



Desarrollo del Seguimiento:	OBSERVACIÓN No. 2 : En la Base de Datos se registran las peticiones que ingresan por el canal info@minci.gov.co del resorte del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, situación que altera los datos estadísticas de PQRSD del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Por lo anterior, se recomienda que para próximos informes, las peticiones que ingresen que sean de esa entidad, tengan un capítulo aparte y no se mezclen con las del Ministerio, para así obtener unas cifras reales de las peticiones que efectivamente ingresan y son contestadas por cada entidad. Seguimiento: Los informes de PQRSD, fueron corregidos y actualmente presentan un capítulo aparte las PQRSD correspondientes al Consejo Técnico de la Contaduría Pública, evitando con ello que las cifras por dicho concepto se alteren. OBSERVACIÓN N° 1 1 semestre 2018. En la Información de PQRSD vencidas, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano se observó que dos de ellas fueron asignadas al Área Funcional Grupo de Pasivo Pensional, área que para el período auditado no existía en la estructura del MinCI, pues no se contaba con el acto administrativo que los creó. Seguimiento: La Oficina de Sistemas de Información informó al Grupo de Atención al Ciudadano que se realizó una mejora en el sistema de gestión documental, que garantiza la trazabilidad del sistema guardando la información del área del funcionario al que es asignada cada solicitud en el momento de su gestión.
Observaciones:	Teniendo en cuenta lo expuesto por el Grupo de Atención al Ciudadano y de acuerdo con los resultados arrojados en los informes de PQRSD, esta Oficina da por cumplido el Plan de Mejoramiento y programará la revisión de efectividad de las acciones en el primer ciclo.
Generó plan de mejoramiento: Si ☐ No ☐ <i>Luz Marina Veru Vera</i> ELABORADO POR: LUZ MARINA VERU VERA	No. Observaciones: APROBADO POR: DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA <i>[Firma]</i> FECHA DE APROBACION: Febrero de 2020

