



PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO

PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO													
PROCESO: Planeación Institucional - Trámites y Servicios - SUIIT											PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	102	
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
		1	<p>Hallazgo No. 1: Registro de datos de operación</p> <p>Se observó que no se está dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10 de la Resolución No 1099 de 2017, dado que no se tiene evidencia que permita determinar el acatamiento de la actividad:</p> <p>"(...) registrar, por lo menos trimestralmente, en el módulo de gestión de datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite y/o por cada procedimiento administrativo – OPA."</p> <p>De la lista de trámites inscritos en el SUIIT por parte de la Institución, se seleccionaron cinco (5) de ellos, para verificar el número de solicitudes atendidas por cada trámite y/o por cada procedimiento administrativo – OPA, correspondientes al período abril, mayo, junio de 2018.</p> <ol style="list-style-type: none"> Inscripción aspirante a programas de posgrado (HT). Ver ilustración 2. Cancelación de la matrícula académica (HT). Ver ilustración 3. Movilidad académica (HT). Ver ilustración 4. Certificados y constancias de estudios (HO). Ver ilustración 5. Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior (HO). Ver ilustración 6. <p>La anterior situación, da origen a la materialización del riesgo de "incumplimiento" lo que puede derivar en afectación de la imagen institucional, desviación de resultados obtenidos, escasa visibilidad institucional, inadecuada toma de decisiones, entre otros aspectos.</p> <p>Nota aclaratoria: Es importante precisar que a partir del hallazgo de auditoría, se empezaron a tomar los correctivos correspondientes por parte de la Institución, y a la fecha, ya se realizó el registro de la información correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2018, para todos los trámites inscritos.</p>	<p>Ya se registró en el módulo de gestión de datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas en el primer trimestre enero-marzo de 2018. Se organizará un formato para la solicitud de información para los trámites presenciales trimestralmente para tener la información actualizada en el SUIIT. Actividad permanente.</p>	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Actualización trimestral en el módulo de gestión de datos de operación en el SUIIT.	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño			
		2	<p>Hallazgo No. 2: Normograma</p> <p>Si bien se observa la existencia del normograma en la caracterización del proceso de Planeación Institucional, no se considera en los requisitos por cumplir internos y externos, la Resolución No. 1099 de octubre 2017, "Por la cual se establece los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites", ni tampoco un documento interno que dé cuenta de cómo llevar a cabo el desarrollo de las actividades en el marco del Sistema Único de Información de Trámites (SUIIT) y la racionalización de trámites. Soporte 1, pantallazo de la caracterización normograma.</p> <p>Lo anterior, contraviene el instructivo de código GL-IT-001 denominado "actualización del normograma", versión 2, con fecha de publicación 20 de noviembre de 2014, el cual indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> La actualización del Normograma es tarea de cada uno de los líderes de los procesos, ya que éstos mediante el quehacer de sus funciones están al tanto de los cambios que se requieren para el funcionamiento de los procesos. Cada líder de proceso debe enviar a Secretaría General el formato GL-FR-039 Normatividad por Proceso debidamente diligenciado, donde reposen los Requisitos Legales y de la Organización que apliquen a su proceso. Cada líder de proceso debe ingresar al Listado Maestro de Documentos Externos (Normograma) y a la caracterización en el software Isolucion la normatividad especificada en el formato. Para efectos de mantener actualizado el Normograma, cada líder del proceso debe realizar como mínimo una revisión en el semestre (junio y diciembre) de la normatividad y reportar las actualizaciones en el formato GL-FR-039 Normatividad por Proceso e igualmente debe ser actualizado en el software Isolucion. Soporte 2 aparte del requerimiento <p>Lo anterior genera para la Institución la materialización de un riesgo como "incumplimiento", el cual podría a su vez derivar en reprocesos, desacierto en la toma de decisiones, investigaciones de parte de los Organismos de Control, pérdida de imagen corporativa, entre otros aspectos.</p>	<p>Incluir en el normograma del Proceso de Planeación la Resolución 1099 de octubre de 2017. En la caracterización del proceso se referenciará las guías de la Función Pública para la implementación de la estrategia de la racionalización.</p>	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Actualización normograma del Proceso de Planeación e implementación de guías de la Función Pública.	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño			

PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO

PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO													
PROCESO: Planeación Institucional - Trámites y Servicios - SUIT											PLAN DE MEJORAMIENTO N°:		102
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
2018301106	2018-06-20	3	<p>Hallazgo No. 3: política de racionalización</p> <p>No se evidencia por parte de la Institución una política de racionalización de trámites formalmente establecida, incumpliendo así, lo dispuesto en el Artículo 1 de la Ley 962 de 2005, que establece:</p> <p>"ARTÍCULO 1o. OBJETO Y PRINCIPIOS RECTORES." "(...) En tal virtud, serán de obligatoria observancia los siguientes principios como rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados: (...).</p> <p>Así mismo el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, expedido por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, en 2017, establece:</p> <p>(...)Trabajar con los procesos... En este punto, los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos son los siguientes (...)</p> <p>(...) Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros).</p> <p>Además del numeral 3.2.2.2 Política de Racionalización de trámites que indica:</p> <p>Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones.</p> <p>La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.</p>	Realización propuesta de Resolución para la adopción de Política de Racionalización de trámites institucionales.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Propuesta Resolución de Política racionalización de trámites.	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño			
		Observación 1	<p>Observación No. 1:</p> <p>En la verificación que se llevó a cabo a la caracterización del proceso Planeación Institucional, versión 9, del 22 de mayo de 2018, no se identifican puntos de control que propendan por la racionalización de trámites, lo cual contraría lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 87 de 1993, que precisa:</p> <p>"Artículo 2 - Objetivos del sistema de Control. (...)."</p> <p>"(...) b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; (...)."</p> <p>Solo se observa una actividad que hace referencia a la racionalización de trámites, la cual determina: "priorización y racionalización de trámites, diligenciamiento de las hojas de vida de los trámites institucionales - SUIT." Soporte 3, pantallazo de la caracterización.</p> <p>Lo antes expuesto puede llevar a que se materialice el riesgo de incumplimiento al interior de la Institución, lo que puede derivar a su vez en deficiencia en la prestación del servicio, insatisfacción de parte de los usuarios, reprocesos, sobre costos, entre otros aspectos.</p>	Revisar y actualizar la caracterización del proceso de Planeación, identificando puntos de control que propendan la racionalización de trámites.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Caracterización actualizada	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño			
		Observación 2	<p>Observación No. 2:</p> <p>En la verificación que se realizó en la página web de la Institución en el sitio "Ley de Transparencia", en el submenú de trámites en línea, se pudo observar que aún continúa vinculado el trámite "certificado de paz y salvo" el cual fue eliminado de los trámites del SUIT, según comunicado del 21 de mayo de 2018, expedido por la Auxiliar de Planeación Institucional, responsable de ello.</p> <p>Se tienen trámites sin vinculación de formatos, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transferencia de estudiantes de pregrado, - Inscripciones aspirantes a programas de pregrado, - Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado, - Reingreso a un programa académico. Soporte 4, pantallazos de la página web. <p>Lo antes conlleva al incumplimiento del artículo 2 de la Ley 87 de 1993, que precisa:</p> <p>"(...) e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros; (...).</p> <p>Lo antes expuesto, puede generar para la Institución la materialización de un riesgo como "inexactitud en la información", el cual podría a su vez derivar en deficiente prestación del servicio, pérdida de imagen, reprocesos, insatisfacción de los usuarios, entre otros aspectos.</p> <p>Nota aclaratoria: Respecto a la vinculación del trámite de "certificado de paz y salvo" en el link de transparencia de la página web de la Institución, se aclara por parte de la Oficina de Planeación, que, el trámite no ha sido eliminado de la plataforma del SUIT, dado a que está solicitud aún no ha sido aprobada por la Función Pública, por lo tanto, hasta que no sea aprobada la eliminación, el trámite debe seguir vinculado en la página web.</p>	La Institución solicita a la Función Pública la eliminación de los trámites del SUIT, el cual una vez aprobado por dicha entidad se procederá a la eliminación de la página web de la entidad, en el link de transparencia. Para la articulación de los trámites en el SUIT y Ley de Transparencia se dejara evidencia de la notificación que se realice a la página de www.nomafilas.gov.co informando los problemas para cargar la información de los trámites.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Articulación trámites en el SUIT y link de Ley de Transparencia.	Diciembre 31 de 2018	Planeación.	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño			

PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO

PROCESO:														
Planeación Institucional - Trámites y Servicios - SUIT												PLAN DE MEJORAMIENTO N°:		102
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias	
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %		
		Observación 3	<p>Observación No. 3:</p> <p>El CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", establece el modelo que deben adoptar las entidades públicas para mejorar el servicio al ciudadano. El mismo determina:</p> <p>Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes:</p> <p>(i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.</p> <p>Por su parte, el numeral "3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano", del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, determina:</p> <p>(...) El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.</p> <p>Considerando lo anterior, y como una mejor práctica es importante se establezcan por parte de la Institución, acuerdos de nivel de servicios – ANS (tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible), así como los acuerdos de nivel operacional (OLA), a fin de propender por una mejor prestación de los diferentes servicios, tanto al público externo como al interno.</p> <p>Soporte 5, entrevista con la Líder de Planeación Institucional y correo del Líder de Tecnología e Informática</p>	Se realizará un documento para anexarlo a la guía de Atención al Usuario, donde se contemple los tiempos de atención, tiempo de repuestas y canales de atención. La guía de Atención al Ciudadano esta en construcción.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Establecer e implementar los ANS.	Diciembre 31 de 2018	Planeación.	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño				
		Observación 4	<p>Observación No. 4:</p> <p>Se observó en lo inherente al módulo "Administración", que la Institución solo cuenta con un "usuario administrador de usuarios", desde el cual se opera toda la plataforma SUIT, desde allí se efectúa la administración de la información y también se utiliza para vincular, desvincular y/o modificar los trámites, es decir, que no se dispone de una adecuada segregación de funciones para operar la plataforma.</p>	Se crea un usuario para el operador del sistema y otro para la Oficina de Control Interno, los cuales son diferentes al del administrador.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Usuarios SUIT legalizados.	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño				
		Observación 5	<p>Observación No. 5:</p> <p>Se observa un avance por parte de la Institución – gestión de formularios de un 71%, formularios registrados desde las vigencias 2014, 2015 y 2017, formularios que deben ser asociados por lo menos a un formato integrado. Soporte 6 pantallazo de inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.</p> <p>Sería importante, la completitud de esta actividad considerando que se deben tener los formatos integrados (fi) y los procedimientos administrativos en estado de "inscritos" y así poder alcanzar el porcentaje de avance del ciento por ciento (100%), de conformidad con lo que determina la Guía de Usuarios Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3, en su título Registro formato integrado – FI.</p> <p>Lo anterior puede dar origen a la materialización de un riesgo como el de "incumplimiento", el que a su vez podría derivar en errores, reprocesos, sobrecostos, entre otros.</p> <p>Nota aclaratoria: A la fecha de socialización del informe preliminar se contaba con siete (7) formularios registrados en el SIUT, de los cuales al momento de la auditoría dos (2) no tenían un formato integrado asociado. Se gestionó la observación por parte de la Oficina de Planeación, eliminando dos (2) formularios que no son aplicables a los formatos integrados inscritos: prórroga de matrícula, ya que actualmente la Institución no cuenta con la posibilidad de realizar fraccionamiento de matrícula; y el formato de cancelación semestre, porque éste era un formato duplicado. Igualmente, se actualizaron los demás formularios, de acuerdo a la normatividad vigente, derechos pecuniarios y los nuevos formatos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>	Se actualizara los formularios para alcanzar la gestión del 100%.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Actualizar los formularios de acuerdo a los tramites vigentes.	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño				
		Observación 6	<p>Observación No. 6:</p> <p>En las verificaciones realizadas al interior de la Institución, no se evidenció la aplicabilidad de una metodología para la racionalización de trámites, que permita determinar cómo se van a surtir cada una de las fases para llevar a cabo la racionalización de los mismos, de conformidad con lo dispuesto en el Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites, proferida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en diciembre de 2017, que precisa los pasos a seguir para la racionalización de trámites, a saber:</p>	Publicación del Plan de priorización y racionalización de tramtes.	Julio 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Plan de priorización y racionalización de tramtes.	Diciembre 31 de 2018	Planeación	Luz Mary Ramirez Montoya Isabel Cristina Jimenez Londoño				

Nombre del responsable:	Luz Mary Ramirez Montoya	Correo electrónico:	planeación@colmayor.edu.co	Teléfono y extensión:	4445611 ext 164
--------------------------------	--------------------------	----------------------------	--	------------------------------	-----------------

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Radicado de la auditoría: escriba la referencia (número de radicado) con que se envió a la Alta Dirección, este número es arrojado por el Document Web.

Fecha de la Auditoría: corresponde a la fecha en que se radico el informe definitivo de auditoría. El formato a utilizar corresponde a año-mes-día (aaaa-mm-dd; 4dígitos-2dígitos-2dígitos), separados por guion (-).

Descripción del hallazgo y observación: corresponde al hallazgo y la observación identificados en la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno.

Acción de Mejoramiento: es la medida que propone adoptar el proceso o subproceso responsable con el fin de corregir algún desvío o variación del hallazgo o riesgos identificados y eliminar la causa que se haya presentado para que no vuelva a suceder.

Plazo: fecha de iniciación y de terminación que se requieren para alcanzar la ejecución de la acción.

PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO

PROCESO:	Planeación Institucional - Trámites y Servicios - SUIT										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:		102
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
<p>Objetivo que se Busca Lograr: corresponde a la descripción del logro que se busca alcanzar con la realización de las acciones de mejoramiento. El objetivo que se defina debe estar en función de los efectos identificados en el hallazgo y debe ser medible.</p> <p>Fecha Obtención de Resultados: indique la fecha a partir de la cual se estima se empezaran a obtener resultados de las acciones de mejoramiento propuestas. El formato a utilizar corresponde a año-mes-día (aaaa-mm-dd; 4dígitos-2dígitos-2dígitos), separados por guión (-).</p> <p>Responsables (Dependencia – Funcionario): corresponde al nombre del proceso y/o subproceso y del nombre del responsable de implementar la acción de mejora.</p> <p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO</p> <p>Cumplimiento de la Acción: corresponde al porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejoramiento. Se diligencia en el seguimiento al plan de mejoramiento realizado por la oficina de Control Interno.</p> <p>Efectividad: corresponde al porcentaje de cumplimiento de los logros alcanzados con las acciones de mejoramiento realizadas, se mide en función del objetivo propuesto.</p> <p>Evidencias: se lleva el seguimiento de la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento.</p> <p>Nombre del Responsable Correo Electrónico y Teléfono: corresponde al nombre, correo electrónico y teléfono del funcionario responsable de actualizar el formato.</p>													