



## El Ministerio de Educación presenta Estrategia Integral de Servicio al Ciudadano

*Simplificamos los trámites de legalización, convalidaciones, registro calificado, sistemas de atención al ciudadano de secretarías de educación en el marco de la campaña “Estado Simple, Colombia Ágil”.*

**Mejoramos los trámites con mayor número de solicitudes**

**Legalizaciones de títulos de colombianos que van al exterior, por temas de estudio, trabajo o residencia:**  
Trámite virtual. Seguimiento en tiempo real.  
Sin costo y sin intermediarios.  
Hoy representa el 89% del total de trámites ante el Ministerio de Educación.  
Facilidad para continuar el trámite de apostilla en línea con la Cancillería.  
Con este certificado continuara en línea con la Cancillería el apostilla del documento y así finalizará el proceso.

**Convalidación de títulos de educación superior**  
Disminuyen requisitos y etapas del proceso.  
Nueva plataforma: clara y sencilla, que permite hacer seguimiento al estado del trámite.  
Ampliación de los medios de pago.  
La verificación de autenticidad de los títulos convalidados se podrá hacer a través del código QR que aparecerá en cada resolución.  
Reducción de más del 50% en el tiempo de respuesta del trámite.

**La promoción de la cultura del servicio al ciudadano entre las secretarías de educación**  
Permite dar respuesta a 31 trámites institucionales, de los cuales 47% están dirigidos a Instituciones educativas y prestadores del servicio educativo, el 45% a docentes y el 8% a estudiantes y egresados.

**Mejora de calidad del servicio en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación:**  
Ahora es un CENTRO DE EXPERIENCIA con recursos comunicativos y didácticos para niños, jóvenes, adultos y personas con discapacidad.  
Lenguaje inclusivo: Con el apoyo del INSOR y del INCI los servidores del MEN están capacitados para atender a población con discapacidad.  
Los documentos de interés del Ministerio están traduciendo a lenguas nativas: Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katío, Sikuani y Huitoto, con el apoyo del DNP.

**Registro Calificado**  
Nuevo Decreto 1330 de 2019  
Optimiza y fortalece el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

**Estrategia integral de servicio al ciudadano**  
Todos nuestros servicios en línea  
Estamos comprometidos como sector con la transparencia y el servicio

**Linea Nacional:** 01800010122  
**linea Bogotá:** 3078079  
**Canal presencial** (Calle 43 # 57-14, Bogotá, D.C.)  
**www.mineducacion.gov.co** (chat, sistema de PQRSD, urna de cristal)

**¡Trabajamos por ti!**

**Bogotá D.C., octubre 16 de 2019.** Escuchar, comprender y responder mejor a las necesidades del sector educativo, los ciudadanos y las entidades territoriales, inspira la Estrategia Integral de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación puesta en marcha por el Gobierno Nacional con el liderazgo del presidente Iván Duque y la ministra de Educación, María Victoria Angulo.

"Trabajamos en equipo con las secretarías de educación y la oficina de atención al ciudadano del Ministerio para ofrecer un servicio cercano, incluyente, confiable y dinámico que combina desarrollos normativos y tecnológicos y la calidad humana de los servidores", dijo el presidente Duque durante el lanzamiento de la Estrategia.

El acto de lanzamiento contó con la participación de los Ministerios de Relaciones Exteriores, de Comercio Industria y Turismo, de Salud y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; la Función Pública, directivos de las entidades adscritas y vinculadas al sector Educación.

Esta Estrategia Integral de Servicio hace parte del programa "Estado Simple, Colombia Ágil", liderada por la Presidencia de la República, la Función Pública y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, y está orientada a simplificar los trámites con el Estado.

### **Mejoras en trámites de mayor impacto**

Con innovación y apoyo de plataformas digitales se hizo una mejora funcional en los tres trámites de mayor demanda y en los servicios de las oficinas de atención al ciudadano de las secretarías de educación, que les permitirán a los ciudadanos recibir beneficios como hacer el trámite en línea, seguimiento oportuno, disminución de tiempos y mejorar la calidad del servicio.

- 1. Legalización de títulos de educación superior expedidos en Colombia:** con la mejora de este trámite que requieren los ciudadanos por trabajo, estudio o residencia que viajan al exterior, y que representa cerca del 90% de las solicitudes que atiende el Ministerio, los ciudadanos podrán ahora hacerlo en línea a través de la página del Ministerio de Educación [www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co). El ciudadano recibirá el mismo día o a más tardar el día hábil siguiente a la solicitud, vía correo electrónico, la respuesta y con este certificado continuará en línea con la Cancillería el apostille del documento y así finalizará el proceso.



## Legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior



La educación es de todos

Legalización de documentos expedidos por **Instituciones de Educación Superior** como **diplomas, planes de estudio, constancias de estudio, certificado de programa**, entre otros, que necesiten los ciudadanos por trabajo, estudio o residencia.

En promedio se radican



660

solicitudes diarias aprox.



3.300

solicitudes a la semana



13.200

solicitudes al mes

Las legalizaciones **representan el 89%** del volumen total de los trámites del **Ministerio de Educación**

www.mineduccion.gov.co

### Beneficios del nuevo trámite

- 

**Trámite virtual** y seguimiento en [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co)
- 

**Trámite electrónico** lo recibirá el día hábil siguiente a la solicitud.
- 

El ciudadano recibe **repuesta en su correo electrónico** y puede continuar con su apostilla en línea a través de la página de la Cancillería
- 

**Sin costo y sin intermediarios**

2. **Convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior:** con respecto al trámite, los tiempos se reducen y los requisitos fueron ajustados, para el caso de los venezolanos se acepta el permiso especial de permanencia.

Asimismo, la nueva plataforma amplía los medios de pago electrónicos y el usuario puede hacer seguimiento al estado de su solicitud. .

Los cambios están contenidos en la Resolución 10687 que empieza a regir hoy 16 de octubre, la cual contempla los criterios de convalidación así:

1. **Acreditación o Reconocimiento de alta calidad:** este proceso se hará en un periodo de hasta 60 días calendario, a partir del día hábil siguiente al reporte oficial del pago en la plataforma.
2. **Criterio de precedente administrativo:** la implementación de este proceso se hará en un período de hasta 120 días calendario, a partir del día hábil siguiente al reporte oficial del pago en la plataforma. Este es un nuevo criterio que permite, a partir del estudio de tres casos similares en un marco no mayor a cuatro años, definir un referente para la evaluación de los casos posteriores.
3. **Criterio de evaluación académica:** este proceso se hará en un periodo de hasta 180 días calendario, a partir del día hábil siguiente al reporte oficial del pago en la plataforma.

Con estos cambios en el proceso de convalidaciones, se logra una reducción de más del 50% en el tiempo del trámite.

En paralelo a la implementación de la nueva resolución, el Ministerio adelanta un plan de descongestión para resolver las solicitudes en trámite que contempla la ampliación de la capacidad operativa, la selección de un mayor número de expertos académicos para el proceso de evaluación en sala y un mayor número de salas del conocimiento.



3. **La promoción de la cultura del servicio al ciudadano entre las secretarías de educación:** con las Secretarías de Educación Certificadas del país se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) para agilizar la atención a los docentes y la comunidad educativa en general, disminuyendo tiempos y desplazamiento e impactando más de un millón de usuarios a quienes se les han atendido las PQRS a través del sistema, el cual esta disponible en la página web de cada secretaría de educación.

Este proceso que empezó en octubre de 2018 en diferentes regiones del país, permite dar respuesta a 31 trámites institucionales, de los cuales 47% están dirigidos a instituciones educativas y prestadores del servicio educativo, el 45% a docentes y el 8% a estudiantes y egresados (conozca los trámites en [este enlace](#)\*). Actualmente, 88 secretarías cuentan con SAC y las restantes 8 con sistemas de información propios. Reconocemos el trabajo de las secretarías de

educación, en particular la del Quindío, quien viene ocupando el primer puesto por la atención oportuna a las PQRS.

4. **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.
- Lenguaje inclusivo: en alianza con el INSOR, INCI y el DNP, atención a ciudadanos con discapacidad y traducción de documentos de interés a 6 lenguas nativas (Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katio, Sikuni y Huitoto).

5. **Registro Calificado:** con el Decreto 1330 expedido el 25 de julio por este gobierno en procura de la calidad educativa, se diseñó un sistema de información que le permitirá a las Instituciones de Educación Superior radicar sus solicitudes en línea, hacer seguimiento al proceso acorde con la diversidad, naturaleza y carácter académico, definiendo tiempos claros en días calendario para cada fase, y permitiendo trabajar la oferta académica en modalidad presencial, virtual, dual y a distancia. Para las IES acreditadas se simplificaron los procesos con base en la verificación de condiciones institucionales y en sus resultados de alta calidad.

Las mejoras realizadas y priorizadas en los procesos y aspectos funcionales de los trámites y servicios del Ministerio de Educación, contribuyen al propósito del Gobierno del presidente Iván Duque de eliminar barreras, y abrir canales de comunicación claros y transparentes para solucionar, cumplir y aportar al bienestar de todos los ciudadanos.