

NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA AUDITADA: PRIVADA NOMBRE DE LA AUDITORIA: AUDITORIA 13 DE 2020 INFORME DE PQRS FECHA DE SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO: OCTUBRE 28 DE 2020 NOMBRE JEFE DE CONTROL INTERNO: JULIETA TORO GÓMEZ NOMBRE AUDITOR: LUIS HERMAN BETANCUR		OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA				SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO				
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

ITEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA/HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	SECRETARÍA RESPONSABLE	SE REQUIEREN RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN			OBSERVACIÓN RESPECTO A LA NECESIDAD DE RECURSOS	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: SI = 2; NO = 0; PARCIAL = 1
							SI	NO	PRESUPUESTO						
1	Expedir acto administrativo mediante el cual se reglamente el trámite interno de los PQRSDF, en la Gobernación de Caldas; conforme lo dispone el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015; al igual que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2000.	Generar un Manual ente la Secretaría Privada y la Secretaría General donde se reglamente el trámite interno de los PQRSDF, articulado a la normatividad vigente de la gobernación en materia de Gestión Documental.	2/11/2020	1/05/2021	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									
2	"(...) dentro de las funciones asignadas a la Oficina de Gobierno abierto, página 21 numerales 2, 4, 7, 9, 10 y 11, es la dependencia que debe de coordinar las políticas de transparencia y amén de lo anterior como está estipulado en el numeral 7, debe de "Desarrollar acciones destinadas a fortalecer la atención al ciudadano", resaltado fuera de texto. Lo anterior bajo el entendido que se deben de plantear los correctivos con la oficina que maneja dentro de la Gobernación de Caldas, el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014." Se deben buscar las herramientas para que la información publicada contenga la siguiente información mínima: a. El número de solicitudes recibidas. b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. c. El tiempo de respuesta a cada solicitud. d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Generar un capítulo dentro del informe que muestre los tiempos de respuesta de cada solicitud y las solicitudes trasladadas a otras entidades desde la oficina de atención al ciudadano	5/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									
3	Informes de seguimiento mensual a las dependencias, instándolas para dar respuesta a las PQRS, que se encuentren en mora.	Generar un informe mensual con la información de los casos que se encuentran pendientes de responder a los secretarios de despacho.	5/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									
4	Analizada la información aportada por la Oficina de Gobierno Abierto; la Jefatura de Control Interno acepta parcialmente la respuesta dada por la dependencia en el sentido de que no es competencia de la Oficina de Gobierno Abierto, sin embargo, si como resultado de los seguimientos periódicos realizados, como lo expresaron anteriormente, se evidencia un incumplimiento reiterado por parte de los servidores, será necesario ponerlo en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, a fin de que se proceda con las investigaciones a que haya a lugar, particularmente si la falta de respuesta oportuna, ha generado afectación a la entidad.	Generar copia de los informe mensual que se envíe a los secretarios con la información de los casos que estén pendientes y enviar copia a control interno. Asignar un usuario al funcionario de control interno, con el que pueden realizar seguimiento a las PQRSDF y generen las alertas a cada secretaria.	5/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									
5	Informar mensualmente, a la alta dirección de la Gobernación y/o al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sobre el trámite de las PQRSDF dentro de la entidad, a fin de que se analicen y de ser el caso se tomen los correctivos de ley. "...es importante efectuar el análisis de las PQRS no solo desde el punto de vista cuantitativo, sino también el cualitativo; por ejemplo, hacer un análisis más exhaustivo sobre el tipo de PQRS que se presentan de manera más recurrente, clasificando las mismas (por tema, por secretaria, tiempos mínimos de respuesta, tiempos máximos de respuestas, cuales se tardan más para ser contestados y otros)."	Socializar en comité institucional de planeación y gestión y/o en consejo de gobierno el informe de PQRSDF publicado mensualmente en la Web.	5/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									
6	Implementar protocolo de capacitación a los funcionarios, que, en las dependencias y secretarías, que estarán a cargo de la gestión del software FOREST BPM, como herramientas implementadas en la administración departamental, con el fin de poder aprovechar todas las bondades con las que cuenta. "...como recomendación se propone que se establezca un protocolo de seguimiento y capacitación en el uso del software FOREST BPM, por parte de las dependencias de la Gobernación. Adicionalmente es necesario medir el impacto de las mismas, medir su efectividad, determinar cuáles son los principales inconvenientes, cuales las principales dificultades, direccionar las capacitaciones en este sentido. De igual forma hacer extensiva estas capacitaciones a los secretarios y no solamente a sus asistentes, toda vez que son los asistentes quienes en la mayoría de los casos les manejan los usuarios y contraseñas a los secretarios. Así mismo se debe de dejar en cada dependencia un manual del usuario del FOREST BPM, para que el mismo sea estudiado por los servidores públicos y puedan absolver las inquietudes sobre la materia del manejo del sistema.	Se solicitará a cada secretaria asignar uno o dos líderes funcionales, para fortalecer los conocimientos en el manejo de la herramienta y a la vez estos sirvan de enlace en la secretaria, como facilitador del proceso de capacitación y soporte de primer nivel a sus compañeros	9/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									

COPIA CONTROLADA

NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA AUDITADA: PRIVADA

NOMBRE DE LA AUDITORIA: AUDITORIA 13 DE 2020 INFORME DE PQRS

FECHA DE SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO: OCTUBRE 28 DE 2020

NOMBRE JEFE DE CONTROL INTERNO: JULIETA TORO GÓMEZ

NOMBRE AUDITOR: LUIS HERMAN BETANCUR

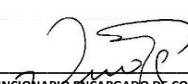
OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

ÍTEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA/HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	SECRETARÍA RESPONSABLE	SE REQUIEREN RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN			OBSERVACIÓN RESPECTO A LA NECESIDAD DE RECURSOS	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: SI = 2; NO = 0; PARCIAL = 1
							SI	NO	PRESUPUESTO						
7	Suscribir planes de mejoramiento con todas las dependencias, tendientes a responder dentro de los tiempos las diferentes tipologías de PQRSDF. La suscripción de planes de mejoramiento o planes de acción, no necesariamente deben ser resultado de auditorías o propuestas de Control Interno, toda vez que el autocontrol por parte de los líderes de los procesos, sugieren siempre acciones de mejora, que deben plasmarse en planes de mejora o de acción y de manera particular para mejorar la gestión de las PQRS. Pueden generarse también planes de mejora partiendo de la identificación de los errores cometidos en el manejo de la plataforma FOREST BPM por parte de los usuarios y que impiden su respuesta oportuna. Por ejemplo, resultado de preguntas tales como: ¿Por qué se evidencian las PQRS en mora? ¿Por qué no se cerraron en FOREST BPM? ¿Es un manejo inadecuado de FOREST? ¿Hay inconveniencias o debilidades en programa?	En el informe mensual de PQRS enviado a las secretarías, se incluya un capítulo donde se le informe el comportamiento de las mismas, de evidenciar respuestas extemporáneas, se les sugiere la elaboración de un plan de mejoramiento que les permita identificar las causas que generan este incumplimiento y se enviará la relación de las secretarías que deben implementar los planes a la Oficina de Control Interno para los fines pertinentes.	5/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada									

COPIA CONTROLADA

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO


 NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO ENCARGADO DE COORDINAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO, COMO MECANISMO DE AUTOCONTROL Y SEGUIMIENTO