

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

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                         |                          |                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------|
| <b>AUDITORIA N° 10</b>                                                                                                                                                                         |                                                                                                         | <b>FECHA:</b> 06/12/2017 | <b>LUGAR:</b><br>OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| <b>PROCESO AUDITADO</b>                                                                                                                                                                        | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                   |                          |                                                |
| <b>PERSONAS AUDITADAS</b>                                                                                                                                                                      | Alexander Barrero Gomez, Carolina Calderón Devia, Rosa Estela Espitia Montoya y Luz Estella Reyes Gomez |                          |                                                |
| <b>EQUIPO AUDITOR</b>                                                                                                                                                                          | Andres Felipe Gonzalez Lugo y Fernando Quintana Ortiz                                                   |                          |                                                |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                         |                          |                                                |
| 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. |                                                                                                         |                          |                                                |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>                                                                                                                                                                 |                                                                                                         |                          |                                                |
| Macroproceso Atención al Ciudadano <b>A-DS-AC-00-00-01</b> de la Secretaría de Educación y Cultura                                                                                             |                                                                                                         |                          |                                                |
| <b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                          |                                                |
| Referentes del Ministerio de Educación Nacional<br>Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos<br>Norma MECI 1000:2005<br>Norma ISO 19011                                             |                                                                                                         |                          |                                                |
| <b>HALLAZGOS</b>                                                                                                                                                                               |                                                                                                         |                          |                                                |
| <b>Resumen de hallazgos:</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                         |                          |                                                |
| No conformidades: <u>  1  </u><br>Observaciones: <u>  5  </u>                                                                                                                                  |                                                                                                         |                          |                                                |

| Hallazgos |    |     | Descripción del Hallazgo                                                                                                                                                                             |
|-----------|----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C         | NC | Obs |                                                                                                                                                                                                      |
| X         |    |     | Se Evidencia el manual de procesos y procedimientos actualizado                                                                                                                                      |
| X         |    |     | Se evidencia que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso de acuerdo al procedimiento de control de documentos                          |
| X         |    |     | Se evidencia la implementación del procedimiento Control de Registros                                                                                                                                |
| 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                                                                                   |



| Hallazgos |    |     | Descripción del Hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C         | NC | Obs |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|           |    |     | 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                                                                                                                                                                                          |
|           |    |     | Nota: Términos de referencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|           |    | X   | ¿Se evidencia la periodicidad en la medición de los indicadores?<br><br>Es necesario revisar y actualizar el Indicador E01.001 de acuerdo a la pertinencia y que permita brindar información relevante al proceso.                                                                                                                                                             |
|           |    | X   | ¿Se realiza informe de análisis de los indicadores?<br><br>El análisis de los indicadores debería realizarse más recurrentemente para identificar el estado del proceso y tomar decisiones oportunas.                                                                                                                                                                          |
| 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 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?<br><br>Se presenta una NO CONFORMIDAD debido a que no se ha dado cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la última Auditoría Interna. Se recomienda ejecutar las actividades preventivas y correctivas para dar cierre a ese proceso. |
| X         |    |     | Se evidencia que el líder de Atención al Ciudadano, valida que los ejes temáticos están 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 la gestión del líder de Atención al Ciudadano, para la radicación de requerimientos vía web, teniendo en cuenta los indicadores del proceso?<br><br>Es necesario realizar las actividades programadas para incentivar el uso de los requerimientos vía web. |
| 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?<br>NO están a cargo de esta actividad.                                                                   |
| X         |    |     | Se evidencia que el líder de Atención al Ciudadano, notifica a las dependencias del estado de los requerimientos del Sistema SAC<br><br>Ej.: Alertas de vencimientos de requerimientos                                                                                    |
| X         |    |     | Se evidencia el control de documentos que ingresa a la Secretaría de Educación, tomando acciones para evitar la pérdida de los mismos<br><br>Nota: Radicación en el SAC                                                                                                   |
| X         |    |     | Se evidencia la identificación de los documentos radicados como requerimientos por medio del rótulo que arroja el Sistema y el cual contiene como mínimo: Numero de caso radicado, fecha de radicación, fecha de vencimiento y responsable del requerimiento              |

| Hallazgos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     | Descripción del Hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NC | Obs |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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?<br><br>Es necesaria evidenciar la definición de las acciones que pueden llevarse a cabo para permitir 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                                                                                                                                             |
| <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es importante realizar una revisión del proceso y actualizarlo de conformidad a lo que ejecuta el área en este momento, ya que se pudo evidenciar algunos cambios que no se ven reflejados en las especificaciones técnicas, caracterización y procedimientos.</li> <li>- Las condiciones físicas y técnicas del área requieren mejoras que pueden incidir en la mejor prestación del servicio.</li> <li>- La revisión y actualización de los indicadores</li> <li>- Los análisis de los indicadores se deben hacerse con más frecuencia para saber cómo se está comportando el proceso.</li> </ul> |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| La auditoría se desarrolló en la hora y fecha establecida con la participación y total compromiso del Director Administrativo y Financiero, la líder del Macroproceso E. Atención al Ciudadano. Se destacan la puntualidad, compromiso y conocimiento de los objetivos de la auditoría de los participantes. Como fortaleza se destacan el grado de conocimiento del proceso de los participantes.                                                                                                                                                                                                                                           |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



### OBSTACULOS ENCONTRADOS

No se evidencio ningún tipo de obstáculos

### FIRMAS

#### EQUIPO AUDITOR



ANDRES FELIPE GONZALEZ LUGO  
Profesional Universitario



FERNANDO QUINTANA ORTIZ  
Profesional Universitario SGC

#### AUDITADO



ALEXANDER BARRERO GOMEZ  
Director Administrativo y Financiero



CAROLINA CALDERON DEVIA  
Líder del Proceso