

## Informe Definitivo de Auditoría Especial

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
<b>LIDER DE PROCESO</b>	<b>Armando Ricardo Delgado</b> - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Grupo de Atención al Usuario
<b>AUDITORES</b>	<b>Paulo Morillo Guerrero</b> Asesor de Control Interno <b>Ana Niño Collantes</b> Técnico Administrativo <b>German Correa Amado</b> Contratista (Apoyo)
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	Septiembre 14 de 2018

### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Adelantar seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2018.

### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Hacer seguimiento al cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de Atención al Usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos.

### CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Resolución 0478 de 2012  
Decreto 1755 de 2015  
Normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos.

### FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)

Revisión del 100% de los datos consignados en las matrices de control de PQRD, procedimientos, controles establecidos, reporte derechos de petición, PQRD.

### INFORME

La Oficina de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, presento el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el primer semestre de la actual vigencia.

Durante dicho periodo, que comprende desde el primero 1º de enero de 2018 al 30 de junio

de 2018, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando información y orientación sobre temas de competencia del Grupo de Atención al Usuario, la Subdirección de Prestaciones Económicas y la Oficina Asesora Jurídica de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad.

Los requerimientos fueron recibidos a través de varios medios tal y como se muestra a continuación:

**Tabla No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada**

Medio de recepción	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE TRAMITES	% DE PARTICIPACION
Página WEB de la entidad	9	7	4	5			25	0,86%
Correo electrónico	77	147	99	120	145	92	680	23,30%
Por Correo físico	51	154	157	177	114	52	705	24,15%
Por fax							0	0,00%
Presencialmente	135	163	141	155	120	109	823	28,19%
Telefónicamente	0	70	175	191	167	83	686	23,50%
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>541</b>	<b>576</b>	<b>648</b>	<b>546</b>	<b>336</b>	<b>2919</b>	<b>100%</b>

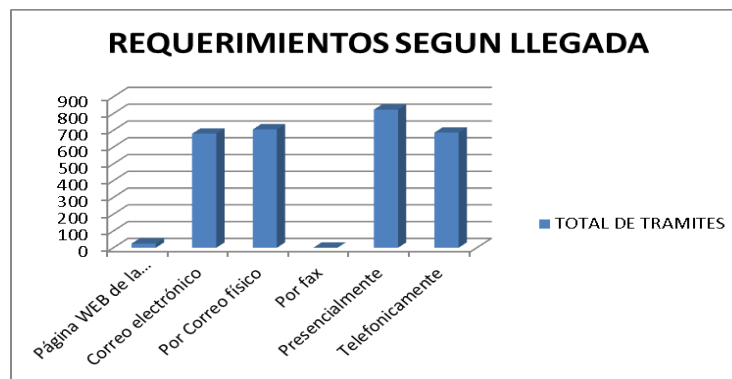
Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Es importante resaltar que por cada solicitud se puede gestionar más de un trámite, ejemplo 1 correo con 3 certificaciones.

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es presencial con un 28,19%, seguido del correo físico con un 24,15%.

En el tema de atención telefónica y personal se resolvieron requerimientos de información acerca de trámites de prestaciones económicas como son indemnización sustitutiva de pensión, pago de retroactivos, sustitución pensonal, auxilio funerario, cesantías y cumplimiento de sentencias, pago a estudiantes sustitutos e inclusión a nómina de pensionados.

**Grafica No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada**



Las solicitudes con mayor frecuencia presentadas por parte de los usuarios son:

- Solicitud de certificaciones y comprobantes de pago.
- Información de pagos de retroactivos y cesantías, para ser cancelados en nómina.
- Pagos de pensión de sobrevivientes con relación a presentación de certificados de estudio.
- Información de trámites realizados y procedimientos de cambio de cuenta, de EPS y libranzas.
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2017

De otra parte, según el tipo de requerimientos se clasifican así:

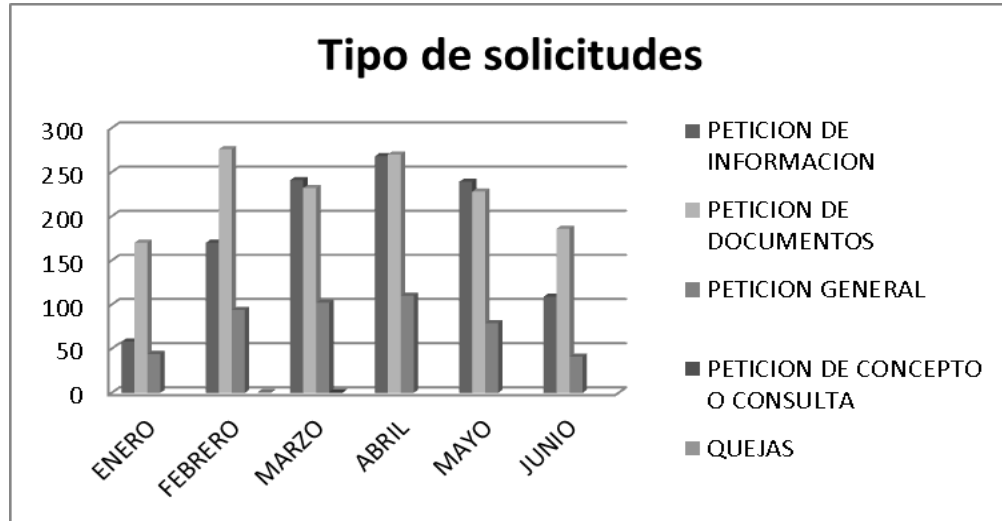
**Tabla No.2 Tipo de Solicitudes por mes**

I SEMESTRE 2018	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
ENERO	58	170	44							272	9,32%
FEBRERO	170	276	94		1					541	18,53%
MARZO	241	232	102	1						576	19,73%
ABRIL	268	270	110							648	22,20%
MAYO	239	228	79							546	18,71%
JUNIO	109	186	41							336	11,51%
<b>TOTALES</b>	<b>1085</b>	<b>1362</b>	<b>470</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2919</b>	<b>100,00%</b>
<b>PARTICIPACION</b>	<b>37,17%</b>	<b>46,66%</b>	<b>16,10%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Entre los trámites solicitados a la entidad se destacan en número, petición de documentos, como desprendibles de nómina, que ascienden a 1.362 durante el semestre, que corresponden al 46,66% del total, seguidos por las peticiones de información que ascendieron a 1.085 en el semestre las cuales corresponden al 37,17 % de los trámites totales.

**Grafica No.2 Tipo de Solicitudes en el Semestre**



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Con respecto al mes en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de abril tramitándose 648 peticiones, correspondientes al 22,20% del total de trámites realizados en el semestre.

**Tabla No.3 Clasificación Requerimientos Según Dependencia**

I SEMESTRE 2018	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
JURIDICA	19	22	20							61	2,09%
PRESTACIONES ECONOMICAS	100	81	154	1	1					337	11,55%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	36	29	36							101	3,46%
PLANEACION Y SISTEMAS	0	0	0							0	0,00%
ATENCION AL USUARIO	930	1230	260							2420	82,91%
<b>TOTALES</b>	1085	1362	470	1	1	0	0	0	0	2919	100,00
PARTICIPACION EN %	37,17	46,66	16,10	0,03	0,03	0	0	0	0	100	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Se observa que en el semestre se realizaron 2.917 peticiones en general, una consulta y una queja. En comparación con el año 2017 en que se recibieron 3.551 tramites en su mayoría telefónicas con 1.099 solicitudes, mientras que en el primer semestre de 2018 la mayor

incidencia es presencial, no obstante, se debe tener en cuenta que pudo incurrir en las cifras las adecuaciones de la sede.

**Grafica No.3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia**

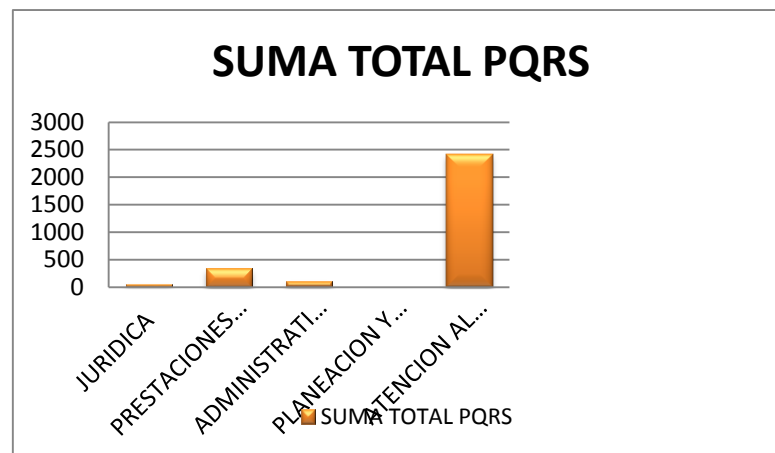


Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Cabe resaltar también que, en comparación con el año anterior, en que se recibieron 9 reclamos, en este semestre no se recibieron reclamos y tan solo una queja.

En relación con la dependencia a la que fue encaminada la solicitud se observa que el área de atención al usuario recibió 2.420 peticiones seguido de prestaciones económicas con 337 peticiones.

**Grafica No.4 Clasificación Total PQRD por Dependencia**



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 82.91% fueron atendidas por el

Área de Atención al Usuario, el 11.55% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 3.46% por la Subdirección Administrativa y Financiera y el 2.09% por la Oficina Asesora Jurídica.

### **VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO TIEMPOS DE RESPUESTA**

El Decreto 1755 de 2015 por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que en su Artículo 14 establece:

*“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

**PARÁGRAFO.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

La Oficina de Control Interno, procedió a verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna del 100% de los casos presentados en los registros entregados por parte de la Oficina de Planeación en los archivos “MATRIZ FISICA ELECTRONICA TRIMESTRE II 2018” y “MATRIZ PRESENCIAL Y TELEFONICA ORIGINAL 2 TRIMESTRE DE 2018”, observando lo siguiente:

**Tabla No.4 Cuadro de respuestas con observaciones, Subdirección de Prestaciones Económicas**

Nº	RADICADO	FECHA	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
1	<u>20183160032882</u>	03/04/2018	PETICION INFORMACION LABORAL			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respuesta a una petición laboral, lo cual no permite ejercer un control efectivo sobre la oportunidad de la respuesta.

2	<u>20183160033512</u>	05/04/2018	PETICION DE INFORMACION			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respuesta a una petición laboral
3	<u>20189000001002</u>	09/04/2018	PETICION GENERAL			NO REQUIERE RESPUESTA	La solicitud llevo sin texto dándole un radicado por parte del funcionario radicador, evidenciándose falta de control ya que se están radicando solicitudes en blanco.
4	<u>20189000001012</u>	09/04/2018	PETICION GENERAL			NO REQUIERE RESPUESTA	Llevo sin texto, dándole un radicado por parte del funcionario radicador, evidenciándose falta de control ya que se están radicando solicitudes 5en blanco.
5	<u>20183160036352</u>	11/04/2018	PETICION DE INFORMACION			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respu7esta a una petición
6	<u>20183160036422</u>	11/04/2018	PETICION GENERAL - RECONOCIMIENTO VALORES PENSION SUSTITUCION			NO REQUIERE RESPUESTA	Aunque es una8 petición, no requiere respuesta ya que es un documento para incluir en un trámite de sustitución de pensión.
10	<u>20183160042442</u>	02/05/2018	PETICION GENERAL			NO REQUIERE RESPUESTA	Petición de pago de una prestación y se respondió con el pago, sin determinar cuándo se realizó.
13	<u>20183160044502</u>	08/05/2018	RESPUESTA DERECHO DE PETICION CON UGPP No 20187051233832 CAUSANTE: JAIME ANGULO BOSSA CC. 17007696			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respuesta a una petición, lo cual no permite ejercer un control efectivo sobre la oportunidad de la respuesta.
14	<u>20183160045242</u>	10/05/2018	PETICION DE INFORMACION			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respuesta a una petición, radicación que no permite ejercer un control efectivo sobre la oportunidad de la respuesta.
15	<u>20183160059042</u>	19/06/2018	PETICION DOCUMENTOS - FACTORES SALARIALES			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respuesta a una petición
16	<u>20183160059052</u>	19/06/2018	PETICION DE INFORMACION			NO REQUIERE RESPUESTA	No es una petición de información sino respuesta a una petición

Fuente: Oficina de Planeación y sistemas - Oficina de Control Interno

Las personas encargadas de radicar las solicitudes en el sistema ORFEO deberán verificar que tipo de solicitud se realiza diligenciando en el sistema de correspondencia ORFEO, en la casilla ASUNTO, si es petición general, petición de información, petición de documentos, petición de consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento en la actividad No. 3.

### **Hallazgo No. 1 incumplimiento procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, actividad No. 3.**

Se observó en repetidas oportunidades que esta verificación no se hace, colocando en la casilla ASUNTO temas diferentes a los enunciados en el procedimiento, lo cual impide llevar un estricto control sobre la oportunidad de las respuestas dadas a cada una de las PQRD.

Lo anteriormente mencionado se registró en la Tabla No.4 Cuadro de respuestas con observaciones, Subdirección de Prestaciones Económicas, así:

- En la matriz entregada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, se observó que en varias ocasiones el asunto se diligenció como petición laboral y era una

respuesta a una solicitud realizada por FONPRECON, como se muestra en la tabla No. 4 en los ítems 1, 2, 5, 13, 14, 15 y 16.

### Hallazgo No. 2 Falta de control en la radicación de solicitudes

Al revisar los tiempos de respuesta, se evidenció que las casillas se encontraban desocupadas, por lo que se procedió a verificar el contenido del documento y se encontró que eran documentos para incluir en trámites misionales de la entidad, por lo que, no requieren respuesta, como se muestra en la tabla No. 4 en los ítems 6 y 10.

Adicionalmente, se observan solicitudes que llegaron sin texto o en blanco, dándole un radicado por parte del funcionario radicador, evidenciándose falta de control como se muestra en la tabla No. 4 en los ítems 3 y 4

### Hallazgo No. 3 Falta de control, peticiones no registradas en las matrices

Se evidencia que las Matrices en Excel de registro y control de PQRD - Medio telefónico y presencial y Matriz Excel de registro y control de PQRD - Medios Físicos y Electrónicos matriz no se constituyen como herramientas de control, ya que no se incluye la totalidad de las solicitudes radicadas en la entidad. Es el caso del derecho de petición radicado bajo el número 20183160052102 por el señor Carlos Augusto Celis Gutiérrez, no se encuentra en la matriz allegada a esta oficina por la Oficina Asesora de Planeación.

### Hallazgo No. 4 Incumplimiento términos en las respuestas

Con relación a los términos utilizados por la Subdirección de Prestaciones Económicas para dar respuesta a las solicitudes allegadas, por la ciudadanía, estas fueron respondidas en los términos establecidos en las normas aplicables a excepción del caso que se presenta a continuación:

**Tabla No. 5 Oportunidad en la Respuesta**

RADICADO	FECHA RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	RESPUESTA AREA
20183160009642	<u>2018-01-29</u>	PETICION DOCUMENTOS	16/02/2018	14441	14	Por ser una petición de documentos, pero también una novedad para la nómina de pensionados, se responde dentro del término de 15 días hábiles, conforme al artículo 14 del decreto 1755

Fuente: Oficina de Planeación y sistemas - Oficina de Control Interno

Por lo anterior se observa que se incumplieron los términos establecidos para el trámite de la solicitud, excediéndose en un día. (Solicitud de documentos 13 días Ley 1755 de 2015)

Con respecto a las PQRD presentadas en la Subdirección Administrativa y Financiera, se observó lo siguiente



**Tabla No.6 Cuadro de respuestas con observaciones, Subdirección Administrativa y Financiera**

No.	FECHA	ASUNTO	REMITENTE		FECHA DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA DIAS CALENDARIO/ HABILES	OBSERVACIONES SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
1	2018-04-12 11:30:58	PETICION GENERAL - REVISION DE HISTORIA LABORAL	ARMANDO RICARDO DELAGADO SUAREZ	GRUPO GESTIÓN TALENTO HUMANO	18 de mayo de 2018, 02 de agosto de 2018	20183110013863, 20183110022793	36/24 112/73	Se recibe la solicitud el 12 de abril y 24 días hábiles después se le informa al solicitante que se han solicitado las nóminas al archivo para analizarlas y dar respuesta, dando una respuesta definitiva el día 2 de agosto 73 días hábiles después.
2	2018-04-02 04:49:59	PETICION DE INFORMACION - ACTUALIZACION DE CUENTAS DE COBRO CUOTA SPARTES PENSIONALES	JORGE ENRIQUE CASTAÑO RANGEL GOBERNACION DEL MAGDALENA	GRUPO INTERNO CARTERA	27/04/2018	20183170042061	25/19	Se da respuesta 19 días hábiles después indicando que la información está siendo objeto de análisis y que se le contestará próximamente. No se puede verificar la fecha de respuesta definitiva dada al peticionario ya que el cuadro de control llevado por la Oficina de Planeación y Sistemas no tiene esta la información
3	2018-04-04 09:08:06	PETICION DE INFORMAICON - DETALLE DEUDA PERSUASIVA	MARIA CRISTINA LEONES FUNDACIÓN HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA	GRUPO INTERNO CARTERA	27/04/2018	20183170042101	23/17	Se da respuesta a la solicitud de información en un término de 17 días hábiles
4	2018-04-13 03:22:25	CUMPLIMIENTO AL ART. 10 RESOLUCION 4018 DE 2017 RESPUESTA DERECHO DE PETICION	LUZ SALCEDO MENDOZA GOBERNACION DE SUCRE	GRUPO INTERNO CARTERA	08/05/2018	20183170044851	25/16	Se da respuesta a la solicitud de información en un término de 16 días hábiles
5	2018-05-04 03:44:26	PETICION GENERAL - ACUERDO DE PAGO POR CONCEPTO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES	MARTA TABORDA HERNANDEZ UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	GRUPO INTERNO CARTERA	08/06/2018	20183170059011	35/23	Se da respuesta 23 días hábiles después indicando que la información está siendo objeto de análisis y que se le contestará próximamente. No se puede verificar la fecha de respuesta definitiva dada al peticionario ya que el cuadro de control llevado por la Oficina de Planeación y Sistemas no tiene esta la información.

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

### Hallazgo No 5 Incumplimiento procedimiento

De acuerdo con la información reportada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en el cuadro anterior, se observa que no se está cumpliendo con la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley que establece en su artículo 14, parágrafo: “ establece: “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*” como tampoco las actividades incluidas en el procedimiento de atención al usuario denominado “*PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS*” en los puntos “11. Cuando no sea posible resolver la PQRD en los plazos de ley se deberá informar al

*interesado antes del vencimiento del plazo dispuesto por la norma, informando los motivos de demora y el plazo en que se dará respuesta, de lo cual el área correspondiente deberá informar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para efecto de realizar el control del término respectivo; 12. Se revisan las matrices de registro y control de PQRD para verificar que todas las solicitudes tengan respuesta; 19. Se diligencia la matriz de registro y control PQRD, el ingreso y posterior salida (respuesta) de la petición con responsable y fecha y el punto 20. Se realiza control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos para que las respuestas sean emitidas dentro del tiempo que otorga la ley. Se dará aviso a los Jefes de Proceso responsables con cinco días hábiles de anticipación al vencimiento de la PQRD en aquellos casos donde no se encuentre respuesta y esté dentro de términos.”*

(Tabla No.6 Cuadro de respuestas con observaciones, Subdirección Administrativa y Financiera, casos 1 al 5)

- Caso 1 - Se recibe la solicitud el 12 de abril y 24 días hábiles después se le informa al solicitante que se han solicitado las nóminas al archivo para analizarlas y dar respuesta, dando una respuesta definitiva el día 2 de agosto 73 días hábiles después.
- Caso 2 - Se da respuesta 19 días hábiles después indicando que la información está siendo objeto de análisis y que se le contestará próximamente. No se puede verificar la fecha de respuesta definitiva dada al peticionario ya que el cuadro de control llevado por la Oficina de Planeación y Sistemas no tiene esta la información
- Caso 3 - Se da respuesta a la solicitud de información en un término de 17 días hábiles
- Caso 4 - Se da respuesta a la solicitud de información en un término de 16 días hábiles
- Caso 5 - Se da respuesta 23 días hábiles después indicando que la información está siendo objeto de análisis y que se le contestará próximamente. No se puede verificar la fecha de respuesta definitiva dada al peticionario ya que el cuadro de control llevado por la Oficina de Planeación y Sistemas no tiene esta la información.

Es importante mencionar que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas cuenta con un procedimiento “*PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS*” el cual ha sido modificado o ajustado desde el 2009 en 8 oportunidades, las dos últimas como respuesta a planes de mejoramiento suscritos con la Oficina de Control Interno. (V.7 30/03/2017 y V.8 26/06/2018)

El procedimiento cuenta con actividades a desarrollar, la delimitación de responsables de cada una de las actividades y/o controles y los documentos o registros en los cuales se podría observar la trazabilidad de las actividades realizadas.

Sin embargo, se observa que no se está cumpliendo a cabalidad dicho procedimiento en todas las solicitudes que ingresan a la entidad, afectando tanto los términos de respuesta como las estadísticas que se manejan en la entidad relacionadas con la atención de PQRS.

De la misma forma no se están cumpliendo la Resolución 0478 de 2012, en los artículos 3, 6, 7 y 12, Resolución por medio de la cual se crea un grupo y se fijan sus funciones, grupo de trabajo de Atención al Usuario, dependiente de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas:

### **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

Hallazgo No. 1 incumplimiento procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, actividad No. 3.  
Hallazgo No. 2 Falta de control en la radicación de solicitudes  
Hallazgo No. 3 Falta de control, peticiones no registradas en las matrices  
Hallazgo No. 4 Incumplimiento términos en las respuestas  
Hallazgo No 5 Incumplimiento procedimiento

### **PLAN DE MEJORAMIENTO**

Se solicita que cada una de las observaciones comunicadas, con connotación administrativa, deberán incluirse en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y correctivas para los casos mencionados y así subsanar las observaciones presentadas.

Los tiempos para la realización de las actividades del plan de mejoramiento deberán ser cortos.

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe definitivo y enviarlo a Control Interno para su suscripción.

Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PRO-CIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos control Interno a la gestión.