# Educación

SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

CORTE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

# Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

Consolidado de avances, logros destacados, estado de acciones y compromisos estratégicos del Plan de Acción 2026.

**71%** AVANCE GENERAL
Estrategia Consolidada

**23** TOTAL ACCIONES
Plan de Acción 2026

ESTADO GENERAL DE EJECUCIÓN

# Balance Consolidado a Septiembre 2026

## Avance Global

Cumplimiento ponderado de las 23 acciones de la estrategia.

### Acciones Alcanzadas al 100%

Metas e hitos completados exitosamente.

**10** / 23

**43.5% del Total**

### Acciones en Desarrollo

Procesos operativos actualmente en ejecución.

**11** / 23

**47.8% del Total**

### Acciones Pendientes por Iniciar

Programadas para cierre en el último trimestre.

**2** / 23

**8.7% del Total**

ACCIONES ALCANZADAS (100%)

# Lenguaje Claro y Participación Inclusiva

## Campaña de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente

Implementación del ciclo **"¡Construyendo juntas una atención que transforma!"** durante el primer semestre.

**Aplicación e Inclusión Garantizada**

## Consulta Enfoque Diferencial

**9 entrevistas a mujeres** campesinas, afrocolombianas, adultas mayores y personas con discapacidad.

**Instalación de Mural + Video con Código QR**

## Espacios Itinerantes

Presencia territorial en Cartagena (Bolívar), Guayabal de Síquima (Cundinamarca) y Ciénaga (Magdalena).

**3 Ferias Institucionales de Servicio**

Educación

ACCIONES ALCANZADAS (100%)

# Fortalecimiento Normativo y Capacitación

## Incorporación al Sistema Integrado de Gestión (SIG)

**CÓDIGO SC-GU-05**
Guía para el Relacionamiento con la Ciudadanía según Ciclo de Vida

**CÓDIGO SC-GU-07**
Guía para el Relacionamiento y la Atención a la Ciudadanía con Discapacidad

**CÓDIGO SC-GU-06**
Actualización de la Guía de Buenas Prácticas de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía

## Transferencia de Conocimiento

### Capacitación en la Política de Servicio a las Ciudadanías

Jornada virtual con **34 personas servidoras capacitadas** (29 de entidades adscritas/vinculadas y 5 directas del MEN).

### Guía de Buenas Prácticas de Relacionamiento con las Ciudadanías para el Apoyo a las Entidades Adscritas y Vinculadas

Elaboración e implementación del instrumento técnico de apoyo para la gestión interinstitucional con entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Educación Nacional.

COMPROMISOS PENDIENTES (8.7%)

# Hoja de Ruta de Cierre de Año 2026

FECHA LÍMITE: 30/11/2026

## Capacitación a Secretarías de Educación

Desarrollar jornada virtual vía Microsoft Teams dirigida a las Secretarías de Educación Certificadas sobre la Política de Servicio a las Ciudadanías MIPG.

Acción Pendiente por Iniciar #1

FECHA LÍMITE: 23/12/2026

## Manuales de los Canales de Atención

Crear, actualizar y publicar instructivos claros, comprensibles y accesibles en la sección "Atención y Servicios a la Ciudadanía".

Acción Pendiente por Iniciar #2

RECOMENDACIONES OPERATIVAS

# Medidas para Garantizar el Cumplimiento

## 1 Asegurar Recursos y Responsables

Asignar oportunamente responsables y recursos para las **11 acciones en desarrollo**, evitando rezagos en el cronograma institucional 2026.

⚠️ **Mitigación de riesgos de incumplimiento.**

## 2 Cultura Institucional MIPG

Fortalecer el compromiso de las y los servidores frente al seguimiento continuo, entendiendo la estrategia como insumo clave de la Política de Servicio a las Ciudadanías.

📈 **Alineación directa con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).**

BALANCE

# Conclusiones Principales al Corte de Septiembre

DESEMPEÑO GLOBAL

## Alto Nivel de Ejecución

El **71% de la estrategia** se encuentra en ejecución activa, demostrando una dinámica operacional sostenible y efectiva al tercer trimestre.

INCLUSIÓN Y ENFOQUE

## Humanización del Servicio

Se consolidó el enfoque diferencial e inclusivo con guías normativas (SIG), lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y espacios de escucha a poblaciones vulnerables.

PERSPECTIVA DE CIERRE

## Ruta Viable a Meta 100%

Las 13 acciones por culminar poseen cronogramas claros (noviembre y diciembre de 2026), lo que permite proyectar el cumplimiento total al final de la vigencia. De estas acciones, 2 están pendientes por iniciar y 11 se encuentran en gestión.

# Educación