



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

DEPENDENCIA O PROCESO:	Proceso de Comunicaciones y Mercadeo				NOMBRE DE LA AUDITORÍA (LEGAL O BASADA EN RIESGOS):	Auditoría PQRSFD				PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	Evidencias					
	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	
							Fecha de inicio	Fecha de terminación					Dependencia / Proceso	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %
CI2022307034	30 diciembre de 2022	9.1	Del consolidado aportado, se evidenció que para el periodo auditado se presentó una (1) denuncia, radicada dos (2) veces, a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales: □ PQ2022200343 □ PQ2022200346	Se realizará una capacitación a la persona encargada de realizar la radicación en el sistema, para subsanar y mitigar esta duplicidad en la radicación	1 de febrero de 2023	30 noviembre de 2023	Continuar fortaleciendo el canal de pqrsfd evitando este tipo de hallazgos que conllevan a riesgos	30 noviembre de 2023	Comunicación y mercadeo	Yessika Gómez Palacio						
CI2022307034	30 diciembre de 2022	9.1	Términos en tiempo de respuesta a PQRSFD entre autoridades	A través de la capacitación de cultura del servicio a realizarse en 2023 se reforzará este tema del tiempo de respuesta y mediante campañas internas de correo electrónico.	1 de febrero de 2023	30 noviembre de 2023	Dar respuesta en los tiempos establecidos por la Ley para evitar riesgos, lo cual puede ocasionar un incumplimiento	30 noviembre de 2023	Comunicación y mercadeo	Yessika Gómez Palacio						

Nombre del responsable:	Yessika Gómez Palacio	Correo electrónico:	<a href="mailto:yessika.gomez@colmayor.edu.co">yessika.gomez@colmayor.edu.co</a>	Teléfono y extensión:	135
-------------------------	-----------------------	---------------------	--	-----------------------	-----

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

**Radicado de la auditoría:** escriba la referencia (número de radicado) con que se envió a la Alta Dirección.

**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 Evaluación y Control.

**Acción de Mejoramiento:** es la medida que propone adoptar la dependencia, 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 / proceso o subproceso – Funcionario):** corresponde al nombre de la dependencia / 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 Evaluación y Control

**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 evaluación y Control 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.