

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

TÍTULO DE AUDITORÍA

ESTRATEGIA PAE - CREA EN CASA

OBJETIVO GENERAL


Evaluar la estrategia PAE-CREA CREA EN CASA, desde la operación y entrega de la ración alimentaria, así como la transparencia en el manejo de los recursos destinados a la prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar que la planeación de la estrategia PAE-CREA EN CASA de la Gobernación de Boyacá, cumpla con los lineamientos administrativos ordenados por el Gobierno nacional y Ministerio de Educación en el marco de la emergencia del COVID-19.
2. Corroborar que la operación de la estrategia PAE-CREA EN CASA de la Gobernación de Boyacá, cumpla con los lineamientos técnicos ordenados por el Gobierno nacional y el Ministerio de Educación en el marco de la emergencia del COVID-19.
3. Evaluar que la entrega del complemento alimentario de la estrategia PAE - CREA EN CASA de la Gobernación de Boyacá durante el mes de mayo del 2020, cumpla con los objetivos y finalidades establecidos en lineamientos del Gobierno nacional y Ministerio de Educación en el marco de la emergencia del COVID-19.

FORTALEZAS

1. El apoyo, compromiso y diligencia del proceso auditado, así como de cada uno de sus integrantes en la entrega de la información, acompañamiento de las visitas y consulta de inquietudes, aportó a que el progreso y culminación del presente informe arrojara resultados enriquecedores para el desarrollo de la auditoría y el proceso en general.

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

2. El equipo auditor resalta el compromiso y diligencia del subdirector del PAE, el ingeniero Jhon Jairo Vargas para organizar y ejecutar de la mejor forma la entrega de la RPC en todos los municipios de Boyacá en medio del reto que representa la pandemia del COVID -19, así como también se caracteriza por ser muy proactivo al recibir recomendaciones de mejoras para el proceso. lo que permite que la estrategia PAE CREA EN CASA del departamento de Boyacá se destaque a nivel nacional como una de las mejores.


HALLAZGOS

HALLAZGO N° 1

Ausencia del diagnóstico situacional de la estrategia PAE CREA EN CASA para la atención en el marco de la Emergencia Social, Económica y Ecológica del COVID-19.

Criterio:

La Ley 1450 del 2011 «*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014*» contempla que el Programa de Alimentación Escolar PAE tiene como fin alcanzar coberturas universales, señaló también que el Ministerio de Educación (MEN) debe realizar la revisión, actualización y definición de los lineamientos técnicos-administrativos, los estándares y las condiciones de la prestación del servicio y la ejecución del programa que serán aplicadas por las entidades territoriales. Siendo la planeación parte fundamental de las actuaciones administrativas, el diagnóstico situacional se convierte en parte importante de la etapa de planeación del PAE; el cual debe articularse con las Entidades Territoriales no certificadas y convocar a participar en la construcción del mismo a los profesionales del área de cobertura, planeación y entidades de salud, para tener un insumo base en la realización de los estudios previos, con el fin de evitar desperdicio de alimentos, identificar a la población escolar que debe recibir prioritariamente la atención alimentaria, la selección de las instituciones educativas, el tipo de complemento alimentario a suministrar, los horarios de consumo, la modalidad (Ración Industrializada, ración para preparar en casa (RPC) ,bono alimentaria), así como la focalización de titulares de derecho. Hechos que se encuentran

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

soportados en la Resolución 29452 de 2017 del MEN¹ y la Resolución N° 006² y 007³ del 2020 del MEN.

Condición:

Al realizar revisión a la etapa de planeación de la Estrategia PAE Crea en Casa, así como a los documentos que conforman las actuaciones administrativas realizadas por la Secretaría de Educación en el marco de la Emergencia y en el desarrollo de la Estrategia PAE Crea en Casa, regulada por las Resoluciones 006 , 007 del 2020 y 29452 de 2017, se evidenció en concreto que éste proceso, no tiene materializado y/o documentado un «Diagnóstico Situacional para la Atención en el Marco de la Emergencia Social, Económica y Ecológica», aun cuando mediante acta de reunión y compromisos del 26 de marzo del 2020, los directivos del programa de alimentación escolar solicitan al Equipo Técnico la distribución de tareas a cada uno de sus componentes (Área Financiera, Área Jurídica, Área Técnica, Área Gestión Social) a fin de realizar el diagnóstico.


Causa:

Aun cuando es posible evidenciar que el proceso Mediante reunión realizada en marzo de 2020 en acompañamiento de algunas sectoriales de la Gobernación de Boyacá, estableció de acuerdo con las directrices de la UAPA; que los beneficiarios de complemento serían aquellos que en el sistema de Matricula oficial SIMAT- estuvieran clasificados dentro de los estratos 1,2 y 3. Decisión que igualmente se contempló en el modificatorio realizado a los ciento veintitrés (123) convenios interadministrativos, y que se mencionó en circulares 33, 35, 43 y 45 emitidas por la Secretaría de Educación de Boyacá, éste proceso, no tiene materializado y/o documentado un «Diagnóstico Situacional para la Atención en el Marco de la Emergencia Social, Económica y Ecológica», aun cuando mediante acta de reunión y compromisos del 26 de marzo del

¹ Resolución 29452 de 2017 del MEN “«Por la cual se expiden los Lineamientos Técnicos - Administrativos, los Estándares y las Condiciones Mínimas del Programa de Alimentación Escolar - PAE y se derogan las disposiciones anteriores» “

² Resolución 006 del 2020 del MEN “ Por la cual se adicionan Transitoriamente, “Los Lineamientos Técnicos - Administrativos, los Estándares y las Condiciones Mínimas del Programa de Alimentación Escolar – PAE” » en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológico derivado de la pandemia del COVID-19.”

³ Resolución 007 del 2020 del MEN “técnicos - administrativos, los estándares y las condiciones mínimas del Programa de Alimentación Escolar – PAE, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica, derivado de la pandemia del COVID-19”

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

2020, los directivos del programa de alimentación escolar solicitan al Equipo Técnico la distribución de tareas a cada uno de sus componentes (Área Financiera, Área Jurídica, Área Técnica, Área Gestión Social) a fin de realizar el diagnóstico contemplado en las Resoluciones 006 , 007 del 2020 y 29452 de 2017.

Efecto:


En razón a que la planeación es parte fundamental de las actuaciones administrativas, el no materializar y/o documentar un diagnóstico situacional entendido como parte importante de la etapa de planeación del PAE; el cual debe articularse con las Entidades Territoriales no certificadas y convocar a participar en la construcción del mismo a los profesionales del área de cobertura, planeación y entidades de salud, para tener un insumo base en la realización de los estudios previos, puede conllevar al desperdicio de alimentos, la no identificación de la población escolar que debe recibir prioritariamente la atención alimentaria, la no selección de las instituciones educativas, el no establecimiento acorde a la población del tipo de complemento alimentario a suministrar y sus horarios de consumo, la escogencia de una modalidad (Ración Industrializada, ración para preparar en casa (RPC) ,bono alimentario que no se encuentre acorde con la cultura y necesidades de la población boyacense, falencias en los protocolos de bioseguridad en la entrega, así como la focalización de titulares de derecho de manera integral y organizada y el incumplimiento a unos de los principios básicos de la administración pública como es la planeación administrativa.

HALLAZGO N° 2

Falta de requisitos mínimos exigidos en la plantilla de presentación del registro fotográfico anexo al acta e informe de supervisión de la entrega de la RPC.

Criterio:

En cumplimiento de lo establecido en el anexo técnico N° 1 de la Resolución N° 007 del 16 de abril del 2020 de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación escolar- Alimentos para aprender (UAPA), La circular 043 del 30 abril de 2020 de la Gobernación

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

de Boyacá⁴, la circular 045 del 04 de junio de la Gobernación de Boyacá⁵ y las funciones del supervisor contempladas en la «*Guía de supervisión e interventoría del PAE*» del Ministerio de Educación, es fundamental contar con una plantilla de registro fotográfico para que el supervisor en cada entrega evidencie de manera clara y detallada los alimentos entregados RPC así como los protocolos de bioseguridad implementados para soportar lo expuesto en el informe de supervisión de acuerdo a lo que la normativa exige para la correcta operación y transparencia de la estrategia PAE CREA EN CASA.


Condición:

Se realizó revisión a los informes finales y las actas de visita de la entrega de los supervisores, los cuales según la normatividad y lineamientos del PAE, deben contener evidencias que contemplen la entrega de la RPC y protocolos de bioseguridad como por ejemplo, lugar de lavado o desinfección de manos o de temperatura al ingresar al lugar de entrega, rotulado e información sanitaria del producto, estado del vehículo, entre otros. En primera medida encontramos que el anexo de registro fotográfico de las actas de supervisión establecido por el proceso contiene los siguientes aspectos mínimos: «Paquete entregado, etiqueta del producto donde se evidencia la información del anexo uno, registro de entrega RPC, condiciones de almacenamiento, personal encargado de la entrega, selfie en el lugar de entrega» sin embargo, en las evidencias fotográficas enviadas por los supervisores no existe una homogeneidad ni cumplimiento de estos parámetros.

En segunda medida, este formato no contempla la implementación de los controles dispuestos para mitigar los riesgos del proceso ni aspectos suficientes que permitan evidenciar la correcta supervisión que aunado a la falta de homogeneidad genera la no observancia en algunos registros de la ración completa, los productos uno a uno de la RPC, las fechas de vencimiento, el lote, registro sanitario y pesaje de cada producto, el paquete sellado con el listado de los productos, los protocolos de bioseguridad como son estado del vehículo, uso de tapabocas, guantes, overol antifluidos, cofias, zona de

⁴ Circular 043 del 30 abril de 2020 de la Gobernación de Boyacá con Asunto: ENTREGA DE LA RACIÓN PARA PREPARAR EN CASA PAE- POR CONTINGENCIA COVID -19. (RESOLUCIÓN 007 DE 2020 UAPA)

⁵ Circular 045 del 04 de junio de la Gobernación de Boyacá con asunto: Entrega de la ración para preparar en casa -PAE- por contingencia covid-19.

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

lavado o desinfección de manos, lugar de toma de temperatura, desinfección del lugar y personal de entrega, entre otros.

De lo anterior, se concluyó que el registro fotográfico no permite evidenciar la correcta supervisión, así como tampoco se observa en este de manera precisa, detallada y consecuente lo plasmado en los informes y actas de supervisión.

Causa:

A pesar de las directrices y capacitaciones impartidas a los supervisores por parte de la dirección y el equipo técnico, en los registros fotográficos se pudo evidenciar que en varios registros no presentan fotografías homogéneas, suficientes, claras y contundentes para soportar lo plasmado en los informes de supervisión, la plantilla actual no obliga a aportar un mínimo de fotografías con unas características que sustentaran como evidencia.

A cinco meses de la declaración de la emergencia sanitaria por el COVID - 19 en Colombia, la estrategia PAE-CREA EN CASA no ha implementado una plantilla de registro fotográfico nueva para que los supervisores de los municipios evidencien fotografías con unos requisitos mínimos como la entrega de la RPC y protocolos de bioseguridad como por ejemplo el lugar de lavado o desinfección de manos, toma de temperatura al ingresar al lugar de entrega, sistema que permita al acudiente tomar por sí mismo el paquete RPC, distanciamiento social y uso de tapabocas, información sanitaria del producto, estado del vehículo de transporte de los alimentos e instalaciones de entrega de la RPC, entre otros.

Efecto:

Al no contar con una plantilla que evidencie de manera clara y suficiente la implementación de los controles y medidas dispuestos para mitigar los riesgos contagio del COVID-19 no se puede generar alertas o recomendaciones para mejorar falencias en los protocolos de bioseguridad como el uso de tapabocas y el distanciamiento de todas las personas, el correcto uso de guantes, overol antifluido, cofias de manipuladores de alimentos, las zonas de lavado o desinfección de manos, lugar de toma de temperatura, desinfección del lugar y personal de entrega, entre otros, por otro lado se dificulta evidenciar la correcta entrega de la RPC, el paquete sellado y rotulado,

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

el estado, cantidad, lote, registros sanitarios y fechas de vencimiento de los alimentos entregados, igualmente el estado del vehículo de transporte de alimentos y de las instalaciones destinadas para la entrega.

Razón por la cual, se presentan problemáticas para evidenciar la correcta supervisión de las entregas de la ración para preparar en casa en el departamento por la no homogeneidad o la ausencia de fotografías que evidencien lo plasmado en los informes y actas de supervisión.


HALLAZGO N° 3

Falencias en la implementación de los protocolos de bioseguridad en la entrega de la RPC de la estrategia PAE-CREA EN CASA en el marco de la pandemia del COVID-19.

Criterio:

El PAE constituye una estrategia estatal que promueve el desarrollo cognitivo de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el sistema educativo oficial, para mantener los niveles de atención, impactar de forma positiva los procesos de aprendizaje, y sobre todo disminuir la deserción escolar y que una vez superada la emergencia sanitaria, los estudiantes, retornen a los establecimientos educativos, convirtiéndose entonces en una función que debe seguir desarrollándose y para eso debe hacerlo preservando la salud y la vida de sus funcionarios y de a quienes el programa impacta, por lo tanto debe hacerlo bajo unos parámetros y lineamientos que establece el Gobierno Nacional, departamental y municipal, a través de sus diferentes sectores.

En el marco de la pandemia de COVID-19, es crucial mantener las actividades que son decisivas para la salud pública, como el acceso y disponibilidad de alimentos inocuos y las medidas para evitar la contaminación de los mismos, en cualquier etapa de la cadena agroalimentaria. Teniendo en cuenta que la principal forma de contagio del Coronavirus es de persona a persona, se hace necesario aplicar las recomendaciones preventivas en todas las actividades dedicadas a la fabricación, preparación, comercialización, transporte, distribución y consumo de alimentos por tal motivo, la producción, transporte y suministro de la RPC son aspectos en los que se requiere adoptar las medidas de

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

bioseguridad para prevenir el contagio por COVID-19 y así optimizar las condiciones sanitarias de los alimentos, manipuladores e instalaciones, para evitar posibles enfermedades transmitidas.

Por lo tanto, las Entidades territoriales Certificadas (ETC) y aquellas que adelantan la ejecución del Programa de alimentación escolar, deben garantizar la correcta ejecución de los contratos de Supervisión y/o Interventoría que garanticen las condiciones de inocuidad y calidad; El operador debe presentar y dar cumplimiento a su Protocolo de Bioseguridad presentado ante a la Administración Municipal y Departamental para la Operación del PAE en el marco de la Emergencia Sanitaria Covid -19, esto con el fin de proteger la salud de todos y cada uno de los actores como lo establece el artículo 3⁶ de la Resolución 29452 de 2017 del MEN, la Resolución 006 del 2020 del MEN en su artículo 7⁷, los «Lineamientos para el sector productivo de productos farmacéuticos, alimentos y bebidas en Colombia durante la fase de mitigación»⁸ del Ministerio de Salud, la Circular 043 de abril de 2020 y la Circular 045 del 04 de junio del 2020 de la Gobernación de Boyacá.

Finalmente, la Guía de buenas prácticas para establecimientos Gastronómicos, de Alimentos y Bebidas en Boyacá Frente al Covid-19, sostiene que resulta indispensable que se desarrollen procedimientos por cada establecimiento para el control de salud de los trabajadores y manipuladores de alimentos (vigilancia epidemiológica); dichos procedimientos deben ser aplicados con rigurosidad a fin de realizar la verificación frecuente de su estado de salud, así como promover las indicaciones de autocuidado y prevención que se han emitido en la etapa de contención del contagio.

Condición:

⁶ Artículo 3 de la Resolución 29452 del 2017 del MEN: «En los procesos de manipulación de alimentos, reemplazar al personal que por su estado de salud represente riesgo de contaminación, de acuerdo con las normas sanitarias vigentes».

⁷ Artículo 7 de la Resolución 006 del 2020 del MEN: “ Logística de distribución o entrega. Las Entidades Territoriales deberán tener en cuenta los siguientes aspectos: • La distribución y entrega de los paquetes de alimentos o bonos se realizará a los padres o acudientes debidamente registrados en SIMAT, al interior de la sede del estudiante, dejándose evidenciado el recibo. • Las entregas se harán debidamente programadas por establecimiento, por sede y por curso evitando aglomeraciones y con buen manejo de las recomendaciones dadas por el Ministerio de Salud. • Se entregará una canasta de RI, RPC o un BA por cada niño o niña focalizado. • La canasta de RI y RPC entregada es idéntica para cada niño y niña, y no dependerá del grupo etario.”

⁸ Se imparten recomendaciones de prevención para la industria de alimentos y bebidas como: reforzar las actividades de capacitación y verificación de lavado y desinfección de manos y hábitos higiénicos, rigurosidad los procedimientos de limpieza y desinfección de áreas, uso de tapabocas, guantes, overoles, distanciamiento social, Incrementar la frecuencia y verificación de la limpieza y desinfección de vehículos de transporte de alimentos, materias primas e insumo


 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

Al realizar el análisis de los protocolos de los operadores allegados por el auditado, se pudo evidenciar que los operadores cuentan con un protocolo de bioseguridad para la operación, manipulación y transporte de alimentos sin embargo, de acuerdo a los registros fotográficos, se observó según papel de trabajo realizado por los auditores, que algunos operadores no cumplen completamente con la implementación de estos protocolos en las entregas de la RPC, por ejemplo, no se visualizó el lugar de lavado y/o desinfección de manos, toma de temperatura, señalización de distanciamiento, desinfección del lugar, registro frecuente del estado de salud de los manipuladores, información entregada a quien recibe acerca de las recomendaciones de uso e inocuidad de los alimentos entregados, sistema que permita al acudiente tomar por sí mismo la RPC para evitar contacto entre personas, estado de salubridad y permisos de los vehículos para transportar alimentos.

De lo anterior, se concluye que tanto el Gobierno nacional como el departamental han expedido diferentes normativas para el correcto acceso, disponibilidad e inocuidad de los alimentos que se convertirán en fuente de nutrición de niños y niñas del departamento, por lo cual la normativa exige medidas para evitar la contaminación y propagación del virus medio de las entregas de la RPC, y que el proceso en la estrategia PAE-CREA EN CASA presenta falencias en la implementación de los protocolos de bioseguridad para el cumplimiento de las recomendaciones preventivas en el proceso de entrega de la RPC del programa de alimentación escolar de Boyacá.

Causa:

A pesar de que los operadores cuentan con un un protocolo de bioseguridad para la operación, manipulación y transporte de alimentos, la no rigurosidad y las deficiencias que se puedan presentar en la comunicación y articulación entre los actores responsables como el operador, el municipio y la supervisión, en el entendido que cada uno de ellos tienen ciertas obligaciones y responsabilidades establecidas en la normatividad y que es el supervisor quien debe verificar que las mismas se cumplan, genera en algunos casos falencias en la correcta implementación de los protocolos de bioseguridad, los cuales fueron evidenciados en las visitas realizadas por los auditores y en los registros fotográficos aportados por el auditado, como por ejemplo la no

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

obligatoriedad de que los acudientes utilicen tapabocas y se ubiquen en distancias prudentes unos de otros, la ausencia de un sistema que permita a el acudiente tomar por sí mismo el paquete de la RPC, problemáticas en el manejo y transporte del paquete por parte de los acudientes quienes dejan las bolsas en el suelo, la no toma diria de temperatura y condiciones de salud de todos los actores que intervienen en el alistamiento, operación, transporte y entrega de las RPC.

Efecto:


En el marco de la pandemia de COVID-19 y teniendo en cuenta que la principal forma de contagio del Coronavirus es de persona a persona, el no mantener las actividades que son decisivas para la salud pública, como el acceso y disponibilidad de alimentos inocuos, las medidas para evitar la contaminación de los mismos, en cualquier etapa de la cadena agroalimentaria, aplicar las recomendaciones preventivas en todas las actividades dedicadas a la fabricación, preparación, comercialización, transporte, distribución y consumo de alimentos, la producción, transporte y suministro de la RPC, optimizar las condiciones sanitarias de los alimentos y manipuladores e instalaciones, adoptando las medidas de bioseguridad para prevenir el contagio por COVID-19, evitar posibles enfermedades transmitidas, podría ocasionar que las entregas de la RPC del programa PAE CREA EN CASA se conviertan en foco de contagios del virus, teniendo en cuenta la gran cantidad de personas que intervienen y participan en cada una de las entregas a nivel departamental.

HALLAZGO N° 4

No seguimiento del registro de PQRS en «Formato SPQR». y desconocimiento de la estrategia para la atención de PQRS del programa PAE CREA EN CASA.

Criterio:

La Resolución N° 29452 de 29 de Noviembre de 2017 en su artículo 6 numeral 6.1 literal A.2 establece que cada entidad territorial debe llevar un registro en el formato establecido de las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que a ésta lleguen frente a la operación del programa y las acciones adelantadas para dar respuesta o solución a las problemáticas. Las Resoluciones N°. 006 y 007 del 2020 del MEN en sus artículos

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

6 establecen que las ETC deben partir de las condiciones establecidas en el Numeral 6 de la Resolución 29452 de 2017.


Según lo establece el Ministerio de Educación «F3.1 Seguimiento a SPQR» los aspectos mínimos que debe contener el formato son: municipio, operador, institución educativa, sede (si aplica), fecha de reporte, medio de recepción, descripción, acción inmediata implementada por la ETC, acción de mejora (si aplica), estado, observaciones, así como identificar los casos de atención prioritaria que se puedan presentar.

La Circular 033 del 03 de abril del 2020 de la Gobernación de Boyacá en su numeral 12 establece que se debe informar de inmediato al equipo PAE las dificultades que se puedan presentar en la entrega de las RPC o en cualquier etapa del proceso; para lo cual dispusieron el correo electrónico pae.crea@boyaca.gov.co para proceder a coordinar con las autoridades locales y entes de control en caso de presentar eventuales irregularidades.

Para el conocimiento de las estrategias de atención a las PQRS que surjan del programa, el MEN cuenta con el “Manual para la promoción de la participación ciudadana y el control social en el programa de alimentación del PAE”, el cual contempla que las entidades territoriales deben garantizar las condiciones para que la ciudadanía ejerza control social mediante el acceso a la información así: «Las ETC y los operadores deben publicar en un lugar visible, de un color y tamaño adecuado y de fácil acceso a la comunidad educativa los siguientes documentos de carácter obligatorio: Atención al ciudadano: Las entidades territoriales y los operadores deben contar con una estrategia para la atención de las peticiones, quejas, reclamos de la ciudadanía. El tiempo para dar respuesta a los ciudadanos deberá ser oportuno y acorde a la normatividad vigente».

Condición:

Una vez revisada la información allegada al equipo auditor y las diferentes plataformas y procedimientos de la entidad, no se evidencia que el proceso cuente con un registro de las PQRS que surjan del programa PAE-CREA EN CASA en el formato establecido por el MEN. Si bien se encontró en la información, pantallazos de Whatsapp que muestran reportes de rectores de instituciones educativas frente a la percepción

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019


ciudadana, así como oficios de quejas de alcaldes y ciudadanos con la respuesta emitida por el proceso, los mismos no constituyen un registro ni se encuentran relacionados en el formato exigido.

Por otro lado, en las visitas realizadas por el equipo auditor a las entregas de la RPC en las ciudades de Tunja, Duitama y Sogamoso no se observó información visible de socialización de los canales disponibles para que la ciudadanía interponga peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, a pesar de contar con un correo electrónico y páginas web con esta finalidad, de igual forma, en las entrevistas telefónicas realizadas a los supervisores de municipios muestra de auditoría, se concluyó que no tienen conocimiento veraz y homogéneo acerca de la existencia del canal de atención al ciudadano y cuál es el conducto regular que deben seguir las PQRS, finalmente las evidencias fotográficas de los informes y actas de supervisión aportados por el proceso no muestran información de canales para interponer PQRS de manera pública.

Causa:

Al realizar la solicitud de información al proceso para verificar que el mismo contara con un registro de las PQRS que surgieran del programa PAE CREA EN CASA, el mismo no fue aportado oportunamente, razón por la cual el equipo auditor considera que dicho registro no venía siendo implementado ni tampoco se encuentra este formato formalizado en la plataforma ISOLUCION de la entidad. Si bien se encontró en la información, pantallazos de Whatsapp que muestran reportes de rectores de instituciones educativas frente a la percepción ciudadana, así como oficios de quejas de alcaldes y ciudadanos con la respuesta emitida por el proceso, los mismos no constituyen un registro ni se encuentran relacionados en el formato exigido.

La estrategia PAE - CREA EN CASA, actualmente tiene canales habilitados, sin embargo la ciudadanía no tiene conocimiento de los mismos, esto se pudo observar en las visitas realizadas por el equipo auditor a las entregas de la RPC en las ciudades de Tunja, Duitama y Sogamoso no se encontró información visible de socialización de los canales disponibles para que la ciudadanía interponga peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, a pesar de contar con un correo electrónico y páginas web con esta finalidad, de igual forma, en las entrevistas telefónicas realizadas a los supervisores de municipios muestra de auditoría, se concluyó que no tienen conocimiento veraz y

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

homogéneo acerca de la existencia del canal de atención al ciudadano y cuál es el conducto regular que deben seguir las PQRS, finalmente las evidencias fotográficas de los informes y actas de supervisión aportados por el proceso no muestran información de canales para interponer PQRS de manera pública.

Efecto:


Las entidades territoriales y los operadores deben contar con una estrategia para la atención de las peticiones, quejas, reclamos de la ciudadanía. El tiempo para dar respuesta a los ciudadanos deberá ser oportuno y acorde a la normatividad vigente

En razón a que las entidades territoriales deben garantizar las condiciones para que la ciudadanía ejerza control social mediante el acceso a la información, el desconocimiento y la no publicación de los canales habilitados para interponer PQRS, genera que la atención al ciudadano sea deficiente, que los aportes, sugerencias o quejas que la ciudadanía tenga no sean tenidas en cuenta para mejorar y fortalecer la estrategia PAE - CREA EN CASA.

De manera progresiva esto permite que no se tengan en cuenta observaciones importantes para evitar irregularidades y los aportes que puedan mejorar al proceso, por la falta de conocimiento de las entidades territoriales y departamentales y los entes de control acerca de la percepción ciudadana y la eficiencia y efectividad de la estrategia

CONCLUSIONES DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1.El apoyo, compromiso y diligencia del proceso auditado, así como de cada uno de sus integrantes en la entrega de la información, acompañamiento de las visitas y consulta de inquietudes, aportó a que el progreso y culminación del presente informe arrojara resultados enriquecedores para el desarrollo de la auditoría y el proceso en general.</p> <p>2. El equipo auditor resalta el compromiso y diligencia del subdirector del PAE, el ingeniero Jhon Jairo Vargas para organizar y ejecutar de la mejor forma la entrega de la RPC en todos los municipios de Boyacá en medio del reto que</p>	<p>1. El proceso auditado presenta proyectos, acciones y compromisos pertinentes pero los mismos, deben estar documentados e implementados en su totalidad como lo exige la ley.</p>

 GOBERNACIÓN DE Boyacá	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: V-EG-F-015
INFORME FINAL		FECHA: 15/Oct/2019

representa la pandemia del COVID -19, así como también se caracteriza por ser muy proactivo al recibir recomendaciones de mejoras para el proceso. lo que permite que la estrategia PAE CREA EN CASA del departamento de Boyacá se destaque a nivel nacional como una de las mejores.

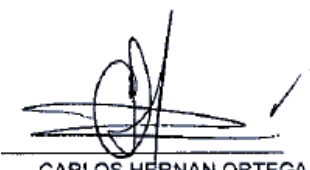
RECOMENDACIONES

ANEXOS: FORMATO CORRELACIÓN HALLAZGOS-RIESGOS DEL PROCESO

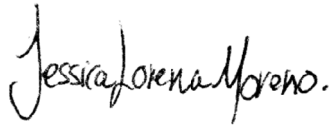
Elaboró:



Diana Marcela Santos Bello
 Auditor

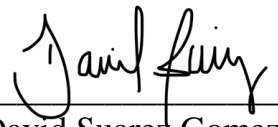


CARLOS HERNAN ORTEGA GOMEZ
Carlos Hernán Ortega
 Auditor



Jessica Lorena Moreno Parra
 Auditor

Aprobó:



David Suarez Gomez
 Jefe Oficina de Control Interno De Gestión.

 Fecha de aprobación