

AUDITORIA A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) EN LA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA, CON
MIRAS A MANTENER LA CERTIFICACIÓN DE ICONTEC BAJO EL PROYECTO
DE MODERNIZACIÓN

ROGER RAÚL FORONDA GARCÍA
GABRIEL ALFONSO GALVÁN SUAREZ

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION
BARRANQUILLA

2013

AUDITORIA A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) EN LA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA, CON
MIRAS A MANTENER LA CERTIFICACIÓN DE ICONTEC BAJO EL PROYECTO
DE MODERNIZACIÓN

ROGER RAÚL FORONDA GARCÍA
GABRIEL ALFONSO GALVÁN SUAREZ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
ESPECIALISTA EN AUDITORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

COORDINADOR:
VÍCTOR MONTAÑO ARDILA

UNIVERSIDAD DE LA COSTA.
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION
BARRANQUILLA
2013

Nota de aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Barranquilla, Febrero 20 de 2013

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a Dios, piedra angular de nuestras vidas, quien nos dio fuerza en los momentos de flaqueza, Sabiduría cuando todo estaba confuso, voluntad cuando la adversidad invadía y siempre aumento la fe en nuestros corazones.

A nuestras Madres, mujeres luchadoras que con sus ejemplos de trabajo nos permitieron ser lo que somos hoy, a ellas les debemos este logro y mucho más, a nuestros hermanos, su compañía y apoyo nos daba fuerzas para salir adelante, nuestras esposas que siempre nos acompañaron y eran una voz de aliento en los momentos en que un buen consejo hacía falta, nuestros familiares que ya partieron los cuales desde el cielo sé que vigilaban con amor cada uno de nuestros pasos, a nuestras familias en general, a todos ellos les dedicamos este triunfo, muchas gracias por todo los llevamos con nosotros hoy y siempre.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de este proyecto expresan, sus más sinceros agradecimientos a la Secretaria de Educación Departamental de La Guajira, por su valiosa colaboración y aportación para los fines de esta investigación, y por permitir la realización de este proyecto, de manera especial al Doctor, ALFREDO OSPINO DUARTE; Secretario de Educación Departamental y en general a todo el potencial humano al servicio del SAC, liderado por el Doctor JORGE CEBALLOS SIERRA, quien con su carácter altruista contribuyó al buen desarrollo de esta Investigación, reconociéndola como un elemento contributivo al buen desempeño de esta área administrativa de la SED GUAJIRA. Así como, también es indispensable elevar nuestra gratitud, a todo el grupo de profesionales, técnicos y operativos adscritos a la Secretaria, por sus aportaciones, que se constituyeron en coadyuvantes de la finalidad de esta investigación y permitieron que nuestra estadía fuera una experiencia muy enriquecedora.

Del mismo modo se hace imperante reconocer a nuestro asesores y docentes de la facultad, los cuales durante el tiempo de estudio inculcaron con gran vocación y sentido humano, la calidad como un imperante para navegar en la vía del conocimiento y con gran sapiencia permitieron que nuestra formación de especialistas en auditoría de sistemas de información, contribuyeran en el crecimiento y desarrollo profesional y humano.

GRACIAS A TODOS!!!

Roger Foronda García y Gabriel Galván Suarez.

RESUMEN

Debido a que el Departamento de la Guajira se ha mantenido en los niveles más bajos de calificación en la calidad de la educación pública en el país, teniendo a su vez, datos alarmantes en materia de cobertura y de demanda estudiantil en la mayoría de sus municipios, donde de la población estimada para cubrir los cupos asignados en cada una de sus instituciones, no alcanza a cubrir las expectativas planteadas por su Secretaria de Educación Departamental.

Dicha secretaria ha implementado y mantenido su proyecto de modernización liderado por el Ministerio de Educación Nacional, siendo este proyecto una forma de mejorar los procesos allí liderados, apoyadas en su programa líder SAC, pero, no ha sido suficiente, por lo tanto ha decidido implementar todo tipo medidas para revertir esta situación, una de ellas permitir la realización de este proyecto de auditoría.

Palabras claves: Aseguramiento, Calidad, Cambios, Caracterización, Cliente, Controles, Indicador, Informe, Instructivo, Macroproceso, No Conformidad, Peticiones, Quejas, Reclamos, Riesgo, Seguimiento, Solicitudes.

ABSTRACT

Because the Department of Guajira has remained in the lower levels of qualification in the quality of public education in her country, taking turn alarming data on coverage and student demand in most of its municipalities where the estimated population of the quotas allocated to cover in each of its institutions, not enough to meet the expectations raised by the Secretary of Education Department.

This Secretary has established and maintained its modernization project led by the Ministry of Education, this project being a way to improve processes led there, supported by its leading program SAC, but it was not enough, therefore decided to implement all steps to reverse this situation, one of which enable the realization of the project audit.

Keywords: Assurance, Quality, Change, Character, Customer, Controls, Indicator Report, Instructions, Macro-process, Non-Conformity, Petitions, Complaints, Claims, Risk, Monitoring, Applications.

CONTENIDO

	Pág.
<i>Introducción</i>	11
<i>1. Planteamiento del problema</i>	13
<i>1.1 Formulación del Problema</i>	15
<i>2. Justificación e importancia del estudio</i>	17
<i>3. Objetivos</i>	20
<i>3.1. Objetivo General</i>	20
<i>3.2. Objetivo Específicos</i>	20
<i>4. Delimitaciones</i>	21
<i>4.1. Delimitación Temporal</i>	21
<i>4.2. Delimitación Espacial</i>	21
<i>5. Limitaciones</i>	22
<i>6. Marcos Referenciales</i>	23
<i>6.1. Marco Teórico</i>	23
<i>6.1.1. Antecedentes y teorías básicas del problema</i>	23
<i>6.1.2. Definición de términos básicos (Marco Conceptual)</i>	25
<i>6.1.3. Marco legal</i>	30
<i>7. Diseño Metodológico</i>	37
<i>7.1. Tipo de estudio</i>	37
<i>8. Resultados esperados</i>	37
<i>8.1. Plan de trabajo</i>	40
<i>8.2. Plan de Auditoria</i>	42
<i>8.3. Recursos humanos</i>	45
<i>9. Desarrollo del Trabajo</i>	45

9.1 Informe Gerencial	45
9.2 Objetivos y alcance de la auditoría	46
9.3 Metodología empleada	46
9.4. Limitaciones para el desarrollo de la auditoría	48
9.5 Resultados de la auditoría	49
9.5.1. Opinión de la auditoría	49
9.5.2. Principales recomendaciones y puntos mejorables	52
9.5.3. Descripción del informe detallado	65
9.6. Informe detallado	66
9.6.1 Macroproceso E. Atención al ciudadano	66
9.6.1.1. Caracterización del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia	66
9.6.1.1.1 Atender solicitudes	66
9.6.1.1.1.1 Ficha técnica del proceso	66
9.6.1.1.1.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora	67
9.6.1.1.2 DIRECCIONAR SOLICITUDES	72
9.6.1.1.2.1 Ficha técnica del proceso.	72
9.6.1.1.2.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora	73
9.6.1.1.3 SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	76
9.6.1.1.3.1 Ficha técnica del proceso	76
9.6.1.1.3.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora	77
9.6.1.1.4 RECIBIR CORRESPONDENCIA	80
9.6.1.1.4.1 Ficha técnica del proceso	80
9.6.1.1.4.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora	81
9.6.1.1.5 ENVIAR CORRESPONDENCIA	85
9.6.1.1.5.1 Ficha técnica del proceso	85

<i>9.6.1.1.5.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora</i>	<i>86</i>
<i>9.6.1.2. Caracterización del proceso E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano</i>	<i>89</i>
<i>9.6.1.2.1. Medir La Satisfacción Del Cliente</i>	<i>89</i>
<i>9.6.1.1.5.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora</i>	<i>91</i>
<i>Bibliografía</i>	<i>94</i>
<i>Anexos</i>	<i>96</i>

INTRODUCCION

La Secretaría de Educación del Departamento de la Guajira es una dependencia moderna, innovadora y eficaz, que propende a través de la prestación del servicio educativo por la calidad, eficiente y oportuno a la comunidad en general, con el propósito de formar niños, niñas y jóvenes competitivos, con valores éticos, sociales y morales, capaces de adaptarse a las nuevas transformaciones del sector y afrontar con éxitos los retos de la globalización.

La Secretaria de Educación garantiza una educación con altos índices de calidad, cobertura, permanencia, pertinencia social y eficacia, a través del uso adecuado de nuevas tecnologías, posibilitando la formación de ciudadanos solidarios y competitivos frente a la construcción de una sociedad democrática y de plena convivencia.

Que en el marco del Proyecto de Modernización del Ministerio de Educación Nacional, implementado en la Secretaría de Educación del Departamento de La Guajira, se identificó que el fortalecimiento de la estructura organizacional y de la planta de cargos administrativos es una necesidad fundamental para lograr la implementación y sostenibilidad de los procesos y sistemas de información diseñados en dicho proyecto.

Se hace necesario establecer la estructura de la Secretaría de Educación del Departamento de La Guajira, con el objetivo de dinamizar los macro procesos de acuerdo a las condiciones del entorno y de esta manera, garantizar la satisfacción de las necesidades del servicio educativo, fortaleciéndola con personal profesional, técnico y asistencial idóneo que contribuya al cumplimiento de sus cometidos misionales y a la sostenibilidad de los procesos de modernización adoptados por el Ministerio de Educación Nacional.

La Secretaría de Educación del Departamento de La Guajira, con la asesoría del Ministerio de Educación Nacional, realizó el estudio técnico para la adopción de la nueva estructura organizacional, manual de funciones, perfiles y cargos.

Que mediante Acta de reunión de los días 3, 4 y 5 de Febrero de 2010, suscrita entre los funcionarios del MEN, Cerrejón, Fundación Cerrejón y Funcionarios de la SED se validó y se definió el modelo de estructura organizacional tipificada con base en las características propias de la Secretaría de Educación de La Guajira, así como la planta de cargos propuesta para dicha estructura, en el marco del proyecto de Modernización de Secretarías del Ministerio de Educación Nacional y atendiendo los diferentes requerimientos hechos por la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial.

El numeral 7° del artículo 300 de la Constitución Política de Colombia, establece como función de las Asambleas Departamentales determinar la estructura de la administración departamental, las funciones de sus dependencias, las escalas de remuneración correspondientes a sus distintas categorías de empleo.

Que mediante Ordenanza No. 337 del 15 de Mayo de 2012, la Asamblea Departamental de la Guajira, autorizó al Señor Gobernador del Departamento de la Guajira, para modificar la Estructura de la Secretaria de Educación Departamental de la Guajira.

La Secretaría tendrá un sistema de planta global, cuyos cargos serán distribuidos en las diferentes áreas y grupos mediante Resolución expedida por el Secretario de Educación del departamento de La Guajira, de conformidad con la estructura interna, las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos que aquellas adelanten, al igual que la naturaleza de las funciones, niveles de responsabilidad y perfil de cargos.

1. Planteamiento del problema.

La Secretaría de Educación Departamental de la Guajira, viene trabajando en la marco de su proyecto de modernización de la mano con el Ministerio de Educación y de las TICs a fin de mejorar la calidad en la educación pública en este departamento, que ha mantenido niveles bajos en comparación con el resto del país y su desempeño no es el más óptimo a nivel de procesos. Dentro de este marco la SED Guajira ha venido implementado EL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA, el cual posee como misión ser un efectivo canal de comunicación entre Docentes, Directivos Docentes, Estudiantes, personal administrativo, usuarios y comunidad en general con el gobierno departamental, fomentando la participación ciudadana en el mejoramiento continuo de la educación.

Se detectó que el procedimiento utilizado por el SAC para la recepción de las peticiones en materia del servicio educativo, se inicia con la emisión de peticiones, quejas o reclamaciones por parte del ciudadano, mediante oficios, denuncias personales, llamadas telefónicas o a través de la página de internet, luego el funcionario remite dicha denuncia o solicitud a la unidad correspondiente para que esta investigue y evalúe si la denuncia o solicitud pueda ser ejecutada.

Sin embargo, tanto para usuarios, como para las personas a cargo de la radicación, registro y control del proceso; existe una brecha en el proceso debido a los siguientes aspectos comprobados en el transcurso de la investigación:

- Con la implementación del SAC, en la SED GUAJIRA; se advirtió una leve mejoría en los procesos, no obstante la sub utilización de algunos módulos del SAC han impedido su eficaz desarrollo.

- La incipiente capacitación y la rotación continua del personal, revirtieron el desarrollo y la eficacia requerida por esta área debido a la discontinuidad, así como la asimilación del proceso como tal.

El Secretario de Educación Departamental, y el staff directivo de la SED GUAJIRA, para la vigencia 2012-2015 decisivamente formularon como estrategia organizacional, la revisión del estado del proceso de Modernización; desde las áreas certificadas y la consolidación de aquellas a certificar en el cumplimiento de las no conformidades expresas por la visita del ICONTEC. Internamente después de dicho diagnóstico, la Gerencia de Modernización arrojó como resultado que el SAC (certificado en el 2010); debía ser auditado, debido a las quejas e inconformidades continuas de los usuarios externos como internos, por la importancia de los procesos que allí se manejan. Con llevando todo esto al planteamiento y los acuerdos entre LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA y la CORPORACION UNIVERSITARIA DE LA COSTA C.U.C. para que un grupo de profesionales de la ESPECIALIZACION EN AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, realizara dicho estudio elevando sus alcances a la presentación de esta investigación como proyecto de grado para optar el título de especialistas en auditores de Sistemas.

1.1 Formulación Del Problema:

Al revisar los procedimientos de dicho proceso se puede evidenciar un vacío respecto a la indagación, análisis, comparación, interpretación y agrupación de las solicitudes, de acuerdo a su situación geográfica, de los requerimientos, respuestas, consolidaciones y agilidad de los requerimientos exigidos por los usuarios del sector educativo.

Debido a la presencia de este vacío observado por los investigadores, surge la necesidad de estimular mediante el reconocimiento de la eficacia y eficiencia del registro y baja oportuna del sistema de las solicitudes recibidas a través de la página web como medio para agilizar el proceso y racionalizar el uso del tiempo y el gasto. .

Los retrasos en la pronta atención a las solicitudes interpuestas por los usuarios se convierten en el punto discordante en La Secretaría de Educación Departamental de la Guajira, las continuas quejas por parte del personal se ven reflejadas en el bajo ranking a nivel nacional, poniendo en riesgo la certificación obtenida ante El ICONTEC.

Pese a los ingentes esfuerzos del poco personal a cargo del SAC el sinnúmero de quejas ha disminuido no obstante los resultados esperados son poco alentadores debido a aspectos como bajo compromiso del nivel administrativo, para dar respuesta a los requerimientos, o en muchos caso la informalidad de la respuesta, no es reflejada en el sistema por omisión o por falta de tecnicismo y claridad al responder.

Por tal motivo el principal objetivo de este trabajo consiste en detectar los procesos críticos y sus fallas, estableciendo recomendaciones y lineamientos los cuales apuntalen a mantener dicha certificación.

¿CÓMO EL DESARROLLO DE UN TRABAJO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO (SAC) UTILIZADO POR LA SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA, PUEDE CONTRIBUIR A LA ECTIVIDAD DEL PROCESO MODERNIZACION?

2. Justificación e importancia del estudio.

Los procesos administrativos implementados de una manera idónea, dentro de una entidad acarrearán beneficios sociales, lo cual aumenta la calidad de vida de las personas a través de un esfuerzo combinado y bien administrado. Sin duda alguna este proyecto beneficiará en primera instancia a los ciudadanos residentes, instituciones educativas, asociaciones de naturaleza educativa, grupos sociales en inclusión, grupos sindicales de la educación, docentes, directivos docentes, administrativos, empresas al servicio de la educación. Al escenario contextual de la SED, centros educativos, centros deportivos, ministerios, contratistas, instituciones eclesiásticas, profesionales del entorno entre otros, ya que con la implementación efectiva de este registro podrán no solo conocer el status de su solicitud sino también verificar si la misma procede, de igual manera en los procesos que concierne a la Secretaria de educación del Departamento de La Guajira, la cual se verá directamente beneficiada ya que podrá ofrecer oportuna respuesta al ciudadano con mayor celeridad y de manera con el fin de brindarle una calidad de vida a todas las personas frecuentan esta unidad administrativa del gobierno departamental.

En segunda instancia la aplicación de este proyecto beneficiara a la Universidad de la Costa (Antigua CUC) apuntalándola como una Institución de Educación Superior que se responsabiliza por la incursión de los estudiantes en la problemática presentada en el sector educativo desde los niveles inferiores, teniendo en cuenta su importancia para el desempeño en la superior haciéndoles participe en la visión plasmada en los lineamientos del Proyecto de Modernización, que busca implementar las herramientas necesarias para organizar y hacer más eficaz la administración del sector mediante el desarrollo de proyectos de reingeniería y la implementación de Sistemas de Información con el

fin de formar al nuevo ciudadano. Este proyecto está enmarcado en las directrices del ministerio de Educación; en el proyecto de Modernización del estado.

En tal sentido, este proyecto persigue la inclusión del ciudadano, aumentando la probabilidad de satisfacer las necesidades sociales concernientes a la correspondencia, denuncias solicitudes y requerimientos que los ciudadanos emitan al Sistema de Atención Ciudadana vía web con la intención de producir bienestar social e igualdad donde el funcionario público será un simple delegatorio de poder del ciudadano.

Y por último, pero no menos importante, la elaboración de dicho proyecto como requisito dentro del Programa Nacional de Formación en Auditoria de sistemas, administración del servicio está el beneficia a los estudiantes ya que adquieren un nuevo modelo de estudio con el propósito de cosechar nuevos conocimientos lo cual le permite al mismo involucrarse con la problemática social existente y darle respuesta de manera eficaz, eficiente al mismo tiempo que aplica los conocimientos administrativos adquiridos simultáneamente en las horas de clase y de trabajo individual.

DIAGRAMA DE JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

TEORICA

PERMITE CONOCER CONCEPTOS RELACIONADOS CON, PARA DESARROLLAR Y PROMOVER LA NECESIDAD DE FORMACIÓN DOCENTE Y EL USO DE LAS TIC

METODOLÓGICA

LA INVESTIGACIÓN REQUIERE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS QUE LUEGO DE SU APLICACIÓN Y ANÁLISIS SERVIRÁ DE APOYO A OTROS INVESTIGADORES SOBRE TEMAS SIMILARES

PRÁCTICO

OFRECERÁ UN CONJUNTO DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LOS ADMINISTRATIVOS (USUARIOS INTERNOS) Y LOS DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES, ADMINISTRATIVOS DE LA PLANTA CENTRAL, HOMÓLOGOS DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS CON EL EMPLEO DE PARADIGMA ORGANIZACIONALES Y CONSTRUCTIVISTAS, QUE RESPONDAN Y SEAN EFICIENTES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y EFICIENCIA DE LA COMUNICACIÓN DEL ESTADO.

SOCIAL

SE JUSTIFICA POR EL BENEFICIO QUE SE OTORGARÍA AL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS Y POR ENDE AL CIUDADANO USUARIO DEL SECTOR EDUCATIVO Y SU INFLUENCIA EN EL USO DE TIC

3. Objetivos

3.1 Objetivo general:

Auditar los procesos del Sistema Atención al Ciudadano (SAC) en La Secretaria de Educación Departamental de La Guajira, con miras a mantener la certificación de ICONTEC en el marco del proyecto de modernización liderado desde el Ministerio de Educación Nacional.

3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Diagnosticar la eficacia de las fases del proceso del SAC al interior de la SED LA GUAJIRA.
- ✓ Identificar las competencias del recurso humano encargado de desempeñar los procesos del sistema de Atención al Ciudadano en la SED Guajira.
- ✓ Verificar las herramientas sincrónicas y asincrónicas colectivas tecnológicas del escenario contextual de la SED Guajira.
- ✓ Establecer la Relación, la idoneidad y el grado de compromiso del componente humano de la Secretaría frente a los usuarios y el manejo de su atención. .
- ✓ Formular un plan de recomendaciones frente a los resultados de la auditoria de procesos que coadyuven al fortalecimiento del proceso de modernización.

4. Delimitaciones

4.1 Delimitación Temporal

El presente estudio, se realizó en un periodo de 3 meses, iniciando el 20 de septiembre de 2012 y hasta el 30 de Diciembre del mismo año.

4.2. Delimitación Espacial

LA SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA, e encuentra dentro de las coordenadas 9° 13' latitud norte y 90° 45' longitud Oeste. El alcance de la auditoria a realizar que tiene como objetivo el mejoramiento de los procesos de modernización en la secretaria de educación departamental de la guajira.



Calle 14 N° 10ª – 04 Riohacha – La Guajira.

5. Limitaciones

Muchas limitaciones tuvimos en el momento de entrar a realizar la auditoria, pero destacaron:

- Poco interés por parte del personal entrevistado, sobre todo por parte del personal que manejan los procesos críticos.
- Respuestas inconsistentes e incoherentes, En el levantamiento de la información la mayoría de las respuestas dejaron un manto de duda.
- Poco sentido de pertenecía de algunos funcionarios, falta de compromiso en el momento de realizar labores.
- Impedimento en la recolección de evidencias, *“las evidencias anexadas al final del informe son limitadas, ya que la reserva de la información y la negativa por parte de la secretaria de permitir su divulgación nos impiden sustentar muchos de los hallazgos, solo se anexo la evidencia permitida”*.
- Negativas al diligenciar las encuestas.
- Pérdidas de encuestas, para el método de reelección de la información a manera de entrevista.
- Falta de tiempo de atención por parte de algunos funcionarios

El poco apoyo por parte del personal del área de sistemas que se mostraron reacios a colaborar en suministrar datos como:

- Errores más comunes de los usuarios.
- Estadísticas de uso de la aplicación.
- Políticas claras en la asignación de perfiles.
- Capacitaciones del personal.

Debido a estas limitantes la calidad de la información se vio afectada.

6. Marcos Referenciales

6.1. Marco Teórico

En la realización de toda auditoria es fundamental tener los conceptos claros de este estudio y de lo que se quiere investigar dentro del marco fijado que nos ofrece el entorno estudiado, el cual nos permitirá discernir entre como es la manera actual de realizar los procesos y de cómo se puede mejorar aspectos de los mismos, con el fin de evaluar la manera de trabajar de la Secretaria de Educación Departamental de la Guajira.

Como marco de referencia y estableciendo como buena práctica los lineamientos de ISACA basado en su modelo COBIT.

6.1.1. Antecedentes y teorías básicas del problema

El análisis funcional de los procesos manejados por la secretaria de educación departamental de la guajira, ya que se están presentado en le sistemas de atención al ciudadano (SAC) varias falencia con los requerimientos vencido, contestando los requerimiento fuera del tiempo que se le da el plazo por cada eje temático que maneja cada dependencia la cual implica atrasó en los procesos para la certificación y La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Secretaría, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere la certificación en icontec ya que el ministerio a través del programa de modernización ha venido articulando y documentación en todas las secretaria del país, eso con miras de mejorar su desempeño en el marco del proyecto de modernización.

Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes:

1.El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE en compañía del funcionario de Administrativa y Financiera de la SE, con base en el Informe de Revisión del SGC que genera el subproceso Revisión general del SGC, analiza las variables a medir y evalúa las diferentes técnicas que se utilizarán para recopilar la información y conocer las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios que le presta la Secretaría de Educación: Sondeos transaccionales, sesiones de grupo, paneles de clientes, revisiones de la relación, quejas y reclamaciones, informes de campo, periodicidad y frecuencia, teniendo en cuenta las políticas que rigen el proceso. Paralelamente, prepara el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los clientes.

2. Aplicar encuestas de Satisfacción Servicio: Con base en la técnica definida para recopilar información, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, de acuerdo con la frecuencia estipulada por la SE, aplica las Encuestas de Satisfacción Servicio en el formato encuesta satisfacción servicio, Encuesta satisfacción servicio, que permite medir el grado de satisfacción de los clientes de la SE con respecto a los servicios que presta, seleccionando una muestra representativa según el método estadístico aplicado, entre: Secretarios de Educación municipal, docentes, directivos docentes, padres de familia, estudiantes, entre otros. A través de los profesionales universitarios de las unidades desconcentradas, se llevan las encuestas a los establecimientos educativos para que sean diligenciadas por las personas seleccionadas, una vez diligenciadas son remitidas a Gestión Administrativa y Financiera de la SE.

3. Recopilar, revisar y validar la información para medir la satisfacción del cliente: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE recibe de las diferentes fuentes, la información relacionada con la atención al ciudadano, en los periodos establecidos por la dependencia, los cuales son los insumos necesarios

que le permiten medir el estado de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que presta la Secretaría.

4.La información recibida, en papel o medio magnético, del Ente o proceso generador, se revisa y valida que esté acorde con las especificaciones establecidas por Gestión administrativa y financiera sobre el completo y acorde diligenciamiento de los formatos, se presenten los resultados de la medición de los indicadores, y exista la documentación soporte en caso de requerirse. Si la información no cumple con las especificaciones, se devuelve al remitente para que la corrija y se repita esta actividad, exceptuando las encuestas de satisfacción servicio y las sugerencias de los clientes tomadas del buzón de sugerencias.

6.1.2. Definición de términos básicos (Marco Conceptual)

Actividades: Conjunto de tareas que componen un subproceso.

Auditoria: El objetivo de la Auditoría es el de evaluar la eficiencia y eficacia con que se está operando los procesos internos de una empresa para que se tomen decisiones que permitan corregir los errores, en caso de que existan, o bien mejorar la forma de actuación.

Autenticación: Proceso mediante el cual se comprueba la identidad de un usuario, para obtener acceso a una red, aplicación o recurso informático.

Base de datos: Conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.

COBIT: (Control Objectives for Information and related Technology) es una guía de mejores prácticas presentado como framework, dirigida a la gestión de tecnología de la información (TI). Mantenido por ISACA (en inglés: Information Systems Audit and Control Association) y el IT Governance Institute (ITGI, en inglés: IT Governance Institute), tiene una serie de recursos que pueden servir de modelo de referencia para la gestión de TI, incluyendo un resumen ejecutivo, un

framework, objetivos de control, mapas de auditoría, herramientas para su implementación y principalmente, una guía de técnicas de gestión.

Copia de Seguridad (Backup): Se hace para prevenir una posible pérdida de información. Tarea de copiar la información almacenada en un disco duro, a un lugar seguro (generalmente una cinta, pero en ocasiones otro disco duro), desde donde quedará

Disponibles para una eventual recuperación, y restauración al disco duro, en el caso de que se produzcan problemas en el mismo.

Correo Electrónico: (e-mail) Correo enviado a través de medios electrónicos. Aunque originalmente se trataba de mensajes de texto, actualmente puede cualquier otro tipo de información.

Encuestas: Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Formato: Conjunto de características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales. Se le llama formato a la colección de aspectos de forma y apariencia que se emplean para distinguir a una entidad de otra, en escenarios analógicos y digitales, en publicaciones gráficas y en archivos web y en todo tipo de ámbitos.

Gestión de calidad: La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (Profesorado y Personal de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las

organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

ICONTEC: El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales. ICONTEC es el representante de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), en Colombia.

Indicador: Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

Instructivo: Una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación. El instructivo puede ser muy variado de acuerdo al tipo de situación que se aplique.

ISACA: fue fundada en el año 1967 cuando un grupo de profesionales con funciones específicas de auditoría en sistemas informáticos se dieron cuenta de la necesidad de centralizar la fuente de información y metodología para el área de operación. Fue en 1969 que el grupo se formalizó a asociación, originalmente incorporada como EDP Auditors Association. En 1976 el nombre se consolidó como es conocido actualmente, incluyendo el establecimiento de la primera certificación profesional de Auditoría de sistemas de información, o CISA.

Macroproceso: Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.

No conformidad: es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Pueden ser de dos tipos:

- No conformidad mayor: ausencia o fallo en implantar y mantener uno o más requisitos del sistema de gestión de la calidad, o una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la calidad de lo que la organización está suministrando. Las entidades certificadoras no pueden conceder el certificado mientras exista una no conformidad mayor.
- No conformidad menor (o solamente no conformidad): es una no conformidad detectada, que por sus características no llega a la gravedad de la anterior.

Las organizaciones deben poner en marcha métodos de medida y análisis que les permitan detectar las no conformidades, mediante parámetros y puesta en marcha de acciones que minimicen dichas no conformidades y tiendan a su eliminación.

Para eliminar las causas de no conformidades se toman acciones correctivas, en el caso de que la no conformidad sea potencial se llevarán a cabo acciones preventivas.

Normas: Se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.

Notificación: Es toda aquella comunicación oficial que hace una autoridad sobre una conclusión o determinación a la que ha llegado con relación a cierto tema.

Políticas: Es el conjunto de normas o criterios generales que se establecen en un marco de referencia, para el desempeño de las actividades en materia de obra y servicios relacionados con un tema o labor específica.

PQR: Es la abreviatura de Peticiones, Quejas y Reclamos donde la definición de cada uno es la siguiente:

Petición: Manifestación de solicitud que formula una persona en relación a información o servicios suministrados

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

Reclamo: Manifestación de una inconformidad por prestación dada de un servicio.

Proceso: Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por subprocesos.

SAC: *Sistema de Información de Atención al Ciudadano.*

SEDG: *Secretaría de Educación Departamental de la Guajira.*

Servidor: computadora central de un sistema de red que provee servicios y programas a otras computadoras conectadas. Sistema que proporciona recursos (por ejemplo, servidores de archivos, servidores de nombres). En Internet este término se utiliza muy a menudo para designar a aquellos sistemas que proporcionan información a los usuarios de la red.

Subproceso: Grupo de actividades que forma parte del proceso.

Tarea: Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad.

6.1.3. Marco legal

En la Secretaria de Educación de la Guajira se refleja en el sistema de atención al ciudadano las siguientes normatividades y políticas que conforman a la misma para un mejor funcionamiento y adecuando uso del sistema la cual esto nos conlleva a llevar un mejor orden y adecuación de los procesos de la secretaria con la implementación de sistema gestión de calidad en el proceso de modernización de las secretarias.

Constitución Política de Colombia del 6 de julio de 1991. Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.

Ley 734 del 5 de febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.

Ley 57 del 5 de julio de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

Ley 58 del 28 de diciembre de 1982. Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo

Ley 190 del 6 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, artículo 49, 53, 54 y 55.

Ley 393, 29 de julio de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política

Ley 472 del 5 de agosto de 1988. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 del 14 de julio de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 del 8 de julio de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 1 del 2 de enero de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Capítulo II, artículos 5 al 8 - Del derecho de petición en interés general. Capítulo III, artículos 9 al 16 - Del derecho de petición de interés particular. Capítulo IV, artículos 17 al 24 - Del derecho de petición de informaciones. Capítulo V, artículos 44 y 45 - Del derecho de formulación de consultas, artículos 25 y 26. Capítulo X – artículos 17, 18 y 23 - Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones.

Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política

Directiva Presidencial 02 del 28 de agosto de 2000. Gobierno en línea.

Directiva Presidencial 10 del 20 de agosto de 2002. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.

Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS:

La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán preclusiones en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación políticas, religiosa, ni económica.

Todas las áreas de la Secretaría de Educación tienen la obligación de generar y mantener actualizada a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) con la información requerida en el Sistema de atención al ciudadano - SAC, sobre atención de consultas, preguntas frecuentes, lista de chequeo para recibo de solicitudes y correspondencia, actualización o nuevos trámites, actualización de ejes temáticos con los plazos respectivos, manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), campañas, nuevos eventos de acuerdo a la estacionalidad de cada uno de los procesos, entre otros para atender al ciudadano que requiera información de la Secretaría. Así mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.

Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) mínimo una vez al mes debe consolidar y enviar las consultas radicadas en el aplicativo SAC de los ciudadanos con sus respuestas a las diferentes áreas de gestión, para éstas mantener actualizado el listado de preguntas frecuentes (se debe tener en cuenta que este listado contiene tanto la pregunta como la respuesta), para lo cual también revisan las preguntas frecuentes de páginas Web de otras Secretarías y del MEN y los eventos estacionales que se pueden llegar a presentar en el área.

Las áreas de la Secretaría de Educación tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada área; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado del área o el líder del trámite al profesional universitario de gestión administrativa y financiera (Líder del Proceso de atención al ciudadano).

Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) considera la necesidad de velar porque el servicio al cliente sea una constante en la gestión de las áreas de Secretaria de Educación; para ello, permanentemente monitorea la oportunidad en la gestión de los trámites que realizan.

La definición de ejes temáticos y tiempos de respuesta por cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes es realizada por cada una de las áreas de la Secretaría; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) para su respectiva actualización.

En cada una de las áreas de la Secretaría de Educación se debe designar un enlace (funcionario) para apoyar las labores de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano).

Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación deben recibirse y radicarse en Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) en el aplicativo del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Así mismo, las respuestas a las solicitudes y a la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Adicionalmente, todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría de Educación se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.

La atención a quejas y reclamos es un proceso transversal que debe ser manejado en cada una de las áreas de la Secretaría involucradas en la misma, siempre y cuando Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) no cuente con los argumentos suficientes para atenderlas, tomando las acciones a que haya lugar para hacer su tratamiento.

En los planes de capacitación elaborados por el área de Talento Humano en el proceso H03. Capacitación y bienestar se incluyen temas de servicio al cliente, calidad en el servicio, uso del aplicativo SAC por parte del administrador del sistema y otros relacionados con suministrar un buen servicio para los funcionarios del proceso de atención al ciudadano.

Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) genera periódicamente y envía a las áreas correspondientes, los informes sobre los requerimientos atendidos y por atender con sus respectivos tiempos de respuesta (dentro y fuera del tiempo) establecido para cada eje temático.

La Secretaría de Educación debe enviar al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP los trámites actuales y los nuevos para su respectiva aprobación.

Cada vez que llegue a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) el fallo de algún proceso jurídico en contra de la Secretaría de Educación (tutela o demanda), esta debe ser asignada a través del SAC, al área responsable de su respuesta inmediatamente.

El auxiliar administrativo de gestión administrativa y financiera es el encargado de entregar la correspondencia de entrada y recibir la de salida de la Secretaría a cada una de las áreas, para ello debe hacer dos rondas en el día., una terminada la mañana y otra terminada la tarde, con el reporte diario generado en el aplicativo SAC.

Mensualmente Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) debe generar informes sobre el volumen de consultas, quejas y reclamos que ingresaron por cada uno de los medios de comunicación establecidos (personal, correo electrónico, vía Web, teléfono y correo certificado) para atender al ciudadano.

Cuando las respuestas a las consultas, solicitudes, quejas y reclamos que por diferentes motivos presentan los ciudadanos a la Secretaría de Educación, no pueda ser registrada en el aplicativo SAC, la Secretaría se compromete a enviarle la respuesta en forma escrita a la dirección electrónico o de residencia identificada por el Ciudadano, en un periodo no mayor al establecido por el eje temático.

Las solicitudes recibidas por Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) vía Web en el aplicativo SAC, deben ser catalogados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el SAC.

Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano), asigna a través del Sistema atención al ciudadano (SAC) a las áreas responsables de su gestión los trámites que tienen pendientes requisitos de radicación.

El profesional especializado de Administrativa y Financiera en conjunto con el profesional universitario de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano), mensualmente realizan una reunión de seguimiento con los funcionarios responsables de las áreas que presenten incumplimientos reiterativos en la gestión de los trámites, la cual se formalizará mediante la elaboración de un acta de reunión, ver anexo instructivo B02.03.F01. Acta de reunión.

Los bienes propiedad del cliente que se manipulan en la SE son los documentos soportes para los requerimientos, los cuales ingresan por este proceso, en el cual se garantiza la confidencialidad, identificación, conservación de la información

hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las áreas de gestión cuando lo requiera la respuesta. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del cliente, debe generarse comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido, para que este vuelva a completar la información.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.

El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestión.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones

correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

7. Diseño Metodológico

7.1. Tipo de estudio

Para este proyecto de auditoría de sistemas se utilizaran metodologías y técnicas basadas en un estudio de tipo Exploratorio y Analítico.

8. Resultados esperados

Nuestras expectativas el informe de auditoría nos permita alinearnos a los objetivos de la secretaria de educación departamental con el objetivó de Garantizar una auditoria transparente para minimizar el riesgo de los derechos de petición, tutelas peticiones quejas y reclamos (PQR) de los docentes, directivos docente y personal administrativo, ya que en estos últimos tiempo no se vienen dando la información oportuna por el motivo de trasteo o mudanza de la secretaria de educación departamental de la Guajira, el resultado de esta auditoría ya con toda la información suministrada por la secretaria es implementar el sistema de atención al ciudadano en la totalidad son los rótulos de salida ya que no se está implementado y así poder llevar un mejor control definitivo de todas las correspondencia que salen de la Secretaria de Educación.

8.1. Plan de trabajo

PLAN DE ACCIÓN 2012 AUDITORIA

PROGRAMA PROYECTO Y/O ACCIÓN	SUBPROGRAMA
Presentar a la auditoría ante los integrantes de la oficina (8 días antes)	
Presentar al equipo Auditor	Acta de reunión de inicio
Encuestar y solicitar la información pertinente	
Brindar asistencia técnica	Verificación de la información Analizar la documentación requerida
Consolidar la información	Mesas de trabajo
Información preliminar con hallazgos	
Informe final con plan de mejoramiento (Individual o Secretarial)	
Reunión de Cierre	

Observaciones		
Elaboró: - Roger Foronda G. - Gabriel Galván	Revisó: Victor Montaña	Aprobó: Victor Montaña

PROCEDIMIENTO AUDITORIA VIGENCIA 2012 - CONTENIDO

PROGRAMA PROYECTO Y/O ACCIÓN	SUBPROGRAMA
1. Contenido	Auditoria a los procesos del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) en la Secretaria de Educación Departamental de la Guajira, con miras a mantener la certificación de ICONTEC bajo el proyecto de modernización.
2. Alcance	Auditar los procesos del Sistema Atención al Ciudadano (SAC) en La Secretaria de Educación Departamental de La Guajira y Formular un plan de recomendaciones frente a los resultados de la auditoria de procesos.
3. Control	Acatar todas las indicaciones interpuestas por el personal de control interno y limitarnos solo al área y al personal en auditoria.
4. Definiciones	Ver página 31, Item 6.1.2. Definición de términos básicos (Marco Conceptual).
5. Actividades de la auditoria	
	5.1 Programar auditorías internas
	5.2 Selección de auditores
	5.3 Planear auditorías internas
	5.4 Preparación de auditorias

	5.5 Desarrollo de la auditoria	
	5.6 Preparar y elaborar el informe de auditoría por procesos aprobados y las conclusiones generales de la auditoria	
	5.7 Reunión de cierre	
	5.8 Distribuir el informe	
	5.9 Evaluar a los auditores	
6 Normatividad aplicable	La Auditoría se desarrolló de acuerdo con las buenas prácticas y normas de auditoría comúnmente aceptadas, especialmente las sugeridas por ISACA (InformationSystemsAudit and Control Association, Inc), basado en su modelo COBIT.	
7 Anexos: consideraciones para la realización de auditorías internas.	Ver Anexos desde la página 113.	
Observaciones:		
Elaboró: - Roger Foronda G. - Gabriel Galván	Revisó: Víctor Montaña	Aprobó: Víctor Montaña

LISTADO DE AUDITORES

NOMBRE	CÉDULA	CARGO	DEPENDENCIA	PROFESIÓN Y ESPECIALIZACIÓN	FORMACIÓN DE AI	NO. HORAS DE CAPACITACION EN SGC	TIEMPO DE VINCULACION AL SDA	EXPERIENCIA	
								LÍDER	NO. DE AUDITORÍAS ACOMPANANTE
Roger Foronda G.	7.601.093	AUDITOR		AUDITORIA SISTEMAS	AUDITORIA SISTEMAS				
Gabriel Galván	1.122.809.178	AUDITOR		AUDITORIA SISTEMAS	AUDITORIA SISTEMAS				

Elaboró: - Roger Foronda G. - Gabriel Galván	Revisó: Víctor Montaña	Aprobó: Víctor Montaña
--	---------------------------	---------------------------

8.2. PLAN DE AUDITORIA

Objetivo de la Auditoría:	Evaluar el cumplimiento de gestión de la calidad definidos en el reglamento técnico para los diferentes procesos de la SEM. teniendo en cuenta lo auditado por el MEN en Noviembre del 2012
Alcance:	Macro procesos (C, Y E)
Auditores:	Roger Foronda – Gabriel Galván
Auditado:	SAC.

Actividades a Realizar	Lugar	Fecha	Hora
Reunión de Apertura - Presentación de la auditoria - Presentación del equipo auditor - Sensibilización de conceptos de auditorías internas y procedimiento	Dependencia auditada	19 De Septiembre del 2012	8.0am 2.0pm
Desarrollo de la Auditoría	Dependencias de los funcionarios del SAC	24 de septiembre al 02 de octubre del 2012	Jornada Laboral
Reunión de Cierre	Despacho Secretario	02 DE OCTUBRE DEL 2012	8.0am 2.0pm
Entrega de informe	Despacho Secretario		

Aprobado por:

Secretario de Educación	Responsable del Proceso
--------------------------------	--------------------------------

ELABORÓ: - Roger Foronda G. - Gabriel Galván	FECHA: 19 De Septiembre del 2012
	DURACIÓN: 4 Meses
Tipo de Auditoría:	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Proceso Auditoría de Acuerdo de Nivel Servicio
OBJETIVOS DEL PROGRAMA	
<p>Verificar existencia del recurso humano para la sostenibilidad del proceso, cumplimiento de los indicadores, verificación de la ejecución de las actividades acordadas en el plan de acción de fecha (Noviembre 2012) arrojado de la última auditoría realizada por el MEN, registro de formatos diligenciados, cumplimiento de las actividades de control, verificación de la tecnología propuesta para el macro proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el Cumplimiento del plan de acción. - Verificar la realización de las actividades del macro proceso. - Verificar el diligenciamiento de los formatos. - Verificar el Cumplimiento del requisito técnico establecido por el MEN. 	
ALCANCE DEL PROGRAMA	
Se auditará el Macro procesos (E. Atención al Ciudadano)	
Lugar donde se realizaran las actividades de auditoría en Sitio: secretaria de educación Departamental de la guajira;, Puestos de trabajo de los líderes de los procesos.	
Se tienen relacionados los macro proceso según el siguiente cuadro:	
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	E01. Gestionar Solicitudes y Correspondencia
	E02. Desarrollar y Mantener Relaciones con el Ciudadano
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	
<ul style="list-style-type: none"> * Diseños detallados de los procesos (Caracterización, Subproceso, actividad y diagramas de flujo) de procesos a auditar * Indicadores acordados durante la implantación * Formatos e instructivos de formatos * Normatividad vigente para la aplicación del proceso 	

E01. Gestionar Solicitudes y Correspondencia	Primera Auditoría Septiembre (27 y 28)	Auditor Líder : Roger Foronda G.	Atención al ciudadano - Líder Jorge Ceballo. - Operador SAC Yulieth Bolaño Fernández. - Operador SAC Idalis Márquez López. -Auxiliar administrativo Lelys Carranza
E02. Desarrollar y Mantener Relaciones con el Ciudadano	Segunda Auditoría Noviembre (8 y 9)	Auditores: - Gabriel Galván.	

FIRMAS	
Elaborado por:	Cargo: Auditor Líder Nombre: Roger Foronda G. Fecha: 19 De Septiembre del 2012
Cargo: Auditor Líder	
Nombre: Roger Foronda G.	
Aprobado por :	
Cargo: Líder Funcional SGC	
Nombre: WILBER TORO MARULANDA	

8.3. Recursos humanos

Estudiantes

Gabriel Galván Suarez

Roger Foronda García

Secretaria

Alfredo Ospino Secretario de Educación departamental

Jorge Ceballos Líder del SAC.

Julieth Bolaños Auxiliar operadora

Idalis Márquez Auxiliar operador

Lelys Carranza Auxiliar operador

Asesores

Víctor Montaña Ardila

9 Desarrollo del Trabajo

9.1 Informe Gerencial

Riohacha, Enero 17 de 2013

Señor:

ALFREDO OSPINO DUARTE

Secretario de Educación Departamental de la Guajira

E. S. M.

Ref: Informe con los resultados de la Auditoría al proceso SAC, de la Secretario de Educación Departamental de la Guajira.

Cordial saludo,

Me complace presentar a su consideración el informe con los resultados de la Auditoría de Sistemas efectuada al sistema de la referencia entre el 22 de Septiembre y el 30 de Diciembre de 2012.

9.2 Objetivos y alcance de la auditoría

- ✓ Diagnosticar la eficacia de las fases del proceso del SAC al interior de la SED LA GUAJIRA.
- ✓ Identificar las competencias del recurso humano encargado de desempeñar los procesos del sistema de Atención al Ciudadano en la SED Guajira.
- ✓ Verificar las herramientas sincrónicas y asincrónicas colectivas tecnológicas del escenario contextual de la SED Guajira.
- ✓ Establecer la Relación, la idoneidad y el grado de compromiso del componente humano de la Secretaría frente a los usuarios y el manejo de su atención. .
- ✓ Formular un plan de recomendaciones frente a los resultados de la auditoría de procesos que coadyuven al fortalecimiento del proceso de modernización.

9.3 Metodología empleada

La Auditoría se desarrolló de acuerdo con las buenas prácticas y normas de auditoría comúnmente aceptadas, especialmente las sugeridas por ISACA (InformationSystemsAudit and Control Association, Inc).

Para cumplir con los objetivos de la auditoría se ejecutaron los siguientes pasos y procedimientos:

- ✓ Se entrevistaron 14 usuarios entre administrativos y docentes de la Secretaria de Educación de la guajira de manera verbal.
- ✓ Se entrevistaron 14 usuarios entre administrativos y docentes de la Secretaria de Educación de la guajira de manera escrita por medio de encuestas.
- ✓ Siguiendo las recomendaciones del modelo de Control Interno COBIT, se realizaron ejercicios de análisis de conocimiento, operación y aplicabilidad del SAC.
- ✓ En base a los resultados obtenidos del análisis previo, se dio inició el proceso de *“Auditoria a los procesos de atención al ciudadano (SAC) en la secretaria de educación departamental de la guajira, con miras a mantener la certificación del ICONTEC bajo el proyecto de modernización”*.

Los lineamientos en el desarrollo de la auditoria fueron:

- ✓ Análisis e identificación del proceso actual del SAC de acuerdo a perfiles y roles de los funcionarios.
- ✓ Identificar los procesos críticos del SAC y los funcionarios responsables.
- ✓ Identificar aquellos procesos que están siendo subutilizados, por qué y sus efectos.
- ✓ Medir el grado de conocimiento de los procesos críticos.
- ✓ Evaluar la cantidad y calidad de las jornadas de capacitaciones.

9.4. Limitaciones para el desarrollo de la auditoría

Muchas limitaciones tuvimos en el momento de entrar a realizar la auditoría, pero destacaron:

- Poco interés por parte del personal entrevistado, sobre todo por parte del personal que manejan los procesos críticos.
- Respuestas inconsistentes e incoherentes, En el levantamiento de la información la mayoría de las respuestas dejaron un manto de duda.
- Poco sentido de pertenecía de algunos funcionarios, falta de compromiso en el momento de realizar labores.
- Impedimento en la recolección de evidencias, *“las evidencias anexadas al final del informe son limitadas, ya que la reserva de la información y la negativa por parte de la secretaria de permitir su divulgación nos impiden sustentar muchos de los hallazgos, solo se anexo la evidencia permitida”*.
- Negativas al diligenciar las encuestas.
- Pérdidas de encuestas, para el método de reelección de la información a manera de entrevista.
- Falta de tiempo de atención por parte de algunos funcionarios

El poco apoyo por parte del personal del área de sistemas que se mostraron reacios a colaborar en suministrar datos como:

- Errores más comunes de los usuarios.
- Estadísticas de uso de la aplicación.
- Políticas claras en la asignación de perfiles.
- Capacitaciones del personal.

Debido a estas limitantes la calidad de la información se vio afectada.

9.5 Resultados de la auditoría

9.5.1. Opinión de la auditoría

De acuerdo con el resultado del estudio realizado, el manejo del (S.A.C) en la Secretaría de Educación Departamental, es un sistema de información sobresaliente puesto que cumple con los requisitos necesarios para brindar satisfacción al usuario en cuanto que mantiene un nivel de complacencia elevado, y se ajusta a los requerimientos de éste y, de igual modo, se acoge a las políticas de dicha institución en concordancia a lo establecido en el marco de la construcción de un estado participativo puesto que propicia la existencia de espacios y mecanismos que le permitan al ciudadano, en forma efectiva, tener acceso a la información de los servicios que ofrece esta entidad y, así mismo, consultar el estado de avance de los trámites y solicitudes.

Lo anterior da cuenta de la cultura del servicio al ciudadano en la Secretaria de Educación, dando como resultado un modelo conformado por una estructura orgánica, identificada como Unidad de Atención al Ciudadano y conformada por procesos y tramites transversales, para atender las exigencias de los clientes y usuarios.

También posee un sistema de información con tecnología de punta, que soporta los procesos y los trámites que les permite a los clientes y usuarios acceder a los servicios desde la comodidad de su hogar o su sitio de trabajo.

Cuenta además con un área física, adecuada de acuerdo con las especificaciones técnicas que los avances de la ciencia administrativa recomiendan. Y lo que no puede faltar, un grupo humano conformado por los servidores de la SED, quienes con sus conocimientos y actitud positiva continuarán prestando y mejorando el servicio al ciudadano.

Así pues, tres son los ejes que desde sus políticas le dan soporte al modelo de cultura del Servicio de Atención al Ciudadano en la Secretaria de Educación Departamental de La Guajira:

- ✓ La política de democratización y control social de la administración pública.
- ✓ La Política de moralización y transparencia en la administración pública.
- ✓ La política de Eficiencia del Plan Sectorial de Revolución Educativa, proyecto modernización de la Secretaria de Educación Departamental de La Guajira.

Y estos trámites y servicios al cliente fueron implementados y capacitados para ser usados en sus funciones básicas y pruebas satisfactoria de consultas desde las respectivas instituciones.

Además, se puede apreciar que el sistema operativo (S.A.C) Sistema de Atención al Ciudadano en pocos casos arrojó un resultado negativo y esto ocurrió por cuanto, la atención de PQR (peticiones, quejas y reclamos) no es óptima ya que a pesar de existir un módulo donde los usuarios o el ciudadano puede hacer sus solicitudes, no hay un funcionario para que los atienda cuando los clientes entran por la web y dichos clamores quedan abiertos o por asignar.

Ocurre también que en muchas ocasiones, debido a políticas internas, se restringen ciertas funcionalidades a determinados usuarios y, para efecto del ejercicio de sus funciones, deben realizar requerimientos personales ya que las correspondencia hay que entregarla en medio físico para su respectiva aprobación.

El Sistema de Atención al Ciudadano tiene sus propias consultas y reportes de los requerimientos que entran y salen en la Secretaria de Educación Departamental de La Guajira, pero se presentan algunas inconsistencias al momento de generarlo en Excel, ya que al momento de hacer las respectivas verificaciones del sistema se encuentran esas fallas.

9.5.2. Principales recomendaciones y puntos mejorables

- **Actualización de la última versión del SAC.**

Obtener a través del MEN la última versión del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), la cual permite la actualización y admite la posibilidad de corregir errores así como la adquisición de nuevos módulos orientados al mejoramiento y optimización de diversos procesos, que propendan por el desempeño eficiente la racionalidad del recurso.

Tras la evidencia de la desactualización del el sistema y la inexistencia de un plan de mejoramiento y actualización para la vigencia 2013, Anexo N° 4, Pág.:104.

- **Establecer e implementar políticas claras en la asignación de usuarios, contraseñas, roles y perfiles.**

Con el fin de evitar accesos no autorizados al sistema, asignaciones de perfiles a usuarios equivocados y mejorar la independencia de las funciones asignadas a cada usuario.

Se evidencio que existen usuarios con nombre completo, en otros casos nombre y apellidos, no existe la parametrización de la contraseña esto demuestra una falta de control del manejo de los usuarios y contraseñas, ya que al administrador le tocaría remitirse al software para verificar el nombre del usuario en el evento que algún funcionario tenga problemas, Anexo N° 5, Pág.:105.

- **Asignar otro funcionario con rol de administrador o algún funcionario con la opción de gestionar usuarios.**

Esto con el fin de evitar un cuello de botella existente en el momento de la creación, edición y eliminación de los usuarios.

Mediante el ejercicio de supervisión directa al sistema constatamos, que las funciones están centralizadas en un único funcionario operador el cual es responsable de todas las asignaciones del sistema, y que en el evento de ausentarse se improvisa el reemplazo con cualquier otro funcionario obviando la especialidad en las tareas a realizar., Anexo N° 6, Pág.:106.

- **Crear un Manual de procedimiento documentado, sobre la administración de usuarios.**

El cual especifique e indique paso a paso el proceso; y la actuación en el momento de la creación, edición y eliminación de los perfiles de usuario, procurando mantener un registro de métodos, movimientos y tiempos evitando con esto la creación de usuarios no autorizados y modificación en las cuentas ya asignadas, Esto en razón a que en la actualidad no existe registro alguno de los usuarios creados, eliminados o los cambios realizados en el último año, Anexo N° 7, Pág.:107.

- **Crear en el SAC la opción de consulta en el módulo de administración del sistema para identificar los movimientos a nivel de usuarios.**

Mantener un registro lógico de todo tipo de transacción a nivel de usuarios evitando la manipulación de las cuentas sin ningún tipo de registro lógico en el sistema.

Se observó a lo largo de la investigación, que los nuevos usuarios ingresados en el sistema, usuarios eliminados o en su defecto los que han sido modificados, no

presentan ningún tipo de evidencia en el sistema, cualquier cambio simplemente no es registrado por lo tanto es imposible conocer el historial de ese usuario, Anexo N° 7, Pág.:107.

- **Establecer la asignación de contraseñas de forma aleatoria.**

Definir los permisos en el sistema, para la aceptación de contraseñas disímiles, cambiables por parámetros y preavisos cada 60 días, de esta forma se podrá mantener un nivel de alto cifrado y seguridad evitando duplicidad y fácil detección.

La asignación de contraseña se realiza manualmente en el sistema, sin ningún tipo de criterio en el momento de su asignación, Anexo N° 8, Pág.:108.

- **Definir parámetros en la longitud, integridad y seguridad de las contraseñas de los usuarios.**

Para minimizar el riesgo de posible acceso desautorizado o injustificado al sistema, se recomienda que las contraseñas deban cumplir, con unos requisitos mínimos para acceder al producto en cada uno de los pasos y son:

- Tener mínimo 7 caracteres
- Comenzar con mayúscula
- El cuarto y séptimo carácter deben ser letras
- Debe terminar en un carácter de los permitidos.

En nuestras pruebas detectamos que las contraseñas actuales con los estándares mínimos de seguridad, inducen a que una contraseña pueda ser utilizada varias veces durante un tiempo muy corto, Anexo N° 8, Pág.:108.

- **Aumentar y asegurar el tiempo de disponibilidad de la opción de “P.Q.R. WEB”.**

Esta recomendación tiene como finalidad dar una mayor disponibilidad y facilidad al usuario para lograr crear una nueva solicitud, evitando la limitación a un horario específico, dado que el tiempo es el mismo de atención en las demás dependencias, la herramienta debería estar disponible el mayor tiempo posible.

Durante el lapso de la investigación realizada fue reiterado en varias la no disponibilidad de la opción que permite al usuario realizar los trámites ante la SED, debido a la afectación por caídas de la página web, fallas eléctricas o lentitud de acceso a la misma y la deficiencia de mayor personal responsable para la asignación de los requerimientos web, Anexo N° 9, Pág.:109.

- **Establecer políticas claras en la asignación de solicitudes en el Sistemas de Atención al Ciudadano.**

Aspecto este de alta relevancia para la asignación de requerimientos a los usuarios, de tal forma que se pueda identificar de manera precisa la información que se requiera por parte del ciudadano.

Los canales de revisión de la auditoria evidenciaron la inexistencia de una política clara con relación a la asignación y la verificación como tal de las respuestas y tramites emitidos por los administrativos y líderes de las áreas de La SED a quienes se le redirigen las solicitudes, (correspondencias, denuncias, requerimientos entre otros) ,Anexo N° 9, Pág.:109.

- **Verificar y hacer seguimiento la totalidad de solicitudes, denuncias, peticiones, quejas y reclamos que se registran a través del sistema de información de la Secretaría de Educación.**

Definir canales de verificación y seguimiento a las solicitudes, denuncias, quejas, peticiones y reclamos de los requerimientos que fueron relacionados a través del sistema de atención al ciudadano (S.A.C) se les haga la respectiva evaluación antes del cierre diario del sistema .

Mediante la tabla de indicadores se logró alcanzar un decrecimiento del margen de error para que los procesos se mantengan, Anexo N° 1, Pág.:97.

- **Medir la inconsistencia y falta de correspondencia al momento de evaluar los procesos.**

Con el objetivo de minimizar el margen de error en las correspondencia y las inconsistencia que se vienen presentando al momento de evaluar los procesos.

Al analizar la información pudimos verificar que la información recibida a través del sistema de atención al ciudadano, es incompleta debido al desconocimiento general de la organización (SED LA GUAJIRA; Planta de administrativos, docentes, directivos docente, planta central) de los procesos que se manejan en la entidad.

- **Hacer claro seguimiento a los procedimientos de creación y verificación de la información.**

Elaborar un manual de capacitación a funcionarios para operar el sistema que indique paso a paso las actuaciones, métodos y momentos de la creación, y validación de la información de forma idónea y completa.

En las verificaciones efectuadas en la auditoria prevista al sistema de información se detectaron fallas al momento de la creación e ingreso de la información, Anexo N° 10, Pág.:110.

- **Validar las lista de las actividades, trámites y servicios para que la información se confiable y segura.**

Para lograr utilizar una lista de todas las actividades, tramites y servicio de todas las área y líderes para que así la información llegue de una manera idónea y completa para una mejora calidad de la información, la calidad educativa apunta a la resignificación de los procesos y mantener las certificaciones para así ser competente comparado con las otras entidades territoriales.

Estudiar la posibilidad de crear una consulta para identificar los movimientos a nivel de usuarios, como nuevos usuarios ingresados del sistema, usuarios eliminados o en su defecto los que han sido modificados para proporcionar opciones de mejora en el sistema operativo.

- **Validar el estado y el número de radicaciones de las solicitudes**

Hasta la fecha la consulta solo se puede realizar por estado, teniéndose en cuenta este único criterio, y allí donde la auditoria en curso sugiere que se debería además tomar como referencia el número de días desde radicada la solicitud.

Validando la información de las solicitudes con los funcionarios de la Secretaria de Educación Departamental de la Guajira y por el método de la observación se pudo visualizar que el plazo de vencimiento de los ejes temáticos son muy cortos para el proceso que lleva las solicitudes, Anexo N° 11, Pág.:111.

- **Establecer un método de control como estado de alerta cuando el requerimiento este próximo a vencerse para no tener conformidades mayores en los procesos.**

Establecer como consulta el rango de fechas en un periodo determinado, ya que existe un acumulado de solicitudes vencidas para tomar como referencia el estado.

Las solicitudes visualizadas al sistema al momento de hacer las pruebas evidenciaron la inexistencia de un estado de alerta para los funcionarios de la SED La Guajira, al vencerse el plazo de las correspondencias asignadas a su cargo, Anexo N° 12, Pág.:112.

- **Implementar alertas que indiquen los diversos cambios de estado de la solicitud, bien sea vía correo electrónico o ventanas de aviso implementadas en la aplicación.**

Proponer tomar como referencia para la fecha de vencimiento de una solicitud un tiempo menor al establecido, pueden fijarse como parámetro 3 días menos antes del vencimiento de términos, e ir disminuyendo gradualmente hasta llegar a un nivel de respuesta de no mayor a 8 días.

En nuestro estudio en el sistema las solicitudes no presenta notificaciones vía correo electrónico y atreves de la página que maneja la secretaria con el fin de lograr comunicarle al funcionario el estado de alerta del requerimiento próximo a vencerse, Anexo N° 12, Pág.:112.

- **Propiciar acciones desde el consejo Directivo de la SED buscando mejoras en las asignaciones de correspondencia y los plazos establecidos en cada eje temáticos.**

Con el propósito de establecer comités de clasificación y priorización de solicitudes, ya que se han dado casos de solicitudes que por su naturaleza requieren una respuesta inmediata y se dilatan dándole el mismo tratamiento de una solicitud normal, realizar seguimientos semanales a las solicitudes entrantes.

Evaluación de la eficiencia y la eficacia de los procesos y macro procesos que se manejan en el sistema de atención al ciudadano buscando mejorar y optimizar la respuesta de las solicitudes

- **Disminuir el tiempo de reasignación de solicitudes entre funcionarios o áreas de la Secretaria de Educación.**

Minimizando la carga laboral o la segregación de funciones que no se realiza en lapsos cortos, dilatando la respuesta y aumentando los tiempos en los cuales se debe cumplir con el requerimiento, Crear campañas de socialización de los requisitos a cumplir, para la aceptación de la solicitud, ya que en muchos casos se ven obligados los funcionarios a rechazar las solicitudes por falta de documentos.

En nuestra prueba con los operadores al momento de atender el usuario se pudo presenciar que el tiempo estipulado de tiempo por persona se excedía a los 10 a 15 minutos.

- **Habilitar el módulo de impresión de rótulos.**

Con el fin de mejorar el proceso de correspondencia, habilitar este módulo de impresión de rótulos, mejoraría la consolidación la correspondencia dado que a su

vez le asignaría un número de radicado, a la correspondencia recibida, ejerciendo un mejor control sobre el mismo.

En la actualidad dicho proceso se hace de manera manual (Copia escrita en un libro de radicación), produciendo pérdida de información y de documentos, causando traumatismos y retrasos en la elaboración de reportes.

- **Implementar mensajes de seguimiento y cambio de estado a la correspondencia recibida.**

El objetivo de esta recomendación es permitir de primera mano el estado de la correspondencia recibida al usuario, ya que no existe ningún tipo de alerta o mensaje que le permita al usuario conocer los estados por los cuales pasa su correspondencia (Recibida, Aprobada, Asignada, Respondida y Cerrada).

En la actualidad el usuario debe entrar y consultar el estado por el cual se encuentra la correspondencia, dicha información solo le indica que ha sido asignada, si la persona no entrase a oeste modulo no habría forma de informarle, ocasionando así demoras y traumatismos en el tiempo de respuesta, Anexo N° 12, Pág.:112.

- **Implementar mayores criterios de consulta para el módulo de correspondencia.**

Con el propósito de permitir una mejor claridad y disponibilidad de la información, posibilitar la consulta por rango de fechas o por número de días, proporcionando al usuario un mayor rango de cobertura ante los distintos escenarios que se puedan presentar.

En la actualidad solo se puede consultar la información asignada por leídos y no leídos, no existen más criterios de consulta.

- **Habilitar el módulo de copias recibidas.**

Con el propósito de modernizar este proceso habilitar el módulo de copias recibidas, el cual permita digitalizar todos los documentos y se pueda mantener o crear un archivo digital de todos los documentos, se recomienda adquirir dicho equipo para empezar a crear formalmente el archivo digital, también ayudando con esto a la política ambientalista de cero papel que se vienen implementado en algunas entidades públicas y privadas

En la actualidad no se cuenta con el equipo necesario, un escáner de alto volumen.

- **Habilitar el módulo de radicar.**

La puesta en funcionamiento del módulo de Radicar, ayudaría a mejorar el proceso ya que es amplio, que puede ayudar con la optimización y mejoramiento de los procesos, en dicho modulo se encuentra una formación completa del flujo de información interna, se llevaría un control de dependencias o en manos de qué funcionario se encuentra una solicitud o documento, además indicaría su fecha de vencimiento.

En el momento de evaluar este módulo se encontró deshabilitado, no existe ninguna evidencia de la causa o el por qué.

- **Habilitar el módulo de devueltos.**

Con el fin de permitirle al usuario identificar rápidamente el por qué ha sido devuelta una solicitud, implementar el módulo de devueltos, les permitirá establecer las posibles causas del por qué la devolución, dándole de forma clara y oportuna esos motivos, dándole la opción de conocer de primera mano esos motivos y así el usuario tomar las medidas correctivas.

En estos momento los usuarios deben remitirse a los documentos físicos varias veces para reconocer porque de la devolución, siendo de manera manual causando en muchos casos errores de apreciación o de omisión

- **Establecer el uso obligatorio del correo institucional.**

Para minimizar el riesgo de posibles omisiones, errores, traumatismo o cualquier tipo de anomalía, se recomienda utilizar el correo institucional como el único correo autorizado a utilizar por parte de los empleados, siendo este el medio por el cual los empleados deben comunicarse ya bien sea interna como externamente.

Se evidenciaron en muchos casos los funcionarios utilizan correos personales, para el manejo de información Interna y lo más embarazoso información de manejo, de alta importancia y complejidad administrativa, por lo que se recomienda implementar medidas para que el uso del correo corporativo sea obligatorio y ningún funcionario utilice correo diferente al corporativo, una medida son campañas y restricciones a nivel de navegación.

- **Habilitar el módulo de satisfacción al Ciudadano.**

La retroalimentación en todo proceso, es de suma importancia pues permite llevar un control estadístico, datos de la labor realizada y la forma como se vienen haciendo las cosas, coadyuva a mejorar los procesos, y formular estrategias y generar planes de acción o de capacitación, dado que la naturaleza de esta labor de Atender al Ciudadano, hace imperante conocer su opinión.

Basados en la experiencia obtenida, se pudo encontrar que no se cuenta actualmente activado dicho modulo, solo existe a nivel de encuesta un mecanismo cuyo cuestionario no se actualiza, y difícilmente alcanza a medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, Anexo N° 2, Pág.:101.

- **Habilitar la ayuda para los usuarios y en el módulo PQR Web.**

Es importante que todo software cuente con un glosario de preguntas frecuente o cuestionario de preguntas que nos van ayudar a mejorar el servicio de atención al ciudadano y poder así mejorar los tramites del software acorde con las necesidades de la Secretaria de Educación.

Se evidencio de que en ninguna parte del SAC se encuentra la opción de ayuda, solo se cuenta con unos manuales los cuales el personal no ha tomado en serio la idea de leerlos.

- **Capacitar el personal en manejo y Atención al público.**

Es imperativo brindar una excelente atención al público, debido a los objetivos misionales de la unidad administrativa, como eje rector de las políticas educativas en el departamento, dando pronta y satisfactoria atención a todos los usuarios del contexto administrativo.

Por los que es recomendable la capacitación del personal en las diferentes técnicas y tácticas para la buena atención al público.

Fue observable durante la auditoria que los funcionarios tales como los operadores no brindan una buena atención al ciudadano

- **Revisar, tabular y crear planes de acción frente a los resultados obtenidos en las encuesta de satisfacción al ciudadano.**

Es importante la revisión de dichas encuestas, no dejar solo en el papel plasmado las respuestas del ciudadano, tabularlas nos puede ayudar a tener oportunidades de mejora, medir la calidad de nuestros procesos e implementar planes de acción,

es de suma importancia que a esos datos recolectados se les otorgue el verdadero valor que se merecen.

Se evidenció un atraso en la revisión y tabulación de las encuestas, el personal a cargo, no presta la debida importancia a dicha labor, dejan pasar el tiempo y baja la calidad de los datos arrojados.

- **Crear espacios de motivación al personal y cultura organizacional.**

El objetivo es incentivar, concientizar y crear un mayor sentido de pertenencia y compromiso de todos los funcionarios involucrados, mejorando el clima laboral, retroalimentando con jornadas de motivación personal y trabajo en equipo, todo esto encaminado a mejorar a nivel personal y laboral.

Se detectó que se mantiene el paradigma del empleado público, donde la falta de sentido de atender de una mejor forma al usuario es un diario vivir, romper el paradigma de la manera como se vienen manejando los procesos sería el primer paso.

- **Implementar planes y jornadas de capacitación al personal.**

Con el objetivo de mantener actualizado al personal de los cambios o de la manera como se vienen ejecutando los procesos en la Secretaría, sus posibles mejoras, estos espacios permitirían hacer partícipe de la toma de decisiones en la Secretaría, los empleados serían tomados como un banco de ideas los cuales expondrían dando así una información de primera mano de cómo se viene realizando la labor diaria.

Se pudo apreciar con el Líder del S.A.C las observaciones al momento de conversar y verificar la información que no existe un plan de capacitación, solo se

socializan las urgencias o los inconvenientes al momento de presentarse, no se retroalimenta al personal.

9.5.3. Descripción del informe detallado

En este informe se especifican las labores realizadas en cada uno de los procesos Evaluados, organizados de la siguiente manera:

- Proceso evaluado
- Ficha técnica del proceso evaluado, la cual contiene:
 - Nombre del proceso
 - Fecha de la auditoría
 - Usuario principal del proceso
 - Usuario para acceso S.A.C.
 - Información obtenida del proceso
 - Módulos de S.A.C. que utiliza
 - Módulos de S.A.C. que tiene asignados e informa no utilizar
 - Módulos de S.A.C. requeridos para optimizar el proceso no asignados o Capacitados.
- Recomendaciones y puntos mejorables

Se hace entrega de este informe el día 03 días del mes de Enero del año 2013 al Señor Alfredo Ospino Duarte, Secretario de Educación Departamental de La Guajira.

9.6. Informe detallado

9.6.1 Macroproceso E. Atención al ciudadano

9.6.1.1. Caracterización del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia

9.6.1.1.1 Atender solicitudes

9.6.1.1.1.1 Ficha técnica del proceso.

- Nombre del proceso: Atender Solicitudes
- Fecha de la auditoría: miércoles, 3 Octubre de 2012
- Usuario principal: Idalis Márquez
- Usuario para acceso S.A.C.: OPERADORES.
- Información obtenida del proceso:
 - Consulta para identificar al ciudadano, es donde se establece la existencia del usuario.
 - Crear ciudadano, previa verificación de la existencia del usuario en caso de no estarlo, se procede a crearlo.
 - Editar ciudadano, donde se pueden cambiar la información y opciones del usuario.
 - Eliminar ciudadano, luego de una indicación se procede a eliminarlo.
 - Contenido, información suministrada donde informa el porqué de la solicitud.
 - Detalles del requerimiento, se indica de forma detallada la situación que se presenta.
 - Digitar el No de Folio asignado, numero asignado dependiendo el folio asignado al usuario.
 - Tipo de requerimiento, es donde se categoriza la solicitud.
 - Tipo de documento, es el dato único que permite identificar claramente al usuario.

- Canal, dependiendo como se realiza la solicitud se le indica el canal de comunicación empleado.
- Estado del trámite, estado asignado al trámite según el curso normal destinado dentro del tiempo asignado.
- Módulos del S.A.C.
 - P.Q.R.
 - P.Q.R. WEB.
 - Requerimientos.
 - Consultas de estado.
 - Anulados.

9.6.1.1.1.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora.

- **Actualización de la última versión del SAC.**

Obtener a través del MEN la última versión del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), la cual permite la actualización y admite la posibilidad de corregir errores así como la adquisición de nuevos módulos orientados al mejoramiento y optimización de diversos procesos, que propendan por el desempeño eficiente la racionalidad del recurso.

Tras la evidencia de la desactualización del el sistema y la inexistencia de un plan de mejoramiento y actualización para la vigencia 2013, Anexo N° 4, Pág.:104.

- **Establecer e implementar políticas claras en la asignación de usuarios, contraseñas, roles y perfiles.**

Con el fin de evitar accesos no autorizados al sistema, asignaciones de perfiles a usuarios equivocados y mejorar la independencia de las funciones asignadas a cada usuario.

Se evidencio que existían usuarios con nombre completo, en otros casos nombre y dos apellidos, esto demuestra una falta de control del manejo de los usuarios y contraseñas, ya que al administrador le tocaría remitirse al software para verificar el nombre del usuario en el evento que algún funcionario tenga problemas, Anexo N° 5, Pág.:105.

- **Asignar otro funcionario con rol de administrador o algún funcionario con la opción de gestionar usuarios.**

Esto con el fin de evitar un cuello de botella existente en el momento de la creación, edición y eliminación de los usuarios.

Mediante el ejercicio de supervisión directa al sistema constatamos, que las funciones están centralizadas en un único funcionario operador el cual es responsable de todas las asignaciones del sistema, y que en el evento de ausentarse se improvisa el reemplazo con cualquier otro funcionario obviando la especialidad en las tareas a realizar., Anexo N° 5, Pág.:105.

- **Crear un Manual de procedimiento documentado, sobre la administración de usuarios.**

El cual especifique e indique paso a paso el proceso; y la actuación en el momento de la creación, edición y eliminación de los perfiles de usuario, procurando mantener un registro de métodos, movimientos y tiempos evitando con esto la creación de usuarios no autorizados y modificación en las cuentas ya asignadas, Esto en razón a que en la actualidad no existe registro alguno de los usuarios creados, eliminados o los cambios realizados en el último año, Anexo N° 6, Pág.:106.

- **Crear en el SAC la opción de consulta en el módulo de administración del sistema para identificar los movimientos a nivel de usuarios.**

Mantener un registro lógico de todo tipo de transacción a nivel de usuarios evitando la manipulación de las cuentas sin ningún tipo de registro lógico en el sistema.

se observó a lo largo de la investigación, que los nuevos usuarios ingresados en el sistema, usuarios eliminados o en su defecto los que han sido modificados, no presentan ningún tipo de evidencia en el sistema, cualquier cambio simplemente no es registrado por lo tanto es imposible conocer el historial de ese usuario, Anexo N° 6, Pág.:106.

- **Establecer la asignación de contraseñas de forma aleatoria.**

Definir los permisos en el sistema, para la aceptación de contraseñas disímiles, cambiables por parámetros y preavisos cada 60 días, de esta forma se podrá mantener un nivel de alto cifrado y seguridad evitando duplicidad y fácil detección.

La asignación de contraseña se realiza manualmente en el sistema, sin ningún tipo de criterio en el momento de su asignación, Anexo N° 7, Pág.:107.

- **Definir parámetros en la longitud, integridad y seguridad de las contraseñas de los usuarios.**

Para minimizar el riesgo de posible acceso desautorizado o injustificado al sistema, se recomienda que las contraseñas deban cumplir, con unos requisitos mínimos para acceder al producto en cada uno de los pasos y son:

- Tener mínimo 7 caracteres
- Comenzar con mayúscula
- El cuarto y séptimo carácter deben ser letras
- Debe terminar en un carácter de los permitidos.

En nuestras pruebas detectamos que las contraseñas actuales con los estándares mínimos de seguridad, inducen a que una contraseña pueda ser utilizada varias veces durante un lapso de tiempo muy corto, Anexo N° 7, Pág.:107.

- **Parametrizar el número de caracteres mínimos o declarar campo obligatorio para el campo del “Contenido De La Solicitud”.**

Con el propósito de garantizar una mayor disponibilidad y claridad de la información, suministrada en el momento de registrar la solicitud, sirviendo como guía en el momento de resolver el caso de la manera más objetiva.

En la experiencia vivida se evidenciaron solicitudes con poca o nada de información suministrada en el campo “Contenido de La Solicitud”, los cuales dejan muchos vacíos en el momento de dar respuesta, ya que toca remitirse directamente al físico de la solicitud.

- **Permitir adjuntar archivos electrónicos en el momento de crear la solicitud.**

Con el objeto de permitir que el usuario en el momento de ingresar una nueva solicitud, pueda adjuntar archivos, suministrando la información necesaria para dejar evidencias del trámite y cumplimiento del requerimiento. Por cualquier medio escrito, no limitarlo solo al diligenciamiento de un formulario.

A través del método de observación se encontró que en el momento del usuario querer traer un archivo este necesitaba ser impreso ya que no se puede cargar archivos directamente al sistema.

- **Asignar un mayor número de opciones del campo “Tipo de Requerimiento”.**

Con el objetivo de permitirle a los usuarios poder tener un mayor rango de cobertura, de todas o las más importantes opciones que deben ser asignadas en el momento de diligenciar el campo, expresando de una manera detallada el porqué de dicha solicitud.

En la pruebas realizadas se detectó lo limitado de dichas opciones, el rango es menor para las diferentes tipos de solicitudes interpuestas, por ejemplo en el momento de solo solicitar información referente a un docente en un determinado municipio no existe la opción de solo consulta de datos, no siempre habrá un requerimiento o una solicitud.

- **Aumentar y asegurar el tiempo de disponibilidad de la opción de “P.Q.R. WEB”.**

Esta recomendación tiene como finalidad dar una mayor disponibilidad y facilidad al usuario para lograr crear una nueva solicitud, evitando la limitación a un horario específico, dado que el tiempo es el mismo de atención en las demás dependencias, la herramienta debería estar disponible el mayor tiempo posible.

Durante el lapso de la investigación realizada fue reiterado en varias la no disponibilidad de la opción que permite al usuario realizar los trámites ante la SED, debido a la afectación por caídas de la página web, fallas eléctricas o lentitud de acceso a la misma y la deficiencia de mayor personal

responsable para la asignación de los requerimientos web, Anexo N° 8, Pág.:108.

- **Implementar un sistema de turnos automáticos a los usuarios al momento de interponer una solicitud.**

El principal objetivo de esta sugerencia es con el fin de permitir mejorar la atención, que se ajuste a los diferentes requerimientos y que califique a los usuarios, mayor orden en el momento de llegar, que permita sacar estadísticas en el tiempo de atención, números de usuarios atendidos, etc.

Se pudo detectar que en el momento de llegar a ser atendido los usuarios deben ordenarse por sí solos, no existe un medio manual u automático para guiar al usuarios durante el proceso de crear solicitudes o de ser atendidos durante este proceso.

9.6.1.1.2 DIRECCIONAR SOLICITUDES

9.6.1.1.2.1 Ficha técnica del proceso.

- Nombre del proceso: Direccionar Solicitudes
- Fecha de la auditoría: viernes 04 de octubre de 2013
- Usuario principal: Yuliet Bolaño
- Usuario para acceso S.A.C. Operador
- Información obtenida del proceso:
 - Consulta a que entidad
 - Verificación de la entidad.
 - Consulta del trámite externo.
 - Dependencia.
 - Funcionario.
 - Eje temático
 - Fecha de vencimiento.

- Verificación de tiempo asignado
- Opciones de respuesta.
- Descripción del trámite.
- Espacios para las respuestas.
- Opción de cargue de información
- Módulos del S.A.C.
 - P.Q.R.
 - P.Q.R. WEB.
 - Requerimientos.
 - Consultas de estado.
 - Anulados.

9.6.1.1.2.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora.

- **Establecer políticas claras en la asignación de solicitudes en el Sistema de Atención al Ciudadano.**

Aspecto este de alta relevancia para la asignación de requerimientos a los usuarios, de tal forma que se pueda identificar de manera precisa la información que se requiera por parte del ciudadano.

Los canales de revisión de la auditoria evidenciaron la inexistencia de una política clara con relación a la asignación y la verificación como tal de las respuestas y tramites emitidos por los administrativos y líderes de las áreas de La SED a quienes se le redirigen las solicitudes, (correspondencias, denuncias, requerimientos entre otros) ,Anexo N° 8, Pág.:108.

- **Verificar y hacer seguimiento la totalidad de solicitudes, denuncias, peticiones, quejas y reclamos que se registran a través del sistema de información de la Secretaría de Educación.**

Definir canales de verificación y seguimiento a las solicitudes, denuncias, quejas, peticiones y reclamos de los requerimientos que fueron relacionados a través del sistema de atención al ciudadano (S.A.C) se les haga la respectiva evaluación antes del cierre diario del sistema .

Mediante la tabla de indicadores se logró alcanzar un decrecimiento del margen de error para que los procesos se mantengan, Anexo N° 1, Pág.:97.

- **Medir la inconsistencia y falta de correspondencia al momento de evaluar los procesos.**

Con el objetivo de minimizar el margen de error en las correspondencia y las inconsistencia que se vienen presentando al momento de evaluar los procesos.

Al analizar la información pudimos verificar que la información recibida a través del sistema de atención al ciudadano, es incompleta debido al desconocimiento general de la organización (SED LA GUAJIRA; Planta de administrativos, docentes, directivos docente, planta central) de los procesos que se manejan en la entidad.

- **Hacer claro seguimiento a los procedimientos de creación y verificación de la información.**

Elaborar un manual de capacitación a funcionarios para operar el sistema que indique paso a paso las actuaciones, métodos y momentos de la creación, y validación de la información de forma idónea y completa.

En las verificaciones efectuadas en la auditoria prevista al sistema de información se detectaron fallas al momento de la creación e ingreso de la información, Anexo N° 9, Pág.:109.

- **Validar las lista de las actividades, trámites y servicios para que la información se confiable y segura.**

Para lograr utilizar una lista de todas las actividades, tramites y servicio de todas las área y líderes para que así la información llegue de una manera idónea y completa para una mejora calidad de la información, la calidad educativa apunta a la resignificación de los procesos y mantener las certificaciones para así ser competente comparado con las otras entidades territoriales.

- **Evaluar la eficiencia y la eficacia de las operadora del sistema de atención al ciudadano.**

Para un mayor conocimiento de las asignaciones de la correspondencia, aprendizaje de los módulos, de las actividades de las diferentes líderes y áreas de la secretaria de educación Departamental de La Guajira.

Al momento de hacer es estudio de los procesos pudimos presenciar que las operadora se demoraban con un usuario hasta más de 15 minuto ya que esto implica la mala operatividad en el proceso.

- **Realizar capacitaciones a todo el Talento Humano del Sistema de Atención al Ciudadano (S.A.C.).**

Para mejorar el servicio recomendamos una capacitar al personal del área de sistema de atención al ciudadano anual o cada vez que se presenten actualización y modificación del sistema de información, esto con el fin de

estar siempre enterado de las nuevas opciones que nos brinda el S.A.C., con aras de mejorar la atención y agilidad de las correspondencias.

En nuestra revisión pudimos detectar que el personal del área de atención al ciudadano presenta dificultades en el manejo del software y al momento de hacerles la pregunta del funcionamiento se les dificultaba darnos una oportuna y satisfactoria respuesta del sistema.

9.6.1.1.3 SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

9.6.1.1.3.1 Ficha técnica del proceso.

- Nombre del proceso: Seguimiento a Solicitudes
- Fecha de la auditoría: viernes 5 de octubre de 2012
- Usuario principal: Idalis Márquez
- Usuario para acceso S.A.C.: OPERADORES
- Información obtenida del proceso:
 - Consulta por estado.
 - Clasificación y priorización.
 - Reasignación.
 - No aceptación.

- Módulos del S.A.C. utilizados:
 - Vencidos.
 - A tiempo.
 - Finalizados a tiempo.
 - Finalizados fuera de tiempo.
 - Totales.

9.6.1.1.3.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora.

- **Validar el estado y el número de radicaciones de las solicitudes.**

Hasta la fecha la consulta solo se puede realizar por estado, teniéndose en cuenta este único criterio, y allí donde la auditoría en curso sugiere que se debería además tomar como referencia el número de días desde radicada la solicitud.

Validando la información de las solicitudes con los funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental de la Guajira y por el método de la observación se pudo visualizar que el plazo de vencimiento de los ejes temáticos son muy cortos para el proceso que lleva las solicitudes, Anexo N° 10, Pág.:110.

- **Establecer un método de control como estado de alerta cuando el requerimiento este próximo a vencerse para no tener conformidades mayores en los procesos.**

Establecer como consulta el rango de fechas en un periodo determinado, ya que existe un acumulado de solicitudes vencidas para tomar como referencia el estado.

Las solicitudes visualizadas al sistema al momento de hacer las pruebas evidenciaron la inexistencia de un estado de alerta para los funcionarios de la SED La Guajira, al vencerse el plazo de las correspondencias asignadas a su cargo, Anexo N° 11, Pág.:111.

- **Implementar alertas que indiquen los diversos cambios de estado de la solicitud, bien sea vía correo electrónico o ventanas de aviso implementadas en la aplicación.**

Proponer tomar como referencia para la fecha de vencimiento de una solicitud un tiempo menor al establecido, pueden fijarse como parámetro 3 días menos antes del vencimiento de términos, e ir disminuyendo gradualmente hasta llegar a un nivel de respuesta de no mayor a 8 días.

En nuestro estudio en el sistema las solicitudes no presenta notificaciones vía correo electrónico y atreves de la página que maneja la secretaria con el fin de lograr comunicarle al funcionario el estado de alerta del requerimiento próximo a vencerse, Anexo N° 11, Pág.:111.

- **Propiciar acciones desde el consejo Directivo de la SED buscando mejoras en las asignaciones de correspondencia y los plazos establecidos en cada eje temáticos.**

Con el propósito de establecer comités de clasificación y priorización de solicitudes, ya que se han dado casos de solicitudes que por su naturaleza requieren una respuesta inmediata y se dilatan dándole el mismo tratamiento de una solicitud normal, realizar seguimientos semanales a las solicitudes entrantes.

Evaluación de la eficiencia y la eficacia de los procesos y macro procesos que se manejan en el sistema de atención al ciudadano buscando mejorar y optimizar la respuesta de las solicitudes

- **Establecer política de acompañamiento y asignaciones de roles y perfiles a los distintos funcionarios del Sistema de Atención al Ciudadano.**

Con el objetivo de gestionar las solicitudes le vendría bien al proceso, ya que son repetidas las ocasiones en las que el ministerio nacional de educación se ha visto obligado a llamados de atención, y es el encargado de asignar niveles de calidad de servicio donde la secretaria de educación departamental de la guajira ha tenido un comportamiento muy fluctuante.

Por medio del líder del sistema de atención al ciudadano se pudo detectar o concluir que falta manejo de políticas y asignaciones de roles y perfiles en los funcionarios de la secretaria de educación.

- **Disminuir el tiempo de reasignación de solicitudes entre funcionarios o áreas de la Secretaria de Educación.**

Minimizando la carga laboral o la segregación de funciones que no se realiza en lapsos cortos, dilatando la respuesta y aumentando los tiempos en los cuales se debe cumplir con el requerimiento, Crear campañas de socialización de los requisitos a cumplir, para la aceptación de la solicitud, ya que en muchos casos se ven obligados los funcionarios a rechazar las solicitudes por falta de documentos.

En nuestra prueba con los operadores al momento de atender el usuario se pudo presenciar que el tiempo estipulado de tiempo por persona se excedía a los 10 a 15 minutos.

9.6.1.1.4 Recibir correspondencia

9.6.1.1.4.1 Ficha técnica del proceso.

- Nombre del proceso: Recibir Correspondencia
- Fecha de la auditoría: martes 9 de octubre de 2012
- Usuario principal: Josefa Muniz
- Usuario para acceso S.A.C.: OPERADORA
- Información obtenida del proceso:
 - Consultar y verificar correspondencia pendiente del ciudadano.
 - Contenido, información suministrada donde informa el porqué de la solicitud.
 - Detalles del requerimiento, se indica de forma detallada la situación que se presenta.
 - Digitar el No de Folio asignado, numero asignado dependiendo el folio asignado al usuario.
 - Tipo de requerimiento, es donde se categoriza la solicitud.
 - Tipo de documento, es el dato único que permite identificar claramente al usuario.
 - Canal, dependiendo como se realiza la solicitud se le indica el canal de comunicación empleado.
 - Estado del trámite, estado asignado al trámite según el curso normal destinado dentro del tiempo asignado.
- Módulos S.A.C. utilizados:
 - Interna
 - Recibidos
 - Copias Recibidas
 - Enviados
 - Radicar
 - Devueltos

- Anulados
- Externa
- Recibidos (PQR)
- Enviados (EE/RE)
- Anulados
- Impresión Rótulos
- Tipo
- Año
- Tipo de Archivo
- Desde
- Hasta
- Generar Radicados
- Módulos de S.A.C. que tiene asignados e informa no utilizar:
 - Impresión Rótulos
 - Copias Recibidas
 - Enviados
 - Radicar
 - Devueltos
 - Anulados

9.6.1.1.4.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora.

- **Habilitar el módulo de impresión de rótulos.**

Con el fin de mejorar el proceso de correspondencia, habilitar este módulo de impresión de rótulos, mejoraría la consolidación la correspondencia dado que a su vez le asignaría un número de radicado, a la correspondencia recibida, ejerciendo un mejor control sobre el mismo.

En la actualidad dicho proceso se hace de manera manual (Copia escrita en un libro de radicación), produciendo pérdida de información y de documentos, causando traumatismos y retrasos en la elaboración de reportes.

- **Implementar mensajes de seguimiento y cambio de estado a la correspondencia recibida.**

El objetivo de esta recomendación es permitir de primera mano el estado de la correspondencia recibida al usuario, ya que no existe ningún tipo de alerta o mensaje que le permita al usuario conocer los estados por los cuales pasa su correspondencia (Recibida, Aprobada, Asignada, Respondida y Cerrada).

En la actualidad el usuario debe entrar y consultar el estado por el cual se encuentra la correspondencia, dicha información solo le indica que ha sido asignada, si la persona no entrase a oeste modulo no habría forma de informarle, ocasionando así demoras y traumatismos en el tiempo de respuesta, Anexo N° 11, Pág.:111.

- **Implementar mayores criterios de consulta para el módulo de correspondencia.**

Con el propósito de permitir una mejor claridad y disponibilidad de la información, posibilitar la consulta por rango de fechas o por número de días, proporcionando al usuario un mayor rango de cobertura ante los distintos escenarios que se puedan presentar.

En la actualidad solo se puede consultar la información asignada por leídos y no leídos, no existen más criterios de consulta.

- **Habilitar el módulo de copias recibidas.**

Con el propósito de modernizar este proceso habilitar el módulo de copias recibidas, el cual permita digitalizar todos los documentos y se pueda mantener o crear un archivo digital de todos los documentos, se recomienda adquirir dicho equipo para empezar a crear formalmente el archivo digital, también ayudando con esto a la política ambientalista de cero papel que se vienen implementado en algunas entidades públicas y privadas

En la actualidad no se cuenta con el equipo necesario, un escáner de alto volumen.

- **Habilitar el módulo de radicar.**

La puesta en funcionamiento del módulo de Radicar, ayudaría a mejorar el proceso ya que es amplio, que puede ayudar con la optimización y mejoramiento de los procesos, en dicho modulo se encuentra una formación completa del flujo de información interna, se llevaría un control de dependencias o en manos de qué funcionario se encuentra una solicitud o documento, además indicaría su fecha de vencimiento.

En el momento de evaluar este módulo se encontró deshabilitado, no existe ninguna evidencia de la causa o el por qué.

- **Habilitar el módulo de devueltos.**

Con el fin de permitirle al usuario identificar rápidamente el por qué ha sido devuelta una solicitud, implementar el módulo de devueltos, les permitirá establecer las posibles causas del por qué la devolución, dándole de forma

clara y oportuna esos motivos, dándole la opción de conocer de primera mano esos motivos y así el usuario tomar las medidas correctivas.

En estos momento los usuarios deben remitirse a los documentos físicos varias veces para reconocer porque de la devolución, siendo de manera manual causando en muchos casos errores de apreciación o de omisión.

- **Implementar consultas al módulo de anulados.**

Con el fin de obtener información de manera oportuna se recomienda que el sistema nos permita realizar consulta a manera de motivo y fecha, se recomienda agregar campos como tipo de anulación, usuario que anulo la solicitud y la fecha de anulación.

En la actualidad dicho modulo no nos permite ningún tipo de consulta, cuenta con poca información dejando dudas al respecto del motivo por el que fue anulado.

- **Establecer el uso obligatorio del correo institucional.**

Para minimizar el riesgo de posibles omisiones, errores, traumatismo o cualquier tipo de anomalía, se recomienda utilizar el correo institucional como el único correo autorizado a utilizar por parte de los empleados, siendo este el medio por el cual los empleados deben comunicarse ya bien sea interna como externamente.

Se evidenciaron en muchos casos los funcionarios utilizan correos personales, para el manejo de información Interna y lo más embarazoso información de manejo, de alta importancia y complejidad administrativa, por lo que se recomienda implementar medidas para que el uso del correo

corporativo sea obligatorio y ningún funcionario utilice correo diferente al corporativo, una medida son campañas y restricciones a nivel de navegación.

- **Habilitar el módulo de recepción de correspondencia externa.**

Con el fin de mejorar el proceso de correspondencia, es imperante la habilitación de este módulo, ya que de este se derivan los submódulos de Correspondencia Externa, Recibidos, Enviados, Radicar y Anulados.

En el análisis realizado este módulo es uno de los que pueden ayudar a mejorar la calificación a nivel nacional, ya que de este se generan un volumen alto de quejas, dado que el manejo viene siendo manual.

9.6.1.1.5 ENVIAR CORRESPONDENCIA

9.6.1.1.5.1 Ficha técnica del proceso.

- Nombre del proceso: Recibir Correspondencia
- Fecha de la auditoría: lunes 15 de Octubre de 2012
- Usuario principal: Lelys Carranza
- Usuario para acceso S.A.C.: OPERADORA
- Información obtenida del proceso:
 - Consultar y verificar correspondencia pendiente del ciudadano.
 - Contenido, información suministrada donde informa el porqué de la solicitud.
 - Detalles del requerimiento, se indica de forma detallada la situación que se presenta.
 - Digitar el No de Folio asignado, numero asignado dependiendo el folio asignado al usuario.
 - Tipo de requerimiento, es donde se categoriza la solicitud.
 - Tipo de documento, es el dato único que permite identificar claramente al usuario.
 - Canal, dependiendo como se realiza la solicitud se le indica el canal de comunicación empleado.

- Estado del trámite, estado asignado al trámite según el curso normal destinado dentro del tiempo asignado.
- Módulos S.A.C. utilizados:
 - Interna
 - Enviados
 - Radicar
 - Devueltos
 - Anulados
 - Externa
 - Enviados (EE/RE)
 - Anulados
 - Impresión Rótulos
 - Tipo
 - Año
 - Tipo de Archivo
 - Desde
 - Hasta
 - Generar Radicados
- Módulos de S.A.C. Que tiene asignados e informa no utilizar:
 - Impresión Rótulos
 - Copias enviados
 - Enviados
 - Radicar
 - Devueltos
 - Anulados

9.6.1.1.5.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora.

- **Habilitar el módulo de consolidar correspondencia enviada en el sistema de información (S.A.C.).**

Con el objetivo de que el módulo de impresión de rótulos enviados se encuentra habilitado en el perfil, este módulo es el encargado de consolidar la correspondencia y asignarle un número de radicado para que los procesos se mantengan.

Al momento de realizar el estudio nos dimos cuenta que hasta el momento se lleva proceso manual (Copia escrita en un libro de radicación), produciendo pérdida de información y de documentos.

- **Estudiar la posibilidad de contratar a empresas de servicio de correos certificado en la SED de La Guajira.**

Para la implementación de los rotulo de salida y así llevar un mejor control de las correspondencia que salen de la secretaria de educación departamental de la guajira, con aras de mejorar el servicio de atención al ciudadano y trabajar articuladamente con la información que nos hace de mucho interés con respecto al ministerio de educación nacional.

Porque al momento de verificar la información pudimos observar que el rotulo de salida no funciona, se lleva el registro manual y el mensajero le tocaba desplazarse a entidades lejana para así llevar las correspondencia a otras entidades.

- **Implementar el equipo necesario para escáner de documento de copias enviada en el módulo de envíos de correspondencias.**

Para mantener o crear un archivo digital para todos los documentos, se recomienda adquirir dicho equipo para empezar a crear formalmente el archivo digital, también ayudando con esto a las políticas de cero papel que se vienen implementado en algunas entidades públicas y privadas.

Se evidencio al momento de ir a los cubículos de envió de correspondencia que el módulo de copias enviadas no ha sido implementado, ya que no se cuenta con el equipo necesario, un escáner de alto volumen el cual permita digitalizar todos los documentos.

- **Implementar el módulo de Radicar ya sea interna y externa, nos permitirá almacenar información detallada del funcionario, solicitudes y documentos.**

Con el propósito de integrar de manera directa la implementación del módulo de radicar interna y externa, obteniendo la mayor información posible para la articulación de la información y así poder lograr socializarla con el departamento de modernización.

Porque en ocasiones en la secretaria de educación se presentan dificultades en las correspondencias, en envíos de información y no es almacenada en la base de datos.

- **Crear espacios de motivación al personal y cultura organizacional.**

El objetivo es incentivar, concientizar y crear un mayor sentido de pertenecía y compromiso de todos los funcionarios involucrados, mejorando el clima laboral, retroalimentando con jornadas de motivación personal y trabajo en equipo, todo esto encaminado a mejorar a nivel personal y laboral.

Se detectó que se mantiene el paradigma del empleado público, donde la falta de sentido de atender de una mejor forma al usuario es un diario vivir, romper el paradigma de la manera como se vienen manejando los proceso sería el primer paso.

- **Implementar consulta a manera de motivo y fecha, dicho modulo centrada con poca información dejando dudas al respecto del motivo por el que fue anulado.**

Para agregar campos como tipo de anulación, usuario que anulo la solicitud y fecha de los PQR y las correspondencias enviadas a sus destinos para así llevar un control y medir la satisfacción o en que estamos fallando como entidad.

Porque hasta la fecha el sistema de atención al ciudadano no tiene consulta para los requerimiento que se anulan en las diferentes áreas de los procesos que se manejan en la sed.

- **Mejorar la implementación de cargue de información en los rótulos de los diferentes modulo que maneja es sistema operativo.**

Para así poder juntar requerimiento y documento de interés que sean de archivos que soporte hasta los 10 mega de capacidad de cargue de documentos que faciliten la comunicación y así ahorrar papel ya que esto fue implantado por las empresas pública.

En las pruebas para la generación de los rotulo no se está implementado ya que esto es de suma importancia porque así se arrojaría el código ya sea de entrada y de salida de los PQR y requerimientos que ingresan a la Secretaria de Educación.

9.6.1.2. Caracterización del proceso E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano

9.6.1.2.1. Medir La Satisfacción Del Cliente

- Nombre del proceso: Medir la Satisfacción del Cliente.
- Fecha de la auditoría: jueves 18 de octubre del 2012
- Usuario principal: Lelis Carranza
- Usuario para acceso S.A.C medir la satisfacción del cliente

• Información obtenida del proceso:

- Realización de encuesta mediante los funcionario y ciudadano para medir la satisfacción del servicio S.A.C mediante la plataforma web.
 - Realización de encuesta mediante los funcionario y ciudadano para medir la satisfacción del servicio S.A.C en forma presencial en la SED.
 - tabulación mediante el líder del S.A.C. y el líder de control interno para tomar decisiones ya sea de nivel preventivo y correctivo del proceso como tal.
 - Opciones como crear una nueva encuesta como modo administrador para así hacer otro tipo de encuesta para beneficio y crecimiento del proceso.
 - Opciones de fecha de ingreso y de salida para la labor y realización de la encuesta.
 - Requisitos para realizar la encuesta de satisfacción al ciudadano, abrir sesión, escribir su nombre completo y contenido de la encuesta.
 - Pautas para realizar la encuesta, guías para un mejor entendimiento del contenido de las pregunta.
 - Estado
 - Reportes
 - Nombre de la encuesta
 - periodo de activación de la encuesta
 - Acciones de mejora en la atención al ciudadano por parte de alta gerencia, a través de un indicador de preguntas que se basan lo de la junta administrativa para darle continuidad al proceso.
- Módulos de S.A.C. utilizados:
- Consulta de Documentos
 - Consulta de Ítems sobre la actualización de encuesta
 - Administración de los sistemas, administración de encuesta por parte del líder del S.A.C.
 - Consultas de la validación de la encuesta S.A.C.
 - Información de cargue de encuesta en la página web del sistema de atención al ciudadano
 - Opciones del número de secciones a realizar en cuanto a la satisfacción del ciudadano.

9.6.1.2.2 Recomendaciones y oportunidades de mejora.

- **Habilitar el modulo de satisfacción al ciudadano.**

La retroalimentación en todo proceso, es de suma importancia pues permite llevar un control estadístico, datos de la labor realizada y la forma como se vienen haciendo las cosas, coadyuva a mejorar los procesos, y formular estrategias y generar planes de acción o de capacitación, dado que la naturaleza de esta labor de Atender al Ciudadano, hace imperante conocer su opinión.

Basados en la experiencia obtenida, se pudo encontrar que no se cuenta actualmente activado dicho modulo, solo existe a nivel de encuesta un mecanismo cuyo cuestionario no se actualiza, y difícilmente alcanza a medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, , Anexo N° 2, Pág.:109.

- **Habilitar la ayuda para los usuarios y en el módulo PQR Web.**

Es importante que todo software cuente con un glosario de preguntas frecuente o cuestionario de preguntas que nos van ayudar a mejorar el servicio de atención al ciudadano y poder así mejorar los tramites del software acorde con las necesidades de la Secretaria de Educación.

Se evidencio de que en ninguna parte del SAC se encuentra la opción de ayuda, solo se cuenta con unos manuales los cuales el personal no ha tomado en serio la idea de leerlos.

- **Capacitar el personal en manejo y Atención al público.**

Es imperativo brindar una excelente atención al público, debido a los objetivos misionales de la unidad administrativa, como eje rector de las políticas educativas en el departamento, dando pronta y satisfactoria atención a todos los usuarios del contexto administrativo.

Por lo que es recomendable priorizar, la capacitación del personal en las diferentes técnicas y tácticas para la buena atención al público. Fue observable durante la auditoria que los funcionarios tales como los operadores no brindan una buena atención al ciudadano

- **Actualizar y clasificar el menú de preguntas en la encuesta de satisfacción al ciudadano.**

Como único medio con el cual se puede medir el nivel de satisfacción del ciudadano, es importante contar con preguntas acorde a los perfiles manejados, además de estar debidamente actualizadas, tener en cuenta la clasificación de la pregunta que se van aplicar en la encuesta de atención al ciudadano es en medio físico, ya que el ciudadano tenga una amplia y facilidad para responder el tipo de preguntas con base a la forma de implementación de la misma y que de manera aleatoria se defina por el líder del área la forma en que se va aplicar la encuesta y definir cuantas se van a emplear por semana ya que eso depende de la población atendida con respecto a los meses anteriores para así darle garantía de confidencialidad y responsabilidad de que la aplicación de la encuesta es seria y que nos ayuda para mejorar nuestro proceso en la Secretaria de Educación.

En la actualidad dicha encuesta se encuentra desactualizada y con un banco de preguntas muy obsoleto, que evidencia errores en la toma de muestras, ya que se le aplica un perfil a un usuario equivocado.

- **Revisar, tabular y crear planes de acción frente a los resultados obtenidos en las encuesta de satisfacción al ciudadano.**

Es importante la revisión de dichas encuestas, no dejar solo en el papel plasmado las respuestas del ciudadano, tabularlas nos puede ayudar a tener oportunidades de mejora, medir la calidad de nuestros procesos e implementar planes de acción, es de suma importancia que la esos datos recolectados se les otorgue el verdadero valor que se merecen.

Se evidencio una atraso en la revisión y tabulación de las encuesta, el personal a cargo, no presta la debida importancia a dicha labor, dejan pasar el tiempo y baja la calidad de los datos arrojados.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. Declaraciones Sobre Normas de Auditoría, Litograf S.A. 1994 OLGUÍN, Romo Heriberto. Organización y Administración de Centros de Cómputo. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ingeniería. División de Ingeniería Eléctrica. Departamento de Ingeniería en Computación. Primera Edición. México D.F. 1997 ECHENIQUE José. Auditoría en Informática. Editorial Mc Graw Hill. México, Enero de 1998.

BERNAL Cesar Augusto. Metodología De La Investigación. Prentice Hall. Bogota, 1999.

PIATTINI Mario y DEL PESO Emilio. Auditoría Informática un Enfoque Práctico. AlfaOmega. 1998.

ARENS Alvin y LOEBBECKE James. Auditoría Un Enfoque Integral. Prentice Hall. 1994.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Documentación. Presentación de Tesis, Trabajos de Grado y Otros Trabajos de Investigación. Bogota: ICONTEC, 2003. 34p (NTC 1486).

WHITTINGTON O. Ray. Auditoría un enfoque integral. Editorial McGraw Hill 12ª. Edición, Mayo de 2001.

PINILLA Dagoberto. Auditoría Informática un Enfoque Integral. Editorial ecoe, España, 1992.

<http://www.banrep.gov.co/blaavirtual>

<http://www.inei.gob.pe/biblioineipub>

<http://members.xoom.com/segutot>

<http://www.DRJ.com/>

<http://www.dr.org/>

<http://www.cpeworld.org/>

<http://osso.univalle.edu.co/planii/cap01/text02.htm>

<http://ar.sun.com/backissues>

<http://arte.mundivia.es/astruc/teminb.htm>

http://www.javeriana.edu.co/Facultades/C_Econom_y_Admon/SAMantilla

<http://www.palermo.edu.ar/ingenieria/pdf/MarcoProfesional>

<http://www.acis.org.co/Paginas/publicaciones>

<http://www.microsoft.com/latam/technet/articulos>

<http://www.google.com.co>

<http://eubca1.eubca.edu.uy/diccionario>

http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/pdf/info_academica

ANEXOS

Anexo 1:**Atención de PQR tutelas y tramites**

		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN									
Versión 2.0		ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, TUTELA Y TRÁMITES (PQRS)									
FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar por Servicio de Atención al Ciudadano)											
DD	MM		AAAA		NÚMERO RADICACIÓN						
DATOS GENERALES DEL USUARIO (Para diligenciar por el usuario)											
Marque con una "X" en la casilla correspondiente si sus comentarios pertenecen a una petición, queja, reclamo o sugerencia.											
	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Tutela		Trámites
NOMBRE DEL USUARIO								DOCUMENTO DE IDENTIDAD			
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA								TELÉFONO			
CIUDAD						E_MAIL					

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	
Versión 2.0	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, TUTELA Y TRÁMITES (PQRS)	
ESPACIO RESERVADO PARA SER DILIGENCIADO POR LA SECRETARÍA		
AREA QUE RESPONDE EL REQUERIMIENTO (Marque con una "X" el área al que corresponde)		
<input type="checkbox"/> Despacho	<input type="checkbox"/> Jurídica	<input type="checkbox"/> Nómina
<input type="checkbox"/> Inspección y Vigilancia	<input type="checkbox"/> Cobertura	<input type="checkbox"/> Hojas de Vida
<input type="checkbox"/> Calidad	<input type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Prestaciones Sociales
Diligenciar en caso de traslado a otra área, cual:		
Se satisfizo el requerimiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se satisfizo el requerimiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento, inicialmente:	Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento, en segunda instancia:	
Firma:	Firma:	

Nombre:	Nombre:
Observaciones:	

Anexo 2:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	
Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQRS		Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQRS	
Versión 1.0		Versión 1.0	
Maque con una "X" el tipo de solicitud hecha: Petición <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> o trámite Sugerencia <input type="checkbox"/>		Maque con una "X" el tipo de solicitud hecha: Petición <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> o trámite Sugerencia <input type="checkbox"/>	
Trámite solicitado: _____		Trámite solicitado: _____	
Califique la atención recibida y la solución obtenida a las Peticiones, Quejas y Reclamos que usted ha hecho formalmente a la secretaría, utilizando la siguiente escala: 5 = Excelente; 4 = Bueno; 3 = Regular; 2= Deficiente; 1 = malo. Especifique las razones y situaciones que soportan su calificación:		Califique la atención recibida y la solución obtenida a las Peticiones, Quejas y Reclamos que usted ha hecho formalmente a la secretaría, utilizando la siguiente escala: 5 = Excelente; 4 = Bueno; 3 = Regular; 2= Deficiente; 1 = malo. Especifique las razones y situaciones que soportan su calificación:	
Respuesta	¿Por qué?	Respuesta	¿Por qué?
DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA: _____		DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA: _____	

Solo se tiene en formatos para la calificación personal al momento de ingresar a las secretaria, como tal no esta parametrizado en el sistema para que el personal que visita nuestra página pueda calificarnos y tener acciones de mejoras.

Anexo 3:

ACTAS DE COMPROMISO

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	
Versión 1.0	ACTA DE COMPROMISO	
RELACIÓN DE DOCUMENTOS FALTANTES		
Ciudad	Fecha de presentación solicitud	
Nombre del solicitante	Documento de identidad	
Consecutivo	Trámite o petición	
De acuerdo con los artículos 11 y 13 del Código Contencioso Administrativo, a continuación se relaciona la documentación que le hace falta entregar para que la Secretaria de Educación de San Juan Girón pueda llevar a cabo el trámite solicitado:		
Ítem	Nombre de documento	Observaciones

Nota: Si los documentos requeridos para que la Secretaría de Educación de San Juan Girón continúe con el trámite, no son entregados por el solicitante, cumplido los _____ a partir de la fecha, se entenderá que el solicitante ha desistido de su solicitud.

Nombre funcionario:

Solicitante

Cargo:

ANEXOS DE RECOMENDACIONES DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO.

Anexo 4:

El Sistema de Atención al Ciudadano se encuentra desactualizado con base a la información con base a la vigencia 2013 que se refleja en el sistema.

titu_notas.jpg

BIENVENIDOS AL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA GUAJIRA.

[Consultar Mis requerimientos](#)

titu_aservicios.jpg

titu_noticias.jpg

titu_enlaces.jpg

Sistema de Atención al Ciudadano

Para facilitar el acceso de los usuarios y clientes a la nueva Unidad de Atención al Ciudadano, se implementó una herramienta de CRM (Customer Relationship Management), denominado SAC (Sistema de Atención al Ciudadano). El sistema permite registrar y consultar requerimientos, acceder a pantallas de auto consulta, acceso telefónico, atención en ventanilla, atención personalizada, entrega de documentos físicos y correo electrónico.

En este sistema el ciudadano puede radicar requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos y radicar trámites en línea. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Etapas de Proyección de Cupos 2011

Para los rectores y directores de Establecimientos Educativos del Departamento de La Guajira, se les recuerda que ya deben estar planeando su oferta educativa para el año lectivo 2011. La etapa de proyección de cupos se encuentra iniciada y se puede iniciar la alimentación del sistema.

Recuerden que la proyección es determinar la **capacidad actual y necesaria** y establecer las estrategias para cubrir la **demandas potencial**, garantizando la **continuidad** en el sistema educativo de los estudiantes matriculados y la **atención oportuna** de las nuevas solicitudes de ingreso.

- **DESPRENDIBLES**
- **ICFES**
- **ICETEX**

ES 05:08 p.m. 13/03/2013

Anexo 5:

No hay políticas clara para la creación de usuario ya que al momento de cambiar contraseñas tienes que desplazarse a otro modulo a crear usuario.



Esta acción solo lo puede hacer el administrador del sistema, por ausencia del administrador han ocurrido varios incidentes e inconveniente con el acceso a funcionario por el incumplimiento de labores del administrador del sistema.

Anexo 6

Asignar otro funcionario como modo administrador por la falta de agilidad en los procesos de gestión de solicitudes como pueden apreciar en la imagen siguiente, se reflejan las inconsistencias de las solicitudes por falta de gestión a las correspondencia puesto a que está cargado toda las correspondencia de todos los funcionario.

SAC Principal

Bienvenido a el Sistema de Atención al Ciudadano de La Guajira de Secretaría de Educación La Guajira.
Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar los consultas de los ciudadanos.

Bienvenido ggahran!

Requerimientos

Resumen:

Comunidad Entidad				
Vencidas	A tiempo	Finalizadas a Tiempo Mes	Finalizadas Fuera de Tiempo Mes	Total Mes
0	491	350	473	679

Requerimientos WEB Abiertos: 62

Requerimientos por registrar: 1

Requerimientos Propios

Vencidas	A tiempo	Finalizadas a Tiempo	Finalizadas Fuera de Tiempo	Total
0	1	0	0	1

Otros 10 requerimientos solicitados:

2013PQR1968 Finalizado : AMAYA GUERRA, AIDETH ESTHER	Trámite: LELYS YANETH CARRANZA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)
2013PQR2625 Aprobado : RDUPREVISORA, FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	Trámite: DAVET NEJIA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)
2013PQR2624 Aprobado : FONDO NACIONAL DEL AHORRO, FNA	Trámite: JESUS ARNULFO COBO (RECURSO HUMANO)
2013PQR2623 Aprobado : SOCIEDAD MEDICA CLINICA RIO HACHA, UNION TEMPORAL DEL NORTE	Trámite: JESUS ARNULFO COBO (RECURSO HUMANO)
2013PQR2575 Finalizado : CANACHO MIRANDA, RITA CECILIA	Trámite: OLGA GUERRA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)
2013PQR2569 Finalizado : ROJAS VANEGAS, LICELIS ENIANE	Trámite: OLGA GUERRA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)
2013PQR2525 Finalizado : TONCEL PRAS, NANCY	Trámite: LELYS YANETH CARRANZA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)
2013PQR2568 Finalizado : GONZALEZ DIAZ, DANIEL ANTONIO	Trámite: OLGA GUERRA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA)

Anexo 7:

Al momento de consultar en la base de datos por los registros de los usuarios nuevos, eliminados o inactivos el sistema presenta error de consulta.



Anexo 8:

El acceso al sistema de información permite hasta 4 caracteres y no tiene restricciones de parámetros de contraseña para acceder, como pueden apreciar el Sistema de Atención al Ciudadano tiene una versión 3.0 del 2011 implica desactualización del sistema.

The screenshot shows a web browser window displaying the SED (Secretaría de Educación) Sistema de Atención al Ciudadano login page. The browser's address bar shows the URL: `sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/cm_ued_y30/index.php/logout=1&expire=1&ent=44000`. The page header includes the SED logo and the slogan "LA CUATRA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO". Below the header, there are navigation links: "Portal SED", "SE Grupos", "Generalidades", "Consultas", and "Inicio".

The main content area is titled "Ingreso al Sistema" and "SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO". It contains several paragraphs of text explaining the system's purpose and how to use it. A large black oval highlights the login form, which includes the following elements:

- Version: 3.0 (el 2011)
- Warning: Su sesión a caducado debido a: 10 minutos de inactividad
- Form title: Log in
- Fields: usuario (with value "ggelvar"), Contraseña (with masked characters "****")
- Links: Recordar nombre de usuario / Borrar cookies de usuario?, Recordar contraseña / Borrar cookies de contraseña
- Buttons: Registrar, Aceptar

The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 06:23 p.m. on 13/03/2013.

Anexo 9.

Con la ayuda del administrador de sistema se evidencio de que los requerimientos web aún se encuentran abierto y sin asignar a personal encargado de responder los requerimientos para lograr las satisfacción de los ciudadano que hacen sus consulta vía web.

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Anexos	Fecha de creación
2010PQR99	ORTEGA MARTINEZ, LUZ CLAR	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	27/05/2010 07:32 PM
2010PQR98	MUZA RAMOS, JOSEFINA ROSA	Ciudadanos	-	Abierto	Queja o Reclamo	Web		0	25/05/2010 09:51 AM
2010PQR97	BORRERO RODRIGUEZ, EDEMIR	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	20/05/2010 10:36 AM
2010PQR95	MUESQUES DE OVALLE, ELVIRA	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	17/05/2010 10:25 AM
2010PQR95	RANGEL GUERREIRO, JOHNNY O.	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	12/05/2010 04:23 PM
2010PQR94	JIMENEZ LOPEZ, LUIS GREGO	Ciudadanos	-	Abierto	Trámite	Web		0	30/03/2010 12:18 PM
2010PQR93	JIMENEZ LOPEZ, LUIS GREGO	Ciudadanos	-	Abierto	Queja o Reclamo	Web		0	30/03/2010 12:16 PM
2010PQR92	JIMENEZ LOPEZ, LUIS GREGO	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	30/03/2010 12:12 PM
2010PQR91	MARQUEZ LOPEZ, IDALUS MAR	Ciudadanos	-	Abierto	Felicitaciones	Web		0	04/02/2010 11:15 AM
2009PQR90	ALVAREZ FERNANDEZ, DILIA	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	09/10/2009 05:27 PM
2009PQR89	PEREZ GONZALEZ, ANSEL CUS	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	29/03/2009 06:19 PM
2009PQR88	TAMINEZ HIDALGO, JAME CE	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	Web		0	29/09/2008 03:50 PM
2009PQR87	RODRIGUEZ PALACIO, ANA RD	Ciudadanos	-	Abierto	Trámite	Web		0	24/09/2009 02:48 PM

Anexo 10:

Presenta inconveniente al momento de la creación de ciudadano, y cargue de la información para el ciudadano que se le va a suministra la información.

The screenshot shows the 'LA CUATRA' web portal interface. The main content area is titled 'Radicación de Solicitud'. It features two columns for data entry: 'Datos Solicitud' and 'Datos Ciudadano'. The 'Datos Ciudadano' column has a search field labeled 'Buscar Ciudadano' which contains the text 'ARTIFICIAL' and 'CÓDIGO'. A red circle highlights this field. Below the search field, there is a red error message: 'El ciudadano no existe. Consulte con el usuario.' The form also includes sections for 'Aceptación', 'Detalles' (with fields for Filiación, Aceptación, Tipo de Documento, and Canal), and 'Adjunte archivos'. The browser's address bar shows the URL 'sec-percepcion-ventanadecolombiano.gov.co'. The top navigation bar includes links for 'Inicio', 'Quiénes Somos', 'Servicios', 'Contacto', and 'Ayuda'.

Anexo 11:

El plazo de los requerimiento son según los ejes temático y la importancia de la solicitud, la cual los plazo son mínimos eso implica que los requerimiento se venzan por el tiempo.



The screenshot shows the website 'LA GUATERRA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO'. The page displays a table titled 'Administración' with the subtitle 'Tabla de ejes temáticos: Secretaría de Educación'. The table lists various administrative requirements with columns for 'Código', 'Nombre', 'Descripción', 'Plazo', 'Tipo Req.', and 'Actos'. A large black oval highlights the 'Plazo' column, which contains the value '15' for all entries.

Código	Nombre	Descripción	Plazo	Tipo Req.	Actos
1072	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS POR PROBLEMAS EN EJERCICIO DE FUNCIONES	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS POR PROBLEMAS EN EJERCICIO DE FUNCIONES	15	Labores	0
1081	QUEJAS CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN (NIVELACIÓN SALARIAL / SALARIOS / PENSAS / PENAS)	QUEJAS DE O CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN POR NIVELACIÓN SALARIAL / DE SALARIOS / PENAS ENTRE OTROS	15	Labores	2
1082	QUEJAS CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN (MANEJO DE RECURSOS)	QUEJAS DE O CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN POR MANEJO DE RECURSOS (MANEJO DE RECURSOS)	15	Labores	10
1088	QUEJAS CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN (ACCIONES LABORALES)	QUEJAS DE O CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN POR ASUNTOS RELACIONADOS CON ACCIONES LABORALES	15	Labores	10
1089	QUEJAS CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN (LEY 21)	QUEJAS DE O CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN POR ASUNTOS RELACIONADOS CON PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA FINANCIADOS POR LEY 21	15	Labores	0
1097	QUEJAS CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN (CONTRATACIÓN - BANCOS DE OBREROS DE ORGANIZACIÓN)	QUEJAS CONTRA SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN POR ASUNTOS RELACIONADOS CON CONTRATACIÓN Y BANCOS DE OBREROS DE ORGANIZACIÓN	15	Labores	10
1098	QUEJAS DE O CONTRA INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO POR ASUNTOS RELACIONADOS CON CALIDAD COMPLETA DE PRÁCTICA	QUEJAS DE O CONTRA INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO POR ASUNTOS RELACIONADOS CON CALIDAD COMPLETA DE PRÁCTICA	15	Labores	0

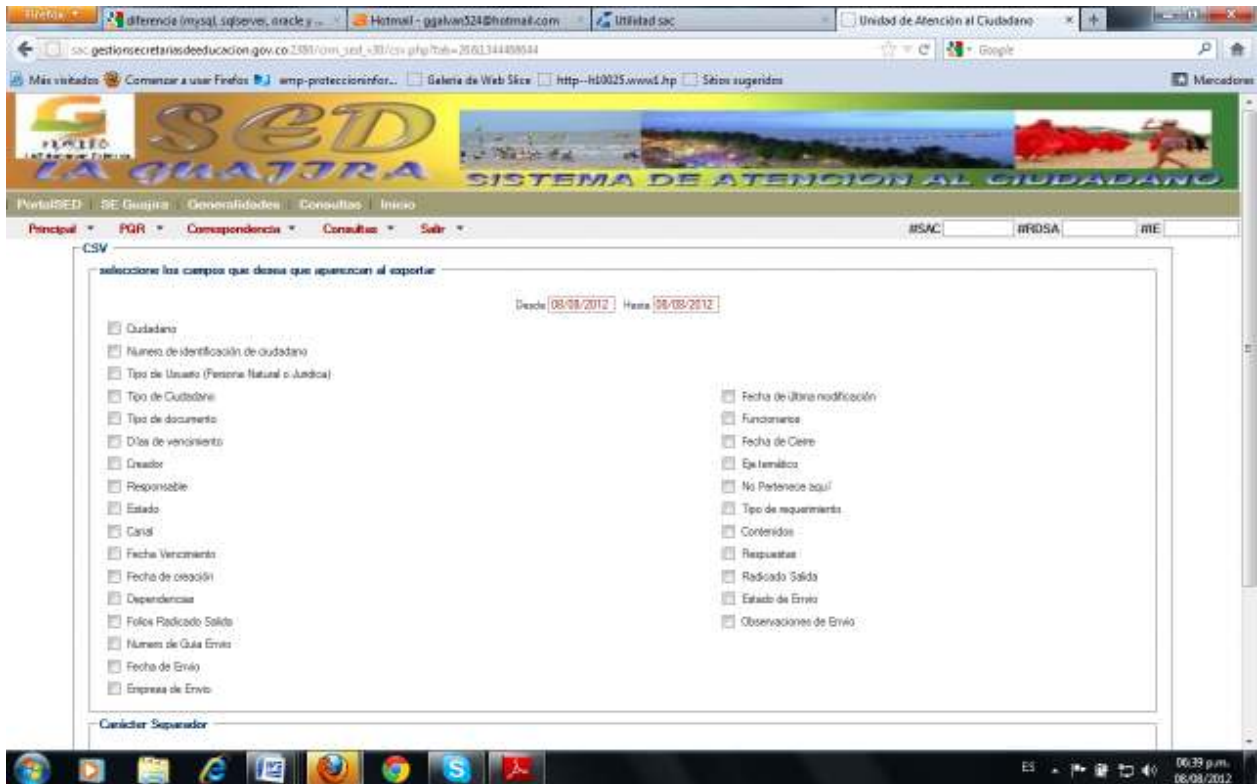
Anexo 12:

Los Requerimientos vencido no tienen un estado de alerta que le indique al funcionario cuantos días tiene su requerimiento por vencerse o vencido.

Requerimiento	Destinatario	Estado	Fecha	Descripción	Ultima Modificación	Vencimiento
2011PQR16666	DEFENSORIA DEL PUEBLO. MINISTERIO PUBLICO	Trámite	28/12/2011 04:38:01 pm	26/10/2012 09:03:21 am	18/01/2012	ALF (DE)
2011PQR16679	MEDINA CAicedo. DASAY ALID	Trámite	29/12/2011 04:24:30 pm	26/10/2012 09:05:35 am	15/01/2012	ALF (DE)
2012PQR4343	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO	Trámite	29/05/2012 10:39:54 am	29/05/2012 10:45:56 am	13/06/2012	ALF (DE)
2012PQR5224	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, REGIONAL GUAJIRA	Trámite	22/06/2012 09:59:27 am	22/06/2012 09:59:27 am	09/07/2012	ALF (DE)
2012PQR5692	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, REGIONAL GUAJIRA	Trámite	04/07/2012 04:15:22 pm	04/07/2012 04:15:22 pm	18/07/2012	ALF (DE)
2012PQR5693	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, REGIONAL GUAJIRA	Trámite	04/07/2012 04:15:51 pm	04/07/2012 04:15:51 pm	18/07/2012	ALF (DE)
2012PQR5694	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, REGIONAL GUAJIRA	Trámite	04/07/2012 04:16:09 pm	04/07/2012 04:16:09 pm	18/07/2012	ALF (DE)
2012PQR11480	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Trámite	17/12/2012 02:00:28 pm	17/12/2012 02:00:28 pm	01/01/2013	ALF (DE)
2013PQR9	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	Trámite	02/01/2013 03:06:02 pm	02/01/2013 03:06:02 pm	17/01/2013	ALF (DE)
2013PQR340	FRAGOZO GUERRA CASIMIRO RAUL	Trámite	16/01/2013 09:48:46 am	16/01/2013 09:48:46 am	06/02/2013	ALF (DE)
2013PQR381	SOLANO PEREZ, SILEVIS FIDELINA	Trámite	17/01/2013 10:33:03 am	17/01/2013 10:33:03 am	07/02/2013	ALF (DE)
2013PQR306	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, VENEZ	Trámite	17/01/2013 10:57:52 am	17/01/2013 10:57:52 am	07/02/2013	ALF (DE)
2013PQR395	ASOCIACION DE EDUCADORES DE LA GUAJIRA, ASCOEGIA	Trámite	17/01/2013 02:23:26 pm	17/01/2013 02:23:26 pm	07/02/2013	ALF (DE)
2013PQR400	ROY S OLIVELLA ADALBERTO RAMON	Trámite	17/01/2013 02:54:13 pm	17/01/2013 02:54:13 pm	07/02/2013	ALF (DE)

La cual maneja un motor de base de datos SQL server 2005 y nos da la opción de importar y exportar la configuración, la información de los empleados ya sea celadores profesores y funcionarios de la sed.

FALLA DE SEGURIDAD



- La falla de seguridad que presenta el sistema de atención al ciudadano es al momento de exportar datos que se congestiona la red y no da acceso a los documento de las solicitudes de los profesores a continuación le mostrare un pantallazo de a evidencia de denegación de acceso a la base de datos.

