

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría No. 8 de seguimiento al plan de mejoramiento de la Auditoría No. 50 de la vigencia 2015 de Calidad al Proceso Atención al Usuario, según Especificaciones Técnicas del Macroproceso Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional.	FECHA DE ELABORACION: 29/feb/2016
--	--

FECHA DEL INFORME DE LA AUDITORIA OBJETO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	dd/mm/aaaa
---	------------

PLAZO DE EJECUCION DE LAS METAS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:	INICIO: 01/ago/2015	FINAL: 31/dic/2015
--	----------------------------	---------------------------

DATOS DEL AUDITOR	
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	Jaime Lopez Bonilla
LIDER:	Sorel Delgado Perez
EQUIPO AUDITOR:	APOYO: Francisco Jose Alvarado Bejarano, Emma Cecilia Parra Pinzon
MACROPROCESO:	CONTROL
PROCESO:	CONTROL INTERNO A LA GESTION
SUBPROCESO:	EVALUACION Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:	DIRECCION DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE CALIDAD

DATOS DEL AUDITADO	
MACROPROCESO:	Gestión Tecnológica y de la Información
PROCESO:	Atención al Usuario
SUBPROCESO:	No aplica
PROCEDIMIENTO:	No aplica
DEPENDENCIA:	Secretaría de Educación
PERSONAL ENTREVISTADO:	Carlos Arturo Restrepo Alegria

DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA			
OBJETIVO GENERAL:			
PERIODO EVALUADO:	INICIO: 01/ago/2015	FINALIZACION: 18/feb/2016	
TERMINOS Y DEFINICIONES:	CONCLUSIÓN: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos. EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. ESTADO: Determina la escala de calificación de las acciones de mejoramiento, así: INCONVENIENTE: Impedimento u obstáculo que hay en el desarrollo de la auditoria. RECOMENDACIÓN: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.		

CALIFICACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO:	ESTADO		CALIFICACIÓN
	Situación severamente crítica		0% - 13%
	Notable debilidad		13,1% - 40%
	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades		40,1% - 70%
	Proceso en avance significativo		70,1% - 99%
	Excelente desempeño		99,1% - 120%
	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación		>120%
CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES:	EFFECTIVIDAD		CALIFICACIÓN
	Efectivo		100%
	Parcialmente efectivo		50%
	No efectivo		0%

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

INCONVENIENTES PRESENTADOS

CONCLUSIONES

De acuerdo con las 7 acciones establecidas en el plan de mejoramiento resultado de la Auditoría No. Auditoría No. 8 de seguimiento al plan de mejoramiento de la Auditoría No. 50 de la vigencia 2015 de Calidad al Proceso Atención al Usuario, según Especificaciones Técnicas del Macroproceso Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, y según los plazos de ejecución de las metas, el promedio del porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento es del 61%, situación que se describe a continuación:

Acciones Abiertas	4
Acciones Cerradas	3

Frente al tiempo de ejecución, el plan de mejoramiento debería ir en un porcentaje de avance planificado respecto al tiempo de evaluación promedio del 100% y se observa en un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento promedio del 61%, lo cual representa:

un incumplimiento en los plazos de ejecución de las acciones, dado que su porcentaje de avance físico respecto al tiempo de evaluación promedio ha progresado en un 61% con respecto al 100% que debería estar a la fecha.

Frente a la efectividad de las acciones de mejoramiento, el plan de mejoramiento se observa en un 57%.

La caracterización y modelación del proceso Atención al Usuario así como su mapa de riesgos, se encuentran validados y actualizados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, garantizando de esta forma que la prestación del Servicio Atención al Ciudadano que se brinda a los usuarios en la Secretaría de Educación Municipal se cubra teniendo en cuenta la pertinencia de las necesidades del servicio.

Aunque la Secretaría de Educación Municipal ha realizado actividades para gestionar ante el Ministerio de Educación Nacional la articulación de los sistemas de información SAC y ORFEO; a la fecha no se ha logrado dicha integración.

Se evidencia avance significativo en la atención de los PQR por parte de la Secretaría de Educación Municipal, mejorando el tiempo de respuesta y a su vez aumentando el porcentaje de respuestas oportunas.

A pesar de que las acciones propuestas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos, se encuentran vencidas en el tiempo, solo el 42% quedaron cerradas.

El Proceso Atención al Usuario, ha implementado parcialmente los criterios de la norma NTCGP 1000: 2009, control de documentos y control de registros.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Oficio de aprobación y validación del proceso Atención al Usuario	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	Con relación a la acción de mejoramiento planteada y teniendo en cuenta las pruebas aportadas se le asigna una calificación de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, presentando un estado de la acción en excelente desempeño, se observó que la dependencia ha logrado la incorporación y validación del proceso Atención al Usuario mediante oficio No. 201541320008754 fechado 18/ago/2015 con los respectivos manuales de procedimientos MAGT04.05.18.P01; MAGT04.05.18.P02, así como formato MAGT04.03.14.12.P01.F07 Solicitud de Elaboración actualización o eliminación de documentos de SGC, procedimiento medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. La efectividad de la acción es del 100%, ya que se pudo evidenciar gestión frente a la acción planteada quedando cerrada en el plazo de ejecución de la meta.

Solicitar al MEN adelantar las acciones pertinentes para facilitar la integración entre estos dos aplicativos	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	20%	20%	Notable debilidad	0%	<p>Con relación a la acción planteada, teniendo en cuenta las evidencias aportadas se le asigna una calificación de avance físico respecto al cumplimiento del 20% presentando una notable debilidad.</p> <p>Se evidenció Oficio No.2015414330004721 fechado el 10/sep/2015, Asunto: integración de los aplicativos SAC y ORFEO, dirigido a la Asesora de la Secretaría General del Ministerio de Educación Nacional firmado por el Secretario de Educación Municipal, igualmente se observó Oficio con radicado No.2016414330007111 fechado 15/feb/2016, firmado por la Secretaría de Educación Municipal, donde se reitera la misma solicitud, sin embargo no se ha recibido respuesta.</p> <p>Por lo anterior se le asigna una calificación de la efectividad del 0%, ya que no se pudo evidenciar un avance frente a la gestión de la acción que permita dar cumplimiento al plazo de ejecución de la meta así como en su efectividad.</p>
Participar activamente en la construcción y/o revisión y actualización del mapa de riesgo.	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	<p>La Secretaría de Educación Municipal frente a la acción referente a la participación de la construcción y/o revisión y actualización del mapa de riesgo del proceso Atención al Ciudadano, el equipo auditor asigna un avance físico respecto al cumplimiento del 100% encontrando un estado de la acción de excelente desempeño.</p> <p>Se evidencia Oficio con radicado No. 2015414330014294 fechado el 22/sep/2015, dirigido al Líder del proceso Atención al Ciudadano, Asunto: Solicitud participación en mesas de trabajo concernientes a la construcción y/o revisión del mapa de riesgos y temas afines. De otra parte se observa Oficio con radicado No. 201541320005834 fechado el 14/sep/2015 emitido por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Asunto: Validación del mapa de riesgos para el Proceso Atención al Usuario, actualizado según riesgos de todas las dependencias, con su formato MAGT04.03.14.12.P01.F07. Solicitud de Elaboración actualización o eliminación de documentos de SGC, fechado el 11/sep/2015, la efectividad de la acción se le otorgó un 100% debido a que se pudo evidenciar gestión frente a la acción planteada quedando cerrada en el plazo de ejecución de la meta.</p>
Aplicar los formatos vigentes y diligenciarlos correctamente	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	0%	0%	Situación severamente crítica	0%	<p>Frente a la acción de mejora registrada en el plan de mejoramiento por la Secretaría de Educación Municipal para la aplicación de los formatos vigentes y su diligenciamiento, el equipo auditor, determinó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 0%, presentando un estado severamente crítico.</p> <p>Se evidenció: Carpeta con TRD 4143.0.14.12 con nombre: Informe de Gestión Atención al Ciudadano fechada Enero 2015, la cual contiene formatos de Actas de Reunión obsoletos. Versión 1: vigencia 08/abr/2011; siendo el formato vigente el MAGT04.03.14.12.P01.F04 versión 2 fecha 6/may/2015; igualmente se observó formatos de Actas sin número de consecutivo fechadas 20/7/2015 y 20/ene/2016.</p> <p>Por otra parte el auditor no presentó evidencia donde se halla realizado solicitud o gestión de capacitaciones referente al tema de Gestión Documental.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior la efectividad de la acción se califica con un 0%, ya que la fecha de la auditoría esta no ha sido efectiva para lograr la meta planteada.</p>
Oficiar al Líder de Gestión Documental del Municipio, solicitando validación del procedimiento manual para la radicación de peticiones a la SEM	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	50%	50%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	50%	<p>El equipo auditor, asigna una calificación de avance físico respecto al cumplimiento del 50% cuyo estado de la acción se encuentra en proceso de desarrollo con algunos vacíos y debilidades.</p> <p>Se observó: Oficio 201641433000674 fechado el 19/ene/2016, dirigido a: Líder de Gestión Documental, Asunto: Solicitud validación procedimiento marcación manual, sin embargo no se observó respuesta de la dependencia.</p> <p>Se evidencia oficio No.2016414330002374 fechado el 18/feb/2016, dirigido: Líder de gestión administrativa de la Secretaría General, Asunto: Solicitud impresoras stikers para el área de recepción de la Secretaría de Educación, a la fecha se cuenta con 2 impresoras de stikers, quedando pendiente 4 por asignar; situación que se subsanará cuando se concluya la contratación de servicios de alquiler equipos e impresoras según Acta No. 001 fechada el 19/feb/2016 de reunión realizada en la Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos, donde a través de audiencia de apertura de sobres invitación pública SEM-MC-4143.043-2016. Quedando una efectividad del 50%, teniendo en cuenta que se observó avance de la gestión frente a la acción planteada.</p>

Aprobación de mapa de riesgos de Atención al Ciudadano	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	<p>con relación a la acción de mejoramiento planteada para la aprobación de mapa de riesgos de Atención al Ciudadano, el equipo auditor asigna una calificación de avance físico respecto al cumplimiento del 100% cuyo estado de las acciones se encuentran en proceso en excelente desempeño.</p> <p>La dependencia ha ejecutado procesos significativos frente a la acción como se evidencia en: Carpeta con TRD 4143 D 14.12 Informe de Gestión Atención al Ciudadano Enero 2016 que contiene "Informe de Gestión Proceso Atención al Ciudadano" periodo enero 1 al 31 de 2016 donde se incluye la planificación de las actividades para la mejora del servicio; así mismo se observa Oficio No.201541320008754 fechado el 18/ago/2015 del Departamento Administrativo de Planeación Municipal donde se validan las características del servicio y el Oficio No.201541320009634 fechado el 14/sep/2015 donde se validó el mapa de riesgos para el Proceso Atención al Usuario con formato MAGT04.03.14.12.P01.F07 fechado el 11/sep/2015.</p> <p>A la efectividad de la acción se le asignó un 100% debido a que se evidenció gestión frente a la acción planteada quedando cerrada en el plazo de ejecución de la meta.</p>
desde el Proceso de Atención al Ciudadano, establecer con los servidores que acumulan radicados vencidos, actas de compromiso, y reportar a Control Interno Disciplinario (CID) quienes incumplan, así como enviar Informe bimestral a "CID" de Servidores que acumulan más de 20 Radicados vencidos sin contestar.	01/ago/2015	31/dic/2015	100%	60%	60%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	50%	<p>Con relación a la acción correctiva y una vez revisadas las evidencias, el equipo auditor asigna una calificación de avance físico respecto al cumplimiento del 60% , el cual se encuentra en proceso de desarrollo con algunos vacíos y debilidades.</p> <p>Se observó: 7 Actas de compromiso sin número de consecutivo, establecidas con los funcionarios de la dependencia, fechadas los días 18 y 31/dic/2015 y 26/27/28/ene/2016, con Objetivo: Seguimiento a la Calidad de la respuesta Atención de radicados en el aplicativo SAC , donde se le informa al funcionario el compromiso de la obligación legal de dar respuesta oportuna y con calidad dentro de los términos establecidos en el artículo 15 de la ley 1437 del 2011; sin embargo no se aportó evidencia que demuestre los casos reportados a la Dirección de Control Disciplinario Interno; igualmente se validó los PQR de la dependencia con corte al 19/feb/2016 evidenciando que el 61.5% fueron atendidos oportunamente, quedando el 8.5% con extemporaneidad reflejando una mejora en la respuesta oportuna a los PQR, por encima de la meta propuesta que estaba fijada por la SEM del 60%.</p> <p>En cuanto a la efectividad de la acción queda en un 50% teniendo en cuenta que la dependencia ha realizado gestión frente a la acción planteada.</p>
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:			100%	61%	61%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	57%	

RECOMENDACIONES

- Perseverar hasta lograr, el cumplimiento de las acciones suscritas, que permita evaluar la oportunidad y a su vez la efectividad de las mismas.
- Concluir la articulación de los sistemas de Información SAC y ORFEO, con el propósito de optimizar el recurso humano y tecnológico de la entidad
- Continuar con las acciones de mejora implementadas para lograr la oportunidad de la respuesta de los requerimientos de los ciudadanos.
- Para las acciones No 2, 4, 5 y 6 que se encuentran abiertas y vencidas en su plazo de ejecución se recomienda establecer actividades de contingencia que permitan culminar la acción en un plazo perentorio máximo de un mes para lograr la efectividad de las mismas.
- Fortalecer la implementación de los criterios de la norma NTCGP 1000: 2009 Control de Documentos y Control de Registro, con el fin de lograr que los documentos y registros faciliten el mejoramiento continuo del proceso Atención al Ciudadano.

JAIME LOPEZ BONILLA
Firma, nombres y apellidos
Jefe de Oficina

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Auditor Líder: Sorel Delgado Perez	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo: Francisco Jose Alvarado Bejarano	Firma
Nombre del Auditor de Apoyo: Emma Cecilia Parra Pinzon	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma
Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma

Elaborado por: Nera Liliana Rodríguez González	Cargo: Profesional Universitario	Fecha: 22/sep/2014	Firma:
Revisado por: Juan Carlos García Collazos	Cargo: Profesional Universitario	Fecha: 23/sep/2014	Firma:
Aprobado por: Jaime López Bonilla	Cargo: Jefe de Oficina	Fecha: 24/oct/2014	Firma: