



Educación



Somos la Revolución del Cambio

Informe de resultados de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025

05 de enero de 2026

Tabla de contenido

Introducción	pág. 3
Resultados generales del plan de acción 2025	pág. 4
Logros	pág. 4
Conclusiones	pág. 12
Recomendaciones	pág. 12

1. Introducción

El presente informe de gestión da cuenta de los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional (MEN), liderada por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.

La Estrategia se desarrolló en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), bajo el enfoque de Estado Abierto, promoviendo la transparencia, la participación, la inclusión, la accesibilidad y la mejora continua de la experiencia ciudadana.

Su implementación se estructuró a partir de las tres perspectivas de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados – Relación Estado–Ciudadanía del MIPG:

- **De la ventanilla hacia afuera**, orientada a fortalecer el relacionamiento directo con la ciudadanía, las partes interesadas y los grupos de valor.
- **De la ventanilla hacia adentro**, enfocada en la mejora de procesos internos, el desarrollo del talento humano y la cultura del servicio.
- **Políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de los recursos públicos**, centrada en la evaluación, el seguimiento y la mejora continua.

Durante la vigencia 2025 se ejecutó un Plan de Acción conformado por 19 acciones, alcanzando un cumplimiento del 100%, lo cual evidencia el compromiso institucional con la prestación de un servicio cercano, humano, incluyente y de calidad.

2. Resultados generales del Plan de Acción 2025

El Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para la vigencia 2025 se ejecutó en su totalidad, con resultados que impactaron positivamente la experiencia de la ciudadanía, las partes interesadas y los grupos de valor, así como a las servidoras y los servidores públicos del Ministerio.

Las 19 acciones desarrolladas permitieron:

- Fortalecer los canales de atención y comunicación con la ciudadanía.
- Promover el uso del lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- Avanzar en compromisos de accesibilidad, inclusión territorial y enfoque diferencial poblacional.
- Mejorar los procesos internos de atención y gestión de PQRSDf.
- Medir y evaluar la experiencia ciudadana para la toma de decisiones informadas.

3. Logros

3.1. Logros desde la perspectiva de la ventanilla hacia afuera

Para esta perspectiva de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía se establecieron y desarrollaron 10 acciones, orientadas a los compromisos de inclusión y accesibilidad, fortalecimiento de los canales de atención y comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial, articuladas con el enfoque diferencial poblacional. Todas las acciones alcanzaron un cumplimiento del 100%. A continuación, se presentan los resultados de ejecución de las acciones:

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
Actualizar el manual y el protocolo de relacionamiento con la ciudadanía con lineamientos en lenguaje claro e incluyente	2 documentos de relacionamiento con la ciudadanía actualizados	100%	1. Se actualiza el protocolo de atención a la ciudadanía y, el 29 de agosto de 2025, se publica en la página web del Ministerio de Educación Nacional, en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", dentro del submenú "Oferta Institucional", en la opción "Protocolo de Atención a la Ciudadanía." Asimismo, se socializa la actualización del protocolo con el personal encargado del relacionamiento con la ciudadanía. 2. En noviembre de 2025, se actualizan el Manual de Buenas Prácticas en Relacionamiento con la Ciudadanía y el Documentos de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía, los documentos se publican en la página web del Ministerio de Educación Nacional, en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía".
Generar campaña con recomendaciones sobre el uso del lenguaje claro e incluyente	1 campaña implementada	100%	El pasado 13 de junio de 2025 se realiza en las diferentes dependencias del Ministerio de Educación Nacional la campaña de promoción del uso de lenguaje claro e incluyente, la cual se articuló con el desarrollo de actividades lúdicas, participativas y articuladas con la campaña de gestión documental en la promoción de la apropiación de buenas prácticas entre las dependencias, con la participación activa de 332 servidores y servidoras de la Entidad.
Generar video explicativo sobre el trámite de legalizaciones de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior, con apoyos visuales y sonoros dirigidos a personas en situación de discapacidad	1 video explicativo, accesible para personas con discapacidad, realizado y publicado	100%	Se realizó actualización y publicación de video sobre el trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior, con apoyos visuales y sonoros dirigidos a personas en situación de discapacidad, en la página web de Mineducación.
Publicar información de Relacionamiento con la Ciudadanía en la Plataforma	1 publicación de contenidos accesibles en la Plataforma Colombia Aprende	100%	Se realizaron las gestiones necesarias para actualizar la información correspondiente a Atención y Servicios a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional (MEN) en la plataforma Colombia Aprende. Para tal efecto, se generaron las actividades

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
Colombia Aprende			pertinentes y se suministró la información requerida a la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías. En la sección correspondiente del portal Colombia Aprende, el pasado 20 de mayo de 2025, se incorporaron los siguientes enlaces: 1. Acceso al menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional. 2. Formulario para la presentación directa de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). 3. Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Realizar una prueba piloto para la implementación del canal de WhatsApp	1 prueba piloto exitosa del canal de WhatsApp	100%	Se realizó una prueba piloto para la implementación del canal de WhatsApp.
Revisar y actualizar el menú de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" del sitio web	Menú de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" revisado y actualizado en el sitio web	100%	Durante la vigencia 2025 se identificó la necesidad de publicar y/o actualizar 26 contenidos de información (documentos e información) en el menú de la página web de "Atención y Servicios a la Ciudadanía", los cuales fueron gestionados. Se inicio con la creación de una matriz en Excel que permita identificar cada enlace del menú hacia donde dirige; entre los datos están: Nivel de navegación inicial, URL inicial, URL hacia donde dirige; tipo URL (Interna/Externa), imagen, descripción, etc. Se lleva registro de publicación de información en el menú de atención y servicios a la ciudadanía de la página web institucional.
Realizar asistencia técnica en territorio a las Secretarías de Educación certificadas	Asistencia técnica en territorio brindada a las 87 Secretarías de Educación certificadas	100%	Se realizaron 87 asistencias técnicas a las Secretarías de Educación certificadas en la plataforma SAC y la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.
Participar en ferias ciudadanas programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y hacer la debida difusión con la Oficina Asesora de Comunicaciones	Participación en ferias ciudadanas programadas y difusión realizada en colaboración con la Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Se participó en el 10° Festival de Cine de Jardín – Antioquia que se llevó a cabo del 25 al 28 de septiembre de 2025 en Jardín - Antioquia.

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
Realizar el encuentro anual de líderes de servicio a la ciudadanía de las Secretarías de Educación certificadas	1 encuentro anual realizado	100%	Del 14 al 16 de mayo de 2025 se llevó a cabo el Encuentro Nacional de Líderes y Líderesas de Relacionamento con la Ciudadanía, en las instalaciones del Ministerio de Educación Nacional, con la participación de 78 Líderes de Servicio a la Ciudadanía.
Elaborar la guía de relacionamiento con la ciudadanía para las Secretarías de Educación certificadas	1 guía de relacionamiento con la ciudadanía para las Secretarías de Educación certificadas elaborada y socializada	100%	El 27 de agosto de 2025 se aprueba la Guía de Apoyo sobre Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía para las Secretarías de Educación Certificadas en Colombia (VI 2025). El 29 de agosto de 2025 se publica el documento en la página web del Ministerio de Educación Nacional, en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", dentro del submenú "Oferta Institucional", en la opción "Manual y Documentos de Buenas Prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía". El 11 de septiembre de 2025 se genera socialización de la Guía mediante reunión en Teams a las Secretarías de Educación Certificadas.

Tabla 1: Resultados de las acciones desde la perspectiva de la ventanilla hacia afuera

3.2. Logros desde la perspectiva de la ventanilla hacia adentro

Para esta perspectiva de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía se establecieron y desarrollaron 6 acciones, orientadas a la mejora de procesos, el fortalecimiento de la cultura de servicio a la ciudadanía, la comunicación y transparencia, la capacitación, el desarrollo del personal y el mejoramiento de competencias. Todas las acciones alcanzaron un cumplimiento del 100%. A continuación, se presentan los resultados de ejecución de las acciones:

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
Actualizar, aprobar, socializar e implementar la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía con la participación de los grupos de valor. (focus group y menú participa de la página web)	Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía actualizada, aprobada, socializada e implementada	100%	El 30 de diciembre de 2024, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía para el año 2025, junto con su respectivo Plan de Acción. Ambos documentos se encuentran disponibles en la página web de la entidad. La estrategia fue socializada en diferentes jornadas de capacitación y a través de la campaña de lenguaje claro e incluyente. Asimismo, se ejecutaron en su totalidad las 19 acciones contempladas en el Plan de Acción.
Actualizar el procedimiento de gestión de PQRSDF ingresando información de la gestión de solicitudes radicadas en lenguas nativas u otro idioma no oficial	Procedimiento de gestión de PQRSDF actualizado	100%	El 28 de julio de 2025 se publicó en el SIG la actualización del procedimiento SC-PR-02, correspondiente a la versión 10. Esta actualización incorpora lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016 para la gestión de PQRSDF recibidas en lenguas nativas o dialectos oficiales, las cuales deberán ser atendidas conforme al Protocolo de Atención de PQRSDF en Lenguas Nativas o Dialectos Oficiales de Colombia (SC-PT-01). Asimismo, el 28 de julio de 2025 se creó y publicó en el SIG el Protocolo de Atención de PQRSDF en Lenguas Nativas o Dialectos Oficiales de Colombia (SC-PT-01), en su versión 1.
Implementar el modelo de servicio (blueprint)	Modelo de servicio (blueprint) implementado	100%	El desarrollo de la acción por cada una de las fases propuesta en la metodología correspondiente se presentan los siguientes resultados: Fase 1: Preparación y Planificación: • Diseño de la metodología para la actualización del Blueprint del trámite de legalización de documentos de educación superior. • Informe y sus anexos con los resultados del autodiagnóstico para la actualización del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior. • Socialización del informe. Fase 2: Diseño del Modelo de Servicio (Blueprint): • Informe y sus anexos con los resultados de la actualización del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
			• Actualización de la Radiografía de la Experiencia del Blueprint de servicio del trámite referido. - Fase 3: Revisión y Ajustes del Modelo: • Revisión del informe de resultados de la actualización del Blueprint de legalización de documentos de educación superior y ajustes realizados de acuerdo con dicha revisión. • Acta de aprobación de la actualización del Blueprint de servicios del trámite de legalización de documentos de educación superior. - Fase 4: Implementación: • Socialización sobre la actualización del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior. • Publicación en la intranet de la actualización de la Radiografía de la Experiencia del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior. • Presentación y aprobación del Plan de Mejoramiento derivado de la actualización del Blueprint de servicio del trámite de legalización de documentos de educación superior.
Documentar y divulgar las buenas prácticas y resultados de relacionamiento con la ciudadanía	1 documento aprobado y publicado de buenas prácticas y resultados en medios institucionales	100%	Se genera aprobación de la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía de fecha 11 de julio de 2025, en su versión 1. Se publica el documento en la página web institucional y en la intranet del MEN.
Generar campaña comunicativa para divulgar los trámites y los canales de relacionamiento con la ciudadanía	1 campaña realizada	100%	1. Durante los meses de agosto y septiembre de 2025, se adelantó una campaña informativa sobre los canales de atención a la ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, así como sobre el mecanismo para la presentación de PQRSDF a través de la página web institucional. Esta campaña fue difundida a través de los televisores ubicados en las instalaciones del Ministerio. 2. Durante el mes de septiembre de 2025, se desarrolló una campaña, también a través de los televisores del Ministerio, en la que se socializó la Carta de Trato Digno, los deberes de las autoridades, y dos acciones relacionadas con la promoción de las lenguas nativas. 3. Los días 29 y 30 de septiembre, en las instalaciones del Ministerio de Educación Nacional, se llevó a cabo una

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
			campana dirigida a los funcionarios y funcionarias sobre temas de relacionamiento con la ciudadanía. Entre los temas abordados se incluyeron: canales de atención, trámites y servicios, recomendaciones para la gestión de PQRSDF, y el uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente.
Generar capacitación en cultura del servicio y relacionamiento con la ciudadanía y transparencia y acceso a la información pública	1 capacitación realizada	100%	Se elaboró el material de capacitación en Cultura del Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía, y Transparencia y Acceso a la Información Pública, estructurado en dos sesiones, con material de apoyo y evaluaciones para medir el nivel de cualificación. La primera sesión de la capacitación se realizó el 28 de octubre de 2025 a través de Microsoft Teams, y la segunda sesión se llevó a cabo el 6 de noviembre de 2025.

Tabla 2: Resultados de las acciones desde la perspectiva de la ventanilla hacia adentro

3.3. Logros desde la perspectiva de las políticas del MEN que apoyan la operación del proceso

Para esta perspectiva de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía se establecieron y desarrollaron 3 acciones, orientadas al seguimiento, la evaluación y la mejora continua de la Política de Servicio al Ciudadano. Todas las acciones alcanzaron un cumplimiento del 100%. A continuación, se presentan los resultados de ejecución de las acciones:

Acciones	Meta	Avance / Cumplimiento	Producto / Resultado
Realizar autodiagnóstico para evaluar el estado de la Política de Servicio al Ciudadano y su alineación institucional	1 autodiagnóstico realizado sobre el estado de la Política de Servicio al Ciudadano y su alineación institucional	100%	El autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN) 2025 ha contemplado la revisión de: • Ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. • Resultados de la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano y de las otras políticas de relacionamiento con la ciudadanía. • Resultados de los informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). • Resultados de los espacios de participación ciudadana. • Resultados de los informes emitidos por otros actores externos. • Resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana. • Resultados del análisis de la Política de Servicio al Ciudadano y la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. • Otros estudios nacionales, o internacionales, o internos.
Monitorear y evaluar la experiencia ciudadana en los escenarios de relacionamiento, identificando fortalezas y debilidades, mediante encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción aplicadas a 4 grupos de valor	100%	Se aplicaron las encuestas de medición de la satisfacción a cuatro grupos de valor de la entidad: ciudadanía en general, Secretarías de Educación certificadas, Instituciones de Educación Superior (IES) y entidades adscritas y vinculadas al MEN.
Realizar mesas técnicas con las áreas para la construcción de planes de mejoramiento en la gestión y atención oportuna de las PQRSDF	Mesas técnicas realizadas con las áreas para la construcción de planes de mejoramiento en la gestión y atención oportuna de las PQRSDF	100%	Se presentaron 11 informes en las mesas técnicas PQRSDF entre enero y diciembre 2025, con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) del Ministerio de Educación Nacional.

Tabla 3: Resultados de las acciones desde la perspectiva de las políticas del MEN que apoyan al proceso de Servicio a la Ciudadanía

4. Conclusiones

- La Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025 se implementó de manera exitosa, con un cumplimiento del 100 % del Plan de Acción, evidenciando una adecuada planeación, articulación institucional y capacidad de ejecución.
- Las acciones desarrolladas fortalecieron la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo un servicio más cercano, humano, incluyente y accesible.
- La incorporación del enfoque de lenguaje claro, comprensible e incluyente, la accesibilidad y enfoque diferencial contribuyó a reducir barreras de comunicación y a mejorar la comprensión de la información pública.
- El fortalecimiento de los procesos internos y del talento humano impactó positivamente en el desarrollo de la cultura de servicio a la ciudadanía.
- La medición de la experiencia ciudadana y los ejercicios de autodiagnóstico consolidaron una cultura de evaluación y mejora continua en el Ministerio.

5. Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, asegurando su actualización permanente y su alineación con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las prioridades institucionales.
- Consolidar y ampliar el uso de canales digitales y alternativos de atención, garantizando su accesibilidad y uso efectivo por parte de la ciudadanía.
- Profundizar en la medición de la experiencia ciudadana, incorporando análisis cualitativos que permitan identificar oportunidades de mejora más específicas.
- Mantener y fortalecer los procesos de capacitación del talento humano en cultura del servicio, lenguaje claro, comprensible e incluyente, enfoque diferencial, atención inclusiva y buenas prácticas en relacionamiento con la ciudadanía.
- Dar continuidad a la documentación y divulgación de buenas prácticas, promoviendo su apropiación tanto a nivel central como territorial.
- Mejorar el Índice Anual de Desempeño Institucional, que para la vigencia 2024 registró un resultado del 96,5%, de acuerdo con los criterios de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado

de Planeación y Gestión (MIPG), a través del reporte del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), con el propósito de seguir consolidando progresivamente a la Entidad como referente a nivel nacional en la implementación de dicha política.



Educación



*Somos
la Revolución
del Cambio*



Mineducacion



@Mineducacion



@Mineducacion



mineducacioncol



Ministerio de Educación Nacional

Somos la Revolución del Cambio