

INFORME CUMPLIMIENTO TAREAS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SEGUIMIENTO PQRSD VIGENCIA 2022

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento y avance del plan de mejoramiento presentado por la profesional en defensa Consuelo Deyanira Fonseca Murcia con relación al seguimiento de PQRSD realizado el 23 de junio de 2022.

CRITERIOS: Fecha inicial y final del cumplimiento de las tareas establecidas en el plan de mejoramiento seguimiento PQRSD vigencia 2022.

ALCANCE: Mediante el proceso de verificación, revisar las actividades del plan de mejoramiento implementado para subsanar de fondo los hallazgos evidenciados en el ejercicio de seguimiento de los PQRSD vigencia 2022.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

METODOLOGÍA

A través de la herramienta Suite Visión Empresarial – Planificación-Planes en desarrollo-Planes de mejoramiento seguimiento PQRSD vigencia 2022, se realizó seguimiento al plan de mejoramiento presentado por la Profesional en Defensa Consuelo Deyanira Fonseca Murcia con relación al seguimiento de PQRSD Vigencia 2022.

RESULTADOS DEL EJERCICIO

A continuación, se relaciona las tareas cuyos soportes si - no fueron evidenciados en la Suite Visión.

OBSERVACIÓN 1

“1.Observacion No. 3. La Oficina de Control Interno pudo evidenciar que las peticiones radicadas bajo los Id 560641, 561297, 566743, 566799, 567415, 567442, 567862, 567716, 573321, 574337, 574607, 574887, 575164, 577761, 581736, 582158, 582835, 583323, 589916, 591297, 593955, 597569, 598084, 598752, 598828, 600051, 600158, 600391, 600499, 600885, 601190, 606089, 606321, 606529, 606607, 607070, 607121, 607396, 607817, 609389, 609420, 615762, 616528, 616865, 617212, 617286, 618536, 619974, 621053, 622507, 623224, 623432, 623470, no cuentan con una respuesta que pueda ser visualizada en el sistema y/o expediente prestacional del afiliado, por lo cual no fue posible comprobar que las mismas resolvieran de forma completa y de fondo lo solicitado por el peticionario, tal y como lo dispone el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, e inobservando lo dispuesto en el numeral 8.2.2 literal a de la norma ISO 9001:2015. Por otra parte, se evidenció que para los escritos de respuesta a las peticiones radicadas se está utilizando el logo de “Gobierno de Colombia”, cuando el actual es “La seguridad es de todos”.

Para el presente hallazgo se presentaron las siguientes actividades con la denominación de medida de cada una, cantidad y fecha de iniciación y terminación de cada tarea:

Descripción de las Actividades	Denominación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de Medida de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
Suscribir contrato de desarrollo de nuevas funcionalidades del gestor documental relacionadas con el modelo de requisitos del archivo general de la nación relacionadas con una mayor capacidad de almacenamiento de imágenes	contrato	1	15/08/2022	30/08/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022, un documento en formato PDF que contenía: 1- Copia del contrato CO22000210-GAC suscrito entre representante legal de Casur y Carlos Julio Nieto Gómez representante legal del CONTROL ONLINE S.A.S., dentro del citado documento no se visualizó la fecha de suscripción del mismo, únicamente la fecha del CDP 24522 del 08-07-2022 valor de \$100.500.000. (mismo contrato presentado en la tarea de la observación 2)
Solicitar capacitación en el manejo y consulta del gestor documental a la empresa CONTROL ONLINE S.A.S	Memorando externo	1	1/10/2022	30/10/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022: 1- Se observó el Id 778318 del 12-10-2022 firmado por el Coordinador Grupo Información Documental, en el cual solicitó capacitación gestor documental.(mismo memorando presentado en la tarea de la observación 2)

Realizar capacitación al personal de la entidad en el manejo y consulta del gestor documental	Acta	1	1/11/2022	15/11/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022, dos documentos en formato PDF que contenían: 1- Copia del contrato CO22000210-GAC suscrito entre representante legal de Casur y Carlos Julio Nieto Gómez representante legal del CONTROL ONLINE S.A.S., dentro del citado documento no se visualizó la fecha de suscripción del mismo, únicamente la fecha del CDP 24522 del 08-07-2022 valor de \$100.500.000. 2- Copia de una planilla con fecha 15-11-2022 firmada por 6 funcionarios de Gestión Documental y Andrés Piza de la empresa Control ONLINE S.A.S. (mismo contrato y planilla presentada en la tarea de la observación 2)
Actualizar la matriz de controles de primera y segunda línea de defensa de gerencia operativa del proceso de gestión documental	Matriz de los controles de primera y segunda línea de defensa de gerencia operativa actualizada	1	1/08/2022	30/08/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022, un documento en Excel que contenía: 1- Listado de los procesos, controles operativos, tipo (correctivo-defectivo), implementación (manual-automático), documentado (si-no), frecuencia (continua-aleatoria), evidencia (con registro-sin registro), controles operativos 2da línea de defensa y controles operativos 3ra línea de defensa.
Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad en los controles de primera y segunda línea de defensa de gerencia operativa del proceso	Acta	1	1/09/2022	30/09/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022, un documento en PDF que contenía: Memorando interno Id 775653 del 30-09-2022 dirigido al subdirector administrativo, en el cual se informó que se llevó a cabo orientación virtual de los temas 1. "Presentación y comunicación de objetivos de la capacitación. 2. Ejercicio práctico e ilustrativo de asociación de documentos. 3. Respuesta a preguntas e inquietudes."

OBSERVACIÓN 2

“Observación 2 ATENCIÓN OPORTUNA DE PQRSD El 50.31% de los registros (incluidos en la muestra), no fueron atendidos dentro de los términos de ley, evidenciándose además que para el caso de los derechos de petición, la demora en la atención oscila entre los 16 y 49 días hábiles, incumpliendo con lo dispuesto en la Norma ISO 9001:2015 Numeral 8.1 literal e numeral 2 y en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, exponiendo a la Entidad a riesgos jurídicos y de cualquier manera, a un mayor desgaste administrativo injustificado al recibir reiteraciones de solicitudes o al atender acciones de tutela relacionadas con la petición.”

Para el presente hallazgo se presentaron las siguientes actividades con la denominación de medida de cada una, cantidad y fecha de iniciación y terminación de cada tarea:

Descripción de las Actividades	Denominación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de Medida de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
Elaborar una circular mediante la cual se actualicen los lineamientos institucionales con instrucciones claras y precisas que permita dar cumplimiento la Ley 1755 de 2015 estableciendo responsabilidades para la respuesta inmediata del requerimiento	circular	1	30/08/2022	15/09/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022: 1- Se subió documento en formato Word, en el cual se visualizó instructivo 001 elaborado por la P.D Consuelo Deyanira Fonseca Murcia, sin la firma del director General.
Capacitar a los señores directores, jefes de oficina y coordinadores de grupo en el contenido de la circular que permite dar cumplimiento la Ley 1755 de 2015	Acta	1	16/09/2022	30/09/2022	Lo observado en la presente tarea el 17-11-2022: 1- La tarea fue subida el 30-09-2022, es decir 15 días después a la fecha de terminación de la actividad. 2- En la denominación de la unidad de medida de la actividad, se especificó "Elaborar una circular mediante la cual se actualicen los lineamientos institucionales con instrucciones claras y precisas que permita dar cumplimiento la Ley 1755 de 2015 estableciendo responsabilidades para la respuesta inmediata del requerimiento - CIRCULAR" y lo subido fue un documento en formato Word de proyecto de resolución, sin número, sin fechas ni firmas.
Presentar semanal en comité de dirección del seguimiento efectuado en el Gestor documental de la entidad de las PQRS, trámites y servicios que no son contestadas en el término establecido por la ley 1755 de 2015 y resolución Interna No. 5028 d 2017 y sus adiciones y modificaciones.	Reporte Control DOC y Acta Comité	14	16/09/2022	16/12/2022	Al momento del seguimiento de las tareas del presente plan de mejoramiento el 13-12-2022 no se evidencio tarea subida en la SVE, cabe resaltar que se encuentran dentro del término señalado de terminación.
Solicitar capacitación en el manejo y consulta del gestor documental a la empresa CONTROL ONLINE S.A.S	Memorando externo	1	1/10/2022	30/10/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022: 1- Se observó el Id 778318 del 12-10-2022 firmado por el Coordinador Grupo Información Documental, en el cual solicitó capacitación gestor documental.

Realizar capacitación al personal de la entidad en el manejo y consulta del gestor documental	Acta	1	1/11/2022	15/11/2022	Lo observado en la presente tarea fecha 17-11-2022, dos documentos en formato PDF que contenían: 1- Copia del contrato CO22000210-GAC suscrito entre representante legal de Casur y Carlos Julio Nieto Gómez representante legal del CONTROL ONLINE S.A.S., dentro del citado documento no se visualizó la fecha de suscripción del mismo, únicamente la fecha del CDP 24522 del 08-07-2022 valor de \$100.500.000. 2- Copia de una planilla con fecha 15-11-2022 firmada por 6 funcionarios de Gestión Documental y Andrés Piza de la empresa Control ONLINE S.A.S.
---	------	---	-----------	------------	--

Elaboró

MAYRA ALEJANDRA GUERRERO PINZON
Abogada Oficina de Control Interno

Reviso y Aprobó: HUGO JAIRO ROBLES HERNÁNDEZ
Jefe Oficina de Control (E)