



ALCALDÍA DE  
**SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**\*2016414330000404\***

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **2016414330000404**

Fecha: **12-01-2016**

TRD: **4143.3.10.1.853.000040**

Rad. Padre: **2015412300015094**

Doctor  
**JAIME LOPEZ BONILLA**  
Director de Control Interno y Gestión de Calidad  
CAM, Torre Alcaldía, piso 3

Referencia: Respuesta Observaciones al Plan de Mejoramiento Auditoria No. 71. Radicado 2015412300015094.

En atención al asunto de la referencia, y atendiendo a las observaciones realizadas, por medio de la presente se entrega el Plan de Mejoramiento a la Auditoria 71 ajustado.

Anexos: un (1) folio correspondiente al plan de mejoramiento.

Atentamente.

**CARLOS ARTURO RESTREPO ALEGRIA**  
Profesional Universitario – Líder Atención al Ciudadano SEM

Proyecto y Elaboro: Carlos Arturo Restrepo Alegría – Profesional Universitario



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
SANTIAAGO DE CALI

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS  
(SIGTEMA, SIGC Y MEO)

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

CONTROL DE MEJORAMIENTO

1. FIRMA DEL RESPONSABLE:

*Walter Aguero*

VERSION

MCC001 04.14.12.P04.F01

FECHA DE EMISIÓN EN MENCIÓN

20/enero/14

- 1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
- 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: LUZ ELENA AZCÁRATE SINISTERRA, Secretaria de Educación Municipal
- 4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 20/enero/14
- 5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No. 71 de seguimiento al Plan de Mejoramiento y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2013

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION/HAZARDO	TIPO DE SITUACIÓN /HAZARDO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HAZARDO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
								Nombre Completo	Cargo	Inicio	Final	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	No se ha generado una estrategia clara para la atención al usuario en la Secretaría de Educación Municipal. Se requiere un manual de atención al usuario y se requiere un código único de atención.	NC: No Conformidad	No se evidencia organización al Ciudadano de la SEM, mediante el cual se establezcan las responsabilidades involucradas en la implementación y diseño de la estrategia de atención al Ciudadano.	Desarrollar el Código Único de Atención al Ciudadano de la SEM, mediante el cual se establezcan las responsabilidades involucradas en la implementación y diseño de la estrategia de atención al Ciudadano de la SEM, con la participación de la Dirección de Atención al Ciudadano y la Dirección de Control Interno.	Desarrollar el Código Único de Atención al Ciudadano, en la unidad de atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal.	El 100% del personal de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal conozca el Código Único de Atención al Ciudadano.	Carolina Restrepo A. PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario	31-Dic-15	02-Mar-16	LUZ ELENA AZCÁRATE SINISTERRA	Secretaria de Educación Municipal	15-Feb-16		