

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Código: GC-FPE-010 Versión: 2 Fecha: 08-05-2008 Página: 1 de 2
--	-----------------------------	---

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

<b>Tipo de Auditoría:</b> por procesos de septiembre 2022	<b>Fecha de la Auditoría:</b> 2 agosto-23
---	---

<b>Proceso Auditado:</b> Auditoría interna a la atención al público y las comunicaciones oficiales de enero a junio de 2022
---

<b>Responsable de la auditoría:</b> YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ	<b>Cargo:</b> JEFE CONTROL INTERNO
--	------------------------------------

<b>Auditores:</b> Mary Karmen Pinto Gómez, Julio Vargas Calderón, Daniel Saade Diaz, Carlos Calderón Cáceres, Álvaro Sierra L.
--

<b>Objetivo de la Auditoría:</b>
----------------------------------

<b>Objetivo Auditoría:</b>
----------------------------

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.

<b>Alcance:</b>
-----------------

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

<b>Anexos:</b>	<b>Distribución:</b>
----------------	----------------------

<b>CONCLUSIONES</b> <b>(fortalezas, aspectos por mejorar y cumplimiento del objetivo)</b>
--

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