

Informe de Auditoría Interna
Auditoría No
Fecha auditoría: 15 de septiembre de 2016

Tipo de auditoría Integral (ACI / ACA)
Fecha del informe 15 de diciembre 2016
Código Informe de Auditoría

Macroproceso Auditado	Atención al ciudadano	Procesos Auditados	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso atención al ciudadano • Monitoreo de atención al ciudadano
------------------------------	-----------------------	---------------------------	---

Aspecto auditado Auditoría de Calidad, Ambiental y Control Interno
Período auditado 1 de julio de 2015 al 31 de agosto de 2016.

Evaluación General de la Auditoría

Lista de Destinatarios	
Nombre	Cargo
Dora Ines Ojeda Roncancio	Jefe Unidad de Atención al ciudadano
Jonathan Javier Castiblanco Cortes	Unidad de Atención al ciudadano
Jenny Patricia Peña Rozo	Unidad de Atención al ciudadano

Datos de Contacto de los auditores	
Nombre	Cargo
Ana Milena Contreras Cifuentes	Experto en Sistemas Contratista Control Interno
Monica Alexandra Gonzalez Moreno	Apoyo Auditoria Control Interno
Martha Cecilia Polanía Ipuz	Profesional Especializado Control Interno
Martha Patricia Ortiz	Profesional Especializado Subdirección Desarrollo Organizacional
Lidy Milene Pedraza Parra	Profesional Subdirección Desarrollo Organizacional
Jimmy Hans Abella Avila	Apoyo Auditoria Control Interno
Aura Rosa Gómez Avellaneda	Experto en Calidad Contratista Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES	3
1.1. Objetivo.....	3
1.2. Alcance.....	3
1.3. Metodología.....	3
1.4. Criterios de auditoría.....	4
1.5. Fuentes de Información.....	4
1.6. Limitaciones.....	4
2. RESUMEN EJECUTIVO	5
2.1. Fortalezas.....	5
2.2. Riesgos y evaluación de controles.....	6
2.3. Conclusiones.....	7
2.4. Recomendaciones.....	10
3. INFORME DETALLADO	12

1. Generalidades

1.1. Objetivo

Establecer el grado de eficiencia, eficacia y efectividad del Macroproceso Atención al Ciudadano, así como su capacidad de cumplimiento de los requisitos de los modelos de gestión a los procesos asociados que permitan verificar el ciclo del mejoramiento continuo.

1.2. Alcance

Se evaluaron los siguientes procesos:

- Atención al Ciudadano
- Monitoreo de Atención al Ciudadano

El periodo evaluado comprende desde 1° de julio de 2015 al 31 de agosto de 2016.

1.3. Metodología

La metodología establecida por la OCI para la realización de auditorías integrales, se enmarca en las siguientes etapas:

- La etapa de planeación, mediante la cual se hace el reconocimiento del Macroproceso y procesos, se determinan los procesos y procedimientos que serán objeto de auditoría (Priorización);
- La etapa de Ejecución, mediante la cual se efectúa la revisión y análisis de las actividades establecidas en las fichas técnicas del proceso y la normatividad que lo rige, se determina el cumplimiento del proceso y/o las acciones que a bien considere el auditor, todo ello mediante la aplicación de diferentes técnicas de auditoría, de conformidad con las Normas Internacionales de auditoría de aceptación en Colombia;
- Por último, y luego de surtir los procesos de convalidación se da la etapa de finalización, mediante la cual se emite el informe con los resultados del proceso auditor.

1.4. Criterios de auditoría

Fichas técnicas vigentes en el período auditado, y en especial las normas referidas como marco legal en los mismos, y todas aquellas que apliquen para la gestión de cada uno de los procesos, incluyendo los componentes de modelos referenciales NTC GP 1000:2009; ISO 14001:2004; MECI 2014

- a. Documentación publicada en el SIG – Sistema Integrado de Gestión, como referencia.
- b. Normatividad aplicable a cada proceso
- c. Información publicada en la página web de la entidad
- d. Políticas de Operación aplicables al proceso

1.5. Fuentes de Información

- a. Normatividad Legal Vigente
- b. Entrevista con los encargados del proceso
- c. Contratos mediante los cuales se ejecutaron las actividades, los registros y toda aquella información que se puso a disposición de la auditoria para adelantar el proceso.
- d. Fichas Técnicas publicadas en el SIG – Sistema Integrado de Gestión.

1.6 Limitaciones

No se presentaron limitantes

2. Resumen Ejecutivo

2.1. Fortalezas

1. Se observa muy buena disposición del equipo auditado para recibir y atender las recomendaciones de la auditoría.
2. Existe un amplio conocimiento de las actividades relacionadas con la atención al ciudadano en cada una de las etapas.
3. Se evidencia una cultura del equipo en pro de la mejora continua lo cual facilita identificar oportunidades para hacer más eficiente el Macroproceso.
4. Existe conocimiento y sentido de pertenencia en relación con el mejoramiento de la calidad de los productos asociados a cada proceso.
5. El Ministerio de Educación en su página web cuenta con información detallada paso a paso, que le facilita al ciudadano acceder al trámite que requiera adelantar.
6. Se ha adelantado el desarrollo del Sistema de Legalización en donde se pretende generar los documentos de legalización de títulos de la educación superior, esta necesidad surgió a partir de la auditoría y plan de mejoramiento formulado a la UAC-OTSI en el cual se evidenció que los procesos Legalizar Documentos de IES y Gestionar Certificados de Educación Superior, carecían de términos para determinar el tiempo de retención de los documentos que se presumen falsos, de igual forma de base de datos que permitiera evidenciar la trazabilidad de las actividades que se realizan con ocasión de la retención de documentos.

2.2. Riesgos y evaluación de controles.

- Se realiza evaluación de los controles formulados para mitigar los Riesgos del Macroproceso de Atención al Ciudadano en la matriz riesgos de corrupción vigencia 2016; en la cual se identificó el riesgo **“Uso indebido de la información de los actos administrativos generados por el Ministerio de Educación”** evidenciando que el control aplicado **“Videos de seguridad para controlar las personas que ejecutan el proceso”**, no garantiza la mitigación del mismo y las acciones asociadas al control no están relacionadas con el control definido.
- Se realiza evaluación de los controles formulados para mitigar los Riesgos del Macroproceso de Atención al Ciudadano en la matriz riesgos de corrupción vigencia 2016; en la cual se identificó el riesgo **“Legalizar Documentos de Educación superior falsos”** evidenciando que para los controles “ Verificación en la base de datos de SNIES”, Verificación en la base de datos académica”, “Verificación de la apariencia del documento”, “Verificación con la Subdirección de Inspección y Vigilancia” y “Verificación realizada por parte de la Cancillería de los Documentos dudosos”; solamente define como acción asociada al control “ Seguimiento a las PQRS o requerimientos presentados por las IES en las cuales se presentaron los documentos”.
- Al consultar la matriz de riesgos que aparece publicada en el SIG, se evidencia que se encuentra en revisión en conjunto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional. El Macroproceso de Atención al Ciudadano suministró al equipo auditor una versión de la matriz de riesgo sin aprobación y socialización; realizado el análisis se observa que en la redacción de los riesgos estos corresponden a causas.

2.3 Conclusiones

1. En el proyecto SIGAA (Sistema Integrado de Gestión de Actos Administrativos) se pretende agrupar tres actividades, en lo que se refiere a: Notificar, Comunicar y Publicar, además de integrar los Sistemas de Información que manejan Actos Administrativos, este sistema será una herramienta clave ya que estará parametrizada con el tiempo de cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente para iniciar y ejecutar la gestión, para esto las alarmas le estarán indicando al técnico UAC que debe iniciar la gestión del acto administrativo, antes de que se venza el plazo determinado, permitiendo la efectiva gestión de los Actos Administrativos generados desde el MEN, así se garantizará que los interesados conozcan oportunamente el contenido de los mismos.
2. En la evaluación a las actividades de actualización de información sobre requisitos de los trámites del MEN, publicados en la página web, se observó en el trámite de “Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior” detalla la “Ley 1108 de 2008 (Artículos 1 - 7)” y la norma aplicable es Ley 1188 de 25 abril de 2008 (Artículos 1 - 7)”, lo que podría generar duda al ciudadano en cuanto a la norma aplicable.
3. En la verificación de los informes trimestrales de quejas y reclamos publicados en la página Web del MEN, se observó que la información referente a los recursos jurídicos, según las actividades números 1,3,10,12,13, y 14 establecidas en el procedimiento “Seguimiento a trámites, peticiones y recursos presentados ante el Grupo de Atención al Ciudadano del MEN” con código “A-FT-AC-MA-00-02” y la Política del Proceso Monitoreo de la Atención al Ciudadano –, no se han teniendo en cuenta en la elaboración del enunciado informe.
4. Al realizar la verificación del control sobre la oportunidad de las respuestas de los radicados en el sistema de gestión documental se evidenció asignación de tiempos en los siguientes documentos:
 - ✓ Solicitud de corrección de la Resolución 20544 de 18 de diciembre de 2015, expedida por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional. Se asignaron 60 días para el tipo de documento recursos.

- ✓ Solicitud de requerimiento gestión o respuesta a documento acta de terminación y liquidación de Contrato Convenio 482. Se le asignan 15 días para tipo de documento requerimiento
- ✓ Solicitud de requerimiento de la Señora Luz Elena Bernal Sanchez, quien fue docente en provisionalidad durante 11 años, aproximadamente, en Secretaria de Educación en el Municipio de Bello y le fue cancelado su contrato el primero de julio de 2015. A la fecha 6 de enero de 2016 no le han entregado la liquidación de cesantías. Se le asignan 25 días para tipo de documento requerimiento

Dada la situación presentada para cada uno los radicados, se evidenció que el Macroproceso de Atención al Ciudadano no cuenta con una estandarización de oportunidad de respuesta para cada uno de los tipos de solicitud.

5. El Macroproceso de Atención al Ciudadano desarrolla las actividades establecidas para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional, sin embargo, no se realiza análisis y retroalimentación de los resultados a las dependencias para la evaluación y mejora del servicio.
6. En la entrevista realizada a servidores y contratistas sobre los Modelos Referenciales del Sistema Integrado de Gestión, en sus respuestas se observó falta de claridad en los conceptos y la armonización con el Macroproceso de Atención al Ciudadano.
7. Al realizar la verificación del proceso de Monitoreo de la Atención al Ciudadano en el procedimiento “Monitoreo a las Secretarías de Educación” en la actividad No 3; “En el transcurso de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes enviar por correo electrónico el ranking mensual a las Secretarías de Educación, y realizar la publicación en la página web <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/> “; se evidenció que se cumple con la elaboración del ranking mensual, mas no se realiza la publicación en la página web.
8. En la verificación del cumplimiento del procedimiento “Monitoreo a las Secretarías de Educación” en la actividad número 9 “se debe realizar el seguimiento mensual a la ejecución de las actividades y/o compromisos generados en el plan de mejoramiento...” se evidenció en los meses enero a septiembre de 2016, en las Secretarías de Educación Riohacha, Cali, Bolívar, Meta y Pereira, no han presentado planes de mejoramiento del monitoreo realizado por Ministerio de Educación Nacional.

9. En la revisión realizada a la Matriz de planes de mejoramiento de la Unidad de Atención al Ciudadano, se evidencia que para el Hallazgo 242 relacionado con el aplicativo de legalizaciones, las 9 actividades propuestas se han cumplido en las fechas establecidas, sin embargo, el 3 de noviembre de 2016 la UAC eleva solicitud a la Oficina de Control Interno, mediante radicado No. 2016-IE-054869, para reformular las acciones de mejora, sustentada en ajustes que se deben realizar al aplicativo para interoperabilidad con la Cancillería y el manejo de otros navegadores, entre otras razones; la Oficina de Control Interno concluye que no es posible la reformulación solicitada, en razón a que estas ya fueron modificadas y de acuerdo la ficha técnica “Gestionar Planes de Mejoramiento”, numeral 3.7.2 la modificación de los planes de mejoramiento sólo es posible por una sola vez.

No obstante lo anterior, se verificó a través de la auditoria interna la viabilidad de dicha solicitud en reunión celebrada con la Oficina de Tecnología y la Unidad de Atención al Ciudadano, en la que se concluyó que el aplicativo de legalizaciones se ve afectado por el cambio de normatividad sobre el manejo de certificados digitales expedido por la Cámara de Comercio.

2.4. Recomendaciones

1. Realizar revisión, actualización, aprobación y socialización de la “Matriz de riesgos y controles” y “Matriz de Riesgos de Corrupción MEN 2016” orientado a identificar los riesgos, definir los controles y las acciones pertinentes para mitigarlos y permitir el cumplimiento del objetivo del Macroproceso.
2. Realizar verificación de la normatividad aplicable y vigente, antes de publicar la información de trámites y servicios en la página web del Ministerio.
3. Tener en cuenta los recursos jurídicos como insumo para la elaboración del informe trimestral de Quejas y Reclamos, se recomienda el análisis de la información oportuna y confiable, con el fin de dar cumplimiento a las actividades número 1,3,10,12,13, y 14 establecidas en el procedimiento “Seguimiento a trámites, peticiones y recursos presentados ante el Grupo de Atención al Ciudadano del MEN” con código “A-FT-AC-MA-00-02” y en la Política del Proceso Monitoreo de la Atención al Ciudadano –.
4. Estandarizar el tiempo de oportunidad para dar respuesta según los tipos de solicitud establecidos.
5. Fortalecer la comunicación con las dependencias del Ministerio en relación con los resultados de PQRS y encuestas de satisfacción de los clientes para incorporar acciones orientadas a mejorar la prestación del servicio.
6. Gestionar talleres con la Subdirección de Desarrollo Organizacional, con el fin de fortalecer el grado de conocimiento de los Modelos Referenciales del Ministerio y su relación con el Macroproceso de Atención al Ciudadano, con el fin de identificar claramente requisitos y su impacto.
7. Realizar la publicación en la página web <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/>; del ranking mensual.
8. Dar cumplimiento al procedimiento “Monitoreo a las Secretarías de Educación” en la actividad número 9 “se debe Realizar el seguimiento mensual a la ejecución de las actividades y/o compromisos generados en el plan de mejoramiento...” esto debido a que las secretarías de Educación de Riohacha, Cali, Bolívar, Meta y Pereira no han cumplido con el envío del plan de mejoramiento al Ministerio de Educación Nacional.

9. Para dar respuesta a la solicitud con radicado No 2016 IE-054869 de reformulación de las acciones de mejora propuestas para subsanar el hallazgo 242, se recomienda que los aspectos que impactan el aplicativo de legalizaciones sean trabajados dentro del proceso de estabilización y mantenimiento del mismo, puesto que no es posible reformular el plan de mejoramiento nuevamente, por dos razones:
1. La ficha técnica “Gestionar Planes de Mejoramiento” sólo permite una reformulación
 2. Las actividades descritas para la mitigación de las causas que generaron el hallazgo ya fueron cumplidas al 100% y satisfacen las necesidades del Macroproceso de Atención al Ciudadano.

3. Informe Detallado

Ref.	Proceso	Hallazgos	Recomendación
OB1	Atención al ciudadano "Procedimiento Monitoreo a las Secretarías de Educación"	<p>En el proceso de Monitoreo de la Atención al Ciudadano, en el "Procedimiento Monitoreo a las Secretarías de Educación", en su actividad No 9 "Realizar el seguimiento mensual a la ejecución, de actividades con las Secretarías de Educación"; Se evidenció que no se realizó seguimiento a 3 Secretarías de Educación (Medellín, Santander y Yumbo) dado que no tienen usuario SAC "Sistema de Atención al Ciudadano".</p> <p>Exposición Potencial: Podría generar Incumplimiento del numeral 8.5 de la norma NTC GP1000: 2009 y del "Procedimiento Monitoreo a las Secretarías de Educación".</p> <p>Numeral 8.5.1 Mejoramiento continuo: La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>Tipo de hallazgo: Observación Calificación del hallazgo: Leve</p>	
OB2	Atención al ciudadano "Procedimiento Monitoreo a las Secretarías de Educación"	<p>En el proceso de Monitoreo de la Atención al Ciudadano, en el procedimiento "Monitoreo a las Secretarías de Educación", se evidenció que, de acuerdo con el ranking establecido, las secretarías de Educación de (Barrancabermeja, Soledad, Sincelejo, Antioquia, Bolívar, Cali y Riohacha); quienes presentan estado crítico, se les ha solicitado de manera reiterativa las estrategias para evitar vencimiento de las PQRS. Sin tener respuesta favorable al requerimiento solicitado.</p> <p>Exposición Potencial: Podría generar Incumplimiento del numeral 7.5.1 de la norma NTC GP1000: 2009</p> <p>Numeral 7.5.1: Control de la producción y de la prestación del servicio: La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable</p> <p>a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio, y g) los riesgos de mayor probabilidad e impacto</p> <p>Tipo de hallazgo: Observación Calificación del hallazgo: Leve</p>	