



INFORME DE AUDITORÍAS

Código: EAD-FT-07

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso:		SERVICIO AL CIUDADANO									
		<ul style="list-style-type: none"> • ÁREA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 									
Número de Auditoria:		2020-C-01									
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	08	Mes	06	Año	2020	Día	21	Mes	08	Año	2020
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Dora Ines Ojeda Roncancio (Jefe Unidad de Atención al Ciudadano)											
EQUIPO AUDITOR											
AUDITOR CALIDAD: William Javier Hernández Gama											
OBJETIVO DE AUDITORÍA:											
Identificar el nivel de implementación, pertinencia y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo referencial y requisitos a auditar en los procesos aplicables, para los cuales interviene la Unidad de Atención al Ciudadano.											
ALCANCE DE AUDITORÍA:											
Comprobar que el SGC implementado cumple con los requisitos de norma NTC ISO 9001:2015. Numerales 8.2.1 - 8.5 - 9.1.2 en la Unidad de Atención al Ciudadano.											
CRITERIOS DE AUDITORÍA:											
Información documentada del SGC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. Requisitos 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.5 Producción y provisión del servicio, 9.1.2 Satisfacción del cliente.											

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS											
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mejora de la infraestructura de la Unidad de Atención al Ciudadano permitiendo mejorar el servicio. ✓ La implementación del segundo módulo de lengua de señas colombianas para la atención de personas con discapacidad. ✓ La metodología implementada por la organización para realizar seguimiento a la percepción del cliente acerca del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. ✓ Los informes mensuales presentados a las áreas relacionados con su grado de afectación al proceso "Servicio al Ciudadano" 											
RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:											
NA											
PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:											
<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de oportunidad en la contestación de comunicaciones en el mes de junio 2020 llegó al 94.84% del 100% estimado en la meta. 											

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

NA

PARTICIPACION CIUDADANA

NA

CONCLUSIONES:

- La organización proporciona la información relativa con sus servicios mediante los canales de comunicación: Línea Nacional 01 8000, Unidad de Atención al Ciudadano, página web chat, Clic to Call, agente virtual, formulario web, Correo electrónico, ventanilla de radicación.
- Se obtiene la retroalimentación de los usuarios relativa a sus productos mediante la encuesta anual en frío y la encuesta presencial en caliente con una metodología pertinente para garantizar la eficacia de la captura de la información y se toman decisiones sobre sus resultados.
- Se evidencian actividades de seguimiento a los controles establecidos en el proceso para el atributo del servicio correspondiente a la oportunidad en las respuestas a comunicaciones externas e internas.

RECOMENDACIONES:

- Verificar la eficacia de las acciones del plan elaborado para el tratamiento del hallazgo en curso relacionado con la oportunidad de respuesta a las comunicaciones en el proceso “Servicio al Ciudadano” identificado mediante la auditoría 2019-G-14 de octubre de 2019 por la auditora Aura Rosa Gómez Avellaneda de la Oficina de Control Interno. Lo anterior debido a que a junio de 2020 se sigue identificando retrasos en los tiempos de respuesta a las comunicaciones tanto internas como externas.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		NA	

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		
		NA	

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: William Javier Hernández Gama**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:**