



GOBIERNO
DE COLOMBIA



FONPRECON
Pensiones y Cesantías

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

MEMORANDO



Radicado No.: 20192010022973

Fecha: 31-07-2019

Bogotá D.C.,

PARA: Dr. FRANCISCO ÁLVARO RAMÍREZ RIVERA
Director General

DE: CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA ESPECIAL AL PROCESO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS

Respetado doctor

De manera atenta, remito para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Auditoria Especial a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, realizado por la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Atentamente,

PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO
Asesor Control Interno

Anexo: Lo anunciado en seis (6) folios.

Proyecto: JWRR

4/4/2019
01/08/19
10:45

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Cr. 10 No. 24-55 Piso 2o. y 3o. ☎ Tel.: 3415566 Fax: 2863396 ■ www.fonprecon.gov.co ■ BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA

 <p>FONPRECON Pensiones y Cesantías</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CODIGO: F04-PRO-CIG-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 02/06/2015 Página 1
--	---	---

Informe Definitivo de Auditoria Especial

NOMBRE DEL PROCESO	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
LIDER DE PROCESO	VILMA GARCIA PABON Subdirectora de Prestaciones Económicas
AUDITORES	PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO Asesor de Control Interno JHON WILLIAM RUIZ RUBIO Técnico Administrativo GERMÁN CORREA AMADO Contratista (Apoyo)
FECHA DE AUDITORIA	Julio 2019

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica

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, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

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

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

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 1° de enero hasta el 30 de junio de 2019, 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, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

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 PARTICIPACIÓN
Página WEB de la entidad	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Correo electrónico	44	98	66	68	68	55	399	13,1%
Por Correo físico	100	91	85	72	119	82	549	18,0%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Presencialmente	106	116	179	159	198	148	906	29,7%
Telefónicamente	125	94	124	164	281	413	1201	39,3%
Total	375	399	454	463	666	698	3055	100,0%

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

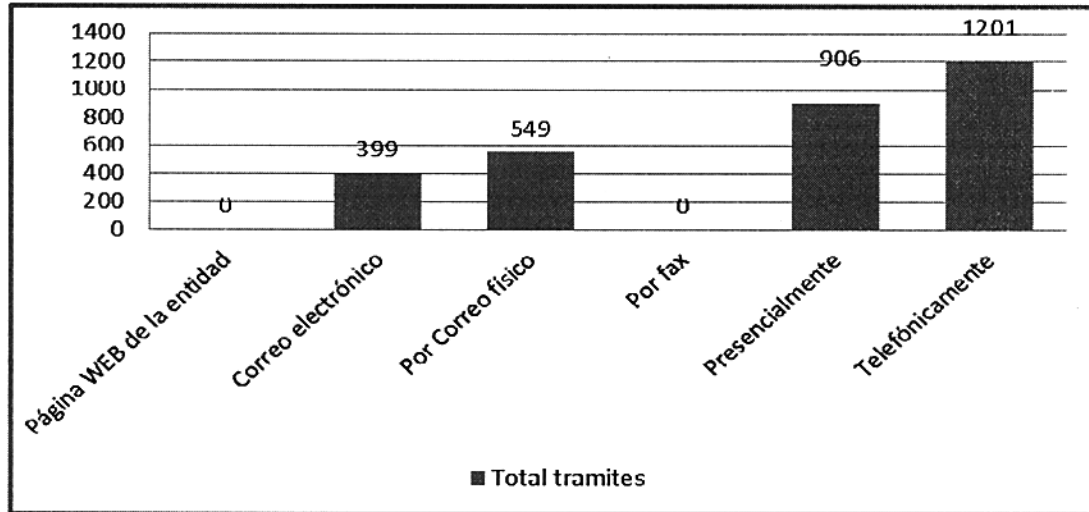
Es importante resaltar que por cada solicitud se puede gestionar más de un trámite, ejemplo 1 correo con 3 certificaciones.

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía en el primer semestre del 2019 es telefónicamente con un 39,3% seguido del medio presencial con un 29,7%. Lo anterior representa un cambio con respecto al primer semestre de 2018, donde el medio más utilizado era presencial (28,19%) seguido por correo físico (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 pensional, auxilio funerario, cesantías y cumplimiento de sentencias, pago a estudiantes sustitutos e inclusión a nómina de pensionados.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Grafica No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada



Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

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

- Solicitud de certificaciones y comprobantes de pago.
- Información de cargos de retroactivos y cesantías, para ser cancelados en nómina.
- Solicitud de información para el trámite de pensión y de sustitución pensional.
- Información de trámites realizados y procedimientos de cambio de cuenta, de EPS y libranzas.
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2018.

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

Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

I semestre de 2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
ENERO	183	122	70							375	12,3%
FEBRERO	154	135	104			4			2	399	13,1%

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

MARZO	192	186	73						3	454	14,9%
ABRIL	251	147	65							463	15,2%
MAYO	368	201	97							666	21,8%
JUNIO	488	134	76							698	22,8%
TOTALES	1636	925	485	0	0	4	0	0	5	3055	100%
PARTICIPACIÓN	53,6%	30,3%	15,9%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	100%	

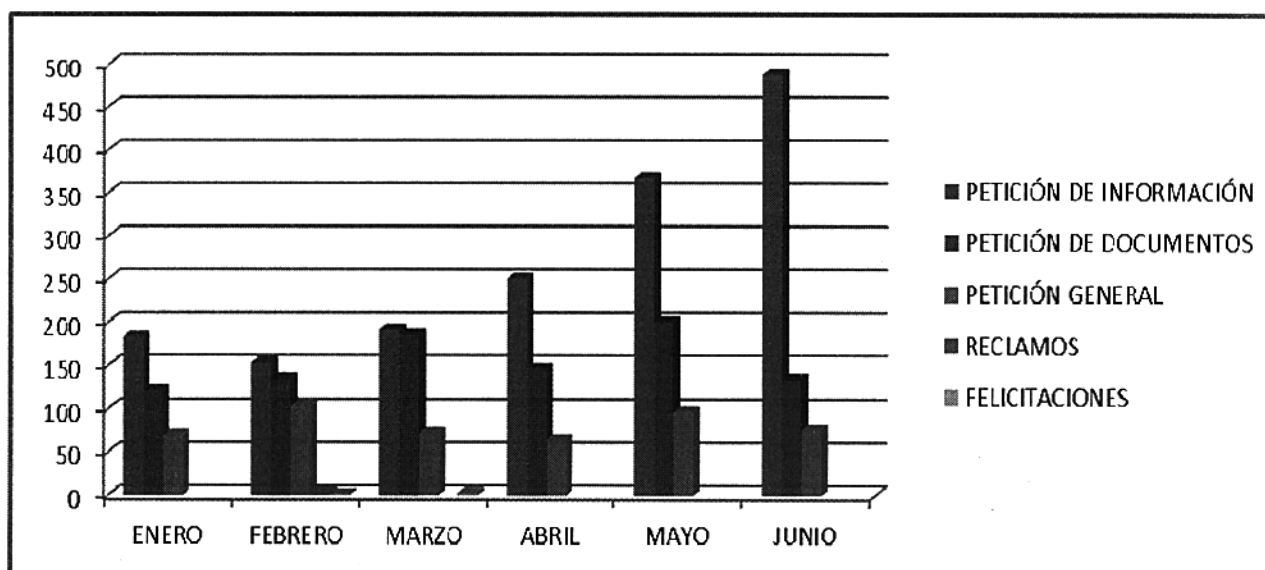
Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

Con respecto al mes en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de junio tramitándose 698 peticiones, correspondientes al 22,8% del total de trámites realizados en el semestre. El mes en que se presentaron menores trámites fue enero con 375 solicitudes correspondientes al 12,3%.

Se presentaron cuatro (4) reclamos así:

- Reclamo infundado con relación a un reconocimiento de una pensión de sobreviviente.
- Reclamo infundado con relación a error en el conteo de días laborados para el reconocimiento de cesantías definitivas.
- Reclamo infundado con relación al no pago a tiempo de su retroactivo pensional.
- Un reclamo infundado con relación al cobro de cuotas prescritas

Grafica No. 2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Tabla No. 3 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

I semestre de 2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	3	17			1			1	31	1,0%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	146	164	365			3			1	679	22,2%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	45	67	79							191	6,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	1	1	3							5	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS - ATENCIÓN AL USUARIO	1435	690	21						3	2149	70,3%
TOTALES	1636	925	485	0	0	4	0	0	5	3055	100%
PARTICIPACIÓN EN %	53,6%	30,3%	15,9%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	100,0%	

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan, en número, petición de información que asciende a 1.636 durante el semestre que equivalen al 53,6% del total de los trámites.

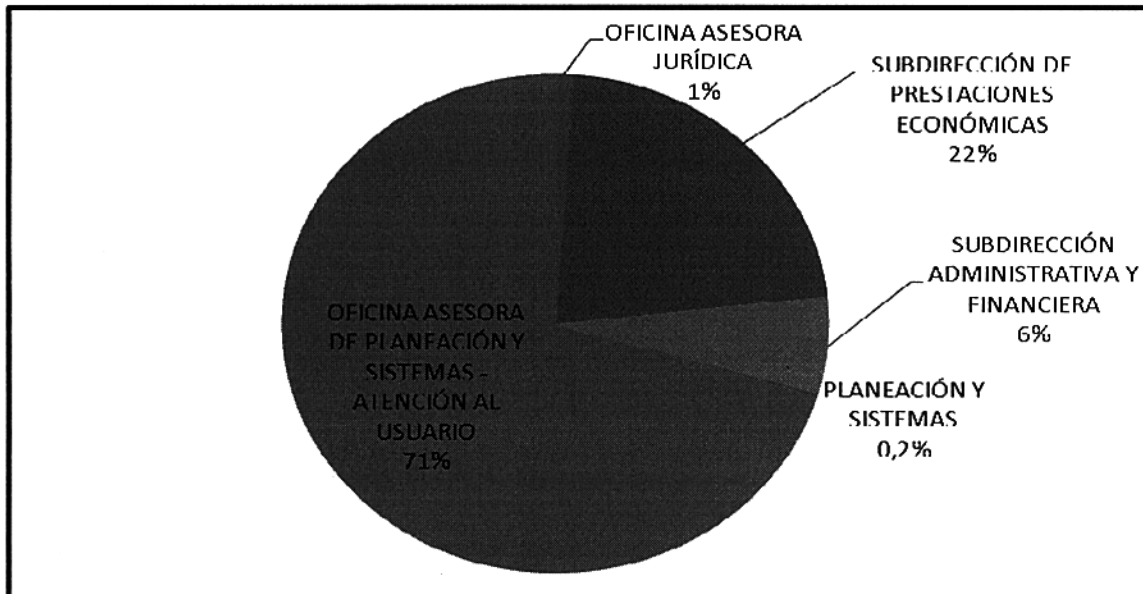
Petición de documentos es el siguiente trámite con 925 solicitudes en el semestre que representan un 30,3% de los trámites totales.

Se observa que en el semestre se recibieron 5 felicitaciones, de las cuales tres eran dirigidas al Grupo de Atención al Usuario, 1 para la Subdirección de Prestaciones Económicas y una para la Oficina Asesora Jurídica.

En comparación con el primer semestre del 2018 en que se recibieron 2.919 trámites en su mayoría presenciales con 823 solicitudes, mientras, para el mismo periodo del 2019 se presentó una mayor incidencia en el medio telefónico con 1.201 solicitudes de los 3.055 tramites presentados.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Grafica No. 3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia



Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

Cabe resaltar que en comparación con el año anterior, donde no se recibieron reclamos, para el primer semestre de la vigencia 2019 se recibieron 4 reclamos en total para dos dependencias. Adicionalmente, en el primer semestre de 2019 llegaron a la Entidad 5 felicitaciones y en 2018 no se había recibido ninguna.

En relación con la dependencia a la que fue encaminada el mayor número de solicitudes se observa que es el área de Atención al Usuario con 2.149, seguido por la Subdirección de Prestaciones Económicas con 679. En comparación con el mismo periodo del 2018, el Grupo de Atención recibió 2.420 solicitudes lo que significó una disminución del 11% en los trámites recibidos por la dependencia.

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 70,3% fueron atendidas por el Área de Atención al Usuario, el 22,2% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 6,3% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 1% por la Oficina Asesora jurídica y el 0,2% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Hallazgo No. 1 Falta de control: peticiones sin radicados de repuesta en las matrices de registro y control de PQRD

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, no obran como una herramienta de control, ya que se evidenció en 352 solicitudes, equivalentes a

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

un 37% del total de 948 solicitudes escritas recibidas, sin el respectivo número de radicado de salida. Por lo tanto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y el grupo de Atención al Usuario pudieron realizar el seguimiento y control sobre el trámite y cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

Tabla No. 4 Solicitudes escritas recibidas, sin el radicado de salida

DEPENDENCIA	MEDIO DE RESPUESTA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	NUMERO DE REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA – DÍAS HÁBILES	SOLICITUDES SIN RESPUESTA
PRESTACIONES ECONÓMICAS	FÍSICO	401	294	9,26	107
	PÁGINA WEB	0	0	0	0
	EMAIL	278	219	7,65	59
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EMAIL	80	8	7,13	72
	FÍSICO	111	41	6,6	70
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	FÍSICO	5	3	3	2
	EMAIL	0	0	0	0
JURÍDICA	EMAIL	11	2	6	9
	PÁGINA WEB	0	0	0	0
	FÍSICO	20	8	8,13	12
ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA WEB	0	0	0	0
	FÍSICO	12	7	4,14	5
	EMAIL	30	14	4,08	16
	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	2107	2107	2	0
TOTAL		3055	2703		352

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas

VERIFICACIÓN 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

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

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.*

Es importante resaltar que 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.

La Oficina de Control Interno, procedió a verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna del 100% de los requerimientos presentados (948 casos), información reportada por la Subdirección de Prestaciones Económicas, de los cuales 352 casos no tienen fecha de respuesta al peticionario y en 596 casos se encontró lo siguiente:

Hallazgo No. 2 Incumplimiento términos en las respuestas

Con relación a los términos utilizados por la Subdirección de Prestaciones Económicas para dar respuesta a las solicitudes allegadas, se evidenció que estas fueron respondidas en los términos establecidos las normas aplicables a excepción de los casos que se presentan a continuación, en los que se incumplieron los términos establecidos para el trámite de las solicitudes, Ley 1755 de 2015.

Tabla No. 5 Cuadro de respuestas con observaciones, Subdirección de Prestaciones Económicas

Radicados	Fecha Inicial	Asunto	DEPENDENCIA ASIGNADA	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta Final	Días Respuesta (Hábiles)	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
20193160031182	24/04/2019	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20193150045591	17/05/2019	17	Se responde 7 días después del término establecido.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

20193160032092	26/04/2019	PETICIÓN GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000046461	22/05/2019	18	Se responde 8 días después del término establecido.
20193160033952	06/05/2019	PETICIÓN GENERAL - BLOQUEO CUOTA ALIMENTARIA POR FALLECIMIENTO DE SU TITULAR	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20193160047672	18/06/2019	31	El oficio de respuesta corresponde a un correo en el cual se reitera la solicitud, no se ha dado o respuesta
20193160035142	08/05/2019	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000048971	31/05/2019	17	Se responde 2 días después del término establecido.
20193160025642	02/04/2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000036371	25/04/2019	17	Se responde 2 días después del término establecido.
20193160007182	30/01/2019	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000007973	13/03/2019	30	La respuesta que está anidada en el Orfeo, no es la que va dirigida al peticionario sino a la subdirección administrativa y financiera para seguir con el trámite interno, además según la fecha de la resolución, sobrepasa el tiempo estipulado por la ley para dar respuesta, que en este caso es de 15 días hábiles.
20193160013432	20/02/2019	PETICIÓN GENERAL - REALIZAR TRANSFERENCIA DE LA TOTALIDAD DE SALDOS - LUIS CARLOS MEJIA QUICENO CC. 3558924	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20192210029601	03/04/2019	30	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 15 días hábiles.
20193160013822	21/02/2019	PETICIÓN DOCUMENTOS - TRAMITE DE PENSIÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000023001	14/03/2019	15	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 10 días hábiles.
20193160016952	04/03/2019	PETICIÓN DOCUMENTOS	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000029021	01/04/2019	20	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 10 días hábiles.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

20193160017032	04/03/2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000029001	01/04/2019	20	Es un derecho de petición. Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 15 días hábiles.
20193160018862	11/03/2019	PETICION DE INFORMACION	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000029211	02/04/2019	16	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 10 días hábiles.
20193160021332	19/03/2019	PETICION DE INFORMACION	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20192210033641	09/04/2019	15	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 10 días hábiles.
20193160023932	27/03/2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20192210035801	22/04/2019	18	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 10 días hábiles.
20193160024342	28/03/2019	PETICIÓN GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20192210035871	22/04/2019	17	Se contestó fuera de tiempo, ya que el tiempo de ley es de 15 días hábiles.
20193160037742	16/05/2019	PETICIÓN GENERAL - EMISIÓN Y PAGO DEL BONO PENSIONAL TIPO A MODALIDAD 2 - MARISOL CAMACHO ROA CC 34537924	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000057101	26/06/2019	27	Se incumple términos por 12 días hábiles más utilizados, tal parece por corrección de información en la dependencia
20193160049792	25/06/2019	PETICIÓN GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	2019400065921	22/07/2019	18	Se incumple términos por 8 días hábiles más utilizados al tratarse de una petición de información. Se resalta que el archivo en Orfeo es el word y no la copia firmada por el líder del proceso
20193160028682	10/04/2019	PETICIÓN DOCUMENTO - CERTIFICACIÓN PARA BONO PENSIONAL - VALOYES RODRIGUEZ JOSE ARTURO	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000045451	16/05/2019	26	Se incumple términos por 16 días hábiles de más utilizados por ser una petición de documentos
20193160029832	15/04/2019	PETICIÓN DOCUMENTO	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000043231	10/05/2019	16	Se incumple términos por 6 días hábiles de más utilizados por ser una petición de documentos

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

20193160031512	25/04/2019	PETICIÓN DCOUMENTO	Subdirección Administrativa y Financiera	20193150045981	20/05/2019	16	Se incumple términos por 6 días hábiles de más utilizados por ser una petición de documentos
20193160045372	10/06/2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN LABORAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20193110058821	04/07/2019	18	Se incumple términos por 8 días hábiles más utilizados al tratarse de una petición de documentos
20193160046792	13/06/2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000059211	08/07/2019	15	Se incumple términos por 8 días hábiles más utilizados al tratarse de una petición de información
20193160047362	17/06/2019	PETICIÓN DE INFORMAICÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000062181	10/07/2019	15	Se incumple términos por 5 días hábiles más utilizados al tratarse de una petición de información
20193160047582	17/06/2019	PETICIÓN INFORMACIÓN	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	20194000062511	11/07/2019	16	Se incumple términos por 6 días hábiles más utilizados al tratarse de una petición de información. Se resalta que el archivo en Orfeo es el word y no la copia firmada por el líder del proceso

Fuente: Dirección de Prestaciones Económicas - Oficina de Control Interno

Es importante mencionar que con la Resolución No. 0351 del 21 de junio de 2019, se le asigna a la Subdirección de Prestaciones Económicas el equipo de trabajo de atención al usuario. Este equipo de trabajo 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.

OBSERVACIONES

Hallazgo No. 1 Falta de control: peticiones sin radicados de repuesta en las matrices de registro y control de PQRD
Hallazgo No. 2 Incumplimiento términos en las respuestas

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 Subdirección de Prestaciones Económicas 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-PROCIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos control Interno a la gestión.