



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

Fecha de auditoría: 19 de abril al 31 de mayo

NÚMERO DE OBSERVACIÓN DENTRO DEL INFORME	NÚMERO ACCIÓN DE MEJORA	PROCESO / SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION OBSERVACIÓN	DESCRIPCION RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	DETERMINACIÓN DE LA CAUSA	ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	DESCRIPCION DEL AVANCE - AREA AUDITADA	EVIDENCIA - AREA AUDITADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AREA AUDITADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO OCI	ESTADO - OCI	OBSERVACIÓN - OCI	AREA AUDITADA	VIGENCIA
1	1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 1: Incumplimiento del Procedimiento ACU-PQR-RD2 "RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs" tarea 1, teniendo en cuenta que en algunos casos no se observó soporte de la apertura de los buzones dos veces por mes. Esta observación se evidenció en la seccional Boyacá.	1. Revisar los buzones de atención al ciudadano dos veces por mes en consulta día y en tiempo, dando cumplimiento a los términos descritos en el procedimiento "ACU-PQR-RD2".	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencia Seccional Boyacá	Desconocimiento de los procesos y procedimientos de quien ejecuta la labor, por la rotación de los funcionarios y/o contratistas en las Gerencias Seccionales.	*Realizar (4) talleres de capacitación en el diligenciamiento de la Forma 4-019, de acuerdo al instructivo para el diligenciamiento de la Forma 4-019 (Registro, Seguimiento y Control de PQRs) actualizado, según cronograma de visitas a las seccionales. *Programar una capacitación a nivel nacional en el diligenciamiento de la Forma 4-019	GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Gerencias Seccionales	10/08/2021	30/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
1	2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 1: Incumplimiento del Procedimiento ACU-PQR-RD2 "RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs" tarea 1, teniendo en cuenta que en algunos casos no se observó soporte de la apertura de los buzones dos veces por mes. Esta observación se evidenció en la seccional Boyacá.	2. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia ACU-PQR-RD2 "RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs" tarea 1, preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencia Seccional Boyacá	Falta de consulta y desconocimiento de las formas establecidas a utilizar debido al constante cambio de los responsables de atender los temas, sin que se realice una inducción del proceso	Solicitar a las Gerencias Seccionales el reporte mensual de la apertura de los buzones en el formato establecido, de acuerdo al procedimiento.	GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	10/08/2021	30/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
2	1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 2: Incumplimiento del Procedimiento ACU-PQR-RD2 "RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs" Numeral 2, DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO - "Para que los ciudadanos hagan uso de los buzones, se deberán mantener a mano copias de la forma 4-019, de acuerdo al instructivo para el diligenciamiento de la Forma 4-019, de acuerdo al instructivo para el diligenciamiento de la Forma 4-019 (Registro, Seguimiento y Control de PQRs) actualizado, según cronograma de visitas a las seccionales.	1. Aplicar las formas señaladas en el procedimiento de acuerdo a las tareas establecidas por el mismo. 2. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia Seccional Casanare, es necesario realizar una acción preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencia Seccional Casanare	Desconocimiento de los procesos y procedimientos de quien ejecuta la labor, por la rotación de los funcionarios y/o contratistas en las Gerencias Seccionales.	*Realizar (4) talleres de capacitación en el diligenciamiento de la Forma 4-019, de acuerdo al instructivo actualizado, según cronograma de visitas a las seccionales. *Programar una capacitación a nivel nacional en el diligenciamiento de la Forma 4-019	GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Gerencia Seccional Casanare	10/08/2021	30/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
3	1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 3: Debilidades en la aplicación de la forma 4-019, por cuanto se evidenció la eliminación o modificación en el orden de las columnas del formato y/o cambios de títulos de las mismas, por parte de algunas seccionales cuando se envían al grupo de atención al ciudadano, lo que puede generar la variación de las formas establecidas para en el formato, ocasionando diferencias en los datos. Se evidenció en los informes trimestrales de las seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena.	1. Realizar revisión constante de la correcta aplicación de las formas establecidas y establecer puntos de control en desarrollo de esta revisión. 2. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia Seccional Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena, es necesario realizar una acción preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena	Falta de consulta y desconocimiento de las formas establecidas a utilizar debido al constante cambio de los responsables de atender los temas, sin que se realice una inducción del proceso	Solicitar por parte de la Gerencia Seccional de Caldas al Grupo de Atención al Ciudadano, Solicitar el tema de Gestión de PQRs	Gerencia seccional Caldas- Responsable de PQRs en la seccional Grupo Atención al Ciudadano	20/08/2021	30/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
3	2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 3: Debilidades en la aplicación de la forma 4-019, por cuanto se evidenció la eliminación o modificación en el orden de las columnas del formato y/o cambios de títulos de las mismas, por parte de algunas seccionales cuando se envían al grupo de atención al ciudadano, lo que puede generar la variación de las formas establecidas para en el formato, ocasionando diferencias en los datos. Se evidenció en los informes trimestrales de las seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena.	2. Hacer uso de las formas como se encuentran documentadas en el aplicativo Diamante y no modificaciones.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena	Desconocimiento de los procesos y procedimientos de quien ejecuta la labor, por la rotación de los funcionarios y/o contratistas en las Gerencias Seccionales.	Ejecutar dos meses de trabajo virtuales con la Gerencia Seccional Caldas para asegurar el uso adecuado de las formas que se utilizan en el proceso de Atención al Ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano- Gerencia seccional Caldas	20/08/2021	30/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
3	2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 3: Debilidades en la aplicación de la forma 4-019, por cuanto se evidenció la eliminación o modificación en el orden de las columnas del formato y/o cambios de títulos de las mismas, por parte de algunas seccionales cuando se envían al grupo de atención al ciudadano, lo que puede generar la variación de las formas establecidas para en el formato, ocasionando diferencias en los datos. Se evidenció en los informes trimestrales de las seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena.	3. Aunque esta debilidad se encontró en la Gerencia Seccional Amazonas, Caldas, Quindío y Magdalena, es necesario realizar una acción preventiva y/o correctiva asegurando que no se presente en las demás seccionales.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Amazonas, Quindío, Caldas y Magdalena	Desconocimiento de los procesos y procedimientos de quien ejecuta la labor, por la rotación de los funcionarios y/o contratistas en las Gerencias Seccionales.	Ejecutar control mensual del uso de las formas	Grupo Atención al Ciudadano- Gerencia seccional Caldas	20/08/2021	30/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
4	1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 4: Incumplimiento a la "Ley 1755 de 2015" por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye en título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en 14.- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, Decreto Legislativo No. 493 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas [...]", así como el Procedimiento ACU-PQR-RD2 "RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs" tarea 1, en razón a que en algunas seccionales no se está cumpliendo con los términos establecidos por la Ley para dar respuesta a las PQRs.	1. Se debe fortalecer el seguimiento y control de las PQRs con el fin de dar respuesta de manera oportuna y que los áreas o dependencias implicadas en las respuestas extemporáneas tomen las medidas pertinentes y necesarias para que no se vuelva a presentar la evidencia en la auditoría.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Casanare, Boyacá, Antioquia, Villavieja, Quindío, Subgerencia de Protección Regal, Subgerencia de Protección Animal.	Falta de consulta y desconocimiento del procedimiento y las formas establecidas, debido al constante cambio de los responsables de atender los temas de atención al ciudadano, sin que se realice una inducción del mismo	Enviar Comunicado a las Direcciones Técnicas, IDENTIFICA y Gerencias Seccionales reiterando los tiempos específicos para atención de las PQRs de acuerdo a la naturaleza de cada una.	Subgerencia de Protección Animal	3/08/2021	31/05/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020
4	2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observación 4: Incumplimiento a la "Ley 1755 de 2015" por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye en título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en 14.- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, Decreto Legislativo No. 493 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas [...]", así como el Procedimiento ACU-PQR-RD2 "RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRs" tarea 1, en razón a que en algunas seccionales no se está cumpliendo con los términos establecidos por la Ley para dar respuesta a las PQRs.	1. Se debe fortalecer el seguimiento y control de las PQRs con el fin de dar respuesta de manera oportuna y que los áreas o dependencias implicadas en las respuestas extemporáneas tomen las medidas pertinentes y necesarias para que no se vuelva a presentar la evidencia en la auditoría.	Grupo Atención al Ciudadano y Gerencias Seccionales Casanare, Boyacá, Antioquia, Villavieja, Quindío, Subgerencia de Protección Regal, Subgerencia de Protección Animal.	Falta de consulta y desconocimiento del procedimiento y las formas establecidas, debido al constante cambio de los responsables de atender los temas de atención al ciudadano, sin que se realice una inducción del mismo	Realizar seguimiento continuo a las PQRs, con el fin de atenderlas en el tiempo establecido según su tipo.	Grupo Atención al Ciudadano SPA, SPV Gerentes Seccionales	20/08/2021	31/12/2021							GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2020

[illegible]