

	<b>MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CI-1-F4</b>	
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-22	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>
---	---------------

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

**FECHA DE PREPARACIÓN:** 05 de enero de 2024.

**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 de 2023.

**ALCANCE REAL:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023

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

**RESULTADOS**

**FORTALEZAS**

**DEBILIDADES**

\*Durante el semestre se recibieron 18 derechos de petición, 2 peticiones para un total en el año de 47 peticiones 1 reclamo y 2 felicitaciones.  
 \*Todas las solicitudes fueron respondidas.  
 \*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.

\*13 peticiones se respondieron por encima del término establecido, en la mayoría hubo solicitudes de prórroga por la dificultad en el acopio de la información.

**CONCLUSIONES**

Analizada la información correspondiente al segundo semestre de 2023, si bien en su totalidad fueron respondidas, se observa que muchas se hicieron por fuera de término legal por solicitudes de prórroga, debido a lo extenso del material o información solicitada.  
 Se insiste en crear una mejor trazabilidad con la firma OPE, para tener un mejor control de las mismas, lo cual ayudará a resolver los términos de respuesta.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

- 1.-INMEDIATAS:
- 2.-DE CORTO PLAZO:
- \*Mejorar la trazabilidad con la firma OPE.
- 3.-DE MEDIANO PLAZO:



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

**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.:01**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO**

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Mejorar la trazabilidad con la firma OPE.	Subgerencia Administrativa-	Marzo/24	Humanos, Tecnológicos	X		Oficina jurídica

ELABORADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno	FECHA:05-01-24
REVISADO POR: SAMUEL AUBIN MOLINA FLOREZ-Subgerente Administrativo y Jurídico.	FECHA: 05-01-24
APROBADO POR:HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.	FECHA: 05-01-24