Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente
al Servicio del País para hacer de Colombia la mejor educada

2016

MINEDUCACIÓN

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Contenido

PRESENTACION ..... **¡Error! Marcador no definido.**

OBJETIVOS DEL PLAN ..... **¡Error! Marcador no definido.**

GENERALIDADES DE LA ENTIDAD ..... **¡Error! Marcador no definido.**

RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PRESENTACION

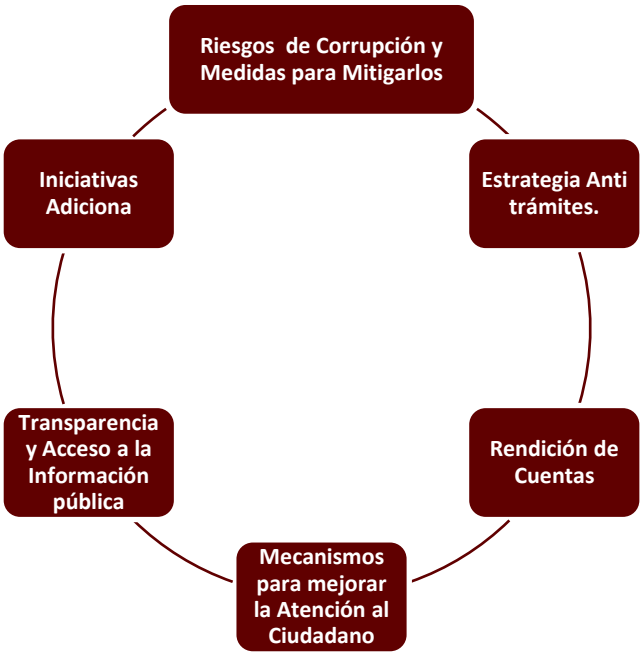
El Ministerio de Educación Nacional es una entidad pública del Estado Colombiano orientada a lograr que Colombia sea el país mejor educado de América Latina al 2025, para lo cual desarrolla su estrategia en el marco de los objetivos planteados para el cuatrienio en materia educativa plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, *Todos por un nuevo País, Paz, Equidad y Educación*.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de "Transparencia y acceso a la información pública", así como con la "promoción y protección del derecho a la participación democrática", Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2se ha promovido en el sector y al interior del Ministerio los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la educación y a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión.

En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Para su construcción se conformó un equipo de trabajo con representación de las dependencias de la Entidad, con el fin de analizar y dar cumplimiento a las citadas normas, entendiendo que la lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de la Entidad hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco de los valores y principios previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno del Ministerio. Igualmente, como cabeza de sector el Ministerio de Educación ha acompañado a sus entidades adscritas y vinculadas en la apropiación de los elementos conceptuales y metodológicos que contribuyan a lograr dicho fin.

En este sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en el Ministerio teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2" con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:



En la metodología abordada se han tenido en cuenta los aportes realizados por los ciudadanos con el fin de brindarles servicios pertinentes y claros de acuerdo con sus necesidades.

OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Formular las actividades para la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia 2016, en el marco de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, orientadas a fortalecer la atención al Ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Ministerio de Educación Nacional.
- Planificar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los servicios que presta el Ministerio.
- Determinar las estrategias para logar la racionalización de trámites en términos de ley según las necesidades de los usuarios.
- Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

MISIÓN

Lograr una educación de calidad, que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.

Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad.

PROPÓSITO SUPERIOR 2025

Colombia será el país mejor educado de América Latina en el 2025": En el 2025 Colombia tendrá un sistema de educación de alta calidad para todos. La educación generará igualdad de oportunidades y desarrollo económico, permitiendo la transformación social del país, mayor equidad y la consolidación de la paz. Participarán de este proceso -en el cual la Educación será la principal prioridad nacional- los padres de familia, los niños y jóvenes, profesores, gobierno, y la sociedad civil. Habrá una financiación adecuada para tener la mejor educación de América Latina.

Las líneas de acción para lograrlo son:

- Excelencia docente
- Colombia bilingüe
- Colombia libre de analfabetismo
- Jornada única
- Acceso a la Educación Superior con calidad

PRINCIPIOS DE ACCIÓN

- Liderar
- Servir
- Transformar
- Inspirar

VISIÓN DEL SECTOR

Colombia en 2018, logra una transformación de todo el sector educativo, imprimiendo como premisa la calidad educativa, la evaluación permanente, con los recursos suficientes y siendo éste reconocido como el líder y protagonista del desarrollo económico y social del país.

Los niños desde que nacen, tienen las mismas oportunidades de acceso y cobertura con una atención integral de calidad. En los colegios, los niños estudian más horas, en espacios adecuados, con tecnología y materiales hasta grado 11, también se alimentan mejor. Se cumple la meta de mejoramiento del Índice Sintético de Calidad.

La profesión docente es atractiva y quienes la ejercen se sienten orgullosos de ser actores clave en la transformación de Colombia. Además cuentan con todas las herramientas para la enseñanza y vinculan las mejores prácticas a su visión diaria permitiendo que la innovación llegue a todos los rincones del país.

Padres de familia, docentes, estudiantes, y directivos de las instituciones educativas, trabajan juntos por la obtención del propósito superior de hacer de Colombia el país más educado de América Latina en el 2025.

Los jóvenes que aspiran a ingresar a la educación superior, cuentan con las competencias necesarias y un portafolio amplio de opciones de financiación, para

ingresar a las universidades colombianas, que han logrado alta calidad y reconocimiento internacional. Ser técnico y tecnólogo es una opción real que genera orgullo.

VISIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

En el 2018, el Ministerio de Educación es la entidad líder del Gobierno Nacional, con reconocimiento internacional, que atrae a los mejores talentos y está 100% orientada a hacer de Colombia el país más educado de América Latina en el 2025. Es una entidad innovadora, creativa, eficiente, generadora de investigación y conocimiento para el país y para el mundo. Es una entidad ejemplar por su ejecución.

Este propósito se logrará gracias a la renovación de una cultura organizacional que le ha apostado a una estructura de trabajo más flexible y horizontal, donde es posible equilibrar vida y el trabajo y donde prima la confianza y el compañerismo.

Sus funcionarios se sienten orgullosos y felices de trabajar en el MEN para lograr una mayor productividad y eficiencia. Promueve un balance entre la vida personal y profesional de sus funcionarios, con un ambiente organizacional moderno, incluyente y generador de espacios y sentimientos de bienestar. Todo esto la convierte en la entidad más deseada para trabajar.

MODELO DE INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL

En el marco del Modelo de Integración Institucional del Ministerio de Educación Nacional, se incorporan los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior del Ministerio, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales que se nos han encomendado.

MAPA DE PROCESOS

El Ministerio, como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión se encuentra en proceso de implementación de la nueva cadena de valor que soportará los servicios prestados al ciudadano de una manera más pertinente, transversal e integral.

Mapa de Macroprocesos del MEN

RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

ANTECEDENTES

Consciente del mejoramiento continuo que debe caracterizar a la administración pública, el Ministerio de Educación Nacional está trabajando en el fortalecimiento de herramientas de gestión dentro de las cuales se hace necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos que le permita a la Entidad dar respuesta oportuna tanto a las amenazas como a las nuevas oportunidades que se presenten. Todo lo anterior, alineado con lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011) y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 (Secretaria de Transparencia - Presidencia de la República, 2012), de que trata el decreto 124 de 2016.

En este sentido, los lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos le permiten al Ministerio y a sus partes interesadas, contar con una metodología para gestionar y administrar los riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, alineados con el direccionamiento estratégico establecido en la Entidad.

La administración del riesgo ha sido incorporada al interior de la Entidad como una política de gestión por parte de la alta dirección que cuenta con la participación y respaldo de todos los servidores públicos; tarea que se facilita con la implementación de la metodología utilizada, la cual permite establecer mecanismos para identificar, valorar y minimizar los riesgos a los que constantemente está expuesta la Entidad y poder de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno permitiendo el cumplimiento de los objetivos misionales y los fines esenciales del Estado.

BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

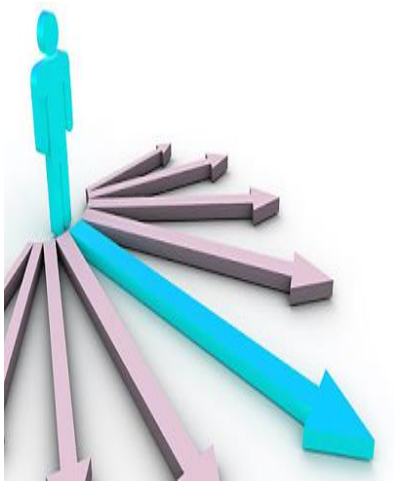
La gestión del riesgo contribuye al conocimiento y mejoramiento de la entidad, eleva la productividad y a garantiza la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la Entidad. El Sistema de Gestión Integral de Riesgos protege y añade valor al Ministerio de Educación Nacional y sus grupos de interés, apoyando los objetivos estratégicos, a través de:

BENEFICIOS

- Proveer al MEN de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la Entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- Crear una la base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

El diseño e implementación de políticas de actuación acertadas y la adecuada gestión de riesgos, permiten al Ministerio de Educación Nacional, transformar las incertidumbres derivadas de la ejecución de sus recursos y diferentes actividades, en una fuente de oportunidades de innovación y evolución de la gestión frente a entidades de la misma naturaleza.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL MEN



El Ministerio de Educación Nacional conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, macroprocesos, procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación del Ministerio, implementa un su Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

- ✓ Proporcionar al MEN las directrices para la administración del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados al Ministerio, incluidos los riesgos de corrupción, fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos, y facilitar el proceso de toma de decisiones para logro de los objetivos estratégicos, bajo las condiciones de eficiencia, eficacia, efectividad y economía.
- ✓ Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos a nivel de la alta dirección y demás servidores en todas las dependencias y las actividades del MEN.
- ✓ Establecer las políticas y metodología, aplicables para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral de Riesgos.
- ✓ Definir una estructura de gobierno que soporta el proceso de gestión integral de riesgos.
- ✓ Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de riesgos.
- ✓ Integrar la gestión de riesgos al proceso de direccionamiento estratégico, sistema integrado de gestión y mejoramiento continuo de la entidad.

- ✓ Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en las operaciones del MEN. .

MODELO DE RIESGOS EN EL MINISTERIO

Comprende los mecanismos y estructuras creadas por el Ministerio de Educación Nacional para dirigir, gestionar y supervisar los riesgos.

El gobierno de riesgos incluye los siguientes componentes:

5.1.1 Política de Gestión Integral de Riesgos
5.1.2 Estructura Organizacional, con sus roles y responsabilidades.
5.1.3 Procedimiento administrativo para la gestión del riesgo.
5.1.4 Documentación soporte para la gestión de riesgos
5.1.5 Plataforma tecnológica requerida
5.1.6 Órganos de control
5.1.7 Registro de eventos
5.1.8 Difusión y divulgación de la gestión de riesgos
5.1.9 Plan de capacitación

TIPOS DE RIESGOS EN EL MINISTERIO

En el Ministerio se distinguen dos niveles del proceso de riesgos que, aunque tienen los mismos pasos, se desarrollan en diferentes niveles de la entidad:

Los riesgos estratégicos se asocian con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia; son causados por eventos o situaciones en su mayoría externas al MEN, que tienen un impacto significativo sobre los objetivos y decisiones estratégicas.

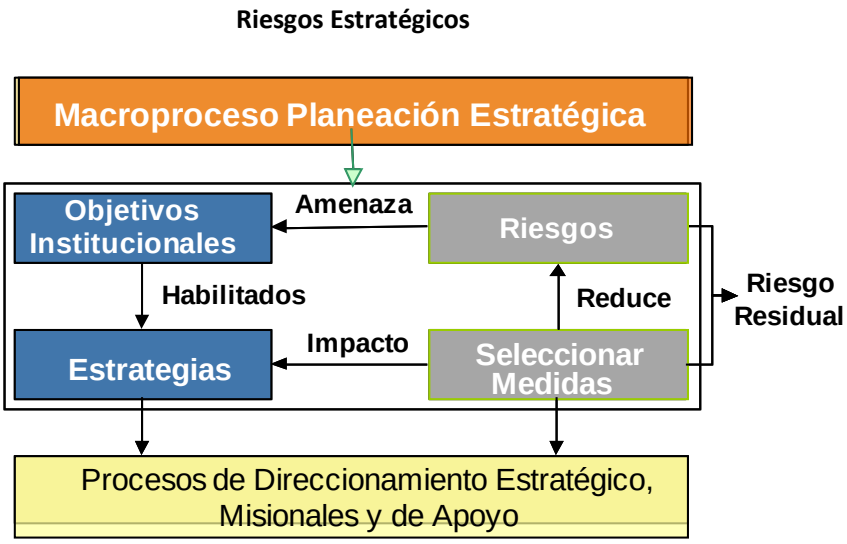
Las causas de estos riesgos incluyen factores como la situación económica nacional o internacional, devaluación, tasas de interés, situación de orden público, situación política, regulación en general y las condiciones climatológicas, entre otros. Normalmente, no pueden ser predichos o monitoreados a través de un procedimiento operacional sistemático. Son frecuentemente mejor identificados y monitoreados por los Directores y/o Subdirectores como parte de su planeación estratégica y mecanismos de revisión.

Entre los beneficios de la efectividad en el manejo de los riesgos estratégicos están el poder hacer mejores pronósticos y adoptar rápidamente los cambios requeridos por la Entidad. También significa que existe menos probabilidad de ser sorprendidos por algunos eventos externos que traen cambios significativos.

Los riesgos de procesos y proyectos son inherentes a las actividades permanentes que desarrolla el MEN. Están asociados con factores del día a día en el desempeño operacional de todos los servidores; causados normalmente por la estructura organizacional, competencias del recurso humano y por la manera en que se desarrollan las actividades en la Entidad.

a. Riesgos Estratégicos

En el siguiente gráfico se aprecia la interrelación entre los objetivos, estrategias, los procesos y los riesgos, por cuanto se deduce que no se pueden comprender totalmente los riesgos, sin entender los objetivos y las estrategias establecidas.



El punto de partida para la identificación de riesgos es el análisis estratégico, por cuanto permite comprender la orientación, los objetivos y las estrategias que el MEN persigue. Igualmente permite identificar los riesgos que amenazan el logro de los objetivos propuestos.

b. Riesgos de Procesos y Proyectos

Así como en la identificación de Riesgos Estratégicos el paso previo es el entendimiento de los objetivos y estrategias de la entidad, los objetivos de cada proceso pueden identificarse entendiendo su naturaleza y cómo estos contribuyen a lograr las metas de la Entidad.

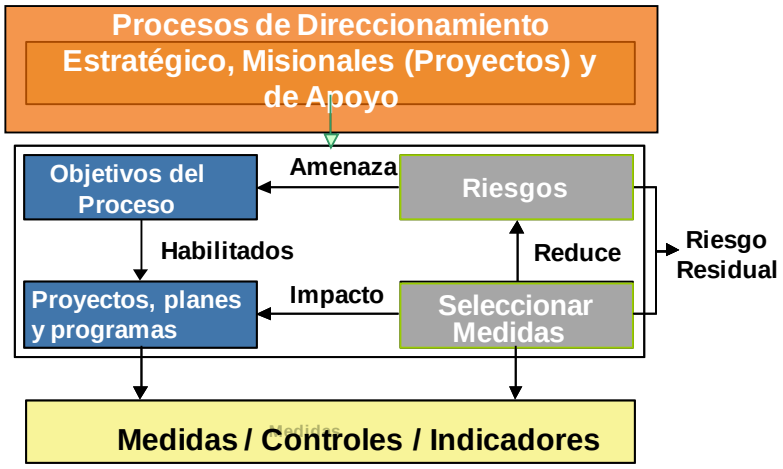
Entre los riesgos de procesos y proyectos encontramos:

- **Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.
- **Riesgos Operativos:** Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.
- **Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados

financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

- **Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
- **Riesgos de Tecnología:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.
- **Riesgos de Corrupción:** Se presentan ante la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgos de Procesos y Proyectos



RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La metodología desarrollada para la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo se fundamenta en la Guía del Departamento Administrativo

de la Función Pública. No obstante, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República estableció por ejemplo no tener en cuenta la calificación de impacto ya que la materialización de un riesgo de corrupción es inaceptable e intolerable. En cuanto a la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios, posible y casi seguro.

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, a continuación se relaciona la matriz de riesgos de corrupción diseñada a finales de 2013 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento: **Ver Anexo**

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Educación Nacional tiene como objetivo realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados como parte de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, este seguimiento se realizará cada cuatrimestre en el año 2014 y será desarrollará de la siguiente manera:

- Un primer seguimiento de auditoría interna a corte 30 de abril,
- Un segundo seguimiento de auditoría interna a corte 31 de agosto
- Un último seguimiento de auditoría interna a corte 31 de diciembre.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Ministerio de Educación Nacional, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el Estado.

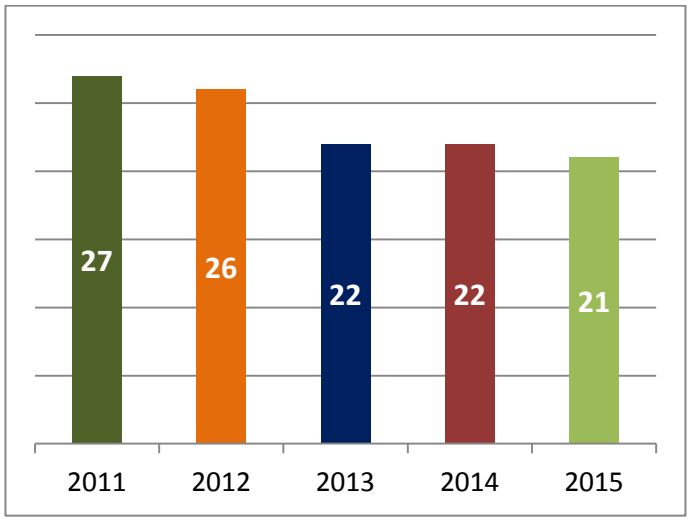
En el marco de la Ley 962 de 2005, anualmente se ha definido un plan de racionalización y simplificación de trámites, que ha permitido llegar a un total de 21 trámites a la fecha, generando una reducción de 1 tramite y la simplificación y racionalización de 10 trámites respecto a la vigencia anterior como se evidencia en la siguiente tabla:

TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN
REGISTRO CALIFICADO	REDUCCCIÓN DE ACTIVIDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS
CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS DE PREGRADO Y POSGRADO OBTENIDOS EN EL EXTERIO	ELIMINACIÓN O REDUCCIÓN DE REQUISITOS
ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD DE PROGRAMAS E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	REDUCCCIÓN DE ACTIVIDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS
RECONOCIMIENTO DE PERSONERÍA JURÍDICA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS Y LA CREACIÓN DE SECCIONALES DE LAS IES.	AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DEL PRODUCTO / SERVICIO
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	REDUCCIÓN DE ACTIVIDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS
RATIFICACIÓN DE REFORMAS ESTATUTARIAS PARA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADAS	REDUCCIÓN DE ACTIVIDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS

TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN
REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE RECTORES Y REPRESENTANTES LEGALES DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR IES PRIVADAS Y PÚBLICAS.	REDUCCIÓN DE ACTIVIDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS
CERTIFICACIÓN DE PROGRAMA ACADÉMICO DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	ELIMINACIÓN O REDUCCIÓN DE REQUISITOS
SOLICITUD DE REGISTRO DE PROYECTOS ANTE EL BANCO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN NACIONAL.	ELIMINAR COMO TRÁMITE
CONVALIDACIONES DE ESTUDIOS PARCIALES DE EDUCACIÓN PREESCOLAR BÁSICA, MEDIA Y TÍTULOS DE BACHILLER OTORGADOS EN EL EXTERIOR	REDUCCIÓN DE PASOS PARA EL CIUDADANO

Los Veintiún (21) trámites definidos por el Ministerio, se encuentran a disposición de los ciudadanos a través de los canales institucionalmente desarrollados: (En línea) SAC, Ventanilla Única de trámites - VUMEN, Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior -SACES, o (Presencial) requerimientos de manera personal, en físico- personalmente, a través de comunicación escrita.

Gráfico Reducción de Trámites



2.2. PRIORIZACION DE TRÁMITES

En el 2015 se realizó un análisis de los trámites de la entidad, con el objeto de adelantar acciones de racionalización o simplificación bajo los criterios de automatización, plazo de ejecución, costos asociados, requisitos, entre otros, de lo que resultó la formulación del plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites realizándose a éste un seguimiento tres veces al año, así mismo se llevó a cabo la revisión, ajuste y cargue de la información contenida de los tramites del Ministerio de Educación Nacional, en el respectivo sistema de información (nueva versión SUIT) disponible para la comunidad en general.

Los Veintiún (21) trámites definidos por el Ministerio, se encuentran a disposición de los ciudadanos a través de los canales institucionalmente desarrollados: (En línea) SAC, Ventanilla Única de trámites - VUMEN, Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior -SACES, o (Presencial) requerimientos de manera personal, en físico- personalmente, a través de comunicación escrita.

A través de la página Web y la Ventanilla Única de Trámites, el Ministerio tiene igualmente disponible para los usuarios y clientes, toda la información de los Veintiún (21) trámites relacionados con Educación Preescolar, Básica y Media; Educación Superior y trámites para funcionarios y exfuncionarios del Ministerio.

Ítem	Link Gobierno en Linea	Nombre Trámite
1	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1377/maximized	Certificación de funciones de exfuncionarios del Ministerio de Educación Nacional
2	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1363/maximized	Cesantías parciales o definitivas otorgadas por el Ministerio de Educación Nacional
3	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1853/maximized	Convalidación de estudios parciales de educación preescolar básica, media y títulos de bachiller otorgados en el exterior
4	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T347/maximized	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior

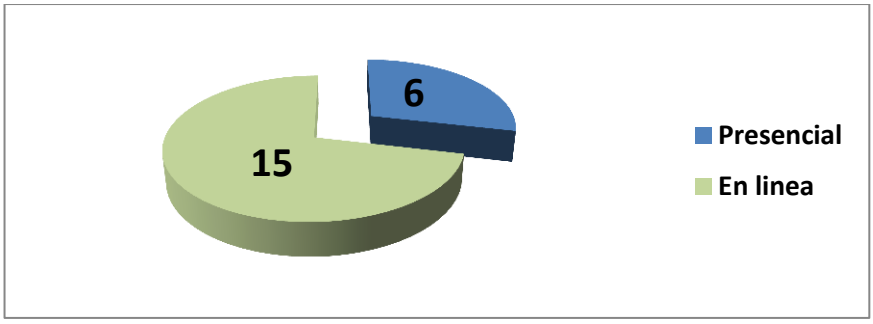
Ítem	Link Gobierno en Linea	Nombre Trámite
5	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1350/maximized	Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas
6	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1338/maximized	Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior
7	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1340/maximized	Certificación de programa académico de instituciones de educación superior
8	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1339/maximized	Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior
9	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T349/maximized	Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales
10	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T367/maximized	Cambio de carácter académico
11	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1359/maximized	Registro e inscripción de rectores y representantes legales de Institución de Educación Superior IES
12	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1357/maximized	Ratificación de reformas estatutarias para Institución de Educación Superior públicas o Privada
13	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1347/maximized	Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos
14	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1384/maximized	Registro calificado
15	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1385/maximized	Certificación para bono pensional
16	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-	Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica

Ítem	Link Gobierno en Linea	Nombre Trámite
	services/T1355/maximized	privada u oficial
17	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T350/maximized	Legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior
18	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T345/maximized	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior
19	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T366/maximized	Convalidación de títulos de estudios de postgrado obtenidos en el exterior
20	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1365/maximized	Certificación de salario para pensión
21	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T269/maximized	Certificado de Idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del Escalafón

En este sentido, los tramites presenciales y en línea se distribuyen de la siguiente manera:

Gráfico. Estado de los trámites

Año 2015



Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 20101, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

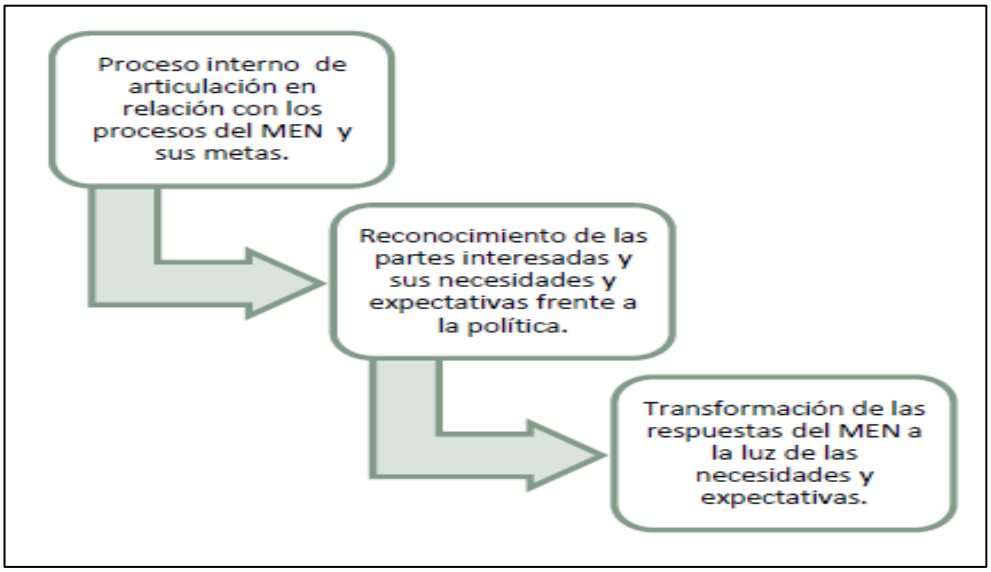
La Rendición de Cuentas se entiende en el Ministerio como un mecanismo de participación, en el cual la información se organiza de forma tal que sea asequible y entendible para toda la ciudadanía, generando diversos espacios y mecanismos en los que los interesados pueden interactuar con la Institución.

El Ministerio de Educación Nacional incorporó a su gestión, el proceso permanente de Rendición de Cuentas con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones ganando transparencia y por consiguiente legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional.

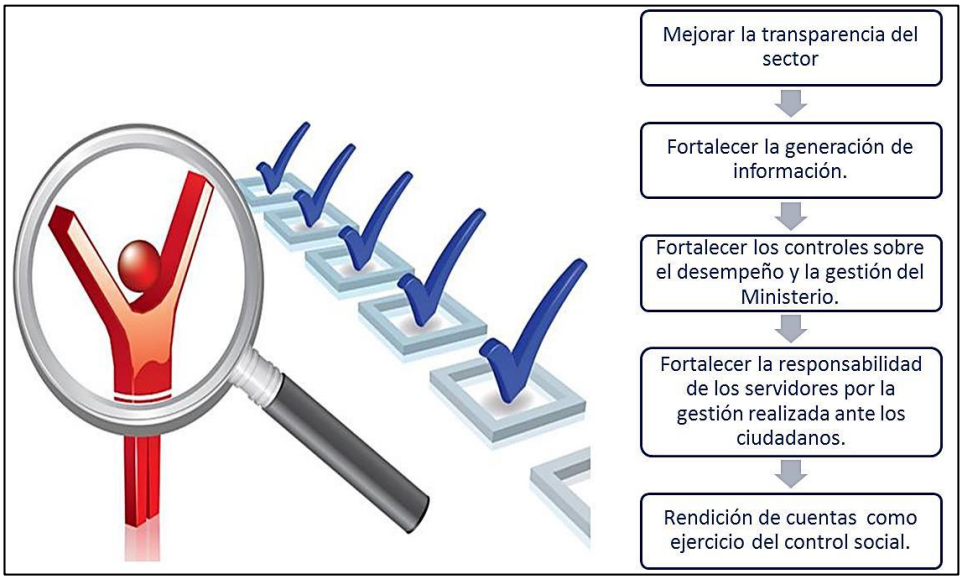
El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del Ministerio, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

En este sentido, en el marco del rediseño de la cadena de valor del Ministerio, se incluyó la incorporación del macroproceso de “Gestión y Articulación de Partes Interesadas”, del cual hace parte el proceso “Promoción de la participación ciudadana”, que tiene como objetivo brindar la plataforma organizacional necesaria para que la Entidad cumpla cabalmente con el mandato legal de exponer periódicamente y de manera estandarizada, sus resultados de gestión, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento CONPES en mención y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

El proceso de Rendición de Cuentas implica:

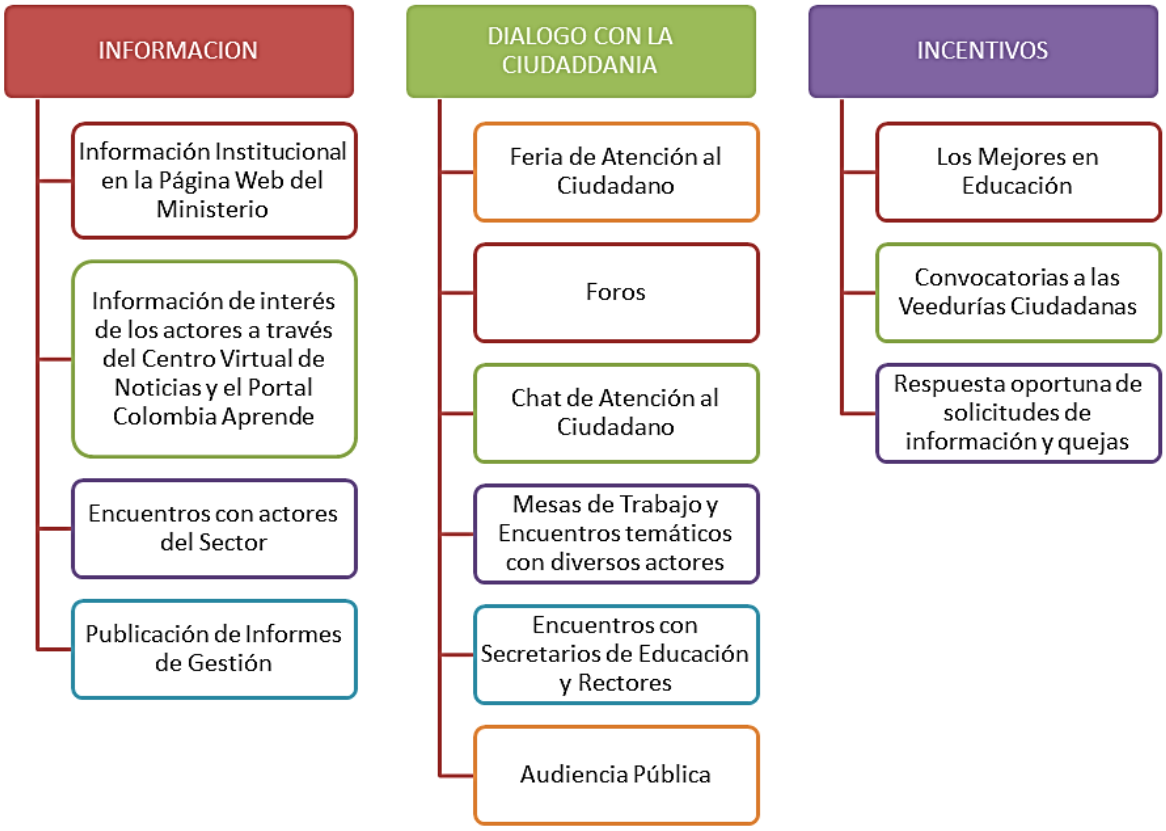


OBJETIVOS DE LA RENDICION DE CUENTAS



FASES DEL PROCESO

En este sentido el Ministerio en la planeación de su estrategia de rendición de cuentas ha dispuesto diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de la vigencia realizando el ejercicio de la siguiente manera:



Durante la vigencia 2015 se desarrollaron distintas actividades orientadas a acercar al ciudadano a la gestión de la entidad, entre las cuales se encuentran:

Componente 1: Información

Para cumplir con el compromiso de informar a la comunidad educativa y a la sociedad colombiana en general sobre la gestión, el Ministerio desarrolló las siguientes acciones:

INFORMACIÓN	Publicación del Informe de Gestión 2014, en la página web y portales propios, mediante el cual se dio cuenta de los diferentes avances y propuestas para la vigencia 2015.
	Actualización permanentemente de la información sobre la gestión del MEN, que comprendió la publicación de planes de mejoramiento institucional, a través de la página web y portales propios.
	Publicación constante de proyectos normativos, para consulta de la comunidad.
	Publicación permanente de normas nuevas propias del sector educativo, producidas por el Ministerio.
	Publicación periódica de las estadísticas propias del sector educativo colombiano.
	Automatización de trámites propios del MEN con acceso para la comunidad a través de la página web y portales propios.
	Difusión permanente de la información sobre la gestión del Ministerio a través de medios alternativos, diferentes a la página web y portales propios, como ruedas de prensa y los eventos que organiza el Ministerio para informar a la comunidad de su quehacer.
	Durante 2015 la gestión del Ministerio de Educación Nacional, además fue comunicada mediante la difusión de información a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta el ministerio, tales como redes sociales.
	En 2015, el Ministerio de Educación Nacional realizó dos audiencias públicas de rendición cuentas; el 21 de abril y el 4 de agosto, las que se trasmitieron a través de Radio televisión de Colombia RTVC.

Componente 2: Diálogo

Para el Ministerio de Educación Nacional, el diálogo permanente con la comunidad reviste gran importancia. Del contacto con la comunidad surgen resultados interesantes que permiten identificar características de la población, que facilitan la gestión.

DIALOGO CON LA CIUDADANÍA	Para propiciar espacios permanentes de diálogo con la comunidad, el Ministerio de Educación Nacional en 2015 promovió la realización de mesas de trabajo, foros, encuentros, talleres en las regiones, momentos que contaron con la asistencia de padres de familia, estudiantes, docentes y directivos docentes y comunidad en general y que sirvieron como punto de contacto para conocer inquietudes, necesidades y propuestas de la comunidad.
	A través de las audiencias públicas de rendición de cuentas el Ministerio de Educación Nacional logró fortalecer el componente de diálogo. En las audiencias se atendieron las inquietudes de los asistentes y se presentaron los avances y proyecciones de la gestión del Ministerio de Educación Nacional.
	En los diferentes espacios de contacto con la comunidad el Ministerio aplicó una encuesta a los asistentes para evaluar diferentes aspectos.
	Este instrumento permitió evaluar la efectividad de las actividades y el impacto de la información socializada y sirvió de insumo para transformar cada ejercicio, en favor de la claridad y la sencillez de los mensajes transmitidos.

Componente 3: Incentivos

Durante el año 2015 el Ministerio se propuso incentivar la participación ciudadana a través de diferentes acciones que produjeron el acercamiento de la comunidad a través de los diferentes canales utilizados. Estas acciones se sintetizan en los siguientes aspectos.

INCENTIVOS	Divulgación de los resultados de la gestión a través de los diferentes medios con los que se cuenta, con el fin de agilizar el intercambio con la ciudadanía.
	La medición de la satisfacción en los diferentes eventos y como respuesta del ciudadano por los servicios que recibe, permitió identificar un aumento apreciable en el cumplimiento de las expectativas de la comunidad, manifestado por los encuestados a través de instrumentos tales como encuestas de satisfacción.
	Igualmente, durante 2015 se mantuvo la publicación constate de información de la gestión del Ministerio a través de la página web y portales propios, redes sociales y portales propios.
	Con el fin de incentivar la participación ciudadana en el ejercicio de rendición de cuentas, en el mes de abril de 2015 se implementó en la página web del ministerio el acceso denominado “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de2014”, que contiene información de temas tales como; la estructura orgánica del Ministerio, presupuesto, normativa del Ministerio, Adquisiciones, Trámites y servicios, Atención al Ciudadano, Informes del sistema de control interno, Rendición de cuentas, Metas e indicadores de gestión, Planes de mejoramiento y Audiencias públicas, entre otros temas de interés para la comunidad.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Una vez se realiza el proceso de Rendición de Cuentas se ponen en la esfera pública los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas.

Posteriormente, se realiza una valoración del proceso en todas sus fases, en la cual queda el registro de las propuestas recolectadas, la cual se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institucionalidad.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta proposición las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para el Ministerio de Educación Nacional, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, es por esto que desde el año 2001 inició el desarrollo de un Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad es ofrecer un servicio de altos estándares de calidad. En este sentido, se ha trabajado en identificar permanentemente cuáles son las necesidades de los clientes, para cumplir con sus requisitos y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

Así mismo y teniendo en cuenta los referentes normativos, el Ministerio de Educación Nacional reconoce y garantiza los derechos de los ciudadanos, es así como la señora Ministra renovó en el año 2015 su compromiso con los derechos de los ciudadanos a través de la carta del trato digno., adicionalmente, se formularon los protocolos de atención.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en el Ministerio de Educación Nacional es el enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

Para el Ministerio de Educación Nacional los clientes son las entidades y personas que reciben los servicios. En este sentido, nos enfocamos de manera directa a las Entidades Territoriales (Secretarías de Educación Departamentales, Distritos, Municipios Certificados y no certificados a través de Secretarias Departamentales) y las Instituciones de Educación Superior; todos estos clientes, son el enfoque principal de los procesos en el modelo de Gestión SIG.
Teniendo en cuenta las necesidades de estos clientes, el MEN, ha definido seis servicios esenciales:

1. Definición de políticas y normatividad
2. Desarrollo de Proyectos
3. Asistencia Técnica
4. Distribución y seguimiento de recursos financieros
5. Atención de trámites de aseguramiento de calidad en Educación Superior
6. Suministro y Divulgación de información.

El Ministerio, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios y clientes externos realiza una medición de fortalezas, debilidades e impactos que permitan implementar estrategias y acciones encaminadas a mejorar la labor en la prestación del servicio, realizando un trabajo de campo aplicando una metodología cuantitativa, con el fin de obtener índices de satisfacción de los clientes actuales del MEN, identificar los atributos críticos del servicio como herramientas claves que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlo, identificar fortalezas y debilidades, inquietudes y necesidades de los clientes respecto del servicio de atención, detectar oportunidades que permitan tanto la mejora del servicio como elevar los estándares de satisfacción de los clientes con la entidad e identificar la percepción y expectativas sobre el mejoramiento en procesos y calidad de servicio al cliente.

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

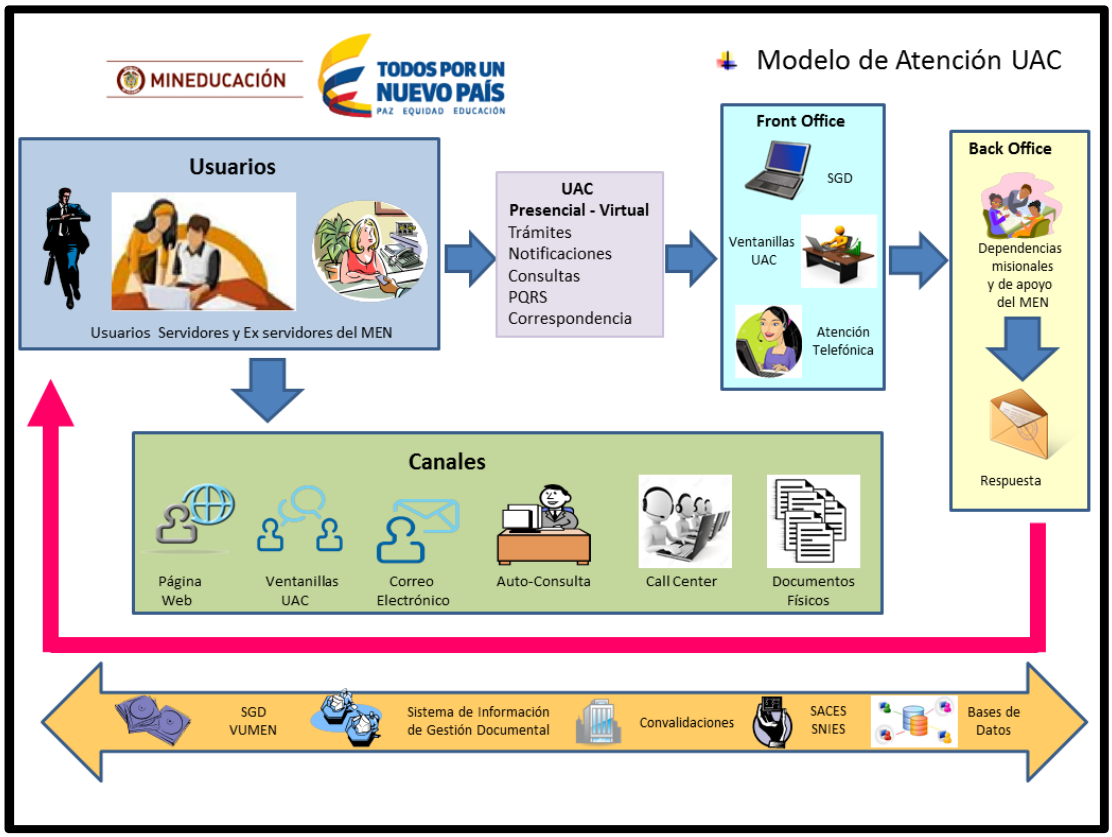
Con el fin de fortalecer el acercamiento de la ciudadanía al Ministerio y hacer mucho más eficiente la atención de los mismos, durante el año 2015 a partir de los resultados del Rediseño se realizó ajustes al Modelo de Atención al ciudadano del Ministerio los cuales se implementaron durante el 2015 que funciona de la siguiente manera:

- Los clientes del Ministerio (Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, Público en General y Servidores del MEN), presentan sus solicitudes o requerimientos de manera personal en la Unidad de Atención al Ciudadano, de forma telefónica por medio del Call Center, de forma virtual por medio del correo electrónico, página WEB o por medio de una comunicación escrita radicada personalmente o por un servicio de correo.

- Las solicitudes son registradas por la Unidad de Atención al Ciudadano utilizando en la nueva herramienta implementada en el 2015 para el Sistema de Gestión Documental (SGD), se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas por la Unidad y las que son de carácter técnico son remitidas a las dependencias correspondientes.

- La dependencia asignada realiza la gestión y como resultado genera la respuesta, la cual es enviada al solicitante a través del correo electrónico institucional, de forma física a través de la correspondencia o en forma presencial directamente en la Unidad de Atención al Ciudadano, cuando sea necesario.

Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del Ministerio y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso de que se trate.



Para garantizar la adecuada interacción entre los clientes, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias, se hizo uso de los siguientes conceptos:

- Front Office o línea del frente: son las personas que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). El cual está divido en dos frentes, uno conformado por una serie de profesionales los cuales tienen experiencia en Atención al Usuario quienes están encargados de la atención en la Unidad de Atención al Ciudadano y el Call Center proceso que fue entregado en outsourcing a una empresa especializada quienes suministran personal, siendo Coordinado por servidores de planta del Ministerio de Educación.

- Middle Office: son las personas de la Unidad, que, a diferencia de los anteriores, no tienen contacto directo con los ciudadanos (clientes o usuarios). Aquí se encuentra lo correspondiente a la Página Web y al correo electrónico institucional.

- Back office: son todas las dependencias que participan en el proceso atendiendo consultas, quejas y reclamos de carácter especializado que permiten la gestión de los trámites recibidos en la UAC.

Estos procesos son de tipo transversal en su ejecución, es decir que pueden participar todas las dependencias del MEN integrando de esta forma un Sistema de Atención al Ciudadano, esto significa que todos los servidores de las dependencias que tengan contacto con ciudadanos, ya sea que atiendan consultas, quejas, reclamos, sugerencias, gestionen trámites o suministren información ya sea de manera personal, telefónica, página WEB, e-mail o escrita, forman parte del proceso, por lo anterior todos los servidores del Ministerio "Son atención al ciudadano".

Con el propósito de fortalecer y agilizar el tiempo de respuesta personalizada en ventanillas de atención, se procedió a generar un esquema de distribución de trámites el cual consiste en que el personal que presta el servicio en la UAC debe tener el conocimiento general de los trámites y servicios del MEN, con el fin de realizar la atención pertinente y generar una respuesta oportuna a las personas que acceden a la UAC por los diferentes canales de atención, tanto presenciales como virtuales, disminuyendo los tiempos de atención al usuario

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

En el año 2015 el Ministerio de Educación Nacional fortaleció sus canales de atención a través de la implementación del Call Center de Atención al ciudadano, de esta manera se ampliaron los canales de atención telefónico, obteniendo una retroalimentación muy positiva por parte de nuestros ciudadanos. Igualmente se implementó la llamada virtual, teniendo una gran acogida este nuevo servicio.

Para la vigencia 2016 se tiene previsto seguir con el fortalecimiento del canal de atención telefónico, a través de una mesa de escalamiento con las dependencias, con el fin atender consultas más especializadas y de esta ampliar el servicio a temas más técnicos.

Atención Presencial	A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios del Ministerio, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C. Además de contar con Ventanillas para la recepción de correspondencia, a través de la cual, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
Atención Telefónica	*Línea gratuita fuera de Bogotá:* 01 - 8000 - 910122 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Contestador automático de lunes a lunes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m. *Línea gratuita Bogotá:* +57 (1) 3078979 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Contestador automático de lunes a lunes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m. Los anteriores frentes son atendidos por medio del Call Center PBX: +57 (1) 2222800: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Fax: +57 (1) 2224953 de domingo a domingo las 24 horas.
Ventanilla Única de Trámites-Vumen	https://vumen.mineducacion.gov.co/VUMEN/ La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB www.mineducacion.gov.co , opción "Atención al ciudadano", opción "Ventanilla Única de Trámites".
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	Sitio Web www.mineducacion.gov.co opción "Atención al ciudadano", opción "Consultas, quejas y reclamos en línea" y nuevamente la opción "Consultas, quejas y reclamos en línea": Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
Correo electrónico	atencionalciudadano@mineducacion.gov.co Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
Redes Sociales	Twiter: @mineducacion Facebook: http://www.facebook.com/MineduColombia
Chat Institucional	Ingresando a la página www.mineducacion.gov.co, opción "Participación Ciudadana", opción "Chat" y opción "Ingrese al Chat de Atención al Ciudadano", el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Call Center
Llamada virtual	Sitio Web www.mineducacion.gov.co opción "Atención al ciudadano", opción "Llamada virtual" e ingresando los Nombres y Apellidos, un Número telefónico, haciendo clic sobre la opción Aceptando los términos y condiciones, uno de los agentes del Call Center le devolverá la llamada en un lapso no superior a los 10 minutos siguientes al registro de la "Solicitud de Llamada", el ciudadano podrá realizar sus consultas. Este servicio está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. el cual es atendido por el personal del Call Center

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

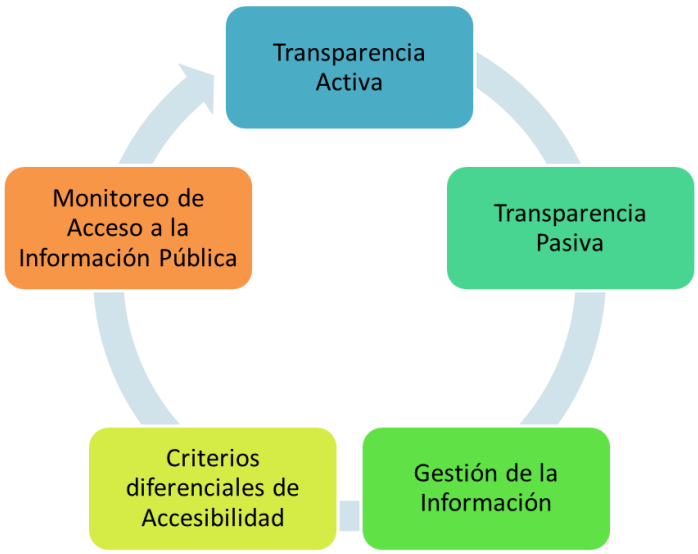
Este componente tiene como referente los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*", que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad". El Ministerio, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

La "estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública", está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección (CONPES 167 DE 2013).

En este sentido, el Ministerio de Educación Nacional, en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión del Ministerio en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. Es este sentido, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

Durante la vigencia 2015, se desarrolló un plan de trabajo que permitió avanzar en acciones orientadas a dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información institucional obligatoria en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015, desarrollando acciones en cinco frentes de trabajo a saber:



TRANSPARENCIA ACTIVA

El Ministerio avanzo publicando información a través de la página Web de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, lo cual implicó la actualización de la misma, en la cual se incorporaron elementos como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.[1]
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento[2]
- Divulgación de datos abiertos[3]
- Publicación de información sobre contratación pública[4]
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea

Las acciones realizadas, se desarrollaron a partir de l*a matriz de autodiagnóstico*, herramienta que mide la aplicación de la ley 1712 de 2014, a disposición de los sujetos obligados, desarrollada por la Procuraduría General de la Nación.

[1] Ley 1712 de 2014. Artículo 9.
[2] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[3] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[4] Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

2. TRANSPARENCIA PASIVA

En este componente, el Ministerio atiende de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley realizadas por los ciudadanos y analiza las quejas presentadas en función de los servicios que presta.

Call Center 19 Jul – 30 Nov	Cantidad de solicitudes recibidas	Cantidad de atenciones	Tiempo Promedio de Atención
Llamadas	50,489	38,627	7 min
Chat Institucional	11,941	9,249	4 min
Llamada virtual	1,251	1,251	16 min
Buzón de correo	14,421	14,421	N.A.
Total	78,102	63,548	

Motivo de consultas	Porcentaje
Información	57,6
Trámites	12,5
Quejas	0,9
Otros, SPP2 y no tipificados	29,0

Calificación encuesta Satisfacción	4,6
Abandonos (Llamadas y Chat)	23%

TIPO DE REQUERIMIENTO (Enero a Noviembre)	Año 2014	Incremento	Año 2015	% de Oportunidad 2015
TOTAL DE PQRS	40.399	343%	178.837	92%
QUEJAS	3.485	-59%	2.034	94%
RECLAMOS			25	91%
REQUERIMIENTOS	149,098	13%	167.791	92%
TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	7.374	22%	8.987	91%
- DERECHOS DE PETICIÓN GENERAL	7.024		5.988	91%
- DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12		196	86%
- DERECHOS DE PETICIÓN DE CONSULTA	338		2.803	95%

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El Ministerio durante el 2015 desarrollo acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información y priorizará para esta vigencia la elaboración del Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Para el desarrollo de los mismos, tendrá en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularan con el Programa de Gestión Documental, para aprobarlos mediante acto administrativo y publicarlos en la página Web en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

En el marco del artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 el Ministerio ha avanzado en el desarrollo de acciones orientadas a que la información sea accesible a los distintos grupos de interés según sus necesidades desarrollando acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga, incorporando estrategias de acceso a la información para poblaciones con discapacidad, realizando contactos interinstitucionales que permitan dar respuesta a solicitudes de información en diferentes lenguas, entre otras.

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En este componente el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano cuenta con información del número de solicitudes recibidas, clasificadas por ejes temáticos, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por exceder la competencia del Ministerio, el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

ESTRATEGIAS RIESGOS DE CORRUPCION

MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**					
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL **Año**: 2016						
MECANISMOS	**ACTIVIDADES GENERALES PROGRAMADAS**	**IMPLEMENTACIÓN**				**RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR**
		1 TRIMESTRE	**2 TRIMESTRE**	**3 TRIMESTRE**	**4 TRIMESTRE**	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción identificados y si es el caso actualizar las matrices de riesgos y las acciones para su manejo para cada uno de los macroprocesos.					Subdirección de Desarrollo Organizacional Todas las dependencias
	2.Evaluación a los controles a los riesgos de corrupción identificados que permitan establecer la solidez y efectividad de los mismos.					Oficina de Control Interno
	3. Aprobación del Manual de Riesgos.					Comité de Desarrollo Administrativo
	4. Realizar capacitación para la gestión del riesgo a las dependencias del MEN.					Subdirección de Desarrollo Organizacional Oficina de Control Interno

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

MinEducación Ministerio de Educación Nacional	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	PROSPERIDAD PARA TODOS

Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL **Año**: 2016

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Realizar análisis de los trámites de la entidad, con el objeto de adelantar acciones de racionalización o simplificación bajo los criterios de automatización, plazo de ejecución, costos asociados, requisitos, entre otros.					Subdirección de Desarrollo Organizacional
	Generar el plan de acción en conjunto con las dependencias líderes de los trámites					
	Implementar y hacer seguimiento a los compromisos definidos en el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites					
	Mantener actualizados los trámites inscritos					

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**					
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL **Año**: 2016						
MECANISMOS	**ACTIVIDADES A REALIZAR**	**IMPLEMENTACIÓN**				**RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR**
		1 TRIMESTRE	**2 TRIMESTRE**	**3 TRIMESTRE**	**4 TRIMESTRE**	
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Capacitación servidores Rendición de cuentas					Subdirección de Talento Humano
	Actualización de la matriz de planeación de la estrategia de Rendición de Cuentas					Oficina de Planeación y Finanzas
	Implementación de mecanismos de Rendición de Cuentas					
	Evaluación y seguimiento del Proceso					

MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL **Año**: 2016

MECANISMOS		ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE
			1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Seguimiento a la implementación del rediseño del Macroproceso de Atención al Ciudadano.					UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		Establecer mecanismo de comunicación permanente entre la Unidad de Atención al Ciudadanos y las dependencias del Ministerio para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.					UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		Realizar la encuesta de percepción de satisfacción del servicio de los ciudadanos y de los servidores públicos que atienden usuarios, respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.					UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Mantener actualizada la página web de acuerdo con la normatividad vigente					UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		Seguimiento a los indicadores de desempeño del Call Center y generación de planes de acción de acuerdo con los resultados alcanzados					UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Realización de ajustes y puesta en producción del curso de atención al ciudadano con el 30% de los servidores de Carrera Administrativa					Subdirección de Talento Humano
		Desarrollar en el marco del Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, gestión en la administración pública, ética y valores del servidor público.					Subdirección de Talento Humano

ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL **Año**: 2016

MECANISMOS		IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Mantener actualizada la información institucional Obligatoria en el marco de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015					Oficina Asesora de Planeación Oficina de Comunicaciones
	Levantamiento de Activos de Información					Oficina de Tecnologia y Sistemas de Información Oficina Asesora de Planeación Unidad de Atención al Ciudadano
	Realizar el inventario de información reservada					Oficina de Tecnologia y Sistemas de Información Oficina Asesora de Planeación Unidad de Atención al Ciudadano
	Realizar el Inventario de información clasificada					
	Publicación y normalización de datos abiertos					

ANEXO 1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			N°	Descripción		Tipo de Control				
PLANEACIÓN	**Formulación de Proyectos.**	Tráfico de influencias Soborno	R1	Formulación y direccionamiento de proyectos que respondan a intereses particulares y no a necesidades reales de los beneficiarios.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización de la formulación y la cuota asignada por proyecto en los talleres de planeación estratégica.	Jefe OAPF	Plan de acción anual publicado. Plan anual de compras publicado.
PLANEACIÓN	**Seguimiento a Planes, Proyectos y Recursos.**	Tráfico de influencias Soborno	R2	Seguimiento inadecuado de los proyectos de inversión para favorecimiento de un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento periódico por parte de la OFAP del MEN, DNP MHCP y Presidencia.	Jefe OAPF	Número de suguimientos mensuales financieros y de alcance de metas.
PLANEACIÓN	**Planeación Presupuestal y Financiera.**	Tráfico de influencias Soborno	R3	Modificación de la metodología y modelos para distribuir recursos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revalidación del modelo y publicación.	Jefe OAPF	Metodologías validadas y publicadas.
MEJORAMIENTO	**Modernizar Estructura Organizacional.** Desarrollar los estudios correspondientes que permitan realizar reestructuraciones o modificaciones en la planta de cargos, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la directivas del Ministerio o por disposiciones legales.	Extralimitación de funciones por parte de los jefes de dependencia. Estudio técnico no refleja necesidades del MEN. Definición de necesidades inexistentes. Ajustes realizados a través de vía de hechos sin las autorizaciones correspondientes.	R4	Modificación de la estructura, planta de cargos y manuales de funciones sin el respaldo de estudios técnicos que lo soporten.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Identificación de necesidades en el marco de acompañamiento de las áreas. Elaboración de estudios técnicos para la modificación estructura, planta de cargos y manuales de funciones.	SDO SDO Jefes de Dependencias	Estudios técnicos que soporten ampliación y/o modificación de la estructura, planta de cargos y manuales de funciones. Un estudio técnico que soporte cada modificación de la estructura, planta de cargos y manuales de funciones.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Asistencia Técnica.** Contribuir a la adecuada implementación de la política pública en educación y la prestación del servicio educativo, MEDIANTE la transferencia de conocimiento, acciones de capacitación, asesoría, o acompañamiento, PARA consolidar los modelos de gestión, el buen gobierno y la alineación de los aliados, así como el fortalecimiento de la autonomía y la descentralización.	Estudios previos o de factibilidad superciales y/o manipulados. Pliego de condiciones hechos a la medida. Ausencia de estudios de mercado. Tráfico de influencias. Decisiones ajustadas a intereses particulares.	R5	No objetividad en la toma de decisiones para la aprobación de propuestas técnicas relacionadas con el servicio de conectividad.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar validación del contrato de la Secretaría/Operador vs lo aprobado por el MEN.	Programa Conexión Total	Contratos con cumplimiento del 100% de lo aprobado por el MEN.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Asistencia Técnica.** Contribuir a la adecuada implementación de la política pública en educación y la prestación del servicio educativo, MEDIANTE la transferencia de conocimiento, acciones de capacitación, asesoría, o acompañamiento, PARA consolidar los modelos de gestión, el buen gobierno y la alineación de los aliados, así como el fortalecimiento de la autonomía y la descentralización.	Inexistencia de un protocolo para definir la aistencia técnica en las entidades. No aplicación o desconocimiento del tablero de indicadores que se menciona en el proceso de planeación de asistencia técnica.	R6	No aplicación de criterios técnicos para la asignación de la asistencia técnica.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Definición de indicadores para medir la eficiencia de la asistencia técnica. Divulgación de tablero de indicadores relacionados con la planeación de asistencia técnica.	Cada una de las dependencia prestadoras de la aistencia técnica	Indicadores implementados
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Asistencia Técnica.** Contribuir a la adecuada implementación de la política pública en educación y la prestación del servicio educativo, MEDIANTE la transferencia de conocimiento, acciones de capacitación, asesoría, o acompañamiento, PARA consolidar los modelos de gestión, el buen gobierno y la alineación de los aliados, así como el fortalecimiento de la autonomía y la descentralización.	Incumplimiento por parte del gestor. Incumplimiento por parte de la entidad.	R7	Repetir asistencias técnicas sin conocer el resultado del impacto de asistencias técnicas anteriores.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Definir herramienta que mida los resultados de la asistencia técnica.	Cada una de las dependencia prestadoras de la aistencia técnica	Cumplimiento de objetivos propuestos en la asistencia técnica.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Gerencia de Proyectos.** Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Inclusión de gastos no identificados. Reprocesos de actividades ejecutadas. Sobrecostos. Deficiencias en la planeación del proyecto.	R8	Inadecuada destinación de los recursos durante la ejecución del proyecto.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Socialización del proceso de Gerencia de Proyectos.	SDO	Número de servidores capacitados / Número total de servidores participantes en el proceso.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Gerencia de Proyectos.** Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Amiguismo / clientelismo. Exceso y abuso de poder. Insuficiencia y/o incumplimiento de los controles.	R9	Tráfico de influencias en el desarrollo de las actividades del proyecto.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Socialización del código de ética y buen gobierno.	STH	Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas.

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			N°	Descripción		Tipo de Control				
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Gerencia de Proyectos.** Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Concentración de las actividades de supervisión en una sola persona. Desconocimiento normativo. Debilidades en el seguimiento del proyecto. Insuficiencia y/o incumplimiento de los controles. Extralimitación de funciones.	R10	Mala utilización de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión del proceso de supervisión en interventoria.	SDO Subdirección de Contratación	Número de procedimientos mejorados / Número de procedimientos identificados
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Gerencia de Proyectos.** Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Extralimitación de funciones. Amiguismo. Exceso y abuso de poder. Soborno.	R11	Ocultar información de carácter público.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Implementación del macroproceso de comunicaciones.	SDO OAC	Procedimientos implementados
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	**Distribución de Recursos.** Asignar y distribuir con equidad y oportunidad los recursos para el sector MEDIANTE metodologías técnicas (modelos, indicadores y criterios) PARA asegurar la implementación de la política y la prestación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.	Manipulación de la información. Ausencia de herramientas para realizar un diagnóstico real. Baja calidad de los datos que se recogen a través de los sistemas de información. Ausencia de unidad de criterios para el análisis y procesamiento. Presión de grupos de poder.	R12	Distribución no objetiva de los recursos financieros.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Estandarización de procedimientos.	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas SDO	Número de procedimientos estandarizados / Número de procedimientos a estandarizar.
								Automatización del procedimiento para evitar la manipulación de la información.	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas Oficina de Tecnología	Número de procedimientos automatizados / Número de procedimientos a automatizar.
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	**Seguimiento Monitoreo y Control.** Decreto 028 de 2008 por el cual se define la estrategia de monitoreo seguimiento y control al gasto que ejecutan las entidades territoriales con recursos del Sistema General de Participaciones en concordancia con los artículos 209 y 287 de la constitución política de Colombia.	Fuentes de información que reportan datos diferentes sobre el mismo concepto. Discrecionalidad del profesional encargado de realizar la progección de los recursos requeridos para la asignación complementaria. (se progecta en hoja excel) Reporte de información financiera errado, manipulado o ausencia del mismo por parte de la entidad territorial.	R13	Manipulación u omisión de información para favorecer o desfavorecer la asignación complementaria de una entidad territorial	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización del SGCF que recoja la información oficial mediante el desarrollo de un módulo que permita la progección automatizada de la asignación complementaria.	Subdirección de Cobertura, Tecnología y Monitoreo	Módulo de progección de asignación complementaria articulado con los diferentes sistemas de información.
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	**Seguimiento Monitoreo y Control.** Decreto 028 de 2008 por el cual se define la estrategia de monitoreo seguimiento y control al gasto que ejecutan las entidades territoriales con recursos del Sistema General de Participaciones en concordancia con los artículos 209 y 287 de la constitución política de Colombia.	Fuentes de información que reportan datos diferentes sobre el mismo concepto. Reporte de información financiera errado, manipulado o ausencia del mismo por parte de la entidad territorial.	R14	Evaluación subjetiva de eventos de riesgo que recomienden imposición o levantamiento de medidas preventivas y/o correctivas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización del Sistema de Gestión y Control Financiero -SGCF- que recoja la información oficial FUT. Realizar proceso de verificación y validación de información a través de visitas. Seguimiento al cumplimiento de las acciones de los planes de desempeño. Proponer la creación de Comité de Monitoreo y Control.	Asesor asignado a cada entidad territorial Subdirector de Monitoreo	Informe anual de seguimiento. Matrices que reportan el estado de avance de los planes de desempeño. Informe de visitas, evidencias y recomendaciones.
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	**Seguimiento de Recursos.** Mejorar y realizar seguimiento a la gestión que las SE realizan con sus recursos financieros.	Inconsistencia o falsedad en la información reportada por las entidades territoriales que presentan estudio y liquidación de deudas a reconocer por el MEN. Intervención de agentes externos y/o internos para la omisión de la aplicación de actividades relacionadas con la verificación de la información para la aceptación de deudas mal liquidadas.	R15	Validación de deudas que no correspondan a la realidad jurídica y/o al monto real a reconocer.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Construcción e implementación de protocolos para cada tipo de deuda que se analice en la Subdirección.	Subdirector de Monitoreo	Listas de chequeo sobre el cumplimiento de los protocolos por cada deuda reconocida.

MINEDUCACIÓN

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	**Vigilancia y Control.**	Por direccionamiento erróneo de las acciones adelantadas por parte de funcionarios y/o directivos. Por intervención de terceros ajenos y/o persona influyente en los procesos investigativos. Soborno	R16	Tráfico de influencias para determinar el sentido del fallo.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Dejar trazabilidad de todas las acciones adelantadas identificando a los responsables.	Comité de Inspección y Vigilancia Funcionario investigador Subdirector de Inspección y Vigilancia	100% de las acciones adelantadas con seguimiento y control
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	**Gestión de Trámites.**	Por direccionamiento erróneo de las acciones adelantadas por parte de funcionarios y/o directivos Tráfico de influencias (amiguismo y/o persona influyente)	R17	Ratificación de reformas estatutarias para favorecer a un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Utilizar lista de chequeo de requisitos para ratificar todas reformas estatutarias.	Funcionario a quien se le asigne el trámite Coordinador Subdirección	100% de trámites de ratificación de reformas estatutarias verificados con lista de chequeo
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	**Gestión de Trámites.**	Deficiencias en la información contenida en los sistemas de información que soporta el proceso Deficiencias en el funcionamiento de los sistemas de información que soporta el proceso	R18	Certificar información errónea y/o desactualizada.	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo	Advertir oportunamente todas las deficiencias de la información y/o del funcionamiento de los sistemas que soportan el proceso. Desarrollar e implementar una herramienta informatica que permita la revisión tanto de los programas activos e inactivos antiguos en SNIES y SACES. - Convenio OEI. Desarrollo e implementación del resultado de la redefinición del SACES Contrato 1470 de 2013	Subdirector de Inspección y Vigilancia Subdirección de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior Subdirección de Desarrollo Sectorial Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	100% de las deficiencias reportadas a las dependencias de apoyo.
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO DEL SECTOR	**Gestión de Activos de Conocimiento.**	Debilidad en los controles para el uso del conocimiento. Desconocimiento de la normatividad de derechos de autor.	R19	Utilización errada de los activos de conocimiento para beneficio propio.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Mejoramiento al proceso incluyendo lineamientos legales de derechos de autor.	Asesor SDO	Productos de conocimiento generados que requieren derechos de autor Vs. Total de productos de conocimiento generados en el periodo (anual)
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	**Gestión de Actos Administrativos.**	Ausencia de sistemas de información que apoyen el proceso de actos administrativos y un modulo de administración que permita controlar quien tine acceso a la informacion. Ausencia de controles para el manejo de la información confidencial. Información importante de interes público. Amiguismo/Tráfico de influencias.	R20	Uso indebido de la información de los actos administrativos generados por el Ministerio de Eduacación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilización a servidores y contratista en temas de corrupción y ética.	Talento Humano SDO Outsourcing de Atención al Ciudadano	Número de servidores y contratistas capacitados.
								Seguimiento a la materialización de quejas disciplinarias contra servidores.	UAC Control Interno Disciplinario	Número de quejas interpuestas contra el MEN.
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	**Legalización de Documentos de IES.**	Falta de aplicativo donde se registre la información de la legalización. No disponibilidad y/o intermitencia en los sistemas de información Snies, saces y vumen. Información contenida en los sistemas de información no se encuentre actualizada. Ausencia de verificación de la información en los sistemas por exceso de confianza en el manejo de la información. Incumplimiento con el procedimiento de verificación en los sistemas de información por el servidor encargado.	R21	Legalizar documentos de educacion superior falsos.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Rediseño procesos UAC	SDO Oficina de Teonologia Grupo Atencion al ciudadano	Implementación del nuevo modelo propuesto en el rediseño para la Oficina de Atención al Ciudadano.

MINEDUCACIÓN

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTION DE COMUNICACIONES	**TODOS LOS PROCESOS.** Garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información del MEN con los diferentes grupos de interés MEDIANTE la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación (organizacional, corporativa, informativa, y de medios de comunicación), la asesoría en comunicación para la movilización, el relacionamiento y las acciones de divulgación y de sensibilización, CON EL FIN de entregar insumos para la toma de decisiones y contribuir al posicionamiento de la política educativa nacional y del cumplimiento de los objetivos del MEN.	Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la ausencia o demora en la validación de la información por parte del área técnica correspondiente. Favorecimiento a terceros internos y externos Encubrimiento de información para fovorecer a Ministro y/o Viceministros	R22	Publicación y entrega de información institucional desactualizada, incompleta o incorrecta a través de los canales de comunicación oficiales del Ministerio de educación de manera intencional.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	La validación de textos por el directivo /subdirectivo, o por el profesional asignado del área correspondiente, así como la edición de contenidos por parte del editor periodístico y/o jefe de la OAC, previamente a la publicación de cualquier contenido generado por la OAC.	Equipo de periodistas de la OAC Editor periodístico OAC Jefe OAC	No. De piezas comunicativas (artículos, comunicados de prensa y piezas de audio) publicadas a través de los canales oficiales de comunicación del MEN / No. Piezas comunicativas generadas en el administrador de contenidos de la OAC
GESTION DE COMUNICACIONES	**TODOS LOS PROCESOS.** Garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información del MEN con los diferentes grupos de interés MEDIANTE la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación (organizacional, corporativa, informativa, y de medios de comunicación), la asesoría en comunicación para la movilización, el relacionamiento y las acciones de divulgación y de sensibilización, CON EL FIN de entregar insumos para la toma de decisiones y contribuir al posicionamiento de la política educativa nacional y del cumplimiento de los objetivos del MEN.	Favorecer a un tercero por conveniencia propia, por intereses personales Vulnerabilidad de los sistemas de información (sistemas con seguridad deficiente o con aceso a personal no atorizado)	R23	Salida no cotrolada de información previa a su formalización.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Canalizar actividades a través de un único funcionario con la validación de uno de los coordinadores (actividades y responsabilidades) Utilización exclusiva de medios institucionales como herramienta de comunicación para asiganación de tareas puntales.	Equipo de periodistas de la OAC Editor periodístico OAC Jefe OAC	Número de solicitudes de información confiable y oportuna divulgada Vs. Número de solicitudes de información a divulgar
CONTRATACIÓN	**PRECONTRACTUAL.** Lograr la mejor propuesta mediante una planeación técnica, jurídica y financiera de las necesidades de contratación para garantizar la selección objetiva dentro de los principios y normatividad vigente de la contratación pública.	Estudios previos y pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. Modificaciones a los proyectos de pliegos o mediante adendas al pliego definitivo para favorecer proponente en particular. Asignar un contrato a una persona natural y/o jurídica que no cuente con la experiencia suficiente para ejecutar el objeto del contrato.	R24	Investigaciones internas o externas y/o acciones judiciales en contra del Ministerio o del Ministerio hacia servidores o contratistas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer condiciones, jurídicas, técnicas financieras y económicas adecuadas a la necesidad de contratación asegurando la transparencia en la formulación del estudio previo, los pliegos de condiciones que permita la participación de pluralidad de oferentes y la adjudicación de contratos a proponentes idóneos.	Subdirectora de Contratación	Número de procesos adelantados durante la vigencia Vs. Denuncias ante oficina de control interno o organos de control externos.
CONTRATACIÓN	**CONTRACTUAL.** Garantizar la ejecución del contrato en los términos y cumplimiento de las obligaciones pactadas, realizando y solucionando las modificaciones y/o aplicación de sanciones a que hubiere lugar.	Modificaciones o adiciones a contratos, convenios u ordenes de aceptación sin la debida justificación o que se encuentre fuera del objeto contractual. No cumplimiento de requisitos legales o contractuales para la modificación u adición.	R25	Modificaciones o adiciones a contratos, convenios u ordenes de aceptación de oferta que afecten negativamente los recursos o intereses de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer condiciones, jurídicas, técnicas financieras y económicas que viabilicen la adición respectiva.	Subdirectora de Contratación	Número de adiciones solicitadas Vs. Adiciones aprobadas.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**Coordinar Logística de Eventos.**	Premura en la solicitud de eventos. Incrementar valor de la comisión del contratista operador.	R26	Que el contratista operador contrate la prestación de los servicios por encima de los precios del mercado.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Definir y formular el indicador de planeación de la dependencia.	SGA	Días de anticipación que se solicitan los eventos por dependencia
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**Coordinar Logística de Eventos.**	Desconocimiento de la normatividad. Abuso de autoridad.	R27	Realizar eventos no correspondiente al plan estrategico del MEN.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**Coordinar Logística de Eventos.**	Amiguismo Clientelismo Tráfico de influencias	R28	Decisiones ajustadas a intereses particulares para realizar contratación de servicios dentro de un evento.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo			

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			N°	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**Realizar Control Operacional Ambiental.**	Ausencia de reglamentación para el manejo de recursos generados por la venta de residuos reciclables.	R29	Mala utilización de los recursos obtenidos por la generación de residuos reciclables.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inclusión de procedimiento en la ficha técnica del proceso de control operacional ambiental.	SDO SGA	Ficha técnica ajustada
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**Realizar Control Operacional Ambiental.**	No pesar la totalidad de los residuos intencionalmente. No realizar el resgistro de ingreso de bienes al almacen.	R30	Apropiación de recursos derivados de la generación de residuos reciclables.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inclusión de procedimiento en la ficha técnica del proceso de control operacional ambiental.	SDO SGA	Ficha técnica ajustada
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**Realizar Control Operacional Ambiental.**	Manipulación del peso de los residuos peligrosos generados, por parte del servidor MEN para beneficio propio o del contratista.	R31	Favorecimiento a contratista encargado de la dispocisión de residuos peligrosos.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inclusión de procedimiento en la ficha técnica del proceso de control operacional ambiental	SDO SGA	Ficha técnica ajustada
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	**Administrar el Vinculo laboral.** Administrar la liquidación salarial y prestacional de los servidores, incluyendo las obligaciones asociadas a la seguridad social y aportes parafiscales y gestionar los requerimientos asociados con las diferentes situaciones administrativas de los servidores y exservidores, así como la información asociada a la planta de cargos del MEN.	Concentración de funciones. Elaboración de certificaciones manualmente.	R32	Certificaciones laborales no generadas por el sistema con información y aprobación falsa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Separar la función de elaboración de la confirmación de las certificaciones.	Coordinador de Grupo Administrar Vínculo Laboral	Número de confirmaciones solicitadas Vs. Número de confirmaciones efectuadas.
GESTION JURIDICA	**Asuntos Contenciosos.** Atender la gestión litigiosa prejudicial y judicial del Ministerio de Educación Nacional a fin de defender oportuna y diligentemente los intereses del Estado.	No oportunidad en la contestación de las demandas y demás etapas procesales. Descuido del apoderado. Inadecuada vigilancia judicial.	R33	Condenas y decisiones judiciales en contra de la Entidad ocasionadas por omisiones de los apoderados que eventualmente conllevarían a que se beneficien estos y los demandantes de manera ilegal.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditorías in situ o en la página de la rama judicial a los procesos a nivel nacional, en los despachos judiciales en los que cursen procesos en los que sea parte el MEN contra los informes que presentan los abogados apoderados el MEN sobre la gestión que tiene a cargo. Reuniones de retroalimentación con los apoderados del MEN respecto de los resultados de la auditorías realizadas. Imposición de sanciones por incumplimiento parcial o total de sus obligaciones.	Jefe Oficina Jurídica/Abogados de gestión judicial	Número de auditorías realizadas in situ o a través de la página web de la rama judicial de los procesos judiciales en los que sea parte el MEN .
GESTIÓN FINANCIERA	**Administrar Ciclo Financiero de Ingresos.** Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio g/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R34	Omisión deliberada del servidor en la gestión de cobro buscando la prescripción de la deuda.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Titularización del total de las deudas en mora a diciembre de 2013.	Grupo Ley 21	Total de entidades morosas a dic 2013 / total de entidades a las que se le emitió resolución.
GESTIÓN FINANCIERA	**Administrar Ciclo Financiero de Ingresos.** Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio g/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R35	Generación de certificación de nómina por menor valor por parte de la Entidad.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer acuerdos con entidades que manejen aporte parafiscal Ley 21 para cruce de información.	Coordinador Grupo Ley 21	Número de liqudaciones de corrección / Número de entidades analizadas.

MINEDUCACIÓN

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN FINANCIERA	**Administrar Ciclo Financiero de Ingresos.** Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Desconocimiento de la ley por parte del aportante. Cobro por la realización del supuesto trámite de descuento por parte del servidor MEN.	R36	Ofrecer intermediación para conceder un beneficio de ley, al que el aportante puede acceder por derecho propio.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión por parte del coordinador de grupo Ley 21 de todos los casos que tengan que ver con beneficios de ley.	Coordinador Grupo Ley 21	Entidades acogidas al beneficio de ley / entidades en morosidad.
GESTIÓN FINANCIERA	**Administrar Ciclo Financiero de Ingresos.** Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio y/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R37	Manipulación de la información contenida en el aplicativo de cartera en la emisión de las liquidaciones.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión de la totalidad de las liquidaciones que se emitan a través del aplicativo de cartera.	Coordinador Grupo Ley 21	Total de entidades en morosidad / Total de liquidaciones emitidas.
GESTIÓN FINANCIERA	**Administrar Ciclo Financiero de Ingresos.** Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio y/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R38	Registros de dineros por parte del servidor que no han ingresado a las cuentas bancarias del MEN Ley 21.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Validación de la información suministrada por la entidad contra el extracto bancario.	Coordinador Grupo Ley 21	Total registrado Vs. Total validado.
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	**Operación de Servicios TIC:** Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presentan, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna. **Provisión de Servicios TIC:** Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.	Accesibilidad total a las bases de datos.	R39	Fuga y/o pérdida de información.	Posible		Reducir el riesgo	Inclusión de cláusula de confidencialidad en contratos de personal con acceso a las bases de datos. Validación de las hojas de vida para la realización de los contratos de la OTSI.	OTSI	Número de contratos celebrados con cláusula de confidencialidad incluida / Número de contratos realizados. Número de evaluaciones realizadas / Número de contratistas.
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	**Operación de Servicios TIC:** Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presentan, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna. **Provisión de Servicios TIC:** Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.	Tráfico de influencias. Extralimitación de funciones. Abuso de poder y/o confianza. Soborno.	R40	Suplantación de identidad.	Posible		Reducir el riesgo	Inclusión de cláusula de confidencialidad en contratos de personal con acceso a las bases de datos. Validación de las hojas de vida para la realización de los contratos de la OTSI.	OTSI	Número de contratos celebrados con cláusula de confidencialidad incluida / Número de contratos realizados. Número de evaluaciones realizadas / Número de contratistas.

	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			N°	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	**Estrategia y Plan de Desarrollo de Servicios TIC:** Desarrollar y ejecutar las estrategias para alcanzar los objetivos definidos en el PETIC, teniendo en cuenta las políticas, lineamientos, planes, programas mediante la concepción y ejecución de los proyectos que integran la arquitectura, clientes, usuarios y proveedores con el fin de cubrir las necesidades del Ministerio y del sector, propendiendo por el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Portafolio de los servicios TIC. **Operación de Servicios TIC:** Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presenten, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna. **Provisión de Servicios TIC:** Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.	No alineación entre los procesos y el desarrollo de actividades en cada dependencia. Rotación de personal en las dependencias. Debilidades en la inducción realizada a los servidores.	R41	Detrimento patrimonial por el desarrollo de sistemas de información no utilizados.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Estructuración del proceso de gestión de aplicaciones.	OTSI SDO	Proceso documentado
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	**Estrategia y Plan de Desarrollo de Servicios TIC:** Desarrollar y ejecutar las estrategias para alcanzar los objetivos definidos en el PETIC, teniendo en cuenta las políticas, lineamientos, planes, programas mediante la concepción y ejecución de los proyectos que integran la arquitectura, clientes, usuarios y proveedores con el fin de cubrir las necesidades del Ministerio y del sector, propendiendo por el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Portafolio de los servicios TIC. **Operación de Servicios TIC:** Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presenten, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna. **Provisión de Servicios TIC:** Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.	Falta de controles adecuados. Incumplimiento de los trámites establecidos para préstamos o manejo de bienes de tecnología.	R42	Pérdida y/o robo de elementos de infraestructura tecnologica.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Reuniones de seguimiento para el control de inventarios.	OTSI	Reuniones realizadas al año / 4