

Bello, 18 de junio de 2019

Doctora  
**VIVIANA MARÍA ZAPATA CORDOBA**  
 Alcaldesa (E)  
 Municipio de Bello

Asunto: Auditoría Interna de evaluación y monitoreo al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Educación de la Alcaldía Municipal de Bello.

Respetada Doctora Viviana María:

La Secretaría de Control Interno con fundamento en la ley 87 de 1993, practicó Auditoría Interna de evaluación y monitoreo al desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Educación de la Alcaldía Municipal de Bello.

La Auditoría se llevó a cabo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y según el artículo 2.2.21.5.3 del decreto 1083 de 2015 que enmarca el rol de Control Interno y requirió del procedimiento documentado en el Sistema Integrado de Gestión que involucra planeación, ejecución e informe de la Auditoría.

La auditoría incluyó el análisis de las evidencias frente a los criterios establecidos, el cual brinda un nivel de confianza de la evaluación realizada a los procesos administrativos de la Alcaldía Municipal de Bello, determinando las debilidades que repercuten en la prestación de servicios y cumplimiento de la normatividad vigente.

Como resultado de la auditoría se identificaron ocho (8) debilidades, diez (10) observaciones, y tres (3) riesgos de los procesos certificados de la Secretaría de Educación del Municipio de Bello frente a las especificaciones técnicas del Ministerio de Educación Nacional.

En conclusión, los procesos certificados (Calidad, Recurso Humano, Cobertura Educativa y Atención al Ciudadano), de la Secretaría de Educación, objeto de la presente auditoría, presenta varias oportunidades de mejora a partir de las debilidades, observaciones y riesgos identificados frente a las especificaciones técnicas establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, para las cuales se deben



INFORME DE AUDITORÍA N°2019-03

AUDITORIA INTERNA PROCESOS  
CERTIFICADOS SECRETARIA DE  
EDUCACIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143681

establecer correcciones y acciones correctivas que permitan optimizar los procesos y mejorar la prestación de servicios a la comunidad educativa del Municipio de Bello.

Con el fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, la Secretaría de Educación del Municipio de Bello deberá suscribir con la Secretaría de Control Interno el correspondiente Plan de Mejoramiento en un plazo de 20 días calendario a partir del recibo del presente informe en formato establecido en el procedimiento de auditoría de control Interno del proceso de Evaluación independiente.

ALBERTO ZULUAGA PÉREZ  
Secretario de Control Interno

Copia a: Doctor Jorge Alcides Medina Bustamante, Secretario de Educación.



INFORME DE AUDITORÍA N°2019-03

AUDITORIA INTERNA PROCESOS  
CERTIFICADOS SECRETARIA DE  
EDUCACIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143661

## SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO

ALBERTO ZULUAGA PÉREZ  
Secretario

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA  
Auditor Coordinador  
Profesional Universitario

DIANA ISABEL GALVIS SUARÉZ  
Auditor Líder  
Profesional Universitario

JUAN MANUEL CASTRILLÓN MORA  
ALBEIRO PEMBERTY VELASQUEZ  
CARMEN CECILIA CANO MONSALVE  
LISETT VANESA GALLEGO MUÑOZ  
Profesionales Universitarios  
Auditor

**Bello**  
Junio 18 de 2019

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. GENERAL

Identificar oportunidades para la mejora del sistema de gestión y desempeño de los procesos certificados en la Secretaría de Educación de la Alcaldía Municipal de Bello: Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano frente a las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación para la vigencia 2019.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación por parte de los procesos certificados: Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano de la Secretaría de Educación de la Administración Central del Municipio de Bello.
2. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Secretaría de Control Interno y las oportunidades de mejora derivadas de la Auditoría del ICONTEC durante la vigencia 2018 en referencia a los procesos certificados de la Secretaría de Educación.

## 2. CRITERIO

La Secretaría de Control Interno en su proceso de auditoría verificará el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos de acuerdo a lo establecido en:

- Especificaciones Técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo (M-DS-EB-00-00-03, versión 1-2010)
- Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo (M-DS-EB-AP-00-05, versión 1 – 2010)
- Especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano (A-DS-AC-00-00-01, versión 3-2012).
- Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad del servicio educativo (M-DS-EB-CE-00-01, versión 2 – 2013).
- Oportunidades de Mejora derivadas de la Auditoría de seguimiento del ICONTEC durante la vigencia 2018.
- Plan de mejoramiento producto de la auditoría interna vigencia 2018

### 3. ALCANCE

- VIGENCIA: 2018 y 2019.
- PROCESO: Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano.
- PLAN DESARROLLO 2016-2019: **Línea:** Seguridad Administrativa **Programa:** Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado **Proyecto:** Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- DEPENDENCIAS: Secretaría de Educación.

### 4. GENERALIDADES

#### 4.1 METODOLOGÍA

Para la realización de la auditoria se realizó la solicitud de información, el análisis documental, la elaboración de lista de verificación, plan de auditoría, y reuniones con los líderes o responsables de las actividades relacionadas con los procesos certificados de la Secretaría de Educación (Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano), durante las vigencias 2018 y 2019, con el fin de indagarles por la lista de verificación por medio de entrevista, observación y verificación de evidencias para confrontar con los criterios de Auditoría para construir el informe final de auditoría.

#### 4.2 HECHOS RELEVANTES DE LAS ÚLTIMAS AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO:

La auditoría N°04 de 2018 arrojó como resultado **13 No Conformidades, 8 Oportunidades de mejora y 7 Riesgos**, en los procesos certificados de la Secretaría de Educación de la Alcaldía Municipal de Bello.

Y se concluyó que los Procesos Certificados (Calidad, Talento Humano, Cobertura Educativa y Atención Al Ciudadano) de la Secretaría de Educación objeto de la presente auditoría, mediante muestreo seleccionado, presentan múltiples No Conformidades frente a los requisitos establecidos en las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación; lo cual genera deficiencias en la prestación de servicios a la comunidad, afecta la operación de los procesos y puede generarse el incumplimiento del propósito y funciones de la Secretaría de Educación.



## 5. RESULTADO DE LA AUDITORIA

### 5.1 DEBILIDADES

01	No se evidencia seguimiento realizado a las características del proceso de Gestión de Recursos Humanos y toma de acciones de acuerdo a sus resultados, incumpliendo el numeral 9 de las especificaciones técnicas del proceso.
02	La solicitud del reconocimiento de Cesantías con radicado 20191011928 del 07 de marzo de 2019, el cual es aprobado por la Fiduprevisora el 10 de abril de 2019, y para la cual la Secretaría de Educación reconoce el pago correspondiente el día 15 de mayo de 2019, cuando han transcurrido 47 días hábiles y 68 días calendario; incumple el numeral 24 de las especificaciones técnicas y los términos establecidos en la Ley 1071 de 2006.
03	No se evidencia en el proceso de Cobertura Educativa, los controles necesarios que aseguren la identificación de los cambios y el estado de versión actual de los documentos en los puntos de uso disponible, como se pudo evidenciar en la Resolución Municipal de la creación del comité de cobertura y la Resolución de matrícula 7797 de 2015, incumpliendo el numeral 1. Control de los documentos de las especificaciones técnicas del proceso.
04	No se evidencia en el proceso de Calidad Educativa los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, debido a la carencia de espacios y herramientas necesarias para este fin en la nueva sede de la Secretaría de Educación, incumpliendo el numeral 2 de las especificaciones técnicas del proceso.
05	Se evidencia inoportunidad en la respuesta de PQRSD en el aplicativo de Gestión Documental constatado en el cruce de la información con corte 21 de mayo de 2019, donde se detectaron 119 requerimientos vencidos (ROJO) por parte de los funcionarios que hacen parte del proceso de calidad educativa, incumpliendo el numeral 13 de las especificaciones técnicas del proceso.
06	No se evidencia el diagnóstico territorial de la situación actual en el uso y apropiación de medios y tecnologías actualizadas (El último diagnóstico tiene fecha de febrero de 2018), como tampoco su análisis en los informes de asistencia técnica realizado a las instituciones Educativas, de igual manera no se identifica la viabilidad financiera para su realización; incumpliendo el numeral 71 literales a) y b) de las especificaciones técnicas del proceso de Calidad Educativa.



CO-SC-CER143658



SC-CER143688



GP-CER143661

07	No se evidenció la publicación de los trámites y preguntas frecuentes en la página WEB de la Secretaría de Educación Municipal y del aplicativo SAC versión 2 como medio de orientación al ciudadano, incumpliendo el numeral 33 de las especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano.
08	No se disponen de los informes sobre el estado de los requerimientos radicados en el SAC, de los meses de febrero, marzo y abril del 2019, ni se evidencia la generación de los planes de mejoramiento producto de estos informes, incumpliendo el numeral 36 de las especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano.

### 5.2 OBSERVACIONES

01	El proceso de Gestión de Recurso Humano de la Secretaría de Educación del Municipio de Bello, puede consultar los reportes de las causas de los accidentes laborales e incapacidades, para determinar las posibles intervenciones de infraestructura, inspección y vigilancia, talento humano u otro proceso en materia de prevención y mitigación de los riesgos.
02	El proceso de Cobertura Educativa, por normatividad, debe realizar mensualmente Comité de Cobertura, al ser una actividad de gran importancia en el desarrollo del proceso de matrícula y otros, es indispensable que este se ejecute en fechas y horarios diferentes al comité técnico, con el propósito de brindar especial cuidado a los temas que allí se aborden con sus respectivas soluciones.
03	A pesar que el aplicativo de Gestión Documental presenta inconvenientes en la herramienta de control de tiempos de respuesta (semáforo), no es justificación válida para incumplir con la respuesta oportuna de las PQRSD presentadas por la comunidad.
04	El proceso de Cobertura Educativa, debe considerar al momento de realizar las actas utilizar un consecutivo en el número de acta a desarrollar, con el propósito de mantener un orden adecuado que permita la identificación pertinente de los temas a tratar y que coincidan con la fecha en que se trataron, así como también se debe considerar evitar que en las actas y documentos archivados se presenten tachones y enmendaduras que puedan generar confusión sobre el contenido y la integridad del documento.
05	El Proceso de Cobertura Educativa, puede controlar en las Instituciones Educativas la gratuidad en la población beneficiaria, reforzando a los directivos docentes el tema, en los comités de rectores y las asistencias técnicas que se realicen desde la Secretaría de Educación.



06	Se debe continuar analizando los resultados de evaluación de desempeño docente y directivo docente con los resultados de pruebas externas y el ISCE, con el objetivo de identificar factores comunes y se puedan determinar estrategias efectivas para el mejoramiento del sistema educativo municipal.
07	Aunque se viene capacitando y realizando asistencia técnica a los funcionarios de la Secretaría de Educación, se debe hacer énfasis en la cultura del servicio y el uso adecuado del SAC dentro de las capacitaciones y asistencias técnicas brindadas a estos funcionarios.
08	Aunque se evidenció la asistencia técnica en el uso del aplicativo SAC versión 2, para algunos docentes y auxiliares administrativos de las Instituciones Educativas, se debe garantizar la promoción en el uso del SAC a través de la WEB a todos los docentes y directivos docentes de las Instituciones Educativas oficiales y privadas para su aprovechamiento y optimización de los tiempos de gestión de las solicitudes.
09	Aunque algunas dependencias de la Secretaría de Educación Municipal viene aplicando encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación del servicio (Cobertura, Talento Humano y Administrativa y Financiera), éstas no se viene realizando de una forma sistemática, ni tampoco se tabulan y por consiguiente no se realizan los análisis correspondientes para la toma de acciones correctivas y preventivas frente al mejoramiento en la prestación del servicio, para los casos en que apliquen.
10	Realizar y entregar con oportunidad el informe mensual de PQRS que ingresan al SAC, con el objetivo de permitir el análisis y tomar los correctivos necesarios para mejorar la oportunidad en la respuesta a los ciudadanos y comunidad educativa en general, con lo anterior, se mejoraría la posición de la Secretaría de Educación de Bello en el Rankin que se lleva a nivel nacional.

### 5.3 RIESGOS

01	Posibles sanciones disciplinarias y económicas para los servidores públicos de la Secretaría de Educación, derivadas del incumplimiento de los términos para el reconocimiento de las solicitudes de cesantías presentada ante la entidad.
02	Posibles sanciones disciplinarias a los servidores públicos de la Secretaría de Educación, por incumplimiento en los términos de respuesta para la atención oportuna de las PQRS como se estipula en la ley 1755 de 2015, y el artículo 23 de la Constitución Política.
03	Posible pérdida de información esencial en los procesos de la Secretaría de Educación a causa de debilidades en los controles para el almacenamiento y protección de los registros debido al espacio reducido y la falta de herramientas adecuadas que permitan la apropiada digitalización y archivo de los documentos generados en los procesos.





## 6. CONCLUSION

Los procesos certificados (Calidad, Recurso Humano, Cobertura Educativa y Atención al Ciudadano), de la Secretaría de Educación, objeto de la presente auditoría, presenta varias oportunidades de mejora a partir de las debilidades, observaciones y riesgos identificados frente a las especificaciones técnicas establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, para las cuales se deben establecer correcciones y acciones correctivas que permitan optimizar los procesos y mejorar la prestación de servicios a la comunidad educativa del Municipio de Bello.

## 7. RECOMENDACIONES

- I. Socializar con los funcionarios de cada proceso las especificaciones técnicas, documentación del proceso, informe de auditoría y planes de mejora, para la toma de conciencia de todos los servidores públicos de la Secretaría de Educación y lograr un mejor impacto de las acciones de mejora.
- II. Realizar seguimiento a las oportunidades de mejora del informe del ICONTEC 2018 y al plan de mejoramiento de la auditoría interna, en el comité técnico y de autoevaluación de los procesos, para lograr mejores resultados en la toma de acciones, garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y mejorar la prestación de servicios a la comunidad.
- III. Sensibilizar constantemente a los funcionarios de la secretaría de educación, en referencia a la importancia y responsabilidad de todo servidor público en materia de atención oportuna de las PQRSD.
- IV. Realizar autoevaluación en los procesos periódicamente para fortalecer la apropiación y conocimientos del sistema de gestión integrado y fortalecer la articulación de información entre el equipo de trabajo.
- V. Garantizar los recursos humanos, financieros y tecnológicos requeridos por los procesos con el propósito de garantizar el cumplimiento y desarrollo de sus procedimientos.
- VI. Revisar y modificar en lo posible, los puntos de la evaluación contemplados en la encuesta de satisfacción del servicio, ya que algunos puntos no son pertinentes para evaluar la prestación del servicio, dificultando la tabulación y el análisis de la información, para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que la dependencia de cobertura educativa, es la única que viene realizando la

tabulación y análisis.

- VII. Aplicar la encuesta de satisfacción del servicio de una forma independiente y sistemática desde el proceso de atención al ciudadano, para luego realizar la consolidación, tabulación y el análisis de la información, llevándola posteriormente al comité técnico de la Secretaría de Educación, para la implementación de los planes de mejoramiento que permitan en última instancia mejorar la prestación del servicio en cada una de las dependencias de la secretaria de educación.
- VIII. Promover el uso adecuado de formatos que se encuentren estandarizados en las rutas del sistema de gestión integrado, para articular y mejorar la prestación de servicios a la comunidad, así como procurar el cumplimiento de las normas relacionadas con el servicio educativo.
- IX. Realizar mesa de trabajo entre los procesos de talento humano y gestión de la calidad educativa, para analizar los resultados de la evaluación de desempeño de los docentes y directivos-docentes, para determinar los aspectos que requieren la adopción de planes de mejoramiento desde la capacitación, formación y acompañamiento por parte de los diferentes procesos de la Secretaría de Educación.
- X. Con el objetivo de menguar el constante vencimiento de las PQRSD en el SAC, por parte del proceso de talento humano, se recomienda minimizar la cantidad de firmas requeridas por los actos administrativos, en especial, los decretos de aceptación de renuncias de personal docente, directivos docentes y administrativos, con el objetivo de acortar los tiempos y realizar eficientemente los trámites del proceso.

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 115 de 1994, Ley General de Educación.
- Decreto 1075 de 2015, Decreto único reglamentario del sector educación.
- Informe de Auditoría del Icontec a los procesos certificados de la Secretaría de Educación, vigencia 2018.
- Caracterizaciones, manuales, guías, instructivos, de la estrategia de modernización para las Secretarías de Educación.



CO-SC-CER143658



SC-CER143658



GP-CER143661

9. ANEXOS

13.1 CUADRO RESUMEN:

**INFORME CONSOLIDADO**

PROCESO	Deficiencia 2019	No conformidad 2018	No conformidad 2017	No conformidad 2016	No conformidad 2015	Observación 2019	Oportunidad de mejora 2018	Oportunidad de mejora 2017	Oportunidad de mejora 2016	Oportunidad de mejora 2015	Regresos 2019	Regresos 2018
Calidad	2	2	4	5	2	1	2	4	3	5	1	1
Cobertura	1	2	3	0	10	4	1	5	4	1	2	1
Atención al Ciudadano	4	2	6	1	6	4	4	3	5	5	1	2
Talento Humano	2	7	5	0	7	1	1	3	2	4	1	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>7</b>




Codigo F-EI-09 Versión: 01 Fecha de aprobación: 2019-07-08

10. FIRMA AUDITORES

*Hugo Alberto Londoño Ossa*  
 HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA  
 Profesional Universitario  
 Auditor Coordinador

*Diana Isabel Galvis Suárez*  
 DIANA ISABEL GALVIS SUÁREZ  
 Profesional Universitario  
 Auditor Líder