



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**

# Unidad de Atención al Ciudadano

[www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co)





## Estrategia integral de servicio al ciudadano

### Política de servicio al ciudadano

El sector educación reconoce que detrás de los colombianos hay proyectos de vida personales y familiares.

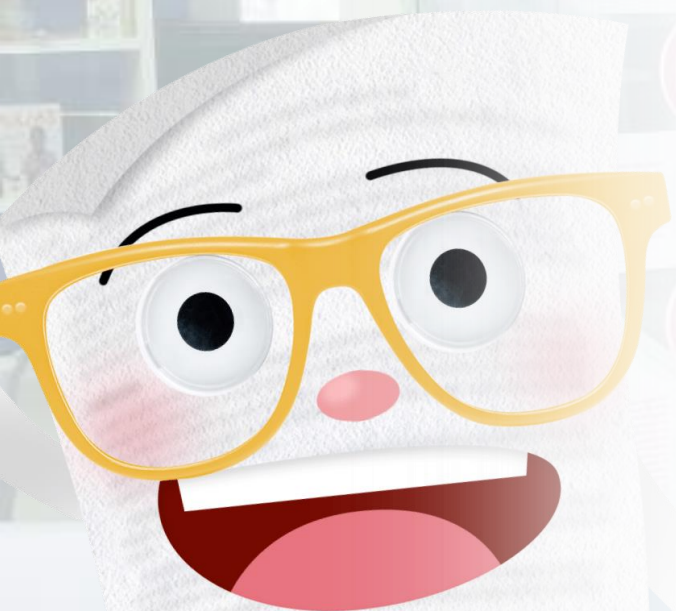
El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el ciudadano y la entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos y confiables, bajo los principios de transparencia y prevención, generando estrategias para la lucha contra la corrupción que permitan satisfacer las necesidades.

Aportamos con esta estrategia a la eliminación de barreras de todo tipo, comunicando con claridad y transparencia.



## Política de Gestión documental

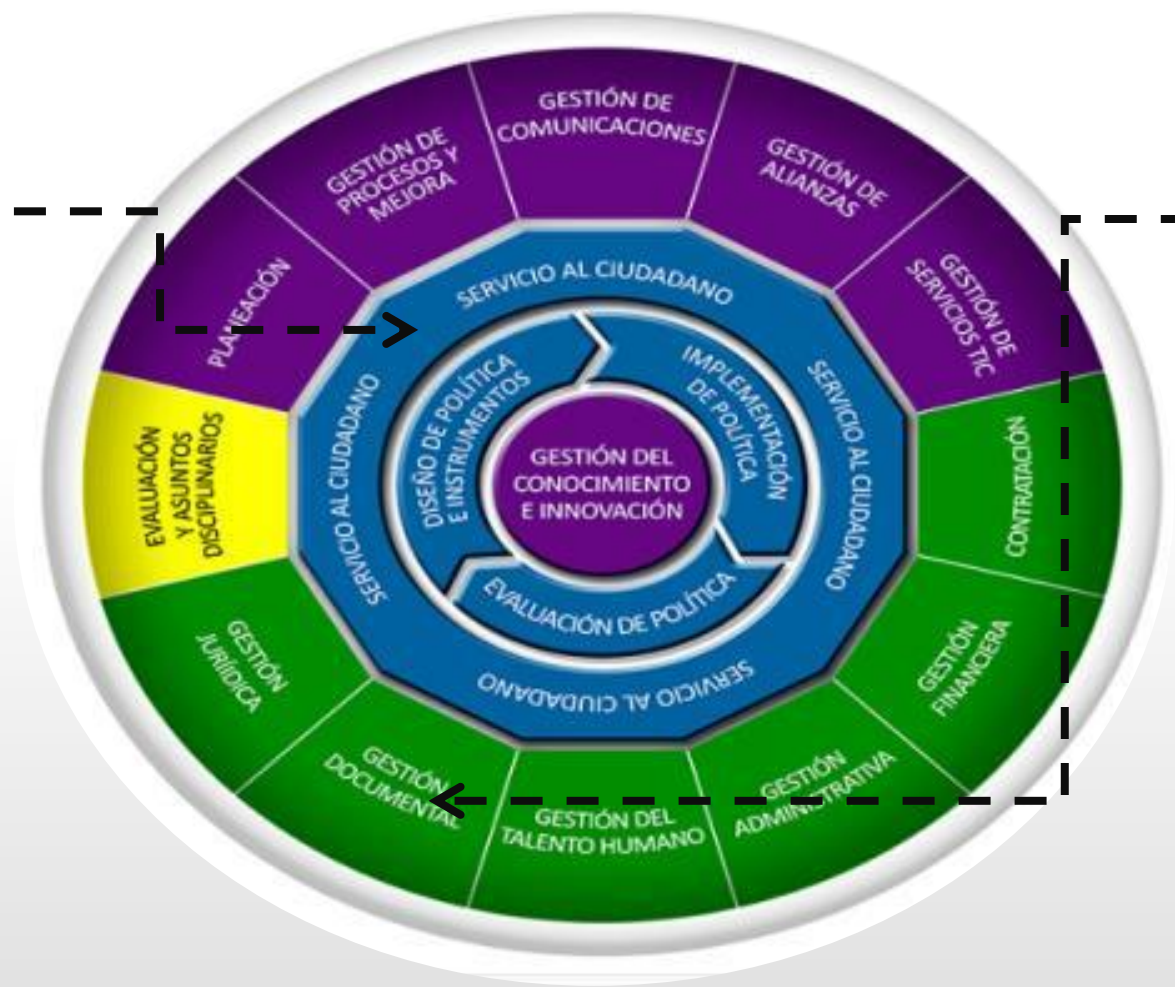
El Ministerio de Educación Nacional se propone a través del **grupo de gestión documental**, el fortalecimiento de los procesos y los lineamientos en aspectos de protección y salvaguardia de la memoria institucional como elemento constitutivo del patrimonio documental de la nación, para lograr este acometido, la entidad desarrollará de manera permanente, planes y estrategias de comunicación tendientes a la sensibilización, capacitación y la generación de una cultura en los servidores públicos del MEN orientada a interiorización de una adecuada función archivística, a través de la implementación y uso de herramientas tecnológicas en cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos dispuestos sobre la materia por el Archivo General de la Nación (AGN).



## Mapa de procesos

### Servicio al Ciudadano, misional y transversal a toda la entidad

Brindar atención a las partes interesadas del MEN, mediante respuestas de calidad, pertinentes y oportunas de las PQRSD, trámites y servicios, a través de canales de comunicación institucionales, con el fin de favorecer la satisfacción de las partes interesadas.



### Gestión documental proceso de apoyo

Gestionar la administración y manejo de los documentos producidos y recibidos por el Ministerio de Educación Nacional, mediante la definición y la aplicación del programa de gestión documental acorde con la Ley General de Archivo, con el propósito de garantizar la consulta, conservación, disposición y preservación de la memoria institucional.

EVALUACIÓN

APOYO

MISIONAL

ESTRATÉGICO



## Objetivos SIG

- 1 Aumentar de manera sostenida el *Índice Anual de Desempeño*.
- 2 Aumentar el nivel de satisfacción de las partes interesadas.
- 3 Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, identificados en cada modelo referencia.
- 4 Aumentar la eficiencia del modelo operativo con el ahorro de recursos y la disminución de reprocesos.



# Modelo de Atención UAC

Ministerio de Educación Nacional





## Canales de atención



Calle 43 No. 57 - 14.  
Centro Administrativo  
Nacional, CAN, Bogotá





## Procedimientos de servicio al ciudadano

*Gestión de PQRSD*

*Gestión de actos administrativos*

*Monitoreo a las secretarías de educación*

*Medición de la satisfacción del ciudadano  
y partes interesadas en el grupo de  
atención al ciudadano*



A man and a woman, both wearing blue jackets, are standing in a warehouse or storage area. The man is pointing at a folder held by the woman. They are surrounded by tall metal shelving units filled with cardboard boxes. In the background, another person is visible reaching up to a high shelf.

## Procedimientos de gestión documental

Pérdida y/o extravío de documentos y/o expedientes de gestión

Anulación de numeración de actos administrativos  
Transferencias documentales primarias

Eliminación de documentos análogos electrónicos y digitales

Administración del *Centro de documentación*

Transferencias documentales secundarias

## Productos y servicios

Documento de política pública en educación

Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación

Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación

Informe de asistencia técnica

Asistencia técnica

Proyectos ejecutados

**Trámite de aseguramiento de la calidad**

Informe de seguimiento al uso de recursos financieros

Informe sobre el avance de medidas preventivas y correctivas

Medida preventiva o de vigilancia especial

Apertura de investigación

**Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRSD)**

**Atención a la ciudadanía**

Informe de seguimiento preventivo a las IES



## Objetivo y alcance PQRSD

### Objetivo PQRSD

Establecer las actividades para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

### Alcance PQRSD

Inicia cuando se recibe la solicitud del peticionario por los diferentes canales de atención y continúa con la gestión de la respuesta de las solicitudes, la revisión de las quejas y reclamos, la generación de los informes y su publicación en la pagina web de la Entidad.

### Informes

Informe mensual de gestión documental de la dependencia

Informe mensual de quejas y reclamos de la dependencia

Informe registro único de peticiones

Informe trimestral de PQRSD

### Análisis Mesa Técnica PQRSD

## Nuestras cifras

1

Legalizaciones de  
documentos de  
Educación Superior

**173.800**

2

Certificados de  
existencia y  
representación legal

**12.319**

3

Certificado de  
Idoneidad

**1.820**

4

Certificados de  
Programa Académico

**4.058**

5

Atención de PQRSD

**46.357**

6

Notificación de Actos  
Administrativos

**22.501**





MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

**[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)**

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion