



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

PROCESO:		Proceso de Comunicación y Mercadeo										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	
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 %	
CI2022303295	30/06/2022	9.1.2. Término de respuesta.	<p>Una vez verificada la muestra de 32 PQRSD correspondiente a cada una de las solicitudes y sus respectivas respuestas por parte de la institución, se observó que solo 1 de ellas no se respondió dentro del término; dándosele respuesta un día después a lo establecido por la norma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición con radicado N° PQ2022200020 del 3 de febrero de 2020, asunto: Pago de honorarios. <p>Al no tener norma especial el término para darle respuesta a este asunto, debía darse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción, es decir el 17 de marzo de 2022, pero la fecha del documento es del 18 de marzo de 2022.</p> <p>No se encontró registro en la plataforma G+ del siguiente radicado: PQ2022200018 - correspondiente al mes de abril.</p> <p>Una vez solicitada aclaración a personal de Atención a la Ciudadanía se resolvió que el número de radicado es: PQ202200118.</p> <p>Durante la ejecución de la prueba de acceso al aplicativo, se observó con el rol de Atención al Ciudadano y de Gestión documental que en la casilla de la información del remitente procedimientos internos de la Institución, así como, riesgo de inexactitud de información.</p>	Se realizará una capacitación de Cultura del Servicio en el segundo semestre del año 2022, en la cual se abordará el manejo de la plataforma y trato a las respuestas de las solicitudes realizadas por los usuarios mediante el módulo de PQRSFD	08/07/2022	30/12/2022	El objetivo es conscientizar a las personas encargadas de dar respuesta a las solicitudes (ya sea líder de proceso o secretaria) de hacer uso correcto del módulo y las respuestas.	30/12/2022	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Yessika Gómez Palacio			
CI2022303295	30/06/2022	9.1.3. Quejas y reclamos.	<p>Se procedió a realizar la verificación de las 9 quejas y reclamos recibidos en los meses de noviembre y diciembre de 2021 y de las 16 del primer semestre 2022, con sus respectivas respuestas encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radicados PQ2021200106, PQ2022200046, PQ2022200050 y PQ2022200105 se clasificaron como reclamos, pero son solicitudes. • Radicados PQ2021200135, PQ2022200017, PQ2022200029, PQ2022200061, PQ2022200062, PQ2022200063, PQ2022200068, PQ2022200072, PQ2022200091, se encuentran clasificados como quejas, pero son reclamos por referirse a insatisfacción de la prestación de un servicio o de la atención. <p>Se identificó que en el consolidado entregado por el área de comunicaciones, se indica que para el mes de diciembre de 2021 se presentaron 3 quejas, pero solo se identificaron 2.</p> <p>Lo anterior se debe, a falta de claridad en los conceptos por los responsables de realizar la clasificación de las PQRSDF, con respecto a las "quejas y reclamos".</p> <p>Lo que conlleva a riesgo de incumplimiento de lo establecido en los procedimientos internos de la Institución, así como, riesgo de inexactitud de la información.</p>	Se realizará capacitación a la persona encargada de realizar la reclasificación en el consolidado de la oficina de Atención al Ciudadano	08/07/2022	08/07/2022	El objetivo es comprender, de acuerdo a las definiciones de cada una de las siglas de las PQRSFD, a qué tipo de solicitud pertenece cada una; es importante tener en cuenta que la selección del tipo de solicitud la hace el ciudadano.	30/12/2022	Proceso de Comunicación y Mercadeo, Atención al Ciudadano y Gestión Legal	Yessika Gómez Palacio, Liliانا Maya, Camila Pantoja			
CI2022303295	30/06/2022	9.1.2. Término de respuesta.	<p>Analizar la viabilidad en la plataforma G+ del cargue junto con la respuesta de la evidencia del envío de la contestación, si no es posible, establecer un control para que se cuente con dichos soportes.</p>	Se realizará una reunión con Gestión Legal y Gestión Documental para analizar la viabilidad de realizar controles para la recolección de evidencias del envío de la respuesta.	08/07/2022	08/07/2022	El objetivo es generar una modificación en el formato de consolidado para la evidencia de las respuestas o analizar su viabilidad de implementarlo dentro de la plataforma.	30/12/2022	Proceso de Comunicación y Mercadeo, Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión Legal	Yessika Gómez Palacio, Liliانا Maya, Camila Pantoja, Gabriel Castañeda.			

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

PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO													
PROCESO:	Proceso de Comunicación y Mercadeo										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:		
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	Nº 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 %	

Nombre del responsable:	Yessika Gómez Palacio	Correo electrónico:	yessika.gomez@colmayor.edu.co	Teléfono y extensión:	134
--------------------------------	-----------------------	----------------------------	--	------------------------------	-----

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.

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.

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 guion (-).

Responsables (Dependencia – Funcionario): corresponde al nombre del proceso y/o subproceso y del nombre del responsable de implementar la acción de mejora.

SEGUIMIENTO

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.

Efectividad: corresponde al porcentaje de cumplimiento de los logros alcanzados con las acciones de mejoramiento realizadas, se mide en función del objetivo propuesto.

Evidencias: se lleva el seguimiento de la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento.

Nombre del Responsable Correo Electrónico y Teléfono: corresponde al nombre, correo electrónico y teléfono del funcionario responsable de actualizar el formato.