

INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: ES-FM-010



Seguimiento No.

241

SEGUIMIENTO A:		Plan de mejoramiento Informes PQRSD		
OBJETIVO DEL INFORME:	Realizar seguimiento a la ejecución y avance de las acciones del Plan de Mejoramiento generadas a partir del Informe de Seguimiento			
ALCANCE DEL INFORME:	Seguimiento a las acciones registradas en el Plan de Mejoramiento corte 30 de septiembre de 2022			
PROCESO:	Evaluación y Seguimiento	ARTICULACION CON EL MECI:	El seguimiento registrado en el presente informe se realizó teniendo en cuenta la 7° Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, denominada “Control Interno”, en dicha dimensión se encuentra el Modelo Estándar de Control Interno MECI, con el cual se articula este seguimiento con el componente de "Actividades de monitoreo y supervisión"	
MARCO NORMATIVO EN CASO QUE APLIQUE:	Literal k del artículo 12 de la Ley 87 de 1993. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.			
ACTIVIDADES REALIZADAS	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES / COMENTARIOS
Verificaciones documentales físicas o en aplicativos	X			Se revisaron los documentos aportados
Documentos soportes	X			Idem Item anterior
Confirmación de información con la dependencia		X		N/A

Se informa al funcionario responsable de la dependencia sobre las observaciones, resultado del seguimiento		X		Es de conocimiento del Grupo de Relación con el Ciudadano
Se obtuvo respuesta a las comunicaciones enviadas por la OCI	X			Siempre ha habido retroalimentación con el área.

<p>Desarrollo del Seguimiento:</p>	<p>Mediante correo del 18 de octubre de 2022 el Grupo de Relación con el Ciudadano informa que: Código 21-068 - Se finalizó el trabajo con la oficina Jurídica, en relación con la modificación/derogación de la Resolución 152 de 2017. Estamos a la espera del envío de la versión final por parte del jefe de la Oficina Jurídica, Julian Trujillo. Código 21-069 ;Se realizó la solicitud la cual fue atendida y ejecutada por la Oficina de Sistemas. Código 21-070 : Se informó a la Secretaría General las PQRS que no fueron gestionadas a tiempo, mediante memorando GDRCC-2022-000430. Se solicitó a las áreas información sobre la gestión de los radicados que tienen vencidos, encontrando que en su mayoría han sido contestados dentro de los términos, pero no han cerrado el ciclo de gestión en la plataforma.Código 21-071 . Se realizó la solicitud la cual fue atendida y ejecutada por la Oficina de Sistemas. Código 21-072 Cumplida: Para revisión de efectividad; Código 21-073 El capítulo fue incluido en el informe. Validar en la Sede Electrónica del MinCIT, Informes de Gestión Trimestral. Cumplida, para revisión de efectividad. Código 22-034 Se llevaron a cabo las capacitaciones con la empresa TMS, para lograr un mejor manejo del módulo de PQRS del Sistema de Gestión Documental.Código 22-035A Se publicó en la Mintranet un recordatorio sobre las implicaciones disciplinarias de la desatención de las PQRS. Código 22-035B Se incluyó una nota en la actividad 1 del procedimiento IC-PR-015 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES, que indica que el Grupo de Relación con el Ciudadano verificará de manera permanente el cumplimiento de las normativas que aplique a los derechos de petición. El procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS también incluirá esta nota, una vez sea avalado para actualizarse en ISOLUCION. Código 22-036 Se llevaron a cabo las capacitaciones con la empresa TMS, para lograr un mejor manejo del módulo de PQRS del Sistema de Gestión Documental. Código 22-037 Si bien esta situación fue atendida en su momento por el proveedor de TMS (segundo semestre de 2021), la inconsistencia se sigue presentando. Se solicitó un nuevo requerimiento a la Oficina de Sistemas, con el fin de revisar esta situación. Código 22-038 Se llevaron a cabo las capacitaciones con la empresa TMS, para lograr un mejor manejo del módulo de PQRS del Sistema de Gestión Documental. Código 22-039A Se publicó en la Mintranet un recordatorio sobre las implicaciones disciplinarias de la desatención de las PQRS Código 22-039B Se incluyó una nota en la actividad 1 del procedimiento IC-PR-015 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CITAS VIRTUALES, que indica que el Grupo de Relación con el Ciudadano verificará de manera permanente el cumplimiento de las normativas que aplique a los derechos de petición. El procedimiento IC-PR-009 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS también incluirá esta nota, una vez sea avalado para actualizarse en ISOLUCION.</p>
<p>Observaciones:</p>	<p>Posteriormente se notificará al Grupo de Relación con el Ciudadano cuando se dará inicio a la auditoría de efectividad de las acciones reportadas como cumplidas.</p>

Generó plan de mejoramiento: Si _____ No _____ X _____	No. Observaciones:
ELABORADO POR: LUZ MARINA VERU VERA Profesional Especializado	APROBADO POR: DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA FECHA DE APROBACION: _octubre de 2022 _____