**N-1**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DE PROCESOS POR**

**AUDITORIA INTERNA**

**EN AREA SERVICIOS PUBLICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pregunta** | **Respuesta (Sí/No)** | **Comentarios** |
| 1.1 | ¿Están documentados los procedimientos operativos estándares para la prestación de servicios públicos? |  |  |
| 1.2 | ¿Se realiza un seguimiento regular de los indicadores de rendimiento clave (KPIs) relacionados con los servicios prestados? |  |  |
| 1.3 | ¿Se han establecido medidas para garantizar la continuidad del servicio en caso de emergencias o interrupciones? |  |  |
| 2.1 | ¿El área cumple con las normativas locales, regionales y nacionales aplicables? |  |  |
| 2.2 | ¿Se llevan registros actualizados y auditables de cumplimiento normativo? |  |  |
| 2.3 | ¿Se realiza una revisión periódica de las políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento? |  |  |
| 3.1 | ¿Está el presupuesto del área alineado con los objetivos estratégicos y operativos? |  |  |
| 3.2 | ¿Se monitorean y reportan las desviaciones presupuestarias de manera oportuna? |  |  |
| 3.3 | ¿Existen controles internos efectivos para la gestión de los recursos financieros? |  |  |
| 4.1 | ¿Existen mecanismos para recopilar y gestionar las quejas y sugerencias de los ciudadanos? |  |  |
| 4.2 | ¿El área evalúa periódicamente la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados? |  |  |
| 4.3 | ¿Se implementan acciones correctivas basadas en el feedback recibido? |  |  |
| 5.1 | ¿Se fomenta la innovación en los procesos para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios? |  |  |
| 5.2 | ¿Se documentan y comparten las mejores prácticas dentro del área? |  |  |
| 5.3 | ¿Existen capacitaciones regulares para el personal sobre nuevos enfoques y tecnologías? |  |  |

**Firma del Responsable del Área:**

Nombre y Cargo:

Fecha: