



<b>INFORME EJECUTIVO</b>	Código: EIM-FR-29
	Versión: 02
	Página: 1 de 2

<b>Unidad auditable:</b> Secretaría General/Gestión Atención al Usuario	<b>Auditores:</b> William Echavarría Lotero Dioferman Giraldo Marín Juan David Roldan Cañola Johanna Astrid Villada Gómez Yurany Esledy Valencia Rivera Beatriz Elena Madrid Henao
<b>Informe Dirigido a:</b> Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	
<b>Objetivo:</b> Verificar la gestión del proceso de Gestión Atención al Usuario vigencia 2021 y avance 2022, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables al proceso, con el objetivo de establecer invitaciones o recomendaciones de mejora que contribuyan a la adecuada gestión contemplados en los planes de acción, que conlleven al cumplimiento de las metas semestrales o anuales.	
<b>Alcance:</b> Verificar: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Canales de atención operando.</li><li>✓ Indicadores de gestión y de Plan de Desarrollo.</li><li>✓ Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.</li><li>✓ Contratación asociada al proceso vigencia 2022</li><li>✓ Planes de mejoramiento.</li></ul>	

## 1. Observaciones (Hallazgos)

No se presentaron observaciones para este informe

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022



**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

**2. Recomendaciones de mejora:**

- 2.1** Se considera como buenas prácticas iniciar la redacción de los riesgos con posibilidad de (...), con el objetivo de dar cumplimiento a la Guía para la administración del riego y el diseño de controles en entidades públicas versión 5.
- 2.2** Se considera como buenas prácticas revisar las evidencias “*Formato de control y Registro de reporte entrega de los certificados*”, en razón a que este proceso se automatizo (SICAU) y ya es responsabilidad de Admisiones.
- 2.3** Se considera como buenas prácticas revisar la “EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL” en el numeral 7, en razón a que la calificación es 5, lo que quiere decir que la evidencia es incompleta, con el objetivo de dar cumplimiento a la Guía para la administración del riego y el diseño de controles en entidades públicas versión 4, en cuanto la adecuada ejecución del control.
- 2.4** Se considera como buenas prácticas diseñar un control para cada causa, el cual permita mitigar la causa que hace que el riesgo se materialice.
- 2.5** Se considera como buenas prácticas, revisar el riesgo de gestión N° 2 específicamente en la variable “Como se realiza la actividad del control”, con el objetivo de que esta tenga una correlación con el control existente.
- 2.6** Se considera como buenas prácticas revisar la periodicidad y la evidencia del riesgo N° 3, en razón a que está definida cuatrimestralmente y se evidencio circular informativa con fecha del 24 de abril del 2020, con el objetivo de dar cumplimiento a la adecuada ejecución del control.
- 2.7** Se considera como buenas prácticas revisar la valoración del riesgo de gestión N° 3 (Residual), con el objetivo de dar cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la I. U. Pascual Bravo y a los lineamientos emitidos por el DAFP.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME EJECUTIVO</b>	Código: EIM-FR-29
	Versión: 02
	Página: 1 de 2

**2.8** Se considera como buenas prácticas, continuar trabajando en la posibilidad de encontrar un sistema verificable para la calificación de los canales no presenciales para la mejora continua del servicio.

**2.9** Se considera como buenas prácticas, revisar el indicador “Porcentaje de PQRDF atendidas con oportunidad”, en razón a que está siendo medido dos veces, en los Indicadores de Gestión y en el Plan de Desarrollo, es pertinente dejar su medición solo en el Plan de desarrollo, en razón a que esta se realiza mensualmente en el Seguimiento al Plan Indicativo.

**2.10** Se considera como buenas prácticas, que el proceso de Gestión Atención al Usuario, como apoyo técnico a la supervisión, informe al supervisor las actividades específicas realizadas, los objetivos alcanzados y la descripción detallada de los trabajos pendientes y aspectos para tener en cuenta sobre la ejecución de los contratos, en razón a las debilidades evidenciadas en el contrato GJ 113 de 2021. Con el objetivo de mitigar la materialización de riesgos asociados en materia contractual y evitar consecuencias jurídicas para el Supervisor y a la Institución.

**2.11** Se considera como buenas prácticas que el Supervisor del contrato actualice el plan de pagos del contrato GJ 113 de 2021 que se encuentra en ejecución en virtud de lo evidenciado en el SECOP II y validado en la visita en sitio con la jefa del proceso de Gestión Jurídica.

**Nota**

Se precisa, que la Institución se encuentra en la actualización de la Guía y de la política de riesgos, teniendo en cuenta los nuevos lineamientos emitidos por el DAFP en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 expedida en diciembre de 2020, sin embargo se describen estas recomendaciones, en razón a que la evaluación de los riesgos de esta auditoría, se realizó con base en los lineamientos de la Guía y la política vigentes en la Institución y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 expedida en octubre de 2018.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

**3. Conclusiones finales:**

- 3.1** Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Evaluación y Control, a los mapas de riesgos de Gestión Atención al Usuario, se verifico que cumplen con lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 expedida por el DAFP en octubre de 2018.
- 3.2** Como resultado del seguimiento a los canales de atención al usuario operando, se logra evidenciar que todos son funcionales y cumplen con sus respectivos objetivos de operación.
- 3.3** Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Evaluación y Control a las acciones correctivas y de mejora producto de las auditorias y revisiones efectuadas por entes externos y de control, verifico cumplimiento de las mismas, no obstante, el proceso auditor continuara con el monitoreo de los planes de mejoramiento del proceso Gestión Atención al Usuario con fecha de cumplimiento para el segundo semestre del 2022, con el objetivo de verificar su pertinencia e implementación de manera efectiva.
- 3.4** La Oficina Asesora de Evaluación y Control en su rol de tercera línea de defensa, continuará realizando seguimiento a la Gestión Contractual del proceso de Gestión Atención al Usuario, se pone a disposición los servicios de Relacionamiento, con el objetivo de fortalecer la gestión, agregar valor y contribuir en el cumplimiento de las metas Institucionales en materia de gestión contractual.
- 3.5** Como resultado de la verificación del cumplimiento de las metas de los indicadores, se evidencia que estos han venido cumpliendo con las metas propuestas, no obstante, en cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento, la Oficina Asesora de Evaluación y Control, seguirá realizando la validación pertinente del cumplimiento

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022



**INFORME EJECUTIVO**

Código: EIM-FR-29

Versión: 02

Página: 1 de 2

de la meta de los indicadores tanto de gestión como del plan de desarrollo de la vigencia 2022.

Cordialmente,

**WILLIAM ECHAVARRIA LOTERO**

Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
William Echavarría Lotero	Jefe de la oficina Asesora de Evaluación y Control	
Juan David Roldan Cañola	Contratista de apoyo – Oficina Asesora de Evaluación y Control	
Dioferman Giraldo Marín	Contratista de apoyo – Oficina Asesora de Evaluación y Control	
Yurany Esledy Valencia Rivera	Contratista de apoyo – Oficina Asesora de Evaluación y Control	
Johanna Astrid Villada Gómez	Contratista de apoyo – Oficina Asesora de Evaluación y Control	
Beatriz Elena Madrid Henao	Secretaria – Oficina Asesora de Evaluación y Control	

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022