



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
 SECRETARÍA GENERAL
 DIRECTORES
 SUBDIRECTORES
 JEFES DE OFICINA

DE: ADRIANA BELLO
 Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Seguimiento Planes de Mejoramiento con corte a 15 de mayo de 2019

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno en desarrollo de sus funciones, realizó seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos por las diferentes dependencias de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la cuarta dimensión "Evaluación de Resultados" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a lo estipulado en el Procedimiento de Mejora del Instituto – "CSE-PR004", en los cuales se determina que el plan de mejoramiento debe contemplar acciones que tiendan a fortalecer a los procesos, los servidores públicos y a la institución; definiendo objetivos, alcance, actividades, asignación de responsables, recursos, tiempo de ejecución y las acciones de seguimiento para verificar su cumplimiento.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado, de acuerdo con la información reportada en el aplicativo Institucional Daruma.

Los planes de acción registrados en el aplicativo DARUMA a la fecha se han constituido por diferentes fuentes como son:

- Autoevaluación
- Hallazgos Auditorías Externas
- Hallazgos Auditorías Internas
- Informes de Ley
- Indicadores de Gestión
- Producto No Conforme

De acuerdo con la dependencia a cargo y la fuente, se presenta el siguiente reporte de planes vigentes, es importante aclarar que se retiraron del informe los Planes con Cierre Efectivo o Rechazados que se reportaron en el anterior informe con corte del 20 de marzo de 2019

A continuación, se relaciona el estado de los planes de mejoramiento con corte 15 de mayo de 2019:

DEPENDENCIA	APROBADO	PLANEACION	EN EJECUCIÓN	FINALIZADO	PROXIMO A VENCER	RECHAZADO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
Dirección de tecnología e información	8		1					9
Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	2							2
Oficina Asesora de Planeación	6	6	2	1				15
Oficina Asesora Jurídica	1		3			1		5



Radicado No. 20191300027953

20-05-2019

Página 2 de 7

Oficina de Control Interno	2		1					3
Oficina Gestión Proyectos de Investigación	1							1
Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales	9	1	7			3		20
Subdirección de Análisis y Divulgación			1					1
Subdirección de Aplicación de Instrumentos			1					1
Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones			1					1
Subdirección de Estadísticas			1					1
Subdirección de Información	11		4	3			10	28
Subdirección de Talento Humano	3		3	5				11
Subdirección Diseño de Instrumentos				2				2
Subdirección financiera y contable	2		3	1	1			7
Unidad Atención al Ciudadano	1	1					1	3
Total general	46	8	28	12	1	4	11	110

1. Dirección de Tecnología e Información:

Estado / Número de Identificación del Plan		
Aprobado 0%	En Ejecución	
360	383	310
368	424	
377	427	
378	428	

2. Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo:

Estado / Número de Identificación del Plan	
Aprobado 0%	
338	422

3. Oficina Asesora de Planeación:

Estado / Número de Identificación del Plan			
Aprobado 0%	Planeación	En Ejecución	Finalizado
371	423	364	257
386	425	393	
387	435		
388	436		
421	438		
426	439		



Radicado No. 20191300027953

20-05-2019

Página 3 de 7



La educación es de todos

Mineducación

- Con relación al Plan 257; persiste la imposibilidad de realizar cierre efectivo del mismo, teniendo en cuenta que no se ha formalizado el instrumento propuesto en la acción (Protocolo / Modelo de Negocio).

4. Oficina Asesora Jurídica

Estado / Número de Identificación del Plan		
Aprobado 0%	Ejecución	Rechazado
373	315	375
	316	
	372	

5. Oficina de Control Interno

Estado / Número de Identificación del Plan	
Aprobado 0%	Ejecución
297	434
431	

6. Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

Estado / Número de Identificación del Plan					
	Aprobado 0%	Planeación	En Ejecución		Rechazado
323	376	433	288	374	287
324	379		289	380	290
325	381		302		291
369	384		327		
370			358		

7. Subdirección de Aplicación de Instrumentos: cuenta con un (1) plan de mejoramiento con ID 196, en Ejecución.

8. Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones: cuenta con un (1) plan de mejoramiento con ID 151, en Ejecución.

9. Subdirección de Información

Estado / Número de Identificación del Plan					
	Aprobado 0%	En Ejecución	Finalizado		Vencido
318	335	319	317	330	343
320	336	326	321	337	344
322	347	333	334	339	345
328	348	356		340	346



Radicado No. 20191300027953

20-05-2019

Página 4 de 7



La educación es de todos

Mineducación

331	357			341	
332				342	

Los planes que se reportan como vencidos, se encuentran en estado aprobado en el aplicativo Daruma, no obstante, la fecha que indicó el proceso como fecha final del plan fue el día 30 de abril de 2019 y no se registra avance de ninguna de las acciones.

10. Subdirección de Talento Humano

Estado / Número de Identificación del Plan		
Aprobado 0%	En ejecución	Finalizado
276	272	273
361	281	274
437	382	275
		278
		359

11. Subdirección Diseño de Instrumentos:

Estado / Número de Identificación del Plan	
Finalizado	
309	355

12. Subdirección Financiera y Contable

Estado / Número de Identificación del Plan			
Aprobado 0%	En ejecución	Finalizado	Próximo a vencer
366	362	169	429
392	363		
	365		

- Al Plan 169, no se la ha dado Cierre efectivo, toda vez que el plan no se generó con los roles adecuados, dicha situación se reportó a Soporte técnico de Daruma

13. Unidad de Atención al Ciudadano:

Estado / Número de Identificación del Plan		
Aprobado 0%	Planeación	Vencido
391	394	432



Radicado No. 20191300027953

20-05-2019

Página 5 de 7

Al Plan 432 que se reporta como vencido, se encuentra en estado aprobado en el aplicativo Daruma desde el día 06 de mayo de 2019, sin crear las acciones del plan.

Finalmente se evidencio que, a los trece (13) hallazgos relacionados a continuación, no se les ha dado tratamiento, incumpliendo el procedimiento de mejora - CSE-PR004; numeral 5.2 en que se establece: "La formulación de acciones correctivas o de mejora se debe realizar durante los diez (10) días hábiles después de la notificación del cargue de los hallazgos en el aplicativo DARUMA..."

Auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información realizada del 21 de Noviembre al 05 de Diciembre de 2018.	No Conformidad	Control A.14.2.3: El Icfes NO ha definido que cuando se cambian las plataformas de operación, se deben revisar las aplicaciones críticas del negocio, y ponerlas a prueba para asegurar que no haya impacto adverso en las operaciones o seguridad de la organización. Las plataformas de operación incluyen sistemas operativos, bases de datos y plataformas de middleware. El control también se debe aplicar a los cambios en las aplicaciones desarrolladas in-house o contratadas externamente.	Subdirección de Información
Auditoría Interna Sistema Gestión de Calidad 2019	No Conformidad	No se evidencia cumplimiento del procedimiento de salidas no conformes PDE-PR0005 y el procedimiento de mejora CSE-PR0004 V002 20190220, para el Plan de Mejora 193-006, ya que la salida no conforme identificada relacionada a requerimientos específicos del Cliente SENA incumplimiento con el numeral 8.7.1. de la norma ISO 9001:2015	Subdirección de Información
Auditoría al Subproceso de Gestión de la Información	Oportunidad de Mejora	Las actas y formatos del comité que realiza internamente la Dirección de Tecnología e Información, no se encuentran firmados por los asistentes. Esta información fue entregada por la Dirección de Tecnología e información, mediante correo electrónico del 12/10/2018 para la vigencia del 1 de enero de 2018 al 30 de septiembre de 2018. Las fechas en las cuales se reunió el comité son: 29 enero 2018, 20 febrero 2018, 13 marzo 2018, 9 abril 2018 y 28 de mayo 2018. Al respecto, se recomienda a quien cita y/o preside el comité, gestionar las respectivas firmas en actas y formatos, como evidencia de la asistencia, decisiones evaluadas y acciones tomadas.	Dirección de Tecnología e Información
Auditoría al Subproceso de Publicación de resultados	Oportunidad de Mejora	El link de conexión http://icfessm.itstk.com/sm9.52/index.do dispuesto para acceder a la mesa de ayuda, está permitiendo que todos los usuarios activos registrados en el dominio del ICFES, puedan consultar y exportar los incidentes y requerimientos allí registrados. Se recomienda restringir a los usuarios no autorizados, la consulta y exportación de la información registrada en la mesa de ayuda, toda vez que la misma podría contener información sensible que debe ser controlada por el Instituto.	Subdirección de Información



Radicado No. 20191300027953

20-05-2019

Página 6 de 7



La educación es de todos

Mineducación

Informe Semestral de Seguimiento a la Atención de PQRS (2 semestre 2018)	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Publicar el horario de atención al ciudadano en la zona de atención al público, informando lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución No. 666 de 2015, en la que se estableció el horario de atención al ciudadano de 8:00 a 4:00 p.m., y radicación física de PQRS de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Garantizar el funcionamiento continuo de los sistemas implementados para medir la satisfacción del usuario después de ser atendido, así como el sistema de asignación de turnos y pantalla de reporte de asignación de módulo por turno, en el área de Atención al Usuario.	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Validar el radicado No. 20182100648992 del 1/08/2018 y su respuesta relacionada con radicado No. 20182100643261 del 13/08/2018, para que quede registro de la trazabilidad en el aplicativo ORFEO	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Se recomienda validar la información entregada por el proveedor (outsourcing), en cuanto a que la tipificación acerca del canal a través del cual se recibió la PQRS corresponda con el real, teniendo en cuenta los casos que se evidenciaron en la muestra, en la cual algunas PQRS identificadas como telefónicas realmente correspondían a medio Web	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Implementar mecanismos que permitan dejar evidencia en el aplicativo Orfeo u otro medio, de las respuestas entregadas a los ciudadanos a través de correo electrónico, lo anterior con el fin de dejar trazabilidad en el requerimiento y además permitir la verificación de la entrega efectiva de la respuesta	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Se recomienda que la tipología utilizada guarde relación con las modalidades de petición que se establecen en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y que éstas sean diferenciables, lo anterior debido a que no es posible determinar cuándo se trata de una "Petición", "Información pública" o "Información". Lo anterior, con el objeto de identificar de manera clara los términos definidos en estas tipologías y además establecer más claramente de cara a la norma, cómo se distribuye el derecho de petición en el Instituto.	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Es conveniente validar que en la atención telefónica a los ciudadanos se informe acerca de la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013)	Unidad de Atención al Ciudadano



Radicado No. 20191300027953

20-05-2019

Página 7 de 7



La educación es de todos

Mineducación

Informe	Oportunidad de Mejora	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Unidad de Atención
Informe Institucional a la gestión de las Dependencias Vigencia 2018	Oportunidad de Mejora	Es importante que cada evidencia que se aporte para soportar el logro de las acciones previstas se describa brevemente y que guarde relación directa con el producto o servicio esperado. De esta manera resulta muy sencillo dejar claridad sobre el logro de cada actividad.	Unidad de Atención al Ciudadano
	Oportunidad de Mejora	Mantener los mecanismos de registro y seguimiento de las evidencias al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción de la dependencia y en consecuencia del monitoreo a los indicadores correspondientes.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo

Así las cosas, es necesario que cada uno de los líderes responsables de los procesos o sistemas evaluados, garantice en el menor tiempo posible, la gestión sobre los trece (13) hallazgos arriba reportados y en un término no superior a cinco (5) días hábiles a partir de la notificación del presente informe, se realicen los respectivos planes y acciones en el aplicativo Daruma y se informen a ésta Oficina.

Se recuerda que de conformidad con el numeral 5.2 del Procedimiento de Mejora, en el caso de no considerar pertinente o adecuada una Oportunidad de Mejora, se deberá justificar la razón por la cual no se gestiona y dejar el registro respectivo en el aplicativo Daruma

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Andrea Duran
Revisó: Adriana Bello
Aprobó: Adriana Bello