

DEPENDENCIA: ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 26 DE NOVIEMBRE 2025
FUNCIONARIO: LILIBETH CUELLO.	
OBJETIVO: Verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión de la calidad del INFOTEP SAN JUAN conforme a la NTCGP1000:2009, MECI y SISTEMA; generando recomendaciones y propuestas de mejoramiento continuo.	
ALCANCE: cada uno de los procesos los cuales inician con la programación de auditorías y termina con la evaluación de las competencias técnica de los auditores internos.	
<p>Esta auditoria también se les realizara a los riesgos contemplados en la matriz de riesgo de INFOTEP, Una auditoría basada en riesgo es un enfoque de auditoría que tiene como objetivo principal identificar, analizar y evaluar los riesgos más importantes que pueden afectar el logro de los objetivos de una organización, para luego concentrar los esfuerzos de auditoría en aquellas áreas donde el riesgo es mayor.</p> <p>A diferencia de la auditoría tradicional, que revisa todos los procesos de forma uniforme, la auditoría basada en riesgo parte de la idea de que no todos los procesos tienen el mismo nivel de exposición. Por ello, este tipo de auditoría busca ser más eficiente, preventiva y estratégica, enfocándose en los puntos críticos que podrían generar mayores pérdidas, errores significativos, fraudes o incumplimientos legales.</p>	

METODOLOGIA: Se realizó mediante entrevista y revisión documental como evidencia, con el líder del proceso y su equipo de trabajo.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.coEmail: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

HALLAZGOS

Visibilizar en la oficina de Atención al Ciudadano la priorización que tienen el siguiente grupo poblacional: Mujeres embarazadas, discapacitados y adulto mayor.

La línea telefónica de atención al ciudadano al momento de la auditoria no se encontraba en funcionamiento limitando así la posibilidad de los usuarios a obtener información de la entidad.

RECOMENDACIONES

Implementar procedimientos documentados para asegurar la visibilidad y atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con discapacidad y adultos mayores en la oficina de Atención al Ciudadano, incluyendo señalización clara, capacitación al personal y mecanismos de seguimiento que verifiquen el cumplimiento de estas prioridades, con el fin de garantizar el respeto a la normativa vigente y la eficiencia en la prestación del servicio.

RIESGO MATRIZ DE RIESGO

Omitir e incumplir la gestión y respuesta oportuna y de fondo de los P.Q.R.S.D. realizados por alguna parte interesada.

El riesgo disminuyó, a través de la política de tratamiento de datos, el índice de información clasificada y en el comité de Gestión y desempeño se establecieron estos procedimientos:

Procedimiento formal y documentado para la recepción, asignación, análisis y respuesta de los P.Q.R.S.D., alineado con la normatividad vigente.

Definición clara de responsables por tipo de solicitud, con tiempos máximos de respuesta.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

Capacitación periódica a los servidores y contratistas sobre:

- términos legales de respuesta,
- calidad y suficiencia de la respuesta de fondo,
- trato adecuado al ciudadano.

**DIANA PATRICIA VILLAR DAZA**

Profesional de apoyo Control Interno



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.coEmail: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia