

INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO				Seguimiento No.	144
SEGUIMIENTO A:	Cumplimiento al Plan de mejoramiento - Seguimiento a la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS (Primer Semestre 2017)				
CORRESPONDIENTE AL MES DE:	OCTUBRE	DE:	2017		
OBJETIVO DEL INFORME:	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por el Grupo de Atención al Ciudadano en el plan de mejoramiento para subsanar las observaciones derivadas del seguimiento a la Atención de PQRS - Primer Semestre 2017.				
ALCANCE DEL INFORME:	Solicitud de avance de las acciones que conforman el plan de mejoramiento y verificación de las mismas, con corte a 31 de octubre de 2017				
PROCESO:	Gestión de Información y Comunicación	ARTICULACION CON EL MECI:		Eje transversal "Información y Comunicación" - Componente: Información y Comunicación Externa.	
MARCO NORMATIVO EN CASO QUE APLIQUE:	Artículo 14, Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones); artículo 12, Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" (Funciones de los auditores internos).				
ACTIVIDADES REALIZADAS		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES / COMENTARIOS
Verificaciones documentales físicas o en aplicativos					Verificación de informe del seguimiento al plan de mejoramiento y sus respectivos soportes. Verificación del procedimiento: IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos
Documentos soportes					Correos electrónicos
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	A través de correos electrónicos

INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Seguimiento No.

144

Durante el período de seguimiento, el Grupo de Atención al Ciudadano reportó a través de correo electrónico, los siguientes avances al plan de mejoramiento formulado como resultado del hallazgo y observación derivados del informe de seguimiento a la Atención de PQRS del primer semestre de 2017:

El 29 de septiembre de 2017 el Grupo de Atención al Ciudadano solicitó a la Oficina de Sistemas de Información mediante correo electrónico, que en los reportes trimestrales de registro de PQRS, que genera el sistema, se incorpore el número de radicado de la respuesta a las PQRS.

Desarrollo del Seguimiento:

Adicionalmente, el 2 de octubre se realizó reunión entre el Grupo de Atención al Ciudadano realizó una reunión con la Oficina de Sistemas de Información y el Grupo de Control Interno Disciplinario, con el objeto de revisar la observación y el hallazgo derivados del informe de Atención a PQRS primer semestre de 2017 y plantear acciones de mejora para subsanarlos, tales como: Desarrollo en el Sistema de Gestión Documental, para complementar el reporte de trimestral de PQRS con los campos, el número de radicado de salida, capacitar y socializar con los funcionarios los cambios realizados al procedimiento de PQRS, importancia y deber y responsabilidad de dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley, memorandos dirigidos a los viceministerios de Desarrollo Empresarial y Turismo suscrito por el Secretario General, reiterando el cumplimiento de los términos para la atención de PQRS.

Generó plan de mejoramiento: SI ☐ No ☒ X

No. Observaciones:

ELABORADO POR:

ALBA LUCIA BUIRRAIGO OSPINA
Profesional Universitario (E)

APROBADO POR:

DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA
Jefe Oficina de Control Interno

FECHA DE APROBACION: octubre 31 de 2017