INFORME DE AUDITORÍA

Código de auditoria: AUD-1572

Fecha: **Inicio** 2015-10-08 **Final** 2015-10-09

Fecha del informe: 2016-02-05

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Seguimiento y Evaluación	JOHANNA FERNANDA VILLARREAL GUZMAN

OBJETIVO

Evaluar la conformidad de los procesos desarrollados por el grupo de Seguiemiuento y evaluacion frente a los requisitos establecidos en la Norma Tecnica de Calidad para la gestion Publica (NTCGP1000), los requisitos establecidos por la entidad y los requisitos legales aplicables.

ALCANCE

se realizara auditoria a los procedimientos adelantados desde el 1 de enero de 2014 a 30 de septiembre de 2015.

CRITERIOS

,Ley 489 de 1998, constitucion poplitica de Colombia.,Norma NTCGP1000, manual de Funciones, Poliutica y objetivos de Calidad, Normograma, Registros, informes de gestion, Manuales, procedimientos e instructivos, indicadores de gestion.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

GIOVANNI ARTURO GONZALEZ ZAPATA

EQUIPO AUDITOR

EDGAR GERARDO VASQUEZ MOLANO *

HALLAZGOS

1 Tipo Hallazgo: No conformidad

Descripción: El procedimiento de monitoreo post a través de llamada telefónica numeral (2) colgado en el SIGER código SR-P-01 el cual dice que “Generar el listado de las personas culminadas que están próximas a su fecha de programación para la llamada telefónica (número de llamadas 1,2,3 y 4) de acuerdo al registro de su fecha de culminación (dos cortes semestrales establecidos para este fin 30 de junio y 31 de diciembre de cada año), no se está cumpliendo contraviniendo lo normado en la NTCGP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numerales 4.2.4 “ Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos asi como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse”

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

2	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	El procedimiento de monitoreo post a través de llamada telefónica numeral (3) colgado en el SIGER código SR-P-01 el cual dice que " Enviar al grupo de Atención al Ciudadano con 8 días hábiles antes de cumplir el periodo programado para el número de llamadas telefónicas (1,2,3 y 4) teniendo en cuenta que el contacto telefónico debe realizarse en los meses comprendidos entre feb – abril y/o julio – septiembre, verificado el requisito se evidencio que la información se ha enviado extemporáneamente. Contrariando lo establecido en la NCTGP1000 Nº 7.1 Planeación de la realización del producto o prestación del servicio "La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio…."
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se realiza seguimiento ni controles correctivos al componente de formación académica en los casos de gestión interna. Contraviniendo lo normado en la NTCGP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numerales 7.2.3. Comunicación con el cliente "La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a" a) La información sobre el producto y/o servicio. c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
4	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Frente a la auditoría realizada en el 2014 relacionada con el plan de mejoramiento, al hallazgo de documentación del procedimiento de seguimiento y medición se evidencio que no se han realizado las mejoras propuestas dentro del plan de mejoramiento. Contraviniendo lo normado en la NTCGP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numerales 8.2.2."El responsable del proceso que está siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

DESARROLLO

OBSERVACIONES

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

ANEXOS

Anexo: Informe Final Seguimiento y Evaluación Calidad 2015 FIRMADO.pdf

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"