

INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Seguimiento No.

168

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:	NOVIEMBRE	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 30 de noviembre 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
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.	168
Durante el período de seguimiento, el Grupo de Atención al Ciudadano reportó a través de correo electrónico, los siguientes avances al plan de mejoramiento : Mediante correo electrónico, el Grupo de Atención al Ciudadano, remitió los soportes documentales del avance durante el mes de noviembre del 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, reportando: 1. Observación N° 1: La oficina Sistemas de Informaciones dio cumplimiento a lo solicitado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, plazo 31 de octubre. 2. Hallazgo N° 1: Durante el período de seguimiento fueron presentadas 10.091 solicitudes a través del buzón info@mincit.gov.co, de las cuales el 4% no fueron respondidas en los términos señalados en la ley; así mismo, a través del buzón de PQRS fueron presentadas 350 solicitudes, de las cuales el 14% no fueron respondidas en los términos señalados en la ley. El Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 señala "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones, Plazo 31 de Diciembre de 2017 (Adjunto acciones adelantadas por el Grupo de Atención al Ciudadano). Anexos: 1. Memorando dirigido por el Secretario General a los Viceministros, relacionado con las solicitudes de PQRS y las recibidas por el canal info@mincit.gov.co de competencia de sus áreas y que presentan retraso reiterativo en su atención. Así mismo, comunicándoles sobre la meta de estar al 100% de estas solicitudes a diciembre de 2017 2. Comunicación dirigida a la OSI 3. Reporte de publicaciones en la página web institucional recordando a los funcionarios la obligatoriedad de realizar oportunamente la respuesta y el cierre de las solicitudes a su cargo.			
Desarrollo del Seguimiento:			
Generó plan de mejoramiento: Si ☐ No ☒		No. Observaciones:	
ELABORADO POR: ALBA LUCIA BUITRAGO OSPINA Profesional Universitario (E)		APROBADO POR: DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA Jefe Oficina de Control Interno	
		FECHA DE APROBACION: noviembre 30 de 2017	