

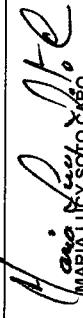
SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
ESTRATEGIA, MECANISMO	ACTIVIDADES	AGOSTO 29 DE 2014	RESPONSABLE	
			ANOTACIONES	
	<p>1. Identificación de los riesgos de corrupción y sus causas (debilidades y amenazas que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción).</p>	<p>De acuerdo con las observaciones adelantadas por la Oficina de Control Interno, con el seguimiento que se realizó el 30 de abril de 2014 y con fundamento en el nuevo mapa de procesos aprobado en el Comité del Sistema Integrado de Gestión el 13 de junio de 2014, a través del cual se definieron 19 macroprocesos, se hizo una reformulación del mapa de riesgos de corrupción, proceso que estuvo liderado por la Oficina Asesora de Planeación con el acompañamiento del PNUD y las diferentes áreas involucradas, para tal efecto se llevaron a cabo talleres y el producto de las mesas de trabajo se validó con las diferentes dependencias de la entidad.</p> <p>A la fecha la Oficina Asesora de Planeación recibió las observaciones y envió remitido a cada responsable el mapa para la socialización y apropiación del mismo.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Publicación en la página web de la entidad: <a href="http://www.educacionbogota.edu.co">www.educacionbogota.edu.co</a>. Opción: NUESTRA ENTIDAD, DOCUMENTOS DE POLITICA PUBLICA, PLAN ANTICORRUPCION: Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, vigencia 2014 ACTUALIZADO.</p> <p>Teniendo en cuenta el taller que se adelantó con las diferentes dependencias de la SED a cargo de los procesos, algunos de los riesgos fueron reformulados. A la fecha ya se encuentra publicado el nuevo documento, con los planes para desarrollar las estrategias y cronogramas respectivos.</p>
	<p>2. Descripción de riesgos por procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción: Dirección estratégico, financiero, de contratación, de información y documentación, de investigación y sanción, de actividades regulatorias, de trámites y servicios internos y externos, de reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.</p>	<p>Se describieron riesgos de corrupción para 15 macroprocesos de los 19 identificados en el nuevo mapa de estratégica, Gestionar la tecnología de la información y comunicación, Gestionar los servicios administrativos, Gestión del control organizacional, Garantizar el acceso, Gestionar la contratación, Monitorear y evaluar, Brindar la educación, Gestionar el Talento Humano, Radicación y atención de requerimientos, Gestionar el presupuesto, Gestionar la tesorería, Prestar servicio al ciudadano, Gestionar infraestructura y Atender asuntos legales</p>	<p>que los de</p> <p>Áreas administran los riesgos de corrupción.</p>	<p>Siguiendo el direccionamiento de la Oficina de Control Interno se adelantó estrategia de socialización bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación.</p>
	<p>3. Análisis del Riesgo: En la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideran los siguientes criterios: Casi seguro y posible.</p>	<p>La matriz de riesgos anticorrupción incluye el análisis sobre la probabilidad de materialización, considerándose únicamente el criterio posible. Atendiendo la observación de la Oficina de Control Interno al efectuar revisión del mapa de riesgos, se mantiene el criterio definido inicialmente</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación y áreas que administran los riesgos de corrupción.</p>	
	<p>4. El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado.</p>	<p>Se establece un plan de mitigación por cada uno de los riesgos definiendo: acción, responsable, indicador y fecha de ejecución</p>	<p>que los de</p> <p>Áreas administran los riesgos de corrupción.</p>	<p>A la fecha las áreas responsables de procesos reportan seguimiento trimestral a los controles establecidos dentro de los mapas de riesgo así: Gestión del Talento Humano, Infraestructura y Tecnología, Gestión Documental, Financiero, y Servicio al Ciudadano. Los ajustes del nuevo mapa de riesgos, incluyeron igualmente nuevos controles preventivos y correctivos para mitigar los riesgos.</p>
	<p>5. Los controles se establecen teniendo en cuenta: Controles preventivos y controles correctivos. Se hace monitoreo a los controles establecidos.</p>		<p>que los de</p> <p>Áreas administran los riesgos de corrupción.</p>	
	<p>6. La política de administración de riesgos de corrupción está alineada con la planificación estratégica de la entidad.</p>	<p>Aunque existe armonía y coherencia con los principios y valores contenidos en el Código de Ética de la entidad, no se incluye en forma expresa la política de administración de riesgos de la entidad.</p>	<p>que los de</p> <p>Áreas administran los riesgos de corrupción.</p>	
	<p>7. Las acciones tenidas en cuenta para la administración de los riesgos de corrupción corresponden a: Evitar el riesgo y Reducir el riesgo.</p>	<p>Cada uno de los riesgos tiene definida las acciones, con las que se espera evitar y reducir el riesgo.</p>	<p>Áreas administran los riesgos de corrupción.</p>	<p>Se establece para todos los riesgos dentro del Plan de Mitigación como fecha de inicio 1 de enero de 2014 y fecha fin 30 de diciembre de 2014, no obstante, se hace la observación que no necesariamente se puede estandarizar una sola fecha, por cuanto el desarrollo de algunas de las actividades no son extensivas en el tiempo. De igual manera y considerando que se hizo una nueva revisión de los riesgos de corrupción, que fue publicada en agosto del 2014, no se puede señalar que la fecha de inicio de las actividades se de en forma retroactiva desde 1 de enero de 2014.</p>

**SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA, MECANISMO	ACTIVIDADES	AGOSTO 29 DE 2014	RESPONSABLE	ANOTACIONES
Mapa de riesgos de corrupción	<p>8. La administración del riesgo, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr, (ii) las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.</p>	<p>Las políticas de administración de los riesgos identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos y le permite a la Alta Dirección tomar decisiones basadas en el accionar de todos los funcionarios de la entidad con respecto a la administración de los riesgos. Se precisa que se el mapa de riesgos de corrupción publicado por la SED identifica los mismos, las medidas de mitigación y el seguimiento, las fechas de ejecución de las actividades.</p>	<p>que los Areas administran los riesgos de corrupción y Oficina de Asesora de Planeación</p>	<p>Verificar las fechas de ejecución de las acciones propuestas para la mitigación de los riesgos, con el fin de mantener los controles para adelantar los seguimientos, determinando el % de ejecución, efectos logrados y observaciones correspondientes.</p>
Mapa de riesgos de corrupción	<p>9. Se realiza seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.</p>	<p>La Oficina de Control Interno a través de sus auditorías adelanta evaluación respecto de la administración del riesgo, con el fin de verificar la efectividad de las políticas y las acciones, en los tres niveles de la entidad teniendo en cuenta los procesos a cargo. De otra parte, como uno de los componentes asociados a los informes que debe rendir el jefe de la Oficina con fundamento legal el Decreto 334 de 2013, en el mes de mayo del año en curso, se informó al Alcalde Mayor, sobre los riesgos, incluyendo los de corrupción que impactan el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo asociadas a los proyectos de inversión. Es de precisar que las evaluaciones y seguimientos de la Oficina de Control Interno, permitirán identificar, verificar y establecer si los riesgos están siendo manejados apropiadamente, dado que los controles y acciones de mitigación están siendo ejecutados.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación, áreas que administran los riesgos de corrupción y como evaluador: Oficina de Control Interno</p>	<p>Los informes de la Oficina de Control Interno, son objeto de seguimiento y las conclusiones vienen siendo publicados en la página web de la entidad a través del Informe Anual del Sistema de Control Interno y el pormenorizado que se adelanta cuatrimestralmente..</p>
Estrategia Antitrámites	<p>1. Implementación de mecanismos encaminados a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.</p> <p>2. Revisión de los procesos: Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales. Análisis normativo de los soportes legales de cada trámite.</p> <p>3. Priorización de trámites a racionalizar y mejorar. Diagnóstico de trámites a intervenir y cronograma de actividades.</p> <p>4. Racionalización de trámites: Actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización. (Aplicación política de cero papel).</p>	<p>Para lograr la implementación de la estrategia Gobierno en Línea y Gestión Antitrámites, las Oficinas de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Dirección de Talento Humano y Oficina Administrativa de Redp, a través del Comité Antitrámites, establecieron el plan de acción señalado en numeral IV "Componentes del Plan Anticorrupción y medidas para controlarlos; literal b) Medidas Antitrámites. Con el fin de lograr la implementación del Gobierno en Línea y Gestión Antitrámites, en el documento señalado se definen los responsables, el producto y las fechas de cumplimiento de las acciones.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Prensa y áreas de demás responsables de la ejecución del plan</p>	<p>Como producto de la revisión del documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se revaluaron las actividades señaladas en el documento inicial publicado el 31 de enero de 2014, y se estableció un nuevo cronograma, con fecha de cumplimiento en la mayoría de actividades a 30 de diciembre de 2014. Se incluye en una hoja adicional, el informe que hace parte del presente informe, el seguimiento al cumplimiento de las actividades por cada uno de los responsables de la ejecución de las mismas, que se denomina "Seguimiento Control Interno estrategia antitrámites Secretaría de Educación del Distrito 29 de agosto de 2014".</p>

ESTRATEGIA, MECANISMO		SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	AGOSTO 29 DE 2014	RESPONSABLE	ANOTACIONES
Estrategia de Rendición de Cuentas	ACTIVIDADES	<p>Producto de de la revisión del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2014, la SED reevalúa la metodología y establece actividades, incluyendo el cronograma a desarrollar durante la vigencia 2014, así: 1) Mesas de trabajo para la recolección de insumos para el análisis del estado de la rendición de cuentas en la entidad. Se realizarán al menos dos mesas de trabajo. 2) Mesas de trabajo para el diseño de acciones para la divulgación de información, promoción del diálogo e incentivos. Se llevarán a cabo al menos dos mesas de trabajo y 3) Consolidación y validación documento estrategia de rendición de cuentas. Al respecto se señala por parte de la Oficina de Control Interno que la estrategia debe contener las diferentes etapas además de la información, el Diálogo e Incentivos y Sanciones, para los cuales se debe establecer una ruta para la rendición de cuentas y de igual forma tener en cuenta la Directiva 05 del 19 de agosto de 2013, mediante la cual el Alcalde Mayor define Lineamientos para continuar con la Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en donde se recomienda continuar tener en cuenta lo estipulado en el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010.</p> <p>Desde la Oficina de Control Interno y fundamentado en lo dispuesto en el Decreto 4791 de 2009, en el proceso evaluativo, verifica la rendición de cuentas que deben hacer los rectores de los colegios sobre la ejecución de los recursos y el estado contable de los Fondos de Servicios Educativos, como lo señala el artículo 19 de la norma en comento.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación y dependencias responsables desarrollar y poner en marcha la estrategia de rendición de cuentas</p>	<p>En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano SED 2014, actualizado no se especifican las acciones para llevarla a cabo, de igual forma en el reporte de avance no se evidencian desarrollo de acciones en la estrategia de rendición de cuentas. No obstante y con el fin de divulgar a los ciudadanos información relacionada con la gestión de la entidad, se tienen los siguientes medios:</p> <p>1) Página Web institucional <a href="http://www.educacionbogota.edu.co">www.educacionbogota.edu.co</a>: En el portal institucional se publicaron durante el segundo semestre LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PARA LINEAS DE INVERSIÓN LOCAL, PLAN DISTRICTAL DE DESARROLLO "BOGOTA HUMANA", el decreto 101 de 2010; los planes de acción de los componentes de gestión y de inversión con corte a 31/03/2014 de la SED, los boletines de territorialización de la inversión (20 localidades) y la normatividad relacionada; convocatorias de bancos de hojas de vida y sus resultados, además las comunicaciones generadas por la OACP sobre divulgación institucional. 2) Página Web SED local <a href="http://sedlocal.sedbogota.edu.co/">http://sedlocal.sedbogota.edu.co/</a>: Se publicaron comunicaciones de la OACP. 3) Video institucional para la rendición de cuentas: Este video se exhibió en los eventos de la Entidad, durante los meses de abril y mayo: Evento de Afrocolombianidad, Concurso leer y Escribir Don Quijote, Entrega de Colegios Fernando González Ochoa, Bernardo Jaramillo y Manuela Beltrán, Premio a la excelente gestión institucional, Apoyo Logístico concierto Día del Maestro, Feria del Libro de Bogotá, Apoyo logístico evento Basura Cero. 4) Carteleras internas: Diariamente se actualizan las carteleras del nivel central y local 5) Plegables: En Mayo se realizó material para: Feria del Libro, Foro Internacional Currículo y Evaluación para la Calidad Educativa, Día del Maestro y Juegos Estudiantiles. En Junio: soy saludable soy sed. En Julio: Canta Bta Cantalá y Facebook y Twitter: Las publicaciones generadas en los portales institucionales se divulgaron a través de redes sociales de la SED. Enfocadas en el servicio a la ciudadanía, se publicitan los servicios, trámites, canales y lugares de atención; se da respuesta a las PQR presentadas (se lleva registro respuestas) Actualmente la SED, por el número de seguidores en redes sociales es, según informes de Alcaldía Mayor, el tercer sector - de los 12- más influyente de la Administración Distrital en las redes sociales.</p>	
	Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	<p>1. Desarrollar institucional para el servicio al ciudadano</p> <p>2. Atizar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos.</p> <p>3. Fortalecimiento de los canales de atención</p> <p>1. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.</p> <p>2. Publicación para conocimiento del ciudadano de las definiciones de: petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.</p> <p>3. Recepción</p> <p>4. Cumplimiento de términos para resolver peticiones conforme disposiciones legales vigentes.</p> <p>5. Seguimiento</p> <p>6. Control.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Servicios Administrativos, Dirección de Talento Humano, Direcciones de Dotaciones Escolares, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina de Redp</p>	<p>En la estrategia Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, se señala el cumplimiento de actividades adelantadas por parte de las dependencias responsables, de acuerdo con el plan de acción. Se incluye una hoja adicional denominada: "Seguimiento Control Interno Estrategia mecanismos de atención al ciudadano Secretaría de Educación de agosto de 2014", el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.</p>	
Otras					

  
 Consolida MARY HERNANDEZ M  
 Profesional Especializado Oficina de Control Interno

  
 MARIA LUCY SOTO CARO  
 Jefe Oficina de Control Interno SED  
 29 de agosto de 2014.

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ESTRATEGIA ANTITRAMITES SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO 29 DE AGOSTO DE 2014

CRITERIO	RESPONSABLE	INVOLUCRADO	PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS Y SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
Diagnóstico GEL	Comité		Informe Diagnóstico GEL	01/02/2014	31/03/2014	El documento actualizado publicado por la entidad en agosto del año en curso sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ajusta el plan de acción en cuanto a cronograma y actividades, liderado por el comité Antitramites y de Gobierno en Línea y de Gestión Antitramites, para facilitar el acceso a los servicios brindado y como estrategia para mitigar el riesgo de corrupción en la entidad
Comité o Instancia responsable de la implantación del Gobierno en línea	Comité		Resolución	30/01/2014	31/07/2014	Desde la Oficina Asesora de Planeación sobre quien recae la la secretaria técnica del comité antitramites y de gobierno en línea se programaron dos comités en donde se presentaron 28 trámites para aprobación, los cuales se encuentran asociados a los procedimientos del listado maestro de documentos de la Entidad y avalados normativamente por la Oficina Asesora de Jurídica. Además, se presentó avance de cada uno de los componentes de la matriz de diagnóstico de Gobierno en Línea en la Entidad en los siguientes componentes: Transversal, Información, Transacción en línea, Transformación e interacción en línea. A través del grupo operativo de apoyo al comité se adelantó gestión para la revisión y modificación a la Resolución No 2600 de 2012 que creó el comité, revisión de los trámites con las diferentes áreas para definir requisitos y responsables; revisión de la normatividad de los trámites levantados por el grupo; reuniones con la firma CINTEL para desarrollar el tema de Eficiencia Administrativa, automatización de procesos y datos abiertos y revisión y ajuste de la matriz de diagnóstico GEL; ajuste el Plan de acción antitramites y de Gobierno en Línea,
Planeación del Gobierno en Línea	Comité		Plan de Acción	01/02/2014	30/05/2014	
Ajustes al Plan de Acción	Comité		Plan de acción ajustado	01/07/2014	31/07/2014	
Capacitación del Gobierno en Línea	Talento Humano	Comité	Plan de capacitación	01/07/2014	30/12/2014	PENDIENTE
Promoción y Divulgación en la Entidad	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Comité	Plan de Promoción y Divulgación	01/08/2014	30/12/2014	eL 30 de mayo de 2014, era la fecha prevista para terminar la actividad, sin embargo, con el documento reformulado se estableció para el 30 de diciembre del año en curso, no obstante en el transcurso del semestre se divulgaron las actividades y logros de la Entidad, a través de los diferentes medios (Pagina Web <a href="http://www.educacionbogota.edu.co">www.educacionbogota.edu.co</a> , portales <a href="http://www.redacademica.edu.co">www.redacademica.edu.co</a> y <a href="http://sedlocal.sedbogota.edu.co">http://sedlocal.sedbogota.edu.co</a> , cuentas en redes sociales, IntraSed, carteleras, correo electrónico, Canal web de DooIn TV, papel tapiz, etc). Se continuó el fortalecimiento de las redes sociales, con más seguidores y la generación o posicionamiento de temas como tendencias y la atención de PQR
Caracterización de usuarios	Servicio al Ciudadano	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Estructura de Usuarios	01/08/2014	30/12/2014	De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, la página web contribuyó con la caracterización de los públicos de forma macro, al organizar y divulgar la información en la opción de servicios, de acuerdo con sus necesidades: Estudiantes, madres y padres, docentes, administrativos, etc. como resultado de la encuesta de clima organizacional se contribuyó a la caracterización de los públicos internos, y esta información comenzó a ser socializada con la Entidad. PENDIENTE: Definir oficialmente la caracterización
Análisis y caracterización de la infraestructura	Oficina Administrativa de Redp		Diagnostico situación actual	01/08/2013	31/03/2014	Se cuenta con el informe "Diagnóstico de las TICS y Arquitectura actual de la SED elaborado dentro del Proyecto PETIC, cuyo objetivo es "entregar una visión integral sobre el estado actual del modelo tecnológico de la SED, tomando como base la información de entendimiento estratégico de la entidad, el levantamiento de la plataforma tecnológica, su modelo de gestión, los análisis de alineamiento estratégico, la identificación de las necesidades de información del modelo funcional y análisis DOFA; en donde se encuentra la descripción de la arquitectura de la infraestructura tecnológica actual, teniendo en cuenta temas como infraestructura de telecomunicaciones, centro de cómputo, infraestructura, ofimática y seguridad, así como también se refleja el estudio de la arquitectura de los sistemas de información actual
Implementación de la Política editorial y de actualización	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Oficina Administrativa de Redp	Política Editorial	01/08/2014	30/12/2014	Se modifican las fechas de inicio y fin de la actividad de acuerdo con la actualización del Plan Anticorrupción, sin embargo desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se generó y aprobó la Política editorial del portal institucional, la cual se encuentra pendiente de revisión por parte de la Oficina Administrativa de REDP, desde Prensa igualmente se coordinó con la DCTME la elaboración de la política editorial del portal <a href="http://www.redacademica.edu.co">www.redacademica.edu.co</a> , la cual está en borrador y en proceso de terminación y se entregará en el tercer trimestre de 2014. Adicionalmente, se elaboraron manuales de administración de la IntraSED para orientar a futuros o eventuales usuarios del sitio y garantizar su correcto uso y funcionamiento
Publicación de información	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Oficina Administrativa de Redp	Portal WEB cumple con los estándares GEL y Guía de estilos 3.0	01/08/2014	30/12/2014	Se realizó diagnóstico de cumplimiento de Manual GEL. Adicionalmente se realiza oportunamente publicación de información relativa a noticias, boletines de prensa, encuestas, estadísticas, informes de gestión, reportes de contratación, actualización de perfiles de directivos, directorios, etc.
Inventario de información	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Oficina Administrativa de Redp	Inventario de Información Recolectado	01/06/2014	31/12/2014	
Publicación del inventario de información	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Oficina Administrativa de Redp	Publicación del Inventario	01/06/2014	31/12/2014	Bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se viene adelantando un ejercicio para la identificación de información, del inventario de datos, priorización del conjunto de datos, Descripción de metadatos y estructuración de los datos correspondientes al Directorio de Establecimientos Educativos, para su publicación
Apertura de datos	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Oficina Administrativa de Redp	Plan de Apertura de Datos	01/04/2014	30/12/2014	

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ESTRATEGIA ANTITRAMITES SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO 29 DE AGOSTO DE 2014

Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Servicio al Ciudadano	Oficina Administrativa de Redp	Propuesta de mejora SCPQRyD	01/04/2014	30/06/2014	Se viene trabajando en la consolidación de la información de los tramites y servicios , realizando la respectiva parametrización en los aplicativos de la entidad.El comité anti tramites y de gobierno en línea se reunió periódicamente para revisión, categorización, validación y aprobación de trámites, se participó activamente en reuniones con el EMINTIC. Se tienen como evidencias actas de reunión.. Se esta trabajando respecto a la implementación de un sistema único de gestión documental.
Formularios para descarga	Servicio al ciudadano	Oficina Administrativa de Redp	Inventario de Formularios y sus respectivos manuales para	01/02/2014	30/12/2014	PENDIENTE
Ventanillas Únicas	Servicio al ciudadano	Oficina Administrativa de Redp	Propuesta de mejora a la ventanilla única	01/04/2014	30/12/2014	Con la actualización del documento Plan Anticorrupción de la SED el cronograma para la finalización de la actividad se modificó A la fecha se está adelantando la implementación de la Ventanilla Única de Radicación, la cual esta en fase de pruebas y se esperan los resultados para iniciar la implementación. Se tienen como evidencias soportes reuniones
Buenas prácticas	Oficina Asesora de Planeación	Dirección de Servicios Administrativos	Adoptar buenas prácticas y promover el cambio de la cultura organizacional	01/06/2014	30/12/2014	PENDIENTE.
Procesos y procedimientos internos electrónicos	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Mapa de procesos V5 caracterización de macroprocesos	01/06/2014	30/12/2014	A través de la Oficina Asesora de Planeación, se definió el Mapa de procesos V.5., y se adelanta la caracterización de los macroprocesos donde se incluye objetivo, alcance, líder, procesos que lo conforman, indicadores y mapa de riesgos.

  
MARIA LUCY SOTO CARO

Jefe Oficina de Control Interno SED

29 de agosto de 2014.

Consolidó: NANCY HERNANDEZ M

Profesional Especializado Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ESTRATEGIA MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARIA DE EDUCACION 29 DE AGOSTO DE 2014

1	Implementar y optimizar los procedimientos referentes al proceso transversal de servicio al ciudadano. 1) Procedimientos de atención en cada uno de los canales de servicio con que cuenta la entidad. 2) Procedimientos internos que soportan la entrega oportuna y con calidad de trámites y servicios al ciudadano y 3) Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Oficina de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano	02/01/2014	01/09/2014	Procedimientos actualizados / Numero de Procedimientos	Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación se está adelantando la formulación del Macroproceso relacionado con la Atención al Ciudadano, los procesos y procedimientos asociados al mismo. Fase (levantamiento de la información, una vez validado el Mapa de procesos de la entidad en el Comité del Sistema Integrado de Gestión en junio de 2014.
2	Implementar y optimizar los procedimientos referentes al proceso transversal de Gestión Documental: 1) Procedimientos de redacción y distribución de correspondencia interna y externa. 2) Procedimientos referentes a utilización del Sistema de Gestión Documental SIGA Y 3) Procedimientos adecuados en políticas de archivo.	Dirección de servicios Administrativos y Oficina de Planeación	02/01/2014	01/09/2014	Procedimientos actualizados / Numero de Procedimientos	La Oficina de Servicio al Ciudadano trabaja en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Servicios Administrativos sobre la implementación referente proceso transversal. Se implementó el nuevo modelo de gestión de correspondencia en el primer semestre y se tiene el proceso de gestión documental en lo atinente a correspondencia. La SEDI inició la prueba piloto de Ventanilla única de Radicación.
3	Diseñar nuevos instrumentos que permitan generar indicadores que reflejen la realidad de la calidad en la prestación del servicio (evaluación de satisfacción de servicio al ciudadano)	Oficina de Planeación y Oficina de servicio al ciudadano	02/01/2014	01/06/2014	Manual evaluación de la Satisfacción del ciudadano	No obstante de haber finalizado cumplimiento fecha para el desarrollo de la actividad, aún se encuentra pendiente.
4	Desarrollar una estrategia pedagógica que permita incentivar a las dependencias en el cumplimiento de los indicadores de servicio al ciudadano.	Oficina de servicio al ciudadano, Dirección de Talento Humano y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	02/01/2014	02/03/2014	Campaña Desarrollada	La actividad no se cumplió en la fecha establecida. Las dependencias involucradas Oficina de Servicio al ciudadano, y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, han adelantado reuniones con el fin de definir la campaña de oportunidad y calidad en las respuestas. La Oficina Asesora de Prensa aduce que con ocasión a la Ley de Garantías no fue posible la implementación del concurso y que la misma se trabajará entre los meses de septiembre y diciembre del año en curso.
5	Documentar y ajustar la Política y modelo de gestión integral de Servicio al Ciudadano en la SED.	Despacho, Subsecretaría de Gestión Institucional y Dirección de Servicios Administrativos y Oficina de servicio al ciudadano	02/01/2014	01/06/2014	Protocolos de Servicio al Ciudadano	1. La Oficina de Servicio al Ciudadano bajo el direccionamiento de la Subsecretaría de Gestión Institucional se encuentra construyendo la Política, Ciclo de Servicio y el programa de implementación de los mismos. 2. Los funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y de acuerdo con las actas de reunión, han venido asistiendo a las mesas de trabajo de la Alcaldía Mayor en los procesos de construcción de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano. 3. Se dio a conocer y se está dando aplicación a la circular No.01 de 2014, mediante la cual la Subsecretaría de Gestión Institucional sobre la adecuación e implementación de estrategias para la mejora del servicio a los ciudadanos frente a petición, quejas y reclamos para la adecuación y cambio de parametrización del aplicativo SIGA.
6	Generar mesas de trabajo con las dependencias para incentivar el cumplimiento de los indicadores de servicio.	Oficina de servicio al ciudadano	02/01/2014	30/12/2014	Mesas de trabajo realizadas / Mesas de trabajo programadas	La Oficina de Servicio al Ciudadano hace acompañamiento a las Direcciones Locales con el objetivo de la mejora continua del servicio.; a la implementación del proceso de Cobertura 2015; puesta en marcha de actividades para el mejoramiento en la utilización del aplicativo de gestión documental. Se tiene proyectado circular para el manejo de requerimientos vencidos. De igual manera, se ha trabajado en forma continua en mecanismos que contribuyan al cierre de radicados vencidos, si como la creación e implementación de una estrategia consistente a la puesta en marcha e grupo de atención prioritaria a requerimientos. Sobre esta actividad, la Oficina de Control Interno le ha venido haciendo seguimiento puntual y cronológico.
7	Generar un proceso de capacitación orientado al tema de servicio al ciudadano que impacte a las dependencias, utilizando la metodología del Plan Institucional de Capacitación.	Oficina de servicio al ciudadano y la Dirección de Talento Humano	01/02/2014	02/05/2014	Numero de funcionarios capacitados	Desde la Dirección de Talento Humano se continua con el proceso de capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios que prestan sus servicios en la Oficina de Servicio al Ciudadano, entre los temas de capacitación se encuentra el SIGA y SDQS; capacitación que se ha hecho extensiva a los particulares que prestan sus servicios en la Dirección de Cobertura. Se registran los respectivos informes de capacitación.

8	Campaña para el adecuado uso del servicio de Atención Telefónica en todas las dependencias de la SED.	Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	02/01/2014	30/12/2014	Campaña realizada	Se encuentra en proceso el fortalecimiento del Canal Virtual y Telefónico de la entidad, al igual que la creación de un sistema unificado de información para los sistemas telefónico y virtual. Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se tiene diseñada campaña de apoyo a los valores de la entidad, y uno de los valores esta relacionado con la vocación de servicio. Esta campaña está programada para ejecutarse a partir del mes de septiembre c
9	Divulgación y promoción del uso del chat de atención virtual	Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina de Redp y Oficina de Comunicación y Prensa	02/01/2014	30/12/2014	Chat en funcionamiento	La Oficina de Atención al Ciudadano trabaja en forma coordinada con la Dirección de Cobertura y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, con el fin de fortalecer procesos de promoción y uso del Chat. Se pretende implementar el mismo para el proceso de matrícula a partir en el año 2015.
10	Implementación Sistema de Radicación Virtual	Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina de Redp	02/01/2014	30/12/2014	Sistema implementado	Actividad pendiente
11	Implementación de un sistema de control que nos permita obtener datos estadísticos en atención telefónica y virtual.	Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina de Redp	02/01/2014	30/12/2014	Sistema de control implementado.	Pendiente
12	Unificación de información en el sistema de gestión documental (SDQS y SIGA)	Oficina de REDP y Comité de Antitramites y Gobierno en Línea	02/01/2014	30/12/2014	Sistema de gestión unificado.	A través del Comité Antitramites y de Gobierno en Línea se está trabajando en la consolidación de la información de los tramites y servicios, realizando la respectiva parametrización en los aplicativos de la entidad. En coordinación con la Dirección de Servicios Administrativos y la Oficina Administrativa de REDP respecto a la implementación de un sistema único de gestión documental.
13	Mejorar las instalaciones físicas de la Oficina de Servicio al ciudadano, incluir todo lo referente a la señalética para garantizar la prestación adecuada del servicio.	Dirección de Construcciones y Conservación de Instituciones	02/01/2014	30/12/2014	Mejoras realizadas	La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con la herramienta de gestión de cola de turnos Digiluzo. Se realizó la instalación de las sillas en la sala de espera. Se realizó ampliación de la RED LAN y WIFI, así como de la instalación eléctrica.

*Maria Lucy Soto Araro*  
 MARIA LUCY SOTO ARARO  
 Jefe Oficina de Control Interno SED  
 29 de agosto de 2014

*Nancy Hernandez M*  
 NANCY HERNANDEZ M  
 Profesional Especializado Oficina Control Interno SED