero de 2025). *CONPES 4144. Política Nacional de Inteligencia Artificial. Departamento Nacional de Planeación. DNP*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4144.pdf>
- DANE. (Diciembre de 2025). *DANE. Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional y Departamental (EDI-EDID)*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi>
- Función Pública. (Septiembre de 2025). *Función Pública. Resultados Desempeño Institucional Nación*. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>
- Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M. (Noviembre de 2025). *Naranjo Bautista, S., Alessandro, M., & Ortiz de Zárate, J. M. Inteligencia artificial para estados más efectivos. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/inteligencia-artificial-para-estados-mas-efectivos>





Educación



¡Somos
-la-
Revolución
-del-
Cambio!



Mineducacion



@Mineducacion



@Mineducacion



mineducacioncol



Ministerio de Educación Nacional