

	<b>INFORME DE AUDITORÍAS</b>	<b>Código: EAD-FT-07</b> <b>Versión: 05</b> Rige a partir de su publicación en el SIG
---	------------------------------	---

INFORME DE AUDITORÍA											
<b>Proceso:</b>						<b>Servicio al Ciudadano</b>					
<b>Numero de Auditoria:</b>						2021-C-09					
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	26	Mes	04	Año	2021	Día	26	Mes	05	Año	2021
<b>LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):</b> Dora Ines Ojeda – Unidad de Atención al Ciudadano											
<b>EQUIPO AUDITOR</b> <b>AUDITOR LIDER:</b> Mahara Correa <b>AUDITOR ACOMPAÑANTE:</b> Aura Gómez, Kelly Gordillo											
<b>OBJETIVO DE AUDITORÍA:</b> Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar conformidad con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015											
<b>ALCANCE DE AUDITORÍA:</b> Proceso Servicio al Ciudadano											
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b> Los requisitos auditados según la planificación Norma ISO 9001-2015: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</li> <li>• 8.2.1 Comunicación con el cliente</li> <li>• 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</li> <li>• 9.1.2 Satisfacción del cliente</li> <li>• 9.1.3 Análisis y evaluación</li> <li>• 10.1 Mejora</li> </ul> Documentación interna de la entidad del Sistema de Gestión Integrado del Ministerio de Educación Nacional: Caracterización, informe de atención de los PQRS año 2020, informe de nivel de satisfacción de los clientes año 2020											

RESUMEN GENERAL
<b>FORTALEZAS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se resalta la participación activa del personal y su disposición para brindar la información requerida y evidenciar el trabajo desarrollado durante el último año.</li> <li>2. Se destaca el seguimiento mensual a la atención oportuna de las PQRS por proceso y la generación de los planes de mejoramiento cuando no se cumple con la meta de oportunidad.</li> <li>3. Se distingue el nivel de satisfacción del 80% por parte de los clientes: Secretarías de educación, IE Superior públicas, IE Superior privadas, ciudadanos que solicitan servicios al MEN.</li> <li>4. Se destaca el alto número de muestras para medir la satisfacción de los clientes: 77 Secretarías de educación, 54 IE Superior públicas, 137 IE Superior privadas, 770 ciudadanos.</li> </ol>

<b>RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:</b> No se revisó en esta auditoria
<b>PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:</b> No aplica
<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:</b> Se realiza seguimiento del proceso mediante los indicadores de gestión
<b>PARTICIPACION CIUDADANA:</b> Resultados encuestas de satisfacción.
<b>CONCLUSIONES:</b> El proceso es adecuado, conveniente y eficaz.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		No aplica	

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Se cuenta con una caracterización del proceso
X			8.2.1 Comunicación con el cliente	Se realiza mensualmente, un informe de seguimiento a la atención oportuna de las PQRS por proceso y se generan los planes de mejoramiento cuando no se cumple con la meta de oportunidad
X			9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	El proceso realiza medición y seguimiento a los indicadores. Se destaca el alto número de muestras para medir la satisfacción de los clientes: 77 Secretarías de educación, 54 IE Superior públicas, 137 IE Superior privadas, 770 ciudadanos.
X			9.1.2 Satisfacción del cliente	El proceso realiza seguimiento al grado de satisfacción de los clientes. Se distingue el nivel de satisfacción del 80% por parte de los clientes: Secretarías de educación, IE Superior públicas, IE Superior privadas, ciudadanos que solicitan servicios al MEN.
X			9.1.3 Análisis y evaluación	El proceso realiza análisis a los indicadores

X			10.1 Mejora	El proceso genera mejoras cuando se requiere
---	--	--	-------------	--

<b>LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:</b> Mahara Correa
<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b> María Helena Ordóñez Burbano