

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

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

HALLAZGOS				
(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	

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: F-CYM-005
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Version: 02 Fecha:05-12-2023
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA	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	

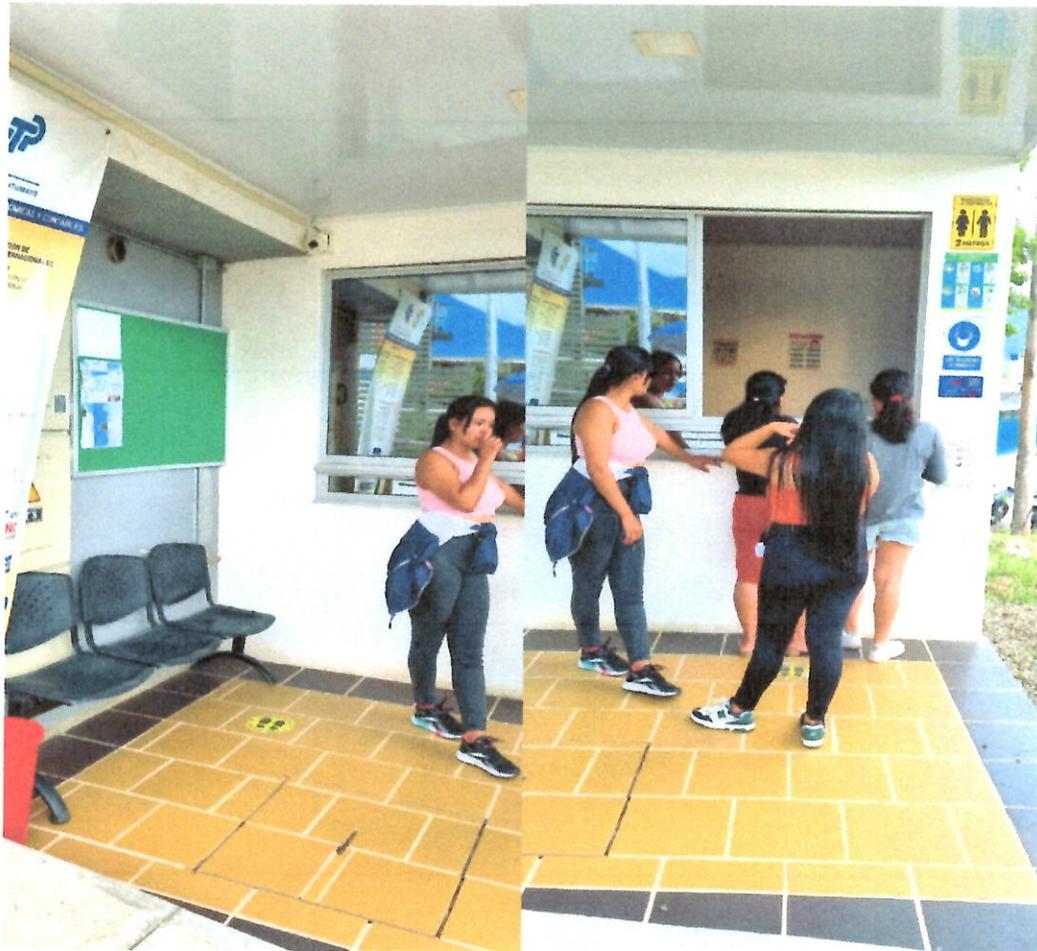
CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA
La verificación del Acto Administrativo que reglamenta Oficina de Atención al Ciudadano
CONCLUSION DE LA AUDITORÍA (De acuerdo al Objetivo)
-Se debe hacer la entrega Formal de la función al servidor público y gestionar los mecanismos necesarios para prestación del servicio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

INFORMACION COMPLEMENTARIA
N/A
CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR
N/A

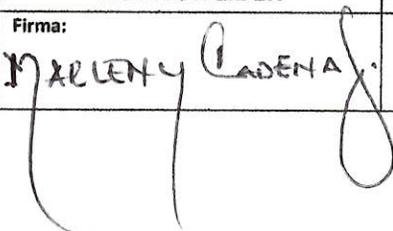
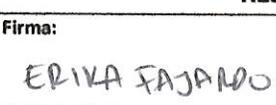
 <p>Vigilada MINEDUCACIÓN</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: F-CYM-005
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Version: 02 Fecha: 05-12-2023
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA	Página: 1 de 3

ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

-Registro Fotográfico



APROBACIÓN DEL INFORME

AUDITOR LIDER		RESPONSABLE DEL PROCESO	
Firma:		Firma:	
		Firma:	
		Firma:	