



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

Unidad de Atención al Ciudadano

www.mineduacion.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 con un servicio humanizado, de vanguardia tecnológica y calidad que transmita seriedad, inclusión, confiabilidad y dinamismo.

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

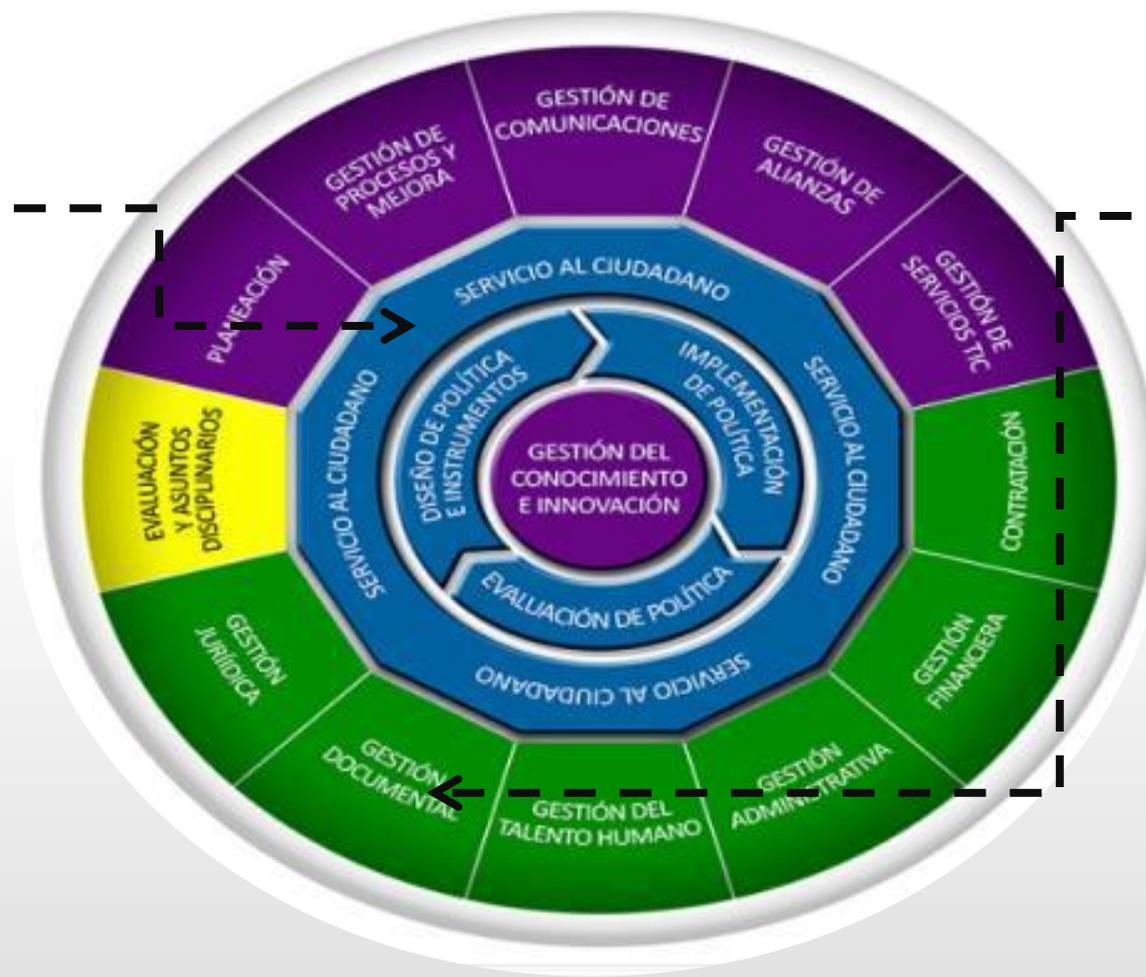
El Ministerio de Educación Nacional se propone a través del **grupo de gestión documental**, el fortalecimiento de los procesos y los lineamientos en aspectos de protección y salvaguardia de la memoria institucional como elemento constitutivo del patrimonio documental de la nación, para lograr este acometido, 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

Usuarios
 Usuarios, servidores y ex servidores del MEN

UAC Presencial - Virtual

- Trámites
- Notificaciones
- Consultas
- PQRS
- Correspondencia

Front Office

SGD

Ventanillas UAC

Atención telefónica

Canales virtuales

Back Office

Dependencias misionales y de apoyo del MEN

Respuesta

Atención telefónica Correo electrónico Redes sociales Chat Asignación de citas virtuales

Atención presencial Llamada virtual Gov.co Sistema virtual de respuestas

Radicación solicitud consulta y reclamos en línea

SGD VMUMEN Sistema de información de gestión documental Convalidaciones SACES SNIES Base de datos

Canales de atención



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

SOMOS
Unidad de
Asesoría al Ciudadano



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 in blue jackets are standing in a warehouse, looking at a folder held by the woman. The man is pointing at something in the folder. In the background, there are shelves with boxes and another person reaching for a box.

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
Consultas y préstamo de documentos del archivo de gestión y central

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

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion