



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

DEPENDENCIA O PROCESO:		Comunicación y Mercadeo			NOMBRE DE LA AUDITORIA (LEGAL O BASADA EN RIESGOS):		Auditoría legal a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD				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 / Proceso	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
CI2023303223	23 de agosto de 2023	1. Registros de las PQRSF.	Durante la ejecución de la auditoría se identificó que en el registro de las PQRSF recibidas en diciembre de 2022, se duplican las dependencias de Planeación - Presupuesto Participativo y Gestión documental. Así mismo, se evidenció que en el registro de 2022 se reportan 38 dependencias aún cuando no hubieran recibido PQRSF y en el registro del periodo 2023 se reportan solo 23. Esto se debe a que el formato CM-FR -002 "consolidado PQRSDF" no se encuentra establecido con todas las dependencias de la institución, sino que este se va diligenciando de "sero" para llevar el registro de las PQRSF por Comunicaciones y Mercadeo. Lo anterior puede conllevar a duplicidad de los registros y no contar la institución con la información real.	Se realizará un ajuste al formato CM-FR-002 donde se incluirán de manera permanente los procesos de la institución, esto para tener uniformidad en los informes de consolidación y no incurrir en riesgos.	4 sep de 2023	29 feb de 2024	Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de los registros.	30 de marzo de 2024	Comunicación y Mercadeo	Yessika Gómez Palacio			
CI2023303223	23 de agosto de 2023	2. Calidad de las respuestas:	Se observó durante la aplicación de la prueba que la respuesta al radicado PQ2023200007 no cumplió con dar respuesta de fondo, pues, aunque se indicó al peticionario que se daría respuesta en el mes de febrero, no se encuentra la evidencia de dicha respuesta. La respuesta al radicado PQ2023200010 no cumple, pues en esta se indica que la respuesta fue dada al correo electrónico, pero no se adjunta la evidencia del envío al correo electrónico en la plataforma G+. Esto se debe a deficiencia en el control al seguimiento de las respuestas dadas por la institución.	Se realizará campaña mediante correos masivos institucionales donde se solicitará a las personas encargadas de dar respuesta a los ciudadanos por el canal de PQRSFD que deben ser correctos con las respuestas y adjuntar evidencias de las mismas.	4 sep de 2023	29 feb de 2024	Garantizar la calidad y oportunidad en las respuestas a las solicitudes que ingresan a través del canal de PRSFD y evitar riesgos de cumplimiento	30 de marzo de 2024	Comunicación y Mercadeo	Yessika Gómez Palacio			

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