

 Cámara de Comercio de Duitama		PLAN DE MEJORAMIENTO		EVALUA VIGEN
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	
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 1437 de 2011- artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020).	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.	
	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	
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 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	Adelantar diagnóstico del sistema de quejas y reclamos.	31 de agosto de 2020	Informe Resultado diagnóstico	
	Identificación de acciones a partir del resultado del diagnóstico para elaborar el plan de mejoramiento.	30 septiembre de 2020	Plan de mejoramiento	
	Revisar y/o actualizar documentación definida en el sistema de quejas y reclamos	30 septiembre de 2020	Versión de los documentos	
	Implementación plan de mejoramiento.	15 de diciembre de 2020	Informe de implemetación del plan con evidencias.	

 Cámara de Comercio de Duitama		PLAN DE MEJORAMIENTO		EVALUA VIGEN
OBSERVACION	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCION	EVIDENCIA	
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 metodología, etapas y actividades de control	Documentar de manera independiente la caracterización de control interno.	31 de agosto de 2020	Documento elaborado	
	Revisar y/o actualizar procedimiento de auditoria interna a fin de incluir perfil de auditores de control interno y actividades especificas para el sistema de control interno.	30 septiembre de 2020	Documento elaborado	
	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	
	Seguimiento a observaciones e informes de control interno.	15 de diciembre de 2020	Informe	

ELABORÓ Y REVISÓ:

COMITÉ DE DIRECCION

APROBÓ:

CARLOS JAVIER MOLANO CORREDOR
Presidente Ejecutivo

Consolidó: Coordinadora Control Interno

**ACION SECC
ICIA 2019**

**RESPONSABLE
EJECUCION**

Comité de Dirección y
Asistente de
Presidencia.

Director Jurídico y de
registros públicos.

Coordinador Control
Interno

Comité de Dirección.

Coordinador Control
Interno.

Coordinador Control
Interno

**ACION SECC
ICIA 2019**

**RESPONSABLE
EJECUCION**

Coordinador Control
Interno

Coordinador Control
Interno

Comité SIG

Coordinador Control
Interno