

## INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Seguimiento No.

39

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |     |                                                                                                                                         |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| SEGUIMIENTO A:                                                                                             | Cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de los trabajos realizados por la OCI (Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS Primer Semestre 2016)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |     |                                                                                                                                         |  |
| CORRESPONDIENTE AL MES DE: MARZO                                                                           | 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 2016.                                                                                                                                                                                                                                           |                           |     |                                                                                                                                         |  |
| ALCANCE DEL INFORME:                                                                                       | Solicitud de avance de las acciones que conforman el plan de mejoramiento y verificación de las mismas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                           |     |                                                                                                                                         |  |
| 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 publicación de ajustes al procedimiento IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos, en la Intranet. |  |
| Documentos soportes                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |     | Publicación en la Intranet                                                                                                              |  |
| 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   |                                                                                                                                         |  |

| INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Seguimiento No.                                                                                                                                                                       | 39 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <p>El 27 de marzo de 2017 se remitió correo electrónico al Grupo de Atención al Ciudadano, solicitando el envío del avance de las acciones de mejora formuladas en el plan de mejoramiento derivado del seguimiento a la Atención de PQRS - primer semestre de 2016 con corte a marzo 15 de 2017, con sus respectivos soportes documentales (físicos o electrónicos).</p> <p>Se evidenció la siguiente publicación en la Intranet el 30 de enero de 2017:</p> <p><b>Desde hoy procedimiento de PQR cambia para cumplir normatividad vigente</b></p> <p>Hay novedades que todos debemos tener en cuenta a partir de hoy, en el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos. Conozcámoslas para que sepamos lo que nos compete como servidores públicos y cómo debemos proceder.</p> <p>Hay novedades que todos debemos tener en cuenta a partir de hoy, en el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos. Conozcámoslas para que sepamos lo que nos compete como servidores públicos y cómo debemos proceder.</p> <p>1. En adelante, se activarán alertas a los correos electrónicos de los servidores públicos, cuando haya una petición, queja o reclamo que sea de nuestra competencia, con la siguiente escalabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Primer nivel, dirigido al servidor público competente.</li> <li>o Segundo nivel, para el superior jerárquico de éste.</li> <li>o Tercer nivel, para el superior jerárquico del anterior.</li> </ul> <p>2. Se expedirá un Paz y Salvo de PQRS a los servidores públicos y contratistas por: retiro definitivo (cargo, traslado de dependencia / terminación de contrato; retiro temporal (vacaciones y licencias), en el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>3. El Grupo de Atención al Ciudadano recibirá y radicará en el Sistema de Gestión Documental-PQRS todas las peticiones verbales en forma presencial y por vía telefónica, presentadas por la ciudadanía. (Decreto 1166).</p> <p>Es preciso recordar que la falta de respuesta a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el Régimen Disciplinario.</p> |  |                                                                                                                                                                                       |    |
| Desarrollo del Seguimiento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                       |    |
| <p>Los ajustes descritos, realizados en el procedimiento de PQRS, hacen parte de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento para atender las observaciones derivadas del seguimiento a la Atención de PQRS - Primer Semestre de 2016, a las cuales se les realizará el respectivo seguimiento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <p>No. Observaciones:</p>                                                                                                                                                             |    |
| <p>Generó plan de mejoramiento: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | <p>APROBADO POR:</p> <p></p> <p>DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA<br/>Jefe Oficina de Control Interno</p>  |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <p>APROBADO POR:</p> <p></p> <p>ALBA LUCÍA BUITRAGO OSPINA<br/>Profesional Universitario (E)</p> |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <p>FECHA DE APROBACION: Marzo 31 de 2017</p>                                                                                                                                          |    |