

Proceso: Servicio al Ciudadano.

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad AUDITORÍAS
COMBINADAS-NTC-ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015

Número de Auditoria: 2024-MR-01

Fecha Reunión de Apertura: 1 de marzo del 2024

Fecha Reunión de Cierre: 6 de agosto de 2024

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

Dora Inés Ojeda Roncancio

EQUIPO AUDITOR:

Aura Rosa Gómez Avellaneda- Auditor Líder
Ginna Katherine Castillo Silva - Auditor de Apoyo

OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar de manera independiente y objetiva el Proceso Servicio al Ciudadano en el Ministerio de Educación Nacional. Realizando evaluación sistemática y detallada del proceso Servicio al Ciudadano, para verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

ALCANCE DE AUDITORÍA: Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 dentro del proceso Servicio al Ciudadano, asegurando la conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN.

Periodo por analizar corresponderá a partir del mes de mayo de 2023 hasta marzo 31 de 2024.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Documentación interna (procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Ministerio de Educación Nacional.

RESUMEN GENERAL

1. **FORTALEZAS:** El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional está desarrollando un curso integral basado en la gestión del conocimiento, que será socializado dentro de la nueva estructura denominada “Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía”. Esta iniciativa garantiza que todas las actividades y procedimientos críticos estén debidamente documentados. Así, incluso ante los cambios estipulados en el Decreto 2269 de 2023, que buscan mejorar la gestión y la experiencia de servicio al ciudadano, se asegura una continuidad sin interrupciones en la prestación del servicio a la ciudadanía.
2. El proceso de Servicio al Ciudadano ha adoptado estrategias eficaces para fortalecer su sistema de gestión ambiental, incorporando prácticas sostenibles en sus operaciones diarias. Un logro notable ha sido la implementación de comunicaciones digitales, que ha permitido una reducción significativa en el uso de papel. Con un promedio de 30,881 comunicaciones oficiales enviadas mensualmente mediante correo electrónico certificado, esta medida ha contribuido de manera sustancial a la minimización de la impresión de documentos, marcando un paso importante hacia la sostenibilidad en las operaciones del servicio.

I. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría, realizó la validación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015. Dicho numeral está orientado a las acciones para gestionar riesgos y oportunidades a lo largo del proceso de Servicio al Ciudadano, enfocándose en asegurar que estos aspectos sean identificados y abordados adecuadamente para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido por el Ministerio de Educación Nacional.

A lo largo de esta auditoría, se observó que el Proceso de Servicio al Ciudadano es capaz de identificar y gestionar los riesgos efectivamente, lo que contribuye al logro de los objetivos y promueve un ambiente orientado a la mejora continua.

A continuación, se enumeran los riesgos de gestión y corrupción identificados por el proceso de Servicio al Ciudadano, que han sido validados por la Oficina de Control Interno. Se revisaron los controles establecidos y valido su cumplimiento.

Riesgos de Gestión		
Riesgo	Control	Observación OCI
Posibilidad de pérdida económica y reputacional por errores en el proceso de respuesta de PQRS, según lo establecido en la normatividad vigente, debido a la falta de seguimiento y control por parte de los jefes de las dependencias.	El líder de Calidad verifica las necesidades de socialización del procedimiento de PQRS, 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 PQRS. El profesional asignando de cada dependencia revisa en el sistema SGDEA la asignación de la PQRS a tramitar	El proceso de servicio al ciudadano implementa de manera efectiva los controles necesarios para mitigar el riesgo de “Posibilidad de pérdida económica y reputacional por errores en el proceso de respuesta de PQRS, según lo establecido en la normatividad vigente, debido a la falta de seguimiento y control por

	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 El/la Subdirector(a) Técnico, verifica la gestión mensual de los reportes de las dependencias de las PQRSD en el SGDA, a través de la generación de informes remitiéndolo a los jefes de dependencias y un reporte semestral a control interno disciplinario. El/la Subdirector(a) Técnico con el/la Subdirector(a) de Desarrollo Organizacional verifican los resultados de la gestión de las PQRSD 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.	parte de los jefes de las dependencias". Se evidenció que los controles implementados para mitigar este riesgo han sido diseñados acorde a la metodología de Riesgos, lo cual permitió que no se materializaran en el proceso de respuestas de PQRSD, demostrando ser efectivos.
--	---	--

Fuente: Sistema Integrado de Gestión, MEN.

El Proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado efectivamente controles que mitigan el riesgo de gestión y optimizan tanto la calidad como la eficacia del proceso de respuesta. Estas medidas aseguran la satisfacción continua de las partes interesadas y preservan la integridad del MEN. Los detalles específicos de esta validación están en la plataforma SIG, proporcionando una visión detallada de las acciones implementadas.

Riesgos de Corrupción		
Riesgo de corrupción	Control	Observación OCI
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para entregar información de carácter sensible, clasificada y/o reservada, de la entidad.	El técnico operativo del grupo Gestión Documental (Outsourcing) verifica el tipo de PQRSD, 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, de acuerdo con la competencia de las áreas y a sus ejes temáticos asigna la PQRSD.	El proceso de servicio al ciudadano implementa de manera efectiva los controles necesarios para mitigar el riesgo de "Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para entregar información de carácter sensible, clasificada y/o reservada, de la entidad" se evidenció que los controles implementados para mitigar este riesgo han sido diseñados acorde a la metodología de Riesgos, lo cual permitió que no se materializaran en la entrega de información de la entidad, demostrando ser efectivos.
Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre	El Asesor, Coordinador o servidores designados para la revisión de las respuestas a la PQRSD proyectadas según	El proceso de servicio al ciudadano implementa de

propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.	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 El técnico operativo de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (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. 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 El Técnico de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 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 con cómo fue finalizado cada QR. El/la Subdirector(a) revisa, aprueba y remite mensualmente a las dependencias el informe consolidado de peticiones quejas y reclamos generando las alertas respectivas sobre la gestión.	manera efectiva los controles necesarios para mitigar el riesgo de <i>“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”</i>. Se evidenció que los controles implementados para mitigar este riesgo han sido diseñados acorde a la metodología de Riesgos, lo cual permitió que no se materializaran en la omisión de la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada, demostrando ser efectivos.
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 para favorecer intereses particulares	El/la Subdirector(a) 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). El líder de notificaciones de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 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 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.	El proceso de servicio al ciudadano implementa de manera efectiva los controles necesarios para mitigar el riesgo de <i>“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 para favorecer intereses particulares”</i>. Se evidenció que los controles implementados para mitigar este riesgo han sido diseñados acorde a la metodología de Riesgos, lo

	El técnico de notificaciones de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 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. El Líder de notificaciones la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 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.	cual permitió que no se materializaran las actividades del procedimiento de gestión de actos administrativos para favorecer intereses particulares, demostrando ser efectivos.
--	--	---

Fuente: Sistema Integrado de Gestión, MEN.

La revisión realizada por la Oficina de Control Interno concluye que el proceso de servicio al ciudadano identifica y gestiona adecuadamente los riesgos y oportunidades, alineándose con los objetivos estratégicos y fomentando una mejora continua.

Se sugiere dar continuidad con estos controles, incluyendo los cambios que se puedan generar durante la implementación del **“Decreto 2269 del 29 de diciembre del 2023 en su Artículo 37°, Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y sus funciones”** para asegurar que sigan siendo adecuados y efectivos frente a posibles cambios en el entorno que se puedan presentar.

II. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

En el marco de la auditoría realizada, se llevó a cabo una revisión de las actividades del proceso de servicio al ciudadano, enfocándose en validar los indicadores del (PAI) para el período de vigencia del año 2023, y 2024. Esta revisión incluyó la verificación, el seguimiento y la medición de los indicadores. A continuación, se especifican los dos indicadores claves utilizados en este proceso:

Resultado vigencia	Indicador	Fórmula	% de Cumplimiento	Observación OCI
2023	Porcentaje de avance en la implementación de un nuevo Canal de Servicio Periodicidad: Trimestral Meta: 100	Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planeadas para la implementación del nuevo Canal de Servicio.	Cumplimiento 100%	El Plan de Acción Institucional a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano presenta cumplimiento del 100%. para la vigencia 2023. La Oficina de Control Interno evidencia que se realizaron las actividades programadas en el PAI generando cumplimiento
2023	Porcentaje de asistencias técnicas a las Secretarías de	Número de asistencias técnicas realizadas en las Secretarías de	Cumplimiento 100%	

2024	Educación Certificadas con aplicativo SAC en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Servicio al Ciudadano Periodicidad: Mensual Meta: 100.	Educación / Total asistencias técnicas programadas Nota: Se programa 1 (una) asistencia técnica por Secretaría de Educación Certificada con el Aplicativo SAC (85 SEC) 2024: (87 SEC)	Cumplimiento 14,94 %	a las actividades y metas propuestas. Para la vigencia 2024 en este indicador se evidenció cumplimiento en el primer trimestre, llevando a cabo 13 asistencias técnicas.
-------------	---	--	----------------------	---

Fuente: PAI 2023 y PAI 2024

En la auditoría realizada se pudo verificar que los indicadores del Plan de Acción Institucional (PAI) para los años 2023 en el proceso de servicio al ciudadano logró un cumplimiento del 100% tanto en la implementación del nuevo Canal de Servicio como en las asistencias técnicas a las Secretarías de Educación.

Sin embargo, en 2024, el cumplimiento de las asistencias técnicas a las Secretarías de Educación para el primer trimestre del 2024 muestra un cumplimiento 14.94% se recomienda revisar y ajustar las estrategias para asegurar que se cumplan las metas programadas para el año.

III. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

El proceso de servicio al ciudadano ha implementado mecanismos de seguimiento y autoevaluación para garantizar la correcta ejecución de las actividades definidas en sus procedimientos. Tales como:

- ❖ **Registro en el SGD (Sistema de Gestión Documental):** Todas las solicitudes recibidas se registran en este sistema, lo que permite un seguimiento del progreso de cada solicitud, desde su recepción hasta su respuesta.
- ❖ **Verificación de Competencia:** Antes de proceder con una solicitud, se verifica si es competencia del MEN atenderla, asegurando así que solicitudes sean dirigidas correctamente.
- ❖ **Uso de Banco de Respuestas:** Para preguntas frecuentes o temas comunes, se consulta un banco de respuestas preestablecido. Esto asegura que las respuestas dadas a los ciudadanos sean oportunas y coherente.
- ❖ **Determinación de la Adecuación de la Respuesta:** Se evalúa si la respuesta proporcionada por las dependencias es adecuada antes de ser enviada al ciudadano, asegurando la calidad y pertinencia de la información entregada.
- ❖ **Encuestas de Satisfacción:** Al final de algunos procedimientos, especialmente en llamadas y atención virtual, se invita a los solicitantes a responder encuestas de satisfacción. Esto proporciona retroalimentación directa sobre la calidad del servicio.

IV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Proceso de Servicio al Ciudadano en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) ha generado la participación ciudadana claramente integrada en los siguientes procedimientos: PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO (SC-PR-01) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF (SC-PR-02), a través de los siguientes mecanismos:

- ❖ **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF):** Este incluye la recepción de PQRSDF a través de canales, como la ventanilla de correspondencia, la página web, el buzón de atención al ciudadano, el canal telefónico, y el canal de denuncias. Así mismo, los ciudadanos tienen la opción de presentar sus inquietudes o satisfacciones, lo cual es un elemento clave de participación ciudadana en la evaluación y mejora continua de los servicios proporcionados por el Ministerio de Educación Nacional.
- ❖ **Encuestas de Satisfacción:** En el proceso de Servicio al ciudadano, se invita a los usuarios a responder la encuesta de satisfacción, proporcionando retroalimentación directa sobre la calidad del servicio recibido. Esto permite a los ciudadanos influir en la mejora de los servicios.
- ❖ **Revisión y Publicación de Informes:** El proceso de Servicio al Ciudadano presenta informes sobre la gestión de las PQRSDF, publicando estos informes en la página web del Ministerio, lo que facilita la transparencia y permite a los ciudadanos acceder a información sobre el desempeño del Ministerio en relación con sus inquietudes.

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

El Ministerio de Educación Nacional, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, realiza trimestralmente los informes de PQRSDF. Estos informes se basan en las quejas, reclamos, denuncias y solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales disponibles para su recepción en el Ministerio. Para el Proceso de Servicio al Ciudadano, se validó la vigencia del año 2023 y el primer trimestre del 2024, en donde tienen un porcentaje de oportunidad de respuesta del 100%, evidenciando que, para el corte analizado, no se encontraron PQRSDF pendientes por contestar.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio, mediante un curso integral de gestión del conocimiento, asegura una documentación y una operatividad continua del servicio, alineándose con los recientes cambios normativos para mejorar la gestión y la experiencia del usuario.
2. El proceso de Servicio al Ciudadano ha fortalecido su gestión ambiental mediante la adopción de prácticas sostenibles, destacándose la implementación de comunicaciones digitales que han

reducido significativamente el uso de papel, contribuyendo así a una operación más sostenible y eficiente.

3. El proceso de Servicio al Ciudadano cumple efectivamente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, destacándose en la gestión de riesgos y oportunidades para mejorar continuamente la calidad del servicio.
4. El proceso de servicio al ciudadano presenta un cumplimiento del 100% en los indicadores del Plan de Acción Institucional para la vigencia 2023, y para el primer trimestre del 2024 se evidencia un cumplimiento del 14,94% acorde al tiempo transcurrido.
5. El proceso de servicio al ciudadano ha establecido mecanismos de seguimiento y autoevaluación que aseguran la adecuada ejecución de sus procedimientos. Estos incluyen el registro en el Sistema de Gestión Documental, la verificación de competencias, el uso de un banco de respuestas estandarizadas, evaluación de la adecuación de las respuestas, y encuestas de satisfacción, contribuyendo a la mejora continua y la calidad del servicio entregado.
6. El Proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional ha fortalecido la participación ciudadana a través de múltiples canales y mecanismos, como PQRSD, encuestas de satisfacción y la publicación de informes. Estas prácticas permiten a los ciudadanos expresar sus opiniones y contribuir a la mejora del servicio.
7. En general, el proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio cumple satisfactoriamente con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, como se establece en la caracterización del proceso. Estas normas, aplicables al proceso de servicio al ciudadano, garantizan estándares de calidad y gestión ambiental que refuerzan la eficiencia y la sostenibilidad en la prestación de servicios.
8. Se identificó una No conformidad en la fuente de información para medir el indicador del SIG "Nivel de oportunidad de la atención de las PQRSD". Aunque se indica como "Gestión Documental", en realidad los datos se obtienen del SGDEA, lo que requiere procesamiento adicional. Esta falta de precisión genera una "no conformidad" con los requisitos de seguimiento y análisis establecidos en los numerales 9.1 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

RECOMENDACIONES: NA

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendaciones
HZ	OM		
N/A	N/A	N/A	N/A

AUDITORIA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	El proceso de Servicio al Ciudadano ha adoptado e implementado efectivamente el Sistema de Gestión de Calidad bajo la guía de la Subdirección de Desarrollo Organizacional (SDO). Este proceso está estructurado de manera que garantiza su adecuada planificación, documentación e implementación, asegurando una mejora continua. Todo ello con el fin de cumplir los objetivos de calidad y las metas estratégicas del Ministerio de Educación Nacional (MEN).
X			4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Durante la auditoría realizada al proceso de servicio al ciudadano, se evidenció el cumplimiento del requisito del numeral 4.2. de la ISO 9001:2015, "comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas". Se evidenció una identificación y análisis de las partes interesadas, realizado en acompañamiento por la Subdirección de Desarrollo Organizacional

X			5.1.2 Enfoque al cliente	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN) está cumpliendo con el numeral 5.1.2 "Enfoque al cliente" de la norma ISO 9001:2015. Este compromiso se manifiesta a través de varias acciones y sistemas implementados. El MEN ha establecido procedimientos claros para identificar y entender no solo los requisitos de los ciudadanos, sino también sus expectativas y necesidades futuras. Igualmente, se han implementado herramientas como encuestas de satisfacción y otros mecanismos de retroalimentación que permiten al MEN monitorear y revisar continuamente cómo se están cumpliendo las expectativas de los ciudadanos. Adicionalmente, se cuenta con una comunicación efectiva, ofreciendo información clara sobre los servicios, procesos de quejas y reclamaciones. El MEN garantiza que toda la información relevante sea accesible y fácil de entender para los ciudadanos. El proceso de Servicio al Ciudadano se revisa continuamente para identificar oportunidades de mejora y para asegurar que las acciones tomadas sean efectivas en aumentar la satisfacción de los usuarios, lo que refleja una verdadera orientación hacia el cliente conforme a los estándares de la ISO 9001:2015.
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN) está cumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015. Dicho numeral está orientado a las acciones para gestionar riesgos y oportunidades a lo largo del proceso de Atención al Ciudadano, enfocándose en asegurar que estos aspectos sean identificados y abordados adecuadamente para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido por el Ministerio de Educación.

X			7.5.3 Control de la información documentada	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional (MEN) cuenta con Información documentada que incluye procedimientos, guías, manuales, políticas y formatos utilizados en las actividades propias del proceso, esto con el propósito de controlar y gestionar de manera eficiente todas las actividades establecidas.
X			8.1. Planificación y control operacional	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional ha implementado eficazmente el numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015, relativo a la "Planificación y control operacional". Este cumplimiento se evidencia a través de una serie de medidas estratégicas y operativas que garantizan la calidad y eficiencia del servicio ofrecido a los ciudadanos. Así mismo, el proceso de Servicio al Ciudadano ha desarrollado procedimientos detallados para cada actividad. Estos procedimientos están diseñados para maximizar la eficiencia y minimizar los riesgos, asegurando así el cumplimiento efectivo y la mejora continua en la atención al ciudadano.
X			8.2 Requisitos para los productos y servicios	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional cumple rigurosamente con el numeral 8.2 de la norma ISO 9001:2015, relativo a los "Requisitos para los productos y servicios". Este cumplimiento se manifiesta en la determinación y revisión de los requisitos necesarios para garantizar que los servicios ofrecidos satisfagan plenamente tanto las expectativas de los ciudadanos como los requisitos reglamentarios aplicables.

X			8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional cumple cabalmente con el numeral 8.4 de la norma ISO 9001:2015, que se refiere al "Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente". Esta conformidad se evidencia en los cumplimientos establecidos dentro del tipo de contratación generada desde el cumplimiento de la normatividad legal vigente. Adicionalmente, se realiza una supervisión rigurosa de los contratos de cada uno de los proveedores.
X			8.5 Producción y provisión del servicio	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional cumple con el numeral 8.5 de la norma ISO 9001:2015, dedicado a la "Producción y provisión del servicio". Este cumplimiento se asegura mediante la implementación de controles establecidos dentro de los procedimientos del proceso de servicio al ciudadano, que garantizan la calidad y la consistencia en la prestación de servicios.
X			8.6 Liberación de productos y servicios	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional ha implementado con éxito todas las etapas operativas, garantizando así el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios ofrecidos. Este proceso asegura una gestión eficaz de la información relacionada con la liberación de los servicios, manteniendo todos los datos bien organizados y accesibles. Además, la prestación de estos servicios está plenamente alineada con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, reflejando un compromiso continuo con la mejora de la calidad y la satisfacción del usuario.
X			8.7 Control de las salidas no conformes	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 el cual se encuentra en el 100%.

			9.1.1. Generalidades	El proceso de Servicio al Ciudadano ha identificado los componentes de sus actividades que requieren seguimiento y medición, estableciendo métodos efectivos para su análisis y evaluación, los cuales se encuentran documentados en procedimientos propios del proceso Además, se realiza una evaluación continua de la satisfacción de las partes interesadas y se generan informes periódicos sobre la gestión de PQRSDF, garantizando así una mejora continua y una respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios.
X			9.1.2 Satisfacción del cliente	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio ha implementado con éxito una estrategia para cumplir con el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015, referente a la "Satisfacción del cliente". Esta estrategia incluye la aplicación de una encuesta permanente durante cada llamada, consistente en dos preguntas específicas. En los últimos seis meses, se completaron ocho encuestas, cuyos resultados fueron validados por la Oficina de Control Interno para asegurar su eficacia en la evaluación de la calidad de los servicios prestados.

	X		9.1. Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. 9.1.3. Análisis y evaluación	Durante la revisión de la hoja de vida del indicador "Nivel de oportunidad de la atención de las PQRDS", se ha evidenciado una discrepancia en la fuente de información utilizada para la medición de los indicadores. Aunque la fuente de información está señalada como "Gestión Documental", en la práctica, los datos son descargados del Sistema de Gestión Documental de Archivos Electrónicos (SGDEA) y requieren un procesamiento adicional antes de ser utilizados para el análisis. Los datos procesados, específicamente el informe gráfico de las PQRSD, son los que efectivamente se utilizan para la medición, lo que indica una falta de precisión en la documentación de la fuente de información Lo que genera una "no conformidad" en relación con los numerales 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación literal b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. 9.1.3. Análisis y evaluación
X			10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio ha cumplido con las directrices del numeral 10.1 "Generalidades" de la norma ISO 9001:2015, asegurando un enfoque sistemático hacia la mejora continua del sistema de gestión de calidad. Este cumplimiento se ha logrado mediante la implementación efectiva de acciones correctivas identificadas a través de su propio sistema de autocontrol, así como de los resultados obtenidos de auditorías internas y revisiones por la dirección. Estas acciones de mejora se han ejecutado con éxito, reforzando nuestro compromiso con la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios al ciudadano.

AUDITORIA SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4. Contexto de la Organización 4.4. Sistema de Gestión Ambiental	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio contribuye al cumplimiento de los programas ambientales del MEN mediante iniciativas orientadas al ahorro y uso eficiente de recursos tales como agua, energía y papel. Se ha reducido el uso del papel en un 98%. Además, se ha logrado minimizar el uso de vasos desechables, fomentando así el reciclaje. Estas acciones reflejan un compromiso del proceso de gestión documental con la sostenibilidad y los objetivos ambientales del Ministerio de Educación.
X			6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1. Generalidades	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio cumple con el numeral 6.1 de la norma ISO 14001:2015, promoviendo una gestión ambiental responsable que contribuye a la protección del medio ambiente. Para el proceso cuenta con un vocero ambiental, quien asume la responsabilidad de actuar como intermediario con la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Desarrollo Organizacional en temas ambientales. Este enlace tiene como función principal la socialización de los lineamientos y programas ambientales establecidos por ambas subdirecciones. Además, se encarga de compartir el conocimiento adquirido en reuniones o capacitaciones sobre el Sistema de Gestión Ambiental con los colaboradores involucrados en el proceso.

X			7. Apoyo 7.5 Información Documentada	El Proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio está cumpliendo con el numeral 7.5 sobre Información Documentada de la norma ISO 14001:2015, evidenciando compromiso con la gestión ambiental. Los funcionarios y contratistas del proceso tienen conocimiento sobre la ubicación de los documentos del Sistema de Gestión Ambiental, gracias a las constantes capacitaciones recibidas por la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Desarrollo Organizacional. Además, los voceros ambientales juegan un papel crucial al socializar la información recibida, asegurando así la difusión de las prácticas ambientales dentro del MEN.
X			7.5.2. Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	Aunque la administración de los documentos del sistema de gestión ambiental y el control de sus versiones está a cargo de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, el proceso de gestión documental aplica los documentos del Sistema de Gestión Ambiental siguiendo los lineamientos establecidos tanto por la Subdirección de Gestión Administrativa como por la Subdirección de Desarrollo Organizacional. Asegurando que, el proceso Servicio al Ciudadano del Ministerio implemente de manera efectiva los documentos establecidos.

X			8. Operación 8.1 Planificación y control operacional.	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio ha cumplido con el numeral 8.1 de la norma ISO 14001:2015. A través de la implementación de programas ambientales orientados al ahorro y uso eficiente de recursos como agua, energía y papel, así como mediante la gestión integral de residuos, incluidos los ordinarios, reciclables, peligrosos y/o especiales. Estas iniciativas no solo han facilitado el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales establecidos, sino que también han asegurado su comprensión y adopción por parte de todas los funcionarios y contratistas dentro del proceso Servicio al Ciudadano. Este enfoque demuestra una integración de las prácticas de gestión ambiental en la operatividad del proceso Ministerio, reflejando un compromiso auténtico con la sostenibilidad ambiental.
X			10. Mejora	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio presenta cumplimiento de los requisitos estipulados en los numerales 10 y 10.2 de la norma ISO 14001:2015, destacando su compromiso con la mejora continua y la implementación de acciones correctivas en la gestión ambiental. Este logro fue demostrado durante la auditoría, en la cual no se detectaron hallazgos ambientales pendientes por cerrar. Tal resultado no solo refleja la eficacia de los programas ambientales, sino que también demuestra su enfoque hacia la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental dentro MEN.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Aura Rosa Gómez Avellaneda

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Luis Alfredo Contreras Trujillo