



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

**MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN**

**MPV-02-01-3**

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

FECHA  
12-08-08

VERSIÓN  
1

**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 2015.

**FECHA DE PREPARACIÓN:** 12 de enero de 2016.

**DESTINATARIO:** Dr. Carlos Amarildo García Parada-Gerente General Ifinorte

**OBJETIVO PLANEADO:** Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el segundo semestre de 2015.

**ALCANCE REAL:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 1 de julio al 31 de diciembre de 2015.

**METODOLOGÍA EMPLEADA:** Observación y análisis documental.

**RESULTADOS**

**FORTALEZAS**

**DEBILIDADES**

\*Se recibieron 11 derechos de petición, durante el periodo analizado.  
\*No se recibieron quejas ni reclamos durante el periodo.  
\*Los derechos de petición se contestaron en forma oportuna y precisa sobre los asuntos solicitados, en tiempo menor al mínimo requerido.  
\*El tiempo de respuesta se ajusta a lo permitido por ley.  
\*La entidad maneja un software documental y aplica lo regulado por la ley 594 de 2.000.

\*El software no permite realizar y revisar un seguimiento a los derechos de petición, este se debe hacer en forma manual.  
\*El sistema de recepción de archivos y documentos no clasifica en forma individual derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y peticiones respetuosas.  
\*Algunas peticiones no cumplen con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

**CONCLUSIONES**

De acuerdo a la información estudiada, correspondiente al segundo semestre de 2015, se concluye que durante ese periodo se recibieron tan solo 11 derechos de petición, los cuales fueron contestados en forma oportuna y que ninguno de ellos hacía referencia a queja o reclamo.

Por otra parte, se recomienda mejorar el software para la clasificación individual y seguimiento de las PQRS.to para futuros eventos.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

**1.-INMEDIATAS:**

- Proponer una mejor clasificación al ingeniero de software, sobre los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, para facilitar un mejor seguimiento.
- Instrucción a la parte jurídica, sobre consideración del contenido de los derechos de petición para que estos se ajusten a lo normado en el Código Contencioso Administrativo.



Instituto Financiero para el  
Desarrollo de Norte de Santander

**MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN**

**MPV-02-01-3**

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

FECHA  
12-08-08

VERSIÓN  
1

**SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Página 2 de 2

**INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**No.:01**

**2.-DE CORTO PLAZO:**

- Reclasificación en el sistema de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

**3.-DE MEDIANO PLAZO:**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO**

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	
Proponer una mejor clasificación al ingeniero de software, sobre los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, para facilitar un mejor seguimiento	Asesor de Control Interno	Marzo/2016	Humanos			
Instrucción a la parte jurídica, sobre consideración del contenido de los derechos de petición para que estos se ajusten a lo normado en el Código Contencioso Administrativo.	Asesor de Control Interno	Marzo/2016	Humanos			
Reclasificación en el sistema de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.	Subgerente Administrativo y Jurídico	Abril/2016	Humanos y Tecnológicos			

ELABORADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Asesor de Control Interno

FECHA: 12-01-16

REVISADO POR: CARLOS AMARILDO GARCIA PARADA-Gerente General

FECHA: 12-01-16

APROBADO POR: CARLOS AMARILDO GARCIA PARADA-Gerente General

FECHA: 12-01-16