



INFORME DE AUDITORÍAS

Código: EAD-FT-07

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso:	SERVICIO AL CIUDADANO
Numero de Auditoria:	2019-G-14

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	17	Mes	10	Año	2019	Día	26	Mes	08	Año	2020

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Dr. Dora Ines Ojeda Roncancio

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LIDER: Aura Rosa Gómez Avellaneda

AUDITOR COMPONENTE TECNOLÓGICO: Mónica Alexandra González, Luz Yanira Salamanca

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar de manera independiente y objetiva la eficacia, eficiencia y efectividad del Proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

La evaluación realizada para la vigencia 2019, incluye los siguientes aspectos:

- Plan de Acción (Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultado)
- Matriz de riesgos de proceso (cumplimiento) y de corrupción (Seguimiento a la gestión del riesgo, verificando la efectividad de los controles).
- Mecanismos de Seguimiento y Autoevaluación. (Seguimiento a la oportunidad y calidad en las respuestas de PQRSD entregadas a los usuarios)
- Participación Ciudadana. (Verificar el cumplimiento de la participación ciudadana mediante la atención a los requerimientos allegados desde la Urna de Cristal, realizar un acercamiento entre los servicios del Ministerio de Educación Nacional y la comunidad, mediante las ferias de servicios al ciudadano)
- Soporte tecnológico e informático (SAC).

El período analizado, comprende desde el 1º de agosto de 2018 al 30 de septiembre de 2019.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Plan de acción (Guía de Seguimiento y Evaluación del Plan de Acción Institucional, MIPG Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultado)
- Guía de la administración del riesgo del DAFP, Guía de la administración del riesgo PM-GU-01 del Ministerio de Educación Nacional.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

- Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

El proceso de Servicio al Ciudadano a través del “Sistema de Legalización de Documentos” logró aumentar de 200 a 1000 radicados diarios de forma virtual, generando oportunidad y agilidad en el trámite. Es de anotar, que este sistema tiene como propósito agilizar el trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

El Sistema de Atención al Ciudadano SAC, es una herramienta que le permite a los ciudadanos registrar sus PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de los diferentes canales de atención.

El Ministerio de Educación Nacional planea la implementación del canal de servicio con un “agente virtual” quien permitirá dar respuesta permanentemente a las entidades, a los servidores y ciudadanos en general, de una manera amable, eficiente, eficaz y transparente en temas relacionados con Ministerio de Educación Nacional.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

El proceso de Servicio al Ciudadano identificó 2 riesgos de corrupción y 1 un riesgo de proceso (cumplimiento), los cuales son valorados y monitoreados de forma que puedan prevenir la probabilidad de ocurrencia y así minimizar el impacto de afectación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio de Educación.

Al realizar la verificación del monitoreo al riesgo realizado en el periodo auditado se pudo identificar lo siguiente:

RIESGOS DE CORRUPCIÓN	SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DE CONTROLES OCI
1. Incumplimiento en la publicación, notificación o comunicación de los actos administrativos para beneficio de un tercero.	El proceso de Servicio al Ciudadano realiza monitoreo diario a los controles de la notificación, comunicación y publicación de actos administrativos a través del “Sistema de Gestión de Actos Administrativos” (SIGAA). De igual manera, realiza préstamos de dichos documentos únicamente de manera virtual, por medio del Sistema de Gestión Documental.
2. Legalizar documentos de educación superior falsos.	Adicionalmente, el proceso revisa las constancias ejecutoriadas verificando el cumplimiento de términos establecidos por la ley. En cuanto a la legalización de documentos de Educación Superior se realiza validación de estos con las Instituciones de Educación Superior y a través de las actividades de monitoreo, las controlan y verifican en el día a día.

RIESGOS DE PROCESO (CUMPLIMIENTO)	SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DE CONTROLES OCI
<p>1. No dar respuesta oportuna a las PQRS por parte de las dependencias del Ministerio.</p>	<p>El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con el procedimiento de recepción, manejo de correspondencia externa y aplicativo de gestión documental que le permite informar y hacer seguimiento a los tiempos de las respuestas, así mismo, se han brindado capacitaciones y campañas internas de conocimiento normativo frente a la oportunidad de respuesta de las PQRS.</p> <p>Se han remitido los informes mensuales de oportunidad en las respuestas de PQRSD a los Jefes de Área.</p> <p>Una vez analizada la información presentada por el proceso de Servicio al Ciudadano en el Comité de PQRSD, se evidenció el incumplimiento en la oportunidad de respuesta de estas, por parte de las dependencias, en el periodo de enero a septiembre de 2019, lo anterior generó la materialización del riesgo.</p>

Una vez revisada la matriz de riesgos del proceso se pudo establecer que, aunque existen controles que son eficientes, se observó que se presentan debilidades en cuanto a la aplicación de la metodología establecida por la **“Guía de la administración del riesgo del DAFP- Guía de la administración del riesgo PM-GU-01 del Ministerio de Educación Nacional”** y que se presentan a continuación:

- Para cada causa debe existir un control.
- Las causas no se trabajaron de manera separada.
- En la matriz de riesgos no existen registros de los responsables del monitoreo de estos, así como de la periodicidad de ejecución de cada control.

Se sugiere que el proceso defina y registre los controles asociados a las causas determinadas para sus riesgos, ya que el inadecuado diseño de los controles afecta la valoración y el monitoreo de estos.

Se recomienda actualizar y registrar las acciones adelantadas en el seguimiento a los riesgos, y de esta manera documentar la información que servirá para la toma de decisiones.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Plan de acción

Porcentaje de avance en la Implementación del nuevo canal de servicio

- En el mes de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano, realizó concurso interno para la propuesta del nombre del agente virtual con el objetivo de ser presentado en Comité Directivo para su aprobación y lanzamiento, presentando un avance a este corte de un 75%.

Porcentaje de Secretarías de Educación Certificadas, capacitadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Atención al Ciudadano

- La Unidad de Atención al Ciudadano alcanzó en el mes de septiembre el 100% de la meta establecida, cumpliendo de esta manera con la estrategia **“FORTALECIMIENTO DEL ACCESO A INFORMACIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL DEL SECTOR EDUCATIVO NACIONAL”**, sin embargo, el proceso continuó en el mes de octubre con las asistencias técnicas a las siguientes secretarías.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN	FECHAS DE LA VISITA
Cartago	21 y 22 de octubre
Dosquebradas	21 y 22 de octubre
Tumaco	21, 22 y 23 de octubre
Ciénaga, Santa Marta y Magdalena	21 y 22 de octubre
Montería, Córdoba, Sahagún y Lorica	28 y 29 de octubre
Casanare y Yopal	28 y 29 de octubre
Cauca y Popayán	28 y 29 de octubre
Girón	30 y 31 de octubre

Se considera importante que el proceso Servicio al Ciudadano al momento de formular sus indicadores tenga en cuenta para la dimensión de la meta, el análisis de los recursos disponibles y la capacidad de la dependencia, esto en términos de eficiencia, eficacia y calidad.

PROCESO DE CONTRATACIÓN

- En la ejecución del Contrato No. 142 de 2019, suscrito con Servicios Postales Nacionales cuyo objeto es: *“Prestar los servicios de correo para admisión, curso y entrega de las comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional a nivel local, nacional e internacional y demás servicios postales que requiera el Ministerio de Educación Nacional”*, se pudo evidenciar los siguiente:
No se evidenció en la carpeta del contrato, el informe parcial de supervisión exigido en el manual de contratación CN-MA-01 V.3, **“En el evento en que el convenio, contrato u orden de aceptación tenga un plazo de ejecución inferior a seis meses, el supervisor o interventor deberá presentar informe parcial al intermedio del plazo del mismo.”** Sin embargo, la dependencia cuenta con informe para ser radicado en los próximos días.
- En la ejecución del Contrato No. 1383 de 2016, suscrito con Servicios Postales Nacionales S.A., cuyo objeto es: *“Prestar los servicios de correo para admisión, curso y entrega de las comunicaciones del Ministerio De Educación Nacional a nivel local, Nacional e Internacional y demás servicios postales que requiera el Ministerio de Educación Nacional”*. Se pudo evidenciar los siguiente:
El contrato finalizó el 15 de diciembre de 2018, no obstante, en la revisión realizada a la carpeta del contrato, no se evidenció informe final ni acta de liquidación, *Sin embargo, al consultar en la dependencia se observó radicado No 2019-IE-000187 de fecha 9 de enero de 2019, mediante el cual se remite a la Subdirección de Contratación el final del contrato.*
- En la ejecución del Contrato No. CO1.PCCNTR.1082146 de 2019, suscrito con la Unión Temporal S-I MEN 2019, cuyo objeto es: *“Consultoría técnica especializada para el diagnóstico, definición y diseño detallado de la función archivística actual en el Ministerio de Educación Nacional siguiendo el modelo de gestión documental y administración de archivos “MGDA” y los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, el*

Ministerio de las TIC y la normatividad vigente. – FASE I Consultoría”. Se pudo evidenciar que cuenta con acta de inicio a partir del 16 de septiembre de 2019 y el contrato se encuentra en ejecución.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

El Proceso de Servicio al Ciudadano tiene como mecanismos de seguimiento y autoevaluación las siguientes actividades:

- Seguimiento a las respuestas de PQRS, a través de la elaboración de los informes mensuales, que dan cuenta de la gestión y de la oportunidad por parte de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional, verificando que se cumplan los requisitos de oportunidad, completitud y pertinencia.
- Verificación del cumplimiento de los requisitos de calidad de los productos y/o servicios no conformes a través de la respuesta oportuna a las quejas o reclamos, verificando el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio y de la calidad de las respuestas a los ciudadanos.
- El proceso autoevalúa la gestión a través de indicadores del plan de acción, los cuales fueron presentados dentro del ítem planes, programas, proyectos e indicadores de este informe.

PARTICIPACION CIUDADANA

El Proceso de Servicio al Ciudadano promueve la participación ciudadana mediante la atención a los requerimientos allegados desde la Urna de Cristal, en el marco de la auditoria se pudo verificar que la última urna de cristal fue realizada en el mes de marzo; igualmente, se efectuaron 4 (cuatro) Ferias de Servicio al Ciudadano las cuales fueron organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que ejecuta el Departamento Nacional de Planeación a los siguientes sitios:

Lugar de realización	Fecha	Temas tratados
Feria de atención al ciudadano en Aracataca Magdalena	5 de abril de 2019	Convalidaciones, créditos, becas, legalización, ICBF, PQRS, Becas personas con discapacidad, Icetex, Banco de la Excelencia y Educación para el trabajo.
Feria de atención al ciudadano en Bucaramanga Santander	31 de mayo de 2019	Convalidaciones, Banco de la excelencia, Entrega de material educativo, Implementación de Bibliotecas, Becas, PQRS, Generación, Planta Docente.
Feria de atención al ciudadano en Valledupar	24 de mayo de 2019	Convalidaciones, Banco de la excelencia, Entrega de material educativo, Créditos educativos, Becas, PQRS, Certificados y Legalizaciones.
Feria de atención al ciudadano Villavicencio	27 de julio de 2019	Convalidaciones, Información General, Entrega de material educativo, Icfes, PQRS, Icetex y Legalizaciones

De esta manera se cumplió con el acercamiento entre los servicios del Ministerio de Educación Nacional y la comunidad.

COMPONENTE TECNOLÓGICO

El Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", es una herramienta que le permite a los funcionarios de las Secretarías de Educación, realizar de una manera sencilla y ágil la consulta de los requerimientos que le han sido asignados, así mismo, realizar el proceso de respuesta a los requerimientos correspondientes.

En la revisión efectuada, se evidenció que el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), fue desarrollado "In house" (Software desarrollado en casa), por un funcionario de la Unidad de Atención al Ciudadano con el apoyo y asesoría del líder técnico de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, no obstante, se observó que el Sistema aún no se ha registrado como propiedad intelectual del Ministerio de Educación Nacional ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

Lo anterior, se sugiere con el fin de otorgar mayor seguridad jurídica a los titulares respecto de sus derechos autorales y conexos, dando garantía de autenticidad de la propiedad intelectual de los programas operativos como de los aplicativos del Ministerio de Educación Nacional, tal como lo recomienda la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció el incumplimiento de la oportunidad de respuesta de las PQRS en las dependencias del MEN, materializándose el riesgo. ***"No dar respuesta oportuna a las PQRS por parte de las dependencias del Ministerio"***
2. En la matriz de riesgos del proceso se presentan debilidades en la aplicación de la metodología establecida por la ***"Guía de la administración del riesgo del DAFP- Guía de la administración del riesgo PM-GU-01 del Ministerio de Educación Nacional"***
3. Se observa cumplimiento en las actividades programadas en el plan de acción a septiembre de 2019.
4. En la revisión del Contrato No. 1383 de 2016, suscrito con Servicios Postales Nacionales s.a. se evidenció que, en la carpeta del contrato, no se encuentran el informe final ni el acta de liquidación, *Sin embargo, al consultar en la dependencia se observó radicado No 2019 IE 000187 de fecha 9 de enero de 2019, mediante el cual se remite a la Subdirección de Contratación el informe final.*
5. El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), fue desarrollado "in house" (Software desarrollado en casa), por un funcionario de la Unidad de Atención al Ciudadano con el apoyo y asesoría del líder técnico de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, no obstante, se evidenció que el Sistema aún no se ha registrado como propiedad intelectual del Ministerio de Educación Nacional ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor.
6. El Proceso Atención al Ciudadano viene realizando actividades de participación ciudadana mediante la atención a los requerimientos allegados desde la Urna de Cristal y las Ferias de Servicio al Ciudadano las cuales fueron organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano que ejecuta el DNP.

RECOMENDACIONES:

- Tomar acciones para controlar y corregir la oportunidad de respuesta de las PQRS, involucrando a todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional.
- Realizar la revisión de la matriz de riesgos y efectuar los ajustes correspondientes con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

- Continuar con el proceso de liquidación del Contrato No. 1383 de 2016, suscrito con Servicios Postales Nacionales s.a., de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación.
- Efectuar el proceso de registro del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) en la Dirección Nacional de Derechos de Autor a través de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, con el fin de proteger el soporte lógico o software, programas y aplicativos y que sean propiedad intelectual del Ministerio de Educación Nacional.
- En la matriz de riesgos no existen registros de los responsables del monitoreo, así como de la periodicidad de ejecución de cada control.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
x		<p>Al verificar el seguimiento de PQRSD de enero a septiembre de 2019, se evidenció el incumplimiento en la oportunidad de respuesta de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional, generando la materialización del riesgo: <i>“No dar respuesta oportuna a las PQRS por parte de las dependencias del Ministerio”</i></p> <p>Lo anterior incumple con la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 15908 del 14 de agosto de 2017 del Ministerio de Educación Nacional. <i>“Capítulo II, Artículo 8. Términos para resolver las peticiones”</i></p>	Liderar una estrategia para controlar y corregir la oportunidad de respuesta de las PQRSD involucrando a todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional.
	x	<p>Una vez revisada la matriz de riesgos del proceso se pudo evidenciar que, aunque existen controles que son eficientes no se observó no se aplica completamente la metodología establecida por la <i>“Guía de la administración del riesgo del DAFP”</i> frente a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para cada causa debe existir un control. • Las causas no se trabajaron de manera separada. • En la matriz de riesgos no existen registros de los responsables del monitoreo al riesgo evaluado, de la periodicidad de ejecución de cada control. <p>Lo anterior incumple lo establecido en la <i>“Guía de la administración del riesgo del DAFP”</i></p>	Realizar la revisión de la matriz de riesgos y efectuar los ajustes correspondientes con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Aura Rosa Gómez Avellaneda

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano