



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 1 de 14

GOBERNACION DEL QUINDIO

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

ACTA NUMERO: 016

FECHA: 14 febrero de 2023

HORA DE
INICIO:08:30
a.m.HORA DE
FINALIZACIÓN:

12:00 m.

LUGAR: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA

SI

NO

OBJETIVO DE LA REUNION: Realizar seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022 a los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción y las actividades propuestas y ejecutadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, de la entidad territorial "Departamento del Quindío — vigencia 2022", particularmente en lo correspondiente con la Secretaría de Educación Departamental, con el fin de evidenciar el cumplimiento de dichos controles y la ejecución de actividades, con el fin de concluir y realizar las recomendaciones pertinentes.


AS

ASISTENTES

N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control interno de Gestión	Oficina de Control Interno
2	Isabel Cristina Carvajal Ramos	Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DIA

ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022 a los controles y actividades establecidas en el Mapa de Riesgo de Corrupción por la SED, conforme al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión Isabel Cristina Carvajal Ramos – Contratista
2	Seguimiento con corte a 31 de agosto de 2022 a los controles y actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, adoptado mediante Decreto 092 del 31 de enero de 2022	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión Isabel Cristina Carvajal Ramos – Contratista

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 14

DESARROLLO TEMATICO

Teniendo en cuenta la circular No. S.A. 60.07.01-00021 del 17 de enero de 2023, expedida por el jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión de la Gobernación del Quindío, se procedió a recepcionar las evidencias a través de la Profesional con asignación de funciones de Control Interno de la Secretaría de Educación Departamental, relacionadas con los controles ejecutados en el Mapa de Riesgos de Corrupción para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

En cuanto a las evidencias de las actividades propuestas y ejecutadas conforme el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC adoptado mediante Decreto 092 del 31 de enero de 2022, correspondientes al tercer cuatrimestre, se tomó como referencia la matriz diligenciada por la Secretaría de Planeación Departamental.

Recepcionadas y analizadas las evidencias, estos son los respectivos resultados:

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN (ver matriz anexa)

Riesgo 9 (Descripción): Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para legalizar la licencia de funcionamiento relacionada con la legalidad de los establecimientos educativos

Control: La Secretaría de Educación, realizará el control de legalidad y cumplimiento de requisitos mínimos legales para ofertar y prestar el servicio educativo, a través de un informe de visita con fines de control a establecimientos educativos.

Evidencias del Control - Período: Septiembre – Diciembre – 2022


Documentales:

- Oficio SED No. 120.212.01.01542 del 15 de noviembre de 2022
- Oficio SED No. 120.212.01.767 del 06 de diciembre de 2022
- Oficio SED No. 120.212.01.040 del 16 de enero de 2023
- Oficio SED No. 120.212.01.116 del 06 de febrero de 2023

Indicador: Índice de cumplimiento de actividades de control ejecutadas
(# de actividades de control ejecutadas/ # de actividades de control programadas) x 100

Evaluación de indicadores: 4 actividades de control ejecutadas/4 actividades de control programadas x 100 = 100%

Observaciones: De septiembre a diciembre de 2022, se radicaron en la SED, CUATRO (04) solicitudes para licencias de funcionamiento, las cuales a la fecha no se encuentran cerradas

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 14

dadas las gestiones que emanan del procedimiento para obtener la licencia, entre ellas el cumplimiento de requisitos y la visita técnica, no obstante, conforme las evidencias los términos no están agotados a la fecha, lo que permite concluir que se está cumpliendo con los mismos y por supuesto con la respectiva programación.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59 %	Baja	Rojó	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	X

Riesgo 10 (Descripción): Posibilidad de recibir dádivas o beneficios por manipular la información encontrada en los procesos de auditoría de matrícula en beneficio de un tercero.

Control:

- Realizar seguimiento a las auditorías realizadas a la matrícula.
- Realizar capacitación sobre el código de integridad de la Entidad a los funcionarios de los equipos auditores
- Como evidencia queda el Informe de auditoría y los listados de asistencia a las capacitaciones en código de integridad a los funcionarios del equipo auditó


Evidencias del Control - Período: Septiembre – Diciembre – 2022

- Informe de resultados definitivos del proceso de auditoría 2022 ETC – Quindío del Ministerio de Educación
- Informe en Excel (Anexo final 2A Quindío)
- Informe en Excel (Anexo final 2B Quindío)
- Informe en Excel (Anexo final 3A Quindío)
- Informe en Excel (Anexo final 3B Quindío)

Indicador: Porcentaje de cumplimiento de las auditorías a IE= (# de Auditorias Ejecutadas/# de auditorías programadas)*100

Evaluación de indicadores: 54 Auditorias Ejecutadas/54 Auditorías programadas x 100 = 100%

Observaciones: Importante que la SED tenga de presente las observaciones realizadas por el Ministerio de Educación relacionadas con las dificultades encontradas en el proceso auditor, así: *“La documentación para realizar el proceso de auditoria se encontró en algunas sedes de manera desorganizada, aumentando los tiempos de auditoria en la ETC”*, observación que había sido notificada por la OCIG en el informe de seguimiento del PAAC, correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2022, de la siguiente manera : *“En el seguimiento que se hizo conforme a las evidencias, se pudo establecer que falta comunicación dentro de los responsables del proceso auditor, dado que algunas Instituciones Educativas no tienen adoptados los formatos de calidad*

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 14

para el informe de auditoría conforme las versiones actualizadas, lo que hace suponer que no están desarrollando el informe conforme a dichos cambios, es decir la calidad del producto está en riesgo.

Existen falencias en el proceso de archivo de algunos informes, dado que algunos no están encarpados, foliados y organizados de manera cronológica.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59 %	Baja	Rojó	
60 – 79 %	Media	Amarillo	
80 – 100 %	Alta	Verde	X

Riesgo 11 (Descripción): Posibilidad de desviación en la entrega de insumos, medios, material pedagógico y/o tecnológico por parte de funcionarios de la SED para beneficiar a un tercero

Control: Realizar un Inventario físico mediante acta para la entrega de insumos, medios, material pedagógico y/o tecnológico que indique el estado, cantidad y descripción (serie si la hubiere) de los bienes entregados, así como el nombre claro, identificación, cargo y firma del directivo docente que recibe

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

- Documentos del proceso de contratación “mínima cuantía 055 de 2022”
- Informe de actividades del contratista SOLUCIONES Y SUMINISTROS S.A.S.
- Actas de entrega de material pedagógico y didáctico para la atención e inclusión educativa de estudiantes con capacidades y/o talentos excepcionales: Antonio Nariño de La Tebaida, Instituto Buenavista, Instituto Pijao, José María Córdoba, Luis Arango Cardona y Pedacito de Cielo La Tebaida.

Indicador: Porcentaje de IE que reciben la totalidad de insumos, materiales pedagógicos y/o tecnológicos (# IEO con materiales completos / # TOTAL IEO programadas para entrega de materiales o insumos) “100

Evaluación del indicador: (6) IE que reciben la totalidad de insumos, materiales pedagógicos y/o tecnológicos (# IEO con materiales completos / (6) IEO programadas para entrega de materiales o insumos) =100%

- **Observaciones:** La meta se cumple en un 100%, para el periodo evaluado, lo cual se concluye teniendo en cuenta que en los estudios previos del proceso de contratación “mínima cuantía 055 de 2022”, se describe en la necesidad de la adquisición de materiales pedagógicos (instrumentos musicales) solo para seis (6) IE y se fija un presupuesto para dar alcance a dicha compra conforme al estudio del mercado.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 14

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59 %	Baja	Rojo	
60 – 79 %	Media	Amarillo	
80 – 100 %	Alta	Verde	X

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Ver anexo 2)

Primer Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción — Mapa de Riesgo de Corrupción

El subcomponentes que le competen a la Secretaría de Educación Departamental del anexo No. 02 del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana, que se le debe hacer seguimiento es:

Subcomponente – Monitoreo y Revisión

Actividad: Realizar monitoreo y revisión a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Evidencias del Control — Período: Septiembre – Diciembre de 2022

La Oficina de Control Interno de Gestión hizo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, en cada una de las Secretarías de Despacho y Oficinas que confirman la Administración Departamental, con corte a 31 de diciembre de 2022.


Meta: Realizar 3 monitoreos y revisiones a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental: * Tercer monitoreo y revisión con corte al 31 de Diciembre.

Medición Meta (o registro): No. De monitoreos y revisiones realizadas/ No. De monitoreos y revisiones programados*100

Evaluación de la meta: 3 monitoreos y revisiones realizadas/3 monitoreos y revisiones programadas en la vigencia

Observaciones:

La evaluación de esta meta a través de la medición del indicador, corresponde a la OCIG y la oportunidad para conocer la efectividad de los controles y las recomendaciones para los ajustes pertinentes, se evidencia en las observaciones y recomendaciones que reposan en cada uno de los informes por secretaría, conforme al seguimiento asignado a los auditores en el plan de acción

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 14

de la oficina.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59 %	Baja	Rojo	
60 – 79 %	Media	Amarillo	
80 – 100 %	Alta	Verde	X

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ver anexo No.03)

Segundo componente: Racionalización de Trámites

Los componentes que le competen a la Secretaría de Educación Departamental del anexo No. 03 del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana, que se les debe hacer seguimiento son:

Subcomponente – Preparación

Actividad: Socializar el Acto Administrativo a través del cual se conforma el equipo Técnico de trabajo para la racionalización de trámites de la Administración Departamental, responsable de la recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo para el cumplimiento de los diferentes pasos de la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

Las evidencias del control, reposan en la Secretaría de Planeación Departamental y consisten en:

- Acto administrativo a través del cual se conforma el comité técnico para la racionalización de trámites de la Administración Departamental No. 3100 de noviembre 28 de 2019 “Por la cual se conforma el Comité Técnico de racionalización de trámites de la Administración Departamental del Quindío”
- Socialización del acto administrativo a través de la página web de la Secretaría de Planeación,

link:

https://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/MIPG/MIPG_2020IActos_Administrativos/RES_3100_DE_2018_RACIONAL_TRAMITES.pdf

Meta: Realizar una socialización del Acto Administrativo a través del cual se conforma comité técnico para la racionalización de trámites de la Administración Departamental.

Medición Meta (o registro): No. De socializaciones realizadas / No. De socializaciones programadas*100



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 7 de 14

Evaluación de la meta: 1 socialización realizada de la Resolución No. 3100 de 2019/ 1 socialización Programada = **100%**

Observaciones: Se consultó el link mencionado en la evidencia y se puede observar el acto administrativo publicado en la página web de la Gobernación del Quindío.

Actividad: Socializar la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación donde resalten la importancia del enfoque por procesos y la visión de la Administración Departamental en realización de los trámites institucionales y su significado en términos de bienestar y garantía de derechos ciudadanos

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

Las evidencias del control, reposan en la Secretaría de Planeación Departamental y consisten en:

- Capacitación realizada el 15 de marzo de 2022 por parte de la Secretaría de Planeación en la Dimensión Gestión para resultados con valores, a través de la plataforma meta, donde se incluyó la Política de Racionalización de Trámites a los distintos enlaces de MIPG

Meta: Realizar un proceso de socialización de la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación.

Medición Meta (o registro): No. De capacitaciones realizadas/ No. De capacitaciones proyectadas*100

Evaluación de la meta: 1 capacitación realizada/1 capacitación proyectada x 100 = **100%**


Observaciones: Conforme al seguimiento realizado por la auditora asignada para la secretaria de planeación, la meta está cumplida

Subcomponente — Identificación de los trámites

Actividad: Identificar el inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites SUIT (artículo 40 del Decreto – Ley 019 de 2012, verificando que se encuentren debidamente definidos y documentados, con soportes de procesos y flujos administrativos requeridos para su realización.

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

El documento actualizado de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental se encuentra publicado en el siguiente link <https://www.Quindío.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/estrategia-de-racionalizacion-de-tramites>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 14

Anexo 5. Archivo Excel con los 81 tramites identificados en el SUIT y pantallazo general del SUIT.

Meta: Identificar un inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Medición Meta (o registro): No. De Inventarios realizados / No. De inventarios programados *100

Evaluación de la meta: 1 inventario realizado/1 inventario programado x 100= **100%**

Observaciones: Conforme al seguimiento realizado por la auditora asignada para la secretaria de planeación, la meta está cumplida.

Subcomponente – Priorización de Trámites

Actividad: Realizar la priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental, a través de las variables externas e internas que afectan el trámite con el propósito de establecer los criterios de intervención para la mejora del mismo.

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

El documento actualizado de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental se encuentra publicado en el siguiente link <https://www.quindío.üov.co/modelo-inteorado-de-planeacion/estrategia-de-racionalizacion-de-tramites>

En la plataforma SUIT, se pueden evidenciar 81 trámites identificados, de los cuales a la fecha se tienen priorizados cuatro (4), así:


- Impuestos sobre vehículos automotores
- Reliquidación pensional para docentes oficiales
- Pensión de jubilación por aportes
- Cesantías definitivas para docentes oficiales

Meta: Elaborar el documento de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental.

Medición Meta (o registro): No. De documentos de priorización elaborado / No. De documentos de priorización programados *100

Evaluación de la meta: 4 documento de priorización elaborado/8 documento de priorización programado x 100= **50%**

Observaciones: Conforme al informe de auditoría “Seguimiento y evaluación a inscripción de trámites en el Sistema único de Información de trámites SUIT” realizado por OCIG en la vigencia

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 14

2022, la meta está cumplida en un 50%

Subcomponente — Racionalización de Trámites

Actividad: Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública: a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Evidencias del Control – Septiembre – Diciembre de 2020

El documento actualizado de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental se encuentra publicado en el siguiente link <https://www.quindio.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/estrategia-de-racionalizacion-de-tramites>

Meta: Realizar el proceso de racionalización de trámites en la Administración Departamental.

Medición Meta (o registro): No. De procesos realizados/ No. De procesos Programados *100

Evaluación de la meta: 4 proceso realizado/8 proceso programado x 100=50%

Observaciones: De los cuatro (04) trámites racionalizados, tres (03) corresponden a la secretaria de Educación, así: Reliquidación pensional para docentes oficiales, cesantías definitivas para docentes oficiales y pensión de jubilación por aportes para docentes.

Este proceso es liderado por la Secretaría de Planeación Departamental


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ver anexo No.04)

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente: Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

Actividad: Capacitar a las diferentes instancias de Participación Ciudadana sobre el proceso de Redición de Cuentas, dándoles a conocer la metodología, con el fin de brindarles herramientas para lograr una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental

Evidencias del Control — Período: Septiembre – Diciembre de 2022

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 14

La meta fue responsabilidad de las diferentes Secretarías Sectoriales que tienen bajo su competencia instancias de participación Ciudadana. Nueve secretarías allegaron procesos de socialización a las diferentes Instancias de Participación Ciudadana

Nota. Es de aclarar que la Secretaria de Planeación tenía bajo su responsabilidad la socialización al Consejo Territorial de Planeación, pero no fue posible obtener un espacio con la instancia a pesar de haberlo solicitado a través de oficio No. S.P.D.T.71.213.01-00632
Indicador = $9/12 = 75\%$ (Son 12 Secretarías que cuentan con instancias de participación ciudadana)

Las evidencias reposan en el archivo de gestión del área de Dirección Técnica de la Secretaría de Planeación, sin embargo se anexa oficio reportado al Consejo Territorial de Planeación

Meta: Capacitar a las diferentes instancias de participación ciudadana que se lideran al interior de las 17 Secretarías Sectoriales de la Administración Departamental, en el proceso de participación ciudadana.

Medición Meta (o registro): No de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las instancias de Participación ciudadana realizados /No. De Secretarías Sectoriales "100

Evaluación de la meta: 9 secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las instancias de Participación ciudadana realizadas/12 Secretarías Sectoriales x 100= **75%**

Observaciones: Esta meta no se mide en este cuatrimestre, dado que no se programaron más rendiciones públicas de cuentas

Subcomponente: Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadana y sus organizaciones


Actividad: Realizar Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa, en los municipios del Departamento con el propósito de generar espacios de doble vía con la ciudadanía con la sociedad civil y/o Organizada

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

Se realizó el evento de Rendición Pública de Cuentas vigencia 2021 en los 12 municipios del Departamento del Quindío, consultar en el link; **Vigencia 2021 – Gobernación del Quindío**

Meta: Realizar 12 Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa en los municipios del Departamento del Quindío

Medición Meta (o registro): 12 Eventos de Rendición de Cuentas Realizados / 12 Eventos de Rendición de Cuentas Programados x 100= **100%**

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 14

Evaluación de la meta: Esta evaluación la hace el auditor asignado para la Secretaría de Planeación

Observaciones: Esta meta no se mide en este cuatrimestre, dado que no se programaron más rendiciones públicas de cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ver anexo No.05)

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente: Planeación estratégica del servicio al ciudadano

Actividad: Realizar a caracterización de los actores y grupos de interés, que maneja la Administración Departamental

Evidencias del Control — Periodo: Septiembre – Diciembre de 2022

El documento de caracterización de usuarios persona jurídica se encuentra actualizado y publicado en el siguiente link <http://www.Quindio.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/caracterizacion-de-usuarios-MIPG>

Meta: Realizar la caracterización de los de los actores y grupos de interés de la Administración

Medición de la meta: No de caracterizaciones realizadas/ No de caracterizaciones programas *100

Medición de la meta: 1 caracterización realizada/1 caracterización programada x 100% = **100%**

Evaluación de la meta: Esta evaluación la hace el auditor asignado para la Secretaría de Planeación

Observaciones: Esta meta no se mide en este cuatrimestre por haberse cumplido con anterioridad al 100%

Subcomponente: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

Actividad: Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.

Evidencias del Control — Período: Septiembre - de 2022

Se realizó el estudio de satisfacción del usuario correspondiente al I semestre del 2022 .Dicho informe se encuentran publicado en la paina web. <https://www.quindio.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/encuesta-de-satisfaccion>



FORMATO

Código: F-CIG-03

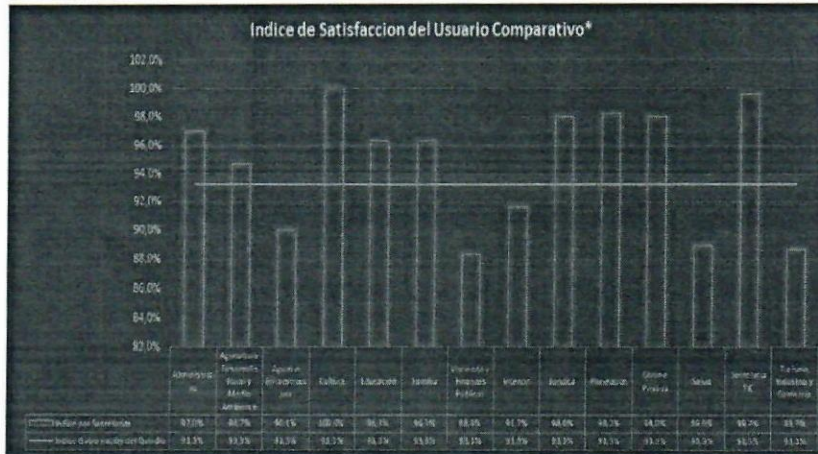
Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

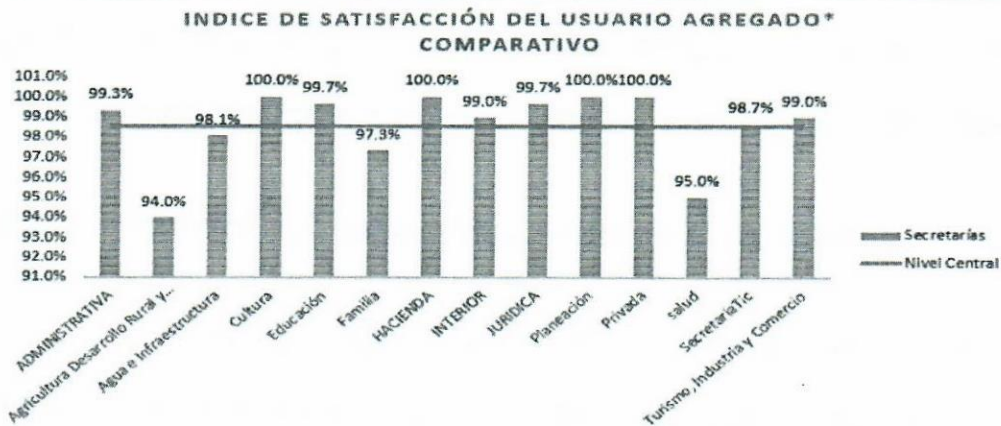
Página 12 de 14

5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO




Se realizó el estudio de satisfacción del usuario correspondiente al II semestre del 2022. Dicho informe se encuentran publicado en la página web. <https://www.quindio.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/encuesta-de-satisfaccion>

5.2.1 PROMEDIO GENERAL POR SECRETARÍAS ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO



Meta: Realizar dos estudios de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.

Medición Meta (o registro): No. De Estudios de medición realizados / No. De Estudios de medición programados "100

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 13 de 14

Medición Meta (o registro): 2 Estudio de medición realizado/2 Estudios de medición programadas x 100= **100%**

Evaluación de la meta: La meta se cumple en un 100%

Observaciones: Importante resaltar que el índice de satisfacción del cliente externo para la Secretaría de Educación Departamental, superó el 90%, resultado óptimo, conforme a la calificación establecida en el procedimiento y teniendo en cuenta las dos mediciones realizadas en la vigencia 2022.

Actividad: Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados del Estudio de medición de satisfacción al usuario, con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.

Evidencias del Control – Período: Septiembre – Diciembre de 2022

Esta actividad no reporta evidencias por parte de la Secretaría de Planeación Departamental, líder del proceso.

Meta: Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

Medición Meta (o registro): Plan de Mejoramiento realizado.

Evaluación de la meta: N/A

Observaciones: N/A

Actividad: Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

Evidencias del Control – Período: Septiembre — Diciembre de 2022

Esta actividad no reporta evidencias por parte de la Secretaría de Planeación Departamental, líder del proceso.

Meta: Realizar un seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de Satisfacción al Usuario.

Medición Meta (o registro): Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.

Evaluación de la meta: N/A

Observaciones: N/A



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 14 de 14

CONCLUSIONES

El seguimiento y la evaluación del último cuatrimestre de la vigencia 2022 del mapa de riesgo anticorrupción y al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, arroja un cumplimiento alto por parte de la SED conforme a los resultados de los indicadores donde se le da alcance a su objetivo, unidad de medida y las variables de la fórmula.

Es de anotar que existen dos indicadores que solo alcanzaron el 50% y son los relacionados con la priorización de trámites, porcentaje que obedece a los resultados de la auditoría "Seguimiento y evaluación a inscripción de trámites en el Sistema único de Información de trámites SUIT" realizada por OCIG en la vigencia 2022.

Así mismo, la SED, debe tener en cuenta que las evidencias que se aportan a la OCIG para el seguimiento y evaluación de este instrumento de planificación, deben tener coherencia y trazabilidad con las acciones implementadas por la Secretaría de Planeación Departamental, líder en la materia, esto con el fin de obtener mejores resultados.

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN**CARGO****FIRMA**

JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

ISABEL CRISTINA CARVAJAL RAMOS

Contratista

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG