
	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	Código: F-CYM-005
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	Version: 02 Fecha:05-12-2023
	<b>FORMATO:</b> INFORME DE AUDITORÍA	Página: 1 de 3

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	01-12-2023	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Atención al Usuario-PQSR
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b>	Resolución No.070 febrero 8 del 2016 "Creación y Funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario" Manual de Funciones		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Vicerrectoría Administrativa -Secretaria Ejecutiva -Apoyo a la Gestión en los procedimientos de atención al ciudadano		
<b>AUDITADOS:</b>	Cenely Erika Fajardo Portilla Martha Judith Pérez Villota		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>AUDITOR LIDER</b>	<b>AUDITORES ACOMPAÑANTES</b>	
	Marleny Benilda Cadena Jojoa	N/A	
<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>			
Cumplimiento Resolución No.0070 febrero 8 de 2016			
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>			
-Verificación disposiciones del Acto Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano -Verificación los Trámite de PQRS -Seguimiento Procedimientos Atención al Ciudadano			

<b>HALLAZGOS</b>				
(Marcar con X según corresponda No. Conformidad u Oportunidad de Mejora)				
No.	No. CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO
1	X		No está siendo desarrollada por el funcionario que tiene la responsabilidad	
2	X		No se cuenta procedimiento documentado para atención al ciudadano	
3	X		No se evidencia el Seguimiento Periódico PQSR	
4	X		No existe el buzón de quejas, reclamos y sugerencias	
5	X		No se cuenta infraestructura física- Mecanismo Sistematizado de la Información de la oficina Atención al Ciudadano	

	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	Código: F-CYM-005
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	Version: 02 Fecha:05-12-2023
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA</b>	Página: 1 de 3


6	X		No existe el informe mensual relacionando las quejas y reclamos	
7	X		No se evidencia el Horario de Atención al Público	
8	X		No se evidencia señalización de la ventanilla Única	
9	X		No se Evidencia Evaluación de Satisfacción del Servicio	

No.	FORTALEZAS	

<b>CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA</b>
La verificación del Acto Administrativo que reglamenta Oficina de Atención al Ciudadano
<b>CONCLUSION DE LA AUDITORÍA</b> (De acuerdo al Objetivo)
-Se debe hacer la entrega Formal de la función al servidor público y gestionar los mecanismos necesarios para prestación del servicio
<b>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b> (No es Obligatoria)
Se realice capacitación en denominada "Gestión Integral del Servicio al Ciudadano" La oferta ESAP es Virtual
<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORIA ANTERIOR</b>
N/A

<b>INFORMACION COMPLEMENTARIA</b>
N/A
<b>CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR</b>
N/A



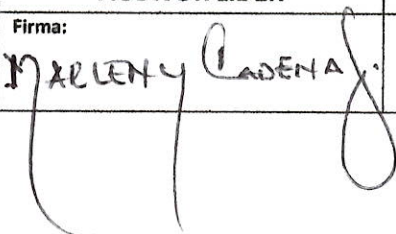
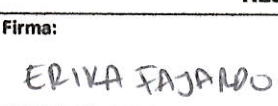
 <p>Vigilada MINEDUCACIÓN</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	Código: F-CYM-005
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	Version: 02 Fecha: 05-12-2023
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA</b>	Página: 1 de 3

**ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME**

**-Registro Fotográfico**



**APROBACIÓN DEL INFORME**

<b>AUDITOR LIDER</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
Firma:		Firma:	
		Firma:	