

INFORME DE SEGUIMIENTO-OFCINA DE CONTROL INTERNO			Seguimiento No.	180
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:	DICIEMBRE	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 diciembre 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.
Documentos soportes				Verificación del procedimiento: IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos
Confirmación de información con la dependencia		X		Correos electrónicos
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.	180
De acuerdo con los soportes documentales remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, se estableció el cumplimiento de las acciones de mejora formuladas en el plan de mejoramiento, evidenciando las siguientes actividades: - Ajuste en las variables del registro de peticiones - Ayuda de memoria de reunión Oficina Sistemas de Información, Grupo de Control Interno Disciplinario y Grupo de Atención al Ciudadano - Memorando suscrito por el Secretario General dirigido a los Viceministerios, sobre las dependencias con mayor número de peticiones no atendidas en el periodo evaluado. - Capacitación y socialización a los funcionarios sobre cambios en el procedimiento "Derechos de petición, consultas, quejas y reclamos IC-PR-009 y sobre la importancia y el deber de dar respuesta a las PQRS dentro los términos establecidos por la Ley. Luego del periodo de maduración, se realizará la revisión de la efectividad a las anteriores acciones de mejora, de conformidad con la actividad que se establezca en este sentido, en el Programa Anual de Auditorías y Seguidimientos para la vigencia 2018.			
Desarrollo del Seguimiento: 3, 2, 1... ¡O!  Antes de que terminen 5 para los 12, y que el año termina, debemos estar seguros de que tener "salidas en rojo" en el Sistema de Gestión Documental. Esto significa, en la práctica, que no debemos tener ninguna solicitud sin responder o 31 de diciembre de 2017. Para esto debemos ingresar a nuestra bandeja de Gestión Documental y dar respuesta en los tiempos de ley o todas las peticiones elevadas por los ciudadanos. Aprovechemos esta oportunidad para ponerlos al día para terminar el año sin rojos. Vale la pena recordar la responsabilidad que nos implica el acatar los tiempos de ley, por cuanto todo ello apunta a la Eficiencia, Administrativa y a la Cultura del Servicio, esto, adicional a las implicaciones disciplinarias que tienen esta clase de omisiones para cada funcionario. Por eso, es importante que recordemos los tiempos en los cuales debemos dar respuesta a los ciudadanos que hacen solicitudes, cualesquiera que fueran: • 10 - Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles) • 15 - Derecho de Petición (Respuesta en 15 días hábiles) • 30 - Derecho a Consulta (Respuesta en 30 días hábiles) Recordemos que las respuestas que demos deben ser completas y de fondo, y que para estar al día y evitarlos dolores de cabeza, debemos consultar constantemente el Sistema de Gestión Documental. ¡Servimos con gusto y disfrutamos de los satisfactores que nos da tener al llevar al término oportuno de "servidores públicos"!			
Generó plan de mejoramiento: Si ☐ No ☒		APROBADO POR: DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA Jefe Oficina de Control Interno	
ELABORADO POR: ALBA LUCIA BUITRAGO OSPINA Profesional Universitario (E)		FECHA DE APROBACION: Diciembre 29 de 2017	