

Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad __

AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Número de Auditoria: 2023-MR-01

Fecha Reunión de Apertura: 6 de junio de 2023

Fecha Reunión de Cierre: 24 de julio de 2023

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S)

Dora Inés Ojeda Roncancio – Asesora Secretaría General – Líder proceso Servicio al Ciudadano

EQUIPO AUDITOR

Auditora Líder: Johanna Catherine Gámez Villamizar
Audidores de Apoyo: Kelly Johanna Gordillo Gómez
Jessica Paola Ortiz Mendez
Mónica Alexandra Gonzalez
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:

Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015.

Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 14001:2015.

Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables, legales y reglamentarios respecto del Sistema de Control Interno (MIPG - Auditoría basada en riesgos)

Periodo por analizar corresponderá a partir del mes de mayo de 2022 hasta marzo 31 de 2023.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: (Documentación de referencia):

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
- Documentación interna (procesos, procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Sistema de Control Interno (MIPG - Auditoría basada en riesgos) del Ministerio de Educación Nacional.

- Resolución 10491 de 2019 “Por medio de la cual se adoptan y ratifican las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional”.
- Decreto 5012 de 2009 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias”.
- Guía de Seguimiento y Evaluación del Plan de Acción Institucional (SIG) Código PL-GU-03 versión 5.
- Guía de la Administración del riesgo PM-GU-01 versión 6
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 DAFP
- Formato - Matriz de Riesgos de Proceso PM-FT-07 versión 3.
- Procedimiento de Gestión PQRSDf SC-PR-02 versión 8.
- Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos SC-PR-04 versión 3.
- Riesgos (Guía, procedimiento, formato, informes entre otros). - Plan de mejoramiento (Guía, procedimiento, formato, informes entre otros)
- Producto Servicio No conforme (Guía, procedimiento, formato, informes entre otros).
- Guía de Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la Corrupción.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Decreto 088 de 2022 “Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3o, 5o y 6o de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”
- Resolución 15908 de 14 de agosto de 2017 «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones”
- Guía de Transparencia y Acceso Información Pública y Lucha contra la Corrupción (Actualizada el 12 de julio de 2022)
- Componente Tecnológico – Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA
- Constitución Política de Colombia, artículo 29 – Debido Proceso
- Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 524 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
- Ley 1437 de 2011 – Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Circular 18 de 23 de julio de 2021 del Ministerio de Educación, que establece lineamientos para el trámite de actos administrativos.

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

Se observa buena disposición y compromiso por parte de la líder del proceso y su equipo de trabajo, reflejándose en el comportamiento de los indicadores y sus reportes de gestión en estado eficiente con corte a diciembre de 2022 con un porcentaje de desempeño del 98, 4%.

El proceso de Servicio al Ciudadano ha generado estrategias que propenden por el fortalecimiento de la oportunidad en la gestión de las PQRSD con la adaptación de sus personajes animados “Don Folio y Doña Carpeta” en la vigencia 2022 a través de capacitaciones con el Grupo de Instrucción Disciplinaria y Control Interno.

La entidad cuenta con distintos canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

El proceso ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención de la ciudadanía.

La entidad dispone de oficinas y ventanillas únicas en donde se gestionan la totalidad de las solicitudes que implican la presencia del peticionario.

La entidad ha implementado la Política de Tratamiento de Datos personales y además tiene establecidos los lineamientos para la protección y conservación de los datos personales.

La Unidad de Atención al Ciudadano cuenta con el Aplicativo SIGAA para la numeración y gestión de la notificación de los actos administrativos, el cual permite sistematizar las solicitudes y notificaciones efectuadas.

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

RIESGO DE GESTIÓN

Vigencia con corte a marzo de 2023.

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
RIESGO	Posibilidad de pérdida económica y reputacional por errores en el proceso de respuesta de PQRSD, según lo establecido en la normatividad vigente, debido a la falta de seguimiento y control por parte de los jefes de las dependencias.	Primera Línea de Defensa: De acuerdo con los 4 controles establecidos por el proceso se observa cargue de monitoreo de manera oportuna con las evidencias correspondientes, así: -Capacitación a servidores.
TIPO DE RIESGO	Usuarios, productos y prácticas	
ACTIVIDAD RELACIONADA	Gestión de PQRSD	
IMPACTO	Económico y Reputacional	

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
CAUSA INMEDIATA	Errores en el proceso de respuesta de PQRSD, según lo establecido en la normatividad vigente		-Evidencia de verificación asignados -Informes de dependencias publicados en la intranet micrositio UAC
CAUSA RAÍZ	Falta de seguimiento y control por parte de los jefes de las dependencias.		-Informes Mesas Técnicas PQRSD publicados.
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	PROBABILIDAD	MUY ALTA (100%)	Segunda Línea de Defensa Se observó el seguimiento al reporte de evidencias de la actividad del control como, por ejemplo: -Capacitación a servidores. -Evidencia de verificación asignados -Informes de dependencias publicados en la intranet micrositio UAC -Informes Mesas Técnicas PQRSD publicados.
	IMPACTO	CATASTROFICO (100%)	
	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA	
	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO	NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	Adicionalmente la SDO argumenta que: <i>“El análisis de los riesgos registrados para la vigencia 2023 también permitió observar que, la Subdirección de Inspección y Vigilancia y la Unidad de Atención al Ciudadano no cuentan en el SIG con riesgos de gestión relacionados con el cumplimiento de los criterios de calidad asociados a sus trámites”.</i> Tercera Línea de Defensa La Oficina de Control Interno revisó y validó la efectividad de los controles diseñados para el riesgo aquí determinado evidenciando que el proceso de Servicio al Ciudadano efectuó el monitoreo de acuerdo con los términos establecidos. Se observa que uno de los controles registra como evidencia las actas de reunión de las Mesas Técnicas de mejora de procesos de PQRSD. Sin embargo, el área relaciona y adjunta un enlace con las presentaciones derivadas de la gestión de las PQRSD mensuales. Se recomienda a la dependencia incorporar como buena práctica documental la elaboración de las Actas como documento formal que le brinde apoyo técnico y le permita seguimiento a compromisos a las partes involucradas, toda vez que este riesgo tiene un impacto alto en la entidad que conlleva a efectos económicos y reputacionales.
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (1)	El líder de Calidad verifica las necesidades de socialización del procedimiento de PQRSD, teniendo en cuenta el ingreso de personal nuevo al MEN y/o los resultados de oportunidad de las dependencias, propone las estrategias divulgación y las desarrolla, finalmente se le realiza seguimiento a la ejecución de las actividades y se evalúa la efectividad, con los resultados del indicador del mes siguiente y se presenta ante la mesa técnica de PQRSD.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	TIPO	Preventivo (25)	
	IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
	DOCUMENTACIÓN	Documentado	
	FRECUENCIA	Continua	
	EVIDENCIA	Con registro	
	VALOR ATRIBUTOS	40%	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (2)	El profesional asignando de cada dependencia revisa en el sistema SGDEA la asignación de la PQRSD a tramitar y el estado de esta, analizando su competencia y su capacidad de respuesta. El sistema le genera notificaciones a través del correo electrónico alertando los tiempos de vencimiento.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	TIPO	Detectivo (15)	
	IMPLEMENTACIÓN	Automático (25)	
	DOCUMENTACIÓN	Documentado	
FRECUENCIA	Continua		
EVIDENCIA	Con registro		

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
	VALOR ATRIBUTOS	40%	Adicionalmente, se observa que, en la etapa de valoración del riesgo, la determinación de del riesgo residual se encuentra mal establecido toda vez que no se tuvo en cuenta lo enunciado en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, en materia del análisis del riesgo, ya que se omitió la asociación de “la exposición del riesgo” del proceso en relación con la probabilidad inherente, es decir, fijándose adecuadamente el número de veces que se ejecuta la actividad en un período de un año Ejemplo: La valoración del riesgo inherente arroja una evaluación de zona EXTREMA y la valoración del riesgo residual BAJA, configurándose así una omisión en la frecuencia en la que se expone la actividad al riesgo, a su vez no se registró en la matriz opciones de manejo del riesgo, dejando este ítem “Sin información” .
VALORACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (3)	El jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano verifica la gestión mensual de los reportes de las dependencias de las PQRSD en el SGDA, a través de la generación de informes remitiendo alertas a los jefes de dependencias y control interno disciplinario respectivamente.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	TIPO	Correctivo (10)	
	IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
	DOCUMENTACIÓN	Documentado	
	FRECUENCIA	Continua	
	EVIDENCIA	Con registro	
	VALOR ATRIBUTOS	25%	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (4)	La asesora de Secretaría General asignada a la UAC con la Subdirectora de Desarrollo Organizacional verifican los resultados de la gestión de las PQRSD mensualmente en la mesa técnica de mejora de procesos, y definen y realizan estrategias de mejora focalizadas de acuerdo con la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del MEN. Las decisiones quedan registradas en el acta de reunión respectiva.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	TIPO	Correctivo (10)	
	IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
	DOCUMENTACIÓN	Documentado	
	FRECUENCIA	Continua	
EVIDENCIA	Con registro		
VALOR ATRIBUTOS	25%		
RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD	MUY BAJA (20%)	
	IMPACTO	LEVE (20%)	
	EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo BAJA	
	OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Sin información	

Se observa que uno de los controles registra como evidencia las actas de reunión de las Mesas Técnicas de mejora de procesos de PQRSD. Sin embargo, el área relaciona y adjunta un enlace con las presentaciones derivadas de la gestión de las PQRSD mensuales. Se recomienda a la dependencia incorporar como buena práctica documental la elaboración de las Actas como documento formal que

le brinde apoyo técnico y les permita seguimiento a compromisos a las partes involucradas, toda vez que este riesgo tiene un impacto alto en la entidad que conlleva a efectos económicos y reputacionales.

En la etapa de valoración del riesgo, se encuentran debilidades en la determinación del riesgo residual toda vez que no se tuvo en cuenta lo enunciado en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, en materia del análisis del riesgo, ya que se omitió la asociación de “la exposición del riesgo” del proceso en relación con la probabilidad inherente, es decir, fijándose adecuadamente el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el período de un año. Ejemplo: La valoración del riesgo inherente arroja una evaluación de zona EXTREMA y la valoración del riesgo residual BAJA, estableciendo así una omisión en la frecuencia en la que se expone la actividad al riesgo, a su vez no se registró en la matriz opciones de manejo del riesgo, dejando este ítem “Sin información”.

Se recomienda, tener presente por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, atender la sugerencia dada por la segunda línea de defensa, quien en sus informes de monitoreo registran que *“El análisis de los riesgos registrados para la vigencia 2023 también permitió observar que, la Subdirección de Inspección y Vigilancia y la Unidad de Atención al Ciudadano no cuentan en el SIG con riesgos de gestión relacionados con el cumplimiento de los criterios de calidad asociados a sus trámites”*.

Se recomienda revisar la pertinencia de identificar un riesgo de gestión sobre la notificación sin el cumplimiento de los requisitos legales o notificación inoportuna de los actos administrativos del Ministerio, dado que este procedimiento maneja un importante número de trámites y corresponde a un procedimiento de alta importancia en la atención a los ciudadanos que interactúan con la entidad.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Vigencia con corte a marzo de 2023.

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
RIESGO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por acción u omisión de las actividades del procedimiento de gestión de actos administrativos	Primera Línea de Defensa: De acuerdo con los controles de carácter preventivo establecidos por el proceso se observa cargue de monitoreo de estos.
TIPO DE RIESGO	Corrupción	Segunda Línea de Defensa
ACTIVIDAD RELACIONADA	Gestión de Actos Administrativos	La Subdirección de Desarrollo Organizacional, señala que:
IMPACTO	Catastrófico	<i>“El análisis de los riesgos registrados para la vigencia 2023 también permitió observar que, la Subdirección de Inspección y Vigilancia y la Unidad de Atención al Ciudadano no cuentan en el SIG con riesgos de gestión relacionados con el cumplimiento de los criterios de calidad asociados a sus trámites”</i> .
CAUSAS	Actuación indebida por parte de los profesionales a cargo del proceso al legalizar documentos sin verificar la información existente en los sistemas. Manipulación o alteración de la información de los actos administrativos, cargada en el sistema.	
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)
	IMPACTO	CATASTROFICO (20)
	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA
		Tercera Línea de Defensa

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	La Oficina de Control Interno revisó y validó la efectividad de los controles diseñados para el riesgo aquí determinado evidenciando que el proceso de Servicio al Ciudadano efectuó el monitoreo.
VALORACIÓN DEL RIESGO	NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (1)	La asesora de Secretaría General aprueba y firma en el Sistema de Gestión de Actos Administrativos SIGAA los documentos del procedimiento de gestión de actos administrativos (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria, constancia de publicación y comunicaciones).	Sin embargo, reitera lo señalado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional en el sentido de identificar riesgos de gestión asociados a trámites como es el de Actos Administrativos en lo concerniente con el alcance del proceso, en materia de notificaciones.
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (2)	El técnico de notificaciones del Grupo de Atención al ciudadano carga la información directamente desde el formato de carga masiva al Sistema de Gestión de Actos Administrativos SIGAA, verificando uno a uno el proyecto de acto administrativo para su numeración en Sistema de Gestión de Actos Administrativos SIGAA.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (3)	EL líder de notificaciones del Grupo de Atención al ciudadano verifica: 1. Que el área que solicita la numeración y publicidad de acto administrativo haya remitido comunicación interna a través del Sistema de Gestión de Documento		
VALORACIÓN DEL RIESGO			

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
	<p>Electrónico de Archivo SGDEA adjuntando el formato de carga masiva y los PDF de los proyectos de los actos administrativos. 2. Que haya congruencia entre los datos del formato de cargue masivo y los PDF adjuntos 3. Que el proyecto de acto administrativo se haya generado en el formato de acto administrativo (Resolución o auto) 4. Que el proyecto de acto administrativo este firmado por la persona competente.</p>	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (4)	El Líder de notificaciones del Grupo de Atención al Ciudadano revisa que los proyectos de comunicaciones del procedimiento de gestión de actos administrativos (citación, notificación electrónica, por aviso, personal, ejecutoria, constancia de publicación y comunicaciones) correspondan con la información contenida en acto administrativo numerado y en el formato de cargue masivo. Y que hayan cumplido con el debido proceso.
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)
RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)
	IMPACTO	CATASTROFICO 20)
	EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo EXTREMA

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
	OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
PLAN DE MANEJO DEL RIESGO	CONTROL	El técnico de notificaciones del Grupo de Atención al ciudadano carga la información directamente desde el formato de carga masiva al Sistema de Gestión de Actos Administrativos SIGAA, verificando uno a uno el proyecto de acto administrativo para su numeración en Sistema de Gestión de Actos Administrativos SIGAA.	
	ACCIÓN	Capacitación al personal que trabaja el proceso de notificaciones en el uso adecuado de la plataforma y del procedimiento.	
	REGISTRO	Lista de Asistencia	
	RESPONSABLE	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	INDICADOR	Número de capacitaciones realizadas sobre número de capacitaciones proyectadas.	
	FECHA DE INICIO	01-04-2023	
	FECHA DE FIN	31-12-2023	
	META	3	
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	
PLAN DE CONTINGENCIA	ACCION	Se elabora informe a la Oficina Asesora Jurídica para instaurar la denuncia penal correspondiente	
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
RIESGO	Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.	<p>Primera Línea de Defensa:</p> <p>De acuerdo con los controles de carácter preventivo establecidos por el proceso se observa cargue de monitoreo de estos.</p> <p>Segunda Línea de Defensa</p> <p>La Subdirección de Desarrollo Organizacional, señala en el informe de monitoreo correspondiente al primer trimestre de 2023, que:</p>
TIPO DE RIESGO	Corrupción	
ACTIVIDAD RELACIONADA	Gestión de PQRSD	
IMPACTO	Catastrófico	
CAUSAS	<p>1.Omisión en el registro de las PQRSD recibidas.</p> <p>2. Demoras u omisión en el direccionamiento a las áreas correspondientes para su gestión.</p> <p>3.Direccionar la PQR a la dependencia que no corresponde para demorar el trámite.</p>	

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
		4. Ausencia de respuesta o demoras por parte de las áreas encargadas.	<p><i>“La Unidad de Atención al Ciudadano, reportó 1 día después los dos riesgos de corrupción determinados para el proceso”</i></p> <p>Tercera Línea de Defensa</p> <p>La Oficina de Control Interno revisó y validó la efectividad de los controles diseñados para el riesgo aquí determinado evidenciando que el proceso de Servicio al Ciudadano efectuó el monitoreo, contempló un plan de acción y un plan de contingencia.</p>
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	PROBABILIDAD	POSIBLE (3)	
	IMPACTO	MAYOR (10)	
	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo EXTREMA	
	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO	NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (1)	El Asesor, Coordinador o servidores designados para la revisión de las respuestas a la PQRSD proyectadas según la cadena de valor, verifica la oportunidad, completitud, claridad y pertinencia de las respuestas proyectadas y remite a aprobación del Jefe de la dependencia por el SGDEA	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (2)	El técnico operativo de la Unidad de Atención al Ciudadano (outsourcing) verifica el tipo de QR, que llegan por los diferentes canales de atención al ciudadano y las radica en el Sistema de Gestión Documento Electrónico de Archivo SGDEA del MEN, con destino área del superior inmediato que dio origen a la QR. Las quejas por presunta irregularidad, negligencia o corrupción en el ejercicio de las funciones del Ministerio van directamente al grupo de control interno disciplinario, de acuerdo con los ejes temáticos de las áreas.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
VALORACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (3)	El Jefe, asesor, y/o supervisor de contrato o profesional investigador (designado por resolución) de cada dependencia verifica que la respuesta proyectada sea oportuna, completa, clara y pertinente, aprueba y firma en el SGDEA	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (4)	El Técnico del Grupo de Atención al Ciudadano descarga la relación de QR desde el SGDEA, revisa una a una las quejas y reclamos del mes, verifica que se haya dado respuesta oportuna a las QR del ciudadano, establece las observaciones del caso de acuerdo como fue finalizado cada QR.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
VALORACION DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL (5)	El Asesor de la Secretaría General - UAC revisa, aprueba y remite mensualmente a las dependencias el informe consolidado de peticiones quejas y reclamos generando las alertas respectivas sobre la gestión.	
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	

RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
	RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL	Fuerte (100)	
	CALIFICACIÓN DE LA SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	Fuerte (100)	
RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)	
	IMPACTO	MAYOR (20)	
	EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo ALTA	
	OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
	CONTROL	El Jefe, asesor, y/o supervisor de contrato o profesional investigador (designado por resolución) de cada dependencia verifica que la respuesta proyectada sea oportuna, completa, clara y pertinente, aprueba y firma en el SGDEA	
PLAN DE MANEJO DEL RIESGO	ACCIÓN	Realizar capacitación semestral sobre el cumplimiento de términos y atributos de la respuesta a PQRSD.	
	REGISTRO	Lista de Asistencia	
	RESPONSABLE	Jenny Patricia Peña Rozo / Asesor	
	INDICADOR	No de capacitación realizada.	
	FECHA DE INICIO	01-04-2023	
	FECHA DE FIN	31-12-2023	
	META	2	
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	
PLAN DE CONTINGENCIA	ACCION	Se traslada para que se realice la investigación pertinente desde la Oficina de Control Disciplinario	
	DEPENDENCIA	Unidad de Atención al Ciudadano	

Se sugiere al proceso de Servicio al Ciudadano, atender con oportunidad lo determinado en la Circular de Reportes N° 05 de 2023, con el fin de reportar y registrar su gestión en materia de riesgos en los tiempos establecidos.

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

INDICADOR	AVANCE CON CORTE A MARZO DE 2023	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
<p>314- 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 2023: 100%</p> <p>Fórmula de cálculo: Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planeadas para la implementación del nuevo Canal de Servicio</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p>	<p>“Durante el mes de marzo se establecieron los requerimientos señalados en el manual de requerimientos establecidos por el proveedor encargado la viabilidad de desarrollo e implementación del canal WhatsApp en el Ministerio.”</p>	<p>Se observa el Informe de Implementación del nuevo canal correspondiente a "Análisis y Diseño de la propuesta del nuevo canal de Atención de la UAC", el cual pertenece a la implementación canal de atención WhatsApp Corporativo.</p> <p>Con corte a marzo de 2023, se presenta un avance porcentual del 10% de una meta del 100% con una periodicidad trimestral.</p>
<p>315- Porcentaje de asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC en el 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 2023: 100%</p> <p>Fórmula de cálculo: Número de asistencias técnicas realizadas en las Secretarías de Educación / Total asistencias técnicas programadas</p> <p>Nota: Se programa 1 (una) asistencia técnica por Secretaría de Educación Certificada con el Aplicativo SAC (85 SEC)</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>“Durante el mes de marzo se realizaron 8 asistencias técnicas presenciales para la implementación y refuerzo de la herramienta SACV2, también en todo lo relacionado con gestión documental y la implementación del modelo MIPG en las Secretarías de Educación. Con un acumulado de 13 Asistencias técnicas, de las 87 programadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secretaría de Educación de Girardot: 6 y 7 de marzo 2. Secretaría de Educación de Pitalito: 15, 16 y 17 de marzo 3. Secretaría de Educación de Villavicencio: 23 y 24 de marzo 4. Secretaría de Educación de Tuluá: 27 y 28 de marzo 5. Secretaría de Educación de Guaviare: 27, 28 y 29 de marzo 6. Secretaría de Educación de Cundinamarca: 29 de marzo 7. Secretaría de Educación de Jamundí: 29 y 30 de marzo 8. Secretaría de Educación de Cali: 30 y 31 de marzo “ 	<p>Para el mes de febrero se muestra el informe ejecutivo de asistencias técnicas a 5 Secretarías de Educación, cuyo objetivo fue "Dar a conocer las actividades correspondientes al mes de febrero de 2023 de las capacitaciones del aplicativo implementación de módulo de legalización de Preescolar, básica y media y educación para el trabajo y desarrollo humano del Sistema de Atención al Ciudadano SACv2, también en lo relacionado con información sobre normatividad de derecho de petición e información general sobre protocolos y servicio al ciudadano" a Fusagasugá, Ibagué, Ciénaga, Valle del Cauca, y Barranquilla.</p> <p>Adicionalmente para el mes de marzo se prestó asistencia técnica a 8 Secretarías de Educación con el mismo objetivo anteriormente mencionado a Girardot, Pitalito, Villavicencio, Tuluá, Cundinamarca, Guaviare, Jamundí y Cali.</p> <p>Con corte a marzo se presenta un avance porcentual del 15% sobre 100%.</p>

El proceso de Servicio al Ciudadano ha avanzado en las actividades correspondientes para el cumplimiento del Plan de Acción Institucional. Se recomienda realizar las actividades propuestas y/o ajustar la meta de los indicadores, así como, reportar los soportes de todos los meses según la periodicidad propuesta por cada indicador, con el fin de evitar rezagos en el cumplimiento de los objetivos del proceso que pudieran afectar el desarrollo de estos.

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN FINANCIERA

Para la vigencia 2023, la Unidad de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes rubros presupuestales:

- Rubro C-2299-0700-10-0-2299052-02 “Adquisición de bienes y servicios - servicio de gestión documental - desarrollo de las capacidades de planeación y gestión institucionales y sectoriales nacional” rubro que se comparte de manera transversal entre los procesos de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano. Esta apropiación cuenta con un valor de \$3.141.771.438, de los cuales se encuentran comprometidos a la fecha de la auditoría la suma de \$3.034.391.042 y con obligaciones y órdenes de pago un valor de \$67.112.748.
- Rubro A-02-02-02-006-008 “Servicios Postales y de Mensajería” con una apropiación inicial de \$540.924.761, de la cual se registran compromisos por \$480.000.270, no obstante, a marzo 31 no se han ejecutado.
- Rubro A-02-02-02-008-003 “Otros Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos” el cual cuenta con contratos en ejecución por este rubro de \$254.332.335 y que a corte de marzo 31 se han realizado pagos por \$81.072.154
- Rubro C-2299-0700-10-0-2299060-02 “Adquisición de Bienes y Servicios - Servicio de Implementación Sistemas de Gestión - Desarrollo de las Capacidades de Planeación y Gestión Institucionales y Sectoriales Nacional Técnicos” el cual cuenta con contratos en ejecución por este rubro de \$87.912.695 y que a corte de marzo 31 se han realizado pagos por \$29.791.030

Según el Plan Anual de Adquisiciones la ejecución que se realizará durante el año de 2023 se han suscrito 18 compromisos correspondientes a 3 con persona jurídica y 15 con personas naturales, los cuales son transversales a los procesos de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental.

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Mediante este procedimiento se realiza la gestión de notificación de actos administrativos correspondientes a Resoluciones y Autos de Archivo expedidos por las diferentes dependencias del Ministerio; estos se notifican a partir de la información suministrada por el área generadora del Acto, la Unidad de Atención al Ciudadano tiene a su cargo verificar que el documento se encuentre completo, firmado y en el formato respectivo (logos, márgenes), así mismo revisa si la notificación debe realizarse de manera personal o electrónica y cuál es el tipo de gestión a realizar, esto es notificación o comunicación del Acto administrativo. La mayoría de los actos administrativos notificados versan sobre convalidaciones de educación superior, básica y media y acreditación de Universidades.

La numeración de los Actos Administrativos se realiza en el Aplicativo SIGAA, en donde se relacionan los actos administrativos y se genera la notificación correspondiente, a partir de la matriz de información que ha sido remitida por la dependencia responsable del Acto Administrativo.

Durante el periodo auditado, comprendido del 1° de mayo del 2022 al 31 de diciembre de 2022, la UAC gestionó la notificación de 16.177 actos administrativos y la comunicación de 1.105 actos administrativos; durante el periodo del 1° de enero del 2023 al 28 de febrero del 2023, han sido notificados 6.668 y comunicados 435 actos administrativos.

A continuación, el análisis de la muestra aleatoria tomada para la verificación del cumplimiento de los requisitos:

Acto Administrativo notificado	Asunto del Acto	Decisión notificada	Gestión a realizar
009459 31 MAY 2022	Se resuelve una solicitud de convalidación EL SUBDIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	- Convalidar y reconocer para todos los efectos académicos y legales en Colombia, el título de ESPECIALISTA EN CIRUGÍA GENERAL, otorgado el 26 de octubre de 2021, por el MINISTERIO DE SALUD, ARGENTINA, a DANIELA MAURY CURE, ciudadana colombiana, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.045.688.060, como equivalente al título de ESPECIALISTA EN CIRUGÍA GENERAL, que otorgan las instituciones de educación superior colombianas de acuerdo con la Ley 30 de 1992	NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
010009 06 JUN 2022	Se resuelve una solicitud de convalidación EL SUBDIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Convalidar y reconocer para todos los efectos académicos y legales en Colombia, el título de ESPECIALISTA EN CLÍNICA MÉDICA, otorgado el 28 de julio de 2021, por el MINISTERIO DE SALUD, ARGENTINA, a JONNATHAN CAMILO ZAMBRANO SANTACRUZ, ciudadano colombiano, identificado con cédula de ciudadanía No. 1085263532, como equivalente al título de ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA, que otorgan las instituciones de educación superior colombianas de acuerdo con la Ley 30 de 1992.	NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
001194 06 FEB 2023	Por medio de la cual se reconoce un título de estudios secundarios o medios cursados en el exterior LA DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	Reconocer para todos los efectos legales en Colombia el Diploma del título de "BACHILLER EN EDUCACIÓN MEDIA", otorgado por el Establecimiento Educativo denominado "Centro Educativo Cristiano Vida Abundante (Costa Rica Christian School)" en San José, República de Costa Rica, obtenido el día 9 de Diciembre de 2001, que le acredita la terminación y aprobación del Nivel de Educación Media a SARA SOFIA BUITRAGO PULIDO identificada con Cédula de Ciudadanía N° 1006128741 expedido en consulado de San José de Costa Rica , como BACHILLER ACADÉMICO	NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
001237 06 FEB 2023	Por medio de la cual se reconoce un título de estudios secundarios o medios cursados en el exterior LA DIRECCIÓN	RESUELVE ARTÍCULO PRIMERO. – Reconocer para todos los efectos legales en Colombia el Diploma del título de "BACHILLER", otorgado por el Establecimiento Educativo denominado	NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

	<p>DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA</p>	<p>“Unidad Educativa Colegio Rómulo Gallegos” en Táchira, República Bolivariana de Venezuela, obtenido el día 15 de Julio de 2020, que le acredita la terminación y aprobación del Nivel de Educación Media a JUAN SEBASTIAN BENITEZ VIVAS, identificado con Permiso por Protección Temporal N° 6824977 expedido en Colombia, como BACHILLER ACADÉMICO.</p>	
--	--	---	--

La notificación de los Actos administrativos antes relacionados cuenta con el documento a notificar, completo y firmado, así mismo se observó su inclusión en el Aplicativo del SIGAA con la numeración correspondiente, y la constancia de notificación electrónica generada por el prestador del servicio 472, quien expidió en cada caso el Certificado de comunicación electrónica- Email con el número Identificador del mismo.

De otra parte, conforme lo establecido por la Ley 1437 de 2011, La diligencia de notificación debe contener “*los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo*”:

ARTÍCULO 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo (...)”

Verificados los actos administrativos indicados en la muestra se observa que el documento de notificación señala:

“En el acto administrativo adjunto usted podrá verificar si contra este proceden los recursos de reposición y/o apelación, los cuales deberán interponerse por escrito ante el funcionario que dictó la decisión, en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella (término común para los dos recursos), o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación según el caso”

El texto señalado no cumple respecto de lo ordenado por la norma ya que no establece con claridad los recursos que legalmente proceden contra el acto administrativo notificado, sino que remite al acto notificado, para que el interesado pueda conocer los recursos que puede interponer, asimismo dicho texto se refiere a diligencia de notificación personal o por aviso, lo que resulta impreciso ya que se está realizando una notificación electrónica, por lo que conforme con el Artículo 67 del CPACA, debe indicarse con claridad: recurso que procede, el término y medio para presentarlo.

COMPONENTE TECNOLÓGICO

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con una Guía de Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se enmarca en la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los distintos canales de

atención, enfocándose en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de los grupos de valor.

Teniendo en cuenta lo anterior, actualmente el Ministerio de Educación Nacional dispone de distintos canales de atención: presencial, de correspondencia, telefónico y virtual (medios electrónicos).

Presencial: La atención presencial se brinda en la Calle 43 No. 57-14 – CAN Bogotá D.C. Código Postal para la República de Colombia: 111321. Unidad de Atención al Ciudadano de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

-Electrónico: Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA -Ventanilla Única de Trámites (VUMEN): - Chat de Atención al Usuario -Sistema Virtual de Respuestas - Correo electrónico institucional - Devolución de llamadas -llamada Virtual Asignación de citas virtuales -Redes sociales
Telefónico: -PBX -Línea gratuita Nacional -Línea Local.

Esta información está ubicada en la página web del Ministerio de Educación Nacional *en el Footer o pie de página, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020 “**Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos**”.*

En la página web se diseñó el menú “Atención y Servicio la Ciudadanía” donde se accede a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, Autorización de notificación, consultas de acceso a información pública acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica, preguntas frecuentes, publicación resolución de intérpretes, información de contacto, chat de atención al ciudadano y formulario PQRSD.

Para garantizar la atención el proceso de Servicio al Ciudadano implementó un protocolo con orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los ciudadanos y acorde a las políticas institucionales. Este documento está publicado para acceso de todos los interesados en la página web del Ministerio de Educación Nacional en el sitio de “Atención y Servicio la Ciudadanía” (<https://www.mineducacion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/>).

El Ministerio de Educación Nacional, estableció mediante Resolución 15908 de 14 de agosto de 2017 *«Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»*. Lo anterior, se gestiona por medio del Sistema de Gestión de Documento Electrónico-SGDEA, a través de este sistema los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas y reclamos y hacer seguimiento a sus solicitudes las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de estos. Así mismo, el Ministerio en su sección de transparencia hace la publicación mensual y trimestral de sus informes dando cumplimiento a la normatividad vigente y como acceso a la información pública de la Entidad.

El **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)**, cuenta con una matriz de roles y permisos, la cual tiene identificados 41 roles y sus respectivos permisos. En la hoja “ROLES SGDEA” dispone de una columna “Descripción” la cual no es muy clara respecto de la función que cumple dentro del aplicativo el rol “Rechazado”.

En la hoja “Roles vs Permisos” se identificaron 69 roles que no se encuentran descritos en “ROLES SGDEA”:

idRol	Rol	idRol	Rol
7	Responsable de reparto - PCR	57	Coordinador Correspondencia
10	Firmante de Documentos Externos	58	Radicador Actos Administrativos
11	Firmante de Documentos Internos	59	Ejecutor Actos Administrativos
13	Coordinador Grupo Centro de Documentación	64	Administrador funcional notificación actos adminis
15	Jefe o Directivo	65	Profesional contratación Básica
24	FUNCIONARIO DE GESTION DOCUMENTAL	66	Profesional contratación Superior
25	Funcionario Visita Cliente	67	Profesional contratación oficinas de asesoría
26	Funcionario Contratos	68	Coordinador Básica
27	Usuario Web	69	Coordinador superior
28	Jefe / Director (Dependencia - Tipo documental)	70	Coordinador Oficinas de asesoría
30	Usuario servicio al cliente	72	Administrador Eventos
31	Secretaria Operaciones	73	Administrador Caja Menor
32	Secretaria Vicepresidencias	74	Aprobador Vacaciones
33	Administrador de servicio al cliente	75	Aprobador Talento Humano
34	Mesa de ayuda - Seguridad informática	76	Aprobador Desarrollo
35	Funcionario Comercial	77	Funcionario Tecnologia
36	CONT_Profesional de la Necesidad	78	Funcionario Administrativa
37	Coordinador Contratación	79	Funcionario Talento Humano
38	Profesional contratación	80	Funcionario Desarrollo Organizacional
39	CONT_Profesional Especializado	82	Clasificador comunicaciones web - UAC
40	CONT_Coordinador de Programa	84	Radicador convalidaciones UAC
41	CONT_Ordenador Gasto	86	Gestor solicitudes UAC
42	CONT_Profesional Líder de la Dependencia	87	Recibir
43	Cont Director Contratación	88	Asignar
44	Cont Líder Necesidad	92	Radicador enviadas temporal
45	Cont Usuario Aprobacion	95	Impresión planilla de entrega docs UAC
46	Auxiliar Administrativo UAC	97	Reporte mensual de tramites - Mail
47	Cont_Abogado	98	Usuario para cierre masivo
48	Cont Funcionario MEN	99	Jefe dependencia firma digital
52	Jefe Oficina Asesoría Jurídica o Delegado	100	Coordinador dependencia firma digital
53	Profesional de Oficina Asesoría Jurídica	104	BD NM
54	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	105	Permiso de creación de solicitudes NM
55	Asesor Oficina Asesoría Jurídica	106	Comunicacion internas y externas NM
56	Aprobador Revisor Juridica	124	PRUEBA

Se observó, que los roles “Clasificar Email UAC”, “Clasificar Email OAJ” y “Clasificar Web” se encuentran asignados a los Niveles “Grupo de Gestión Documental”, “Unidad de Atención al Ciudadano” y “Entes de Control”, sin embargo, estos roles de acuerdo con su descripción “Permite realizar la tipificación de la correspondencia recibida por el canal email (Buzón UAC), (Buzón Notificaciones Judiciales) y canal WEB (Página web del Ministerio) actividad que de acuerdo a las funciones asignadas este no lo debería tener el nivel “Entes de Control”.

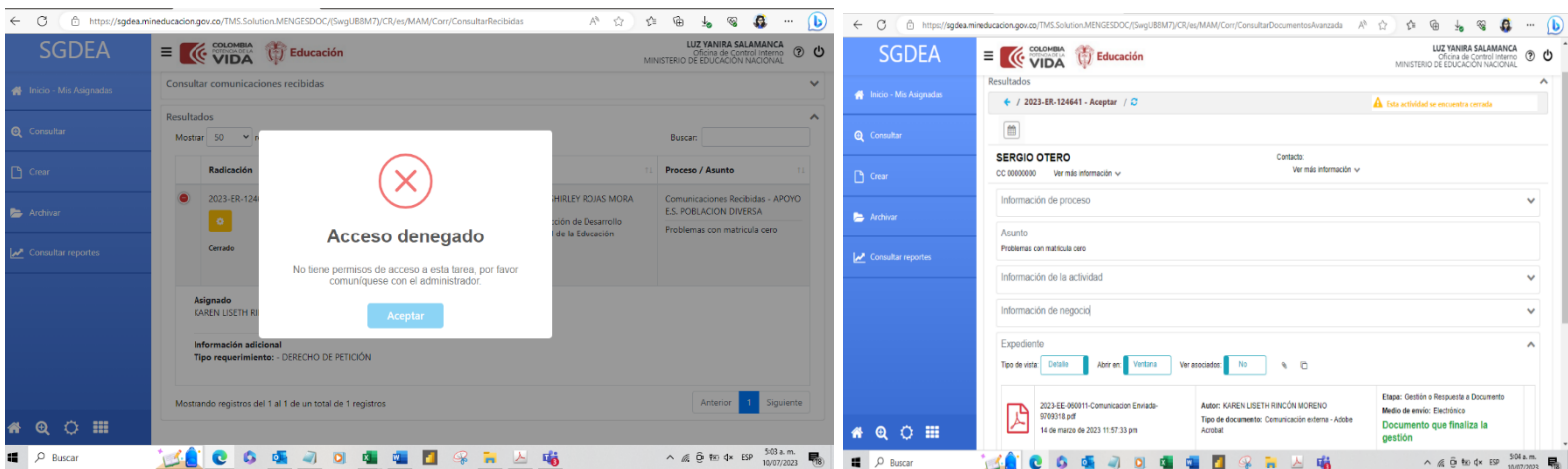
El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), cuenta con manuales de usuario de los siguientes roles:

1. Profesional Correspondencia
2. Supervisores de Contrato
3. Responsable de archivo de gestión
4. Jefe Coordinador Dependencia
5. Administrador Funcional de Correspondencia
6. Radicadores
7. Administración Correspondencia
8. Parametrización de Archivo
9. Administrador de Archivo

Estos manuales son consultados directamente en el aplicativo de acuerdo con el rol asignado, así mismo cuentan con videos que explican las funcionalidades de acuerdo con el perfil. El manual de usuario para los ciudadanos se encuentra publicado en la página web en la sección “Atención y Servicio al Ciudadano” ítem “PQRS”

En la verificación realizada a los manuales no se observa documentado el procedimiento para asignar el rol “Consulta global de documentos” dado que este permite la consulta de todos los documentos sin restricciones. Así mismo, se validó en el SGDEA con el perfil “Profesional” que por la opción “Consulta avanzada de documentos”, no se tiene restricción para la visualización de los documentos, sin embargo, en las otras opciones de consulta si tienen acceso denegado, como se muestra a continuación el radicado 2023-ER-124641:

Imagen 1. Visualización Consulta Avanzada de Documentos



Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA

Para acceder al formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública y Denuncia, se hace por medio de la página web del Ministerio de Educación Nacional, menú “Atención y Servicio la Ciudadanía”, con el fin de facilitar el diligenciamiento del formulario se cuenta con una validación de campos que permite indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información, lo que simplifica el registro de la información necesaria para radicar una PQRSD. De igual manera, se implementó un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD, de esta manera el ciudadano puede consultar de manera virtual en el sistema, la etapa en el que se encuentra su petición, visualizando la siguiente información: el estado de su petición, los detalles del caso y el expediente. Se encuentra el manual de usuario (Guía de usuario TMS - PQR MEN-MAN-001-1), publicado en el micrositio del formulario PQRSD, el cual indica al petionario las actividades a seguir de acuerdo con el tipo de necesidad.

Por otro lado, en el frente del componente de información y servicios de acuerdo con el MIPG, para la articulación con las ventanillas únicas de trámite, se acondicionó en la página una barra superior con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, de esta forma se dispone a interoperar la información de la entidad con las plataformas establecidas por el Estado Colombiano, en concordancia a la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional suscribió el contrato CO1PCCNTR.3798260 de 2022 con BetaGroup, cuyo objeto fue “*Diseñar y acompañar bajo criterios técnicos la intervención a los procesos priorizados, a través de las estrategias, metodologías y herramientas requeridas para la mejora de los componentes críticos*”, donde para el componente de trámites como resultado del diseño se propuso la priorización para que el Ministerio automatice y digitalice actividades de los procedimientos de mayor impacto en un periodo de 2 años, cumpliendo con el **Decreto 088 de 2022** “*Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3o, 5o y 6o de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea*”. De acuerdo, a lo indagado se presenta avance en las actividades de optimización, no obstante, se presenta en el plan de trabajo pendientes para la automatización.

En lo validado junto a la Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, se observa que se han realizado gestiones para avanzar en la interoperabilidad de los trámites para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano GOV.CO. Para el momento de la verificación se encontró que la Agencia Nacional de Digital requirió algunos ajustes en el trámite de Legalizaciones, se requería embeber en la plataforma de la agencia, donde se realizaron ajustes. Sin embargo, estos no cumplieron con las especificaciones solicitadas. Hasta el momento, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información no ha recibido respuesta, no obstante, tampoco se ha gestionado, para que el trámite cumpla con las condiciones necesarias y sea interoperable por medio de la plataforma establecida por el estado Colombiano.

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

El Proceso cuenta con 12 activos de información identificados, los cuales están registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), debidamente clasificados como Información pública (6-Criticidad: Baja), Información pública clasificada (6-Criticidad Media). Por no contar con activos con criticidad Alta, no fue necesario identificar riesgos de seguridad digital.

En cuanto a los activos de información de la Entidad, estos se han ido actualizando durante la vigencia 2022 y 2023, con apoyo y acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información y los enlaces de cada dependencia, siendo publicados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) Modulo “SGSI”, que son insumo para la formulación e identificación de los riesgos digitales del Ministerio de Educación Nacional.

V. PARTICIPACION CIUDADANA

El proceso de Servicio al Ciudadano efectúo en la vigencia 2022, la medición de la Encuesta de Percepción del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de conocer el nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios y en general sobre la misión de la entidad.

Esta encuesta de acuerdo con su ficha técnica fue aplicada en el período comprendido del 10 de agosto al 10 de noviembre de 2022, su nivel de confianza fue del 95% con un error muestral del 5%, la metodología usada fue “Encuesta en línea”.

Se destaca la aplicación a los grupos de valor identificados, así: Secretarías de Educación, Entidades Adscritas y Vinculadas, Instituciones de Educación Superior y Ciudadanos, con un universo de 192.160, la muestra fue 384, enviándose un total de 11.194 encuestas, de los cuales se encuestaron efectivamente 3.217.

El resultado del nivel de satisfacción arroja un porcentaje del 83% por promedio simple de los grupos de valor. Sin embargo, se observa el siguiente comportamiento de nivel de satisfacción:

- Secretaria de Educación: 83%
- Entidades Adscritas y Vinculadas: 94%
- Ciudadanos: 78%
- Instituciones de Educación Superior públicas y privadas: 76%

Las principales observaciones de los grupos de valor señalan que:

Secretarías de Educación:

1. *“Cuando radicamos por la página del ministerio de educación PQRSD, el tiempo de enviarnos las respuestas se demoran más de un mes y eso que es solicitando información para la secretaria de educación. para entes de control como Procuraduría y Contraloría.”*
2. *“No se ha obtenido respuesta oportuna induciendo a generar demoras en los procesos que depende de respuesta del Ministerio.”*
3. *“Se solicitó el uso de licencias de material pedagógica pero la respuesta a través de correo electrónico fue tardía..”*
4. *“La interacción con el Ministerio de Educación mediante respuesta oportuna de los requerimientos enviados y recibidos en aras de prestar un servicio oportuno y de calidad.”*

Instituciones de Educación Superior públicas y privadas:

1. *“No se han tenido experiencias memorables, todas en el marco del cumplimiento de requisitos”*
2. *“No hay orientación adecuada ni tampoco una respuesta oportuna”*

3. *“Consideramos muy tardíos los tiempos de respuesta del Ministerio ante los requerimientos realizados.”*

Entidades Adscritas y Vinculadas:

1. *“La situación del servicio se dio dentro de la normalidad y no fue especialmente memorable.”*
2. *“Si bien el Ministerio ha atendido nuestros requerimientos, éstos no han sido memorables respecto de los canales de atención señalados por ustedes.”*
3. *“Los canales de atención son satisfactorios, pero no he tenido una experiencia de servicio positivamente.”*

Ciudadanos:

Docentes: *“Trámites confusos del ministerio y perjudicial para la persona que quiere convalidar. Perdí mi tiempo y dinero en un trámite que a conveniencia ustedes convalidan, Compañeros de Maestría pudieron convalidar y en mi caso la niegan sin justificación ni explicación”.*

Egresados: *“La respuesta del trámite se demoró más de 3 meses y después que el trámite estuvo terminado, se demoraron más de un mes en avisarme por correo electrónico.”*

Tercero: *“Se realizó el trámite de convalidación en marzo de 2011. Han pasado casi 6 meses y no hemos recibido respuesta.”*

Dados los comentarios anteriores realizados por los grupos de valor, se evidencia de manera generalizada que las sugerencias obedecen a la demora en los trámites y servicios que ofrece el Ministerio, por lo anterior se sugiere al proceso de Servicio al Ciudadano, insistir en las mesas técnicas y en las instancias de la Alta Dirección la relevancia de estas observaciones con el fin de que se tomen decisiones que propendan por la mejora continua del proceso y que prevengan afectaciones a la imagen institucional.

VI. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

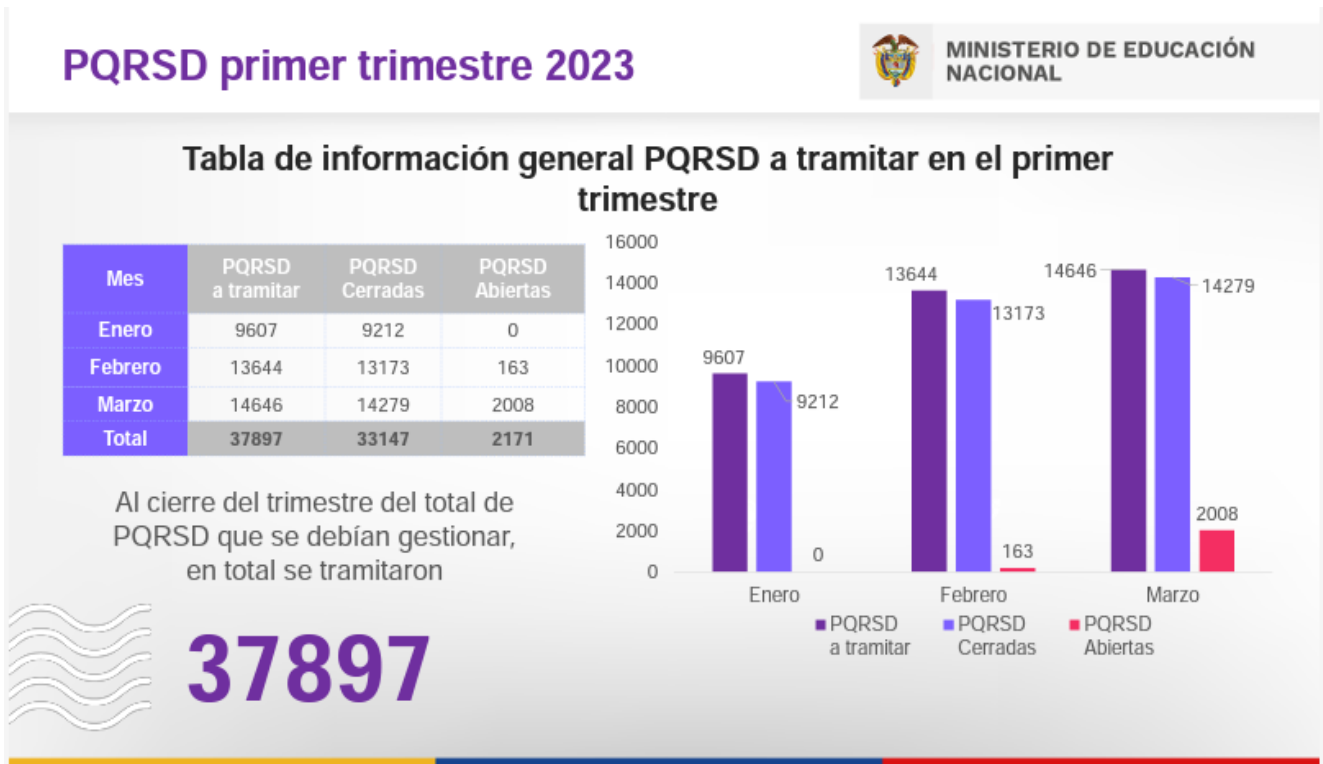
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSD

El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con el Procedimiento de Gestión de PQRSD Código: SC-PR-02 Versión: 08 donde su objetivo es *“Establecer las actividades para el tratamiento y la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes o felicitaciones presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional - MEN.”*

Producto de su gestión, el proceso elabora informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los cuales son publicados en la intranet y en la página institucional del Ministerio de Educación Nacional.

De acuerdo con la información relacionada y publicada en las fuentes oficiales de información como lo son la página web de la entidad y la intranet, se observa el siguiente comportamiento en la gestión de PQRSD con corte a marzo de 2023, así:

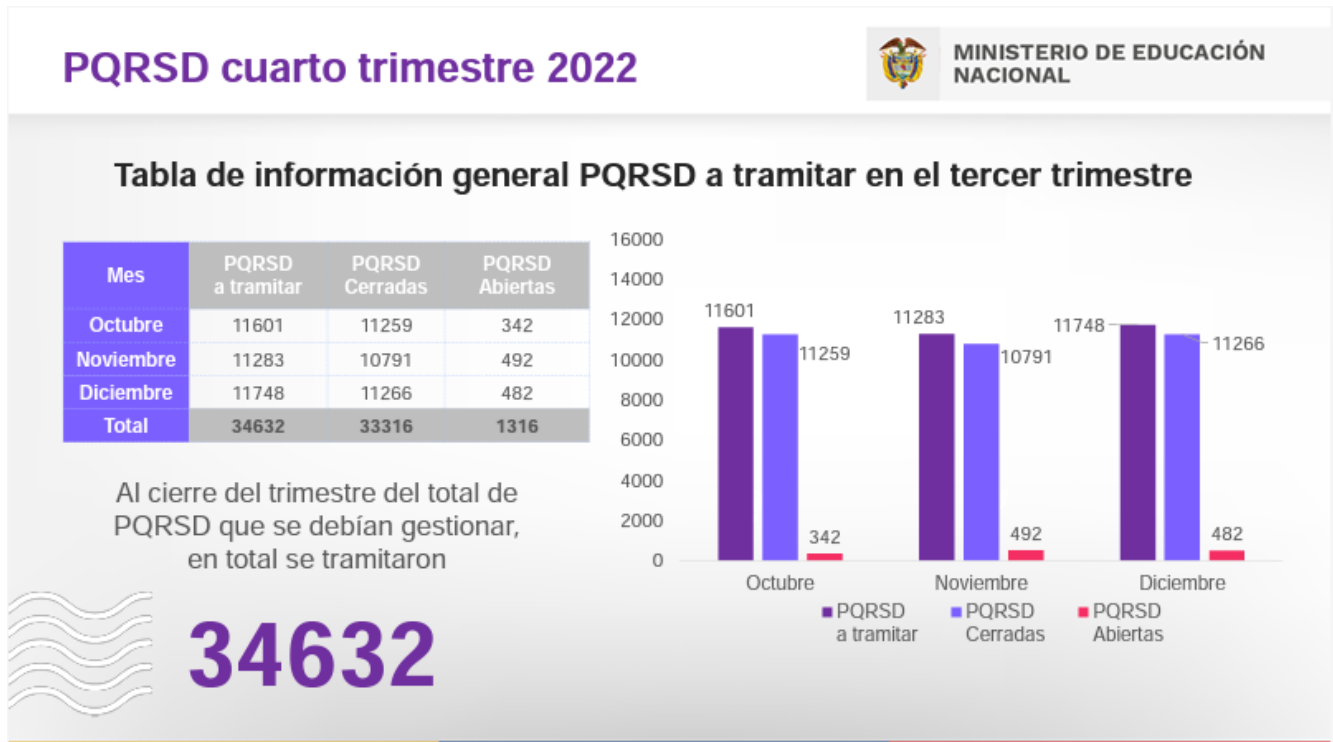
Imagen 2. Información general PQRSD – Primer Trimestre 2023.



Fuente: Informe trimestral PQRSD Primer Trimestre 2023 – Unidad de Atención al Ciudadano

Como se puede observar, con corte a marzo de 2023, el Ministerio de Educación Nacional a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, recibió 37.897 PQRSD, de las cuales cerró con efectividad 33.147, quedando abiertas un total de 2171 de estas.

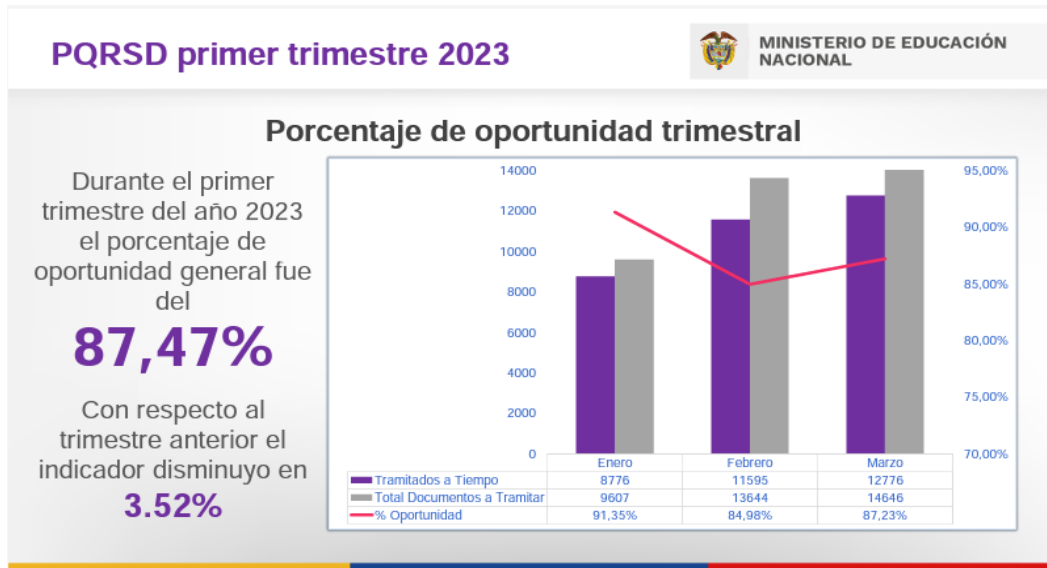
Imagen 3. Información general PQRSD – Cuarto Trimestre 2023.



Fuente: Informe trimestral PQRSD – Cuarto Trimestre 2022 – Unidad de Atención al Ciudadano

Nota: Esta imagen es fiel copia de las publicaciones generadas por el área y que se encuentran en INTRANET, sin embargo, se puede observar que, por error humano registra “Tabla de información general PQRSD a tramitar en el tercer trimestre”, correspondiendo en realidad al cuarto trimestre de 2022.

Imagen 4. Porcentaje de Oportunidad a marzo de 2023



Fuente: Informe trimestral PQRSD Primer Trimestre 2023 – Unidad de Atención al Ciudadano

Como se puede observar en la imagen anterior, durante el primer trimestre del año 2023, el porcentaje de oportunidad general fue de un 87,47%, lo que implica que la entidad disminuyó en un 3,89% el porcentaje de oportunidad en la gestión de PQRSD, respecto del año inmediatamente anterior, el cual cerró con un nivel de oportunidad del 91,36%, como se observa a continuación.

Imagen 5. Porcentaje de Oportunidad a diciembre de 2022.



Fuente: Informe trimestral PQRSD Cuarto Trimestre 2022 – Unidad de Atención al Ciudadano

La debilidad respecto de la disminución en la oportunidad antes identificada está determinada en mayor medida, debido a:

- Cambios en el contexto interno y externo derivados de la nueva administración de gobierno.
- Inoportunidad en la gestión de PQRSDF.
- Falta de inducción y capacitación del nuevo personal en Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

Entre otros.

Respecto de la realización de las mesas técnicas derivadas como ejercicio de monitoreo y seguimiento a la gestión de PQRSDF en el MEN, la Unidad de Atención al Ciudadano señala el siguiente ranking con las dependencias, cuyo indicador de oportunidad en la gestión es inferior al 80% por dependencia, así:

Imagen 6. Mesa Técnica Proceso PQRSD con corte a marzo de 2023.



Fuente: Mesa Técnica Primer Trimestre 2023 – Unidad de Atención al Ciudadano.

Como se puede observar en la estadística anterior, las áreas que representan a la entidad en niveles de criticidad respecto de la gestión oportuna de PQRSD, son:

1. Subdirección de Aseguramiento de la Calidad con un 77,5% de oportunidad.
2. Dirección de Calidad para la Educación Superior, con un 74,3% de oportunidad.
3. Despacho del Viceministerio de Educación Superior, con un 74,2% de oportunidad.

4. Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, con un 69,8% de oportunidad.
5. Despacho del Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media, con un 67,5% de oportunidad.
6. Grupo de Convalidaciones, con un 62,2% de oportunidad.
7. Asesores del despacho, con un 58% de oportunidad.
8. Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, con un 41% de oportunidad.

Lo anterior, permite determinar que de la muestra seleccionada 5 de las 7 dependencias, hacen parte del Viceministerio de Educación Superior y 4 dependencias de nivel estratégico de la Alta Dirección, situación que afecta el comportamiento y las metas establecidas por la entidad en materia de indicadores de gestión de PQRSD, el desempeño institucional, Productos y Servicios no Conformes, Gestión de Riesgos, entre otros.

Imagen 7. Mesa Técnica Proceso PQRSD con corte a marzo de 2023.

Seguimiento a la gestión de PQRSD abiertas desde el año 2018 hasta el 26 de abril de 2023

06

MESA TÉCNICA PROCESO PQRSD



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

Seguimiento gestión PQRSD pendientes abiertas extemporáneas del año 2018 a corte 26 de abril de 2023

Solicitudes abiertas extemporáneas							
DEPENDENCIA	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cantidad abiertas TOTAL
Grupo de Convalidaciones					728	1129	1857
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	8	11	321	595	726	58	1719
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad					2	123	125
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES						45	45
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media						32	32
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas						30	30
Despacho del Viceministro de Educación Superior						11	11
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC				11			11
Pueblos y Comunidades Étnicas						8	8
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa						4	4
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información						3	3
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación						1	1
Subdirección de Desarrollo Organizacional						1	1
Asesores del despacho						1	1
Subdirección de Talento Humano						1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones						1	1
Total general	8	11	321	606	1456	1449	3851

Fuente: Mesa Técnica Primer Trimestre 2023 – Unidad de Atención al Ciudadano.

La siguiente imagen, permite señalar el nivel de criticidad histórica creciente sobre la gestión de PQRSD pendientes por resolver por parte de la entidad. Con preocupación se observa que el Grupo de Convalidaciones, la Dirección de Calidad para la Educación Superior, la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad y la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, son las dependencias con deudas históricas aún sin resolver.

Lo anterior, permite establecer debilidades en la planeación y el control de la operación sobre todo en lo relacionado con los trámites y servicios del Viceministerio de Educación Superior, toda vez que no se están cumpliendo los requisitos para la provisión de sus productos y servicios, esto conlleva a que no se hayan determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad de estos.

Se pudo constatar en el aplicativo denominado “Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA” las siguientes situaciones:

Con el radicado 2023-ER-084721 de la Contraloría General de la República, el cual se recibió de acuerdo con la trazabilidad del sistema el 8 de febrero de 2023, cuyo asunto fue: *“Respuesta prórroga solicitud de información Sentencia T - 302 de 2017”* y por medio del cual, el ente de control manifestó en el contenido de la comunicación que el tiempo límite para la respuesta era el viernes 10 de febrero de 2023, y que estuvo bajo la asignación del equipo de entes de control por un tiempo de 6 días hábiles, siendo asignado a la Oficina de Control Interno el 17 de febrero mediante el SGDEA y por correo electrónico, se observó modificaciones a los términos establecidos para la fecha de cierre en dos ocasiones, así: Por retipificación los días 15 y 17 de febrero de 2023, incumpliendo lo establecido en los procedimientos PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF SC-PR-02 V8 DEFINICIONES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSDF ítem 12 y actividad 1.2, así como lo establecido en la 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”.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de Servicio al Ciudadano aplica los principios de los sistemas de gestión de calidad y ambiental, asociados a enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de relaciones en su proceso.

Se observan algunas mejoras relevantes al proceso en materia de la gestión de riesgos del proceso, seguimiento al Plan de Acción Institucional, las definiciones y términos en la gestión de PQRSDF, Gestión de Actos Administrativos, Notificaciones de los Actos Administrativos, Interoperabilidad Trámites, digitalización y automatización de trámites y su realización en línea, Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Planificación y Control Operacional y No conformidad y Acción Correctiva.

En algunos casos estas situaciones se determinaron en el proceso de Servicio al Ciudadano, donde se encontró el impacto de la gestión. Sin embargo, les corresponde a las áreas identificadas adelantar las acciones de mejora correspondientes con el fin de mejorar los niveles de desempeño para aumentar la confianza y tener mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Se sugiere a la líder del proceso de Servicio al Ciudadano, insistir a la Alta Dirección a través de la socialización de los resultados de sus análisis de seguimiento y evaluación de la gestión del proceso, la causa y los efectos, así como las consecuencias no previstas, de los hechos, las evidencias y los datos de la gestión de PQRSDF y la gestión de Actos Administrativos, con el fin de tener mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones, con el fin de agregar valor en las condiciones internas y externas que crean nuevas oportunidades en la operación de la entidad.

Respecto al Componente Tecnológico, en lo validado junto a la Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, se encontró que la Agencia Nacional de Gobierno Digital requirió algunos ajustes en el trámite de Legalizaciones. Sin embargo, estos no cumplieron con las especificaciones solicitadas. Hasta el momento, la Oficina de Tecnología

y Sistemas de Información no ha recibido respuesta, no obstante, tampoco ha gestionado, para que el trámite cumpla con las condiciones necesarias y sea interoperable por medio de la plataforma establecida por el estado colombiano.

Se definió una matriz de roles y permisos, sin embargo, este documento no describe claramente los roles establecidos y de acuerdo con las validaciones realizadas no se encuentra completa.

A través del SGDEA se pueden consultar los manuales de usuario de acuerdo con el perfil asignado y adicional se tiene acceso a los videos correspondientes. Para los ciudadanos, en la página web se encuentra publicado el manual de usuario.

Se validó en el SGDEA con el perfil “Profesional” la opción “Consulta avanzada de documentos”. No se tiene restricción para la visualización de los documentos. Sin embargo, en las otras opciones de consulta si tienen acceso denegado.

El Proceso cuenta con los activos de información identificados y registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), cuenta con 12 activos de información, los cuales se han actualizado con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

RECOMENDACIONES

Implementar los Servicios Ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en materia de Gobierno Digital – TIC para la sociedad, cuyo objetivo es fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable, que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público y el diseño conjunto de servicios.

Asegurar la implementación del marco de interoperabilidad, con el fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas.

Con apoyo de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, implementar tecnologías emergentes para mejorar la interacción con los grupos de valor, robótica e inteligencia artificial, entre otras, para mejorar tiempos de respuesta al ciudadano y contar con información en tiempo real para la toma de decisiones.

Se recomienda la completitud de la matriz de roles y permisos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		<p>Seguimiento al Plan de Acción Institucional</p> <p>Se identificaron diferencias en los avances reportados respecto de las metas propuesta para el periodo evaluado</p>	<p>Realizar las actividades propuestas y/o ajustar la meta de los indicadores, así como, reportar los soportes de todos los meses según la periodicidad propuesta por cada indicador, con el fin de evitar rezagos en el cumplimiento de los objetivos del proceso que pudieran afectar el desarrollo de estos.</p>
X		<p>Definiciones y Términos para resolver PQRSDF</p> <p><i>Con el radicado 2023-ER-084721 de la Contraloría General de la República, el cual se recibió de acuerdo con la trazabilidad del sistema el 8 de febrero de 2023, cuyo asunto fue: "Respuesta prórroga solicitud de información Sentencia T - 302 de 2017" y por medio del cual, el ente de control manifestó en el contenido de la comunicación que el tiempo límite para la respuesta era el viernes 10 de febrero de 2023, y que estuvo bajo la asignación del equipo de entes de control por un tiempo de 6 días hábiles, siendo asignado a la Oficina de Control Interno el 17 de febrero mediante el SGDEA y por correo electrónico, se observó modificaciones a los términos establecidos para la fecha de cierre en dos ocasiones, así: Por retipificación los días 15 y 17 de febrero de 2023, estas circunstancias también fueron generadas con los radicados 2023-ER-062633 la cual fue recibida el 1 de febrero y retipificado el 15 de febrero y notificado a las áreas el 20 de febrero y 2023-ER-066411 recibida el 2 de febrero con retipificación hasta el 17 de febrero, incumpliendo lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF SC-PR-02 V8 DEFINICIONES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSDF, ítem 12 y actividad 1.2, así como lo establecido en la 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</i></p>	<p>Se recomienda que el aplicativo SGDEA contemple la posibilidad que ante cualquier cambio ya sea por retipificación, reasignación, entre otros, se agregue una opción que permita identificar la causa del cambio del estado del radicado o de la comunicación.</p>

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		<i>Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</i> ”.	
	X	<p>Notificaciones Actos Administrativos</p> <p>Verificados los actos administrativos indicados en la muestra se observa que el documento de notificación señala:</p> <p>“En el acto administrativo adjunto usted podrá verificar si contra este proceden los recursos de reposición y/o apelación, los cuales deberán interponerse por escrito ante el funcionario que dictó la decisión, en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella (término común para los dos recursos), o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación según el caso”</p> <p>El texto señalado no cumple respecto de lo ordenado por la norma ya que no establece con claridad los recursos que legalmente proceden contra el acto administrativo notificado, sino que remite al acto notificado, para que el interesado pueda conocer los recursos que puede interponer, asimismo dicho texto se refiere a diligencia de notificación personal o por aviso, lo que resulta impreciso, ya que se está realizando una notificación electrónica, por lo que conforme con el Artículo 67 del CPACA, debe indicarse con claridad el recurso que procede, el termino y los medios para presentaciones y notificaciones</p>	<p>Realizar el ajuste en el documento de notificación electrónica para que el mismo establezca conforme con el Artículo 67 del CPACA, el recurso que legalmente procede, autoridad ante quién debe ser presentado, termino y medios de presentación del recurso.</p>
	X	<p>Interoperabilidad Trámites, digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.</p> <p>En lo validado junto a la Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, se encontró que la Agencia Nacional de Gobierno Digital requirió algunos ajustes</p>	<p>Asegurar la implementación del marco de interoperabilidad, con el fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 088 de 2022 “<i>Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto único Reglamentario del</i></p>

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		en el trámite de Legalizaciones. Sin embargo, estos no cumplieron con las especificaciones solicitadas. Hasta el momento, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información no ha recibido respuesta, no obstante, tampoco se ha gestionado, para que el trámite cumpla con las condiciones necesarias y sea interoperable por medio de la plataforma establecida por el estado colombiano.	<p><i>Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3o, 5o y 6o de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.</i></p> <p><i>*OM para la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.</i></p>

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas – Calidad y Ambiental	<p>El proceso ha identificado y comprendido las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes a los sistemas de gestión de calidad y ambiental a través de la caracterización de partes interesadas.</p> <p>Así mismo, ha identificado en el marco de la oferta del servicio sus partes interesadas por trámites y canales de contacto.</p>
		X	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad, y sus procesos 4.4 Sistema de Gestión Ambiental	<p>El proceso de Servicio al Ciudadano hace parte integral del proceso misional de conformidad con la Resolución 17564 de 2019. Sin embargo, en auditoria se pudo establecer debilidad en la implementación, el mantenimiento y la mejora continua respecto del proceso y sus interacciones ya que de acuerdo con la caracterización de Servicio al Ciudadano y la entrevista realizada al equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano, se especificó al equipo auditor que el proceso de Gestión Documental interactúa con el proceso de Servicio al Ciudadano en materia de gestión de PQRSDf, sin que este sea un elemento identificado como entrada o salida en el marco del ciclo PHVA del proceso de Servicio al Ciudadano de acuerdo con la “Caracterización del Proceso”, incumpliendo de esta manera lo establecido con</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				el numeral 4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad, y sus procesos.
		X	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	El proceso de Servicio al Ciudadano debe asegurarse de poder lograr los resultados previstos, evaluando la eficacia de las acciones así como la prevención o reducción de los efectos no deseados en materia de riesgos, toda vez que en la matriz de riesgos de gestión no se observó la aplicación adecuada de la determinación del riesgo residual ya que no se tuvo en cuenta lo enunciado en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, en materia del análisis del riesgo, omitiéndose la asociación de “la exposición del riesgo” del proceso en relación con la probabilidad inherente, es decir fijándose adecuadamente el número de veces que pasa por el punto de riesgo la actividad en un período de un año, incumpliendo lo establecido en numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la ISO 9001:2015, así como lo concerniente en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 DAFP, ítem 3.1 Análisis de riesgos.
X			6.1.2 Aspectos Ambientales	El proceso determinó sus aspectos ambientales, asociados a la matriz de aspectos e impactos ambientales, los cuales se encuentran liderados por la Subdirección de Gestión Administrativa. Participan en la mesa ambiental y reconocen sus aspectos ambientales.
X			7.1 Recursos (Calidad) 7.1.1 Generalidades	El proceso de Servicio al Ciudadano determinó y le han proporcionado los recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio.
X			7.1.2 Personas	El proceso cuenta con el personal necesario y requerido para la prestación del servicio a la fecha, el cual es verificado por Secretaría General para la prestación del servicio como ordenadora del gasto.
X			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con condiciones adecuadas para la prestación del servicio.
X			7.1.6 Conocimientos de la organización	A través de procesos de inducción y reinducción se capacita a los servidores públicos respecto al Sistema Integrado de Gestión, los enlaces de

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				reportes reciben capacitación trimestral a través de las convocatorias generadas por la SDO. La UAC capacita a los funcionarios del MEN mensualmente en materia de gestión documental y servicio al ciudadano. 5 personas de planta han recibido reinducción y capacitación a través de Gestión del Talento Humano en la vigencia 2023. El año pasado se realizó inducción a los nuevos directivos y servidores públicos.
X			7.2 Competencia	Se garantiza el proceso de formación y capacitación con rotación baja por parte de los colaboradores de la UAC. La competencia obedece al uso de herramientas ofimáticas. Los colaboradores tienen perfiles relacionados con gestión documental, servicio al cliente y lenguaje claro.
X			7.4 Comunicación	La UAC ha identificado la comunicación interna por medio de piezas comunicativas, información propia del proceso, planes, programas, informes trimestrales, Lenguaje Claro y de manera externa a la ciudadanía trámites y servicios, los cuales son atendidos en los diferentes canales, principalmente el SGDEA (Sistema de Documentos Electrónicos de Archivo).
		X	7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	La UAC debe propender por efectuar revisión del procedimiento de PQRSD SC-PR-02 V8, toda vez que se identificó la necesidad de su actualización en actividades relacionadas con el flujo de la operación, actividad 1.1 <i>“Recibir la PQRSD, asociando varios procedimientos entre ellos atención a periodistas”</i>
X			8.1 Planificación y Control Operacional	El proceso de Servicio al Ciudadano ha planificado, implementado y controlado sus actividades internas con el fin de cumplir los requisitos para la provisión de sus productos y servicios.
	X		8.1 Planificación y Control Operacional	El Viceministerio de Educación Superior, no ha logrado la conformidad de los requisitos asociados al trámite y la gestión de PQRSD, por cuanto en auditoria se pudo establecer que no existe una adecuada planificación, implementación y control de los procesos internos asociados a la gestión de las siguientes dependencias, Grupo de Convalidaciones,

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				<p>Dirección de Calidad de la Educación Superior, Despacho del Viceministerio de Educación Superior, Grupo de Convalidaciones y Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES de acuerdo con los resultados de la gestión del indicador de oportunidad inferior al 80% por estas dependencias afectando adicionalmente la base histórica de PQRSDF de peticiones abiertas extemporáneas que datan del 2018, aún sin resolver. Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 8.1 Planificación y Control Operacional de la ISO 9001:2015.</p> <p><i>*NC para el Viceministerio de Educación Superior, sus Direcciones y Subdirecciones.</i></p>
X			<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>El proceso de Servicio al Ciudadano posee distintos canales de comunicación que son utilizadas por las partes interesadas y grupos de valor, entre los que se encuentran: Canal electrónico: Sistema de Atención al Ciudadano – Ventanilla Única de Trámites (VUMEN), Chat de Atención al Usuario. Usuario. Correo electrónico, Redes Sociales, Telefónico: (PBX – Línea gratuita nacional y local) Presencial: Calle 43 No. 57-14 – CAN Bogotá D.C. Código Postal para la República de Colombia: 111321. Unidad de Atención al Ciudadano de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.</p>
X			<p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p>	<p>El proceso de Servicio al Ciudadano determinó los requisitos para la prestación de los servicios que ofrece a los usuario y beneficiarios del Ministerio de Educación Nacional, a través de la Resolución 15908 de 2017 “<i>Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001 y se adoptan otras disposiciones</i>”. Adicionalmente, el proceso cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano que resume la gestión y los requisitos asociados a la declaración de sus servicios y trámites y que conforman el manual de operaciones en el SIG.</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	En el momento de la auditoria se pudo establecer que el proceso de Servicio al Ciudadano se asegura de revisar y cumplir los requisitos de la gestión de las PQRSD antes de asignarlos a las dependencias.
	X		8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Se observaron modificaciones a los términos establecidos para las fechas de cierre de los siguiente radicados 2023-ER-084721 de la Contraloría General de la República. 2023-ER-062633 y 2023-ER-066411, retipificándose y afectando el indicador de oportunidad. Nota: Se señaló hallazgo en auditoria basada en riesgos, por lo tanto, se debe formular un solo plan de mejoramiento.
X			8.2 Preparación y Respuesta Ante Emergencias (Ambiental)	El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con la representación de una vocera ambiental quien apoya como representante del Sistema de Gestión Ambiental las gestiones derivadas de este.
X			8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente 8.4.1 Generalidades	El proceso de Servicio al Ciudadano se ha asegurado de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.
X			8.5 Producción y Provisión Del Servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	El proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado sus productos y servicios bajo condiciones controladas, ya que la documentación para su operación se encuentra disponible, así como la caracterización de su proceso, los resultados a alcanzar, actividades de seguimiento y medición, el uso de la infraestructura y el entorno adecuados, la designación de personas competentes.
X			8.5.2 Identificación y trazabilidad	El proceso de Servicio al Ciudadano utiliza el SGDEA y el SIGAA como medios apropiados para identificar la gestión de PQRSD y Actos Administrativos, asegurando la conformidad de los requisitos establecidos en el seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio, adicionalmente conserva la información necesaria para su trazabilidad.
X			8.5.4 Preservación	El proceso de Servicio al Ciudadano preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la gestión de PQRSD y Actos

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Administrativos asegurándose de que estos sean conformes con los requisitos establecidos.
X			8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	El proceso de Servicio al Ciudadano cumple con los requisitos posteriores a la entrega asociados a los productos y servicios que gestiona en materia de PQRSDf, Actos Administrativos y Atención al Ciudadano.
X			8.6 Liberación de los productos y servicios	El proceso de Servicio al Ciudadano implementa adecuadamente bajo parámetros de planificación las distintas etapas de su operación permitiendo que se cumplan los requisitos de los productos y servicios, además conserva la información sobre la liberación de sus productos y servicios, en materia contractual y con apoyo de otros procesos como Tecnología y Sistemas de Información y Subdirección de Desarrollo Organizacional.
X			8.7 Control de las salidas no conformes. 8.7.1	El proceso de Servicio al Ciudadano ha gestionado y reportado oportunamente sus productos no conformes de acuerdo con la medición del indicador liderado por la SDO.
X			9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	El proceso de Servicio al Ciudadano ha determinado los elementos de su operación que requieren seguimiento y medición, así como los métodos, su análisis y la evaluación. En este caso, efectúa seguimiento a indicadores, riesgos, PSNC, mesas técnicas de PQRSDf, evaluación de la satisfacción de las partes interesadas, informes periódicos de la gestión de PQRSDf.
X			9.1.2 Satisfacción del cliente	El proceso de Servicio al Ciudadano ha efectuado la encuesta para la medición de la satisfacción al ciudadano con corte a 2022, se han socializado los resultados a toda la entidad. Se busca que con esta información se promueva la mejora continua y formulación de planes de mejoramiento.
X			10. Mejora 10.1 Generalidades	Se observa que el proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado acciones de mejora asociadas por fuente de AUTOEVALUACIÓN, cuya acción fue: "Realizar actualización y divulgación del procedimiento de PQRSDf con el fin de incorporar y documentar todas las acciones relacionadas con la gestión de la PQRSDf", el cual se encuentra en estado "CERRADO" en razón a que su calificación fue "EFECTIVO".

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
		X	10.2 No conformidad y Acción Correctiva	El proceso de Servicio al Ciudadano no ha tomado acciones para controlar y corregir las situaciones encontradas de acuerdo con los planes de mejora con código 1483, 1502, 1503 registrados en el SIG, los cuales se encuentran vencidos en términos y sin avances, incumpliendo lo establecido en el numeral 10.2 No conformidad y Acción Correctiva de la NTC ISO 9001:2015.
X			10.3 Mejora Continua	El proceso de Servicio al Ciudadano propende por considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora, estableciendo el principio de la autogestión, autorregulación y autogestión en su proceso a través de la AUTOEVALUACIÓN.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Johanna Catherine Gámez Villamizar

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Luis Alfredo Contreras Trujillo