COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Educación

# Furag

mipg

## Evidencia de la gestión del Ministerio de Educación en el año 2022 frente a los avances en la mejora integral de procesos y procedimientos, en el marco de la política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos

# TABLA DE CONTENIDO


*1. INTRODUCCIÓN ..... 3*

*2. OBJETIVO ..... 4*

*3. ALCANCE ..... 4*

*4. MEJORA INTEGRAL DE PROCESOS EN EL MEN ..... 4*

*4.1. Condiciones institucionales para la mejora ..... 5*

*4.2. Instancias de planeación, seguimiento y análisis de la mejora ..... 11*

*4.3. Enfoque en la mejora a partir de las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía ..... 13*

*4.4 Enfoque en la mejora a partir de las Recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores ..... 26*

*4.5 Enfoque en la mejora a partir de resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos ..... 37*

*4.6 Enfoque en la mejora por análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio ..... 45*

*4.7 Enfoque en la mejora por Seguimiento a los indicadores y Resultados de la gestión institucional ..... 49*

*4.8 Enfoque en la mejora por cambios en requisitos legales (Normatividad aplicable a la entidad que es actualizada o modificada) ..... 52*

*4.9 Enfoque en la mejora por implementación y monitoreo de los controles a los riesgos ..... 60*

*5. Otras fuentes de mejora ..... 62*

*CONCLUSIONES. ..... 63*

# MEJORA INTEGRAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS 2022

## 1. INTRODUCCIÓN

En el ejercicio de la gestión institucional buscando siempre la generación de valor público, el Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores en la consecución de los objetivos institucionales.

Bajo esta perspectiva y en busca del mejoramiento continuo de la administración pública, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, diseñó y estableció el Modelo Integrado de Planeación Gestión - MIPG como "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, con integridad y calidad en el servicio" (DAFP, 2019, p. 6).

El modelo define 7 dimensiones que agrupan las 19 políticas de gestión y desempeño institucional: Talento Humano, Direccionamiento estratégico y planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno; que, implementadas de manera articulada, permitirán que el MIPG funcione.

Una de las políticas de Gestión que compone la dimensión de Gestión con valores es la política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos, orientadas a **agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios** que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos y faciliten y promuevan la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación, a través del desarrollo de las capacidades organizacionales, desde la **alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal,** de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad.

Bajo esta perspectiva, desde el año 2002, el Ministerio de Educación Nacional ha implementado su sistema de gestión de calidad como herramienta para apalancar la mejora de su desempeño institucional, buscando la satisfacción permanente de sus usuarios y partes interesadas.

Actualmente, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) articula los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con sus 19 políticas, buscando la mejora continua en la

capacidad para cumplirle a la ciudadanía, conforme a lo dispuesto en la Resolución 17564 de 2019 en la que se establece la política del SIG y los objetivos del mismo.

## 2. OBJETIVO

Explicar la manera en la que el Ministerio de Educación enfoca la mejora de procesos y procedimientos a partir del análisis de las necesidades de las partes interesadas, los resultados de la evaluación del desempeño, el costo beneficio de los trámites y servicios, y cómo utiliza metodologías de gestión de cambio, la innovación y la gestión del servicio para la mejora continua, en el marco de la políticas de fortalecimiento institucional, seguimiento y evaluación, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, gestión del conocimiento, control e integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## 3. ALCANCE

La mejora continua de los procesos institucionales se realiza bajo la metodología del PHVA, iniciando con la planeación y estructuración de actividades a partir de las necesidades identificadas en nuestros grupos de valor y análisis del contexto organizacional (cambios normativos, económicos, sociales, ambientales y tecnológicos, resultados del desempeño institucional y sectorial), continúa con la priorización de las intervenciones claves, la implementación de las mejoras definidas en los diferentes planes institucionales y su correspondiente monitoreo y seguimiento bajo las instancias definidas, culminando con la evaluación de las acciones desarrolladas, para el establecimiento de la mejora continua.

## 4. MEJORA INTEGRAL DE PROCESOS EN EL MEN

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en la vigencia 2022 para la mejora de los procesos y procedimientos de la entidad, en búsqueda del cierre brechas entre el servicio esperado y el servicio percibido por los grupos de valor, identificadas a través de las PQRSD, encuestas de satisfacción, espacios de diálogo social y demás actividades de relacionamiento con los diferentes públicos a quienes ofrece servicios la entidad.

A partir de esta información y del análisis de los factores externos e internos que impactan los objetivos estratégicos y de los resultados trimestrales del desempeño institucional (indicadores, riesgos, PSNC, planes de mejora, ejecución presupuestal, avance en planes de acción, auditorías internas y externas), se priorizan las acciones requeridas para lograr cambios, con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, mitigando el riesgo, gestionando las oportunidades, involucrando la voz de los usuarios de los servicios institucionales en todo el ciclo de la mejora y estableciendo mecanismos para la rendición de cuentas permanente.

## 4.1. Condiciones institucionales para la mejora

Dentro del modelo de operación del Ministerio de Educación Nacional uno de los procesos estratégicos se denomina **Gestión de Procesos y Mejora** y tiene como objetivo "*Administrar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, mediante el cumplimiento de los requisitos de los modelos referenciales en concordancia con el contexto estratégico de la entidad y una estructura organizacional que responda a las necesidades de modernización para posicionar el Ministerio de Educación como una entidad ejemplar en materia de gestión y desempeño*".

Para operar dicho proceso se han definido los siguientes procedimientos:

**Figura 1.** Procedimientos Proceso Gestión de Procesos y Mejora

**Fuente.** Elaboración propia

## 1. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Establecer las actividades, los responsables y los tiempos que se requieren para la gestión de los riesgos del Ministerio de Educación Nacional para su correcta identificación, valoración, tratamiento, monitoreo y seguimiento.

## 2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

Describir cómo se elaboran y controlan los documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional (MEN), garantizando su adecuación, oportuna actualización y debida divulgación.

## 3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Revisar el estado del Sistema Integrado de Gestión, asegurando su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua, así como la identificación de oportunidades de mejora, posibles cambios, conclusiones y necesidades de recursos para mantener el Sistema Integrado de Gestión.

## 4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO**

Formular, ejecutar, verificar y evaluar las acciones de planes de mejoramiento propuestos para subsanar los hallazgos o cualquier otra situación resultante de las diferentes fuentes de seguimiento, medición y evaluación internas y externas, con el propósito de mejorar los productos y servicios, cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño institucional para el Ministerio de Educación Nacional.

## 5. PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DEL PSNC**

Determinar y aplicar los criterios para la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes, con el fin de tomar acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia de acuerdo con lo establecido en la matriz de producto y/o servicio no conforme, definida para cada proceso y prevenir su uso no intencionado.

## 6. PROCEDIMIENTO DE TOMA DE CONCIENCIA

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE TOMA DE CONCIENCIA**

Establecer los lineamientos para la promoción de la toma de conciencia de los colaboradores del MEN y de las personas que realizan tareas bajo el control de la Institución sobre el direccionamiento estratégico, las políticas de desempeño, objetivos, requisitos, roles y responsabilidades de los modelos referenciales que conforman el sistema integrado de gestión de la entidad.

## 7. PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO INTEGRAL

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO INTEGRAL**

Establecer los lineamientos para la aplicación de distintas metodologías que permitan conocer el estado actual e identificar las oportunidades de mejora y cambios en modelo de operación, estructura interna, planta, organización interna y cultura organizacional para alinearlos con el direccionamiento estratégico (PND), cambios normativos, modelo operativo, planta y riesgos y oportunidades identificados en el contexto organizacional interno y externo.

## 8. PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE MIPG

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE MIPG**

Establecer los lineamientos para la implementación y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el marco del proceso de mejora, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LOS REPORTES INSTITUCIONALES

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO ARTICULACIÓN Y GESTIÓN DE LOS REPORTES INSTITUCIONALES**

Establecer las actividades para la planificación, reporte, seguimiento, consolidación y socialización de la información relevante para la gestión y la toma de decisiones institucional, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## 10. PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO, APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN YO LA SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS

**OBJETIVO PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO, APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS**

Definir y describir las actividades que deben realizar las áreas del Ministerio de Educación Nacional para diseñar, aplicar y analizar instrumentos que permitan la medición de la satisfacción de partes interesadas, en el marco de la oferta de productos, servicios y trámites de las funciones de las dependencias.

El documento de caracterización de procesos que se maneja para los 17 procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión SIG es una herramienta que facilita la descripción, gestión y control de los procesos a través de la identificación y descripción general de sus elementos esenciales y que cuenta con los siguientes componentes en su estructura: objetivo, alcance, responsables, actividades, indicadores, riesgos y controles.

**Figura 2:** Imagen de la Caracterización Proceso de Gestión de Procesos y Mejora

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA | **CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA** | **Código:** PM-CA-01 **Versión:** 05 Rige a partir de su publicación en el SIG | Educación

| | |
|---|---|
| **TIPO DE PROCESO** | Estratégico |
| **OBJETIVO** | Administrar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, mediante el cumplimiento de los requisitos de los modelos referenciales en concordancia con el contexto estratégico de la entidad y una estructura organizacional que responda a las necesidades de modernización para posicionar el Ministerio de Educación como una entidad ejemplar en materia de gestión y desempeño. |
| **OBJETIVO DEL SIG QUE LIDERA** | • Aumentar de manera sostenida el Índice Anual de Desempeño<br>• Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor.<br>• Aumentar la eficiencia del modelo operativo con el ahorro de recursos y la disminución de reprocesos.<br>• Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, identificados en cada modelo referencial. |
| **ALCANCE** | Inicia con la planificación del Sistema Integrado de Gestión del MEN, continúa con la administración y ejecución de actividades para la implementación, seguimiento y mejora de los modelos referenciales vigentes del SIG y termina con la identificación de necesidades de actualización o planificación del cambio del SIG. |
| **RESPONSABLE** | Subdirección de Desarrollo Organizacional |

| **CONVENCIONES** | **Proveedor Interno** | **Proveedor Externo** | **Actividad Planear** | **Actividad Hacer** | **Actividad Verificar** | **Actividad Actuar** | **Ciclo PHVA** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | PLANEAR HACER CICLO PHVA ACTUAR VERIFICAR |
| **Color de la letra** | **Azul** | Para disposiciones específicas del Sistema de Gestión de Calidad - SGC | | | | | |
| | **Verde** | Para disposiciones específicas del Sistema de Gestión Ambiental - SGA | | | | | |
| | **NNegrara** | Para disposiciones generales del proceso | | | | | |

**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión 2023, Ministerio de Educación Nacional

Propendiendo por la mejora continua y la gestión del conocimiento, en el año 2022 se creó, el Procedimiento para la articulación de la gestión y los reportes institucionales de la subdirección de desarrollo organizacional **con el objetivo de establecer las actividades para la planificación, reporte, seguimiento, consolidación y socialización de la información relevante para la gestión y la toma de decisiones institucional, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.**

La creación del documento busca la mejora del desempeño institucional a partir de la consolidación y análisis de la información reportada de conformidad con la circular de reportes establecida para cada vigencia.

**Figura 3:** Procedimiento para la articulación de la gestión y los reportes institucionales

| | | |
|---|---|---|
| COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA | **PROCEDIMIENTO PARA LA ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN Y LOS REPORTES INSTITUCIONALES DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL** | **Código:** PM-PR-13<br>**Versión:** 01<br>Rige a partir de su publicación en el SIG |

**1. Objetivo, alcance y convenciones**

| | |
|---|---|
| **Objetivo** | Establecer las actividades para la planificación, reporte, seguimiento, consolidación y socialización de la información relevante para la gestión y la toma de decisiones institucional, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. |
| **Alcance** | Este procedimiento bajo responsabilidad de la Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO) inicia con la planificación de las fechas de reportes institucionales de manera consolidada a través de la circular de reportes de la vigencia, continúa con la realización de las sesiones de capacitación y/o acompañamiento requeridas para los enlaces de reportes de las dependencias, el seguimiento al reporte de la información y su consolidación a través de los informes trimestrales correspondientes y finaliza con la socialización de la información en el Comité institución para la toma de decisiones. |

| | Punto de Verificación | Nota | Evidencias | Interacción con otros procesos | Tiempos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Mínimo | Máximo |
| **Convenciones** | | | | | | |

**2. Disposiciones Generales**

1. Las acciones sobre los resultados del desempeño institucional que se adopten en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño deberán articularse al Sistema Integrado de Gestión (SIG) y a los lineamientos de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la Entidad.

2. La circular de reportes y las fechas de seguimiento de la vigencia constituyen un elemento de planeación institucional y un esquema de seguimiento articulado y permanente, que permiten al Ministerio de Educación Nacional revisar las distintas variables que impactan los resultados del desempeño institucional, garantizando la trazabilidad y la transparencia de la información.

**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión 2023, Ministerio de Educación Nacional

Para los procesos y procedimientos de la entidad es determinante el análisis de contexto para establecer los cambios normativos y del entorno que tienen impacto sobre el modelo de operación y todas las situaciones con potencial de impacto en el logro de los objetivos estratégicos.

Como resultado de la gestión de procesos y mejora del 2022, se actualizó el contexto organizacional identificando los cambios significativos tales como las Bases del Plan Nacional de Desarrollo insumo para la planeación de las acciones del cuatrienio.

En el marco de la actualización del contexto organizacional se identificaron y analizaron las capacidades del MEN y su proceso de madurez en el desarrollo de la gestión para atender los requerimientos de los productos, trámites y servicios, mediante un diagnóstico integral, partiendo en primera instancia de un levantamiento inicial de su desempeño actual y un análisis posterior frente a los escenarios futuros que plantea el devenir de la entidad ante los retos del cambio.

En el proceso de valoración organizacional de forma integral se realizó el análisis del estado de madurez de los componentes de la gestión estratégica y funcional del Ministerio de Educación Nacional con base en sus diferentes componentes previamente establecidos por la Entidad. Dichas capacidades organizacionales son las siguientes:

- Estrategia Operativa.
- Estrategia de Procesos.
- Estrategia de Políticas.
- Estrategia de Datos
- Estrategia de Personas y Organización.
- Estrategia de Tecnología y Sistemas.
- Estrategia de Gestión del desempeño
- Estrategia de Riesgos y contingencias.

Los resultados de la evaluación de las capacidades organizacionales base para el contexto estratégico institucional, así como su correspondiente actualización se encuentra publicado y disponible para la ciudadanía en el link de transparencia: https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Mapa-planes/362792:Plan-Estrategico-Institucional-y-Plan-de-Accion-Institucional

## 4.2. Instancias de planeación, seguimiento y análisis de la mejora

Teniendo en cuenta que la gestión de procesos del Ministerio de Educación Nacional se desarrolla con el enfoque de mejora continua del PHVA, se han definido roles y responsabilidades para planear, hacer, verificar y mejorar los procesos de la entidad, a través de las siguientes instancias:

### 4.2.1. Comité Directivo / Primario

Establecido bajo la resolución 11107 de 2018 como la instancia de coordinación y autoevaluación de la gestión, que tiene como objetivo definir las prioridades estratégicas de la entidad y las líneas de acción asociadas a las mismas y hacer seguimiento a los compromisos que de allí se deriven, al cumplimiento de objetivos y metas y al presupuesto de la entidad.

Durante el año 2021 la alta dirección realizó diferentes sesiones en las cuales abordó temas relacionados con la misionalidad y la gestión e hizo seguimiento decisiones relacionadas con la mejora organizacional y el fortalecimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

Las decisiones más relevantes en materia de mejora estuvieron orientadas a:

1. Seguimiento Metas finalización Plan Nacional de Desarrollo.
2. Mejoras en las plataformas de trámites del Ministerio.
3. Mejora de la completitud y oportunidad en las respuestas a las PQRS.
4. Ruta FURAG 2022.
5. Mejoras en la oportunidad de los trámites.
6. Mejora en los procesos de Rendición de cuentas y participación ciudadana.
7. Informes de empalme Nuevo Gobierno (Notas Técnicas MEN).

### 4.2.2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Establecido bajo la resolución 26051 de 2017 con el objetivo de ser la instancia de orientación para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En el año 2021 el Comité de Gestión y Desempeño realizó varias sesiones y algunas de las decisiones más relevantes se encuentran en los siguientes temas:

1. Aprobación de los 18 planes anexos al plan de acción institucional.
2. Seguimiento al Desempeño Institucional 2022
3. Seguimiento a Planes Institucionales
4. Aprobación Ruta FURAG
5. Actualización Resolución Comité Institucional y Sectorial de Gestión y Desempeño.
6. Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión.
7. Aprobación de eliminaciones documentales según TRD.

4.2.2.1. **Comité Institucional de Control Interno:** Establecido bajo la resolución 11107 de 2018 con el objetivo de actuar como instancia decisoria en los asuntos de control interno.

Este Comité sesionó dos veces en 2022 y dentro de las decisiones más relevantes que se tomaron están:

1. Aprobación de las auditorías internas a través de una firma externa.
2. Aprobación acciones para el fortalecimiento de la gestión de riesgos institucional.

## 4.3. Enfoque en la mejora a partir de las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía

La mejora de procesos a partir de las peticiones, quejas, reclamos y expectativas de los grupos de valor en el Ministerio de Educación Nacional se focaliza principalmente en la simplificación de los trámites institucionales y en la mejora de la experiencia del usuario desde la Estrategia Integral de Servicio para impulsar la optimización de la oferta de trámites y servicios de esta entidad y del sector educación y ratificar el compromiso con la ruta crítica para la atención de las necesidades, sugerencias y expectativas expresadas por los grupos de valor en la gran consulta ciudadana, realizada en 2018 desde la estrategia ***Estado Simple, Colombia Ágil.***

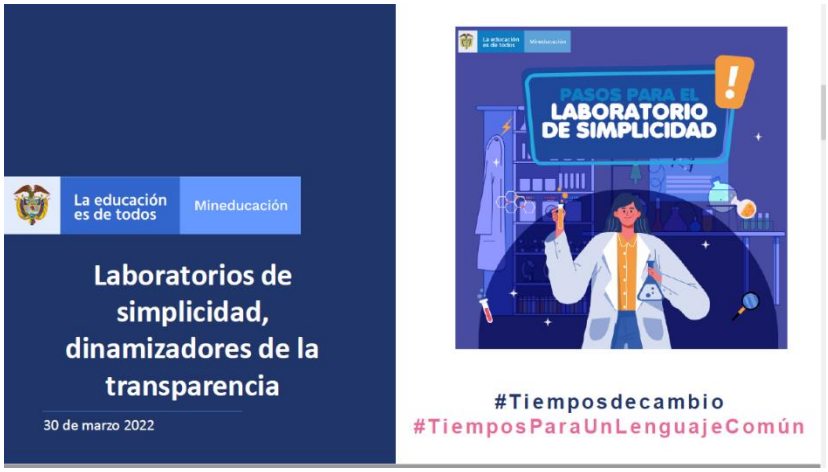
### Mejoras de Trámites 2022 a partir de las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía

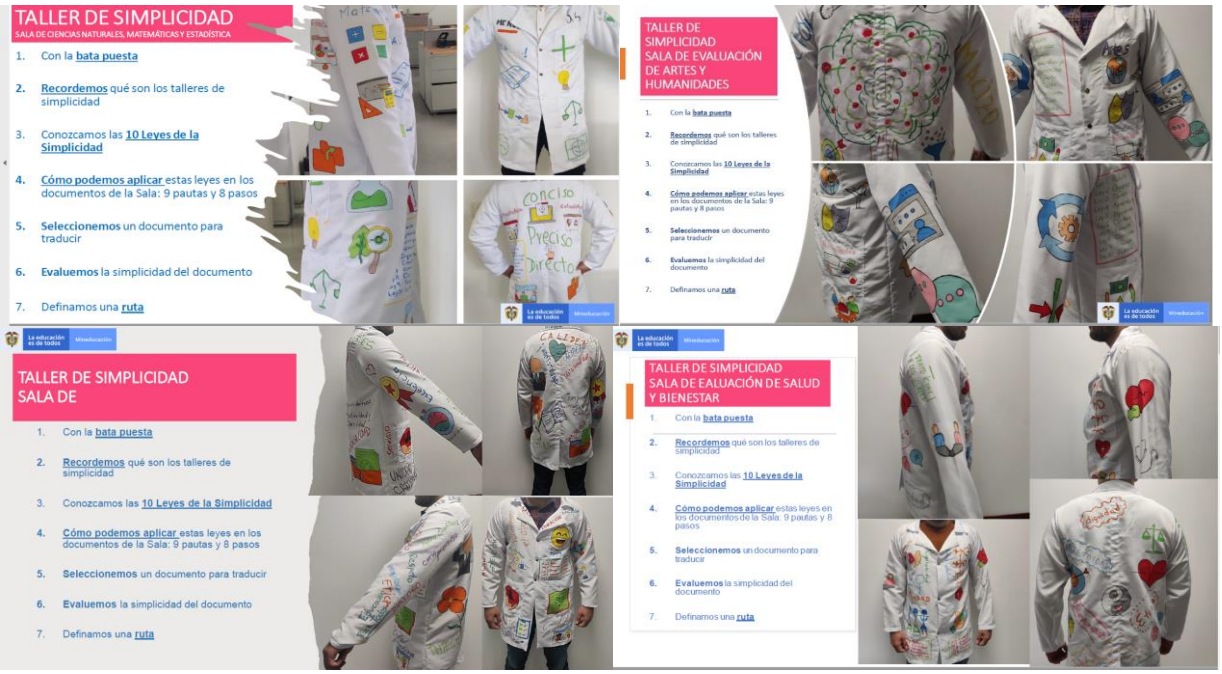
### Convalidación de Títulos de Educación Superior

Para el caso puntual del trámite de Convalidaciones de Educación Superior, con la expedición de la resolución 10687 del 9 de octubre de 2019, que agrupó las solicitudes bajo los criterios de a) Acreditación o reconocimiento de alta calidad, b) Precedente administrativo y c) Evaluación Académica, brindando mayor información y claridad sobre el trámite y sus requisitos y con la implementación de la nueva plataforma CONVALIDA que permite radicar y hacer seguimiento durante todo el trámite a las solicitudes de convalidación 100% en línea se logró reducir en 50% los tiempos de respuesta en el trámite.

Para la vigencia 2022 se radicaron en total 15.851 solicitudes de los cuales fueron cerradas durante la vigencia 14.958. En este sentido, el 71,83% equivalente a (10.744) fueron resueltos con concepto positivo, el 14,91 % equivalente a (2230) se resolvieron con concepto negativo y el 13,26% equivalente a (1.984) se resolvieron con solicitud de archivo; con un porcentaje de oportunidad de 97%.

En el marco de la mejora continua de las políticas de Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos y racionalización de trámites, el Ministerio de Educación a través de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, desarrolló una serie de Grupos Focales con los integrantes de las salas de la Comisión nacional intersectorial de aseguramiento de la calidad de la educación -CONACES con el objetivo de difundir y consolidar las principales pautas para traducir a lenguaje claro documentos técnicos de alta complejidad, a través del laboratorio de simplicidad en el que se implementa la metodología propuesta por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.



De igual forma, para complementar las mejoras del trámite para la vigencia 2022, se adelantaron una serie de mejoras a la Plataforma que soporta el Trámite, destacando las siguientes acciones para el fortalecimiento del mismo:

| Etapa/Actividad | Mejoras efectuadas |
|---|---|
| **Validación** | • Devolución de casos desde cualquier criterio a validación<br>• Mejora de consulta de instituciones<br>• Permisos para editar la información básica del convalidante. |
| **Gestión de salas** | • Permite la edición de la gestión de salas (Cambio de evaluadores y cambio de fecha se sala); entre otros. |
| **Error Procedimental** | • Aplicación del error procedimental desde cualquier etapa del proceso. |

Durante la vigencia 2022, en el marco del fortalecimiento del Sistema de calidad de la educación superior en Colombia, así como el avance de la internacionalización de la Educación Superior en el país, el Ministerio de Educación Nacional presentó en alianza con la Asociación Colombiana de Universidades - ASCUN y con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores, las Guías de Sistemas Educativos del Mundo, resultado de un trabajo interinstitucional orientado a facilitar, entre otros, los procesos de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior.

Las Guías son un instrumento de análisis pensado para los ciudadanos y herramienta clave para que las embajadas y consulados suministren información actualizada sobre el sistema educativo colombiano con aspectos que se deben tener en cuenta en los procesos de convalidación de títulos.

Adicionalmente, las Guías ofrecen datos detallados sobre la legalidad de las instituciones de educación superior, los sistemas de aseguramiento de la calidad y los niveles educativos, información validada por las entidades encargadas del sector educativo de los países objeto de esta iniciativa: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Italia, México, Nicaragua, Países Bajos, Panamá, Perú, Puerto Rico, Reino Unido, Rusia y Venezuela.

## Guías de Sistemas Educativos

Actualizado: 15 de julio de 2022

**Información de diversos países sobre educación, calidad educativa y aspectos claves para el proceso de convalidación.**

A continuación, se presentan las Guías de Sistemas Educativos del Mundo, un instrumento de análisis pensado para el ciudadano, que le permite tener información valiosa de diversos países sobre la educación, el aseguramiento de la calidad educativa y los elementos a tener en cuenta para preparar su proceso de convalidación.

- ALEMANIA
- ARGENTINA
- AUSTRALIA
- BRASIL
- CHILE
- COLOMBIA
- COSTA RICA
- CUBA
- ECUADOR

### Información general

- Conozca el proceso
- Requisitos para Pregrado
- Requisitos para Posgrado
- Costo y duración
- Preguntas Frecuentes

La educación es de todos | Mineducación

ASCUN ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES

A+ A-

## GUÍA DEL SISTEMA EDUCATIVO DE ALEMANIA

Si ha decidido estudiar en Alemania, tenga en cuenta lo siguiente:

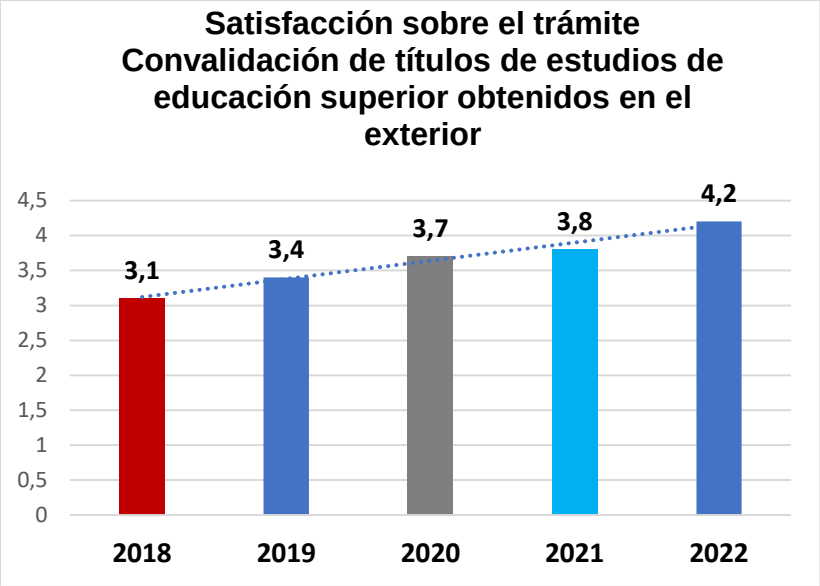
- **Introducción**
- Sistema de **educación superior** de Alemania
- **Legalidad** de los programas e instituciones de educación superior.
- Aseguramiento de la **calidad**

Empezar

Para conocer las Guías de Sistemas Educativos, haga clic aquí.

A partir de las mejoras implementadas desde el 2018 en el trámite de Convalidaciones, se observa una mejora porcentual en la satisfacción de los usuarios, tal y como se visualiza en la siguiente gráfica:

**Figura 4:** Satisfacción Trámite Convalidaciones Educación Superior




**Fuente.** Elaboración propia SDO

## Registro Calificado y Trámites Institucionales

Después de la expedición del Decreto 1330 de 2019, el Ministerio emitió las Resoluciones 15224 de 2020[1], 21795 de 2020[2] y 20600 de 2021[3], que definen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad institucionales y de programas para la obtención, renovación y modificación del Registro Calificado de los programas académicos de educación superior, y establecen un periodo de transición para el avance de las instituciones en los procesos de evaluación de resultados de aprendizaje.

[1] Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de carácter institucional definidas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado.

[2] Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa definidas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado.

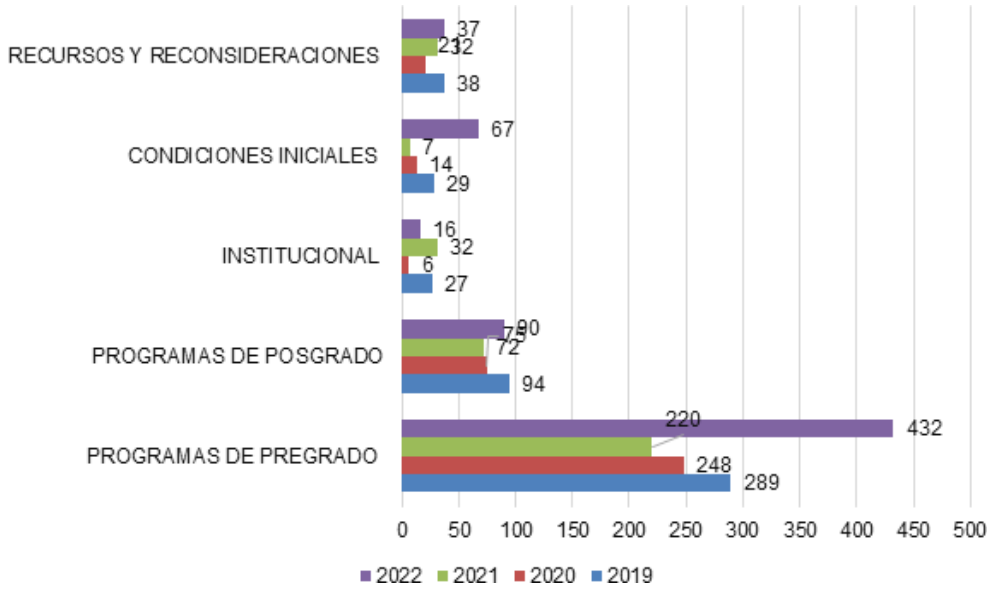
[3] Por la cual se modifica el artículo 76 de la Resolución 21795 de 2020

Con esta reglamentación, el Ministerio contribuye a que la verificación y evaluación de las condiciones de calidad que realizan los pares académicos y la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES) se desarrolle en el marco de la garantía de la autonomía universitaria y tenga en cuenta la diversidad de las IES y sus modalidades.

Durante la vigencia 2022, se recibieron 3.454 radicaciones distribuidas de la siguiente manera:

| Número de trámites radicados 2022 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Total | Promedio |
| 295 | 175 | 132 | 171 | 189 | 397 | 1487 | 289 | 89 | 84 | 146 | 3.454 | 314 |

El promedio de radicaciones durante 2022 fue de 314 trámites en el mes, cifra que se ve incrementada por el número de radicados de julio de 2022 de 1.487, lo cual se explica por la Directiva 9 de 2021.




En este contexto, durante la vigencia 2022 se resolvieron un total de 3.307 casos que corresponden a 2.652 de Antiguo SACES y 655 de Nuevo SACES.

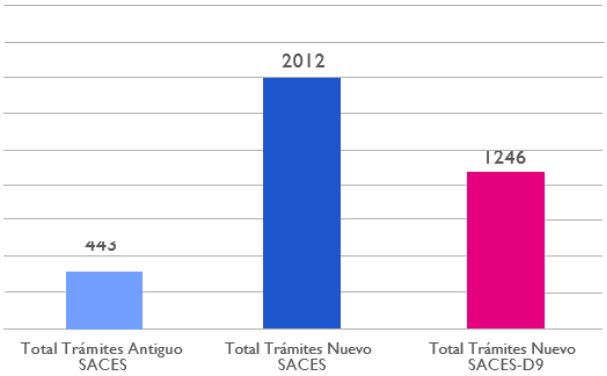
**Trámites Finalizados**

**3.307**

**2.652 Antiguo SACES**

**655 Nuevo SACES**

Finalmente, con corte a diciembre 2022 se encuentran 3.701 trámites en el inventario total, distribuidos de la siguiente manera:

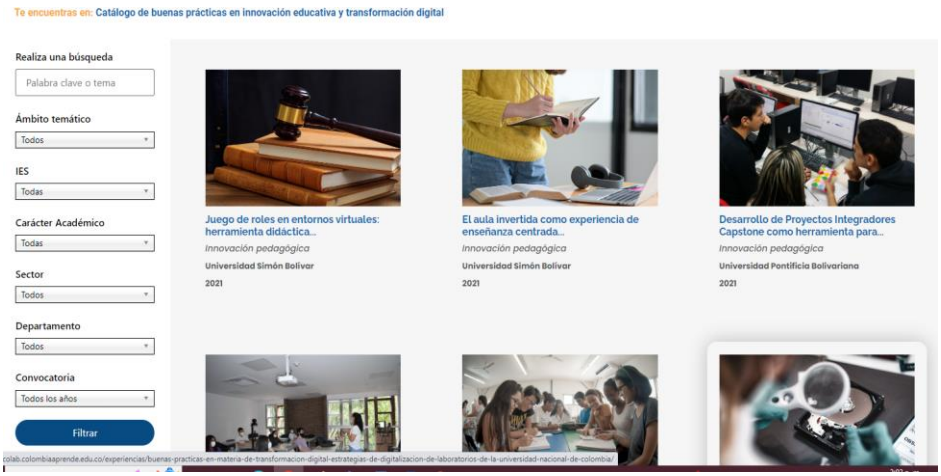



Desde la Dirección de Calidad para la Educación Superior se desarrolló el sitio web Calidad ES de todos https://especiales.colombiaaprende.edu.co/calidadesdetodos/talleres-2022.html como una estrategia de comunicación con la comunidad educativa de la Educación Superior: instituciones, Directivos, docentes, estudiantes y demás interesados en la consolidación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad articulado y acorde a las necesidades del contexto nacional e internacional.

Este espacio interactivo tenía varios propósitos: en primer lugar brindar información sobre los avances del ejercicio participativo que desde Agosto del 2018 se viene realizando desde el Ministerio de Educación, el Viceministerio de educación, la Dirección de calidad y las Instituciones Educativas, a través del Primer y Segundo ciclo de talleres, sobre la caracterización del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, sus objetivos, la actualización y la armonización de la normatividad existente.

Durante 2022 el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Dirección de Calidad para la Educación Superior, llevó a cabo una convocatoria para visibilizar y socializar los avances, experiencias, proyectos, programas e innovaciones educativas en resultados de aprendizaje que tienen las instituciones de educación superior.

Como resultado del proceso de selección se presentaron 24 buenas prácticas de IES de todo el país en el catálogo del sitio web, como experiencias que enriquecen el quehacer académico de la educación superior en Colombia.



Aunado a lo anterior para el fortalecimiento del trámite de Registro Calificado y los trámites Institucionales durante la vigencia 2022 el Ministerio presentó como herramientas pertinentes para la apropiación del marco normativo, las siguientes Notas Técnicas para las Instituciones de Educación Superior:

- Nota Orientadora de Internacionalización
- Nota Orientadora de Indicadores de Internacionalización
- Nota Orientadora de Modalidades
- Nota Orientadora Resultados de Aprendizaje
- Nota Orientadora consenso para la normalización de las denominaciones de las especialidades médico-quirúrgicas en Colombia
- Nota Orientadora Programas de Psicología

## Acreditación de Programas e Instituciones

Para el fortalecimiento del trámite de Acreditación de Programas e Instituciones durante el 2022 el Ministerio de Educación Nacional desarrolló el “Taller de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior”. Este espacio congrego a más de 200 actores del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, que conversaron sobre los retos y desafíos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, a partir de los aprendizajes de las Instituciones de Educación Superior desde su implementación en el marco del Decreto 1330 de 2019 y el Acuerdo 02 de 2020 del CESU, como parte de la construcción colectiva de Educación con Calidad.

En este espacio se presentaron las modificaciones al Acuerdo 02 de 2020 del CESU por parte de los miembros del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), las cuales son emitidas en el Acuerdo 04 de 2022 del CESU y se socializó el libro “Una mirada a los resultados de aprendizaje”, el cual fue cual fue fruto de una construcción articulada entre la Comisión

Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES), el CNA y una experta Internacional de la Universidad de Deusto (España).

El desarrollo del taller conto con la organización de 10 grupos de trabajo, los cuales fueron liderados por los Coordinadores y miembros de las salas de evaluación de la CONACES y el Consejo Nacional de Acreditación CNA y con el apoyo de miembros del Ministerio de Educación Nacional. Al finalizar el trabajo por grupos los delegados de cada grupo presentaron las conclusiones generales.

## Otros Procedimientos Administrativos (OPA)

Durante la vigencia 2022 el Ministerio de Educación continuó con el Fortalecimiento de la OPA “Otros Procedimientos Administrativos” dispuesta para la comunidad educativa colombiana en el portal Colombia Aprende.

## Consulta de acceso a la información pública

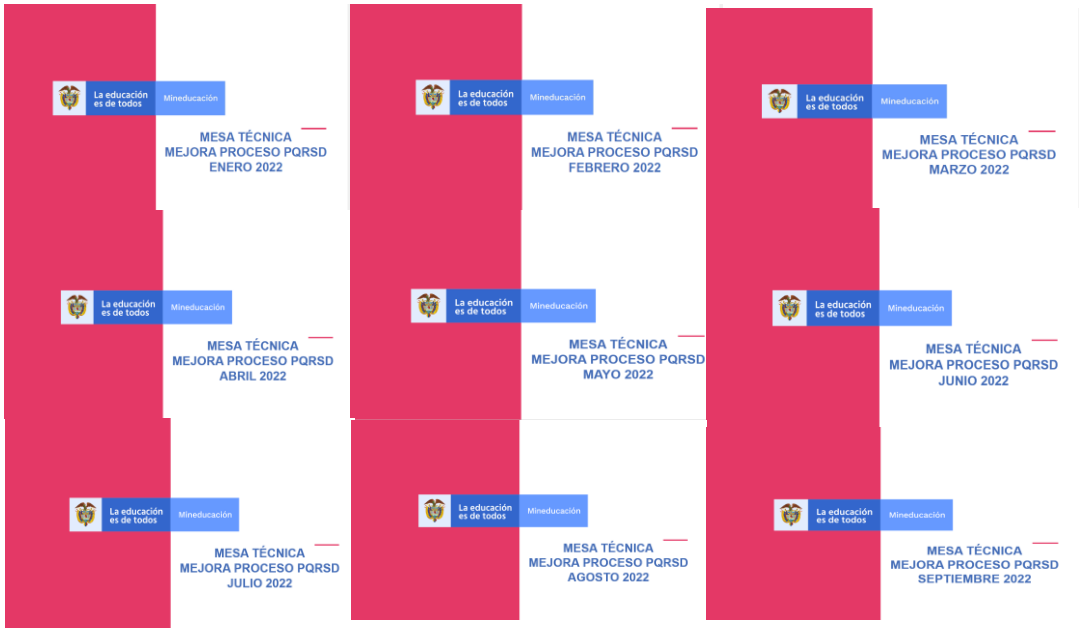
El Ministerio de Educación Nacional publicó en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT su primera consulta de acceso a la información pública correspondiente al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en el artículo 6 del Decreto 2106 de 2019 y en el artículo 15 de la Ley 2052 de 2020, el cual busca agilizar la entrega de información pública y de calidad con criterios de oportunidad y pertinencia.

Las consultas de acceso a la información ayudan a disminuir las barreras de acceso a la información y aumentan la información pública oportuna y de calidad, lo que simplifica la relación Estado-ciudadano e impacta positivamente la calidad de vida de los ciudadanos en la medida en que se garantizan sus derechos.

El SNIES es un sistema de información que ha sido creado para responder a las necesidades de información de la educación superior en Colombia. En este sistema se recopila y organiza la información relevante sobre la educación superior que permite hacer planeación, planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector.

A partir de los resultados obtenidos se continuará con el fortalecimiento de las estrategias de priorización del servicio para la mejora continua y permanente de la satisfacción de los usuarios.

## Mesa Técnica de Mejora de Procesos MEN



Como parte de las mejoras implementadas a partir de de las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía, en el año 2020 se creó la mesa técnica de mejora de procesos, con el objetivo de que a partir del análisis de PQRSD se establecieran las acciones requeridas para la mejora de los procesos y de la satisfacción permanente de los grupos de valor.

Durante el 2022, la Mesa Técnica de Mejora de Procesos MEN sesionó en (1) oportunidad en plano y se realizaron nueve (9) seguimientos mensuales con el propósito de establecer las mejoras y optimizaciones requeridas para los procesos a partir de la revisión los indicadores de oportunidad, días promedio de respuesta, satisfacción de las partes interesadas y tipologías más recurrentes, entre otras.

Como resultado de los espacios de la Mesa Técnica de PQRSD en el 2022 se formularon e implementaron acciones de mejora, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

**Desafíos para 2023**

Para las próximas vigencias uno de los principales retos es continuar con la descongestión de los recursos de apelación y reposición acumulados del trámite de convalidaciones, así como el mantenimiento y mejora del indicador de oportunidad obtenido para la vigencia 2022 y mejorado continuamente durante el cuatrienio 2018-2022.

Para Registro Calificado, los esfuerzos deben estar concentrados en la mejora de la oportunidad del trámite, además de continuar con la actualización del procedimiento de conformidad con el Decreto 1330 y sus resoluciones complementarias y la estabilización de la nueva plataforma SACES.

Asimismo, con la expedición de la Ley 2052 de 2020 y su Decreto 88 de 2022 que la reglamenta, el Ministerio de Educación Nacional deberá establecer las acciones requeridas para la implementación de estos y la mejora continua de sus procesos y tramites institucionales bajo la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

## 4.4 Enfoque en la mejora a partir de las Recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores

La Subdirección de Desarrollo Organizacional, buscando mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión a través de la adecuación y mejora de la herramienta tecnológica que lo soporta, buscaba establecer las necesidades de ajuste de la misma, obteniendo información de los usuarios directos del sistema.

Bajo esta perspectiva, se organizó una (1) sesión presencial de grupos focales, a los que fueron convocados los enlaces de reportes de todas las dependencias del ministerio, de los cuales trece (13) participaron activamente de la sesión que, desde su experiencia como usuarios del SIG, aportaran información de interés para la Subdirección en aras de identificar requerimientos, mejoras del estándar y oportunidades de mejora para el 2022 con relación al manejo del aplicativo.

- **Objetivo:** identificar necesidades de mejora sobre la herramienta SIG para el año 2023 y valorar la perspectiva de los servidores frente a la misma, obteniendo la información relevante para la toma de decisiones.

- **Alcance:** inicia con el levantamiento de los requerimientos, continúa con el análisis de información con el proveedor para envió de cotización y finaliza con priorización para continuar el desarrollo del procedimiento.

- **Descripción del evento:** a través de un espacio de diálogo y sensibilización, la Subdirección de Desarrollo Organizacional diseñó una (1) sesión con los usuarios permanentes del sistema, para conocer sus opiniones sobre la plataforma del SIG:

**Total, participantes: 13**

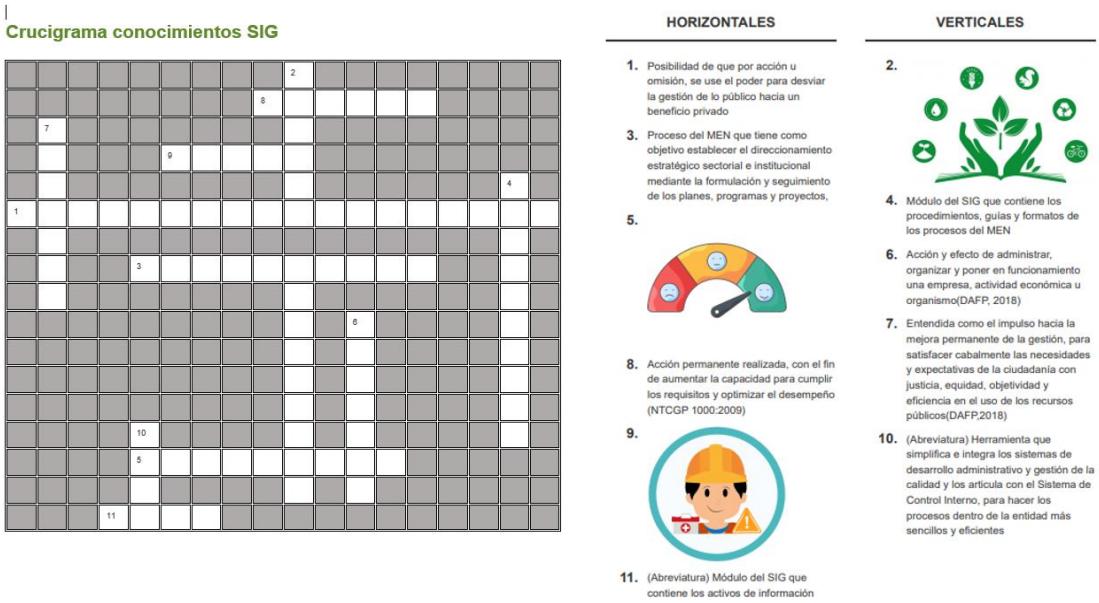
| Grupo Focal | Fecha de reunión |
|---|---|
| Grupo focal | 21 de diciembre<br>9:00 a.m. -10: 00 am |

**Metodología Utilizada:** para la ejecución de los Grupos Focales se utilizaron las siguientes metodologías:

- **Actividad Rompe Hielo:** un juego sencillo que se realiza en parejas con el propósito de realizar un repaso de los principales términos conceptuales relacionados al manejo del SIG por parte de sus diferentes usuarios. El juego consiste en que las parejas busquen los términos a partir de las definiciones e imágenes suministradas.
- **Calificación del SIG*:*** a través de un formulario de forms, se solicitó a los asistentes evaluar la plataforma a través de preguntas orientadoras de clasificación y percepción.
- **Cierre*:*** Por medio de una hoja en blanco con tres peguntas abiertas se recopiló información sobre la plataforma SIG

## Resultados Obtenidos:

1. **Actividad Rompe Hielo**: Para la actividad 1 denominada rompe hielo se entregó a los participantes el siguiente crucigrama.



Las respuestas del crucigrama desarrollado por los participantes son las siguientes:

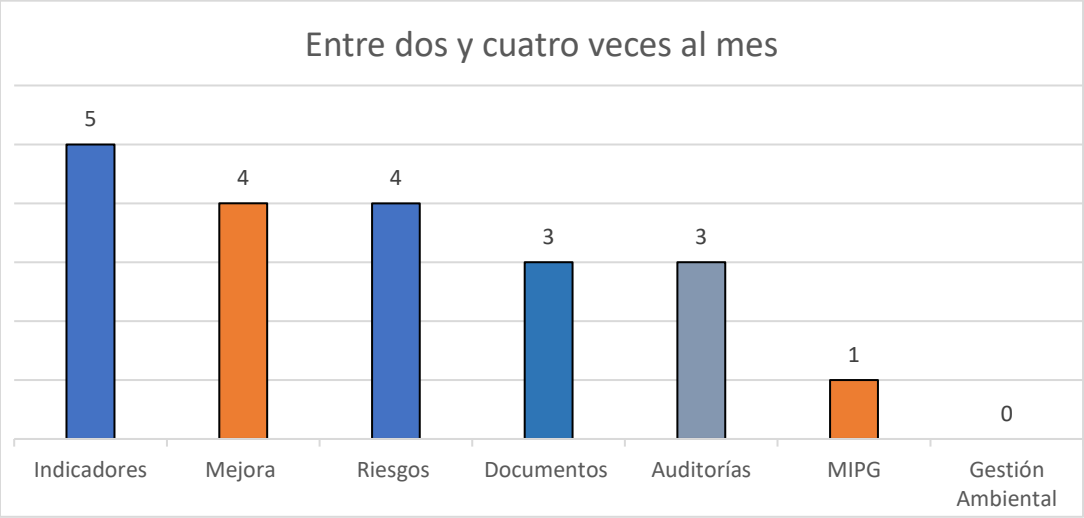
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | G | | | | | | | | |
| | | | | | | | | M | E | J | O | R | A | | | | |
| | C | | | | | | | | S | | | | | | | | |
| | A | | | | S | G | S | S | T | | | | | | | | |
| | L | | | | | | | | I | | | | | | | D | |
| R | I | E | S | G | O | D | E | C | O | R | R | U | P | C | I | O | N |
| | D | | | | | | | | N | | | | | | | C | |
| | A | | | P | L | A | N | E | A | C | I | O | N | | | U | |
| | D | | | | | | | | M | | | | | | | M | |
| | | | | | | | | | B | | G | | | | | E | |
| | | | | | | | | | I | | E | | | | | N | |
| | | | | | | | | | E | | S | | | | | T | |
| | | | | | | | | | N | | T | | | | | O | |
| | | | | M | | | | | T | | I | | | | | S | |
| | | | | I | N | D | I | C | A | D | O | R | | | | | |
| | | | | P | | | | | L | | N | | | | | | |
| | | | S | G | S | I | | | | | | | | | | | |

**Calificación del SIG:** Para la actividad 2 denominada Calificación del SIG se obtuvieron los siguientes resultados:

1. **¿Con qué frecuencia usted utiliza los siguientes módulos de la herramienta SIG?**

**La escala utilizada fue la siguiente:**

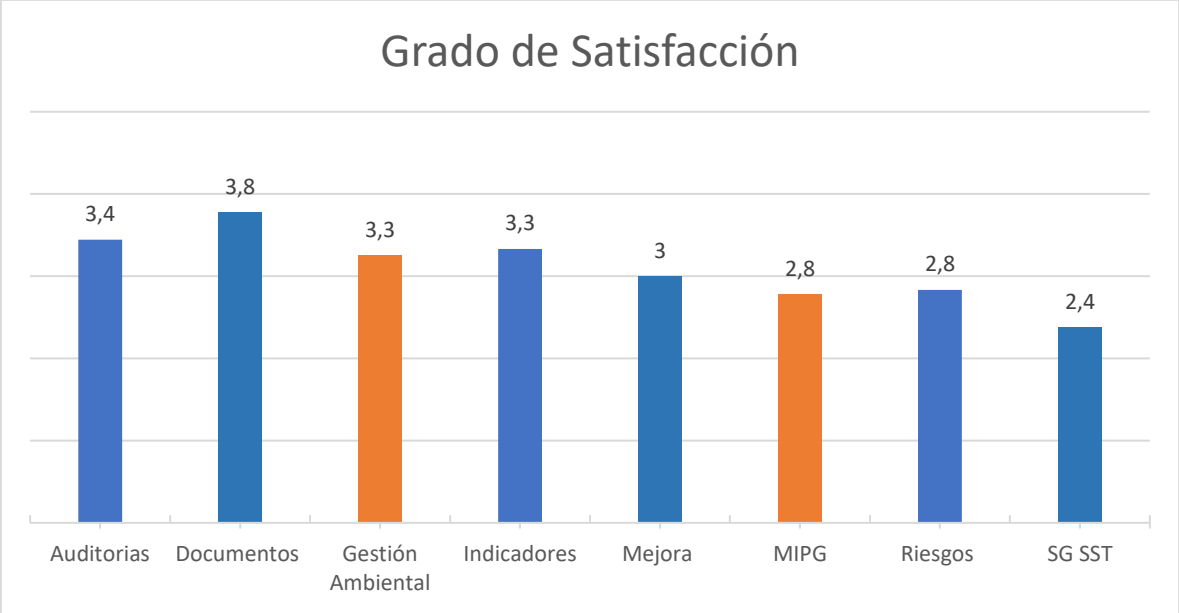
| Nombre Módulo | No utiliza el módulo | Una vez al mes | Entre dos y cuatro veces al mes | Más de dos veces al mes | Una vez cada trimestre | Entre dos y cuatro veces al trimestre |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Indicadores | 1 | 1 | 5 | 1 | 0 | 2 |
| Documentos | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| Mejora | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 |
| Auditorías | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Riesgos | 2 | 0 | 4 | 3 | 0 | 1 |
| MIPG | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| Gestión Ambiental | 7 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |




A partir de la representación gráfica, se evidencia que Indicadores es el módulo de mayor consulta para los servidores durante un mes, siendo de manera secuencial los módulos de mejora y riesgos los que ocupan el segundo y tercer puesto en nivel de consulta. Lo anterior, refleja el compromiso de las dependencias con el cumplimiento de los objetivos trazados y con el sistema, pues el seguimiento de la Alta Dirección parte del análisis de los reportes trimestrales que se efectúan en el SIG.

2. **Califique el grado de satisfacción con cada uno de los módulos del SIG utilizando la siguiente escala:**

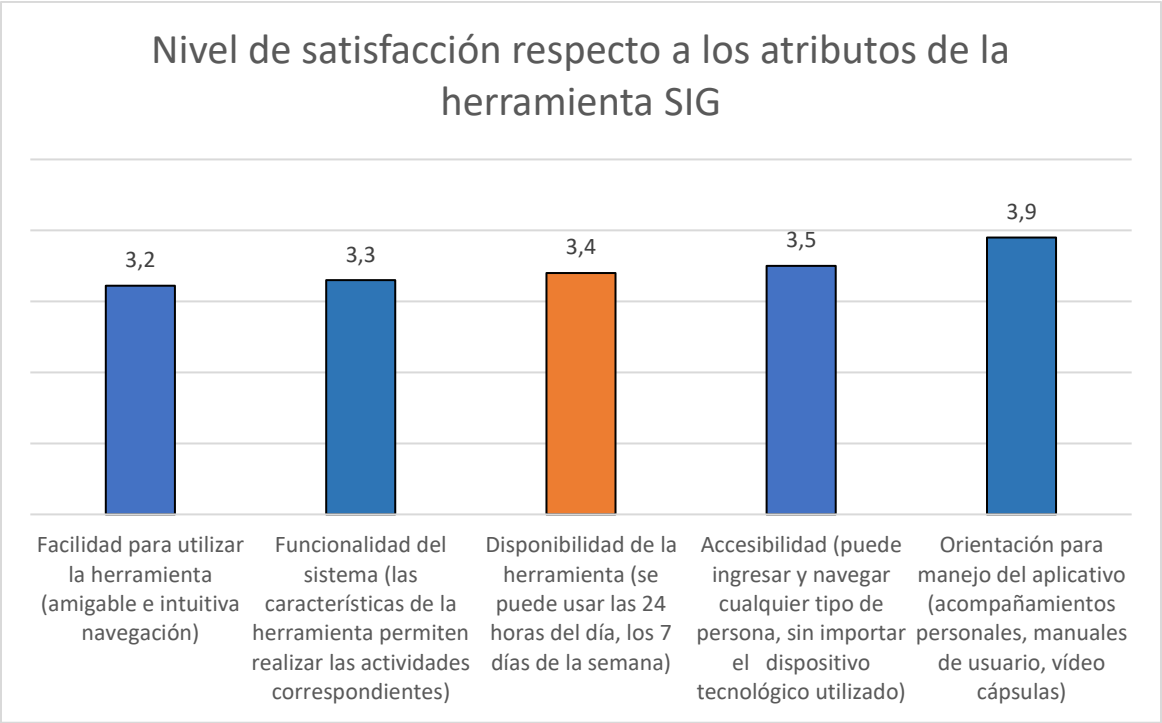
1= muy inferior a las expectativas
2= inferior a las expectativas
3= cumple con la expectativa
4= superior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas




Los participantes expresan que documentos es el módulo con mayor grado satisfacción con un promedio de 3.8. Los módulos con menor grado de cumplimiento de expectativas es SG-SST con un promedio de 2,4 al igual que Riesgos y MIPG con un promedio de 2.8. Es de resaltar que en la vigencia 2021 fueron realizados los desarrollos del módulo MIPG, lo cual no se ve reflejado en el nivel de cumplimiento de las expectativas debido a la baja divulgación que ha tenido el módulo.

3. **De acuerdo con su experiencia, califique su satisfacción respecto a los siguientes atributos de la herramienta SIG.**

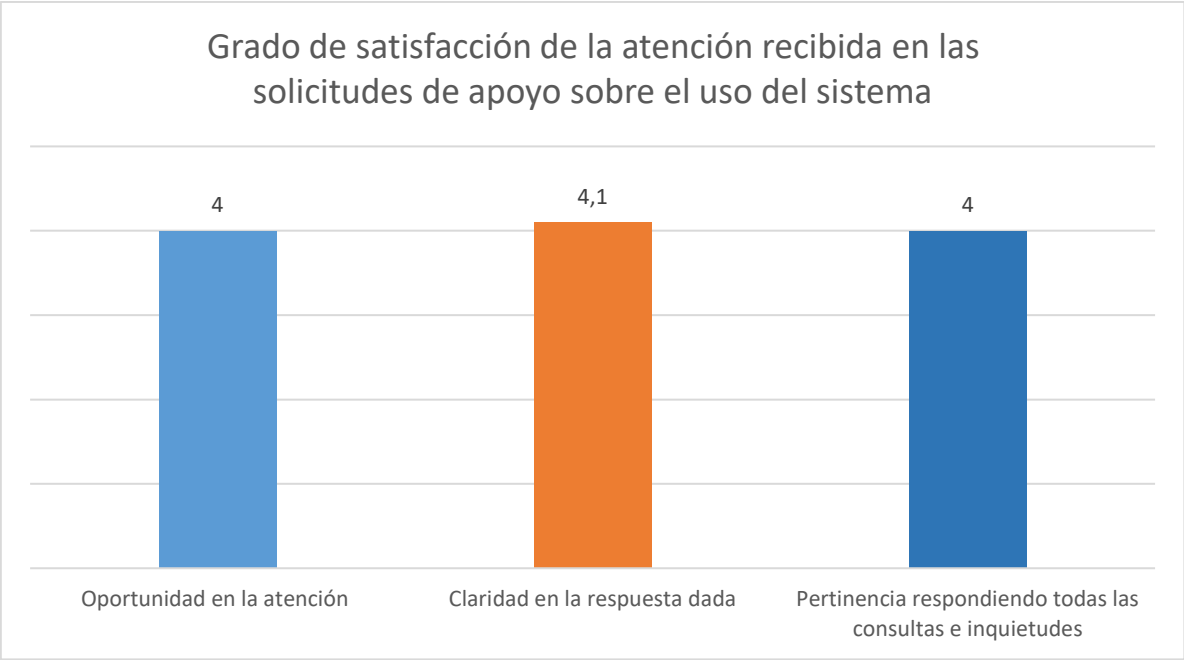
1= muy inferior a las expectativas
2= inferior a las expectativas
3= cumple con la expectativa
4= superior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas




Con respecto a la satisfacción de los atributos de facilidad, funcionalidad, disponibilidad, accesibilidad y orientación de la herramienta, se evidencia que en promedio la herramienta cumple las expectativas, siendo la orientación para el manejo del aplicativo el atributo con mayor promedio; lo anterior evidencia el compromiso de valor de la Subdirección de Desarrollo Organizacional en impulsar el desempeño sostenible de la gestión institucional, lo cual se logra cuando generamos valor con el Sistema Integrado de Gestión que permite llevar la traza de nuestros procesos.

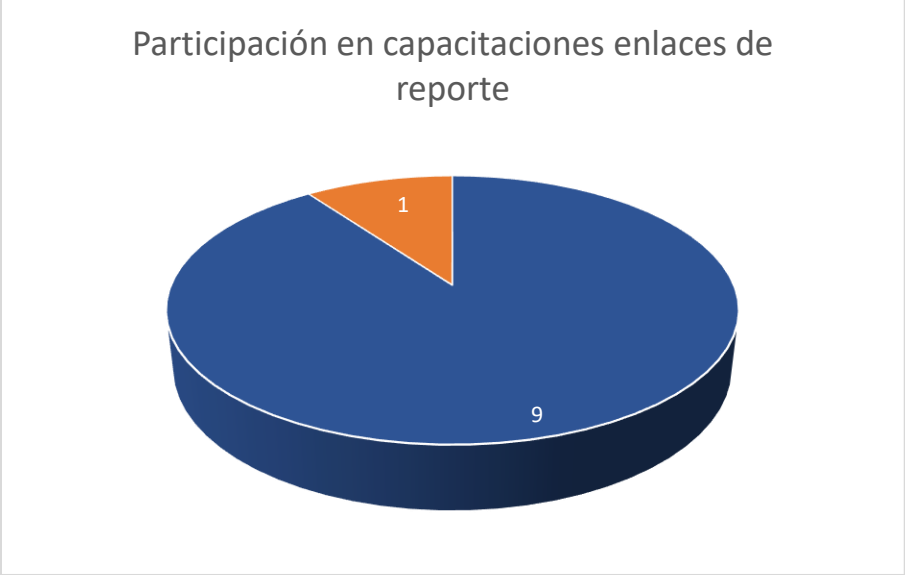
4. **Con respecto a la atención en relación con las solicitudes de apoyo sobre el uso del sistema califique el grado de satisfacción en los siguientes componentes, utilizando la siguiente escala:**

1= muy inferior a las expectativas
2= inferior a las expectativas
3= cumple con la expectativa
4= superior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas




En atención con las solicitudes de apoyo sobre el uso del sistema los usuarios informan que supera las expectativas debido a la articulación que se ha realizado con el apoyo en sitio contratado con el proveedor ITS, brindando una escucha, compromiso y análisis con cada enlace de reporte y sus necesidades particulares frente al aplicativo.

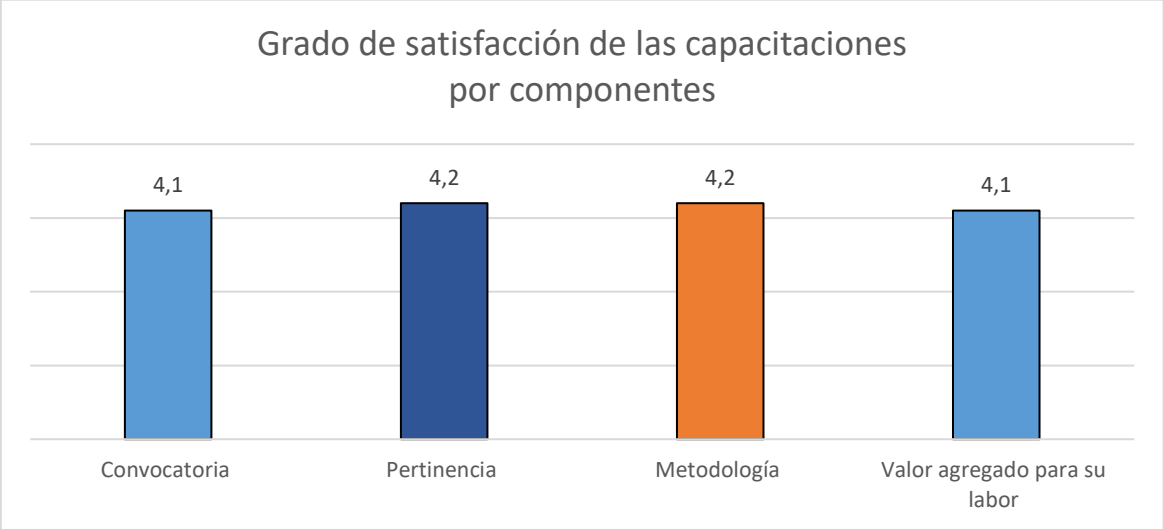
5. **¿Durante el último año, usted ha participado en las capacitaciones a enlaces de reportes dadas por la Subdirección de Desarrollo Organizacional?**



De las 10 personas que respondieron el cuestionario en Forms solo una (1) no tuvo la oportunidad de asistir a la capacitación de enlaces de reporte debido a que no hacían parte del Ministerio de Educación Nacional.

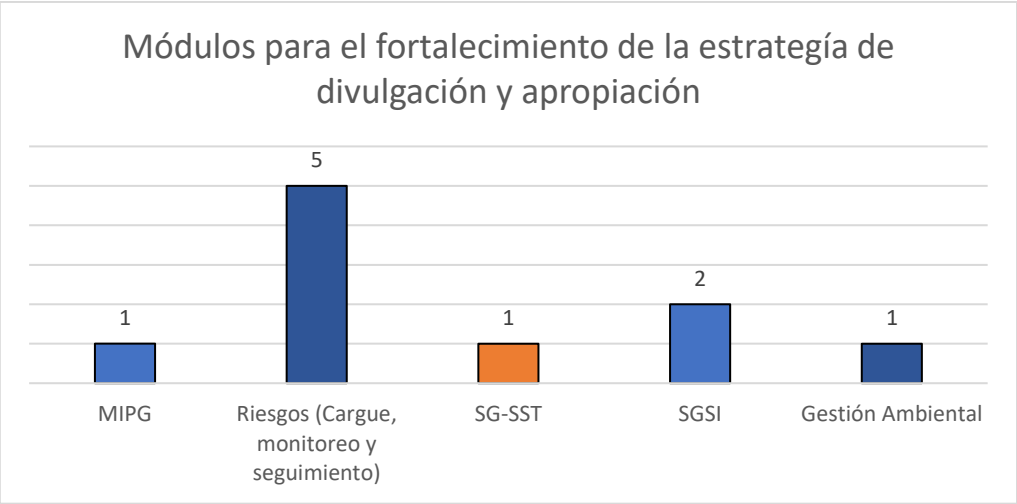
6. **Si usted respondió afirmativamente a la pregunta anterior, califique el grado de satisfacción de los siguientes componentes de las sesiones en las cuales ha participado.**

1= muy inferior a las expectativas
2= inferior a las expectativas
3= cumple con la expectativa
4= superior a las expectativas
5= muy superior a las expectativas



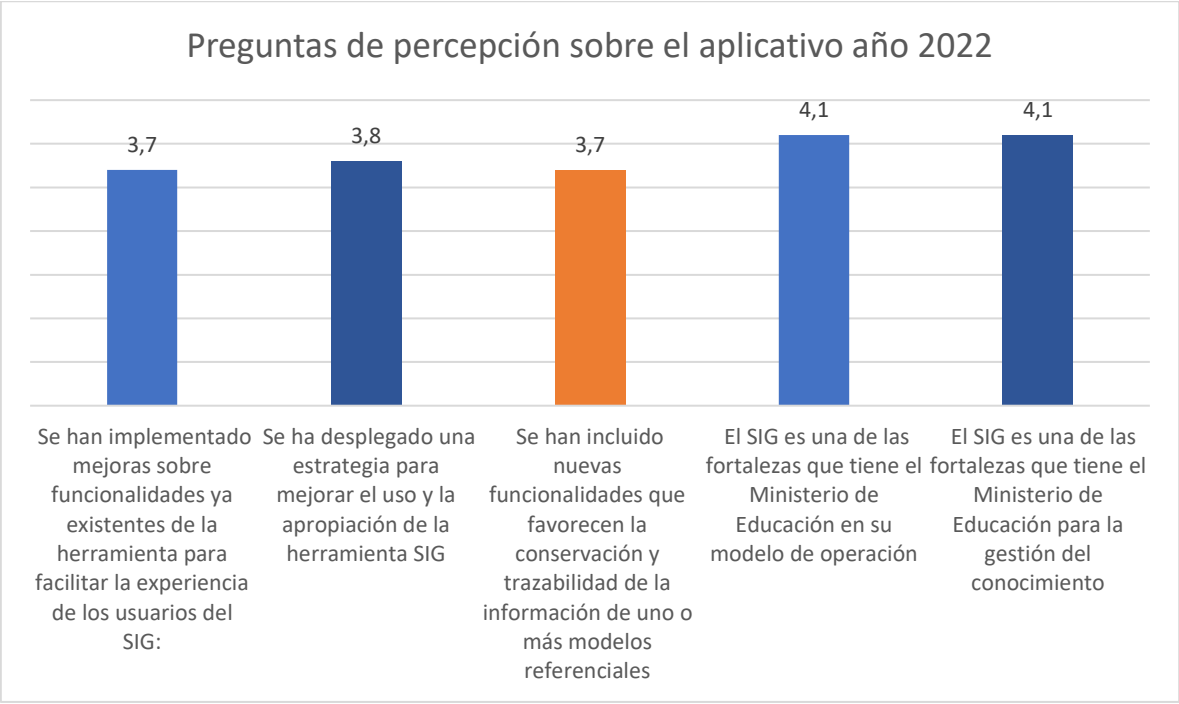

De acuerdo al gráfico anterior se puede evidenciar que el grado de satisfacción de los usuarios supera las expectativas, puesto que el espacio y acompañamiento de todos los profesionales de la Subdirección de Desarrollo Organizacional a los profesionales del MEN, ha garantizado un logro de los propósitos institucionales y el desempeño del sistema.

7. **¿Sobre cuál de los siguientes módulos considera que la Subdirección de Desarrollo Organizacional debe fortalecer la estrategia de divulgación y apropiación?**




De acuerdo con la encuesta realizada el módulo que requiere una estrategia de divulgación y apropiación para el año 2023 es el módulo de Riesgos.

- **PREGUNTAS DE PERCEPCIÓN:** frente a las preguntas de percepción se realizó cinco (5) preguntas en las que los usuarios del aplicativo debían marcar uno (1) si estaban totalmente en desacuerdo o cinco (5) si estaba totalmente de acuerdo, en la siguiente grafica se presentan el promedio de los resultados obtenidos por cada pregunta:

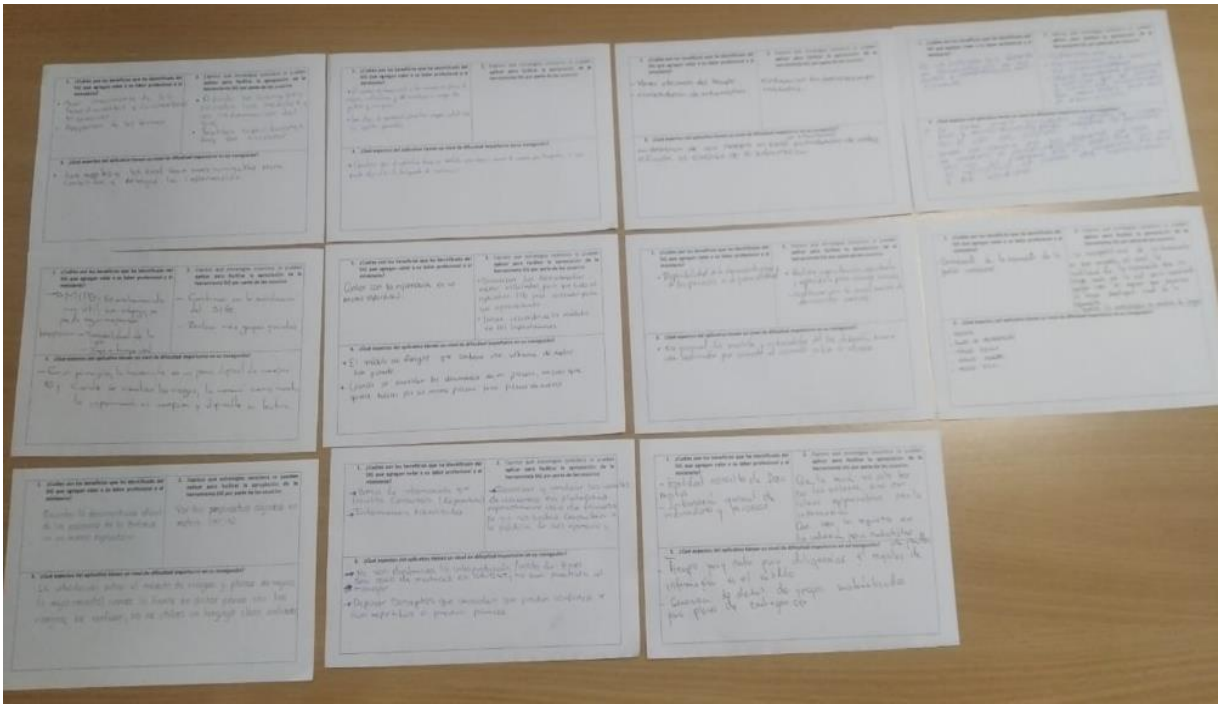


Con las preguntas de percepción, los usuarios participantes comparten las principales cualidades del aplicativo obteniendo un promedio de 3,9, se resalta la importancia que tiene el SIG como fortaleza que tiene el ministerio para desarrollar su capacidad operativa de gestión, desempeño y gestión del conocimiento. También por la importancia de continuar mejorando las funcionalidades de la herramienta que faciliten la experiencia de navegación de los usuarios, así como las diferentes funcionalidades que permitan mejorar la conservación y trazabilidad de la información en sus diferentes modelos referenciales.

- **Preguntas abiertas: Para esta actividad fueron diseñada tres (3) preguntas que fueron entregadas a cada usuario participante en una hoja, las preguntas realizadas fueron las siguientes:**

  1. **¿Cuáles son los beneficios que ha identificado del SIG que agregan valor a su labor profesional y al ministerio?**
  2. **Exprese qué estrategias considera se pueden aplicar para facilitar la apropiación de la herramienta SIG por parte de los usuarios**
  3. **¿Qué aspectos del aplicativo tienen un nivel de dificultad importante en su navegación?**

Los usuarios participantes al terminar la actividad entregaron la hoja con las respectivas respuestas, lo cual se puede evidenciar en la siguiente imagen:



Frente a la primera pregunta de los beneficios que agregan valor a la labor profesional y al ministerio, se obtuvieron los siguientes resultados:

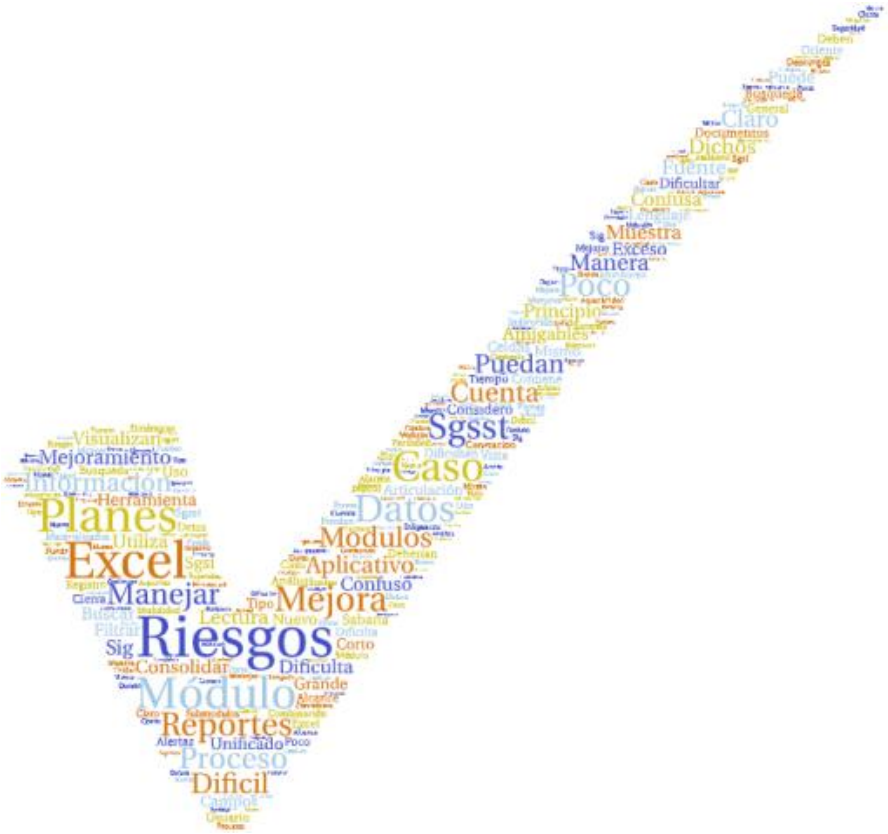
Los usuarios resaltan como mayor cualidad del SIG el ser un repositorio en tiempo real de la información y documentación actualizada que se puede obtener de forma sencilla y permite tener un conocimiento real de la gestión institucional.

Respecto a la segunda pregunta de las estrategias que se pueden aplicar para facilitar la apropiación de la herramienta SIG por parte de los usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

En las respuestas los usuarios resaltan la importancia de mantener y fortalecer las capacitaciones a usuarios nuevos, socializaciones de manejo de los módulos, acompañamientos personalizados y desarrollos de focos groups, todas estas con el fin de

fortalecer y mantener dinámicas metodológicas que permiten mayor nivel de apropiación por parte de todos los usuarios del MEN.

Frente a la tercera pregunta referida al nivel de dificultad que tienen los usuarios al navegar por el aplicativo, se obtuvieron los siguientes resultados:




Los usuarios frente a las dificultades de navegación resaltan la importancia de mejorar la usabilidad y accesibilidad por los diferentes módulos, en tanto se deben buscar mejores indicaciones que orienten, faciliten y brinden mejor alcance en la navegabilidad. Como ejemplo, los usuarios resaltan los módulos de riesgos y mejora, los cuales contienen una sábana de datos muy grande que dificulta su navegación, así como la búsqueda de información por los mismos.

## 4.5 Enfoque en la mejora a partir de resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos

### 4.5.1 Portal Educación rinde cuentas

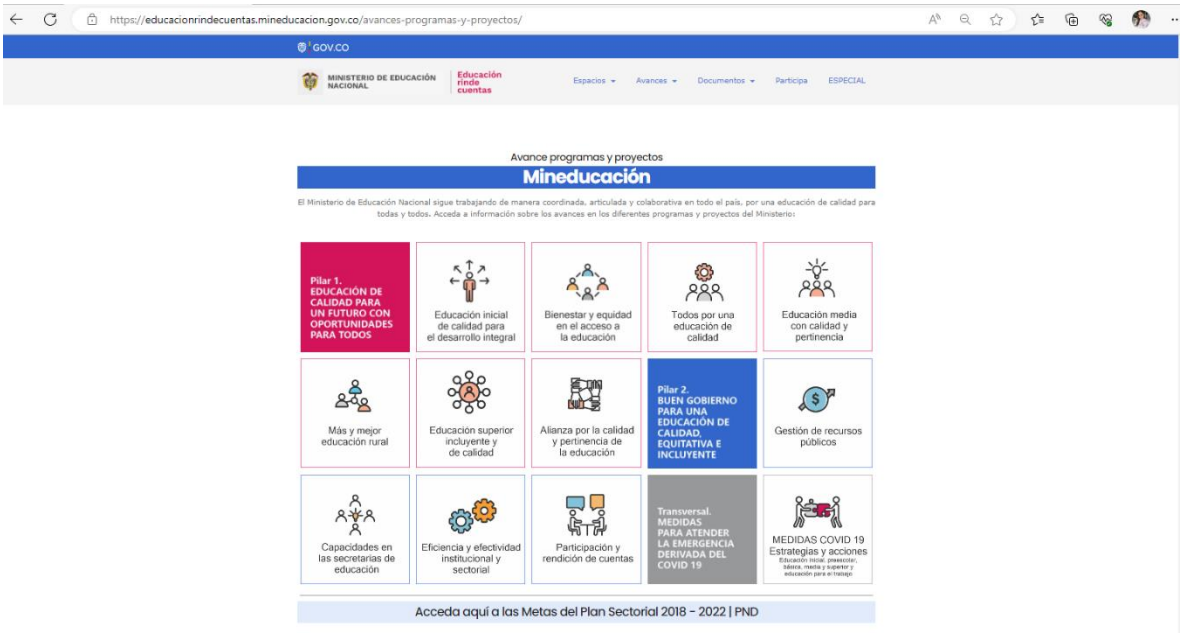
Para la mejora de los procesos también es determinante la retroalimentación de los distintos grupos de valor en los espacios de rendición de cuentas, establecidos a partir del marco del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2022, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios identificadas en estos espacios de participación y en concordancia con 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 realizó de manera permanente la actualización del portal Educación rinde cuentas https://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co/

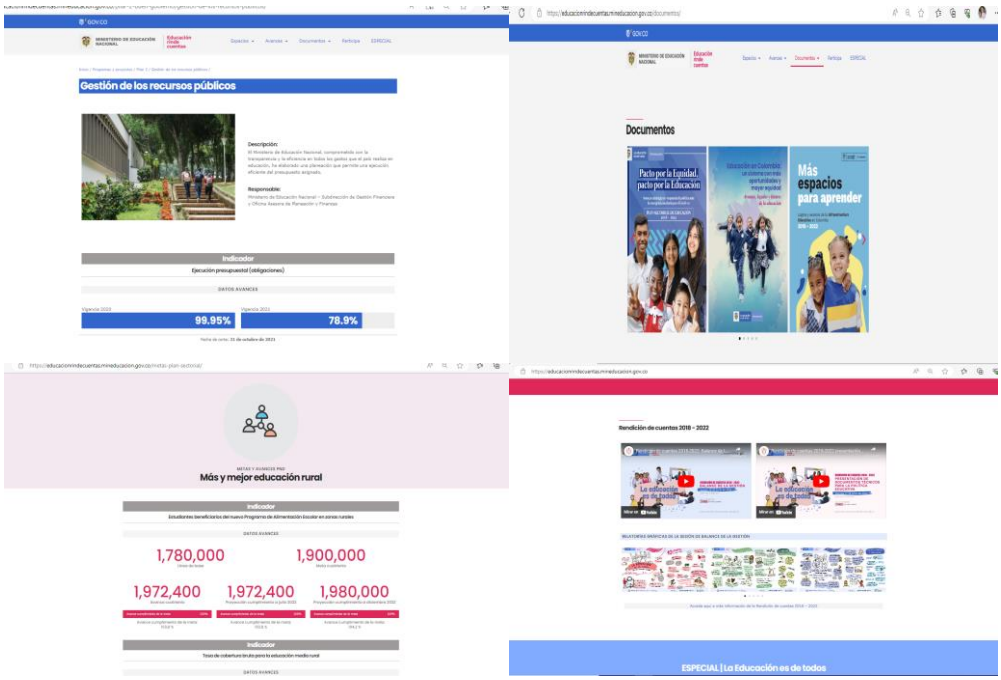
En este portal toda la ciudadanía encuentra, en lenguaje claro:

1. Las Metas del Plan Sectorial 2018-2022.

2. La descripción y el estado de los proyectos estratégicos de la entidad y del sector con cifras, con las voces del sector 2018-2022.




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.

### 4.5.2 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022

La Rendición de Cuentas es una práctica permanente que inicia con la comunicación de los avances, logros y resultados de la gestión de la Entidad hacia la ciudadanía y se consolida con el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. El Ministerio publicó documentos con avances y logros de planes, programas y estrategias implementados entre 2018 a 2022; información analizada a partir de la identificación de necesidades y prioridades resultado de ejercicios de Rendición de Cuentas de vigencias anteriores.

Para el proceso de preparación y planificación del evento de Audiencia pública de rendición de cuentas 2022 se convocó un equipo promotor que hace parte del Equipo Interinstitucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Ministerio de Educación Nacional MEN, en el que participaron profesionales de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, la Oficina Asesora de Comunicaciones, así como de los despachos de la Ministra, el Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media y el Viceministerio de Educación Superior, y el apoyo del operador logístico del evento.

La estrategia definida para el evento contempló 3 momentos, a saber:

| Previo | Durante | Posterior |
|---|---|---|
| a. Preparación de información sobre la gestión del sector.<br><br>b. Actualización contenidos Portal Educación Rinde Cuentas<br><br>c. Sesiones de trabajo del equipo promotor<br><br>d. Definición de la agenda del evento<br><br>e. Diseño de la metodología participativa<br><br>f. Definición de la estrategia de comunicación<br><br>g. Convocatoria | a. Componentes relacionales: Apertura, moderación y organización estructural del evento.<br><br>b. Componentes informativos: Publicaciones en redes sociales.<br><br>c. Componentes interactivos: Medios para el relacionamiento con los asistentes al evento | a. Realización del sondeo de percepción del evento<br><br>b. Consolidación de insumos y documentación soporte del evento.<br><br>c. Preparación y publicación del documento de Memorias del evento |

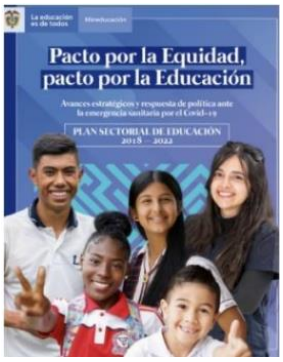
Fuente: Equipo Interinstitucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas MEN 2022

Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas es un proceso permanente, que inicia través de la gestión comunicativa de los avances, logros y resultados en general de la gestión de la Entidad hacia la ciudadanía y se consolida con el evento de Audiencia Pública de rendición de cuentas, desde inicios de la vigencia se dio inicio al proceso de planificación de este evento, con el desarrollo de las siguientes actividades:

## a. Preparación de información sobre la gestión del sector

Las dependencias del Ministerio de Educación Nacional participaron en la preparación y publicación de los documentos relacionados a continuación, en los cuales se consolidaron los avances y logros de los planes, programas, estrategias, proyectos y acciones implementadas por el sector educativo, por el periodo comprendido entre 2018 a 2022:

**Pacto por la Equidad, Pacto por la Educación- Plan Sectorial 2018 – 2022**




Es un informe de carácter estratégico que recoge las apuestas del sector educativo planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y las materializa a través de los planes, programas y estrategias diseñadas para el cumplimiento de metas del sector; así mismo, presenta los avances y logros representativos por cada una de estas apuestas. Este documento puede consultarse en la página web institucional a través del enlace: https://www.elcolombiano.com/especialesmarcasaliadas/la-educaciones-de-todos/pdfs/balance_plan_sectorial_2018-2022.htm

**Educación en Colombia: un sistema con más oportunidades y mayor equidad**

En el marco de la publicación del informe de Unesco sobre los Futuros de la Educación, se identificó la importancia de publicar un libro que permita enriquecer, desde otras

perspectivas, el análisis de los avances sectoriales y profundizar en el análisis de avances y legados sectoriales. En este libro se recopila la perspectiva internacional sobre los futuros posibles de la educación según análisis comparados o experiencias específicas de países, junto con la perspectiva nacional.

Este documento puede consultarse en la página web institucional, a través del enlace: https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-363488_recurso_15.pdf

**Más espacios para aprender: Logros y avances de la Infraestructura educativa en Colombia 2018-2022**

La infraestructura escolar constituye una iniciativa emblemática de esta administración. Asegurar más y mejores espacios que posibiliten el desarrollo de aprendizajes significativos representa un eje estratégico dentro de la política de bienestar y equidad en el acceso a la educación del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

Este documento puede consultarse en la página web institucional, a través del enlace: https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles363488_recurso_14.pdf

**Notas técnicas**

El objetivo de estos documentos es presentar las iniciativas de política que han sido claves para avanzar en la garantía del derecho fundamental a la educación en Colombia. Además, buscan suscitar un diálogo ciudadano amplio para continuar trabajando en el fortalecimiento del sector para que niñas, niños, adolescentes, jóvenes y sus familias tengan más y mejores oportunidades educativas.

Acceda al link de presentación de las 27 notas en el siguiente enlace: https://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co/documentos/notas-tecnicas/

### b. Actualización contenidos Portal Educación Rinde Cuentas

De otra parte, el portal denominado Educación Rinde Cuentas, continúa siendo el medio ideal definido para la presentación de avances, logros y resultados en materia de educación, como soporte a la página web institucional y como un componente esencial de articulación en el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas. Para la vigencia 2022 este portal se encuentra conformado por cinco (5) menús, con la siguiente información:

El menú superior denominado Espacios contiene los materiales diseñados y divulgados en el marco de las audiencias públicas de rendición de cuentas de las vigencias 2020, 2021 y 2022. En específico para la vigencia 2022, reposa en este menú a disposición y consulta ciudadana, las grabaciones de las sesiones del evento, relatorías gráficas, videos testimoniales de los avances- preparados por los líderes de estrategias educativas del MEN, de entidades adscritas y vinculadas, y grupos de valor beneficiados de las estrategias en educación, así como el acceso a los diferentes documentos técnicos preparados en el marco del evento y al Especial La Educación es de Todos.

En el menú Avances se presentan los avances y logros representativos de las estrategias en educación tanto del Ministerio de Educación Nacional como de las Entidades Adscritas y vinculadas al sector, en coherencia con lo presentado en el Balance del Plan Sectorial de Educación 2018-2022.

El menú Documentos, encontrará una cortinilla con la breve introducción a cada uno de los documentos técnicos y su respectivo enlace. El menú Participa contiene las acciones de participación realizadas en torno al evento de audiencia pública de rendición de cuentas. Para 2022, se cuenta con el consolidado de preguntas hechas por la ciudadanía antes y durante el evento de audiencia y las respuestas a estas preguntas; así mismo, contiene los resultados de los ejercicios de construcción participativa denominados Ideas para sumar a los futuros de la educación, Acciones Propuestas, y el copilado de Videos testimoniales realizados por ciudadanos, ejercicios que fueron dispuestos días antes del evento para consulta y participación ciudadana.

**c. Sesiones de preparación con el equipo promotor**

En la fase de preparación de la audiencia se realizaron reuniones con el equipo promotor y el equipo directivo para la definición de los aspectos a tener en cuenta en la ideación del evento, tales como:

- El alcance sectorial de la rendición de cuentas, lema de evento, los objetivos y temas de interés a desarrollar
- Definición de fecha y agenda temática
- Definición de la línea gráfica, identidad visual de evento e interacción en el portal educación rinde cuentas
- Estructuración de los espacios de diálogo y metodología participativa
- Los medios de promoción y convocatoria para la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés y de valor;

Las memorias de la rendición de cuentas 2022 pueden ser consultadas en el enlace: https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-400856_recurso_10.pdf

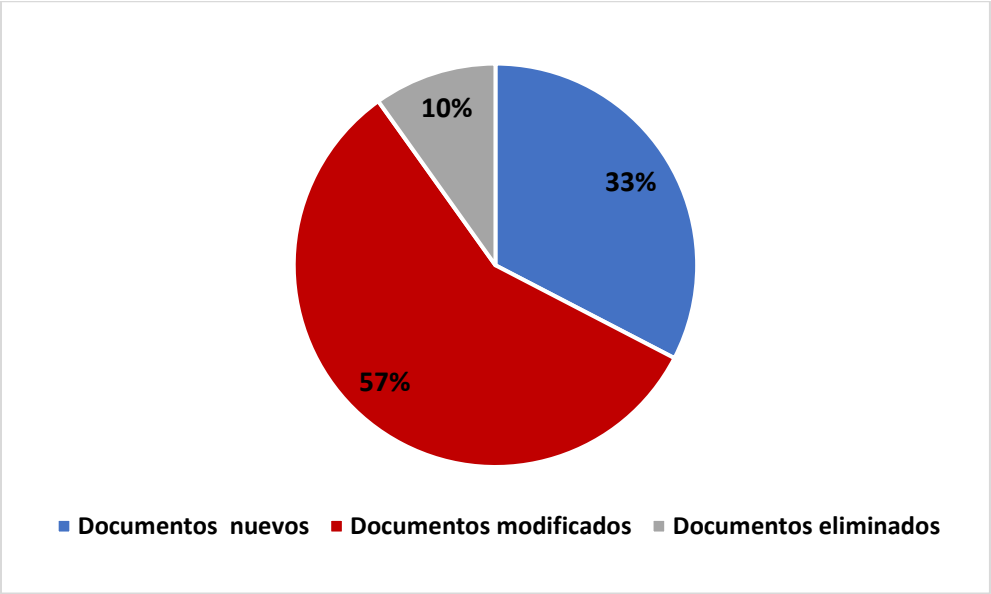
## 4.6 Enfoque en la mejora por análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio

**Conocimiento Crítico documentado**

El Ministerio en la vigencia 2022, mejoró sus procesos a partir del análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio en el contexto de las nuevas oportunidades presentadas en el cambio de gobierno y a la luz de las Bases del Plan Nacional de Desarrollo. Durante el periodo evaluado, se crearon, actualizaron y/o eliminaron en total **233 documentos** del Sistema Integrado de Gestión:

| DOCUMENTOS CREADOS, ACTUALIZADOS Y/O ELIMINADOS 2022 | |
|---|---|
| Documentos nuevos | 76 |
| Documentos modificados | 134 |
| Documentos eliminados | 23 |
| **Total** | **233** |

La proporción correspondiente a los documentos que se crearon, actualizaron y/o eliminaron en la vigencia evaluada dentro del Sistema Integrado de Gestión se visualiza a continuación:




Para la vigencia 2022, el 33% de los documentos actualizados en el Sistema Integrado de Gestión, corresponde a documentos nuevos, es decir documentación crítica de los procesos para favorecer los procesos de transferencia y gestión del conocimiento institucional.

## Implementación del índice de Mejora del MEN

A partir del análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio durante la vigencia 2022 se implementó el índice de Mejora del MEN aprobado durante la vigencia 2021. El índice de Mejora del Ministerio corresponde a la agrupación de indicadores estratégicos que facilitan la toma de decisiones relacionadas con la mejora continua; facilitando la formulación e implementación acciones focalizadas que aumenten el impacto en el desempeño institucional.

A continuación, se visualizan los indicadores que componen el índice de mejora:

**Porcentaje de PQRSD contestadas antes de 12 días**

**Objetivo**: disminuir los tiempos de respuesta a las PQRSD.

**Línea base**: 44% de las dependencias contestan más del 58% de sus PQRSD antes del 12 hábiles. 56% de las dependencias contestan su PQRSD en un tiempo superior al 12%

**Meta**: contestar entre el 40%-50% de las PQRSD antes de 12 días hábiles.

**Periodicidad**: mensual.

**Indicador(fórmula):** cantidad de PQRSD contestadas antes de 12 días hábiles/total de PQRSD que debían contestarse durante el período.

**Aumento de la satisfacción (incluye encuesta cliente interno)**

**Objetivo**: incrementar el resultado porcentual en la calificación de la encuesta de satisfacción de cliente (interno y externo) entre períodos.

**Línea base**: 79% clientes externo-74% cliente interno

**Meta**: aumentar entre 0,5%- 1%

**Periodicidad**: anual.

**Indicador(fórmula):** porcentaje satisfacción cliente período actual/ porcentaje satisfacción cliente período anterior/1

**% Acciones de mejora que tiene como fuente la autoevaluación**

**Objetivo**: incrementar la formulación de acciones de mejora derivadas de fuente autoevaluación de los procesos y dependencias.

**Línea base**: 11% (22 acciones por autoevaluación de 189 formuladas) procedimiento.

**Meta**: formular e implementar entre el 10-15% de las acciones de mejora como resultado de la autoevaluación de los procesos

**Periodicidad**: trimestral.

**Indicador(fórmula):** cantidad acciones de mejora cerradas de fuente autoevaluación/total de acciones de mejora cerradas en el trimestre.

**Número de simplificaciones a los procesos**

**Objetivo**: aumentar la eficiente de los procesos a través de la simplificación, optimización y/o automatización de los procedimientos registrados en el SIG

**Línea base**: 3,9% de los procedimientos

**Meta**: 5% de los procedimientos

**Periodicidad**: anual.

**Indicador(fórmula):** cantidad de procedimientos simplificados/optimizados/automatizados durante el período /cantidad de procedimientos registrados en el SIG.

Los resultados de la medición del índice de mejora para la vigencia 2022 se visualizan a continuación:

**Resultado 2022** **93,2%** **Promedio simple de los cuatro indicadores estratégicos**

De manera detallada la desagregación de la medición de cada indicador

**Porcentaje de PQRSD contestadas antes de 12 días**

**Numerador**: 156.199 PQRSD contestadas antes de 12 días

**Denominador**: 197.695 PQRSD que debían ser tramitadas antes del 31 de diciembre de 2022.

**Meta**: contestar entre el 40%-50% de las PQRSD antes de 12 días hábiles.

**Datos utilizados:** $\frac{156.199}{197.695} \times 100 = 79\%$

**Nivel de cumplimiento:** **100%**

**Distribución cantidad de respuestas atendidas**

## Aumento de la satisfacción (incluye encuesta cliente interno)

**Numerador**: nivel de satisfacción del año 2022 = 83%

**Denominador**: nivel de satisfacción del año 2022 79% en el 2021

**Meta**: aumentar entre 0,5%- 1%

**Datos utilizados:** $\frac{83\%}{79\%} - 1 = 5\%$

**Nivel de cumplimiento:** **100%**

## % Acciones de mejora que tiene como fuente la autoevaluación

**Numerador**: 18 acciones/24 actividades – formuladas con fuente de autoevaluación durante el 2022.

**Denominador**: 235 acciones/346 actividades – formuladas en total durante el 2022.

**Meta**: 10-15% de las acciones de mejora

| | Resultado de acciones formuladas | Resultado de actividades formuladas | |
|---|---|---|---|
| **Datos utilizados:** | $\frac{18}{235} \times 100 = 7{,}7\%$ | $\frac{24}{346} \times 100 = 6{,}9\%$ | **Promedio simple del cumplimiento** |
| **Nivel de cumplimiento:** | 77% | 69% | **73%** |

## Número de simplificaciones a los procesos

**Denominador**: 182 procedimientos registrados en el SIG

**Numerador**: 36 procedimientos simplificados/optimizados/automatizados durante el período.

**Meta**: 5% de los procedimiento

**Datos utilizados:** $\frac{36}{182} \times 100 = 19{,}8\%$

**Nivel de cumplimiento:** **100%**

Para la vigencia 2023 se continuará con el fortalecimiento de las acciones para la mejora continua del índice.

## 4.7 Enfoque en la mejora por Seguimiento a los indicadores y Resultados de la gestión institucional

El Ministerio mejoró sus procesos en la vigencia 2022 a través del seguimiento a los indicadores de gestión, realizados en las diferentes instancias establecidas (Comité de Dirección, Comité de Gestión y Desempeño y Comité de Control Interno).

Bajo esta perspectiva, se realiza seguimiento a los indicadores a partir del establecimiento de la Circular de reportes de la Vigencia, la cual tiene como propósito que el proceso de mejora continua sea parte de la cultura organizacional del Ministerio de Educación Nacional, a partir del establecimiento de acciones para la planificación de este.

En cuanto a las acciones para la mejora por resultados de la gestión institucional, el Ministerio mejoró sus procesos en la vigencia 2022 a través del análisis de resultados realizados en las instancias definidas: Comité de Dirección, Comité de Coordinación de Control Interno y Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según los lineamientos institucionales establecidos.

El Comité de Dirección realizó seguimiento a los temas estratégicos relacionados con Trámites, Participación Ciudadana, Análisis de PQRSD y cumplimiento de metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional a partir de los resultados obtenidos en la medición de la gestión institucional asociados al Plan Nacional de Desarrollo.

El Comité institucional de Gestión y Desempeño, definió las directrices y lineamientos para la implementación de mejoras en la eficiencia operacional de los procesos, a partir de los resultados de la gestión institucional presentados a partir del cumplimiento de las gráficas radiales.

El Comité Coordinador de Control Interno definió las acciones para la implementación de mejoras en la eficiencia operacional de los procesos, a partir de la aprobación de las

auditorías internas (Contratadas externamente) así, como la actualización de la política de administración del riesgos del Ministerio.

Como mecanismo de planeación, seguimiento y mejora institucional se estableció la Circular de reportes vigencia 2022:

**CIRCULAR Nº 010**

**PARA:** **TODAS LAS DEPENDENCIAS**

**DE:** **SECRETARIA GENERAL Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**

**ASUNTO:** **ACTUALIZACIÓN TIPO DE REPORTES Y FECHAS DE SEGUIMIENTO 2022**

**FECHA:** **4 de marzo del 2022**

Para asegurar un esquema de seguimiento articulado y permanente, que le permita al Ministerio de Educación Nacional revisar las distintas variables que impactan los resultados del desempeño institucional, garantizando la trazabilidad y la transparencia, la presente circular presenta la fechas y lineamientos para el reporte de la información que se genera en los diferentes procesos de la entidad, con el objetivo de que los enlaces asignados por cada líder puedan programar y articular al interior de sus equipos, las gestiones necesarias para cumplir con el cronograma aquí señalado.

## Capítulo 1. Reportes de información MIPG y SIG

| | |
|---|---|
| **¿Qué son?** | Son los reportes que dan cuenta del avance en las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y en los resultados del Sistema Integrado de Gestión SIG con sus cinco modelos referenciales: Gestión Ambiental, Gestión de Calidad, Gestión de Seguridad de la Información, Salud y Seguridad en el Trabajo y Control Interno, asimismo el cumplimiento de la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020. |
| **¿Por qué son importantes?** | La información reportada permite identificar de manera integral las oportunidades de mejora en el desempeño institucional del Ministerio. |
| **¿Cómo se reporta?** | La información debe registrarse a través del aplicativo SIG o en las matrices que se envían para cada uno de los componentes definidos. |
| **¿Quién lo solicita?** | Subdirección de Desarrollo Organizacional |
| **Periodicidad** | Trimestral |

**Cronograma 2022:**

| Descripción | 1er. Trimestre | 2do. Trimestre | 3er. Trimestre | 4to. Trimestre |
|---|---|---|---|---|
| Capacitación enlaces de reportes SIG | 31/03/2022 | 30/06/2022 | 30/09/2022 | 15/12/2022 |
| Reporte de indicadores Procesos SIG | 21/04/2022 | 14/07/2022 | 14/10/2022 | 20/01/2023 |
| Reporte Monitoreo de riesgos | 21/04/2022 | 14/07/2022 | 14/10/2022 | 20/01/2023 |

La circular incluye acciones periódicas de seguimiento a los resultados institucionales, como fuente de información para la toma de decisiones, estableciendo las fechas en las que cada dependencia debe enviar los distintos reportes para el monitoreo del desempeño, precisando el propósito de cada uno, el área responsable de consolidar los datos y las recomendaciones que se deben tener en cuenta para que la información sea oportuna, precisa, completa y verificable.

A partir de los lineamientos establecidos en la circular de planificación, cada periodo las áreas y procesos realizan los reportes requeridos los cuales son consolidados en informes que se presentan a las distintas instancias de decisión para la toma de acciones de mejora correspondientes. Los informes y la consolidación de la información a través de las gráficas de desempeño, que se publican en la intranet institucional y se envían a cada área para los planes de mejoramiento que correspondan.

Los informes trimestrales de desempeño de componentes del SIG vigencia 2021 se encuentran publicados en la intranet institucional para consulta permanente por parte de los líderes de los procesos y los servidores:

| Tema | Enlace |
|---|---|
| **Riesgos** | https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/GestionDelRiesgo.aspx |
| **Indicadores** | https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/IndicadoresDelSIG.aspx |
| **Producto o Servicio no conforme** | https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/ReportesDeServiciosYPSNC.aspx |
| **Oportunidades** | https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/GestionDeOportunidades.aspx |

Las gráficas de gestión y desempeño trimestral se encuentran publicados en la intranet institucional para consulta permanente por parte de los líderes de los procesos y los servidores:

Las gráficas radiales 2022 que permitieron establecer acciones de mejora por Seguimiento a los indicadores de gestión presentadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño se visualizan a continuación:

| Tema | Enlace |
|---|---|
| Gráficas de gestión y desempeño trimestral del MEN | https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/Resultado-del-desempe%C3%B1o-por-dependencias.aspx |

## 4.8 Enfoque en la mejora por cambios en requisitos legales (Normatividad aplicable a la entidad que es actualizada o modificada)

Con la expedición del Decreto 088 expedido por el Ministerio de las TIC el 24 enero de 2022, se establecen los lineamientos, plazos y condiciones técnicas transversales para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea. En este sentido, el decreto busca que las autoridades faciliten, agilicen y garanticen el acceso al ejercicio de los derechos de las personas y el cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado por medios digitales.

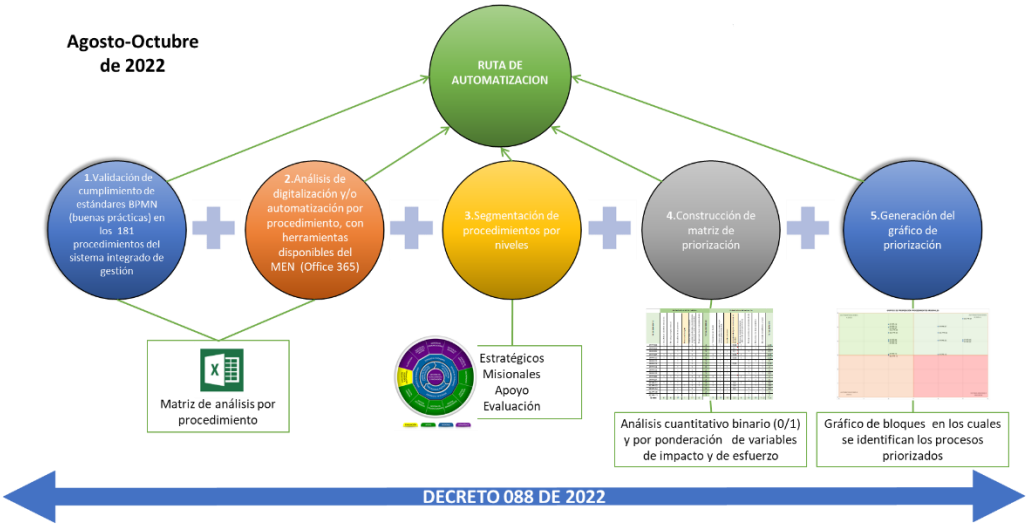
**Ruta de implementación Decreto 088 de 2022**

En concordancia con lo anterior, la mejora continua del modelo de operación del MEN busca alivianar la carga operativa de procesos y procedimientos a través de distintas herramientas. Durante la vigencia 2022 se buscó identificar oportunidades de mejora en los procedimientos para aumentar su capacidad, calidad, eficacia y eficiencia mediante el uso de distintas herramientas, entre ellas las de digitalización y automatización para dar cumplimiento al mencionado decreto.

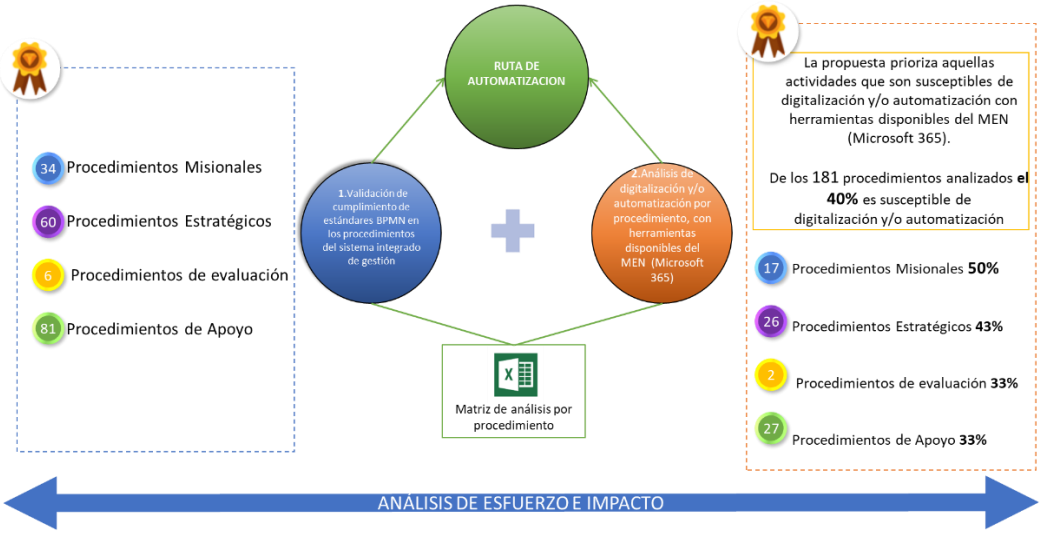
Bajo esta perspectiva, a través del Contrato de Consultoría de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, se modeló en BPMN un total de 42 procedimientos y analizó 139 procedimientos que ya estaban modelados. Como resultado de la intervención, se estableció una propuesta de priorización para que el Ministerio automatice y digitalice

actividades de los procedimientos de mayor impacto en un periodo de 2 años, cumpliendo de esta forma los lineamientos y plazos establecidos en el Decreto 088 de 2022

Los pasos para la ruta de implementación del Decreto 088 se estableció tal y como se visualiza en la siguiente figura:




Las premisas de priorización consideradas en el ejercicio fueron las siguientes:




La definición de variables y componentes del proceso de automatización se visualiza a continuación:

**VARIABLES**

**ESFUERZO**

Son aquellos criterios aplicables a las propuestas de mejora que requieren gestión adicional por parte del MEN en cuanto a recursos humanos, tiempo y proyectos para que estas implementaciones generen los resultados esperados.

**IMPACTO**

Son aquellos criterios que agregan valor, generando algún grado de reconocimiento, aceptabilidad e innovación. Constituye evidencia de cumplimiento para alguna de las políticas de gestión de MIPG evaluadas en FURAG.

**COMPONENTES**

1. Arquitectura orientada a servicios
2. Despliegue organizacional
3. Simplificación de procesos
4. Preservación digital
5. Optimización de la capacidad operativa en términos de habilidades y manejo de nuevas herramientas
6. Mayor inversión en la implementación

1. Transformación Digital
2. Optimización de procesos y/o herramientas disponibles
3. Analítica de datos
4. Cumplimiento ágil de la demanda en trámites
5. Optimización de herramientas disponibles
6. Procesos de intercambio de información (Interoperabilidad)
7. Menor inversión en la implementación
8. Reducción de carga operativa
9. Desarrollos simplificados y ágiles

| VARIABLE DE ESFUERZO | | |
|---|---|---|
| **COMPONENTES DE ESFUERZO** | **DESCRIPCIÓN** | **METODOLOGÍA DE MEDICIÓN** |
| 1. ARQUITECTURA ORIENTADA A SERVICIOS | Herramienta metodológica que permite crear aplicaciones mediante servicios con el fin de comunicarlos entre si y facilitar su interacción con otros lenguajes o componentes. | **Binario**<br><br>1: Cuando la mejora propuesta lo requiere<br><br>0 : Cuando la mejora propuesta no requiere este ítem |
| 2. DESPLIEGUE ORGANIZACIONAL | Gestión que se debe realizar para socializar la mejora propuesta a los funcionarios del MEN, con el fin que esta sea apropiada y adoptada por los mismos en sus actividades diarias. | |
| 3. SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS | Conjunto de actividades que se deben realizar sobre los procedimientos y modelos relacionados con la mejora propuesta, con el fin de actualizarlos y ajustarlos con los cambios generados. | |
| 4. PRESERVACIÓN DIGITAL | Gestión que se debe realizar en caso que la mejora conlleve a cambios documentales en el sentido de digitalizar documentos físicos o eliminar formatos digitales que se puedan automatizar. | |
| 5. OPTIMIZACIÓN DE LA CAPACIDAD OPERATIVA EN TÉRMINOS DE HABILIDADES Y MANEJO DE NUEVAS HERRAMIENTAS | Plan de capacitación que se debe proyectar para los funcionarios que estén directamente relacionados con los procedimientos que se van a optimizar, en el sentido de brindarles las aptitudes necesarias para desarrollar las actividades optimizadas con las herramientas de digitalización y/o automatización. | |
| 6. MAYOR INVERSIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN | Aspectos de tiempo (personal requerido) y presupuesto (costos) que se deben tener en cuenta para la implementación de actividades requeridas para la mejora propuesta. | |

| | ELEMENTOS DE ESFUERZO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PROCEDIMIENTO** | Arquitectura orientada a servicios | Despliegue organizacional | Simplificación de procesos | Preservación digital | Optimización de la capacidad operativa en términos de habilidades y manejo de nuevas herramientas | Mayor inversión en la implementación | **TOTAL ESFUERZO** |
| IP-PR-03 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 |

| VARIABLE DE IMPACTO | | |
|---|---|---|
| COMPONENTES DE IMPACTO | DESCRIPCIÓN | METODOLOGÍA DE MEDICIÓN |
| 1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL | Es la herramienta mediante la cual se integra la tecnología digital en todos los procedimientos de una organización, buscando la generación de valor agregado a los clientes o usuarios finales y el cambio cultural. | **Binario** |
| 2. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y/O HERRAMIENTAS DISPONIBLES | Las propuestas generarán optimización de los procesos actuales en cuanto a tiempos de ejecución, calidad de los resultados obtenidos y mayor utilización de las herramientas disponibles, sin tener que invertir en la adquisición de otras herramientas en el mercado. | 1: Cuando la mejora propuesta lo requiere |
| 3. ANALÍTICA DE DATOS | Oportunidad de obtener valor agregado de las bases de datos e información general que generan los procedimientos, de esta manera se podrá realizar análisis precisos, confiables y en tiempo real, sobre los procedimientos. | 0 : Cuando la mejora propuesta no requiere este ítem |
| 4. CUMPLIMIENTO ÁGIL DE LA DEMANDA EN TRÁMITES | Análisis del nivel de impacto que el procedimiento en el cual se realiza la propuesta de digitalización y/o automatización tiene sobre los trámites de la entidad, ya sea de manera directa o mediante cadena de procesos. | Ponderación de la cantidad de trámites representativos (mayor demanda) sobre el total de trámites registrados en SUIT |
| 5. PROCESOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (INTEROPERABILIDAD) | Incursión y modernización de los intercambios de información de la entidad, tanto a nivel interno como externo, lo cual generará un impacto positivo en los objetivos anuales y en la optimización de procesos. | **Binario** |
| 6. MENOR INVERSIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN - EFICIENCIA | Las propuestas generan un impacto significativo , sin que lo anterior conlleve a un mayor uso de recursos físicos y/o costos . | 1: Cuando la mejora propuesta lo requiere |
| 7. REDUCCIÓN DE CARGA OPERATIVA | La implementación de las propuestas supone la eliminación de actividades manuales, lo cual alivia la carga operativa en el desarrollo de los procedimientos. | 0 : Cuando la mejora propuesta no requiere este ítem |
| 8. DESARROLLOS SIMPLIFICADOS Y ÁGILES | La propuesta aporta flexibilidad en los desarrollos requeridos, disminuyendo tiempos y líneas de código. | |

| ELEMENTOS DE IMPACTO | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transformación Digital | Optimización de procesos y/o herramientas | Analítica de datos | Cumplimiento ágil de la demanda en trámites | Procesos de intercambio de información | Menor inversión en la implementación | Reducción de carga operativa | Desarrollos simplificados y ágiles | TOTAL IMPACTO |
| 1 | 1 | 0 | 0,05 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4,05 |

**Total Trámites:** 20

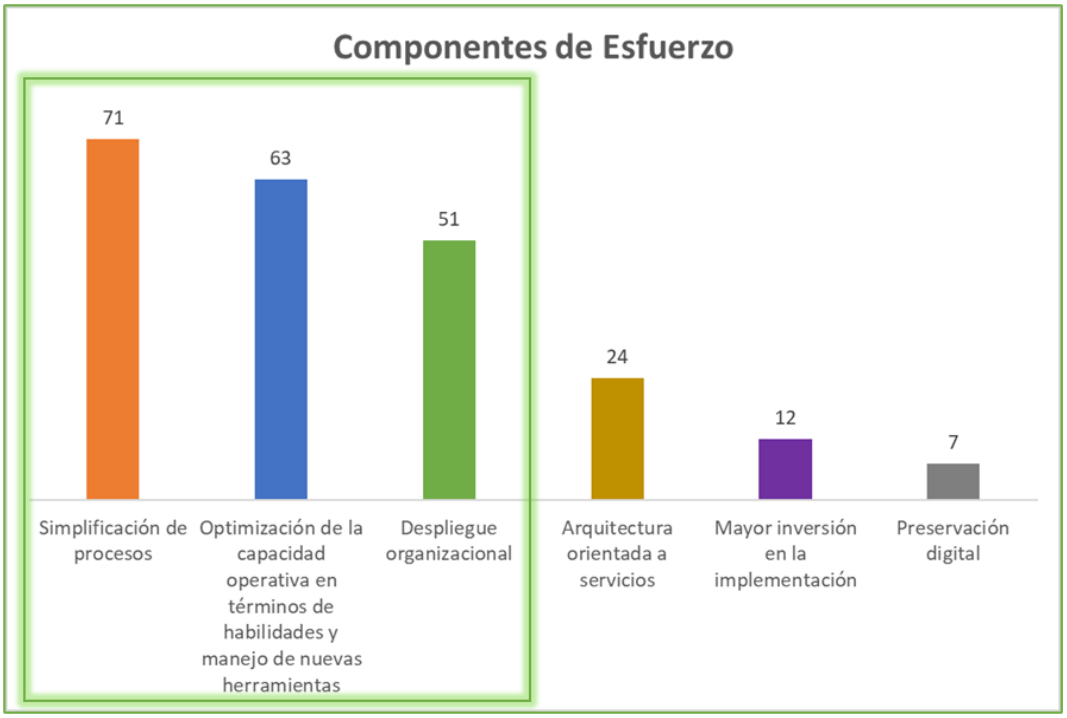
Total Trámites relacionados con procedimiento: 19

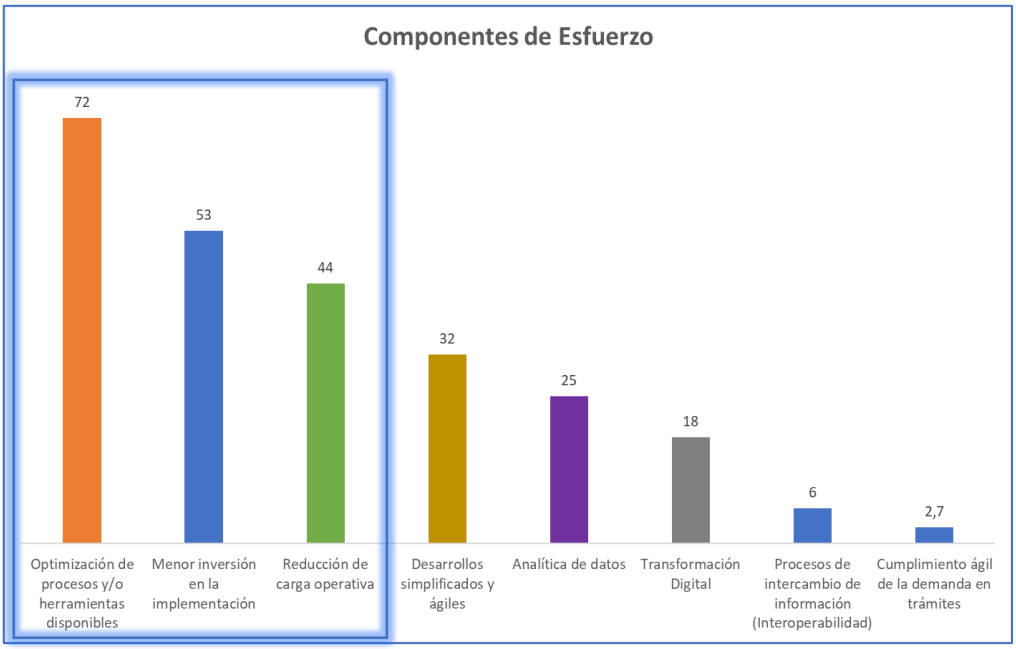
Trámites Representativos: 11

Trámites que han tenido 15 o más solicitudes hasta junio de 2022

11 ÷ 20 = 0,55

Los Resultados del análisis de componentes con mayor frecuencia en el análisis se visualizan a continuación:






Para el cumplimiento del decreto se realiza la identificación de Procedimientos relacionados con trámites, tal y como se puede visualizar a continuación:

## MISIONALES

**9 Procedimientos**

- IP-PR-03 Operación Básica para el Aseguramiento de la Calidad
- IP-PR-05 Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en Instituciones Extranjeras de Pregrado o Postgrado
- IP-PR-06 Convalidación u Homologación de Títulos de Educación Preescolar Básica y Media Obtenidos en el Exterior
- IP-PR-07 Acreditación de Instituciones
- IP-PR-10 Registro e Inscripción de Rectores y Representantes Legales de Instituciones de Educación Superior Privadas
- IP-PR-13 Seguimiento Preventivo a Instituciones de Educación Superior
- SC-PR-01 Prestación de la atención al ciudadano
- SC-PR-02 Gestión PQRSD
- SC-PR-04 Gestión de actos administrativos

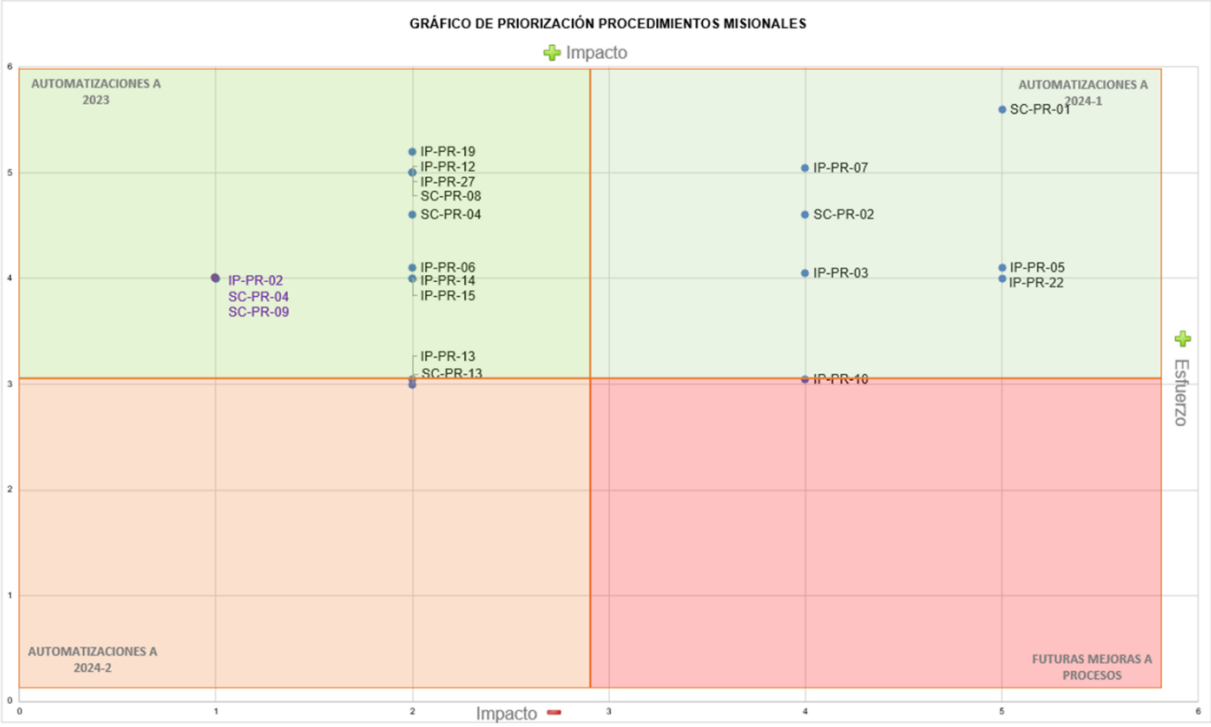
## ESTRATÉGICOS

**1 Procedimiento**

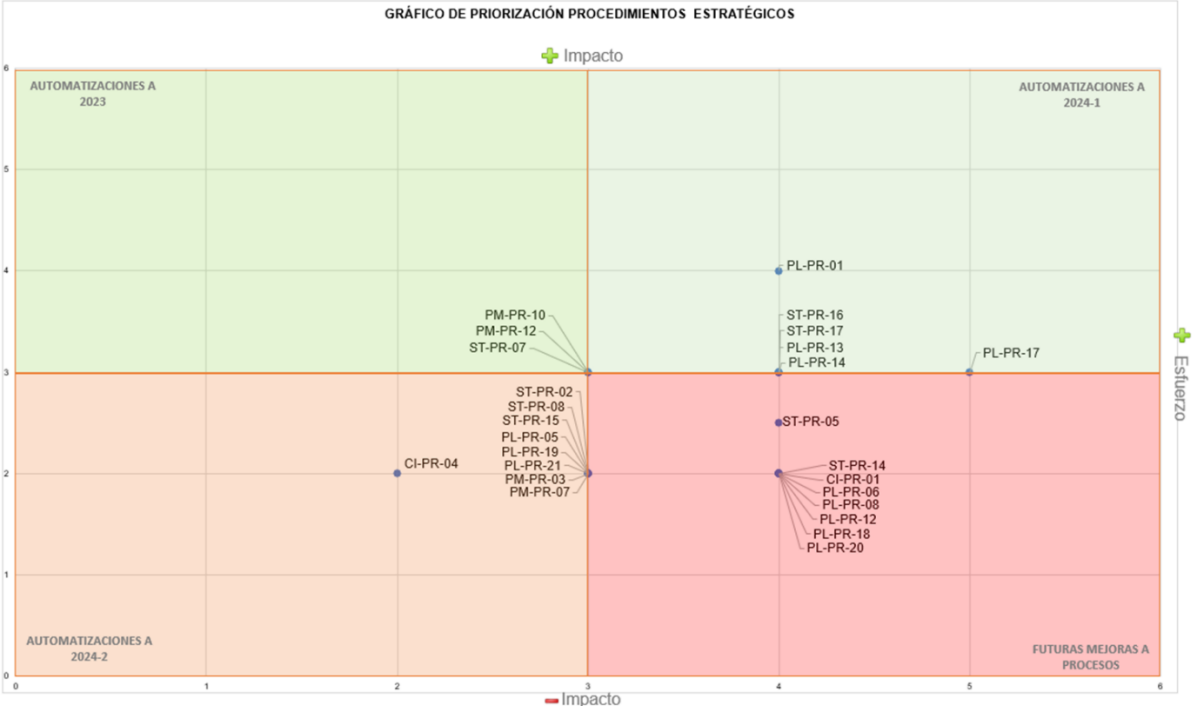
- ST-PR-05 - Procedimiento Gestión de Solicitudes

A partir del análisis de los procedimientos se establece un gráfico de priorización por bloques, de conformidad con los tiempos establecidos por el Decreto 088, así:

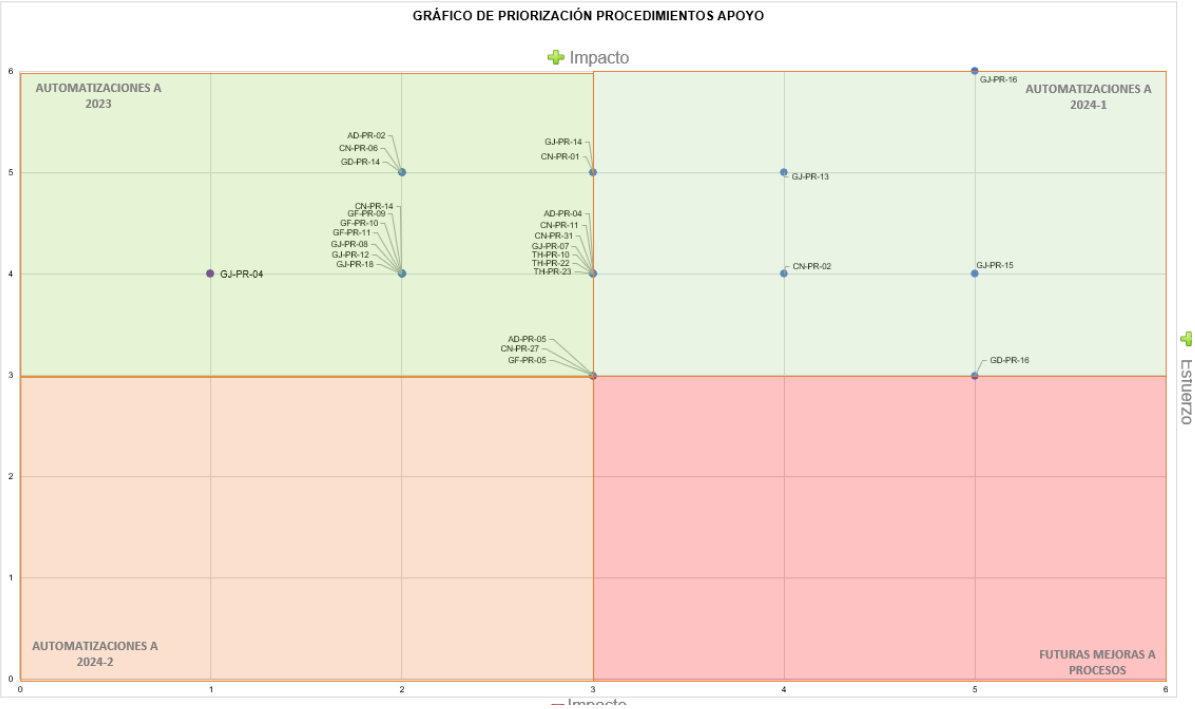
La priorización establecida para los procedimientos misionales es la siguiente:



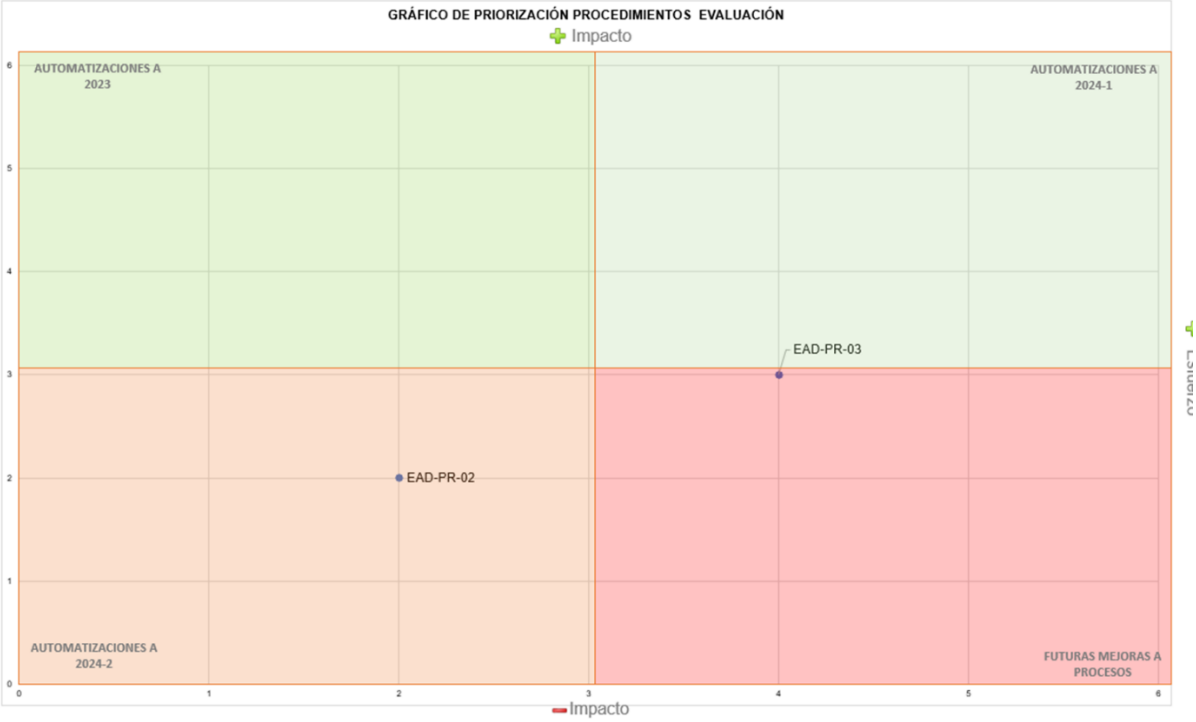
La priorización establecida para los procedimientos estratégicos es la siguiente:




La priorización establecida para los procedimientos de apoyo es la siguiente:



La priorización establecida para los procedimientos de evaluación es la siguiente:




De conformidad con el análisis efectuado, los procedimientos para automatizar en el 2023 son:

| 19% | 35 | Procedimientos priorizados para automatizar para el 2023 | Misionales | Estratégicos | Evaluación | Apoyo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 10 | 3 | 0 | 22 |

Del total de procedimientos

**Misionales**

| Código del documento | Nombre |
|---|---|
| SC-PR-04 | Procedimiento de gestión de actos administrativos |
| SC-PR-08 | Procedimiento de medición de la satisfacción del ciudadano y partes interesadas en el Grupo de Atención al Ciudadano |
| SC-PR-13 | Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República |
| SC-PR-09 | Procedimiento de gestión de actos administrativos disciplinarios |
| IP-PR-02 | Procedimiento de Asistencia Técnica |
| IP-PR-06 | Procedimiento de Convalidación u Homologación de Títulos de Educación Preescolar Básica y Media Obtenidos en el Exterior |
| IP-PR-12 | Procedimiento de Seguimiento al Reporte de Derechos Pecuniarios en Educación Superior |
| IP-PR-13 | Procedimiento de Seguimiento Preventivo a Instituciones de Educación Superior |
| IP-PR-14 | Procedimiento - Investigaciones a Instituciones de Educación Superior |
| IP-PR-15 | Procedimiento de Certificación de Deudas Laborales |
| IP-PR-19 | Procedimiento - Monitoreo y seguimiento al uso de los recursos financieros del Sistema General de Participaciones |
| IP-PR-27 | Reorganización de la oferta educativa y optimización de la planta de cargos de los EE de las ETC |

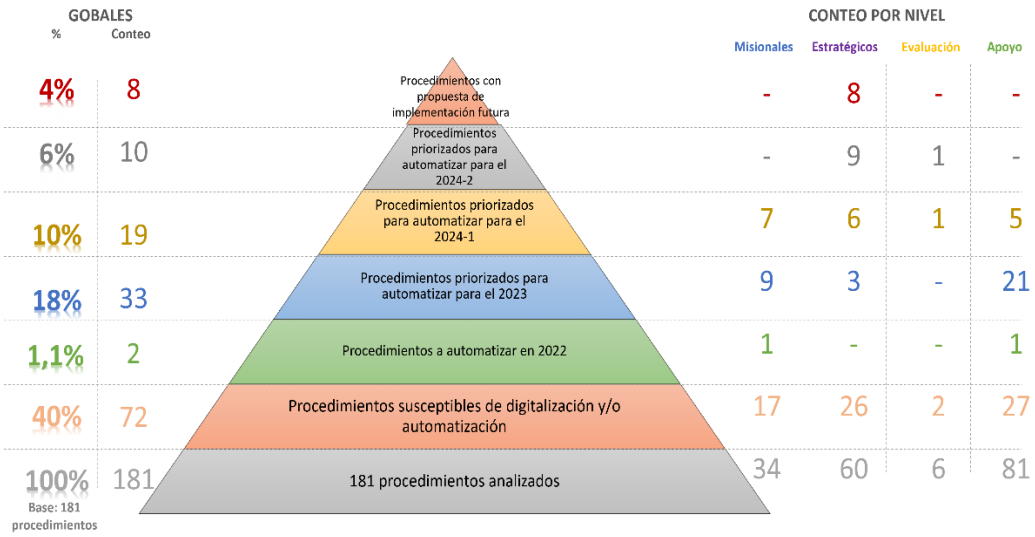
**Estratégicos**

| Código del documento | Nombre |
|---|---|
| PM-PR-10 | Procedimiento de diagnóstico integral |
| PM-PR-12 | Procedimiento para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG en el marco del proceso de mejora |
| ST-PR-07 | Procedimiento Gestión de Problemas |

**Apoyo**

| Código del documento | Nombre |
|---|---|
| AD-PR-02 | Procedimiento - Implementar, Ejecutar y Monitorear Controles Operacionales Ambientales |
| AD-PR-04 | Procedimiento - Administración y control de recursos físicos |
| AD-PR-05 | Procedimiento - Mantenimiento de la infraestructura física y de equipos |
| CN-PR-01 | Procedimiento - Elaboración Actualización y Seguimiento del Plan de Anual de Adquisiciones PAA |
| CN-PR-06 | Selección Abreviada / Bolsa de Productos |
| CN-PR-11 | Procedimiento - Mínima Cuantía |
| CN-PR-14 | Procedimiento - Licitación pública internacional - Licitación Pública Nacional para Especificación Técnicas BID |
| GF-PR-11 | Procedimiento - Gestión de pagos |
| GF-PR-10 | Procedimiento - Administrar ciclo presupuestal |
| GF-PR-09 | Procedimiento Preparación Presentación y Conciliación para Pago de Impuestos |
| CN-PR-27 | Procedimiento Administrativo Sancionatorio Contractual |
| CN-PR-31 | Procedimiento procesos competitivos firma consultora y consultor individual |
| GD-PR-14 | Procedimientos de digitalización de documentos físicos |
| GJ-PR-07 | Procedimiento - Conceptualización Jurídica |
| GJ-PR-08 | Procedimiento - Embargos Judiciales |
| GJ-PR-12 | Procedimiento - Defensa judicial activa |
| TH-PR-10 | procedimiento: ausentismo |
| TH-PR-22 | Procedimiento - Teletrabajo |
| TH-PR-23 | Procedimiento Gestión de Cesantías |
| GF-PR-05 | Procedimiento: Emitir Estados Financieros, Efectuar Registros, Ajustes y Depuraciones. |
| GJ-PR-14 | Procedimiento para la observación del anexo técnico del contrato de fiducia |
| GJ-PR-18 | Procedimiento - Teletrabajo |
| GJ-PR-04 | Procedimiento - Atención a Tutelas |

Las estadísticas globales y por nivel para el proceso de implementación del Decreto 088 es el siguiente:




## 4.9 Enfoque en la mejora por implementación y monitoreo de los controles a los riesgos

El Ministerio de Educación Nacional desarrolla actividades de mejora en sus procesos institucionales a partir de la implementación y monitoreo de los controles a los riesgos identificados para sus procesos.

Bajo esta premisa, en la vigencia 2022 desarrolló acciones encaminadas en la actualización de riesgos en el marco de los Monitoreos Institucionales establecidos a partitr de los lineamientos definidos en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como resultado de la ruta de actualización de riesgos y el monitoreo correspondiente, se estableció la necesidad de realizar la actualización de la Política de Administración de riesgos del MEN, la cual fue aprobada por el Comité Institucional de Control Interno:

El Departamento Administrativo de la función pública dejó como recomendación al Ministerio de educación Nacional, en el análisis de los resultados del índice de gestión y desempeño institucional-IDI (para la vigencia 2021); específicamente a las políticas de Planeación Institucional, Seguridad Digital y Control Interno lo siguiente: *“Incorporar el análisis del contexto interno y externo de la entidad dentro de la política de administración de riesgos establecida por la alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno”.*

Bajo esta perspectiva, realizando el análisis de la recomendación y de la política existente, se presentó al Comité Coordinador de Control Interno en diciembre de 2022 la propuesta de ajuste a la Política de administración del riesgo, incluyendo específicamente el análisis del contexto interno y externo siendo aprobada la siguiente:

**Política de Administración del Riesgo Ministerio de Educación Nacional**

En el Ministerio de Educación Nacional declaramos nuestro compromiso con la adecuada administración de los riesgos asociados a los objetivos estratégicos y a los procesos y proyectos de la entidad, determinando los factores **del análisis del contexto interno y externo** que pueden causar desviaciones en los resultados planificados; para poner en marcha controles preventivos, detectivos y correctivos que minimicen los efectos negativos y maximicen el uso de las oportunidades y la mejora del desempeño institucional.

**Informes Trimestrales de Riesgos**

Como parte de los monitoreos trimestrales la información reportada por las áreas se consolida en los informes trimestrales de riesgos los cuales se socializan a los líderes de los procesos para la gestión del riesgo y toma de acciones que se requieran para la mejora continua del desempeño institucional.

Los informes trimestrales de riesgos pueden ser consultados en la intranet institucional a través del siguiente enlace: https://intranetmen.mineducacion.gov.co/SIG/Paginas/GestionDelRiesgo.aspx

A continuación el monitoreo a los riesgos:

**Informes 2018**

- Porcentajes Monitoreo Riesgos MEN 1 Cuatrim 2018.xlsx
- Porcentajes Monitoreo Riesgos MEN 2 Cuatrim 2018.xlsx
- Informe Monitoreo riesgos II 2018.docx
- Porcentajes Monitoreo Riesgos MEN 3 Cuatrim 2018.xlsx
- Informe Monitoreo riesgos III 2018.docx

**Informes 2019**

- Informe Monitoreo riesgos I Trimestre 2019.docx
- Informe_Monitoreo riesgos_II Trimestre_2019.docx
- Informe_Monitoreo riesgos_III Trimestre_2019.docx
- Informe_Monitoreo riesgos_IV Trimestre_2019.docx

**Informes 2020**

- Informe Monitoreo riesgos_I_trimestre_2020.pdf
- Informe Monitoreo riesgos_II_trimestre_2020.pdf
- Informe Monitoreo riesgos_III Trimestre_2020.pdf
- Informe Monitoreo riesgos_IV Trimestre_2020.pdf

**Informes 2021**

- Informe riesgos_I Trimestre_2021.pdf
- Informe riesgos_II Trimestre_2021.pdf
- Informe riesgos_III Trimestre_2021.pdf
- Informe riesgos_IV Trimestre_2021 VF.pdf

**Informes 2022**

- Informe riesgos I Trimestre 2022.pdf
- Informe riesgos_II_Trimestre_2022.pdf
- Informe_riesgos_III_trim_2022.pdf
- Informe_riesgos_IV_trim_2022.pdf

**Informes 2023**

- Informe riesgos I Trimestre 2023.pdf

## 5. Otras fuentes de mejora

### Auditoría Externa-ICONTEC

Como parte del seguimiento a los procesos, durante la vigencia 2022 el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación fue auditado por ICONTEC obteniendo con CERO (0) No conformidades de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 y su Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma NTC ISO 14001:2015.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**APROBACIÓN**: 2006
**RENOVACIÓN**: 2021
**VENCIMIENTO:2024**

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

**APROBACIÓN:** 2010
**RENOVACIÓN:** 2021
**VENCIMIENTO:2024**

### Actualización Guías de Políticas de MIPG Vigencia 2022

A partir de los resultados del FURAG obtenidos en el 2021, las auditorías, acciones de mejora y la aplicación de los autodiagnósticos se realizó la actualización de las Guías de implementación de Políticas de MIPG en las cuales defin las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa cada una de las mismas.

Para la vigencia 2022, de cnformidad con los lineamientos institucionales establecidos se actualizaron las Guías de Política para cada una de las 19 Políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Las Guías para la implementación de las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se encuentran publicadas en el link de transparencia para consulta permanente de los grupos de valor en el link: https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/398739:

## CONCLUSIONES.

1. El Ministerio de Educación Nacional realiza la mejora continua de sus procesos de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad, buscando fortalecer las capacidades organizacionales a través de la alineación entre la estrategia institucional, el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal.

2. El Ministerio de Educación Nacional a través de la implementación permanente de la Metodología del PHVA ha establecido como instancias para planear, monitorear, evaluar y mejorar los procesos de la entidad el Comité Directivo, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Control Interno, quienes trabajan articuladamente para la consecución de los objetivos planteados y toman las decisiones que apalancan la mejora continua.

3. En el Ministerio de Educación, el proceso de implementación de las soluciones frente a las oportunidades de mejora identificadas se hace a través de herramientas de innovación y gestión del cambio, aplicando las metodologías ágiles, con las cuales se pueden generar transformaciones con flexibilidad y rapidez.

4. Los resultados de las encuestas de medición de satisfacción evidencian la efectividad de las mejoras planteadas, traduciendo las mismas en la satisfacción de la ciudadanía hacia los servicios prestados.

5. Se evidencia la mejora de los procesos y el fortalecimiento de la gestión del conocimiento institucional a través de la creación de documentos realizadas durante el 2022