

PROCESO AUDITADO:	ATENCIÓN AL USUARIO
--------------------------	---------------------

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PAU-01 Procedimiento atención de PQRDSF	NOVIEMBRE 2023
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
ARLEY DE JESÚS RAMÍREZ PATIÑO Jefe Oficina de Control Interno	Arley de Jesús Ramírez Patiño (Líder) Yudy Alejandra López Londoño (Apoyo)
AUDITADO:	
ALEXANDER RICO OCAMPO (Secretario General) y equipo de apoyo	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Dar cumplimiento a los mandatos de la ley 87 de 1993, La oficina de control Interno mediante el aseguramiento del sistema integrado de Control interno, por el esquema de organización y el conjunto de los planes, políticas métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de Dirección, Planeación, Ejecución, Seguimiento, Evaluación y Control adoptados por la Entidad a través de las auditorías interna, Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales a los consagrados en el artículo 2 Ley 87 de 1993):

- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional y goce efectivo de los derechos de los usuarios en el marco de la legalidad y la integridad
- formular recomendaciones , a través de evidencias, soportes y criterios validos de evaluación de auditoría Interna y de seguimiento continuo, a los procesos y procedimientos que adelanta la Entidad, sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes de acción, con enfoque en la a Evaluación del Riesgo
- Garantizar un ambiente de control, apoyar a la dirección en la toma de decisiones necesarias para corregir las desviaciones, mediante las acciones correctivas y de mejoramiento continuo que correspondan



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

ALCANCE DE LA AUDITORIA

El Programa Anual de Auditorías Internas, Vigencia 2023, Comprende la aplicación del Atención al usuario, mediante la verificación de cumplimiento de los requisitos de Ley, del periodo Julio 5 de 2022 a Noviembre 15 de 2023, con base en la información registrada en la carpeta pública SGC y en sede electrónica durante la vigencia 2023 evaluaciones y verificaciones, e incluye el Plan Estratégico Institucional y PEI Plan de Acción (Auditorías de Control Interno realizadas anteriormente por la de la Oficina de Control interno, para todos los procesos y procedimientos aplicables al periodo de certificación de la Entidad, subsistema de control de La Personería Municipal de Itagüí dado que es un entidad con certificación ISO 9001/2015.

Garantizar la evaluación independiente como componente Elemento Auditoría Interna.

formular recomendaciones, a través de evidencias, soportes y criterios válidos de evaluación de auditoría interna y de seguimiento continuo, a los procesos y procedimientos que adelanta Atención al Usuario, sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes de acción, con un enfoque en la a evaluación de los riesgos establecidos por la Entidad

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos) indicadores, mapa de riesgos, plan de mejoramiento, informe de auditorías anteriores.

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

En cumplimiento al programa anual de auditorías internas elaborado y aprobado para la vigencia 2023, se lleva a cabo el proceso de Atención al Usuario, por medio de la cual se evalúa el servicio que presta la Entidad, así:

El proceso de Atención al usuario, cuenta con tres profesionales, en la modalidad de contratación directa, en la tipología CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, Cuyo Objeto es "Prestar sus servicios Profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando atención a los usuarios externos de la entidad, tanto en la sede principal como en las descentralizadas, suministrando información clara y oportuna, asesoría jurídica y elaboración de diferentes documentos legales y administrativos.

Se revisaron las carpetas físicas de en la cual reposan las actas de supervisión del contrato, Acta de Informe de actividades, Seguimiento al Pago de la Seguridad social, Cuenta de Cobro, Orden de Pago y comprobante de pago. Se verifica su cumplimiento normativo

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



Se revisa la carpeta física en la cual reposan las actas y el formato FAU-03 (Verificación en la Calidad de la Respuesta para PQRSD), donde se evidencia el diligenciamiento del mismo por parte de la funcionaria encargada para tal fin. Se verifica el cumplimiento del formato FAU-04 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades), los cuales son depositados en el buzón y se hace apertura de éste semanalmente en presencia del Jefe de Control Interno, Secretaría General y Auxiliar Administrativa, se levanta acta y se diligencia el formato FAU-06 (Apertura del Buzón).

Es importante anotar que las encuestas de satisfacción al usuario, se realizan mediante un funcionario designado para tal fin a los usuarios que son atendidos en la Entidad y estas son tabuladas respectivamente. En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el nivel de satisfacción de la comunidad encuestada durante el segundo semestre de 2023, con un porcentaje de aceptación del 99,74% de satisfacción. Lo cual es preciso anotar que, de acuerdo a lo definido en los indicadores de eficiencia, la Entidad cumplió la meta de satisfacción la cual es del 95%

Consolidado Segundo Trimestre 2023				
Nº	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN		No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	99,74%		0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99,74%		0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	99,74%		0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,74%		0%
PROMEDIO TOTAL		99,74%		0%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth Quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

El siguiente cuadro se describen las actividades clasificadas de acuerdo con el tipo de Consulta:

En esta relación se evidencia las acciones de tutela, los derechos de petición, las asesorías en todas sus descripciones, entre otras de las cuales podemos resaltar: 309 derechos de petición lo que representa un 12,10% de las consultas solicitadas (de los cuales todos se dieron respuesta de manera oportuna 492 tutelas presentadas lo que representa un 19,26% y en su mayoría son asesorías con un 56,19% de los servicios brindados,



Es preciso anotar que el mayor número de las acciones de tutela que interponen los usuarios es en tema relacionado con la salud tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado por posibles casos de vulneración en atención en el derecho a la salud.

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Asesorías	388	549	498	1.435	56,19%
Acción de Tutela	147	189	156	492	19,26%
Derechos de Petición	72	111	126	309	12,10%
Incidente de Desacato	20	39	40	99	3,88%
Contrato de Arrendamiento	27	30	30	87	3,41%
Ley de Apoyo	8	19	15	42	1,64%
Amparo de Pobreza	3	10	6	19	0,74%
Citaciones Vigilancia Administrativa	3	9	4	16	0,63%
Recurso de Reposición y Apelación	4	6	6	16	0,63%
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	3	4	5	12	0,47%
Queja Contra Servidor Público	4	5	3	12	0,47%
Migración Venezuela		3	3	6	0,23%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente		1	3	4	0,16%
Memorial			3	3	0,12%
Derecho de Sucesión		1		1	0,04%
Impugnación Fallo de Tutela		1		1	0,04%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth Quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Atenciones Realizadas En La Entidad por dependencias

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante el Segundo trimestre 2023, de un total de 2.554, la oficina de atención al usuario representa un 82,92%,



siendo esta la dependencia que demanda mayores servicios la cual cuenta con el acompañamiento de tres (3) contratistas Abogados quienes son los encargados de asesorar y a tender al público en general que se acerca a solicitar los servicios de la entidad.

CONSOLIDADO ATENCIONES - SEGUNDO TRIMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO
Atención al Usuario	566	813	739	2.118
Casa de Justicia	51	73	96	220
Derechos Humanos	31	25	31	87
Derechos Colectivos	10	12	5	27
Penal y Familia	11	39	20	70
Vigilancia Administrativa	10	15	7	32
TOTALES	679	977	898	2.554

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Yaneth Quintero Salas- Contratista Apoyo asistencial

Indicadores del Ingreso por recepción PQRDSF sistema SIGGED- :

En la siguiente tabla se muestra el canal de Ingreso por recepción PQRS, en el sistema SIGGED, del segundo trimestre con corte al 30 de junio de 2023, en total ingresaron 58 Derechos de Petición, de los cuales el 46,55% se recibieron de manera personal en taquilla; por correo certificado un total de 10 con un porcentaje del 17,24% y por correo electrónico un total de 17 correos que representa un 29,31%

DEL TOTAL 58 PQRS QUE INGRASARON Y FUERON REPORTADOS SE DIO RESPUESTA DE MANERA OPORTUNA AL 100%



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



**Personería
de Itagüí**

PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del lunes 03 de abril del 2023 al viernes 30 de junio del 2023	martes 03 de octubre del 2023	Todas

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	10	10	17.24 %
Correo Electrónico	0	17	17	29.31 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	27	27	46.55 %
Radicación Web	0	4	4	6.9 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	0	58	58	100 %

Fuente Sistema SISGED- PQRS vigencia 2023

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno

Observación:

Se pudo evidenciar que de un total de 150 PQRS Recepcionadas, al menos uno se dio respuesta por fuera del término, con 12, hábiles de manera extemporánea, La que representa el 99,33% de efectividad en las respuestas.

El derecho de petición reside "en la resolución pronta y oportuna al peticionario, si bien se dio respuesta al usuario fuera de los términos, con menos 12 hábiles, en tal sentido el mismo obedece a una "felicitación por la asesoría prestada en la atención al usuario" la cual fue depositada en el Buzón de Sugerencias como una felicitación y la respuesta fue publicada en la cartelera institucional por el Secretario General con encargo al área de comunicaciones para solicitar el cierre de sistema SISGED_PQRS de la Personería Itagüí

No obstante, se recomendó Suscribir Plan de Mejoramiento al área encargada, para determinar que trámite debe surtir una comunicación entrante en el caso de una FELICITACIÓN.

Expuesto lo anterior la oficina de control interno recomienda elevar plan de mejora en el sentido

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

de determinar el procedimiento a seguir cuando se presenten comunicaciones de usuarios cuando están se tratan de dar felicitaciones usuarios de expresar felicitaciones a servidores por los asistencias que presta la personería municipal de Itagüí

Con lo observado no se afecto el deber funcional protegido por la norma derecho de petición Ley 1755 de 2015 y mucho menos se vulneraron derechos de usuarios de la Personería

La ilicitud no es sustancial

TABLERO DE INDICADORES

Se verifica el seguimiento a los tres indicadores de este proceso, los cuales presentan el avance respectivo; con una expectativa de cumplimiento óptimo al terminar el año 2023.

1. Oportunidad en la respuesta a requerimientos
2. Satisfacción del Usuario
3. Verificación Calidad de la Respuesta

PLANDEMEJORAMIENTO:

De las 5 acciones de mejora, se cerraron satisfactoriamente 4, quedando 1 pendiente por cierre, el origen de la acción la cual trata Productos y salidas No Conformes PSNC, dada la salida no conforme que se viene presentando de manera repetitiva en los documentos elaborados en las atenciones personalizadas a los usuarios y que tiene como fecha del último seguimiento 30/06/2023 y se tiene previsto la última acción correctiva para el 30/12/2023.

NUMERO DE LA ACCION	ORIGEN	FECHA DE INICIO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	Control Interno	1/06/2021	Cumplida	Solicitar cierre
4	Auditoria Interna	29/08/2022	Cumplida	Solicitar cierre
2 y 3	Calidad	25/08/2021	Cumplida	Solicitar cierre
Se presentara el comité de Gestión y Desempeño el cierre total de las 4 acciones que a la fecha se encuentran cumplidas				

Fuente: FEM- 04 Plan de Mejoramiento. 2023. SGC

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Se recomienda al jefe del área Y/O a la dependencia responsable de ejecución de las acciones de mejora, que presentan mayor tiempo en cumplirse según su programación, adelantar las actividades pertinentes que conlleven a su cierre satisfactorio y eliminar la no conformidad

Verificar por la oficina de control interno que los Productos y Servicios no conforme PSNC, que se tornan repetitivos realizar las acciones correctivas, con el fin de que las causas que dieron origen a la no conformidad estén no se vuelvan a repetir,

MAPA DE RESGOS

Se analizan los 4 riesgos encontrando que solamente en el segundo trimestre se materializó el riesgo N°1 por contestación de PQR fuera de término.

“Posibilidad de demoras en la atención de las PQRDSF recibidas en la entidad mediante los diferentes canales” Riesgo Numero 6 de Atención al Usuario, tipo de riesgo operativo.

Se verifico a través de los aplicativos SISGED los resultados de los indicadores arrojados por el Software, A demás se verifico a través del aplicativo PQRS, las diligencias y atenciones realizadas como soportes de las mismas.

HALLAZGOS

N°.	1.FORTALEZAS
1	Atención oportuna, eficiente y eficaz , se resalta el compromiso del equipo de Contratistas de apoyo auditado frente al conocimiento de la visión, misión, políticas institucionales transversal a todos los procesos
2	Brindar atención con calidad y oportunidad a los usuarios y partes interesadas, mediante la implementación de políticas de servicio y gestión, para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Asesorías y sugerencias, verificando a través de encuestas de la percepción y satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios, en el marco del alcance misional de la Entidad.
3	Receptividad del equipo auditado frente a las mejoras y observaciones suscitadas dado la auditoría.



DEBILIDADES	
1	Muy poco personal para llevar a cabo todas las actividades que requiere el área
2	Recursos financieros insuficientes para atender toda la demanda y el desarrollo de atención del usuario
3	Insuficientes herramientas tecnológicas y económicas para la realización e implementación de las estrategias contempladas en el PEI- Plan estratégico institucional 2021-2024
4	Las condiciones locativas y de los espacios físicos de atención al público son limitados.
5	Demoras en la prestación del servicio por la Creciente demanda de los usuarios
2. NO CONFORMIDADES	
N°	REQUISITO
1	No aplica
3. OBSERVACIONES	
1	Es importante precisar que a cualquier PQRSDf, se le debe dar el trámite correspondiente de acuerdo con la Ley 1755 de 20015.
CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA	
<p>Se verifico a través de los análisis de las encuestas de satisfacción. Formatos de Calidad en archivo de las encuestas.</p> <p>Se verifico a través de los aplicativos SIGGED los resultados de los indicadores arrojados por el Software, A demás se verifico a través del aplicativo PQRS, las diligencias y atenciones realizadas como soportes de las mismas.</p> <p>De un total de 150 PQRS Recepcionadas, fue Respondida una (1) fuera de los términos, con 12, hábiles de manera extemporánea una solicitud, La que representa el 99,33% de efectividad en las respuestas.</p> <p>Derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna, si bien se dio respuesta al usuario fuera de los términos, con menos 12 hábiles, en tal sentido el mismo obedece a una "felicitación por la asesoría prestada en la atención al usuario" la cual fue deposita en el Buzón de Sugerencias como una felicitación y la respuesta fue publicadas en la cartelera institucional por el Secretario General área de comunicaciones para solicitar el cierre de sistema SIGGED PQRS de la Personería Itagüí</p>	



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

No Obstante, se recomendó suscribir Plan de Mejoramiento al área encargada, para determinar que trámite debe surtir una comunicación entrante interna en el caso de una FELICITACIÓN. La ilicitud no fue sustancial, no se afectó el deber funcional de la administración y mucho menos los derechos que le asisten a los usuarios de expresar felicitaciones por los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: _____

FIRMA AUDITADO: _____

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: _____

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



 Personería de Itagüí	PLAN DE AUDITORIA	Código: FEM-06
		Versión: 05
		Fecha: 24/02/2022

Macroproceso /Proceso/Procedimiento	ATENCIÓN AL USUARIO PAU-01 Procedimiento atención de PQRDSF	Líder del Proceso: Secretario General (Alexander Rico Ocampo)
--	---	--

Objetivos de la Auditoría	<p>Dar cumplimiento a los mandatos de la ley 87 de 1993. La oficina de control interno mediante el aseguramiento del sistema integrado de control interno, por el esquema de organización y el conjunto de los planes, políticas métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de Dirección, Planeación, Ejecución, Seguimiento, Evaluación y Control adoptados por la Entidad a través de las auditorías interna, Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: a los consagrados en el artículo 2 Ley 87 de 1993);</p> <p>Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional y goce efectivo de los derechos de los usuarios en el marco de la legalidad y la integridad</p> <p>formular recomendaciones, a través de evidencias, soportes y criterios válidos de evaluación de auditoría interna y de seguimiento continuo, a los procesos y procedimientos que adelanta la Entidad, sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes de acción, con enfoque en la a Evaluación del Riesgo</p> <p>Garantizar un ambiente de control, apoyar a la dirección en la toma de decisiones necesarias para corregir las desviaciones, mediante las acciones correctivas y de mejoramiento continuo que correspondan</p>	Auditoría Nro.	3
----------------------------------	--	-----------------------	---

Alcance de la Auditoría	<p>El Programa Anual de Auditorías Internas, Vigencia 2023, Comprende la aplicación del Atención al usuario, mediante la verificación de cumplimiento de los requisitos de Ley, del periodo Julio 5 de 2022 a Noviembre 15 de 2023, con base en la información registrada en la carpeta pública SGC y en sede electrónica durante la vigencia 2023 evaluaciones y verificaciones, e incluye el Plan Estratégico institucional y PEI Plan de Acción (Auditorías de Control Interno realizadas anteriormente por la de la Oficina de Control Interno, para todos los procesos y procedimientos aplicables al periodo de certificación de la Entidad, subsistema de control de La Personería Municipal de Itagüí dado que es una entidad con certificación ISO 9001/2015.</p> <p>Garantizar la evaluación independiente como componente Elemento Auditoría interna,</p> <p>formular recomendaciones, a través de evidencias, soportes y criterios válidos de evaluación de auditoría interna y de seguimiento continuo, a los procesos y procedimientos que adelanta Atención al Usuario, sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes de acción, con un enfoque en la a evaluación de los riesgos establecidos por la Entidad</p>	Criterios de Auditoría	<p>Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos) Indicadores, mapa de riesgos, plan de mejoramiento, informe de auditorías anteriores.</p>
--------------------------------	--	-------------------------------	---


Auditor (es): Líder- Arley de Jesús Ramírez Patiño (Jefe Oficina Control Interno) Auditor Apoyo: Yaneth Quintero Salas (Contratista) Auditor Apoyo: Jhony Alexander Zapata (Contratista) Auditor Apoyo: María José Ocampo (Contratista)	Fecha de Apertura de Auditoría: Mayo 02 de 2023	Fecha de Cierre de Auditoría: Mayo 31 de 2023
--	---	---


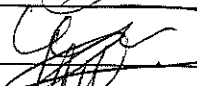
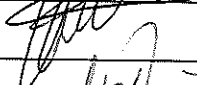
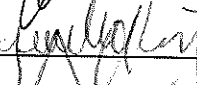

ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	FECHA	HORA
1	Reunión de Apertura	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	1 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
2	Solicitud de información y solicitud de diligenciamiento de anexos de auditoría	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	2 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
3	Verificar PAU-01 Procedimiento atención de PQRDSF	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	3 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
4	Verificar Es importante anotar que las encuestas de satisfacción al usuario	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	6 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
5	Verificar el Informes de caracterización de Usuarios	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	7 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
6	Verificar los Indicadores del Ingreso por recepción PQRDSF sistema SIGED- :	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	8 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
7	Verificar IPLANDEMEJORAMIENTO	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	9 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
8	Verificar MAPA DE RESGOS	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	10 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
9	Revisión del Proceso de Gestión contractual de manera aleatoria	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	13 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
10	Reunión de cierre del proceso auditor	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	14 de noviembre de 2023	8:30 a. m.
11	Informe de la auditoría	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Equipo auditor	15 de noviembre de 2023	8:30 a. m.

RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

FISICOS Y LOGISTICOS	TECNICOS
Metodología: Solicitud de información, entrevista, revisión documental, muestreo, seguimiento, observación directa entre otros a fin de determinar la conformidad con los criterios de auditoría.	Documentos de Referencia: Caracterización del Proceso de Atención al Usuario y Documentación Asociada., Riesgos, Plan de Mejoramiento, Normatividad legal vigente.

Elaborado Por:	Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno	Revisado y Aprobado Por:	Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración :	Octubre 27 de-2023	Fecha de Revisión:	Octubre 27 de-2023

 Personería de Itagüí	LISTA DE ASISTENCIA		Código: FG-01	
			Versión: 03	
			Fecha: 24/02/2022	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Auditoria: Adhesión al Usuario		
FACILITADOR		Alexander Rico Ocampo		
FECHA		HORARIO	DESDE	HASTA
LUGAR:		CAMI. CD. Edificio Judicial, 5º piso, Off. Secretaría.g		

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Diana Lombardi Parra	Contratista	
2. Mariana Muñoz	Contratista	
3. Aiky Ramírez V.	JEFE OFF. C.I.	
4. Juliana Pereda V.	contratista	
5. ALEXANDER RICO	SEC GERAL	
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
 Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866