

Proceso/Actividad auditada: Secretaria General/Gestión Atención al Usuario	Auditores: José Gonzalo Escudero Escudero Yurany Esledy Valencia Rivera Bernardo León Arango Serna Nelson Mauricio Murillo Ramírez Juan Fernando Ibarra Soto Beatriz Elena Madrid Henao
Informe Dirigido a: Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno	
Objetivo: Verificar la efectividad, en el cumplimiento de las normas, políticas, procesos, planes, programas y proyectos, así mismo, medir la efectividad de los controles a los riesgos institucionales, corrupción y por procesos, establecidos por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno en conjunto del proceso gestión atención al usuario.	
Alcance: <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la política de operación de las PQRDF. • Reporte y consolidación de las PQRDF. • Ingreso de la información de las PQRDF. • Control del proceso de las PQRDF. • Capacitaciones y seguimiento en materia de las PQRDF. • Atención telefónica a los usuarios internos y externos. • Política operacional de atención al usuario. • Implementación de MIPG, • Mapa de riesgos y de indicadores. 	

1. Observaciones (hallazgos) detectados
 N/A

2. Recomendaciones:

- 2.1 Que se realice una correcta evaluación de los riesgo residuales, con el objetivo que esta sea ubicada en una zona adecuada que no afecte el tratamiento del riesgo.
- 2.2 Fortalecer el equipo de trabajo del proceso de Atención al Usuario, en la importancia de la protección de los datos personales de los usuarios internos y externos de la Institución, e igualmente en el tipo de información que se puede divulgar al responder una PQRDF, con el objetivo de que haya un uso adecuado de los mismos.
- 2.3 Es necesario que la entidad promocióne los diversos mecanismos que facilitan el trámite a los usuarios principalmente la plataforma de la página web, y el cis@pascualbravo.edu.co, que ayuden a tener una perspectiva detallada del trámite.

2.4 Se tuvo en cuenta términos y definiciones muy cortos y es necesario incluir otros términos dentro del documento, se sugiere definir los siguientes: 1. Usuario 2. Petición Verbal 3. Peticiones Incompletas 4. Desistimiento de la petición 4. Peticiones irrespetuosas 5. Atención prioritaria de petición 6. Funcionario 7. Falta de competencia 8. Documentos Reservados 9. Documentos Clasificado 10. Falta disciplinaria 11. Sujeto Disciplinable 12. Turnos 13. CIS 14. Proceso 15. Dependencia 16. Líder de proceso 17. Radicación 18. Informes 19. Consolidar datos 20. Incumplimiento 21. Clasificación 22. Reparto 23. Respuesta 24. Mercurio 25. Seguridad de los datos personales, para tener mayor claridad en los términos relacionados

3. Pronunciamiento del auditado y consideraciones del equipo auditor

“En respuesta al Informe Preliminar de Auditoría Interna al proceso de Gestión Atención al Usuario, presentado el 14 de diciembre de 2018, cuyo objetivo es *“Verificar la efectividad, en el cumplimiento de las normas, políticas, procesos, planes, programas y proyectos, así mismo, medir la efectividad de los controles a los riegos institucionales, corrupción y por procesos, establecidos por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno en conjunto del proceso Gestión Atención al Usuario.”*, realizado por parte de la Oficina Asesora de Evaluación y Control, nos permitimos hacer las siguientes consideraciones para dar claridad con respecto a lo descrito en el mismo, de la siguiente manera:

Recomendaciones de mejora N° 1

En este tema se aclaró que se presentó una confusión con el asesor de planeación frente al tema de Riesgos, para 2019-1 este debe ser subsanado.”

Recomendación de mejora N° 2

Se realizará sensibilización en el tratamiento de datos personales.

Recomendación de mejora N° 3

La plataforma de la página web es competencia de comunicaciones, se puede adelantar una campaña de difusión de los diferentes canales de atención.

Recomendación de mejora N° 4

Se tendrán en cuenta algunas de las definiciones para ser incluidas en el procedimiento.

Pronunciamiento del equipo auditor: se entiende que el proceso auditado acata las recomendaciones del equipo auditor.

4. Conclusiones finales:

El proceso de Gestión de Gestión Atención al Usuario cumple con la normatividad vigente aplicable, igualmente asesora y capacita a las dependencias en materia de las PQRDF.