

		SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SOC Y MECI)		MCC001/02/03/14/12/MS/FCS				
INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO Y PRESENTADO A LA DIRECCION DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA				
		4		28/04/2018				
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 31 de la vigencia 2017 de Calidad a las Especificaciones Técnicas del Proceso Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, en el proceso Atención al Usuario en la Secretaría de Educación Municipal			FECHA DE ELABORACION:	23/abr/2018			
FECHA DEL INFORME DE LA AUDITORIA OBJETO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:		14/ago/2017						
PLAZO DE EJECUCIÓN DE LAS METAS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:		INICIO:	17/ago/2017	FINAL:	31/dic/2017			
DATOS DEL AUDITOR								
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:		Jaime López Bonilla - Director						
EQUIPO AUDITOR:	LIDER:	Elizabeth Acosta Guerrero - Contrata						
	APOYO:	Mónica Toral Rosas - Contrata Cristine Vega Ortiz - Contrata						
MACROPROCESO:		CONTROL						
PROCESO:		CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN						
SUBPROCESO:		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO						
DEPENDENCIA:		DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN 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 MUNICIPAL						
PERSONAL ENTREVISTADO:		Ángela María Milán Prada - Profesional Universitario, Johana Carolina Escobar Zapata - Contrata, Freddy Perilla Calmenares - Contrata						
DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA								
OBJETIVO GENERAL:		Verificar el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 31 vigencia 2017 de Calidad a las Especificaciones Técnicas del Proceso Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, en el proceso Atención al Usuario en la Secretaría de Educación Municipal.						
PERIODO EVALUADO:		INICIO	17/ago/2017	FINALIZACIÓN	05/mar/2018			
TERMINOS Y DEFINICIONES:		CONCLUSIÓN: Resultado de una auditoría, 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 auditoría RECOMENDACIÓN: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.						
CALIFICACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO:		ESTADO		CALIFICACIÓN				
		Sanción severamente crítica		0% - 13%				
		Notable deficiente		13.1% - 40%				
		Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades		40.1% - 70%				
		Proceso en avance significativo		70.1% - 89%				
CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES:		EFECTIVIDAD		CALIFICACIÓN				
		Efectivo		100%				
		Parcialmente efectivo		50%				
NO EFECTIVO				0%				
RESULTADOS DE LA AUDITORIA								
INCONVENIENTES PRESENTADOS								
Faltas en la conexión para el uso del aplicativo SAC.								
CONCLUSIONES								
De acuerdo con las doce (12) acciones establecidas en el plan de mejoramiento resultado de la Auditoría No. 31 vigencia 2017 de Calidad a las Especificaciones Técnicas del Proceso Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, en el proceso Atención al Usuario en la Secretaría de Educación Municipal y según los plazos de ejecución de las metas, el promedio del porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento es del 62% y una efectividad del 42%, situación que se describe a continuación.								
Acciones Abiertas		2						
Acciones Cerradas		10						
Frente al tiempo de ejecución, el plan de mejoramiento debería ser en un porcentaje de avance planificado respecto al tiempo de evaluación promedio del 100% y se observó en un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento promedio del 62%, lo cual representa un proceso en avance significativo frente a los plazos de ejecución establecido, dado que su porcentaje de avance físico respecto al tiempo de evaluación promedio ha progresado en un 92% con respecto al 100% que debería estar a la fecha. Frente a la efectividad de las acciones de mejoramiento, el plan de mejoramiento se observó en un 42%.								
El proceso de Atención al Ciudadano, ha implementado estrategias que le han permitido mejorar la gestión interna realizada en pro de la mejora continua.								
La Secretaría de Educación en el proceso de Atención al Ciudadano, en el Plan de Mejoramiento suscrito, llevo a cabo el cumplimiento de las acciones de mejoramiento No. 02, 04, 06, 07, 08, 09 y 11; sin ser efectivos para subsanar la causa raíz que generó el hallazgo.								
La Secretaría de Educación, realizó la implementación del proceso de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional - MEN, mediante el proceso Atención del Usuario de la Entidad y el uso del aplicativo SAC para la gestión de PQRS.								
La Secretaría de Educación Municipal en el proceso Atención al Ciudadano, ha establecido estrategias para fortalecer la atención y respuesta de PQRS registradas en el SAC, logrando disminuir la cantidad de PQRS vencidos, pasando de 2209 en el mes diciembre de 2017 a 1230 el 23 de marzo de 2018.								
En el Proceso de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, persiste aspecto a mejorar frente a la implementación de herramientas tecnológicas en las ventanillas de Atención al Ciudadano, dada que en la vigencia 2018, no se ha finalizado la adquisición de los equipos; a pesar de haber realizado la gestión necesaria para la consecución de los mismos, quedando a la espera del proceso de contratación a cargo del Departamento Administrativo de Contratación Pública.								
La Secretaría de Educación en el proceso de Atención al Ciudadano, continua presentando debilidades frente a la implementación de la Tabla de Retención Documental en los documentos que producen.								
A pesar de haber logrado el cumplimiento de las acciones suscritas para lograr la implementación del Producto No conforme en el proceso Atención al Ciudadano, los productos no conformes no están siendo identificados y registrados para dales tratamiento oportuno.								
En la ventanilla de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, se continua presentando la inadecuada tipificación (Consulta, Felicitaciones, Invitación, Queja o Reclamo, Sugerencia, Trámite) de los PQRS que son recibidos, dificultando el debido tratamiento de los mismos.								
En el proceso de Atención al Ciudadano, se observó cumplimiento en acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento, sin embargo estas no han logrado subsanar la causa raíz de las mismas, presentándose los hallazgos de forma reiterativa.								
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
1. Solicitar mesa de trabajo con la participación del responsable del proceso y los administradores de los aplicativos para ajustar la modelación del proceso. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en relación con el ajuste de la modelación del Proceso "Atención al Usuario" de la Alcaldía, en la mesa de trabajo Acta de Reunión No. 4173.010.54 del 30/08/2017, con representantes de OATIC y Atención al Usuario de la Alcaldía y a las Solicitudes al MEN, referente a la integración de los aplicativos SAC y ORFEO.	17/ago/2017	31/dic/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	<p>En cumplimiento de las acciones se evidenció: comunicación con radicado N°201741430200025894 20/oct/2017, asunto: Ajuste Modelación del Proceso Atención al Usuario, para validar la pertinencia del aplicativo SAC en la modelación del proceso de atención al usuario de la Alcaldía y acta de reunión N°4173.010.54 30/ago/2017 Objetivo Revisión de Caracterización Proceso Atención al Usuario realizada suscrita entre Líder del Proceso Atención al Usuario y Profesional de la SEM.</p> <p>Frente a la efectividad se evidenció la actualización de la caracterización del procedimiento: Atención al Usuario, resultándose en el procedimiento Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) - Versión V4, la vinculación del Sistema SAC utilizado por la SEM, visualizándose la interacción del mismo con los demás procesos. Publicados en el enlace http://www.cali.gov.co/diariooficial/institucional/publicaciones/112843modelo_de_operacion_por_procesos/</p> <p>Las acciones de mejoramiento suscritas para fortalecer la situación encontrada con el criterio secuencia e interacción se encontraron con un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con un excelente desempeño y una efectividad del 100%. La acción se encontró cerrada efectivamente, vencida en el tiempo.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO DE EJECUCIÓN DOMM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DOMM/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
<p>2. Solicitar ajustes a la modelación del proceso que permita establecer estrategias consistentes en el seguimiento a la respuesta oportuna y vencimiento de términos.</p> <p>El control por medio de reportes de alerta temprana y PQRS vencidos por proceso y responsable y en reporte a control Disciplinario interno a quienes acumulen radicaciones vencidas</p>	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	50%	<p>En cumplimiento de las acciones se evidenció actualización y ajustes de la caracterización del proceso Atención al Usuario en dic 2017, la implementación del control por medio de reportes de alerta temprana y PQRS vencidos por proceso y responsable de forma semanal, enviados a los responsables de su atención y la realización de actas de reunión con responsables de la atención a PQRS, donde se informa y revisan los motivos por los cuales no se ha dado respuesta oportuna a las radicaciones a cargo y se establecen compromisos para disminuir la cantidad de los mismos, antes de recurre al reporte de los Funcionarios a Control Disciplinario interno</p> <p>Frente a la efectividad se observó en los Informes de gestión la disminución de la cantidad de los PQRS vencidos en el aplicativo SAC así: Información con corte a 31/ago/2017 dos mil doscientos nueve (2209) PQRS vencidos, 31/ene/2018 mil seiscientos setenta (1670) PQRS vencidos y 28/feb/2018 mil trescientos setenta y cuatro (1374) PQRS vencidos, observándose una efectividad parcial de las estrategias implementadas en la presente vigencia, al no lograr a la fecha de la auditoría de seguimiento dar respuesta oportuna a todas las comunicaciones recibidas</p> <p>Las acciones de mejoramiento suscitadas para fortalecer la situación encontrada con el criterio Asegurarse de que tanto la operación como el control son eficaces y eficientes alcanzaron un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con un excelente desempeño y una efectividad parcial.</p> <p>La acción se encontró cerrada con efectividad del 50%, vencida en el tiempo.</p>
<p>3. Solicitar la asignación de los recursos tecnológicos como son: impresores de sticker, escaners, los respectivos suministros y mantenimiento de los mismos, a la Subsecretaría Administrativa y financiera</p>	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	50%	50%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: 1) Oficio No. 2017/1432000025404 de fecha 18/oct/2017, Asunto: necesidad de Recursos de Atención al Ciudadano por falta de Equipos, dirigido a la subsecretaría Administrativa y financiera del líder del proceso de Atención al Ciudadano. 2) Oficio 2017/1432000025904 de fecha 20/ oct/2017, asunto: solicitud de Scanner e impresores de stickers para las ventanillas de atención al Ciudadano de SEM dirigido a la Subsecretaría Administrativa y Financiera SEM del líder de Atención al Ciudadano de SEM, 3) Certificado de Disponibilidad Presupuestal, CDP No. 3590022658, Fecha Ven CDP: 31.12.2018, Descripción: PRESTACIÓN SERVICIO DE ALQUILER DE MAQUINAS FOTOCO, Valor: 108 000 000 COP, 4) Oficio 2018/1432000007604 de fecha 23/ mar/2018, asunto: Solicitud impresiones tradicionales y sticker, fotocopias y scanner de la SEM, dirigido al Director (E) Departamento Administrativo de Contratación Pública suscrito por Secretaría de Educación</p> <p>Frente a la efectividad no hay avance en razón que no se ha realizado en la fecha de auditoría en alto el contrato en el cual se proporcionen los equipos tecnológicos para los Servicios de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación.</p> <p>La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 50%, estado proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades y una efectividad del 0%, por lo tanto la acción queda abierta y vencida en su tiempo de ejecución</p>
<p>4. Solicitar ajustes a la modelación del proceso que permita establecer estrategias consistentes en el seguimiento a la respuesta oportuna y vencimiento de términos, en el control por medio de reportes de alertas tempranas y PQRS vencidos, por proceso y responsables y el reporte de control disciplinario interno a quienes acumulen radicaciones vencidas</p>	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	50%	<p>En cumplimiento de las acciones se evidenció actualización y ajustes de la caracterización del proceso Atención al Usuario en dic 2017, la implementación del control por medio de reportes de alerta temprana y PQRS vencidos por proceso y responsable de forma semanal y el envío de comunicación con radicado en Oficio N°2017/1432000026774 del 27 oct 2017, de la Circular N° 4143.020.22.2.1020.002677 para Servidores Públicos - Secretaría de Educación Municipal. Asunto: obligatoriedad de respuesta a los SAC y ORFEOs</p> <p>Frente a la efectividad se observó en los Informes de gestión la disminución de la cantidad de los PQRS vencidos en el aplicativo SAC así: información con corte a 31/ago/2017 dos mil doscientos nueve (2209) PQRS vencidos, 31/ene/2018 mil seiscientos setenta (1670) PQRS vencidos y 28/feb/2018 mil trescientos setenta y cuatro (1374) PQRS vencidos, observándose una efectividad parcial de las estrategias implementadas en la presente vigencia, al no lograr a la fecha de la auditoría de seguimiento dar respuesta oportuna a todas las comunicaciones recibidas</p> <p>Las acciones de mejoramiento suscitadas para fortalecer la situación encontrada con el criterio Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente alcanzaron un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con un excelente desempeño y una efectividad del 50%. La acción se encontró cerrada con efectividad parcial, vencida en el tiempo</p>
<p>5. Solicitar la asignación de los recursos tecnológicos como son: impresores de sticker, escaners, los respectivos suministros y mantenimiento de los mismos, a la Subsecretaría Administrativa y financiera</p>	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	50%	50%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: 1) Oficio No. 2017/1432000025404 de fecha 18/oct/2017, Asunto: necesidad de Recursos de Atención al Ciudadano por falta de Equipos, dirigido a la subsecretaría Administrativa y financiera del líder del proceso de Atención al Ciudadano. 2) Oficio 2017/1432000025904 de fecha 20/ oct/2017, asunto: solicitud de Scanner e impresores de stickers para las ventanillas de atención al Ciudadano de SEM dirigido a la Subsecretaría Administrativa y Financiera SEM del líder de Atención al Ciudadano de SEM, 3) Certificado de Disponibilidad Presupuestal, CDP No. 3590022658, Fecha Ven CDP: 31.12.2018, Descripción: PRESTACIÓN SERVICIO DE ALQUILER DE MAQUINAS FOTOCO, Valor: 108 000 000 COP, 4) Oficio 2018/1432000007604 de fecha 23/ mar/2018, asunto: Solicitud impresiones tradicionales y sticker, fotocopias y scanner de la SEM, dirigido al Director (E) Departamento Administrativo de Contratación Pública suscrito por la Secretaría de Educación</p> <p>Frente a la efectividad no hay avance en razón que no se ha realizado en la fecha de auditoría en alto el contrato en el cual se proporcionen los equipos tecnológicos para los Servicios de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación.</p> <p>La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 50%, estado proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades y una efectividad del 0%, por lo tanto la acción queda abierta y vencida en su tiempo de ejecución</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO DE EJECUCIÓN DDMM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DDMM/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
6. Solicitar la actualización del perfil del usuario administrador a OATC. Crear un usuario en el aplicativo ORFEO para el Proceso de Atención al Ciudadano, en el nivel conforme a la estructura de la SEM, desde el cual se generaran todos los documentos del Proceso	17/ago/2017	31/dic/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	50%	<p>En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: Oficio No. 2017/41430200018464 del 11/ago/2017, Oficio No. 2017/41430200019094 del 22/ago/2017, Oficio Respuesta No. 2017/41430200008524 del 12/sep/2017, Oficio No. 2017/41430200018094 del 22/ago/2017, Oficio No. 2017/41430200026124 del 23/oct/2017, Asunto: Perfil Administrador del aplicativo "Orfeo" se conserva el perfil actual para el usuario Administrador del aplicativo y se crea un usuario al nivel de la Subsecretaría Administrativa y Financiera".</p> <p>Frente a la efectividad se evidenciaron los siguientes Croquis: 4143 010 22 2.1020 00047, 4143 020 22.2.1020 001711, 4143 020 22.2.1020 001829, 4143 020 22.2.1020 002341, 4143 020 22.2.1020 002677, 4143 020 22.2.1020 003203, 4143 020 22.2.1020 000073, los cuales se encuentran de acuerdo a la Tabla de Retención Documental TRD. Sin embargo los siguientes documentos: Acta No. 4143 020 159.209 del 01/mar/2018, Acta No. 4143 020 159 del 20/ene/2018, Acta No. 4143 0 14.12 del 24/ene/2018, Acta No. 4143 020 159.210 de fecha 14/feb/2018, Acta No. 4143 3 2.1.122 del 18/sep/2017, Acta No. 4143 3.2.1.123, Acta No. 4143 3.2.1.124 del 18/sep/2017, Acta No. 4143 3.2.1.125 del 18/sep/2017, se encuentran mal tipificados de acuerdo a la TRD.</p> <p>La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, estado en Excelente desempeño y una efectividad del 50%, por lo tanto la acción queda cerrada y vencida en su tiempo de ejecución.</p>
7. Solicitar la capacitación en la Norma Técnica de Calidad "Producto no Conforme" y realizar un análisis de causas para identificar los posibles Productos no conformes en el proceso y de haberlos diligenciado en el formato respectivo	17/ago/2017	31/dic/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	0%	<p>En cumplimiento de las acciones se evidenció: oficio dirigido al proceso de Gestión Organizacional, solicitando la respectiva capacitación por medio de radicado N°2017/41430200026354, acta de reunión N° 4137, fecha 04/dic/2017, Objetivo: Brindar asistencia técnica referente al tema de producto y/o servicio no conforme a la Secretaría de Educación, acta N°4143 020 159 209 fecha 01/mar/2018 objetivo: Capacitación como plan preventivo para evitar los posibles productos no conformes, por radicaciones de PQRS en ventanillas de atención al ciudadano. Se observó en el SAC un total de ocho (8) radicaciones al azar de los meses enero y febrero 2018 ya finalizadas, debidamente direccionadas para su atención, sin embargo en la verificación de radicaciones de PQRS se evidenció aspectos a mejorar en cuanto la tipificación de radicaciones de Derechos de petición - Quejas - Solicitudes - Trámites, entre otros, la tipificación errónea al registrar el radicado, evidenciándose la materialización de producto y/o servicio no conforme, el cual no ha sido identificado ni registrado por el personal del proceso auditado para su correspondiente tratamiento de acuerdo al procedimiento Tratamiento del producto y/o servicio no conforme Cód MCCO01 04 01.14.12.P03</p> <p>La acciones de mejoramiento suscritas para subsanar la situación presentada frente al criterio determinación del producto no conforme alcanzaron un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con un excelente desempeño y sin efectividad del 0%. La acción se encontró cerrada sin efectividad, vencida en el tiempo, siendo reterativo el hallazgo.</p>
8. Capacitar a los Servidores Públicos adscritos al Proceso de Atención al Ciudadano, en la normativa de los términos para las distintas modalidades de los PQRS (ley 1755 de 2015). Hacer seguimiento al cumplimiento en la aplicación de la norma para los términos de los "PQR" que ingresan a la "SEM".	17/ago/2017	31/dic/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	0%	<p>En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: Oficio No. 2017/41430200020434 del 06/sep/2017, Asunto: Directriz del servicio de atención al ciudadano "SEM", para el ingreso de Peticiones tipo QUEJA en aplicativo "SAC", Oficio No. 2017/41430200024264 del 05/oct/2017, Asunto: Solicitar capacitación en la Norma Técnica de Calidad en lo referente al producto no Conforme Oficio No. 2017/41430200024264 del 05/oct/2017, Asunto: Directriz para la correcta tipificación de los PQRS, conforme la ley 1755, Acta No. 4143.3.2.1.81 del 11/ago/2017, Objetivo: Establecer directrices del Servicio de Atención al ciudadano "SEM", Acta No. 4143 020 159 del 20/ene/2018, Objetivo: Capacitación en la Ley 1755 de 2015, instrucciones para la aplicación de encuesta de satisfacción al usuario Acta No. 4143 020 159 210 del 14/feb/2018, Objetivo: Seguimiento aplicación de la norma para tipificar PQRS.</p> <p>Frente a la efectividad se ingreso al sistema SAC, observándose los siguientes radicados de PQRS: 2017PQR44868, 2017PQR45452, 2017PQR43387, 2017PQR46737, 2018PQR7299 los cuales se encontraron bien tipificados, sin embargo se observaron los siguientes PQRS fueron mal tipificados: 2017PQR42865, 2017PQR43985, 2017PQR43094, 2018PQR8419 Evidenciándose que persiste la debilidad frente a la adecuada tipificación de los PQRS, dificultando el debido tratamiento de las peticiones de los clientes</p> <p>La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, estado en Excelente desempeño y una efectividad del 0%, por lo tanto la acción queda cerrada y vencida en su tiempo de ejecución.</p>
9. Solicitar seguimiento a la correcta utilización de los formatos de documentos oficiales, a fin de dar cumplimiento a la aplicación de la norma técnica de calidad.	17/ago/2017	31/dic/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	0%	<p>En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: Oficio No. 2017/41430200024264 del 05/may/2017, Asunto: Solicitar capacitación en la Norma Técnica de Calidad en lo referente al producto no conforme, Oficio No. 2017/41430200031834 del 12/dic/2017, Asunto: Solicitar Revisión formatos oficiales Documento en pdf, del 17/ago/2017, formato Formulación del Plan de Mejoramiento por procesos MCCO01.04.14.12.P04.F01, con fecha de avance 31/oct/2017, Oficio No. 2017/41430100008334 del 30/nov/2017, Asunto: Informe de Seguimiento a Auditorías Internas 2017, adjunto Informe de Seguimiento a las Auditorías Secretaría de Educación Municipal 2017, Oficio No. 2017/41430100001704 del 19/feb/2018, Asunto: Informe de Seguimiento a Auditorías Internas 2017, Adjunto Informe de Seguimiento a Auditorías Internas, Secretaría de Educación Municipal 2017, Acta No. 4143.0 14.12 del 23/ene/2018, Objetivo: Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento de las Auditorías Internas. Acta No. 4143.0 14.12 del 24/ene/2018, Objetivo: Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento de las Auditorías Internas.</p> <p>Frente a la efectividad se evidenció que los hallazgos en el criterio Control de Registro persiste y no han sido efectivos las acciones para subsanar la causa raíz que generó el hallazgo.</p> <p>La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, estado en Excelente desempeño y una efectividad del 0%, por lo tanto la acción queda cerrada y vencida en su tiempo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO DE EJECUCIÓN DOMINIO/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DOMINIO/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
10. Realizar la socialización del uso del aplicativo a través de instructivo y presentación en power point, a las I.E. Públicas de Cali.	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: 1) documento "Instructivo para Radicar Peticiones vía WEB ante la Secretaría de Educación en el sistema de atención al ciudadano "SAC", el cual consta de 11 pag, donde explica que todo ciudadano puede hacer uso del aplicativo "SAC" ingresando vía internet, con el fin de que pueda acceder a este servicio; 2) Oficio 201741430200018944 de fecha 29/ago/2017, para Personal de Atención al Ciudadano, Asunto Directriz del Servicio de atención al Ciudadano SEM para el acceso a la vía " WEB" al aplicativo "SAC"; 3) Pantallazo con 103 destinatarios, correo Electrónico a las I.E con asunto Capacitación Uso Aplicativo SAC vía WEB de 28/sep/2017; 4) Circular 4143.020.13.1.971.002274, con radicado 20174143020002744 de 22/sep/2017, para Directivo Docente, Docentes y Administrativo, ASUNTO: Capacitación uso Aplicativo "SAC" vía web; 5) Capacitación en el uso vía web del sistema de atención al ciudadano "SAC" con listado de asistencia de 24 I.E sep 2017. Frente a la efectividad se evidencia la radicación de peticiones vía WEB ante el Organismo, las cuales son revisadas semanalmente por un funcionario SEM y se direccionan al proceso que le corresponde con seguimiento de la respuesta oportuna. De acuerdo a lo anterior la acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, estado Excelente desempeño y una efectividad del 100%, por lo tanto la acción queda cerrada en efectividad y vencida en el tiempo de ejecución.
11. Validar vencimientos con cada líder de proceso respaldando en la firma del acta de compromiso para la reducción de los PQRS vencidos, relacionando en un informe a los que incumplan los compromisos	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	50%	En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: Diecisiete (17) actas reportados con PQRS vencidos del 18/sep/2017, 4143.3.2.1.122 ; 4143.3.2.1.123, 4143.3.2.1.124, 4143.3.2.1.125, 4143.3.2.1.126, 4143.3.2.1.127, 4143.3.2.1.128, 4143.3.2.1.129 de 18/sep/2017, 4143.3.2.1.130, 4143.3.2.1.131, 4143.3.2.1.132, 4143.3.2.1.133, 4143.3.2.1.135, 4143.3.2.1.136, 4143.3.2.1.137, 4143.3.2.1.138 del 20/sep/2017, 4143.3.2.1.142, 4143.3.2.1.143, 4143.3.2.1.145, 4143.3.2.1.146, 4143.3.2.1.147, 4143.3.2.1.148, 4143.3.2.1.149, 4143.3.2.1.150 ; 3) Se evidencian los informes mensuales desde agosto 2017, Dirigido a la Subsecretaría Administrativa y financiera mediante oficios 201741430200021834 14/sep/2017, 201741430200024714 09/oct/2017, 201741430200026044 10/nov/2017, 201741430200033574 29/dic/2017, 201841430200000034 09/ene/2018, 201841430200005374 27/feb/2018 Frente a la efectividad se evidencia informe del mes de agosto/2017, en el cual se reporta 2.518 raditaciones vencidas en el aplicativo SAC y en el reporte hasta el 23 marzo/2018, reportan 1230 raditaciones vencidas del aplicativo SAC, denotando un mejoramiento en la evaluación de PQRS vencidos del 45%. La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, estado Excelente Desempeño y una efectividad del 50%, por lo tanto la acción queda cerrada con una efectividad parcial y vencida en su tiempo de ejecución.
12. Realizar informe específico de la SEM sobre la medición de la percepción del usuario. Solicitar a la secretaría de Desarrollo y Participación Ciudadana que el informe general se particule los resultados de la SEM.	17/ago/2017	31/ago/2017	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	En cumplimiento de la acción el auditado aportó los siguientes documentos: formato Encuesta para medir la satisfacción del usuario, formato MAGTD4 05.18 PQD F01, versión 2, fecha de entrada en vigencia 15/dic/2016, aplicada en la ventanilla de atención al usuario de la Secretaría de Educación Municipal los meses de enero, febrero y marzo de 2018. Acta No 4143.020.159 del 20/ene/2018, Objetivo: Capacitación en la Ley 1755 de 2015, Instrucciones para la aplicación de encuesta de satisfacción al usuario. Frente a la Efectividad se evidenciaron los Informes de Percepción del Usuario de los meses agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017 y los informes de enero y febrero de 2018, en los cuales se observa el resultado estadístico de la encuesta, Conclusión General, Acciones Implementadas y la Recomendación, en los cuales se realizó el respectivo análisis de la medición de la percepción del usuario. La acción alcanzó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, estado en Excelente desempeño y una efectividad del 100%, por lo tanto la acción queda cerrada y vencida en su tiempo de ejecución.
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:			100%	92%	92%	Proceso en avance significativo	42%	

RECOMENDACIONES

Ejecutar acciones correctivas con la finalidad de eliminar los aspectos a mejorar. Así mismo realizar actividades de seguimiento que le garanticen la efectividad de las acciones y la eliminación de la causa raíz que generó el hallazgo.

Reformular o suscribir las acciones de mejoramiento No. 02, 04, 06, 07, 08, 09, y 11 para eliminar la causa raíz de la situación de debilidad encontrada.

Continuar implementando estrategias que incentiven la participación y el compromiso de los líderes de procesos de la Secretaría de Educación, y sus equipos de trabajo en el cumplimiento de objetivos y la aplicación del Proceso de Atención que permitan garantizar la atención oportuna de las PQRS.

Realizar seguimiento a la gestión a cargo del Departamento Administrativo de Contratación Pública, frente a la contratación de los equipos tecnológicos requeridos para el fortalecimiento de la atención al ciudadano en las ventanillas de la Secretaría de Educación.

Definir estrategias que garanticen el correcto uso de la Tabla de Retención Documental en los documentos que produzca la Secretaría de Educación.

Implementar estrategias que permitan al equipo de trabajo del proceso Atención al Ciudadano contar con el conocimiento y las herramientas necesarias para la aplicación del producto no conforme y su tratamiento efectivo.

Fortalecer la adecuada tipificación de los PQRS recibidos en la ventanilla de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, de acuerdo al requerimiento específico petición - Quejas - Solicitudes - Trámites, entre otros.

Complementar el formato de encuesta "Encuesta para medir la satisfacción del usuario", utilizado para medir la satisfacción, con el fin de contar con información adicional que contribuya a generar valor agregado para la toma de decisiones en el proceso de Atención al Ciudadano.

Jairo López Pineda
Jefe de Oficina

EQUIPO AUDITOR

Nombre del Auditor Líder:	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma
Elizabeth Acesta Guerrero	<i>Elizabeth Acesta Guerrero</i>	Mónica Tevar Rojas	<i>Mónica Tevar Rojas</i>
Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma		
Cristina Vega Ortiz	<i>Cristina Vega Ortiz</i>		