

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Ministerio de Educación Nacional



La educación  
es de todos

Mineducación

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Ministerio de Educación Nacional

## INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, consagrado en la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias

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

Anónimo

anticorrupción V2”, el presente documento constituye un marco de acción para la promoción en el sector y al interior del Ministerio del servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés, para el mejoramiento permanente de su oferta de valor.

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

Las estrategias para la apropiación y aplicación de ruta 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.

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

compromete con la escucha y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño del sistema, rindiendo cuentas sobre las decisiones tomadas para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con las metas estratégicas de la entidad.

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 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 efectuadas durante el segundo semestre de 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 2020 continuará desarrollando una agenda conjunta con la Secretaría de Transparencia 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, durante 2020 hará un análisis integral para determinar las medidas y recursos que se necesitarían para incorporar en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- elementos de la norma técnica NTC ISO-37001, como herramienta para prevenir, detectar y enfrentar el soborno, con el fin de

implementar políticas, procedimientos y controles razonables y proporcionales a los riesgos de soborno que enfrenta la entidad.

NOTA: El Ministerio de Educación Nacional presentó a consulta ciudadana el presente documento el 23 de enero. 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.

## Tabla de contenido

<b><u>INTRODUCCIÓN.....</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>1. OBJETIVOS DEL PLAN.....</u></b>	<b><u>8</u></b>
1.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.3. PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN	9
<b><u>2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
2.1. MISIÓN	10
2.2. VISIÓN	11
2.3. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	11
2.4. MAPA DE PROCESOS	12
2.5. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO EN EL MEN (RESOLUCIÓN 10491 DE 2019)	13
<b><u>3. ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....</u></b>	<b><u>17</u></b>
3.1. ANTECEDENTES	17
3.2. BENEFICIOS DE GESTIÓN DE RIESGOS	18
3.3. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	19
3.4. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	22
3.5. MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	23
3.6. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	23
3.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITES	24
3.8. LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	25
3.9. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	26
<b><u>4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
4.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DE LOS TRÁMITES	30
4.2. LÍNEAS DE ACCIÓN 2020	32
<b><u>5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....</u></b>	<b><u>34</u></b>

<b>5.1. OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>38</b>
<b>5.2. ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ</b>	<b>40</b>
<b>5.3. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>41</b>
<b>5.4. APRENDIZAJES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>42</b>
<b>5.5. LÍNEAS DE ACCIÓN 2020</b>	<b>43</b>
<b>6. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>45</b>
<b>6.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>46</b>
<b>6.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS</b>	<b>51</b>
<b>6.3. MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>58</b>
<b>6.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>62</b>
<b>6.5. LÍNEAS DE ACCIÓN 2020</b>	<b>63</b>
<b>7. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>7.1. TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	<b>67</b>
<b>7.2. TRANSPARENCIA PASIVA</b>	<b>68</b>
<b>7.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>70</b>
<b>7.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</b>	<b>71</b>
<b>7.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>71</b>
<b>7.6. LÍNEAS DE ACCIÓN 2020</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>



# OBJETIVOS DEL PLAN

## 1.1. Objetivo General

Formular las estrategias que se desarrollarán durante la vigencia 2020 para la gestión de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura del servicio, para mejorar las relaciones con los grupos de valor del Ministerio de Educación Nacional (MEN), 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, 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 y gestionar los posibles riesgos de corrupción identificados 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.
2. Planificar las estrategias orientadas a 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.
3. Formular las acciones para simplificar 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.

### **1.3. Principales líneas de acción**

Durante la vigencia 2020, el MEN priorizará, en materia de transparencia, las siguientes líneas de acción:

1. Adopción de las mejores prácticas en materia de contratación pública.
2. Trabajo interinstitucional para profundizar la comprensión de la transparencia pasiva y para elevar los estándares de transparencia activa, a través un curso virtual de la Escuela Corporativa.
3. Promoción de la estrategia integral de servicio definida en 2019, garantizando el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.
4. Fortalecimiento de la toma de decisiones de la alta dirección basada en el análisis de quejas y reclamos y sugerencias.
5. Mejora de procesos a través de intervenciones integrales, enfocadas en el cliente a través de análisis de experiencias de servicio.

6. Realización de un análisis integral para determinar las medidas y recursos que se necesitarían para incorporar en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- elementos de la norma técnica NTC ISO-37001, como herramienta para prevenir, detectar y enfrentar el soborno.

## **2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD**

Para la construcción del presente documento se tuvo como insumo el análisis del contexto estratégico de la entidad, el cual identifica 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.

Para el componente de trámites, se llevaron a cabo, durante el mes de diciembre de 2019, grupos focales con usuarios de los diecisiete trámites de la entidad y se cartografió el mapa de experiencia de cada uno, con el fin de identificar los impulsores de la satisfacción y las oportunidades de mejora a la luz de las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

### **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

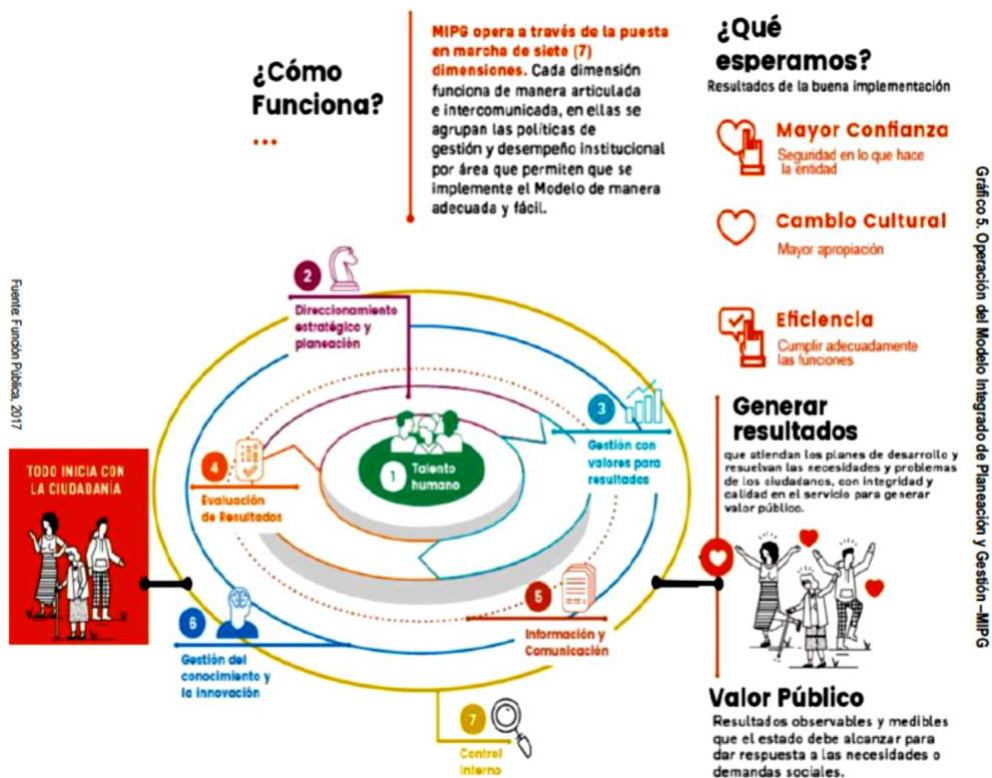
En 2022, a partir del gran pacto por una educación con enfoque integral desde la primera infancia y a lo largo de la vida, el Ministerio de Educación Nacional habrá liderado con responsabilidad social y financiera, transformaciones estructurales en el sistema educativo de Colombia dirigidas al mejoramiento 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

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la formulación de los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos se articulan con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo y sus políticas de 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 2: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

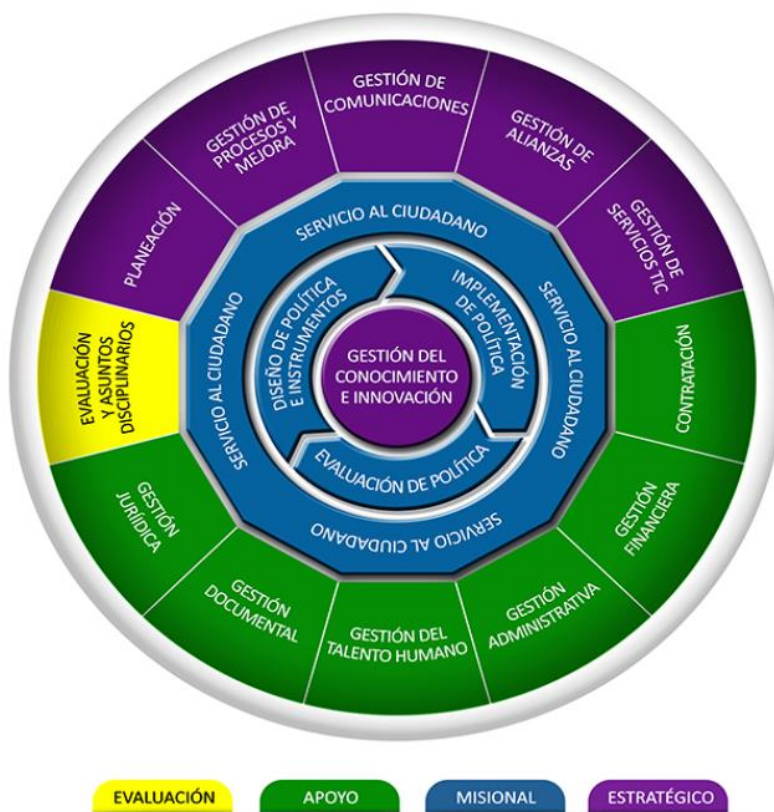


FUENTE: MANUAL OPERATIVO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN. DAFP

## 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 conscientes del impacto sobre los grupos de interés.

DIAGRAMA NO. 3 MAPA DE MACROPROCESOS DEL MEN



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

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

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

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

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

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

- I. **Política de manejo de conflictos de intereses:** La Ministra de Educación Nacional, su equipo directivo y demás servidores del Ministerio, deberán declararse impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de interés.
- II. **Política antisoborno:** el Ministerio de Educación Nacional y sus servidores en el marco de la Integridad Pública, asumen los siguientes principios de Integridad:
  - a. El interés general prevalece sobre el interés particular.
  - b. Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.

- c. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
  - d. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión
  - e. Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- III. **Política antifraude y antipiratería:** El Ministerio se compromete a establecer lineamientos que promuevan una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta 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 conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, procesos y proyectos relacionados con la operación del Ministerio, implementa un Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad
- V. **Política de datos abiertos:** El Ministerio de Educación Nacional, dando cumplimiento a la normatividad asociada y vigente, se compromete a disponer de cara a la ciudadanía su información institucional, bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, para que estos puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos de manera libre y para ejercer mecanismos de control social sobre la gestión.



2. **Política Participación ciudadana en la gestión pública:** El Ministerio de Educación, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoverán la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

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

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

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

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

### 3.1. Antecedentes

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



Para la gestión de riesgos del Ministerio también se han tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4, de 2018” y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”.

Con la implementación de la guía se 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.

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

- Proveer al MEN de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.
- 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.
- 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, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

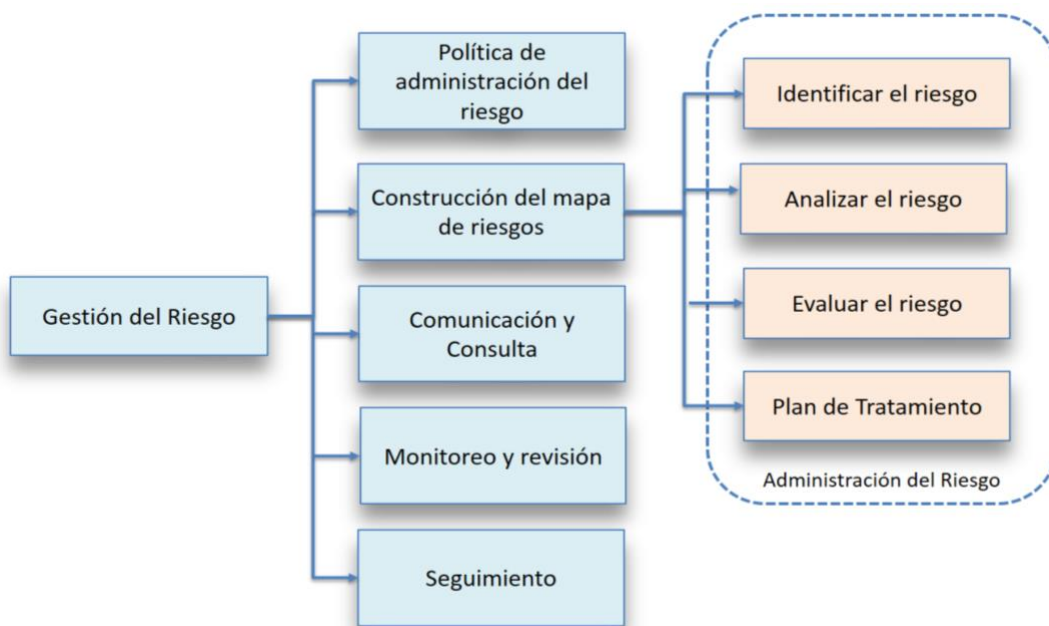
La construcción del mapa de riesgos del Ministerio y en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la fase de identificación se establece las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto de la Ministerio y del proceso, que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y los 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 que se dé a dieciocho (19) 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

**DIAGRAMA NO.5 NIVELES DE RIESGO**

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	IMPACTO		
				3	4	5
5	Casi Seguro	Es esperable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.	Extremo	Extremo	Extremo
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.	Alto	Extremo	Extremo
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.	Alto	Extremo	Extremo
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
1	Rara vez	El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales (poco comunes o normales).	No se ha presentado en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
				3	4	5
				Moderado	Mayor	Catastrófico

**FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA**

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 define 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 toma la información que ha de registrarse en el mismo. En el Ministerio se cuenta con el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, el cual permite registrar y consolidar esta información.

### 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 el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.

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, 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.

En la vigencia 2020 los monitoreos se realizarán 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 sus 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 realizarán con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y sus resultados se publicarán 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. 6 TRIÁNGULO DE LA CORRUPCIÓN



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

### 3.8. Líneas de acción 2020

Las principales acciones que se desarrollarán en el 2020 para fortalecer la gestión del riesgo son:

- Actualización de los riesgos alineados a la estrategia institucional conforme al resultado del análisis de contexto aplicable para 2020, derivado del diagnóstico integral al modelo de operación de la entidad, efectuado el último trimestre de 2019.
- Implementación del nuevo módulo de Gestión del riesgo en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión, para un mayor control de los planes de control.
- Capacitación a los servidores sobre pensamiento basado en riesgos.
- Seguimiento gerencial a la gestión de los riesgos como objetivo estratégico del Sistema Integral de Gestión.
- Implementación 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.

### 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 para el fortalecimiento de la gestión del riesgo **Ver Anexo 1**, y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, actualizado a 31 de enero de 2020. **Ver Anexo No. 2.**

## 4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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.

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

Como complemento a la política anterior, la Resolución 010491 de 2019 también adopta la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos: El Ministerio de Educación Nacional a partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente, a

trabajar por procesos, a optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad a los ciudadanos.

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

En desarrollo de estas políticas, durante la vigencia 2019 el Ministerio de Educación diseñó una caja de herramientas con metodologías para la optimización de procesos, a partir de técnicas que permitan una comprensión más profunda de la experiencia de los usuarios de los servicios, especialmente de los trámites institucionales, entre ellas el modelamiento de procesos a través del service blueprint.

Diecisiete trámites institucionales fueron caracterizados con esta metodología y como del ejercicio se llevaron a cabo más de 4 grupos focales con las personas naturales y jurídicas que acceden a cada servicio.

La intervención inició con los tres trámites de mayor impacto para la ciudadanía: convalidación de títulos de educación superior del exterior, registro calificado y legalizaciones de títulos de educación superior con destino al exterior. De esta manera, durante el 2019 se llevó a cabo un trabajo articulado entre el Ministerio de Educación Nacional, la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Industria y Comercio, el Ministerio de Relaciones Exteriores y diferentes entidades, organismos y grupos de valor de los trámites priorizados, con el fin de realizar una intervención integral que permitiera optimizar y mejorar procesos, a partir de las metodologías para el análisis de las experiencias de servicio, la gestión del conocimiento, la gestión del cambio y el diseño organizacional.

De las 17 acciones de racionalización planteadas en la estrategia 2019, se cumplieron 15 acciones que impactaron la mejora de los trámites de Convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior, el Registro Calificado de programa de educación superior y la Legalización de documentos para adelantar estudios en el exterior. La racionalización incluyó: optimización del proceso, expedición normativa, disminución de tiempos, pasos, requisitos y celeridad en el trámite, mejora de los sistemas que soportan la gestión del trámite, puesta en línea del trámite de legalizaciones y acciones de gestión de cambio, esto último es especialmente relevante porque *“si se quieren **resultados que impacten positivamente la experiencia del usuario final**, desde la perspectiva del diseño basado en las personas, es importante **asegurarse que los usuarios internos involucrados se sientan valorados** y parte de un cambio positivo, es decir que no se sientan acosados o perseguidos”*.

Para la vigencia 2020 se continuará con la implementación de los cambios en los trámites intervenidos, con el propósito de sostener la mejora y elevar la satisfacción de los usuarios, a través de una ruta de monitoreo de calidad que consiste en la aplicación de diferentes instrumentos para **controlar, monitorear y evaluar** las actividades que componen la experiencia del usuario al realizar un trámite en los aspectos esenciales de cada interacción del usuario, tales como: canales (personas, espacios, plataformas digitales), la duración y la frecuencia, entre otros; para conocer sus alegrías y frustraciones (puntos críticos) a través del servicio.

#### 4.1. Participación ciudadana para la mejora de los trámites



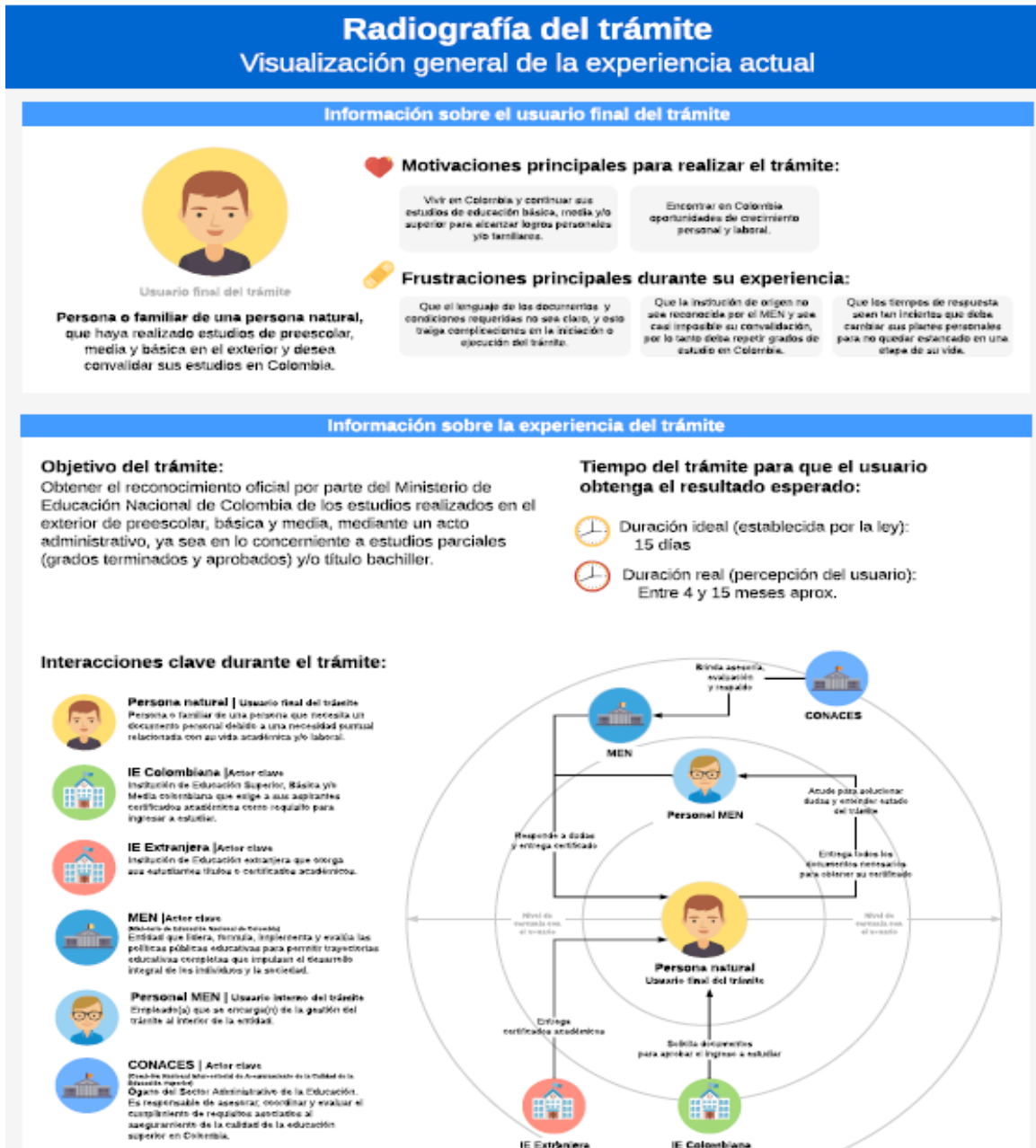
Durante la vigencia 2020 el Ministerio de Educación Nacional, continuando con la aplicación de los lineamientos dados por el Gobierno Nacional, a través de la estrategia de “Estado simple, Colombia ágil”, iniciará el proceso de rediseño del servicio para el **trámite de convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior**, con el propósito de optimizarlo. Para el diseño de las mejoras se tomará como insumo la radiografía de la experiencia del servicio que se documentó en 2019 y que permitió identificar, desde la perspectiva del usuario, aspectos como: las motivaciones para realizar el trámite, los resultados esperados, las impresiones que tiene de la entidad, los criterios que usa para valorar los resultados (Ver Gráfico: Radiografía de la Experiencia Trámite Convalidación de Título de Educación Básica).

Lo anterior, se realizó aplicando una de las metodologías de la caja de herramientas ya mencionada: Service blueprint, que permite visualizar el desarrollo de las etapas del trámite (antes-durante-después) y sus diferentes componentes (puntos de contacto), reflejando la conexión entre el frontstage (la experiencia del usuario y las acciones que del front office son visibles ante él) y el backstage (la operación al interior de la organización que soporta el servicio). Cuando la organización cuenta con la radiografía, le es posible comprender integralmente la experiencia del usuario, cómo se conecta con el interior de la organización, los puntos críticos y las intervenciones que se deben realizar.

Los aportes recibidos de los participantes de los grupos focales que se llevaron a cabo en diciembre de 2019, así como el análisis de quejas y reclamos, y la radiografía de la experiencia fueron analizados y tenidos en cuenta para la formulación del plan de intervención de cada uno de los trámites y para la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 del MEN que se detalla en el plan de racionalización de trámites anexo N° 3.

Diagrama: Radiografía de la Experiencia Trámite Convalidación de Título de Educación Básica:





## 4.2. Líneas de acción 2020

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

- Implementación de la Ruta de monitoreo de calidad en trámites intervenidos en 2019.
- Mejora de los sistemas de información que soportan el trámite de Registro Calificado.
- Rediseño del trámite de convalidaciones de títulos de educación básica.
- Gestión de Cambio: Comunicación y pedagogía interna y externa.

**Ver Anexo No. 3**

## 5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

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

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

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

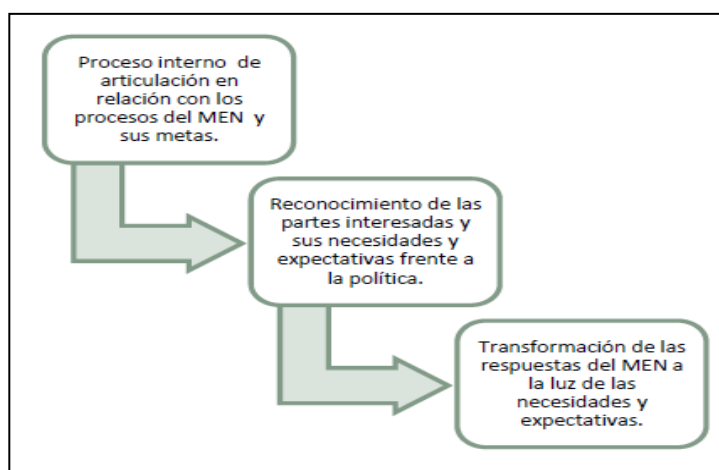
Desde el 2019 el Ministerio de Educación Nacional ha enfocado la mayor parte de sus esfuerzos comunicativos al ejercicio permanente de rendición de cuentas, con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones, generando así transparencia y legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional, con el fin de elevar los niveles de credibilidad y confianza, y permitirle a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.



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

En el diagrama 10 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. 8 ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

Como parte del desarrollo de la estrategia de rendición de cuenta, el 10 de septiembre de 2019, el Ministerio de Educación realizó la audiencia pública en compañía de las Entidades Adscritas y Vinculadas, quienes también socializaron sus resultados institucionales. La invitación fue extendida a cerca de 500 personas de todos los 27 grupos de valor identificados durante la caracterización de stakeholders.

La asistencia al evento fue de 300 personas, con representación de todos los grupos de interés: 56 asistentes de diferentes entidades del sector como son Entidades Adscritas, Entidades Vinculadas y doce personas de las

Secretarías de Educación; 41 asistentes de la comunidad educativa; 35 representantes de establecimientos prestadores del servicio educativo, entre los cuales se identificaron 28 rectores de instituciones de Educación Básica y 7 rectores de Instituciones de Educación Superior.

Dentro de los resultados del ejercicio se eligieron, con la votación de los participantes, los diferenciales de la oferta de valor del sector:

- a. Capacidad de respuesta a las realidades del entorno
- b. Impacto social de los proyectos, programas y servicios
- c. Transparencia en la gestión



## 5.1. Objetivos de la Rendición De Cuentas

El Ministerio de Educación Nacional desplegará su estrategia de Rendición de Cuentas 2020, en cumplimiento de las condiciones definidas en el Manual Operativo - MIPG y el Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2-Nivel Consolidación. De esta manera, se planifican espacios de diálogo, de diálogo:

<b>RETO</b>	Alcanzar el nivel de consolidación del proceso de rendición de cuentas en el Ministerio de Educación Nacional
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Garantizar el acceso a la información institucional y sectorial por parte de los diferentes grupos de interés, a través de la implementación de la transparencia pasiva y activa, y el fortalecimiento de la transparencia focalizada.
<b>META</b>	Una (1) estrategia de rendición de cuentas del Ministerio de Educación Nacional implementada para la vigencia 2020
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Informar y explicar la gestión, resultados y avances en la garantía de derechos, estableciendo diálogos participativos con los diferentes grupos de valor del Ministerio de Educación Nacional
	Evidenciar acciones que desarrolla la Entidad para cumplir su propósito fundamental, involucrando sus grupos de valor de manera corresponsable e el cumplimiento del mismo.
	Garantizar el derecho de la ciudadanía a pedir cuentas en ejercicio del control social a la gestión pública
	Dar cumplimiento a la responsabilidad de rendir cuentas, en el marco de la Ley 1757 de 2015.

Esta propuesta fue construida con base en las etapas del proceso de rendición de cuentas (alistamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación) para los tres elementos fundamentales que garantizan la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión.

El ejercicio de participación se adelantó a manera de panel en el escenario en el que intervino el público, quien tuvo la opción de elegir por medio de votación electrónica, la pregunta a formular a los panelistas. El moderador eligió el directivo, los asistentes escogieron la pregunta y las dos (2) opciones con mayor votación fueron las preguntas que respondió cada funcionario.

DIAGRAMA NO. 9 ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS



FUENTE: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS, MEN



## 5.2. Enfoque Basado en Derechos Humanos y Paz



La segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas introduce 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.

### 5.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Rendición de Cuentas

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.



## 5.4. Aprendizajes de los Procesos de Evaluación

Dentro del proceso mejora continua a los ejercicios de rendición de cuentas, el Ministerio evalúa los resultados en la materia, para lo cual toma como referentes las actividades consideradas como buenas prácticas de la Estrategia desarrollada en 2019, los resultados del autodiagnóstico de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los resultados de los informes de auditoría a la Estrategia por parte de la Oficina de Control Interno; con base en esta información se han identificado las siguientes oportunidades de mejora para:

- ✓ Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas.
- ✓ Diagnosticar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responden a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.
- ✓ Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidas en los ejercicios de rendición de cuentas.
- ✓ Establecer mecanismos estandarizados que faciliten el reporte y consolidación de las evidencias de la realización de estos espacios.

## 5.5. Líneas de acción 2020

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

- ✓ Elaboración de un análisis de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas del año 2019 para la identificación de necesidades de implementación de otros canales de publicación y/o difusión; los canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor para el desarrollo de los espacios de diálogo.
- ✓ Conformación, actualización y capacitación del equipo de trabajo institucional líder del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas y realización de acciones de capacitación dirigidas a los grupos de valor del MEN.
- ✓ Desarrollo e implementación de un protocolo que defina la ruta a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la Rendición de Cuentas.
- ✓ Definición de los temas de interés de rendición de cuentas, preparación e implementación de cronogramas para publicación de información e implementación de espacios de diálogo en el marco de la rendición de cuentas.
- ✓ Definición de un esquema de seguimiento a compromisos por el Ministerio de Educación con sus grupos de valor.

✓ Preparación del Informe de rendición de cuentas, el cual presente resultados y avances en la implementación de la gestión institucional y objetivos misionales.

**Ver Anexo No. 4**

## 6. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante la Resolución 010491 de 2019 el Ministerio de Educación Nacional adopta la política de Servicio al ciudadano en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

La política 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 el año 2018, 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.

### **6.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

La Estrategia Integral de Servicio, fue socializada el 16 de octubre 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 proposición 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.

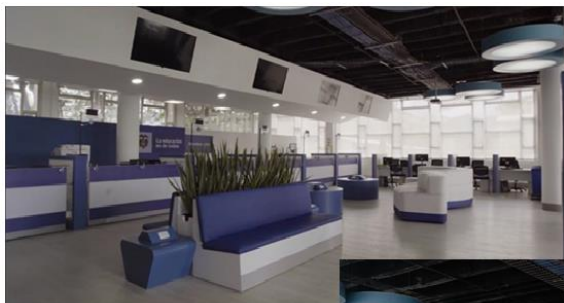
Teniendo en cuenta lo anterior, para el año 2019 se implementaron las siguientes mejoras:

TIPO DE PERCEPCIÓN	CÓMO SE INCORPORA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO
VISUAL	Definición de una nueva estética para el espacio de atención presencial para que los colores, las formas, las imágenes y las texturas de cada rincón comuniquen estratégicamente que el servicio en el Ministerio de Educación es cercano, cómodo, confiable, dinámico, ágil, comprometido con la mejora continua.
AUDITIVO	<p>Creación de canción breve, de fácil recordación, que transmita los elementos emocionales que integran la promesa de valor del servicio en el Ministerio de Educación:</p> <p>Porque te escuchamos, mejoramos por ti</p> <p>Si nos necesitas, ¡Estamos aquí!</p> <p>Gente con corazón... apoyamos tus sueños</p> <p>Con corazón, valoramos tu tiempo</p> <p>Contigo crecemos</p> <p>Voz en Off</p> <p>Ahora todos nuestros servicios son en línea</p> <p>Visita nuestra página web <a href="http://www.mineducación.gov.co">www.mineducación.gov.co</a></p> <p>Ministerio de Educación</p> <p>Trabajamos por ti</p> <p><i>La Educación es de Todos</i></p>
KINESTÉSICO	Diseño de una oferta de servicios complementaria para la sala de atención personalizada, que permita la exploración, la lectura, la



TIPO DE PERCEPCIÓN	CÓMO SE INCORPORA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO
	<p>lúdica, la conversación y la innovación y que invite a los visitantes a interactuar con el espacio de una manera natural mientras esperan:</p> <p>Mobiliario cómodo y moderno</p> <p>Sala para niños</p> <p>Conexión a pantallas interactivas</p> <p>Puntos de carga para dispositivos electrónicos</p> <p>Información en lenguaje braille</p> <p>Floor gráficos</p> <p>Rincón de lectura</p> <p>Centro de gestión documental</p>

Las intervenciones a partir de la lógica sensorial, dieron como resultado una sala de experiencia innovadora, que permite que tanto los niños, como los adultos puedan disfrutar de un espacios cómodo y agradable durante su visita al Ministerio de Educación.



Sumado a lo anterior, se aplicaron las metodologías de laboratorio de simplicidad y de lenguaje claro, las cuales tienen los siguientes pasos:

**DIAGRAMA NO. 11 METODOLOGÍA LABORATORIO DE SIMPLICIDAD.**



**FUENTE: SUBDIRECCIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN. BASADO EN LA METODOLOGÍA DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.**

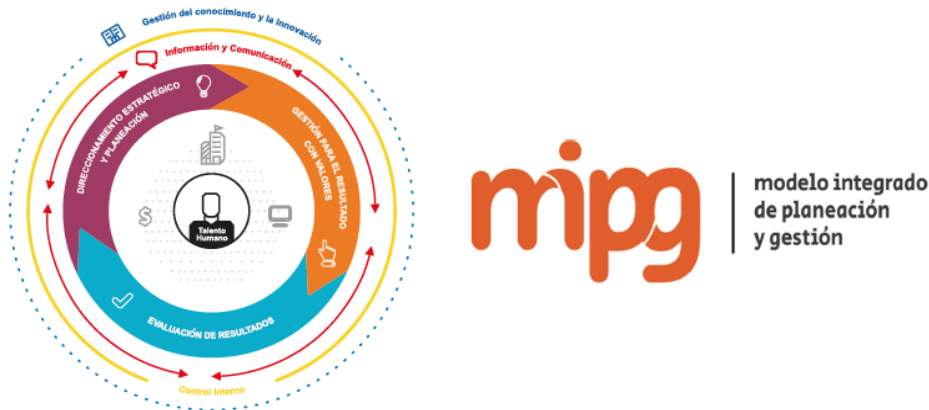
## DIAGRAMA NO. 12 METODOLOGÍA PARA LA TRADUCCIÓN DE LENGUAJE CLARO



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN. BASADO EN LA METODOLOGÍA DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.

El resultado de la aplicación de las anteriores metodologías, junto con la de service blueprint, se logró: fortalecer los canales virtuales para la realización de los trámites (Legalizaciones, Convalidaciones, Registro Calificado y Sistemas de Atención en las Secretarías de Educación), implementación del agente de atención virtual con tecnología basada en inteligencia artificial; que ofrece al ciudadano información útil en tiempo real, así mismo, en alianza con el INSOR, INCI y el DNP, se adoptaron herramientas para la atención a ciudadanos con discapacidad y se realizaron traducciones de documentos de interés a seis (6) lenguas nativas (Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katio, Sikuaní y Huitoto), los cuales se publicarán en el año 2020.

## 6.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

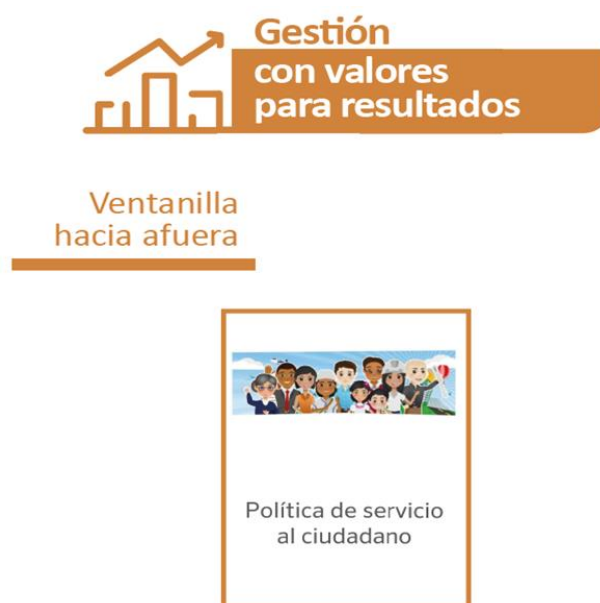


Desde el año 2018 la Unidad de Atención al Ciudadano aplica las 7 dimensiones enmarcadas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Una de ellas, es la de gestión con valores para resultados, la cual integra dentro de su estructura, la política de servicio al ciudadano y precisa que las entidades deben conocer los derechos, las necesidades, y los problemas que presenta la ciudadanía, con este fin se ha venido realizando la caracterización de los ciudadanos anualmente la cual permite evaluar la oferta institucional, presentar ofertas de servicios focalizadas identificar y reconocer las características, de la población objetivo a la cual está dirigida; por responder satisfactoriamente a las necesidades de la ciudadanía.

Dentro del Ministerio de Educación Nacional, se ha propuesto garantizar el enfoque hacia el cliente, siguiendo la premisa que “la razón de ser de las

entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer las expectativas de sus grupos de valor”; es por esta razón que, durante 2019, los servidores de la Unidad de Servicio al Ciudadano se han cualificado para atención de la población con discapacidad, en un trabajo conjunto con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR) y el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).

DIAGRAMA NO. 13 COMPONENTE DE SERVICIO - GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

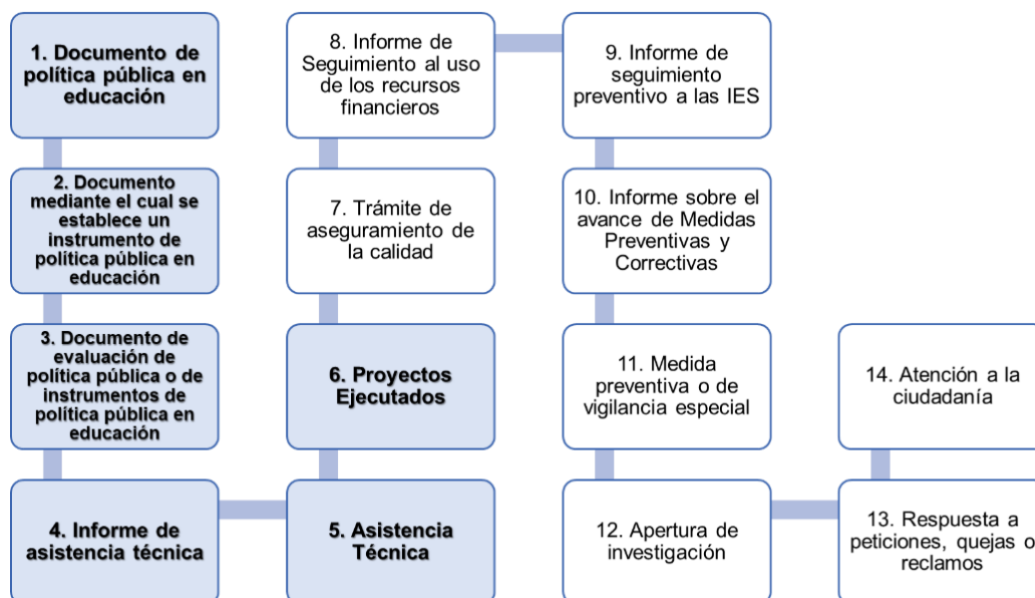
Como parte de la política se ha trabajado en reconocer y garantizar los derechos constitucionales de todas las personas naturales y jurídicas, socializando los derechos que le corresponden a las personas usuarias de los servicios del MEN, de igual manera se socializan los deberes de los usuarios para con el MEN y sus funcionarios finalmente se establecen los diferentes canales de atención para garantizar dichos derechos.

Anualmente se realiza la evaluación de los trámites que ofrece el Ministerio, que tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción para cada uno de los

trámites que presta el MEN a sus diferentes grupos de valor, así como 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 a los hallazgos detectados mediante la aplicación de estas encuestas y así poder aumentar el nivel de satisfacción en la prestación de servicios que el Ministerio de Educación Nacional ofrece en la actualidad.

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

DIAGRAMA 13: SERVICIOS ESENCIALES



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

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

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, como modelos referenciales. Una de las herramientas que establece el Modelo Integrado de Planeación en la dimensión Evaluación de Resultados para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional es la evaluación de la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, frente a los servicios prestados y, en general, frente a la gestión de la entidad. En ese mismo sentido, la Resolución 17564 del 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”, define que el SIG del Ministerio de Educación Nacional, es una herramienta gerencial que integra cinco modelos referenciales cuyo propósito es la mejora continua del desempeño institucional a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos para cada modelo, tomando como marco general el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se establece como uno de los objetivos del sistema del cliente y de los grupos de valor.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad a través de la Estrategia Integral de Servicio ha fortalecido la cultura de servicio de todos los colaboradores, generando sensibilidad frente al impacto que tienen el desarrollo de las actividades en la cadena y en los proyectos de vida personales de nuestros grupos de valor. Como parte de esta estrategia, durante el **Café para Conversar e Inspirar** del mes de octubre, se generó una experiencia que permitió conectar a los colaboradores del MEN con la trascendencia que tiene el servir a otros, se sensibilizaron con la fórmula de servicio:

Servicio: ( C + H ) A

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN,  
TRABAJAMOS POR TÍ**

La educación es de todos Mineducación

**Servicio = ( C + H ) A**  
Conocimientos Habilidades Actitud

**GENTE CON CORAZÓN**

Potencialicemos nuestra *Actitud*

La apuesta de servicio de es: \_\_\_\_\_

**Para emocionarte y actúa**

**Hago una pausa...**

**...para conectarme con el otro, y**

Sonrió Saludo



Durante la actividad participaron en promedio 400 personas que, como parte del ejercicio, hicieron un corto video interpretando de manera creativa el jingle institucional. Una de las áreas eligió hacer la interpretación en lengua



de señas.

DIAGRAMA NO. 14 COMPONENTE DE SERVICIO – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN



FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

Para obtener una correcta retroalimentación y tomar decisiones que fortalezca la cultura de servicio, se realizó la restructuración de la encuesta diseñando una guía metodológica que permita evaluar la percepción y satisfacción por parte de los grupos de valor del Ministerio de Educación frente a la misión institucional, en general, y frente a los trámites y servicios, en particular. Para monitorear el avance de esta estrategia se plantean, entonces, tres instrumentos de medición:

1. Encuesta para medir la percepción general
2. Encuesta para medir la satisfacción con trámites y servicios del Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media.
3. Encuesta para medir la satisfacción con trámites y servicios del Viceministerio de Educación Superior.

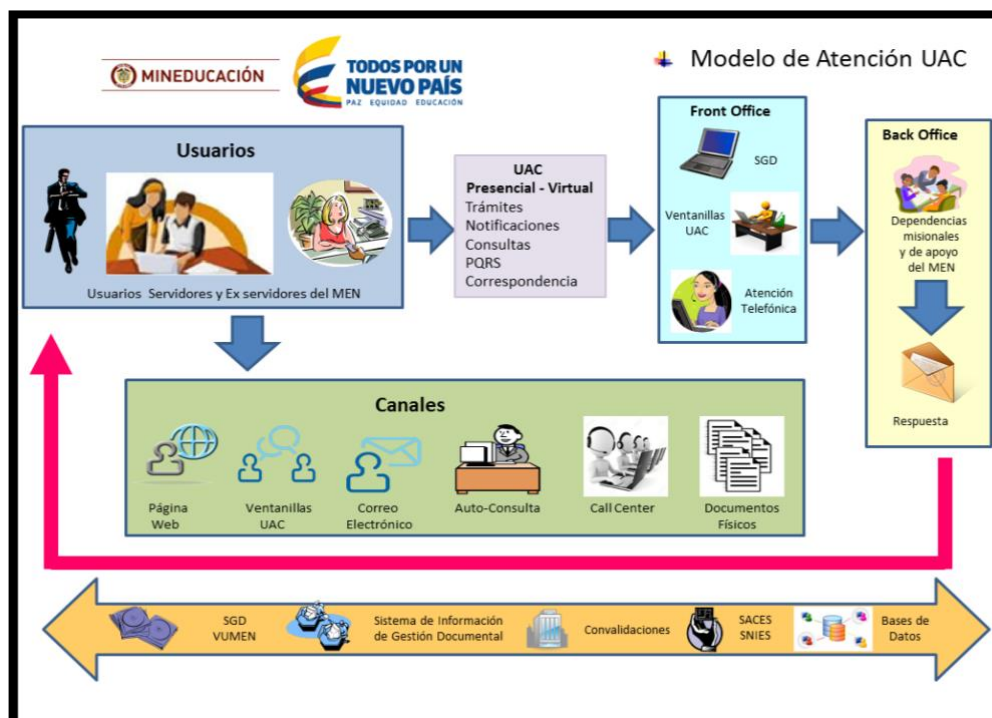
### 6.3. Modelo de Atención al Ciudadano

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, Público en General y Servidores del MEN), 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, 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 nueva 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 carácter técnico son remitidas 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 NO. 15 MODELO DE ATENCIÓN UAC



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). El cual está dividido en dos frentes, uno conformado por una serie de profesionales los cuales tienen experiencia en Atención al Usuario quienes están encargados de la atención en la Unidad de Atención al Ciudadano y el Call Center proceso que fue entregado en outsourcing a una empresa especializada quienes suministran personal, siendo Coordinado por servidores de planta del Ministerio de Educación.

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

Estos procesos son de tipo transversal en su ejecución, es decir, que pueden participar todas las dependencias del MEN integrando de esta forma un Sistema de Atención al Ciudadano, esto significa que todos los servidores de las dependencias que tengan contacto con ciudadanos, ya sea que atiendan consultas, quejas, reclamos, sugerencias, gestionen trámites o suministren información por diferentes medios (de manera personal, telefónica, página WEB, e-mail o escrita), forman parte del proceso, por lo anterior, todos los servidores del Ministerio “hacen parte de la atención al ciudadano”.

Con el propósito de fortalecer y agilizar el tiempo de respuesta personalizada en ventanillas de atención, se procedió a generar un esquema de distribución de trámites el cual consiste en que el personal que presta el servicio en la UAC debe tener el conocimiento general de los trámites y servicios del MEN, con el fin de realizar la atención pertinente y generar una respuesta oportuna a las personas que acceden a la UAC por los diferentes canales de atención, tanto presenciales como virtuales, disminuyendo los tiempos de atención al usuario.

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

Atención Presencial	<p>A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios del Ministerio, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.</p> <p>Además de contar con Ventanillas para la recepción de correspondencia, a través de la cual, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.</p>
Atención Telefónica	<p><i>Línea gratuita fuera de Bogotá:</i> 01 - 8000 - 910122 de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil.</p> <p><i>Línea gratuita Bogotá:</i> +57 (1) 3078979 lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 am a 5:00 pm Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil.</p> <p>Los anteriores frentes son atendidos por medio del Centro de Contacto</p> <p>PBX: +57 (1) 2222800: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:30 pm</p> <p>Fax: +57 (1) 2224953 de domingo a domingo las 24 horas.</p>
Ventanilla Única de Trámites-VUMEN	<p><a href="https://vumen.mineduccion.gov.co/VUMEN/">https://vumen.mineduccion.gov.co/VUMEN/</a></p> <p>La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB <a href="http://www.mineduccion.gov.co">www.mineduccion.gov.co</a>, opción “Atención al ciudadano”, opción “Ventanilla Única de Trámites”.</p>
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	<p>Sitio Web <a href="http://www.mineduccion.gov.co">www.mineduccion.gov.co</a> opción “Atención al ciudadano”, opción “Consultas, quejas y reclamos en línea” y nuevamente la opción “Consultas, quejas y reclamos en línea”: Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.</p>

Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co">atencionalciudadano@mineducacion.gov.co</a>  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: <a href="http://www.facebook.com/MineduColombia">http://www.facebook.com/MineduColombia</a>
Chat Institucional	Ingresando a la página <a href="http://www.mineducacion.gov.co">www.mineducacion.gov.co</a> , opción “Participación Ciudadana”, opción “Chat” y opción “Ingrese al Chat de Atención al Ciudadano”, el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Centro de Contacto
Llamada virtual	Sitio Web <a href="http://www.mineducacion.gov.co">www.mineducacion.gov.co</a> opción “Atención al ciudadano”, opción “Llamada virtual” e ingresando los Nombres y Apellidos, un Número telefónico, haciendo clic sobre la opción Aceptando los términos y condiciones, uno de los agentes del Centro de Contacto le devolverá la llamada en un lapso no superior a los 10 minutos siguientes al registro de la “Solicitud de Llamada”, el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este 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.

#### 6.4. Fortalecimiento de los Canales de Atención

Durante el año 2019 Mejora de calidad del servicio en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación:

- Fortalecimiento de los canales virtuales. Implementación de un agente de atención virtual con tecnología basada en inteligencia artificial que ofrece al ciudadano información útil en tiempo real. Entra en funcionamiento el 1º de noviembre.

- Sala de niños: espacios para que mientras sus padres o cuidadores realizan los trámites o consultas, los niños y jóvenes puedan tener al acceso herramientas lúdicas y didácticas.
- Se efectuaron calibraciones del servicio ofrecido por la unidad de atención al ciudadano para evaluar la efectividad del Centro de Contacto, el chat mediante un análisis a las llamadas grabadas, la ejecución de llamadas incógnitas y la retroalimentación a la gestión desempeñada por los agentes.

## 6.5. Líneas de acción 2020

Para la vigencia 2020 las principales acciones que son las siguientes:

- Participación en ferias de atención al ciudadano.
- Implementación de un mecanismo de agendamiento virtual de citas.
- Capacitación de los servidores para fortalecer la cultura del servicio.
- Análisis integral de los informes de PQRS y de satisfacción de clientes en mesa técnica como insumo para la toma de decisiones.
- Implementación de las mejoras identificadas en las radiografías de la experiencia, resultado de la aplicación de la metodología service blueprint durante el 2019.
- Publicar los documentos traducidos a las seis (6) lenguas nativas (Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katio, Sikuani y Huitoto), traducidos durante el 2019 e intervenir un conjunto de documentos asociados a los trámites de impacto a la ciudadanía.
- Diseñar una ruta de capacitación para los colaboradores de todos los canales del front office.



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

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.

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. El Ministerio, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

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

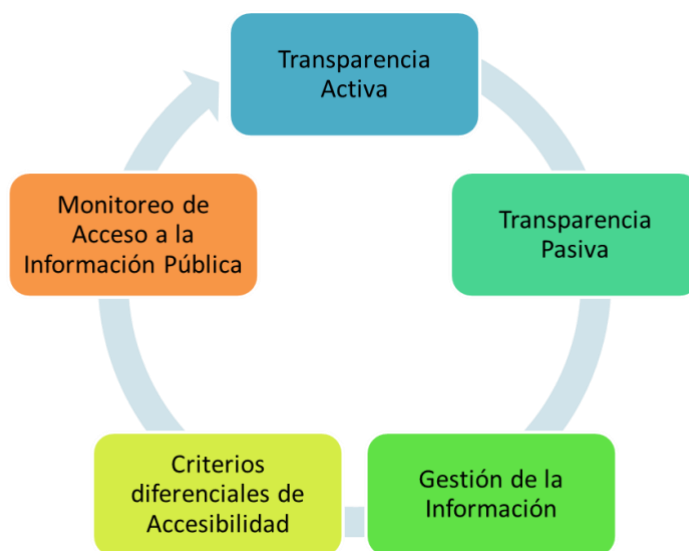
La Resolución 010491 de 2019 adopta la Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar la transparencia en su gestión, permitiendo el acceso de los ciudadanos a la información de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

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

De esta manera, el Ministerio de Educación se ha comprometido con la implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la publicación permanente de información sobre la gestión institucional, más allá de la requerida en el Decreto 103 de 2015, en la página web del Ministerio a través de la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública” con el fin de proporcionar información amplia, clara y completa que permita el control social y cualifique la interlocución para los espacios de participación ciudadana, como fue reconocido por la Procuraduría General de la Nación, al certificar el 100% de cumplimiento en la publicación y revisión permanente de todos los informes, archivos y documentos que deben ubicarse en el botón de Transparencia de la página web del Ministerio.

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

DIAGRAMA NO. 16 SUBCOMPONENTES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



FUENTE: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEN.

Dentro de las principales actividades realizadas durante la vigencia 2019 se encuentran:

- Identificación y actualización de los riesgos de corrupción del Ministerio y de sus diez entidades adscritas y vinculadas, con la asesoría de la Secretaria de Transparencia de Presidencia de la República a través de cuatro (4) mesas técnicas.
- Realización de la Rendición de Cuentas sectorial, el 10 de septiembre de 2019 para informar los avances del primer año de gobierno, ante 300 personas que representaban los diferentes grupos de interés del sector. En este espacio los directivos de las entidades adscritas y vinculadas también tuvieron la posibilidad de compartir sus logros y retos.

- Firma de dos pactos por la transparencia, uno dirigido a los representantes de Conaces y otro dirigido a los representantes de las entidades adscritas y vinculadas del sector, en el marco de la Ruta por la Transparencia 2019, que se trabajó con la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República
- Fortalecimiento de las estrategias tendientes a garantizar condiciones de accesibilidad para la población con discapacidad visual y auditiva.
- Desarrollo de la ruta por la transparencia 2019, con apoyo de la Secretaría para la Transparencia de Presidencia de la República
- Formación a los servidores, con relación a la política de conflicto de intereses, con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 7.1. Transparencia Activa

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

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.<sup>1</sup>
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento<sup>2</sup>
- Divulgación de datos abiertos<sup>3</sup>
- Publicación de información sobre contratación pública<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

<sup>2</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

<sup>3</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

<sup>4</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno digital.

En el desarrollo de las actividades antes mencionadas durante el 2019 y en atención a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los usuarios, para la vigencia 2020 en 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 la orientación técnica por parte de los funcionarios encargados de la atención de la ventanilla hacia afuera
- Despliegue de un proceso de transformación cultural que articule de manera consistente y sostenible los componentes de la gestión estratégica, táctica y operativa, para ofrecer una respuesta cada vez mejor a las expectativas de los grupos de valor, identificadas a través de distintas fuentes.
- Mejora de 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.

## 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 así tomar medidas correctivas para disminuir estas.

DIAGRAMA 17. RESUMEN COMPARATIVO DE INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS 2019

Tipo de requerimiento	Año 2018	% de oportunidad 2019	Año 2019	% de oportunidad 2019
Derechos de petición	28.633	96%	46.034	87%
Derechos de petición de consulta	4.140	92%	2.963	67%
Derechos de petición de información	20.776	97%	20.933	72%
Quejas	3.298	99%	2.051	69%
Reclamos	511	98%	1.530	16%
Requerimientos	210.415	100%	21.710	42%
Sugerencia			5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>267.773</b>	-	<b>95.226</b>	-

FUENTE: UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la tabla 4 del Resumen comparativo de indicador de oportunidad en respuesta a PQRS 2019 señala el total de PQRS y su porcentaje de oportunidad. Realizando un comparativo entre los años 2018 y 2019, en el cual se puede observar que los derechos de petición tuvieron un aumento en 17.401. Por otra parte, el número total de quejas para el año 2019 disminuyó en 2.051 teniendo una disminución en 1.247. Para los reclamos aumentaron en 1.019 para un total de 95.226 PQRSD

Por lo tanto, para el año 2019 como estrategia se continuará reforzando en los servidores del Ministerio la respuesta de las PQRSD de forma oportuna, pertinente en lenguaje claro, así como:

- Elaboración y publicación de informes trimestrales de PQR'S para determinar medidas correctivas para disminuirlas.

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

### 7.3. Instrumentos de Gestión de la Información

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

Para la vigencia 2020, se realizará la revisión y actualización del Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada, acorde con lo reglamentado en la Resolución 9216 de 2019.

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

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

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

Durante el 2020, se continuará con la implementación de los ajustes en el portal web del Ministerio, requeridos en la norma NTC 5854 de 2011, frente a los criterios del nivel AA de accesibilidad, formación de los servidores de atención al ciudadano en atención a personas con discapacidad, revisión de documentos para colocarlos en lenguaje claro.

#### **7.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

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



resumen de lo anterior, el Ministerio publica el informe de solicitudes de acceso a la información de forma trimestral, el reporte de derechos de petición de forma mensual, el informe de quejas trimestralmente y la evaluación de satisfacción anualmente.

## 7.6. Líneas de acción 2020

El Ministerio de Educación Nacional, para el 2020 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:

- Revisión y actualización permanente de la información publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública.
- Fortalecimiento de las estrategias de capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, a través de la puesta en marcha de este curso a través de la Escuela Corporativa del sector.
- Publicación e implementación de guías para el fortalecimiento de las políticas de gestión y desempeño en el Ministerio.
- Participación en las ferias de servicio al ciudadano para brindar información a la comunidad a través de la participación del Ministerio.
- Creación de un correo específico para la recepción de denuncias en el Ministerio, y fortalecimiento del seguimiento a las mismas, con informes gerenciales a la alta dirección.
- Fortalecimiento del procedimiento de atención de solicitudes de órganos de control.

**Ver Anexo No. 6**

## 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 2019, el Ministerio de Educación Nacional estructuró el 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.

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

En ese sentido, para la vigencia 2020 continuará con la implementación de la ruta para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción en el Ministerio de Educación, fortalecerá las capacidades institucionales para combatir la corrupción, afianzar la legalidad y el relacionamiento colaborativo con el ciudadano.

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

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

- Desarrollo de una agenda conjunta de trabajo con la Secretaría de la Transparencia, para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción.
- Realización de un diagnóstico sobre la capacidad actual del Ministerio para cumplir con los requisitos y estándares de la norma técnica NTC ISO-37001, para identificar los recursos necesarios para adoptar una posible adopción de la misma como parte del Sistema Integrado de Gestión.
- Gestión de un Showroom trimestral en el marco de cada Comité de Gestión y Desempeño sectorial en el que, además de realizar transferencia de conocimiento a través de diferentes metodologías, se entreguen herramientas de apropiación e implementación de las

diferentes políticas de cada una de las dimensiones de MIPG a las diez entidades adscritas y vinculadas.

- Consolidación de los encuentros semestrales de transformación cultural con las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio, con el brindar herramientas para la gestión cultural que faciliten la articulación de acciones para promover las conductas asociadas a los códigos de integridad.
- En el marco de la implementación de la política de integridad en relación con el manejo de los conflictos de interés, el Ministerio realizará la revisión a los ajustes a nivel de procedimientos a los que haya lugar y capacitará a los servidores en la materia.
- Articulación de las actividades del Plan de Bienestar con las estrategias para el fomento de comportamientos asociados al código de integridad, a través de *Experiencias que Unan y Muevan* mente, cuerpo y emoción. Para esto se realizarán, entre otras cosas, diez Cafés para Conversar e Inspirar, en los que toda la entidad se emocione, se informe, se conecte, reflexione y proponga nuevas y mejores maneras de trabajar, informar, cumplir y aportar.

## ANEXOS

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

Anexo 02 - Matriz de riesgos de corrupción 2019.

Anexo 03 - Plan de Racionalización de Trámites 2019.

Anexo 04 - Estrategia de rendición de cuentas 2019.

Anexo 05 – Estrategia Servicio al Ciudadano 2019.

Anexo 06 – Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2019.

Anexo 07 – Estrategia de Participación Ciudadana 2019.

<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
0.1	24 de enero de 2020	Borrador para consulta ciudadana
0.2	31 de enero de 2020	Se publica la versión final incluyendo la descripción de dos acciones de rendición de cuentas y de cultura de servicio desplegadas en 2019