

Plan de Acciones Correctivas

Código	FCI-19 v.05
Página	1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO:	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	FECHA DE ELABORACIÓN	9/09/2020
PRODUCTO DE:	AUDITORÍA INTERNA	N° DE ACTA DE REUNIÓN	29

ESPACIO RESERVADO PARA DILIGENCIAR POR LA ADMINISTRACIÓN DEL SIG O CONTROL INTERNO DE GESTIÓN CAMPOS SOLO PARA CASOS FECHA DE INICIO DE AUDITORIA INTERNA O FECHA DE CIERRE **EXTERNA ANÁLISIS DEL HALLAZGO** RESPONSABLE DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO **ACCIONES PLANTEADAS CONTROL Y SEGUIMIENTO** (Causas del hallazgo) **REQUISITO** 0 NC Para realizar la acción de mejora y dar cumplimiento a este hallazgo se realizará revisión de primera mano al acuerdo 017 del 22 de abril del 2016 1. Se planteará reunión con el SIG para asesoria con respecto a los 1. Elaborar estándares de efectividad, calidad y celeridad items 1,2,. en los procedimientos, servicios y trámites u otros que 3. Solicitar reunión con la Oficina de sean relevantes para el funcionamiento de los servicios de Comunicación y Prensa para analizar atención al ciudadano. este item dado a que esta 2. Gestionar y atender las solicitudes de acceso a la dependencia es la que dirije y autoriza información pública, presentadas por los ciudadanos. todas las publicaciones de la pagina Administrar, supervisar y evaluar el funcionamiento de la web de la universidad. 4. Se oficina Atención al Ciudadano. llevará a cabo la reunión con las 3. Coordinar la difusión de los servicios y trámites que estudiantes en formación de

x	4.4.2 a y b	brinda la Universidad de Pamplona en la sede principal, las extensiones y Centros de educación a distancia CREAD. 4. Capacitar a la comunidad Universitaria en servicio al cliente y relaciones interpersonales. 5. Establecer las bases y la información de interés público que se debe difundir proactivamente en la Página WEB. 6. Promover, fomentar y difundir la cultura de la transparencia en el ejercicio de la función pública, el acceso a la información y la participación ciudadana 7. Seguimiento en la implementación del SIGEP y el SECOP en la Universidad de Pamplona. 8. Establecer, liderar y ejecutar los componentes 2 racionalizaciones de trámites, componente 3 mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y componente 5 mecanismos para la transparencia y acceso a la información del Plan anticorrupción y traNsparencia de la Universidad de Pamplona.	del 22 de abril de 2016 y los registros necesarios como mecanismos de control, se evidencia que no se cuenta	Psicologia para el desarrollo de las capaciataciones planteadas por la dependencia. 5. Llevar a cabo reunión con Prensa para tratar este hallazgo y coordinar las acciones pertinentes. 6. Se realizará socialización a la comunidad universitaria en general sobre la cultura de la transparencia. 7. Se iniciará un plan de seguimiento para el seguimiento e implementación del SIGEP. SECOP y se reslizará la respectiva validacion de los formatos respectivos ante el SIG. 8. Se planteará una reunión con Planeación, dependencia encargada de establecer el Plan Anticorrupcion para el desarrollo de este hallazgo y la accion de mejora.	31/12/2020		Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia

AUDITORÍA INTERNA
AUDITORÍA EXTERNA

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS