MINEDUCACIÓN | TODOS POR UN NUEVO PAÍS — PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL **Año**: 2014

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN TRIMESTRAL				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR	SEGUIMIENTO KPMG AUDITORIA INTERNA MEN AL 31 DE AGOSTO DE 2014						SEGUIMIENTO JAHV MC GREGOR S.A. AUDITORIA INTERNA MEN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014					
		1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.		INDAGUE Y OBTENGA EVIDENCIA ACERCA DE LOS MECANISMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	ID EVIDENCIA RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN	ENTREVISTADO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	AUDITOR	INDAGUE Y OBTENGA EVIDENCIA ACERCA DE LOS MECANISMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	ID EVIDENCIA RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN	ENTREVISTADO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	AUDITOR
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Adelantar proceso de validación y actualización de la matriz de riesgos de corrupción y de su esquema de administración con cada una de la dependencias.					Subdirección de Desarrollo Organizacional	Se diligenciaron los formatos de las matrices de riesgos a los macroprocesos que les aplica riesgos de corrupción, los cuales fueron validados por líderes de los procesos, así como el plan de tratamiento asociado a cada uno de los riesgos definidos. Como evidencia permanecen las actas y listas de asistencia; Gestión de Comunicaciones, Contratación, Jurídica, Financiera, Planeación, Mejoramiento, Gestión del Conocimiento, Monitoreo y Aseguramiento, Implementación de Políticas Públicas en Educación - Gerencia de Proyectos.	SE JR 01	Sergio Bautista - Profesional Subdirección de Desarrollo Organizacional	Se evidenció la validación de los riesgos de corrupción identificados en los talleres de facilitación, por parte de los líderes de los procesos.	N.A.	Javier Rincón / Jair Espinosa						Roberto Ochoa/Carlos Cabrera/ Jaime Cruz
	2. Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción que permita establecer la solidez y efectividad de los controles y plan de tratamiento propuesto.					Oficina de Control Interno	La evaluación de la existencia, funcionamiento y constante mejoramiento de los mecanismos y puntos de control, se cumplió con la ejecución de auditorías integrales (control interno, calidad y ambiental), según programación establecida. Adicionalmente, se propusieron controles que previenen y mitigan los riesgos de corrupción en dichos procesos.	SE JR 02	Diana Constanza Rincón - Profesional Oficina Control Interno	El 14% de los 44 controles seleccionados, es decir 6, fueron calificados como inefectivos, por lo tanto no contribuyen a prevenir y mitigar los riesgos en los procesos. El 27% de los 44 controles, es decir 12 presentan debilidad en su formulación e implementación toda vez que en ellos no se señalan características de diseño del (quién, cómo, cuándo y cuál es la evidencia del control). El 36% de los 44 controles seleccionados, es decir 16, no se encuentran implementados, por tanto no fue posible visibilizar su efectividad del control. El 36% de los controles requieren fortalecerse dado que el nivel de riesgo permanece, es decir el riesgo residual se encuentra en la misma zona del riesgo inherente.	Aunar esfuerzos en conjunto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional, con el fin de promover la cultura del autocontrol concientizando a los servidores de la importancia y necesidad de identificar y dar un tratamiento oportuno a los riesgos, lo cual asegurará el cumplimiento de los objetivos planeados. Para los riesgos que tienen una calificación igual tanto en el riesgo inherente como el residual, se recomienda realizar una nueva medición del riesgo con el fin de determinar el efecto de los controles en la mitigación del riesgo asociado; adicionalmente evaluar si los controles se están aplicando o resultan insuficientes, de tal manera que brinden seguridad razonable sobre su adecuado diseño e implementación, alineados a las políticas de gestión de riesgos definida por el Ministerio de Educación Nacional. Validar los puntos de control de los procesos y controles de los riesgos con el fin de no duplicar trabajo; pero si fortalecer el cumplimiento de los objetivos de los procesos e impedir que los riesgos se materialicen. Realizar la identificación y valoración de los riesgos de los macroprocesos que no los han identificado a fin de establecer controles efectivos que garanticen el cumplimiento de los objetivos del mismo y la gestión de resultados efectivos.	Javier Rincón / Jair Espinosa	La evaluación de la existencia, funcionamiento y constante mejoramiento de los mecanismos y puntos de control, se cumplió con base en la matriz de riesgo de anti-corrupcion según programación establecida. Adicionalmente, se propusieron controles que previenen y mitigan los riesgos de corrupción en dichos procesos.	Matriz de Riesgos Anticorrupcion	Responsables Matriz de Riesgos Anticorrupcion	De acuerdo a las acciones planteadas sobre cada riesgo, se observa que en los 21 macro procesos, se identificaron 22 riesgos. De los riesgos identificados, se realizó muestreo y se determinó que el 90% cumplieron con las acciones planteadas, ya que se evidencio cumplimiento en informes, actas de reunión, listas de asistencia a talleres, listas de chequeo y estrategias para mitigar los factores de dichos riesgos. Con respecto al 10 % restante, se evidencia, que los procesos responsables de las acciones a tomar, se encuentran en rediseño, implementación, y elaboración de estudios para reducir el impacto del riesgo.	Con el ánimo de optimizar la efectividad del plan aticorrupción, se debe realizar un trabajo mancomunado de retroalimentación entre la Oficina de Control Interno y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, para lograr un desempeño eficaz de autocontrol por parte de los servidores de la entidad, para prevenir y mitigar los posibles riesgos.	Roberto Ochoa/Carlos Cabrera/ Jaime Cruz
	3.Definir las políticas de administración de riesgos de corrupción estableciendo las acciones y lineamentos que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo y mitigación del impacto.					Subdirección de Desarrollo Organizacional Oficina de Control Interno	Existe un borrador de los lineamientos generales para mantener un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos en relación con los procedimientos definidos por el MEN y el marco legal vigente. Sin embargo, debido al cambio de administración en el Ministerio, aún no ha sido aprobada formalmente por el Comité Directivo.	SE JR 03	Sergio Bautista - Profesional Subdirección de Desarrollo Organizacional	Se evidenció que existe un borrador con las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, el cual contribuirá a la mejora continua, y a la medición, control y monitoreo de los riesgos asociados al Ministerio, incluidos los asociados a corrupción.	Definir en Comité Directivo, las políticas de administración de riesgos de corrupción estableciendo las acciones y lineamentos que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo y mitigación del impacto, el cual le permitirá al Ministerio y a sus partes interesadas, contar con una metodología para gestionar y administrar los riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, alineados con el direccionamiento estratégico establecido en la Entidad. Se debe divulgar el Sistema Integral de Gestión de Riesgos, a todos los servidores y partes interesadas del Ministerio para fortalecer el control social de la gestión institucional.	Javier Rincón / Jair Espinosa					Se recomienda realizar nuevamente la identificación de los riesgos en cada dependencia, con el fin de evaluar cada riesgo, y por medio de controles específicos y actualizados, mitigar el impacto de los mismos. Identificar también planes de contingencia por dependencia en caso de que dichos	Roberto Ochoa/Carlos Cabrera/ Jaime Cruz
	4.Realizar benchmarking para conocer experiencias exitosas de otras entidades que permita comparar la implementación y mejoramiento continúo del componente.					Subdirección de Desarrollo Organizacional	Aún no se han llevado a cabo reuniones con otras entidades estatales, sin embargo se evidenció la documentación de las matrices de riesgos de otras entidades tales como ICBF, Minhacienda y Minjusticia, las cuales son una fuente importante al momento de comparar la documentación de riesgos y controles del Ministerio debido a que permiten identificar posibles riesgos que no se hayan considerado al interior del MEN y por otro lado implementar buenas prácticas.	SE JR 04	Sergio Bautista - Profesional Subdirección de Desarrollo Organizacional	Es importante realizar reuniones con las dependencias de Desarrollo Organizacional, Planeación y Evaluación de otras entidades estatales, lo cual permitirá realizar un benchmarking efectivo para conocer experiencias exitosas en dichas entidades y que permitan comparar la implementación y mejoramiento continúo del componente en el Ministerio.	N.A.	Javier Rincón / Jair Espinosa					Realizar una evaluación de riesgos que involucre los veintiuno (21) macroprocesos de la entidad con el fin de garantizar, la identificación y control de la totalidad de los riesgos asociados a las actividades de cada dependencia, cumpliendo con los objetivos del mismo y la gestión de resultados efectivos.	Roberto Ochoa/Carlos Cabrera/ Jaime Cruz
	5.Consolidación de matriz de controles para riesgos de corrupción.					Subdirección de Desarrollo Organizacional	Dado que la mayor parte del Ministerio se encuentra en rediseño, solo hasta el III cuatrimestre se podrá consolidar la matriz de controles para riesgos de corrupción correspondientes a los macroprocesos del MEN	N.A.	Sergio Bautista - Profesional Subdirección de Desarrollo Organizacional	Dado que la mayor parte del Ministerio se encuentra en rediseño, solo hasta el III cuatrimestre se podrá consolidar la matriz de controles para riesgos de corrupción.	N.A.	Javier Rincón / Jair Espinosa						Roberto Ochoa/Carlos Cabrera/ Jaime Cruz
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Definir los trámites objeto de racionalización o simplificación en la entidad.					Subdirección de Desarrollo Organizacional	A 31 de agosto de 2014 no aplica realizar seguimiento a esta actividad por cuanto estaba programada para el primer trimestre del año 2014, en consecuencia, el seguimiento correspondiente fue realizado por la Oficina de Control Interno con corte a 30 de abril de 2014. No obstante, se evidenció que la Subdirección de Desarrollo Organizacional mediante cordis 2014EE38918 de fecha 27/05/2014 remitió al DAFP el plan de acción del MEN para la vigencia 2014.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A	Sonia Alonso						Noe Cardenas/Monica Gonzalez
	Formular el Plan de Acción de la Estrategia de Racionalización de Trámites con todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional.						La Subdirección de Desarrollo Organizacional mediante cordis 2014EE38918 de fecha 27/05/2014 remitió al DAFP el plan de acción del MEN para la vigencia 2014.	EA SA 01	Farid Barrera	Se evidenció la formulación del plan de acción de la Estrategia racionalización de trámites del MEN correspondiente al año 2014, con el fin de dar cumplimiento al requerimiento realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en cuanto a la estrategia antitrámites.	Se sugiere aunar esfuerzos junto a las dependencias que se encuentran responsables de la ejecución de actividades en el plan de acción del MEN, con el fin de implementar un mecanismo de reporte oportuno al avance de las actividades planteadas en dicho plan.	Sonia Alonso						Noe Cardenas/Monica Gonzalez
	Implementar y hacer seguimiento a los compromisos definidos en el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites (Racionalización al menos dos tramites).						Mediante correos electrónicos de fecha 18/07/2014 se evidenció la gestión realizada por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional en solicitar a los Directores, Jefes de Oficina y Subdirectores del MEN el primer avance realizado a cada una de las actividades establecidas en el plan de acción del MEN de la vigencia 2014. Se evidenciaron los correos electrónicos donde las dependencias encargadas dan respuesta a la solicitud. La SDO realiza el seguimiento a cada uno de los compromisos definidos en el plan de acción mediante la consolidación de los avances reportados por las dependencias responsables. Mediante radicado cordis 2014EE70885 de 18/09/2014 la SDO remitió al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP el primer seguimiento realizado al plan de acción del MEN con corte a 30 de julio de 2014. Esta auditoría, indagó acerca de los soportes de la documentación del avance correspondiente al 85% registrado a las 2 actividades del plan de acción, con fecha de finalización 30/06/2014 y se evidenció que éste es registrado de acuerdo a la información suministrada mediante correo electrónico por las dependencias responsables (Subdirección de Inspección y Vigilancia- Oficina de Tecnología y Sistemas de Información), sin embargo, no se realiza la validación de la información suministrada por las dependencias encargadas.	EA SA 02	Farid Barrera	A la fecha de seguimiento 15/09/2014 se evidenció el porcentaje de avance de las actividades previstas en el plan de acción para la implementación de mejoras a los trámites y servicios del MEN de acuerdo al seguimiento realizado por la SDO, sin embargo, no se evidenció el aseguramiento de los avances reportados por las dependencias responsables.	Validar la información reportada por cada una de las dependencias responsables, respecto al avance de cumplimiento en las actividades suscritas en el plan de acción de la estrategia racionalización de trámites. Realizar las gestiones pertinentes ante las dependencias que a la fecha no han cumplido con las actividades previstas en el plan de acción, con fecha de finalización 30 de junio de 2014 y así garantizar el cumplimiento de las actividades contempladas en dicho plan	Sonia Alonso	Se evidenció el porcentaje de avance de las actividades previstas en el plan de acción para la implementación de mejoras a los trámites y servicios del MEN de acuerdo al seguimiento realizado por la SDO con vigencia 2014 .	N.A.	Farid Barrera	Se recibió el consolidado del plan de acción correspondiente al mes de diciembre, en el cual se evidencia los siguientes avances: - El modelo culminó y se propuso un modelo de operación por ciclos para asegurar la oportunidad y calidad en los trámites. -Se recibieron los productos preliminares que contemplan el desarrollo de los casos de uso entregados al contratista. -El proceso de implementación del aplicativo SACES - CNA está en etapa de implementación y a partir de 2015 su utilización es obligatoria para programas de pregrado. - En el mes de Diciembre de 2014 se dio la puesta en marcha del Trámite en Línea de Convalidaciones de Prescolar, Básica y Media - La Divulgación y comunicación en todo el territorio nacional y la comunidad educativa se efectuará entre los meses de Marzo y Junio de 2015. - La Oficina de Tecnología y Sistemas de información junto con la Subdirección de Inspección y Vigilancia, revisó nuevamente el proceso con el aval del nuevo Subdirector, siendo necesario realizar ajustes, los cuales se encuentran en ciclo de pruebas, para que una vez nos entreguen los aplicativos proceder a la capacitación de usuarios del MEN, divulgación y publicación de manuales de uso desplegados en VUMEN y realizar estrategia de divulgación.	Continuar con la validación la información reportada por cada una de las dependencias responsables, respecto al avance de cumplimiento en las actividades suscritas en el plan de acción de la estrategia racionalización de trámites y así garantizar el cumplimiento de las actividades contempladas en dicho plan.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez
	Realizar la revisión, ajuste y cargue de la información contenida en las fichas tecnicas de los tramites del Ministerio de Educación Nacional, en el respectivo sistema de información (nueva versión SUIT) disponible para la comunidad en general.						Se ingreso al Sistema único de Información de Trámites SUIT V3 con el usuario administrador de la Funcionaria Farid Barrera de la SDO y se evidenció la migración de los 22 tramites del MEN de acuerdo al reporte de avance del proceso de migración detallado generado por el sistema.	EA SA 03	Farid Barrera	Se evidenció la migración de la totalidad de la información correspondiente a los tramites del MEN registrados en la versión anterior del SUIT a la nueva versión del SUIT V3.	Continuar con la oportuna actualización de información en el sistema SUIT V3 de los trámites del MEN que lo requieran.	Sonia Alonso						Noe Cardenas/Monica Gonzalez
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Actualización de la matriz de planeación de Rendición de Cuentas					Oficina de Planeación y Finanzas Subdirección de Desarrollo Organizacional	Con respecto a la implementación de esta actividad, no se presentó avance en el 2do cuatrimestre del 2014.	N.A.	Cristina P Miranda	N.A.	Tomar las acciones necesarias y pertinentes que permitan la actualización de la Matriz de Planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, para definir las necesidades de información, capacidad operativa y disponibilidad de recursos del MEN que faciliten la ejecución e implementación de las actividades propuestas según la Ruta de Rendición de Cuentas.	Pablo Gamboa						Bibiana Rodriguez/William jimenez
	Implementación de mecanismos de Rendición de Cuentas						El Ministerio de Educación Nacional - MEN en el proceso de rediseño de sus procesos estableció un nuevo macroproceso denominado "Gestión, Articulación y Cooperación de Partes Interesadas", conformado entre otros por el proceso "Promoción y Fortalecimiento de la Participación", en el que se enmarcan aspectos claves como la participación y la rendición de cuentas. El MEN ha liderado, promovido, desarrollado y establecido mecanismos de rendición de cuentas tales como el Foro Educativo Nacional, Feria del Conocimiento, Acuerdos Regionales para la Prosperidad, Mesas de Concertación Indígena, entre otros; diferentes a la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas.	ERC PG 01	Martha Ortíz / Claudia Díaz	El Ministerio de Educación Nacional con el propósito de ser un modelo de eficiencia y transparencia, ofrece a la comunidad mecanismos de participación y control para promover una ciudadanía activa en pro de la lucha integral contra la corrupción.	Evaluar el impacto de los actuales mecanismos ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional a la ciudadanía para ejercer control y vigilancia, he implementar los demas que se consideren necesarios.	Pablo Gamboa						Bibiana Rodriguez/William jimenez
																		Bibiana Rodriguez/William jimenez
	Evaluación y seguimiento del Proceso						Actividad programada para el tercer cuatrimestre del año 2014	N.A.	Claudia Díaz	N.A.	N.A.	Pablo Gamboa	Se realizó el seguimiento a los mecanismos de rendicion de cuentas, dentro de los cuales se destacaron los Foros Educativos Nacionales, que son el principal espacio de encuentro del sector educativo del país, donde se permite establecer un diálogo reflexivo en torno a la importancia de generar escenarios para la construcción participativa de las líneas generales de política pública, las Ferias de Conocimiento, su objetivo fundamental es favorecer la transmisión de conocimiento entre las empresas y los proveedores del mismo (universidades, centros de investigación, Centros de Formación Profesional, etc.) con el fin	Informes en la pagina del Ministerio de Educacion, paginas en internet, Informes parciales realizados para hacer el seguimiento a los mecanismos, Agendas, Evaluaciones y Encuestas propias de cada evento	Beatriz Helena Vallejo y Martha Patricia Ortiz	El MEN realizó e implementó para el segundo semestre del 2014, la Matriz de los Mecanismos de Rendicion de Cuentas, junto con el informe de Audienciencia anual del año 2013, y sobresalieron los Procesos de el Foro Educativo Nacional, Las Ferias del Conocimiento, Los Acuerdos Regionales para Posperidad, y las Mesas de Concertación Indigena, entre otros. Se realizó la Ejecucion de estos mecanismo de control mediante la documentacion de los eventos a través de Evaluaciones, encuestas e Informes parciales, dando asi seguimiento a estos procesos, se tiene	Se debe seguir evaluando e innovando los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de mitigar los riesgos de corrupcion y crear más espacios que generen credibilidad y confianza en la ciudadania.	Bibiana Rodriguez/William jimenez
MECANIMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO — DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Revisión, ajuste y publicación del procedimiento para atender peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad					Unidad de Atención al Ciudadano	El Ministerio de Educación Nacional - MEN a través del contrato No 1341 de 2013 con la Unión Temporal Avance Organizacional - B&A Consultores, rediseñó los macroprocesos "Atención al Ciudadano" y "Gestión Documental", definiendose entre otros el procedimiento "Gestionar PQRS" dentro del proceso "Gestión de Atención al Ciudadano". Se observaron los siguientes documentos que evidencian la estandarización del procedimiento para atender PQRS y denuncias de acuerdo con la normatividad: - Formato de procedimiento - Normograma y glosario - Política de operación	MMAC PG 01	Dora I Ojeda	El Ministerio de Educación Nacional fundamenta sus procesos en la mejora continua con el propósito de brindar una atención al ciudadano cada vez mas agil y pertinente.	Realizar la oportuna publicación y socialización del procedimiento "Gestionar PQRS" a los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional, para garantizar la adecuada gestión, control y seguimiento a las solicitudes recibidas de los usuarios del MEN.	Pablo Gamboa	El Ministerio de Educación Nacional - MEN a través del contrato No 1341 de 2013 con la Unión Temporal Avance Organizacional - B&A Consultores, rediseñó los macroprocesos "Atención al Ciudadano" y "Gestión Documental", definiendose entre otros el procedimiento "Gestionar PQRS" dentro del proceso "Gestión de Atención al Ciudadano". Se observaron los siguientes documentos que evidencian la estandarización del procedimiento para atender PQRS y denuncias de acuerdo con la normatividad: - Formato de procedimiento - Normograma y glosario - Política de operación	N.A.	DORA OJEDA	La Unidad de Atencion al ciudadano se abrió en octubre de 2004 y fue la primer dependencia que salió a trabajar con procesos. Debido al crecimiento de la dependencia se generó la necesidad de rediseñar el macroproceso "Atención al Ciudadano". El nuevo modelo se implementará hasta mayo de 2015 El rediseño implementó un modelo multiusuario, al terminar el rediseño se inició una prueba piloto (octubre 2014) lal cual ha mostrado una reducción significativa en los tiempos de espera, la idea es realizar los ajustes necesarios al plan de acción para realizar la respectiva socialización, inicialmente a la gente nueva, luego a los servidores del MEN (a partir del 1 de junio de 2015).	Realizar la divulgación y socialización en las fechas estableciadas a los funcionarios del MEN, para garantizar la adecuada gestión, control y seguimiento a las solicitudes recibidas de los usuarios del MEN. Continuar con las mejoras en tiempo de respuesta de las solicitudes para satisfacer las necesidades del usuario.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano que visita las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano mediante el diseño, aplicación y analisis de un instrumento de evaluación.					Unidad de Atención al Ciudadano	A través de la empresa MGR Comunicaciones S.A.S. el Ministerio de Educación Nacional - MEN inició la aplicación de encuestas tipo on line, telefónicas y personales a los siguientes públicos objetivo: Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, Contratistas y Ciudadanos (usuarios de la Unidad de Atención al Ciudadano) para medir los niveles de satisfacción, las necesidades y expectativas de los clientes directos del MEN, en relación con los trámites y servicios que presta.	MMAC PG 02	Dora I Ojeda	A través de la medición del nivel de satisfacción del usuario, el Ministerio de Educación Nacional busca tener una línea base de referencia sobre la aceptación de los servicios ofrecidos a los usuarios.	Analizar los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Atención al Ciudadano e implementar acciones efectivas que optimicen los procesos y mejoren el servicio y la satisfacción de los usuarios.	Pablo Gamboa	A través de la empresa MGR Comunicaciones S.A.S. el Ministerio de Educación Nacional - MEN inició la aplicación de encuestas tipo on-line, telefónicas y personales a los siguientes públicos objetivo: Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, Contratistas y Ciudadanos (usuarios de la Unidad de Atención al Ciudadano) para medir los niveles de satisfacción, las necesidades y expectativas de los clientes directos del MEN, en relación con los trámites y servicios que presta.	N.A.	DORA OJEDA	De acuerdo a los resultados de la medición de la satisfacción realizado por parte de la empresa MGR Comunicaciones S.A.S. se analizó la necesidad de capacitar al personal en los temas que se determinaron relevantes para optimizar los procesos y mejorar el servicio y la satisfacción de los usuarios. La idea es tener un monitoreo cuando se realice la implementación del macroproceso "Atención al Ciudadano". Los resultados de la medición se envían a todas las áreas después de la aprobación por parte de la alta dirección.	Continuar con el análisis de los resultados de la medición de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Atención al Ciudadado e implementar las acciones de mejora que optimicen el proceso y mejoren el servicio al cliente.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Diseño del curso de servicio al ciudadano para los servidores y contratistas del MEN.					Subdirección de Talento Humano	Se evidenció que el Ministerio de Educación Nacional - MEN y la Caja de Compensación Familiar Compensar en el marco del contrato No 0084 de 2014 de objeto: "Prestación de servicios profesionales y de apoyo para el desarrollo de las actividades programadas en los planes de bienestar e incentivos, capacitación y actividades de prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo para la vigencia 2014", y tendiendo como referencia el "Programa de Capacitación Avanzado en Cultura de Servicio" del Departamento Nacional de Planeación, han avanzado con la empresa eMerge en el diseñado del curso "Victoria Épica" que através de una plantaforma interactiva ilustra las instalaciones y los servicios ofrecidos por el MEN, con el fin de fortalecer en sus funcionarios las competencias en atención al ciudadano.	MMAC PG 03	Diana Torres / Adriana Martinez	Con la implementación de herramientas como el curso interativo "Victoria Épica" el Ministerio de Educación Nacional promueve y desarrolla competencias claves en el servidor público, que lo habilitan para generar un servicio acorde con las necesidades y expectativas del usuario, contribuyendo a los propósitos de la Entidad y del Estado.	Tomar las acciones necesarias y pertinentes para agilizar la finalización de esta actividad, teniendo en cuenta que estaba planeado implementarse en el primer cuatrimestre del 2014 y evitar tambien mayores retrasos en las actividades subsecuentes.	Pablo Gamboa						Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
	Realización de la prueba piloto del curso de atención al ciudadano con el 20% de los servidores de Carrera Administrativa					Subdirección de Talento Humano	A la fecha del seguimiento a la Estrategia Anticorrupción, esta actividad no presentó avance, debido a que el curso de atención al ciudado "Victoria Épica" se encuentra en proceso de diseño.	N.A.	Diana Torres / Adriana Martinez	N.A.	Tomar las acciones necesarias y pertinentes para garantizar la implementación de la acción establecida en el tercer cuatrimestre de 2014	Pablo Gamboa						Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
	Evaluación de resultados de la prueba piloto del curso de atención al ciudadano					Subdirección de Talento Humano	A la fecha del seguimiento a la Estrategia Anticorrupción, esta actividad no presentó avance.	N.A.	Diana Torres / Adriana Martinez	N.A.	Tomar las acciones necesarias y pertinentes para garantizar la implementación de la acción establecida en el tercer cuatrimestre de 2014	Pablo Gamboa						Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
	Ajustes y planeación de la implementación del curso de atención al ciudadano con base en los resultados de la prueba piloto					Subdirección de Talento Humano	Actividad programada para el tercer cuatrimestre del año 2014	N.A.	Diana Torres / Adriana Martinez	N.A.	N.A.	Pablo Gamboa	A la fecha del seguimiento a la Estrategia Anticorrupción, se evidenció el Diseño del curso de servicio al ciudadano para los servidores y contratistas del MEN y la programción para la prueba piloto en el 1 trimestre de 2015	N.A.	DIANA TORRES	El área de Atención al ciudadano realizó los ajustes correspondientes al curso. La empresa externa contratada debe realizar la prueba piloto el primer trimestre de 2015 con el 20% de los servidores de carrera administrativa y posteriormente se irá ampliando el cubrimiento.	Realizar un cronograma respecto al curso de atención al ciudadano para el cubrimiento total de los funcionarios de planta.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano					Subdirección de Talento Humano	Actividad programada para el tercer cuatrimestre del año 2014	N.A.	Diana Torres / Adriana Martinez	N.A.	N.A.	Pablo Gamboa	En la evaluacion del desempeño se revisan los protocolos de Atencion al Ciudadano. A partir de la calificación se otorgan los estimulos correspondientes.	N.A.	Diana Torres	De conformidad con la normatividad existente relacionada con la funcion publica, se establece que a partir de la Evaluacion de Desempeño se establecen estimulos, mas no se generan los incentivos especiales a los servidores públicos por las gestiones relacionadas con la Atención al Ciudadano.	Realizar un solicitud a la Alta Direccion, respecto a los estimulos que se pueden aplicar a los servidores de la Unidad de Atencion al Ciudadano.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.	Actualización de protocolos de servicio					Unidad de Atención al Ciudadano	Se evidenció la actualización de los protocolos de servicio de la Unidad de Atención al Ciudadano en el siguiente enlace de la intranet del MEN: http://intranet/sites/sg/uac/default.aspx?RootFolder=%2fsites%2fsg%2fuac%2fDocumentos%20Compartidos%2fA%c3%91O%202013%2fPROTOCOLOS%202013&FolderCTID=&View=%7b33AA453C%2dECCA%2d4935%2d8275%2d6573794D6F7F%7d, tales como: - Protocolo Telefónico - Protocolo de Legalización - Protocolo de PBX - Protocolo de POI - Protocolo de Atención Personalizada - Protocolo de Convalidaciones - Protocolo de Notificaciones - Protocolo de Certificados - Protocolo de Chat - Protocolo de Correspondencia	MMAC PG 04	Dora I Ojeda	Con la definición de protocolos de servicio, la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional optimiza y estandariza sus procesos con el fin de brindar una oportuna y eficaz atención e información al ciudadano.	Dar continuidad a la revisión y actualización de los protocolos de servicio para brindar una atención al usuario mas efectiva y pertinente, mejorando el nivel de satisfacción del usuario y fortaleciendo la gestión del Ministerio de Educación Nacional basada en un modelo de eficiencia y transparencia.	Pablo Gamboa	Se evidenció la actualización de los protocolos de servicio de la Unidad de Atención al Ciudadano en el siguiente enlace de la intranet del MEN: http://intranet/sites/sg/uac/default.aspx?RootFolder=%2fsites%2fsg%2fuac%2fDocumentos%20Compartidos%2fA%c3%91O%202013%2fPROTOCOLOS%202013&FolderCTID=&View=%7b33AA453C%2dECCA%2d4935%2d8275%2d6573794D6F7F%7d, tales como: - Protocolo Telefónico - Protocolo de Legalización - Protocolo de PBX - Protocolo de POI - Protocolo de Atención Personalizada - Protocolo de Convalidaciones - Protocolo de Notificaciones - Protocolo de Certificados - Protocolo de Chat - Protocolo de Correspondencia	N.A.	DORA OJEDA	De acuerdo con los protocolos de servicio implementados se evidenció la revisión y actualización de los mismos. Se han realizado capacitaciones de refuerzo para las áreas involucradas, la última se realizó en el mes de noviembre de 2014. Los protocolos de servicio se pueden evidenciar en la url: http://intranet/sites/sg/uac/default.aspx?RootFolder=%2fsites%2fsg%2fuac%2fDocumentos%20Compartidos%2fA%c3%91O%202014%2fCONTRATO%20BPM%2fCAPACITACIONES&FolderCTID=&View=%7b33AA453C%2dECCA%2d4935%2d8275%2d6573794D6F7F%7d	Dar continuidad a la actualización de los protocolos de servicio para brindar una atención al usuario más efectiva y oportuna, mejorando el nivel de satisfacción al asuario y la gestión del MEN basada en un modelo de eficiencia y transparencia.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra
	Actualización sección Atención al Ciudadano página web					Unidad de Atención al Ciudadano	Se observó la actualización periódica de la sección de "Atención al Cuidadano" en la página web del MEN, en el siguiente link: http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-35807.html, en sus enlaces como: Ventanilla Única de Trámites Trámites Consultas Participación Ciudadana, entre otros	MMAC PG 05	Dora I Ojeda	Con la actualización de la sección de Atencióon al Ciudadano en su página web, el Ministerio de Educación Nacional busca brindar una oportuna y eficaz atención e información al ciudadano.	Dar continuidad a la revisión y actualización de la sección de Atención al Ciudadano para brindar una atención al usuario cada vez más efectiva y pertinente.	Pablo Gamboa	Se observó la actualización periódica de la sección de "Atención al Cuidadano" en la página web del MEN, en el siguiente link: http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-35807.html, en sus enlaces como: Ventanilla Única de Trámites Trámites Consultas Participación Ciudadana, entre otros	N.A.	DORA OJEDA	Se actualiza cuando las necesidades del servicio lo requieren. Se está trabajando en un nuevo diseño web el cual va a presentar un cambio significativo según las evidencias de los modelos que se han venido trabajando. Se ha subido información en la página, se tiene una propuesta junto con el área de Desarrollo Organizacional y se estableció un mapa para que los usuarios ingresen máximo en tres click.	Dar continuidad a la revisión y actualización de la sección de atención al ciudadano en la web para brindar al usuario una atención más efectiva y pertinente.	Noe Cardenas/Monica Gonzalez/Roberto Ochoa/ Liliana Parra

Consolidación del documento	Cargo: Subdirectora de Desarrollo Organizacional Nombre: Cristina Miranda Escandón Firma:
Seguimiento de la estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: María Helena Ordoñez Burbano Firma: