

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Período evaluado	13 de marzo de 2015 al 12 de julio de 2015
Fecha de elaboración	Julio de 2015
Jefe de la Oficina de Control Interno	María Helena Ordoñez Urbano

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO
Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

El Código de Ética y Buen Gobierno, fue construido en el año 2011 con la participación de los servidores públicos, mediante grupos focales que trabajaron sobre la redefinición de la carta de valores y compromisos éticos del Ministerio. Para el periodo de reporte la Entidad dio continuidad a la divulgación del mismo que incluye el concepto de ética de lo público, la cual se realizó a través de los siguientes mecanismos:

- Medio de comunicación interna “El Pregonero”.
- Cartelera electrónica ubicada en los puntos de acceso a las oficinas, en las cuales se emiten notas o mensajes relativos a los valores y principios éticos adoptados por la Entidad.
- Página web de la Entidad http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-265914_archivo_pdf_codigo_etica.pdf

A través de los medios citados se difunden las pautas que rigen la actuación entre los servidores de la Entidad, dentro de un marco de honestidad, integridad, transparencia y orientación al bien común, que propicien la confianza interna, incrementen la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés y fortalezcan la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado.

En las jornadas de inducción y reinducción de los servidores del MEN el Código de Ética y Buen Gobierno, se constituye en un tema obligado dentro de los contenidos de las mismas.

Manual de Funciones y Competencias Laborales

La Ministra de Educación Nacional expidió las Resoluciones No. 03335 y 03336 del 16 de marzo de 2015, por las cuales se establecen los Manuales Específicos de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos permanentes de la Planta de Personal del Ministerio de Educación Nacional y los empleos de carácter temporal, respectivamente, conforme a lo dispuesto por el Decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014 “*Por el cual se establecen requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones; para ajustar los manuales específicos de funciones y de requisitos*”.

Plan de Capacitación

En el periodo analizado el Plan Institucional de Capacitación presenta un avance del 24.26%, con la realización de eventos de capacitación en los siguientes temas:

- Grupos de Emergencia - Coordinadores de Piso – Fundamentos
- Taller seguimiento Periodo de Prueba
- Sensibilización Macroproceso de Gestión Documental
- Reentrenamiento Auditores Internos
- Derecho Internacional Humanitario en el contexto educativo
- Grupos de Emergencia - Brigada - Evacuación búsqueda y rescate
- Grupos de Emergencia - Coordinadores Piso - Evacuación búsqueda y rescate
- Comité Convivencia - Recepción de solicitudes, manejo de casos y alcances
- Software Reconocimiento de Voz Dragón
- Derechos Humanos: Atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado
- Accidentes Incidentes de Trabajo y Ergonomía en uso de Videoterminal
- Taller Acceso Nivel Sobresaliente
- Rendición de Cuentas
- Matriz Ambiental para Supervisores de Contrato
- 2a Jornada de Inducción
- Comisión de Personal - Comisión Nacional del Servicio Civil
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Manejo de Sharepoint – Intranet 2ª Jornada

Con una participación de 413 servidores de la entidad, correspondiente al 81.94%.

Inducción y Reinducción

En el periodo se reportaron 9 sesiones de Inducción, con la participación de 39 servidores nuevos en los niveles Asistencial, técnico, Profesional, Asesor y Directivo.

Plan de Bienestar Social e Incentivos

En el periodo analizado el Plan de Bienestar Social presenta un avance del 42.9%, con la ejecución de las siguientes actividades:

- Divulgación de información de interés para los servidores de la Entidad en temas relacionados con salud y bienestar.
- Mes de la Equidad de Género
- Día del Servidor Público
- Torneo Interno de Bolos I

- Entrenamientos deportivos de Fútbol
- Entrenamientos deportivos de Baloncesto
- Entrenamientos de Natación
- Realización de clases grupales en el Gimnasio Institucional
- Inicio del programa de vacaciones recreativas
- Realización de Stands de servicios de diferentes entidades de salud, financieras y de servicios para los servidores de la Entidad
- Conmemoración día de la Secretaria
- Primera Entrega de Dotación

Programa de Salud y Seguridad Laboral

En el periodo revisado se tiene un Porcentaje de avance de 40.53%, realizando las siguientes actividades:

- Rediseño y reestructuración del Sistema acorde a la normatividad (Decreto 1443 de 2014 y Ley 1562 de 2012)
- Elaboración de Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Elaboración Política Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Elaboración Políticas de apoyo:
 - No Alcohol, No tabaco y No drogas
 - Política de Seguridad Vial
 - Política para la atención de Emergencias y Contingencias
 - Política de manejo Ambiental
 - Elaboración Política Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Actualización de IPEVAR (matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos)
- Elaboración de documento de Obligaciones según capítulo III Decreto 1443 de 2015
- Publicación del Modelo de Sistema de Gestión Integral de la Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la nueva Norma
- Prevención de enfermedades de origen común para contribuir al cuidado de la Salud del servidor.
- Promoción de hábitos de vida saludables en los servidores.
- Coordinar la atención a emergencias medicas
- Programación de exámenes médico – ocupacionales
- Actualización y ejecución Sistema de Vigilancia Biomecánico
- Identificación y Control de factores de riesgo con potencial de generar daño (accidentes y lesiones)
- Seguimiento a enfermedad Profesional
- Reporte e Investigación de accidentes y acciones correctivas
- Comité Directivo para la Atención y Manejo de Emergencias y Contingencias (COE)
- Brigadas de Emergencia

- Coordinadores de Piso
- Sub-programa de Factores Familiares: Cuida de tu salud y la de tu familia (factores extra laborales)
- Sub-programa de Higiene y salud mental (factores intralaborales)
- Realización campaña ahorro agua
- Realización campaña Orden y Aseo
- Inclusión SGSST de Proveedores al SGSST del MEN

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

Los planes institucionales están enmarcados en el **Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018** con cinco líneas estratégicas en las que se focalizará la gestión del Ministerio, las cuales constituyen gran parte del camino para lograr que Colombia sea el país más educado de América Latina en el año 2025:

Excelencia Docente: Uno de los principales determinantes de los procesos de aprendizaje y del desempeño de los estudiantes es el nivel y la calidad de la formación docente y las prácticas pedagógicas empleadas en el aula.

Mejorar la calidad docente es uno de los retos fundamentales para posicionar a Colombia como el país más educado en América Latina en 2025.

Jornada Única: Se instaura en la Ley 115 de 1994 Ley General de Educación, ratificada en la modificación realizada por el artículo 57 de la Ley 1753 de 2015, la cual establece que el servicio público educativo se preste en las instituciones educativas en una sola jornada diurna, cuyo propósito fundamental es el mejoramiento de la calidad educativa, dado que su implementación posibilita que las instituciones educativas examinen y organicen todo su tiempo escolar en función del desarrollo de las competencias de sus estudiantes y de una formación integral.

Colombia libre de Analfabetismo: El analfabetismo es uno de los mayores factores de exclusión e inequidad social y uno de los determinantes de la pobreza. La alfabetización contribuye a la promoción social de las personas al permitirles acceder a información para la toma de decisiones y el acceso a servicios que requieren, y facilitar el ingreso al mercado laboral con mejores ingresos.

El Ministerio implementará las acciones necesarias para reducir la tasa de analfabetismo en el país, mediante el fortalecimiento de los convenios creados para la formación de jóvenes y adultos en ciclo 1 y mejorando la identificación de la población analfabeta a través del robustecimiento de las fuentes de información y sistemas de registro.

Colombia Bilingüe: El manejo de una segunda lengua permite mejorar la competitividad, aumenta la probabilidad de las personas de vincularse al mercado laboral con un trabajo bien remunerado y un mayor acceso a la cultura.

El Gobierno Nacional ha decidido enfocarse en mejorar las competencias de la población en el idioma inglés, ya que es la lengua más utilizada actualmente a nivel mundial para la educación, los negocios y la difusión de la cultura. Entre las estrategias utilizadas en el periodo informado para lograr este objetivo, se resalta la contratación de profesores nativos que se desplazan por gran parte de la geografía colombiana apoyando a los docentes de inglés para mejorar las prácticas en el aula.

Acceso con Calidad a la Educación Superior: Generar incentivos a la demanda mediante el programa “Ser Pilo Paga” que ofrece 10 mil becas a estudiantes con menores recursos económicos y destacados con excelentes puntajes en las pruebas saber 11 del Año 2014 y en adelante, el programa se desarrolla de manera conjunta con el ICETEX.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos

En el periodo analizado se adelantaron las siguientes actividades relacionadas con la implementación de la nueva cadena de valor producto del rediseño de los procesos:

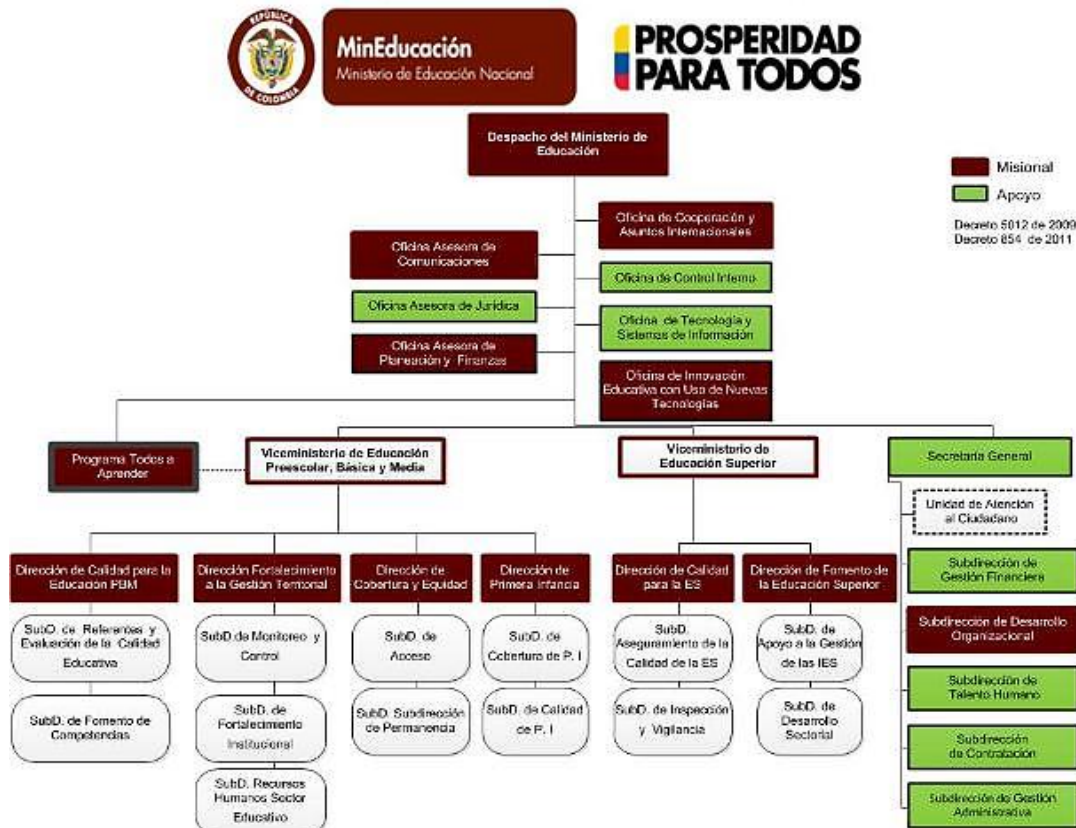
- Análisis de la homologación de procesos, alistamiento de la documentación final del rediseño de procesos para publicar en el Sistema Integrado de Gestión –SIG, revisión y ajuste de la documentación y su nuevo esquema (forma) para publicarla en el SIG, estandarización (parcial) de los documentos soporte de los procesos, en los formatos pertinentes para publicar en el SIG y preparación del aplicativo para el rediseño.
- La implementación del nuevo Mapa de Procesos se realizará a través de la aplicación de metodologías de gestión del cambio a la implementación del nuevo mapa de procesos del Ministerio de Educación Nacional.

Simultáneamente, se adelanta el rediseño de los procesos de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión Administrativa lo cual incluyó las actividades de revisión y ajuste de caracterizaciones, fichas técnicas y demás documentos soporte, asociados a los procesos señalados, elaboración de estudios de cargas de trabajo preliminares de los procesos validados, ajuste de la estructura de cargos detallada y de los indicadores de gestión e identificación de riesgos y presentación del Programa de Gestión Documental, preliminares.

El rediseño de los procesos le permitirá a la Entidad contar con una estandarización actualizada de las actividades que se requieren para el logro de los objetivos misionales

Estructura organizacional

El Ministerio cuenta con una estructura organizacional flexible, que se ajusta a los requerimientos misionales, y facilita la gestión por procesos a través de la definición por niveles de responsabilidad y autoridad.



Fuente: Informe diagnóstico MECI 2014, página 26.

En el cuadro siguiente se muestra el comportamiento durante el primer semestre de 2015, del número de funcionarios que apoyaron la gestión del MEN:

Concepto	Funcionarios					
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
Planta	516	523	526	521	518	565
Supernumerario	10	13	4	4	5	20
Temporales	112	110	110	107	106	111
Supernumerario Temporales	1	1	1	0	0	0
Totales	639	647	641	632	629	696

Fuente: Nominas mensuales de la Subdirección de Talento Humano

Indicadores reportados Sistema Integrado de Gestión

Orientado al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de la misión y de las prioridades que el Gobierno define al Ministerio Educación Nacional, de acuerdo con el Plan Sectorial 2015, se identifican las actividades a realizar para el cumplimiento de las metas institucionales, con indicadores de seguimiento que miden el peso porcentual de las estrategias aplicadas a los objetivos de la vigencia 2015.

A partir del plan sectorial concertado con las 10 entidades adscritas y vinculadas, se expone el primer seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2015, en el cual se puede evidenciar que el 100% de las entidades han reportado el avance correspondiente a las actividades programadas.

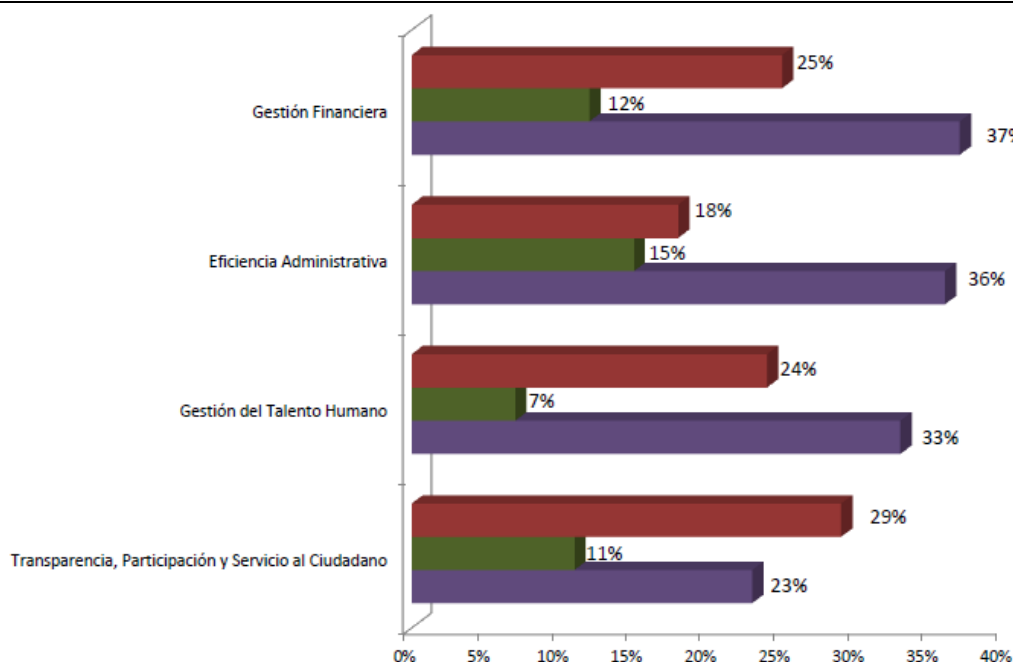
Se resalta que en el primer trimestre el promedio de avance del plan de acción es de 30%, con el avance en cada una de las estrategias se concluye que las entidades tienen claridad sobre las metas planteadas para cada una de las políticas, lo cual es importante para llevar a cabo su gestión.

Sin embargo se evidencia que en la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y de Talento Humano un 10% de las entidades presentan un bajo nivel de avance debido a que no han dado inicio a todas las actividades establecidas.

La información suministrada se puede verificar en el siguiente Link:

http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-261032_recurso_2.pdf

Consolidado Seguimiento Estrategias Sectoriales – I Trimestre				
ENTIDADES	Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Gestión del Talento Humano	Eficiencia Administrativa	Gestión Financiera
ICETEX	23%	33%	36%	37%
FODESEP	11%	7%	15%	12%
ICFES	29%	24%	18%	25%
INCI	26%	57%	31%	56%
INSOR	19%	40%	25%	24%
INFOTEP San Andres	5%	39%	11%	19%
INFOTEP San Juan del Cesar	56%	69%	36%	19%
ETITC	15%	55%	15%	31%
INTENALCO	21%	41%	28%	47%
ITFIP TOLIMA	20%	81%	15%	28%
% TOTAL POR POLÍTICA	23%	45%	23%	30%



Manual de Funciones y Competencias Laborales

En cumplimiento del artículo 29 del Decreto 1785 del 18 de septiembre de 2014, mediante la Resolución 3335 del 16 marzo de 2015, se expidió el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales MEN, el cual contiene la descripción de las funciones que corresponden a los empleos de la planta de personal y determina los requisitos exigidos para su ejercicio.

2.2 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Identificación del Riesgo, Análisis y Valoración del Riesgo

Teniendo en cuenta la dinámica propia de la gestión de riesgos, en el primer semestre de 2015 se trabajó en la actualización del Mapa de Riesgos en las siguientes dependencias: Dirección de Cobertura y Equidad, Dirección de Calidad para la EBPM, Subdirección de Contratación, Subdirección de Inspección y Vigilancia y PAE (Plan de Alimentación Escolar).

Dentro de esta labor también se han desarrollado las siguientes actividades:

- Revisión del proyecto de manual de gestión integral de riesgos para someterlo a

aprobación del comité institucional de desarrollo administrativo.

- Se realizó una capacitación con la Oficina de Control Interno sobre la metodología de la administración de riesgos
- Se consolidaron las matrices de riesgos de procesos y de corrupción del Ministerio de Educación Nacional.

Riesgos Estratégicos de Procesos

Dentro de la ejecución del Contrato No. 803 del 2015 con la Firma ITS SOLUTION S.A.S se está gestionando el cargue de la matriz de riesgos por proceso al Sistema de Gestión de Calidad, donde se visualizan los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales y los respectivos controles que mitigan la materialización de los mismos.

Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo

Igualmente, en la ejecución del Contrato No. 803 del 2015 con la Firma ITS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S se gestiona el cargue de la matriz de riesgos de corrupción al Sistema de Gestión de Calidad, herramienta que facilita la consulta, seguimiento y control de los mismos.

3 MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTO EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del Control y Gestión

- El Ministerio en cumplimiento de la política de mejoramiento continuo, busca fortalecer los procesos de las áreas misionales y de apoyo, con el fin de gestionar procesos que impliquen seguimiento de las actividades de los procedimientos del SIG, para lograr eficiencia, eficacia y efectividad en su desarrollo y mejorar el desempeño de los funcionarios, los servicios que se prestan y mantener informados a los usuarios de la evolución de los procesos. Es así, que en la actualidad, la Entidad se encuentra en rediseño de procesos y en la implementación de una nueva cadena de valor, lo que ha ocasionado brechas entre la ejecución real de los procesos y lo que se encuentra documentado en el SIG (Fichas técnicas, flujogramas, formatos, controles, matrices de riesgos, indicadores y mecanismos de seguimiento, entre otros).
- El Ministerio de Educación Nacional en desarrollo de este elemento, estandarizó e implementó la evaluación del Sistema Integrado de Gestión-SIG, que se constituye en el mecanismo de evaluación de la entidad que permite retroalimentar la

Planeación Institucional, así como concluir sobre el desempeño del sistema en los siguientes aspectos:

- Pertinencia para el apoyo al cumplimiento de los objetivos misionales
- Adecuación frente a los modelos referenciales
- Eficacia para el logro de lo planeado
- Eficiencia en el uso de recursos
- Efectividad en el impacto de los procesos y servicios del SIG.
- Determinar los cambios y mejoras institucionales a realizar, asignando los recursos requeridos.

El sistema Integrado de Gestión SIG es evaluado en su totalidad por el Equipo Directivo del MEN, con una periodicidad semestral, el resultado de la evaluación se divulga a través de la página WEB: <http://www.mineducacion.gov.co> . La última evaluación se realizó con corte a 30 de junio de 2015.

Estrategias Anticorrupción

El Ministerio de Educación está adelantando las siguientes actividades dentro del plan anticorrupción:

- Trabajo conjunto entre la Subdirección de Talento Humano y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, enfocado a dictar capacitaciones diseñadas para el fortalecimiento de la infraestructura ética de los servidores y contratistas del MEN.
- Formulación y ejecución del plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites donde se evidencia el cumplimiento de las actividades dentro de los términos previstos.
- Actualización de la Matriz de Planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, para definir las necesidades de información, capacidad operativa y disponibilidad de recursos del MEN que faciliten la ejecución e implementación de las actividades propuestas.
- Evaluar e innovar los mecanismos de participación ciudadana con el fin de mitigar los riesgos de corrupción y crear más espacios que generen credibilidad y confianza en la ciudadanía.
- Definición de factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas) que pueden llegar a generar actos de corrupción en el MEN.

Atención al Ciudadano

En el primer trimestre de 2015, las quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Educación Nacional, tuvieron una disminución muy significativa al pasar de 82 quejas en el primer trimestre del 2014 a 26 en el primer trimestre del 2015, es decir que se tuvo una

disminución del 68,3%.

El porcentaje general de oportunidad de respuesta a las quejas fue del 69,23%, es decir que de las 26 quejas 18 fueron contestadas a tiempo y solo 8 de manera extemporánea, estas últimas, en su gran mayoría corresponden a quejas contra funcionarios, por lo que requieren de un procedimiento más complejo y extenso que el de una petición en sentido genérico.

A partir del análisis realizado, las quejas recibidas en el primer trimestre para el MEN se distribuyeron por tipo así:

- 10 corresponden a reclamos frente a procesos y tuvieron un 70,0% en oportunidad
- 11 corresponden a quejas contra funcionarios y tuvieron un 63,63% en oportunidad
- 5 corresponden a reclamos de servicios y tuvieron un 80,0% en oportunidad

Austeridad en el Gasto

El objeto principal de esta actividad, es analizar el comportamiento, de los gastos del Ministerio de Educación Nacional y es realizado con periodicidad trimestral.

Los rubros más representativos a marzo de 2015 corresponden a los gastos por seguros, comisiones al exterior y nómina; la justificación está sustentada en cada rubro en el cuerpo del informe, a saber:

GASTOS	I TRIMESTRE 2014	I TRIMESTRE 2015	VARIACION EN pesos
COMISIONES AL EXTERIOR	23.509.474	65.083.055	41.573.581
SEGUROS-	-	422.878.705	422.878.705
FOTOCOPIAS	8.265.483	11.277.435	3.011.952
MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	62.458.535	81.187.517	18.728.982
NOMINA	5.966.373.976	6.020.133.331	53.759.355
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	6.262.412.273	6.774.647.710	512.235.437

. La entidad está trabajando en las siguientes tareas, a saber:

- Establecer políticas que permitan a la alta dirección, ir reduciendo el gasto en aquellos rubros que superen los % de afectación, y con ello dar continuidad al cumplimiento de las medidas establecidas por el Ministerio de Educación Nacional en materia de Austeridad en el Gasto Público.
- Fomentar la cultura de autocontrol y autoevaluación en todos y cada uno de los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional.

- Efectuar seguimiento por parte de la Subdirección de Gestión Administrativa a las comunicaciones remitidas a los funcionarios que presenten consumos adicionales, en telefonía móvil con el fin de dar cumplimiento al plazo para pago de los mismos, establecido en el numeral 1.1.1 de la Circular No. 39 de 2013.
- Continuar con las campañas asociadas al uso eficiente del agua y energía en el Ministerio de Educación Nacional.
- Continuar con las acciones implementadas y realizar seguimiento a las mismas, con el fin de lograr el cumplimiento total de la normatividad dispuesta sobre Austeridad del Gasto Público según el Decreto 1737 de 1998, la Circular No. 39 de 2013 y demás normatividad que reglamenta la materia.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna

Durante el primer semestre de la vigencia de 2015, la Oficina de Control Interno inició la ejecución del Programa Anual de Auditorías, aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno en sesión celebrada el 4 de mayo de 2015. Se realizó la evaluación al Macroproceso de Gestión Administrativa del Ministerio de Educación Nacional, para lo cual se viene aplicando la metodología establecida en la Guía de Auditoría para las Entidades Públicas, expedida por el DAFP.

El desarrollo de las auditorías se ha venido efectuando en las fechas establecidas en el cronograma del programa de auditoría; para la realización de las mismas se ha surtido la fase de planeación, en la cual se determina el objetivo, el alcance de la auditoría, los procedimientos, el tiempo y la asignación de equipos de auditoría; dichos equipos establecieron sus planes de auditoría, en los cuales se determina el alcance específico, la evaluación de riesgos y controles.

Auditoría al Sistema Integrado de Gestión NTCGP 1000, 14001 y Especificaciones Técnicas.

En el mes de junio de 2015, el ICONTEC ente certificador de las norma técnicas de calidad y ambiental efectuó auditoría al Ministerio a fin de recertificar el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental y hacer seguimiento a la aplicación de las Especificaciones Técnicas de los procesos nacionales. El Resultado de la visita fue satisfactorio para el Ministerio dado que se mantuvo la certificación de las normas técnicas **ISO 9001, NTCGP 1000 y 14001**.

Plan de Mejoramiento

En el periodo analizado la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a 253 planes con un porcentaje promedio de ejecución del 75,67%, dentro de los cuales se incluyen 174 planes de mejora resultado de las auditorías de la Contraloría General de la República con un porcentaje de ejecución 84%, 78 planes de mejora de auditorías internas con un porcentaje de ejecución del 63% y 1 plan de mejora de auditoría de calidad interna con un porcentaje de ejecución del 80%.

Así mismo, 3 planes de mejoramiento que están en proceso de revisión y reformulación teniendo en cuenta que el vencimiento fue posterior al seguimiento realizado.

AUDITORIAS	Porcentaje de Ejecución	Número de planes
Auditoría Integral (ACI / ACA)	80%	1
Auditoría y/o Evaluación OCI	63%	78
Autocontrol de procesos	N.A.	2
Evaluación Entes de Control (CGR)	84%	174
Evaluación otras Entidades Externas (ICONTEC)	N.A.	1
Total general	75,67%	256

Fuente: Informe Revisión por la Dirección O.C.I

4 EJE TRASVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CANALES DE INFORMACION

El Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

- **ELECTRÓNICO**
- **Sistema de Atención al Ciudadano:** a través de este medio los ciudadanos pueden

formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos.

Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página Web: <http://bit.ly/1rcNk8b>

- **Ventanilla Única de Trámites (VUMEN):** esta herramienta permite realizar los trámites y servicios en línea dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional. En la mayoría de los casos se pueden realizar los procesos completamente en línea, evitando desplazamientos, filas, y ahorrar tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables, pues las dependencias y entidades trabajan de forma articulada para hacer más sencillos los trámites que necesitan los usuarios. Por este canal pueden hacer seguimiento a sus procesos y estar enterados de todos los pasos y/o el estado de sus trámites.

Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página web www.mineducacion.gov.co o accediendo a través siguiente enlace: <http://www.mineducacion.gov.-co/1621/w3-article-185481.html>.

- **Chat de Atención al Usuario:** es un canal de comunicación virtual, que funciona en tiempo real, entre los usuarios y el Ministerio (Unidad de Atención al Ciudadano), cuyo objetivo es atender consultas de orden general sobre la entidad.
- **Correo electrónico institucional:** Este canal de comunicación virtual le permite al Usuario formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es:

atencionalciudadano@mineducacion.-gov.co

Este chat está habilitado de lunes a viernes de 8:30 am a 10:30 am

Redes sociales: a través de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube el Ministerio de Educación Nacional se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en determinados temas educativos.

De esta forma se ofrecen los servicios y proyectos de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los usuarios.

Encuéntrenos vía: Twitter como @mineducacion, en Facebook <http://www.facebook.com/-MineduColombia>, en Instagram como [mineducacion_colombia](https://www.instagram.com/mineducacion_colombia) y en Youtube como <https://www.youtube.com/user/mineducacion>

- **TELEFÓNICO**

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia del Ministerio de Educación Nacional. Las líneas gratuitas habilitadas son:

PBX: +57 (1) 2222800: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Fax: +57 (1) 2224953 de Domingo a Domingo las 24 horas.

Fuera de Bogotá: 01 - 8000 - 910122: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y contestador automático de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m.

En Bogotá: +57 (1) 2220206: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y contestador automático de lunes a viernes de 6:00 P.M. a 8:00 A.M.

- **PRESENCIAL**

La atención presencial se brinda en la Calle 43 No. 57-14 – CAN Bogotá D.C., Código Postal para la República de Colombia: 111321. Unidad de Atención al Ciudadano de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 P.M. en jornada continua.

Ventanilla de Atención Personalizada: este canal brinda información presencial sobre los principales proyectos, trámites, y servicios que presta el Ministerio con el acompañamiento de profesionales especializados en diversos temas del sector educativo.

Ventanillas para la Recepción de Correspondencia: a través de estas ventanillas los usuarios pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

- **CENTRO VIRTUAL DE NOTICIAS DE LA EDUCACION**

El Ministerio divulga los eventos del sector educativo, sobre cómo participar y cómo inscribirse, a través de la página web e Intranet de la Entidad. Además, se invita a seguir la transmisión de diferentes actividades educativas, a través de la página web del Ministerio, del Centro Virtual de Noticias de la Educación (**CVNE**), del portal educativo Colombia Aprende y de los boletines electrónicos.

Así mismo, la página web es un medio de difusión de información institucional, misional y de política educativa, al tiempo que es una herramienta que permite rendir cuentas sobre su gestión y facilita el acceso a los mecanismos de participación

ciudadana.

Para la comunicación interna además de la intranet, el Ministerio cuenta con un medio virtual de información de interés general para funcionarios y contratistas denominado “El Pregonero”, el cual se publica con periodicidad diaria.

- **TELEVISIÓN**

Mediante espacios institucionales en CM& noticias y Señal Colombia se presenta a la ciudadanía la rendición de cuentas de los programas que se están ejecutando actualmente y que tienen como objetivo tener una Colombia más educada y con calidad en Latinoamérica para el 2025.

SISTEMAS DE INFORMACION INSTITUCIONAL

A continuación se describe de forma funcional los sistemas de información que requieren ser operados y administrados para el Ministerio de Educación Nacional.

- **Sistema de Información para la Gestión de las Secretarías de Educación (SIGSE)**

El componente **SIGSE** está conformado por todos los aplicativos que brindan apoyo misional a las Secretarías de Educación certificadas. En la actualidad las principales aplicaciones que lo conforman son:

- **SIMAT** (Sistema Integrado de Matrículas)
- **SIGCE** (Sistema de Información y Gestión de la Calidad Educativa)
- **RRHH** (Sistema de Información y Gestión de Recursos Humanos)
- **SGCF** (Sistema de Gestión y Control Financiero)
- **SAC** (Sistema de Atención al Ciudadano)
- **MONTIC** (Sistema de monitoreo nacional de TIC).

Correo Electrónico y Web Hosting para Secretarías de Educación: Orientado a apoyar las labores de divulgación, promoción y materialización de aspectos relacionados con la visión, misión y objetivos de las Secretarías de Educación y del Ministerio de Educación Nacional.

- **Sistemas de Información Nacionales de la Educación de Colombia (SINECO)**

El componente **SINECO** lo integra el conjunto de aplicaciones que brindan apoyo a los Vice-Ministerios de Educación Básica y Media y el de Educación Superior.

Los principales aplicativos que conforman **SINECO** son:

- **DUE** (Directorio Único de Establecimientos Educativos)
- **SACES** (Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior)
- **SIET** (Sistema de Información de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano)
- **SIGEO** (Sistema de Información Geográfico del Sector Educativo)
- **SINEB** (Sistema de Información Nacional de Educación Básica y Media)
- **SNIES** (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).
- **SPADIES** (Sistema de Prevención y Análisis a la Deserción en las Instituciones de Educación Superior)
- **VUMEN** (Ventanilla Única de Trámites).
- **OBSERVATORIO LABORAL** (Observatorio Laboral para la Educación)

Conclusiones

- Se mantiene el fortalecimiento de la cultura organizacional, mediante la ejecución de los planes de bienestar, incentivos, plan de capacitación, difusión de principios y valores.
- Se está trabajando en la actualización del Sistema Integrado de Gestión (Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión Ambiental y Modelo Integrado de Planeación y Gestión) mediante el programa multiplicadores que está permitiendo involucrar a todos los servidores públicos del Ministerio de Educación y colaboradores.
- Se elaboran y presentan oportunamente los informes a los diferentes entes de control de acuerdo a los términos de ley.
- El proceso financiero y contable su flujo de información es eficiente eficaz y efectivo, cuenta con una adecuada estructura administrativa y con profesionales idóneos con gran experiencia en el área contable; se presentan informes de manera veraz y oportuna a los diferentes órganos de control, la información y soportes se encuentran debidamente organizados y archivados

MARIA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO

Jefe Oficina de Control Interno