

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	INFORME DE AUDITORÍA	Código: GC-FPE-010 Versión: 2 Fecha: 08-05-2008 Página: 1 de 2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------

Fecha de Emisión del Informe Final: 10 de octubre 2022	Pág.: Página 1 de 2
---------------------------------------------------------------	----------------------------

Tipo de Auditoría: por procesos de septiembre 2022	Fecha de la Auditoría: 2 agosto-23
-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Proceso Auditado: Auditoría interna a la atención al público y las comunicaciones oficiales de enero a junio de 2022

Responsable de la auditoría: YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ	Cargo: JEFE CONTROL INTERNO
------------------------------------------------------------------	------------------------------------

Auditores: Mary Karmen Pinto Gómez, Julio Vargas Calderón, Daniel Saade Diaz, Carlos Calderón Cáceres, Álvaro Sierra L.

Objetivo de la Auditoría:

Objetivo Auditoría:

Evaluar la atención al ciudadano, el Manual de tramites de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y comunicaciones oficiales identificado con el código GC-MPA-001, versión 3.

Específicos

- Verificar los diferentes medios de atención al público que tiene el Departamento de la Gobernación del Cesar.
- Verificar los trámites que existen en la Gobernación del Dpto del Cesar.
- Verificar las condiciones que tienen los ciudadanos para acceder a los servicios de la Gobernación del Cesar en condiciones de igualdad
- Verificar el comportamiento de las PQRSD en el periodo analizado de enero a junio de 2022.

Alcance:

Verificar la atención al ciudadano y el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos, del 1 de enero al 30 junio de 2022.

Anexos:	Distribución:
----------------	----------------------

CONCLUSIONES (fortalezas, aspectos por mejorar y cumplimiento del objetivo)

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de su Plan Anual de Auditorías, llevó a cabo la auditoría interna practicada a la atención al ciudadano y al Manual de tramites de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y comunicaciones oficiales identificado con el código GC-MPA-001, vigencia enero a junio de 2022, se concluye que resultaron dos (2) hallazgos, las cuales deben ser incluidas en el plan de mejoramiento.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

INFORME DE AUDITORÍA

Código: GC-FPE-010
Versión: 2
Fecha: 08-05-2008
Página: 2 de 2

NO CONFORMIDADES		
Nro.	(Proceso a la que se le levanta la NC)	Requisito
	NO APLICA	
HALLAZGOS		
		HALL/Oport . Mejora
1	Se efectúan por parte de sectoriales y/o dependencias comunicaciones oficiales (internas y externas) por fuera del Control.doc. De igual manera las comunicaciones que le dan gestión exitosa, no aportan o adjuntan el oficio por medio del cual se dio respuesta.	H
2	La Gobernación del Departamento del Cesar, no analiza periódicamente la caracterización de, usuarios y grupos de interés de la entidad.	H

H= Hallazgo.

Auditor: jefe Oficina Asesora de Control Interno: YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ