

	MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN	MPCE-CI-1-F3	
	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.:01
---	---------------

SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO: INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.	
FECHA DE PREPARACIÓN: 30 de enero de 2025.	
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 segundo semestre de 2024.	
ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024	
METODOLOGÍA EMPLEADA: Observación y análisis documental.	
RESULTADOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES

<p>*Durante el semestre se recibieron 23 derechos de petición, y una queja.</p> <p>*18 fueron respondidas en forma puntual, dentro de los términos legales.</p> <p>*4 aún se encuentran en trámite, relacionadas con Municipio de Bochalema, Fabio José Aley Santiago, Juzgado 5 de familia, y Tesorería General de Departamento.</p> <p>Todas las solicitudes fueron respondidas.</p> <p>*De acuerdo a su naturaleza, los derechos de petición fueron respondidos en el tiempo que se fija para cada tipo.</p> <p>*El archivo documental 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>*No se encuentra trazabilidad de solicitud de prórroga para respuesta a los derechos de petición aún pendientes.</p>
--	---

CONCLUSIONES

Del análisis de la información, se puede inferir, que si bien es cierto se tiene un alto porcentaje de los derechos de petición contestados y atendidos dentro de los términos legales, aún existen algunos que no han sido tramitados y en los cuales se supone alguna dificultad para su respuesta, por lo que se hace necesario, solicitar la ampliación de los términos a las personas interesadas, incluyendo en la trazabilidad de la estadística provista por la firma OPE la razón o motivo de la misma.



MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN		MPCE-CI-1-F3	
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

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1.-INMEDIATAS:**
- *Mejorar los tiempos de respuesta las PQRS y realizar una mejor trazabilidad,
- 2.-DE CORTO PLAZO:**
- 3.-DE MEDIANO PLAZO:**

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Mejorar los tiempos de respuesta las PQRS y realizar una mejor trazabilidad	Subgerencia Administrativa-	Continuo	Humanos, Tecnológicos			Oficina jurídica

ELABORADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno		FECHA:30-01-25
REVISADO POR: LEE JOHAN CACERES CACERES-Subgerente Administrativo y Juridico.		FECHA: 30-01-25
APROBADO POR:HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.		FECHA: 30-01-25