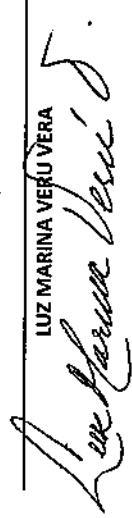
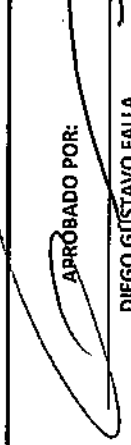


SEGUIMIENTO A:	PQRS.		
CORRESPONDIENTE AL MES DE:	NOVIEMBRE - DICIEMBRE	DE:	2019
OBJETIVO DEL INFORME:	Adelantar seguimiento Al Plan de Mejoramiento producto de la revisión a la atención de PQRS		
ALCANCE DEL INFORME:	Este seguimiento se realiza con base en los observaciones del Informe de seguimiento de PQRS		
PROCESO:	Evaluación y Seguimiento	ARTICULACION CON EL MECI:	
MARCO NORMATIVO EN CASO QUE APLIQUE:	Literal k, artículo 12 de la Ley 87 de 1993 que a la letra dice: " Verificar que se implementen las medidas respectivas recomendadas"		
ACTIVIDADES REALIZADAS		SI	NO
Verificaciones documentales físicas o en aplicativos	X		
Documentos soportes		X	
Confirmación de información con la dependencia	X		
Se informa al funcionario responsable de la dependencia sobre las observaciones, resultado del seguimiento	X		
Se obtuvo respuesta a las comunicaciones enviadas por la OCI	X		
OBSERVACIONES//COMENTARIOS			
Se realizaron verificaciones documentales físicas			
Se hace a través del aplicativo			
Se mantiene una constante retroalimentación de la información con el área de Atención al Ciudadano			
Se informa permanentemente a la Coordinadora del Grupo de TH sobre las observaciones al proceso de PQRS			
Siempre se obtiene respuesta			

Desarrollo del Seguimiento:	1. Observación No.2 Para esta observación se deben presentar dos informes de PQRS y la fecha límite para este entregable es el 15 de Enero, para alcanzar a tener los informes de los dos últimos trimestres del año 2019, a la fecha se cuenta con el informe del tercer trimestre publicado en la pagina del Ministerio, con las correcciones correspondientes en cuanto se separa la información del Consejo Técnico de la Contaduría Pública en un capítulo aparte con el fin de consolidar la gestión del Ministerio de Comercio Industria y turismo, se tiene previsto seleccionar de igual manera la información mencionada para la presentación del informe del cuarto trimestre del presente año. No está demás informar que los informes correspondientes a los dos primeros trimestres fueron corregidos de la misma manera. 2. Observación 1. I semestre 2018 Para esta observación se debe presentar un reporte generado por el sistema de PQRS corregido en donde se evidencie que no se perderá la trazabilidad ni el histórico de la información. Para poder dar respuesta a esta solicitud, se solicitó a la oficina de sistemas que el nuevo aplicativo preservara la trazabilidad en cuanto a la persona que se le asigna la solicitud y la dependencia a la que pertenece al momento de gestionarla. Desde el pasado 9 de Septiembre esta corregido este aspecto en el sistema está solución no corrige el error del pasado. En cuanto a los demás puntos del plan de mejoramiento ya fueron cumplidos en el seguimiento remitidos el pasado 13 de Septiembre del presente año.
Observaciones:	Analizados los argumentos expuestos por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, se continuará efectuando el seguimiento a las acciones pendientes.
Generó plan de mejoramiento: SI	No <u>X</u>
ELABORADO POR:  LUZ MARINA VERU VERA	No. Observaciones:  APROBADO POR: DIEGO GUSTAVO FALLA FECHA DE APROBACION: <u>24/09/19</u>