



SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

08/abr /2011

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: Secretaría de Educación

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: LUZ ELENA AZCARATE SINISTERRA

Secretaría de Educación Municipal

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 29 de Agosto de 2016

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA : Auditoría No. 32 de Calidad a las Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, en el proceso Atención al Usuario en la Secretaría de Educación Municipal

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo
1 Proceso de Atención al Ciudadano	7	No se evidencia el debido uso del proceso de Gestión Documental, en el manejo de los formatos establecidos para las capacitaciones.	NC	Incumplimiento en los requisitos de Gestión de Calidad Numeral 1, Control de Documentos y la NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.3	Implementar el proceso de Gestión Documental, solicitando la capacitación en el tema para el proceso de Atención al Usuario	AC	Contar con el manejo de la gestión documental al interior del proceso	Implementar el 100% de la Gestión Documental	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario	01-sep-16	31-dic-16	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario
2 Proceso de Atención al Ciudadano	7	Se tiene un alto volumen de requerimientos que no han sido atendidos con oportunidad, o sin contestar y en estado de vencimiento de términos en el aplicativo "SAC"	NC	Incumplimiento de las Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano del MEN Requisitos Técnicos Numeral 31.	Establecer estrategias con los líderes de proceso para la finalización adecuada de las solicitudes y reportar a Control Interno Disciplinario (CID) quienes incumplan	AC	Mejorar los tiempos de respuesta en las solicitudes interpuestas por la comunidad a través del aplicativo SAC	Reducir el número de radicados vencidos en un 100%	Luz Elena Azcarate Sinisterra	Secretaría de Educación	01-sep-16	31-ene-17	Luz Elena Azcarate Sinisterra	Secretaria de Educación
3 Proceso de Atención al Ciudadano	7	No se evidencia la integración de los aplicativos SAC y ORFEO.	M	Incumplimiento de las Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano del MEN y Requisitos NTCGP 1000:2009 Numeral 4.1	Consultar ante el MEN, las estrategias y/o directrices a seguir frente al tema	OM	Mejorar el flujo de la información y respuesta de la SEM para con la comunidad	Integrar los aplicativos SAC y ORFEO	Luz Elena Azcarate Sinisterra	Secretaría de Educación	01-sep-16	31-ene-17	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario
4 Proceso de Atención al Ciudadano	7	Los controles no son efectivos, dado que la cantidad de PQR vencidos es representativo, siendo el 42% atendido extemporaneamente.	M	Incumplimiento de las Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano del MEN y Requisitos NTCGP 1000:2009 Numeral 4.1	Reportar a Control Interno Disciplinario (CID) los funcionarios con bajo desempeño en la finalización de los radicados	OM	Mejorar los tiempos de respuesta en las solicitudes interpuestas por la comunidad a través del aplicativo SAC	Reducir el número de radicados vencidos en un 100%	Luz Elena Azcarate Sinisterra	Secretaria de Educación	01-sep-16	31-dic-16	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario
5 Proceso de Atención al Ciudadano	7	Los controles no son efectivos, dado que la cantidad de PQR vencidos es representativo, siendo el 42% atendido extemporaneamente.	M	Incumplimiento de las Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano del MEN - Requisitos de Gestión de Calidad Numero 2 Control de Registros y la NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4	Implementar el proceso de Gestión Documental, solicitando la capacitación en el tema para el proceso de Atención al Usuario	OM	Contar con el manejo de la gestión documental al interior del proceso	Implementar el 100% de la Gestión Documental	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario	01-sep-16	31-dic-16	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario
6 Proceso de Atención al Ciudadano	7	No se evidencia la tabla de retención documental y las plantillas de acuerdo como lo establece el proceso de Gestión Documental.	M	Incumplimiento de las Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano del MEN - Requisitos Técnicos Numeral 33	Realizar la actualización de las preguntas frecuentes ante los procesos responsables de los trámites y servicios de la SEM	OM	Brindarle a la comunidad mejor opción para la radicación de sus solicitudes	100% actualizada la opción de preguntas frecuentes en el aplicativo SAC	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario	01-sep-16	31-dic-16	Edgar Alberto Gomez Palomino	Profesional Universitario