



La educación  
es de todos

Mineducación

**Revisión por la Dirección**  
**2018 y 2019 I Trim**

Junio 25 de 2019

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe demostrar **liderazgo** y **compromiso** con respecto al sistema de gestión de calidad:

1. Asumir la responsabilidad de rendir cuentas.
2. Establecer la política y los objetivos de calidad compatibles con el contexto y con el direccionamiento estratégico.
3. Integrar los requisitos en los procesos.
4. Promover el enfoque en procesos y el **pensamiento basado en riesgos**.
5. Asegurar recursos.
6. Comunicar la importancia de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos.
7. Asegurar los resultados del sistema.
8. Comprometer y apoyar a las personas con el sistema.
9. Promover la mejora.
10. Apoyar los roles de la dirección.



## ENTRADAS DE LA REVISIÓN

Avance de acciones de mejora  
Retraolamentación de partes interesadas  
Indicadores de desempeño  
Oportunidades identificadas

## SALIDAS DE LA REVISIÓN

Oportunidades de Mejora  
Necesidades de cambio en el sistema de gestión  
Necesidades de recursos

# CONTENIDO

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

TENDENCIAS EN LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMUNICACIONES AMBIENTALES PERTINENTES A LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

TENDENCIAS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

# 1.

## Contexto SIG

Herramienta gerencial que promueve y facilita la mejora continua en la gestión. Resolución 01760 del 9 de febrero de 2018



## POLÍTICA DEL SIG

La política del SIG se desarrolla a través de los siguientes modelos referenciales:



### 1 | CALIDAD

Diseñar y ejecutar estrategias que satisfagan las necesidades de los grupos de interés y prestar servicios que cumplen con los estándares definidos que contribuyen al cumplimiento de la misión y visión del Ministerio.



### 2 | AMBIENTAL

Mejorar el desempeño ambiental de la entidad, a través de la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación ambiental, la identificación de aspectos que pueden producir impactos ambientales significativos, el establecimiento de controles operacionales que permiten responder a las condiciones ambientales cambiantes de la entidad en cumplimiento de las obligaciones legales.



### 3 | Seguridad y Salud en el Trabajo

Implementar ambientes de trabajo seguros que permitan el bienestar de las personas, gestionar los riesgos y peligros mediante actividades de prevención de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, así como la promoción de hábitos de vida saludable.



### 4 | Seguridad de la Información

Identificar, gestionar y reducir los riesgos a los cuales se expone la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma en la entidad, así como la continuidad de las operaciones del Ministerio de Educación Nacional y la consolidación de una cultura de seguridad que permita el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales vigentes.



### 5 | Control Interno

Evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación, implementando acciones encaminadas al desarrollo de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

# 1. Contexto SIG



## Planear

- ✓ Contexto estratégico
- ✓ Política, objetivos y alcance del SIG
- ✓ Liderazgo
- ✓ Partes interesadas
- ✓ Procesos
- ✓ Riesgos y oportunidades



## Hacer

- ✓ Recursos (personas, infraest)
- ✓ Gestión del conocimiento
- ✓ Competencia,, conciencia y comunicación
- ✓ Información
- ✓ Prestación de servicios



## Verificar

- ✓ Revisión por la dirección
- ✓ Servicio no conforme
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Indicadores
- ✓ Auditorías



## Actuar

- ✓ Acciones preventivas y correctivas
- ✓ Planes de manejo riesgos
- ✓ Planes de mejora



# 1.

## Contexto SIG

Acceso directo al SIG: **Intranet: Menú derecho**  
**Web: Inicio / Ministerio / Información Institucional**

Resolución 1760 del 9 de febrero de 2018



Ver matriz de Dependencias Vs Procesos.

Viernes 21 de junio de 2019



Noticias Radio MEN, viernes 21 de junio

Muy buenos días, los invitamos a escuchar la emisión de hoy y actualizarse del acontecer diario de nuestro Ministerio.... [Ver más](#)

Otras Noticias



Se modificó el cronograma de la convocatoria Programa de Apoyo a la Educación Formal de los Servidores del MEN y sus Familias

El nuevo cronograma establecido en la Convocatoria del Programa de Apoyo a la Educación Formal de los Servidores del MEN y sus Familias amplió los plazos para que los servidores inscritos puedan

stmen.mineducacion.gov.co/comunidades/foac/plan\_nacional\_de\_desarrollo/Paginas/principal.aspx

Café para **conversar e inspirar**

Sistema electrónico de **contratación pública** **SECOPI II**

Mesa de **Ayuda**

**SIG** Sistema **Integrado de Gestión**

Sistema **Gestión Documental**

La educación es de todos | Mineducación | Sistema Integrado de Gestión | **SIG**

¿Qué es el SIG? - Quienes somos - Organigrama - Contexto Estratégico del MEN - Consultas - Iniciar sesión

Búsqueda de documentos

Mostrar 100 Registros

Código	Documento	Proceso	Tipo documento	Fecha de vigencia	Versión
PM-AN-01	Anexo 1. Manual SIG: Redistribución de la documentación del SIG al mapa de procesos	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ANEXO	25-06-2018	3
PM-AN-02	Anexo 2 Manual SIG Planificación de los Objetivos SIG	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ANEXO	25-06-2018	3
PM-AN-03	Anexo 1 Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ANEXO	07-03-2019	3
PM-AN-04	Anexo 3 Manual SIG Matriz de Interacción de Procesos	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ANEXO	25-06-2018	1
PM-AN-05	Anexo 4 Manual SIG Matriz de Relación de Dependencias vs Procesos	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ANEXO	03-10-2018	2
PM-AN-06	Anexo 2 PSNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ANEXO	03-10-2018	2
PM-DE-01	Documento externo - Guía de rediseño institucional de Entidades Públicas Orden Nacional	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	DOCUMENTO EXTERNO	25/04/2018	1
PM-FT-01	Formato - Acta de Reunión	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	FORMATO	05-02-2019	3
PM-FT-02	Formato Identificación y Valoración de Aspectos e Impactos Ambientales	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	FORMATO	15-05-2019	5

Powered by: ITS Soluciones Estratégicas ©2016

Contáctenos - Productos - Clientes

1.

CONTEXTO SIG

2.

**ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR**

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

TENDENCIAS EN LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMUNICACIONES AMBIENTALES PERTINENTES A LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

TENDENCIAS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

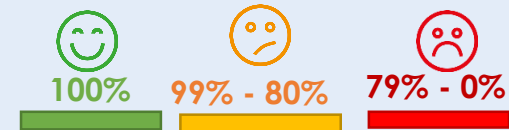
DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS





14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

## 2.

# Estado de las acciones de mejora resultado de la Revisión por la Dirección 2018 (Corte Mar 2019)



INDICADOR 	INFORMACIÓN 	ESTADO 
Total acciones establecidas a 2018	12	
Total de acciones cumplidas a 31 de marzo de 2019	<b>12 - 100%</b>	
Total de acciones en proceso a 31 de diciembre de 2018	6	

75% nueve de las acciones se encuentran relacionadas con la oportunidad en la atención de las PQRSD. La mayor afectación se presentó por el impacto en el trámite de convalidaciones.

25% - tres acciones restantes corresponden a la apropiación presupuestal para el SIG, actualizaciones del aplicativo y procesos de gestión de cambio por el concurso de méritos.



RECOMENDACIÓN

Aunque las acciones fueron cumplidas en su totalidad y que se ha adelantado un plan de trabajo integral de intervención para el trámite de convalidación, es necesario seguir realizando esfuerzos institucionales que garanticen el cumplimiento de la oportunidad de las PQRDS.



1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

**CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA**

4.

TENDENCIAS EN LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMUNICACIONES AMBIENTALES PERTINENTES A LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

TENDENCIAS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

# 3.

## Cambios 2018-2019

	Cuestiones	Afectación al sistema	Actividades de implementación
Internas	Movilidad de los servidores por concurso de méritos 434 de 2016.	Falta de apropiación de los modelos referenciales y procesos en los que participa, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad.	Capacitar a los servidores nuevos en las temáticas asociadas al Sistema Integrado de Gestión.
	Acuerdo de la mesa de negociación con los sindicatos para la ampliación de la planta a costo cero	Necesidad de ajuste de todo el modelo de operación para garantizar su eficiencia.	Ajuste de procesos
Externas	Plan Nacional de Desarrollo adoptado mediante Ley 1955 de 2019.	Análisis de necesidad identificación de los riesgos asociados al cumplimiento de las metas del PND	Capacitar a los servidores en los componentes y metas del PND bajo responsabilidad del sector educación
	Nuevos lineamientos definidos por las entidades líderes de las políticas de gestión y desempeño del MIPG, que impacten los procesos	Análisis de necesidad de adecuación de los procesos para dar cumplimiento a los requisitos definidos por las entidades líderes de política	Realizar el ajuste a los procesos requeridos



RECOMENDACIÓN

Promover la certificación del mayor número de servidores posible en el curso virtual de MIPG



ALERTA

Identificar de manera oportuna los cambios normativos que afecten el Sistema Integrado de Gestión.

# 3.

## Cambios 2018-2019 SGA

	Cuestiones	Afectación al sistema	Actividades de implementación
Internas	Movilidad de los servidores por concurso de méritos 434 de 2016.	Falta de apropiación de los modelos referenciales y procesos en los que participa, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad.	Capacitar a los servidores nuevos en las temáticas asociadas al Sistema Integrado de Gestión.
Externas	Aprobación del Plan Nacional de Desarrollo	Cambios en la política nacional ambiental	Realizar análisis del alcance del capítulo IV: Pacto por la sostenibilidad
	Vinculación al Programa de Gestión Ambiental Empresarial de la Secretaría Distrital de Ambiente.	Fortalecimiento de la capacidad de la organización para lograr los objetivos y metas del Sistema de Gestión Ambiental.	Suscribir plan de mejoramiento con la Secretaría distrital de Ambiente en el marco del Programa Gestión Ambiental Empresarial.
	Cambio del prestador del servicio de aseo en la Entidad y del contratos para la disposición de residuos peligrosos.	Desconocimiento del personal de aseo sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental y los programas de Gestión Ambiental de la Entidad.	Se requiere capacitar a los contratistas con responsabilidad ambiental sobre los lineamientos generales y ejecución de los programas de gestión ambiental.



Revisar el impacto del PND en la planificación del Sistema de Gestión Ambiental del Ministerio



Realizar campañas orientadas a garantizar la participación de los servidores del Ministerio en el fortalecimiento de la gestión ambiental.

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

**RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

TENDENCIAS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.











ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

## 4.

# Retroalimentación de las partes interesadas y satisfacción del cliente.

ALERTA



INDICADOR 	INFORMACIÓN 	ESTADO 
# PQRS recibidas (Total 2018)	70214	
% Oportunidad respuesta PQRS recibidas (Total 2018)	<b>97%</b>	
# PQRS recibidas (Corte marzo 31 de 2019)	23129	
% Oportunidad respuesta PQRS recibidas (Corte marzo 31 de 2019)	<b>83,75%</b>	
# PQRS Ambientales recibidas (Total 2018)	0	
# PQRS Ambientales recibidas (Corte marzo 31 de 2019)	0	
# Quejas y Reclamos MEN (Total 2018)	3809	
% Oportunidad respuesta Quejas y Reclamos MEN (Total 2018)	<b>99%</b>	
# Quejas y Reclamos MEN (Corte marzo 31 de 2019)	543	
% Oportunidad respuesta Quejas y Reclamos MEN (Corte marzo 31 de 2019)	<b>78%</b>	
Nivel de Satisfacción del Cliente 2017 2018	<b>2016: 87.79%</b> <b>2017: 94,37%</b> <b>2018: 81,48%</b>	  

La mesa técnica para la optimización de procesos ha identificado la necesidad de mejorar el tiempo de entrega de los informes mensuales de PQRS para facilitar las acciones correctivas, igualmente, es necesario incluir el tiempo promedio de respuesta de cada tipología y el porcentaje de favorabilidad de los reclamos para el dimensionamiento de los recursos y la gestión de la experiencia del ciudadano.

Es necesario que la encuesta a las partes interesadas no solo evalúe trámites sino que se valore la percepción con relación a otros aspectos clave para la toma de decisiones.



RECOMENDACIÓN

Es importante diseñar un instrumento para la medición de la **satisfacción del cliente interno** con los procesos de apoyo para promover la cultura del servicio. En la encuesta de percepción se deben incluir todas la partes interesadas.

## 4.

## Trámites Educación Superior



Total de trámites: **16**

<b>1</b>	Autorización de creación de seccionales de IES	<b>Volumen</b>	0	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>100%</b>
		<b>Costo</b>	37 SMLMV	
		<b>Tiempo</b>	6 meses	

<b>2</b>	Registro calificado	<b>Volumen</b>	266,25	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>64%</b>
		<b>Costo</b>	3SMLMV 12 SMLMV	
		<b>Tiempo</b>	6 meses	

<b>3</b>	Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de ES privadas	<b>Volumen</b>	0,75	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>50%</b>
		<b>Costo</b>	50 SMLMV	
		<b>Tiempo</b>	6 meses	

<b>4</b>	Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	<b>Volumen</b>	0	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>100%</b>
		<b>Costo</b>	50 SMLMV	
		<b>Tiempo</b>	12 meses	

<b>5</b>	Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos	<b>Volumen</b>	0	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>40%</b>
		<b>Costo</b>	9 SMLMV	
		<b>Tiempo</b>	12 meses	

<b>6</b>	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de ES	<b>Volumen</b>	26,17	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>64%</b>
		<b>Costo</b>	N/A	
		<b>Tiempo</b>	10 meses	

<b>7</b>	Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas	<b>Volumen</b>	0	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>38%</b>
		<b>Costo</b>	50 SMLMV	
		<b>Tiempo</b>	12 meses	

<b>8</b>	Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de ES Oficiales	<b>Volumen</b>	0	<b>Nivel de Satisfacción</b> <b>33%</b>
		<b>Costo</b>	50 SMLMV 0	
		<b>Tiempo</b>	6 meses	

\* Volumen: Datos SUIT. Promedio mensual cifras 2018 - MEN

## 4.

## Trámites Educación Superior

Total de trámites: **16**

9	Convalidación de títulos de estudios de postgrado obtenidos en el exterior	Volumen	448	Nivel de Satisfacción <b>62%</b>
		Costo	0.833 SMLMV	
		Tiempo	4 meses	
10	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	Volumen	175	Nivel de Satisfacción <b>62%</b>
		Costo	0.733 SMLMV	
		Tiempo	4 meses	
11	Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	Volumen	3,8	Nivel de Satisfacción <b>77%</b>
		Costo	N/A	
		Tiempo	5 meses	
12	Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	Volumen	562	Nivel de Satisfacción 97%
		Costo	0.025 SMLMV	
		Tiempo	5 días	

13	Certificación de programa académico de instituciones de educación superior	Volumen	192	Nivel de Satisfacción 97%
		Costo	0.025 SMLMV	
		Tiempo	5 días	
14	Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	Volumen	220	Nivel de Satisfacción 100%
		Costo	0.025 SMLMV	
		Tiempo	5 días	
15	Registro e inscripción de rectores y representantes legales de IES	Volumen	33	Nivel de Satisfacción 91%
		Costo	N/A	
		Tiempo	5 días	
16	Convocatoria beca ser	Volumen	72	Es nuevo trámite
		Costo	N/A	
		Tiempo	3 meses	

# 4.

## Trámites EPBM y UAC



Total de trámites EPBM: **1**

<b>1</b>	Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	Volumen	668	Nivel de Satisfacción <b>89%</b>
		Costo	N/A	
		Tiempo	15 días	



Total de trámites UAC: **2**

<b>1</b>	Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	Volumen	<b>12.253</b>	Nivel de Satisfacción <b>98%</b>
		Costo	N/A	
		Tiempo	1 hora	

<b>2</b>	Reconocimiento de Intérpretes Oficiales de Lengua de Señas Colombiana-Español	Volumen	0	Es nuevo trámite
		Costo	N/A	
		Tiempo	30 días	

\* Volumen: Datos SUI. Promedio mensual cifras 2018 - MEN




RECOMENDACIÓN

Empezar a gestionar la experiencia del usuario, incorporando en el proceso de intervención de los trámites, metodologías como blue print o customer journey, para identificar oportunidades de mejora desde la perspectiva del ciudadano



## 4.

# Comunicaciones ambientales pertinentes a las partes interesadas.

INDICADOR 	INFORMACIÓN 	ESTADO 
# Peticiones Ambientales recibidas (Julio - Diciembre 2018)	Cantidad: 1 Oportunidad de Respuesta: 1	
# Peticiones Ambientales recibidas (Enero – Marzo 2019) - Secretaría Distrital de Ambiente	Cantidad: 2 Oportunidad de Respuesta: 2	
# Reclamos ambientales MEN (Julio - Diciembre 2018) Corresponde a las mesas de ayuda ambientales	Cantidad: N/A Oportunidad de Respuesta: N/A	
# Reclamos ambientales MEN (Enero - Marzo 2019) Corresponde a las mesas de ayuda ambientales	Cantidad: N/A Oportunidad de Respuesta: N/A	



RECOMENDACIÓN

Verificar si se están informando con oportunidad quejas en temas ambientales o no se conoce el mecanismo para su reporte

# 4.

## Cómo mejorar la satisfacción de los grupos valor



**Modelo de organización centrada en el cliente.**

# 4. Cómo mejorar la satisfacción de los grupos valor

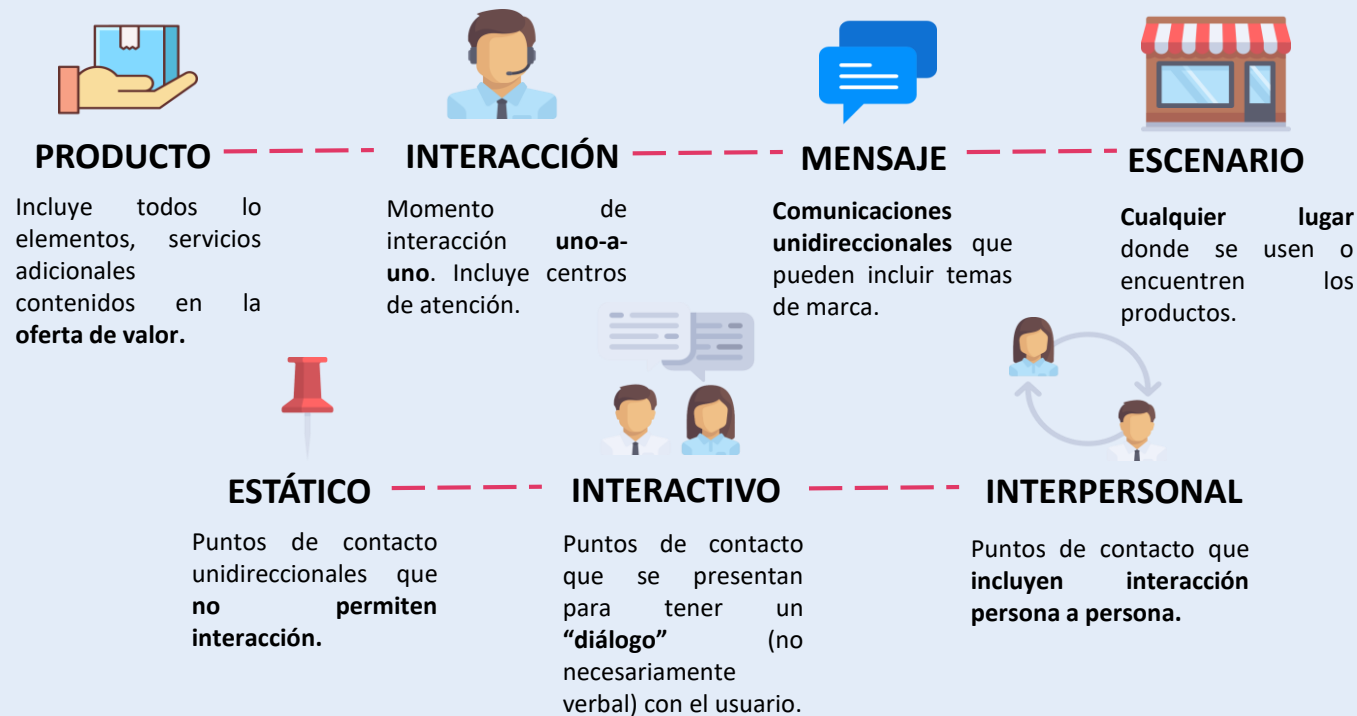
El diseño de la experiencia del usuario (CX) de los servicios se ha convertido en una estrategia para **generar valor** y **diferenciación**.

Para identificar los diferentes momentos que vive un usuario al acceder a los servicios institucionales, las oportunidades de **mejora** y los **riesgos inherentes** al proceso existen diferentes herramientas:

- 1. Customer journey map:** identifica brechas entre lo que espera, lo que recibe y lo que siente el usuario de los servicios, así como los atributos que más valora y los puntos de dolor sobre los que se pueden priorizar mejoras, entendiendo lo que más valora el usuario y los de menor desempeño.
- 2. Service Blueprint:** permite identificar todos los posibles problemas y el protocolo para resolverlos, incluyendo situación del back office.

Identificar los puntos de contacto.

Los **puntos de contacto** son los momentos o medios de intercambio de valor entre una **marca** y un **usuario**. Pueden tener la siguiente clasificación:



**Estas metodologías permiten prevenir los costos legales, financieros y reputacionales de una situación mal manejada.**

# 4.

## Herramientas para el diseño y evaluación de experiencias.

- Herramientas visuales que permiten entender el recorrido de una persona a lo largo de un espacio físico, identificando los puntos de contacto relevantes durante la interacción.

### Shopper Paths

### Customer Journey Map

- Conocido como “pasillos del cliente” están centrado en el usuario y buscan analizar el mayor número de variables a este. Permiten identificar las distintas etapas que el usuario recorre a lo largo de su experiencia.

- Permite realizar una radiografía de una experiencia específica y los procesos internos involucrados en la misma.
- Se identifica las etapas donde interactúan con personal de la entidad y los procesos que derivan de esas interacciones.

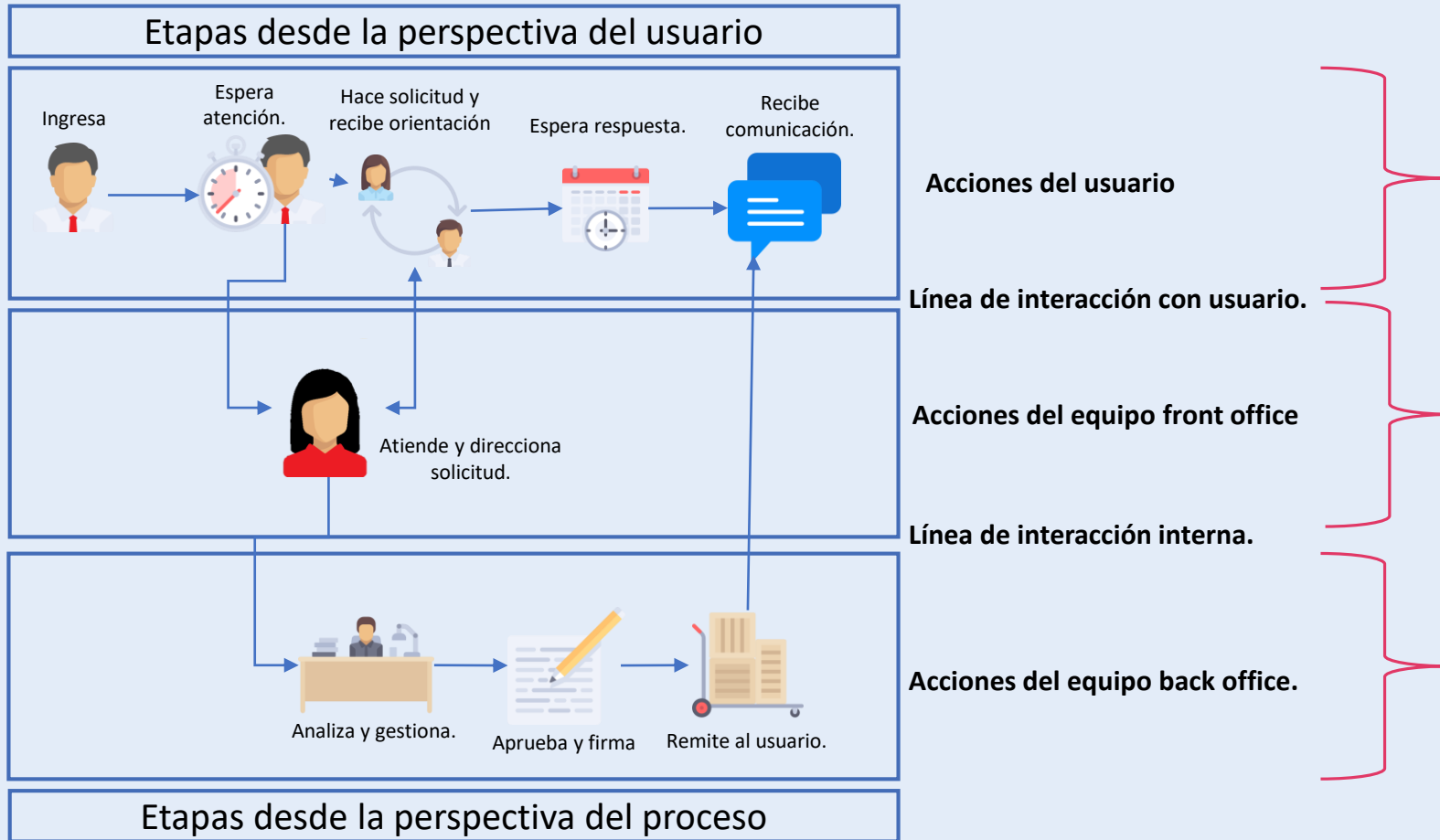
### Service Blueprint

#### Tenga presente...

- El proceso no se realiza para entender la experiencia actual, sino para buscar oportunidades de mejora.
- Se requiere una alta capacidad de aprendizaje y adaptabilidad por parte de la entidad, incluyendo la facilidad de cambios.
- Encontrará diferentes variables que afectan el servicio en cada interacción asociadas al empleado como: entrenamiento, motivación, el liderazgo que lo influence, la cultura organizacional y la libertad para actuar.
- Durante este mapeo se requiere identificar todas las áreas y personas involucradas en la experiencia.
  - El área gerencial.: el deber ser del proceso.
  - El área operacional: la versión realista.
  - Los usuarios. La percepción.

# 4.

## Herramientas para el diseño y evaluación de experiencias: Service Blueprint



En el **primer tercio** se ubican secuencialmente las acciones que toma un cliente a lo largo de su relación con la entidad.

En el **segundo tercio** se mapean las acciones del equipo front office alineadas con su detonador dentro de las acciones del cliente.

En el **tercer cuadrante** se visualizan las acciones del equipo back office. Esto tiene que ver con todas las acciones que denotan interacción con los clientes pero que no se ven.

La herramienta **Service Blueprint** permite una visión más profunda de la experiencia del cliente y todos los actores involucrados.

# 1. Laboratorio de simplicidad.



1

Leer la guía de Lenguaje Claro.



2

Identificar los documentos de mayor interés para el ciudadano.



3

Liderar una mesa de trabajo con los responsables del documento.



4

Hacer una prueba del documento.  
Con mínimo cinco potenciales usuarios.



5

Traducir el documento a Lenguaje Claro.  
De acuerdo con el paso 1.



6

Realizar evaluación de la efectividad de los cambios.  
Con mínimo 3 usuarios del paso 4.



7

Ajustar el documento con el resultado de la evaluación.



8

Validar la nueva versión con los responsables del documento.



9

Aprobar formalmente el documento.



10

Compartir el nuevo documento con la organización y los usuarios.

## Póngase en los zapatos del ciudadano

¿Quién va leer lo que escribo? ¿sé para qué lo necesita la persona? ¿qué tanto sabe o ignora el lector sobre dicha información? ¿qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?

1

## Use frases y párrafos cortos.

No más de 20 palabras por frase.  
Párrafos breves, no más de cinco líneas.  
Una idea por frase.  
Un tema por párrafo. Si existe varios temas importantes haga una lista.

4

## No abuse de las siglas.

Sin importar que a usted le parezcan obvias, las siglas hacen sentir ignorante al lector.

7

## Haga una lista de las ideas.

Haga una lista de las ideas que quiere transmitir en un orden lógico y planee el recorrido.  
Escribir en lenguaje claro requiere: disciplina, práctica, sentido común y **vocación de servicio**.

2

## Use lenguaje cercano.

Hable en primera persona y en voz activa.  
Sea consistente en los tiempos verbales.  
Escriba **“usted”** siempre que pueda y evite nombres largos.  
Use palabras sencillas, precisas y elimine las innecesarias.

5

## Piense en imágenes.

Use ayudas visuales para indicar lo más relevante.

8

## Organice el texto por pasos.

Todo documento debe contar con encabezado que indique el propósito del documento; además debe contener una introducción, cuerpo y conclusión. Para redactar el documento **planee, escriba y revise**.

3

## Evite el legalismo y la solemnidad.

Evite legalismos, doble negación, el imperativo.  
Use lenguaje simple, directo y humano.

Recuerde que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.

6

## Revise el documento varias veces.

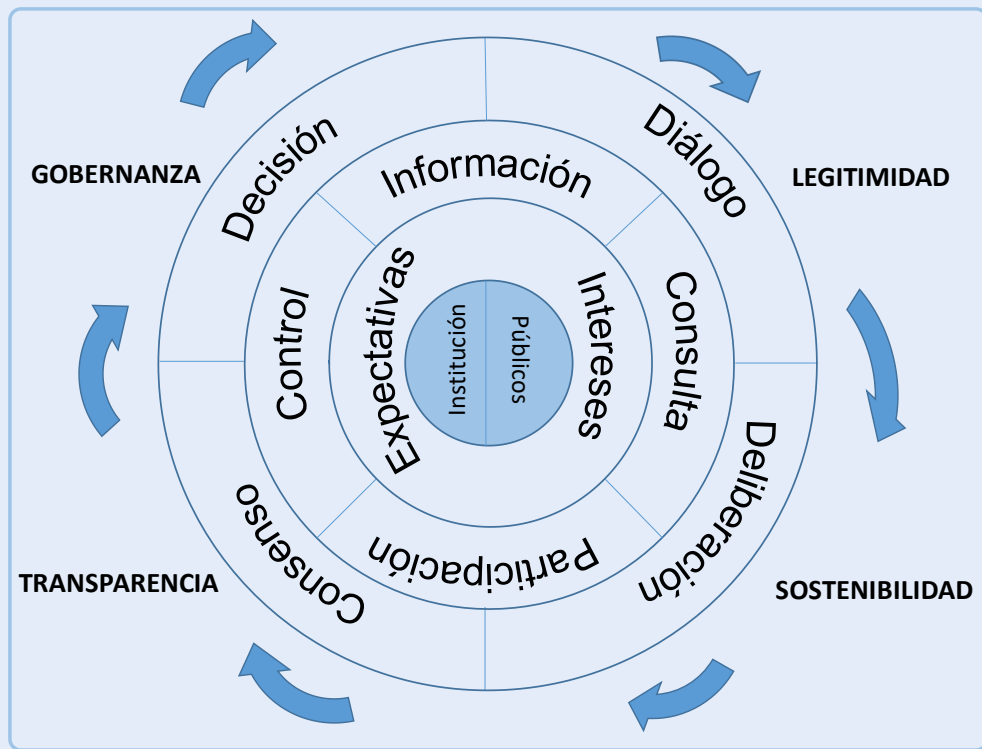
Revise el documento mientras lo va elaborando, no espere hasta el final. Cuando lo haya finalizado, revíselo nuevamente y póngalo a prueba en los laboratorios de simplicidad.

9

# 4.

## Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

### Modelo para la gestión de partes interesadas



El resultado de ejercicio permitió clasificar los grupos de valor de la manera que se presenta en la siguiente diapositiva, la cual permite conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés..

Los elementos principales de la gestión de partes interesadas son el diálogo y la concertación. Los intereses y expectativas de las partes se equilibran para hacer equipo, construyendo escenarios de corresponsabilidad.

Para la identificación de partes interesadas del año 2019, además de los datos sociodemográficos se tuvieron en cuenta cuatro variables que permiten focalizar las acciones institucionales y establecer relaciones con los grupos de valor que ayuden a mejorar el modelo de operación institucional.

Las variables utilizadas durante el ejercicio son:

**PODER:** Capacidad y competencia para tomar decisiones y asumir la responsabilidad de las mismas, de acuerdo con las funciones de dirección, administración y fiscalización, que le correspondan.

**INTERÉS:** Demanda y uso de los servicios y de la información que genera la entidad.

**IMPACTO:** Resultado de acciones u omisiones que generen sobrecostos o pérdida de recursos públicos o que pongan en riesgo la garantía del derecho a la educación.

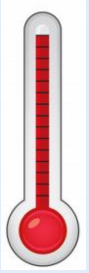
**INFLUENCIA:** Capacidad para irradiar imagen positiva o negativa sobre el Ministerio de Educación y sus políticas en la opinión pública.



# PODER

# INTERÉS

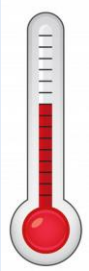
A  
L  
T  
O



1. Presidente de la República
2. Ministra de Educación
3. Comité de Dirección (Directores)
4. Equipo Directivo (Subdirectores y Jefes de oficina)
5. Organismos de Asesoría y Coordinación
6. Órganos de control
7. Entidades Líderes de Política de Gobierno

1. Medios de comunicación
2. Secretarías de Educación
3. Gobiernos territoriales
4. Órganos de control
5. ONG's
6. Congreso de la República
7. Cooperantes nacionales e internacionales

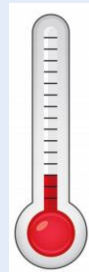
M  
E  
D  
I  
O



1. Gobiernos territoriales
2. Secretarías de Educación
3. Congreso de la República
4. Asociaciones y agremiaciones del sector educativo

1. Establecimientos Prestadores del Servicio Educativo
2. Organizaciones sindicales
3. Veedurías ciudadanas
4. Docentes y directivos docentes
5. Organizaciones sociales

B  
A  
J  
O



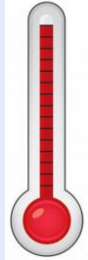
1. Directivos docentes.

1. Estudiantes y padres de familia
2. Egresados del Sistema Educativo

# IMPACTO

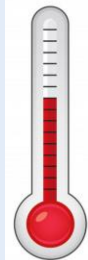
# INFLUENCIA

A  
L  
T  
O



1. Secretarías de Educación
2. Gobiernos territoriales
3. Entidades Adscritas y Vinculadas
4. Proveedores de infraestructura educativa
5. Docentes y Directivos Docentes
6. Congreso de la República
7. Sindicatos

M  
E  
D  
I  
O



1. Proveedores de servicios misionales
2. Establecimientos prestadores del servicio educativo
3. Entidades judiciales
4. Órganos de control

B  
A  
J  
O



1. Organizaciones Sociales
2. Empleados del MEN

1. Docentes
2. Medios de Comunicación
3. Secretarías de Educación
4. Gobiernos territoriales
5. Asociaciones y agremiaciones
6. Instituciones de Educación Superior
7. Sindicatos
8. Cooperantes Nacionales e Internacionales

1. Equipos de Trabajo
2. Órganos de control
3. Líderes de Opinión
4. Entidades líderes de políticas de desempeño

1. Padres y/o Acudientes
2. Grupos de investigación.
3. Organizaciones Sociales

# 4.

## Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Caso Convalidaciones



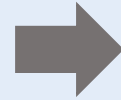
Observaciones de los Grupos Focales con Grupos de interés.



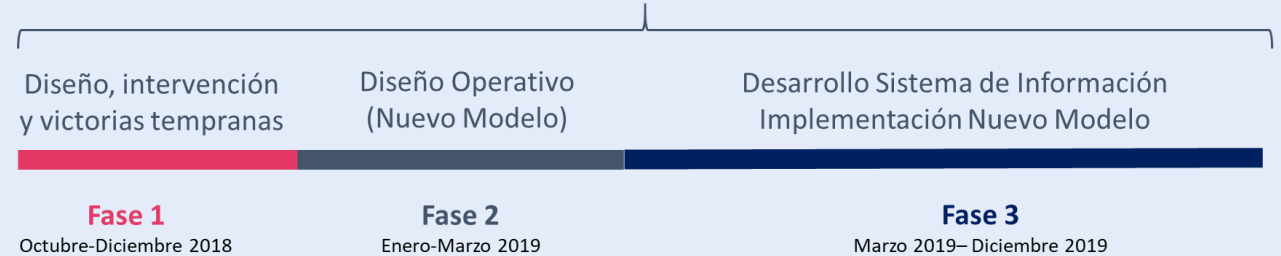
Observaciones ciudadanas de la Estrategia “Estado Simple Colombia Ágil”.



Análisis de PQRS del Grupo.



### Medidas enfocadas en la mejora del servicio



### Fase 1

- Grupos Focales
- Estrategia de Comunicaciones
- Parches Tecnológicos
- Inicio de ajustes normativos
- Línea exclusiva para información de convalidaciones.

### Fase 2

- Inducción Contratistas Convalidaciones
- Creación Protocolo Evaluación Académica CONACES
- Ajustes resolución 20797 de 2017
- Inducción nuevos CONACES
- Firma Pacto Transparencia CONACES

### Fase 3

- Levantamiento de información y requerimientos tecnológicos con base en la propuesta de resolución del nuevo modelo
- Desarrollo Sistema de Información del nuevo Modelo.
- Implementación nueva resolución y sistema de información.
- Implementación Plan de Gestión del Conocimiento.

# 4.

## Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Caso Registro Calificado de ES



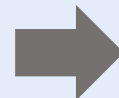
Observaciones de los Grupos Focales con Grupos de interés.



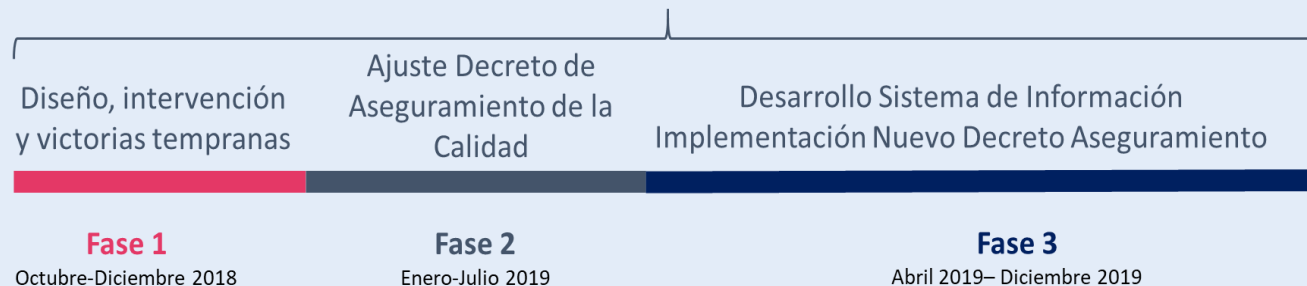
Observaciones ciudadanas de la Estrategia “Estado Simple Colombia Ágil”.



Análisis de PQRS del Grupo.



### Medidas enfocadas en la mejora del servicio



### Fase 1

- Grupos Focales
- Ajuste Costos Salas
- Análisis y propuesta de optimización de las salas
- Estudio de tiempos y movimientos del Proceso
- Gestión de Conocimiento de las Salas.

### Fase 2

- Realización de talleres a nivel nacional para la estructuración del nuevo Decreto de Aseguramiento de la Calidad.
- Estructuración del la memoria justificativa del Decreto incluyendo los costos asociados a la implementación del mismo.
- Elaboración de la propuesta de Decreto

### Fase 3

- Levantamiento de información y requerimientos tecnológicos con base Enel nuevo Decreto.
- Desarrollo Sistema de Información del nuevo Decreto.
- Implementación nuevo decreto y sistema de información.
- Implementación Plan de Gestión del Conocimiento.

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

TENDENCIAS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

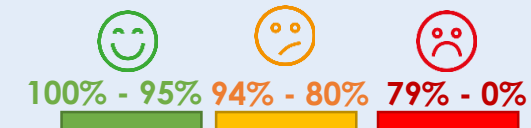
DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS












14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

## 5.

## Grado de cumplimiento Objetivos SIG 2018.



OBJETIVO 	RESULTADO PAI	RESULTADO INDICADORES SIG	PROMEDIO	ESTADO 
1. Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y partes interesadas.	100%	100%	100%	
2. Fortalecer la prestación de los servicios orientados al mejoramiento de la cobertura, calidad, eficiencia y pertinencia de la educación.	98%	N/A	98%	
3. Fortalecer el desempeño de los procesos y procesos establecidos en el Ministerio de Educación Nacional.	100%	100%	100%	
4. Fortalecer la aplicación de mecanismos de autocontrol y de evaluación para garantizar la mejora continua.	88%	100%	94%	
5. Mejorar el desempeño ambiental en cumplimiento de las obligaciones legales y otras aplicables; previniendo la contaminación y contribuyendo a la protección del medio ambiente.	100%	100%	100%	
6. Proteger la seguridad y salud de los servidores y colaboradores del Ministerio de Educación Nacional, previniendo enfermedades y accidentes laborales y promoviendo hábitos de vida saludables.	100%	100%	100%	
7. Proteger los activos de información de amenazas internas y externas que puedan afectar la privacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Ministerio.	100%	N/A	100%	
8. Facilitar el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la mejora en los resultados de los índices de buen gobierno.	93%	100%	97%	
<b>Promedio total cumplimiento objetivos SIG</b>			<b>99%</b>	



ALERTA

Generar procesos sostenidos que garanticen el cumplimiento de los objetivos y generar alertas en caso de requerirse

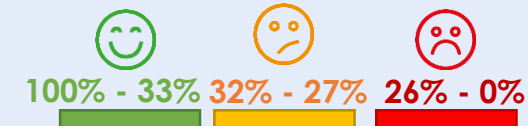












RECOMENDACIÓN

Fortalecer los mecanismos de autocontrol en los procesos que permitan identificar de manera preventiva alertas tempranas.

## 5.

## Grado de cumplimiento Objetivos SIG 2019 I Trim.



OBJETIVO 	RESULTADO PAI	RESULTADO INDICADORES SIG	PROMEDIO	ESTADO 
1. Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y partes interesadas.	61%	100%	81%	
2. Fortalecer la prestación de los servicios orientados al mejoramiento de la cobertura, calidad, eficiencia y pertinencia de la educación.	9%	N.A.	9%	
3. Fortalecer el desempeño de los procesos y procesos establecidos en el Ministerio de Educación Nacional.	41%	N.A.	41%	
4. Fortalecer la aplicación de mecanismos de autocontrol y de evaluación para garantizar la mejora continua.	25%	100%	63%	
5. Mejorar el desempeño ambiental en cumplimiento de las obligaciones legales y otras aplicables; previniendo la contaminación y contribuyendo a la protección del medio ambiente.	83%	100%	92%	
6. Proteger la seguridad y salud de los servidores y colaboradores del Ministerio de Educación Nacional, previniendo enfermedades y accidentes laborales y promoviendo hábitos de vida saludables.	33%	100%	67%	
7. Proteger los activos de información de amenazas internas y externas que puedan afectar la privacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Ministerio.	10%	N.A.	10%	
8. Facilitar el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la mejora en los resultados de los índices de buen gobierno.	27%	N.A.	27%	

Rango de semaforización aplica al PAI, de acuerdo con el corte.

PAI 2019 corte: 31 de Mayo de 2019.

Indicadores SIG Corte: 31 de Marzo de 2019



ALERTA

Los indicadores asociados al cumplimiento del plan de acción se encuentran muy rezagados para el corte evaluado.



RECOMENDACIÓN

Generar planes de contingencia que permitan generar estrategias para cumplir las metas en el tiempo definido

## 5.

## Evaluación del desempeño ambiental

INDICADOR	Meta 2018	Dato 2018 Cuatrimestre 1	Dato 2018 Cuatrimestre 2	Dato 2018 Cuatrimestre 3	Dato 2019 Cuatrimestre 1	Tendencia	Cumpl Meta.	Estado
Consumo de agua	2.400 m3	1.707	1.694	1.742	1.658		100%	
Consumo de energía eléctrica	331.576 Kwh.	286.000	284.520	284.600	280.191		100%	
Consumo de papel (resmas)	1.516 resmas	1.165	1.126	1.331	1.204		100%	
Consumo de Fotocopias	255.280 Fotocopias	205.165	194.259	208.711	156.983		100%	
Gestión de residuos <b>Peligrosos (Semestral)</b>	100%	-	100%	-	0		100%	
Porcentaje de residuos aprovechables generados.	54%	60%	60%	56%	56,73%		100%	
Porcentaje cumplimiento de Actividades de los Programas Ambientales	100%	100%	100%	78,5%	100%		94%	
Cumplimiento Programas e Indicadores	100%	100%	100%	89,2%	100%		<b>97%</b>	



ALERTA

Ajustar las metas de los indicadores ambientales






RECOMENDACIÓN

Implementar indicadores de consumo per cápita



## 5.

## Grado de cumplimiento de las obligaciones ambientales

Requisito legal	Título de la norma 	Aplicación 
Resolución 1486 del 2018	"Por el cual se adopta el formato único para el reporte de las contingencias para proyectos no licenciados y se adoptan otras determinaciones"	Cuando se presente una emergencia ambiental producto de las actividades desarrolladas por el MEN.
No. de requisitos identificados	No. de requisitos evaluados	Estado
99	99	

Con el fin de llevar a cabo la identificación de obligaciones de cumplimiento ambiental que son aplicables a los aspectos ambientales de la Entidad, se estableció la “Matriz de Obligaciones de Cumplimiento Ambiental del Sistema de Gestión Ambiental”. Con corte a abril 30 de 2019, Se tiene un inventario de 99 requisitos legales aplicables al Sistema de Gestión Ambiental, de los cuales 98 se cumplen y uno se cumple con observaciones.



Solicitar a los acopiadores primarios de residuos peligrosos que los certificados de disposición final sean expedidos a nombre del MEN.

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

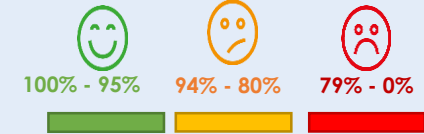
14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

# 6.

## Desempeño de los procesos (Indicadores SIG 2018)

DEPENDENCIA	PROCESO	CUMPLIMIENTO ENTREGA REPORTES 2018	CUMPLIMIENTO INDICADORES PROCESO	CUMPLIMIENTO INDICADORES DEPENDENCIA	ESTADO
Unidad de Atención al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	100%	99,32%	98,62%	😊
	Gestión Documental	100%	97,91%		
Subdirección de Contratación	Contratación	100%	98,84%	98,84%	😊
Oficina de Control Interno	Evaluación y Asuntos Disciplinarios	100%	99,06%	99,06%	😊
Subdirección de Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	100%	98,32%	98,32%	😊
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	Gestión de Alianzas	100%	99,50%	99,50%	😊
Oficina Asesora de Comunicaciones	Gestión de Comunicaciones	100%	99,69%	99,69%	😊
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Gestión de Servicios TIC	100%	97,44%	97,44%	😊
Subdirección de Talento Humano	Gestión del Talento Humano	100%	98,00%	98,00%	😊
Subdirección de Gestión Financiera	Gestión Financiera	100%	98,80%	98,80%	😊
Subdirección de Desarrollo Organizacional	Gestión del Conocimiento e Innovación	100%	90,72%	94,97%	😐
	Gestión de Procesos y Mejora	100%	99,22%		
Oficina Asesora de Planeación	Planeación	100%	98,96%	98,96%	😊
Oficina Asesora Jurídica	Gestión Jurídica	100%	99,40%	99,40%	😊
<b>TOTAL</b>			<b>96,42%</b>	<b>96,91%</b>	😊



**Gestión del Conocimiento y la innovación:**  
 Incumplimiento de las metas asociadas a los indicadores:  
 Audiencia de la Intranet –  
 Sesiones y Talentos clave  
 identificados en el mapa de  
 conocimiento.



**ALERTA**  
 Verificar en el siguiente periodo el comportamiento de los indicadores que se encuentran rezagados para identificar si se requiere implementar plan de mejora.

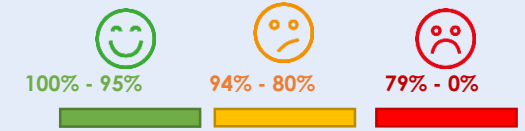


**RECOMENDACIÓN**

Definir Indicadores más enfocados a la efectividad y al impacto que a la eficacia del proceso, a partir de las necesidades de los clientes internos y externos.

## Desempeño de los procesos (Indicadores SIG I Trim 2019)

DEPENDENCIA	PROCESO	CUMPLIMIENTO REPORTE		CUMPLIMIENTO INDICADORES PROCESO	CUMPLIMIENTO INDICADORES DEPENDENCIA	Estado
		# Indicadores a reportar	% entrega del reporte			
Unidad de Atención al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	2	100%	100%	100%	😊
	Gestión Documental	1	100%	100%	100%	😊
Subdirección de Contratación	Contratación	3	100%	100%	100%	😊
Oficina de Control Interno	Evaluación y Asuntos Disciplinarios (evaluación Independiente)	3	100%	100%	100%	😊
Subdirección de Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	10	100%	99,94%	99,94%	😊
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	Gestión de Alianzas	0	NA	NA	NA	😐
Oficina Asesora de Comunicaciones	Gestión de Comunicaciones	4	100%	96,97%	96,97%	😐
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Gestión de Servicios TIC	4	100%	89,36%	89,36%	😐
Subdirección de Talento Humano	Gestión del Talento Humano	7	100%	99,97%	99,97%	😊
Subdirección de Gestión Financiera	Gestión Financiera	6	100%	95,65%	95,65%	😐
Subdirección de Desarrollo Organizacional	Gestión del Conocimiento e Innovación	0	NA	NA	NA	😐
	Gestión de Procesos y Mejora	0	NA	NA	NA	😐
Oficina Asesora de Planeación	Planeación	1	100%	100%	100%	😊
Oficina Asesora Jurídica	Gestión Jurídica	6	100%	100%	100%	😊
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>		<b>98,35%</b>	<b>98,19%</b>	😊



**Gestión de Comunicaciones:**  
Incumplimiento de las metas asociadas a los indicadores: Contenidos comunicacionales internos producidos (Ene y Feb) Por bajo volumen de solicitudes. Se recomienda replantear la métrica.

**Gestión de Servicios TIC:**  
Incumplimiento de las metas asociadas a los indicadores: Cumplimiento Plan de Acción OTSI (Ene a Mar) y Solución de incidentes de servicios TIC (Feb y Mar)

**Gestión Financiera:**  
Incumplimiento de las metas asociadas a los indicadores: Porcentaje de recaudo ( Aportes Parafiscales Ley 21) (I Trim) y Porcentaje total de obligaciones del MEN sobre la apropiación total del MEN (Feb y Mar)



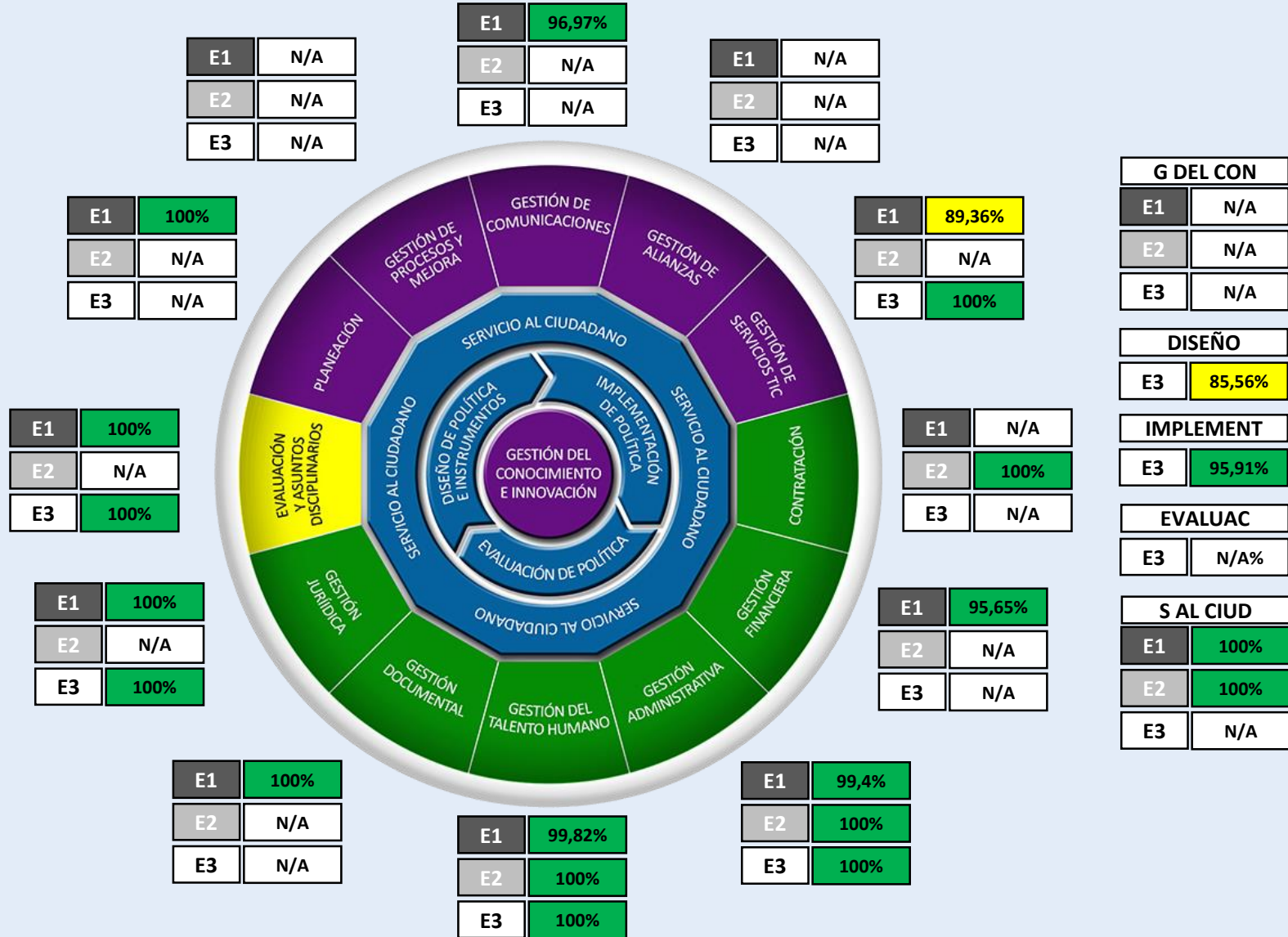
**ALERTA**  
Verificar el comportamiento de los indicadores que se encuentran rezagados en el siguiente periodo para identificar si se requiere implementar plan de mejora.



**RECOMENDACIÓN**  
Establecer planes de contingencia que posibiliten el logro del 100% de los resultados.

# 6.

## Desempeño de los procesos (Indicadores SIG I Trim 2019)



E1	EFICACIA
E2	EFICIENCIA
E3	EFFECTIVIDAD

- Lo indicadores que reportan N/A, se debe a que no tienen indicadores de E1, E2 o E3, o que no aplica la periodicidad de medición (Cuatrimestral, Semestral, Anual) al corte del reporte que es Trim I de 2019.

- Los indicadores de los procesos misionales (Diseño de Política e Instrumentos, Implementación de Política y Evaluación de Política), se extraen del reporte de los productos misionales, del I trim de 2019.

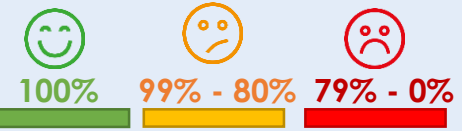
- El proceso de Diseño de Política se ve afectado fundamentalmente por que se generan reprocesos del 57,68% en la generación de los documentos de política pública en educación.

- El indicador de eficacia de Gestión de Servicios TIC tuvo incumplimiento durante los primeros meses del año, en los indicadores de "Cumplimiento Plan de Acción OTSI" y "Solución de incidentes de servicios TIC" por el bloqueo de recursos financieros de principio de año.

G DEL CON	
E1	N/A
E2	N/A
E3	N/A
DISEÑO	
E3	85,56%
IMPLEMENT	
E3	95,91%
EVALUAC	
E3	N/A%
S AL CIUD	
E1	100%
E2	100%
E3	N/A

# 6.

## Nivel de actualización documental de los procesos (Corte Junio 2019)



Tipo de Proceso	Proceso	Documentos vigentes	Documentos con mas de 2 años de vigencia	Documentos actualizados	Nivel de actualización
Apoyo	Gestión de Talento Humano	47	4	43	91%
Apoyo	Contratación	106	33	73	69%
Apoyo	Gestión Jurídica	16	5	11	69%
Apoyo	Gestión Administrativa	46	18	28	61%
Apoyo	Gestión Financiera	38	22	16	42%
Apoyo	Gestión Documental	28	3	25	89%
Evaluación	Evaluación y Asuntos Disciplinarios OCI (en revisión)	16	11	5	31%
Evaluación	Evaluación y Asuntos Disciplinarios SG	24	0	24	100%
Estratégico	Gestión de Procesos y Mejora	41	4	37	90%
Estratégico	Gestión de Alianzas	6	0	6	100%
Estratégico	Gestión de Comunicaciones	11	0	11	100%
Estratégico	Gestión de Servicios TIC	34	6	28	82%
Estratégico	Planeación	29	2	27	93%
Estratégico	Gestión del Conocimiento e Innovación	17	0	17	100%
Misional	Servicio al Ciudadano	56	40	16	29%
Misional	Diseño de Política e Instrumentos	4	0	4	100%
Misional	Evaluación de Política	2	0	2	100%
Misional	Implementación de Política	70	26	44	63%
	<b>TOTAL</b>	<b>591</b>	<b>417</b>	<b>174</b>	<b>71%</b>



ALERTA

Identificar los procesos que cuentan con más de dos años sin ser actualizados con el fin de validar su vigencia



RECOMENDACIÓN

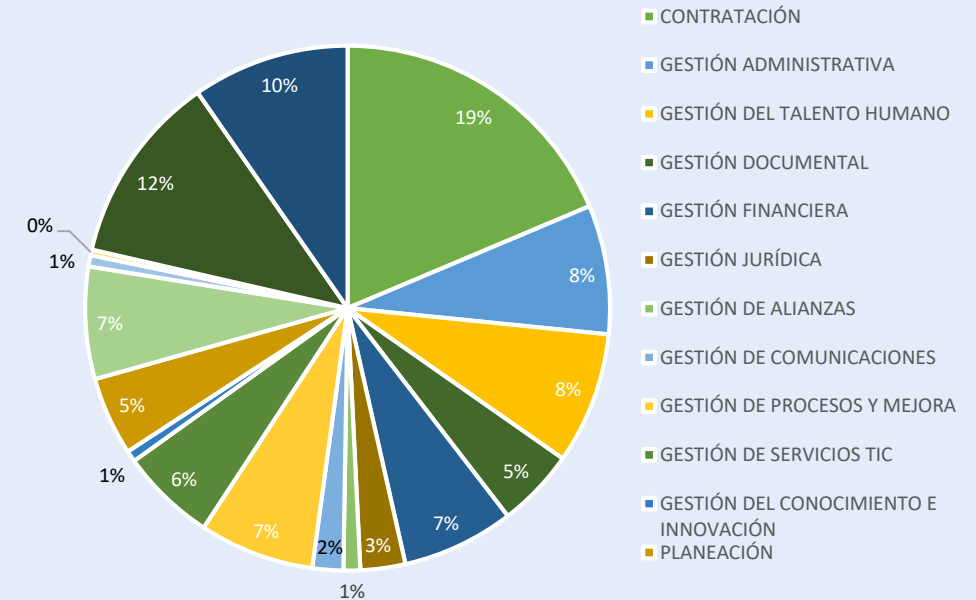
Revisar la totalidad de los documentos de cada proceso, para que reflejen el conocimiento critico y la operación real.

## 6.

# Procesos vs documentos del SIG (Corte May 2019)

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	CARACTERIZACIÓN	PROCEDIMIENTO	FORMATO	GUÍA	OTROS	TOTAL GENERAL	% PARTICIPACIÓN
CONTRATACIÓN	APOYO	1	28	75	3	1	108	18,7%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	APOYO	1	4	32	6	3	46	7,9%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	APOYO	1	18	23	2	3	47	8,1%
GESTIÓN DOCUMENTAL	APOYO	1	10	13	0	4	28	4,8%
GESTIÓN FINANCIERA	APOYO	1	7	26	2	4	40	6,9%
GESTIÓN JURÍDICA	APOYO	1	10	5	0	0	16	2,8%
GESTIÓN DE ALIANZAS	ESTRATÉGICO	1	3	1	1	0	6	1,0%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	ESTRATÉGICO	1	8	2	0	0	11	1,9%
GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	ESTRATÉGICO	1	9	16	4	11	41	7,1%
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	ESTRATÉGICO	1	12	11	0	10	34	5,9%
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	ESTRATÉGICO	1	0	2	0	1	4	0,7%
PLANEACIÓN	ESTRATÉGICO	1	13	12	2	0	28	4,8%
EVALUACIÓN Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EVALUACIÓN	2	6	30	0	2	40	6,9%
DISEÑO DE POLÍTICAS E INSTRUMENTOS	MISIONAL	1	2	0	1	0	4	0,7%
EVALUACIÓN DE POLÍTICA	MISIONAL	1	1	0	0	0	2	0,3%
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA	MISIONAL	1	24	37	3	3	68	11,7%
SERVICIO AL CIUDADANO	MISIONAL	1	6	49		0	56	9,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>18</b>	<b>161</b>	<b>334</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>579</b>	<b>100%</b>

% PARTICIPACIÓN DOCUMENTAL



**ALERTA**

Los procesos misionales presentan una baja documentación formal del conocimiento crítico, indispensable para la sostenibilidad organizacional.

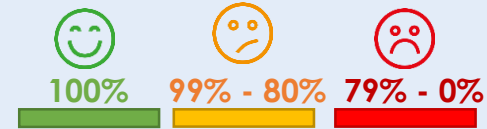
Con respecto a la totalidad de documentos formales, los procesos misionales representan el 31,4%, el nivel más bajo se encuentra en Diseño de Políticas e Instrumentos y Evaluación de Política.



RECOMENDACIÓN

Las dependencias que hacen parte de los procesos misionales deben identificar su conocimiento tácito crítico, el cual requiere ser documentado formalmente y solicitar apoyo a la Subdirección de Desarrollo Organizacional para que el mismo se agregue al Sistema Integrado de Gestión.

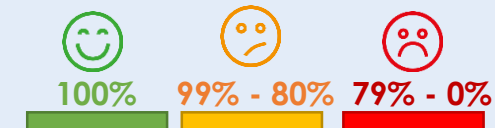
# Conformidad del producto y/o servicio 2018



PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	CRITERIO	% PC. I trim. 2018	% PC. II trim. 2018	% PC. III trim. 2018	% PC. IV trim. 2018	
Implementación de Política	Prod 4: Asistencia Técnica.	Coherencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	😐
		Oportunidad	95,15%	94,65%	83,42%	96,98%	
	Prod 5: Evidencias documentales de Asistencia técnica	Oportunidad - 3 días	95,04%	100,00%	100,00%	100,00%	😐
		Oportunidad - Sin evidencias	100,00%	99,73%	100,00%	100,00%	
		Compleitud	99,01%	100,00%	99,76%	100,00%	
	Prod 6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	😊
	Prod 7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	95,23%	97,31%	97,75%	97,71%	😐
		Respuesta Correcta	99,39%	99,51%	99,30%	99,37%	
	Prod 8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	NA	100,00%	100,00%	100,00%	😊
		Compleitud	NA	100,00%	100,00%	100,00%	
	Prod 9: Informe avance de medidas preventivas y correctivas	Oportunidad	NA	NA	0,00%	0,00%	😞
	Prod 10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	100,00%	100,00%	94,12%	100,00%	😊
		Oportunidad - Después de 30 días	65,00%	100,00%	94,12%	100,00%	
		Compleitud - Formato diferente	35,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
		Compleitud - Contenido incompleto	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	Prod 11: Medida preventiva o de vigilancia especial	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	33,33%	NA	NA	100,00%	😞
		Oportunidad - Acto después de 15 días	0,00%	NA	NA	0,00%	
		Oportunidad - Acto No proyectado	100,00%	NA	NA	100,00%	
		Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	NA	NA	100,00%	
	Prod 12: Apertura de investigación	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	😊
Oportunidad - Acto después de 15 días		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
Oportunidad - Acto No proyectado		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
Notificación - Fuera de término de ley		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		



# Conformidad del producto y/o servicio 2018



PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	CRITERIO	% PC. I trim. 2018	% PC. II trim. 2018	% PC. III trim. 2018	% PC. IV trim. 2018
Diseño de Política e Instrumentos	Prod 1: Documento de política pública en educación.	Pertinencia Técnica	78,57%	37,50%	45,45%	57,14%
		Revisión y Aprobación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Prod 2: Documento que establece un instrumento de política pública	Planificación	72,34%	100,00%	100,00%	100,00%
		Revisión y Aprobación Técnica	40,43%	78,13%	85,71%	75,00%
Evaluación de Política	Prod 3: Doc. evaluación de política pública o de instrumentos de política	Coherencia	100,00%	100,00%	NA	NA
		Oportunidad	100,00%	100,00%	NA	NA
Servicio al Ciudadano	Prod 13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	95,60%	97,24%	97,03%	87,84%
		Pertinencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Prod 14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Pertinencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**Prod. 1:** Obedece a devoluciones en la fase de revisión respecto a la pertinencia, alineación con PND o necesidades y expectativas de la política. S. Desarrollo Sectorial ES, S. Permanencia, D. Calidad ES, S. Referentes y Evaluación Calidad. (Consecuencia: reprocesos, oportunidad)

**Prod. 2:** Obedece a devoluciones en la fase de revisión. D. Calidad ES, SAGIES, S. Desarrollo Sectorial ES, S. Permanencia, S. Fomento Competencias.

**Prod. 4:** Incumplimiento de la ejecución de asistencias técnicas con respecto al plan, en su gran medida por solicitud de las partes interesadas y por el retraso en la gestión debido a la transición del cambio de administración. S. Fom. Compet., S. Permanencia, SRHSE, S. Cobert. PI y S. Calidad PI.

**Prod. 7:** Incumplimiento en la oportunidad del Trámite de Convalidaciones y devoluciones por errores en la respuesta del trámite. SACES, DCEPBM

**Prod. 9:** Un informe realizado y no entregado en el plazo establecido. Subdirección de Monitoreo y Control.

**Prod. 10:** Inoportunidad en la entrega y uso de formato diferente al del SIG (IyV).

**Prod. 11:** Incumplimiento en oportunidad y devoluciones por errores en respuesta del trámite (en un total de 3 informes). S. Inspección y Vigilancia.

**Prod.13:** Inoportunidad constante en la respuesta a PQRS por mas del 50% de áreas que reportan.

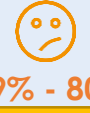


Utilizar La información del PSNC como insumo para planes de mejora.

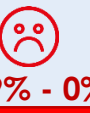
# Conformidad del producto y/o servicio 2019 I Trim



100%



99% - 80%



79% - 0%

PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	CRITERIO	Total Productos Servicios	Total Productos Servicios NC	% P. Conforme – Criterio - MEN	% Total P. Conforme - MEN
Implementación de Política	4: Asistencia Técnica	Coherencia	320	320	100,00%	99,18%
		Oportunidad	320	5	98,36%	
	5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 3 días	320	0	100,00%	99,69%
		Oportunidad - sin evidencias	320	3	99,06%	
		Compleitud	320	320	100,00%	
	6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	12	0	100,00%	100,00%
	7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	43.915	1.377	96,86%	98,19%
		Respuesta Correcta	43.915	215	99,51%	
	8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	18	0	100,00%	100,00%
		Compleitud	18	0	100,00%	
	9: Informe - avance de Medidas Preventivas y Correctivas	Oportunidad	2	0	100,00%	100,00%
	10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	6	3	50,00%	75,00%
		Oportunidad - Después de 30 días	6	3	50,00%	
		Compleitud - formato diferente	6	0	100,00%	
		Compleitud - Contenido incompleto	6	0	100,00%	
	11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	Pertinencia – Acto no sustenta ni justifica	2	0	100,00%	100,00%
		Oportunidad - Acto después de 15 días	2	0	100,00%	
		Oportunidad - Acto no proyectado	2	0	100,00%	
		Notificación - Fuera de término de ley	2	0	100,00%	
	12: Apertura de investigación	Pertinencia – Acto no sustenta ni justifica	3	0	100,00%	100,00%
Oportunidad - Acto después de 15 días		3	0	100,00%		
Oportunidad - Acto no proyectado		3	0	100,00%		
Notificación - Fuera de término de ley		3	0	100,00%		



# Conformidad del producto y/o servicio 2019 I Trim



100%



99% - 80%



79% - 0%

PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	CRITERIO	Total Productos Servicios	Total Productos Servicios NC	% P. Conforme – Criterio - MEN	% Total P. Conforme - MEN	
Diseño de Política e Instrumentos	1: Documento de política pública en educación	Pertinencia Técnica - Requirieron ajustes	9	4	55,56%	77,78%	😞
		Revisión y Aprobación Técnica	9	0	100,00%		
	2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	23	23	100,00%	100,00%	😊
		Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	23	23	100,00%		
Evaluación de Política	3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	Coherencia	NA	NA	NA	NA	
		Oportunidad	NA	NA	NA		
Servicio al Ciudadano	13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	23.149	2.837	87,74%	93,87%	😐
		Pertinencia	23.149	0	100,00%		
	14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	110.037	0	100,00%	100,00%	😊
		Pertinencia	110037	0	100,00%		

**Prod 1:** Obedece a devoluciones en la fase de revisión. DCES (1 PNC de 1), S. Acceso (1 PNC de 3), S. Permanencia (3 PNC de 5).

**Prod 4:** Incumplimiento de la ejecución de asistencias técnicas con respecto al plan, en su gran medida por solicitud de las partes interesadas y por el congelamiento de recursos a principio de año. S. Permanencia, S. referentes y Evaluación de Calidad, S. Fomento Competencias, SDO.

**Prod 7:** Incumplimiento en la oportunidad del trámite de convalidaciones y devoluciones por errores en la respuesta del trámite. SACES (54% oportunidad). S. Inspección y Vigilancia (96,9% Oportunidad). DCEPBM (71% oportunidad y 90% respuesta correcta)

**Prod 10:** Inoportunidad en la entrega informes de seguimiento IES por falta de personal. S. Inspección y Vigilancia (3 PNC de 6 informes)

**Prod 13:** Inoportunidad constante en la respuesta a PQRS por mas del 50% de áreas que reportan (15 de 21).



Es necesario medir y analizar los tiempos en la **cadena de control** y garantizar que conecten con el ciclo de la mejora continua.



RECOMENDACIÓN

Es necesario que los líderes **aborden los resultados de PSNC con sus equipos** para que se involucren en la identificación de las causas del PSNC.

# 6. Procesos vs Políticas MIPG

## Planeación

- Planeación Institucional
- Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

## Gestión de Procesos y Mejora

- Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
- Racionalización de Trámites
- Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- Servicio al ciudadano
- Gestión del Conocimiento
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública

## Diseño, implementación y evaluación de Política

Planeación Institucional. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.  
Racionalización de Trámites

## Gestión del Conocimiento y la Innovación

Gestión del Conocimiento

## Evaluación y Asuntos Disciplinarios

- Control Interno
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- Integridad
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

## Gestión Financiera

### \*Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

\*Políticas con puntaje bajo en FURAG

## Gestión de Alianzas

Participación Ciudadana en la Gestión Pública

## Gestión de Comunicaciones

Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

## Servicio al Ciudadano

- Servicio al ciudadano
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- Racionalización de Trámites

## Gestión Documental

### \*Gestión Documental

- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

## Gestión Administrativa

Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

## Gestión de servicios TIC

- Gobierno Digital
- Seguridad Digital
- Racionalización de Trámites

## Gestión Jurídica

### \*Defensa Jurídica

- Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Mejora normativa
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

## Contratación

- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

## Gestión del Talento Humano

- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Integridad
- Gestión del Conocimiento
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

**ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS**

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

# Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por proceso 2018 - 2019

TOTAL ACCIONES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO Y POR MODELO REFERENCIAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PROCESO	SGC /SGA	SGSST	ADITORIAS GESTIÓN	ICONTEC	PSNC	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	CGR	TOTAL	ACCIONES ABIERTAS	ACCIONES CERRADAS
Contratación	2	0	1	0	0	0	0	1	4	0	4
Diseño de Política e Instrumentos	2	0	1	0	0	0	0	0	3	2	1
Evaluación de Política	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1
Evaluación y Asuntos Disciplinarios	0	0	1	0	0	3	0	0	4	0	4
Gestión Administrativa	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gestión de Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Gestión de Procesos y Mejora	15	0	4	7	3	0	0	0	29	14	15
Gestión de Servicios TIC	4	0	22	0	0	0	0	0	26	24	2
Gestión del Conocimiento e Innovación	3	0	2	0	0	0	0	0	5	1	4
Gestión del Talento Humano	4	11	14	2	0	0	0	0	31	18	13
Gestión Documental	5	0	3	0	0	0	0	0	8	5	3
Gestión Financiera	1	0	0	0	0	0	0	47	48	25	23
Gestión Jurídica	4	0	1	0	0	0	0	3	8	1	7
Implementación de Política	9	0	8	0	0	0	0	9	26	15	11
Planeación	0	0	3	2	0	0	0	0	5	4	1
Servicio al Ciudadano	6	0	4	0	0	8	0	0	18	14	4
Gestión de Alianzas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No Específico	0	0	4	0	0	0	0	0	4	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>11</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>223</b>	<b>126</b>	<b>97</b>

TOTAL ACCIONES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO Y POR MODELO REFERENCIAL A 31 DE MARZO DE 2019

PROCESO	SGC /SGA	SGSST	ADITORIAS GESTIÓN	ICONTEC	PSNC	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	CGR	TOTAL	ACCIONES ABIERTAS	ACCIONES CERRADAS
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diseño de Política e Instrumentos	1	0	5	0	0	0	0	0	6	6	0
Evaluación de Política	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
Evaluación y Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	21	0	0	0	0	0	21	15	6
Gestión de Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gestión de Procesos y Mejora	7	0	4	4	1	0	0	0	16	8	8
Gestión de Servicios TIC	3	0	21	0	0	0	0	0	24	22	2
Gestión del Conocimiento e Innovación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gestión del Talento Humano	2	5	3	2	0	0	6	0	18	5	13
Gestión Documental	5	0	0	0	0	0	0	0	5	3	2
Gestión Financiera	1	0	0	0	0	0	0	24	25	0	25
Gestión Jurídica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Implementación de Política	5	0	7	0	0	0	0	5	17	6	11
Planeación	0	0	25	1	0	0	0	0	26	12	14
Servicio al Ciudadano	4	0	4	0	0	6	0	0	14	1	13
Gestión de Alianzas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No Específico	0	0	20	0	0	0	0	0	20	17	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>111</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>196</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

# Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por dependencia 2018 - 2019

ACCIONES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018						
DEPENDENCIA	TOTAL ACCIONES CORRECTIVAS	TOTAL ACCIONES PREVENTIVAS	TOTAL ACCIONES EFICACES	ACCIONES ABIERTAS	ACCIONES CERRADAS	ACCIONES VENCIDAS
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	5	0	1	4	1	0
Dirección de Fomento de la Educación Superior	3	0	1	2	1	0
Dirección de Primera Infancia	7	0	4	3	4	0
Equipo Unificado de Trabajo de Proyectos de Crédito Externo y Donaciones	4	0	3	1	3	0
Subdirección de Fomento de Competencias	3	0	3	0	3	0
Secretaría General	2	0	2	0	2	0
Gestión Documental	2	0	2	0	2	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	N.A.	2	0	0
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	5	0	1	4	1	2
Oficina Asesora Jurídica	8	0	7	1	7	0
Subdirección de Gestión Financiera	49	0	24	25	24	0
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	31	0	2	29	2	23
Subdirección de Gestión Administrativa	14	0	4	10	4	0
Subdirección de Acceso	2	0	N.A.	2	0	0
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior	7	0	2	5	2	0
Subdirección de Contratación	4	0	4	0	4	0
Subdirección de Desarrollo Organizacional	53	0	29	24	29	4
Subdirección de Permanencia	2	0	1	1	1	0
Subdirección de Talento Humano	25	0	10	15	10	7
Unidad de Atención al Ciudadano	14	0	2	12	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>242*</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>36</b>

ACCIONES POR DEPENDENCIA A 31 DE MARZO DE 2019						
DEPENDENCIA	TOTAL ACCIONES CORRECTIVAS	TOTAL ACCIONES PREVENTIVAS	TOTAL ACCIONES EFICACES	ACCIONES ABIERTAS	ACCIONES CERRADAS	ACCIONES VENCIDAS
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	3	0	2	1	2	0
Dirección de Fomento de la Educación Superior	2	0	1	1	1	0
Fondo de Financiamiento de Infraestructura Educativa (Acceso)	19	0	3	16	3	0
Dirección de Primera Infancia	3	0	2	1	2	1
Equipo de Atención Educativa a Grupos Étnicos	5	0	1	4	1	0
Equipo Unificado de Trabajo de Proyectos de Crédito Externo y Donaciones	1	0	N.A.	1	N.A.	0
Gestión Documental	2	0	2	0	2	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	2	0	2	0
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	26	0	14	12	14	2
Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0	1	0
Subdirección de Gestión Financiera	25	0	25	0	25	0
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	29	0	0	27	2	25
Subdirección de Gestión Administrativa	31	0	12	19	12	0
Subdirección de Acceso	1	0	N.A.	1	N.A.	0
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior	5	0	5	0	5	0
Subdirección de Desarrollo Organizacional	25	0	15	10	15	0
Subdirección de Permanencia	1	0	N.A.	1	N.A.	0
Subdirección de Talento Humano	15	0	13	2	13	1
Unidad de Atención al Ciudadano	12	0	8	4	8	0
<b>TOTAL</b>	<b>208*</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>97</b>	<b>106</b>	<b>28</b>

ALERTA



Con corte a 31 de marzo de 2019 existen 28 acciones correctivas vencidas.

\*La cantidad de acciones por dependencia son mayores que las señaladas por proceso, debido a que una misma acción puede tener más de un responsable.



RECOMENDACIÓN

Las áreas responsables deben ejecutar las acciones vencidas a la mayor brevedad o analizar su viabilidad y reformularlas o ajustar el cronograma a un plazo prudencial susceptible de cumplimiento.

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

**RESULTADOS DE AUDITORIAS**

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)



## 7.

## Resultados de las auditorías 2018

PROGRAMA AUDITORIAS 2018									
No.	CONCEPTO	AUDITORÍAS CALIDAD Y AMBIENTAL	AUDITORÍAS DE GESTIÓN			PROCESO DE EVALUACIÓN	ADITORÍAS ESPECIALES	TOTAL DE AUDITORIAS	OBSERVACIONES
			PROCESOS ESTRATEGICOS	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS DE APOYO				
1	Número de auditorías programadas para la vigencia 2018	17	6	6	4	N.A	9	42	La auditoria al Plan de Seguridad y Privacidad de la Información se llevo a cabo de manera transversal.
2	Número de auditorías no realizadas en la vigencia 2018	0	0	0	0	N.A.	0	0	N/A
3	% Cumplimiento de las auditorias 2018 (con corte a 31 de diciembre 2018)	100%	90%	100%	84%	N.A.	100%	95%	Se da un cumplimiento del 95%, teniendo en cuenta que 5 auditorías de gestión se cerraron en el 2019

## AUDITORIAS COMBINADAS (SGC, SGA)

No	PROCESO	OM	NC	TOTAL
2018-CA-01	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	2	5	7
2018-CA-02	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	1	1	2
2018-CA-03	GESTIÓN DE ALIANZAS	1	0	1
2018-CA-04	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	4	0	4
2018-CA-05	PLANEACIÓN	2	0	2
2018-CA-06	CONTRATACIÓN	2	0	2
2018-CA-07	GESTIÓN FINANCIERA	2	0	2
2018-CA-08	GESTION ADMINISTRATIVA	4	0	4
2018-CA-09	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4	0	4
2018-CA-10	GESTIÓN DOCUMENTAL	2	2	4
2018-CA-11	GESTIÓN JURÍDICA	2	0	2
2018-CA-12	SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	2
2018-CA-13	DISEÑO DE POLÍTICAS E INSTRUMENTOS	2	0	2
2018-CA-14	EVALUACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA	1	0	1
2018-CA-15	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA	8	0	8
2018-CA-16	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2	0	2
2018-CA-17	EVALUACIÓN Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	1
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>		<b>41</b>	<b>9</b>	<b>50</b>

## AUDITORIAS DE GESTIÓN

No	PROCESO	OM	HZ	TOTAL
2018-G-01	PLANEACIÓN	10	0	10
2018-G-02	GESTIÓN FINANCIERA	1	2	3
2018-G-03	DISEÑO DE POLÍTICA E INSTRUMENTOS	0	3	3
2018-G-04	SERVICIO AL CIUDADANO	4	1	5
2018-G-05	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	5	3	8
2018-G-06	GESTIÓN DOCUMENTAL	0	6	6
2018-G-07	CONTRATACIÓN	3	1	4
2018-G-08	GESTIÓN EL TALENTO HUMANO	3	0	3
2018-G-09	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3	0	3
2018-G-10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	3	9
2018-G-11	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA	4	9	13
2018-G-12	GESTIÓN DE ALIANZAS	0	0	0
2018-G-13	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	0	2	2
2018-G-14	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	0	0	0
2018-G-15	GESTIÓN JURÍDICA	7	0	7
2018-G-16	EVALUACIÓN DE POLÍTICA	0	0	0
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>		<b>46</b>	<b>30</b>	<b>76</b>

## AUDITORIAS ESPECIALES

No	PROCESO	OM	HZ	TOTAL
2018-AE-01	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	9	9
2018-AE-02	DERECHOS DE AUTOR DE SOFTWARE	11	0	11
2018-AE-03	CRÉDITO EXTERNO Y DONACIONES	0	2	2
2018-AE-04	PLAN NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	10	5	15
2018-AE-05	PQRS	0	3	3
2018-AE-06	CONSEJO ACIONAL DE ACREDITACIÓN	1	3	4
2018-AE-07	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN *	N.A.	N.A.	N.A.
2018-AE-08	RESOLVER ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	1	3
2018-AE-10	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - CONTROL SOCIAL	0	0	0
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>		<b>24</b>	<b>23</b>	<b>47</b>

\* Esta auditoría se llevo a cabo de manera transversal

# 7.

## Resultados de las auditorías 2018 - Conclusiones y Recomendaciones

Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental son conformes con las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y son eficaces para asegurar la razonabilidad con relación a los objetivos especificados en los mismos. Sin embargo a continuación se presentan aspectos significativos sobre los cuales la entidad debe prestar especial atención en pro de la mejora continua:

No existe adecuada apropiación de la Gestión de riesgos, se presentan debilidades en la identificación, diseño y aplicación de controles, y Planes de manejo.

- Se recomienda adelantar campañas apropiación y capacitación sobre la gestión de riesgos, de tal forma que su práctica de incorpore en la cultura organizacional.

No se cuenta con una herramienta unificada para la programación y seguimiento de las asistencias técnicas que presta el MEN.

- Se recomienda avanzar en la construcción de una herramienta sistematizada que facilite la ejecución del procedimiento, la consolidación de reportes y análisis de la información para toma de decisiones.

La documentación en el SIG no se encuentra completamente actualizada.

- Se recomienda el monitoreo permanente de la documentación incluida en el SIG para garantizar que permanece actualizada.

Se presentan debilidades en la formulación y seguimiento de indicadores.

- Se recomienda apoyar a las áreas en la formulación de indicadores que aporten a la medición de la gestión y toma oportuna de decisiones.

Se presentan demoras injustificadas en la formulación de acciones de mejora resultado de las auditorías internas.

- Se recomienda a las dependencias solicitar el apoyo oportuno de la SDO para efectuar el análisis de causas y formular las acciones de mejora en el tiempo establecido en el procedimiento (10 días hábiles posteriores a la comunicación del informe definitivo)

Los resultados de la medición de la satisfacción de servicios no se utilizan para planificar y documentar acciones de mejora.

- Se recomienda dejar evidencia documentada de la utilización de resultados de las mediciones de la satisfacción de servicios en la planeación de acciones de mejora de autoevaluación.

En cuanto al Sistema de Gestión Ambiental se evidencia apropiación de los servidores sobre el uso racional de servicios públicos y política de cero papel, pero se advierten debilidades en cuanto al conocimiento y aplicación de la disposición de residuos.

# 7.

## Resultados de las auditorías 2018 (Respecto de la norma NTC ISO 9001:2015)

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Debilidades en la identificación de riesgos, diseño y aplicación de controles, así como en el plan de manejo.

#### 7.1.3 Infraestructura

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Mantenimiento de cubiertas edificio CAN y condiciones de las bodegas del sótano para archivo de documentos.

Falta una herramienta unificada para la programación y seguimiento de asistencia técnica, lo cual podría afectar la optimización de los recursos del MEN.

#### 7.5.2 Creación y Actualización

Actualización de la documentación incluida en el SIG

#### 7.5.3 Control de la información documentada

La información no se encuentra debidamente organizada

# 7.

## Resultados de las auditorías 2018 (Respecto de la norma NTC ISO 9001:2015)

### 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

Debilidades en la formulación y cumplimiento de Indicadores

#### 9.1.3 Análisis y Evaluación

No se realiza adecuadamente el análisis de los indicadores, de tal forma que aporten a la oportuna toma de decisiones y agreguen valor para la consecución de los objetivos institucionales.

### 9.2 Auditoría Interna

9.2.2. Demoras injustificadas en la formulación y cierre de acciones de mejora

### 10.3 Mejora Continua

Resultados de las Encuestas de satisfacción de servicios no se utilizan para planificar y documentar acciones de mejora

# 7.

## Resultados de las auditorías 2018 (Respecto de la norma NTC ISO 14001:2015)

6.1.2 Aspectos Ambientales

8.1 Planificación y Control Operacional

Disposición inadecuada de residuos

# Resultados de las auditorías 2019

AUDITORIAS 2019									
No.	CONCEPTO	CALIDAD, AMBIENTAL Y POLITICA DE SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN	AUDITORÍAS DE GESTIÓN			PROCESO DE EVALUACIÓN	ESPECIALES	TOTAL DE AUDITORIAS	OBSERVACIONES
			PROCESOS ESTRATEGICOS	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS DE APOYO				
1	Número de auditorías programadas para la vigencia 2019	17	6	4	6	1	5	39	
2	Número de auditorías no realizadas en la vigencia 2019 (corte Junio 15)	0	0	0	0	0	0	0	Con corte a 15 de junio se ha cumplido con el cronograma. Las auditorías que no se han realizado están programadas para el segundo semestre.
3	% Cumplimiento de las auditorías 2019 (corte Junio 15)	100%	0%	0%	0%	0%	100%		Se presenta el 100% de avance de las auditorías programadas para la vigencia 2019 con corte a 15 de junio.

# Resultados preliminares de las auditorías 2019

36 OM; 13 NC; 2HZ

AUDITORÍAS COMBINADAS (SGD, SGA y SI)				
No	PROCESO	OM	NC	TOTAL
2019-CASI-01	SERVICIO AL CIUDADANO	2	0	2
2019-CASI-02	DISEÑO DE POLÍTICAS E INSTRUMENTOS	0	0	0
2019-CASI-03	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA	0	1	1
2019-CASI-04	EVALUACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA	0	0	0
2019-CASI-05	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	6	1	7
2019-CASI-06	CONTRATACIÓN	3	0	3
2019-CASI-07	PLANEACIÓN	1	1	2
2019-CASI-08	GESTIÓN JURÍDICA	2	1	3
2019-CASI-09	GESTIÓN FINANCIERA	1	1	2
2019-CASI-10	GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	1
2019-CASI-11	GESTIÓN DE ALIANZAS	2	0	2
2019-CASI-12	GESTION ADMINISTRATIVA	0	3	3
2019-CASI-13	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	0
2019-CASI-14	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA	3	0	3
2019-CASI-15	EVALUACIÓN Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	0	8
2019-CASI-16	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	2	1	3
2019-CASI-17	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	0	3	3
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>		<b>30</b>	<b>13</b>	<b>43</b>

AUDITORIAS ESPECIALES 2019				
No	PROCESO	OM	HZ	TOTAL
2019-AE-01	CRÉDITO EXTERNO Y DONACIONES	0	1	1
2019-AE-02	DERECHOS DE AUTOR DE SOFTWARE	6	1	7
2019-AE-03	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	N.A.	N.A	
2019-AE-04	PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL	N.A.	N.A	
2019-AE-05	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - CONTROL SOCIAL	N.A.	N.A	
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>



# 7.

## Resultados de las auditorías 2019 (Versión Preliminar) Conclusiones y Recomendaciones

Los Sistemas de Gestión de la Calidad Gestión Ambiental y Seguridad de la Información son conformes con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y Manual de Políticas Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática. son eficaces para asegurar la razonabilidad con relación a los objetivos especificados en los mismos. Sin embargo, a continuación se presentan aspectos significativos sobre los cuales la entidad debe prestar especial atención en pro de la mejora continua:

Algunos procesos no han determinado adecuadamente o no se aplican, los criterios y los métodos (incluyendo seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño) necesarios para asegurar su operación eficaz.

- Se recomienda revisar la documentación existente en el SIG de cada proceso para ajustar si hay lugar a ello o aplicar de manera adecuada los criterios y métodos definidos.

No existe adecuada apropiación de la Gestión de riesgos, se presentan las siguientes debilidades: No se reporta monitoreo al Plan de Manejo de Riesgos , No se han identificado riesgos externos, El mapa de riesgos se encuentra desactualizado

- Se recomienda adelantar campañas de apropiación y capacitación sobre la gestión de riesgos, de tal forma que su práctica de incorpore en la cultura organizacional.

# 7.

## Resultados de las auditorías 2019 (Versión preliminar) (Respecto de la norma NTC ISO 9001:2015)

### 4.4.1 Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la Operación eficaz y el control de procesos

Algunos procesos no han definido los criterios y métodos o no los aplican

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

No se reporta monitoreo al Plan de Manejo de Riesgos

No se han identificado riesgos externos

El mapa de riesgos se encuentra desactualizado

### 7.1.3 Infraestructura

Equipos de cómputo obsoletos

Falta una herramienta unificada para la programación y seguimiento de asistencia técnica, lo cual podría afectar la optimización de los recursos del MEN.

# 7.

## Resultados de las auditorías 2019 (Versión Preliminar) (Respecto de la norma NTC ISO 9001:2015)

### 7.5 Información Documentada

No se evidencia documentación de las reuniones de seguimiento del proceso

7.5.3.1 a) Los formatos incluidos en el SIG no se diligencian de manera completa

### 7.5.2 Creación y Actualización

Actualización de la documentación incluida en el SIG

### 7.5.3 Control de la información documentada

Algunos formatos no aparecen relacionados en la lista de documentos oficializados

### 9.1.3 Análisis y Evaluación

No se realiza adecuadamente el análisis de los indicadores, de tal forma que aporten a la oportuna toma de decisiones y agreguen valor para la consecución de los objetivos institucionales.

# 7.

## Resultados de las auditorías 2019 (Versión Preliminar) (Respecto de la norma NTC ISO 14001:2015)

### 7.4.2 Comunicación Interna

No se ha difundido de manera suficiente la información pertinente del Sistema de Gestión Ambiental

### 8.1 Planificación y Control Operacional

Disposición inadecuada de residuos

# 7.

## Resultados de las auditorías 2019 (Versión Preliminar) (Respecto del Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática )

1.1 Algunos funcionarios y contratistas desconocen la importancia de la Seguridad de la Información, así como las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por la Entidad.

Desconocimiento de los activos de información del proceso.

1.3.12 Algunos equipos portátiles no se encuentran asegurados con guaya incumpliendo lo establecido en el Manual.

1.3.13 No se está cumpliendo la disposición referente a que *“Todo el personal del Ministerio debe bloquear la pantalla de su equipo de cómputo cuando no estén haciendo uso de ellos o que por cualquier motivo deban dejar su puesto de trabajo.”*

## No conformidades Menores - ICONTEC

- 1.No se cuenta con un análisis de contexto completo (solo se presentó el del SIG)
- 2.No se cuenta con el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes
- 3.No se documenta la determinación del alcance del SIG y ambiental
- 4.No se aborda sistemáticamente la determinación de las “oportunidades” y su correspondiente gestión
- 5.No se determinan apropiadamente los aspectos ambientales en los que puede influir servicios contratados externamente (ej. fumigación, mantenimiento de ascensores)
- 6.Sin plan de emergencias particular para San Cayetano

1. Se elaboró un documento con el análisis de contexto y está publicado en el SIG. **Pendiente de cierre por parte de Control Interno.**
2. Se fortaleció la caracterización de partes interesadas y se elaboró una metodología para su gestión. **Acción cerrada**
3. Se documentó la metodología de gestión del cambio. **Acción cerrada**
4. Se elaboró una metodología para la gestión de oportunidades. **Acción cerrada**
5. Se mejoró la matriz de aspectos se impactos ambientales incluyendo la clasificación de aspectos controlados por el MEN y de los aspectos en los que se ejerce influencia. **Acción cerrada**
6. Se formuló el Plan de Emergencias para la sede Elemento. **Acción cerrada.**

1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.








DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

## 9.

## Desempeño de los proveedores externos

INDICADOR 	INFORMACIÓN 	ESTADO 
Cantidad de contratos suscritos en 2016	1429	
Cantidad de contratos suscritos en 2017	1472	
Cantidad de contratos suscritos en 2018	1256	
Cantidad de contratos suscritos en 2019 (corte a 31 de marzo de 2019)	667	
Cantidad de contratistas sancionados en 2016	1	
Cantidad de contratistas sancionados en 2017	1	
Cantidad de contratistas sancionados en 2018	1	
Cantidad de contratistas sancionados en 2019 (corte a 31 de marzo de 2019)	0	



La encuesta de satisfacción que se hace al finalizar los contratos no se sistematiza y por tanto los resultados no están conectados con el ciclo de mejora continua.



Fortalecer las competencias de los equipos para la realización de estudios de sector y la identificación de los riesgos asociados a cada servicio.



1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

# 10. Adecuación de los recursos SIG

DESCRIPCIÓN 2018	APROPIACIÓN 2018
Mejoramiento en la gestión de las Entidades adscritas y vinculadas	\$ 752.892.861
Mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión implementado	\$ 1.053.673.334
Estrategias organizacionales de gestión del conocimiento diseñadas e implementadas.	\$ 499.600.000
Índice de ambiente laboral Great Place to Work Analizados	\$ 974.843.187
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.281.009.382</b>
<b>*CONTROL OPERACIONAL SGA 2018</b>	<b>\$1.243.756.194</b>

\*Equivale al total de contratos con responsabilidad ambiental

DESCRIPCIÓN 2019	APROPIACIÓN 2019
Prestar asistencia técnica a las entidades adscritas y vinculadas, que contribuyan al mejoramiento del desempeño de la gestión Institucional, en el marco del modelo integrado de planeación y gestión MIPG	\$ 626.066.050
Implementar iniciativas de mejoramiento, acceso y optimización de los procesos de acuerdo al Direccionamiento Estratégico y la Cadena de Valor del MEN e implementación de estrategias para el mantenimiento del sistema.	\$ 867.468.556
Diseñar estrategias orientadas a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Ministerio, con el fin de garantizar el fortalecimiento institucional y el cierre de brechas en el cumplimiento de los requisitos definidos por las 10 entidades líderes de política.	\$ 402.231.739
Realizar actividades estratégicas para la medición y el fortalecimiento del ambiente laboral en relación con las dimensiones establecidas en el MIPG	\$ 904.643.846
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.800.410.191</b>
<b>*CONTROL OPERACIONAL SGA 2019</b>	<b>\$1.414.989.947</b>

\*Equivale al total de contratos con responsabilidad ambiental



Se requiere la participación activa de los servidores del Ministerio en las estrategias implementadas con el fin de optimizar los recursos.



Identificar estrategias que garanticen la ejecución de los recursos en la vigencia, dada la situación de congelamiento de recursos que impacto los tiempos de ejecución.

1.

CONTEXTO SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

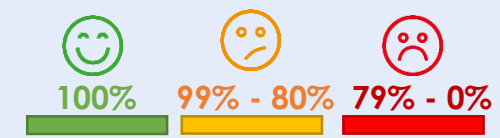
5.





TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

## Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades 2018 y 2019 I Trim



INDICADOR 	I CUAT 2018	II CUAT 2018	III CUAT 2018	I TRIM 2019	ESTADO 
# Riesgos	106	106	107	105	
<b>% de reporte de monitoreo de las áreas.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
# controles	225	238	238	246	
# controles eficaces	213	227	229	234	
<b>% Nivel de eficacia de controles</b>	<b>94,67%</b>	<b>95,38%</b>	<b>96,22%</b>	<b>95,12%</b>	






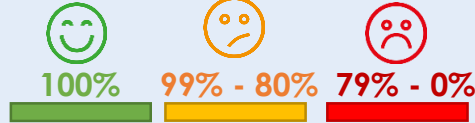
**ALERTA**  
 Verificar la calidad de los reportes que se realizan para fortalecer la toma de decisiones.






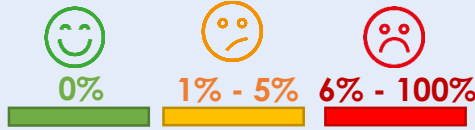
**RECOMENDACIÓN**  
 Garantizar la ejecución de las acciones orientadas a mitigar los riesgos.

## Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades 2018 y 2019 I Trim

INDICADOR 	I CUAT 2018	II CUAT 2018	III CUAT 2018	I TRIM 2019	ESTADO 
Total acciones de planes de manejo	108	172	180	167	
Total de acciones con cumplimiento	105	170	179	155	
<b>% nivel de cumplimiento de acciones de manejo</b>	<b>97,22%</b>	<b>98,84%</b>	<b>99,44%</b>	<b>92,81%</b>	



INDICADOR 	I CUAT 2018	II CUAT 2018	III CUAT 2018	I TRIM 2019	ESTADO 
# de riesgos materializados	4	5	4	3	
<b>% nivel de materialización</b>	<b>3,77%</b>	<b>4,72%</b>	<b>3,74%</b>	<b>2,86%</b>	



### Materialización reiterada de riesgos:

- No dar respuesta oportuna a las PQRSD por parte de las dependencias del Ministerio.
- Dar respuesta a los trámites incumpliendo los tiempos establecidos legalmente o sin los atributos de calidad definidos.
- Aprobación insuficiente de PAC (Plan Anualizado de Caja) para cubrir el 100% de las necesidades y compromisos del MEN.
- Fuga de conocimiento clave.
- Incumplimiento de los lineamientos y Normatividad vigente descritos en los procedimientos en el SIG para el trámite de comisiones de servicio.



RECOMENDACIÓN

Capacitación de los servidores para contar con los conocimientos y herramientas para la atención de PQRS.

Generación de planes de contingencia para intervenir los procesos con riesgos materializados.

1.

CONTEXTO SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS,  
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y  
DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA  
ABORDAR RIESGOS Y  
OPORTUNIDADES

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES  
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

12.

**OPORTUNIDADES DE  
MEJORA**

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y  
EXTERNAS – CAMBIOS SGA

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

13.

DECISIONES Y ACCIONES  
RELACIONADAS CON  
OPORTUNIDADES DE MEJORA,  
CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES  
DE RECURSOS

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES  
EXTERNOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS  
ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

5.

TENDENCIAS GRADO DE  
CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

# 12. Oportunidades de Mejora

## OPORTUNIDADES DE MEJORA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### Sistema de Gestión de Calidad:

- Formalización de la resolución para definir las responsabilidades de los Líderes SIG y Líderes Ambientales.
- Campañas de apropiación: Cada granito cuenta. ABC del SIG, para, actúa y saluda.
- Actualización del Manual del SIG
- Actualización de las políticas de gestión y desempeño y de operación.
- Capacitación a los servidores en los modelos referenciales.
- Seguimiento y monitoreo permanente a indicadores críticos.

### Sistema de Gestión Ambiental:

- Actualizar la política y los objetivos ambientales.
- Actualizar la meta de los indicadores e implementar la medición de indicadores ambientales per cápita
- Capacitar a los líderes ambientales con el fin de fortalecer el conocimiento técnico en al gestión de residuos.

**Decisiones sobre las oportunidades de mejora:** Generar acciones orientadas a movilizar las oportunidades de mejora con la participación de los líderes de proceso.

# 12. Oportunidades de Mejora

## NECESIDADES DE CAMBIOS DEL SIG

### **Sistema de Gestión de Calidad:**

- Ajuste de documentación del SIG priorizando los procesos misionales.
- Revisión y ajuste de la matriz de productos y servicios.
- Incorporación en el aplicativo del SIG de nuevos módulos que permitan hacer seguimiento a las políticas de gestión y desempeño (SGSST, SGSI y MIPG)

### **Sistema de Gestión Ambiental:**

- Implementar indicadores ambientales per cápita con el fin de evidenciar la mejora continua en el desempeño ambiental.



1.

CONTEXTO SIG

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS – CAMBIOS SGA

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.

TENDENCIAS GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

13.

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES DE RECURSOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS RADIALES)

# 13. Decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios en el SIG y necesidades de recursos.

01

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Generar planes de mejoramiento derivados de la revisión por la dirección y garantizar su cumplimiento.

02

## NECESIDADES DE CAMBIOS SIG

Incorporar nuevos módulos en el aplicativo que permitan mayor trazabilidad

03

## NECESIDADES DE RECURSOS

Dar continuidad a la ejecución del presupuesto asignado para la vigencia 2019.

04

## CONCLUSIONES SOBRE CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA DEL SIG.

Ajustar los indicadores del SIG a las necesidades identificadas.

05

## ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS SIG.

Analizar los ajustes que sean necesarios al PAI con el fin de cumplir los resultados programados 2019.

**Desempeño  
Objetivos SIG  
2018: 99%**

06

## IMPLICACIONES PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.

Alinear todos los instrumentos de planeación.

07

## INTEGRACIÓN DEL SGA CON OTROS PROCESOS DE NEGOCIO.

Integración actual desde el SIG.

# 13. Decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, cambios en el SIG y necesidades de recursos.

## CONCLUSIONES SOBRE CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La alta dirección mediante la presente revisión del sistema integrado de gestión del MEN asegura que el mismo sea conveniente, adecuado, demuestre eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

### **Conveniencia:**

El Sistema Integrado de Gestión es conveniente ya que permite controlar las actividades de los 17 procesos establecidos para el MEN para lograr el adecuado desempeño del sistema.

### **Adecuación:**

El Sistema Integrado de Gestión se establece con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas pertinentes, conforme a lo establecido en la Política del SIG;

### **Eficacia:**

El Sistema Integrado de Gestión, conforme al resultado consolidado de los Objetivos SIG tiene un cumplimiento del 99% siendo eficaz; ya que han alcanzado las metas propuestas en la vigencia 2019 y ha permitido satisfacer las necesidades de las partes interesadas, se espera evidenciar mejoramiento continuo en el Sistema.

### **Alineación continua con la dirección estratégica:**

Se está adelantando la elaboración del Plan Estratégico Sectorial e Institucional el cual alinea la misionalidad con el fortalecimiento de la gestión del Ministerio y del Sector.

1.

CONTEXTO SIG

6.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS,  
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, PSNC Y  
DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SST

11.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA  
ABORDAR RIESGOS Y  
OPORTUNIDADES

2.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

7.

ESTADO DE LAS ACCIONES  
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS

12.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y  
EXTERNAS – CAMBIOS SGA

8.

RESULTADOS DE AUDITORIAS

13.

DECISIONES Y ACCIONES  
RELACIONADAS CON  
OPORTUNIDADES DE MEJORA,  
CAMBIOS EN EL SIG Y NECESIDADES  
DE RECURSOS

4.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS

9.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES  
EXTERNOS

14.

ESTADO DE LA GESTIÓN  
DE LAS ÁREAS (GRÁFICAS  
RADIALES)

5.

TENDENCIAS GRADO DE  
CUMPLIMIENTO OBJETIVOS SIG

10.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

# 14. Estado de las dependencias (gráficas radiales).



**01**

ESTADO GENERAL DE LA GESTIÓN EN EL MEN

**02**

ESTADO GENERAL DE LA GESTIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL MEN

**03**

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE SG DEL MEN

**04**

ESTADO DETALLADO DE LA GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SG DEL MEN

**05**

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DEL VES DEL MEN

**06**

ESTADO DETALLADO DE LA GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DEL VES DEL MEN

**07**

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DEL VEPBM DEL MEN

**08**

ESTADO DETALLADO DE LA GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DEL VEPBM DEL MEN.

**09**

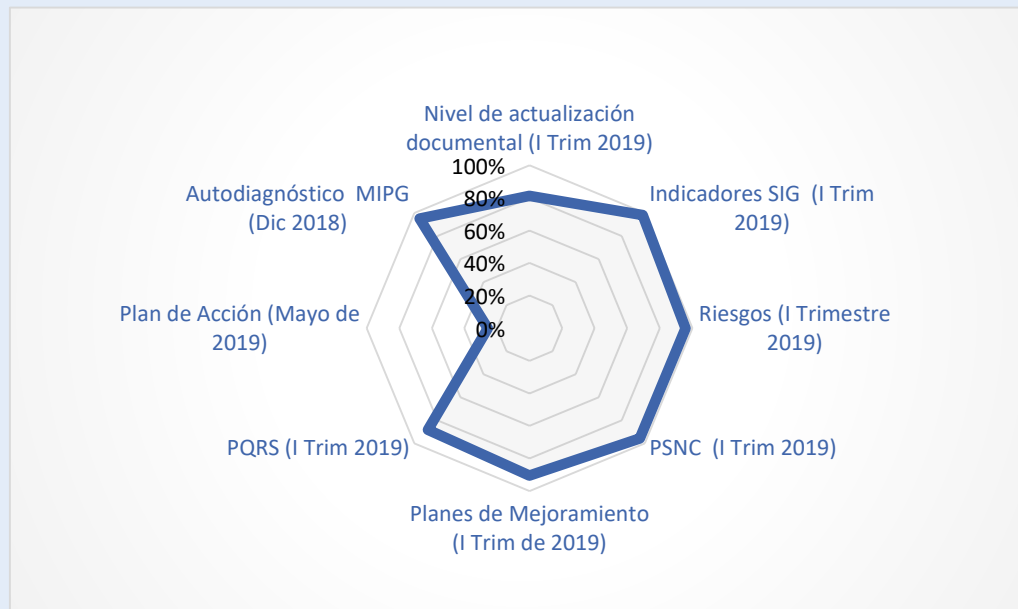
ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS OFICINAS ASESORAS DEL DESPACHO DEL MINISTRO

**10**

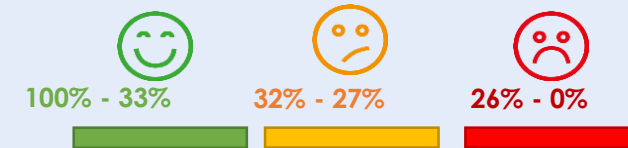
ESTADO DETALLADO DE LA GESTIÓN DE LAS OFICINAS ASESORAS DEL DESPACHO DEL MINISTRO

# 14. Estado de las dependencias (gráficas radiales). Estado general del MEN

Componente	Nivel de actualización documental (I Trim 2019)	Indicadores SIG (I Trim 2019)	Riesgos (I Trimestre 2019)	PSNC (I Trim 2019)	Planes de Mejoramiento (I Trim de 2019)	PQRS (I Trim 2019)	Plan de Acción (Mayo de 2019)	Autodiagnóstico MIPG (Dic 2018)	Resultados FURAG (13 de mayo de 2019)	Total
Porcentaje de avance	71%	98%	96%	96%	90%	88%	26%	95%	92%	92%

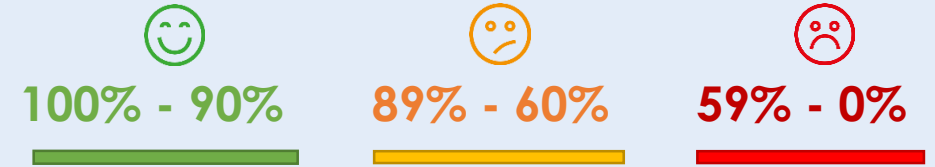


Rango de semaforización que aplica al PAI, de acuerdo con el corte de este informe. PAI 2019 corte: 31 de Mayo de 2019.



El % de avance del PAI fue calculado de acuerdo con lo reportado por las áreas a la OAPF con respecto al avance de las metas de producto. El % de cumplimiento del PAI no se tuvo en cuenta para el cálculo de los promedios por tener un comportamiento acumulado anual.

# 14. Estado general de la gestión en las dependencias del MEN



Dependencias Secretaria General	Secretaria General	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Subdirección de Contratación	Subdirección de Gestión Financiera	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Gestión Administrativa	Unidad de Atención al Ciudadano	Total
Total	95,28%	94,70%	92,41%	89,11%	93,92%	88,36%	91,73%	92,22%

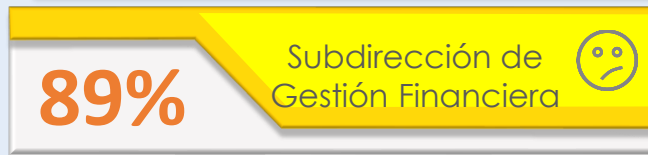
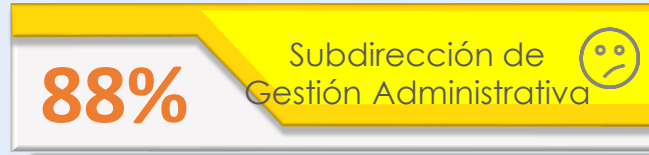
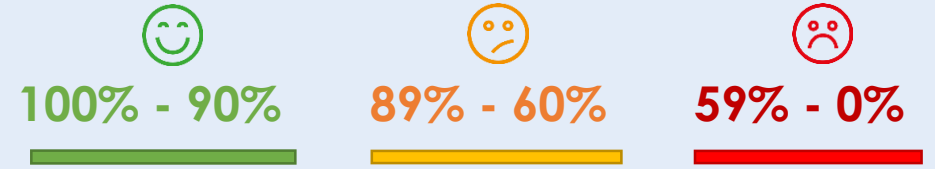
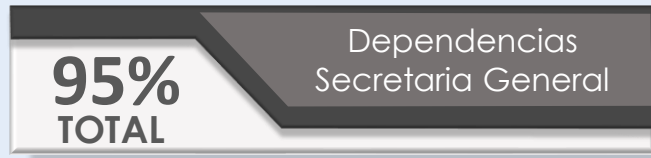
Dependencias VES	Dirección de Fomento de la Educación Superior	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	Subdirección de Desarrollo Sectorial	Dirección de Calidad de ES	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES.	Subdirección de Inspección y Vigilancia	Total
Total	95%	91%	81%	81%	89%	86%	87%

Dependencias VEPBM	Dirección de C y E	Sub de Acceso	Sub de Permanencia	Dirección de C EPBM	Sub de Ref y Ev de la C	Sub de F de Comp	Dirección de FGT	Sub de M y C	Sub de Fort Inst	Sub de RHS	Dirección de PI	Sub de Cal de PI	Sub de Cob de PI	Total
Total	100%	97%	97%	86%	96%	92%	98%	90%	97%	95%	90%	87%	86%	93%

Dependencias Despacho de la Ministra	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.	Oficina de Innovación Educativa con uso de TICS	Oficina Asesora de Control Interno	Total
Total	99%	92%	90%	100%	76%	94%	86%	91%

# 14.

## Estado de la gestión de las dependencias de SG del MEN



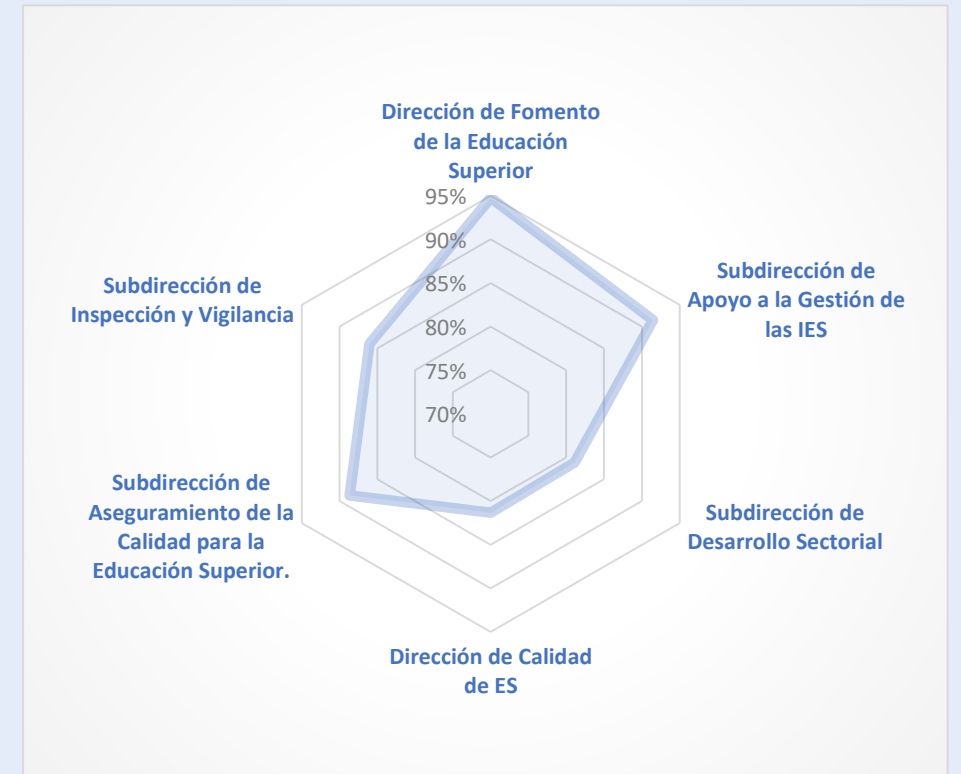
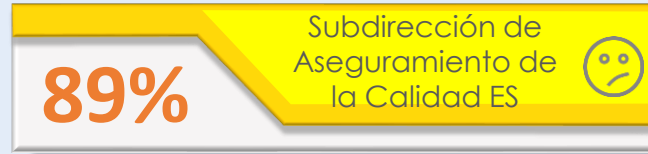
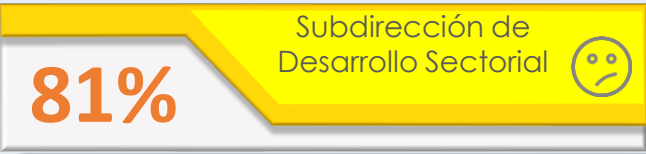
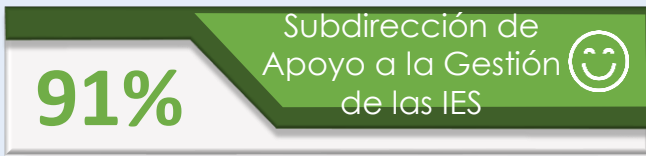
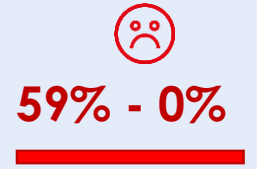
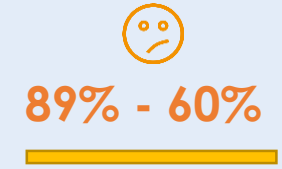


# 14. Estado detallado de la gestión de las dependencias de SG del MEN

Dependencia Secretaría General	Nivel de actualización documental (I Trim 2019)	Indicadores SIG (I Trim 2019)	Riesgos (I Trimestre 2019)	PSNC (I Trim 2019)	Planes de Mejoramiento (I Trim de 2019)	PQRS (I Trim 2019)	Plan de Acción (Mayo de 2019)	Autodiagnóstico MIPG (Dic 2018)	Resultados FURAG (13 de mayo de 2019)	Total
Secretaría General	100,00%	N/A	100,00%	N/A	N/A	96,15%	59,00%	N/A	84,98%	<b>95,28%</b>
Subdirección de Desarrollo Organizacional	93,00%	N/A	96,00%	98,86%	94,00%	98,77%	62,00%	93,52%	88,77%	<b>94,70%</b>
Subdirección de Contratación	69,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	98,33%	37,00%	100,00%	87,14%	<b>92,41%</b>
Subdirección de Gestión Financiera	42,00%	95,65%	100,00%	N/A	100,00%	98,97%	36,00%	100,00%	87,14%	<b>89,11%</b>
Subdirección de Talento Humano	91,00%	99,97%	100,00%	N/A	88,00%	98,90%	29,00%	89,49%	90,06%	<b>93,92%</b>
Subdirección de Gestión Administrativa	61,00%	99,94%	96,00%	N/A	88,00%	97,02%	68,00%	97,40%	79,13%	<b>88,36%</b>
Unidad de Atención al Ciudadano	50,00%	100,00%	94,00%	100,00%	100,00%	99,99%	11,00%	96,43%	93,40%	<b>91,73%</b>

# 14.

## Estado de la gestión de las dependencias del VES del MEN

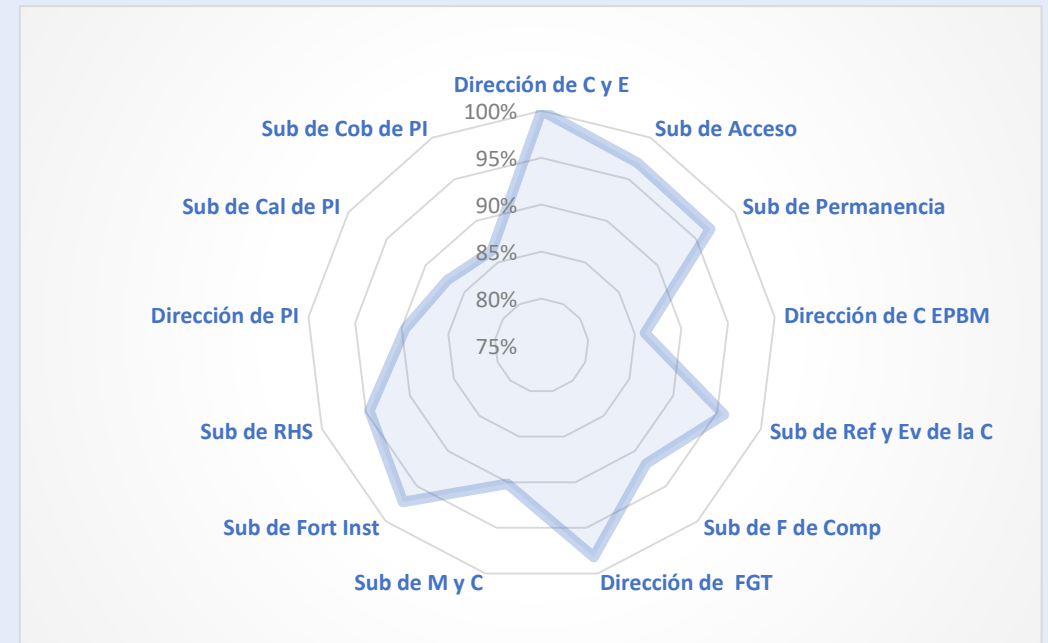
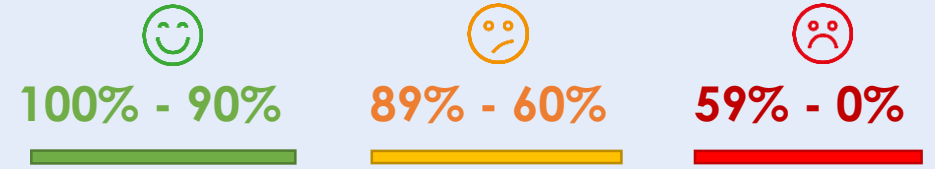
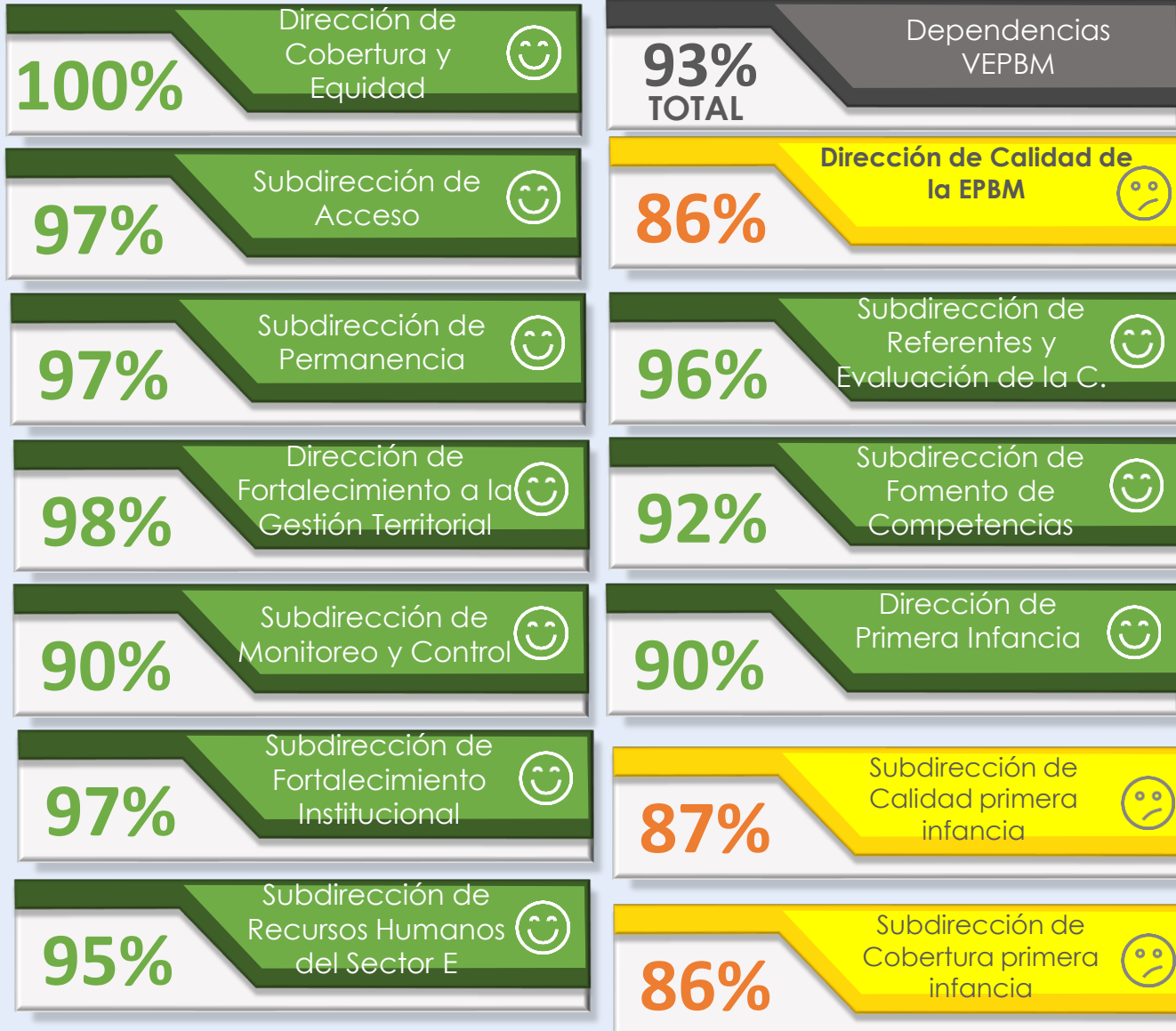


# 14. Estado detallado de la gestión de las dependencias del VES del MEN

Dependencias VES	Nivel de actualización documental (I Trim 2019)	Indicadores SIG (I Trim 2019)	Riesgos (I Trimestre 2019)	PSNC (I Trim 2019)	Planes de Mejoramiento (I Trim de 2019)	PQRS (I Trim 2019)	Plan de Acción (Mayo de 2019)	Autodiagnóstico MIPG (Dic 2018)	Resultados FURAG (13 de mayo de 2019)	Total
Dirección de Fomento de la Educación Superior	89,00%	N/A	N/A	N/A	100,00%	95,28%	0,00%	N/A	94,79%	<b>94,77%</b>
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	89,00%	N/A	100,00%	96,98%	N/A	76,62%	22,00%	N/A	94,79%	<b>91,48%</b>
Subdirección de Desarrollo Sectorial	89,00%	N/A	100,00%	90,05%	N/A	45,44%	14,00%	N/A	N/A	<b>81,12%</b>
Dirección de Calidad de ES	71,00%	N/A	100,00%	72,79%	100,00%	49,38%	0,00%	N/A	94,79%	<b>81,33%</b>
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	89,00%	N/A	100,00%	83,73%	100,00%	64,51%	3,00%	N/A	94,79%	<b>88,67%</b>
Subdirección de Inspección y Vigilancia	69,00%	N/A	100,00%	92,05%	N/A	74,45%	12,00%	N/A	94,79%	<b>86,06%</b>

# 14.

## Estado de la gestión de las dependencias del VEPBM del MEN



# 14. Estado detallado de la gestión de las dependencias del VEPBM del MEN

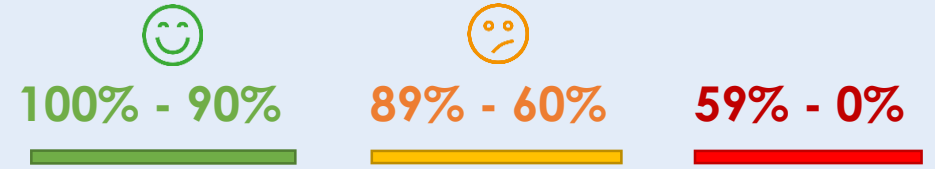
Dependencias VEPBM	Nivel de actualización documental (I Trim 2019)	Indicadores SIG (I Trim 2019)	Riesgos (I Trimestre 2019)	PSNC (I Trim 2019)	Planes de Mejoramiento (I Trim de 2019)	PQRS (I Trim 2019)	Plan de Acción (Mayo de 2019)	Autodiagnóstico MIPG (Dic 2018)	Resultados FURAG (13 de mayo de 2019)	Total
Dirección de Cobertura y Equidad	100,00%	N/A	N/A	100,00%	N/A	100,00%	2,00%	N/A	N/A	100,00%
Subdirección de Acceso	89,00%	N/A	100,00%	96,45%	100,00%	99,47%	2,00%	N/A	N/A	96,98%
Subdirección de Permanencia	91,00%	N/A	100,00%	96,52%	N/A	99,86%	2,00%	N/A	N/A	96,85%
Dirección de Calidad de la EPBM	89,00%	N/A	91,00%	84,32%	N/A	71,41%	21,00%	N/A	94,79%	86,10%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	89,00%	N/A	100,00%	98,55%	N/A	95,52%	2,00%	N/A	N/A	95,77%
Subdirección de Fomento de Competencias	89,00%	N/A	100,00%	99,29%	N/A	78,93%	7,00%	N/A	N/A	91,81%

# 14. Estado detallado de la gestión de las dependencias del VEPBM del MEN

Dependencias VEPBM	Nivel de actualización documental (I Trim 2019)	Indicadores SIG (I Trim 2019)	Riesgos (I Trimestre 2019)	PSNC (I Trim 2019)	Planes de Mejoramiento (I Trim de 2019)	PQRS (I Trim 2019)	Plan de Acción (Mayo de 2019)	Autodiagnóstico MIPG (Dic 2018)	Resultados FURAG (13 de mayo de 2019)	Total
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	100,00%	N/A	N/A	100,00%	100,00%	92,77%	27,00%	N/A	N/A	98,19%
Subdirección de Monitoreo y Control	67,00%	N/A	100,00%	99,44%	N/A	94,22%	29,00%	N/A	N/A	90,17%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	89,00%	N/A	100,00%	100,00%	N/A	100,00%	4,00%	N/A	N/A	97,25%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	80,00%	N/A	100,00%	100,00%	N/A	98,47%	50,00%	N/A	N/A	94,62%
Dirección de Primera Infancia	100,00%	N/A	95,00%	90,00%	77,00%	86,29%	0,00%	N/A	N/A	89,66%
Subdirección de Calidad primera infancia	89,00%	N/A	63,00%	99,48%	N/A	97,38%	0,00%	N/A	N/A	87,21%
Subdirección de Cobertura primera infancia	89,00%	N/A	63,00%	99,00%	N/A	94,59%	0,00%	N/A	N/A	86,40%

# 14.

## Estado de la gestión de las oficinas del Despacho del Ministro del MEN



# 14. Estado detallado de la gestión de las oficinas del despacho del Ministro del MEN

Dependencias Despacho de la Ministra	Nivel de actualización documental (I Trim 2019)	Indicadores SIG (I Trim 2019)	Riesgos (I Trimestre 2019)	PSNC (I Trim 2019)	Planes de Mejoramiento (I Trim de 2019)	PQRS (I Trim 2019)	Plan de Acción (Mayo de 2019)	Autodiagnóstico o MIPG (Dic 2018)	Resultados FURAG (13 de mayo de 2019)	Total
Oficina Asesora de Comunicaciones	100,00%	96,97%	100,00%	N/A	100,00%	100,00%	37,00%	98,75%	95,15%	<b>98,70%</b>
Oficina Asesora Jurídica	69,00%	100,00%	100,00%	N/A	100,00%	93,50%	100,00%	98,95%	83,65%	<b>92,16%</b>
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	93,00%	100,00%	93,00%	N/A	84,00%	74,48%	18,00%	92,62%	90,20%	<b>89,61%</b>
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	100,00%	N/A	100,00%	N/A	N/A	100,00%	46,00%	N/A	N/A	<b>100,00%</b>
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.	82,00%	89,36%	63,00%	N/A	17,00%	93,88%	51,00%	89,87%	93,43%	<b>75,51%</b>
Oficina de Innovación Educativa con uso de Nuevas Tecnologías.	90,00%	N/A	100,00%	99,24%	N/A	96,56%	0,00%	N/A	86,15%	<b>94,39%</b>
Oficina de Control Interno	31,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	100,00%	25,00%	92,29%	95,67%	<b>86,49%</b>





La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)