



**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
OFICINA CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA OFICINA CONTROL INTERNO**

Responsable del Proceso: **Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental**

Fecha de Visita: **7 de noviembre al 7 de diciembre**

Año: **2019**

DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO		SEGUIMIENTO ÁREA RESPONSABLE			SEGUIMIENTO OCI	
					FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO
Observación 1: Los expedientes donde reposa la trazabilidad de las peticiones, quejas y reclamos, no se encuentran foliados e identificados, de conformidad a lo señalado en la política de gestión documental, adoptada por la Entidad.	1. Dar aplicación a la política de gestión documental adoptada por el Instituto DIR-PLA-POL-001, identificando cada expediente conforme a los rúbricos de descripción; así mismo, se debe incluir en cada carpeta, la respectiva hoja de control o lista de chequeo, incluyendo el número de foliación de cada documento perteneciente al proceso.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Culminar el proceso de organización del archivo de gestión de PQRSD, conforme a la política de gestión documental adoptada por el ICA y la normatividad archivística vigente.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 2: Se evidenció incumplimiento del paso No. 6 del procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en razón a que se envió de manera extemporánea o en algunos casos, no se observó trazabilidad en el requerimiento, respecto al mensaje de alerta que se debe enviar al funcionario competente para dar respuesta a la solicitud, lo que originó el incumplimiento de los términos de ley.	1. Acatar lo establecido en el procedimiento ACIU-PQR-P-002 Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, dando cumplimiento a los términos definidos para cada una de sus actividades, entre estas, la concierne al Correo recordatorio de cumplimiento. 2. Socializar entre los funcionarios y contratistas de la dependencia, la importancia de contestar las PQRS a los ciudadanos, en los tiempos definidos por la ley y en la gravedad de su incumplimiento.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" al interior del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para fortalecer aquellos aspectos del procedimiento que presentan debilidades en su ejecución.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 3: Verificado el expediente relacionado con las peticiones de información del mes de marzo de 2017, no se observó la totalidad de documentación correspondiente a la respuesta de las peticiones, generándose el incumplimiento al paso No. 6 del procedimiento ACIU-PQR-P-002.	1. Incluir en el expediente de cada tipo de petición, los soportes sobre la trazabilidad de los requerimientos realizados por los usuarios, anexando la respectiva respuesta, de conformidad a lo señalado en el paso No. 6 del procedimiento ACIU-PQR-P-002 y descargando a su vez, la información de la base de datos.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Culminar el proceso de organización del archivo de gestión de PQRSD, conforme a la política de gestión documental adoptada por el ICA y la normatividad archivística vigente.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 4: Se evidenció el incumplimiento del paso No. 1, del procedimiento ACIU-PQR-P-002, teniendo en cuenta que no se observó soporte de la apertura de los buzones a partir del mes de junio de 2017.	1. Revisar los buzones de atención al ciudadano 1 o 2 veces por semana en compañía de un testigo, dando aplicación a lo señalado en el procedimiento ACIU-PQR-P-002.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" al interior del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para fortalecer aquellos aspectos del procedimiento que presentan debilidades en su ejecución.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					



MINAGRICULTURA

GOBIERNO DE COLOMBIA



INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
OFICINA CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA OFICINA CONTROL INTERNO

Responsable del Proceso: **Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental**Fecha de Visita: **7 de noviembre al 7 de diciembre**Año: **2019**

DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO		SEGUIMIENTO ÁREA RESPONSABLE			SEGUIMIENTO OCI	
					FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO
Observación 5: A la fecha de realización de la auditoría interna, no se encontró publicado el informe del tercer trimestre, relacionado con el Informe P, Q, R, S.	1. Dar cumplimiento al artículo 31 de la Resolución No. 00017444 del 29 de noviembre de 2016, "por la cual se regula el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA", elaborando y publicando en la página web de la Entidad, el informe trimestral correspondiente, respecto de la gestión y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, entre otras.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Elaborar y publicar en la página web de la Entidad, el informe trimestral correspondiente, a la gestión y trámite de las peticiones, en los terminos establecidos en la Resolución No. 00017444 del 29 de noviembre de 2016	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 6: Se evidenció que no se utiliza la Forma 4-551, para efectos de dar respuesta a algunas quejas o denuncias anónimas, incumpliendo lo señalado en el procedimiento ACIU-PQR-P-002.	1. Diligenciar la Forma 4-551, para efectos de dar respuesta a las quejas o denuncias anónimas, incluyendo el respectivo documento en el expediente del tipo de petición presentado, dando cumplimiento a la parte aclaratoria del procedimiento ACIU-PQR-P-002.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" al interior del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para fortalecer aquellos aspectos del procedimiento que presentan debilidades en su ejecución.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 7: Se evidenció en desarrollo de la auditoría, que hay casos en que el chat del Instituto no está siendo respondido en los tiempos adecuados, en razón a que un usuario realizó una solicitud de información y no se le brindó solución prontamente, lo que conllevó al retiro del usuario del aplicativo; esto finalmente redunda en un inoportuno servicio, en el incumplimiento al proceso "Atención al Ciudadano" y en la afectación de la imagen de la Entidad.	1. Prestar una debida gestión al chat de la entidad, en los tiempos que se encuentran definidos para la atención al público, velando por brindar una acertada y eficaz respuesta a las inquietudes presentadas por los ciudadanos. 2. Establecer puntos de control, que permitan que más de una persona esté al frente del chat, garantizando que las peticiones de información presentadas, no se queden sin ser respondidas.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Reiterar a las Subgerencias la importancia de la atención del Chat y solicitar la confirmación de los profesionales designados para atender las solicitudes que se presenten a través de este canal de atención.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/06/2019					
Observación 8: Se evidenció incumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en razón a que no hay soportes del estado de la gestión realizada y de la respuesta ofrecida, para algunas solicitudes de información enviadas vía email.	1. Llevar una adecuada administración de los soportes que se generan en la oficina, producto de las PQRS que son recibidas y de las respuestas a las mismas. 2. Mantener actualizado el repositorio de la oficina (Base de Datos PQRS) por cada vigencia, que sirva como insumo para generar sus propias estadísticas y como soporte de la gestión efectuada por la dependencia.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Culminar el proceso de organización del archivo de gestión de PQRS, conforme a la política de gestión documental adoptada por el ICA y la normatividad archivística vigente. Socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" al interior del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para fortalecer aquellos aspectos del procedimiento que presentan debilidades en su ejecución.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 9: Se evidenció incumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y	1. Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta que han sido definidos, de acuerdo al tipo de PQRS recibida, de conformidad a lo señalado en la Ley 1755 de 2015.	Grupo de Gestión de Atención al	Reiterar a las dependencias el cumplimiento que deben dar a los términos establecidos para la atención oportuna de las PQRS	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					



**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
OFICINA CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA OFICINA CONTROL INTERNO**

Responsable del Proceso: **Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental**

Fecha de Visita: **7 de noviembre al 7 de diciembre**

Año: **2019**

DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO		SEGUIMIENTO ÁREA RESPONSABLE			SEGUIMIENTO OCI	
					FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO
Seguimiento de PQR" del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en razón a que algunas solicitudes de información enviadas vía email, son respondidas de manera extemporánea.	2. Realizar campañas entre los funcionarios y contratistas del Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, encaminadas a fortalecer su gestión y en brindar una eficaz atención al ciudadano.	de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" al interior del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para fortalecer aquellos aspectos del procedimiento que presentan debilidades en su ejecución.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 10: Se evidenció discrepancias entre las fechas de recibo de las PQRS, que se relacionan en la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con las fechas presentes en los soportes de las muestras; igualmente el archivo suministrado, en algunos casos no relaciona respuesta ofrecida, mientras que en los soportes allegados está presente.	1. Establecer un punto de control que permita registrar, de manera ordenada y en lo posible automática, las PQRS que son recibidas en la entidad, garantizando una coherencia e igualdad, en los datos relacionados con la solicitud de la información.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Revisar permanentemente la información contenida en la base de datos y realizar los ajustes cuando se identifiquen inconsistencias. Dejar observación y evidencia de ello.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
	2. Requerir el apoyo y la asesoría de la Oficina de Tecnologías de la Información, para evaluar un medio que permita automatizar este proceso.		Socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" al interior del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para fortalecer aquellos aspectos del procedimiento que presentan debilidades en su ejecución.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					
Observación 11: Se evidenció que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, implementó un punto de control sobre las PQRS que ingresan vía email, asignándole de manera manual un número consecutivo; sin embargo, esta actualización no ha sido oficializada a través del procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR", el cual se encuentra vigente para la oficina.	1. Solicitar apoyo a la Oficina de Tecnologías de la Información, relacionado con una forma de automatizar el proceso de las PQRS que se reciben vía email, permitiendo que sean gestionadas a través del aplicativo de gestión de la dependencia, en el cual se les asigne de manera automática un consecutivo, que permita tener una trazabilidad de la solicitud; en su defecto, se recomienda oficializar a la mayor brevedad, las actualizaciones realizadas al procedimiento ACIU-PQR-P-002 Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQRS.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Actualizar y socializar el procedimiento ACIU-PQR-P-002 "Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR" con relación al control de las peticiones que ingresan a través del correo institucional.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/06/2019					
Observación 12: Se tuvo conocimiento en desarrollo de la auditoría, que algunas dependencias que tienen la obligación de ingresar al chat del Instituto, para brindar atención y responder las PQRS de los ciudadanos en el horario de 9 a 11 am, no lo están haciendo, por lo tanto incumplen con su deber y horario de atención del mismo.	1. Solicitar apoyo de las dependencias de la entidad, que sean competentes para el asunto, en relación con la reiteración a los encargados de las dependencias, de ingresar al chat en el horario establecido, procurando por una acertada y oportuna atención a los ciudadanos.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Reiterar a las Subgerencias la importancia de la atención del Chat y solicitar la confirmación de los profesionales designados para atender las solicitudes que se presenten a través de este canal de atención.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019					



MINAGRICULTURA

GOBIERNO DE COLOMBIA



INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
 OFICINA CONTROL INTERNO
 PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO
 PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA OFICINA CONTROL INTERNO

Responsable del Proceso: **Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental**Fecha de Visita: **7 de noviembre al 7 de diciembre**Año: **2019**

DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO		SEGUIMIENTO ÁREA RESPONSABLE			SEGUIMIENTO OCI		
					FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
Observación 13: Se pudo evidenciar, que el sistema de Quejas y Reclamos que posee la entidad en su página web, no tiene ninguna funcionalidad al ciudadano, para la consulta de sus PQRS, dando incumplimiento a los señalado en la circular externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.	1. Requerir el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información, para la realización de los ajustes necesarios al aplicativo, el cual se encuentra disponible al ciudadano pero sin generar ningún producto; en su defecto, solicitar la inactivación del botón "Consultar", presente en el formulario del aplicativo.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información, la inactivación del botón "Consultar", presente en el formulario del aplicativo de PQRS en la página Web, Con la puesta en marcha del Gestor documental, se facilitara al usuario la consulta de las peticiones,	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019						
Observación 14: Se pudo evidenciar que el aplicativo de gestión de las PQRS (Sistema de Manejo de Mecanismos de Participación Ciudadana, Quejas y Reclamos), que dispone el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, no permite descargar las solicitudes que ingresan de los ciudadanos; tampoco accede a redireccionar las solicitudes a los funcionarios o dependencias competentes, teniendo que ser descargadas y enviadas las solicitudes a través de correo electrónico, generándose un trabajo adicional.	1. Solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información, la actualización del aplicativo que tiene el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para la gestión de las PQRS, requiriendo que sea de mayor productividad, permitiendo generar estadísticas, realizar directamente el direccionamiento a la dependencia y/o funcionario competente para dar la respuesta, generar alertas automáticas de vencimiento de términos, entre otras funcionalidades.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Implementar con el Gestor documental, que se facilitara al usuario la consulta de las peticiones,	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019						
Observación 15: Se pudo advertir en el desarrollo de la auditoría, que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, genera respuestas a través del chat, que son competencia de otras dependencias de la entidad, sin contar con el soporte técnico adecuado.	1. Reiterar a las dependencias de la entidad, su obligación de estar conectados al chat del instituto en el horario de 9 a 11 am, avalando con ello que se cuente con personal idóneo para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, respecto a su tipo. 2. En caso que por alguna causa, la respuesta al ciudadano deba ser dada por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, solicitar a la dependencia encargada antes de su emisión, de acuerdo al tema, un soporte que justifique la contestación y que a su vez sirva como una salvaguarda.	Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Reiterar a las Subgerencias (Subgerentes y Directores Técnicos) la importancia de designar servidores idóneos para la atención del Chat, los cuales deben ser confirmados oportunamente al Grupo de Atención al ciudadano.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019						
			Solicitar a la dependencia competente que emita la respuesta a las consultas efectuadas por los usuarios de manera inmediata.	FLORANGELA VILLALOBOS RIVERA	1/03/2019	30/12/2019						

FORMA: 4-510 VERSIÓN 3