
	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.:17
---	---------------

SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO: INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2024.
FECHA DE PREPARACIÓN: 31 de julio de 2024.
DESTINATARIO: Dr. Lee Johan Cáceres Cáceres - Subgerente Administrativo y Jurídico.
OBJETIVO PLANEADO: Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el primer semestre de 2024.
ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de enero al 30 de junio de 2024.
METODOLOGÍA EMPLEADA: Observación y análisis documental.
RESULTADOS
FORTALEZAS
DEBILIDADES

<p>*Se cuenta con un sistema de gestión documental que permite la radicación física en ventanilla única y virtual a través de la pagina web institucional https://ifinorte.gov.co/</p> <p>*Durante el semestre se recibieron 48 derechos de petición.</p> <p>*El archivo documental es manejado en forma directa por la Subgerencia Administrativa y Jurídica y proporciona la información oportuna de acuerdo a la trazabilidad.</p> <p>*La clasificación de las PQRS se lleva a través del sistema OPE, SIEP documental.</p>	<p>*Se dio respuesta oportuna en los términos establecidos a 36 solicitudes de las 48 registradas, con un cumplimiento del 25%.</p> <p>*Se sigue teniendo problemas con la trazabilidad, derivada de la sistematización OPE.</p> <p>*No se hace uso de la radicación interna en cada uno de los usuarios creados en el sistema SIEP Documental.</p> <p>*No se ha realizado capacitación a los funcionarios que cuentan con usuario en el SIEP Documental para el manejo de la radicación interna.</p>
---	---

CONCLUSIONES
<p>El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander cuenta con un sistema de gestión documental que permite llevar el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, así mismo se cuenta con la ventanilla única para radicación física de las PQRSDF, como también el medio virtual a través de la página web institucional, se asigna con oportunidad las peticiones al líder responsable de emitir la respuesta. Conforme la relación de PQRSDF presentadas de enero a junio de la presente vigencia se observó que se dio respuesta oportuna en los términos establecidos a 36 solicitudes de las 48 registradas, con un cumplimiento del 25%.</p> <p>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, así mismo se deben gestionar las capacitaciones con el proveedor del Sistema de Gestión Documental SIEP para el uso del módulo de radicación interna en cada uno de los usuarios.</p>

 <p>Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander</p>	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	


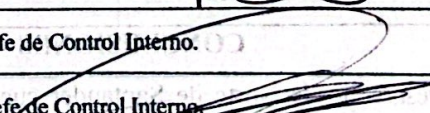
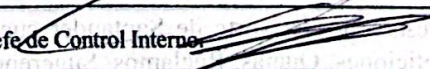
INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No.:17
---	---------------

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1.-INMEDIATAS:**
- * Hacer monitoreo permanente por parte de los líderes de los subprocesos a las PQRSDF que son asignadas, dando respuesta en los términos de Ley a través del Sistema de Gestión Documental SIEP.
- 2.-DE CORTO PLAZO:**
- *Elaborar acción de mejora para que la firma OPE, sistematice la trazabilidad.
- 3.-DE MEDIANO PLAZO:**

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Realizar monitoreo a las PQRSDF.	Gerencia General Subgerencias	Dic/24	Humanos, Tecnológicos			
Capacitación y uso de la radicación interna en cada uno de los usuarios creados en el sistema SIEP Documental.	Subgerencia Administrativa y Jurídica.	Dic/24	Humanos, Tecnológicos			

ELABORADO POR: SANDRA ADELA DURAN CARRILLO - Contratista		FECHA:31-07-24
REVISADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO - Jefe de Control Interno.		FECHA: 31-07-24
APROBADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO - Jefe de Control Interno.		FECHA: 31-07-24