



## INFORME DE AUDITORÍAS

**Código: EAD-FT-07**

**Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG

### INFORME DE AUDITORÍA

<b>Proceso:</b>	<b>Gestión Servicio al Ciudadano</b>
<b>Numero de Auditoria:</b>	2021-G14

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	01	Mes	10	Año	2021	Día	13	Mes	12	Año	2021

**LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):**  
 Dora Inés Ojeda Roncancio (Asesora Secretaria General - Unidad de Atención al Ciudadano)

- AUDITOR LÍDER:**
- Aura Rosa Gómez Avellaneda
- AUDITORES DE GESTIÓN:**
- Jonnathan Ricardo Cortes Rivera
- AUDITORES DE COMPONENTE TECNOLÓGICO:**
- Mónica Alexandra González Moreno
  - Luz Yanira Salamanca

**OBJETIVO DE AUDITORÍA:**  
 Verificar el adecuado cumplimiento de los controles establecidos para la mitigación de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de medir el desempeño y la mejora de la eficacia y eficiencia mediante respuestas a las PQRSD, trámites y servicios a través de los canales de comunicación institucionales.

**ALCANCE DE AUDITORÍA:**  
 El alcance de la auditoría al proceso de Servicio al Ciudadano comprende la evaluación de los siguientes aspectos::  
 Verificar el cumplimiento y eficacia de los siguientes procedimientos:

- Gestión PQRSD SC-PR-02 versión 6
- Medición de la Percepción y la Satisfacción del Ciudadano y Grupos de Valor por Parte del Grupo de Atención al Ciudadano SC-PR-08 versión 4

El período analizado es desde el 1º de septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021.

- CRITERIOS DE AUDITORÍA:**
- Procedimiento de Gestión PQRSD SC-PR-02 versión 6
  - Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción del Ciudadano y Grupos de Valor por Parte del Grupo de Atención al Ciudadano SC-PR-08 versión 4
  - Plan de acción (Guía de seguimiento y evaluación del Plan de Acción Institucional) PL-GU-03, V.3

- Guía de la Administración del Riesgo del Ministerio de Educación Nacional Código SIG: PM-GU-01 V.04
- Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas DAFP -V.05 diciembre 2020.

## RESUMEN GENERAL

### FORTALEZAS

Durante el tiempo de pandemia el proceso de servicio al ciudadano recibió correspondencia en medio físico en las instalaciones del MEN, las cuales fueron digitalizadas en su totalidad para dar respuesta formal al ciudadano.

El proceso de servicio al ciudadano utiliza como herramienta de **“participación ciudadana”** las ferias ciudadanas institucionales, las cuales son desarrolladas para las comunidades cuyos temas de interés son; **Sistema maestro, Generación E y Matricula cero.**

El proceso de servicio al ciudadano, ha fortalecido la interacción con la ciudadanía a través de nuevos canales de comunicación virtual, logrando un mejor servicio con oportunidad, calidad y responsabilidad.

Con el regreso a la presencialidad el proceso de Servicio al Ciudadano implementa buenas practicas en la aplicación de los protocolos de bioseguridad en el que los documentos que se recepcionan en medio físico deben pasar primero por una desinfección especial durante 24 horas antes de ser radicados y entregados a las áreas.

El proceso de Servicio al Ciudadano, ha realizado socialización y capacitacion sobre el manejo del **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA** , a través de campañas de apropiación de contenidos, las cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://intranetmen.mineducacion.gov.co/comunidades/uac/campa%C3%B1as/Paginas/default.aspx>.

Por otra parte, el proceso de Servicio al Ciudadano, realiza apoyo al Grupo de Convalidaciones asignando citas virtuales con los ciudadanos para despejar dudas e inquietudes con referencia a los trámites.

### RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Se realizó la evaluación de los riesgos internos y externos de gestión y corrupción del Proceso de Servicio al Ciudadano, evidenciando las siguientes situaciones:

RIESGO Y CONTROLES	MONITOREO AL CONTROL	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
<p><b>RIESGO DE GESTION</b></p> <p>Incumplimiento en la respuesta de las PQRSD según lo establecido en la normatividad vigente.</p> <p><b>Riesgo inherente: Extremo</b> <b>Acción de manejo: Reducir el Riesgo</b></p> <p><b>CONTROLES:</b></p> <p>✓ El semáforo del Sistema de gestión documental en donde se establece el estado de los documentos asignados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de Gestión de Documento Electrónico permite establecer el estado de los documentos asignados para cada una de las dependencias y poder conocer en tiempo real el número de solicitudes para dar trámite.</li> <li>• El sistema de Gestión de Documento Electrónico realiza la Notificación al</li> </ul>	<p><b>Primera Línea de Defensa:</b></p> <p>Se observó que el proceso de servicio al ciudadano implementó los controles y se encuentran documentados en el <b>“Procedimiento de gestión PQRSD SC-PR-02 Versión No 6”</b>.</p> <p><b>Segunda Línea de Defensa:</b></p> <p>Se evidenció el acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional a través del monitoreo de las siguientes actividades de control:</p> <p>✓ Controlar en tiempo real del número de solicitudes en tramite por cada una de las dependencias, a través del <b>“Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA</b></p>

<p>✓ Notificación al correo electrónico de la asignación, rechazo o aprobación de una PQRSD</p> <p>✓ El reporte de pendientes por recibir por dependencia en el sistema de gestión documental.</p> <p>✓ El reporte de proceso de trámites por dependencias en el sistema de gestión documental</p> <p><b>Riesgo residual: Bajo</b> <b>Acción de manejo: Aceptar el riesgo</b></p>	<p>correo electrónico de la asignación, rechazo o aprobación de una PQRSD .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de Gestión de Documento Electrónico cuenta con el reporte de pendientes por recibir por dependencia en el sistema de gestión documental.</li> <li>• El sistema de Gestión de Documento Electrónico cuenta con el reporte de proceso de tramites por dependencias en el sistema de gestión documental que permite realizar seguimiento a la gestión de la dependencia</li> </ul>	<p>✓ Notificación al correo electrónico de la asignación de PQRSD para el trámite por dependencia.</p> <p>✓ Reporte de trámites pendientes por responder a través del <b>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA</b></p> <p>✓ Generación de reporte de trámites por dependencias <b>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA</b> que permite realizar seguimiento a través de semaforización.</p> <p><b>Tercera Línea de Defensa:</b> La Oficina de Control Interno, evaluó y calificó la efectividad de los controles establecidos para el riesgo: <b>“Incumplimiento en la respuesta de las PQRSD según lo establecido en la normatividad vigente”</b>, evidenciando la aplicación de los controles a través del <b>“Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA</b>, que permite controlar en tiempo real las solicitudes y trámites asignados a cada dependencias. Así mismo, se pudo validar el envío de las notificaciones al correo electrónico de la asignación de PQRSD a las dependencias para su respectivo trámite y respuesta.</p> <p>Sin embargo, en el marco de la auditoria, se evidenció en la matriz de oportunidad de respuesta de PQRSD de los meses de julio, agosto y septiembre del 2021, que algunas dependencias no dieron respuestas oportunas, como es el caso del <b>Grupo de Convalidaciones con 919, Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación con 835 y la Dirección de Calidad Para la Educación Superior con 163 PQRSD extemporáneas.</b></p> <p>Lo anterior incumple el <b>“Procedimiento de gestión PQRSD Código: SC-PR-02 Versión: 06”</b> y lo establecido en la <b>“Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones”</b>.</p> <p>Igualmente, al validar en la plataforma del SIG, se pudo constatar que el Proceso de Servicio al Ciudadano, ya cuenta con la actualización de la matriz de riesgos con los nuevos parámetros que establece la <b>“Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas DAFP -V.05 diciembre 2020.”</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Matriz de riesgos SIG-Proceso “servicio al ciudadano”.

### Riesgos de Corrupción

RIESGO Y CONTROLES	MONITOREO AL CONTROL	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
<p><b>RIESGO DE CORRUPCION</b></p> <p>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por legalizar documentos de educación superior falsos.</p> <p><b>Riesgo inherente:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p>	<p><b>Acción de Manejo</b></p> <p>Durante el segundo trimestre de 2021 se realizó la revisión de 41.550 Legalizaciones de Documentos de Educación Superior.</p>	<p><b>Primera Línea de Defensa:</b></p> <p>Se observó que el proceso de Servicio al Ciudadano implementó los controles y se encuentran documentados en el procedimiento <b>“Legalización de documentos académicos de educación superior IP-PR-11 versión 4”</b>.</p> <p><b>Segunda Línea de Defensa:</b></p>

<p><b>CONTROLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar revisión diaria en el sistema por parte del líder técnico en el sistema de Legalizaciones de Documentos de Educación Superior.</li> </ul> <p><b>Riesgo residual:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p>		<p>Se evidenció el acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional a través del monitoreo de las actividades de control tales como:</p> <p>Revisión diaria del líder del técnico del sistema de legalizaciones.</p> <p><b>Tercera Línea de Defensa:</b> La Oficina de Control Interno, evaluó y calificó la efectividad de los controles establecidos para el riesgo: <b>“Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por legalizar documentos de educación superior falsos”</b>, evidenciando la aplicación de los controles implementados.</p>
<p><b>RIESGO DE CORRUPCION</b></p> <p>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por acción y omisión de las actividades del proceso publicitar actos administrativos</p> <p><b>Riesgo inherente:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p> <p><b>CONTROLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar comunicación interna enviada por el Sistema de Gestión Documental solicitando numeración de los actos administrativos relacionados en la matriz</li> <li>✓ Revisar la resolución y contrastar información con los datos del beneficiario del acto administrativo.</li> <li>✓ Revisar los documentos uno a uno contra la matriz anexa en el sistema de gestión documental.</li> <li>✓ Cargar la información directamente desde la matriz al sistema SIGAA y verificación del acto administrativo uno a uno para su numeración en SIGAA.</li> <li>✓ Revisar y aprobar los documentos a publicar. (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria y comunicaciones)</li> </ul> <p><b>Riesgo residual:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p>	<p><b>Acción de Manejo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante el Segundo trimestre de 2021 se recibieron las comunicaciones internas solicitando numeración de los actos administrativos relacionados en la matriz por dependencia.</li> <li>2. Durante el segundo trimestre de 2021 se realizó la revisión de 17.022 resoluciones y poder contrastar información con los datos del beneficiario del acto administrativo.</li> <li>3. Durante el segundo trimestre de 2021 se realizó la revisión uno a uno contra la matriz anexa en el sistema de gestión documental</li> <li>4. Durante el segundo trimestre de 2021 se realizó el cargue al aplicativo SIGAA de 17.022 resoluciones generadas por el Ministerio de Educación Nacional.</li> <li>5. Se realizó la revisión de los documentos a publicar. (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria y comunicaciones)</li> </ol>	<p><b>Primera Línea de Defensa:</b></p> <p>Se observó que el proceso de Servicio al Ciudadano implementó los controles y se encuentran documentados en el procedimiento <b>“Procedimiento de gestión de actos administrativos. SC-PR-04, versión 3</b>, así mismo se encuentra documentada en la <b>matriz D- FM- EV PM 00-01 versión 8 y el formato cargue masivo SC-FT-56 versión 3</b>.</p> <p><b>Segunda Línea de Defensa:</b></p> <p>Se evidenció el acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional a través del monitoreo de las actividades de control, tales como:</p> <p>Realizar la numeración de los actos administrativos relacionados en la matriz por dependencia, revisión de los actos administrativos contra los datos del beneficiario del acto administrativo, cargue de las resoluciones generadas por el Ministerio de Educación Nacional al <b>Sistema de Gestión de Actos Administrativos SIGAA</b>. y revisión de los documentos a publicar. (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria y comunicaciones).</p> <p><b>Tercera Línea de Defensa:</b></p> <p>La Oficina de Control Interno, evaluó y calificó la efectividad de los controles establecidos para el riesgo: <b>“Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por acción y omisión de las actividades del proceso publicitar actos administrativos”</b>, evidenciando la aplicación de los controles implementados.</p> <p>Es de anotar que el una vez evaluado el impacto de los controles y la eficacia de los mismos se observa que el riesgo residual da como resultado una zona de impacto extremo con una acción de manejo asociada a reducir el riesgo, por lo anterior se sugiere implementar plan de tratamiento para mitigar y prevenir una posible materialización del riesgo.</p>
<p><b>RIESGO DE CORRUPCION</b></p> <p>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de</p>	<p><b>Acción de Manejo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todos los servidores tanto tercerizados como</li> </ol>	<p><b>Primera Línea de Defensa:</b></p> <p>Se observó que el proceso de servicio al ciudadano implementó los controles y se encuentran documentados en la <b>“Política de tratamientos de datos personales ST MA-06 versión 2</b></p>

<p>terceros al entregar información sensible de la entidad por parte de los funcionarios.</p> <p><b>Riesgo inherente:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p> <p><b>CONTROLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada empleado deberá tener conocimiento sobre la Ley de información clasificada y reservada. Los funcionarios de atención al cliente deberán tener un protocolo para dar respuesta en cada sesión con el ciudadano.</li> </ul> <p><b>Riesgo residual:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p>	<p>contratistas cuentan con la cláusula de confidencialidad sobre Ley de información clasificada y reservada de la entidad, además se cuenta con las plantillas aprobadas por parte del jefe de la dependencia para dar respuesta según la solicitud del peticionario el caso.</p>	<p><b>Segunda Línea de Defensa:</b> Se evidenció el acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional a través del monitoreo de las actividades de control tales como: Guardar absoluta reserva de la información institucional a través de la firma de los acuerdos de confidencialidad.</p> <p><b>Tercera Línea de Defensa:</b> La Oficina de Control Interno, evaluó y calificó la efectividad de los controles establecidos para el riesgo: <b>“Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros al entregar información sensible de la entidad por parte de los funcionarios”</b> evidenciando la aplicación de los controles sobre Ley de información clasificada y reservada de la entidad.</p> <p>Es de anotar que el una vez evaluado el impacto de los controles y la eficacia de los mismos se observa que el riesgo residual da como resultado una zona de impacto extremo con una acción de manejo asociada a reducir el riesgo, por lo anterior se sugiere implementar plan de tratamiento para mitigar y prevenir una posible materialización del riesgo.</p>
<p><b>RIESGO DE CORRUPCION</b></p> <p>Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.</p> <p><b>Riesgo inherente:</b> Extremo <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p> <p><b>CONTROLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toda la información pública deberá ser accesible por cualquier ciudadano y la información de un trámite debe estar diseñada con el fin que todos los ciudadanos estén enterados.</li> <li>✓ Seguimiento a los documentos radicados y aplicación de un software que contenga las fechas límite. Reporte semanal de la gestión de los documentos radicados.</li> <li>✓ Manual de caracterización de los canales establecidos para recibir las peticiones de información estandarizado e institucionalizado. Manual donde se establezca el paso a paso para la recepción de peticiones has la salida.</li> <li>✓ Debe haber un formato estándar para el registro de radicados, hacerlo</li> </ul>	<p><b>Acción de Manejo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.La información que se encuentra publicada da cumplimiento al formato accesible para cualquier ciudadano con el fin que todos los ciudadanos estén enterados del que hacer de la entidad .</li> <li>2.El Sistema de Documento Electrónico de Archivo permite el seguimiento a los documentos radicados evidenciando las fechas de radicación y fecha de vencimiento y la fecha de respuesta.</li> <li>3.El Ministerio cuenta con un manual caracterización de los canales establecidos para recibir las peticiones de información estandarizado e institucionalizado. Manual donde se establezca el paso a paso para la recepción de peticiones has la salida.</li> <li>4.El Sistema de Documento Electrónica de Archivo cuenta con un único número de radicado consecutivo también</li> </ol>	<p><b>Primera Línea de Defensa:</b> Se observó que el proceso de servicio al ciudadano implementó los controles y se encuentran documentados en el <b>“procedimiento de gestión PQRSD Código: SC-PR-02 Versión: 06,</b> adicionalmente se pueden validar a través del <b>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.</b></p> <p><b>Segunda Línea de Defensa:</b> Se evidenció el acompañamiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional a través del monitoreo de las actividades de control, tales como: Verificación del uso del formato de accesibilidad aplicado con el fin de que todos los ciudadanos estén enterados del que hacer la entidad. Seguimiento en el <b>Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA</b> permitiendo realizar seguimiento a los trámites radicados con <b>“fechas de radicación y fecha de vencimiento y la fecha de respuesta”.</b></p> <p><b>Tercera Línea de Defensa:</b> La Oficina de Control Interno, evaluó y calificó la efectividad de los controles establecidos para el riesgo: <b>“Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.”,</b> evidenciando la aplicación de los controles implementados La Oficina de Control Interno, pudo ratificar la eficacia de los controles a través de las actividades presentadas por el proceso de servicio al ciudadano, que permite controlar en tiempo real las solicitudes y trámites asignados a cada dependencia. Así mismo, se pudo validar el envío de las notificaciones al correo electrónico de la asignación de PQRSD a las dependencias para su respectivo tramite y respuesta. Es de anotar que una vez evaluado el impacto de los controles y la eficacia de los mismos, se observa que el riesgo residual da como</p>

<p>en computador o sí es manual en esfero para evitar modificar el orden.</p> <p>✓ Revisar y aprobar los documentos a publicar. (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria y comunicaciones)</p> <p><b>Riesgo residual:</b> Alta <b>Acción de manejo:</b> Reducir el riesgo</p>	<p>cuenta con un formato estándar para el registro de radicados, con la imagen institucional de la entidad.</p>	<p>resultado una zona de impacto extremo con una acción de manejo asociada a reducir el riesgo, por lo anterior se sugiere implementar plan de tratamiento para mitigar y prevenir una posible materialización del riesgo.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Matriz de riesgos de corrupción SIG-Proceso "Servicio al Ciudadano".


Se evidencia que el proceso de servicio al ciudadano ha implementado los controles establecidos para mitigar los riesgos identificadas a través del **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA**. Sin embargo, se pudo observar que en el riesgo **"Incumplimiento en la respuesta de las PQRSD según lo establecido en la normatividad vigente"**, se ha materializado, según se evidenció en la matriz de oportunidad de respuesta de PQRSD de los meses de julio, agosto y septiembre del 2021, observando que algunas dependencias tales como **Grupo de Convalidaciones con 919, Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación con 835 y la Dirección de Calidad Para la Educación Superior con 163**), presentan PQRSD extemporáneas, incumpliendo de esta manera el Procedimiento **"Gestión PQRSD Código: SC-PR-02 Versión: 06"** y lo establecido en la **"Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones"**.

Igualmente, evaluado el impacto de los controles y la eficacia de los mismos se observa que el riesgo residual da como resultado una zona de impacto extremo con una acción de manejo asociada a reducir el riesgo, por lo anterior se sugiere implementar plan de tratamiento para mitigar y prevenir una posible materialización del riesgo.

En la plataforma del SIG, se pudo constatar que el proceso aún no cuenta con la actualización de la matriz de riesgos con los nuevos parámetros que establece la **"Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas DAFP -V.05 diciembre 2020."** Se recomienda realizar esta actualización.

**PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:**

Al revisar el avance de las metas del proceso, con corte al 31 de agosto de 2021 del Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

Indicador	Avance corte a agosto 2021	Observaciones Control Interno
<p><b>314- Porcentaje de avance en la implementación de un nuevo Canal de Servicio</b></p> <p><b>Medio de Verificación:</b> Informe de avance</p> <p><b>Meta para la vigencia 2021:</b> 100%</p> <p><b>Fórmula de cálculo:</b> Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planeadas para la implementación del nuevo Canal de Servicio</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p>	<p>Se observa un avance 50%.</p> <p>Hito Análisis y diseño de la propuesta del nuevo canal</p> <p>07.10.2021 OAPF: UAC cargó como entregable el mismo medio de verificación con informe de las acciones acumuladas hasta el 3° trimestre haciendo énfasis en las pruebas de funcionamiento del nuevo canal de servicio. Se nombró de acuerdo con Guía PAI. Cumplió hito.</p>	<p>Se evidenció que durante la vigencia se realizaron pruebas del nuevo canal de atención web callback o devolución de llamadas en el ambiente producción, las cuales fueron exitosas y aprobadas por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano. Se procedió continuar con la etapa de implementación y publicación.</p> <p>En el mes de agosto las pruebas funcionales fueron exitosas.</p> 
<p><b>315- Porcentaje de asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Servicio al Ciudadano</b></p> <p><b>Medio de Verificación:</b> Informe ejecutivo de las asistencias técnicas</p> <p><b>Meta para la vigencia 2021:</b> 100%</p> <p><b>Fórmula de cálculo:</b> "Número de asistencias técnicas realizadas en las Secretarías de Educación / Total asistencias técnicas programadas</p>	<p>Se observa un avance 72%.</p> <p>No se relacionan hitos para el indicador.</p> <p>"Durante el mes de agosto se realizaron 6 asistencias técnicas presenciales, y 1 asistencia técnica virtual para la implementación y refuerzo de la herramienta SACV2, también en todo lo relacionado con gestión documental y la implementación del modelo de MIPG en las Secretarías de Educación.</p>	<p>Se evidenciaron 61 asistencias técnicas, equivalentes al 72% de acompañamiento a las Secretarías de Educación del país.</p> <p>Se verificaron las asistencias técnicas realizadas en el mes de agosto a las siguientes secretarías de educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Secretaría de Educación de Casanare (2 de agosto de 2021)- Virtual</li> <li>✓ Secretaría de Educación de Montería (9 y 10 de agosto de 2021)- Presencial</li> <li>✓ Secretaría de Educación de Córdoba (11, 12 y 13 de agosto de 2021)- Presencial</li> <li>✓ Secretaría de Educación de Putumayo (23,24 y 25 de agosto de 2021)- Presencial</li> <li>✓ Secretaría de Educación de Riohacha (30, 31 de agosto de 2021)- Presencial</li> <li>✓ Secretaría de Educación de Maicao (30, 31 de agosto de 2021)- Presencial</li> </ul>

<p>Nota: Se programa 1 (una) asistencia técnica por Secretaría de Educación Certificada con el Aplicativo SAC (85 SEC)"</p> <p><b>Periodicidad:</b> Mensual</p>		<p>✓ Secretaría de Educación de Uribe (30, 31 de agosto de 2021)- Presencial.</p> <p>Quedan pendientes de visita para asistencia técnica un total de 24 Secretarías de Educación para esta vigencia equivalente al 28%</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Matriz PAI 2021 Servicio al Ciudadano

En el plan de acción institucional de Servicio al Ciudadano se realizaron las actividades correspondientes a cada uno de los indicadores, evidenciando el avance en el cumplimiento de estos.

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSD SC-PR-02 VERSIÓN 6

El **“Procedimiento Gestión PQRSD SC-PR-02 versión 6”**. Tiene como objetivo **“Establecer las actividades para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional - MEN.”**

El Proceso de Atención al Ciudadano actualmente cuenta con (4) canales para la radicación de las peticiones de la ciudadanía que se describen a continuación:

1. La página web, donde se encuentra la recepción electrónica con el formulario de PQRSD.
2. Los correos electrónicos institucionales y el correo de atención al ciudadano, donde se centran todas las solicitudes que se realizan por este medio.
3. Las ventanillas, donde se radican las solicitudes físicas que se digitalizan para realizar su adecuado seguimiento y tramite.
4. El telefónico, donde se realiza la recepción de las solicitudes, registro y digitalización del mismo.

Estos cuatro canales alimentan el **“Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos (SGDEA)”**, como mecanismo de gestión para dar respuesta a las solicitudes del ciudadano.

Durante el tiempo de pandemia la correspondencia física fue entregada por la empresa de mensajería, quien recibió un total de 149 cajas X 300 unidades, las cuales fueron digitalizadas para dar respuesta formal.

Con ocasión de la emergencia sanitaria, se aplicaron los protocolos de bioseguridad establecidos por la Ministerio y se abre nuevamente la atención del servicio presencial por la **“ventanilla de atención de correspondencia”** y la **“ventanilla de atención presencial”**. Ampliando horarios de atención a partir del mes de junio del 2021.

Actualmente, el proceso de servicio al ciudadano, cuenta con los controles y validaciones a través del **“Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos (SGDEA)”** para dar trámite a las PQRSD presentadas por la ciudadanía.

Adicionalmente, cuando se presenta una PQRSD anónima y no se dejan datos de contacto para dar respuesta, la Unidad de Atención al Ciudadano publica la respuesta en la página web del Ministerio en el siguiente link <https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Respuestas-a-PQRSDF/>, para que de esta manera el ciudadano tenga su respuesta de forma oportuna.

La Unidad de Atención al Ciudadano consolida, analiza y genera el informe de las PQRSD recibidas mensualmente por dependencia, generando el ranking de oportunidad, donde se señala el tipo de comunicación, el estado, y las observaciones y recomendaciones a que haya lugar para cada dependencia.



En el marco de la auditoria se solicitó al proceso el reporte de oportunidad PQRSD por dependencia, de enero a septiembre 2021, donde se validaron los reportes frente a los informes suministrados evidenciando lo siguiente:

### Prueba: Ranking de oportunidad

En la validación del ranking se comparó la base de datos entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el mes de enero del 2021, frente al informe remitido a la dependencia, se revisó el grupo de convalidaciones, y no se encontró ninguna diferencia entre la base de datos con el informe remitido por la Unidad de Atención al Ciudadano.

#### Comunicaciones internas y externas recibidas Convalidaciones enero 2021

COMUNICACIONES EXTERNAS + INTERNAS RECIBIDAS			
Total recibidas	A tiempo	Extemporáneas	Indicador de oportunidad proceso
Cantidad	Cantidad	Cantidad	
1.853	1.036	817	55,91%

Fuente: Base de Datos enero 2021

#### Informe mensual convalidación Enero

36	Grupo de Convalidaciones	1853	1036	817	55,91%
----	--------------------------	------	------	-----	--------

Fuente: Informe de Convalidación mes de enero 2021

### Prueba: Externas Recibidas

Se validó la correspondencia externa recibida para la Secretaria General por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano en el mes de enero 2021, observando que no presentó ninguna diferencia entre la base de datos entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano frente al informe remitido a la dependencia, como se evidencia a continuación.

#### Requerimientos radicados a la Secretaria General enero 2021

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	23	62,16%
INFORME	7	18,92%
INVITACIONES	3	8,11%
RESPUESTA A PETICIONES	3	8,11%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1	2,70%
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe de Secretaria General 2021

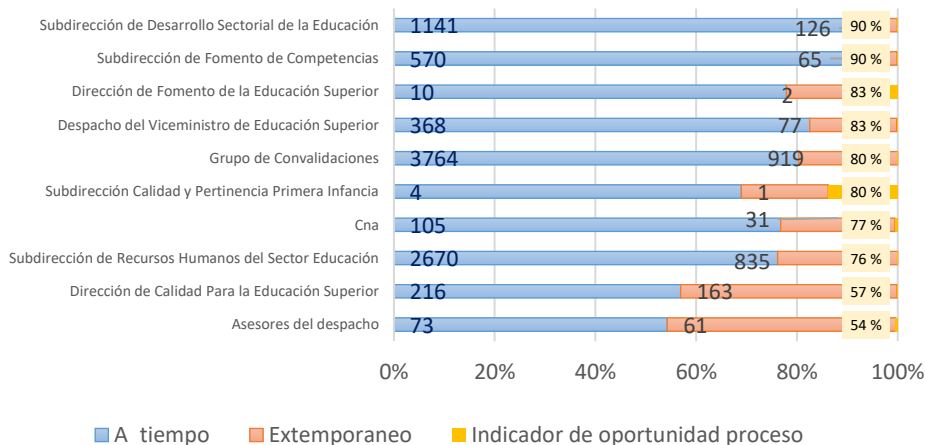
#### Ilustración

CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDAS Y ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS - ENERO DE 2021	
Dependencia	Radicado
Secretaría General	37

Fuente: Base de Datos enero 2021

Se toma como muestra los meses de julio, agosto y septiembre del reporte oportunidad PQRSD por dependencias MEN evidenciando los siguiente:

PQRSRD CON RESPUESTA EXTEMPORANEAS MESES DE JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2021



Fuente: Reporte oportunidad PQRSRD por dependencias MEN Julio, agosto y septiembre 2021

En el marco de la auditoria, se validó la matriz de oportunidad de respuesta de PQRSRD de los meses de julio, agosto y septiembre del 2021, y se evidenció que algunas dependencias tales como **Grupo de Convalidaciones con 919**, **Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación con 835** y **la Dirección de Calidad Para la Educación Superior con 163**, presentan PQRSRD extemporáneas, incumpliendo de esta manera el Procedimiento “Gestión PQRSRD Código: SC-PR-02 Versión: 06” y lo establecido en la “Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones”.

En cuanto a la socialización y capacitación sobre el manejo del “**Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos (SGDA)**”, se han llevado a cabo campañas de reconocimiento del sistema, tales como: presentaciones, vídeos y audios, las cuales se pueden consultar en la intranet en el siguiente link:

<https://intranetmen.mineduccion.gov.co/comunidades/uac/campa%C3%B1as/Paginas/default.aspx>.

Así mismo, se evidenció cómo el proceso de Servicio al Ciudadano realizó eventos de capacitación virtual para la vigencia 2020 con un promedio de 1.016 funcionarios y contratistas formados. Sumado a esto, para la vigencia 2021 y hasta la fecha del alcance de la auditoria se vienen desarrollando actividades de refuerzo para las dependencias en los siguientes temas :

- Política servicio al ciudadano “Normatividad, implicaciones legales y tips de contestación de PQRSD”
- Gestión documental
- Manejo del Aplicativo
- Temas de inclusión
- Ley 2052 “Racionalización del trámite”

## PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SC-PR-08 VERSIÓN 4

El Procedimiento de **“Medición de la percepción y la satisfacción del ciudadano y grupos de valor por parte del grupo de Atención al Ciudadano sc-pr-08 versión 4”**, tiene como objetivo, *“Medir la percepción y la satisfacción del ciudadano y grupos de valor del Ministerio de Educación frente a los trámites y servicios que presta la entidad, con el fin de desarrollar e implementar medidas correctivas o preventivas que fortalezcan y mejoren la experiencia”*.

Las actividades de este procedimiento se llevan a cabo a través de la aplicación de la encuesta pre establecida por el proceso de Servicio al Ciudadano.

Para la vigencia 2020 se incluyeron dos preguntas a la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, las cuales fueron validadas por los jefes de las áreas que hacen parte del equipo de diseño y aplicación del instrumento para determinar la funcionalidad de este. Una vez aprobada se envió a los usuarios (grupos de valor), para la calificación del servicio. La Unidad de Atención al Ciudadano, recibe, consolida, analiza y entrega el resultado en busca del mejoramiento continuo.

Por temas de emergencia sanitaria, la Unidad e Atención al Ciudadano, no está realizando las encuestas de manera presencial.

Durante el ejercicio de auditoria se evidenció: Un cumplimiento del nivel de satisfacción del 80% para instituciones de educación superior y para las secretarías de educación; El periodo de aplicación: 08 de octubre a 10 de noviembre de 2020, con un nivel de confianza: 95%, un error muestral: 5% y una metodología: encuesta en línea.



Fuente: Presentación encuesta de percepción del Ministerio de Educación Nacional 2020

Así mismo, se revisaron las oportunidades de mejora que se presentaron durante la aplicación de la encuesta y que se relacionan a continuación:

### Instituciones de Educación Superior

1. *“El trámite (antes de entrar en emergencia sanitaria) es muy lento, existen procesos que tardan más de 18 meses, se han presentado reprocesos, han solicitado información que ya había sido entregada.”*

2. *Ha sido complicado la atención telefónica tras la declaración de la emergencia sanitaria, lo cual hace difícil la solución de los obstáculos en los procesos y procedimientos del día a día.*
3. *El servicio que utilizamos es el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación, normalmente no es fácil encontrar un canal de comunicación efectivo, los trámites se demoran mucho tiempo.”*

### **Secretarías de educación**

1. *“En varias ocasiones he realizado consultas y solo me han paseado de dependencia en dependencia, a las solicitudes escritas no he recibido respuestas de fondo, son respuestas poco sustentadas y tratándose del ministerio de educación se esperaría más eficacia y eficiencia de su parte.*
2. *No utilizo los canales con frecuencia. Hace años hice una consulta que no me contestaron y en el presente año he realizado una sola que atendió de fondo mi inquietud, pero se demoró meses en la respuesta*
3. *No hay claridad en las respuestas; el apoyo jurídico es muy poco, antes Jurídica del MEN orientaba a las secretarías pero ahora no hay unidad de criterio, algunos asuntos quedan sin resolver.”*

Lo anterior ratifica la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de socialización y persuasión hacia las dependencias para que se logre dar respuesta en los términos legalmente establecidos a las necesidades de los grupos de valor.

### **COMPONENTE TECNOLÓGICO SERVICIO AL CIUDADANO**

La Entidad cuenta con el *“Protocolo de atención para los medios de atención del Ministerio de Educación Nacional”*, el cual está publicado en la página web en la sitio de Atención y Servicios a la ciudadanía en enlace: <https://www.mineduccion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/>.

Actualmente, los canales de atención que ofrece el Ministerio de Educación Nacional son el presencial, de correspondencia, telefónico y virtual (medios electrónicos).

De acuerdo con el *Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020, Estándares de publicación y divulgación información*, indica en el numeral **“2.4.3.2 Canales de atención y pida una cita. Los sujetos obligados deberán incluir en su respectiva sede electrónica la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, con la finalidad de identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019, Además, se deberá habilitar un mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas”**, se observó en el protocolo de atención en el numeral **“3. PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN”** la identificación de los diferentes canales de atención, mecanismos, ubicación y horarios. Así mismo, tiene habilitado desde el mes de diciembre de 2020 el mecanismo de **“Asignación de Citas Virtuales”** solamente para la atención del proceso de convalidaciones.

La asignación de citas virtuales cuenta con un manual de usuario, que le permite al ciudadano ir paso a paso para solicitar un turno virtual para realizar trámites de convalidaciones.

Al momento de ser asignado el turno, la Unidad de Atención al Ciudadano realiza el agendamiento al ciudadano y al profesional de convalidaciones en Microsoft Teams.

En el protocolo de atención, al verificar el link de *“Sistema de Gestión Documental”* lo direcciona al correo electrónico [mesadeayuda@tecnologia.mineduccion.gov.co](mailto:mesadeayuda@tecnologia.mineduccion.gov.co), el cual no corresponde al canal virtual indicado, para que el ciudadano formule consultas, quejas y el seguimiento al estado de sus trámites.

De acuerdo con el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020, Estándares de publicación y divulgación información, indica en el numeral **“2.4.3.3 PQRSD. Las entidades sujetas de obligación deberán habilitar un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias, conforme con los siguientes criterios, procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual”**, se observó que se encuentra habilitado el formulario en la página web, en la sección “Atención y Servicios a la ciudadanía”, por medio del cual los ciudadanos podrán tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al Ministerio de Educación Nacional bajo las normas legales y administrativas vigentes.

En el numeral 2.4.3.3, en el ítem Condiciones de acceso a la información indica: **“Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.”** se observó en la página web, en el “AVISO DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES” al final del formulario de PQRSD, en el numeral 1 de “Aviso de aceptación de condiciones” hace referencia a los costos de reproducción, este se enlaza a la Resolución 15908 de 2017 **“Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones”**, para que el usuario cuente con una información completa.

En el 2º numeral “Mecanismos y ayudas para presentar PQRSD” se encuentra publicada la información mencionada, para que los ciudadanos tengan indicaciones para el diligenciamiento de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

En agosto de 2020, se implementó la encuesta de satisfacción a PQRSD cuyo objeto es **“Conocer la satisfacción de los ciudadanos con respecto a las respuestas entregadas por el Ministerio de Educación Nacional a sus PQRSD”**, la cual opera con el envío del enlace de la encuesta al correo electrónico registrado por los ciudadanos. Entre agosto de 2020 y octubre 2021 participaron 3.102 personas, obteniendo un nivel de satisfacción para la vigencia 2020 de 3,68 y para la 2021 de 3,92. Se presentó menor satisfacción en sus respuestas en cuanto a los ítems de completitud y pertinencia.

Por otra parte, a través del El Instituto Nacional para Ciegos (INCI) se realizó el 13 de octubre de 2021 una verificación y medición en cuanto a accesibilidad de la página web, la cual le permitirá al Ministerio conocer en que nivel se encuentra y las mejoras necesarias para implementarlas y ofrecer un mejor servicio a la población en situación de discapacidad.

## **ACTIVOS DE INFORMACIÓN**

En la verificación realizada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se evidenció que el Proceso Servicio al Ciudadano, identificó 16 activos de información, los cuales están clasificados como Información pública, información pública reservada, información pública clasificada con un nivel de criticidad alta, media y bajo, respectivamente.

Se observa el activo “Sistema de Gestión de Documental - Correspondencia SGD”, el cual está clasificado como información pública reservada y el valor del activo es alto, no obstante, no se evidencia la identificación de este activo como riesgo de seguridad digital, lo anterior podría generar una vulneración de la plataforma y del activo de información, de acuerdo como lo indica la Guía de Administración del Riesgo (Código PM-GU-01 V.04)

Estos activos de información se han revisado y validado durante la vigencia 2021 con apoyo y acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información y el enlace de la dependencia.

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

El proceso de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a la atención de la ciudadanía a través de los reportes mensuales del comportamiento en cuanto a oportunidad de las respuestas, tanto internas como externas, generando informes mensuales que son remitidos a cada una de las dependencias y el informe consolidado de PQRSD.

Igualmente, se realiza seguimiento periódico a los indicadores del proceso, cumplimiento y avance de las obligaciones contractuales de los proveedores de los servicios tercerizados.

### PARTICIPACION CIUDADANA:

El proceso de Servicio al Ciudadano lleva acabo estrategias de participación ciudadana a través de las ferias ciudadanas; en tiempos de emergencia sanitaria por COVID - 19 se realizó (1) una sola feria virtual en el mes de octubre para el Departamento de Córdoba. Adicionalmente, con el apoyo del “**Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP**” se creó un portal desde donde se administraba toda la oferta institucional de todas las entidades.

Para el año 2021 se reactivan las ferias de manera presencial y a la fecha se han realizado las siguientes:

#### Ferias ciudadanas presenciales año 2021

Número de visitas	Departamento – municipio	Meses	Temas tratado
1	Bolivar- San Jacinto	Agosto	✓ Oferta Institucional de las diferentes entidades
1	Norte de Santander - Sardinata	Septiembre	Talleres y Capacitaciones en los siguientes temas ✓ Sistemas maestro ✓ Generación E ✓ Matricula cero

### CONCLUSIONES:

Se evidencia que el proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado los controles establecidos para mitigar los riesgos identificadas a través del **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA**

El proceso de Servicio al Ciudadano, ha fortalecido la interacción con la ciudadanía a través de nuevos canales de comunicación virtual, logrando un mejor servicio con oportunidad, calidad y responsabilidad. Adicionalmente, la prestación del servicio de manera presencial está controlada a través de las buenas practicas e implementación de los protocolos de bioseguridad adoptados por el Ministerio de Educacion Nacional.

El proceso de Servicio al Ciudadano utiliza como herramienta de “**participación ciudadana**” las ferias ciudadanas institucionales, las cuales son desarrolladas para las comunidades, cuyos temas de interés son: **Sistema Mestre, Generación E y Matricula Cero.**

Se observó un total de 2683 PQRSD en el **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA** sin respuesta oportuna en los meses de julio, agosto y septiembre.

Se evidenció un cumplimiento del nivel de satisfacción del 80% en la encuesta para **“Las Instituciones de Educación Superior”** y para **“Las secretarías de educación”**.

Se tiene publicado en la página web el Protocolo para los medios de atención del Ministerio de Educación Nacional, sin embargo, el link del mecanismo de “Sistema de Gestión Documental” lo direcciona a un correo electrónico que no corresponde al canal virtual indicado.

El protocolo de atención cumple con lo establecido en Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020, Estándares de publicación y divulgación información, en lo que indican los numerales 2.4.3.2 y 2.4.3.3.

En el protocolo de atención en el numeral “3. PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN” se detallan los diferentes canales de atención con los que cuenta el MEN, los mecanismos, ubicación y horarios. Así mismo, se tiene habilitado desde el mes de diciembre de 2020 el mecanismo de **“Asignación de Citas Virtuales”** solamente para la atención del proceso de convalidaciones.

Se implementó la encuesta de satisfacción a PQRSD obteniendo un nivel de satisfacción para la vigencia 2020 de 3,68 y para la 2021 de 3,92. Se presentó menor satisfacción en cuanto a los ítems de completitud y pertinencia.

En la verificación realizada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se evidenció que el Proceso Servicio al Ciudadano, identificó 16 activos de información, se observa el activo “Sistema de Gestión de Documental - Correspondencia SGD”, el cual está clasificado como información pública reservada y el valor del activo es alto, no obstante, no se evidencia la identificación de este activo como riesgo de seguridad digital, lo anterior podría generar una vulneración de la plataforma y del activo de información, de acuerdo a como lo indica la Guía de Administración del Riesgo (Código PM-GU-01 V.04)

## **RECOMENDACIONES**

1. Continuar y fortalecer las estrategias de socialización y persuasión hacia las dependencias para que se logre dar respuesta en los tiempos legalmente establecidos para la atención de las PQRSD.
2. Verificar los links indicados en el protocolo y realizar los ajustes a que haya a lugar.
3. Analizar la posibilidad y pertinencia de asignación de citas virtuales para la atención de otros procesos.
4. Evaluar los resultados de la encuesta de satisfacción que presentan grado menor de satisfacción y por medio de estos implementar acciones que ayuden a mejorar la percepción de los ciudadanos en cuanto a las respuestas de PQRSD.
5. Validar junto a la Oficina de Tecnología y Sistemas el activo de información “Sistema de Gestión de Documental - Correspondencia SGD” y evaluar la posibilidad de identificarlo e incluirlo como riesgo de seguridad digital de acuerdo con el valor del activo y clasificación del mismo.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	Se evidenció que algunas dependencias no responden de manera oportuna las PQRSD, tales como: <i>Grupo de Convalidaciones 919, Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación 835 y la Dirección de Calidad Para la Educación Superior 163</i> ; incumpliendo con el "procedimiento de gestión PQRSD Código: SC-PR-02 Versión: 06" y lo establecido en la "Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones".	Continuar y fortalecer las estrategias de socialización y persuasión hacia las dependencias para que se logre dar respuesta en los tiempos establecidos a las PQRSD.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		

**LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:** Aura Rosa Gómez Avellaneda

**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:** María Helena Ordóñez Burbano