



<b>SEGUIMIENTO A:</b>	<b>Acciones de Mejora Plan de Mejoramiento Seguimiento PQRSD</b>			
<b>CORRESPONDIENTE AL MES DE:</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>DE:</b>	<b>2020</b>	
<b>OBJETIVO DEL INFORME:</b>	Adelantar seguimiento a las acciones de mejora formuladas por el Grupo de Atención al Ciudadano derivadas del seguimiento a PQRSD del II Semestre de 2019 según Informe OCI No. 18 de 2020			
<b>ALCANCE DEL INFORME:</b>	Seguimiento avance mes Septiembre de 2020			
<b>PROCESO:</b>	Evaluación y Seguimiento	<b>ARTICULACION CON EL MECI:</b>	Actividades de Supervision y Monitoreo	
<b>MARCO NORMATIVO EN CASO QUE APLIQUE:</b>	Literal k, articulo 12 de la Ley 87 de 1993 que a la letra dice: " Verificar que se implenten las medidas respectivas recomendadas"			
ACTIVIDADES REALIZADAS	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES / COMENTARIOS
Verificaciones documentales físicas o en aplicativos	X			Se verificó aplicativo PQRSD
Documentos soportes	X			Se revisaron documentos soportes
Confirmacion de información con la dependencia	X			Se confirmaron datos con el Grupo de Atención al Ciudadano
Se informa al funcionario responsable de la dependencia sobre las observaciones, resultado del seguimiento	X			Se mantiene comunicación telefónica y se informa
Se obtuvo respuesta a las comunicaciones enviadas por la OCI	X			La comunicación con el Grupo de Atención al Ciudadano fluye eficazmente y oportunamente.



<b>Desarrollo del Seguimiento:</b>	<p>A continuación se presenta el seguimiento realizado:H1: Al revisar los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observó que estos no hacen referencia al número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, como lo señala el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 sobre el cumplimiento de información mínima.  Acción de mejora: Solicitar al área de sistemas la inclusión de un parámetro de verificación cuando se niegue el acceso a la información.  Avance: En el sistema ya está en funcionamiento la opción para marcar la solicitud en caso de negarse el acceso a la información. Se anexa evidencia  Estado: Cumplida</p> <p>H2: Teniendo en cuenta de una parte, que como resultado del análisis de los datos registrados en el Sistema, se encontró que de acuerdo con la normatividad establecida para la atención de las PQRSDs algunas dependencias excedieron los términos para resolverlas y de otra parte, que el Procedimiento IC-PR-009 establece además que la no atención a los términos para resolver las diferentes solicitudes constituye falta para el servidor público dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen disciplinario, según información suministrada por el Grupo de Control Interno Disciplinario “durante el segundo semestre de 2019 no se inició ninguna actuación disciplinaria relacionada con PQRSD o por atención extemporánea a solicitudes radicadas a través de cualquiera de los canales de la entidad dispuestos para ello”, se considera que se configura un incumplimiento normativo que además podría tener como consecuencia el que se genere pérdida y credibilidad del servicio prestado por el Ministerio ante la ciudadanía.  Acción de mejora: Actualización del procedimiento del IC-PR-009  Avance: En cuanto a este procedimiento se solicitará a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial el ajuste del procedimiento y al Grupo de Talento Humano la asignación de un profesional para realizar de manera constante el seguimiento a dicho procedimiento.  Estado: En ejecución</p> <p>O3: Toda vez que se continúan presentando debilidades en el cumplimiento de las actividades planteadas en el Procedimiento IC-PR-009, se hace necesaria una revisión al Riesgo del Mapa de Riesgos, sus controles, su plan de contingencia, etc., para lo cual pueden solicitar el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.  Acción de mejora: Actualización de los riesgos del IC-PR-009  Avance: Mediante correo electrónico del miércoles 16 de septiembre de 2020, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial su colaboración para el ajuste del proceso IC-PR-009. Estamos a la espera de la respuesta teniendo en cuenta que para la fecha de la solicitud se estaba adelantando en el ministerio la auditoría interna. Se anexa copia del correo electrónico correspondiente.  Estado: En ejecución</p>
<b>Observaciones:</b>	Se reitera la importancia de actualizar el Procedimiento IC-PR-009, la verificación del funcionamiento de los controles y el análisis de posibles nuevos riesgos.
Generó plan de mejoramiento: Si _____ No _____ X _____	
<b>ELABORADO POR:</b> _____ <b>LUZ MARINA VERU VERA</b>	<b>No. Observaciones:</b>  <p style="text-align: center;"><b>APROBADO POR:</b>  _____  <b>DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA</b></p> <hr/> <b>FECHA DE APROBACION:</b> Octubre 1 de 2020 _____

