

	MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN		MPV-01-01-3	
	PROCESO: CONTROL INTERNO		FECHA 30-12-16	VERSIÓN 2
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			Página 1 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No.:01
---	---------------

SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO: INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AÑO 2021.

FECHA DE PREPARACIÓN: 31 de enero de 2022.

DESTINATARIO: Dr. Samuel Aubin Molina Flórez-Subgerente Administrativo y Jurídico.

OBJETIVO PLANEADO: Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el año 2021.

ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

METODOLOGÍA EMPLEADA: Observación y análisis documental.

RESULTADOS

FORTALEZAS

DEBILIDADES

*Se recibieron 13 peticiones entre Derechos de Petición, peticiones, quejas y reclamos, los cuales fueron contestados en los términos de ley.
 *Los Derechos de Petición han sido contestados de manera oportuna a través de la Subgerencia Administrativa y Jurídica.
 *El archivo documental es manejado en forma directa por la Subgerencia Administrativa y Jurídica.
 *No se presentaron ante la entidad quejas o reclamos durante la gestión de 2020,
 *La Oficina de Archivo de la entidad exige el documento de identidad a quienes presentan peticiones.

*No se ha programado el Link en el sistema OPE de Gestión Documental, para hacer un seguimiento y trazabilidad a las PQRS de la entidad.

CONCLUSIONES

Analizada la información correspondiente a la vigencia 2021, se puede inferir que la entidad ha cumplido en los términos de ley con las respuestas solicitadas y que la información se encuentra archivada en la carpeta documental que reposa en la Subgerencia Administrativa y Jurídica.

A la fecha no se ha programado en el sistema el link para hacer seguimiento y trazabilidad a las PQRS.

Se insiste en recomendar exigir al cumplimiento de los requisitos de los derechos de petición, consagrado en el Código General del Proceso y disminuir los términos de respuesta para una mejor transparencia en el actuar.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

1.-INMEDIATAS:

- Programar en el sistema OPE el seguimiento y trazabilidad de las PQRS.

110-06-01

**MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN****MPV-01-01-3****PROCESO: CONTROL INTERNO**FECHA
30-12-16VERSIÓN
2**SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Página 2 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**No.:01**

2.-DE CORTO PLAZO:

3.-DE MEDIANO PLAZO:

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Programar en el sistema OPE el seguimiento y trazabilidad de las PQRS.	Subgerencia Administrativa-	Marzo/22	Humanos, Tecnológicos			Oficina jurídica

ELABORADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Asesor de Control Interno

FECHA: 31-01-22

REVISADO POR: SAMUEL AUBIN MOLINA FLOREZ-Subgerente Administrativo y Jurídico.

FECHA: 31-01-22

APROBADO POR: SANDRA MILENA ZAPATA ORTEGA-Gerente General.

FECHA: 31-01-22



MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN

MPV-01-01-3

PROCESO: CONTROL INTERNO

FECHA
30-12-16

VERSIÓN
2

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Página 1 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.:13

SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO: INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2022.

FECHA DE PREPARACIÓN: 29 de julio de 2022.

DESTINATARIO: Dr. Samuel Aubin Molina Flórez-Subgerente Administrativo y Jurídico.

OBJETIVO PLANEADO: Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el primer semestre de 2022.

ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

METODOLOGÍA EMPLEADA: Observación y análisis documental.

RESULTADOS

FORTALEZAS

DEBILIDADES

*Durante el semestre se recibieron 30 derechos de petición, 5 tutelas y 2 quejas.
*En su mayoría fueron contestados dentro de los términos de ley previstos.
*Las tutelas cumplieron con los términos de respuesta previstos.
*El archivo documental es manejado en forma directa por la Subgerencia Administrativa y Jurídica.
*La clasificación de las PQRS se lleva a través del sistema OPE, SIEP documental.

*Algunos derechos de petición, fueron contestados por fuera del término legal previsto para la respuesta.
*Las quejas se contestaron de manera extemporánea.
*Se tienen problemas en la sistematización de las PQRS.
*En el sistema no existe trazabilidad, en los casos en los que se solicita extensión del tiempo de respuesta.

CONCLUSIONES

Realizado del análisis de las PQRS recibidas y tramitadas durante el primer semestre del 2022, se observan algunos detalles que se pueden subsanar, mejorando la información que alimenta y procesa la plataforma del SIEP documental, en cuanto a trazabilidad de las PQRS, con el fin de no incurrir en demoras en los términos de respuesta, establecidos por la normatividad vigente, en especial el concepto 415771 del DAFP, que reza que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, de igual manera la Ley 1755 de 2015 contempla sanciones disciplinarias a los funcionarios que no den trámite a derechos de petición, ya que en algunas PQRS no está claramente definida la fecha de respuesta, por lo que pareciera no ser una demora en la respuesta sino en el procesamiento de la misma en el sistema.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

1.-INMEDIATAS:

- Programar en el sistema OPE el seguimiento y trazabilidad de las PQRS., para determinar con claridad los tiempos de respuesta.

110-06.01



MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN

MPV-01-01-3

PROCESO: CONTROL INTERNO

FECHA
30-12-16

VERSIÓN
2

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Página 2 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.: 10

2.-DE CORTO PLAZO:

*Priorizar las respuestas a las PQRS para recortar los tiempos de contestación.

3.-DE MEDIANO PLAZO:

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Programar en el sistema OPE el seguimiento y trazabilidad de las PQRS, para determinar los tiempos de respuesta.	Firma OPE y Subgerencia Administrativa-	Agosto/22	Humanos, Tecnológicos			Oficina jurídica
Priorizar las respuestas a las PQRS para recortar los tiempos de contestación	Subgerencia Administrativa	Todo el tiempo	Humanos, Tecnológicos			

ELABORADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno

FECHA:29-07-22

REVISADO POR: SAMUEL AUBIN MOLINA FLOREZ-Subgerente Administrativo y Jurídico.

FECHA: 29-07-22

APROBADO POR:HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.

FECHA: 29-07-22



MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN

MPV-01-01-3

PROCESO: CONTROL INTERNO

FECHA | VERSIÓN
30-12-16 | 2

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Página 1 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.:30

SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO: INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

FECHA DE PREPARACIÓN: 27 de diciembre de 2022.

DESTINATARIO: Dr. Samuel Aubin Molina Flórez-Subgerente Administrativo y Jurídico.

OBJETIVO PLANEADO: Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el segundo semestre semestre de 2022.

ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de julio al 30 de diciembre de 2022.

METODOLOGÍA EMPLEADA: Observación y análisis documental.

RESULTADOS

FORTALEZAS

DEBILIDADES

*Durante el semestre se recibieron 43 derechos de petición, ninguna queja ni sugerencia.
*En su totalidad fueron contestados dentro de los términos de ley fijados.
*El programa de Gestión Documental archivo documental Maneja de manera sistematizada la estadística de las PQRS, a través del sistema OPE, SIEP documental.
*Los derechos de petición se respondieron dentro del término estipulado según el caso.

CONCLUSIONES

De la documentación examinada correspondiente al segundo semestre de 2022, se observa que se cumplieron de manera estricta con los términos de respuesta señalados en la normatividad vigente, no se recibieron quejas ni sugerencias y todos los derechos de petición fueron contestados. El sistema permite una mejor trazabilidad.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

1.-INMEDIATAS:

- Publicar informe en página web.

2.-DE CORTO PLAZO:

3.-DE MEDIANO PLAZO:



MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN

MPV-01-01-3

PROCESO: CONTROL INTERNO

FECHA: 30-12-16
 VERSIÓN: 2

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Página 2 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.:30

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Publicar el informe en página web.	Control Interno-	Dic/22	Humanos, Tecnológicos			Oficina jurídica

ELABORADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO -Jefe de Control Interno	FECHA: 27-12-22
REVISADO POR: SAMUEL AUBIN MOLINA FLOREZ -Subgerente Administrativo y Jurídico.	FECHA: 27-12-22
APROBADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO -Jefe de Control Interno.	FECHA: 27-12-22