

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 05 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:			SERVICIO AL CIUDADANO								
Numero de Auditoria:			2022-MR-01-SGC								
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	15	Mes	06	Año	2022	Día	03	Mes	08	Año	2022
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Dra. DORA INES OJEDA											
EQUIPO AUDITOR: LÍDER: Gustavo Ortegón AUDITORA: Nidia López Ospina											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO27001, Decreto 1072 de 2015 Resolución 312 de 2019; PE 1000. Información documentada del Ministerio de Educación Nacional											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Sistema de gestión de calidad ISO 9001; Sistema de gestión ambiental ISO 14001, sistema de seguridad de la información ISO 27001; NORMA PE:1000; Decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019 en las instalaciones del MEN calle 43 No. 57-44											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Norma ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO27001.2013 Decreto 1072 de 2015 Resolución 312 de 2019; NTC PE 1000:2020 Información documentada del Ministerio de Educación Nacional											

RESUMEN GENERAL											
FORTALEZAS											
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinación de las partes interesadas como grupos de valor para la Entidad, se estableció la caracterización de la ciudadanía para la prestación del servicio como seguimiento del proceso de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, la información pertinente para los grupos de valor se encuentra disponible en la página web de la Entidad. Se desarrolló línea base a través de una guía metodológica SC-GU-03 V4, actividades realizadas desde el año 2019, Modelo de gestión partes interesadas. Link página web de transparencia: se observa caracterización de grupos de interés y de valor, se realiza caracterización de manera anual. Sus necesidades y expectativas están relacionados con los trámites y asistencia técnica que presta el Ministerio 2. Establecimiento del proceso de Servicio al ciudadano como un proceso misional transversal a toda la organización, con el propósito de brindar atención a las partes interesadas; se estableció una política de servicio al ciudadano la cual se encuentra firmada por la Ministra de Educación. Se observa que a través de la Caracterización del proceso SC-CA-05 _V5: se da alcance a los lineamientos para el servicio al ciudadano, continua con la gestión de PQRSD, atención de canales, aplicación de la encuesta de 											

satisfacción a los usuarios, análisis de las estadísticas y tendencias de los resultados de las encuestas y finaliza con el ajuste a los lineamientos establecidos.

3. Estrategia de comunicación “Don Folio y Doña Carpeta”, se cuenta con un comunicador que ayuda a generar las estrategias de comunicación, una mesa técnica de transformación cultural, a la cual se envía el plan de divulgación de las estrategias de comunicación para la revisión y aprobación de los contenidos de comunicación.
4. Para la gestión del servicio al ciudadano se han establecido los Procedimientos documentados que aseguran la gestión del conocimiento y la pertinencia de las actividades necesarias, entre los cuales se encuentran: Prestación del servicio al ciudadano, Gestión de PQRSD, Gestión de actos administrativos, Monitoreo a las secretarías de educación, Medición de la satisfacción del ciudadano y partes interesadas en el grupo de Atención al Ciudadano, Gestión de actos administrativos disciplinarios, Atención a solicitudes Miembros del Congreso de la República, entre otros.
5. Disponibilidad de adecuados canales de comunicación y de sus plataformas tecnológicas para la gestión de las solicitudes, entre los cuales se observan:
 - ✓ Línea nacional 0180000910122
 - ✓ Bogotá 6013078079
 - ✓ Conmutador 6012222800
 - ✓ Sede física, Contac center
 - ✓ Página Web
 - ✓ Chat
 - ✓ Clic to call
 - ✓ Agente Virtual
 - ✓ Asignación de citas
 - ✓ web call back
 - ✓ Sistema de PQRSD WEB
 - ✓ Correo electrónico
 - ✓ Ventanilla de radicación
6. El Ministerio de Educación cuenta con plataformas tecnológicas, las cuales permiten que las solicitudes y gestión de trámites se realice de manera virtual, generando que la documentación se encuentre digitalizada, el 95% de las comunicaciones son electrónicas, con lo que se ha aportado al cumplimiento de indicadores ambientales frente al ahorro de papel.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

La evaluación de los riesgos se ha determinado teniendo en cuenta el contexto de la organización a través de metodologías combinadas, DOFA, PESTEL, procedimiento para la administración de riesgo PM-PR-11, así como la aplicación de la Guía para la Administración de Riesgos PM-GU-01. Se evidencia el establecimiento de las matrices de gestión de riesgos por procesos, con el respectivo establecimiento de sus controles y mecanismos para el seguimiento de los planes de acción y planes de manejo para los riesgos que se consideren no tolerables (catastróficos) después de su segunda valoración.

Por parte del proceso de Atención al Ciudadano se ha garantizado el seguimiento de las matrices de riesgos y de sus mapas de riesgos.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Se realizan reuniones de seguimiento con sus operadores, para el cumplimiento de los niveles de servicios, se garantiza la verificación de los resultados de la satisfacción de los ciudadanos y de las partes interesadas, así como el análisis de los indicadores de desempeño del proceso, actividades de seguimiento a mapas de riesgo y aseguramiento de las actividades de monitoreo de planes y metas institucionales con seguimiento mensual.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

Desde la perspectiva del ciclo PHVA se han garantizado las actividades de auditorías internas, revisión por la dirección y evaluación de los indicadores de desempeño. Las auditorías internas son realizadas por entes externos garantizando su independencia con los procesos evaluados.

A través de los reportes MIPG se ha realizado la gestión del cierre de brechas año 2021, se observa el reporte de actividades autodiagnóstico FURAG, formulario con el cual se hace la medición del índice de desempeño institucional ILI. En el documento avance plan de acción se evidenció el tratamiento de 53 acciones en estado cerrado al 100%

La entidad como una de sus mejores prácticas ha garantizado el funcionamiento de las mesas técnicas en las que se revisan los resultados y acciones de los planes de mejoramiento (ej.: PQRS de convalidación.); los resultados de los indicadores se encuentran dentro de la meta establecida 90% de oportunidad.

PARTICIPACION CIUDADANA:

La Entidad ha establecido los mecanismos adecuados para lograr la participación ciudadana, se cuenta con diferentes canales de comunicación, los cuales se encuentran disponibles para toda la ciudadanía y grupos de valor que han sido identificados por el Ministerio de Educación Nacional.

CONCLUSIONES

La Entidad cuenta con un proceso sólido para los servicios de atención al ciudadano, se ha garantizado la disponibilidad de plataformas tecnológicas y canales de comunicación que le permiten al ciudadano realizar sus consultas relacionadas con los trámites ante el MEN.

El MEN ha cumplido con su objetivo de dar respuesta a las solicitudes realizadas por el ciudadano y partes interesadas a través de los canales de comunicación establecidos para tal fin.

El MEN ha garantizado que se ofrezca a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites ante el MEN, para esto en sus planes de mejora ha capacitado a 268 servidores del ministerio frente a PQRS; en conjunto con el grupo de control interno y disciplinario se brindó asistencia técnica a 86 secretarías; capacitación a 93 personas certificadas en el curso virtual de lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación; así mismo, se logró que 559 servidores participaran en los espacios de cualificación para la población con discapacidad en los espacios de cualificación visual, mental, física auditiva y diversas.

La Entidad se ha asegurado que, para la prestación del servicio de atención al ciudadano por cualquier canal, se establezca y apliquen las orientaciones de los protocolos de atención al ciudadano (presencial, virtual o telefónico).

El Ministerio ha garantizado que todos los colaboradores de la atención al ciudadano cuenten con conocimiento amplio y suficiente de los trámites que se desarrollan en la Entidad, para entregar información fiable, íntegra y oportuna al ciudadano.

Recomendaciones:

1. Revisar de acuerdo con la clasificación de las quejas los términos de respuesta adecuados que permiten dar respuesta oportuna dentro de los plazos legalmente establecidos.

Lo anterior debido a: La entidad ha establecido el procedimiento Gestión de PQRSD SC-PR-02, cuyo objetivo es *“Establecer las actividades para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional - MEN.”*

Durante el proceso de la auditoría, se realizó muestreo a queja en el SGDEA, sistema de gestión de documento electrónico y archivo, se lleva registro de fecha de radicación, fecha de respuesta, fecha de finalización, radicación No 2022-ER-134708 de fecha 15/03/2022 con fecha de vencimiento 15/05/2022 (con ampliación por emergencia sanitaria) queja por negligencia de un funcionario del MEN, Decreto 1615 de 2021, otorga 1 día al funcionario por haberse aplicado la vacuna de refuerzo. Radicada al área de Control Interno Disciplinario el mismo día de interpuesta, se genera un auto de indagación previa bajo el expediente 2214 abierto el 8 de abril (acumulación de otros radicados con el mismo tema); se realiza proceso interno de investigación disciplinario, indagatorias declaraciones, se asegura la reserva del sumario y deja de ser público el seguimiento, se informa que este proceso puede demorar un año.

Para la anterior queja se encontró que la Primera comunicación con el quejoso se realizó mediante Radicado 2022-EE-137912 de fecha 22 de junio de 2022, correspondiente a la comunicación del Auto de archivo del 8 de junio de 2022 de conformidad a la art 129 de la Ley 1952 de 2019; sin embargo, la fecha máxima establecida para dar respuesta según el SGDEA era el 15/05/2022 y de acuerdo con lo definido en el procedimiento Gestión de PQRSD SC-PR-02 ante la interposición de una queja se cuenta con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		No aplica	No aplica

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
			No se presentaron para la muestra evaluada.	No se presentaron para la muestra evaluada.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: GUSTAVO ORTEGÓN MOLANO - **AUDITORA:** NIDIA LÓPEZ

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: MARÍA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO