

INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Seguimiento No.

56

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: ABRIL

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 informe del seguimiento al plan de mejoramiento y sus respectivos soportes
Documentos soportes				Correo electrónico de abril 4 de 2017, con documentos anexos que soportan lo descrito en el informe de avance.
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.

56

El 4 de abril de 2017 se recibió correo electrónico del Grupo de Atención al Ciudadano (en respuesta al correo de la OCI de marzo 27 de 2017), remitiendo el informe y soportes documentales 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. El informe detalla los siguientes avances: I

1. Revisar y modificar el Procedimiento IC-PR009 con el ajuste del cierre de la petición
Se modificó el procedimiento numeral 4. Respuesta al peticionario. El Servidor Público designado, competente para responder, elaborará la comunicación de respuesta otorgando pronta resolución completa y de fondo, de conformidad con el numeral 4.4 del presente procedimiento. Se encuentra publicado el Procedimiento Derechos de petición, consultas, quejas y reclamos IC-PR-009, vigente a partir del 27 de enero de 2017.

Tiempo: Diez (10), Quince (15) y Treinta (30) días de acuerdo con la normatividad vigente.

2. Capacitar presencialmente a los funcionarios en los cambios realizados al procedimiento "Derechos de Petición, Consultas, quejas y reclamos IC-PR-009" y divulgar los cambios del procedimiento a través de la intranet y cartelera electrónicas
Se adjunta lista de asistencia de las capacitaciones realizadas durante el 7 y 8 de febrero. Asimismo, se anexa el soporte de la publicación en la Mintranet y el correo para las cartelera electrónicas.

3. Expedir paz y salvo a los servidores públicos y contratistas por traslado de dependencia, retiro definitivo o temporal del Ministerio, en relación con las PQRS, administradas por el Grupo Atención al Ciudadano
Se aprobó el formato Expedir paz y salvo con el código respectivo del SIG y se adicionó al Procedimiento IC-PR-009, el cual será implementado a partir del 1 de febrero de 2017.

4. Sensibilizaciones periódicas para los funcionarios usuarios del software PQRS dentro de los términos establecidos.
Se adjunta lista de asistencia de las capacitaciones realizadas durante el 7 y 8 de febrero

Desarrollo del Seguimiento:

5. Elaborar reporte semanal de verificación del estado de las solicitudes vigentes, alertando al jefe del área y funcionario designado, el tiempo de vencimiento, garantizando la respuesta oportuna.
Se adjunta informe que evidencia los correos enviados a las áreas del Mincomercio, a través del correo Quejasreclamos

6. Generar notificaciones usando la escalabilidad: a) Servidor Público. b) Jefe inmediato/Viceministro c) Secretario General a través del Sistema de Gestión Documental: canal Info y software PQRS a la solicitud vigente.
Se adjunta correos de la Oficina de Sistemas de Información sobre la Escalabilidad

7. Incluir en el procedimiento IC-PR 009: Falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirían falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario art. 31 Ley 1755 de 2015.

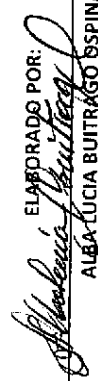
En el procedimiento IC-PR-009, con fecha 27 de enero de 2017, se encuentra la nota: 4.1.1 Toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad
Toda queja y reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, deberá documentar: análisis de causas y la formulación de acciones de mejora a que hubiere lugar, conforme con el Procedimiento: ES-PR-006 Gestión de no conformidades: observaciones y notas de mejora. El Administrador del Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos enviará las denuncias a la Secretaría General para su trámite respectivo. La no de atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario según lo establece el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la Ley, se enviará a la Secretaría General el reporte del estado de solicitudes vencidas para dar cumplimiento al Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

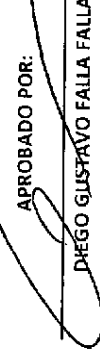
Verificados los avances al plan de mejoramiento reportados por el Grupo de Atención al Ciudadano, corresponden a las acciones de mejora formuladas para atender las observaciones derivadas del seguimiento a la Atención de PQRS - Primer Semestre de 2016.

Generó plan de mejoramiento: Si

No X

No. Observaciones:

ELABORADO POR:

ALBA LUCIA BUITRAGO ESPINA
Profesional Universitario (E)

APROBADO POR:

DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA
Jefe Oficina de Control Interno

FECHA DE APROBACION: Abril 28 de 2017