	Plan de Acciones Correctivas	Código	FCI-19 v.05
		Página	1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION ACADEMICA (FACULTAD DE EDUCACION)	FECHA DE ELABORACIÓN	3 DE OCTUBRE DE 2020
PRODUCTO DE:	AUDITORÍA INTERNA	N° DE ACTA DE REUNIÓN	

							ESPACIO RESERVADO PARA DILIENCIAR POR LA ADMINISTRACIÓN DEL SIG O CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
CAMPOS SOLO PARA CASOS DE AUDITORIA INTERNA O EXTERNA			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ANÁLISIS DEL HALLAZGO (Causas del hallazgo)	ACCIONES PLANTEADAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	CONTROL Y SEGUIMIENTO	% POR ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO POR ACCIÓN	RESPONSABLE
O	NC	REQUISITO										
	X		Con respecto a la PQRDS que se presentó a través del aplicativo institucional se identificó: Aunque se enviaron evidencias del conocimiento del caso de la estudiante de distancia el día 8 de septiembre, la Facultad no había dado respuesta a la peticionaría según el informe de la oficina de atención al ciudadano dentro de los términos establecidos por la Ley.	Se dio respuesta oportuna en el módulo, pero no se respondió al correo de la peticionaria. La demora en la misma se debió a que la solicitud era de un programa que ya no existe . Se realizó la trazabilidad correspondiente. Correctivo: Se realizó reunión el día 2 de octubre con Decano, Directores Departamento, Directores programas Distancia, Coordinadora Nacional de CREAD, Apoyo Administrativo y Secretaria con el fin de revisar las funciones y el trámite que se debe dar a estas solicitudes. Esto teniendo en cuenta que es un trabajo en grupo y se debe dar la información que se requiere. El Consejo de Facultad y el Consejo Académico no estudian solicitudes que no tienen la trazabilidad correspondiente.	Se recomendó a la Coordinadora de CREAD comunicar a los coordinadores para que cuando envíen una solicitud ya tenga el estudio correspondiente y permita dar una respuesta oportuna.	5/10/2020	23/12/2020		50		0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Gestión Académica (Facultad de Educación)

	X		El informe del indicador HAC-03 Medición de la Satisfacción del Cliente fue elaborado extemporáneamente mediante el FAC-08 Acta N° 015 del 6 de agosto de 2020 del grupo de mejoramiento y no fue remitido a la Vicerrectoría Académica o en su defecto al Sistema Integrado de Gestión. En ese análisis del indicador se pudo verificar el grado de Satisfacción del Cliente a través de la aplicación del formato de ficha de medición del indicador donde se observó el porcentaje de 95% de satisfacción del cliente.	Con relación al Indicador de Medición de la Satisfacción del cliente, se realizó y socializó oportunamente. No se remitió a la Vicerrectoria Académica por situaciones administrativas.	Se pondrá más atención a las fechas requeridas para estos casos.	5/10/2020	23/12/2020		50		0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Gestión Académica (Facultad de Educación)
								% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			**10%**	