

Proceso: Servicio al Ciudadano

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad X
AUDITORÍAS INTEGRALES BASADAS EN LAS NORMAS: NTC-ISO 9001:215, NTC-ISO
14001:2015.

Número de Auditoría: 2025-MR-G-01

Fecha Reunión de Apertura: Marzo 14 de 2025

Fecha Reunión de Cierre:

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

Dora Inés Ojeda Roncancio. Subdirectora Relacionamento con la Ciudadanía

EQUIPO AUDITOR.

William Gerardo Ramírez Sánchez – Auditor Líder
Sandra Milena Perdomo Herrera – Auditor de Apoyo

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de acuerdo con alcance establecido en el Sistema Integrado de Gestión - SIG del Ministerio de Educación Nacional. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y de los objetivos de calidad. Identificar oportunidades de mejora para el proceso.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, en el proceso de Servicio al Ciudadano, en conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, del Ministerio de Educación Nacional, para el periodo comprendido entre marzo de 2024 a marzo de 2025.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
Requisitos legales y reglamentarios aplicables al Ministerio de Educación Nacional.
Requisitos internos establecidos para el proceso por parte del Ministerio.

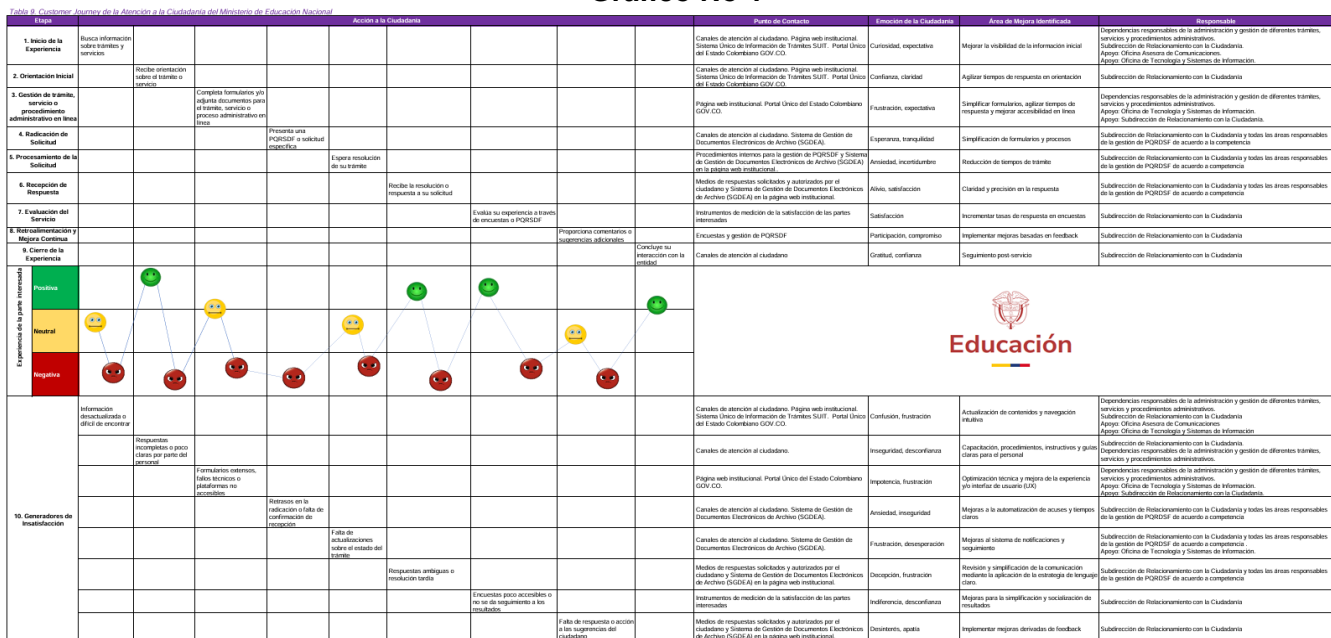
RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

En la ejecución de la auditoría al proceso de Servicio al Ciudadano de Ministerio de Educación Nacional se evidenciaron las siguientes fortalezas:

- ✓ Con la publicación del “*Manual de Relacionamento con la Ciudadanía*”, el Proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado las acciones necesarias para asegurar que los procedimientos del proceso cumplan con estándares de eficiencia, comunicación clara, humanizada, accesible y de respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, destacándose los protocolos de atención al ciudadano en las lenguas nativas colombianas “Kriol” y “Murui”.
- ✓ Igualmente, dentro del citado manual se observa el “*Mapa de Recorrido de la Ciudadanía (Customer Journey Map)*” el cual es una herramienta en la cual se visualiza y comprende las diferentes etapas y experiencias que puede presentar un ciudadano desde el momento en el cual inicia su experiencia con el Ministerio hasta la evaluación final del servicio prestado. Convirtiéndose así, en un mecanismo que contribuye a la mejora continua de la Política de Servicio al Ciudadano, alineada con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y a los estándares de calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como se observa en el gráfico No 1.

Gráfico No 1



Fuente: “*Manual de Relacionamento con la Ciudadanía*” versión 1 de 2024

- ✓ El proceso identifica su interacción con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como se observa en la gráfica No 2, y el resultado de la evaluación en FURAG, el cual para la vigencia 2023 fue de 99.1, incrementando su calificación con respecto a la vigencia 2022 en 0.5 puntos.

Gráfico No 2



Fuente: “Presentación Proceso Servicio al Ciudadano”

- ✓ La “Estrategia Integral de Servicio al Ciudadano” se visibiliza en tres (3) ejes temáticos. “1. Relacionamiento Ciudadano -Estado Estrategias de la Ventanilla para afuera”. “2. Esquema de Operación – Estrategias de la Ventanilla para Adentro”. “3. Políticas del MEN que apoya la opresión del Proceso”, como se observa en el gráfico No 3. Asimismo, esta estrategia presenta indicadores para su control, gestión, cumplimiento, destacándose que todos los servicios que presta la estrategia se encuentran en línea (página web del Ministerio de Educación Nacional).

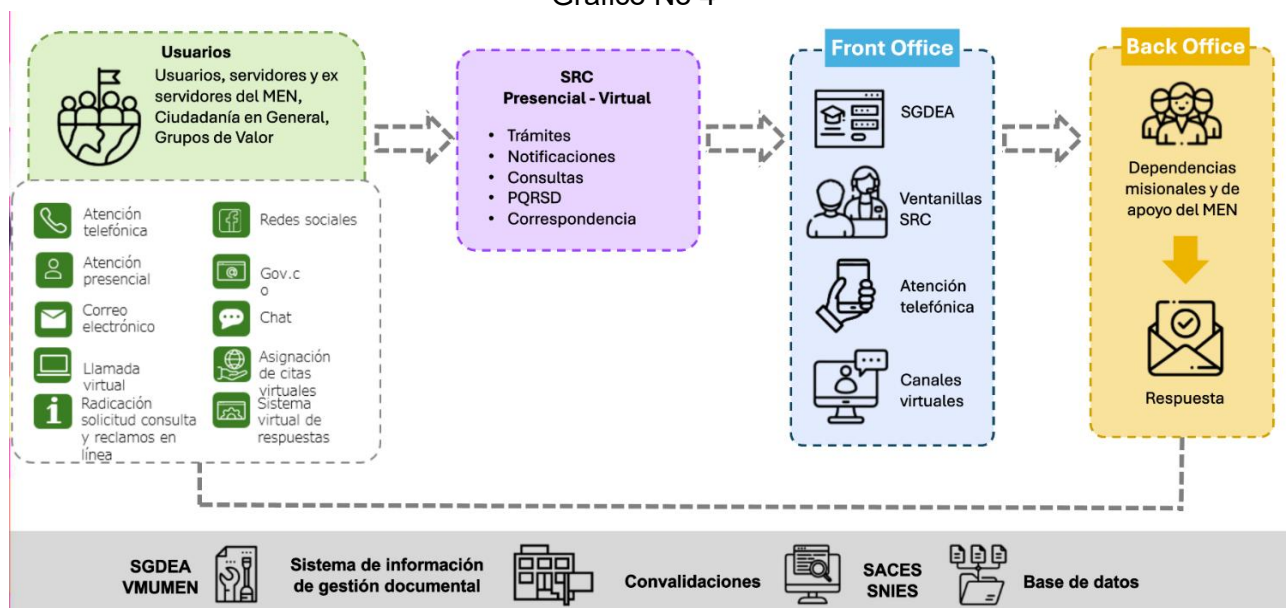
Gráfico No 3



Fuente: “Presentación Proceso Servicio al Ciudadano”

- ✓ De igual forma, el proceso de Servicio al Ciudadano identifica su “Modelo de Atención al Ciudadano”, en el cual se observan los grupos de interés, los servicios prestados y los medios para la prestación de los servicios, como se establece en la gráfica No 4.

Gráfico No 4



Fuente: “Presentación Proceso Servicio al Ciudadano”

- ✓ Finalmente, en fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental en lo que le corresponde, incorpora prácticas sostenibles en sus operaciones cotidianas, como lo es, que todas las interacciones con el ciudadano se encuentran en línea, adicionalmente, durante la vigencia 2024 se entregaron 165 331 comunicaciones oficiales digitales, lo que ha permitido una reducción significativa en el uso de papel y contribuido de manera sustancial a la minimización de la impresión de documentos.

II. COMPONENTES DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

Dentro del ejercicio auditor se realizó seguimiento de los riesgos identificados por el proceso de Servicio al Ciudadano, evaluando los controles, con el fin de establecer posibles alertas en la prevención para su materialización.

Por lo anterior, el proceso de Servicio al Ciudadano estableció un (1) riesgo de gestión y tres (3) riesgos de corrupción, durante la vigencia 2024, para la vigencia 2025, se conservan la misma cantidad e identificación de riesgos tanto en gestión como en corrupción, modificando los controles, así:

RIESGO	OBSERVACIONES OCI
Riesgo de Gestión Vigencia 2024 Riesgo SC-1 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 ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE Probabilidad: Muy Alta (100%) Impacto: Catastrófico (100%) Zona de Riesgo: Extrema DESCRIPCIÓN DEL CONTROL Control No 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. Control No 2 El profesional asignando de cada dependencia revisa en el sistema SGDEA la asignación de la PQRSD a tramitar y el estado de la misma, analizando su competencia y su capacidad de respuesta. El sistema le genera notificaciones a través del correo electrónico alertando los tiempos de vencimiento. Control No 3 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. Control No 4 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	Verificados las actividades desarrolladas durante la vigencia 2024 se observa que los controles fueron eficaces toda vez que se evidencia que no se materializó el riesgo durante la citada vigencia. Control No 1: Se evidenció el cumplimiento de las capacitaciones establecidas en el <i>"Plan Institucional de Capacitaciones 2024"</i> e informe de las actividades realizadas en la mesa técnica de PQRSD. Control No 2: El Proceso de Servicio al Ciudadanía a través de informe mensual de PQRSD, comunica el estado y asignación de las PQRSD allegadas al Ministerio, las cuales se detallan por dependencia y calificación en la oportunidad de respuesta. Control No 3: Se evidenció el envío mensual de un correo electrónico a cada dependencia por parte del líder del proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se reporta el estado de gestión de las PQRSD y el envío a la Oficina de Control Interno Disciplinario del reporte semestral con las dependencias que presentaban PQRSD en extemporaneidad. Control No 4: Se evidenciaron, las actas de las reuniones realizadas entre la Subdirectora Técnica y la Subdirectora de Desarrollo Organizacional en la cual se verificaron los resultados de la gestión de las PQRSD en la mesa técnica de mejora de procesos Por lo anterior, si bien los controles establecidos son eficientes para el proceso y permiten que no se materialice el riesgo, es importante que se establezca un control más efectivo para que las dependencias que presentan este tipo de extemporaneidades en las respuestas disminuyan la cantidad de PQRSD vencidas y mejoren los tiempos de oportunidad de las respuestas entregadas a los diferentes peticionarios

del MEN. Las decisiones quedan registradas en el acta de reunión respectiva.	
ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	
Probabilidad: Baja (40%) Impacto: Moderado (60%) Zona de Riesgo: Moderado	

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

Riesgo de Corrupción

De acuerdo con la “*Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas, versión 6*”, para los riesgos de corrupción, el análisis de impacto se realizará teniendo en cuenta solamente los niveles “moderado”, “mayor” y “catastrófico”, dado que estos riesgos siempre serán significativos; en este orden de ideas, no aplican los niveles de impacto insignificante y menor, que sí aplican para los demás riesgos.

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONTROL DE MANEJO DEL RIESGO	OBSERVACIONES OCI
Riesgo No SC-4 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 a la competencia de las áreas y a sus ejes temáticos asigna la PQRSD.	Se evidenció la asignación de las PQRSD de acuerdo con la competencia para su respuesta, no obstante, no se observa cómo se controla que la respuesta dada no contenga información de carácter sensible, clasificada y/o reservada, de la entidad
Riesgo No SC-5 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”	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.	Se evidenció el cargue y publicación de los actos administrativos en concordancia con el control establecido, por lo cual los controles implementados no permitieron la materialización del riesgo.
Riesgo No SC-6 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”	Realizar capacitación al personal que trabaja el proceso de notificaciones en el uso adecuado de la plataforma y del procedimiento.	Se evidenciaron las capacitaciones realizadas en concordancia con el control establecido, por lo cual los controles implementados no permitieron la materialización del riesgo

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

Riesgo de Gestión Vigencia 2025

RIESGO	OBSERVACIONES OCI
Riesgo de Gestión Vigencia 2025 Riesgo SC-1 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 ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE Probabilidad: Muy Alta (100%) Impacto: Catastrófico (100%) Zona de Riesgo: Extrema DESCRIPCIÓN DEL CONTROL Control No 1 El líder de Gestión Integral verifica las necesidades de socialización del procedimiento de PQRSD, teniendo en cuenta el ingreso de personal nuevo al MEN, remitir los informes de oportunidad a las dependencias mensualmente y presentar ante la mesa técnica de PQRSD los resultados para las 3 áreas con menor porcentaje de oportunidad. Control No 2 El administrador de correspondencia de cada dependencia revisa en el sistema SGDEA la asignación de la PQRSD a tramitar y el estado de la misma. El sistema le genera notificaciones a través del correo electrónico alertando los tiempos de vencimiento. Control No 3 1, El/la Subdirector(a) Técnico, verifica la gestión mensual a través de la generación de informes mensuales remitiéndolos a los jefes de dependencias. 2, El/la Subdirector(a) Técnico, genera y remite informe semestral de PQRSD extemporáneas a la oficina de control interno disciplinario. Control No 4 El/la Subdirector(a) Técnico de la SRC, presenta ante la mesa técnica de PQRSD los resultados de la gestión realizada, donde la SDO cita a las 3 áreas con menor porcentaje de oportunidad, para que elaboren los planes de mejoramiento con acompañamiento de la SDO. ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL Probabilidad: Baja (40%)	Observación general para los controles establecidos: Si bien el riesgo después de controles se ubica en la zona de riesgo residual “Moderado”, y de acuerdo “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas, versión 6” debido a su calificación, no hay necesidad de un plan de mejoramiento, se observa que a este riesgo se genera un plan de mejoramiento con el siguiente control “El líder de Gestión Integral verifica las necesidades de socialización del procedimiento de PQRSD, teniendo en cuenta el ingreso de personal nuevo al MEN, remitir los informes de oportunidad a las dependencias mensualmente y presentar ante la mesa técnica de PQRSD los resultados para las 3 áreas con menor porcentaje de oportunidad”. La acción contemplada para este control es “Realizar capacitación al personal que ingresa por primera vez al Ministerio respecto a la gestión de las PQRSD”. Una vez observado el plan de mejoramiento establecido, es importante que el proceso de Servicio al Ciudadano verifique el producto esperado y la meta establecida, ya que se planeta la realización de una capacitación durante los meses de abril a diciembre de 2025, pero se debe considerar que durante la vigencia el personal que labora en el Ministerios puede cambiar y se espera el ingreso de nuevos funcionarios debido al concurso realizado para cubrir las vacantes. Adicionalmente, en el detalle del control se observan dos (2) actividades completarias (remitir los informes de oportunidad a las dependencias mensualmente y presentar ante la mesa técnica de PQRSD los resultados para las 3 áreas con menor porcentaje de oportunidad), pero no se observa que generen acciones para estas actividades. Verificados las actividades desarrolladas durante la vigencia 2024 se observa que los controles fueron eficaces toda vez que se evidencia que no se materializó el riesgo durante la citada vigencia. No obstante, en la verificación de los informes mensuales y trimestrales de PQRSD se observaron dependencias que presentaban extemporaneidad en las respuestas dadas como se informó por esta Oficina en los “informes semestrales de seguimiento PQRSD” correspondientes a la vigencia 2024. Por lo anterior, si bien los controles establecidos por el proceso al interior de este son eficientes para el proceso y permiten que no se materialice el riesgo, es importante que se establezca un control más efectivo para que las dependencias que presentan este tipo de extemporaneidades en las respuestas disminuyan la

Impacto: Moderado (60%) Zona de Riesgo: Moderado	cantidad de PQRSD vencidas y mejoren los tiempos de oportunidad de las respuestas entregadas a los diferentes peticionarios. Finalmente, es importante que el proceso verifique la redacción del riesgo, toda vez que se menciona “(..)por errores en el proceso de respuesta de PQRSD (...)”, y observando los controles, en especial, los controles tres y cuatro, hacen referencia al resultado de la medición mensual y trimestral de los PQRSD.
---	--

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

Riesgo de Corrupción Vigencia 2025

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONTROL DE MANEJO DEL RIESGO	OBSERVACIONES OCI
Riesgo No SC-4 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 a la competencia de las áreas y a sus ejes temáticos asigna la PQRSD.	De acuerdo con el riesgo identificado, es importante que el proceso de Servicio al Ciudadano verifique los controles y la acción establecidos en el plan de mejora, toda vez que en la valoración del riesgo se determina que “<i>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 a la competencia de las áreas y a sus ejes temáticos asigna la PQRSD</i>”, es decir que este control va dirigido a establecer la dependencia que debe gestionar la respuesta de la información. Como se observa, los controles establecidos no garantizan que en la respuesta dada por la dependencia correspondiente, no se haya entregado información sensible, clasificada y/o reservada, del Ministerio. A la fecha de evaluación no se ha materializado el riesgo
Riesgo No SC-5 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”	El Jefe, asesor, y/o supervisor de contrato o profesional encargado (designado por resolución) de cada dependencia verifica que la respuesta proyectada sea oportuna, completa, clara y pertinente, aprueba y firma en el SGDEA.	De acuerdo con el riesgo identificado, se observan que los controles establecidos en la valoración del riesgo se dirigen a minimizar la materialización del riesgo. A la fecha de evaluación no se ha materializado el riesgo
Riesgo No SC-6 Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a	El técnico de notificaciones de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía carga la información directamente desde el formato de carga	De acuerdo con el riesgo identificado se observan que los controles establecidos en la valoración del riesgo, como en el plan de mejora,

nombre propio o de terceros por acción u omisión de las actividades del procedimiento de gestión de actos administrativos para favorecer intereses particulares"	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.	van en dirección a minimizar la materialización del riesgo. A la fecha de evaluación no se ha materializado el riesgo
--	--	--

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano identifica y gestiona adecuadamente los riesgos. Es importante que el proceso continúe con el monitoreo de los controles establecidos con el fin de de minimizar la materialización de los riesgos.

III. PLANES, PROGRAMAS, PRESUPUESTO, PROYECTOS, E INDICADORES

En la evaluación realizada durante el ejercicio auditor en lo relacionado Plan Anual Institucional (PAI), a los planes, programas, presupuesto e indicadores gestionado por el Proceso de Servicio al Ciudadano se evidencia lo siguiente, de acuerdo con el alcance de esta auditoría:

PLAN ANUAL INSTITUCIONAL (PAI)

VIGENCIA	INDICADOR	FÓRMULA	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
2024	Porcentaje de asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Servicio al Ciudadano Periodicidad: Mensual Meta: 100.	Número de asistencias técnicas realizadas en las Secretarías de Educación / Total asistencias técnicas programadas Nota: Se programa 1 (una) asistencia técnica por Secretaría de Educación Certificada con el Aplicativo SAC (87 SEC)	100%	El Plan de Acción Institucional para la vigencia 2024 presenta cumplimiento del 100%. Realizando un total de 87 asistencias técnicas por Secretaría de Educación Certificada con el Aplicativo SAC.
2025	Porcentaje de asistencias técnicas a las Secretarías de Educación Certificadas con aplicativo SAC, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Servicio al Ciudadano Periodicidad: Mensual Meta: 100.	Número de asistencias técnicas realizadas en las Secretarías de Educación / Total asistencias técnicas programadas Nota: Se programa 1 (una) asistencia técnica por Secretaría de Educación Certificada con el Aplicativo SAC (87 SEC)	13.5%	Este indicador no fue modificado para la vigencia 2025, a la fecha de la ejecución de la presente auditoría se evidencian la realización de 12 asistencias técnicas, lo cual corresponde al 13.5% de avance, es importante que el Proceso mantenga los controles establecidos con el fin de cumplir con la meta planificada.

Fuente: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Mapa-plan/362792:Plan-Estrategico-Institucional-y-Plan-de-Accion-Institucional>

INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

VIGENCIA	INDICADOR	FÓRMULA	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
2024	Código: M 02 Nivel de oportunidad de la atención de las PQRSDf Periodicidad: Trimestral Meta 90%	Número de PQRSDf atendidas oportunamente en el periodo / Número de PQRSDf que debían responderse en el periodo	99.26%	Se evidenciaron los informes trimestrales de oportunidad de respuestas de las PQRSDf con el siguiente resultado: Primer trimestre: 88.74% Segundo trimestre: 95.83% Tercer trimestre: 96.90% Cuarto trimestre: 89.33% De acuerdo con la medición del indicador se aprecia que durante la vigencia 2024, se cumplió con la meta del indicador 90%, no obstante, se evidencia que durante el primer trimestre se presentaron extemporaneidad en las respuestas de las PQRSDf de 6.007 y para el cuarto trimestre presentaron extemporaneidad de las respuestas de las PQRSDf de 4.142.
	Código: M 03 Niveles de satisfacción general de los usuarios del MEN Periodicidad: Anual Meta 81%	Suma total de la nota obtenida en las encuestas / total de las encuestas realizadas	98.77%	En la verificación del cumplimiento de la meta de este objetivo, se observó que el resultado fue del 80%, lo que corresponde a un 98.77% de desempeño esperado, por lo cual se debe verificar los criterios establecidos y cuáles fueron los que no permitieron el alcance total del 100% durante la vigencia 2024. Principalmente en la participación de las Instituciones de Educación Superior, las cuales disminuyeron 9% pasando de 281 instituciones en la vigencia 2023 a 274 en la vigencia 2024. Asimismo, en las respuestas recibidas Entidades Adscritas y Vinculadas las cuales disminuyeron en un 25%, toda vez que, de 12 entidades, dieron respuesta 9 entidades.
2025	Código: M 02 Nivel de oportunidad de la atención de las PQRSDf Periodicidad: Trimestral Meta 90%	Número de PQRSDf atendidas oportunamente en el periodo / Número de PQRSDf que debían responderse en el periodo	88.26%	Durante el primer trimestre de 2025 se observó un nivel de oportunidad en las respuestas de las PQRSDf del 88.26%, debido a que de 39.406 PQRSDf recibidas, se encuentran en extemporaneidad 4.265 PQRSDf, por lo anterior, se recomienda al proceso de Servicio al Ciudadano verificar cuáles dependencias se encuentran con mayor extemporaneidad y constatarlos motivos de estas y contemplar un plan de mejora para reducir la extemporaneidad en futuras respuestas. Adicionalmente. De acuerdo con el objetivo del proceso “Brindar atención a las partes

				<i>interesadas del MEN mediante la respuesta pertinentes y oportuna de las PQRSD, trámites y servicios a través de los canales institucionales con el fin de favorecer la satisfacción de las partes interesadas", es importante verificar la fórmula de medición, toda vez que se estable sobre el número de PQRSD y en el objetivo del proceso menciona la PQRSD, por lo cual la medición no es totalmente compatible con el objetivo del proceso.</i>
	Código: M 03 Niveles de satisfacción general de los usuarios del MEN Periodicidad: Anual Meta 81%	Suma total de la nota obtenida en las encuestas / total de las encuestas realizadas	No Aplica	De acuerdo con la periodicidad de medición del indicador, este no se verifica durante el presente ejercicio auditor.
	Código: M 06 Nivel de cumplimiento de las acciones de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía Periodicidad: Semestral Meta 95%	Nivel de Cumplimiento = (Número de acciones cumplidas / Número total de acciones previstas en el período) * 100	No Aplica	De acuerdo con la periodicidad de medición del indicador, este no se verifica durante el presente ejercicio auditor.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

GESTIÓN DE OPORTUNIDADES

VIGENCIA	OPORTUNIDAD	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
2024	Implementar el proceso de videollamadas exclusivo para legalizaciones con el fin de mejorar la eficiencia operativa en el servicio al cliente, con esto, impactamos positivamente en la productividad y la gestión de solicitudes.	100 %	De acuerdo con la información suministrada, el proceso cumplió con el 100% de la meta programa. No obstante, es importante que en la identificación de las oportunidades 2025 se relacione más con una oportunidad que beneficie los servicios que presta el proceso, toda vez que la implementación de la herramienta de la video llamada es una mejora a los

			canales que utiliza el ministerio. Para la vigencia 2025, en la ejecución de la presente auditoría se encontraba en la fase de presentación de las oportunidades ante la SDO, por lo cual no se han publicado las oportunidades aprobadas para el proceso.
--	--	--	--

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

PLAN DE CAPACITACIÓN 2024

Subcomponente fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano				
ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE EJECUCIÓN		OBSERVACIONES OCI
		FECHA DE INICIO	FECHA FIN	
Fortalecer las competencias de los servidores de la SRC en temas de servicio.	100% del personal de la SRC (Planta y contratistas) capacitado	2/01/2024	31/12/2024	De acuerdo con la verificación realizada se observan las capacitaciones realizadas al personal vinculado al Proceso de Servicio al Ciudadano. Es importante que en la planificación de la actividad se especifique cuáles serán las capacitaciones para realizar, toda vez que el “<i>fortalecer las competencias (...) en temas de servicio</i>”, comprenden muchos temas, pero no se establece como beneficiaría la atención prestada al ciudadano.
Realizar capacitación al personal del SRC para el manejo de personal con discapacidad visual (INCI)	100% del personal capacitado manejo de personal con discapacidad visual.	2/01/2024	31/12/2024	Se observó la capacitación realizada en el manejo de personal con discapacidad visual.
Realizar trimestralmente Capacitaciones a los radicadores sobre las directrices necesarias para el desarrollo de las actividades propias de radicación.	4 capacitaciones a los radicadores en las principales temáticas del Ministerio	2/01/2024	31/12/2024	De acuerdo con la verificación realizada, se observan las capacitaciones trimestrales realizadas a los radicadores

Fuente: Plan Institucional de Capacitación 2024

PLAN DE CAPACITACIÓN 2025

Subcomponente fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano				
ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE EJECUCIÓN		OBSERVACIONES OCI
		FECHA DE INICIO	FECHA FIN	

Generar 1 capacitación en cultura del servicio y relacionamiento con la ciudadanía y transparencia y acceso a la información pública, en los siguientes temas: 1. Lenguaje claro, comprensible e incluyente. 2. Principios de la atención al ciudadano. 3. Comunicación empática y servicio de calidad. Escucha activa. 4. Protocolo de Servicio a la Ciudadanía. 5. Normativa vigente relacionada con el servicio al ciudadano y su aplicación en el contexto del MEN. Políticas públicas que impactan la atención a la ciudadanía. Política de Servicio al Ciudadano del MEN. Carta de trato digno. Código de integridad y valores institucionales. 6. Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración. 7. Caracterización de ciudadanía y grupos de valor. 8. Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana. 9. Normatividad, procedimiento y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF). 10. Accesibilidad y de relacionamiento con personas en condición de discapacidad en la prestación del servicio. Comunicación efectiva y trato inclusivo para personas con diferentes tipos de discapacidad. 11. Prevención y lucha contra la corrupción. 12. Modelo de servicio blueprint. 13. Servicio ciudadano incluyente y enfoque diferencial. 14. Enfoque de género en la atención al ciudadano. 15. Enfoque diferencial étnico. 16. Enfoque diferencial etario o por ciclos de vida. 17. Enfoque diferencial en orientaciones sexuales e identidad de género. 18. Comunicación asertiva y resolución de conflictos. 19. Uso de herramientas digitales para la atención al ciudadano. 20. Mejora continua en el servicio al ciudadano. 21. Rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública. 22. Personas en situación de movilidad humana.	1 Capacitación	1/04/2025	31/12/202	Si bien durante la ejecución de la presente auditoría no iniciaba la actividad programada. Es importante que se verifique la meta o producto entregable, toda vez que en “1 capacitación” no se abarcarían los 22 temas propuestos.
---	-------------------	-----------	-----------	---

Fuente: Plan Institucional de Capacitación 2025

PRESUPUESTO

En desarrollo del ejercicio auditor se verificó la asignación y ejecución presupuestal para las vigencias 2024 y 2025, así:

PRESUPUESTO VIGENCIA 2024

INFORMACION FINANCIERA SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA						
CORTE DICIEMBRE 31 DE 2024 RECURSOS FUNCIONAMIENTO						
DEPENDENCIA	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	OBLIGADO	PAGADO	SALDO POR EJECUTAR COMPROMETIDO/OBLIGADO	%
Servicios al Ciudadano	\$ 3.831.392.526,67	\$ 3.831.392.526,67	\$ 3.831.056.426,67	\$ 3.831.056.426,67	\$ 336.100,00	99,99
INFORMACION FINANCIERA SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA						
CORTE DICIEMBRE 31 DE 2024 RECURSOS INVERSION						
DEPENDENCIA	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	OBLIGADO	PAGADO	SALDO POR EJECUTAR COMPROMETIDO/OBLIGADO	%
Servicios al Ciudadano	\$ 338.772.962,00	\$ 338.772.962,00	\$ 338.772.962,00	\$ 338.772.962,00	\$ -	100,00

Fuente: Información compartida por el Proceso de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la verificación realizada por el equipo auditor, se observó que el Proceso de Servicio al Ciudadano le fue asignado presupuestalmente para la vigencia 2024 en el rubro de

funcionamiento \$3.831.392.526,67 de los cuales fueron ejecutados \$3.831.056.426,67, presentando un saldo por ejecutar de \$336.100.

El saldo por ejecutar corresponde al contrato para la publicación de actos administrativos del Ministerio en el Diario Oficial, el cual fue hasta el 20 de diciembre de 2024, cuando se facturaron los últimos servicios. No obstante, y de acuerdo con lo informado por el Proceso, este monto no es suficiente para solicitar la publicación de un acto administrativo que cumpla con la cantidad mínima de páginas requerida.

Por lo anterior, a la fecha del presente informe, el acta de liquidación del contrato CO1.PCCNTR.5781982 suscrito con la Imprenta Nacional, se encuentra en revisión de la Subdirección de Contratación, una vez la aprueben se procede con la solicitud de firmas y liberación del saldo.

En el rubro presupuestal de Inversiones para la vigencia 2024, le fue asignado \$338.772.962 los cuales fueron ejecutados en su totalidad. Los recursos se utilizaron en la contratación de cinco (5) personas por la modalidad de prestación de servicios.

De acuerdo con la evaluación realizada, se establece que el Proceso de Servicio al Ciudadano ha gestionado eficientemente los recursos presupuestales asignados durante la vigencia 2024, lo que manifiesta el compromiso del proceso, desde la planificación del presupuesto hasta su ejecución total del mismo.

PRESUPUESTO VIGENCIA 2025

INFORMACION FINANCIERA SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA						
CORTE MARZO 31 DE 2025 RECURSOS FUNCIONAMIENTO						
DEPENDENCIA	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	OBLIGADO	PAGADO	SALDO POR EJECUTAR COMPROMETIDO/OBLIGADO	%
Servicios al Ciudadano	\$ 1.274.191.154,00	\$ 1.274.191.154,00	\$ 634.719.701,02	\$ 634.719.701,02	\$ 639.471.452,98	49,81
INFORMACION FINANCIERA SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA						
CORTE MARZO 31 DE 2025 RECURSOS INVERSION						
DEPENDENCIA	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	OBLIGADO	PAGADO	SALDO POR EJECUTAR COMPROMETIDO/OBLIGADO	%
Servicios al Ciudadano	\$ 3.796.817.491,00	\$ 217.391.369,00	\$ 52.856.240,00	\$ 52.856.240,00	\$ 164.535.129,00	24,31

Fuente: Información compartida por el Proceso de Servicio al Ciudadano

Para la vigencia 2025, le fue asignado al Proceso de Servicio al Ciudadano en el rubro de funcionamiento \$1.274.191.154, de los cuales ya se ha ejecutado el 49.81%, lo que corresponde a \$634.719.701, y que han sido utilizados en la contratación de cuatro (4) personas bajo la modalidad de prestación de servicios, la contratación de los servicios de la Imprenta Nacional en lo relacionado con la publicación de los actos administrativos en el Diario Oficial.

En el rubro de inversión le fueron asignados \$3.796.817.491, de los cuales a marzo de 2025 ya se han ejecutado \$52.856.240, correspondiente al 24,31% del presupuesto asignado. Estos recursos han sido utilizados en la contratación de tres (3) personas bajo la modalidad de prestación de servicios.

Es importante resaltar que el contrato de CALL & FRONT por valor de \$4.723.487.667 se ejecuta por el rubro de funcionamiento \$1.144.061.555 de los cuales ya se han cancelado el 51% 584.439.356,02 y el rubro de inversión \$3.579.426.122 el cual inicia su ejecución a partir de mayo de 2025.

Como se observa, el Proceso de Servicio al Ciudadano ha planificado de manera eficiente el presupuesto a utilizar para la vigencia 2025, por lo cual es importante seguir con los controles y mantener la ejecución presupuestal como se ha gestionado hasta la presentación de este informe.

IV. COMPONENTE DE CONTRATACIÓN (EVALUACIÓN DE CONTRATOS)

En el gráfico No 5, se observan los diecisiete (17) contratos ejecutados por Proceso de Servicio al Ciudadano por valor de \$4.170.165.488,67 durante la vigencia 2024

Gráfico No 5

CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR
CO1.PCCNTR.5781982	Imprenta Nacional	\$ 18.680.100,00	CO1.PCCNTR.5811106	LAURA MELISSA RODRÍGUEZ MEDINA	\$ 28.330.537,00
OC_101069	BPM FRONT	\$ 1.586.325.819,48	CO1.PCCNTR.6692545		\$ 15.109.620,00
OC_101208	BPM CALL	\$ 1.858.651.218,19	CO1.PCCNTR.5821239	MARYURI IVONNE ACOSTA CONTRERAS	\$ 40.269.630,00
CO1.PCCNTR.7124687	CALL & FRONT	\$ 247.894.057,00	CO1.PCCNTR.6692646		\$ 21.477.136,00
CO1.PCCNTR.5771358	DANIELA DEL PILAR VELASQUEZ GONZALEZ	\$ 39.600.000,00	CO1.PCCNTR.5826772	SANDRA LILIANA BUITRAGO GUTIERREZ	\$ 40.269.630,00
CO1.PCCNTR.5811141	EDWARD FABIAN MORENO MEDINA	\$ 31.768.260,00	CO1.PCCNTR.6692424		\$ 21.477.136,00
CO1.PCCNTR.6692631		\$ 16.943.072,00	CO1.PCCNTR.5812682	MARTHA LUCIA ROSERO YEPEZ	\$ 36.292.995,00
CO1.PCCNTR.5811180	VALENTINA GUTIERREZ HERNANDEZ	\$ 31.530.000,00	CO1.PCCNTR.6692523		\$ 19.356.264,00
CO1.PCCNTR.5742120	ANDERSON JULIAN LLANOS RUIZ	\$ 116.190.014,00			

Fuente: Elaboración propia oficina de Control Interno

En el gráfico No 6, se observan los nueve (9) contratos ejecutados por Proceso de Servicio al Ciudadano por valor de \$1.491.582.523 con corte a marzo de 2025.

Gráfico No 6

CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR
CO1.PCCNTR.7368957	Imprenta Nacional	\$ 19.699.400,00	CO1.PCCNTR.7245293	MARTHA LUCIA ROSERO YEPEZ	\$ 28.025.448,00
CO1.PCCNTR.7124687	CALL & FRONT	\$ 1.144.061.555,00	CO1.PCCNTR.7212564	ANDERSON JULIAN LLANOS RUIZ	\$ 122.688.888,00
CO1.PCCNTR.7245207	MARYURI IVONNE ACOSTA CONTRERAS	\$ 31.096.208,00	CO1.PCCNTR.7213360	DANIELA DEL PILAR VELASQUEZ GONZALEZ	\$ 48.960.000,00
CO1.PCCNTR.7245285	LAURA NATALIA ZAMORA CELIS	\$ 20.212.335,00	CO1.PCCNTR.7245248	LAURA MELISSA RODRÍGUEZ MEDINA	\$ 45.742.481,00
CO1.PCCNTR.7245258	SANDRA LILIANA BUITRAGO GUTIERREZ	\$ 31.096.208,00			

Fuente: Elaboración propia oficina de Control Interno

Sobre el anterior universo de contratos, se toman de muestra nueve (8) contratos correspondientes al 40% de los mismos, con el siguiente resultado.

CONTRATO	OBSERVACIONES OCI
CO1.PCCNTR.5781982 Contratista: Imprenta Nacional Objeto Contractual: Prestación de servicios para la publicación de actos administrativos en el diario oficial que requiera el ministerio de educación nacional.	En la verificación del contrato en la plataforma SECOPII se tiene la posibilidad de ingresar a los siguientes soportes: Estudio previo, CDP No 22624 y "Acto Administrativo de Justificación de Contratación Directa". Se observó a satisfacción de doce (12) pagos con sus correspondientes soportes facturas, parafiscales, certificados de satisfacción del supervisor

Fecha de Inicio // Fecha Fin Enero 24 de 2024 // nov 30 de 2024 Valor Total: \$18.6801000 Tipo de Contrato: Contratación directa	
CO1.PCCNTR.5811141 (\$31.768.260) de enero 28 a agosto 31 de 2024 CO1.PCCNTR.6692631 (\$16.943.072) de septiembre 12 a diciembre 31 de 2024 Contratista: EDWARD FABIAN MORENO MEDINA Objeto Contractual: Prestación de servicios profesionales para llevar a cabo las actividades relacionadas con el procedimiento de monitoreo a las secretarías de educación en el ámbito del servicio al ciudadano Valor Total \$57.212.702 Tipo de Contrato: Contratación Directa	El señor EDWARD FABIAN MORENO MEDINA, presenta dos contratos de prestación de servicios, con el mismo objeto contractual. Soportes en SECOP II Informes: Del Contrato CO1.PCCNTR.5811141 se observaron y verificaron el cargue de ocho (8) informes de ejecución y cumplimiento correspondientes a los meses de enero a agosto de 2024 Del contrato CO1.PCCNTR.6692631 se observaron y verificaron el cargue de cuatro (4) informes de ejecución y cumplimiento correspondientes a los meses de septiembre a diciembre de 2024. Certificados de Satisfacción. Se observan y verificaron los doce (12) certificados debidamente suscritos por el supervisor del contrato. La información verificada en la Plataforma SECOP II, cumple con los criterios auditados.
CO1.PCCNTR.5821239 (\$40.269.630) de enero a agosto de 2024 CO1.PCCNTR.6692646 (\$21.411.136) de septiembre a diciembre de 2024 Contratista: MARYURI IVONNE ACOSTA CONTRERAS Objeto Contractual: Prestación de servicios profesionales para llevar a cabo las tareas relacionadas con el proceso de evaluación de la percepción y satisfacción del ciudadano y grupos de interés Valor Total \$25.503.766	La señora MARYURI IVONNE ACOSTA CONTRERAS, presenta dos contratos de prestación de servicios, con el mismo objeto contractual. Soportes en SECOP II Informes: Del Contrato CO1.PCCNTR.5821239 se observaron y verificaron el cargue de ocho (8) informes de ejecución y cumplimiento correspondientes a los meses de enero a agosto de 2024 En la casilla que se menciona el periodo al cual corresponde el informe se observa que se manifiesta como periodo del informe “enero 2023”, “febrero 2023” “marzo 2023” Del contrato CO1.PCCNTR.6692646 se observaron y verificaron el cargue de cuatro (4) informes de ejecución y cumplimiento correspondientes a los meses de septiembre a diciembre de 2024. En el informe del mes de octubre no se observa el pantallazo del SGDEA. Certificados de Satisfacción.

Tipo de Contrato: Contratación directa	Se observan y verificaron los doce (12) certificados debidamente suscritos por el supervisor del contrato. Una vez verificada la información cargada en la plataforma SECOP II se observan debilidades en el diligenciamiento de los informes de ejecución y cumplimiento al observarse que el año de ejecución del contrato es el 2024 y se registró durante tres (3) meses el año 2023.
CO1.PCCNTR.5812682 (\$36.292.995) de enero 26 al 31 de agosto de 2024. CO1.PCCNTR.6692523 (\$19.356.264) de septiembre 4 a diciembre 31 de 2024 Contratista: MARTHA LUCIA ROSERO YEPEZ Objeto Contractual: Prestar servicios profesionales en las actividades propias de los procedimientos de PQRSD y atención solicitudes presentadas por el Congreso de la República. Valor Total: \$55.694.794 Tipo de Contrato: Contratación Directa	La señora MARTHA LUCIA ROSERO YEPEZ, presenta dos contratos de prestación de servicios, con el mismo objeto contractual. Soportes en SECOP II Informes: Del Contrato CO1.PCCNTR.5812682 se observaron y verificaron el cargue de ocho (8) informes de ejecución y cumplimiento correspondientes a los meses de enero a agosto de 2024 Del contrato CO1.PCCNTR.6692523 se observaron y verificaron el cargue de cuatro (4) informes de ejecución y cumplimiento correspondientes a los meses de septiembre a diciembre de 2024. Certificados de Satisfacción. Se observan y verificaron los doce (12) certificados debidamente suscritos por el supervisor del contrato. La información verificada en la Plataforma SECOP II, cumple con los criterios auditados.
CO1.PCCNTR.7124687 Contratista: BPM CONSULTING Objeto Contractual: Prestar los servicios de atención al ciudadano por los canales del centro de contacto (telefónicos y virtuales), y atención personalizada que ofrece el ministerio de educación nacional. Fecha de Inicio // Fecha Fin Dic 11 de 2024 // abril 30 de 2025 Valor Total: \$1.391.955.612	De acuerdo con la verificación realizada en la plataforma SECOP II se evidencia lo siguiente: El acta de inicio del contrato fue firmada a los diez (10) días del mes de diciembre de 2024 por los representantes del ministerio y del contratista. Contrato suscrito entre el MEN y BPM CONSULTING SAS Se observan cargadas cuatro facturas de las cuales tres se encuentran en estado "pagado" y una en estado "aceptado", Se observan y verificaron los cuatro (4) certificados debidamente suscritos por el supervisor del contrato.

Tipo de Contrato: Selección Abreviada / Subasta Inversa Electrónica

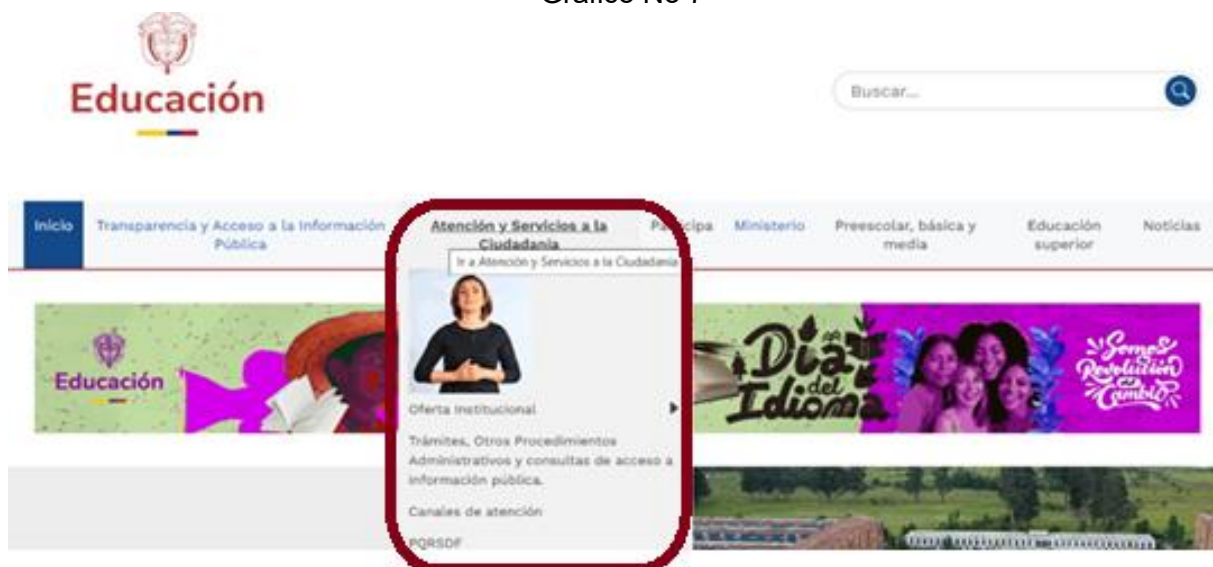
Fuente: Elaboración propia oficina de Control Interno con base en la información de SECOPII

De acuerdo con la verificación realizada, se establece que los contratos suscritos durante la vigencia 2024 fueron ejecutados a satisfacción, aunque un contrato de la muestra presenta algunas debilidades en la redacción de los soportes aprobados.

V. COMPONENTE TECNOLÓGICO

Se verificó durante el ejercicio auditor la página web del Ministerio de Educación Nacional, observando un micrositio denominado “Atención y Servicios al Ciudadano”, en cuál se despliegan una lista de cuatro servicios, oferta institucional, Trámites Otros Procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública, Canales de Atención y PQRSDF, como se aprecia en el gráfico No 7

Gráfico No 7



Fuente: Página Web Ministerio de Educación Nacional

Al ingresar al sitio se aprecian los servicios ofrecidos y las consultas que se pueden realizar en dentro del sitio, como se observa en el gráfico No 8

Gráfico No 8



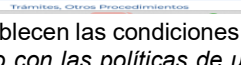
Fuente: Página Web Ministerio de Educación Nacional

El sitio se tiene dos posibilidades de navegación, bien sea por la lista desplegable (gráfico No 7) o por los links dentro del sitio visitado (gráfico No 8).

La verificación realizada por esta auditoría se realizó a través de la lista desplegable presentando los siguientes resultados:

Oferta Institucional	Observaciones OCI
Protocolo de Atención al Ciudadano	Se evidencia la publicación del Protocolo de Atención a la Ciudadanía en español y en los lenguajes nativos “Kriol” y “Murui”, su última actualización se realizó el 16 de diciembre de 2024,
Manual y documento de buenas prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía	Se observan la publicación de dos documentos denominados “ <i>Buenas prácticas de Relacionamento con la Ciudadanía 2024</i> ” actualizado el 3 de marzo de 2025 y “ <i>Manual de Relacionamento con la Ciudadanía 2024</i> ” actualizado el 10 de febrero de 2025.
Carta de Trato Digno	Se observa el documento denominado “Carta de Trato Digno”, el cual se establecen los derechos de la ciudadanía, los Deberes de los Ciudadanos y los canales de atención. Es importante que este documento también se encuentre en los idiomas nativos ya adoptados por el ministerio y sean publicados en la página web.
Programa de Transparencia y Ética Pública	Este programa hace parte de los planes estratégicos del ministerio, el cual está en responsabilidad de la creación, actualización, coordinación y seguimiento por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional
informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	Se encuentran publicados los informes trimestrales desde el año 2011 al año 2025. En la vigencia 2024 se observan los cuatro informes correspondientes. No obstante, es importante verificar la pertinencia de la fecha de publicación de los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre, toda vez que se aprecia que el informe del tercer trimestre fue actualizado el 3 de diciembre de 2024 y cuarto trimestre el 8 de abril de 2025. Adicionalmente, para el primer trimestre de 2025 se observa como fecha de actualización el 8 de abril de 2025. Por lo anterior, se observa que el mismo día fueron actualizados los informes del cuarto trimestre de 2024 y el primero de 2025. Por lo cual es conveniente verificar las fechas en las cuales se publican estos informes.
Informe de Evaluación de Satisfacción	Se aprecian los informes de evaluación de satisfacción desde el año 2012 hasta el año 2024. La encuesta de satisfacción de año 2024 fue publicado el 31 de enero de 2025

Caracterización de Grupos de interés y valor	Se encuentran publicados las caracterizaciones de las partes interesadas desde la vigencia 2016 a la vigencia 2025. En la vigencia 2024 se observa dos documentos: “<i>Caracterización partes interesadas v7</i>”, en formato PDF, el cual al verificar el historial de cambios o versionamiento, se evidencia que la última actualización se realizó el 29 de marzo de 2024 y fue la versión No 13, por lo cual difiere a la versión publicada. El otro documento es un archivo en formato Excel, denominado “<i>Caracterización Partes Interesadas V6</i>”, al verificar el archivo de Excel se observa que es la versión No 5. En la vigencia 2025 se observa dos documentos: “<i>Caracterización partes interesadas v12</i>” Archivo en formato Excel, denominado “<i>Caracterización Partes Interesadas V7</i>”.
Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	En este sitio se presenta la interacción del ministerio con el ciudadano en lo relacionado con los procedimientos administrativos y las consultas de acceso a la información pública, así: - Trámites: se observan los 20 trámites que dan cumplimiento a los procedimientos administrativos misionales, se informa sobre el trámite, tiempo de respuesta, costo y vigencia. Al seleccionar un trámite lo redirige al portal WWW:GOV.CO. Sitio del Estado colombiano para la gestión de trámites ofrecidos por las diferentes entidades estatales. - Consultas de acceso a información pública, los cuales se detallan a continuación: Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES: es una plataforma que centraliza y organiza la información relacionada con la educación superior en Colombia, facilitando la planificación, el monitoreo, la evaluación, así como la asesoría y la inspección y vigilancia del sector. Portal Colombia Aprende: plataforma digital que centralizar y proporciona acceso a recursos educativos para estudiantes, docentes y la comunidad educativa en general, ofreciendo información, materiales pedagógicos, herramientas y servicios que buscan mejorar la calidad de la educación en el país, facilitando la enseñanza y el aprendizaje en diversos niveles educativos. Otros Procedimientos Administrativos: información relacionada a las sanciones y medidas preventivas impuestas a las Instituciones de Educación Superior y directivos entre otros, en el ejercicio de la función de inspección y vigilancia. Se observa el sitio ofrece la posibilidad de realizar una “Búsqueda Avanzada”, permitiendo realizar consultas por título, tipología, nivel, responsable, estado de automatización y costo del trámite. En prueba de funcionalidad de este motor de búsqueda, aleatoriamente se seleccionó por “Tipología” con el siguiente resultado. En esta selección se ofrece seleccionar cuatro posibilidades: Todas las Tipologías Consulta Accesos a la Información Pública Otros Procesos Administrativos Trámites. Al seleccionar “<i>Consulta Accesos a la Información Pública</i>” se observa que el usuario tiene la posibilidad de interactuar con Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES y Sanciones y Medidas Preventivas vigentes a Instituciones de Educación Superior.

	Al seleccionar “Otros Procesos Administrativos” se observa que lo redirecciona al Portal Colombia Aprende. Por lo anterior, se observa que se encuentran cruzadas las consultas de acuerdo con la información publicada, toda vez que, y como se mencionó, en Consultas de acceso a información pública, presenta dos posibilidades Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES y Portal Colombia Aprende y en Otros Procedimientos Administrativos las Sanciones y Medidas Preventivas vigentes a Instituciones de Educación Superior. Por lo anterior es importante ajustar el motor de búsqueda de acuerdo con lo ofrecido a los usuarios.
Canales de Atención	En este sitio el Ministerio de Educación Nacional presenta los canales físicos y electrónicos a través de los cuales los ciudadanos pueden registrar sus solicitudes y recibir atención personalizada, así: Canales físicos y electrónicos para atención al público Actualizado: 19 de febrero de 2024 El Ministerio de Educación Nacional pone a su disposición los siguientes canales físicos y electrónicos a través de los cuales usted podrá registrar sus solicitudes y recibir atención personalizada por parte de nuestros servidores: - Atención telefónica - Atención presencial - Correo electrónico - Chat de atención al ciudadano - Sistema virtual de respuesta - Llamada virtual - Devolución de Llamadas - Asignación de citas virtuales - Video Llamada Virtual      QRSD F Trámites, Otros Procedimientos Verificando el “<i>Chat de atención al ciudadano</i>” se establecen las condiciones y se despliega un documento denominado “<i>Descargue el documento con las políticas de uso del chat de atención al ciudadano</i>”, documento que al consultarlo se observa que no se encuentra ajustado con el Manual de Identidad del MEN, en lo relacionado con la presentación del documento. Los canales ofrecen una eficiente interacción del ciudadano con el ministerio
PQRSDF	El sitio fue actualizado por última vez el 19 de junio de 2024. Observando la normatividad por la cual se gestiona al interior del ministerio las PQRSDF, se observa que se menciona la Resolución 15908 del 14 de agosto de 2017. En la verificación de la Resolución 15908 de 2017, se evidencia que en el título se establece “<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>”, toda vez y como se menciona, se reglamenta internamente le trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, no estableciendo la reglamentación interna para las “Denuncias” y “Felicitaciones”. Considerar la actualización de la Resolución 15908 de 2017 en su artículo 1. Objeto “<i>Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Ministerio de Educación Nacional, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015</i>”, toda vez que, el objeto de la citada resolución es el reglamentar la gestión de las diferentes tipologías de la PQRS y no solo de los derechos de petición. En el link “Costos de reproducción” se relaciona por medio de lo establecido en la Resolución 15908 del 14 de agosto de 2017. El artículo 30 “<i>Reproducción de</i>

documento", menciona que los valores se actualizarán anualmente por el ministerio. No obstante, no se observa la publicación de estos valores en la página web del ministerio.

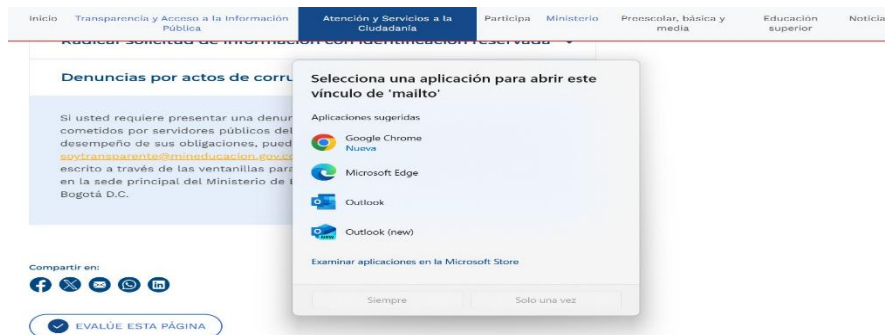
Ingresando al link "Radical Solicitud de Información con Identificación Reservada", lo direcciona al sitio

<https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50012&s=0#no-back-button>.



Como se observa en la anterior imagen, la Página que presenta error en la conectividad, por lo cual el ciudadano no puede realizar ninguna interacción con la página de la Procuraduría, animando el desistir con algún tipo de denuncia.

Finalmente, ingresando al link "*Denuncias por Actos de Corrupción*", sitio donde se puede presentar denuncias sobre posibles sucesos de corrupción cometidos por los servidores públicos del ministerio presenta una dificultad para el denunciante de manera virtual, toda vez que si el motor de búsqueda no es Microsoft Edge no lo redirige directamente a un correo electrónico y en su lugar le presenta una lista de aplicaciones sugeridas para seleccionar y poder ingresar al correo electrónico.



Como se observa, es posible que el denunciante se desanime a presentar su denuncia y más aún si la persona no tiene conocimiento en la ejecución de actividades adicionales en este tipo de aplicaciones.

Por lo anterior, es conveniente que el Proceso de Servicio al Ciudadano verifique la conectividad y funcionalidad de los servicios en línea ofrecidos por el ministerio.

Fuente: Elaboración propia quipo auditor con base en la verificación de la página web del MEN

Finalmente, se realizó verificación en el tema “Consultas”, dentro del cual se ingresó al link “*Informes de servicio al ciudadano*”. Una vez dentro del sitio se observa que el sitio fue actualizado por última vez el 6 de octubre de 2022, asimismo, la información publicada se encuentra desactualizada y contiene los informes de gestión de quejas trimestrales del año 2015 hasta el año 2019.

Por lo anterior, es importante que el proceso verifique la posibilidad de actualizar la información publicada o redireccionar al usuario al sitio correspondiente con la información actualizada.

VI. MANUALES, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS, PROTOCOLOS

Durante la vigencia 2024 la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía diseñó y publicó el “*Manual Relacionamento con la Ciudadanía*” documento en el cual se establecen los lineamientos para garantizar un servicio de calidad a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés que interactúan con el Ministerio de Educación Nacional.

El manual se alinea con la Política de Servicio al Ciudadano establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con los principios del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio, integrando estrategias de lenguaje claro para asegurar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía.

En el manual se establece la Política de Servicio al Ciudadano la cual busca mejorar la relación entre el ministerio con los ciudadanos, promoviendo una atención eficiente, oportuna, accesible, de calidad, y confiable, gestionando a través de las estrategias de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera.

En la evaluación de la estrategia de ventanilla hacia adentro se observó la gestión realizada en la gestión operativa del proceso, la optimización de recursos y la formación de los servidores de la entidad. Es importante y como ya se mencionó en el presente informe, que en la capacitación para la vigencia 2025 se verifique la meta o producto entregable, toda vez que en “1 capacitación” no se abarcarían los 22 temas propuestos.

Verificando la estrategia de ventanilla hacia afuera se observa que las interacciones con la ciudadanía son en línea y con la posibilidad de atención presencial, no obstante, se evidencian debilidades en la oportunidad en la respuesta a las PQRSDF, que, aunque no son responsabilidad del Proceso de Servicio al Ciudadano, si afecta la gestión que las partes interesadas perciben de los servicios entregados por el Ministerio.

Dentro del normograma del Proceso de Servicio al Ciudadano se observa la Resolución 15908 de 2017, la cual se encuentra desactualizada, por lo cual es importante que el líder del proceso presente la actualización de acuerdo con la gestión operativa del proceso.

El manual relaciona los siete (7) procedimientos que gestiona el Proceso de Servicio al Ciudadano los cuales se relacionan en la gráfica No 9.

Gráfico No 9

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PR-01	Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano
SC-PR-02	Procedimiento de Gestión PQRSDF
SC-PR-04	Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos
SC-PR-05	Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación
SC-PR-08	Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción del Ciudadano y Grupos de Valor por Parte del Grupo de Atención al Ciudadano
SC-PR-09	Procedimiento de gestión de actos administrativos disciplinarios
SC-PR-13	Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República

Fuente: Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía

El equipo auditor realizó la verificación de cada uno de los procedimientos, con los siguientes resultados:

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES OCI
SC-PR-01 Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano. Versión 4	Entre las premisas dentro del procedimiento, se encuentra “Confidencialidad y protección de datos”, actividad regida por lo establecido en el “<i>manual de política de tratamiento de datos personales, código ST-MA-06</i>”, una vez verificando el documento se observa que se encuentra desactualizado, toda vez que el proceso ya no se denomina Unidad de Atención al Ciudadano. Aunque el procedimiento establece los lineamientos de atención por los diferentes canales de atención, es importante se establezca cuál es el procedimiento de atención cuando las PQRSDF se presentan en otra lengua nativa o dialecto oficial de los grupos étnicos colombianos, más aún cuando sea de forma verbal ante la ventanilla de atención presencial, atención y/o devolución de llamada, chat, es decir, los canales de interacción inmediata con el ciudadano. En cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 “<i>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</i>”.
SC-PR-02 Procedimiento de Gestión PQRSDF. Versión 9	Es importante verifica la normatividad del procedimiento, toda vez que se evidencia que las actividades se reglamentan por la Resolución 15908 de 2017. Resolución que solo define y establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, faltando la reglamentación interna para las “<i>Denuncias</i>” y “<i>Felicitaciones</i>”.
SC-PR-04 Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos. Versión 6	El procedimiento se reglamenta, entre otros, por la “<i>Circular 18 del 23 de julio de 2021 (MEN)</i>”, por lo cual es conveniente que le proceso verifique la pertinencia del documento, ya que se observa, entre otros, que se menciona como parte del proceso en el numeral 1.2.13 a la “<i>Unidad de Atención al Ciudadano</i>”, dependencia que cambio su denominación, asimismo, el numeral 1.3.1 literal “a” se menciona el “<i>Formato único cargue masivo A-FM-AC-03-30 versión 1</i>”, documento que ya no se encuentra dentro del SIG. Adicionalmente, es importante que en la descripción del procedimiento se establezca con claridad los días que en términos de la Circular 18 de 2017 se establecen.
SC-PR-05 Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación. Versión 4	Verificado el procedimiento se evidencia que en la actividad No 3 se establece el socializar el informe mensual de radicación y oportunidad en aplicativo Sistema de atención al Ciudadano (SACV2), no obstante, al ingresar al vínculo https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/Secretaria/ lo direcciona a la página correspondiente, pero no se observa dentro del sitio donde se publica el informe, de acuerdo a lo descrito por el procedimiento. Por lo anterior, es importante que en el procedimiento se establezca los criterios de ingreso al aplicativo Sistema de atención al Ciudadano (SACV2) y de consulta de la información.

SC-PR-08 Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción del Ciudadano y Grupos de Valor por Parte del Grupo de Atención al Ciudadano	Es importante verificar dentro del procedimiento a los responsables de las actividades, toda vez que se evidencia la desactualización del documento, ya que en el Sistema Integrado de Gestión no se encuentra la “ <i>Unidad de Atención al Ciudadano</i> ”, y las actividades son ejecutadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con el Manual del Sistema Integrado de Gestión, versión 10.
SC-PR-09 Procedimiento de gestión de actos administrativos disciplinarios. Versión 3	En la verificación del procedimiento se observó que se encuentra desactualizado, toda vez que en el Sistema Integrado de Gestión no se encuentra la “ <i>Unidad de Atención al Ciudadano</i> ”, ya que estas actividades son ejecutadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con el Manual del Sistema Integrado de Gestión, versión 10.
SC-PR-13 Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República. Versión 1	El Procedimiento se encuentra parametrizado por la Resolución 15908 de 2017, por lo cual es importante verificar su aplicabilidad, toda vez que el objetivo de esta es la Resolución que solo define y establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, faltando la reglamentación interna para las “ <i>Denuncias</i> ” y “ <i>Felicitaciones</i> ”.

Fuente: Elaboración propia quipo auditor

En ejecución de la auditoría, el equipo auditor realizó la verificación de los protocolos aplicables al proceso, con los siguientes resultados

En el “*Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía*” y en la página web del ministerio, se identifica el “*Protocolo de Servicio a la Ciudadanía*”, este documento presenta de manera detallada la ruta de Atención a la Ciudadanía, adaptado a cada uno de sus canales de servicio y diseñado bajo principios de lenguaje claro.

De acuerdo con el protocolo se establece entre los deberes del Ministerio de Educación Nacional el “*Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos*”.

Una vez verificada la “*Carta de Trato Digno*”, se observa que no presenta fecha de actualización, control de cambios y/o que se encuentre alineado con la gestión documental establecido por el Sistema Integrado de Gestión, por lo cual es conveniente verificar el documento y sus posibles modificaciones.

Adicionalmente, el equipo auditor realizó una prueba de recorrido denominada “*Cliente Oculto*”, con el fin de verificar la atención prestada por el canal “*Atención Presencial*”, observando lo siguiente:

ETAPA	OBSERVACIONES OCI
Contacto Inicial	Actualmente, al ingreso de las instalaciones del ministerio se encuentra un funcionario del proceso de Servicio al Ciudadano, por lo cual, el contacto inicial no se está prestando conforme a lo descrito en la actividad. Es decir que el personal de seguridad participa abriendo la puerta e inmediatamente, la persona habla con el funcionario del ministerio. Adicionalmente, de acuerdo con el horario de atención, inicia a las 8:00 am de lunes a jueves, la prueba se realizó el martes 25 de marzo de 2025 a las 8:00 am. El auditor pudo ingresar a las instalaciones del ministerio, por ingreso a la sala de espera al ciudadano, hasta las 8:10 am, momento en el cual inició la atención al público de ese día.
En el desarrollo del servicio	El funcionario mostró su disposición para prestar su servicio, no obstante, no se identificó como se establece en el documento. Y tampoco solicitó que le informaran el nombre del auditor.

	La tención solo se realizó en el Front del ingreso y no hubo necesidad de pasar a una ventanilla de servicio e informado que los trámites solicitados (solicitud de respuesta de una PQRSDf y la convalidación de un título de estudio realizado en el exterior) se pueden consultar su gestión a través del servicio en línea prestado por la página del ministerio en el sitio de "Atención al Ciudadano"
Retiro del puesto de trabajo En finalización del servicio	Por lo anterior, la actividad de " <i>Retiro del puesto de trabajo</i> " no se realizó. En la " <i>Finalización del servicio</i> " se comprobó a satisfacción que el funcionario pregunto " <i>¿Hay algo más en que pueda servirle?</i> ", y en la despedida, al no solicitar el nombre del auditor al inicio del servicio, no se despidió de él llamando lo por su nombre, como lo establece la actividad.

Por lo anterior es importante que en el protocolo se establezcan las actividades de acuerdo como se están ejecutando actualmente.

Finalmente, en la verificación del "*Manual de Políticas de Tratamientos de Datos Personales*" se observa en el numeral 12 "*Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias sobre Datos Personales*", se establece a la Unidad de Atención al Ciudadano como dependencia del MEN designada como responsable de la recepción y traslado al área o instancia competente de dar respuesta a las solicitudes, no obstante, la citada dependencia fue modificada y estas actividades son ejecutadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con el Manual del Sistema Integrado de Gestión, versión 10.

Adicionalmente, como parte de la actualización del documento, en el numeral 13 "*Vigencia*" es importante agregar la fecha en la cual entra en vigor el documento.

VII. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

El Proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado diferentes instrumentos de seguimiento y autoevaluación, con el fin de promover la mejora continua del proceso conforme a la política de calidad del ministerio, por lo cual desarrollo los siguientes instrumentos de control:

- ✓ **Indicadores de Desempeño Institucional:** los cuales miden la calidad del servicio ofrecido al ciudadano, en tiempos de respuesta, nivel de satisfacción, eficiencia en la atención y resolución de PQRSDf. Indicadores evaluados en el numeral III del presente informe.
- ✓ **Encuestas de medición de la percepción de la satisfacción:** encuestas realizadas periódicamente a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, evaluando la experiencia y percepción del servicio prestado. Una vez verificado el informe y las métricas utilizadas en las "*Encuestas de Satisfacción Ministerio de Educación Nacional 2024*", no se aprecia el resultado de la medición en percepción del encuestado sobre la experiencia en la prestación del servicio ofrecido por el Proceso del Servicio al Ciudadano.

Por lo anterior, es conveniente incluir y analizar los resultados de la experiencia del encuestado y presentarlos en los informes correspondientes.

- ✓ **Análisis de Datos:** implementar herramientas de análisis de datos para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora en la prestación del servicio. Al momento de la realización de esta auditoría esta herramienta aún no se implementó.

- ✓ **Monitoreo y ajustes de la Estrategia:** Esta herramienta de monitoreo está compuesta por la ejecución de las auditorías y por el diseño e implementación de los planes de mejora continua, los cuales se realizan a partir de los resultados de las evaluaciones y auditorías internas y externas. Planes que al momento de la presente auditoría se encontraban finalizados a satisfacción con corte a diciembre 31 de 2024.

VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) a través del Proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado espacios de participación con la ciudadanía en general, los cuales se encuentran establecidos en los procedimientos “SC-PR-01 *Procedimiento de Prestación de la Atención al Ciudadano*” y en el “SC-PR-02 *Procedimiento de Gestión PQRSDF*”, adicionalmente, el MEN proporciona en su sede central como en la página web instrumentos para la interacción y participación de la ciudadanía como lo son:

- **PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones):** En este sitio el ciudadano tiene la posibilidad de presentar una PQRSDF a través de canales ofrecidos y establecidos en el “Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía” como lo son la ventanilla de correspondencia, la página web, el buzón de atención al ciudadano, el canal telefónico, el canal de denuncias y el chat. Así mismo, los ciudadanos una vez finalizados el servicio tiene la posibilidad de evaluarlo
- **Encuestas de Satisfacción:** Como se mencionó en el ítem anterior el ciudadano tiene la posibilidad de evaluar el servicio prestado y el resultado hace parte de los análisis presentados periódicamente por el Proceso de Servicio al Ciudadano en la página web del Ministerio.

Es importante apuntar que al ingresar en el sitio de la página web de “*Atención y Servicio a la Ciudadanía*”, y en la lista desplegable seleccionar “*Canales físicos y electrónicos para la atención*” se observa una interacción denominada “*Resultados Encuesta*”. El cual al ingresar se aprecian los resultados de la encuesta de “*Percepción Satisfacción Página Web*” y no de los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos o partes interesadas sobre el servicio prestado por el ministerio, adicionalmente, se observan los resultados obtenidos por el Ministerio durante el primer semestre de 2024.

Por lo anterior, es importante que el Proceso de Servicio al Ciudadanía como responsable del sitio “*Atención y Servicio a la Ciudadanía*”, establezca los criterios de la información que se publicará en concordancia con la normatividad interna y externa aplicable al ministerio y a la vez, que la información publicada no genere confusiones al usuario que explora la información de la entidad en la página web. Ya que, los resultados de la encuesta, como se mencionó es de percepción de la interacción de la página web y no de satisfacción del servicio prestado por el ministerio, la cual se encuentra en otro sitio de la página web.

- **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. No

obstante, como se mencionó anteriormente, esta información se encuentra en el sitio de la página web del Ministerio denominado “*Transparencia y Acceso a la Información Pública*”, numeral 4 “*Planeación, presupuesto e informes*”, ítem 49 “*Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*”. Los cuales como se informa en numeral V, del presente informe, la información publicada presenta rezagos en la oportunidad en su publicación.

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

El Proceso de Servicio al Ciudadano presenta trimestralmente los informes de PQRSD, los cuales publica en la página web del Ministerio y adicionalmente, presenta los informes mensuales de oportunidad de las PQRSD en la intranet del ministerio.

Los criterios para la presentación de los informes son la oportunidad en la respuesta dada por las dependencias del Ministerio e informan sobre la gestión realizada en la gestión de estas.

En la verificación de la oportunidad en la respuesta de la PQRSD del Proceso de Servicio a la Ciudadanía, se evidencia que el porcentaje de oportunidad de respuesta del 100%, durante la vigencia 2024, para el corte a marzo 31 de 2025, continúa presentando un 100% de oportunidad a las respuestas entregadas por el proceso.

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Los controles de los riesgos han permitido que los riesgos no se materialicen, no obstante, es importante que el proceso verifique la redacción del riesgo de gestión, toda vez que se menciona “(..)por errores en el proceso de respuesta de PQRSD (...)”, y observando los controles, en especial, los controles tres y cuatro, hacen referencia al resultado de la medición mensual y trimestral de los PQRSD.
2. Durante la vigencia 2024, se observa el cumplimiento a satisfacción del Plan Anual Institucional, Gestión de Oportunidades y Plan de Capacitación. Los indicadores del proceso, aunque cumplieron con la meta establecida, se observaron algunas debilidades en durante algunos cortes del año donde no se cumplió con la totalidad del producto esperado.

Durante la vigencia 2025, en el Plan Institucional Anual se encuentra cumpliendo con las actividades planificadas. En los indicadores del proceso se importante verificar de las variables de medición, toda vez que, se observa la gestión de las PQRSD y el objetivo del proceso menciona la gestión de las PQRSD.

Es importante verificar la meta del plan de capacitación 2025, ya que, menciona como producto entregable “1 capacitación”. No obstante, se establecen 22 temas en los cuales serán centrarán las capacitaciones.

Finamente en la gestión presupuestal de la vigencia 2024, fue ejecutado adecuadamente. Durante la vigencia 2025, se observa que el presupuesto se encuentra en ejecución, por lo cual el proceso de Servicio al Ciudadano debe continuar con los controles ejercidos para el cumplimiento de la ejecución presupuestal planificada.

3. De acuerdo con la verificación realizada, se establece que los contratos suscritos durante la vigencia 2024 fueron ejecutados a satisfacción. No obstante, un contrato de la muestra presenta algunas debilidades en la redacción de los soportes aprobados.
4. En general los servicios prestados por el Proceso de Servicio al Ciudadano a través de la página web del Ministerio son apropiados e interactivos con el ciudadano y partes interesadas. No obstante, es importante verificar la actualización de los documentos que se encuentren asociados y/o reglamentados por la Resolución 15908 de 2017, toda vez que el objetivo de este documento se estableció para la gestión de las Quejas, Peticiones, Reclamos y Solicitudes (PQRDS) y de acuerdo con las actividades del proceso se gestionan también se gestionan las Denuncias y las Felicitaciones, las cuales no se encontraban reglamentadas en la citada Resolución.
5. Adicionalmente, es importante verificar los links que redirigen al ciudadano a páginas externas del Ministerio, como lo es a la página de Procuraduría General de Nación, para la “Radicar Solicitud de Información con Identificación Reservada” y en lo relacionado con denuncias por posibles actos de corrupción de los servidores del Ministerio, es fundamental que los ciudadanos ingresen directamente al correo de denuncias de manera expedita, sin importar el motor de búsqueda que utilicen para su denuncia.

Finalmente, el Proceso de Servicio al Ciudadano debe considerar el presentar toda la información de interacción y servicios al ciudadano en los diferentes lenguajes nativos de Colombia.

6. En los procedimientos gestionados por el Proceso de Servicio al Ciudadano es importante verificar su actualización, toda vez que la mayoría se encuentran regulados por la Resolución 15908 de 2017, Resolución que no se encuentra acorde a los servicios que presta el proceso actualmente.
7. El Proceso de Servicio al Ciudadano tiene establecido mecanismos de seguimiento y autoevaluación que permiten garantizar la apropiada interacción con los ciudadanos, partes interesadas y/o grupos de interés. Los cuales son tramitados a través de la gestión de los Indicadores de Desempeño Institucional, Encuestas de medición de la percepción de la satisfacción, Análisis de Datos, Monitoreo y ajustes de la Estrategia, todos ellos reglamentados a través del “*Manual de Relacionamento con la Ciudadanía*”.

No obstante, es conveniente incluir y analizar los resultados de la experiencia del encuestado y presentarlos en los informes correspondientes.

8. La participación ciudadana en el Ministerio se encuentra fortalecido por el Proceso de Servicio al Ciudadano a través de los mecanismos y canales de interacción con el ciudadano como la gestión de las 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.
9. El Proceso de Servicio al Ciudadano cumple en general con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, plasmados en la caracterización del proceso.

La aplicación de estas normas por el proceso he permitido garantizar estándares de calidad y de gestión ambiental para sostenibilidad en la prestación de servicios ofrecidos por el Ministerio a través del Proceso de Servicio al Ciudadano.

10. El proceso de Servicio al Ciudadano cumple satisfactoriamente en general con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, establecidas en la caracterización del proceso. La gestión de las normas, aplicables al Proceso de Servicio al Ciudadano, establece estándares de calidad y de gestión ambiental que robustecen la eficacia, eficiencia y la sostenibilidad en la prestación de servicios.
11. Finalmente, se presenta un (1) hallazgo. Y diez (10) Oportunidades de Gestión del Proceso, y tres (2) Oportunidades de Mejora relacionados con la NTC ISO 9001:2015 y Una (1) Oportunidad de Mejora relacionada con la NTC ISO 14001:2015, las cuales deben ser gestionadas de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
	X	En el riesgo de gestión SC-1, en las acciones del control se encuentra la realización de una capacitación al personal que ingresa al ministerio, presentar informes sobre la oportunidad en las respuestas de las PQRSD. No obstante, es importante verificar la meta establecida, toda vez que una sola capacitación en el año 2025 no es suficiente para brindar cobertura a todo el personal del MEN, adicionalmente, verificar y/o alinear la descripción del riesgo con el objetivo del proceso.	Verificar modificar la cantidad de capacitaciones en la meta programada del plan de mejora y a su vez alinear la redacción del riesgo, toda vez que se menciona "(...)por errores en el proceso de respuesta de PQRSD (...)", y observando los controles, en especial, los controles tres y cuatro, hacen referencia al resultado de la medición mensual y trimestral de los PQRSD.	Respuesta Proceso de Gestión Documental "No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que desde la SRC se realizan capacitaciones de forma constante al personal que ingresa en las temáticas de gestión de PQRSD, tiempos de respuesta y errores en el proceso de respuesta de PQRSD, entre otros. Para el año 2024 se capacitaron 562 funcionarios y en 2025 entre ene-mar se han capacitado 124 funcionarios. URL: capacitaciones 2024 SGDEA.xlsx Y Proceso Servicio al Ciudadano MEN 2024 (003).pptx". Respuesta Oficina de Control Interno La oportunidad de mejora va relacionada con la posibilidad de ampliar la meta del producto entregable y no a establecer solo una capacitación, toda vez y como el mismo proceso lo expresa, que el SRC realiza constantes capacitaciones. De otra parte, es importante alinear los controles con la identificación del riesgo. En este caso en especial, es debe a que en los controles tres y cuatro, se hace

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
				referencia es al resultado de la medición, ya que se toma como referencia las PQRSD y en los informes se presenta el resultado de las PQRSD, lo cual puede cambiar o modificar las mediciones informadas.
	X	En el riesgo de corrupción No SC-4, los controles definidos en la valoración del riesgo como el control del plan de mejora es igual, pero en ninguno de los controles se establece como verifica que, en la respuesta dada por la dependencia correspondiente, no se haya entregado información sensible, clasificada y/o reservada del Ministerio	Establecer la pertinencia de los controles bien sea en la etapa de la valoración del riesgo o en plan de mejora, donde se evidencié que el proceso garantiza que en las respuestas no entregue información sensible, clasificada y/o reservada del Ministerio	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que en el año 2024 aunque el control era igual las evidencias para el control del riesgo y el plan de mejoramiento son diferentes y de esta forma garantizamos cubrir todo el riesgo.</i> <i>Así mismo se garantiza que en las respuestas no se entregue información sensible, clasificada y/o reservada del Ministerio, con la revisión y aprobación de los jefes de cada dependencia"</i> Respuesta Oficina de Control Interno Los controles establecidos por el Proceso de Servicio al Ciudadano, como se encuentran actualmente planteados, se relacionan con la distribución de acuerdo con la competencia de las PQRSD y sobre realizar un informe trimestral informando sobre las tipologías y dependencias que realizaron la gestión, más no se evidencia control sobre contenido de la respuesta, por lo cual es importante verificar los controles y acciones planificadas en su etapa de valoración y de plan de manejo del riesgo. Adicionalmente, es importante incluir las definiciones y/o aclaraciones sobre que es para el Ministerio de Educación Nacional, la información sensible, clasificada y/o reservada, así como su procedimiento para su entrega, en caso de ser necesario su suministro a las partes interesadas.
		En el riesgo de corrupción No SC-5, los controles definidos en la valoración del riesgo como el control del plan de mejora es igual.	Establecer la pertinencia de los controles bien sea en la etapa de la valoración del riesgo o en plan de mejora, que contribuyan a la no materialización del riesgo.	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que en el año 2024 se puede evidenciar que en este riesgo se implementaron 5 controles y para el plan de mejoramiento se evidencio con</i>

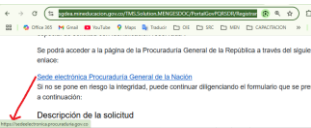
INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
				<i>otra acción diferente a las ejecutadas en los controles lo que permitió abarcar todo el riesgo</i>". Respuesta Oficina de Control Interno De acuerdo con lo informado por el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora, en el Plan de manejo de Riesgo, se debe asociar a uno de los controles establecidos en la etapa de valoración, por lo cual se observa que tanto el control como la acción de mejora es conveniente para minimizar la posibilidad de materialización del riesgo. Por lo anterior se levanta la oportunidad de mejora
	X	El Plan de capacitación 2025 se establece la realización de una (1) capacitación en cultura del servicio y relacionamiento con la ciudadanía pública, en 22 ejes temáticos. No obstante, como meta o producto se define "1 Capacitación" a ejecutar entre abril a diciembre de 2025. Es importante que se verifique la meta o producto entregable, toda vez que en "1 capacitación" no se abarcarían los 22 temas propuestos.	Verificar la posibilidad de ampliar la meta o producto entregable con plazos definidos y parte interesada beneficiaria.	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que la capacitación tiene una metodología que desarrolla todas las temáticas en 4 módulos y una intensidad de 16 horas; que incluye la realización de evaluaciones y retroalimentación de las temáticas planteadas.</i> URL Introducción a la capacitación de cultura y relacionamiento con la Ciudadanía.pdf". Respuesta Oficina de Control Interno De acuerdo con lo manifestado por el Proceso de Servicio al Ciudadano, la capacitación consiste en una metodología, en la cual se desarrollan 4 módulos, por lo cual, sería conveniente que la realización o evaluación de los mismos, una vez finalizados, sea el producto entregable.
	X	En la verificación de los soportes del contrato CO1.PCCNTR 5821239, en la plataforma SECOPII, se observó que en los informes de ejecución del contrato se manifiesta como periodo del informe "enero 2023", "febrero 2023" y "marzo 2023" respectivamente, informes que corresponden a la vigencia 2024. Por lo	Los informes de ejecución del contrato deben corresponder al periodo en el cual se reporta la gestión realizada por el contratista, por lo cual es importante que el control realizado por el supervisor del contrato sea congruente con lo soportado en la plataforma SECOPII.	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"Se acepta la oportunidad de mejora"</i>. Respuesta Oficina de Control Interno Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

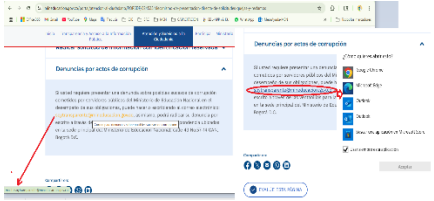
INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
		cual se aprecian debilidades en la verificación de los soportes entregados por el contratista.		
	X	Se observa en la página web del Ministerio el documento denominado “Carta de Trato Digno”, el cual establecen los derechos, deberes de la ciudadanía y los canales de atención, pero solo se aprecia en el idioma español, es importante que como lo menciona el “Manual de Relacionamento con la Ciudadanía” que este documento como medio de lenguaje claro e inclusión de poblaciones diversas también sea publicado en los lenguajes nativos de Colombia que defina el Ministerio.	Es importante que los documentos publicados por el Ministerio y que sean herramientas de interacción con la ciudadanía se alienen con el criterio de de lenguaje claro e inclusión de poblaciones diversas.	Respuesta Proceso de Gestión Documental “No se considera procedente la oportunidad de mejora, en virtud de que, desde la SRC, para dar cumplimiento al criterio de lenguaje claro e inclusión de poblaciones diversas, en 2024 se realizó un análisis para identificar los documentos más consultados por los distintos grupos poblacionales. Por esta razón, se inició la traducción del Protocolo de Atención al Ciudadano a las lenguas murui y creole. En este sentido, se ha dado cumplimiento en la medida en que se identifican las necesidades de estas poblaciones y se avanza conforme al presupuesto asignado. Es importante aclarar que la traducción a lenguas nativas implica costos asociados. URL https://www.mineduccion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/423106:Protocolo-de-Atencion-al-Ciudadano”. Respuesta Oficina de Control Interno Es importante que el Ministerio de Educación Nacional, a través del Proceso de Servicio al Ciudadano, adelante gestiones para que los documentos reglamentados normativamente, como lo es la “Carta de Trato Digno” la cual es reglamentado por el numeral 5 del artículo 7 de la LEY 1437 DE 2011, se alienen con el criterio de de lenguaje claro e inclusión de poblaciones diversas. Por lo anterior es importante que el Proceso verifique la viabilidad de incluir este documento entre los que se encuentran en otros lenguajes ya adoptados por el Ministerio.
X		En la página web del Ministerio se aprecia la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, no obstante, las fechas de publicación incumplen con lo estipulado	Los informes de trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos deben ser publicados y/o actualizados de acuerdo con la normatividad interna establecida para la vigencia 2024 la Circular No 007 y para	Respuesta Proceso de Gestión Documental “Se acepta el hallazgo”. Respuesta Oficina de Control Interno

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
		por la Circular No 007 de 2024, toda vez que el informe del tercer trimestre fue publicado el 3 de diciembre de 2024 y el informe del cuarto trimestre fue publicado el 8 de abril de 2025, cuando la citada Circular establece que el informe del tercer trimestre se debía publicar a más tardar el 11 de octubre de 2024 y el informe del cuarto trimestre se debía publicar a más tardar el 14 de enero de 2025.	la vigencia 2025, la Circular No 005.	Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio
		En la página web del Ministerio se evidenció el documento denominado “Caracterización partes interesadas v7”, en formato PDF, el cual al verificar el historial de cambios o versionamiento, se evidencia que la última actualización se realizó el 29 de marzo de 2024 y fue la versión No 13, por lo cual difiere a la versión publicada. El otro documento es un archivo en formato Excel, denominado “Caracterización Partes Interesadas V6”, al verificar el archivo de Excel se observa que es la versión No 5.	Los documentos publicados por el Ministerio deben corresponder a la versión con la cual se denominan en su publicación.	Respuesta Proceso de Gestión Documental “No se considera procedente la oportunidad de mejora, en virtud de que, la actividad de creación y publicación de la caracterización de partes interesadas no se encuentra dentro del proceso auditado. Es importante recalcar que corresponde a la SDO. Adicionalmente hay que diferenciar entre el versionamiento del formato y el versionamiento del registro que corresponde a la trazabilidad de variaciones que ha surtido en su diligenciamiento”. Respuesta De acuerdo con lo informado por el Proceso de Gestión de Procesos y Mejora, en el manejo de los documentos publicados del SIG, las versiones no se modifican si no tiene cambios relevantes que impacten el documento, por lo cual en la “Caracterización partes interesadas v7”, el formato continuó igual lo modificado fue la actualización de las necesidades, expectativas y cifras de los grupos de valor con la información reportada por todas las dependencias durante el primer trimestre del 2024. Por lo anterior se levanta la oportunidad de mejora
	X	En el sitio “Trámites, Otros Procedimientos	Los links de interacción dentro de la página deben	Respuesta Proceso de Gestión Documental

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
		<i>Administrativos y consultas de acceso a información pública</i> de la página web del Ministerio se observa que se encuentran cruzadas las consultas de acuerdo con la información publicada, toda vez que, en Consultas de acceso a información pública, presenta dos posibilidades Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES y Portal Colombia Aprende y en Otros Procedimientos Administrativos las Sanciones y Medidas Preventivas vigentes a Instituciones de Educación Superior. Por lo anterior es importante ajustar el motor de búsqueda de acuerdo con lo ofrecido a los usuarios.	corresponder con la información indicada, por lo cual el usuario debe ingresar a la consulta deseada sin contratiempos o redireccionado a sitios no deseados.	"Se acepta la oportunidad de mejora". Respuesta Oficina de Control Interno Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio
	X	Desactualización de los documentos publicados en el Página web del MEN, de acuerdo con el Manual de Identidad del Ministerio, como lo son "<i>Descargue el documento con las políticas de uso del chat de atención al ciudadano</i>" y con la denominación del proceso, toda vez que en documentos como "<i>Procedimiento de prestación de la atención al ciudadano</i>", "<i>Procedimiento de Gestión de Actos Administrativos</i>", "<i>Procedimiento de Medición de la Percepción y la Satisfacción del Ciudadano y Grupos de Valor por Parte del Grupo de Atención al Ciudadano</i>", "<i>Procedimiento de gestión de actos administrativos</i>"	Evaluar la necesidad de actualizar los documentos publicados en la página web y en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Respuesta Proceso de Gestión Documental "Se acepta parcialmente y se solicita dejarlo como oportunidad de mejora, toda vez que los procedimientos para su actualización requieren una gestión con la SDO y en 2024 se actualizaron todos los procedimientos, pero en el SIG efectivamente no aparecen publicados para algunos procedimientos la última versión. <i>El manual del CHAT está acorde al Manual de identidad del Ministerio de 2022 cuando fue publicado, pero es posible su actualización</i>". Respuesta Oficina de Control Interno De acuerdo con lo informado por el Proceso de Servicio al Ciudadano, se consideran validados sus argumentos, por lo cual el hallazgo se levanta y se gestionará como oportunidad de mejora.

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
		disciplinarios", se menciona a la "Unidad de Atención al Ciudadano", siendo actualmente el Proceso de Servicio al Ciudadano, de acuerdo al Manual Integrado de Gestión versión No 10.		No obstante, es importante que el Proceso establezca directrices de seguimiento a la actualización de los documentos que hacen parte de su gestión.
	X	En la verificación de la Resolución 15908 de 20217, se evidencia que en el título se establece "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", toda vez y como se menciona, se reglamenta internamente le trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, no estableciendo la reglamentación interna para las "Denuncias" y "Felicitaciones". Considerar la actualización de la Resolución 15908 de 2017 en su artículo 1. Objeto "Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Ministerio de Educación Nacional, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de	La normatividad que regula la gestión de las PQRSDF, debe ser congruente con las actividades que ejecuta el Proceso de Servicio al Ciudadano, adicionalmente, actualizar todos los documentos, manuales, procedimientos, donde la Resolución 15908 de 2017 sea su guía normativa.	Respuesta Proceso de Gestión Documental "No se considera procedente la oportunidad de mejora, en virtud de que su actualización está en trámite, encontrándose proyectada, en el momento de la entrega de este informe, se encuentra en trámite de revisión por las dependencias correspondientes. Una vez sea aprobada la nueva Resolución serán objeto de actualizaciones los documentos que se requieran". Respuesta Oficina de Control Interno Si bien, como se informa por el proceso la Resolución 15908 de 2017, se encuentra en actualización, verificación y aprobación, es importante que el Proceso defina actividades que le permita mantener la normatividad aplicable actualizada, así como los documentos que afectan dichas actualizaciones. Por lo anterior la oportunidad de mejora se confirma, con el fin que el Proceso de Servicio al Ciudadano diseñe actividades que le permitan mantener la normatividad y documentos actualizados de acuerdo con el objetivo y alcance del proceso.

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
		la Ley 1755 de 2015", toda vez que, el objeto de la citada resolución es el reglamentar la gestión de las diferentes tipologías de la PQRS y no solo de los derechos de petición.		
X		En la verificación del link "Costos de reproducción" se relaciona por medio de lo establecido en la Resolución 15908 del 14 de agosto de 2017. El artículo 30 "Reproducción de documento", menciona que los valores se actualizarán anualmente por el ministerio. No obstante, no se observa la publicación de estos valores en la página web del ministerio.	Los valores de los costos de reproducción de los documentos deben encontrarse actualizados y públicos para la ciudadanía, de acuerdo con los costos en que incurriría el Ministerio para su entrega.	Respuesta Proceso de Gestión Documental "Se acepta el hallazgo". Respuesta Oficina de Control Interno Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
		En el sitio PQRSDF de la página web del Ministerio al ingresar al link "Radical Solicitud de Información con Identificación Reservada", lo direcciona a un sitio electrónico de la página de la Procuraduría General de la República, el cual presentan error de conectividad, por lo cual el ciudadano no puede realizar ninguna interacción con la página de la Procuraduría, animando el desistir con algún tipo de denuncia.	Verificar desde los medios tecnológicos del Ministerio lo que ocurre con la conectividad con el enlace establecido con la Procuraduría General de la Nación, con el fin de mantener activo los enlaces y que el ciudadano tenga la posibilidad de ejercer su derecho de informar los casos que consideren los afectan.	Respuesta Proceso de Gestión Documental "No se considera procedente la oportunidad de mejora, en virtud de que se evidencia correcto funcionamiento del URL https://sgdea.mineducacion.gov.co/TMS.Solucion.MENGESDOC/PortalGovPQRSDF/Registrar https://sedeelectronica.procuraduria.gov.co/".  Respuesta Oficina de Control Interno Nuevamente se verificó el link "Radical Solicitud de Información con Identificación Reservada", el cual lo direcciona a un sitio electrónico de la página de la Procuraduría General de la República, evidenciando su funcionamiento adecuado. Por lo anterior, se levanta la oportunidad de mejora, no obstante, es importante que el proceso monitoree constantemente los links con los cuales se tiene vinculo externo y que su funcionamiento se encuentre adecuado en todo momento.

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
		En el sitio PQRSDF de la página web del Ministerio al ingresar al link “<i>Denuncias por Actos de Corrupción</i>”, sitio donde se puede presentar denuncias sobre posibles sucesos de corrupción cometidos por los servidores públicos del Ministerio presenta una dificultad para el denunciante de manera virtual, toda vez que si el motor de búsqueda no es Microsoft Edge no lo redirige directamente a un correo electrónico y en su lugar le presenta una lista de aplicaciones sugeridas para seleccionar y poder ingresar al correo electrónico, lo que puede ocasionar que el ciudadano desista de presentar su denuncia.	Verificar desde los medios tecnológicos del Ministerio lo que ocurre con la conectividad del enlace y verificar que independiente del motor de búsqueda se de acceso al ciudadano y/o denunciante al correo electrónico que se manifiesta en el link “<i>Denuncias por Actos de Corrupción</i>”.	Respuesta Proceso de Gestión Documental “No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que no hay error, ya que la función “mailto” es un método sencillo para incluir enlaces de correo electrónico en un sitio web. Cuando un usuario hace clic en un enlace “mailto”, se abre su cliente de correo electrónico predeterminado. El mensaje que muestra la imagen es correcta ya que le permite elegir como enviara el correo al no tener un cliente predeterminado con anterioridad. Por lo cual está funcionando correctamente.”.  Respuesta Oficina de Control Interno Nuevamente se verificó el link “<i>Denuncias por Actos de Corrupción</i>”, el cual lo direcciona a un correo electrónico, evidenciando su funcionamiento adecuado. Por lo anterior, se levanta la oportunidad de mejora, no obstante, es importante que el proceso monitoree constantemente los links con los cuales se tiene vinculo externo y que su funcionamiento se encuentre adecuado en todo momento

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
	X	En la verificación del procedimiento "SC-PR-05 Procedimiento de monitoreo a las Secretarías de Educación", se evidencia en la actividad No 3 el socializar el informe mensual de radicación y oportunidad en aplicativo Sistema de atención al Ciudadano (SACV2), no obstante, al ingresar al vínculo establecido no se observa dentro del sitio donde se publica el informe, de acuerdo con lo descrito por el procedimiento.	Es importante que en el procedimiento se establezca los criterios de ingreso al aplicativo Sistema de atención al Ciudadano (SACV2) y de consulta de la información, para que sea de fácil consulta para los usuarios y/o partes interesadas.	Respuesta Proceso de Gestión Documental "Se acepta la oportunidad de mejora". Respuesta Oficina de Control Interno Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
	X	Como parte de la verificación de los mecanismos de participación ciudadana se presentan los resultados de las "Encuestas de Satisfacción", los cuales son publicados en la página web del Ministerio, no obstante, en el sitio de la página web de "Atención y Servicio a la Ciudadanía", y en la lista desplegable seleccionar "Canales físicos y electrónicos para la atención" se observa una interacción denominada "Resultados Encuesta". El cual al ingresar se aprecian los resultados de la encuesta de "Percepción Satisfacción Página Web" y no de los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos o partes interesadas sobre el servicio prestado por el Ministerio, adicionalmente, se observan los resultados obtenidos por el Ministerio durante el primer semestre de 2024.	El Proceso de Servicio al Ciudadanía como responsable del sitio "Atención y Servicio a la Ciudadanía", establezca los criterios de la información que se publicará en concordancia con la normatividad interna y externa aplicable al Ministerio y a la vez, que la información publicada no genere confusiones al usuario que explora la información de la entidad en la página web. Ya que, los resultados de la encuesta, como se mencionó es de percepción de la interacción de la página web y no de satisfacción del servicio prestado por el ministerio, la cual se encuentra en otro sitio de la página web	Respuesta Proceso de Gestión Documental "No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que al desplegar el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía se encuentra el enlace a Informe de Evaluación de Satisfacción que es el mismo que esta publicado en el link de transparencia. Ver imagen.  https://www.mineduccion.gov.co/porta/atencion-al-ciudadano/Informes-de-Servicio-al-Ciudadano/351276:Informe-de-Evaluacion-de-Satisfaccion". Respuesta Oficina de Control Interno Aunque como lo manifiesta el Proceso de Servicio al Ciudadano, los informes evaluación de la satisfacción se encuentra publicado en el link de oferta institucional apropiadamente, al verificar el link "Resultados Encuestas" puede generar confusión en el ciudadano que interactúa en el sito web del Ministerio, adicionalmente, y como se manifiesta en el informe, se encuentra publicado el

INFORME DETALLADO				
Resultado		Descripción	Sugerencia de Mejoras	Observaciones
HZ	OM			
				obtenidos por el Ministerio durante el primer semestre de 2024. Por lo cual es importante que el proceso verifique la posibilidad de modificar el nombre del documento publicado, más aún cuando a la fecha no se ha publicado el resultado del segundo semestre de 20204.

NOTA: El cuadro anterior se diligencia solo para auditorías de Gestión.

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
X			4.1 Comprensión De La Organización y de su Contexto	El Proceso de Servicio al ciudadano a través de la “ <i>Caracterización de las partes interesadas</i> ”, el “Manual de Relacionamento con la Ciudadanía” y el “ <i>Autodiagnóstico Institucional para la Política de Servicio al Ciudadano</i> ”, establece los criterios externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	
X			4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	El Proceso de Servicio al ciudadano a través de la “ <i>Caracterización de las partes interesadas</i> ”, el “Manual de Relacionamento con la Ciudadanía” y el “ <i>Autodiagnóstico Institucional para la Política de Servicio al Ciudadano</i> ”, proporcionar regularmente productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, la Ministerio.	
X			4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	El Proceso de Servicio al ciudadano a través de la “ <i>Caracterización de las partes interesadas</i> ”, el “Manual de Relacionamento con la Ciudadanía” y el “ <i>Autodiagnóstico Institucional para la Política de Servicio al Ciudadano</i> ”, determinar las entradas y salidas del proceso, sus interacciones, sus indicadores, determina sus recursos, asigna responsabilidades y realiza la mejora de su proceso.	
X			5.1 Liderazgo y Compromiso	A través del “Manual de Relacionamento con la Ciudadanía”, y el diseño de la	

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
				Estrategia Integral de servicio, el líder del Proceso de Servicio al Ciudadano asume su responsabilidad, asegura la integración del proceso, asegura los recursos necesarios para el funcionamiento del proceso, y presenta resultados previstos del SIG.	
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	De acuerdo con la verificación a los controles y acciones del plan de mejora identificados en los riesgos de Gestión y Corrupción, se observan que han sido apropiados, a la fecha del presente ejercicio de auditoría no se han materializado los riesgos.	
X			7.5.1 Generalidades	El Proceso de Servicio al Ciudadano ha establecido de acuerdo con el objetivo del proceso, los documentos con los cuales garantiza que la estrategia integral de servicio al ciudadano se encuentre vigente, beneficie a las partes interesadas y asegurar que las respuestas a las PQRSD sean de calidad, pertinentes y oportunas. A así como a trámites y servicios, utilizando los canales de comunicación institucionales disponibles.	
X			8.1. Planificación y control operacional	El Proceso de Servicio al ciudadano a través del "Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía" ha establecido los criterios para la provisión de los servicios prestados, las interacciones con la ciudadanía, responsabilidades, administración del riesgo y la mejora continua.	
X			8.2 Requisitos para los productos y servicios	El Proceso de Servicio al ciudadano con el "Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía" proporciona la información relativa a los servicios prestados, las herramientas de retroalimentación, rendición de cuentas y la participación ciudadana.	
		X	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	Aunque el proceso realiza seguimiento al desempeño de los proveedores, no se observaron los criterios establecidos y/o soportados para la evaluación y reevaluación a los proveedores	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez en atención a la observación relacionada"</i>

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
				(persona naturales y jurídicas). Incumpliendo lo establecido por el numeral 8.4, párrafo 3 de NTC ISO 9001:20215	con la evaluación y reevaluación de proveedores, y en referencia al numeral 8.4, párrafo 3 de la Norma NTC ISO 9001:2015, manifestamos que no se acepta la observación, dado que el proceso auditado no tiene la competencia directa para realizar la evaluación o reevaluación de proveedores (personas naturales o jurídicas). El seguimiento al desempeño de los proveedores se realiza conforme a las directrices establecidas por la Subdirección de Contratación, quien es la dependencia encargada de liderar y coordinar la gestión contractual dentro del MEN. Adicionalmente, en caso de existir un formato, herramienta o lineamiento institucional para realizar dicha evaluación y reevaluación, consideramos que su elaboración, publicación en el SIG y su correcta implementación debe ser responsabilidad de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, con el fin de garantizar el uso estandarizado por parte de todas las dependencias del MEN y asegurar la alineación con el Sistema Integrado de Gestión. Por lo anterior, reiteramos que el proceso auditado ha venido desarrollando sus actividades conforme a las competencias establecidas y en cumplimiento con los lineamientos institucionales vigentes.”. Respuesta Oficina de Control Interno Una vez confirmado con la Proceso de Gestión de Procesos y Mejora, la evaluación y reevaluación de proveedores es realizado por la Subdirección de Contratación, no obstante, es importante que el Proceso de Servicio al Ciudadano tenga claro que la evaluación se realiza al momento de finalizar los contratos en el formato CN-FT-46 “Informe final de supervisión interventoría”, por lo cual la oportunidad de mejora se establece con el fin para que el Proceso de Servicio al Ciudadano actualice sus

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
					capacitaciones en los documentos que conforman el SIG.
X			8.5 Producción y provisión del servicio	A través del “Manual de Relacionamento con la Ciudadanía”, y el diseño de la Estrategia Integral de servicio, el líder del Proceso de Servicio al Ciudadano establece las condiciones para la prestación del servicio, la disponibilidad de la información documentada. Adicionalmente, establece la trazabilidad y conservación de la información entregada a través de SGDEA	
		X	8.5.1 Control de Producción de la Provisión del Servicio	En la evaluación del “Protocolo de Servicio con la Ciudadanía”, para el servicio prestado por el canal “Atención Presencial” se evidenciaron debilidades en la atención prestada por el funcionario del Proceso de Servicio al Cliente, relacionado con la hora de inicio en la atención al ciudadano, las indicaciones de saludo y despedida establecidos por el protocolo, por lo cual es importante que capacitar al funcionario, en lo relacionado con las actividades a desempeñar.	Respuesta Proceso de Gestión Documental “Se acepta la oportunidad de mejora”. Respuesta Oficina de Control Interno Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
X			8.6 Liberación de productos y servicios	El proceso ha implementado a través de sus procedimientos la información para la aprobación y liberación de sus servicios conforme a la normatividad aplicable al Ministerio.	
		X	8.7 Control de las salidas conformes	El proceso de Servicio al Ciudadano cumple con la gestión oportuna de las PQRSDF que le allegan como proceso, no obstante, se evidencia que algunas dependencias presentan extemporaneidad en la respuesta oportuna a la PQRSDF, por lo cual es importante que el Proceso de Servicio al Ciudadano planifique estrategias más eficaces con el fin de reducir la extemporaneidad que actualmente se presenta en el Ministerio.	Respuesta Proceso de Gestión Documental “No se considera procedente la oportunidad de mejora, toda vez que, desde la SRC y la SDO, se vienen desarrollando acciones con las dependencias que presentan un menor porcentaje de cumplimiento. Estas acciones consisten en la elaboración de informes, la realización de mesas técnicas y la implementación de planes de mejoramiento”.

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
					Respuesta Oficina de Control Interno De acuerdo con lo informado por el Proceso de Servicio al Ciudadano, se realizan actividades encaminadas a mejorar la oportunidad en las respuestas de las PQRSDF, hasta el momento no han sido efectivas para algunas dependencias, por lo cual, la oportunidad de mejora se establece con el fin de evaluar la posibilidad de establecer otros mecanismos de control con las dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas a las PQRSDF.
X			9.1.1. Generalidades	El Proceso de Servicio al Ciudadano ha implementado diferentes instrumentos de seguimiento y evaluación, con el fin de promover la mejora continua, los cuales se encuentran debidamente documentados y controlados en el SIG. Adicionalmente, realiza evaluación permanente de la satisfacción de los de los grupos de interés, presenta seguimiento periódico en la oportunidad de respuesta de las PQRSDF.	
X			9.1.2 Satisfacción del cliente	El Proceso de Servicio al Ciudadano tiene implementada una encuesta de satisfacción para la evaluación permanente del servicio prestado, asimismo, realiza una encuesta anual sobre la percepción y evaluación el grado de satisfacción en relación con los procedimientos, servicios prestados por el Ministerio.	
		X	9.1.3 Análisis y evaluación	En la verificación de las hijas de vida de los indicadores, se observa que el objetivo del proceso es <i>"Brindar atención a las partes interesadas del MEN mediante la respuesta pertinentes y oportuna de las PQRSDF, trámites y servicios a través de los canales institucionales con el fin de favorecer la satisfacción de las partes interesadas"</i>, por lo anterior, es importante verificar la fórmula de	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"Se acepta la oportunidad de mejora"</i>. Respuesta Oficina de Control Interno Es importante gestionar las actividades de acuerdo con el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
				medición , toda vez que se estable sobre el número de QPRSDF y en el objetivo del proceso menciona la PQRSDF, por lo cual la medición no es totalmente compatible con el objetivo del proceso.	
X			10.Mejora	El Proceso de Servicio al Ciudadano Ministerio a través del "Manual de Relacionamento con la Ciudadanía" planifica, identifica e implementa un enfoque sistemático hacia la mejora continua del SIG. El cumplimiento se evalúa periódicamente mediante la gestión efectiva de acciones de mejora y/o correctivas identificadas a través de los resultados obtenidos de auditorías internas y revisiones por la dirección y sus mecanismos de autocontrol.	
REQUISITOS NTC ISO 14001:2015					
La verificación de la NTC ISO 14001:2015, se realizó en un solo ejercicio evaluativo, para el Proceso de Servicio al Ciudadano y el Proceso de Gestión Documental, por lo cual los siguientes son los resultados de acuerdo con lo pertinente en la gestión del Sistema de Gestión Ambiental.					
X			4. Contexto de la Organización 4.4. Sistema de Gestión Ambiental	El proceso de Servicio al Ciudadano contribuye al cumplimiento de los programas ambientales del Ministerio, gestionando iniciativas orientadas al ahorro y uso eficiente de los recursos como el agua, energía y papel.) El Proceso por su naturaleza procura la reducción del uso del papel, por lo cual todos sus servicios se gestionan en línea dentro de la página web del Ministerio. Adicionalmente, se observa que los puntos de reciclaje en la fuente se encuentran identificadas como se aprecia en las siguientes imágenes. 	

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
X			6. Planificación 6.1.1. Generalidades	El proceso de Servicio al Ciudadano del Ministerio promueve una gestión ambiental responsable que contribuye a la protección del medio ambiente. Por lo cual el Proceso tiene capacitado a dos voceros ambientales, quienes por su responsabilidad son las personas que coadyuvan a la gestión del Sistema de Gestión Ambiental. Los voceros ambientales son los responsables en la socialización de los programas y lineamientos ambientales establecidos por el Sistema de Gestión Ambiental.	
		X	7. Apoyo	Aunque el Proceso de Servicio al Ciudadano está cumpliendo en general con el numeral 7.5 de la NTC ISO 14001:2015, se observan debilidades en lo relacionado con el numeral 7.5.2 "Competencia", toda vez que, en la entrevista realizada a los voceros ambientales del Proceso, se observaron debilidades en el conocimiento de los documentos como lo son la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales. Por lo cual es importante que los voceros ambientales refuercen sus conocimientos sobre los documentos y su gestión dentro del SGA.	Respuesta Proceso de Gestión Documental <i>"De acuerdo con el modelo referencial la actividad de capacitación corresponde a la Subdirección de Gestión Administrativa. Se solicita de la manera de manera respetuosa trasladar esta oportunidad de mejora ya que son los encargados de este proceso".</i> Respuesta Oficina de Control Interno Aunque el liderazgo del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) le fue designado a la Subdirección Administrativa, es responsabilidad de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía, que sus voceros ambientales cuenten con las competencias necesarias asociadas con los aspectos ambientales del SGA. Por lo cual, es importante que gestione y asegure ante la Subdirección Administrativa que sus voceros ambientales cuenten con las competencias necesarias para cumplir su rol dentro del SGA.
X			7.5.2. Creación y actualización. 7.5.3 Control de la información documentada	Estos numerales de norma no se encuentra bajo la responsabilidad del Proceso, toda vez que la planificación, diseño y actualización de los documentos relacionados con el SGA son proporcionados por	

AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	Observaciones
C	NC	OM			
				la Subdirección de Desarrollo Organizacional. No obstante, el Proceso de Servicio al Ciudadano implementa y cumple con los lineamientos establecidos por el SGA.	
X			8. Operación 8.1 Planificación y control operacional.	El Proceso de Servicio al Ciudadano en general cumple con el numeral 8 de la NTC ISO 14001:2015, a través de la ejecución de los programas ambientales, los cuales son orientados al ahorro y uso eficiente de recursos como agua, energía y papel, así como la separación de residuos en la fuente., por medio de los puntos de reciclaje distribuidos por las instalaciones de la Subdirección de Servicio a la Ciudadanía.	
X			10. Mejora	El Proceso de Servicio al Ciudadano muestra su compromiso de mejora continua con el cumplimiento de las acciones correctivas que se le asignan desde el SGA. En la ejecución del presente ejercicio auditor, el Proceso de Servicio a la Ciudadanía no presentaba No Conformidades o Acciones correctivas por gestionar.	

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: William Gerardo Ramírez Sánchez

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Luz Yamile Aya Cobo