

INFORME FINAL DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD 2019.

La oficina de Control Interno y Gestión de la Calidad durante el periodo 2019 realizo diferentes actividades encaminadas al desarrollo de su Plan de Trabajo enmarcado al fortalecimiento del Sistemas de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad de la siguiente manera:

En cuanto actividades propias del Sistema de Control Interno se ejecutaron las siguientes actividades:

- Se realizaron 25 Auditorías internas a los procesos de Dirección y Misionales de la entidad realizadas por el área de control interno y calidad
- Revisión de los ingresos de todas las cajas de la entidad correspondiente a los meses de enero a junio.
- Actualización del manual de procedimientos, Compras Contrato y Almacén.
- Se promovió la cultura de Autocontrol a los colaboradores mediante una actividad sobre el manejo de las distintas emociones.
- Se divulgo información mediante memorandos y circulares en temas basados en control interno.
- Se realizo seguimiento a los planes de mejoramiento y se cerró el plan de mejoramiento de la auditoria Financiera de la Contraloría General de la Republica.
- Seguimiento y envió de las actividades ejecutadas trimestralmente del PAT 2019 a la Super Intendencia de Industria y Comercio.
- Se Realización 30 arqueos de cajas generales y menores en la Sede principal, Seccionales y puntos de atención.
- Se verifico y se hizo seguimiento al cumplimiento de la circular única en las seccionales y puntos de atención.
- Revisión de los cheques girados por la entidad.

En cuanto actividades propias del Sistema de Gestión de Calidad se ejecutaron las siguientes actividades:

- Actualización del manual de Calidad.
- Se realizaron las segundas Olimpiadas de Calidad con la participación de los colaboradores de la Sede principal, Seccionales y puntos de atención con el propósito de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Y la comunicación interna en la entidad.
- Se realizo la programación de las auditorías internas de Calidad.

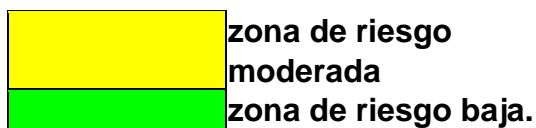
- Se realizaron las Auditorías Internas de Calidad a los diferentes procesos de Dirección, Misionales y de apoyo.

Actividades adicionales y de apoyo en otras áreas de la Entidad:

- Actividades de renovación.
- Apoyo en el primer Congreso de Economía Naranja en Riohacha y el Sur de la Guajira.
- Seguimiento al Proyecto Cisal.
- Apoyo en las Encuestas de Victimización y percepción de seguridad, desabastecimiento de combustible, e Impacto Económico por la Suspensión del servicio de Energía Eléctrica en el distrito de Riohacha.
- Apoyo al encuentro anual de afiliados.
- Apoyo en las actividades en el marco ExpoGuajira 2019.

Resultados alcanzados.

- Participación e integración de los colaboradores de la entidad en las segundas olimpiadas de Calidad, donde se reflejó el interés por participar en cada Actividad programada, la buena comunicación y el trabajo en equipo, cumpliendo al 100%
- Cumplimiento del 100% de los reportes a la Superintendencia de Industria y Comercio y Contraloría General de la República.
- Cumplimiento del 100% de los reportes a la Superintendencia de Industria y Comercio y Contraloría General de la República.
- Respuesta oportuna al 100% de las PQRS.
- Sensibilización a los funcionarios sobre el autocontrol.
- Actualización de manuales de Calidad, de Compra, Contrato y Almacén.}
- En seguimiento al mapa de riesgos por proceso se refleja que los niveles de los hallazgos en las auditorías internas realizadas en cumplimiento del plan de auditoria 2019, muestran una mejora en los niveles de riesgos de los procesos auditados en comparación al año anterior eliminando la zona de riesgo Alta.

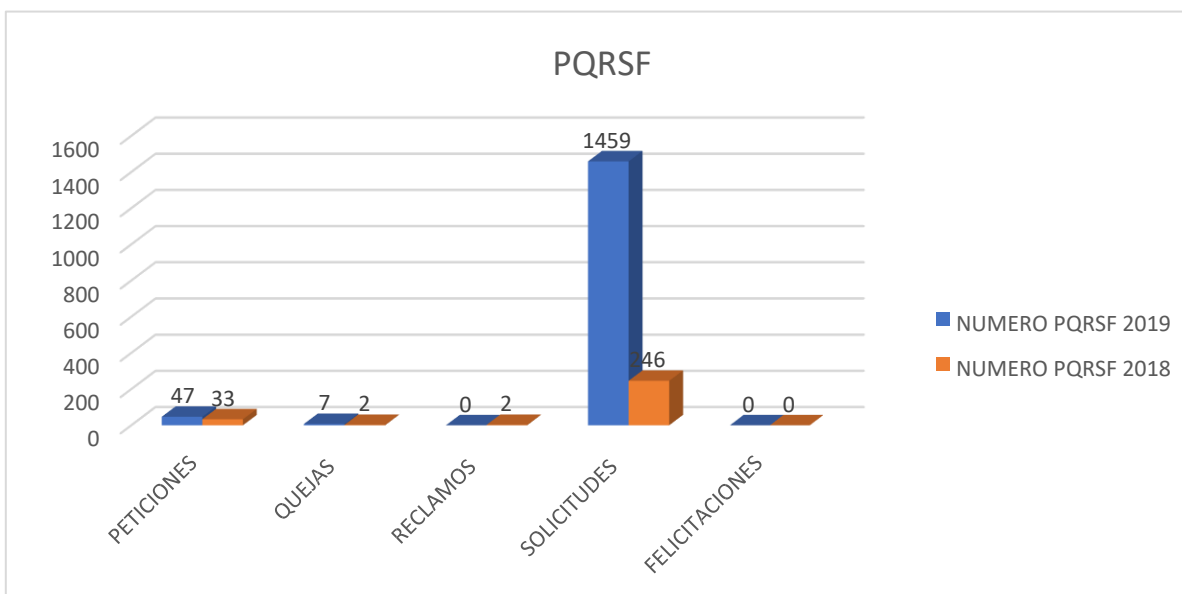


Zona moderada: Registros públicos CAE, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo empresarial y gestión cívica.

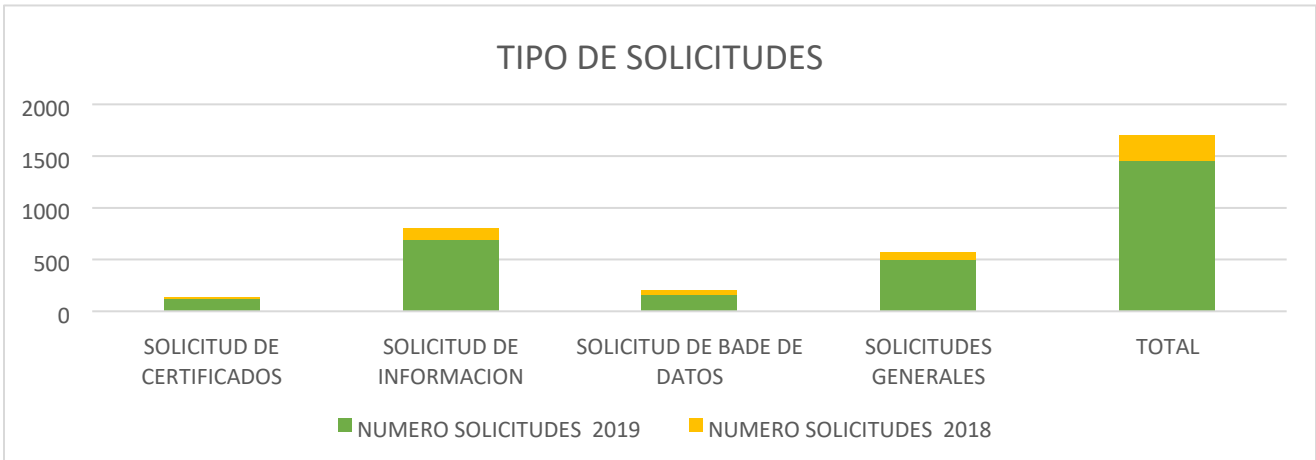
Zona baja: Seguridad y Salud en el Trabajo, Comunicación organizacional, tecnología de la información. Peticiones quejas y reclamos.

RESULTADOS DE PQRSF.

TOTAL	NUMERO PQRSF 2019	NUMERO PQRSF 2018
PETICIONES	47	33
QUEJAS	7	2
RECLAMOS	0	2
SOLICITUDES	1459	246
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	1513	283



TIPO DE SOLICITUD	NUMERO SOLICITUDES 2019	NUMERO SOLICITUDES 2018
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	116	16
SOLICITUD DE INFORMACION	687	111
SOLICITUD DE BADE DE DATOS	163	43
SOLICITUDES GENERALES	493	76
TOTAL	1459	246



Dado en Riohacha a los 29 días del mes de enero de 2020.

Claudia Pinzon Curvelo

CLAUDIA PATRICIA PINZON CURVELO
JEFE DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD.