Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Ministerio de Educación Nacional

Versión 1

La educación es de todos

Mineducación

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVOS DEL PLAN 9

1.1. OBJETIVO GENERAL 9
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 10
1.3. PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 11

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD 13

2.1. MISIÓN 14
2.2. VISIÓN 14
2.3. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN 14
2.4. MAPA DE PROCESOS 16
2.5. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO EN EL MEN (RESOLUCIÓN 00001 DE 2022) 17

3. ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 21

3.1. ANTECEDENTES 21
3.2. BENEFICIOS DE GESTIÓN DE RIESGOS 24
3.3. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 25
3.4. COMUNICACIÓN Y CONSULTA 28
3.5. MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN 30
3.6. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN 30
3.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITES 31
3.8. LÍNEAS DE ACCIÓN 2022 33
3.9. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 33

4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 34

4.1 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 35
4.2. ENFOQUE RELACIONAL EN LA EXPERIENCIA DE LOS GRUPOS DE VALOR 36
4.3. LA ARTICULACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS 41
4.4. LOGROS 2021 51

4.4. LÍNEAS DE ACCIÓN 2022 57

5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 60

5.1 ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ 63
5.2 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS (ODS) 64
5.3. DIÁLOGO PERMANENTE CON LOS GRUPOS DE VALOR 65
5.4. RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE Y PARTICIPATIVA 68
5.5. EVALUACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 68
5.6. LOGROS 2022 71
5.7. LÍNEAS DE ACCIÓN 2022 72

6. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 77

6.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 78
6.2 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO 80
6.3 MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 83
6.4. ESQUEMA DE MONITOREO Y CAPACITACIÓN 90
6.5. LOGROS 2021 97
A. LÍNEAS DE ACCIÓN 2022 103

5. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 106

7.1. TRANSPARENCIA ACTIVA 108
7.2. TRANSPARENCIA PASIVA 110
7.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN 112
7.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD 112
7.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 113
7.6. LOGROS 2021 113
A. LÍNEAS DE ACCIÓN 2022 117

3. INICIATIVAS ADICIONALES 118

ANEXOS 124

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Ministerio de Educación Nacional

Versión 1

INTRODUCCIÓN

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

Anónimo

El Ministerio de Educación Nacional es una entidad pública del Estado Colombiano que desarrolla su estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano en el marco de los objetivos del cuatrienio en materia educativa, plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, en el Plan Marco de Implementación, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el Plan Decenal de Educación y en los demás planes gubernamentales que componen la taxonomía estratégica del sector educativo.

Considerando que el Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control

de la gestión pública, para lo cual dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, **el presente documento constituye un documento de referencia para la promoción en el sector y al interior del Ministerio del servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés, para el mejoramiento permanente de su oferta de valor y la construcción de confianza**, en cumplimiento de lo establecido en:

1. Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de "Transparencia y acceso a la información pública",
2. La Ley 1757 de 2015 sobre la "promoción y protección del derecho a la participación democrática"
3. El Decreto 124 de 2016 con su respectiva "Guía para definir las estrategias anticorrupción V2"
4. El Conpes 4077 del 20 de diciembre de 2021, en lo referente a lograr una **articulación efectiva** de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibro entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas.

En ese contexto, mediante la Resolución 000001 del 3 de enero de 2020, el Ministerio de Educación Nacional ratificó 19 políticas de gestión y 24 políticas de operación que impulsan el buen desempeño institucional[1] e incorporó la

[1] El Ministerio de Educación Nacional ha adoptado las diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, y a cada una de ellas ha asociado políticas de operación que permiten su implementación. En la Resolución 000001 del 2022 hay un total de 25 políticas de operación. A la política de Transparencia le quedaron asociadas las siguientes políticas de operación: política de manejo de conflictos de

política antisoborno en cumplimiento de uno de los compromisos del Pacto por la Transparencia firmado en noviembre de 2020. Así mismo, en 2022, como parte la Política de Control Interno, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobó la actualización de la política de Administración de Riesgo, con base en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP.

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

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

intereses, política antisoborno, política antifraude y antipiratería, política de administración de riesgo y la política de datos abiertos.

tomadas para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con las metas estratégicas de la entidad.

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

Diagrama 1: Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2

Desde la perspectiva interinstitucional, el Ministerio de Educación Nacional, durante la vigencia 2022 continuará desarrollando una agenda conjunta con la Secretaría de Transparencia y con el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elevar los estándares de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en respuesta al análisis conjunto de las vulnerabilidades identificadas a través del diálogo con ciudadanos y grupos de interés y la evaluación del desempeño en los procesos.

Como complemento de lo ya mencionado, el Ministerio de Educación Nacional para el 2022 completará el proceso de incorporación en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- del modelo referencial Antisoborno,como herramienta para prevenir, detectar y enfrentar el soborno, con el fin de implementar políticas, procedimientos y controles razonables y proporcionales a los riesgos de soborno que enfrenta la entidad, teniendo en

cuenta el análisis de capacidades y la identificación de acciones prioritarias de intervención realizadas durante el 2020 con relación al cumplimiento de requisitos de la norma.

NOTA: El Ministerio de Educación Nacional inició el proceso de consulta ciudadana para la construcción del del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano desde diciembre de 2021, invitando a los grupos de valor a aportar sus comentarios y el 22 de enero de 2022 publicó el borrador con el detalle de las acciones proyectadas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El informe sobre los canales de convocatoria y los aportes recibidos estará disponible en el seguimiento trimestral al plan anual de participación ciudadana, que se publicará en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, de la página web institucional.

Dentro de las fuentes consultadas para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2022 se encuentran las siguientes:

- Resultados de las Auditorías Internas
- Resultados de las Auditorías Externas de certificación del Sistema integrado de Gestión.
- Recomendaciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre las políticas de Integridad, Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública e Innovación.
- Resultados de las Auditorías Externas de los Organismos de Control
- Los informes de monitoreo, seguimiento y evaluación realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2021
- Los Informes de PQRSD,

- Focus group realizados con grupos de interés internos y externos
- Aportes recibidos a través de medios virtuales (chat y redes sociales)
- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios
- El informe de la audiencia de rendición de cuentas
- Los resultados de la evaluación de Furag sobre el cumplimiento de requisitos del Modelo Estándar de Control Interno.
- Las observaciones de la ciudadanía a los documentos que se han puesto a consulta ciudadana.

Para la ejecución oportuna y efectiva de todas las estrategias que se establecen en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2022 (incluyendo las matrices de Excel que lo complementan) la entidad dispondrá de equipos técnicos articulados desde la Subdirección de Desarrollo Organizacional y con la orientación y seguimiento trimestral desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, desde esta instancia también se toman decisiones sobre recursos humanos, tecnológicos, de comunicación, presupuestales y de infraestructura requeridos para poner en marcha cada una de las acciones planteadas.

OBJETIVOS DEL PLAN

1.1. Objetivo General

Formular las estrategias que se desarrollarán durante la vigencia 2022 para la gestión de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura del servicio, que le permitan al Ministerio de Educación Nacional (MEN) mejorar las relaciones con los grupos de valor, orientando la operación a procesos con enfoque en la experiencia del cliente, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas, la

publicidad en la información y la integridad, garantizando la participación ciudadana en todo el ciclo de la toma de decisiones.

1.2. Objetivos Específicos

1. Establecer los mecanismos para identificar, valorar y gestionar los posibles riesgos de corrupción y de soborno en los procesos estratégicos, tácticos y operativos del Ministerio de Educación Nacional, y que puedan impactar el cumplimiento de la misionalidad de la entidad y su oferta de valor, con el fin de establecer los correspondientes planes de manejo y la evaluación de su efectividad.
2. Planificar las estrategias para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta el Ministerio y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la entidad a través de la definición, implementación, seguimiento y evaluación de los estándares para el personal, los procedimientos, los protocolos, los canales y las herramientas que intervienen en la prestación del servicio.
3. Formular las acciones para simplificar u optimizar la cadena de valor para los trámites priorizados a partir de las necesidades de los usuarios, el contexto y las capacidades institucionales.
4. Definir la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, que permita mantener actualizados a los grupos de valor sobre el avance en las metas estratégicas y en la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana que atraviesa todo el ciclo de la toma de decisiones.
5. Trazar la ruta crítica para el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública a través de la implementación de las mejores prácticas en materia de lenguaje claro al ciudadano.

6. Generar estrategias de transformación cultural orientadas a la implementación de los valores del Código de integridad en la gestión del Ministerio desde todos sus frentes de trabajo.
7. Incrementar la articulación de las estrategias con las que se despliegan en la entidad las políticas de Integridad, Transparencia, Control Interno, Innovación, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos, de manera que se genere mayor corresponsabilidad en la organización con relación a la cultura de la integridad.

1.3. Principales líneas de acción

Durante la vigencia 2022, el MEN priorizarán, en materia de transparencia, las siguientes líneas de acción:

1. Documentar las buenas prácticas implementadas en materia de estrategias antisoborno y contratación pública de acuerdo con lo establecido en el Pacto por La Transparencia firmado en 2020 por el Ministerio de Educación Nacional y sus entidades adscritas y vinculadas, especialmente en lo relacionado con el proceso de denuncias establecido con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción.
2. Asegurar la documentación de los controles establecidos para los riesgos asociados a la pérdida reputacional o de recursos públicos que fueron incorporados en la matriz de riesgos de la entidad en 2021.
3. Diseñar un nuevo Programa de Aprendizaje Virtual en la Escuela Corporativa dedicado al Sistema de Gestión Antisoborno como complemento del Curso de Gestión de la Transparencia, para facilitar la comprensión de los procesos y herramientas para el control de los

riesgos de corrupción y de soborno, disponible para los servidores de la entidad y del sector.

Fomentar la aplicación de los criterios de accesibilidad a través de un nuevo Programa de Aprendizaje Virtual en la Escuela Corporativa, para que todos los servidores del Ministerio de Educación Nacional y de las entidades adscritas o vinculadas cuentes con criterios y herramientas para dar a conocer información a poblaciones específicas de acuerdo con sus particularidades, necesidades o intereses.

5. Plasmar la estrategia integral de servicio de la entidad en un nuevo Programa de Aprendizaje Virtual en la Escuela Corporativa, para la promoción del acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción y fortaleciendo el diseño y la mejora de servicios a través de metodologías participativas y de herramientas de análisis de datos de visión 360° que permitan articular y evidenciar las interacciones de la entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio.
6. Sistematizar la experiencia del Ministerio de Educación Nacional en el relacionamiento con diferentes poblaciones a través de un nuevo Programa de Aprendizaje Virtual en la Escuela Corporativa, que facilite la cualificación del personal de contacto del Ministerio de Educación Nacional y de las entidades adscritas y vinculadas el enfoque de inclusión y diversidad en la prestación del servicio.
7. Fortalecer los incentivos para la mejora de los procesos de atención de PQRSD, a partir del análisis de las tendencias, las encuestas de satisfacción y las estadísticas de solicitudes de información que no reciben respuesta positiva.
8. Involucrar distintos actores en el diseño de estrategias para la mejora los procesos con enfoque en la creación de valor, incremento de la

satisfacción en el ciudadano y cierre de brechas frente a las mejores prácticas, en el marco del Decreto 088 de 2022.

9. Incrementar las visitas al portal **educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co** como una estrategia para abordar de manera integral, permanente y participativa los procesos de información, diálogo y responsabilidad del Ministerio de Educación y de sus entidades adscritas y vinculadas, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
10. Difundir los espacios de diálogo con los usuarios de los canales de contacto para que puedan ser parte de estos.
11. Continuar con la realización de laboratorios de Innovación para la co-creación de soluciones a problemas de gestión pública, asociados con la mitigación de los riesgos y la apropiación de la cultura de la transparencia y la integridad.

12. Aprovechamiento de las capacidades del sector para avanzar en la investigación sobre fenómenos de corrupción que permitan una mejor gestión de las estrategias de lucha contra este fenómeno.

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

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

formulación de las estrategias y acciones institucionales, permitiendo así la pertinencia en las intervenciones.

2.1. Misión

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

2.2. Visión

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

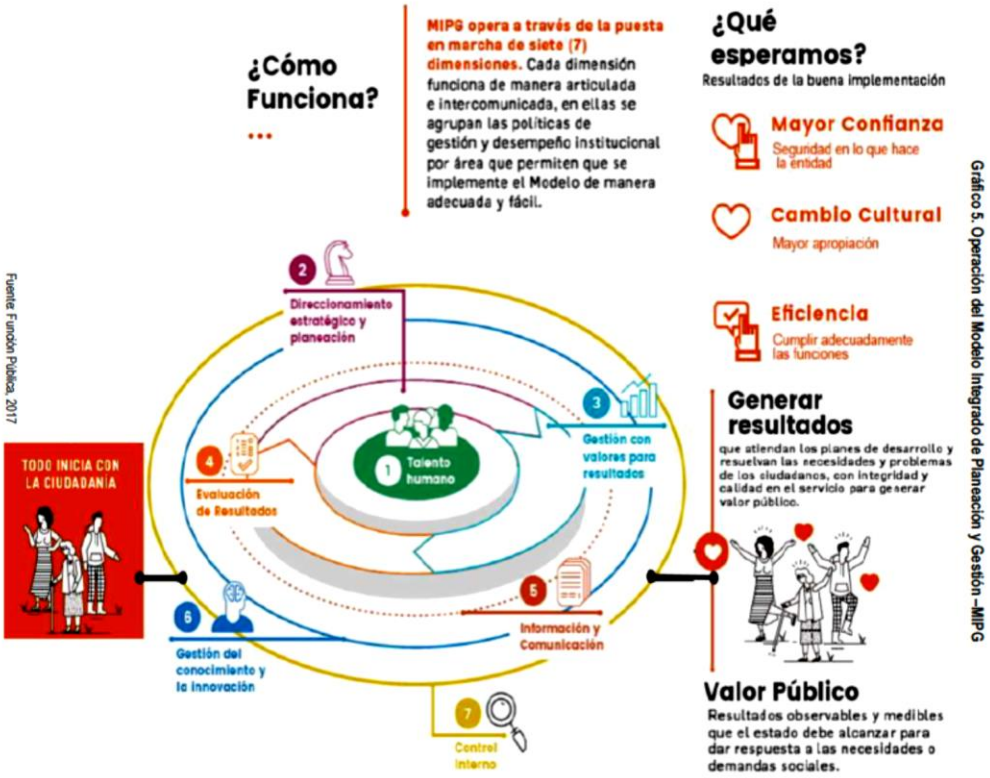
2.3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

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

del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación, conforme a la Resolución 17564 de 2019.

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

DIAGRAMA 1: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



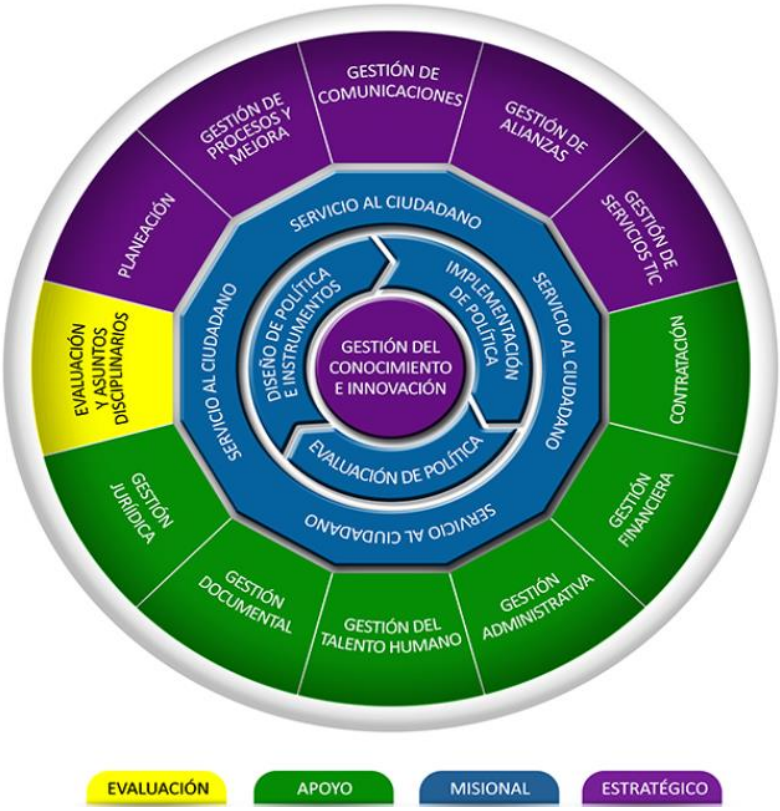
FUENTE: MANUAL OPERATIVO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN. DAFP

2.4. Mapa de Procesos

El Ministerio, como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, cuenta con procesos que soportan la operación de los servicios prestados al ciudadano para que sean cada vez más pertinentes y efectivos y para que quienes los ejecutan, lo hagan consientes del impacto sobre los grupos de interés, a partir de la identificación de necesidades de los mismos, incorporando acciones que agreguen valor público y mejoren la experiencia de servicio.

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

DIAGRAMA NO. 2 MAPA DE MACROPROCESOS DEL MEN



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

2.5. Políticas de Gestión y Desempeño en el MEN (Resolución 00001 de 2022)

Mediante la Resolución 00001 del 3 de enero de 2022, el Ministerio de Educación Nacional adoptó, entre otras, las siguientes políticas de desempeño institucional: política de integridad, política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, política de servicio al ciudadano, política de racionalización de trámites, política de participación ciudadana en la gestión pública y política de fortalecimiento

institucional y simplificación de procesos, las cuales se desarrollan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

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

I. **Política de manejo de conflictos de intereses:** La Ministra de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, deberán declararse impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de interés.

II. **Política antisoborno:** El Ministerio de Educación Nacional como parte del Sistema de Gestión Antisoborno, se compromete a diseñar, implementar, monitorear y evaluar estrategias que permitan articular el modelo de operación con los estándares más altos para auto regular, prevenir, prohibir, detectar, y enfrentar

cualquier intento o acto de soborno, con el fin de evitar o atenuar los costos y los daños asociados a esta modalidad de corrupción.

III. **Política antifraude y antipiratería**: El Ministerio se compromete a establecer lineamientos que promuevan una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta deshonesta, actos fraudulentos o piratería, que podrían afectar al logro de la misión y visión, para el desarrollo de una gestión pública regida por el honor, la ética, los valores del Ministerio de Educación Nacional.

IV. **Política de administración de riesgo**: El Ministerio de Educación Nacional se compromete con la adecuada administración de los riesgos asociados a los objetivos estratégicos y a los procesos y proyectos de la entidad, determinando los factores 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.

V. **Política de datos abiertos**: El Ministerio de Educación Nacional, dando cumplimiento a la normatividad asociada y vigente, se compromete a disponer de cara a la ciudadanía su información institucional, bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, para que estos puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos de manera libre y para ejercer mecanismos de control social sobre la gestión.

2. **Política Participación ciudadana en la gestión pública:** El Ministerio de Educación, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoverán la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión

institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

A esta política de desempeño está asociada la política de operación llamada Política de Redición de Cuentas: El Ministerio de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, se comprometen a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de esta. Para este fin, se utilizarán todos los canales de comunicación disponibles, buscando que esta actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

3. **Política Racionalización de trámites:** El Ministerio de Educación Nacional, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por la Entidad. Para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso.

4. **Política Servicio al ciudadano:** El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

3. ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1. Antecedentes

El Ministerio de Educación Nacional, en cumplimiento de su misión institucional genera acciones que permiten el logro de los objetivos propuestos y ejecuta diferentes actividades enmarcadas bajo una gestión por procesos que puede verse afectada por la presencia de riesgos. En este sentido, se identifica la necesidad de aplicar herramientas para prevenir su ocurrencia e identificar y potenciar posibles oportunidades.

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

La implementación de la guía de riesgos busca administrar los riesgos y prevenir la incertidumbre que causan los mismos en la gestión institucional, mediante el establecimiento de una política para su gestión, identificación y construcción del mapa de riesgos, su comunicación y consulta, monitoreo, revisión y seguimiento que hace parte del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio incorpora los riesgos de procesos), los inherentes a la implementación de los modelos de seguridad y privacidad de la información,

ambientales y de seguridad y salud en el trabajo; así como los de corrupción, los cuales son permanentemente monitoreados y evaluados con sus respectivos controles para minimizar su materialización.

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

Durante la vigencia 2021 se realizaron las siguientes gestiones en materia de riesgos de corrupción:

1. Ampliación de la matriz de riesgos de corrupción (29) con la identificación 27 riesgos de soborno y para mitigar su materialización se propusieron controles y mecanismos de seguimiento, de conformidad con los lineamientos metodológicos establecidos por de la NTC 37001 de 2017.

   Los procesos en los que se identificaron riesgos de soborno son:

Proceso	Dependencia	Nº de Riesgos
Contratación	Contratación	3
Gestión del Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	5
Gestión Financiera	Subdirección Gestión Financiera	2
Gestión de Servicios TIC	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	1
Evaluación y Asuntos Disciplinarios	Secretaría General	1
Implementación de Política	Subdirección de Inspección y Vigilancia	3

Proceso	Dependencia	Nº de Riesgos
Implementación de Política	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	7
nplementación de Política	Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	1
Implementación de Política	Unidad de Atención al Ciudadano	4
TOTAL		**27**

2. Acompañamiento a las entidades adscritas y vinculadas para el cumplimiento de las actividades contempladas en el Pacto por la Transparencia, especialmente en la gestión de riesgos, con un total **22 de asistencias técnicas**.
3. Elaboración de todo el inventario documental del Sistema de Gestión Anti-soborno, de acuerdo con el plan de cierre de brechas frente al cumplimiento de requisitos de la norma antisoborno.
4. En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Gestión Antisoborno desde el Plan institucional de capacitación del Ministerio para la vigencia 2021, se realizó la capacitación a 16 servidores de planta en los temas de **Auditoría interna al Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:201 y Fundamentos Sistema de Gestión Antisoborno NTC ISO 37001:2017 y conceptos básicos de cumplimiento.**
5. Fortalecimiento de la administración de riesgos en el MEN con la creación del procedimiento para la administración de riesgos con actividades, responsables y tiempos para la gestión de los riesgos del Ministerio de Educación Nacional, su correcta identificación, valoración, tratamiento, monitoreo y seguimiento. Igualmente, se actualizó la Guía de administración del Riesgo incluyendo la

actualización de la Política de Administración del riesgo y la metodología para la identificación de los riesgos de corrupción asociados a soborno.

6. Capacitación al equipo directivo en gestión del riesgo.
7. Levantamiento de la primera versión del mapa de aseguramiento para fortalecer la gestión del control interno en la entidad desde la segunda y tercera líneas de defensa de la entidad

Las mencionadas estrategias constituyen el punto de partida para el desarrollo de las acciones propuestas para la vigencia 2022.

3.2. Beneficios de Gestión de Riesgos

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

- Proveer al MEN de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada, garantizando el cumplimiento de los objetivos.
- Fortalecer la cultura de control en el Ministerio y la toma de decisiones basadas en datos.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Garantizar la operación normal del Ministerio a través de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo uy evaluación,

minimizando con la gestión del riesgo la probalibildad e impacto de los mismos.

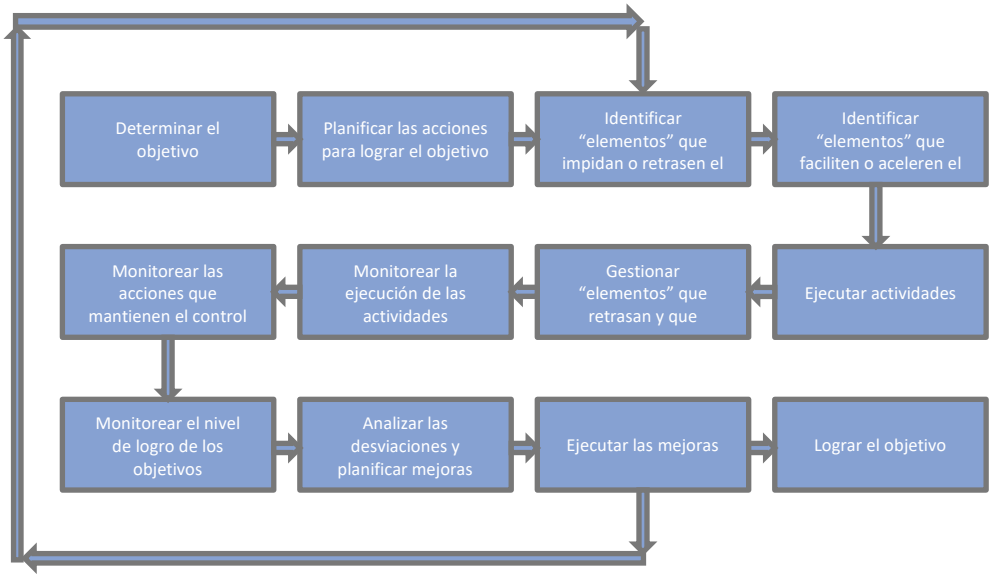
- Mejorar la calidad de los procesos y las competencias de los servidores que los operan.
- Dotar a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- Crear una base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

3.3. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

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

La construcción del mapa de riesgos del Ministerio y en particular los de corrupción se aborda desde la perspectiva del ciclo de mejora continúa (ver Diagrama Nº 4) y contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

DIAGRAMA Nº 3 CICLO DE LA MEJORA BASADO EN RIESGOS



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

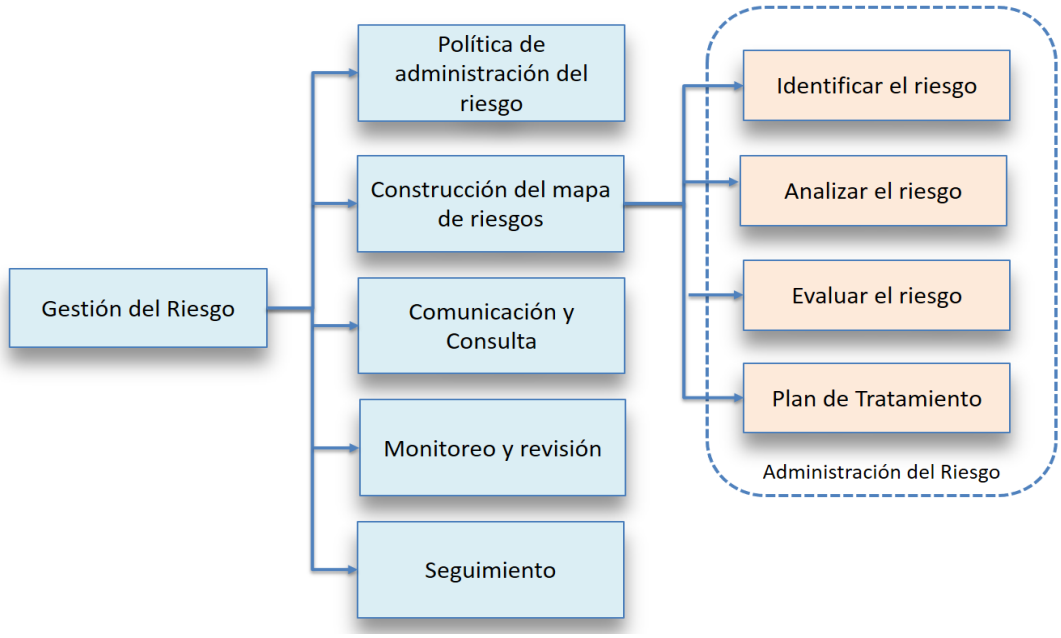
En la fase de identificación se establecen las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto del Ministerio y del proceso que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y de los objetivos institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se gestionan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

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

DIAGRAMA NO. 4 FASES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

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

En un segundo momento, la valoración comprende la evaluación del riesgo, mediante la cual se establecen los controles que tiene implementado el



Ministerio para prevenir, detectar o corregir los eventos no deseados; se valoran los mismos y se establece el “riesgo residual” o final.

Una vez se ha establecido el riesgo residual, se definen las acciones que se van a implementar para dar tratamiento al mismo y prevenir su materialización. Para cada una de ellas se establece la fecha inicial y final para su desarrollo y los servidores responsables de su realización.

En cada una de las fases de construcción del mapa de riesgos se registra información en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión de la entidad

de acuerdo con el procedimiento establecido, el cual permite integrar los riesgos de gestión, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad de la información y tener la trazabilidad de la valoración de cada uno con sus respectivos planes de manejo y la evaluación periódica que realiza la Oficina de Control Interno.

3.4. Comunicación y Consulta

En el Ministerio de Educación Nacional (MEN), la dependencia que lidera la construcción y consolida los mapas de riesgos de proceso y de corrupción es la Subdirección de Desarrollo Organizacional; esta área también da a conocer la política, la metodología de gestión del riesgo y los mapas mediante espacios trimestrales de capacitación y otros mecanismos de socialización. La alta dirección recibe un informe del desempeño trimestral a

través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y estos informes se publican en la intranet para conocimiento de todos los colaboradores, en sintonía con lo previsto para cada una de las líneas de defensa institucional del Sistema de Control Interno:

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

Primera línea de defensa: implementar la metodología de gestión del riesgo para mitigar los riesgos en la operación, reportando a la segunda línea sus

avances y dificultades: líderes de proceso con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

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

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

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

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

3.5. Monitoreo y revisión de los Riesgos de Corrupción

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

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

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

3.6. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

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

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

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

3.7. Identificación de Riesgos de Corrupción Asociados a Trámites

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

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

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

DIAGRAMA NO. 5 TRIÁNGULO DE LA CORRUPCIÓN

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

DIAGRAMA Nº 6 INFOGRAFÍA GESTIÓN DEL RIESGO EN EL MEN

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

3.8. Líneas de acción 2022

Las principales acciones que se desarrollarán en el 2022 para fortalecer la gestión del riesgo son:

- Fortalecer los controles para los riesgos de soborno identificados en 2021 e incluir actividades de monitoreo trimestral.
- Formular estrategias innovadoras que faciliten la apropiación de la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad.
- Aplicar herramientas de analítica de datos para facilitar la implementación de banderas rojas y reportar los resultados al Comité de gestión y desempeño y al comité directivo.
- Ampliar la divulgación de la figura del Oficial de Transparencia, como parte de los compromisos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), liderada por la Vicepresidencia de la República y creada con el objetivo de fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción.
- Implementar un plan de acompañamiento personalizado para elevar la calidad y oportunidad del reporte trimestral de riesgos de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios debidos a la ineficacia de los controles, el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; así como a las acciones del plan de manejo.

3.9. Mapa de Riesgos de Corrupción

Conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015, el Ministerio de Educación Nacional publica el presente documento, la estrategia detallada para el fortalecimiento de la gestión del riesgo **Ver Anexo 1,** y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, en la seccióndе

transparencia y acceso a la información pública, actualizado a 31 de enero de 2022 en lo correspondiente a la identificación y valoración del riesgo. Los planes de manejo se consideran información de operación para el manejo interno de la entidad**.**

4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

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

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

4.1 Política de Racionalización de Trámites

En ese sentido, la Resolución 0001 de 2022 ratifica la política de racionalización de trámites en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por la Entidad. Para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso

Como complemento a la política anterior, la Resolución 00001 de 2022 también ratifica la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos: El Ministerio de Educación Nacional a partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente, a trabajar por procesos, a optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad a los ciudadanos.

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

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

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

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

DIAGRAMA Nº 7 ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DE LOS GRUPOS DE VALOR

Fuente: Contruyendo Xperiencias. Rodrigo Fernández de Paredes Alegría

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

   La gestión la prestación del servicio desde la experiencia implica diseñar el mejor momento posible para cada contacto de la organización con los grupos de valor y gestionar, a su vez, aquellos que realiza a través de terceros. Es muy importante incorporar en este diseño, aquellas situaciones que pueden desmejorar la imagen institucional y las acciones que debe realizar la alta dirección para disminuir el impacto reputacional.

b) **El equipo de la experiencia:** cuando se habla de un equipo de experiencia, no se hace referencia a la tradicional área de atención al

usuario, que se dedica a atender las solicitudes y los reclamos, o a gestionar los canales de atención. El principal rol del equipo antes señalado es analizar la experiencia como un todo, al margen de las áreas que participen, para identificar brechas entre lo que estamos haciendo y lo que deberíamos hacer. El equipo de experiencia se encarga de diseñar la estrategia a partir de la comprensión detallada de la vivencia de cada grupo de valor frente a los servicios ofrecidos, para ello se vale de herramientas como los customer journey maps, o blueprints service que permiten analizar y entender qué espera, qué recibe y qué siente cada grupo de valor, en cada momento de contacto con la organización. El equipo de experiencia asume lee las interacciones de la entidad desde la perspectiva funcional y emocional.

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

c) **Visión, misión y valores**: la cultura organizacional se refiere a cómo el personal ha interiorizado la identidad corporativa que la empresa promulga a través de los valores corporativos, las políticas, las reglas y los procedimentos. Cada miembro de la organización debe sentirse identificado con la organización y su cultura, saberse partícipe del

éxito o de los logros de la entidad. Esto hará que la relación entre los clientes internos fluya de la mejor manera, lo que impacta en positivo la satisfacción de los clientes externos, porque como es adentro es afuera, Por lo tanto, la misión, la visión y los valores deben ser una declaración de alto nivel, que todos comprendan, compartan y vivan en su día a día.

d) **Las personas**: como lo señala el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las personas son el alma de la entidad. Siempre hay que tener presente que un trabajador feliz tiene una alta probabilidad de hacer feliz a un usuario. Por ello, el personal debe tener claro cuál es su rol en la organización, y cómo impacta en la experiencia que reciben los usuarios, aun cuando sus funciones no sean de cara al usuario.

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

e) **Los procesos:** un proceso es un conjunto de procedimientos que ejecutan de forma secuencial varias áreas de una empresa para obtener un determinado producto o entregable. Los procesos son parte importante de la experiencia. Generalmente las organizaciones diseñan sus procesos pensando en sus propias necesidades, carencias y limitaciones, a fin de cubrirse, de priorizar confort de sus áreas, pero no pensando en el usuario como centro del proceso. El enfoque de una organización centrada en los grupos de valor implica

diseñar procesos teniendo al usuario como el centro de sus operaciones.

f) **Políticas y procedimientos:** un proceso, una política o un procedimiento mal diseñado puede ocasionar que toda la experiencia se venga abajo. Una política es una declaración de alto nivel aprobada por la alta dirección, en la cual se describe el deber ser o lo que se espera frente a un tema. Toda política debe ser un documento vivo que se revise cada cierto tiempo y se actualice según el contexto y los objetivos estratégicos. Los cambios deben ser conocidos por todos los miembros de la organización. Un procedimiento permite establecer la secuencia que se debe seguir para efectuar las actividades rutinarias y específicas para realizar algo. Una política puede ser dañina si no se define un procedimiento adecuado para que agreguen valor.

g) **Tecnología:** la tecnología juega un papel clave en la gestión de la experiencia de los grupos de valor de cualquier tipo de organización. Expertos en servicios TIC[2] han establecido que, en las empresas y organismos públicos de todo el mundo, el 80% del presupuesto en TIC se invierte en resolver las necesidades de integración de sus sistemas de información. El otro 20% es lo que se destina a nuevos sistemas o a evolucionar los existentes. Muchas organizaciones a menudo no pueden adaptarse con suficiente rapidez al cambio que necesitan sus objetivos, por culpa del lastre que suponen sus sistemas de información, o más concretamente, por culpa del lastre que supone la manera en que se integran sus sistemas de información. En esta problemática tienen origen muchas de las barreras que afronta los ciudadanos en su experiencia de servicio.

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

Por tal razón, es muy importante tener en consideración el componente tecnológico en el diseño de los servicios enfocados en las necesidades de los grupos de valor, especialmente cuando se pretende trascender la lógica de la transacción y transitar hacia la construcción de una relación de confianza en la que los servicios TIC sean una solución a las necesidades de los grupos de valor. Desde ese enfoque, en la estrategia TIC de la entidad deben tener prelación:

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

d. Un sistema de medición y monitoreo en tiempo real de la experiencia integral del usuario de cada servicio.

4.3. La articulación con otras políticas

En el Ministerio de Educación Nacional la política de racionalización de trámites, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), interactúa directamente con la política de Fortalecimiento Institucional, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano y de Transparencia y

Acceso por cuanto los servicios institucionales se diseñan y mejoran a partir de la premisa de que la satisfacción de los grupos de valor no es el punto de llegada sino el punto de partida para la construcción de las relaciones de confianza, y que la confianza se construye en la interacción continúa y el cumplimiento de las promesas en términos de oportunidad, claridad, pertinencia. En la medida en que los procedimientos de los trámites institucionales sean claros, se comuniquen oportunamente, se monitoreen, se simplifiquen y se adapten a las necesidades del contexto y de los grupos de valor, se cumplirá la promesa de una organización volcada al servicio.

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

Los grupos focales son una técnica de recolección de datos de tipo cualitativo ubicada dentro de la entrevista, pero con carácter grupal que nace en la investigación de las ciencias sociales y es aplicada en distintos campos para el análisis del comportamiento. Se le denomina focal porque se enfoca en un tema específico y en reducido número de sujetos. Es un grupo de discusión porque realiza su trabajo de búsqueda a través de la interacción discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros, en el cual hay un moderador que dirige la discusión sobre un número reducido de temas a los que los participantes dan respuestas a profundidad.

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

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

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

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

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

DIAGRAMA Nº 8 METODOLOGÍA ÁGILES PARA LA MEJORA DE PROCESOS

¿Qué son las **metodologías ágiles**?

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

¿A qué tipos de entornos se enfrentan las organizaciones?

VUCA

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

"La agilidad es la capacidad de equilibrar la flexibilidad y estabilidad"

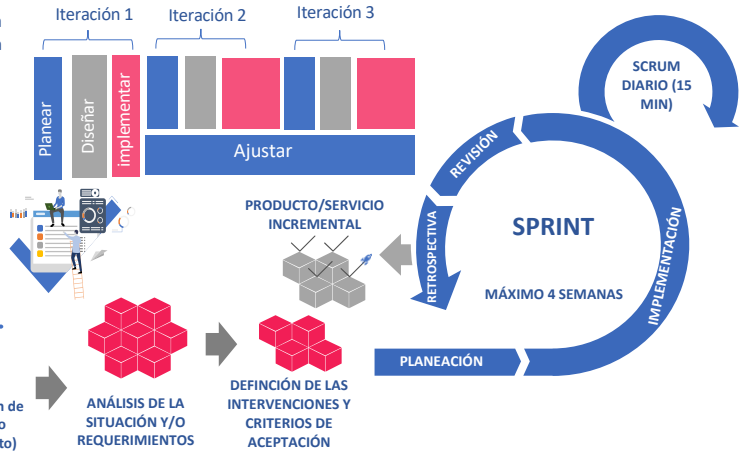
4 pilares del Agilismo.

La educación es de todos | Mineducación

Algunos de los **12** principios

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

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



¿Cómo funciona?

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

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

Características de la Comunicación Eficaz[3]

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

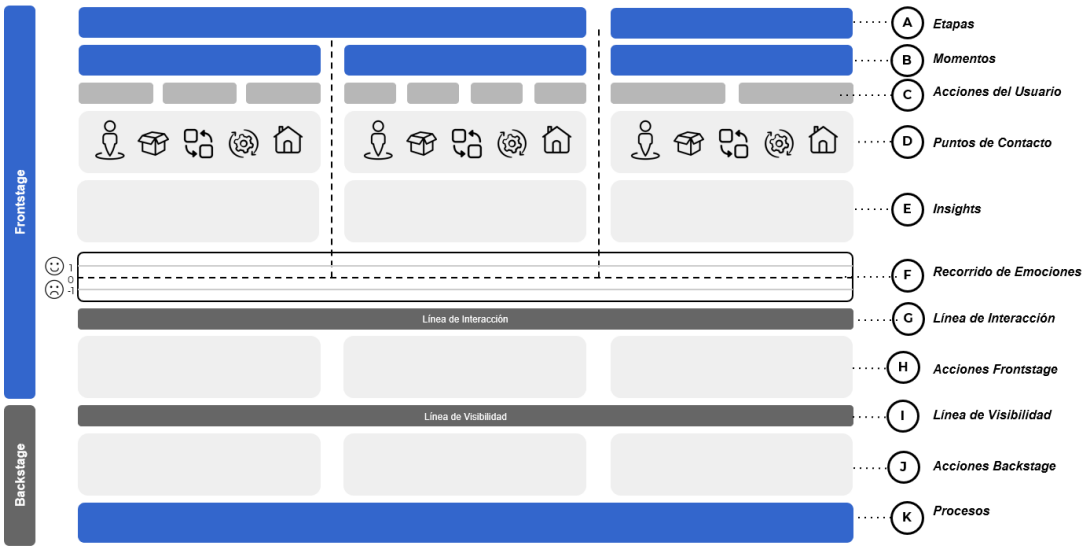
[3] Alcaide, Juan. Fidelización de Clientes. ESIC. 2010

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

Componentes de un blueprint de servicio

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

DIAGRAMA 9. MODELO DE SERVICE BLUEPRINT



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Etapas del Service Blueprint

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

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

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

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

A) Momentos

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

B) Acciones del Usuario

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

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

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

C) Puntos de Contacto

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

- Personas
- Procesos
- Canales
- Objetos
- Espacios

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

D) Insights

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

Los siguientes NO son un insight:

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

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

Algunas categorías de insights en un blueprint pueden ser:

VI. Alegrías
VII. Frustraciones
VIII. Errores críticos para el usuario
IX. Errores críticos para la entidad
X. Drivers culturales
XI. Entre otros...

E) Recorrido de Emociones

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

F) Línea de Interacción

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

G) Acciones Frontstage

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

H) Línea de Visibilidad

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

I) Acciones Backstage

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

J) Procesos.

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

4.4. Logros 2021

Durante la vigencia 2021 se realizaron acciones de movilización de la política enfocadas a la mejora, entre las cuales se resaltan las siguientes:

- Se actualizó la guía para la implementación de la política de racionalización de trámites en el Ministerio de Educación Nacional en la cual plasman las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa la política de Racionalización de Trámites y los avances en el desempeño.

- Se Incluyó en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) bajo la categoría de “Otros Procedimientos Administrativos (OPA) el servicio de contenidos educativos digitales dispuestos para la comunidad educativa Colombiana en el portal Colombia Aprende.

- Se continuó con la segunda fase de implementación de la Ruta de monitoreo de calidad en trámites para garantizar en cada momento de verdad los protocolos definidos con el uso de metodologías ágiles:

  Se realizaron ocho (8) talleres de sensibilización y co-creación para que los colaboradores de las áreas que tienen a cargo los trámites comprendieran mejor el impacto de su labor en la satisfacción de la ciudadanía y propusieran acciones para reducir riesgos y mejorar la

percepción de la oferta de valor de los trámites. Para su realización, se implementaron metodologías novedosas y que sirvieron para lograr resultados importantes. El primer taller, se llevó a cabo la modelo de Rick Brinkman y Rick Kirschne. En la segunda ronda de talleres, se aplicó la metodología de diseño de pensamiento conocida también como Desing Thinking. De igual manera se aplicó una parte de la metodología Sistematic Inventitive Thinking – SIT o Metodología del Pensamiento Inventivo. El uso de metodologías como Systematic Inventive Thinking – SIT (Pensamiento Sistemático Inventivo) y metodología de Design Thinking (Pensamiento de Diseño), son claves para el desarrollo de soluciones y el entendimiento de un contexto o problema. Estas metodologías se emplearon con el fin de crear el mapa/radiografía de servicio, también conocido como Blueprint de servicios, de los tramites clave del MEN y con ello poder detectar oportunidades de mejor para desarrollar soluciones innovadoras. Este tipo de metodologías parten del principio de proponer desde el entendimiento de los usuarios y el contexto asegurando una mayor adaptabilidad y éxito en la implementación de las soluciones.

MEMORIA TALLER: EL VALOR DE UNA PROMESA:

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- Igualmente, se realizaron ocho (8) grupos focales con usuarios de los trámites para identificar las acciones de racionalización de los trámites
- Se desarrolló una ruta para la implementación de la Ley 2052, con los siguientes frentes de trabajo:
    - La automatización de la gestión de actos administrativos como procedimiento interconectado de los trámites institucionales de la ventanilla hacia adentro y con un alto impacto en la experiencia de servicio de los usuarios para conocer la decisión de la entidad frente a su requerimiento
    - La interoperabilidad de dos trámites institucionales con carpeta ciudadana
    - La implementación de la herramienta CRM-Dynamics priorizando el procedimiento de Asistencia Técnica.

  Para cada frente de trabajo se definió una hoja de ruta que contenía las siguientes acciones:

  a) modelamiento funcional de las mejoras y/u optimizaciones
  b) Desarrollo de las herramientas tecnológicas que soportan las funcionales aprobadas y
  c) proceso gestión de cambio. Lo anterior se realizó con un equipo multidisciplinar y usando metodologías ágiles.

El plan de trabajo incluyó una ruta de gestión de cambio con: a) expedición de la circular 18 en la cual con los lineamientos frente a la gestión de actos administrativos b) Socialización a toda la entidad sobre Ley 2052 de 2020 c) implementación formato en el cual se documente las causas que originan el incumplimiento d) acompañamiento formulación e implementación de

acciones a dependencias con incumplimientos recurrentes e) Seguimiento al cumplimiento de los tiempos señalados en los lineamientos de la circular f) incentivos a la mejora y comparendos pedagógicos. Lo anterior se estableció en línea de transición sobre la gestión actos administrativos y proceso de gestión de cambio.

RUTA PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO

FUENTE:

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En el marco de lo anterior, se generó la socialización sobre los conceptos principales e impacto de la Ley 2052 de 2020 en la gestión diaria. En total se realizaron 7 espacios, con un total de 708 asistentes, es decir, es 57% de los colaboradores de la Entidad. A continuación, se presenta la relación de cada una de las sesiones realizadas y la cantidad de usuarios:

Fecha	Cantidad
25/08/2021	93
27/08/2021	4
20/09/2021	48
21/09/2021	100
19/10/2021	187
20/10/2021	98
21/10/2021	129
17/11/2021	49
Total general	708

Al finalizar la vigencia se alcanzaron los siguientes logros:

a) Modelamiento de requerimientos funcionales y no funcionales, así como definición de historias de usuario para conectar con carpeta ciudadana con los trámites de convalidaciones de educación superior y educación media y básica. Lo anterior, en acompañamiento de la Agencia Nacional Digital.

b) Diseño, ejecución de pruebas funcionales y capacitación del módulo de asistencia técnica en la herramienta CRM Dynamics.

c) Modelamiento, diseño y parametrización de la herramienta, definición de servicios de interoperabilidad y primeras pruebas funcionales de la herramienta de automatización para la gestión de los actos administrativos.

Otra acción implementada en 2021 fue la expedición de la Resolución 024302 de 2021 “Por medio de la cual se regula el trámite convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior y se derogan las resoluciones 631 y 6571 de 1977”

Con la publicación del nuevo acto administrativo, los usuarios tendrán claridad en las mejoras realizadas al trámite en cuanto a los tiempos y desarrollo de este. Esta información se actualizó en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Adicionalmente, el Ministerio de Educación Nacional publicó en 2021 su primera consulta de acceso a la información en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT 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.

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.

4.4. Líneas de Acción 2022

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

- Continuar con la aplicación de metodologías ágiles para la cuarta fase de la estrategia de optimización, simplificación y automatización de los trámites priorizados en 2018 y 2019 (Convalidaciones, legalizaciones y registro calificado).
- Avanzar en la implemetación de la Ley 2052 de 2020 y su decreto reglamentario a través de estrategias que apalanquen la gestión de cambio, para que los servidores que participan en los trámites logren una adecuada apropiación de los nuevos procedimientos establecidos y de las herramientas que los soportan.
- Continuar con el ciclo de grupos focales para la validación de los avances y la identificación de nuevas oportunidades de mejoras.

- Desarrollar una campaña de comunicación diferenciada por grupo de interés para generar mayores comprensiones sobre los requisitos de cada trámite y las mejoras que se van implementando.

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

DIAGRAMA 10. INFOGRAFÍA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MINISTERIO DE DE EDUCACIÓN NACIONAL

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Para el desarrollo institucional de estos lineamientos, el Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución 0001 de 2022 ratificó la Política de Participación Ciudadana en la que se indica que a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

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

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

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

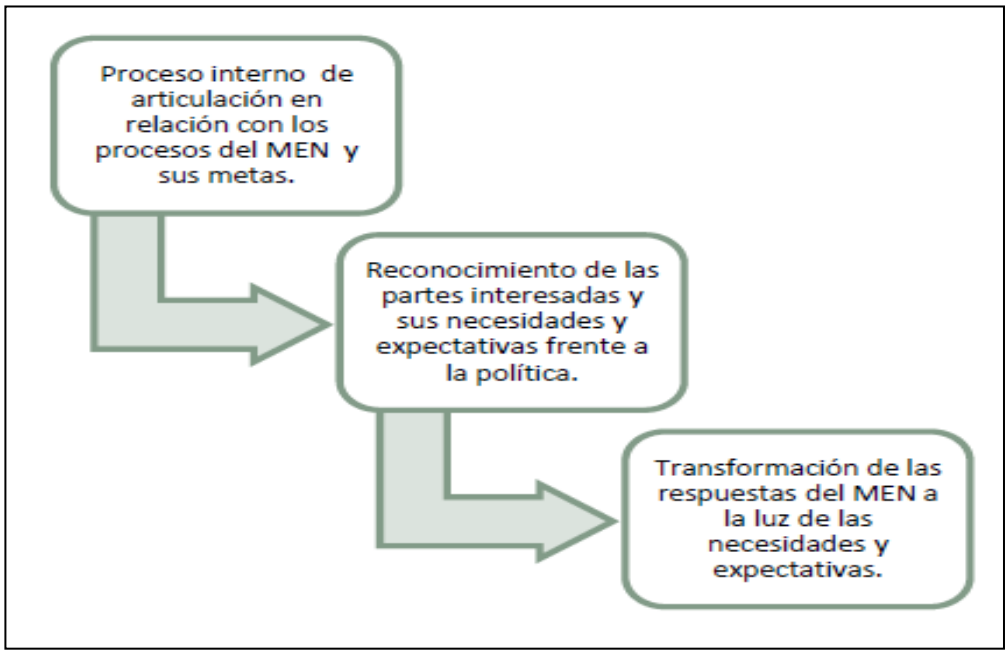
El Ministerio de Educación Nacional ha enfocado la mayor parte de sus esfuerzos comunicativos al ejercicio permanente de rendición de cuentas, con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones, generando así transparencia y legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas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

En cumplimiento de la política, el modelo de operación del Ministerio, cuenta con un procedimiento denominado Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que tiene como objetivo estionar la participación ciudadana en el MEN, con el fin lograr una incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), que genere un impacto

frente al buen uso de los recursos económicos, humanos y tecnológicos".

En el diagrama 11 se muestran las etapas que comprende el procedimiento de rendición de cuentas del Ministerio a partir del reconocimiento de la necesidades y expectativas de los grupos de valor, las cuales se identifican a través de diferentes mecanismos, entre ellos, la encuesta anual de percepción y satisfacción, reformulada en el 2019.

DIAGRAMA NO. 11 ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

5.1 Enfoque Basado en Derechos Humanos y Paz

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3. Diálogo permanente con los grupos de valor

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

Instancias de participación y grupos de interés

En relación con los grupos de interés, durante 2021 cerca de la mitad de las instancias de participación fueron dirigidas a Secretarías de Educación (48%). Un 27% de las instancias se clasifica en la categoría varios y correspondieron. Esta categoría agrupa cooperantes nacionales e internacionales, entidades no pertenecientes al sector educación, entidades/organismos del poder ejecutivo, judicial y legislativo, poblaciones específicas como población víctima, mujeres, indígenas, afro, raizal, palenquera y personas con discapacidad. Algunas de estas instancias tienen múltiples grupos de interés.

Así mismo, en la vigencia 2021 el Ministerio de Educación tuvo un papel protagónico en el proceso en la conversación por las juventudes, que tuvo la participación de más de 14 mil jóvenes y dio como resultado la firma, en Risaralda del Pacto Colombia con las Juventudes respaldado por un CONPES que contempla inversiones 33 billones de pesos para ser invertidos en una década con acciones y ejecuciones en temas como derechos humanos, cultura, deporte, emprendimiento, matrícula gratis y

subsidio de empleo. Adicionalmente, cuenta con mecanismos de participación política, incentivos para las industrias creativas y la cultura.

Durante este periodo se registra la realización de 75 encuentros de las instancias de participación, entre las cuales se encuentran:

- Mesas de acuerdo sindical 2021- Educación superior
- Mesa de Diálogo para la construcción de acuerdos para la Educación Superior pública
- Mesa de Seguimiento Paro Cívico Chocó
- Comité Técnico para la atención educativa a la población con discapacidad en el marco de la educación inclusiva del Ministerio de Educación Nacional
- Comisión de Educación Inclusiva -GES
- Comité de Contratación
- Comité Sectorial de Gestión y Desempeño
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- Mesas de negociación Sindicato (SINTRAMEN -CTU-FEDEUSCTRAB)
- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
- Comité Sectorial de Auditoria
- Mesa Intersectorial de Formación del Talento Humano que trabaja con Primera Infancia
- Mesa Técnica Intersectorial Del Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral
- Mesa de Tránsito Nacional
- Comisión Nacional de Trabajo y Concertación de la Educación para los
- Pueblos Indígenas – CONTCEPI
- Comités de seguimiento a Convenios para infraestructura educativa
- Subcomités Técnicos del Comité Ejecutivo para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

DIAGRAMA DIAGRAMA NO. 12 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTA PERMANENTE

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5.4. Rendición de cuentas permanente y participativa

La estrategia de rendición de cuentas 2021 formulada a inicios de la vigencia, en el marco del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el propósito de que los grupos de valor del sector conozcan los avances de los objetivos acordados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia-Pacto por la Equidad”, conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, incluyó actividades lideradas por distintas áreas con representantes de todos los grupos de interés del sector. Los hitos más importantes fueron: la conversación con los jóvenes, la negociación con las organizaciones sindicales, los procesos de diálogo con grupos étnicos y la actualización permanente del Portal Educación Rinde Cuentas.

DIAGRAMA Nº 13 PORTAL EDUCACIONRINDECUENTAS.MINEDUCACION.GOV.CO

FUENTE: EDUCACIONRINDECUENTAS.MINEDUCACION.GOV.CO

5.5. Evaluación del ejercicio de rendición de cuentas

La Audiencia Pública de rendición de cuentas del sector educación fue un espacio para conversar alrededor de los principales logros y retos que ha

dejado el 2021 logrando que los validadores de los logros (representantes de los grupos de valor del sector educativo que bien, son promotores de alguna de las estrategias implementadas en los diferentes niveles educativos o que han sido beneficiados de éstas) tuvieran voz y compartieran el testimonio de su experiencia. La selección de los validadores surgió de una solicitud previa realizada por el equipo promotor a las dependencias del Ministerio de Educación; luego, con la información suministrada, se desarrolló un proceso de revisión, preselección y convocatoria para la realización de un video testimonial sobre la estrategia o programa a validar. En total fueron realizados 36 videos testimoniales de participantes de diferentes grupos de entre los cuales se encuentran directivos de Entidades del Sector, Secretarios de Educación, docentes y directivos docentes, estudiantes y padres de familia. Los videos testimoniales reposan en el Portal Educación Rinde Cuentas

https://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co/espacios/rendicion-de-cuentas2021/videos/.

Con el fin de promover la participación de los grupos de interés del sector educativo, se desarrollaron cuatro (4) ejercicios de participación dispuestos a la ciudadanía a través del Portal Educación Rinde Cuentas:

1. El ejercicio denominado **Pregunta**, tuvo como fin abrir espacio a los ciudadanos para presentar sus inquietudes frente a la gestión del sector educativo, con el fin de ser respondidas en el marco de la audiencia pública. Para lo cual se dispuso de un formulario en línea habilitado a través del enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVwMaY77NEynuR8OeiHpm0yy0VHFIqHujY vl6ut03jkkR2Eg/viewform, repartido en dos partes: en la primera parte se dispusieron preguntas de

caracterización, correspondientes al género, grupo etario, tipo de identificación, país de residencia, departamento, grupo de valor con el que se identifica y correo electrónico. En la segunda parte, se dio vía libre para que los participantes escribieran su pregunta sobre la gestión del sector educativo en la vigencia 2021. El formulario terminaba con el diligenciamiento de la autorización de tratamiento de datos y el botón de envío.

2. En el ejercicio **Identifica y nombra** se dispusieron dos tableros: Al acceder a la pregunta ¿Cuál es el mayor logro colectivo del sector educativo en el 2021?, los participantes tenían la posibilidad de escribir la palabra que, en su concepto, consideraran la más relevante para describir los logros del sector en la vigencia. P á g i n a 11 | 57 De la misma manera, se dispuso la pregunta ¿En qué asuntos tenemos los mayores retos colectivos como sector educativo? En la cual los participantes escribían la palabra que consideraron como el mayor reto del sector educativo para la vigencia 2022.

3. En el ejercicio **Comparte tu experiencia** los participantes tenían la posibilidad de preparar un video corto de duración máxima de 50 segundos, donde presentaran su experiencia sobre el retorno a la presencialidad.

4. En el ejercicio **Plantea acciones** se buscó que la ciudadanía compartiera las acciones que desde su quehacer por la educación cree importante desarrollar y a las cuales está dispuesto a sumarse para trabajar por su implementación. Al ingresar al ejercicio participativo, se visualizaba un formulario en línea repartido en dos partes: En la primera parte se dispusieron preguntas de caracterización, correspondientes al género, grupo etario, tipo de

identificación, país de residencia, departamento, grupo de valor con el que se identifica y correo electrónico. En la segunda parte, se presentaban las 9 ideas y cada una de estas contaba con la pregunta: frente a esta idea, ¿qué acción propone desarrollar? De tal manera que el participante pudiera seleccionar la idea acorde con su interés y escribir la acción propuesta. El formulario terminaba con el diligenciamiento de la autorización de tratamiento de datos y el botón de envío. Todos los aportes enriquecieron la formulación del plan de acción 2022.

5.6. Logros 2022

Además de la divulgación del portal educacionrindecuentas.gov.co y la generación de contenidos de interés, en el marco del diseño participativo de la audiencia pública de rendición de cuentas que se explicó anteriormente, durante la vigencia se fortaleció la política a través de las siguientes estratégicas:

- Actualización de la caracterización de los grupos de valor del MEN identificando demandas, necesidades o preferencias de información en el marco de la gestión institucional, así como los canales de publicación y difusión consultadas por estos grupos.
- Realización del Foro Educativo Nacional que contó con la participación de más de 15 mil actores de todo el sector que tuvieron la posibilidad de aportar sus reflexiones e inquietudes sobre la promoción de aprendizajes significativos para la vida como principio orientador de una práctica pedagógica innovadora, pertinente y contextualizada.
- Firma de acuerdos con cuatro organizaciones sindicales, entre ellas, FECODE y con organizaciones sociales como la CONCEPI

(Comisión Nacional de Trabajo y Concertación de la Educación para Pueblos Indígenas).

- Rendición de cuentas sobre el cumplimiento de los acuerdos previos a 2021.

5.7. Líneas de acción 2022

- Elaborar un análisis de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas del año 2021 para alimentar la convocatoria a nuevos espacios de diálogo.
- Incrementar el número de visitas del Portal Educación Rinde Cuentas
- Hacer seguimiento a los compromisos por el Ministerio de Educación con sus grupos de valor.
- Hacer monitoreo al desarrollo de los espacios e instancias de participación, conforme al cronograma definido.
- Conformar el nodo sectorial de rendición de cuentas.
- Fortalecer las capacidades institucionales para la articulación y seguimiento de los compromisos pactados en espacios de diálogo.

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

DIAGRAMA 14 INFOGRAFÍA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

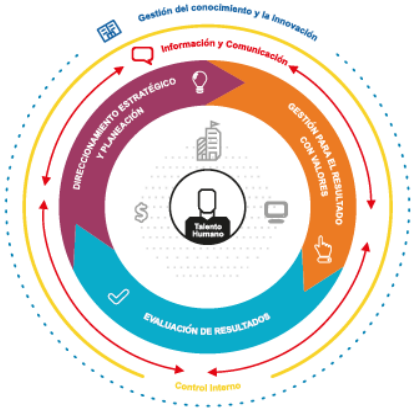
6. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

6.1. Política de Servicio al Ciudadano



mipg | modelo integrado de planeación y gestión

Mediante la Resolución 00001 de 2021 el Ministerio de Educación Nacional ratifica la política de Servicio al ciudadano en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

Así mismo, la entidad a través de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) orienta su modelo de operación hacia la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana como fundamento de la calidad del servicio que se ofrece a los grupos de valor, a la luz de lo dispuesto en las normas ISO 9001 y 14001 versión 2015 y en el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación -MIPG.

Por lo anterior, a través de la Resolución 0001 del 2021 se compromete ***con la escucha y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño del sistema*** y establece como uno de los objetivos del sistema: ***Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor.***

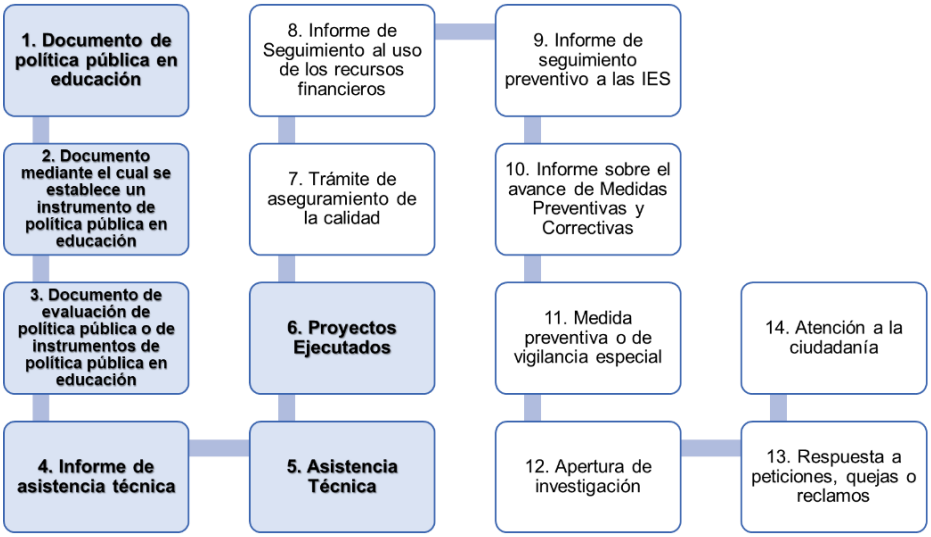
DIAGRAMA NO. 15 COMPONENTE DE SERVICIO - GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

La política de servicio al ciudadano es liderada por la Secretaría General del Ministerio de Educación y la Unidad de Atención al Ciudadano, con el propósito de que la oferta de servicios institucionales se diseñe, implemente, monitoree y evalúe con base en las características y necesidades de cada uno de los grupos de interés.

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

DIAGRAMA 16: SERVICIOS ESENCIALES



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

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

6.2 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

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

determinada por la legitimidad que se le reconoce a las instituciones que lo conforman.

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

Con base en los insumos recibidos durante los ejercicios participativos llevados acabo en el año 2018 para la construcción del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, se diseñó e implementó la Estrategia Integral de Servicio, orientada a mejorar la experiencia, combinando aspectos sensoriales y comunicacionales en los canales de contacto de los grupos de valor, en el marco de las políticas de servicio al ciudadano y de racionalización de trámites, del Modelo Integrado de planeación y gestión - MIPG.

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

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

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

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

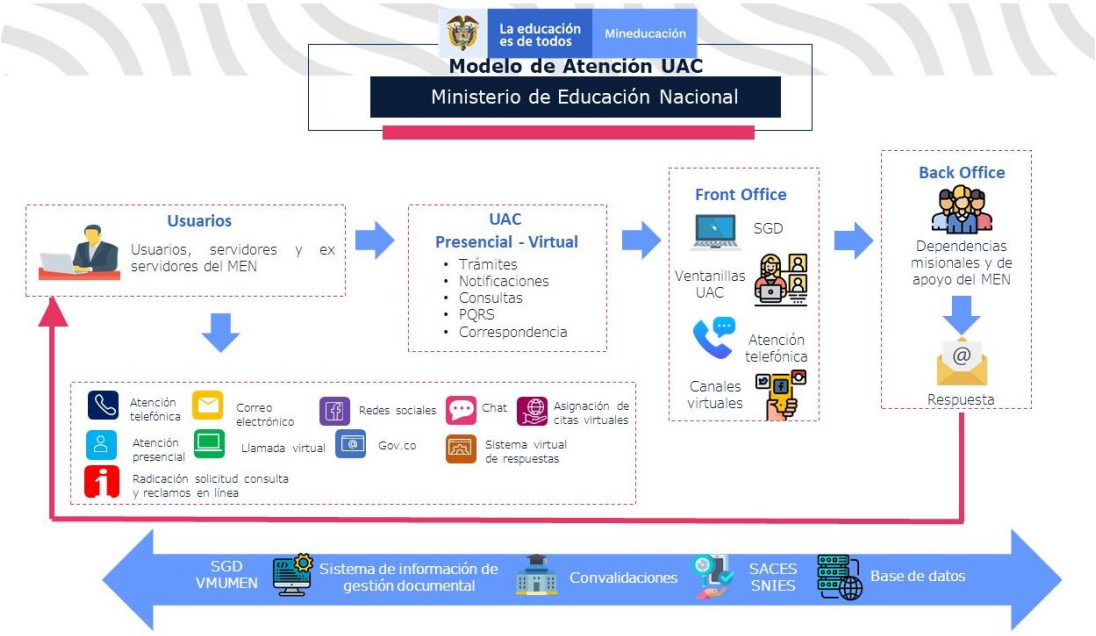
6.3 Modelo de Atención al Ciudadano

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

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

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

DIAGRAMA 17: CANALES DE ATENCIÓN MEN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

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

- Front Office o línea del frente: son las personas que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). Como apoyo al canal telefónico, la entidad cuenta con los servicios especializados de una empresa de contact center.
- Middle Office: lo conforman las personas de la Unidad de Atención al Ciudadano, que no tienen contacto directo con los ciudadanos (clientes o usuarios). Aquí se encuentra el personal responsable de la Página Web y el correo electrónico institucional.

- Back office: son todas las dependencias que participan en el proceso de servicio generando las respuestas a consultas, quejas y reclamos de carácter especializado que permiten la gestión de los trámites recibidos en la UAC.

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

Atención Presencial	A través de la Unidad de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios del Ministerio, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C. Las ventanillas están dispuestas para la recepción de correspondencia y radicación de trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
Atención Telefónica	*Línea gratuita fuera de Bogotá:* 01 - 8000 - 910122 de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil. *Línea gratuita Bogotá:* +57 (1) 3078979 lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil. Los anteriores frentes son atendidos por medio del Centro de Contacto PBX: +57 (1) 2222800: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. yt viernes de 7:00 am a 4:30 pm Fax: +57 (1) 2224953 de domingo a domingo las 24 horas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

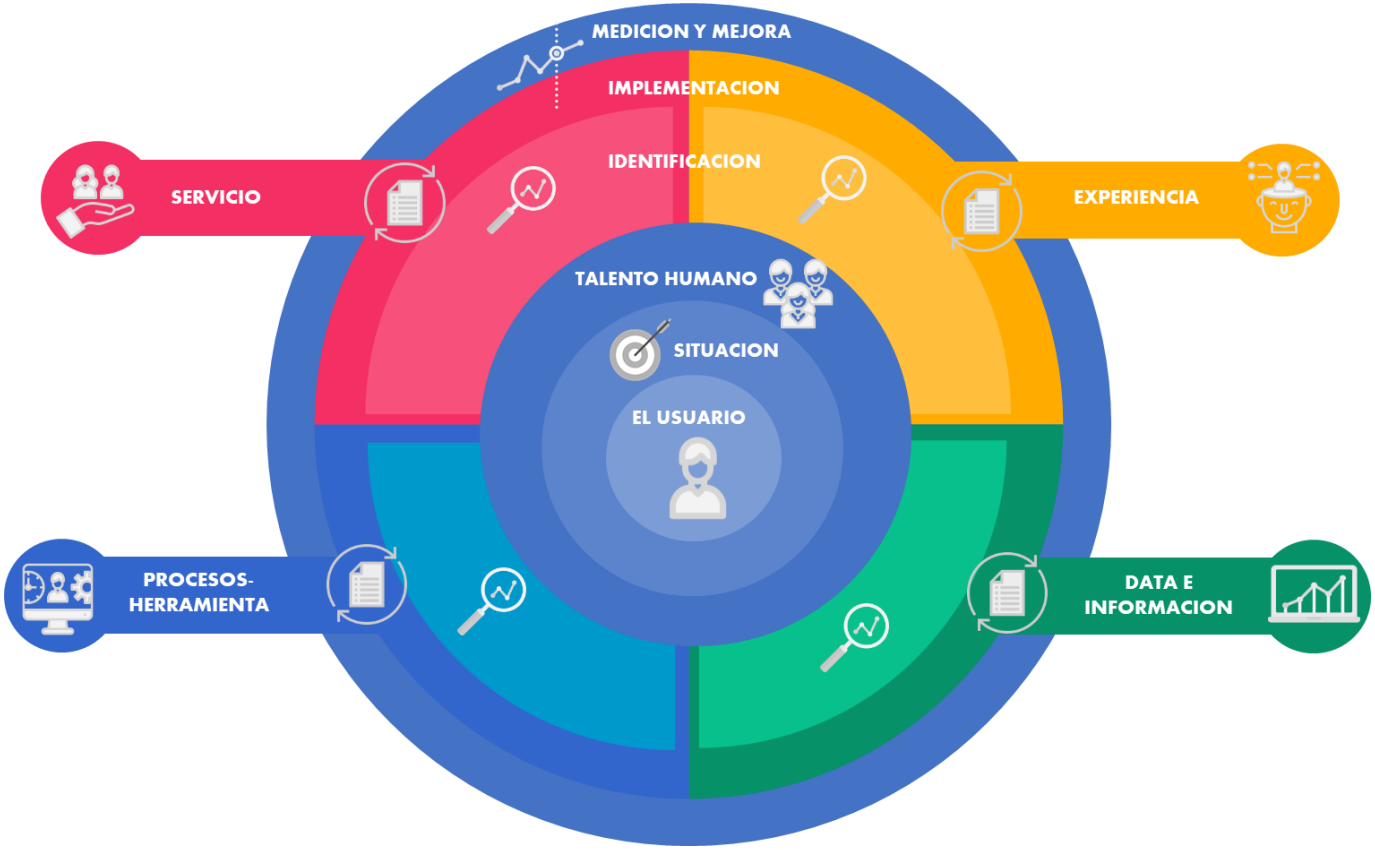
Producto o servicio: tiene que ver con aquel bien (tangible o intangible) que está recibiendo el usuario.

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

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

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

DIAGRAMA 18: MODELO DE GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA



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

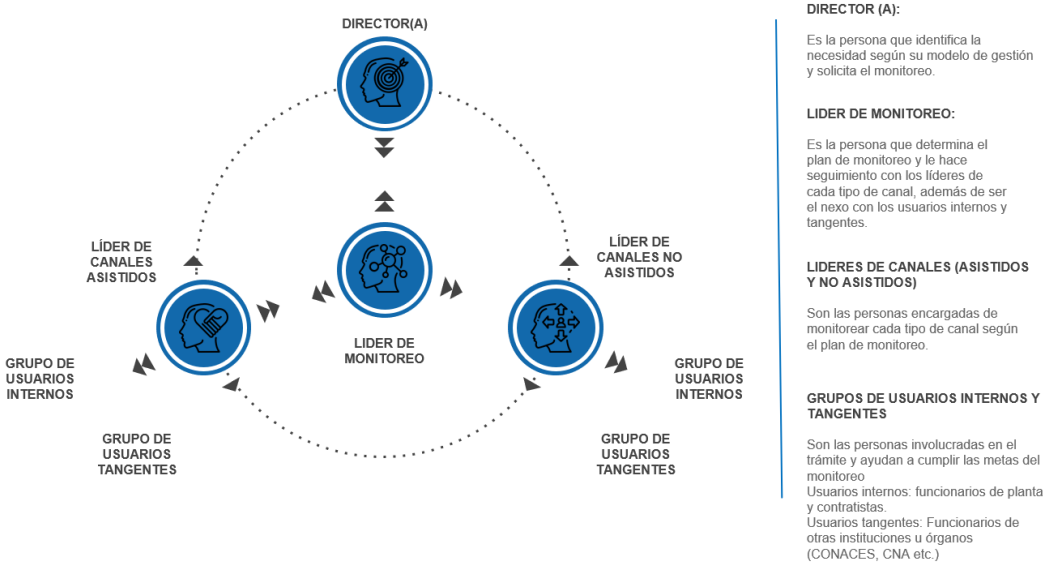
6.4. Esquema de monitoreo y capacitación

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

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

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

DIAGRAMA 19: ROLES DEL MONITOREO



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

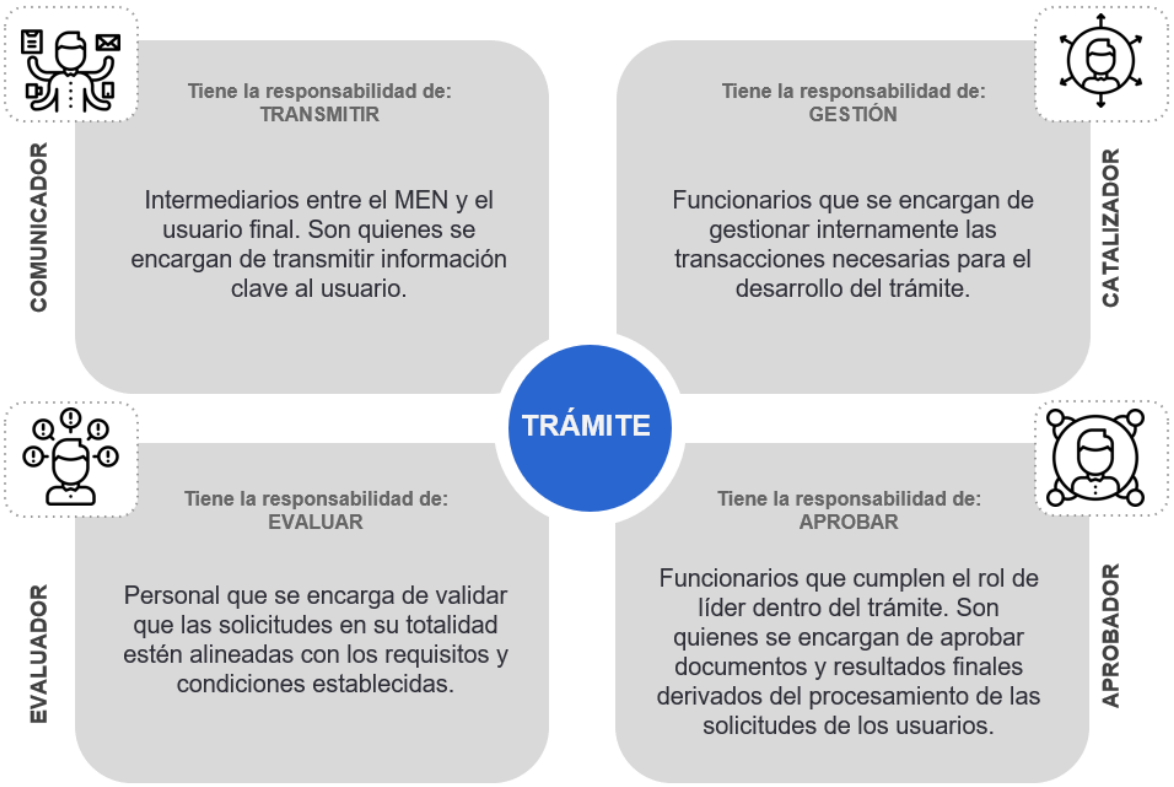
La ruta se compone de las 4 fases, que, mediante la recopilación, el análisis y diagnóstico de la información ofrece resultados efectivos para el usuario y alineados a sus objetivos para la entidad y se resume en el siguiente cuadro:

DIAGRAMA 20: FASE DEL MONITOREO

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

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

DIAGRAMA 21: PERFILES PARA LA CAPACITACIÓN



Grupos Internos de Trabajo (GIT) Ministerio de Educación Nacional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Objetivos específicos:

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

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

Objetivo general:

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

Objetivos específicos:

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

6.5. Logros 2021

Durante el año 2021 se fortaleció y mejoró la experiencia del servicio de los grupos de valor del Ministerio de Educación a través de las siguientes acciones:

1. Implementación citas virtuales personalizadas.
2. Durante el período el Ministerio de Educación participó en cuatro (4) Ferias "Acércate", en la siguiente tabla se presente la ciudad, la fecha en la que se realizaron y la cantidad de solicitudes atendidas en el marco de dichos espacios.

Ciudad	Fecha	Total de solicitudes atendidas
San Jancito-Bolívar	12 y 13 de agosto de 2021	178
Sardinata – Norte de Santander	9 y 10 de septiembre de 2021	265
Dibulla- La Guajira	14 y 15 de octubre de 2021	392
Santander de Quilichao - Cauca	11 y 12 noviembre de 2021	378

3. Se fortalecieron las competencias de los servidores del Ministerio y de las EAV para mejorar la experiencia de servicio al ciudadano de la población con discapacidad visual, discapacidad auditiva y diversas (indígenas, afrocolombianos, raizales, palenqueros y room) con espacios de capacitación en el marco de las cuales se profundizo sobre sus necesidades, herramientas para la atención, y buenas prácticas a tener en cuenta, dadas sus particularidades.

4. Aplicación de metodologías de innovación para la reflexión permanente sobre el quehacer institucional, cultivando la confianza creativa necesaria para innovar en la solución de problemas y la mejora de procesos y servicios, superando el mito de que la innovación requiere sofisticación y talentos excepcionales. Con la estrategia se logró la movilización de todos los

colaboradores, la documentación de sus perfiles innovadores y la co-creación del laboratorio de innovación MEN Territorio Creativo a través del cual cualquier persona de la entidad y del sector pueda participar en el ciclo de la innovación de manera sistemática. Así, el Laboratorio MEN Territorio Creativo es el espacio que busca introducir a los participantes en el mundo de la innovación y la colaboración, permitiéndonos descubrir nuevas posibilidades para resolver problemas y mejorar el ciclo de la política pública, despertando una nueva sensibilidad física, mental y emocional. En este sentido, la Subdirección de Desarrollo Organizacional, durante la vigencia 2021, identificó seis retos que buscan potencializar la innovación y la creatividad colaborativa en espacios de co-creación.

Una de las necesidades identificadas está relacionada con la analítica institucional a partir de la PQRSD; buscando reforzar la cultura de analítica a partir de estos datos, como insumo fundamental para la toma de decisiones y definición de estrategias para fortalecer el servicio al ciudadano.

Este reto surge como una continuación del reto diseñado en la vigencia 2020 relacionado con el fortalecimiento, uso y apropiación de indicadores para el monitoreo de aspectos críticos de la satisfacción del usuario. En este sentido, el laboratorio debía orientarse a buscar estrategias que desde la innovación permitieran al Ministerio hacer un análisis de indicadores para la toma de decisiones frente a la satisfacción de usuarios y las PQRSD.

Cada una de las sesiones virtuales programadas contó con la activa participación de más de 40 servidores del Ministerio de Educación Nacional y de sus Entidades Adscritas y Vinculadas; la metodología de cada espacio se enmarcó en los lineamientos del *desing thinking* que busca generar ideas innovadoras y centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.

Así, desde la Subdirección de Desarrollo Organizacional y el acompañamiento metodológico del Departamento Nacional de Planeación se organizaron cuatro (4) sesiones así:

- Sesión I 31 de marzo sesión socialización enlaces PQRSD Ministerio de Educación Nacional: a través de una infografía se inicia el proceso de sensibilización con un grupo representativo del MEN, sobre la importancia de las PQRSD para la toda de decisiones. Para el momento de la ideación, se diseñaron una serie de preguntas orientadoras asociadas a un caso real presentado.
- Sesión II 21 de mayo PQRSD: sesión de sensibilización sobre la atención a PQRSD y su impacto en la toma de decisiones, dirigida a servidores de Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio. Al igual que en la primera sesión, para el momento de ideación se compartió un caso real de PQRSD. Como producto, a través de un mural virtual se consignaron 25 aportes.
- Sesión III 28 de mayo Lenguaje claro: la sesión liderada por el Departamento Nacional de Planeación inició con el componente formativo sobre los conceptos asociados a lenguaje claro en el marco de los *diez pasos* para comunicarse de manera efectiva con los grupos de valor. En el ejercicio de ideación se trabajó, a través de la plataforma padlet, un caso del sector educación para dar respuesta a la petición de un usuario (estudiante). En la herramienta quedaron plasmados los más de 50 aportes, en su mayoría asociados a la importancia de implementar estrategias de lenguaje y comunicación clara desde el interior de las entidades y proyectadas hacia sus públicos externos.
- Sesión IV 4 de junio laboratorio de simplicidad: nuevamente la sesión contó con el liderazgo del DNP en la construcción de la metodología que en esta oportunidad desarrolló lo que se conoce como el *laboratorio de simplicidad;* ejercicio que permite traducir a lenguaje claro documentos técnicos y estratégicos de las entidades.

De otra parte, y bajo los lineamientos de los procesos de ideación e innovación del Ministerio, en el marco de la estrategia Café para conversar e inspirar del mes de noviembre se desarrolló un nuevo reto de cocreación en el que cada líder y su equipo participaron en un diálogo genuino sobre el aporte del área al fortalecimiento de la política de Transparencia, a través de un *Laboratorio de Simplicidad.*

Para el desarrollo del ejercicio, cada dependencia del Ministerio de Educación Nacional recibió el kit de la transparencia que incluyó: una bata de laboratorio, unos marcadores y una infografía sobre cómo desarrollar un laboratorio de simplicidad que permite traducir documentos a lenguaje claro. A partir de las orientaciones dadas en la infografía, cada área seleccionó un documento estratégico para iniciar el proceso de traducción a lenguaje claro. Como resultado se recibieron los siguientes productos:

Dependencia	Nombre del documento a traducir
Subdirección de Desarrollo Sectorial	Nota técnica matricula en educación superior 2020
Dirección de Fomento de la Educación Superior	Informe de Gestión al Congreso
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	Infografía programa Generación E
Oficina de Control Interno	Seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Procedimiento certificado de programa académico para el ascenso al grado 14 en el escalafón docentes y certificado de existencia y

Dependencia	Nombre del documento a traducir
	representación legal, código IP-PR-09
Oficina Asesora de Comunicaciones	Guía de implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	Resolución 16720 de 2019
Subdirección de Acceso	Plan de Acción Institucional
Subdirección de Gestión Financiera	PAC - Sistema General de Participaciones
Secretaría General	Circular 30 del 2020. Actos Administrativos
Subdirección de Referentes y Evaluación	ABC SINEFAC
Dirección de Cobertura y Equidad	Actualización circular conjunta N° 016 de 2018 – "Instructivo para atención a población Migrante en el sector educativo"
Subdirección de Monitoreo y Control	Guía para la administración de los recursos del sector educativo
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	Guía para trámite reconocimiento de personería jurídica
Despacho de la Ministra	MATRÍCULA CERO Ley de inversión social Artículo 27
Subdirección de Talento Humano	Programación de vacaciones
Subdirección Gestión Administrativa	Procedimiento: implementar, ejecutar y

Dependencia	Nombre del documento a traducir
	monitorear controles operacionales ambientales
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	Documento de distribución del SGP
Oficina de Innovación Educativa	Guía De Eduentretenimiento y enfoque STEM+
Subdirección de Permanencia	Decreto 746 de 2020, por medio del cual se sustituye el titulo 8 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1079 de 2015, Decreto único reglamentario del sector transporte.
Unidad de Atención al Ciudadano	Manual De Usuario De Legalizaciones
Subdirección de Desarrollo Organizacional	Guía de administración de riesgos
Dirección de Calidad para la EPBM	Orientaciones de SINEFAC
Despacho del Viceministerio de Educación Superior	Actualización página web MEN – Sección VES
Subdirección de Fomento de Competencias	Documento Recomendaciones para la formulación, la implementación y la evaluación de políticas locales de formación de educadores y Planes Territoriales de Formación Docente -PTFD
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	Procedimiento de Gestión de Donaciones
Oficina Asesora Jurídica	ACUERDO No. 001 DE 01 OCT 2020 Por el cual se recogen las políticas, lineamientos, directrices, parámetros y reglas aprobados por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Ministerio de Educación Nacional en asuntos relacionados con la sanción moratoria el

Dependencia	Nombre del documento a traducir
	pago tardío de cesantías a los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio»
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Cumplimiento lineamientos de MinTIC y AGN
Dirección de Calidad de Educación Superior	Resolución 21795 de 2020
Subdirección De Fortalecimiento Institucional	Escuela de secretarias: estrategia de fortalecimiento a la gestión territorial
Dirección de Primera Infancia	Procedimiento para la creación de un servicio de educación inicial
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	Tema: ALTERNANCIA Y PRESENCIALIDAD
Subdirección de permanencia	El ABC del Decreto 746 de 2020

Finalmente, y como parte de las actividades del reto de ideación, las dependencias participaron en la personalización de las batas de laboratorio haciendo uso de los marcadores y plasmando en ella los elementos clave del lenguaje claro. Esta bata se convirtió en el elemento inspirador para el desarrollo del laboratorio de simplicidad.

a. Líneas de acción 2022

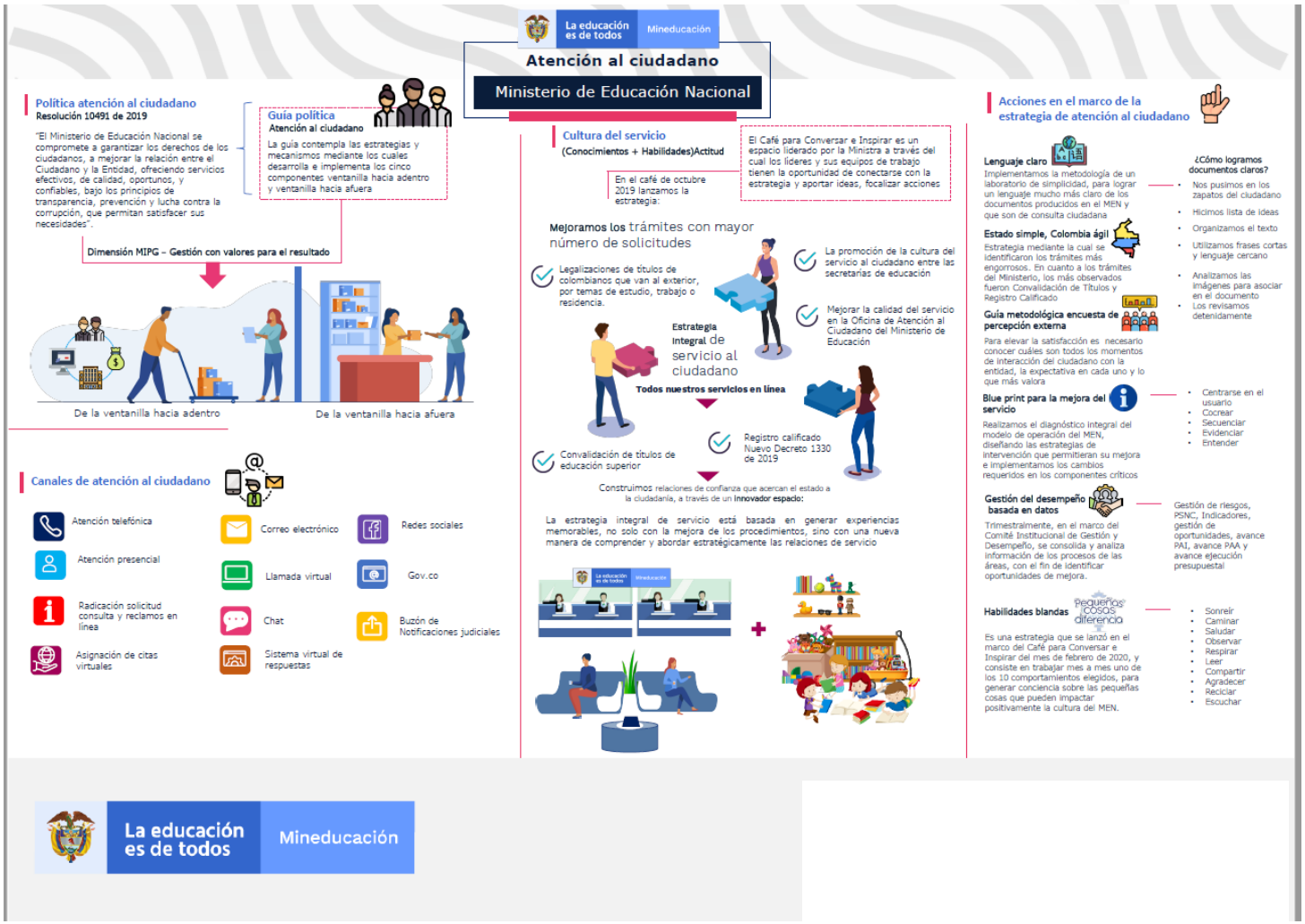
Entre las principales líneas de acción para la vigencia 2022 se encuentran:

- Implementar un nuevo canal de atención /Whatsapp.
- Promover la participación de la smayor cantidad de servidores en el nuevo Curso de Atención de Poblaciones Diversar, de la Escuela Corporativa.
- Continuar un ciclo de capacitación y formación de todo el personal que atiende PQRSD en temas relacionados con servicio, lenguaje claro, atención preferencial, incluyente y diferencial para todo el personal.

- Incluir en la Escuela Corporativa un Curos sobre Experiencia de Servicio.
- Participar en las ferias de atención al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación.
- Actualizar de los protocolos de atención al ciudadano
- Implementar mejoras en los canales a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción 2021.
- Continuar con la campaña de apropiación de lenguaje claro.
- Implementar el índicador de mejora con enfoque en la satsfacción de los grupos de interés.
- Implementar y poner en producción la fase II, del CRM Dynamics 365 Customer Service como herramienta tecnológica para mejorar la trazabilidad de las interacciones con los grupos de valor.
- Fortalecer la mesa de mejora de procesos a partir del análisis de las PQRSD.

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

DIAGRAMA 22: INFOGRAFÍA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

Para dar cumplimiento a lo anterior, durante el 2021, el Ministerio de Educación Nacional, trabajó en la actualización de la resolución de las políticas de desempeño, las políticas de operación asociadas y la política del Sistema Integrado de Gestión, para impulsar los elementos que permitan una mayor articulación entre ellas.

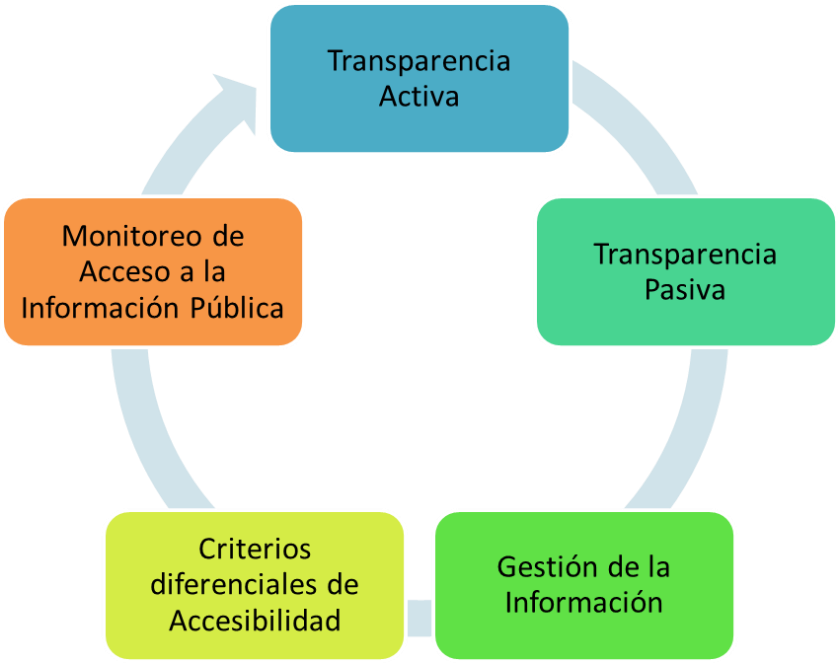
La Resolución 00001 de 2022 ratifica la Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar la transparencia en su gestión, permitiendo el acceso de los ciudadanos a la información de la entidad a través de diferentes canales y a responder de manera oportuna las solicitudes que se le realicen, promoviendo la interacción con las partes interesadas.

Para el desarrollo de esta política se han adoptado las siguientes políticas de operación 1) Política de manejo de conflictos de intereses, 2) Política antisoborno, 3) Política antifraude y antipiratería:3) Política de administración de riesgo 4) Política de datos abiertos, las cuales se encuentran descritas en numeral 2.5. de este documento.

De esta manera, el Ministerio de Educación se ha comprometido con la implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la publicación permanente de información sobre la gestión institucional, más allá de la requerida en el Decreto 103 de 2015 y la resolución 1519 de 2020, en la página web del Ministerio a través de la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública” con el fin de proporcionar información amplia, clara y completa que permita el control social y cualifique la interlocución para los espacios de participación ciudadana.

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

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



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

7.1. Transparencia Activa

El Ministerio avanzó publicando información a través de la página Web de acuerdo con lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia la Secretaría de la Transparencia, para lo cual se ha incorporado en el Ministerio actividades permanentes de revisión y actualización de la información publicada tales como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.[4]

[4] Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento[5]
- Divulgación de datos abiertos[6]
- Publicación de información sobre contratación pública[7]
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno digital.

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

- Fortalecimiento de las competencias de lenguaje claro en todos los colaboradores a cargo de la publicación de información.
- Fortalecimiento de la gestión del conocimiento para desarrollar las competencias de comunicación de las personas que proyectan respuestas a PQRSD.
- Implementación de indicadores para medir la experiencia al acceso de la información a través de la página web.
- Pedagogía sobre los documentos disponibles en el link de transparencia a través de diferentes piezas comunicativas.

[5] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[6] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[7] Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

7.2. Transparencia Pasiva

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

Trimestralmente, el Ministerio de Educación publica en el botón de Transparencia el informe de número de PQRSD recibidas, la tipología y el porcentaje de oportunidad. La consulta de estos documentos se puede hacer seguimiento en el enlace:

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

En el 2021 la mesa técnica de proceso a través del análisis de PQRS sesionó 7 veces. El propósito de dichos espacios fue revisar los indicadores de oportunidad, días promedio de respuesta, satisfacción de las partes interesadas, tipologías más recurrentes y definir las áreas que debían generar acciones de mejora.

Como resultado de los espacios se formularon e implementaron las siguientes acciones de mejora:

- 1128: la Subdirección Recursos Humanos del Sector Educativo aumentó los puntos de control y seguimiento. También programó un ciclo de capacitaciones a los usuarios frente a las gestiones que debe desarrollar las respectivas Secretarías de Educación y elaboró un plan de trabajo para la mejora de la herramienta del sistema maestro.
- 1091: la Dirección de Calidad para la Educación Superior formuló 8 actividades, asociadas al plan de descongestión, generar acciones para mejorar la repostería y seguimiento de los casos. De igual

manera, se establió una hoja de ruta para el análisis integral de la gestión de las PQRSD y los recursos con el fin de encontrar los cuellos de botella

- 1087: La Subdirección de Inspección y Vigilancia avance estableció acciones para el fortalecer los seguimientos y controles en la gestión.
- 1062: La Subdirección de Desarrollo Sectorial estableció, además de fortalecer los puntos de control, un banco de preguntas tipo publicado en tems para unificar las respuestas y reducir tiempos de gestión.

Las acciones antes señaladas tuvieron un impacto positivo en la gestión de la entidad, por cuanto con corte al 30 de octubre, la entidad recibió 1127.47, con un tiempo promedio de respuesta, para todos los tipos documentales, de 17,5 y un nivel de oportunidad del 91,10%; lo anterior, evidencia una mejora continua de la gestión de las PQRSD de acuerdo con las acciones implementadas, por cuanto existe un incremento de 0,41 puntos porcentuales en la oportunidad y una reducción de 0,6 días en el tiempo de respuesta. Así las cosas, en el mes de febrero 2022 se debe generar la evaluación de la vigencia 2021, con el fin de revisar los impactos de las acciones y establecer aquellas actividades que deben permanecer y cuáles se deben reformular.

Para el año 2022 se continuará las campañas dirigidas a los servidores del Ministerio como parte de la cultura de servicio, para la respuesta oportuna a las PQRSD, con el apoyo de los mecanismos que se explicaron en el apartado de la estrategia de Servicio al Ciudadano, así como:

- Elaboración y publicación de informes trimestrales de PQRSD para determinar de manera oprtuna medidas correctivas y de mejora y eliminar la causa raíz.

- Publicación mensual de los Derechos de petición radicados en el Ministerio de Educación Nacional
- Servidores, contratistas, capacitados en cultura de servicio y gestión documental.

7.3. Instrumentos de Gestión de la Información

El Ministerio ha desarrollado acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información, los cuales durante el 2021 estuvieron dispuestos para consulta a través del link de transparencia y acceso a la información pública y el portal de datos abiertos, acorde con los lineamientos de la resolución 1519 de 2020.

7.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad

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

En 2021 el Ministerio implementó los requisitos de la norma ISO 14289 de 2012, garantizando que todos los documentos digitales del Sistema de

Gestión Documental, tanto los de entrada, como los de salida, se encuentren en formato PDF/A-1b.

Durante el 2021, se continuará con la implementación de las actualizaciones en el portal web del Ministerio, requeridos en la norma NTC 5854 de 2011, frente a los estándares AA definidos en la guía de accesibilidad de contenido web, versión 2.1, formación de los servidores de atención al ciudadano en atención a personas con discapacidad, revisión de documentos para para traducirlos a lenguaje claro.

7.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

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

7.6. Logros 2021

Durante la vigencia 2021, el Ministerio de Educación Nacional llevo a cabo acciones orientadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el MINTIC relacionados con los estándares de accesibilidad y usabilidad web, las cuales se desarrollaron a partir de asesorías y acompañamientos

interinstitucionales y auditorías internas que permitieron medir el grado de madurez del Ministerio en relación con estos criterios.

En este sentido, se solicitó acompañamiento y asesoría al Instituto Nacional para Ciegos INCI a través del grupo de accesibilidad, con el fin de verificar que los contenidos y documentos digitales publicados en la página institucional cumplieran con los estándares y la normatividad vigente en términos de accesibilidad y usabilidad.

Para ello, se programaron dos sesiones sincrónicas que contaron con la participación del equipo de profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones. La primera sesión fue realizada el 30 agosto donde se realizó la revisión y análisis de los contenidos de la página institucional, así mismo, se compartieron buenas prácticas relacionadas con la gestión y organización de contenidos para que las personas con discapacidad visual puedan acceder de manera fácil y rápida a dichos contenidos.

La segunda sesión se realizó 7 de septiembre, donde el grupo de accesibilidad del INCI presentó el diagnóstico de cumplimiento sobre estos requisitos. De acuerdo con lo expuesto, el Ministerio de Educación Nacional cumplió con veinticuatro (24) de treinta (30) criterios de accesibilidad aplicables a la página web del acuerdo a los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020. Frente a los criterios que no se cumplieron, la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó plan de trabajo subsanando los hallazgos relacionados al etiquetado de imágenes y encabezados para que puedan ser identificados por las personas con discapacidad visual a través de las herramientas con las que cuentan y que facilitan el acceso al portal institucional.

De esta manera, el Ministerio de Educación Nacional dio cumplimiento a los treinta (30) criterios de accesibilidad aplicables al portal institucional del acuerdo a la normatividad vigente, así mismo el Instituto Nacional para Ciegos INCI resalto el compromiso y el cumplimiento en la estructuración y creación de contenidos web que garantizan la accesibilidad digital de la población con discapacidad visual.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno adelantó un ejercicio de auditoria al equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones enfocado a evaluar el cumplimiento en la publicación de contenidos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MinTIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la norma NTC 5854, Resolución 1519 de 2020 y demás normas vigentes en la materia.

La auditoría se realizó el 01 de diciembre, bajo un ejercicio de verificación se tomó como base las publicaciones de la página web que fueron validadas contra los requisitos de la NTC 5854 y los lineamientos del MinTIC. Este ejercicio permitió evidenciar el alto nivel de madurez que tiene el Ministerio en la implementación y publicación de los criterios A y AA en su página web que permiten acceder a todos sus contenidos, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Asimismo, dando cumplimiento a los requisitos sobre identidad visual y articulación con el portal único del estado colombiano GOV.CO, se acondicionó una barra superior completa con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, que está ubicada en la parte superior. Este elemento está presente en todas las páginas que conforman el sitio web, de igual manera se incluyó, en la sección del pie de página, la imagen del Portal Único del Estado Colombiano y el logo de la marca país CO – Colombia, se

incluyeron los datos de contacto, vínculos y demás elementos definidos en el marco normativo.

Otro logro importante fue el incremento de servidores que se certificaron en el Curso Gestión de la transparencia de la Escuela Corporativa completando un total de 849 egresados.

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

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

a. Líneas de acción 2022

El Ministerio de Educación Nacional, para el 2022 ha enmarcado acciones para el mejoramiento del acceso y calidad de la información pública, con el fin de garantizar la transparencia en la gestión que realiza con el fin atender la expectativas y necesidades de los grupos de interés. Entre las principales acciones que se desarrollarán en el marco de este componente se encuentran:

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

- Fortalecer la divulgación de protocolos para denuncias en el marco de RITA.
- Gestionar la publicación y actualización de la información sobre los servidores públicos, empleados y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP
- Avanzar en el cumplimiento de requisitos del modelo centrado en la transparencia y la prevención de la corrupción, incluido el soborno
- Continuar la actualización en el portal web del Ministerio frente a los criterios del nivel AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accesibillity Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C)
- Publicar el registro de base de dats en la SIC.
- Diseñar un Programa de Aprendizaje Virtual en la Escuela Corprativa dedicado al Sistema de Gestión Antisoborno como complemento al Curso de Gestión de la Transparencia.
- Diseñar un Programa de Aprendizaje Virtual en la Escuela Corprativa dedicado a la Accesibilidad WEB como complemento al Curso de Gestión de la Transparencia.

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

3. INICIATIVAS ADICIONALES

La gestión del Ministerio de Educación Nacional se apalanca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para alcanzar sus metas en los tiempos previstos, con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles y atendiendo a las necesidades y demandas de sus usuarios, bajo preceptos de oportunidad y pertinencia, anticipando riesgos e

innovando en la manera de resolver problemas, de generar oportunidades y de fomentar el aprendizaje organizacional, a partir del registro y análisis sistemático de información útil para la toma de decisiones.

Durante el año 2021, el Ministerio de Educación Nacional avanzó en la implementación de la tercera fase del modelo para la Gestión de la Cultura Organizacional, entendida como el esfuerzo sistemático para fortalecer determinados comportamientos organizacionales en función del direccionamiento estratégico, mediante la construcción de significados compartidos y el diseño de los métodos más adecuados para incorporarlos en el ADN institucional, con el apalancamiento del plan de bienestar, el laboratorio de innovación, la Escuela Corporativa, los Cafés para Conversar e Inspirar y el plan de incentivos. Todos estos medios tienen como componente transversal, la apropiación de los valores del código de integridad. Para impulsar los valores de manera espacífica se adelantaron las siguientes acciones:

- Aplicación de una Encuesta/test, de apropiación de los conocimientos del código de integridad.
- Divulgación a través de comunicación interna de los mecanismos y resultados del código de integridad, además de instrumentos para la apropiación.
- Se desarrollaron cuatro videografías de contenido por cada valor y se presentaron en el cierrre de gestión.
- Se desplegó el proceso general de reinducción con énfasis en la apropiación de los valores del código de integridad.
- Con el objetivo de intercambiar experiencias, movilizar los valores del Código de Integridad que rigen la conducta de los servidores públicos y los componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el MEN participó en el diseño y

ejecución de dos encuentros que integraron al Ministerio con sus entidades adscritas y vinculadas. Así, el II Encuentro Deportivo del Sector (29 y 30 de noviembre/2021) y el I Encuentro Naranja (3 de diciembre/2021) se convirtieron en las estrategias que permiten movilizar las acciones con miras a seguir aportando al desempeño institucional.

Otra de las inicativas desarrolladas en 2021 sobresalió el Concurso de Cultura Organizacional ***Actitudes que Engrandecen,*** a través del cual se movilizaron 4 actitudes que contribuyen a la cultura de cuidado y generan un ambiente propicio para las conductas asociadas al Código de Integridad: actitudes proactivas, empática, innovadora y solidaria.

El concurso inició en el mes de febrero de 2021 en el marco del primer Café para Conversar e Inspirar del año; trimestralmente, la Subdirección de Desarrollo Organizacional convocó a los líderes de los meses de febrero a octubre registrando una asistencia y participación en promedio de 20 líderes representantes de todas las áreas del Ministerio. A través de esos espacios, se recibió retroalimentación de los colaboradores frente a la propuesta del concurso y se socializan algunas de las iniciativas promovidas por las áreas y que expresan la creatividad con que los equipos participan en la estrategia.

Otro avance importante en materia de incentivos para el impulso de temas como la transparencia en el marco de las políticas desempeño del MIPG, fue el haber incluido en el plan anual de incentivos la convocatoria para presentar proyectos de aprendizaje asociados a la analítica institucional: la toma de decisiones basadas en datos, y la eficacia organizacional. El proceso de estructuración de los proyectos fue realizado en el mes de noviembre con diferentes temáticas que ayudarán al fortalecimiento de la analítica en toda la entidad, como parte importante de la transparencia y de la prevención del riesgo.

DIAGRAMA NO. 25 INFOGRAFÍA CURSOS DE LA ESCUELA CORPORATIVA

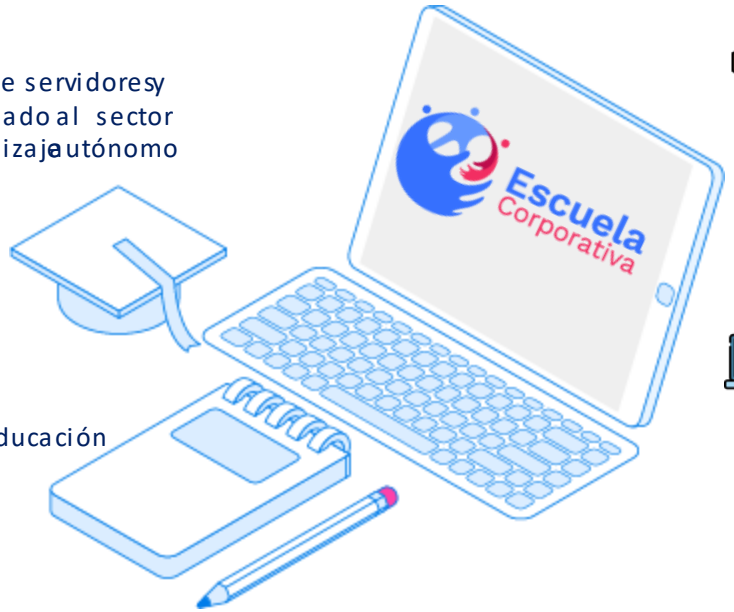
Escuela Corporativa

Objetivo de la estrategia

Aportar al desarrollo de competencias de servidores y contratistas del MEN, personal vinculado al sector educación y terceros, a través de la aprendizaje autónomo y colaborativo

Marco normativo

Circular No. 13 del 13 de mayo de 2021 que estableció el cronograma para el desarrollo de los cursos



Oferta 2021

- Plan Nacional de Desarrollo
- Formulación de políticas públicas en educación
- Gestión de la Transparencia
- Gestión del cambio
- Gestión ambiental
- Gestión de la información
- Sistema Integrado de Gestión
- Formación de formadores

Oferta 2022

- Seguridad de la información
- Atención a poblaciones diversas
- Analítica institucional
- Metodologías ágiles

Estudiantes certificados

A continuación se relacionan los egresados a partir del último corte emitido el 6 de diciembre de 2021:

Plan Nacional de Desarrollo	Formulación de políticas públicas en educación	Gestión de la Transparencia	Gestión del cambio	Gestión ambiental	Gestión de la información	Sistema Integrado de Gestión	Formación de formadores
1.047	161	849	264	615	269	612	106

FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

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

El vehículo para movilizar esta estrategia es un micrositio especial en la Intranet, espacio que alberga contenidos actualizados asociados a: reencuentro gradual, bioseguridad y red de apoyo para todos. Adicionalmente, todos los miércoles se publicó el boletín que lleva el nombre de la estrategia, para compartir información de interés.

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

De la misma forma el Ministerio de Educación Nacional como cabeza del sector educativo del país está llamado a ser el primero en comprender, acoger, apropiar y dinamizar estrategias para la generación y uso del

conocimiento y la innovación, tejiendo saberes e ideas que activen el potencial creador de cada servidor, transformen las lógicas y los procesos, mejoren la prestación del servicio e impriman color y vida a la gestión como individuos y como equipos.

Para cumplir con estos propósitos se liderarán diferentes acciones en la vigencia 2022, las cuales se enuncian a continuación:

- Articular de las actividades del Plan de Bienestar con las estrategias para el fomento de comportamientos asociados al código de integridad, a través de *Experiencias que Unan y Muevan* mente, cuerpo y emoción. Para esto se realizarán, entre otras cosas, cinco Cafés para Conversar e Inspirar, en los que toda la entidad se emocione, se informe, se conecte, reflexione y proponga nuevas y mejores maneras de trabajar, informar, cumplir y aportar. Adicionalmente se desplegará la tercera fase del concurso de Cultura Organizacional: Oportunidades....

- Continuar promoviendo la gestion del conocimiento como herramienta para la identificar metodologías, buenas prácticas y lecciones aprendidas, para facilitar y fortalecer la implementación de todos los componentes de la estrategia anticorrupcion.

- En articulación con la Ley 2016 de 2020, el Ministerio establecerá en la vigencia 2021 los indicadores para la evaluación y seguimiento de la adopción y la implementación del Código de integridad.

- Crear el Curso de Gestión Antisoborno en la Escuela Corporativa

- Definir el plan de trabajo para la implementación del Decreto 088 de 2022 que reglamenta la ley 2052 de 2021.

- Realizar 6 laboratorios de innovación para promover la solución a problemas de gestión

- Hacer el levantamiento del primer mapa de riesgos emocionales de la entidad, como parte de la implementación del sistema de gestión antisoborno.

ANEXOS

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

Anexo 02 - Matriz de riesgos de corrupción 2022

Anexo 03 - Plan de Racionalización de Trámites 2022

Anexo 04 - Estrategia de rendición de cuentas 2022

Anexo 05 – Estrategia Servicio al Ciudadano 2022

Anexo 06 – Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

Anexo 07 – Estrategia de Participación Ciudadana 2022

Historial de Cambios		
Versión	**Fecha**	**Observaciones**
0.1	31 de enero de 2022	Publicación Plan aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño