



**ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ**

**OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA**

**CUMPLIMIENTO Y EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:   | ATENCION AL CLIENTE Y GESTION DOCUMENTAL |
| NOMBRE RESPONSABLE          | YANET MARTINEZ                           |
| NOMBRE DEL PROCESO AUDITADO | ATENCION AL CLIENTE Y GESTION DOCUMENTAL |
| FECHA DE SUSCRIPCIÓN:       | 31/07/2020                               |
| TIPO DE AUDITORIA:          | REGULAR                                  |

|              |  |
|--------------|--|
| Comentarios: | <b>AUDITORIA AL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE Y GESTION DOCUMENTAL REALIZADO EN MAYO DEL AÑO 2020</b> |
|--------------|--|

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**

| No | Descripción Hallazgo  | Descripción de la actividad  | Responsable    | Fecha de Iniciación | Fecha Finalizacion | Observaciones  |
|----|---|--|----------------|---------------------|--------------------|--|
| 1  | Teniendo en cuenta el personal que ingresa nuevo a la dependencia, se recomienda capacitación en temas de atención al cliente y gestión documental. | SE REALIZA LA CAPACITACION AL PERSONAL NUEVO QUE INGRESA A LA DEPENDENCIA Y REINDUCCION A LOS FUNCIONARIOS ANTIGUOS, CON EL FIN DE OPTIMIZAR LAS ACTIVIDADES EVITANDO MATERIALIZAR LOS RIESGOS OPERATIVOS. | YANET MARTINEZ | 31/07/2020          | 31/08/2020         | SE REALIZAN CAPACITACIONES PERMANENTEMENTE PARA EVITAR QUE LOS PROCESOS PRESENTEN FALLAS QUE EVITAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA OFICINA |