	<b>MACROPROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CI-1-F4</b>	
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022	VERSIÓN 3
	<b>SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Página 1 de 2	

<b>INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>No.:01</b>
---------------------------------------------------------------------------------------	---------------

<b>SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO:</b> INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AÑO 2022.
<b>FECHA DE PREPARACIÓN:</b> 31 de enero de 2022.
<b>DESTINATARIO:</b> Dr. Samuel Aubin Molina Flórez-Subgerente Administrativo y Jurídico.
<b>OBJETIVO PLANEADO:</b> Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el año 2022.
<b>ALCANCE REAL:</b> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.
<b>METODOLOGÍA EMPLEADA:</b> Observación y análisis documental.
<b>RESULTADOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<b>DEBILIDADES</b>

<p>*Se recibieron 73 Derechos de Petición y 2 quejas, que se respondieron de manera oportuna, a través de la Subgerencia Administrativa y Jurídica.</p> <p>*Las quejas se resolvieron directamente con los interesados.</p> <p>*El sistema permite clasificar el archivo documental relacionado con PQRS.</p> <p>*Las quejas o derechos de petición son radicados directamente por los interesados o peticionarios.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<b>CONCLUSIONES</b>
<p>Toda la información relacionada con Peticiones, quejas y reclamos, que se recibió durante la vigencia de 2022, fue contestada de manera oportuna y no trascendió a otras instancias o implicaciones, deduciéndose una conformidad en las espuestas.</p> <p>Respecto a las quejas recibidas, se atendió en forma directa a los usuarios dejando aclarado los temas, objeto de la queja.</p> <p>La Subgerencia Administrativa y Jurídica es la encargada de la trazabilidad de las PQRS.</p>

<b>ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>
<p>1.-INMEDIATAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar cuadros estadísticos de comparación.</li> </ul> <p>2.-DE CORTO PLAZO:</p>

110-0601



**MACROPROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN**

**MPCE-CI-1-F4**

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

FECHA  
12-12-2022

VERSIÓN  
3

**SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Página 2 de 2

**INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**No.:01**

3.-DE MEDIANO PLAZO:

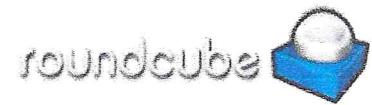
**PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO**

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Elaborar cuadros estadísticos de comparación.	Control Interno	Dic-23	Humanos, Tecnológicos			Oficina jurídica

ELABORADO POR: SANDRA ADELA DURAN CARRILLO-Profesional Apoyo Control Interno	<i>pe</i>	FECHA: 31-01-23
REVISADO POR: HECTOR A. VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.		FECHA: 31-01-23
APROBADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno		FECHA: 31-01-23

	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	TOTAL
Derecho de Petición	30	43	73
Queja	2	0	2
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
	32	43	75

Asunto Información PQRSDF año 2022  
De Ventanilla Única IFINORTE <correspondencia@ifinorte.gov.co>  
Destinatario Hector Augusto Vioria Solano <vioria1962@hotmail.com>  
Fecha 2023-02-13 17:53



---

Doctor Vioria buenas tardes

Me permito darle a conocer la estadística de 2022 para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, DenunciaS y Felititaciones - PQRSDF:

Peticiones: 73 (Todas respondidas)  
Queja: 2 (Respondidas)  
Reclamo: 0  
Sugeren cia: 0  
Denuncia: 0  
Felicitación: 0

--  
Cordialmente,

Viviana Yadira Waldo Rodriguez  
Auxiliar Administrativo Grado 04  
Ventanilla Única y Archivo





MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN

MPCE-CI-1-F4

PROCESO: CONTROL INTERNO

FECHA  
12-12-22

VERSIÓN  
3

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Página 1 de 2

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.:16

**SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO:** INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2023.

**FECHA DE PREPARACIÓN:** 31 de julio de 2023.

**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 2023.

**ALCANCE REAL:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de enero al 30 de junio de 2023

**METODOLOGÍA EMPLEADA:** Observación y análisis documental.

**RESULTADOS**

**FORTALEZAS**

**DEBILIDADES**

\*Durante el semestre se recibieron 24 derechos de petición, 0 tutelas, 1 queja, 1 reclamo y 8 solicitudes de información.  
\*Todas las solicitudes fueron atendidas debidamente dentro de los términos de ley.  
\*De acuerdo a su naturaleza, los derechos de petición fueron respondidos en el tiempo que se fija para cada tipo.  
\*El archivo documental es manejado en forma directa por la Subgerencia Administrativa y Jurídica y proporciona la información oportuna de acuerdo a la trazabilidad.  
\*La clasificación de las PQRS se lleva a través del sistema OPE, SIEP documental.

\*Se presentaron dos reiteraciones de información, que por nuestra naturaleza no deben ocurrir.  
\*Se sigue teniendo problemas con la trazabilidad, derivada de la sistematización OPE.

**CONCLUSIONES**

A pesar de dos incidentes sin relevancia, en su conjunto las PQRS fueron atendidas de manera oportuna, cumpliendo con los términos de ley consagrados, de acuerdo a la naturaleza de las peticiones. Se debe crear dentro de la sistematización, un proceso de trazabilidad que permita determinar el curso y los tiempos que toma la respuesta, situación que se debe resolver con la firma OPE encargada del proceso de gestión documental. Solucionando el problema de la sistematización se resuelve el retardo en la respuesta.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

1.-INMEDIATAS:

2.-DE CORTO PLAZO:

\*Elaborar acción de mejora para que la firma OPE, sistematice la trazabilidad.



**MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN**

**MPCE-CI-1-F4**

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

FECHA  
12-12-22

VERSIÓN  
3

**SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Página 2 de 2

**INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**No.:16**

3.-DE MEDIANO PLAZO:

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO**

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Elaborar acción de mejora para que la firma OPE, sistematice la trazabilidad.	Subgerencia Administrativa-	Sept/23	Humanos, Tecnológicos			Oficina jurídica

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

FECHA:31-07-23

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

FECHA: 31-07-23

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

FECHA: 31-07-23