

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

AUDITORÍA N°: 01	FECHA: 10 de abril de 2019	LUGAR: Dirección Administrativa y Financiera – Oficina de Atención al Ciudadano
PROCESO AUDITADO	MACRO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
PERSONAS AUDITADAS	Profesional Especializada de Atención al Ciudadano y Profesional Universitario de Gestión Documental	
EQUIPO AUDITOR	JENNIFER LILIANA DELGADILLO CALDERON, CLAUDIA NAYIBE FRANCO CASTAÑO Y LUIS ARMANDO TRONCOSO MORALES	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar mediante evidencia objetiva el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Macroproceso Atención al Ciudadano **A-DS-AC-00-00-01** de la Secretaría de Educación y Cultura

CRITERIOS DE AUDITORIA

Referentes del Ministerio de Educación Nacional

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

Conformidades: 42
No conformidades: 0
Observaciones: 5

Hallazgos			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
C	NC	Obs	
X			¿Se evidencia el manual de procesos y procedimientos actualizado?
		X	Se observa que algunos de los documentos como registro de asistencia no se encuentran totalmente diligenciados, causando que no se pueda identificar la fecha del evento.
X			¿Se evidencia la implementación del procedimiento Control de Registros?

Hallazgos			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
C	NC	Obs	
X			¿Se evidencia que la documentación de la SE se identifica y controla de acuerdo las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los documentos (por ejemplo la Ley 594 de 2000)?
X			¿Se evidencia la implementación de las tablas de retención documental aprobadas por la SE, en los documentos de los procesos a Certificar o ya Certificados?
X			¿Se observa que los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos se identifican, encuentran legibles y se pueden recuperar en caso de requerirlo?
X			¿Se evidencia conocimiento y apropiación de la política y objetivos de calidad?
X			¿Se evidencia el seguimiento y/o verificación que realiza el proceso a las contrataciones que lo afectan directa o indirectamente?
X			¿Se evidencia que existe una correcta selección y evaluación de los proveedores para la satisfacción de los requisitos del proceso?
X			¿Se evidencia la definición de criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación de los proveedores de bienes y servicios que afectan directamente los requisitos del proceso?
X			¿Se evidencia la periodicidad en la medición de los indicadores?
		X	Se observa que no se realiza acciones de mejora que contribuyan a dar cumplimiento al porcentaje esperado del indicador de acuerdo al análisis de estos.
X			Se evidencia socialización de los resultados del informe?
X			¿Se evidencia implementación del procedimiento de producto no conforme?
X			¿Se evidencia la implementación del procedimiento de acciones preventivas?
X			¿Se evidencia la implementación del procedimiento de acciones preventivas?
X			¿Se evidencia la implementación del procedimiento de acciones correctivas?
X			¿Se evidencia tratamiento adecuado a las quejas?
		X	¿Se evidencia la elaboración de los planes de acción resultado de los hallazgos encontrados en las Auditorías Internas del SGC de la SE? Se observa que a la fecha no existen acciones correctivas efectivas con el fin de superar el hallazgo encontrado en la auditoria interna anterior
X			¿Se evidencia que el líder de Atención al Ciudadano, valida que los ejes temáticos está correctamente relacionados con las dependencias que componen la Secretaría de Educación?
X			¿Se evidencia la revisión de los ejes temáticos parametrizados en el Sistema, con los líderes de cada una de las dependencias?
X			¿Se evidencia el reporte al MEN, de cambios o actualización de ejes temáticos, en el respectivo formato?

Hallazgos			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
C	NC	Obs	
X			¿Se evidencia la definición de las preguntas frecuentes?
X			¿Se evidencia la definición de la información de trámites de la Secretaría, actualizada y publicada en la página de Atención al Ciudadano?
X			¿Se evidencia las solicitudes de capacitación al área de Talento Humano, en Servicio al Cliente?
X			¿Se evidencia los registros de formación, para los funcionarios que componen el área de Atención al Ciudadano?
X			¿Se evidencia los registros de formación a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, en el uso del SAC?
X			¿Se evidencia los registros de formación a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, en el uso del SAC?
X			¿Se evidencia la gestión del líder de Atención al Ciudadano, para la radicación de requerimientos vía web, teniendo en cuenta los indicadores del proceso?
X			¿Se evidencia en la página WEB de la Secretaría, el fácil acceso para que el ciudadano presente quejas y denuncias?
X			¿Se evidencia que el líder de Atención al Ciudadano, verifique aleatoriamente la calidad de las respuestas, que emiten las dependencias de la Secretaría, en el sistema SAC?
X			¿Se evidencia que los funcionarios tienen conocimiento, sobre el código contencioso administrativo, derecho de petición y demás normas sobre la importancia de una correcta respuesta los requerimientos presentados por los ciudadanos?
X			¿Se evidencia que los requerimientos son respondidos dentro del tiempo estipulado en el Sistema?
X			¿Se evidencia en el reporte mensual del SAC, el número de vencidos por dependencia en la Secretaría?
		X	¿Se evidencia el trámite al área de Control Interno Disciplinario, de las dependencias o funcionarios que presentan vencidos, bien sea contratistas o de planta? Este trámite lo debe realizar el Secretario de Educación, la profesional especializada del área de Atención al ciudadano no tiene la potestad de realizar dicho trámite, el líder de proceso solo presenta el informe de vencidos por mes.
X			¿Se evidencia que el líder de Atención al Ciudadano, notifica a las dependencias del estado de los requerimientos del Sistema SAC?
X			¿Se evidencia el control de documentos que ingresa a la Secretaría de Educación, tomando acciones para evitar la pérdida de los mismos?
		X	Se observa que algunos de los documentos que se radican en el SAC no son identificados con el rótulo que arroja el sistema, ya que no se cuenta con la tecnología suficiente en cada puesto de trabajo para

Hallazgos			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
C	NC	Obs	
			realizar esta actividad.
X			¿Se evidencia el correcto diligenciamiento de las planillas de entrega de correspondencia?
X			¿Se evidencia información suficiente a los ciudadanos, de los requisitos que deben presentar para la atención de los requerimientos que presta la Secretaría de Educación?
X			¿Se evidencia las encuestas de Atención al Ciudadano, en la ventanilla de atención y en la página web?
X			¿Se evidencia que las encuestas, han sido aplicadas a un promedio de muestra representativa, no inferior a un 10% de los requerimientos radicados en el Sistema SAC?
X			¿Se evidencia el informe de la encuesta de atención al ciudadano, así como las posibles acciones que permitan mejorar la prestación del servicio?
X			¿Se evidencia la periodicidad de la ejecución de encuestas de atención al ciudadano en la Secretaría de Educación?
X			¿Se evidencia los informes de Atención al Ciudadano, en el que se analicen el comportamiento de los indicadores, como vencidos, oportunidad de respuesta y requerimientos vía WEB?
X			¿Se evidencia la presentación del informe al Comité Directivo de la Secretaría?
X			¿Se evidencia en las actas de comité las acciones o decisiones que se derivan de la situación presentadas en el informe de Atención al Ciudadano?

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Realizar acciones correctivas para implementar de forma obligatoria la actividad 5 "Distribuir requerimientos de PQRS, a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)" del procedimiento "E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES" donde el punto control es "Planilla de entrega de las PQR numerada y recibida".
2. Implementar la política utilizar las diferentes herramientas ofimáticas para adjuntar al requerimiento radicado en el SAC las respuestas emitidas por los funcionarios dando cumplimiento así a la actividad 9 "Emitir respuesta en el SAC" del PROCEDIMIENTO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA donde el punto es "Respuesta en el SAC con calidad y oportunidad.
3. Verificar la pertinencia de la periodicidad en la medición de los indicadores, ya que en los formatos todavía aparece que se deben medir trimestralmente.

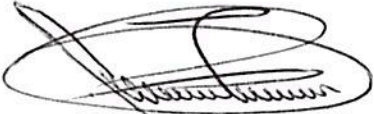
FORTALEZAS

1. Conocimiento de los procesos del área
2. Disposición para el trabajo

OBSTACULOS ENCONTRADOS

1. El espacio físico en el cual funciona la oficina no es apto para el desarrollo de las funciones del área (espacio físico, ventilación y estantería para el archivo)

FIRMAS

EQUIPO AUDITOR	AUDITADO
 CLAUDIA NAYIBE FRANCO CASTAÑO Técnico Operativo GETICSI	LUZ AIDA LARA BAHAMON Director Administrativo y Financiero
 JENNIFER LILIANA DELGADILLO CALDERON Auxiliar Administrativo GBYS	 CAROLINA CALDERON DEVIA Líder del Proceso
 LUIS ARMANDO TRONCOSO MORALES Auxiliar Administrativo GFA	 ROSA ESTELLA ESPITIA MONTOYA Profesional Universitario de Gestión Documental