Área Responsable	Oficina de Servicio al Ciudadano
Fecha Inicio	23/02/2015
Fecha Cierre	30/03/2015
Equipo Auditor	Fernando Jenaro Delgado Acevedo Gubileinaya Ramirez Beltrán
Objetivo General	Evaluar que el proceso de Atención al ciudadano con relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se presten en condiciones de oportunidad y dentro de los términos establecidos.
Objetivos Específicos	1. Evaluar la información estadística del proceso de atención al ciudadano del segundo semestre 2014 de los aplicativos SDQS y SIGA, con el propósito de analizar el comportamiento y oportunidad de atención de PQRS de la SED. 2. Efectuar el seguimiento del plan de mejoramiento concertado de la evaluación del I primer semestre 2014, para evaluar el avance de las acciones definidas por las diferentes áreas evaluadas de la SED.
Alcance	Este informe contempla la gestión realizada por la SED, respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la entidad durante el segundo semestre con corte a 31 de diciembre de 2014, en el nivel central y local.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

1. Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
2. Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
3. Ley 1474 de 2011. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
4. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
6. Decreto 371 de 2010. Artículo 3. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.
7. Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
8. Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
9. Decreto 330 de 2008. Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones.

10. Decreto 197 de 2014" Por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." (NTC 6047 del 11/12/2013)
11. Resolución 2915 de 2010 numeral 15.
12. Circular Nº066 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
13. Circular Nº 32 del 5/09/2014 SED. Uso de las ventanillas de servicio al ciudadano.

METODOLOGÍA

1. Análisis de información e informes relacionados con quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias del segundo semestre de 2014.

2. Revisión planes de mejoramiento suscritos con las áreas evaluadas en la vigencia 2014.

3. Visita de evaluación y entrevistas con las diferentes áreas del nivel central y local.

RESULTADO DE AUDITORIA

La Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, estableció en su Artículo 76 respecto de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, el deber de las Oficinas de Control Interno de vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y se rinda a la administración un informe semestral sobre el particular.

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno evaluó la información estadística del proceso de atención al ciudadano del segundo semestre 2014 y analizó el comportamiento y oportunidad de atención de PQRS de la SED; de igual forma, verificó la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el año 2014 con base en un plan de mejoramiento elaborado por las áreas evaluadas en el que establecieron acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades detectadas en los procedimientos que tienen a cargo y que inciden en la atención oportuna y calidad de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

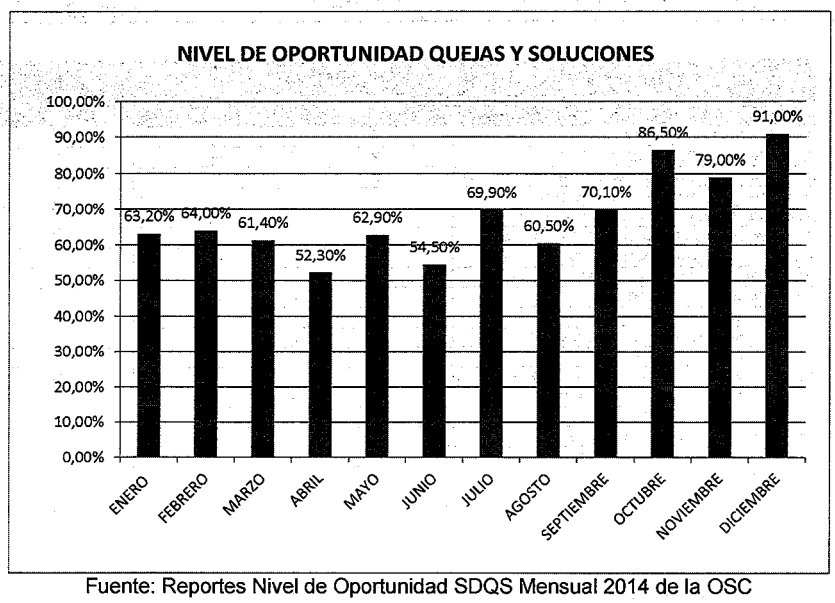
A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación:

I. EVALUACIÓN REPORTES SDQS Y SIGA - SEGUNDO SEMESTRE 2014

1. Indicador de Nivel de oportunidad de quejas y soluciones SDQS

Revisado el indicador de nivel de oportunidad de quejas y soluciones de la SED que registra el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS de la vigencia 2014, se observó que para el segundo semestre la entidad obtuvo un promedio del 76.17%, incrementando en 17

puntos con respecto al obtenido en el primer semestre de 2014 que fue del 59.6%. Ver el siguiente cuadro:



Fuente: Reportes Nivel de Oportunidad SDQS Mensual 2014 de la OSC

Aunque se observa un aumento en el nivel de oportunidad, es de señalar que la entidad logró un promedio anual del 68%, lo cual denota que mantiene un nivel de respuesta medio frente a lo esperado en términos de tiempos de respuesta para el cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, nuevo Código de Procedimiento Administrativo *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"*.

2. Seguimiento a los trámites radicados en el SIGA II semestre 2014

La OSC reportó 5.036 requerimientos vencidos a corte a 31 de julio de 2014 en el aplicativo SIGA y para el final de la vigencia 2014, 3.594 documentos sin finalizar, lo cual representa una disminución entre semestres del 28.63%. Ver el siguiente cuadro:

ÁREA	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2010	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2011	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2012	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2013	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2014	TOTAL GENERAL
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	0	0	0	0	0	0
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIE	0	0	0	0	0	0
2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERIN	0	0	0	0	0	0
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	0	0	0	0	0	0
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	0	0	0	0	0	0
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0
5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	0	0	0	0
5302 - UEL - SED	0	0	0	0	0	0
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0	0	0
5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0	0	0
2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONA	0	0	0	0	0	0
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	0	0	0	0	0	0
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	0	0	0	0	0	0
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0	0
5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	0
3001 - 40 x 40	0	0	0	0	1	1
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	1
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	0	0	0	0	1	1
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	0	0	0	0	1	1
5320 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP	0	0	0	0	2	2
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	0	0	0	0	2	2
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DIS	0	0	0	0	3	3
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0	3	3
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	0	0	0	0	4	4
5301 - ARCHIVO SED	0	0	0	0	4	4
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	0	0	0	0	4	4
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	0	0	0	0	5	5
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	0	0	0	0	6	6
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELA	0	0	0	0	6	6
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLAC	0	0	0	0	7	7
1500 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	0	0	0	0	8	8
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	0	0	0	0	9	9
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	0	0	0	0	10	10
3401 - ESTRATEGIA RIO	0	0	0	0	10	10
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	0	0	0	0	10	10
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	3	2	0	5	1	11
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	0	0	0	12	12
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDU	0	0	0	1	16	17
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	0	0	0	0	18	18
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	0	0	0	0	24	24
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	17	0	0	3	7	27
1000 - DESPACHO	0	0	0	0	28	28
5130 - OFICINA DE NÓMINA	0	0	0	0	31	31
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	0	0	0	0	32	32
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	0	0	32	32
2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCAT	0	0	0	0	40	40
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACI	0	0	0	0	55	55
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE	0	0	0	0	55	55
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	7	1	4	3	47	62
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0	0	71	71
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	0	0	0	0	73	73
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	0	0	0	99	99
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	0	3	1	1	132	137
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	29	29	9	0	108	175
5110 - OFICINA DE PERSONAL	15	1	53	2	186	257
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	0	0	1	5	273	279
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	0	0	6	0	394	400
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	5	177	310	41	37	570
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	0	0	493	332	167	992
	76	213	877	393	2035	3594

Se observó que la SED ha adelantado estrategias tendientes a reducir y finalizar los requerimientos pendientes desde el año 2010, al pasar de 25.870 a 3.594 documentos vencidos, lo que representa un avance en reducción del 86.11% que denota la adopción de controles para regular el nivel de oportunidad en la atención de respuestas; el cuadro siguiente muestra el comportamiento general para los periodos señalados:

COMPORTAMIENTO DE DOCUMENTOS VENCIDOS EN EL SIGA

PENDIENTES DE RESPUESTA AÑO	05 de julio de 2013	31 de diciembre de 2013	31 de julio de 2014	31 de diciembre 2014	PORCENTAJE TOTAL REDUCCION VENCIMIENTOS EN EL SIGA (2013 -2014)	PORCENTAJE REDUCCION EN EL ÚLTIMO SEMESTRE (II 2014)
2010	408	97	89	76	81,37	14,61
2011	4310	1302	218	213	95,06	2,29
2012	3768	2616	996	877	76,73	11,95
2013	17384	8256	486	393	97,74	19,14
2014	0	0	3247	2035	37,33	37,33
TOTAL GENERAL	25870	12271	5036	3594	86,11	28,63

Fuente: Reporte documentos Vencidos OSC. Consolidó OCI a febrero/2015

De los 3.594 documentos vencidos, analizados del reporte del segundo semestre de 2014 con corte desde el año 2010 al 31 de diciembre de 2014, se observa que las áreas con más de 90 requerimientos pendientes concentran el 81% del volumen total de documentos sin finalizar en el SIGA y corresponden a las siguientes:

REPORTE SIGA - OFICIOS PENDIENTES DE RESPUESTA CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

ÁREA	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2010	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2011	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2012	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2013	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2014	TOTAL GENERAL
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	0	0	0	99	99
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	0	3	1	1	132	137
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	29	29	9	0	108	175
5110 - OFICINA DE PERSONAL	15	1	53	2	186	257
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	0	0	1	5	273	279
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	0	0	6	0	394	400
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDÍCA	5	177	310	41	37	570
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	0	0	493	332	167	992

Es de señalar, que al corte del presente informe, a pesar de las acciones de mejoramiento, la Oficina Asesora Jurídica y el Fondo Prestacional del Magisterio continúan con un alto número de pendientes de respuesta desde el año 2011.

II. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO I SEMESTRE 2014

Nivel Central

1. Oficina de Servicio al Ciudadano

Como resultado del procesos de evaluación y seguimiento al plan de mejoramiento, se pudo observar que la OSC viene cumpliendo con el compromiso de mejoramiento, de conformidad con las funciones de la oficina, establecidas en el Decreto 330 de 2008 como se evidencia a continuación:

- La OSC lleva el control y registro de la recepción de las PQRS a través de los diferentes canales de atención que se registran en el SDQS.

- Efectúa seguimiento mensual a los requerimientos vencidos, informando y solicitando a las diferentes áreas de la SED para que procedan al trámite y cierre de los mismos.

- Presentó una propuesta para la creación del Grupo de Atención Prioritaria a Peticiones junto con la resolución respectiva, de la cual se observó que se encuentra en estudio.

- Expidió la Circular 43 de 7 de noviembre de 2014 de Gestión de Correspondencia, Quejas y Reclamos de la SED, que contiene los lineamientos para garantizar la radicación y respuesta oportuna de la correspondencia, divulgada por PrensaSED en los meses de noviembre y diciembre de 2014.

  Sobre el particular es importante señalar que la circular fue emitida por la OSC, aprobada por la Dirección de Servicios Administrativos y firmada por la Subsecretaria de Gestión Institucional, pero no se evidenció que se haya elevado consulta a la Oficina Asesora Jurídica para la revisión de la misma, por cuanto es competencia de ésta Oficina prestar asesoría y revisar los proyectos de acuerdo, decretos, resoluciones y demás actos administrativos que expida la Secretaría de Educación del Distrito y conceptuar sobre su legalidad.

  Esta observación obedece a que las responsabilidades de los servidores públicos en cumplimiento de sus funciones, se encuentran establecidas en el Manual de Funciones adoptado formalmente mediante resolución, las cuales deben estar en concordancia con dicha circular.

- Desarrolló jornadas de acompañamiento para el manejo del aplicativo de SDQS en las que participaron 40 funcionarios y realizó visitas de acompañamiento a las Direcciones Locales de Educación con una participación de 48 funcionarios. Es conveniente continuar con el acompañamiento y definir una guía de usuario amigable con el propósito de mejorar el uso efectivo del aplicativo SDQS.

Frente a lo expuesto, se considera que la OSC debe continuar fortaleciendo los mecanismos y procedimientos establecidos con el fin de mejorar los tiempos de respuestas que se evidenciarán en el nivel de oportunidad del SDQS, en el marco de su función asesora, como está establecido en el art. 38 literal a.) del Decreto 330 de 2008 que señala "*Asesorar a la Subsecretaría de Gestión Institucional y a la SED en la definición y aplicación de sistemas, métodos y procedimientos dirigidos a mejorar el servicio a las y los ciudadanos y optimizar la recepción, atención y seguimiento de quejas y reclamos.*"

De igual forma, la OSC realizó acciones para fortalecer los controles establecidos en sus procedimientos en relación con los documentos vencidos; fueron ellas, las siguientes:

- Se registró y canalizó 105.529 requerimientos de los diferentes puntos de radicación (Nivel central, local, OSC y Supercades) y efectuó la distribución a las áreas de acuerdo con el procedimiento 10-01-PD-005 Gestión de Entrada de Correspondencia.

- Se generó y envió por correo electrónico los informes de seguimiento semanal a los requerimientos vencidos y próximos a vencer para informar a directivos y responsables de las áreas de la entidad el estado del nivel de oportunidad de los trámites adelantados y los documentos vencidos.

- Se desarrolló jornadas de acompañamiento para el manejo del SIGA de manera personalizada y realizó 26 visitas a las Direcciones Locales de Educación.

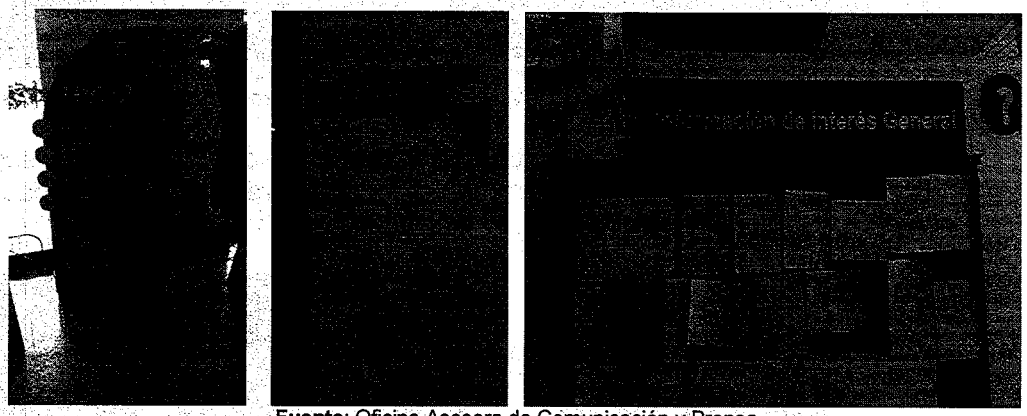
- Expedición de la Circular 43 de 7 de noviembre de 2014 de Gestión de Correspondencia, Quejas y Reclamos de la SED. (Ver observación en el numeral 1.1 del presente informe).

- Cumplimiento del 99.6% del nivel de oportunidad de la OSC en el segundo semestre de 2014, dado que 8 requerimientos quedaron pendientes de respuesta por dificultades en el aplicativo.

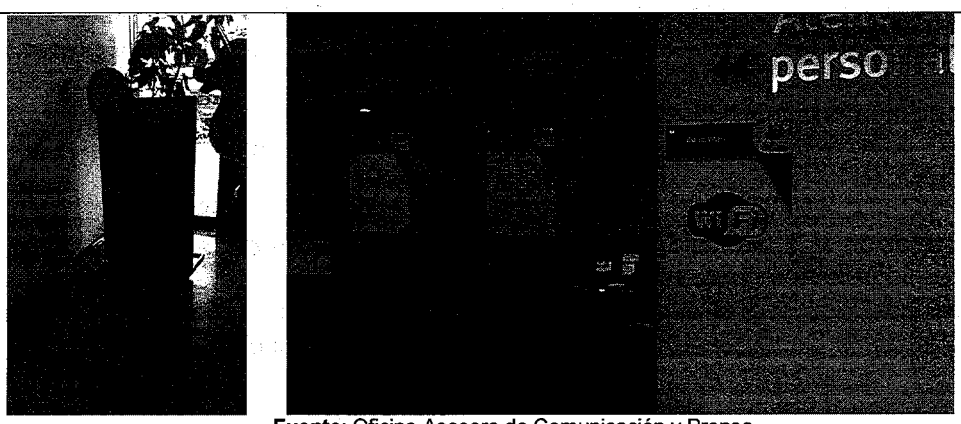
- Con relación a la definición de mecanismos de medición de la calidad de las respuestas a los requerimientos, presentó avance de la caracterización del Macroproceso del Servicio al Ciudadano y cronograma para la definición de protocolos, en el cual se formula el proceso "Evaluación y Seguimiento del Servicio" que apunta a dicho mecanismo.

- Se gestionó diferentes acciones para mejorar el espacio y la señalización en el punto de atención del primer piso del nivel central de la SED con el fin de mejorar la atención y orientación a los ciudadanos, en respuesta a las observaciones hechas por la Oficina de Control Interno y que se pudieron evidenciar como la reubicación de las sillas y la Cartelera de Información de Interés General a un punto de fácil acceso y libre de obstáculos.

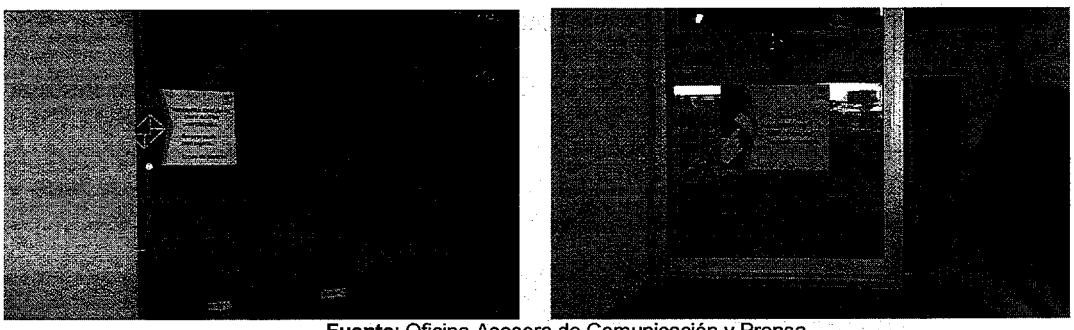
  Con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se logró instalar el nuevo aviso en acrílico de la cartelera en mención, la Carta de Trato Digno al Ciudadano, la señalización de la Zona Virtual WI - FI con las normas para su uso, los horarios de atención en las diferentes ventanillas y módulos, el Tropezón del Defensor del Ciudadano y señalizar la ventanilla para correo certificado como se muestra en las siguientes fotos:



Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
REGISTRO FOTOGRAFICO: Aviso de Turnos, Carta Trato Digno al Ciudadano y Cartelera

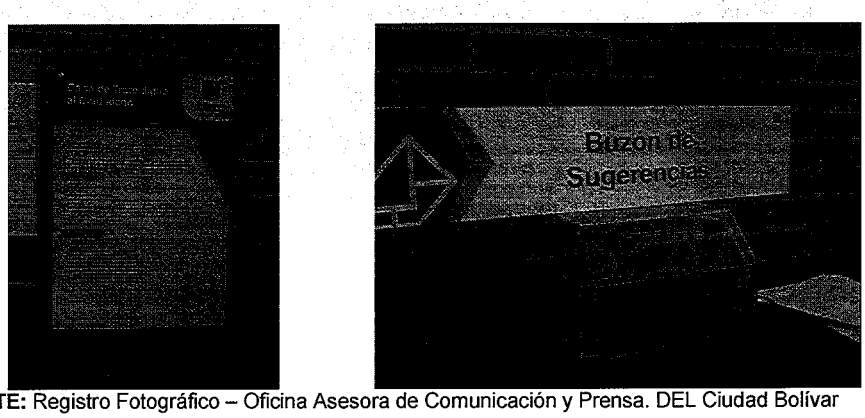


Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
REGISTRO FOTOGRAFICO: "Tropezón" del Defensor del Ciudadano, Zona Virtual



Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
REGISTRO FOTOGRAFICO: Ventanilla Exclusiva – Ventanilla entrega de documentos

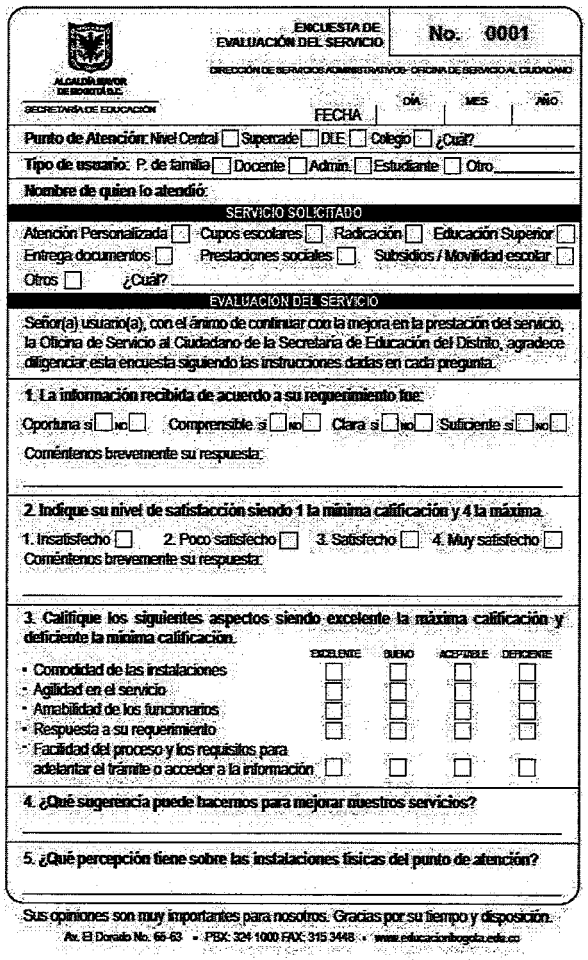
Adicionalmente, la OACP hizo entrega a las 20 DLE de un buzón de sugerencias, el aviso correspondiente y la cartelera de la Carta de Trato Digno al Ciudadano como lo muestran las fotos a continuación:



FUENTE: Registro Fotográfico – Oficina Asesora de Comunicación y Prensa. DEL Ciudad Bolívar

- La OSC planteó como acción de mejoramiento la aplicación de encuestas definiendo un tamaño de muestra representativo con un margen de error del 5%. Sobre el particular, se observó que se rediseñó el formato de la Encuesta de Evaluación del Servicio, la cual se

encuentra en proceso de impresión por parte de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, pero no se logró aplicar el instrumento en concordancia al compromiso suscrito. Ver formato de encuesta:



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO — No. 0001

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS- OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

FECHA — DÍA — MES — AÑO

Punto de Atención: Nivel Central ☐ Supercade ☐ DLE ☐ Colegio ☐ ¿Cuál?_____

Tipo de usuario: P. de familia ☐ Docente ☐ Admin. ☐ Estudiante ☐ Otro_____

Nombre de quien lo atendió:

SERVICIO SOLICITADO

Atención Personalizada ☐ Cupos escolares ☐ Radicación ☐ Educación Superior ☐
Entrega documentos ☐ Prestaciones sociales ☐ Subsidios / Movilidad escolar ☐
Otros ☐ ¿Cuál? _____

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Señor(a) usuario(a), con el ánimo de continuar con la mejora en la prestación del servicio, la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, agradece diligenciar esta encuesta siguiendo las instrucciones dadas en cada pregunta.

1. La información recibida de acuerdo a su requerimiento fue:
Oportuna si ☐ no ☐ Comprensible si ☐ no ☐ Clara si ☐ no ☐ Suficiente si ☐ no ☐
Coméntenos brevemente su respuesta:

2. Indique su nivel de satisfacción siendo 1 la mínima calificación y 4 la máxima.
1. Insatisfecho ☐ 2. Poco satisfecho ☐ 3. Satisfecho ☐ 4. Muy satisfecho ☐
Coméntenos brevemente su respuesta:

3. Califique los siguientes aspectos siendo excelente la máxima calificación y deficiente la mínima calificación.

	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
• Comodidad de las instalaciones	☐	☐	☐	☐
• Agilidad en el servicio	☐	☐	☐	☐
• Amabilidad de los funcionarios	☐	☐	☐	☐
• Respuesta a su requerimiento	☐	☐	☐	☐
• Facilidad del proceso y los requisitos para adelantar el trámite o acceder a la información	☐	☐	☐	☐

4. ¿Qué sugerencia puede hacernos para mejorar nuestros servicios?

5. ¿Qué percepción tiene sobre las instalaciones físicas del punto de atención?

Sus opiniones son muy importantes para nosotros. Gracias por su tiempo y disposición.
Av. El Dorado No. 66-63 • PBX: 324 1000 FAX: 315 3448 • www.educacionbogota.edu.co

Revisado el formato propuesto, es conveniente definir el objetivo de la encuesta para orientar al usuario en el diligenciamiento del mismo y establecer sí el formato permite evaluar la atención personalizada en el momento de la orientación al usuario o sí conlleva la evaluación del servicio solicitado.

Lo anterior, en atención a la definición del numeral 3.51 de la NTCGP 1000:2009 que señala, la satisfacción del cliente es la "*Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.*".

En aras de fortalecer la atención por ventanilla al ciudadano en el nivel central de la SED, la Subsecretaria de Gestión Institucional expidió y divulgó a través de PrensaSED, la Circular 32 del 5/9/2014 "*Uso de las ventanillas de servicio al ciudadano*". Es importante, contrastar los lineamientos de dicha circular con las políticas de los procedimientos adoptados formalmente

mediante resolución o con aquellos en proceso de levantamiento, para que sean actualizados y complementarios con las nuevas directrices. Lo anterior, para ser analizado con la Oficina Asesora de Planeación, dado que el procedimiento 10-01-PD-009 Orientación e Información al Usuario adoptado con Resolución 2915 del 26 de octubre de 2010, por cuanto se encuentra desactualizado.

Con relación a las acciones de mejoramiento para fortalecer la divulgación del Defensor del Ciudadano, se evidenció que la OSC solicitó a la OACP la elaboración del Tropezón del Defensor del Ciudadano que dispuso en el punto de atención del primer piso del Nivel Central de la SED; generó dos informes semestrales con destino a la Veeduría Distrital sobre la gestión adelantada en cumplimiento de las funciones asignadas, detallado en el punto 5. *Recomendaciones del Defensor al ciudadano*, las observaciones del semestre evaluado y solicita a las áreas adoptar acciones para el mejoramiento en la atención al ciudadano.

Sin embargo, frente al compromiso planteado en el plan de mejoramiento, no se evidenció avance para la elaboración del Video Institucional para la promoción de la Figura del Defensor del Ciudadano.

2. **Dirección de Servicios Administrativos.**

Con relación a los hallazgos relacionados con los documentos vencidos en el SIGA y las observaciones del punto de atención del nivel central SED, se observa que la DSA recordó a los funcionarios del área mediante correos electrónicos entre octubre y diciembre de 2014, tramitar la documentación vencida en el SIGA para evitar el vencimiento de las solicitudes pendientes de respuesta.

En noviembre de 2014, los funcionarios atendieron el taller para el manejo del aplicativo, dirigido por la Oficina Administrativa de REDP y Oficina de Servicio al Ciudadano, de lo cual se dejó registro del listado de asistencia de los participantes.

Con respecto al suministro de distintivos institucionales para los servidores de atención de servicio al ciudadano, la DSA solicitó la adquisición de chaquetas institucionales mediante memorandos internos a la Dirección de Talento Humano y a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, precisando el cumplimiento de la Circular N°066 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el uso de chaqueta institucional como prenda única de imagen, la cual se encuentra en proceso de adquisición.

Con respecto a la incidencia del ruido en el centro de documentación, la DSA cursó memorando I-2014-62343 del 5/12/14 a la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos para solicitar la evaluación de esta situación y la ejecución de las adecuaciones necesarias para éste espacio; así mismo, la OSC mediante memorando I-58464 del 14/11/2014, solicitó y reiteró la reubicación del centro de documentación, además de otras adecuaciones para mejorar el acceso y sitios de atención al usuario en virtud de la NTC 6047 de 2013, tales como acceso de ciudadanos en condición de discapacidad, adulto mayor y mujer embarazada.

Adicionalmente, respecto del estudio técnico de seguridad, la DSA solicitó a la Empresa de Seguridad Guardianes, concepto sobre la necesidad de reforzar la prestación de éste servicio,

así como la ubicación de cámaras de seguridad, de lo cual se observa informe de la empresa y documentación sobre el proceso de contratación de cámaras.

3. **Oficina Administrativa de REDP.**

La OAREDP presentó soportes sobre las actividades relacionadas con la habilitación de 17 puntos de red en el punto de atención de servicio al ciudadano del primer piso del Nivel central y el procedimiento para el control de usuarios inactivos del aplicativo SIGA. Sobre este último, se informó que durante el año 2015, mediante el contrato con la Empresa SELCOMP, se documentarán procesos y procedimientos, entre estos, el procedimiento de Creación, Activación y Renovación de usuarios de SIGA.

4. **Fondo Prestacional del Magisterio.**

De acuerdo con los compromisos definidos en el Plan de mejoramiento relacionados con los 1.802 documentos pendientes de respuesta en el aplicativo SIGA, vencidos desde el año 2011 y corte al primer semestre de 2014, se observa que se presenta una reducción del primer al segundo semestre del 2014, debido en parte a los controles establecidos para mejorar la situación presentada.

ÁREA	FECHA DE CORTE	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2012	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2013	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2014	TOTAL GENERAL
	A 31 de julio de 2014	595	383	824	1802
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	A 31 de diciembre de 2014	493	332	167	992

Fuente: Reporte de oficios pendientes de respuesta. OSC

Los mecanismos de control desarrollados para mejorar la depuración de los documentos vencidos fueron los siguientes:

- Asignación de un funcionario y contratista de apoyo, para el control y reparto de la correspondencia.
- Clasificación en dos grupos de los radicados pendientes (Acciones de Tutela y Derechos de Petición).

  Frente a los 166 registros de Acciones de Tutela, se logró depurar y terminar 88 registros, quedando 78 pendientes. Para los 1.117 derechos de petición por solicitudes generales que corresponden a estados del trámite, solicitud de pruebas, copias de expedientes u oficios, se asignaron tres (3) contratistas para revisar los pendientes del 2012 al 2014; sobre este particular, se informó que se propone finalizar aquellos con acto administrativo debidamente notificado al docente o su apoderado o los que cuenten con respuesta pero que no fueron finalizados en el sistema; luego de esta depuración, se solicitará a la Oficina Asesora Jurídica un concepto para proceder a su finalización.

- Definió nuevos mecanismos para fortalecer el control de los procedimientos tales como el control diario de los trámites adelantados por los sustanciadores, solicitudes directas por correo electrónico a las oficinas de Nómina y de Personal para la información de factores salariales y reportes de cesantías con el propósito de disminuir y mejorar los tiempos de operación y de respuesta en la entrega de las prestaciones.

- Avances en el diseño del Macroproceso de la Dirección de Talento Humano para actualización de procesos y procedimientos; así como inicio del Manual de procedimientos del Grupo.

Dado que las actividades del plan de mejoramiento se encuentran en proceso de desarrollo, serán objeto de seguimiento posterior por parte de esta oficina.

5. **Grupo de Certificaciones Laborales.**

El Grupo de Certificaciones Laborales definió dentro del plan de mejoramiento una redistribución de cargas de trabajo con el propósito de dar trámite a los pendientes que tienen a cargo. Durante la visita de auditoría, se informó que en la actualidad éste grupo cuenta con tres cargos vacantes, dos (2) afectados por procesos de encargos sin cubrir y uno (1) por abandono de cargo, situación reportada ante la Dirección de Talento Humano mediante oficio I-2014-50857 del 3 de octubre de 2014. Es de agregar que a la fecha de la visita de seguimiento, la situación señalada continúa presentándose, lo cual incide en los pendientes en el aplicativo SIGA.

Así mismo, se observa que el comportamiento para cada uno de los semestres analizados, denota que el nivel de documentos pendientes disminuyó, aunque no ha logrado el nivel óptimo esperado, dado que quedaron 400 trámites pendientes, como se señala en el siguiente cuadro:

ÁREA	FECHA DE CORTE	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2010	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2011	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2012	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2013	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2014	TOTAL GENERAL
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	A 31 de julio de 2014	0	0	6	0	804	810
	A 31 de diciembre de 2014	0	0	6	0	394	400

Fuente: Reporte de oficios pendientes de respuesta. OSC

6. **Oficina de Nómina.**

La Oficina de Nómina asignó dos personas adicionales para apoyar la atención de pendientes evaluados en el primer semestre 2014 para el tema de bonos pensionales. No obstante lo anterior se observa, al corte del 31 de diciembre de 2014, que continúan pendientes de solicitudes relacionadas con créditos de los funcionarios con terceros y certificaciones para bono pensional, entre otras, desde el mes de abril de 2014, sin que a la fecha hayan sido finalizados en el SIGA.

Por lo anterior, será objeto de seguimiento por parte de esta oficina, dado que falta fortalecer las acciones de mejoramiento señaladas en el plan de mejoramiento, a fin de evitar que persistan las debilidades detectadas.

7. **Oficina Asesora Jurídica.**

Con relación al hallazgo relacionado con 592 documentos pendientes desde el año 2010, la Oficina Asesora Jurídica requirió mediante oficio a ex -contratistas y ex -servidores para que se acercaran a esa oficina con el fin de finalizar los documentos vencidos de los años 2010 al 2013, acción que no presentó avance durante el segundo semestre del 2014 como se observa en el siguiente reporte de la OSC:

ÁREA	FECHA DE CORTE	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2010	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2011	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2012	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2013	PENDIENTES DE RESPUESTA - 2014	TOTAL GENERAL
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDÍCA	A 31 de julio de 2014	5	178	311	46	52	592
	A 31 de diciembre de 2014	5	177	310	41	37	570

Fuente: Reporte de oficios pendientes de respuesta. OSC

De otra parte, se observó que de acuerdo con los compromisos concertados en el plan de mejoramiento y en los soportes presentados, que la OAJ implementó controles a partir del segundo semestre de 2014 a través de un seguimiento puntual a los radicados de los funcionarios del área y a los contratistas mediante oficios recordatorios sobre el estado de los documentos pendientes en el SIGA y la importancia de dar respuesta al trámite, en atención a la políticas del procedimiento de Correspondencia de Entrada, Resolución 2915 de 2010 numeral 15 que dispone " *El funcionario responsable del trámite debe proyectar respuesta al ciudadano o gestionar el trámite en el sistema, según corresponda, antes de su vencimiento".* Además, se estableció la entrega del acta de estado de correspondencia para el control del trámite asignado para el pago mensual de contratistas.

Así mismo, la OAJ afirmó como estrategia para el año 2015, la contratación de personal quien tendrá a cargo la revisión del trámite respectivo de los documentos pendientes de los año 2010 – 2013, por cuanto requiere establecer el trámite adelantado para cada caso con el propósito de depurarlo en el sistema.

Por lo anterior, se requiere fortalecer las acciones para la revisión y depuración de los documentos pendientes en el SIGA años 2010 al 2013, dado que si bien es cierto no se avanzó con el requerimiento expreso a los ex -contratistas y ex -servidores, es responsabilidad de la entidad dar respuesta oportuna dentro de los términos señalados por la Ley a las peticiones y/o trámites solicitados por los usuarios, así como conocer el estado real de los mismos y su trazabilidad. Las acciones a adelantarse serán objeto del seguimiento posterior a desarrollarse por parte de esta oficina.

Nivel Local

1. **Dirección Local de Educación de Suba**

La DLE Suba en cumplimiento de las actividades señaladas en el plan de mejoramiento solicitó en enero y julio de 2014 a la Dirección de Talento Humano el cubrimiento de personal de los cargos desprovistos en razón a encargos y descarga laboral a 5 funcionarios, situación que permanece sin resolver.

De igual manera, se observa que desarrollaron acciones de seguimiento como un protocolo para la atención y control de documentos en el SIGA y SDQS, los cuales fueron tratados en las reuniones de la DEL que se evidencian en actas de los meses de julio, agosto y octubre de 2014. No obstante lo anterior, al revisar el reporte de documentos pendientes del SIGA a corte 16 de enero de 2015, señalado anteriormente, se observó que quedaron 273 documentos sin finalizar en el aplicativo, lo cual puede denotar un incumplimiento en la atención oportuna de solicitudes a tramitarse en la DLE de Suba.

Por lo anterior, se espera que fortalezcan las acciones que vienen adelantando para el control oportuno del trámite de requerimientos a atender, lo cual será objeto de seguimiento posterior por parte de esta oficina.

2. **Dirección Local de Educación de Engativá.**

La DLE Engativá en cumplimiento de los compromisos del plan de mejoramiento tramitó ante la Oficina de Personal requerimientos para proveer cargos y suplir las diferentes vacantes que se requieren para atender la función de inspección y vigilancia, área jurídica y apoyo administrativo, dado que de 12 funcionarios de inspección y vigilancia, quienes se han venido pensionando, en la actualidad solo cuentan con 4 supervisores, 3 profesionales y 1 contratista de apoyo para este equipo.

Revisada la información en el SIGA con corte al 16 de enero de 2015, la DLE de Engativá presentó 132 documentos pendientes según reporte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Dependencias	2014	2015	Total general
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	132	16	153
EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA	58	2	60
EDWARD SIERRA CLAVIJO	5	0	5
JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO	4	2	6
LILIANA GONZALEZ CORREDOR	1	0	2
LILIANA OSPINA LOAIZA	0	1	2
WILMER FERNANDO ERAZO VALLE	0	0	1
YOLANDA MARIA GOMEZ BELLO	0	0	1
YOLANDA SARMIENTO DE PARRA	0	0	1
MARIO ENRIQUE MELO BARBOSA	8	4	12
ENRIQUE BOLIVAR	4	0	4
GISELLA EUGENIA ALZATE MONSALVE	24	3	27
MYRIAM NAVARRETE CORTES	23	1	24
SONIA CONSTANZA GARCES VARGAS	1	0	1
GILMA ESTHER ALBARRACIN BALLESTEROS	1	2	3
JEANNETTE BOHORQUEZ SARMIENTO	3	1	4

Fuente: Oficios Pendientes de Respuesta SIGA con corte 16/01/2015. OSC

Por lo anterior, se requiere determinar las causas que originaron el atraso y establecer las acciones conducentes para que esta situación no se vuelva a presentar.

3. **Dirección Local de Educación de Kennedy**

Se observó mediante acta de reunión del 6/11/2014 que la DLE de Kennedy en cumplimiento de las acciones de mejoramiento desarrolladas por el equipo de archivo, depuró 82 trámites vencidos en el SIGA de los años 2010 al 2013. Sin embargo, con corte a 16 de enero 2015 registra 47 documentos pendientes en el SIGA, distribuido de la siguiente forma:

Dependencias	2014	2015	Total general
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	47	1	63
BLANCA INES CABRA	42	0	52
JACOB ESCORCIA PINO	0	0	1
IVONNE ISABEL JIMENEZ SILVA	3	0	3
DAMARIS DEL PILAR HEREDIA RODRIGUEZ	0	1	1
HUMBERTO SANCHEZ	1	0	1
RAUL GALEANO SANCHEZ	0	0	4
ELIANA DUARTE DIAZ	1	0	1

Fuente: Oficios Pendientes de Respuesta SIGA con corte 16/01/2015. OSC

Al indagar sobre el seguimiento efectuado a la correspondencia en esta Dirección Local, se constató que debido al alto volumen de requerimientos y a la falta de personal del equipo de inspección y vigilancia, las solicitudes son tramitadas pero no son finalizadas en el SIGA.

Es de recordar la importancia de registrar las respuestas de salida del trámite desarrollado a las solicitudes presentadas en el SIGA, para efectos del control y cumplimiento de términos de tiempo que incide en el nivel de oportunidad y calidad de respuestas.

CONCLUSIONES

El proceso de auditoría a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2014, abarcó la evaluación de la información estadística del proceso de atención al ciudadano y el seguimiento a las acciones ejecutadas del plan de mejoramiento del primer semestre del 2014 definido por las áreas evaluadas del nivel central y local de la SED, en cumplimiento de los objetivos definidos en el plan de auditoría.

En virtud de ello, la Oficina de Control Interno una vez efectuado el análisis y la evaluación de resultados de la información de los aplicativos SDQS y SIGA y el seguimiento al Plan de Mejoramiento concertado con las diferentes áreas de la entidad concluye lo siguiente:

- La SED registró un promedio de efectividad de respuesta del 76.17% para el segundo semestre de 2014 y un promedio anual del 68% en el nivel de oportunidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

  Con este resultado, denota que la entidad se encuentra en un nivel de oportunidad medio frente a lo esperado en términos de tiempos de respuesta para el cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, nuevo Código de Procedimiento Administrativo *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"*.

- La SED ha adelantado, a través de las diferentes áreas, estrategias tendientes a reducir y finalizar los requerimientos pendientes en el aplicativo SIGA, al pasar de 25.870 del año 2010 a 3.594 documentos vencidos a diciembre de 2014 para un avance del 86.11%, denotando que se adoptaron controles para regular el nivel de oportunidad en la atención de respuestas y finalización del trámite el SIGA.

- El 81% del volumen total con más de 90 documentos sin finalizar, que corresponde a 2.909 documentos pendientes de los 3.594, está concentrado en las siguientes áreas: Dirección de Educación Media y Superior, Dirección Local de Educación Engativá, Dirección de Talento Humano, Oficina de Personal, Dirección Local de Educación Suba, Grupo de Certificados Laborales, Oficina Asesora de Jurídica y el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio.

  Lo anterior reitera que se continúan presentando dificultades para el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones y/o cierre del trámite en el aplicativo SIGA.

- Las principales causas que inciden en el volumen trámites pendientes de finalizar en el

SIGA son los siguientes:

- Falta de funcionarios en áreas de inspección y vigilancia, jurídica y personal de apoyo para atender los diferentes requerimientos locales por quejas y reclamos de los usuarios de los colegios oficiales y privados, presentadas en las direcciones locales de educación.

- Los trámites realizados por los funcionarios responsables de los requerimientos asignados no son finalizados en el sistema SIGA.

- Requerimientos relacionados con solicitudes de bonos pensionales, certificados laborales con factores salariales, derechos de petición y tutelas que no son oportunamente atendidos por falta de personal debido a vacantes sin cubrir ocasionadas por el proceso de encargos y sobrecarga laboral en el personal de estas áreas.

- Procedimientos desactualizados que requieren ser sistematizados por los altos niveles de demanda en la atención de los requerimientos de usuarios.

- Falta de apropiación de los funcionarios y contratistas sobre los criterios de oportunidad y calidad que permita mejorar la atención al ciudadano en los trámites y respuestas a los diferentes requerimientos.

- Se adoptaron las medidas para mejorar el punto de atención del primer piso del Nivel Central de la entidad; con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se logró una mejor señalización mediante avisos en acrílico para la orientación al ciudadano; con el apoyo de las Dirección de Servicios Administrativos y la Oficina de REDP se mejoró la disposición de espacios como el punto de orientación y zona virtual, la adecuación de puntos de red y la futura instalación de cámaras de seguridad.

- La Subsecretaría de Gestión Institucional expidió las Circulares No. 43 de 7 de noviembre de 2014 de "Gestión de Correspondencia, Quejas y Reclamos" y No. 32 del 5/9/2014 "Uso de las ventanillas de servicio al ciudadano", por medio de las cuales da lineamientos para la atención de trámites que garanticen la radicación y respuesta oportuna y los aspectos a tener presente en el uso de ventanillas y horarios de atención.

- La Oficina de Nómina y los grupos de Fondo Prestacional del Magisterio y Certificaciones Laborales de la Dirección de Talento Humano adelantaron acciones para reducir los documentos pendientes de finalización en el aplicativo SIGA, tales como, organización en el reparto y seguimiento de la correspondencia, redistribución de cargas en el equipo de trabajo, revisión de los tramites de 2010 a 2013 para verificar el estado y su posterior depuración y finalización en el SIGA.

  Aunque se adelantaron dichas acciones para subsanar el alto volumen de pendientes, se observó que todavía persisten documentos sin finalizar, debido en parte a la falta de personal y vacantes sin cubrir ocasionadas por procesos de encargo.

- La Oficina Asesora Jurídica no presentó avance durante el segundo semestre del 2014 para reducir los documentos pendientes desde el año 2010. Dentro de los controles establecidos para el seguimiento de la correspondencia se informa a los funcionarios sobre los documentos pendientes mediante memorandos internos y los contratistas presentan acta de estado de correspondencia para el control del trámite asignado y respectivo pago mensual.

- Dentro de las actividades del plan de mejoramiento desarrolladas por las DLE de Kennedy, Engativá y Suba, se evidenciaron procesos para depurar los documentos pendientes en el aplicativo SIGA; no obstante, se continúan presentando solicitudes tramitadas que no son finalizadas en el SIGA: Ello obedece, en parte, a la falta de apropiación en el manejo del aplicativo y al alto volumen de peticiones a atender que no logran ser cubiertas con el personal del grupo inspección y vigilancia.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los mecanismos de divulgación y socialización de la medición realizada del nivel de oportunidad y nivel de calidad de respuestas tanto de los aplicativos SDQS y SIGA, con el fin de dar a conocer el resultado de la gestión realizada por las distintas áreas, en aras de sensibilizar y apropiar a los directivos, funcionarios y contratistas de los criterios de oportunidad y calidad con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano en los trámites y respuestas emitidas por la entidad.

- Estandarizar y actualizar los procedimientos y mecanismos de seguimiento y control para la atención de trámites y respuestas a los requerimientos de los ciudadanos, incluyendo los nuevos lineamientos señalados en las circulares expedidas por la Subsecretaría de Gestión Institucional. Además, fortalecer los niveles de control por parte del responsable del área y/o supervisor con funcionarios y contratistas de la entidad, tales como la implementación de Actas de Control de Correspondencia, revisión de la atención oportuna de los trámites sujetos al pago correspondiente y consecuente con la entrega de paz y salvos.

- Se requiere que la Dirección de Talento Humano evalúe los procesos de encargo para el cubrimiento de vacantes actuales en las áreas que registran altos volúmenes de trámites con el fin de minimizar la sobrecarga laboral que causa deficiencias en la prestación del servicio. Consecuente con esta, adelantar un estudio de cargas de trabajo con el fin de propiciar el equilibrio organizacional entre funcionarios y contratistas en el marco de la administración pública y de conformidad con las normas laborales.

- Incorporar en los reportes de seguimiento de los niveles de oportunidad y trámites adelantados a través de los aplicativos SDQS y SIGA, un análisis cualitativo de la gestión que contenga una evaluación cualitativa y detallada de las quejas y reclamos del periodo correspondiente que sirva de insumo para las áreas responsables para la toma de decisiones.

- Incluir en los procesos de inducción y reinducción de la entidad los temas relacionados con el manejo de los aplicativos SDQS y SIGA y desarrollar jornadas de acompañamiento para afianzar el uso de los aplicativos y apropiar en los funcionarios y/o contratistas su buen manejo y la importancia del registro de finalización de los trámites en tiempo y oportunidad, dado que determina el cumplimiento de términos frente a las peticiones de los usuarios.

- Se reitera la ejecución de los compromisos definidos en el Plan de Mejoramiento que no se ejecutaron ni desarrollaron acciones correctivas, toda vez que ante la situación presentada los hallazgos se mantienen cuando no se subsanan. Lo anterior, dado que el Plan de Mejoramiento promueve en los procesos internos de las entidades para que sean desarrollados en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo, en cumplimiento de los principios

de autocontrol, autorregulación y autogestión que son el fundamento para garantizar la efectividad del MECI Modelo Estándar de Control Interno, establecido mediante el Decreto 1599 de 2005 y actualizado por el Decreto 943 de 2014.

MARÍA LUCY SOTO CARO
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo Auditor:

GUBILEINAYA RAMIREZ BELTRÁN
Profesional Especializado OCI

FERNANDO JENARO DELGADO ACEVEDO
Profesional Especializado OCI