

 Cámara de Comercio de Duitama	PLAN DE MEJORAMIENTO			EVALUACION SECC VIGENCIA 2019		
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE EJECUCION	INFORME CUMPLIMIENTO	ESTADO
Tiempo de respuesta peticiones: Llevar a cabo los ajustes en el procedimiento de peticiones y crear nuevos controles con el fin de dar respuesta en los términos que exige la Ley. (Artículo 14 Ley	Se hace necesario ajustar el procedimiento de peticiones, con el ánimo de identificar y efectuar control a los tiempos de respuesta que exige la Ley, junto con los medios que permitan evidenciar dicho seguimiento.	15-sep-20	Procedimiento y formato ajustado.	Comité de Dirección y Asistente de Presidencia.	Se documentó en el sistema integral de gestión el procedimiento PDCG 12 Tratamiento para Peticiones, versión 00 de fecha 14 de septiembre de 2020, para establecer las actuaciones de la Cámara de Comercio de Duitama en el análisis, tratamiento y respuesta de peticiones relacionadas con los servicios ofrecidos por la Entidad Mercantil. (Se adjunta documento)	CERRADA



Cámara de Comercio de Duitama

PLAN DE MEJORAMIENTO

EVALUACION SECC VIGENCIA 2019

OBSERVACION

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

FECHA DE EJECUCION

EVIDENCIA

RESPONSABLE EJECUCION

INFORME CUMPLIMIENTO

ESTADO

1437 de 2011- artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020).

Así mismo, efectuar control de términos de respuesta en los procedimientos RUES, a través de la ruta de documentos, diferenciando los tiempos de respuesta de calidad de los Legales.

15-oct-20

Procedimientos reformados y ruta de documentos actualizada

Director Jurídico y de registros públicos.

Se adelantó por parte del proceso RUES la revisión y actualización de procedimientos, se ajustó las hojas de ruta de los documentos FRRP30 Control Entrega de Libros; FRRP03 Ruta documentos Registro Mercantil y ESAL; FRRP04 Ruta documentos RUP y FRRP82 Ruta documentos Matrícula Persona Natural.

CERRADA



 Cámara de Comercio de Dulcinea	PLAN DE MEJORAMIENTO			EVALUACION SECC VIGENCIA 2019		
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE EJECUCION	INFORME CUMPLIMIENTO	ESTADO
Quejas y Reclamos: La Cámara de Comercio debe fortalecer la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRs, estableciendo un procedimiento para el trámite de quejas que incluya la recepción de los documentos tanto de forma física como virtual, dejando establecidas las áreas responsables de la recepción y traslado de las quejas y las áreas de apoyo para el trámite de la queja como por ejemplo: control	Adelantar diagnostico del sistema de quejas y reclamos.	31 de agosto de 2020	Informe Resultado diagnóstico	Coordinador Control Interno	Se adelantó por parte de la Coordinación de Control Interno el diagnóstico del sistema de quejas y reclamos en el cual se logró evidenciar que la entidad cuenta con buzones físicos para depositar quejas o reclamos, los cuales se encuentran instalados en el área de atención al público de la oficina principal y seccionales. Siendo necesario a nivel general, fortalecer algunos aspectos. Se adjunta informe de resultado entregado a Presidencia Ejecutiva.	CERRADA
	Identificación de acciones a partir del resultado del diagnóstico para elaborar el plan de mejoramiento.	30 septiembre de 2020	Plan de mejoramiento	Comité de Dirección.	A partir del Diagnóstico al sistema de quejas se propuso y documentó el plan de mejora identificando actividad, responsable y fecha. Se adjunta documento.	CERRADA

 Cámara de Comercio de Dulcinea	PLAN DE MEJORAMIENTO			EVALUACION SECC VIGENCIA 2019		
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE EJECUCION	INFORME CUMPLIMIENTO	ESTADO
como por ejemplo dentro de interno, calidad, etc., con el fin de dar respuesta dentro de los términos de ley y tomar los correctivos que sean necesarios para que no se vuelvan reiterativos	Revisar y/o actualizar documentación definida en el sistema de quejas y reclamos	30 septiembre de 2020	Versión de los documentos	Coordinador Control Interno.	En el Sistema Integral de Gestión se encontraba el instructivo de quejas el cual se cambio a procedimiento quedando documentado el PDCG 11 Tratamiento para Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, versión 00 de fecha 14-09-2020. El cual se adjunta.	CERRADA
	Implementación plan de mejoramiento.	15 de diciembre de 2020	Informe de implemetación del plan con evidencias.	Coordinador Control Interno	Se realizó la implementación de las acciones propuestas en el plan de Mejoramiento, con un cumplimiento del 100%. Se adjunta seguimiento.	CERRADA



 Cámara de Comercio de Dulcinea	PLAN DE MEJORAMIENTO			EVALUACION SECC VIGENCIA 2019		
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE EJECUCION	INFORME CUMPLIMIENTO	ESTADO
Acciones de mejora frente a los hallazgos de la oficina de control interno. Realizar actualización al proceso del sistema de control interno con el fin de robustecer la	Documentar de manera independiente la caracterización de control interno.	31 de agosto de 2020	Documento elaborado	Coordinador Control Interno	Se documentó de manera independiente en el Sistema Integral de Gestión la caracterización de control interno, identificando las actividades en el ciclo PVHA (Planear, Verificar, Hacer y Actuar). Se adjunta documento.	CERRADA
	Revisar y/o actualizar procedimiento de auditoria interna a fin de incluir perfil de auditores de control interno y actividades específicas para el sistema de control interno.	30 septiembre de 2020	Documento elaborado	Coordinador Control Interno	Se actualizó el procedimiento PDCG04 Auditoria Interna, versión 13 de fecha 25 de septiembre de 2020, contemplando aspecto para auditorias de control interno. Se adjunta documento.	CERRADA

 Cámara de Comercio de Duitama	PLAN DE MEJORAMIENTO			EVALUACION SECC VIGENCIA 2019		
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	RESPONSABLE EJECUCION	INFORME CUMPLIMIENTO	ESTADO
el fin de robustecer la metodología, etapas y actividades de control	Identificar en el formato de planes de mejora y acciones de mejora el estado de la acción (abierta /cerrada)	31 agosto de 2020	Formatos actualizados	Comité SIG	Se realizó revisión y actualización al formato del sistema de gestión Accion de Mejora, según versión 09 de fecha 26 de agosto de 2020, y registro en el cuadro de modificaciones. Se adjunta formato.	CERRADA
	Seguimiento a observaciones e informes de control interno.	15 de diciembre de 2020	Informe	Coordinador Control Interno	Se realizó seguimiento a los informes y observaciones presentadas por Control Interno de Diciembre 2019 a noviembre 2020. Se adjunta informe	CERRADA
					Cumplimiento de actividades previstas a 15 de diciembre de 2020.	100%
					Cumplimiento general del plan de mejoramiento	100%

REVISÓ Y APROBÓ:



CARLOS JAVIER MOLANO CORREDOR
 Presidente Ejecutivo

Elaboró: Coordinadora Control Interno