


Luciano, Alben

	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b> <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CÓDIGO El CI.1-F7
		VERSIÓN 02.2021
		PÁGINA 1 de 3

<b>Proceso/ Subproceso Auditado</b>		<b>GESTION JURIDICA / ATENCIÓN PQRS</b>				
<b>Objetivo del Proceso:</b>						
<b>Auditor:</b>		Beatriz Elena Jaramillo de Llano- Julieth Andrea Bonilla Rodríguez				
<b>Lider de proceso Auditado:</b>		Carlos Eduardo Vanegas Vivas				
<b>Objetivo de la Auditoria:</b>		Verificar los mecanismos de recepción y tratamiento de las PQRS dispuestos por la Cámara de Representantes.				
<b>Alcance de la Auditoria:</b>		El proceso de auditoria de las PQRS se realizará a través de la selección de una muestra representativa de estas, recibidas por la Cámara de representantes en el periodo comprendido entre 01 de enero a marzo 31 del año 2021.				
Ítem	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable
1	Mejorar la comunicación y diálogo entre las dependencias responsables para la atención a PQRS de la Cámara de Representantes, en coordinación con la oficina de Planeación y Sistemas para el trámite y expedición de los documentos asociados a los procesos y procedimientos en materia de PQRS, participando de manera clara y directa a todos los responsables principalmente a la Unidad de Atención al Ciudadano como dependencia fundamental de acuerdo con la ley y las normas vigentes en el área de servicio y atención al ciudadano.	Se presentan varias radicaciones de una misma PQRS lo que conlleva reprocesos y no coordinación ni información clara para el peticionario sobre el estado de su solicitud.	Realizar reuniones con los dependencias involucradas con el trámite de PQRS, con el fin de concretar el mecanismo y manual de procedimientos que permita una sola radicación no importa por el canal que sea recepcionado y de esa forma el seguimiento y trazabilidad de la misma será confiable y ajustada a la normatividad existente, esto siempre y cuando el módulo de PQRS adquirido con el aplicativo ControlDoc entre en	10 de febrero de 2022	Hasta tanto no inicie el funcionamiento del módulo de PQRS no se puede dar una fecha final.	La Coordinación de Correspondencia/ Atención Ciudadana.

OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO  
PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO	ELCI-1-F7
VERSIÓN	02-2021
PÁGINA	2 de 3

2	Capacitar y formar de manera constante al equipo asignado para la atención de PQRSD de la entidad, personal que requiere de estabilidad, formación académica y manejo adecuado para la correcta atención al ciudadano. Se recomienda en la medida de lo posible, que dicho personal sea de planta lo que permitirá una duradera y eficiente implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	El personal con el que se cuenta para cumplir las funciones se encuentra en comisión de servicios, prestados de otras dependencias.  Las capacitaciones que ofrece la entidad en muchas ocasiones no contemplan este tipo de temas al ser pocas las dependencias que cumplimos con esta función.	funcionamiento y se den las capacitaciones propias. Solicitar a la División de Personal mantener las comisiones de servicio, mientras se surte el proceso de creación de la Oficina de Correspondencia y se asigna personal de planta constante en la misma.  Solicitar incluir dentro de las proyecciones de capacitación atención al usuario y en particular implementación de los servicios de relevo para las personas con discapacidad auditiva y visual.	10 de febrero de 2022	Se determina por el proceso de creación de la Oficina de Correspondencia y las capacitaciones deben ser eventualmente cada 3 meses, teniendo en cuenta las nuevas normativas que se puedan expedir con respecto a la atención de las PQRSD.	Coordinación de Correspondencia
3	Se sugiere implementar mecanismos que permitan medir la satisfacción del ciudadano respecto a la calidad, eficiencia, servicio y seguridad como política de mejoramiento en la prestación del servicio y la atención a PQRSD por parte de la de entidad.	En correspondencia no se cuenta con el buzón de sugerencias, no existe una manera de brindar al usuario una forma de calificar el servicio prestado.	Se ha solicitado en dos ocasiones la adquisición del buzón a la División de Servicios, hasta el momento no se ha recibido respuesta.  Se realizará nuevamente la solicitud.	10 de febrero de 2022	Hasta el momento en que se encuentre ubicado y en funcionamiento en la Ventanilla Única de Correspondencia.	Coordinación de Correspondencia
4	Con respecto a la tarea 19. Identificar y clasificar las PQRSD institucionales	No se ha vuelto a remitir el informe a Secretaria General y a Jurídica en espera de la implementación del módulo de	De manera inmediata se retomará el envío del mismo y se estará atento a la puesta en	10 de febrero de 2022	Mes a Mes	Coordinación de Correspondencia




OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO  
PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO	EI.CI.1-F7
VERSIÓN	02-2021
PÁGINA	3 de 3


PQRSD el cual genera los informes respectivos. funcionamiento del módulo.

Fecha de Ejecución de la Auditoría:		Fecha de Elaboración del plan:	10/02/2022	Fecha de presentación del plan:	10/02/2022
-------------------------------------	--	--------------------------------	------------	---------------------------------	------------


	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b> <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CODIGO	ELCI.1-F7
		VERSION	02-2021
		PAGINA	1 de 9

<b>Proceso/ Subproceso Auditado</b>		<b>ATENCIÓN A PQRS</b>				
<b>Objetivo del Proceso:</b>						
<b>Auditor:</b>		CARLOS EDUARDO VANEGAS VIVAS				
<b>Lider de proceso Auditado:</b>		JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO- SECRETARIO GENERAL				
<b>Objetivo de la Auditoria:</b>		Verificar los mecanismos de recepción y tratamiento de las PQRS dispuestos por la Cámara de Representantes.				
<b>Alcance de la Auditoria:</b>		El proceso de auditoria de las PQRS se realizará a través de la selección de una muestra representativa de estas, recibidas por la Cámara de Representantes en el periodo comprendido entre 01 de enero a marzo 31 año 2021.				
Item	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsa
1	Procedimiento de Atención a PQRS A E.PS.1-F16 VERSION 01-2016	El procedimiento PQRS vigente y establecido por la Cámara de	1. Solicitar a la Oficina de Control Interno, el acta de reunión y aprobación con firmas de los citados para efectos de adopción de	Acción 1: 25 de Agosto de 2021	25 de Septiembre de 2021	Secretari General,

	<p>Representantes, con vigencia 2016 <b>NO</b> ha sido aprobado en Comité de Control Interno de ese año y por lo tanto no puede tener vigencia ya que no reposa en ningún acta de reunión, sin firmas del comité y ni su aprobación ni su adopción por ende puesta en marcha tienen validez dentro del Manual de Procesos y</p>	<p>dicho procedimiento en el año 2016. 2. Una vez, sea entregada copia por parte de la Oficina de Control Interno de dicha acta, se solicitará a la Oficina de Planeación y Sistemas, eliminar de dicho Manual de Procesos y Procedimientos, dicho procedimiento ya que carece de validez y tendría vigencia su versión anterior, que a todas luces desconoce la nueva normatividad vigente para el tema de Servicio al Ciudadano y deja al Secretario</p>	<p>Acción 2. 2 de Septiembre de 2021</p>		
--	---	--	--	--	--

	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b> <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CÓDIGO	EL-CL1-F7
		VERSIÓN	02-2021
		PÁGINA	3 de 8

		Procedimientos	General con una responsabilidad como líder de proceso que no le pertenece y que no se encuentra dentro de las funciones establecidas dentro de Ley 5ª de 1992.			
--	--	----------------	--	--	--	--

	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO	CODIGO	EICI-1-F7
	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	VERSIÓN	03-2021
		PAGINA	4 de 8

2	<p><b>Sistema de Información</b></p> <p>Ninguna de las dependencias auditadas cuenta con sistemas de información para el tratamiento de las PQRSD, no existe una ventanilla única para la radicación de PQRSD por lo que cada dependencia tiene un registro manual propio para el registro de las PQRSD. No se evidencia un sistema óptimo y adecuado que permita realizar un tratamiento de forma eficaz y eficiente a los tipos de peticiones que ingresan por los canales de recepción de las PQRSD dispuestos por la entidad. La ausencia de este sistema tampoco permite trazabilidad en el tratamiento de las PQRSD y verificación en tiempo de real del estado de las mismas. Adicionalmente existe riesgo en el manejo de la información por posibles pérdidas o fugas de datos por ausencia de mecanismos de seguridad y control de ésta.</p>	<p>riesgo en el manejo de la información por posibles pérdidas o fugas de datos por ausencia de mecanismos de seguridad y control de ésta.</p>	<p>Solicitar a la Oficina de Control Interno a través de este plan, el cumplimiento del artículo 32 del Decreto 2150 de 1995, en cuanto a la creación de Ventanillas únicas para la recepción de documentos ... además de lo dispuesto en el artículo sexto y séptimo de la Resolución 1331 de 2017, dado que este acto administrativo ostenta presunción de legalidad y por tanto tiene fuerza de ley en su contenido y se presume válido incluso en el evento en el que contra el se interpongan recursos</p>	<p>23 de Agosto de 2021</p>	<p>30 de Agosto de 2021</p>	<p>Secretaría General</p>
3	<p><b>Manual De Procesos y Procedimientos</b></p> <p>Existe un Manual de Procesos y Procedimientos Código: 001 Versión: 3 Fecha: 30-04- 2018, sin embargo, no se encuentra caracterizado el Proceso y Procedimiento Atención a PQRSD.</p>		<p>Solicitar a la Oficina de Control Interno a través de este plan, dar estricto cumplimiento al artículo Ventanillas únicas para la recepción de</p>	<p>23 de Agosto de 2021</p>	<p>30 de Agosto de 2021</p>	<p>Secretaría General</p>

	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b>  <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CÓDIGO	ELCI-1-F7
		VERSIÓN	02-2021
		PÁGINA	5 de 8

Adicionalmente, existe un procedimiento vigente para la atención a PQRSD es decir el A-E.PS.1-F16 versión 2016, el cual no ha sido modificado mediante los mecanismos dispuestos por la entidad en debida forma pese existir normas posteriores como la resolución 1331 de 2017 que sustenta las nuevas competencias y funciones de las áreas a cargo para la atención a PQRSD al interior de la entidad. Dicha situación ha generado confusión en las competencias y desempeño de las funciones por parte de las áreas auditadas, por lo tanto, actualmente esta situación no permite que la actuación de las dependencias responsables se adelante con un procedimiento diferente al contenido en la actualidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

documentos ... además de lo dispuesto en la Resolución 1331 de 2017, por su fuerza de ley en contenido , en cada uno de sus artículos en lo que respecta en especial a:

- Artículo 6º
- Artículo 7º
- Artículo 8º
- Artículo 9º
- Artículo 10º
- Artículo 11º

Lo anterior en el entendido, que toda vez se surta la creación de la Ventanilla Única de Atención, se dará en consecuencia, cumplimiento a lo contemplado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y a lo dispuesto en el artículo 6º y 9º de la Resolución en mención, en lo referente tener un






OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO  
PLAN DE MEJORAMIENTO

CODIGO	EICI-1-F7
VERSIÓN	02-2021
PÁGINA	6 de 8

		<p>Sistema de Atención al Ciudadano y Manual de Atención AL ciudadano con el fin de que las mismas, tengan respuesta de fondo, surtiendo el debido proceso ante Senado y Cámara, si así lo solicita el peticionario además de un número consecutivo para hacer seguimiento a la respuesta otorgada por la corporación. Por otra parte el Procedimiento A-E PS-1- F16 desconoce el normograma de la entidad en lo referente a Política Pública de Servicio al Ciudadano</p>	
--	--	--	--

	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b> <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CODIGO	01.01.147
		VERSION	02-2021
		PAGINA	7 de 8

4	<p><b>Población discapacitada evaluación arquitectónica y de accesibilidad</b></p> <p>Las dependencias que tienen dispuesto atención física a los ciudadanos como es el caso de la oficina de correspondencia no cuenta con las especificaciones mínimas para la atención de este tipo de usuarios, accesos adecuados, información visual, audible y táctil para ayudar a la orientación a los ciudadanos, tampoco cuenta con los recursos humanos ni tecnológicos que permita la adecuada prestación del servicio, se evidencia deficiencia en señalización, espacios de circulación para la atención de personas con discapacidad, entre otros.</p>	<p>1. Se solicitará por parte de la Secretaría General mediante Oficio, la adjudicación de recurso financiero otorgado a la Unidad de Atención al Ciudadano para las necesidades ya identificadas en cuanto a adaptación de espacios físicos y señalética para personas con discapacidad reducida</p>	30 de Agosto de 2021	30 de Septiembre de 2021	Secretaría General
5	<p>LAS DEMÁS NO CONFORMIDADES Y SU PLAN DE MEJORAMIENTO CON SUS RESPECTIVAS TAREAS COMO DEFINICIÓN DE ACCIÓN, FECHAS Y RESPONSABLES, DEPENDERÁN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA</p>				

<p>ÚNICA DE ATENCIÓN SOLICITADA SU IMPLEMENTACIÓN EN ESTE PLAN DE MEJORAMIENTO . ELLAS SON:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de sugerencias</li> <li>Política de Riesgos</li> <li>Política de Seguridad Digital</li> <li>Información y canales de comunicación</li> <li>Infraestructura Física y Tecnológica</li> <li>Plan de capacitación</li> <li>Indicadores y medición de satisfacción del ciudadano</li> <li>Sistema de radicación único</li> <li>Tratamiento de la información</li> </ul>						
---	--	--	--	--	--	--

Fecha de Ejecución de la Auditoria:		Fecha de Elaboración del plan:	23 de Agosto de 2021	Fecha de presentación del plan:	25 de Ago de 2021
-------------------------------------	--	--------------------------------	----------------------	---------------------------------	-------------------