

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Ministerio de Educación Nacional  
Versión 1



La educación  
es de todos

Mineducación

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Ministerio de Educación Nacional  
Versión 1

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional es una entidad pública del Estado Colombiano que desarrolla su estrategia en el marco de los objetivos del cuatrienio en materia educativa, plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, en el plan marco de implementación, en los objetivos de desarrollo sostenible, en el plan decenal de educación y en los demás planes gubernamentales que componen la taxonomía estratégica del sector educativo.

Considerando que el Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, para lo cual dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas

“El imperativo de la transparencia hace sospechoso todo lo que no se somete a la visibilidad”

Anónimo

por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y

de Atención al Ciudadano, el presente documento constituye un marco de acción para la promoción en el sector y al interior del Ministerio del servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés, para el mejoramiento permanente de su oferta de valor, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, consagrado en la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”,

En ese contexto, mediante la Resolución 010491 del 3 de octubre de 2019, el Ministerio de Educación Nacional adoptó, entre otras, las siguientes políticas para impulsar el buen desempeño institucional: política de integridad, política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, política de servicio al ciudadano, política de racionalización de trámites, política de participación ciudadana en la gestión pública y política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos. A la política de Transparencia le quedaron asociadas las siguientes políticas de operación: política de manejo de conflictos de intereses, política antisoborno, política antifraude y antipiratería, política de administración de riesgo y la política de datos abiertos.

Las estrategias para la apropiación y aplicación de la ruta de implementación de las mencionadas políticas están consignadas en las Guías de Implementación de Política (GIP) publicadas en la sección de Transparencia de la página web de la entidad, para que los ciudadanos puedan conocerlas y generar un mayor entendimiento de las acciones priorizadas por la entidad para cada una de ellas.

Por otro lado, mediante la Resolución 17564 de 2019, el Ministerio de Educación se adoptó la política del Sistema Integrado de Gestión – SIG, comprometiéndose a implementar y mejorar continuamente el SIG, articulando sus procesos entre sí y con las políticas de gestión y desempeño de MIPG, cumpliendo los requisitos de los modelos referenciales y demás normas que le sean aplicables y garantizando la calidad de los servicios que ofrece, a través de la gestión de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos institucionales, la protección del medio ambiente, la seguridad de la información y el bienestar integral de los colaboradores. Asimismo, se compromete con la escucha y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño del sistema, rindiendo cuentas sobre las decisiones tomadas para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con las metas estratégicas de la entidad.

La construcción de este plan da respuesta al cumplimiento de la normatividad vigente, generando estrategias y herramientas orientadas a fomentar la transparencia, mejorar la experiencia del ciudadano frente a la gestión de la entidad, mantener informada a la ciudadanía sobre temas administrativos y misionales de su interés, la mitigación de los riesgos que compromentan el cumplimiento de los objetivos, mejorando y haciendo más efectiva nuestra gestión. Todo lo anterior, permite que la entidad cuente con instrumentos concretos para incorporar las mejores prácticas de transparencia en su gestión y que las mismas se articulen en el presente documento (ver diagrama 1), que hace parte integral del direccionamiento estratégico institucional y que acoge en su totalidad los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y las orientaciones recibidas en las mesas técnicas *iniciadas durante la vigencia 2019*.



## DIAGRAMA 1: COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



FUENTE: ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. VERSIÓN 2

Desde la perspectiva interinstitucional, el Ministerio de Educación Nacional, durante la vigencia 2021 continuará desarrollando una agenda conjunta con la Secretaría de Transparencia y con el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elevar los estándares de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en respuesta al análisis conjunto de las vulnerabilidades identificadas a través del diálogo con ciudadanos y grupos de interés y la evaluación del desempeño en los procesos.

Como complemento de lo ya mencionado, el Ministerio de Educación Nacional tiene programado para el 2021 incorporar en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- elementos de la norma técnica NTC ISO-37001, como herramienta para prevenir, detectar y enfrentar el soborno, con el fin de

implementar políticas, procedimientos y controles razonables y proporcionales a los riesgos de soborno que enfrenta la entidad, teniendo en cuenta el análisis de capacidades y la identificación de acciones prioritarias de intervención realizadas durante el 2020 con relación al cumplimiento de requisitos de la norma.

NOTA: El Ministerio de Educación Nacional presentó a consulta ciudadana el presente documento el 23 de enero de 2021. El informe sobre los canales de convocatoria y los aportes recibidos estará disponible en el seguimiento trimestral al plan anual de participación ciudadana, que se publicará en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, de la página web institucional.

Dentro de las fuentes consultadas para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2021 se encuentran las siguientes:

- Resultados de las Auditorías Internas
- Resultados de las Auditorías Externas de certificación del Sistema integrado de Gestión.
- Recomendaciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre las políticas de Integridad, Fortalecimiento Institucional, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resultados de las Auditorías Externas de los Organismos de Control
- Los informes de monitoreo, seguimiento y evaluación realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2020
- Los Informes de PQRSD,
- Focus group realizados con grupos de interés internos y externos
- Aportes recibidos a través de medios virtuales (chat y redes sociales)
- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios

- El informe de la audiencia de rendición de cuentas
- Los resultados de la evaluación de Furag sobre el cumplimiento de requisitos del Modelo Estándar de Control Interno
- Las observaciones de la ciudadanía a los documentos que se han puesto a consulta ciudadana

Para la ejecución oportuna y efectiva de todas las estrategias que se establecen en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2021 (incluyendo las matrices de Excel que lo complementan) la entidad dispondrá de equipos técnicos articulados desde la Subdirección de Desarrollo Organizacional y con la orientación y seguimiento trimestral desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, desde esta instancia, además se toman decisiones sobre recursos humanos, tecnológicos, de comunicación, presupuestales y de infraestructura requeridos para poner en marcha cada una de las acciones planteadas.

## Tabla de contenido

<b><u>INTRODUCCIÓN.....</u></b>	<b>1</b>
<b><u>OBJETIVOS DEL PLAN.....</u></b>	<b>9</b>
1.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.3. PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN	10
<b><u>2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....</u></b>	<b>12</b>
2.1. MISIÓN	13
2.2. VISIÓN	13
2.3. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	13
2.4. MAPA DE PROCESOS	14
2.5. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO EN EL MEN (RESOLUCIÓN 10491 DE 2019)	16
<b><u>3. ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....</u></b>	<b>19</b>
3.1. ANTECEDENTES	19
3.2. BENEFICIOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	25
3.3. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	27
3.4. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	29
3.5. MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	31
3.6. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	32
3.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITES	32
3.8. LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	0
3.9. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1
<b><u>4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</u></b>	<b>1</b>
4.1 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2
4.2. ENFOQUE RELACIONAL EN LA EXPERIENCIA DE LOS GRUPOS DE VALOR	3
4.3. LA ARTICULACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS	9
4.4. LOGROS 2020	6
4.4. LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	20

<b><u>5.</u></b>	<b><u>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....</u></b>	<b><u>0</u></b>
5.1	ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ	3
5.2	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS (ODS)	4
5.3.	DIÁLOGO PERMANENTE CON LOS GRUPOS DE VALOR	5
5.4.	RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE Y PARTICIPATIVA	7
5.5.	EVALUACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
5.6.	LOGROS 2020	12
5.7.	LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	14
<b><u>6.</u></b>	<b><u>ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</u></b>	<b><u>0</u></b>
6.1.	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	1
6.2	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	4
6.3	MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
6.4.	ESQUEMA DE MONITOREO Y CAPACITACIÓN	1
6.5.	LOGROS 2020	8
6.6.	LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	9
<b><u>7.</u></b>	<b><u>ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</u></b>	<b><u>0</u></b>
7.1.	TRANSPARENCIA ACTIVA	2
7.2.	TRANSPARENCIA PASIVA	4
7.3.	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
7.4.	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	7
7.5.	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	8
7.6.	LOGROS 2020	8
7.6.	LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	0
<b><u>8.</u></b>	<b><u>INICIATIVAS ADICIONALES.....</u></b>	<b><u>1</u></b>

# OBJETIVOS DEL PLAN

## 1.1. Objetivo General

Formular las estrategias que se desarrollarán durante la vigencia 2021 para la gestión de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura del servicio, que le permitan al Ministerio de Educación Nacional (MEN) mejorar las relaciones con los grupos de valor, orientando la operación a procesos con enfoque en la experiencia del cliente, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas, la publicidad en la información y la integridad, garantizando la participación ciudadana en todo el ciclo de la toma de decisiones.

## 1.2. Objetivos Específicos

1. Establecer los mecanismos para identificar, valorar y gestionar los posibles riesgos de corrupción y de soborno en los procesos estratégicos, tácticos y operativos del Ministerio de Educación Nacional, y que puedan impactar el cumplimiento de la misionalidad de la entidad y su oferta de valor, con el fin de establecer los correspondientes planes de manejo y la evaluación de su efectividad.
2. Planificar las estrategias para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta el Ministerio y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la entidad a través de la definición, implementación, seguimiento y evaluación de los estándares para el personal, los procedimientos, los protocolos, los canales y las herramientas que intervienen en la prestación del servicio.

3. Formular las acciones para simplificar u optimizar la cadena de valor para los trámites priorizados a partir de las necesidades de los usuarios, el contexto y las capacidades institucionales.
4. Definir la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, que permita mantener actualizados a los grupos de valor sobre el avance en las metas estratégicas y en la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana que atraviesa todo el ciclo de la toma de decisiones.
5. Trazar la ruta crítica para el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública a través de la implementación de las mejores prácticas en materia de lenguaje claro al ciudadano.
6. Generar estrategias de transformación cultural orientadas a la implementación de los valores del Código de integridad en la gestión del Ministerio desde todos sus frentes de trabajo.

### 1.3. Principales líneas de acción

Durante la vigencia 2021, el MEN priorizarán, en materia de transparencia, las siguientes líneas de acción:

1. Adopción de las mejores prácticas en materia de estrategias antisoborno y contratación pública de acuerdo con lo establecido en el Pacto por La Transparencia firmado en 2020 por el Ministerio de Educación Nacional y sus entidades adscritas y vinculadas, especialmente en lo relacionado con el proceso de denuncias establecido con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción.
2. Incorporación de riesgos reputacionales en la matriz de riesgos de la entidad para considerar el impacto de las acciones u omisiones sobre el valor público que genera el Ministerio.

3. Pedagogía para la comprensión de los procesos y herramientas para el ejercicio de la transparencia pasiva y activa y la participación en la gestión pública, a través del curso virtual Gestión de la Transparencia, de la Escuela Corporativa para los servidores de la entidad y del sector.
4. Promoción de la estrategia integral de servicio de la entidad, garantizando el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, consistente en los diferentes **canales y/o** medios de interacción y fortaleciendo el diseño y la mejora de servicios a través de metodologías participativas y de herramientas de análisis de datos de visión 360° que permitan articular y evidenciar las interacciones de la entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio.
5. Cualificación del personal de contacto del Ministerio de Educación Nacional y de las entidades adscritas y vinculadas en el relacionamiento con diferentes poblaciones, con un enfoque de inclusión y diversidad.
6. Implementación del Observatorio de PQRS para el fortalecimiento de la toma de decisiones de la alta dirección basada en el análisis de quejas y reclamos y sugerencias y de las tendencias generadas en las entidades públicas como una manera de incorporar experiencias ciudadanas que permitan crear valor en la entidad.
7. Mejora de procesos a través de intervenciones integrales, enfocadas en el ciudadano a través de análisis de experiencias de servicio y del cierre de brechas frente a las mejores prácticas.
8. Fortalecimiento del portal **educacionrindocuentas.mineducacion.gov.co** como una estrategia



para abordar de manera integral, permanente y participativa los procesos de información, diálogo y responsabilidad del Ministerio de Educación y de sus entidades adscritas y vinculadas, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

9. Documentar las buenas prácticas en los procesos de participación ciudadana para que puedan ser replicadas por otras entidades y administraciones.
10. Articulación con el Laboratorio de Innovación del Ministerio de Educación Nacional para el uso de sus metodologías en la formulación de soluciones a problemas de gestión pública asociados con la mitigación del riesgo y la apropiación de los valores del código de integridad.
11. Aprovechamiento de las capacidades del sector para investigar sobre fenómenos de corrupción que permitan una mejor gestión de las estrategias de lucha contra este fenómeno.

## 2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

El análisis del contexto estratégico de la entidad, se constituye en parte integral del presente documento, el cual se encuentra publicado en la página web del Ministerio en el link <https://www.mineduacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/362792:Plan-Estrategico-Institucional-y-Plan-de-Accion-Institucional> . A través de este documento se identifican los factores internos y externos que deben ser tenidos en cuenta para la formulación de las estrategias y acciones institucionales, permitiendo así la pertinencia en las intervenciones.

## 2.1. Misión

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

## 2.2. Visión

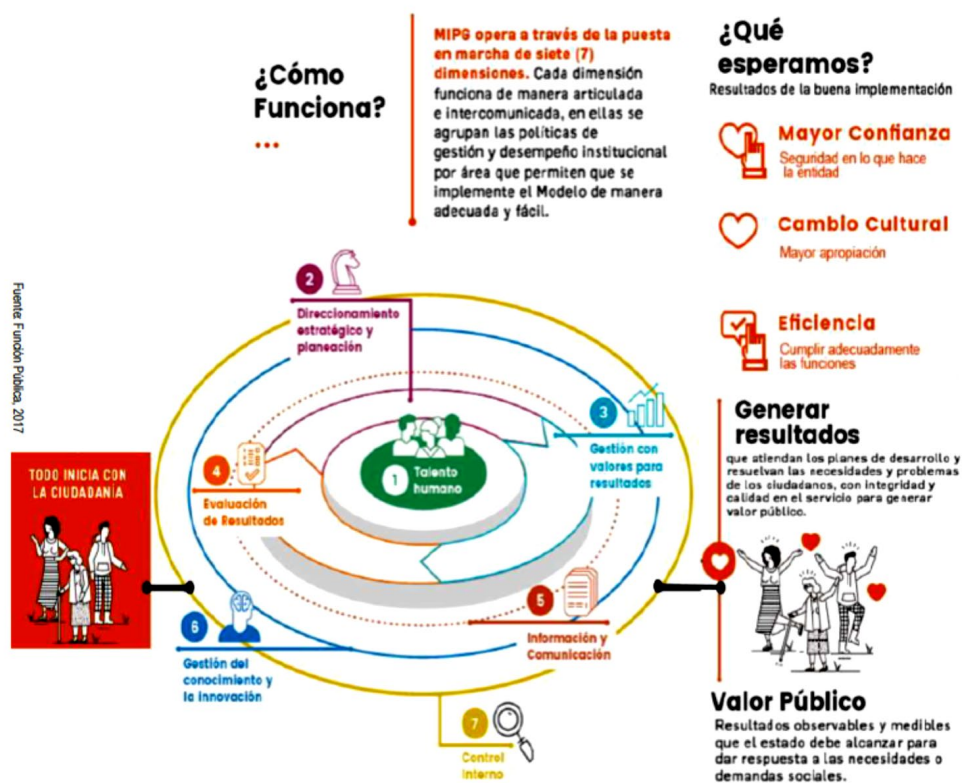
En 2022, a partir del gran pacto por una educación con enfoque integral desde la primera infancia y a lo largo de la vida, el Ministerio de Educación Nacional habrá liderado con responsabilidad social y financiera, transformaciones estructurales en el sistema educativo de Colombia dirigidas al mejoramiento progresivo de su capacidad para generar condiciones y oportunidades que favorezcan el desarrollo pleno de las personas y sus comunidades, soportado en el fortalecimiento de las capacidades sectoriales y territoriales requeridas para garantizar el cierre de brechas de acceso, permanencia y calidad en el entorno urbano y, especialmente en el rural.

## 2.3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

La formulación de los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se articulan con los requisitos asociados a las siete dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus 19 políticas de gestión y desempeño, que se movilizan a través de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación, conforme a la Resolución 17564 de 2019.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior del Ministerio, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales, a partir de las directrices emanadas por cada una de las entidades líderes de política.

DIAGRAMA 1: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



FUENTE: MANUAL OPERATIVO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN. DAFP

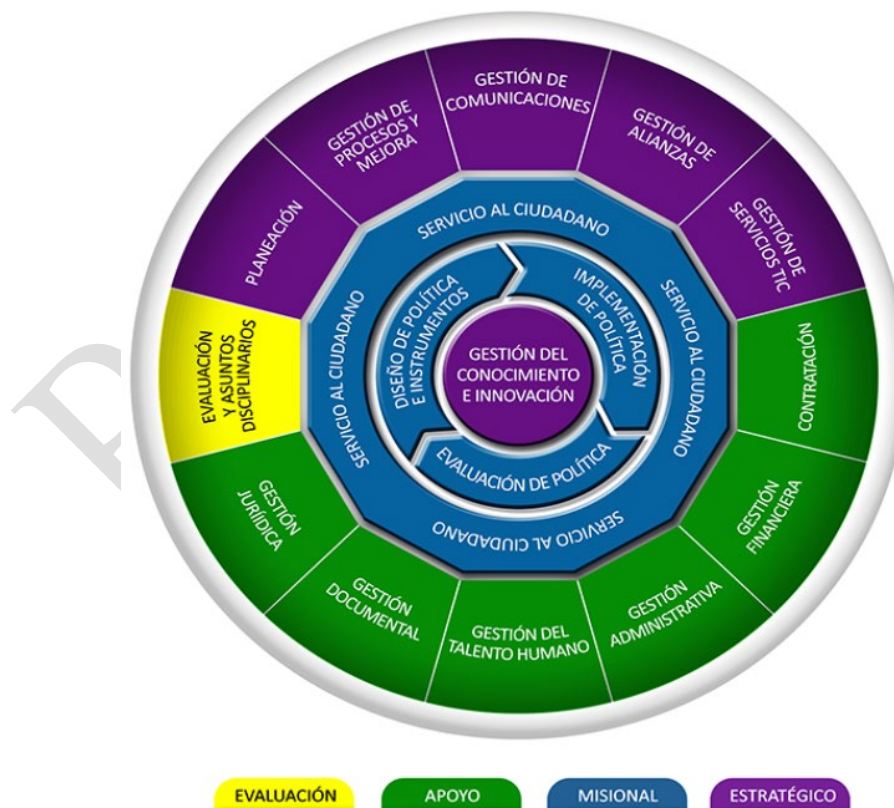
## 2.4. Mapa de Procesos

El Ministerio, como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, cuenta con procesos que soportan la operación de los servicios

prestados al ciudadano para que sean cada vez más pertinentes y efectivos y para que quienes los ejecutan, lo hagan consientes del impacto sobre los grupos de interés, a partir de la identificación de necesidades de los mismos, incorporando acciones que agreguen valor público y mejoren la experiencia de servicio.

Como parte de la política de transparencia y acceso a la información, la ciudadanía puede acceder a los procesos y procedimientos institucionales a través de la página institucional de la entidad: <https://sig.mineducacion.gov.co/portal/index.php>

DIAGRAMA NO. 2 MAPA DE MACROPROCESOS DEL MEN



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

## 2.5. Políticas de Gestión y Desempeño en el MEN (Resolución 10491 de 2019)

Mediante la Resolución 010491 del 3 de octubre de 2019, el Ministerio de Educación Nacional adoptó, entre otras, las siguientes políticas de desempeño institucional: política de integridad, política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, política de servicio al ciudadano, política de racionalización de trámites, política de participación ciudadana en la gestión pública y política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos, las cuales se desarrollan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. **Política de Transparencia y Acceso a la Información:** El Ministerio de Educación, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se compromete a garantizar la transparencia en su gestión, permitiendo el acceso de los ciudadanos a la información de la entidad a través de diferentes canales y a responder de manera oportuna las solicitudes que se le realicen, promoviendo la interacción con las partes interesadas.

En desarrollo de esta política de desempeño, se han adoptado las siguientes políticas de operación:

- I. **Política de manejo de conflictos de intereses:** La Ministra de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, deberán declararse impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de

consanguinidad definido por la ley, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de interés.

- II. **Política antisoborno:** el Ministerio de Educación Nacional y sus servidores en el marco de la Integridad Pública, asumen los siguientes principios de Integridad:
  - a. El interés general prevalece sobre el interés particular.
  - b. Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.
  - c. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
  - d. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión
  - e. Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- III. **Política antifraude y antipiratería:** El Ministerio se compromete a establecer lineamientos que promuevan una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta deshonestas, actos fraudulentos o piratería, que podrían afectar al logro de la misión y visión, para el desarrollo de una gestión pública regida por el honor, la ética, los valores del Ministerio de Educación Nacional.
- IV. **Política de administración de riesgo:** El Ministerio de Educación Nacional conector de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, procesos y proyectos relacionados con la operación del Ministerio, implementa un Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna



y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad

- V. **Política de datos abiertos:** El Ministerio de Educación Nacional, dando cumplimiento a la normatividad asociada y vigente, se compromete a disponer de cara a la ciudadanía su información institucional, bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, para que estos puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos de manera libre y para ejercer mecanismos de control social sobre la gestión.
2. **Política Participación ciudadana en la gestión pública:** El Ministerio de Educación, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoverán la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

A esta política de desempeño está asociada la política de operación llamada Política de Rendición de Cuentas: El Ministerio de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, se comprometen a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de esta. Para este

fin, se utilizarán todos los canales de comunicación disponibles, buscando que esta actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

3. **Política Racionalización de trámites:** El Ministerio de Educación Nacional, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por la Entidad. Para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso.
4. **Política Servicio al ciudadano:** El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

### 3. ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### 3.1. Antecedentes

El Ministerio de Educación Nacional, en cumplimiento de su misión institucional genera acciones que permiten el logro de los objetivos propuestos y ejecuta diferentes actividades enmarcadas bajo una gestión por procesos que puede verse afectada por la presencia de riesgos. En este



sentido, se identifica la necesidad de aplicar herramientas para prevenir su ocurrencia e identificar y potenciar posibles oportunidades.

Para la gestión de riesgos del Ministerio también se han tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 5, de 2020” en el marco de la cual se actualizaron y precisaron algunos elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación y valoración del riesgo. y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”.

La implementación de la guía de riesgos busca administrar los riesgos y prevenir la incertidumbre que causan los mismos en la gestión institucional, mediante el establecimiento de una política para su gestión, identificación y construcción del mapa de riesgos, su comunicación y consulta, monitoreo, revisión y seguimiento que hace parte del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio incorpora los riesgos de procesos), los inherentes a la implementación de los modelos de seguridad y privacidad de la información, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo; así como los de corrupción, los cuales son permanentemente monitoreados y evaluados con sus respectivos controles para minimizar su materialización.



A partir de la resolución 7564 del 31 de diciembre de 2019, "Por la cual se actualizan los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018", se actualizó la política y los objetivos del SIG del MEN, definiendo como uno de los objetivos transversales la reducción del impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, identificados en cada modelo referencial.

Durante la vigencia 2020 se avanzó en la realización de estrategias orientadas a fortalecer la gestión del riesgo en el Ministerio entre las cuales se encuentran:

- Construcción de la Matriz de riesgos sector. A partir del acompañamiento realizado por la Secretaría de Transparencia al Ministerio como cabeza del sector y a sus entidades adscritas y vinculadas, en el marco del cual se identificaron 27 riesgos comunes a procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, se construyó la matriz de riesgos del sector que fue aprobada por el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño el 4 de septiembre de 2020. Esta herramienta constituye el referente para la actualización de las matrices de riesgo de cada una de las entidades, con la implementación de sus respectivos controles.
- El Ministerio de Educación Nacional, los representantes de entidades adscritas y vinculadas al sector administrativo de educación y el fondo de financiamiento de la infraestructura escolar firmaron el Pacto por la Transparencia y la Integridad con los siguientes puntos:
  1. Crear o fortalecer un canal antifraude y de denuncia segura para el ciudadano, protegiendo al denunciante, articulado con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, a cargo de la Secretaría de Transparencia. El canal será atendido por una persona de entera confianza del gerente público, para el rol de Oficial de Transparencia.
  2. El Oficial de Transparencia, apoyará la adopción de sistemas y procedimientos necesarios para que en cada entidad se controle y prevenga de manera sistemática la corrupción. De detectarse un hecho de corrupción en la

entidad, el Oficial de Transparencia lo pondrá en conocimiento de la correspondiente autoridad de investigación y/o control, además de informarlo a través de la red RITA a la Secretaría de Transparencia.

3. Incorporar en su Sistema Integrado de Gestión las políticas, procesos y controles que le apliquen de la Norma Internacional de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017, para elevar los estándares de sus prácticas de control, más allá de las obligaciones legales, como parte de su compromiso con la integridad y con la reducción riesgos éticos, jurídicos, financieros, operacionales y reputacionales.
4. Establecer como requisito para suscribir contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo, la realización del Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción:
5. Monitorear y publicar trimestralmente en el botón de transparencia de la página web el cumplimiento de los planes de manejo definidos en la matriz de riesgos de corrupción del sector.
6. Implementar como buena práctica internacional para la prevención del soborno, la documentación y análisis sistemático de los comportamientos y circunstancias denominados “banderas rojas”, por ser las alertas más comunes que aumentan la exposición del personal de la organización al fraude.
7. Generar alianzas estratégicas para investigar el fenómeno de la corrupción y sus manifestaciones en el sector educación, que permitan identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa, fortalecer la cultura de la integridad, la analítica de datos y la comprensión de las

diferentes modalidades de corrupción que impactan la gestión pública.

8. Sistematizar la asistencia técnica del Ministerio a sus entidades adscritas y vinculadas en materia de gestión de la transparencia y prevención de la corrupción y hacer extensivo el ejercicio a las ETC que de manera voluntaria quieran participar.
9. Ratificar el compromiso de cumplimiento con lo contemplado en las políticas de operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, específicamente las políticas de: transparencia y acceso a la información pública, lucha contra la corrupción, manejo de conflicto de intereses, anticohecho, integridad, ética y buen gobierno, seguridad de la información, de racionalización de trámites y servicio al ciudadano.
10. Combatir la corrupción en todas sus formas: el cohecho, la corrupción privada, el fraude, el peculado, el tráfico de influencias, entre otras, que conlleva la obligación de denunciar los casos de corrupción y/o de conductas contrarias a las políticas y valores de la gestión pública, de los que se tenga conocimiento. Para efectos de la definición de las conductas punibles, los firmantes reconocen y entienden que se hace referencia a lo establecido en el marco constitucional y legal aplicable.
11. Cumplir con los estándares de transparencia y acceso a la información contemplados en la Ley 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública*" y seguir los parámetros y lineamientos que se establezcan en el manejo de información sensible.

12. Participar proactivamente en las diferentes acciones de transparencia que promueva el Ministerio de Educación Nacional, las entidades adscritas y vinculadas, el FFIE y la Secretaría de Transparencia.
  13. Publicar las declaraciones de bienes, rentas y los conflictos de intereses de los servidores de la entidad, en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019, según el instructivo expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual podrá consultar en el siguiente link: [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/36277897/0/2019-1230\\_Declaracion\\_bienes\\_rentas\\_conflicto\\_intereses.xlsx](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/36277897/0/2019-1230_Declaracion_bienes_rentas_conflicto_intereses.xlsx)
  14. Promover el uso de los procesos de contratación del SECOP II, Tienda Virtual del Estado y cumplir a cabalidad los principios de la contratación estatal que le sean aplicables.
  15. Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades contempladas en el pacto, y disponer las acciones necesarias para el efectivo avance del mismo, remitiendo a la Secretaría de Transparencia, semestralmente, un informe sobre sus resultados.
- En el marco de los anteriores compromisos, el Ministerio realizó el análisis de brechas del modelo de operación de la entidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 37001:2016 para la implementación de un Sistema de Gestión Anti-soborno, en el marco del cual se efectuó el análisis de las políticas y los riesgos de corrupción vigentes por proceso para identificar oportunidades para su fortalecimiento y el cierre de brechas frente al cumplimiento de requisitos de la norma antisoborno.

- Se efectuaron 12 procesos de capacitación dirigidos a servidores del Ministerio y de las entidades adscritas y vinculadas sobre pensamiento basado en riesgos, entre las que se incluye la capacitación al equipo directivo del MEN.
- Se construyó la guía de implementación para la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en la cual se entregan los lineamientos para la optimización de sus procesos, el incremento de la productividad y la generación del valor público. En el documento se pueden identificar, diagnosticar, diseñar o rediseñar e implementar el quehacer institucional, entregando las herramientas que permitan la optimización de los procesos y servicios, que faciliten la operación alineada al Direccionamiento Estratégico y Planeación de la entidad, en el marco de la cual, la gestión del riesgo cumple un papel fundamental.

Dichas estrategias constituyen el punto de partida para el desarrollo de las acciones propuestas para la vigencia 2021.

### **3.2. Beneficios de Gestión de Riesgos**

Considerando que la gestión del riesgo es un proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal con el propósito de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos, los principales beneficios para la entidad de la gestión del riesgo son los siguientes:

- Proveer al MEN de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada, garantizando el cumplimiento de los objetivos.
- Fortalecer la cultura de control en el Ministerio y la toma de decisiones basadas en datos.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Garantizar la operación normal del Ministerio a través de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, minimizando con la gestión del riesgo la probabilidad e impacto de los mismos.
- Mejorar la calidad de los procesos y las competencias de los servidores que los operan.
- Dotar a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- Crear una base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

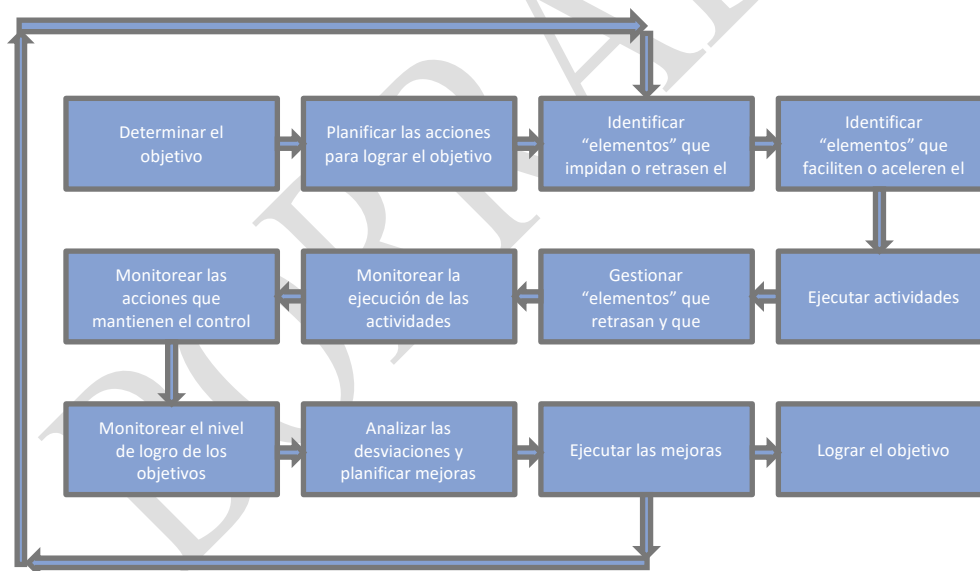


### 3.3. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado

La construcción del mapa de riesgos del Ministerio y en particular los de corrupción se aborda desde la perspectiva del ciclo de mejora continua (ver Diagrama N° 4) y contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

DIAGRAMA N° 3 CICLO DE LA MEJORA BASADO EN RIESGOS



FUENTE: CMD CAPACITACIÓN EQUIPO DIRECTIVO MEN SOBRE PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

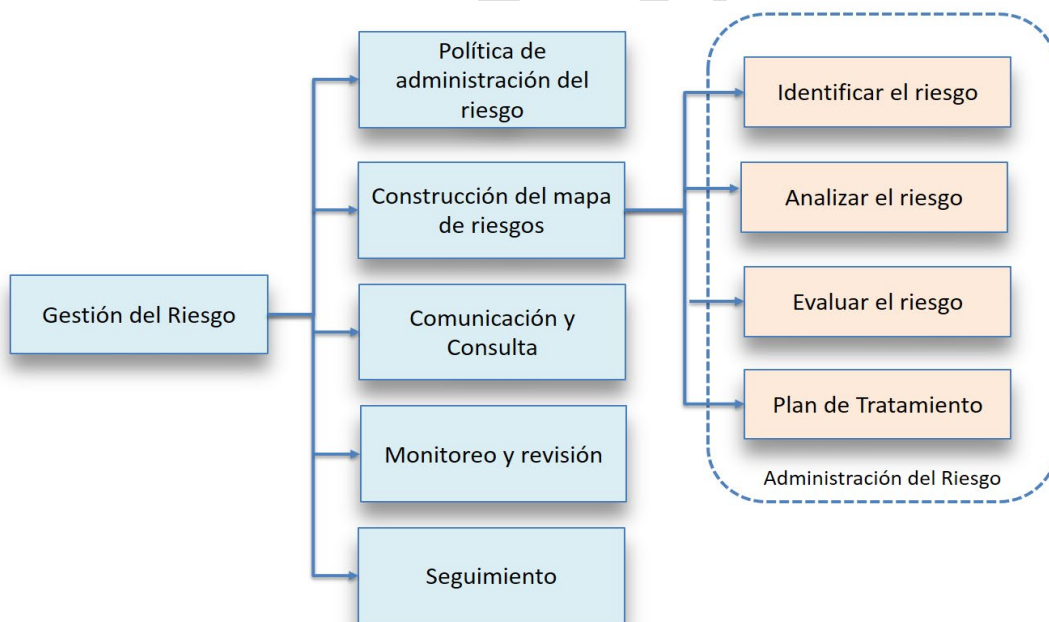
En la fase de identificación se establecen las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto del Ministerio y del proceso que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y de los objetivos institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se



gestionan todos los riesgos, incluyendo los referentes a los trámites y servicios.

La valoración de los riesgos implica el análisis de los mismos respecto a su probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencias si se llega a materializar alguno. Para el caso de los riesgos de corrupción, el impacto se valora en función de las respuestas afirmativas a las preguntas preestablecidas, conforme a los lineamientos del Departamento administrativo de la Función Pública. La combinación de probabilidad e impacto permite establecer la primera valoración del riesgo o “riesgo inherente”.

DIAGRAMA NO. 4 FASES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO



FUENTE: SDO (2018) BASADO EN GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS, RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL. VERSIÓN 4, DE 2018



sintonía con lo previsto para cada una de las líneas de defensa institucional del Sistema de Control Interno:

Línea estratégica: la alta dirección establece la Política de Gestión de Riesgos y asegurarse de su permeabilización en todos los niveles de la organización pública, de tal forma que se conozcan claramente los niveles de responsabilidad y autoridad que posee cada una de las tres líneas de defensa frente a la gestión del riesgo (ver Resolución 010491 de 2019).

Primera línea de defensa: implementar la metodología de gestión del riesgo para mitigar los riesgos en la operación, reportando a la segunda línea sus avances y dificultades: líderes de proceso con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

Segunda línea: difundir y asesorar a los equipos de trabajo sobre la metodología de gestión del riesgo y acompañar los planes de tratamiento de riesgo identificados en todos los niveles de la entidad, de tal forma que se asegure su implementación: Subdirección de Desarrollo Organizacional.

Tercera Línea: evaluar (aseguramiento) la gestión del riesgo en la entidad: Oficina de Control Interno

Los mapas de riesgo están disponibles para su consulta en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, al que se puede acceder desde el botón de la Ley de Transparencia de la página web institucional. Adicionalmente, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 124 de 2016, en relación con el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Ministerio publica en la página Web el componente de identificación y valoración, y actualiza cuando se requiera, el mapa de riesgos de corrupción para que pueda ser consultado por la ciudadanía en general.

La Subdirección de Desarrollo Organizacional realiza los ajustes y modificaciones al mapa de riesgos de operación y de corrupción de acuerdo con las necesidades, observaciones y propuestas que presenten los servidores, los líderes de los procesos o la ciudadanía en general.

### 3.5. Monitoreo y revisión de los Riesgos de Corrupción

Los directivos líderes de proceso, en conjunto con los servidores que forman parte de su equipo, monitorean periódicamente el cumplimiento de las acciones que están definidas para mitigar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción. Adicionalmente, revisan que los controles sean eficaces y eficientes, si se han presentado cambios en el contexto interno y externo, si hay información adicional respecto a los riesgos o si se han identificado riesgos emergentes que deban ser valorados.

El monitoreo permite que se determine la necesidad de modificar, actualizar o mantener las condiciones bajo las cuales fueron valorados los riesgos y si se requiere realizar el ajuste en la valoración de estos. De igual forma, se debe detectar si se han materializado y tomar las acciones correctivas requeridas. Las acciones de monitoreo las acompaña la Subdirección de Desarrollo Organizacional, en el marco de la gestión de procesos y mejora.

Los monitoreos se realizarán conforme lo estipula la Ley 1474 de 2011 con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.



### 3.6. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Corresponde a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y, en los procesos de auditoría, analizar las causas, los riesgos y su evolución, y la efectividad y oportunidad de los controles establecidos para los mismos.

Los seguimientos se realizan con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y sus resultados se publican en la página Web del Ministerio en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al corte.

Los resultados del monitoreo y el seguimiento al mapa de riesgos se presentarán trimestralmente en el respectivo en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

### 3.7. Identificación de Riesgos de Corrupción Asociados a Trámites

A través del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites, propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se identificaron los riesgos derivados del análisis del contexto interno y externo, teniendo en cuenta lo siguiente:

Externo	Interno
Determinar las debilidades que generan espacios de corrupción como son: espacios de discrecionalidad, fallas en el diseño de los procesos, normatividad compleja, excesivos costos administrativos, débiles sistemas de información, inadecuada selección de personal, ausencia de manuales, tecnología obsoleta o carente de controles, entre otros	Considerando las amenazas del entorno, que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado como son: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente

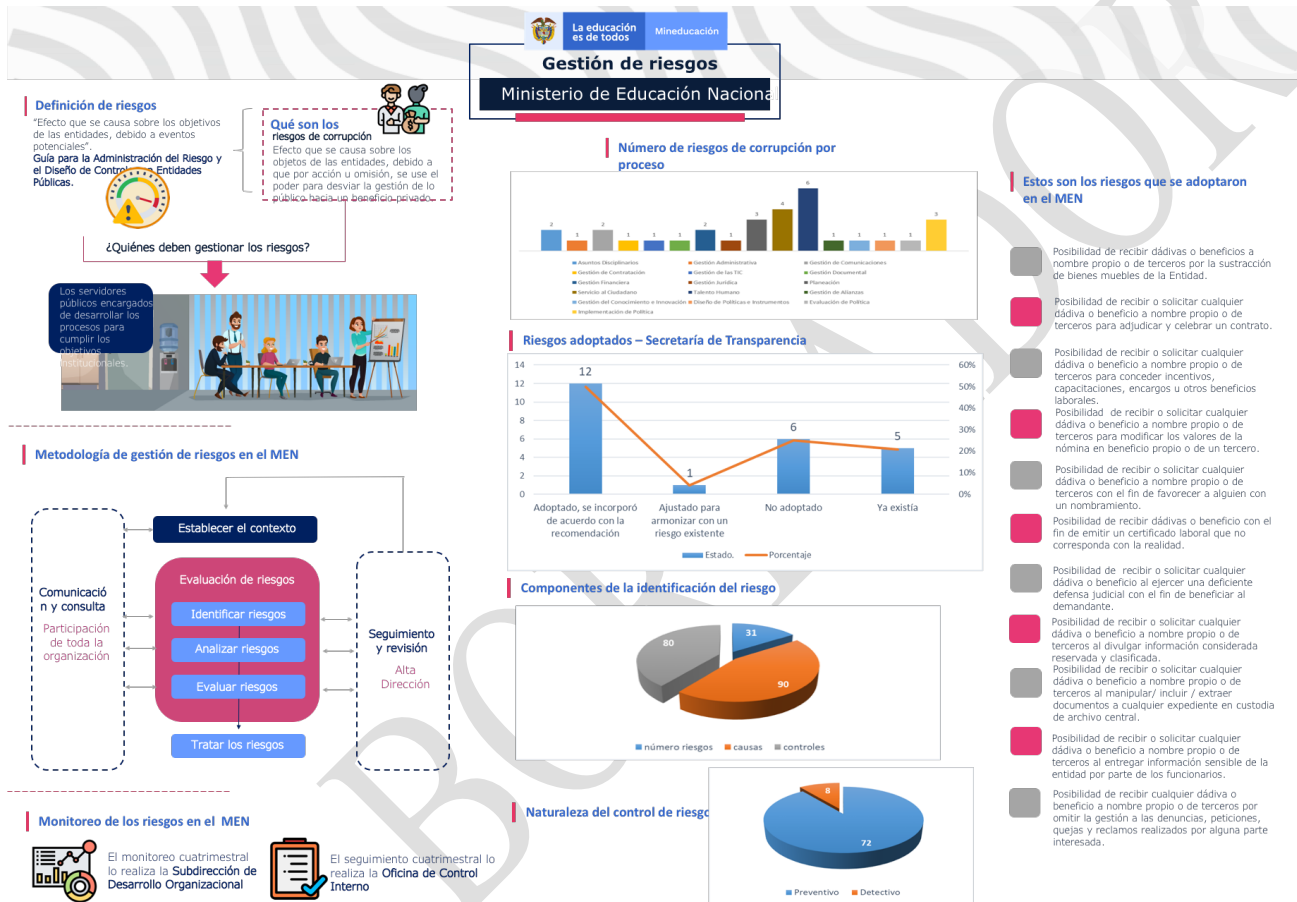
La identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites se realizó a partir de los componentes del triángulo de la corrupción, el cual se muestra a continuación:

DIAGRAMA NO. 5 TRIÁNGULO DE LA CORRUPCIÓN



FUENTE: PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

## DIAGRAMA N° 6 INFOGRAFÍA GESTIÓN DEL RIESGO EN EL MEN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

### 3.8. Líneas de acción 2021

Las principales acciones que se desarrollarán en el 2021 para fortalecer la gestión del riesgo son:

- Actualización de los riesgos alineados a la estrategia institucional conforme al resultado del análisis de contexto aplicable para 2021, y la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el particular.
- Publicar la actualización de la Guía de Administración de Riesgo del Ministerio de acuerdo con la nueva versión de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.
- Implementar y divulgar los riesgos de soborno identificados en la vigencia 2020.
- Continuar con la implementación del nuevo módulo de Gestión del riesgo en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión, para los procesos misionales para el manejo integral de los planes de control.
- Capacitar a los servidores de la entidad y de las entidades adscritas y vinculadas sobre pensamiento basado en riesgos y el manejo de riesgos reputacionales.
- Seguimiento gerencial a la gestión de los riesgos como objetivo estratégico del Sistema Integrado de Gestión, en el marco de los Comités de gestión y desempeño y de los comités directivos.
- Mantener la figura del Oficial de Transparencia, como parte de los compromisos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), liderada por la Vicepresidencia de la República



y creada con el objetivo de fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción.

- Realizar monitoreo periódico al mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios debidos a la ineficacia de los controles, el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; así como a las acciones del plan de manejo.

### 3.9. Mapa de Riesgos de Corrupción

Conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015, el Ministerio de Educación Nacional publica el presente documento, la estrategia detallada para el fortalecimiento de la gestión del riesgo **Ver Anexo 1**, y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, actualizado a 31 de enero de 2021 en lo correspondiente a la identificación y valoración del riesgo. Los planes de manejo se consideran información de operación para el manejo interno de la entidad. **Ver Anexo No. 2.**

## 4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia antitrámites tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y

procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

En las "Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022: Pacto por Colombia, Pacto por la equidad" documento que hace parte integral de la Ley 1955 de 2019, se establece como objetivo mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas, mediante la consolidación Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fijando como meta para el índice de gestión y desempeño institucional el incremento de diez puntos, a partir de la línea base de 2018.

Para avanzar en el logro de la meta propuesta, el Ministerio de Educación Nacional en 2019 actualizó la resolución de las políticas de desempeño, sus políticas de operación asociadas y la política del Sistema Integrado de Gestión, articulándolas en el marco de MIPG.

#### **4.1 Política de Racionalización de Trámites**

En ese sentido, la Resolución 010491 de 2019 adopta la política de racionalización de trámites en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por la Entidad. Para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso

Como complemento a la política anterior, la Resolución 010491 de 2019 también adopta la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación

de procesos: El Ministerio de Educación Nacional a partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente, a trabajar por procesos, a optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad a los ciudadanos.

Ambas políticas son lideradas al interior de la entidad por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, bajo la premisa de que cualquier mejora en la gestión requiere el análisis e intervención del modelo de operación y de la cultura organizacional.

#### **4.2. Enfoque relacional en la experiencia de los grupos de valor**

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Gestión y Planeación es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y **resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos (grupos de valor)**, con integridad y calidad en el servicio, se hace imperativo que las entidades públicas cambien sus paradigmas de gestión y tengan un enfoque centrado en los grupos de valor. Es importante señalar que este enfoque no se logra con el despliegue de una estrategia puntual sino con el esfuerzo sostenido e integral de transformación de la cultura de la entidad para que se incorpore al en el ADN de la organización.

En el siguiente gráfico se muestran los componentes desde los cuales el Ministerio de Educación ha abordado la estrategia de optimización, simplificación y automatización de trámites centrándose en la experiencia de los grupos de valor.

DIAGRAMA N° 7 ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DE LOS GRUPOS DE VALOR



Fuente: Contruyendo Xperiencias. Rodrigo Fernández de Paredes Alegría

- a) **Compromiso de la alta dirección:** la orientación a las necesidades y expectativas de los grupos de valor permea todos los equipos de trabajo, empezando por el nivel directivo. En este enfoque se requiere que la alta dirección se mantenga activa y presente, no solamente durante la toma de decisiones, sino también durante el relacionamiento.

La gestión la prestación del servicio desde la experiencia implica diseñar el mejor momento posible para cada contacto de la organización con los grupos de valor y gestionar, a su vez, aquellos

que realiza a través de terceros. Es muy importante incorporar en este diseño, aquellas situaciones que pueden desmejorar la imagen institucional y las acciones que debe realizar la alta dirección para disminuir el impacto reputacional.

- b) **El equipo de la experiencia:** cuando se habla de un equipo de experiencia, no se hace referencia a la tradicional área de atención al usuario, que se dedica a atender las solicitudes y los reclamos, o a gestionar los canales de atención. El principal rol del equipo antes señalado es analizar la experiencia como un todo, al margen de las áreas que participen, para identificar brechas entre lo que estamos haciendo y lo que deberíamos hacer. El equipo de experiencia se encarga de diseñar la estrategia a partir de la comprensión detallada de la vivencia de cada grupos de valor frente a los servicios ofrecidos, para ello se vale de herramientas como los customer journey maps, o blueprints service que permiten analizar y entender qué espera, qué recibe y qué siente cada grupo de valor, en cada momento de contacto con la organización. El equipo de experiencia asume lee las interacciones de la entidad desde la perspectiva funcional y emocional.

El equipo de experiencia debe tener claro cuáles son los puntos fuertes de la experiencia, es decir, aquellos que tienen más influencia que otros en el sentir del usuario. Asimismo, debe identificar los momentos en los que hay oportunidades de generar experiencias inolvidables y viralizables reputacionalmente. De igual forma, debe identificar los riesgos y fallas que pueden provocar puntos de dolor para el grupo de valor, con el propósito de mitigarlos. Para llegar a este punto de conocimiento, se debe tener una política de auditoría de servicio, en la cual se defina qué se debe medir, con qué periodicidad, con cuáles herramientas y qué personas realizarán esta

actividad. El resultado de dicho proceso debe generar unos planes de acción que solucionen las causas raíz.

- c) **Visión, misión y valores:** la cultura organizacional se refiere a cómo el personal ha interiorizado la identidad corporativa que la empresa promulga a través de los valores corporativos, las políticas, las reglas y los procedimientos. Cada miembro de la organización debe sentirse identificado con la organización y su cultura, saberse partícipe del éxito o de los logros de la entidad. Esto hará que la relación entre los clientes internos fluya de la mejor manera, lo que impacta en positivo la satisfacción de los clientes externos, porque como es adentro es afuera, Por lo tanto, la misión, la visión y los valores deben ser una declaración de alto nivel, que todos comprendan, compartan y vivan en su día a día.
- d) **Las personas:** como lo señala el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las personas son el alma de la entidad. Siempre hay que tener presente que un trabajador feliz tiene una alta probabilidad de hacer feliz a un usuario. Por ello, el personal debe tener claro cuál es su rol en la organización, y cómo impacta en la experiencia que reciben los usuarios, aun cuando sus funciones no sean de cara al usuario.

En este punto es importante resaltar que cautivar y mantener el talento debería ser una tarea clave en las organizaciones. Se debe tener en cuenta que la actitud es algo que no se fabrica ni se logra con capacitaciones, por ello, uno de los factores más importantes al momento de seleccionar el personal es que tenga desarrolladas las competencias comportamentales básicas para el servicio, de manera que pueda enfrentarse de manera efectiva frente a diferentes situaciones que surgen en el relacionamiento con grupos de valor.

- e) **Los procesos:** un proceso es un conjunto de procedimientos que ejecutan de forma secuencial varias áreas de una empresa para

obtener un determinado producto o entregable. Los procesos son parte importante de la experiencia. Generalmente las organizaciones diseñan sus procesos pensando en sus propias necesidades, carencias y limitaciones, a fin de cubrirse, de priorizar confort de sus áreas, pero no pensando en el usuario como centro del proceso. El enfoque de una organización centrada en los grupos de valor implica diseñar procesos teniendo al usuario como el centro de sus operaciones.

- f) **Políticas y procedimientos:** un proceso, una política o un procedimiento mal diseñado puede ocasionar que toda la experiencia se venga abajo. Una política es una declaración de alto nivel aprobada por la alta dirección, en la cual se describe el deber ser o lo que se espera frente a un tema. Toda política debe ser un documento vivo que se revise cada cierto tiempo y se actualice según el contexto y los objetivos estratégicos. Los cambios deben ser conocidos por todos los miembros de la organización. Un procedimiento permite establecer la secuencia que se debe seguir para efectuar las actividades rutinarias y específicas para realizar algo. Una política puede ser dañina si no se define un procedimiento adecuado para que agreguen valor.
- g) **Tecnología:** la tecnología juega un papel clave en la gestión de la experiencia de los grupos de valor de cualquier tipo de organización. Expertos en servicios TIC<sup>1</sup> han establecido que en las empresas y organismos públicos de todo el mundo, el 80% del presupuesto en TIC se invierte en resolver las necesidades de integración de sus sistemas de información. El otro 20% es lo que se destina a nuevos sistemas o a evolucionar los existentes. Muchas organizaciones a

---

<sup>1</sup> — SOA. La tecnología al servicio del negocio (Estrategia SOA nº 1) por Manuel Jesús Morales Lara <https://a.co/8wTh1sX>



menudo no pueden adaptarse con suficiente rapidez al cambio que necesitan sus objetivos, por culpa del lastre que suponen sus sistemas de información, o más concretamente, por culpa del lastre que supone la manera en que se integran sus sistemas de información. En esta problemática tienen origen muchas de las barreras que afronta los ciudadanos en su experiencia de servicio. Por tal razón, es muy importante tener en consideración el componente tecnológico en el diseño de los servicios enfocados en las necesidades de los grupos de valor, especialmente cuando se pretende trascender la lógica de la transacción y transitar hacia la construcción de una relación de confianza en la que los servicios TIC sean una solución a las necesidades de los grupos de valor. Desde ese enfoque, en la estrategia TIC de la entidad deben tener prelación:

- a. Una página web: debe ser llamativa, intuitiva, amigable.
- b. Una solución de CRM o (customer relationship management): que permita administrar y gestionar la información de nuestros grupos de valor, a fin de conocer sus necesidades y expectativas, así como su percepción frente a la gestión de la organización, así como administrar la base de datos para gestionar de manera más eficiente la relación.
- c. Interfases que integren los sistemas de información internos para simplificar al máximo posible la experiencia de usabilidad y aplicando indicadores como EAT (Expertise, Authoritativeness y Trustworthiness) en plataformas que miden **Experiencia, Autoridad y Confianza** a la hora de crear proveer servicios en el ecosistema digital.
- d. Un sistema de medición y monitoreo en tiempo real de la experiencia integral del usuario de cada servicio.

### 4.3. La articulación con otras políticas

En el Ministerio de Educación Nacional la política de racionalización de trámites, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), interactúa directamente con la política de Fortalecimiento Institucional, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano y de Transparencia y Acceso por cuanto los servicios institucionales se diseñan y mejoran a partir de la premisa de que la satisfacción de los grupos de valor no es el punto de llegada sino el punto de partida para la construcción de las relaciones de confianza, y que la confianza se construye en la interacción continua y el cumplimiento de las promesas en términos de oportunidad, claridad, pertinencia. En la medida en que los procedimientos de los trámites institucionales sean claros, se comuniquen oportunamente, se monitoreen, se simplifiquen y se adapten a las necesidades del contexto y de los grupos de valor, se cumplirá la promesa de una organización volcada al servicio.

La construcción de confianza requiere entonces que los procesos de racionalización de trámites se estructuren involucrando en cada etapa a los grupos de valor, de manera que puedan dar su opinión, expresar sus necesidades, conocer el por qué de cada requisito y comprender todos los elementos asociados a la prestación del servicio. Para ello, el Ministerio de Educación ha implementado un ciclo de grupos focales que realiza anualmente para garantizar el diálogo permanente sobre el avance en las mejoras a los trámites de mayor demanda, esta metodología también hace plan anual de participación ciudadana.

Los grupos focales son una técnica de recolección de datos de tipo cualitativo ubicada dentro de la entrevista, pero con carácter grupal que nace en la investigación de las ciencias sociales y es aplicada en distintos campos para el análisis del comportamiento. Se le denomina focal porque se enfoca

en un tema específico y en reducido número de sujetos. Es un grupo de discusión porque realiza su trabajo de búsqueda a través de la interacción discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros, en el cual hay un moderador que dirige la discusión sobre un número reducido de temas a los que los participantes dan respuestas a profundidad.

Es una metodología efectiva para acceder a una variedad de puntos de vista sobre un tema específico **a través de la conversación que** va enriqueciéndose y reorientándose conforme avanza el proceso investigativo. La configuración de los grupos de entrevista se hace a partir de la identificación de alguna particularidad relevante desde el punto de vista de los objetivos de la investigación, lo que lleva a elegir solamente sujetos que tengan dicha característica, para discutir desde la experiencia personal una temática. Los datos obtenidos pueden emplearse como fuente básica o como medio de profundización en el análisis.

Los datos obtenidos a través de esta técnica tienen valor similar a los datos obtenidos por otras estrategias y por tanto son suficientes para confirmar los hallazgos. Pero también el grupo focal produce información que puede ser complementaria a los estudios cuantitativos y que debe emplearse en combinación con otros procedimientos para posibilitar la **triangulación de los datos y confirmar los hallazgos**.

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan **actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones** en los participantes. Además, comparados con la entrevista individual, los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de **miradas y procesos emocionales** dentro del contexto del grupo. El grupo focal se centra en la interacción dentro del grupo, la cual gira alrededor del tema propuesto por el investigador; además, los datos que se producen se basan en la interacción.

Con la información recabada en los grupos focales de la racionalización de trámites, se identifican los aspectos emocionales asociados a la experiencia de los grupos de valor para priorizarlos en las acciones de mejora y de monitoreo, y para integrarlos en el proceso de soluciones tecnológicas, de manera que no sean temas aislados sino interdependientes.

Los resultados de los grupos focales se leen de manera integral con los resultados de las encuestas de satisfacción y con los análisis de las PQRS para tener un panorama completo de la manera en la que está siendo percibido el servicio o el trámite en sus diferentes capas y este conjunto de información se convierte en de las entradas del Sistema Integrado de Gestión, para la mejora de los procesos, en procura de que generen condiciones para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, como está previsto en la política de fortalecimiento institucional. Para la mejora de los procedimientos, bien sea por una modificación normativa, administrativa o tecnológica, el Ministerio de Educación ha implementado el uso de metodologías ágiles para poder generar los cambios que se requieren con la flexibilidad y la velocidad que se necesita. El uso de estas herramientas ha cobrado especial relevancia a partir de la crisis generada por el Covid-19, hizo necesario que los modelos de operación de las organizaciones reaccionaran rápidamente a los cambios del contexto. A continuación una representación gráfica de estas metodologías:

## DIAGRAMA N° 8 METODOLOGÍA ÁGILES PARA LA MEJORA DE PROCESOS

### ¿Qué son las metodologías ágiles?

Son una serie de prácticas o marcos de trabajo basados en un conjunto de principios, valores y modelos mentales que permiten solucionar problemas de manera más eficiente debido a la flexibilidad e inmediatez en la respuesta a los cambios presentados en el entorno.

#### ¿A qué tipos de entornos se enfrentan las organizaciones?

VUCA

<b>V</b> olatile (Volátil)	Entornos que exigen una reacción rápida a los cambios continuos que no son predecibles y que están fuera del control de las organizaciones.
<b>U</b> ncertain (Incierto)	Entornos que requieren que se actúe sin tener certeza frente a los resultados.
<b>C</b> omplex (Complejo)	Entornos dinámicos, con muchas interdependencias.
<b>A</b> mbiguous (Ambiguo)	Entornos desconocidos y que están por fuera del ámbito de experiencia.

“La agilidad es la capacidad de equilibrar la flexibilidad y estabilidad”



### 4 pilares del Agilismo.



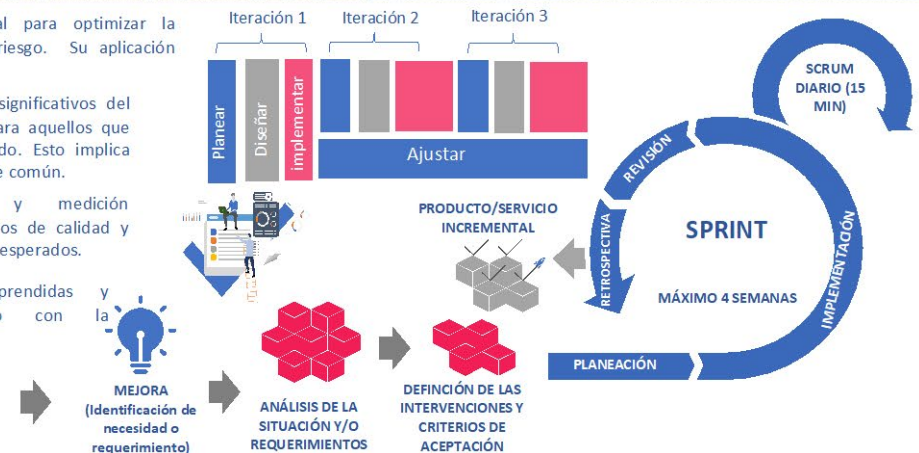
### Algunos de los 12 principios



Enfoque iterativo e incremental para optimizar la predictibilidad y el control del riesgo. Su aplicación requiere:

- Transparencia:** los aspectos significativos del proceso deben ser visibles para aquellos que son responsables del resultado. Esto implica rendición de cuentas y lenguaje común.
- Inspección:** revisión y medición frecuentemente de los criterios de calidad y avances frente a los resultados esperados.
- Adaptación:** lecciones aprendidas y la adaptación de acuerdo con la retroalimentación

### ¿Cómo funciona?



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Desde la perspectiva de política de transparencia y acceso a la información, la estrategia de racionalización de trámites del Ministerio de Educación se orienta a una comunicación cada vez más eficaz de los mensajes clave sobre cada trámite:

#### Características de la Comunicación Eficaz<sup>2</sup>

1	Claridad	Los mensajes utilizados deben ser claros, comprensibles, sin ambigüedades, imposibles de ser mal interpretados y, si es posible, con ejemplos prácticos o casos demostrativos.
2	Precisión	La información transmitida debe ser completa y precisa en todas sus partes, sin lagunas u omisiones, de manera que no cree en los receptores desconfianza y sospechas.
3	Adecuación	El lenguaje utilizado debe adaptarse a la mentalidad, cultura, educación y capacidad de asimilación del o los receptores
4	Objetividad	La información debe ser verdadera, auténtica, imparcial y esencialmente objetiva, sin dobleces o «agendas ocultas».
5	Difusión	Llegar a todos los destinatarios a los que nos interesa que nuestro mensaje llegue, utilizando para ello los medios más apropiados
6	Oportunidad	El mensaje ha de emitirse en el momento en que es útil, no antes ni después, cuando los interlocutores estén más predispuestos a recibirlos y asimilarlos.
7	Interés	El mensaje ha de crear en el receptor una reacción positiva desde el primer momento, y eso sólo es posible si es interesante para el destinatario.
8	Extensión	El mensaje ha de tener la mínima extensión posible, pero siempre que transmita la idea completa; un buen mensaje no contiene «rellenos» innecesarios.

<sup>2</sup> Alcaide, Juan. Fidelización de Clientes. ESIC. 2010

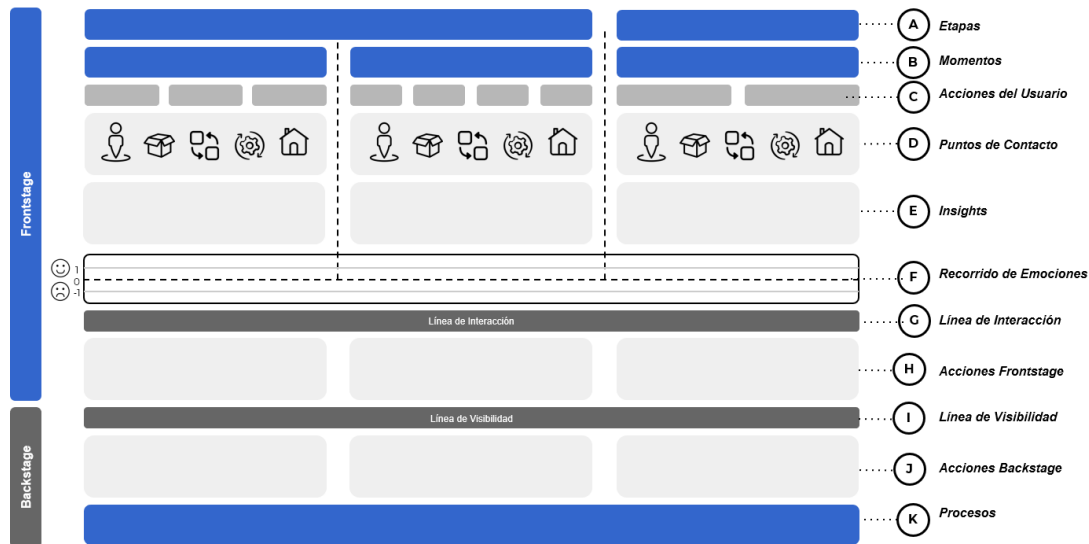


Y finalmente, la política de racionalización de trámites interactúa en el Ministerio de Educación con la política de Servicio al Ciudadano desde la comprensión de todo el mapa de la experiencia, de manera que **todos los actores (frente y detrás a la línea de contacto) comprendan el proceso como un todo e identifiquen qué, quién, cómo, cuándo y para qué es cada eslabón de la cadena de valor.** Con este propósito la entidad ha implementado la metodología de service blueprint (plano de experiencia) para el levantamiento de todos los componentes.

### Componentes de un blueprint de servicio

A continuación, se presentan los componentes básicos de un blueprint, los cuales permiten el análisis a detalle del servicio.

DIAGRAMA 9. MODELO DE SERVICE BLUEPRINT



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



## **Etapas del Service Blueprint**

Se refiere a los macro momentos del servicio, en los cuales se divide la experiencia en el tiempo.

### *Antes:*

Comprende las acciones desde la motivación por la cual el usuario decide acceder al servicio, hasta la preparación o conocimiento del mismo.

### *Durante:*

Comprende las acciones en donde se concreta la vivencia de la experiencia del usuario a través de los diferentes puntos de contacto (formales e informales).

### *Después:*

Comprende las acciones una vez finalizada la experiencia, y representa un tiempo de reflexión respecto a lo vivido, en donde se define el significado de la experiencia para el usuario y la decisión de volver o no a tomar el servicio (cuando hay elección).

## **A) Momentos**

Los momentos representan objetivos más puntuales dentro de las etapas del servicio. (Estos se definen de manera única para cada servicio).

## B) Acciones del Usuario

Describen el paso a paso del servicio y en cada uno, los puntos de contacto que soportan la experiencia del usuario.

Las acciones se conectan directamente con el frontstage y/o backstage, al ser el detonador de un proceso o resultado de uno.

Una acción puede ser determinante para el usuario y el servicio en medida que represente un avance entre un momento y otro, o pueda causar un retraso, entre otras frustraciones.

## C) Puntos de Contacto

Los puntos de contacto son los componentes de un servicio que facilitan las interacciones de un usuario o cliente con una marca. La interacción del usuario con estos define su experiencia y conexión con el servicio. Para facilitar la estructuración y el diseño de un servicio, los puntos de contacto se dividen en las siguientes categorías (explicadas anteriormente):

- Personas
- Procesos
- Canales
- Objetos
- Espacios

En un blueprint, es importante entender los puntos de contacto como desencadenantes de alegrías o frustraciones en la experiencia.

## D) Insights

Es la visión de un problema desde una nueva perspectiva, como resultado de un entendimiento profundo del actuar y pensar de los usuarios.

Los siguientes NO son un insight:

- Un deseo
- Una observación
- Un pensamiento
- Un dato

Las categorías de los insights deben ser definidas según el objetivo del proyecto y la naturaleza del servicio.

Algunas categorías de insights en un blueprint pueden ser:

- Alegrías
- Frustraciones
- Errores críticos para el usuario
- Errores críticos para la entidad
- Drivers culturales
- Entre otros...

## E) Recorrido de Emociones

Es un gráfico que representa las emociones que vive el usuario a lo largo de su experiencia en relación con sus interacciones con los diferentes puntos de contacto, evidenciado así, su grado de satisfacción con el servicio.

## **F) Línea de Interacción**

Representa la división entre las acciones que el usuario realiza y las interacciones que tiene con un servidor del frontline. Si un usuario interactúa con un colaborador del frontline, se muestra la conexión sobre la línea de interacción.

## **G) Acciones Frontstage**

Son las acciones por las cuales el usuario establece contacto con una persona de la organización y se presenta mediante la atención al cliente. Opcionalmente, pueden ser ejecutadas por diferentes empleados.

## **H) Línea de Visibilidad**

Representa el límite de lo que el usuario es capaz de ver o saber respecto al funcionamiento interno de la organización durante el servicio. Si un servidor del frontstage interactúa con uno del backstage, dicha interacción cruza la línea de visibilidad.

## **I) Acciones Backstage**

Son las acciones invisibles ante el usuario final; estas se pueden conectar directamente con las acciones del frontstage y conforman los procesos. Generalmente son ejecutadas por funcionarios determinados para ejecutar acciones específicas según su rol.

## J) Procesos.

Son el conjunto de actividades ejecutadas en el backstage que responden a un mismo objetivo. Pueden ser activados o activar acciones del usuario, así como acciones en el frontstage y/o backstage.

### 4.4. Logros 2020

Durante la vigencia 2020 se realizaron acciones de movilización de la política enfocadas a la mejo, entre las cuales se resaltan las siguientes:

- Se diseñó la guía para la implementación de la política de racionalización de trámites en el Ministerio de Educación Nacional en la cual se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa la política de Racionalización de Trámites formulada en la Resolución 10491 de 2019.
- Se registró en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) bajo la categoría de “Otros Procedimientos Administrativos (OPA) el servicio de contenidos educativos digitales dispuestos para la comunidad educativa Colombiana en el portal Colombia Aprende.
- Durante la vigencia 2020, el Ministerio de Educación Nacional efectuó el proceso de análisis técnico y jurídico al artículo 2.2.24.2 del decreto 1083 de 2015, presentando a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública la manifestación del impacto regulatorio para la modificación del trámite de acreditación de alta calidad. Como resultado se expidió el Decreto 843 del 13 de junio de 2020 "Por el cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación". Esta reforma normativa sirvió de marco legal a la entidad para actualizar las etapas del Trámite para la acreditación de

programas académicos e instituciones y el modelo de acreditación y conforme al Acuerdo 02 de 2020- “Por el cual se actualiza el Modelo de Acreditación de Calidad”.

- En atención a lo dispuesto en la Resolución 1099 de 2017 el Ministerio elaboró la manifestación de impacto regulatorio para la expedición del Decreto 1236 de 2020 por el cual se crea el trámite que “Reglamenta la organización y el funcionamiento de las Escuelas Normales Superiores como instituciones educativas formadoras de docentes”.
- Se desarrolló la estrategia de racionalización de trámites formulada para 2020 con dos intervenciones tecnológicas y una administrativa.
- Durante los meses de noviembre y diciembre de 2020, se realizaron tres grupos focales con usuarios de los trámites institucionales con mayor demanda: trámite de registro calificado, trámite de convalidaciones de educación superior y trámite de legalizaciones. El objetivo de estos espacios, en coherencia con la política de participación ciudadana fue el de involucrar a los grupos de valor en el ciclo de la toma de decisiones, recogiendo sus experiencias y percepciones para mejorar los puntos críticos y visibilizar puntos ciegos y de esta manera identificar los impulsores de la satisfacción y las oportunidades de mejora a la luz de las necesidades y expectativas de los grupos de valor. En el marco de este ejercicio se contó con la participación de aproximadamente 100 personas pertenecientes a diferentes Instituciones de Educación Superior en 18 ciudades del país. Entre ellos estaban rectores, vice-rectores, encargados del aseguramiento de la calidad, responsables del registro calificado, secretarías de acreditación, docentes, entre otros. A continuación, se presentan algunos aspectos relevantes de los grupos focales realizados en 2020.

## Trámite de Registro Calificado:



# El Dato

En el 2020 se resolvieron 91% de las 1.289 solicitudes recibidas para el trámite de registro calificado



# La Voz de los Usuarios

“

[El registro calificado] "permite garantizar los procesos de formación que estamos ofertando cada una de las universidades. Es la responsabilidad social que adquirimos para poder brindar los programas de postgrado y pregrado."



**Diana Escobar**

UDCA

"El registro calificado es importante porque estamos apostando por una educación de calidad. Lo que queremos las instituciones es poder garantizar la mejora continua de nuestros procesos (...) y le pedimos al Ministerio que nos brinde la misma calidad."

**Lyda Gil**  
Elite



BC

## Por mejorar...

El correo de notificación que informa que el trámite ha finalizado no indica como descargar el documento con el resultado de la legalización.



# Lo que funciona...

La pandemia forzó a hacer las visitas de pares académicos de manera virtual y éstas han sido muy efectivas por ese medio.



Resultados grupo focal con usuarios del trámite de registro calificado. 15 de diciembre de 2020

BU

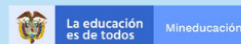
## Trámite de Convalidaciones:



# El Dato

En 2020, el MEN recibió en promedio 624 solicitudes mensuales de convalidación de títulos de posgrado obtenidos en el exterior. El tiempo promedio de respuesta ha sido de 88 días.

Corte a noviembre de 2020

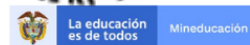


# La Voz de los Usuarios

“

El trámite es trascendental para la calidad de vida de la población, en particular en las especializaciones en salud, donde tenemos profesionales de altísima calidad”

**Jacqueline**, neuróloga.  
Bucaramanga.



BUC

# Por mejorar...

- Contar con una base de datos que permita consultar las convalidaciones otorgadas por programa y universidad de origen.
- La percepción de que el proceso de evaluación académica es subjetivo.



La educación  
es de todos

Mineducación

# Lo que funciona...

El proceso bajo la resolución 10687 es muy eficiente, la nueva plataforma de convalidaciones funciona muy bien.



Resultados grupo focal con usuarios del trámite de convalidación.  
14 de diciembre de 2020

B



## Trámite de Legalizaciones



# El Dato

A noviembre de 2020, el MEN había recibido 109.843 solicitudes de legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

# La Voz de los Usuarios

“

El trámite es un instrumento de respaldo a los ciudadanos para verificar que la calidad de educación del país cumple con estándares internacionales, nos da confianza.”

**Edison**

profesional universitario.



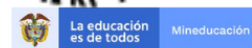
B

# La Voz de los Usuarios

“

El trámite es trascendental para la calidad de vida de la población, en particular en las especializaciones en salud, donde tenemos profesionales de altísima calidad”

**Jacqueline**, neuróloga.  
Bucaramanga.



# Por mejorar...

El correo de notificación que informa que el trámite ha finalizado no indica como descargar el documento con el resultado de la legalización.



# Lo que funciona...

El buen funcionamiento de la plataforma virtual hizo posible que el Ministerio pudiera responder al incremento de solicitudes que se presentaron durante este año en condiciones de pandemia.



Resultados grupo focal con usuarios del trámite de Legalización.  
16 de diciembre de 2020



## 4.4. Líneas de Acción 2021

En resumen, las principales líneas de acción para el componente de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son:

- Continuar con la segunda fase de implementación de la Ruta de monitoreo de calidad en trámites para garantizar en cada momento de verdad los protocolos definidos.
- Aplicar las metodologías ágiles para la tercera fase de la estrategia de optimización, simplificación y automatización de los trámites priorizados en 2018 y 2019.
- Implementar la estrategia de gestión de cambio para que los servidores que participan en los trámites logren una adecuada apropiación de los nuevos procedimientos establecidos y de las herramientas que los soportan.
- Continuar con el ciclo de grupos focales para la validación de los avances y la identificación de nuevas oportunidades de mejoras.
- Desarrollar una campaña de comunicación diferenciada por grupo de interés para generar mayores comprensiones sobre los requisitos de cada trámite y las mejoras que se van implementando.

**Ver Anexo No. 3. Estrategia de Racionalización de Trámites (matriz detallada)**

## DIAGRAMA 10. INFOGRÁFÍA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MINISTERIO DE DE EDUCACIÓN NACIONAL



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



## 5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La política general de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos se encuentra establecida en el documento CONPES 3654 de 2011 y la Ley 1757 de 2015, la cual se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

Para el desarrollo institucional de estos lineamientos, el Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución 10491 de 2019 adoptó la Política de Participación Ciudadana en la que se indica que a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

A la anterior política de desempeño está asociada la Política Operativa de Rendición de Cuentas que dice: El Ministerio de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, se comprometen a desarrollar de manera continua ejercicios de rendición de cuentas y una audiencia pública por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de esta. Para este fin, se utilizarán todos los

canales de comunicación disponibles, buscando que esta actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

En ese sentido, la Rendición de Cuentas es concebida por el Ministerio como un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual se brinda información constante, de manera clara, entendible, de fácil acceso, habilitando diferentes espacios e instrumentos a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la Institución, conocer los avances, resultados de la gestión y la garantía de sus derechos.

El Ministerio de Educación Nacional ha enfocado la mayor parte de sus esfuerzos comunicativos al ejercicio permanente de rendición de cuentas, con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones, generando así transparencia y legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional, con el fin de elevar los niveles de credibilidad y confianza, y permitirle a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

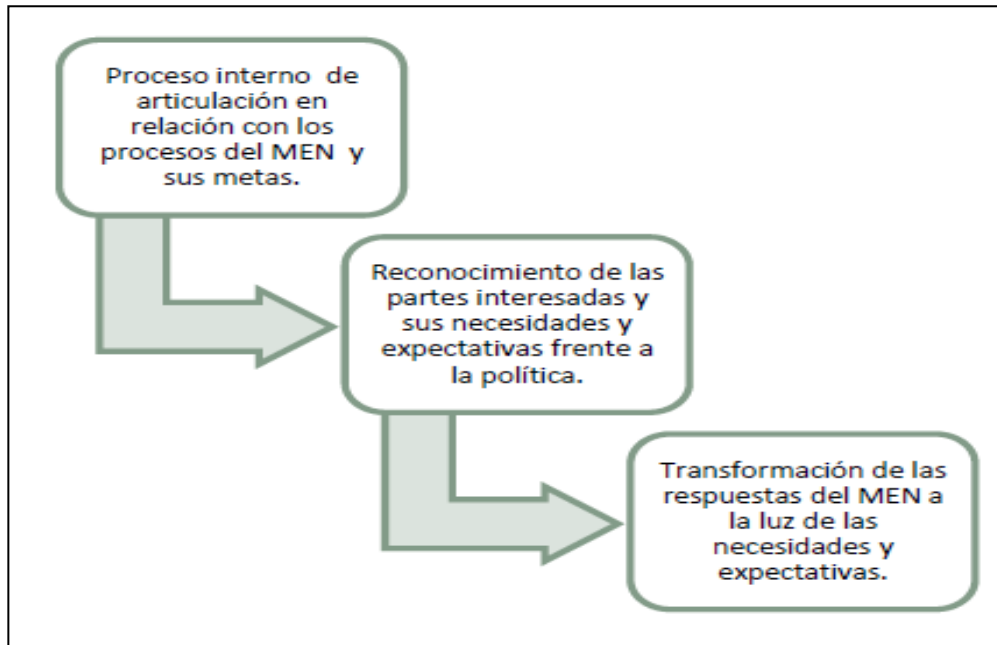


En cumplimiento de la política, el modelo de operación de Ministerio, cuenta con un procedimiento denominado *Fortalecimiento de la participación ciudadana*, que tiene como objetivo promover la efectiva participación ciudadana y rendición de cuentas en los ciclos de la gestión pública.

En el diagrama 11 se muestran las etapas que comprende el procedimiento de rendición de cuentas del Ministerio a partir del reconocimiento de la

necesidades y expectativas de los grupos de valor, las cuales se identifican a través de diferentes mecanismos, entre ellos, la encuesta anual de percepción y satisfacción, reformulada en el 2019.

DIAGRAMA NO. 11 ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

BORRADOR

## 5.1 Enfoque Basado en Derechos Humanos y Paz



La segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas introduce la orientación de que la rendición de cuentas de las entidades públicas de la rama ejecutiva se debe realizar a partir de un enfoque basado en derechos humanos y paz, donde los Derechos Humanos son el contenido de la rendición de cuentas y

define la forma en que ésta se lleva a cabo.

El enfoque basado en Derechos Humanos implica asumir el marco conceptual de las normas internacionales de los derechos humanos y que el Estado esté orientado a la promoción y la protección de éstos. (OACDH, 2006: 15), así como también rendir cuentas sobre cómo se articula la planeación en la protección, promoción y garantía de los derechos humanos.

De igual modo, la Paz es el resultado de transformaciones económicas, políticas y sociales, de la plena vigencia de los Derechos Humanos, de ahí la importancia de rendir cuentas con enfoque de paz. Implica la protección y garantía integral de los derechos humanos de todas las personas, como requisito para llevar una vida digna y para elegir libremente cómo participar de los procesos de desarrollo, así como la garantía misma del derecho a la paz. Para el caso del Ministerio de Educación, la estrategia de rendición de cuentas gira en torno a las acciones estratégicas a través de las cuales el sistema educativo garantiza el derecho a la educación de niños, niñas y jóvenes, a través de las políticas públicas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020, sobre las cuales se establecen espacios de

información, diálogo y responsabilidad dirigidos a cada uno de los grupos de valor según sus características, necesidades y expectativas

## 5.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Rendición de Cuentas (ODS)

Los ODS están fuertemente relacionados con los Derechos Humanos en tanto: Los ODS se relaciona con los Derechos Humanos de manera directa:

- El objetivo principal de la Agenda es “hacer realidad los DDHH de todas las personas”
- Están fuertemente fundamentados en las normas internacionales de DDHH. ONU
- Se reafirman los principios fundamentales de la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo.
- En los países de la región ya hay un reconocimiento explícito de los ODS y es la orientadora de las políticas. CEPAL.
- La Consejería de Derechos Humanos, y el Ministerio del Interior establecen que los ODS integran los derechos humanos a la agenda mundial de desarrollo.



Los ODS incluyen 17 objetivos con 169 metas. El 49% en relación directa con DDHH.

Por la misionalidad del Ministerio de Educación Nacional, el ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, es el que se trabaja en cada una de las líneas estratégicas institucionales de acogida,

bienestar y permanencia en el sistema educativo con trayectorias completas en los distintos niveles de formación.

### 5.3. Diálogo permanente con los grupos de valor

Para el Ministerio de Educación Nacional, la rendición de cuentas es connatural al proceso de diálogo permanente con los actores que integran el ecosistema sectorial y con quienes comparte el interés de avanzar en el cierre de brechas para que la educación de calidad pueda llegar a todos.

Durante la vigencia 2020 el Ministerio de Educación Nacional participó en 143 instancias de participación, principalmente de los sectores de educación, inclusión social, justicia, presidencia, trabajo y cultura. De estas instancias, el 35% fueron de carácter decisorio y el 65% de incidencia. Del total de instancias el Ministerio de Educación Nacional lideró 101 (71%) y en los 42 restantes (29%) asistió como invitado o integrante. A continuación, se muestran las instancias de participación agrupadas por categorías:

**Tabla 1: Tipo de instancias de participación 2020**

Tipo de instancia	Número de instancia 2020
Comités y subcomités	98
Consejos	19
Comisiones	9
Mesas	9
Juntas	4
No definido <sup>(a)</sup>	2
Asamblea	1
Cátedra	1
<b>Total general</b>	<b>143</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas

Nota: (a) hay dos instancias de participación no definidas en estas categorías que corresponden a: Grupo de Enlace sectorial GES y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

### **Instancias de participación y grupos de interés participantes**

En relación con los grupos de interés, durante 2020 cerca de la mitad de las instancias de participación fueron dirigidas a Secretarías de Educación (68 instancias correspondientes a 48%). Un total de 39 instancias se clasifica en la categoría varios y correspondieron al 27%. Esta categoría agrupa cooperantes nacionales e internacionales, entidades no pertenecientes al sector educación, entidades/organismos del poder ejecutivo, judicial y legislativo, poblaciones específicas como población víctima, mujeres, indígenas, afro, raizal, palenquera y personas con discapacidad. Algunas de estas instancias tienen múltiples grupos de interés.

Así mismo, 15 instancias de participación se dirigieron a la comunidad educativa (10%), dentro de las que se encuentran el Consejo Superior Universitario de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el Consejo Nacional de Educación Superior y el Consejo Superior Universitario de la Universidad del Pacífico. Un total de 12 instancias se dirigió a estudiantes principalmente (10%), entre las que se destaca la Mesa Técnica Intersectorial Del Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral y el Comité interinstitucional para la erradicación del trabajo infantil y la protección del menor trabajador, entre otras. Un total de 8 instancias tuvo como público a servidores públicos del sector (8%), entre estos se encuentra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y las Mesas de seguimiento con sindicatos y, por último, se encuentra el Comité de seguimiento dirigido a profesores universitarios, a cargo de la Dirección de Calidad para la Educación Superior.





FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## 5.4. Rendición de cuentas permanente y participativa

La estrategia de rendición de cuentas 2020 formulada a inicios de la vigencia, en el marco del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el propósito de que los grupos de valor del sector conozcan los avances de los objetivos acordados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia-Pacto por la Equidad”, conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, incluyó actividades lideradas por distintas áreas con representantes de todos los grupos de interés del sector. Uno de los hitos más importantes en la programación fue el recibimiento a los



Secretarios de Educación que iniciaron su gestión con los gobiernos locales, en enero de 2020, a través de jornadas de trabajo en las que se lograron importantes acuerdos para fortalecer la gestión en los territorios, a partir de la comprensión de la política educativa y del contexto particular de las regiones en las que se despliega.

Luego, con la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del COVID-19, se intensificaron los espacios de diálogo con todos los actores del sector, con el objetivo de encontrar en equipo soluciones frente a la crisis y su impacto en el sistema educativo. Semana a semana, aprovechando las posibilidades que brindan las TIC, el Ministerio se reunió con los Secretarios de Educación para aclarar dudas, explicar lineamientos para enfrentar las nuevas realidades, escuchar planteamientos y pensar en conjunto las estrategias más convenientes según el momento. En el mismo sentido se desarrolló la agenda de diálogo con las instituciones de educación superior, con las organizaciones no gubernamentales, con los colaboradores de la entidad, con los medios de comunicación y con la ciudadanía.

Como resultado, fue abriéndose paso la idea de una plataforma que permitiera a la entidad visibilizar los procesos de rendición de cuentas permanente con sus componentes de información, diálogo y responsabilidad, trascendiendo los espacios de las audiencias públicas, para implementar nuevos formatos diseñados a partir de las expectativas, necesidades y características de los grupos de valor, y apropiar cada vez más los mecanismos de participación como un elemento inherente a la dinámica institucional, en el ciclo de toma de decisiones: escuchar, analizar, construir, decidir, comunicar.

Fue así como, el conjunto de acciones que lidera el Ministerio de Educación para mantener informada a la ciudadanía (publicaciones, portales,

comunicados de prensa, entrevistas, videos, informes), sumado a los espacios de diálogo que sostiene con todos los actores (mesas, comités, reuniones, talleres, foros, conversatorios, encuentros sectoriales, grupos focales) y a la comunicación de los resultados más relevantes en los temas de interés para cada uno, se convirtieron en la base para la estructuración del portal #Educacionrindecuentas en el que toda la ciudadanía encuentra, en lenguaje claro, lo siguiente:

1. La agenda de espacios de participación de la vigencia.
2. La descripción y el estado de los proyectos estratégicos de la entidad y del sector, con cifras, con las voces del sector y con la posibilidad de preguntar sobre estos temas y aportar.
3. Las piezas de comunicación que facilitan la comprensión de cada uno de los proyectos: videos, infografías, podcast.
4. La ruta para la consulta de informes y documentos que permiten el control social a la gestión del Ministerio de Educación y de las Entidades Adscritas y Vinculadas.
5. Los mecanismos para retroalimentar a la entidad sobre el proceso mismo de rendición de cuentas, con el objetivo de que el mismo mejore continuamente, recogiendo las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor, así como las necesidades de información.
6. Los espacios y estrategias que la entidad pone a disposición de la ciudadanía para conocer, comprender y capacitarse en los temas esenciales para el uso y apropiación de los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas

## DIAGRAMA N° 13 PORTAL EDUCACIONRINDECUENTAS.MINEDUCACION.GOV.CO

The screenshot shows the website header with the Mineducación logo and navigation menu. Below is a red banner for the event. The main content area includes a video player and an agenda list.

**RENDCIÓN DE CUENTAS Y AGRADECIMIENTO 2020**

Agenda

- Bienvenida
- Espacio de la Ministra María Victoria Angulo: *Mantenemos el norte: la equidad*
- Espacio de conversación con directivos del Ministerio: viceministros y Secretaría General
- Espacio con las entidades adscritas y vinculadas
- Reflexión sobre los tiempos de cambio y voces del sector
- #EducaciónRindeCuentas, un proceso permanente

FUENTE: [WWW.MINEDUCACION.GOV.CO](http://WWW.MINEDUCACION.GOV.CO)

## 5.5. Evaluación del ejercicio de rendición de cuentas

La Audiencia Pública de rendición de cuentas del sector educación fue un espacio para conversar alrededor de los principales logros y retos que ha dejado el 2020, en donde se destacan las particularidades que ha dejado la coyuntura por la pandemia COVID-19. Con la participación activa de toda la comunidad educativa y de la ciudadanía, se adelantó un diálogo que permitió divulgar la gestión del sector, así como plantear estrategias para afrontar desafíos a futuro. Vale la pena mencionar que la Audiencia Pública se desarrolló de manera virtual y con transmisión en vivo a través de las redes sociales de la entidad, materializando un gran esfuerzo por llegar a la mayor cantidad posible de actores del sector educativo y a la ciudadanía en general.

La fase previa al evento estuvo liderada por un grupo promotor desde el Ministerio de Educación, que coordinó a las distintas entidades y actores del sector educativo para presentar de manera articulada los principales

resultados de su gestión. De esta forma se construyó el Informe de Rendición de Cuentas 2019-2020, se llevaron a cabo múltiples sesiones de trabajo y se realizó un sondeo de opinión para conocer las expectativas de la ciudadanía y siete grupos focales para comprender mejor las necesidades y prioridades de la comunidad educativa y de los colaboradores de la entidad.

Atendiendo a las conclusiones de los grupos focales efectuados y con el propósito de mantener una comunicación abierta y permanente con los grupos de interés del sector, se presentó el portal Educación Rinde Cuentas ([educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co](http://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co)), que cuenta con información relevante sobre la gestión del Ministerio y del sector y permite una interacción más cercana con la ciudadanía a través de la publicación de la agenda participativa.

Finalmente, la encuesta aplicada a los asistentes sobre la pertinencia, la metodología y el logro de los objetivos del espacio mostró un nivel muy alto de satisfacción.

Con relación al ejercicio de la vigencia anterior, en el 2020 se logró una mejora significativa en los siguientes aspectos:

6. Mayor cobertura al incluir en la estrategia de comunicación la transmisión en vivo a través de las redes sociales, por la gran penetración de las mismas en el contexto actual. Esto permitió pasar , de 294 asistentes en la audiencia de 2019 a 1.500 personas conectadas a la transmisión en vivo de la audiencia del 3 de diciembre de 2020 y logrando 11.404 visualizaciones adicionales, entre el 4 y el 31 de diciembre de 2020.
7. Mayor pertinencia en el formato y en los contenidos como resultado de haber preparado el ejercicio a través de mecanismos como el sondeo y

los grupos focales con distintos actores del sector, a los que también se les dio espacio en el evento y que también tendrán su sección en el portal de #educacionrindecuentas para que todas las voces del sector sean parte del diálogo.

8. Mayor confiabilidad de los resultados de la evaluación de la satisfacción al haber ampliado la muestra. Los resultados favorables (nivel muy superior) indican que el diseño colaborativo de los espacios de participación es un buen mecanismo para alcanzar mejores resultados.
9. Efectividad en la atención de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, implementando un portal en el que se dará información permanente de interés a través de piezas de comunicación y de formatos de fácil acceso y comprensión, con posibilidad de interactuar, tal y como lo pidieron en su mayoría, quienes respondieron la encuesta de expectativas realizada en el proceso de preparación de la audiencia pública, lo cual le permite a la entidad desarrollar su capacidad de tomar decisiones a partir de las propuestas y aportes que recibe en el marco de los espacios de participación y de rendición de cuentas, lo cual es esencial en la construcción de relaciones de confianza con la ciudadanía.

## 5.6. Logros 2020

Además de la puesta en producción del portal [educacionrindecuentas.gov.co](http://educacionrindecuentas.gov.co), en el marco del diseño participativo de la audiencia pública de rendición de cuentas que se explicó anteriormente, durante la vigencia se fortaleció la política a través de las siguientes estrategias:

- Publicación de la guía de implementación de la política de participación ciudadana en el Ministerio, la cual tiene como objetivo definir las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrollar e implementar la política al interior de la entidad en la búsqueda de una incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), que genere un impacto frente al buen uso de los recursos económicos, humanos y tecnológicos. La implementación de esta política en el Ministerio permite garantizar los derechos de los ciudadanos en la construcción participativa de la política educativa, fomentando en los grupos de valor de la Entidad una cultura de la participación dirigida a: a) El establecimiento de unos escenarios de discusión y construcción de acuerdos que aporten a la toma de decisiones; b) La definición de unos mecanismos, instancias, acciones y espacios informados previamente a la ciudadanía, en los cuales se pueda ejercer el derecho fundamental a participar; c) El fortalecimiento organizativo para una mayor comprensión de la gestión pública y participación cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana; d) La disposición de la información oportuna y veraz para que el ciudadano pueda ejercer las acciones de participación
- Realización de un laboratorio de innovación con colaboradores del Ministerio de Educación y de las Entidades Adscritas y Vinculadas para la co-creación de estrategias creativas para la divulgación y apropiación de los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, entre ellos el de rendición de cuentas.
- Actualización de los siguientes documentos asociados al procedimiento de rendición de cuentas en el marco del Sistema Integrado de Gestión:

- PL-PR-09 Procedimiento de Participación ciudadana en la gestión pública
  - PL-GU-05 Guía para el diseño de espacios de participación e involucramiento ciudadano
  - PL-FT-31 Formato de encuesta de evaluación del espacio de diálogo de rendición de cuentas
  - PL-FT-32 Formato de identificación y seguimiento a Espacios e Instancias de Participación
  - PL-FT-33 Formato de seguimiento a compromisos adquiridos en los espacios de participación ciudadana.
- Realización del Foro Educativo Nacional que contó con la participación de más de 15 mil actores de todo el sector que tuvieron la posibilidad de aportar sus reflexiones e inquietudes sobre los la promoción de aprendizajes significativos para la vida como principio orientador de una práctica pedagógica innovadora, pertinente y contextualizada.
  - Diseño y puesta en producción de **Contacto Maestro** (Plataforma y App) dirigida a docentes y directivos docentes, con la finalidad de no solo apoyar sus prácticas docentes, sino de cuidar de manera integral su labor, para lo cual pueden consultar cuatro secciones: Transformar, Cuidar, Conectar e Inspirar.

### 5.7. Líneas de acción 2021

Con el fin de orientar la planeación 2020 de la política de participación ciudadana y la rendición de cuentas, el Ministerio desarrollará en la Estrategia de Rendición las siguientes líneas:



- Actualizar la caracterización de los grupos de valor del MEN identificando demandas, necesidades o preferencias de información en el marco de la gestión institucional, así como los canales de publicación y difusión consultadas por estos grupos.
- Generar los contenidos del portal #Educaciónrindecuentas con la producción y publicación de información de interés.
- Elaborar de un análisis de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas del año 2020 para la identificación de necesidades de implementación de otros canales de formatos para la difusión de información y para los espacios de diálogo.
- Conformar, actualizar y capacitar del equipo de trabajo institucional líder del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas y realización de acciones de capacitación dirigidas a los grupos de valor del MEN.
- Documentar las buenas prácticas del Ministerio de Educación en materia de rendición de cuentas.
- Divulgar al interior de todos los equipos de trabajo de la guía para espacios de participación y de rendición de Cuentas.
- Definir de los temas de interés de rendición de cuentas, preparación e implementación de cronogramas para publicación de información e implementación de espacios de diálogo en el marco de la rendición de cuentas.
- Hacer seguimiento al compromisos por el Ministerio de Educación con sus grupos de valor.
- Hacer monitoreo al desarrollo de los espacios e instancias de participación, conforme al cronograma definido.



**Ver Anexo No. 4. Estrategia de Rendición de Cuentas (matriz detallada)**

BORRADOR

DIAGRAMA 14 INFOGRAFÍA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

## 6. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

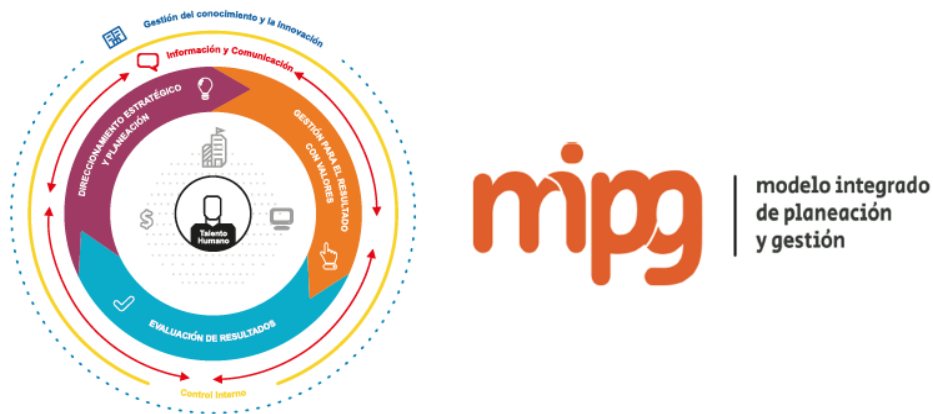
El propósito de esta estrategia es ubicar al ciudadano en el centro de los procesos de la entidad para que la atención a sus necesidades y la garantía de sus derechos sean objetivos prioritarios de la gestión institucional, desde la perspectiva de la construcción de confianza, en articulación con las políticas de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y fortalecimiento institucional. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior, permite entender la gestión del servicio al ciudadano como compromiso integral que requiere de: (i) total articulación entre las dependencias de la organización, (ii) liderazgo de la alta dirección y (iii) definición de procedimientos, protocolos y recursos adecuados para la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Esta política se desarrolla desde dos perspectivas, la primera de ellas es la ventanilla hacia adentro que hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad y la segunda, de la ventanilla hacia afuera se refiere a los elementos que están presentes

en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos.

## 6.1. Política de Servicio al Ciudadano



Mediante la Resolución 010491 de 2019 el Ministerio de Educación Nacional adopta la política de Servicio al ciudadano en los siguientes términos: 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, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

Así mismo, la entidad a través de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) orienta su modelo de operación hacia la eficiencia, la transparencia y la

participación ciudadana como fundamento de la calidad del servicio que se ofrece a los grupos de valor, a la luz de lo dispuesto en las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015 y en el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación -MIPG.

Por lo anterior, a través de la Resolución 17564 del 2019 se compromete **con la escucha y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño del sistema** y establece como uno de los objetivos del sistema: **Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor.**

DIAGRAMA NO. 15 COMPONENTE DE SERVICIO - GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS



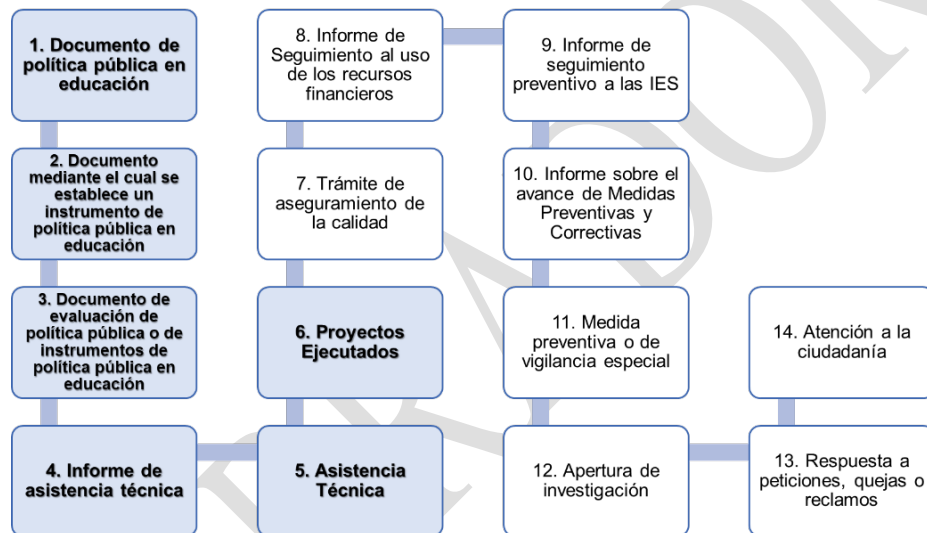
FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

La política de servicio al ciudadano es liderada por la Secretaría General del Ministerio de Educación y la Unidad de Atención al Ciudadano, con el

propósito de que la oferta de servicios institucionales se diseñe, implemente, monitoree y evalúe con base en las características y necesidades de cada uno de los grupos de interés.

Teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de valor identificados, el MEN, ha definido los siguientes servicios esenciales:

**DIAGRAMA 16: SERVICIOS ESENCIALES**



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

Anualmente se realiza la evaluación de los trámites y servicios que ofrece el Ministerio, para medir el nivel de satisfacción e identificar las necesidades y expectativas que tienen los ciudadanos frente a los servicios prestados permitiendo así evaluar los servicios y hacer el análisis transversal sobre los resultados y planes de acción, con el objetivo de tomar las medidas preventivas y correctivas y retroalimentar el proceso de planeación estratégica de la entidad.

## 6.2 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano es liderada al interior de la entidad por la Unidad de Atención al Ciudadano bajo la premisa de que la construcción de relaciones de confianza que acerquen el estado a la ciudadanía se ha convertido en una de las principales preocupaciones de la gestión pública, por cuanto se ha demostrado que la gobernabilidad del sistema está determinada por la legitimidad que se le reconoce a las instituciones que lo conforman.

En ese sentido, las estrategias que las entidades públicas formulan para el logro de sus objetivos no pueden reducirse a la mejora de los servicios desde el punto de vista técnico-funcional, ni estar al margen de los elementos intangibles que rodean el relacionamiento con sus grupos de interés. Al contrario, la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen debe incluir la construcción de un mensaje consistente sobre la manera en que llegarán esos servicios a su público objetivo. Ya no es suficiente llegar, ahora también es fundamental saber cómo y cuándo se llega, quién y cómo recibe el servicio y qué puede generar diferenciación y recordación para aumentar la satisfacción de cada grupo objetivo. En eso consiste la estrategia integral del servicio implementada por el Ministerio de Educación en la vigencia 2029: un conjunto de acciones planificadas, estructuradas, monitoreadas y evaluadas para elevar la percepción de valor por parte de los ciudadanos en cada interacción con la entidad.

Con base en los insumos recibidos durante los ejercicios participativos llevados a cabo en el año 2018 para la construcción del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, se diseñó e implementó la Estrategia Integral de Servicio, orientada a mejorar la experiencia, combinando aspectos sensoriales y comunicacionales en los canales de contacto de los grupos de

valor, en el marco de las políticas de servicio al ciudadano y de racionalización de trámites, del Modelo Integrado de planeación y gestión - MIPG.

La Estrategia Integral de Servicio, fue socializada el 16 de octubre de 2019 y se resume en la siguiente declaración:

*“El sector Educación reconoce que detrás de los sueños de formación y desarrollo de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares, por eso nos esforzamos cada día en escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades de todos, con un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico, que combina tecnología, calidad y humanidad, que elimina barreras comunicando con claridad y transparencia, que mira sonriente hacia adelante y se anticipa a las circunstancias, buscando siempre solucionar, cumplir y aportar”*

Bajo esta premisa la entidad de manera permanente busca orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Por lo tanto, el Ministerio de Educación en el marco de fortalecimiento de estrategia de servicio al ciudadano ha desarrollado un plan de implementación que incorpora los dos componentes de la Política: Ventanilla hacia adentro (arreglos institucionales, procesos y procedimientos y talento humano) y Ventanilla hacia afuera (Cobertura, Certidumbre y Cumplimiento de expectativas). Asimismo, el modelo diseñado contempla, de una forma más holística, los componentes (caracterización usuarios y medición de percepción, formalidad de la dependencia o área, atención incluyente y



accesibilidad, canales de atención, protección de datos personales, gestión de PQRSD, gestión del talento humano y buenas prácticas).

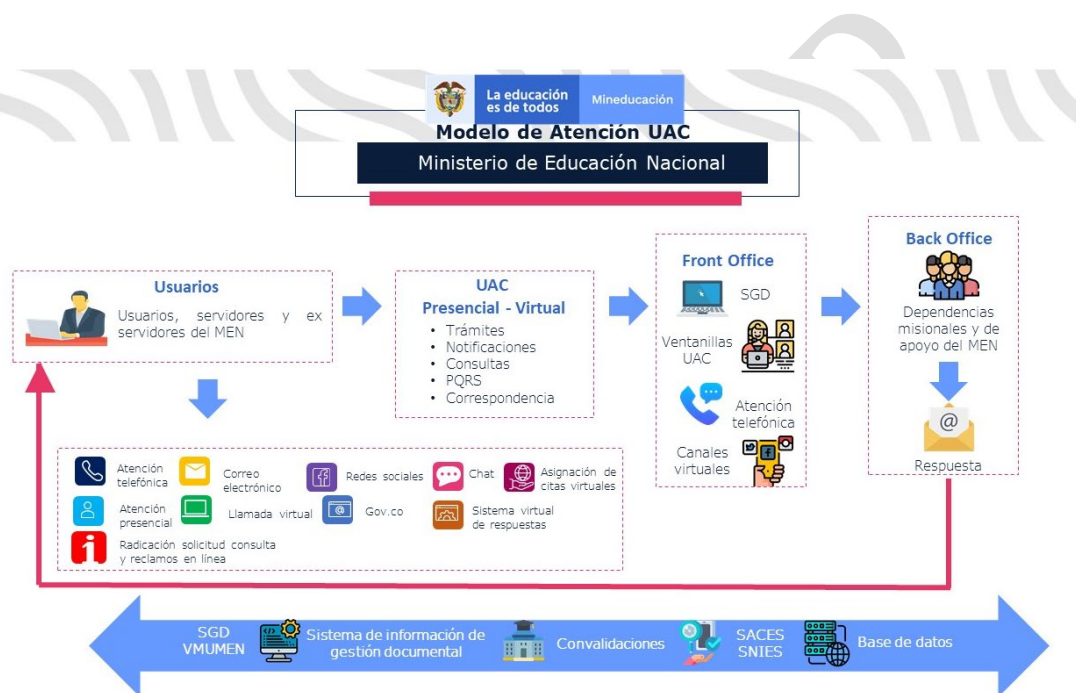
### 6.3 Modelo de Atención al Ciudadano

Con el fin de fortalecer la relación de los ciudadanos con el Ministerio y generar eficiencia en la atención de los usuarios, la entidad cuenta con el Modelo de Atención al Ciudadano, el cual se implementa de la siguiente manera:

- Los clientes del Ministerio (Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, docentes, padres de familia, estudiantes, servidores del MEN y ciudadanía en general), presentan sus solicitudes o requerimientos de manera presencial en la Unidad de Atención al Ciudadano, de forma telefónica por medio del Call Center, de forma virtual por medio del correo electrónico, de la página WEB o por medio de una comunicación escrita radicada presencialmente o por un servicio de correo.
- Las solicitudes son registradas por la Unidad de Atención al Ciudadano utilizando en la herramienta para el Sistema de Gestión Documental (SGD), se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas por la Unidad y las que son de segundo nivel se remiten a las dependencias correspondientes.
- La dependencia asignada realiza la gestión y como resultado genera la respuesta, la cual es enviada al solicitante a través del correo electrónico institucional, de forma física a través de la correspondencia o en forma presencial directamente en la Unidad de Atención al Ciudadano, cuando sea necesario.

Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del Ministerio y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso que se trate.

**DIAGRAMA 17: CANALES DE ATENCIÓN MEN**



**FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.**

Para garantizar la adecuada interacción entre los clientes, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias, se manejan los siguientes frentes:

- **Front Office o línea del frente:** son las personas que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). Como apoyo al canal telefónico, la entidad cuenta con los servicios especializados de una empresa de contact center.

- **Middle Office:** lo conforman las personas de la Unidad de Atención al Ciudadano, que no tienen contacto directo con los ciudadanos (clientes o usuarios). Aquí se encuentra el personal responsable de la Página Web y el correo electrónico institucional.
- **Back office:** son todas las dependencias que participan en el proceso de servicio generando las respuestas a consultas, quejas y reclamos de carácter especializado que permiten la gestión de los trámites recibidos en la UAC.

En el marco del modelo de atención al ciudadano, el Ministerio de Educación Nacional cuenta con los siguientes canales:

Atención Presencial	<p>A través de la Unidad de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios del Ministerio, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.</p> <p>Las ventanillas están dispuestas para la recepción de correspondencia y radicación de trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.</p>
Atención Telefónica	<p><i>Línea gratuita fuera de Bogotá:</i> 01 - 8000 - 910122 de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil.</p> <p><i>Línea gratuita Bogotá:</i> +57 (1) 3078979 lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil.</p> <p>Los anteriores frentes son atendidos por medio del Centro de Contacto</p>

	<p>PBX: +57 (1) 2222800: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:30 pm</p> <p>Fax: +57 (1) 2224953 de domingo a domingo las 24 horas.</p>
Ventanilla Única de Trámites-VUMEN	<p><a href="https://vumen.mineduccion.gov.co/VUMEN/">https://vumen.mineduccion.gov.co/VUMEN/</a></p> <p>La ventanilla única es una herramienta que permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB <a href="http://www.mineduccion.gov.co">www.mineduccion.gov.co</a>, opción “Atención al ciudadano”, opción “Ventanilla Única de Trámites”.</p>
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	<p>Sitio Web <a href="http://www.mineduccion.gov.co">www.mineduccion.gov.co</a> opción “Atención al ciudadano”, opción “Consultas, quejas y reclamos en línea” y nuevamente la opción “Consultas, quejas y reclamos en línea”: Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.</p>
Correo electrónico	<p><a href="mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co">atencionalciudadano@mineducacion.gov.co</a></p> <p>Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes</p>
Redes Sociales	<p>Twitter: @mineducacion  Facebook: <a href="http://www.facebook.com/MineduColombia">http://www.facebook.com/MineduColombia</a>  Instagram: mineducacioncol  LinkedIn: Ministerio de Educación Nacional</p>
Chat Institucional	<p>Ingresando a la página <a href="http://www.mineduccion.gov.co">www.mineduccion.gov.co</a>, opción “Participación Ciudadana”, opción “Chat” y opción “Ingrese al Chat de Atención al Ciudadano”, el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Centro de Contacto</p>
Llamada virtual	<p>Sitio Web <a href="http://www.mineduccion.gov.co">www.mineduccion.gov.co</a> opción “Atención al ciudadano”, opción “Llamada virtual” e ingresando los Nombres y Apellidos, un Número telefónico, haciendo clic sobre la opción Aceptando los términos y condiciones, uno de los agentes del Centro de Contacto le devolverá la llamada en un lapso no superior a los 10 minutos siguientes al registro de la “Solicitud de Llamada”, el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este</p>

servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Centro de Contacto.
--

La arquitectura institucional de servicio que soporta el modelo cuenta con seis componentes interdependientes para la construcción de relaciones duraderas y beneficiosas con los grupos de valor a través de experiencias de servicio excepcionales:

**LOS USUARIOS:** son el eje del modelo porque conocer verdaderamente quiénes son, entender la manera en que estos se relaciona con la entidad, la marca, los trámites y servicios es el punto de partida para mejorar cualquier experiencia de servicio. El Ministerio de Educación dispone de una metodología para la caracterización de sus grupos de valor, este documento se actualiza anualmente con datos sociodemográficos y con la información que se genera en los espacios de diálogo, en las encuestas de satisfacción y en las PQRS.

**LA SITUACIÓN:** a partir de la caracterización y la segmentación efectiva de los grupos de valor y se hace el levantamiento del mapa de experiencias: para profundizar en los distintos aspectos que determinan el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al cumplimiento de la promesa de valor, en el relacionamiento con la entidad. Esto facilita la identificación e intervención sobre los problemas reales o potenciales.

**EL FACTOR HUMANO:** aunque la inteligencia artificial está avanzando a pasos agigantados y está llamada a revolucionar el mundo de la experiencia de servicio, junto con la realidad aumentada y, en general, con toda la tecnología disponible, el factor humano siempre será imprescindible porque es el que imprime el diferencial en la interacción, las actitudes que generan conexión emocional siguen siendo un elemento netamente humano. Más

adelante se explican con mayor detalle los procesos de cualificación de las personas que participan en la cadena de servicio.

**LA IDENTIFICACIÓN:** conociendo a los clientes, entendiendo su experiencia actual y dimensionando el impacto que los seres humanos que trabajan en la entidad tienen en esa experiencia, se determinan los puntos ciegos y las múltiples oportunidades de mejora.

**LA IMPLEMENTACIÓN:** en el Ministerio de Educación, el proceso de implementación de las o soluciones frente a las oportunidades de mejora identificadas se hace a través de herramientas de innovación y gestión del cambio, aplicando las metodologías ágiles que se mencionaron en la estrategia de racionalización de trámites, con las cuales se pueden generar transformaciones con flexibilidad y rapidez.

**LA MEDICIÓN Y MEJORA:** una vez superada la etapa de implementación, se deben tener métodos y procesos que permitan medir el impacto de las acciones en la experiencia de los usuarios y su satisfacción con la empresa. De estas mediciones, se pueden derivar nuevas oportunidades y ajustes al proceso para continuar el ciclo de la mejora.

Para desarrollar estas etapas es importante cambiar la manera en la que se entiende y se analiza la organización.

En la estrategia de mejora basada en el ciclo del servicio se deben tomar en consideración los siguientes elementos:

**Producto o servicio:** tiene que ver con aquel bien (tangible o intangible) que está recibiendo el usuario.

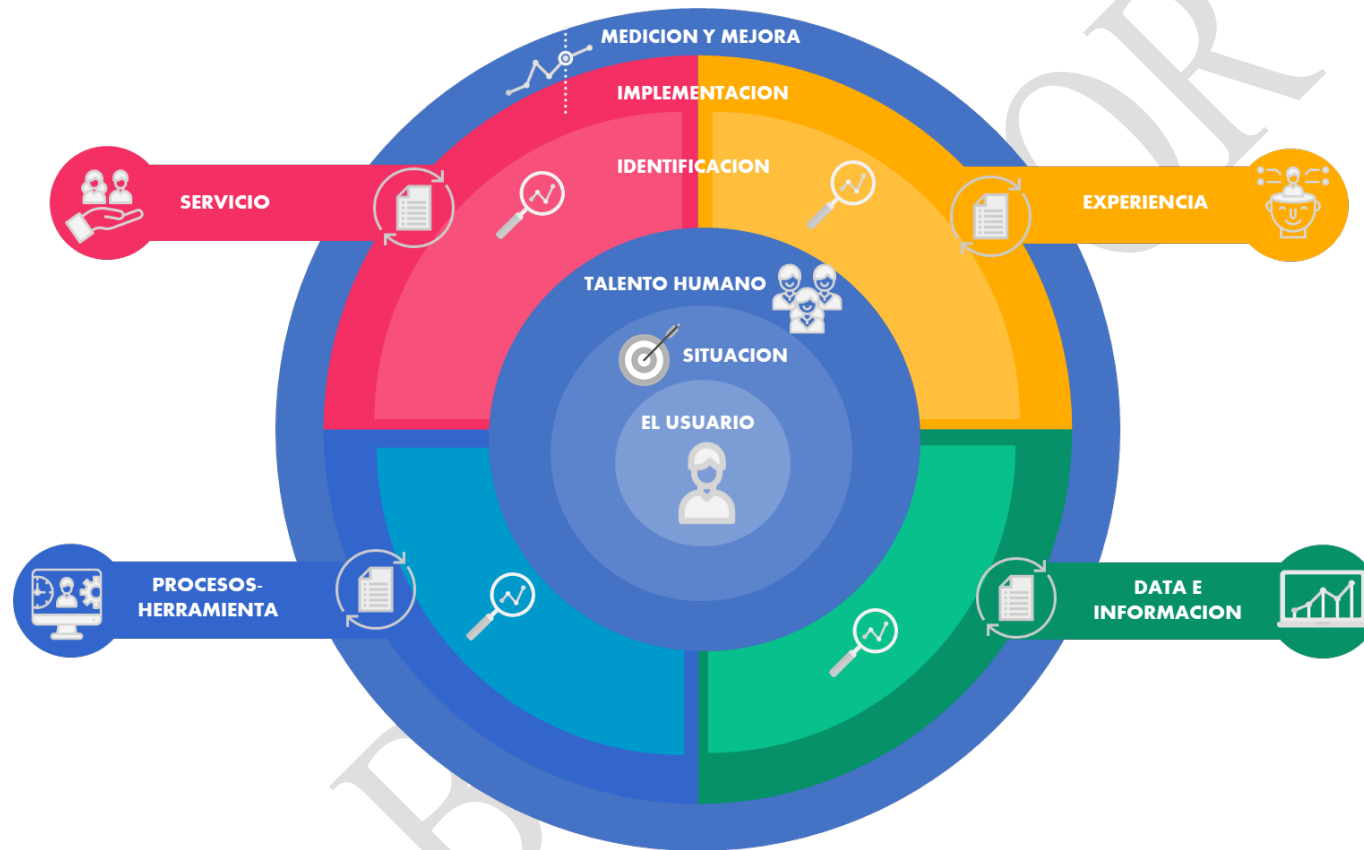
**Experiencia:** tiene que ver con la respuesta cognitiva (la manera en que se ve y se siente el receptor del servicio o producto durante todas las interacciones que se tienen con la entidad)

**Procesos /herramientas:** este elemento tiene que ver con los procesos que se tienen diseñados para interactuar con los clientes y las herramientas que estos procesos demandan.

**Data/Información:** tiene que ver con la información cuantitativa y cualitativa que se recolecta acerca de los clientes y la frecuencia y calidad de las interacciones con la entidad. Básicamente, se busca diseñar una manera de capturar esa data, analizarla y tomar decisiones que generen valor a la relación.

BORRADOR

DIAGRAMA 18: MODELO DE GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA



FUENTE: AZURES, F. (2018). FUERA DE SERVICIO. COLOMBIA



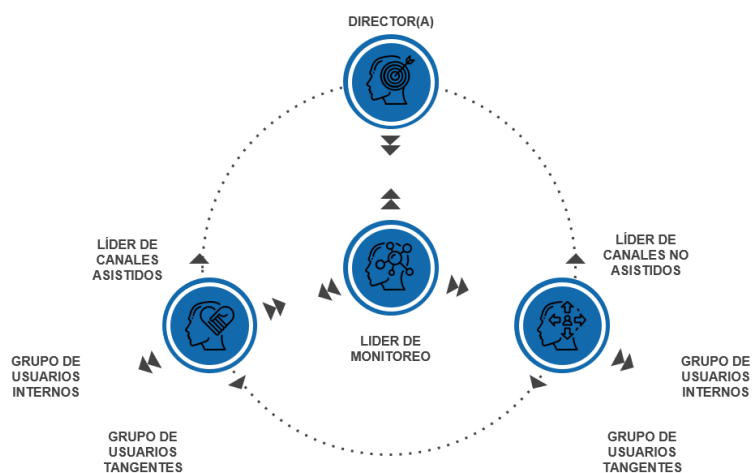
## 6.4. Esquema de monitoreo y capacitación

En el marco del modelo anterior, el Ministerio de Educación ha generado una ruta para el monitoreo y capacitación para todas aquellas interacciones que impactan la experiencia del usuario.

**Ruta de monitoreo:** la ruta de monitoreo es una guía para la utilización de diferentes instrumentos que permiten controlar, monitorear y evaluar las actividades que componen la experiencia del usuario al realizar un trámite y efectuar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información sobre la experiencia interna del trámite/servicio (volumen de solicitudes, el tiempo de respuesta, transacciones por canal, etc).

La ruta, es implementadas por un equipo responsable de la recopilación, análisis, diagnóstico y posterior documentación de la información y los resultados de esta. Este equipo es definido por el líder del proceso y las actividades se articulan a través de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

## DIAGRAMA 19: ROLES DEL MONITOREO



### DIRECTOR (A):

Es la persona que identifica la necesidad según su modelo de gestión y solicita el monitoreo.

### LIDER DE MONITOREO:

Es la persona que determina el plan de monitoreo y le hace seguimiento con los líderes de cada tipo de canal, además de ser el nexo con los usuarios internos y tangentes.

### LIDERES DE CANALES (ASISTIDOS Y NO ASISTIDOS)

Son las personas encargadas de monitorear cada tipo de canal según el plan de monitoreo.

### GRUPOS DE USUARIOS INTERNOS Y TANGENTES

Son las personas involucradas en el trámite y ayudan a cumplir las metas del monitoreo  
 Usuarios internos: funcionarios de planta y contratistas.  
 Usuarios tangentes: Funcionarios de otras instituciones u órganos (CONACES, CNA etc.)

**FUENTE: FUENTE: ERNST & YOUNG, DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

La ruta se compone de las 4 fases, que, mediante la recopilación, el análisis y diagnóstico de la información ofrece resultados efectivos para el usuario y alineados a sus objetivos para la entidad y se resume en el siguiente cuadro:

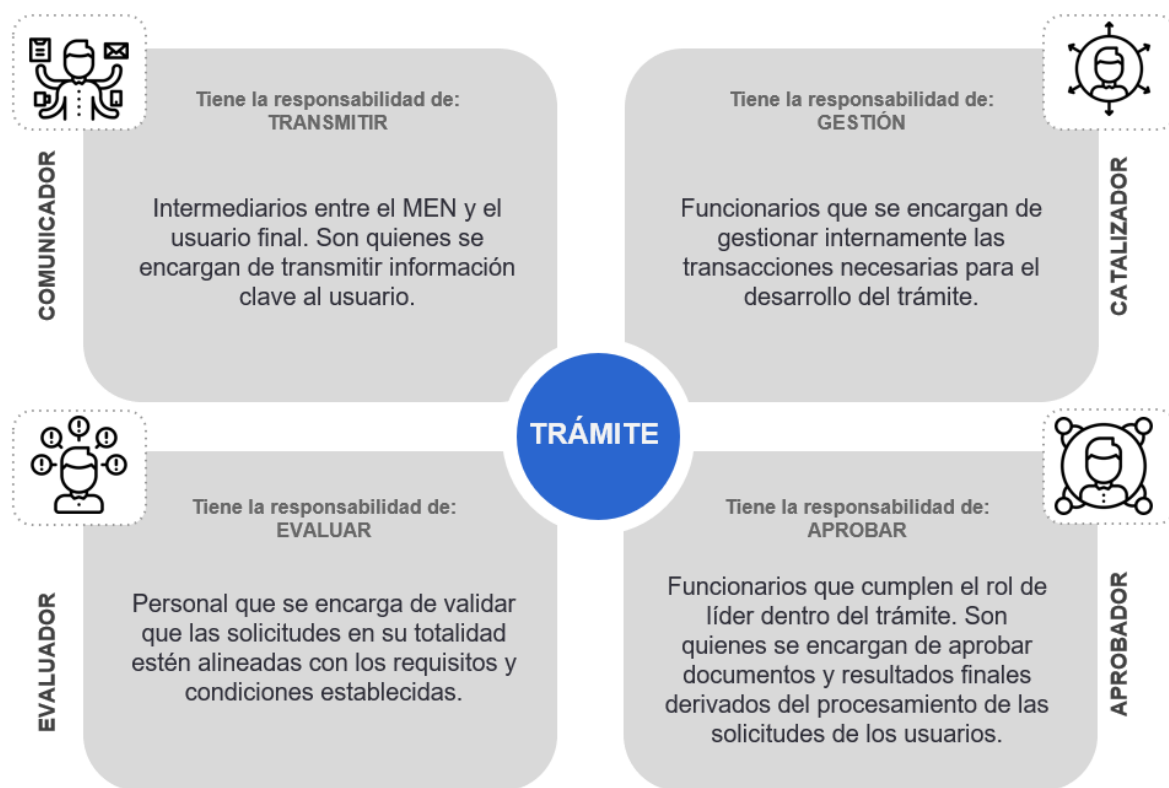
## DIAGRAMA 20: FASE DEL MONITOREO



FUENTE: ERNST & YOUNG, DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**Esquema de capacitación:** con el fin de dirigir las actividades de capacitación y entrenamiento del personal que participa en la cadena de interacciones que componen la experiencia frente a un trámite, el Ministerio creó cuatro perfiles de acuerdo con los diferentes roles y responsabilidades de las personas involucradas como se observa en el diagrama 20:

## DIAGRAMA 21: PERFILES PARA LA CAPACITACIÓN



Grupos Internos de Trabajo (GIT) Ministerio de Educación Nacional

### FUENTE: ERNST & YOUNG, DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

En la ruta de capacitación se minimiza la presencia de varios puntos críticos en la experiencia de los ciudadanos con los trámites que se deben a los problemas derivados de la no comunicación y/o articulación entre funcionarios o áreas clave en el desarrollo del servicio.

La comunicación es clave en un servicio de calidad, entendiendo que su buen uso implica promover las condiciones de calidad de la siguiente forma:

- a) La **pertinencia** del servicio, en la oportunidad en las respuestas hacia el usuario final,
- b) La **claridad** en cada transacción, debido a la construcción de mensajes claros y
- c) La **cercanía**, derivada de la empatía reflejada por el MEN en cada contacto que tiene el usuario final a través de los diferentes canales.

Para facilitar el planteamiento estratégico de la ruta de capacitación y entrenamiento, se definieron cuatro ejes:

### **1. Comunicación efectiva, y articulación entre áreas, funcionarios y/o actores relacionados con el trámite al interior de la entidad.**

Objetivo general:

Mejorar las dinámicas de comunicación interna, haciendo énfasis en la necesidad de un sistema adecuado de retroalimentación y la importancia de la claridad y oportunidad en los mensajes y sus respectivos canales; con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión interna de los trámites.

Objetivos específicos:

- Reflexionar sobre prácticas relacionadas con la comunicación interna que afectan la calidad del servicio.
- Compartir buenas prácticas de comunicación dentro de la entidad y otros contextos.
- Adquirir herramientas para mejorar la gestión interna de los trámites con ayuda de la comunicación.
- Integrar los conocimientos aprendidos a través de actividades prácticas que invitan a la articulación de actores involucrados en los trámites.
- Apropiar técnicas de trabajo en equipo para mejorar los flujos de comunicación dentro del servicio.

- Reflexionar sobre la importancia del reconocimiento de la diversidad en las relaciones humanas para fomentar dinámicas de trabajo en equipo.
- Entender estrategias de trabajo colaborativo.
- Fomentar dinámicas que potencien el trabajo en equipo de manera colaborativa y eficiente.

## **2. Aportar a la construcción de una cultura orientada a la comunicación asertiva.**

Objetivo general:

Fortalecer y apropiar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación y articulación entre diferentes actores que se involucran en los trámites para dar cumplimiento a los objetivos.

Objetivos específicos:

- Apropiar técnicas de trabajo en equipo para mejorar los flujos de comunicación dentro del servicio.
- Reflexionar sobre la importancia del reconocimiento de la diversidad en las relaciones humanas para fomentar dinámicas de trabajo en equipo.
- Entender estrategias de trabajo colaborativo.
- Fomentar dinámicas que potencien el trabajo en equipo de manera colaborativa y eficiente.

## **3. Nivel de apropiación de cultura de servicio para responder a las expectativas y necesidades del usuario**

Objetivo general:

Entender protocolos de servicio y reflexionar sobre la importancia del rol de cada funcionario en el desarrollo del trámite y la experiencia del usuario.

Objetivos específicos:

- Promover el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la entidad, lo cual facilita la creación de una cultura de servicio.
- Identificar buenas prácticas de servicio y valores compartidos entre los grupos internos del Ministerio.
- Reforzar valores y comportamientos que existen como prácticas individuales para convertirlas en colectivas.

#### **4. Apropiación de principios de diseño de experiencias centradas en el usuario en los aplicativos y plataformas digitales.**

Objetivo general:

Agilizar la gestión de trámite por medio del uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles, para generar un impacto positivo en la calidad del servicio de los trámites.

Objetivos específicos:

- Promover el uso de herramientas que faciliten la integración de actores que intervienen en el servicio en diferentes momentos y desde diferentes lugares.
- Demostrar el impacto de las herramientas tecnológicas en la agilidad y calidad del trámite.
- Conectar las TICs como elementos clave en un servicio de calidad.

## 6.5. Logros 2020

Durante el año 2020 se fortaleció y mejoró la experiencia del servicio de los grupos de valor del Ministerio de Educación a través de las siguientes acciones:

- Publicación de la implementación de la política de servicio al ciudadano en el Ministerio e Educación, la cual tiene como objetivo definir las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa los cinco componentes ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.
- Fortalecimiento de los canales de atención con las siguientes herramientas:
  - Agente de atención virtual con tecnología basada en inteligencia artificial que ofrece al ciudadano información útil en tiempo real, el cual fue implementado en diciembre de 2019, monitoreada y estabilizada en el año 2020.
  - Sistema web de devolución de Llamadas (web call back): durante el 2020 se gestionó el desarrollo y en enero de 2021 fue implementada la herramienta. Es una funcionalidad de retro llamada que permite, mediante un botón integrado en la página web, que el usuario introduzca su número de teléfono, y elija la hora a la que quiere recibir la llamada de un agente de servicio.
  - Sistema de asignación de citas virtuales: implementación y estabilización el mecanismo de agenda virtual de citas, la cual es una funcionalidad en la página web, en la cual la persona puede programar su visita presencial para la gestión que requiera,
- Implementación de las mejoras identificadas en las radiografías de la experiencia, resultado de la aplicación de la metodología service blueprint durante el 2019.
- Se fortalecieron las competencias de los servidores del Ministerio y de las EAV para mejorar la experiencia de servicio al ciudadano de la población con discapacidad visual, discapacidad auditiva y diversas (indígenas,



afrocolombianos, raizales, palenqueros y room) con 16 espacios de capacitación en el marco de las cuales se profundizó sobre sus necesidades, herramientas para la atención, y buenas prácticas a tener en cuenta, dadas sus particularidades, que contaron con la participación de 559 personas.

- Mejora del sistema PQRS a través de la implementación de un nuevo sistema de gestión documental que facilita la trazabilidad de cada radicado y que genera diversidad de alertas para promover la respuesta oportuna.
- Elaboración de la primera entrega de los Cuadernos de Gestión, dedicada a explicar distintos modelos y herramientas para la mejora de procesos basada en el ciclo del servicio, con el fin de generar capacidad instalada.
- Realización de dos laboratorios de innovación enfocados en la mejora de los indicadores de servicio, la empatía y la cultura del servicio.
- Se efectuaron calibraciones del servicio ofrecido por la Unidad de Atención al Ciudadano para evaluar la efectividad del Centro de Contacto, mediante un análisis a las llamadas grabadas, la ejecución de llamadas incógnitas y la retroalimentación a la gestión desempeñada por los agentes.
- Incorporación de encuesta de satisfacción virtual a todas las respuestas emitidas por la entidad a las PQRS con el fin de tener retroalimentación directa sobre el cumplimiento de las promesas en términos de oportunidad, claridad y pertinencia.

## 6.6. Líneas de acción 2021

Entre las principales líneas de acción para la vigencia 2021 se encuentran:

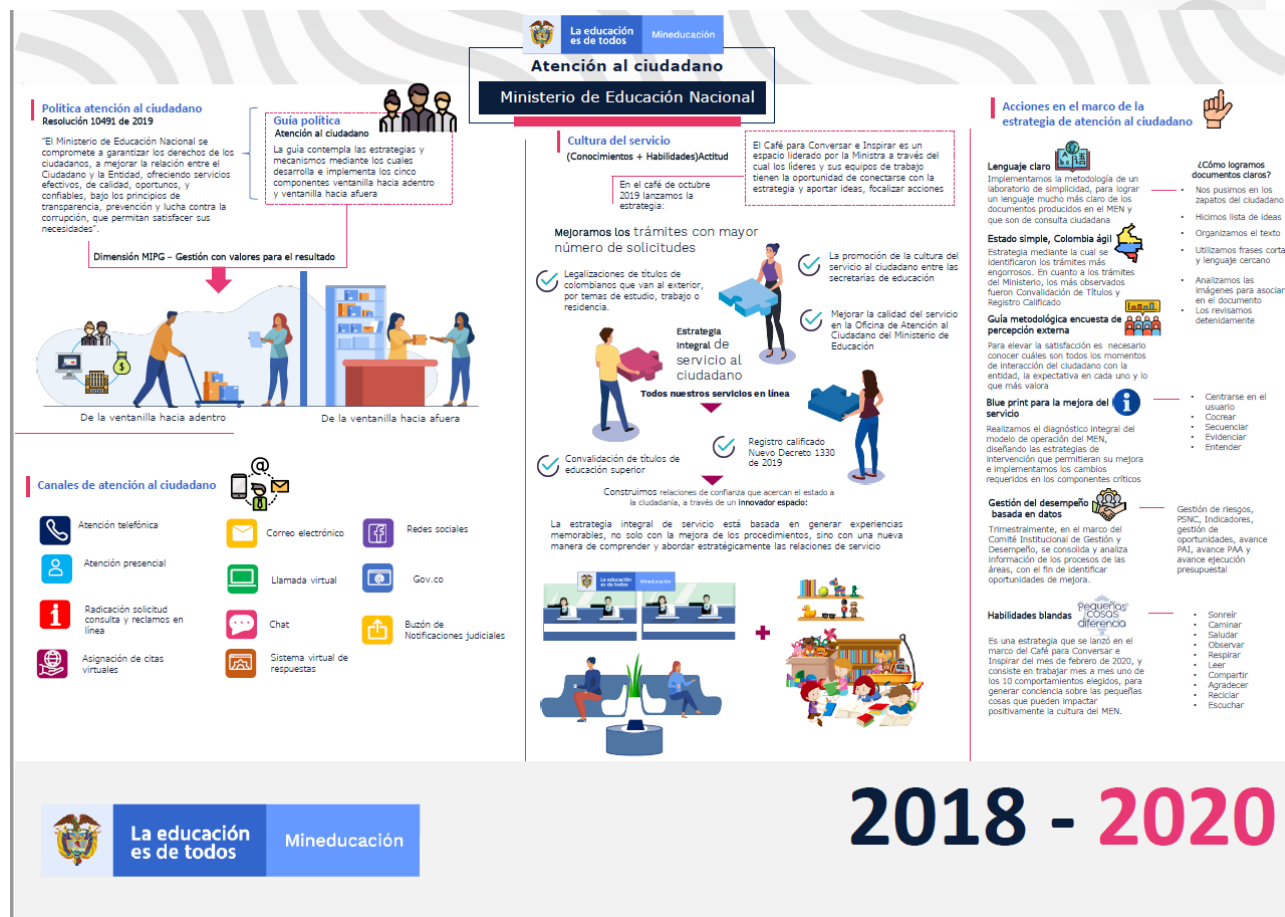
- Diseñar un ciclo de capacitación y formación de todo el personal que atiende PQRS en temas relacionados con servicio, lenguaje claro, atención preferencial, incluyente y diferencial para todo el personal
- Participar en las ferias de atención al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación.
- Implementar el Observatorio de PQRS, propuesto en los talleres de innovación del 2020, a través de las mesas técnicas mensuales para ver

más de cerca el comportamiento de las PQRS y de la satisfacción con las respuestas, como insumo para la mejora de los procesos y procedimientos, y la toma de decisiones.

- Diseñar e implementar campaña de divulgación para la atención del servicio con enfoque diferencial.
- Actualizar de los protocolos de atención al ciudadano
- Diseñar, parametrizar, implementar y poner en producción la fase I, del CRM Dynamics 365 Customer Service como herramienta tecnológica para la gestión de relacionamiento con los 3 actores de valor priorizados del sector educación. Dicha herramienta genera las siguientes ventajas:
  - a) Vista 360 de los grupos de valor.
  - b) Carga y descarga de archivos dentro de la solución
  - c) Disponibilidad de la información consolidada
  - d) Definición de roles de acuerdo a los privilegios que tiene el usuario sobre los datos
  - e) Acceso a paneles de control, reportes y gráficos predefinidos y a análisis personalizados
  - f) Trazabilidad de las operaciones sobre los datos llevadas a cabo por los usuarios

**Ver Anexo No. 5. Estrategia de Servicio al Ciudadano (matriz detallada)**

DIAGRAMA 22: INFOGRAFÍA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



FUENTE: ERNST & YOUNG, DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

## 7. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

A través de esta estrategia se definen los mecanismos que faciliten a la ciudadanía un adecuado acceso a la gestión pública como derecho fundamental a la información, mediante los cuales desarrolla e implementa la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Este componente tiene como referente los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

A través de esta estrategia, el Ministerio de Educación Nacional da a conocer los avances de la gestión institucional y sectorial, lo que permite fortalecer la interacción con la ciudadanía a través de la información publicada en su página web de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita.

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. El Ministerio, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera

adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

Para dar cumplimiento a lo anterior, durante el 2019, el Ministerio de Educación Nacional, actualizó la resolución de las políticas de desempeño, las políticas de operación asociadas y la política del Sistema Integrado de Gestión, para impulsar los elementos que permitan una mayor articulación entre ellas.

La Resolución 010491 de 2019 adopta la Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar la transparencia en su gestión, permitiendo el acceso de los ciudadanos a la información de la entidad a través de diferentes canales y a responder de manera oportuna las solicitudes que se le realicen, promoviendo la interacción con las partes interesadas.

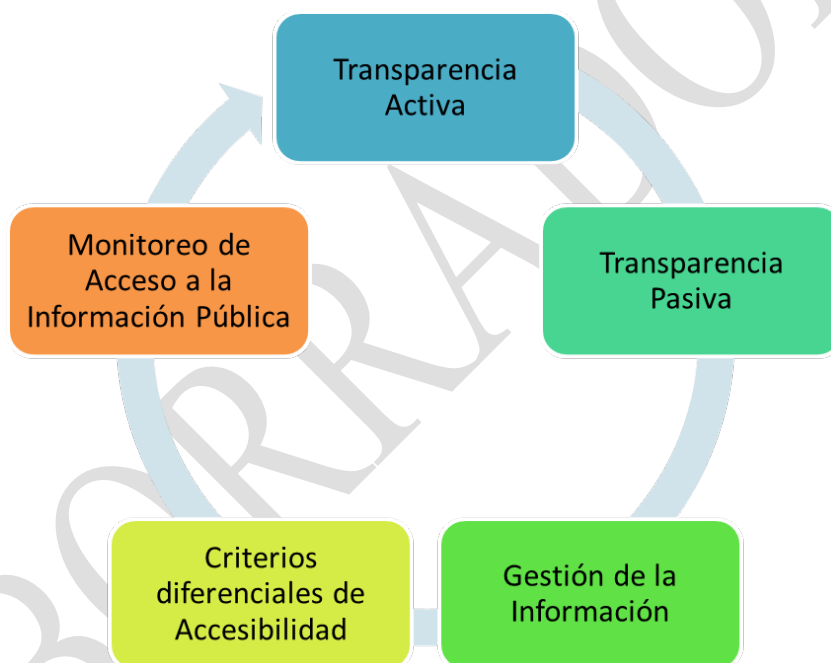
Para el desarrollo de esta política se han adoptado las siguientes políticas de operación 1) Política de manejo de conflictos de intereses, 2) Política antisoborno, 3) Política antifraude y antipiratería:3) Política de administración de riesgo 4) Política de datos abiertos, las cuales se encuentran descritas en el capítulo 1 de este documento.

De esta manera, el Ministerio de Educación se ha comprometido con la implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la publicación permanente de información sobre la gestión institucional, más allá de la requerida en el Decreto 103 de 2015, en la página web del Ministerio a través de la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública” con el fin de proporcionar información amplia, clara y completa que permita el control social y cualifique la interlocución para los espacios de participación ciudadana, como fue reconocido por la por la Procuraduría General de la

Nación, al certificar el 97% de cumplimiento en la publicación y revisión permanente de todos los informes, archivos y documentos publicados en el primer semestre de 2020 en el botón de Transparencia de la página web del Ministerio y con 93% en el segundo semestre.

Así mismo han desarrollado acciones en cinco frentes de trabajo a saber:

DIAGRAMA NO. 23 SUBCOMPONENTES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

## 7.1. Transparencia Activa

El Ministerio avanzó publicando información a través de la página Web de acuerdo con lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia la Secretaría de la Transparencia, para lo cual

se ha incorporado en el Ministerio actividades permanentes de revisión y actualización de la información publicada tales como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.<sup>3</sup>
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento<sup>4</sup>
- Divulgación de datos abiertos<sup>5</sup>
- Publicación de información sobre contratación pública<sup>6</sup>
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno digital.

En el desarrollo de las actividades antes mencionadas durante el 2020 y en atención a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los usuarios, para la vigencia 2021, en el marco de lo establecido por la Ley 1712 de 2014, el Ministerio de Educación adelantará una estrategia encaminada a fortalecer la experiencia de servicio, a través de atención diferencial de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las siguientes líneas.

- Fortalecimiento de las competencias de lenguaje claro en todos los colaboradores a cargo de la publicación de información.
- Fortalecimiento de la gestión del conocimiento para fortalecer las competencias de comunicación de las personas que proyectan respuestas a PQRS
- Implementación de indicadores para medir la experiencia al acceso de la información a través de la página web.

---

<sup>3</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

<sup>4</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

<sup>5</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

<sup>6</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

- Pedagogía sobre los documentos disponibles en el link de transparencia a través de diferentes piezas comunicativas.

## 7.2. Transparencia Pasiva

Frente a este componente, el Ministerio recibe y atiende dentro de los términos establecidos en la ley, cada una de las solicitudes mediante las cuales el ciudadano accede a la información y analiza cada una de las quejas presentadas para tomar medidas correctivas para disminuir estas.

Trimestralmente, el Ministerio de Educación publica en el botón de Transparencia el informe del número de PQRS recibidas, los tipos documentales y el porcentaje de oportunidad. La consulta de estos documentos se puede hacer seguimiento en el enlace :

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Informes-de-Servicio-al-Ciudadano/352350:Informes-PQRSD>

A continuación se presentan las cifras más relevantes en cuanto a la respuesta a PQRS de acuerdo :



TABLA 2. RESUMEN COMPARATIVO DE INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS 2019

Tipo de requerimiento	Año 2019	% de oportunidad 2019	Año 2020	% de oportunidad 2020
Derechos de petición	46.034	87%	66.723	91%
Derechos de petición de consulta	2.963	67%	4.831	92%
Derechos de petición de información	20.933	72%	29.064	92%
Quejas	2.051	69%	3.058	96%
Reclamos	1.530	16%	1.787	52%
Requerimientos	21.710	42%	3.922	85%
Sugerencia	5	100%	126	95%
<b>TOTAL</b>	<b>95.226</b>	<b>64,71%</b>	<b>109.511</b>	<b>90,70%</b>

FUENTE: UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la tabla 2 del Resumen comparativo de indicador de oportunidad en respuesta a PQRS 2019 señala el total de PQRS y su porcentaje de oportunidad. Realizando un comparativo entre los años 2019 y 2020, en el cual se puede observar que los derechos de petición tuvieron un aumento en 20689. Por otra parte, el número total de quejas para el año 2019 aumentó en 1.007. Los reclamos aumentaron en 267 para un total de 109.511 PQRSD. En general el porcentaje de oportunidad presenta una tendencia de mejora de 26 puntos porcentuales, lo cual es significativo teniendo en cuenta que hubo un incremento del 15% en el volumen de solicitudes, especialmente los derecho de petición.

En la tabla 2 *del Resumen comparativo de indicador de oportunidad en respuesta a PQRS* señala el total de PQRS y su porcentaje de oportunidad. Realizando un comparativo entre los años 2019 y 2020, se observa que los

derechos de petición tuvieron un aumento en 20689. Por otra parte, el número total de quejas para el año 2019 aumentó en 1.007. Los reclamos aumentaron en 267 para un total de 109.511 PQRSD.

Por lo tanto, para el año 2021 se continuará reforzando en los servidores del Ministerio como parte de la cultura de servicio, la respuesta oportuna a las PQRSD, con el apoyo de los mecanismos que se explicaron en el apartado de la estrategia de Servicio al Ciudadano (Observatorio de PQRS y Mesas de seguimiento mensual), así como:

- Elaboración y publicación de informes trimestrales de PQR'S para determinar medidas correctivas para disminuirlas.
- Publicación mensual de los Derechos de petición radicados en el Ministerio de Educación Nacional
- Servidores, contratistas, capacitados en cultura de servicio y gestión documental.

### 7.3. Instrumentos de Gestión de la Información

El Ministerio ha desarrollado acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información, los cuales durante el 2020 estuvieron dispuestos para consulta a través del link de transparencia y acceso a la información pública y el portal de datos abiertos, acorde con los lineamientos de la resolución 3564 de 2015 y se adoptaron mediante resolución 9216 de 2019.

Para la vigencia 2021, se realizará la revisión y actualización del Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de

información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada, acorde con lo reglamentado en la Resolución 9216 de 2019.

Para el desarrollo de estos, se tendrán en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularon con el Programa de Gestión Documental. En dicha actualización se incorporarán los lineamientos de Gobierno en línea y lo relacionado al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, quedando de esta manera ajustados los instrumentos a las necesidades institucionales y los ajustes normativos solicitadas por el Gobierno Nacional.

#### **7.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad**

En el marco del artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 el Ministerio ha avanzado en el desarrollo de acciones orientadas a que la información sea accesible a los distintos grupos de interés según sus necesidades, a través de los diferentes canales de contacto, para lo cual se han desarrollado acciones orientadas para hacer más comprensible la información que se divulga, incorporando estrategias de acceso a la información para poblaciones con discapacidad, realizando contactos interinstitucionales que permitan dar respuesta a solicitudes de información en diferentes lenguas, capacitar a los servidores de atención al ciudadano en lengua de señas, traducción de documentos institucionales de alto impacto y consulta a lenguaje claro y lenguas nativas, entre otras.

Durante el 2021, se continuará con la implementación de los ajustes en el portal web del Ministerio, requeridos en la norma NTC 5854 de 2011, frente a los criterios del nivel AA de accesibilidad, formación de los servidores de atención al ciudadano en atención a personas con discapacidad, revisión de documentos para colocarlos en lenguaje claro.

## 7.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

En este componente el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano cuenta con información del número de solicitudes recibidas, clasificadas por ejes temáticos, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por exceder la competencia del Ministerio, el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios. Como resumen de lo anterior, el Ministerio publica el informe de solicitudes de acceso a la información de forma trimestral, el reporte de derechos de petición de forma mensual, el informe de quejas trimestralmente y la evaluación de satisfacción anualmente.

## 7.6. Logros 2020

Dentro de las principales actividades realizadas durante la vigencia 2020 se encuentran:

- Considerando que en la vigencia 2020, con la aparición de la pandemia causada por el COVID-19, se desencadenaron cambios sustantivos en todas las dimensiones de la vida, se estimó conveniente impulsar prácticas que contribuyeran a mantener la identidad institucional y los valores que la sustentan. Por ello, La Ministra de Educación, expidió la Resolución 016489 del 4 de septiembre de 2020, por la cual se convocó a los servidores de planta de la entidad a movilizar los valores del Código de Integridad, en estos tiempos de cambio, y a postular sus experiencias exitosas para optar por el reconocimiento al Mejor Servidor Público 2020 en la Noche de los Mejores, con base en los lineamientos establecidos en el marco de la convocatoria. La

experiencia ganadora fue Un día en la vida de .... En la cual se reconoció a una servidora del programa Todos a Aprender por aplicar, en el ejercicio de sus funciones, los valores del Código de Integridad con los docentes de Yopal Casanare.

- Pacto transparencia: El Ministerio de Educación Nacional, las entidades adscritas y vinculadas, y el Fondo para el financiamiento de Infraestructura Escolar (FFIE), firmaron el pacto por la transparencia en el marco del cual se reconoce en la transparencia un principio fundamental que rige las actuaciones de los servidores públicos y de quienes de manera directa o indirecta participan en el quehacer misional de las entidades del Estado y resaltan la importancia de su labor para el fortalecimiento de la calidad y la inclusión de la Educación como herramienta de equidad para el país, su impacto en el desarrollo social y económico y, su incidencia en la construcción del proyecto de vida de los colombianos. Igualmente, comprenden que los ciudadanos requieren y reclaman entidades públicas cada vez más eficientes y transparentes, que cumplan con su misión y que generen un valor agregado para la sociedad a través del servicio público . También que la corrupción representa hoy una problemática compleja que, tanto en el sector público como en el sector privado, conduce a altos niveles de desconfianza de la Ciudadanía en las instituciones. En el marco del pacto las entidades asumen compromisos en relación con la promoción de prácticas para fortalecer la transparencia.
- Curso gestión de la transparencia. En el marco de la Escuela Corporativa se promovió la relación del curso virtual de gestión de

la transparencia con la participación de 86 servidores del Ministerio y 8 de las entidades adscritas y vinculadas.

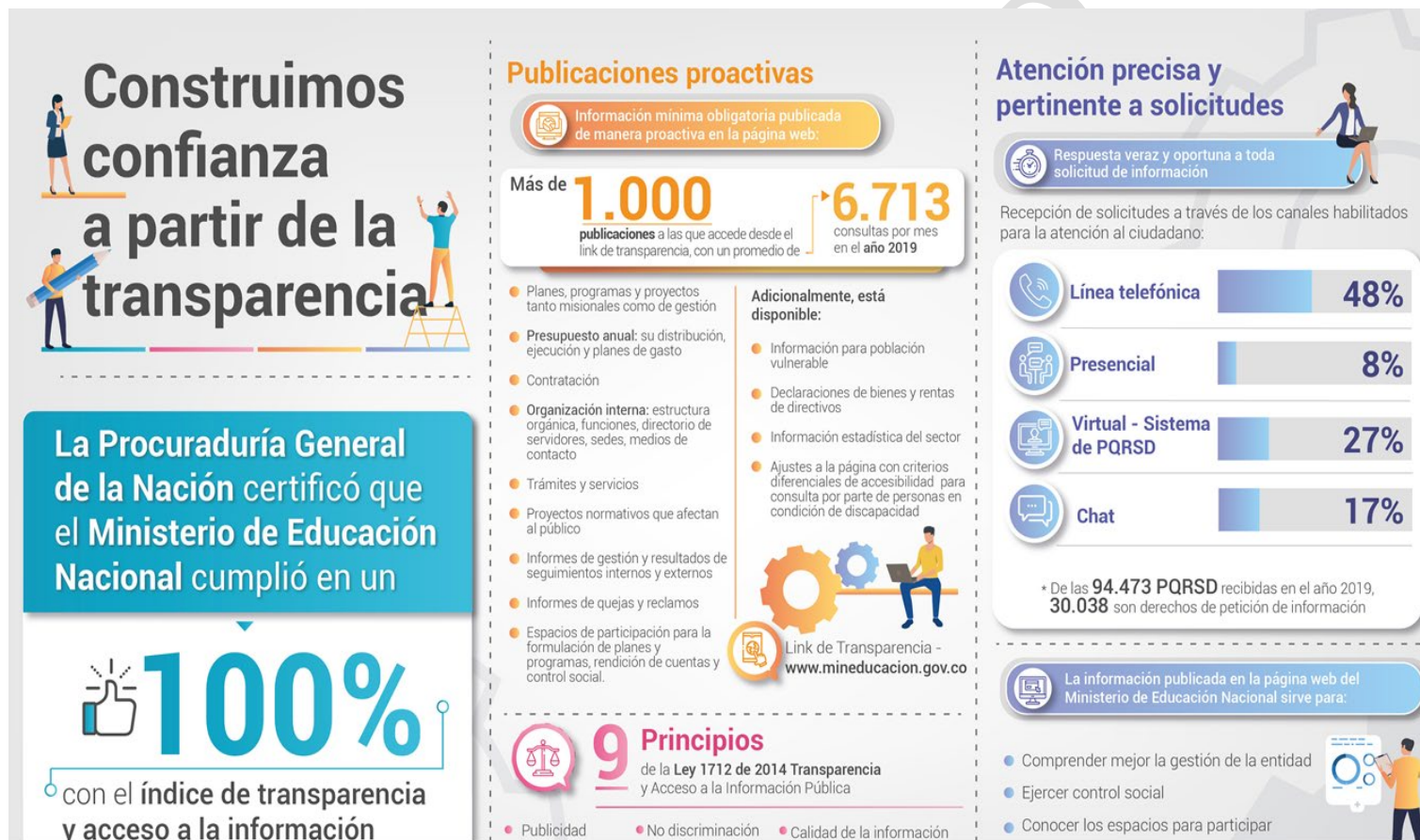
- Adopción del Modelo de Gobierno de Datos de la entidad y Documentación de los procedimientos de operación estadística en el Sistema Integrado de Gestión para estandarizar los criterios de calidad de la información que publica el Ministerio como parte de la estrategia de gobierno de datos:
  - PL-PR-05: Procedimiento - Gestión de la Información Estadística del Sector Educación
  - PL-PR-06: Procedimiento - Auditoría de Datos de los Sistemas del MEN para la Generación de Información Estadística Sectorial
  - PL-FT-27: Formato - Plan general de la operación estadística
- Implementación de la encuesta de satisfacción para usuarios de datos abiertos.
- Procedimiento seguimiento ITA: se formuló el procedimiento para hacer seguimiento a la calidad, completitud y oportunidad de los publicable en el marco de la ley 1712 de 2014 en el link de transparencia y acceso a la información pública.
- Publicación de la guía implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública que tiene como objetivo definir las estrategias y mecanismos que faciliten a la

ciudadanía un adecuado acceso a la gestión pública como derecho fundamental a la información

- Desarrollo de la ruta por la transparencia 2020, con apoyo de la Secretaría para la Transparencia de Presidencia de la República
- Rediseño gráfico de la sección de transparencia de la página web para facilitar la experiencia de navegación de la ciudadanía.
- Implementación del esquema de seguimiento sectorial a la publicación y actualización de los documentos obligatorios del link de transparencia de las entidades adscritas y vinculadas del sector.



2. DIAGRAMA NO. 24 INFOGRAFÍA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



## 7.6. Líneas de acción 2021

El Ministerio de Educación Nacional, para el 2021 ha enmarcado acciones para el mejoramiento del acceso y calidad de la información pública, con el fin de garantizar la transparencia en la gestión que realiza con el fin atender la expectativas y necesidades de los grupos de interés. Entre las principales acciones que se desarrollarán en el marco de este componente se encuentran:

- Revisar y actualizar la información publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública.
- Fortalecer las estrategias de capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, para que el 60% de los colaboradores de planta realicen el Curso de Gestión de la Transparencia, a través de la Escuela Corporativa del sector.
- Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos
- Realizar revisión del acceso y calidad de la información publicada en la página web como canal de acceso a la información por parte de los ciudadanos de manera permanente.
- Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web del MEN y en el SECOP II conforme a las directrices de Colombia Compra Eficiente.
- Asegurar que todos proyectos normativos se publican para consulta a la la ciudadanía
- Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos del Ministerio en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT
- Gestionar la publicación y actualización de la información sobre los servidores públicos, empleados y personas naturales vinculadas

mediante contrato de prestación de servicios en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP

- Avanzar en el cumplimiento de requisitos del modelo centrado en la transparencia y la prevención de la corrupción, incluido el soborno
- Continuar la en el portal web del Ministerio frente a los criterios del nivel AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C)

**Ver Anexo No. 6. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública (matriz detallada)**

## 8. INICIATIVAS ADICIONALES

La gestión del Ministerio de Educación Nacional se apalanca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para alcanzar sus metas en los tiempos previstos, con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles y atendiendo a las necesidades y demandas de sus usuarios, bajo preceptos de oportunidad y pertinencia, anticipando riesgos e innovando en la manera de resolver problemas, de generar oportunidades y de fomentar el aprendizaje organizacional, a partir del registro y análisis sistemático de información útil para la toma de decisiones.

Durante el año 2020, el Ministerio de Educación Nacional avanzó en la implementación de la segunda fase del modelo para la Gestión de la Cultura Organizacional, entendida como el esfuerzo sistemático para fortalecer determinados comportamientos organizacionales en función del direccionamiento estratégico, mediante la construcción de significados compartidos y el diseño de los métodos más adecuados para incorporarlos en el ADN institucional, con el apalancamiento del plan de bienestar, el laboratorio de innovación, la Escuela Corporativa, los Cafés para Conversar

e Inspirar y el plan de incentivos. Todos estos medios tienen como componente transversal, la apropiación de los valores del código de integridad.

Considerando que en la vigencia 2020, con la aparición de la pandemia causada por el COVID-19, se desencadenaron cambios sustantivos en todas las dimensiones de la vida, se estimó conveniente impulsar prácticas que contribuyeran a mantener la identidad institucional y los valores que la sustentan. Por ello, La Ministra de Educación, expidió la Resolución 016489 del 4 de septiembre de 2020, por la cual se convocó a los servidores de planta de la entidad a movilizar los valores del Código de Integridad, en estos tiempos de cambio, y a postular sus experiencias exitosas para optar por el reconocimiento al Mejor Servidor Público 2020 en la Noche de los Mejores, con base en los lineamientos establecidos en el marco de la convocatoria. La experiencia ganadora fue Un día en la vida de .... En la cual se reconoció a una servidora del programa Todos a Aprender por aplicar, en el ejercicio de sus funciones, los valores del Código de Integridad con los docentes de Yopal Casanare.

La hoja de ruta contempla la formulación e implementación de proyectos de mejora personal, grupal e institucional para profundizar en la atención de las necesidades que los ciudadanos y las partes interesadas demandan del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de alinear y fortalecer un tejido de creencias compartidas en torno a las relaciones de servicio basadas en el liderazgo, la transparencia y la comunicación; que se traduzcan en un desempeño y desarrollo institucional de calidad y probidad.

Entre las iniciativas desarrolladas en 2020 sobresalió el Concurso de Cultura Organizacional ***Pequeñas Cosas que Marcan la Diferencia***, a través del cual se movilizaron 10 comportamientos que contribuyen a la cultura de cuidado y generan un ambiente propicio para las conductas asociadas al

Código de Integridad: leer, observar, compartir, reciclar, respirar, caminar, sonreír, saludar. agradecer y escuchar.

El concurso inició en el mes de febrero de 2020 en el marco del primer Café para Conversar e Inspirar del año; a partir del mes de marzo de 2020, al igual que el Café, la estrategia se trasladó a la plataforma virtual; los comportamientos y las actividades propuestas ahora se desarrollan desde la casa, lo que permitió a las familias vincularse con esta actividad, como se ha venido evidenciando en los videos que comparten los servidores con sus familias.

Mensualmente, la Subdirección de Desarrollo Organizacional convocó a los líderes de los meses de febrero a octubre registrando una asistencia y participación en promedio de 20 líderes representantes de todas las áreas del Ministerio. A través de esos espacios, se recibió retroalimentación de los colaboradores frente a la propuesta del concurso y se socializan algunas de las iniciativas promovidas por las áreas cada mes y que expresan la creatividad con que los equipos participan en la estrategia.

Otro de los retos que trajo la virtualización del concurso, debido a la contingencia por la pandemia, fue evidenciar y compartir las actividades desde casa. De esta manera, y gracias a la plataforma TEAMS, se diseñó el equipo “pequeñas cosas que marcan la diferencia” que reemplazó el mural instalado en el Ministerio para que las áreas compartieran la experiencia de movilizar los diez comportamientos.

Este ha sido considerado el repositorio de todas las actividades en las que participan las áreas, con el objetivo de promover conductas favorables que impactan la cultura MEN. Las áreas movilizaron mensualmente a través de la plataforma sus propuestas en el marco del concurso, registrando alrededor de 90 publicaciones mensuales.

En el mes de diciembre finalizó el concurso, los ganadores fueron:

- Primer puesto: Unidad de Atención al Ciudadano.
- Segundo puesto: Dirección de Calidad de Educación Superior y las Subdirecciones de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y Subdirección de Inspección y Vigilancia.
- Tercer puesto: Subdirección de Talento Humano.
- Se hizo un reconocimiento especial a la Oficina de Control Interno y a la Subdirección de Desarrollo Organizacional, por su activa participación en el desarrollo del curso sobre MIPG, que permitió fortalecer las competencias de sus equipos de trabajo.
- También se premió la creatividad de las áreas que participaron en el reto de Halloween:
  - Oficina de control interno
  - Subdirección Financiera
  - Subdirección de Desarrollo Organizacional
  - Dirección de Calidad EPBM
  - Secretaría General
  - Subdirección Fortalecimiento Institucional
  - Oficina de Innovación
  - Oficina Asesora Jurídica
- Se hizo un reconocimiento a una de las dependencias que movilizó el mayor número de publicaciones a través de esta herramienta TEAMS: la Dirección de Cobertura y Equidad, y las Subdirecciones de Acceso y Permanencia
- Adicionalmente, se reconoció a **71** colaboradores que diligenciaron la encuesta para apoyar a los jurados a calificar a las áreas y a **123** líderes por su liderazgo en la movilización del concurso.

## DIAGRAMA NO. 25 INFOGRAFÍA CONCURSO PEQUEÑAS COSAS QUE MARCAN LA DIFERENCIA

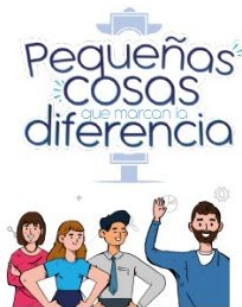
### Concurso Pequeñas Cosas que Marcan la Diferencia

Es una estrategia que se lanzó en el marco del Café para Conversar e Inspirar del mes de febrero de 2020, y consiste en trabajar mes a mes uno de los **10 comportamientos elegidos**, para generar conciencia sobre las pequeñas cosas que pueden impactar positivamente la cultura del MEN. El concurso ha permitido que emerjan nuevos saberes a través de los cuales los servidores difunden su conocimiento y talento en temas como técnicas de respiración, manejo de los miedos en tiempos de cambio, creación de contenidos digitales, entre otros...



El 6 de febrero inicia el concurso con la entrega de un kit: calendario y marcadores. En él las áreas registraron qué comportamiento trabajarían mes a mes y quién sería el líder para movilizar el comportamiento.

- Sonreír
- Caminar
- Saludar
- Observar
- Respirar
- Leer
- Compartir
- Agradecer
- Reciclar
- Escuchar



Mensualmente las áreas deben realizar actividades que demuestren cómo se viven los comportamientos. Se asignó un jurado calificador que evalúa las actividades, el compromiso de los líderes y la creatividad.

La creatividad es la clave de este concurso:  
**podcast, historietas, videos, visitas 360, canciones, reflexiones, acertijos y mucho más!**

El concurso finaliza en noviembre de 2020, a la fecha el top 3 lo conforman: Control Interno, Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales y Subdirección de Desarrollo Organizacional

Debido a la pandemia, trasladamos el concurso a la virtualidad, creando un equipo en la plataforma TEAMS donde las áreas comparten sus actividades.

**458 actividades compartidas**  
**292 respuestas**  
**575 reacciones (likes)**

Otra iniciativa para fortalecer de manera transversal las estrategias de mitigación del riesgo, la rendición de cuentas, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas y las transparencias en el contexto de COVID-19 fue la puesta en producción de la estrategia MÁS SEGUROS MENOS COVID, liderado por el Despacho de la Ministra y articulado entre la Secretaría General, la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Subdirección de Gestión Administrativa, la Subdirección de Talento Humano y la Oficina Asesora de Comunicaciones, a través del cual busca informar a todos los colaboradores sobre las actividades que adelanta el Ministerio para salvaguardar el bienestar y la salud de todo el personal en tiempos de pandemia.

El vehículo para movilizar esta estrategia es un micrositio especial en la Intranet, espacio que alberga contenidos actualizados asociados a: reencuentro gradual, bioseguridad y red de apoyo para todos. Adicionalmente, todos los miércoles se publicó el boletín que lleva el nombre de la estrategia, para compartir información de interés. Se registraron 3.948 visitas al sitio, de las cuales 531 corresponden a la consulta de los veintiocho boletines que se remitieron a través de comunicación interna.

A través de contenidos variados, se hizo pedagogía de las disposiciones que adopta el MEN en medio de la pandemia, y se brindó información para mantener el equilibrio entre lo laboral y lo emocional en el contexto del trabajo en casa. Por eso, dentro de los contenidos más destacados se encuentran las pausas activas, tips para salud emocional, información sobre el servicio de atención de urgencias – Emercare, servicios que presta la Caja de Compensación Familiar – Compensar, y la ARL Positiva.



Finalmente, y lo más destacado de esta iniciativa, fue la creación de canales de atención personalizados para todos los colaboradores (servidores y contratistas), a través de los cuales se entrega respuesta oportuna sobre inquietudes que puedan surgir en torno a los cambios que vive el Ministerio en el marco de la pandemia.

En ese sentido, para la vigencia 2021 continuará con la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción en el Ministerio de Educación, se fortalecerán las capacidades institucionales para combatir la corrupción, para afianzar la legalidad y el relacionamiento colaborativo con el ciudadano.

De la misma forma el Ministerio de Educación Nacional como cabeza del sector educativo del país está llamado a ser el primero en comprender, acoger, apropiarse y dinamizar estrategias para la generación y uso del conocimiento y la innovación, tejiendo saberes e ideas que activen el potencial creador de cada servidor, transformen las lógicas y los procesos, mejoren la prestación del servicio e impriman color y vida a la gestión como individuos y como equipos.

Para cumplir con estos propósitos se liderarán diferentes acciones, las cuales se enuncian a continuación:

- Desarrollar de una agenda conjunta de trabajo con la Secretaría de la Transparencia, para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción.
- Avanzar en el cierre de brechas para cumplir con los requisitos y estándares de la norma técnica NTC ISO-37001 e identificar los recursos necesarios para adoptar una posible adopción de la misma como parte del Sistema Integrado de Gestión.



- Realizar un Showroom trimestral en el marco de cada Comité de Gestión y Desempeño sectorial en el que, además de realizar transferencia de conocimiento a través de diferentes metodologías, se entreguen herramientas de apropiación e implementación de las diferentes políticas de cada una de las dimensiones de MIPG a las diez entidades adscritas y vinculadas, con énfasis en la movilización de la política de integridad.
- Consolidar los encuentros semestrales de transformación cultural con las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio, con el brindar herramientas para la gestión cultural que faciliten la articulación de acciones para promover las conductas asociadas a los códigos de integridad.
- Realizar el Primer Encuentro Naranja y del Segundo Encuentro Deportivo del Sector, como estrategias experienciales para el desarrollo de las conductas asociadas a los valores del código de integridad del servidor público, entre los servidores del Ministerio y sus entidades adscritas y vinculadas.
- Socializar la buena práctica de los encuentros deportivos del sector para la movilización de la política de integridad en articulación con todos los componentes de MIPG.
- Documentar la buena práctica del Primer Encuentro Naranja del sector para la movilización de la política de integridad y de innovación en articulación con todos los componentes de MIPG.
- Abrir la segunda convocatoria para reconocer al mejor servidor público de la entidad en la Noche de los Mejores por la implementación experiencias exitosas en la movilización del código de integridad en tiempos de cambio.
- Articular de las actividades del Plan de Bienestar con las estrategias para el fomento de comportamientos asociados al código de

integridad, a través de *Experiencias que Unan y Muevan* mente, cuerpo y emoción. Para esto se realizarán, entre otras cosas, diez Cafés para Conversar e Inspirar, en los que toda la entidad se emocione, se informe, se conecte, reflexione y proponga nuevas y mejores maneras de trabajar, informar, cumplir y aportar. Adicionalmente se desplegará la segunda fase del concurso de Cultura Organizacional: actitudes que engrandecen.

- Continuar promoviendo la gestión del conocimiento como herramienta para la identificar metodologías, buenas prácticas y lecciones aprendidas, para facilitar y fortalecer la implementación de todos los componentes de la estrategia anticorrupción.
- Incorporar dentro de las obligaciones de las órdenes de prestación de servicios de los contratados (persona natural) el registro del conflicto de interés en SIGEP y la realización del Curso de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Incluir en el proceso de reintroducción la socialización de los protocolos para la gestión de conflicto de interés y la estrategia para gestionarlos.

## ANEXOS

Anexo 01 – Estrategia de para el fortalecimiento de la gestión del riesgo

Anexo 02 - Matriz de riesgos de corrupción 2020

Anexo 03 - Plan de Racionalización de Trámites 2020

Anexo 04 - Estrategia de rendición de cuentas 2020

Anexo 05 – Estrategia Servicio al Ciudadano 2020

Anexo 06 – Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
2020

Anexo 07 – Estrategia de Participación Ciudadana 2020

<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
0.1	21 de enero de 2020	Borrador para consulta ciudadana

BORRADOR