



La educación es de todos Mineducación

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:				2020-G-11						
Reunión de Apertura					Reunión de Cierre					
Día	04	Mes	09	Año	2020	Día	22	Mes	12	Año 2020

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

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LÍDER:

- Aura Rosa Gomez Avellaneda

AUDITORES DE GESTIÓN:

- Kelly Gordillo Gómez

AUDITORES DE COMPONENTE TECNOLÓGICO:

- Monica Alexandra González
- Luz Yanira Salamanca

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, para lograr cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Se evaluaron los siguientes aspectos:

- Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano Código: SC-PR-01 Versión: 03
- Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación Código: SC-PR-05 Versión: 03
- Riesgos y evaluación de controles
- Planes de acción (cumplimiento del plan de acción del proceso)
- Mecanismos de seguimiento y autoevaluación (Verificar la pertinencia de la atención al ciudadano, verificar los resultados de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas)
- Componente Tecnológico: Soporte tecnológico e informático (SAC)

El periodo evaluado está comprendido entre 1º de octubre de 2019 al 31 de agosto del 2020.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano Código: SC-PR-01 Versión: 03
- Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación Código: SC-PR-05 Versión: 03
- Plan de acción (Guía de seguimiento y evaluación del Plan de Acción Institucional Código PL-GU-03 Versión: 04)
- Guía de administración del riesgo (Código: PM-GU-01 Versión: 03) del Ministerio de Educación Nacional
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Versión: 04
- Componente Tecnológico: Soporte tecnológico e informático (SAC)

RESUMEN GENERAL**FORTALEZAS**

1. Durante la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional como medida para afrontar la pandemia por el COVID-19, la Unidad de Atención al Ciudadano ha garantizado la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil y oportuna de modo que se están mitigando los efectos negativos que presenta la pandemia en todo el país, generando seguridad en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción.
2. La Unidad de Atención al Ciudadano reorganizó el cronograma anual del monitoreo a las Secretarías de Educación para el año 2020 y por temas de emergencia sanitaria se dio inicio en el mes de abril y se continuará ejecutando en lo que resta del año. El cual corresponde al acompañamiento de 83 Secretarías de Educación en el aplicativo SACV2 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los componentes de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental.
3. La Unidad de Atención al Ciudadano ha demostrado que, aunque la atención se está prestando desde casa, ha tenido una positiva acogida por parte de los usuarios y desempeño funcional eficiente con el apoyo y acompañamiento a los agentes del centro de contacto (teléfonos y virtuales), que ofrece el Ministerio de Educación Nacional, logrando la optimización del proceso de atención en los diferentes canales de comunicación.
4. Igualmente, se pudo evidenciar el compromiso de la Unidad de Atención al Ciudadano con acompañamiento de su líder, quien ha logrado un adecuado ambiente de trabajo en equipo, dando continuidad y cumplimiento a las estrategias planteadas para el año 2020.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Al verificar las actividades de control realizadas por el proceso hasta el tercer trimestre del año 2020, se identificó lo siguiente en la matriz de Riesgos:

RIESGOS DE GESTION Y CONTROLES	MONITOREO AL CONTROL	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
<p>RIESGO IDENTIFICADO</p> <p>Incumplimiento en la respuesta de las PQRSD según lo establecido en la normatividad vigente.</p> <p>CONTROLES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El semáforo del Sistema de gestión documental en donde se establece el estado de los documentos asignados. 2. Notificación al correo electrónico de la asignación, rechazo o aprobación de una PQRSD 3. El reporte de pendientes por recibir por dependencia en el sistema de gestión documental 4. El reporte de proceso de tramites por dependencias en el sistema de gestión documental 	<p>Al momento de enviar los informes mensuales se les hace la recomendación a todos los jefes de oficina la importancia de realizar el seguimiento del estado en el semáforo de las PQRSD de su área y tramitar con sus colaboradores las respuestas. También se hace referencia a la importancia de la oportunidad, calidad, pertinencia y lenguaje claro.</p> <p>A todo usuario del Ministerio se les envía por correo electrónico las notificaciones de la asignación, aprobación y rechazos de las PQRSD.</p> <p>Al momento de enviar los informes mensuales se les hace la recomendación a todos los jefes de oficina la importancia de realizar el seguimiento por medio del reporte de pendientes por recibir por dependencia en el sistema de gestión documental.</p>	<p>La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría interna verificó el cumplimiento de las acciones plantadas por la Unidad de Atención al Ciudadano para controlar y corregir la oportunidad de respuesta de las PQRSD involucrando a todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional y realizando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar a los servidores en el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental y sobre la atención de las PQRSD. ✓ Envío a Directivos de los informes mensuales de oportunidad de respuesta a PQRSD con alertas para que las dependencias generen planes de acción que permitan reducir o eliminar la falta de oportunidad de las PQRS asignadas. ✓ Presentar informes trimestrales a las dependencias que registren menos del 97% de oportunidad de respuesta de PQRSD, realizando seguimiento y acompañamiento en la formulación de planes de mejoramiento con el acompañamiento de la SDO. ✓ Remitir a Control Interno Disciplinario un informe de las dependencias que registren menos del 97% de oportunidad de respuesta a PQRSD para que se inicien las actuaciones disciplinarias a que haya lugar. ✓ Solicitar a la Subdirección de Talento Humano la inclusión en las temáticas de Inducción de nuevos servidores de los procesos de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, y que estos sean liderados directamente por personal de la Unidad de Atención al Ciudadano.

Fuente: Matriz de riesgos SIG-Proceso "servicio al ciudadano "

RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y CONTROLES	PLAN DE MANEJO DEL RIESGO	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
<p>1. RIESGO IDENTIFICADO</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>CONTROLES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación interna enviada por el SGD. Solicitando numeración de los actos administrativos relacionados en la matriz 2. Revisión de resolución y contratista información con los datos del beneficiario del acto administrativo 3. Revisión de documentos uno a uno contra la matriz anexa en el sistema de gestión documental 4. Carga de la información directamente desde la matriz al sistema SIGAA y verificación del acto administrativo uno a uno para su numeración en SIGAA 5. Revisión y aprobación de los documentos a publicar. (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria y comunicaciones) 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal que trabaja el proceso de notificaciones en el uso adecuado de la plataforma y del procedimiento. • Reporte a la mesa de ayuda cada vez que las plataformas asociadas a este trámite generen error. 	<p>La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría interna verificó el cumplimiento de las actividades formuladas en los planes de manejo de los riesgos de corrupción, concluyendo que se están monitoreando y se da cumplimiento a lo planeado</p>
<p>2. RIESGO IDENTIFICADO</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>CONTROLES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión diaria en el sistema por parte del líder técnico en el sistema de legalizaciones de documentos de educación superior. 	<p>Requerir a las IES que se verifique la información no reportada en las plataformas de graduados</p>	<p>La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría interna verificó el cumplimiento de las actividades formuladas en el plan de manejo de los riesgos de corrupción, concluyendo que se están monitoreando y se da cumplimiento a lo planeado.</p>

Fuente: Matriz de riesgos SIG-Proceso "servicio al ciudadano "

Una vez revisada la matriz de riesgos del proceso se pudo establecer que, aunque existen controles que son eficientes no se aplicó la metodología establecida por la “**Guía de la administración del riesgo del DAFP**” y la Guía de administración del riesgo (Código: PM-GU-01 Versión: 03) del Ministerio de Educación Nacional, donde se contemple la relación entre riesgo, causa, efecto, control y plan de manejo.

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Al revisar el avance de las metas del proceso Servicio al Ciudadano correspondiente al primer semestre del 2020 del Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

INDICADOR	AVANCE CORTE A AGOSTO 2020	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
<p>314- Porcentaje de avance en la implementación de un nuevo Canal de Servicio</p> <p>Hito: Porcentaje de avance en la implementación de un nuevo Canal de Servicio</p> <p>Medio de Verificación: Informe de avance</p> <p>Meta para la vigencia 2020: 100 (porcentaje)</p> <p>Fórmula de cálculo: Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planeadas para la implementación del nuevo Canal de Servicio.</p>	<p>Una vez revisada la información suministrada En el PAI 2020 con corte al 31 de agosto del 2020, se logró evidenciar:</p> <p>El porcentaje de avance en la implementación de un nuevo canal de servicio tiene un cumplimiento del 50%.</p> <p>De los hitos formulados en el indicador se dio el cumplimiento al denominado:</p> <p>“Análisis y diseño de la propuesta del nuevo canal”</p> <p>Durante los meses de enero y febrero se cumplieron las acciones planteadas para el logro del hito, sin embargo, la reunión que se tenía programada para el lunes 16 de marzo con el proveedor que desarrollará este nuevo canal tuvo que ser cancelada debido a la emergencia sanitaria del COVID19.</p> <p>En el mes de junio la Unidad de Atención al Ciudadano no cargó el entregable programado, generando, incumplimiento del hito, afectando el avance cuantitativo del indicador.</p> <p>La dependencia cargó posteriormente el entregable "Informe de gestión canal de atención UAC II trimestre 2020" al interior del documento se puede validar "aprobación por parte de la UAC a las pruebas y el canal", con esto se da cumplimiento al hito.</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de las actividades programadas en el PAI, evidenciando que se inició con la implementación de un nuevo Canal de Servicio en el primer trimestre del año, sin embargo, por la situación de pandemia COVID 19 se debieron aplazar las pruebas de funcionamiento de la herramienta tecnológica.</p> <p>Durante el mes de agosto se realizaron nuevas pruebas funcionales virtuales según lo establecido en el cronograma para cada uno de los escenarios y casos de prueba y se remitió comunicación interna a la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información con los reportes de las pruebas funcionales realizadas hasta la fecha.</p> <p>Se verificó el informe correspondiente al segundo trimestre de 2020, donde se muestra las pruebas que se realizan al canal de Servicio al Ciudadano correspondiente a la asignación de turnos virtuales, en el cual se indica que el resultado es satisfactorio.</p> <p>El porcentaje de avance en la implementación de un nuevo canal de servicio tiene un cumplimiento del 50%.</p>
<p>315- Porcentaje de asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC en el</p>	<p>Una vez revisada la información suministrada en el PAI 2020 con corte al 31 de agosto del 2020, se logró evidenciar:</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de las actividades de avance en asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC (Sistema de</p>

<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Servicio al Ciudadano</p> <p>Medio de Verificación Informe ejecutivo de las asistencias técnicas</p> <p>Meta para la vigencia 2020: 50 % (porcentaje)</p> <p>Fórmula de cálculo: Número de asistencias técnicas realizadas en las Secretarías de Educación / Total asistencias técnicas programadas</p>	<p>El porcentaje de avance es de 98.1% en asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC.</p> <p>Durante el mes de agosto se realizaron 28 asistencias técnicas virtuales a las Secretarías de Educación en políticas de servicio al ciudadano y gestión documental, esto se logra luego de la reorganización que se debió realizar a causa de la Emergencia Sanitaria que vive el país, las asistencias técnicas se realizaron de manera virtual por la plataforma teams</p>	<p>Atención al Ciudadano), evidenciando un cumplimiento hasta el mes de agosto de un 98%.</p> <p>Se evidencia acompañamiento por parte se la Unidad de Atención al Ciudadano en el uso del SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) brindando apoyo a los Líderes de las diferentes Secretarías de Educación en temas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventajas de la plataforma • Administración de los diferentes roles (administrador, Operador, funcionarios, jefes y ciudadanos) • Oportunidad y calidad de respuesta • Uso adecuado del SAC • Requerimientos tramitados, en tiempo, fuera de tiempo y vencidos • Estado actual de la Secretaría de Educación con respecto a las PQRS. <p>La Unidad de Atención al Ciudadano suministra en total 7 informes ejecutivos de asistencia técnica de los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto, como soporte al acompañamiento realizado a las diferentes Secretarías de Educación programadas en el país.</p> <p>El avance de ejecución que se reporta a la OAPF es del 98,1% correspondiente a 82 Secretarías de Educación sobre un total de 85.</p> <p>Sin embargo, en los informes se reportan 70 Secretarías de Educación con un porcentaje del 82,35%</p> <p>Adicionalmente, se observa que el indicador, se encuentra con una Meta para la vigencia 2020 del 50%, este cambio se presentó debido a la emergencia sanitaria, y se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, realizar la modificación del 100% (2 asistencias técnicas) al 50% (1 asistencia técnica).</p>
---	--	---

Fuente: Oficina de Control Interno

De la anterior verificación, se evidenciaron indicadores del PAI con bajo porcentajes de avance con respecto al tiempo de ejecución. Por lo tanto, se sugiere implementar acciones que permitan mejorar el desempeño del indicador.

Procedimientos Auditados

- **Procedimiento de prestación de la Atención al Ciudadano Código: SC-PR-01 Versión: 03**

La Unidad de Atención al Ciudadano cuenta con diversos mecanismos de comunicación con el fin de brindar opciones de acceso tales como: líneas telefónicas, medios electrónicos y medios presenciales.

Durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid 19, la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, creó las condiciones necesarias para garantizar la continuidad en la prestación del servicio y respuesta a los trámites de la entidad, aplicando estrategias que facilitaron a los ciudadanos el acceso a los servicios y requerimientos de forma ágil y oportuna, permitiendo el uso de canales de comunicación virtual, dado que los mecanismos presenciales se encontraban restringidos.

A continuación, se presentan los tramites atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano de marzo a julio de 2020:

PQRSD CALL CENTER					
CANAL DE ATENCIÓN	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
INBOUND	15.969	14.810	13.194	13.613	14.797
CHAT	2.476	4.473	4.365	4.569.	5.567
SERVICIO VIRTUAL DE RESPUESTA	813	9.655	21.374	16.406	23.566
CLICK TO CALL	318	265	38	217	411
TOTAL	19.576	29.203	38.917	34.859	44.341

Fuente: Informe Atención al Ciudadano agosto 2020

PQRSD ATENCION UAC					
TRAMITES UAC	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
LEGALIZACIONES	16.778	3.193	4356	5293	8566
CERTIFICADOS DE EXISTENCIA	483	351	428	505	771
CERTIFICADO DE IDONEIDAD	66	69	148	208	247
CERTIFICADO DE PROGRAMA	90	100	300	296	490
ATENCIÓN PERSONALIZADA	0	0	0	0	0
PQRSD UAC	294	294	372	356	304
TOTAL	17.902	4.007	5.604	6.658	10.378

Fuente: Informe Atención al Ciudadano agosto 2020

COMUNICACIONES RECIBIDAS Y GESTIONADAS POR LA UAC					
ORIGEN	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Externo -Recibido	1942	1648	4449	1742	2512
Interno -Recibido	412	304	373	488	829
TOTAL	2354	1952	4822	2230	3341

Fuente: Informe Atención al Ciudadano agosto 2020

Teniendo en cuenta los efectos del COVID-19, el Ministerio de Educación Nacional, ha garantizado la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil y oportuna, mitigando los efectos negativos que presenta la pandemia en todo el país, generando cumplimiento de las metas del plan de acción.

Así mismo, el “**procedimiento de prestación de la atención al ciudadano**”, entre sus actividades ha realizado capacitaciones y entrenamiento a las diferentes dependencias en materia de trámites y servicios que presta el Ministerio de Educación Nacional. Durante la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid19, se han venido realizando capacitaciones en lo concerniente al sistemas de gestión documental, a través de la plataforma Teams, con una asistencia, hasta el mes de agosto, de 327 funcionarios de las diferentes dependencias del Ministerio entre las que se encuentran: Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial, Oficina Asesora Jurídica, Viceministerio de Educación Superior, Unidad de Atención al Ciudadano, Convalidaciones, Gestión Documental, Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media, Programa Todos a Aprender, Dirección de Calidad EPBM, Subdirección de Talento, Humano, Dirección de Cobertura y Equidad, Grupo de Recaudo, Subdirección de Acceso, Subdirección Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa, Unidad Alimentos para Aprender, Subdirección de Inspección y Vigilancia, Oficina de Tecnología y Sistemas de Información , Subdirección de Fomento de Competencias, Subdirección de Permanencia, entre otras.

- **Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación Código: SC-PR-05 Versión: 03**

La Unidad de Atención al ciudadano realiza seguimiento y atención de requerimientos de las Secretarías de Educación de las entidades territoriales, con el fin de dar asistencia técnica y apoyo al mejoramiento de los servicios y de la satisfacción al ciudadano.

Durante el tiempo de pandemia, la Unidad de Atención al Ciudadano reorganizó el cronograma anual del monitoreo a las Secretarías de Educación para el año 2020. Por temas de imposibilidad de desplazamiento a las Entidades Territoriales, se da inició en el mes de abril y hasta la fecha, a la implementación de la herramienta SACV2 y la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las dimensiones de Servicio al Ciudadano y gestión documental a 83 Secretarías.

Se revisaron las actividades realizadas en dos secretarías tomadas como muestra aleatoria:

- **Alcaldía de Sibaté (15 de abril 2020):** Se capacitó al líder de la Alcaldía de Sibaté, en el correcto uso del Sistema de Atención al Ciudadano SAC V 2.0. para la implementación en la alcaldía y después divulgación a todos los funcionarios; esta se llevó a cabo a través de la herramienta Teams, tratando los siguientes temas:
 - ✓ Ventajas de la plataforma
 - ✓ Rol del Administrador SAC, del Operador, del funcionario, del funcionario jefe y Rol ciudadano.
 - ✓ Oportunidad y calidad de respuesta.
 - ✓ Uso adecuado del SAC
 - ✓ Requerimientos tramitados, en tiempo, fuera de tiempo y vencidos.
 - ✓ Estado actual de la Secretaría de Educación con respecto a las PQRS.
 - ✓ Ejercicios y despeje de las dudas de los temas tratados.
- **Alcaldía de Lorica (24 de abril 2020):** Se capacitó a los funcionarios de la Secretaría de Educación de Lorica, en el correcto uso del Sistema de Atención al Ciudadano SAC V 2.0, esta se llevó a cabo a través de la plataforma Teams, generando las siguientes conclusiones:

- ✓ En el desarrollo de la capacitación se profundizó en el uso adecuado de los módulos que cada rol del administrador, así mismo, se socializó el tema de SAC al líder de la Secretaría, donde se dieron a conocer las ventajas y los beneficios de contar con un sistema de información.
- ✓ Se realizaron ejercicios en el ambiente de capacitación del SAC V.2 y se aclararon las dudas pertinentes al uso de la herramienta.
- ✓ Se les informó que todos los jefes de área de la Secretaría de Educación son los responsables de hacer seguimiento y control a sus funcionarios sobre el manejo adecuado de la plataforma y de verificar que se dé respuesta.
- ✓ Se recordó que la respuesta debe cumplir con los siguientes requisitos: oportuna, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

COMPONENTE TECNOLÓGICO

El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) permite realizar consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, compatible con dispositivos móviles.

http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=71

Este sistema permite registrar y consultar requerimientos, acceder a pantallas de auto consulta, acceso telefónico, atención en ventanilla, atención personalizada, entrega de documentos físicos y correo electrónico.

La interfaz de usuario permite registrar datos, actualizar su información de registro e instaurar nuevos requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y trámites, además, consultar el estado de las solicitudes realizadas a la Secretaría de Educación.

La base de datos y el lenguaje de programación es flexible para generar mejoras y adaptación a las necesidades de las Secretarías de Educación y de las entidades interesadas en el aplicativo.

Los servidores donde se aloja la información son propiedad del Ministerio de Educación Nacional y cuentan con el respaldo de mantenimiento, soporte, actualización y backup, cada vez que sea necesario, además de esto, cuenta con protocolos de seguridad en la información que responden a los lineamientos de la política, los cuales evitan la materialización de riesgos en materia digital.

Se parametrizaron las notificaciones por correo electrónico, las cuales están bajo el dominio del Ministerio de Educación Nacional, lo que permite el control y la seguridad de la información.

Se realizaron capacitaciones a los usuarios del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, así mismo se cuenta con un canal en youtube, donde se presentan temas de interés, como el registro por tipo de rol, la descripción para consultar sus requerimientos asignados, últimas actualizaciones del sistema, entre otros.

<https://www.youtube.com/channel/UCmyDITsxqNLYahfTdf0qOXw>

Se identificaron los actores que interactúan con el sistema de atención al ciudadano-SAC:

Externos:

Secretarías de Educación
 Secretario de Educación
 Líder de atención al ciudadano
 Jefes de dependencia

Internos:

Ministerio de Educación Nacional
Secretaría General del MEN
Unidad de Atención al Ciudadano
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

En el marco de la auditoria se evidenciaron los siguientes mecanismos de seguimiento y autoevaluación del proceso Servicio al Ciudadano:

Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano

La Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento y verificación de la Atención y repuesta oportuna a las solicitudes de consulta, requerimiento o trámites formulados por los ciudadanos o partes interesadas.

Igualmente se realiza la recepción, radicación y distribución de comunicados oficiales internos y externos respondiendo a las inquietudes de la ciudadana a través de la información contenida en el banco de preguntas y respuestas frecuentes con las que cuenta el Ministerio de Educación Nacional.

El procedimiento fue verificado en el proceso de auditoria, evidenciado que se llevan los controles y las actividades asociadas al mismo.

Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación

La Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento y verificación a las necesidades de asistencia técnica y/o capacitación en el uso de la plataforma y funcionamiento del sistema SAC v2, y Modelo Integrado de Planeación y Gestión estableciendo acuerdos de desempeño para comunicar a los responsables de las Secretarías de Educación. Igualmente, se programan visitas para monitorear, analizar y evaluar el estado de los requerimientos gestionados a través del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC v2; logrando de esta manera cumplir con las necesidades de actualización.

El procedimiento fue verificado en el proceso de auditoria, evidenciado que se llevan los controles y las actividades asociadas al mismo.

Mecanismos y estrategias de seguimiento y evaluación de resultados del Plan de acción.

La Unidad de Atención al Ciudadano realiza constantemente el proceso de autoevaluación a la gestión, a través de los indicadores del plan de acción, dando cumplimiento al porcentaje de avance en la implementación de un nuevo canal de servicio y asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SACv2 en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Igualmente, el seguimiento a las respuestas de PQRSD a través de la elaboración de los informes mensuales que dan cuenta de la gestión por parte de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional. Sin embargo, se evidenciaron indicadores del PAI con bajos porcentajes de avance con respecto al tiempo de ejecución. Por lo tanto, se sugiere implementar acciones que permitan mejorar el desempeño del indicador.

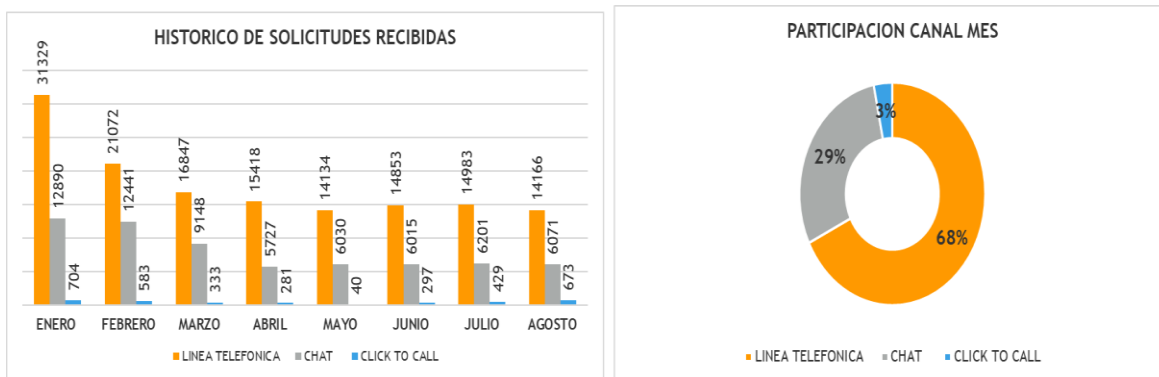
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Educación Nacional, ha realizado acciones tendientes a garantizar los derechos de los ciudadanos, a través de escenarios de discusión y construcción de acuerdos bajo los principios de transparencia. El proceso de Servicio al Ciudadano promovió este tipo de participación en las ferias de atención al ciudadano, realizadas en los meses de noviembre de 2019, a los siguientes municipios:

- Municipio de Ayapel en el Departamento de Córdoba: Esta feria fue realizada el 2 de noviembre de 2019, en el Parque Miguel Escobar Méndez, en un horario de 8 am a 3:00 pm, en el cual se prestó atención a 136 ciudadanos tratando los siguientes temas:
 - ✓ Convalidaciones
 - ✓ PQRSD
 - ✓ Entrega de material educativo
 - ✓ Banco de la excelencia
 - ✓ Información general
 - ✓ Generación E
- Municipio de Líbano en el departamento de Tolima: Esta feria fue realizada, el 30 de noviembre de 2019, en el Parque Principal de Líbano, en un horario de 8 am a 3:00 pm, en el cual se prestó atención a 161 ciudadanos tratando los siguientes temas:
 - ✓ Convalidaciones
 - ✓ PQRSD
 - ✓ Entrega de material educativo
 - ✓ PAE
 - ✓ Infraestructura
 - ✓ Jornada Única
 - ✓ Generación E
 - ✓ Becas

Adicionalmente, en el contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, se dio continuidad a las actividades de prestación del servicio al ciudadano de manera pertinente, precisa y oportuna, velando por el cumplimiento a los derechos del ciudadano a través de nuevos medios de comunicación de forma virtual ante el rol vital de las tecnologías de información y comunicación.

A continuación, se presenta el resultado de las interacciones correspondientes a los canales de comunicación en línea del Ministerio de Educación Nacional (MEN) con el comportamiento histórico de las solicitudes recibidas a través de los canales de atención disponibles al ciudadano.



Durante el periodo analizado de la vigencia 2020 se recibieron las siguientes solicitudes: líneas telefónicas 90.410, chat 39.192, call 2053 para un total de solicitudes de 131.646.

De esta manera se pudo demostrar que, aunque la operación se está prestando desde casa, se ha tenido una positiva acogida por parte de los usuarios y desempeño funcional eficiente con el apoyo y acompañamiento a los agentes del centro de

contacto de los canales (telefónicos y virtuales), que ofrece el Ministerio de Educación Nacional, logrando la optimización del proceso de atención.

CONCLUSIONES

- Se observaron debilidades en la aplicación de la metodología establecida por la **“Guía de la administración del riesgo del DAFP”** y la Guía de administración del riesgo (Código: PM-GU-01 Versión: 03) del Ministerio de Educación Nacional, donde se contemple la relación entre riesgo, causa, efecto, control y plan de manejo.
- Durante la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, el Ministerio de Educación Nacional ha garantizado la continuidad en la atención al ciudadano de forma ágil, mitigando los efectos negativos que presenta la pandemia en todo el país, generando seguridad en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción. Así mismo creó las condiciones adecuadas que garantizaron la continuidad en la atención de respuesta a los trámites de la entidad, aplicando estrategias y mecanismos que facilitaron a los ciudadanos el acceso a trámites y requerimientos de forma ágil y oportuna, permitiendo el uso de canales de comunicación virtual.
- La Unidad de Atención al Ciudadano, reorganizó el cronograma anual de las asistencias técnicas a las Secretarías de Educación para el año 2020, por temas de desplazamiento debido a la emergencia sanitaria. Por lo anterior generó asistencias técnicas virtuales a través de la plataforma teams a las Secretarías de Educación, dando inicio en el mes de abril y hasta la fecha.
- El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) permite realizar consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, compatible con dispositivos móviles.
- El Sistema de Atención al ciudadano (SAC), es un sistema flexible, y al ser un sistema de propiedad del Ministerio de Educación Nacional cuenta con respaldo de mantenimiento, soporte, actualización y backup de la información.
- Se parametrizaron las notificaciones por correo electrónico, las cuales están bajo el dominio del Ministerio de Educación Nacional, lo que permite el control y la seguridad de la información.

RECOMENDACIONES

Revisar la actualización y publicación de las matrices de riesgos de procesos y corrupción en la plataforma SIG, teniendo en cuenta lo establecido por la **“Guía de la administración del riesgo del DAFP”** y la **“Guía de administración del riesgo (Código: PM-GU-01 Versión: 03) del Ministerio de Educación Nacional.**

Se sugiere controlar el cumplimiento de los indicadores del PAI respecto al tiempo de ejecución y la meta establecida.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		

--	--	--	--

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Aura Rosa Gomez Avellaneda

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano