

INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Seguimiento No.

82

| | | | |
|--|---|----------------------------------|--|
| 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: | M JUNIO | 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. |
| Verificaciones documentales físicas o en aplicativos | | | |
| 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 |
| OBSERVACIONES / COMENTARIOS | | | |
| Verificación de informe del seguimiento al plan de mejoramiento y sus respectivos soportes | | | |
| Correos electrónicos | | | |

| INFORME DE SEGUIMIENTO-OFICINA DE CONTROL INTERNO | | Seguimiento No. | 82 |
|---|--|---|----|
| <p>Desarrollo del Seguimiento:</p> <p>El 15 de junio de 2017 se recibió correo electrónico del Grupo de Atención al Ciudadano remitiendo la presentación realizada en las capacitaciones sobre la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, mediante las cuales abordan temas tales como: Actualización del procedimiento de PQRS, en cuanto a tiempos de respuesta, competencia para resolver solicitudes, expedición del paz y salvo para servidores públicos y contratistas por retiros definitivos o temporales. Adicionalmente, la presentación contempla la guía para usuarios internos, sobre el manejo del canal info@mincit.gov.co y el tratamiento que debe darse a las Denuncias presentadas ante la entidad, de conformidad con la Resolución 0152 de 2017. En este sentido, se evidenciaron los registros de asistencia a las capacitaciones sobre la actualización del procedimiento y la atención oportuna de PQRS.</p> <p>De otra parte, se evidenció la socialización a través de las carteleras electrónicas y la intranet, de la actualización del procedimiento "IC-PR-009 - Derechos de Petición, Consultas, Quejas y Reclamos", con ajustes relacionados con la actualización de la normatividad, el cierre de las solicitudes que ingresan por el canal virtual: info@mincit.gov.co, tratamiento de peticiones no respondidas, paz y salvo de PQRS al retiro definitivo o temporal de los funcionarios o contratistas, tratamiento de peticiones verbales en forma presencial y viatelefónica, sanciones a la falta de respuesta a las peticiones de acuerdo con el Régimen Disciplinario.</p> | | | |
| <p>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.</p> | | | |
| <p>Generó plan de mejoramiento: Si _____ No <input checked="" type="checkbox"/> X _____</p> | | <p>No. Observaciones:</p> | |
| <p>ELABORADO POR: <i>Alba Lucía Buitrago Ospina</i> ALBA LUCÍA BUITRAGO OSPINA Profesional Universitario (E)</p> | | <p>APROBADO POR: <i>Diego Gustavo Falla Falla</i> DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA Jefe Oficina de Control Interno</p> | |
| | | <p>FECHA DE APROBACION: Junio 30 de 2017</p> | |