

1. OBJETIVO

Ejecutar las acciones que permiten atender eficazmente las solicitudes de información, los requerimientos, visitas, inspecciones y demás actividades desarrolladas por los organismos de control, en ejercicio de sus funciones y lograr el mejoramiento continuo de la entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la comunicación oficial del organismo de control y finaliza con la aprobación de ajustes al plan de mejoramiento y/o la respuesta al requerimiento de la función de control externo.

3. CONDICIONES GENERALES

La adecuada y efectiva atención a los entes de control externo, exige que:

- La respuesta a los requerimientos debe ser consolidada y firmada por los líderes de los procesos y/o subprocesos, según la competencia, lo anterior en razón al nivel de relevancia de la comunicación con el ente de control.
- En los casos en los cuales la respuesta contenga Información pública clasificada o reservada (según normatividad vigente), o que contenga información de Datos Personales se informará a la Oficina de Control Interno (OCI) el N°. del radicado, la fecha y el destinatario a quien ésta se remitió, sin copiar el contenido de la misma. Así mismo, los responsables de entregar la información descrita en este numeral deberán asegurar el cumplimiento de criterios de confidencialidad, incluyendo controles como claves de apertura, encriptación, entre otros. De igual manera, para grandes volúmenes de información que contenga datos personales, se debe disponer de un sitio seguro, ante lo cual la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología (DGIT), dispondrá del medio, canal y/o protocolo respectivo (Ej., SFTP – FTP – Carpeta compartida, etc). Se debe garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual “MN-IIT-0062 Manual para la protección de datos personales”.
- Los responsables de preparar información destinada a entes de control deben asegurar su completitud, coherencia, veracidad, calidad, confiabilidad, oportunidad y unidad de criterio, así mismo cumplir con los requisitos establecidos por el órgano de control.
- Si una solicitud debe ser atendida por varias dependencias de una misma Dirección de Gestión (en el nivel central), ésta deberá ser consolidada por la respectiva Dirección de Gestión, con el fin de garantizar su coherencia.
- Si las dependencias pertenecen a diferentes Direcciones de Gestión, la Oficina de Control Interno atendiendo el principio de coordinación, apoyará la convocatoria a la realización de mesas de trabajo con los procesos y/o subprocesos involucrados y la definición de reglas de actuación para atender y dar respuesta a los requerimientos.
- En los casos en los cuales la solicitud deba ser atendida por una Dirección de Gestión y, la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y/o una o más Direcciones Seccionales, ésta deberá ser consolidada por la respectiva Dirección de Gestión.

Los jefes de las dependencias auditadas asumen la responsabilidad por:

- Asegurar que se cuente con los soportes y evidencias que respalden cada argumento presentado, en medios idóneos de almacenamiento, recuperación y consulta de información, debidamente organizado.
- Las Direcciones Seccionales podrán solicitar apoyo y orientación a las dependencias que lideran los procesos en el nivel central, a fin de que las respuestas sean apropiadas y haya unidad de criterio.
- Las visitas deberán ser atendidas por el(los) Director(es), Subdirector(es), Jefe(s) de Oficina(s) o Director (es) Seccional(es), del proceso (s) objeto de control, por lo anterior los funcionarios de otros niveles deben abstenerse de atender o entregar directamente información a los entes de control, sin perjuicio de que el directivo responsable pueda apoyarse en los funcionarios que considere para la debida atención.

La adecuada y efectiva formulación y ajuste al plan de mejoramiento suscrito con entes de control, implica que:

- Cada resultado o denominación de medida, debe especificar un producto o entregable que sea cuantificable para hacer objetiva su medición y verificar su logro a través de evidencias.
- Las actividades deben establecerse, consultando la gobernabilidad o ámbito de control y responsabilidad propio de la entidad, evitando además soportarlas o fundamentarlas en expectativas.
- Las Direcciones Seccionales y/o dependencias del nivel central, deberán enviar la solicitud de modificación de las acciones y/o retiro de hallazgos, metas o plazos establecidos en los planes de mejoramiento, a través de la respectiva Dirección de Gestión, quien consolidará y remitirá a la OCI para que ésta efectúe las actividades pertinentes, frente al ente de control.
- La Oficina de Control Interno, prestará la asesoría que se requiera.

3.1 Términos

Los términos para responder corresponden a los establecidos por cada organismo de control o en ausencia de éstos, los señalados en el marco legal para la atención del derecho de petición.

En los casos que se requiera un tiempo adicional al otorgado por el ente de control para remitir la respuesta, el responsable de ésta deberá elaborar oficio de solicitud de prórroga, justificando las razones; copia de esta comunicación se debe remitir a la OCI. De no ser concedida, el responsable deberá tomar las previsiones necesarias, para responder oportunamente.

3.2 Lineamientos de otros procedimientos.

Para aquellas actividades de competencia de otros procedimientos de la entidad, se deberán tener en cuenta los lineamientos generales y específicos establecidos en ellos.

Verificar si con los entes de control, se llega a requerir acuerdos o convenios de intercambio de información, para de esta forma determinar el procedimiento a seguir para cumplir con lo solicitado.

3.3 Aspectos administrativos

La disposición de espacios de trabajo, tarjetas de acceso, equipos informáticos, para uso del ente de control, corresponde a la Dirección de Gestión Corporativa y/o a la Dirección Seccional objeto de auditoría, de conformidad con el instructivo, el IN-ADF-0140 "Traslado de bienes entre cuentadantes"

El trámite de las solicitudes de: creación de cuentas de acceso, usuarios de red y correo electrónico para el uso de los auditores de los organismos de control, se realizará de conformidad con el procedimiento “PR-IIT-0455 Gestión de Accesos”.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-IIT-0455	Gestión de accesos	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0043	Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0156	Comunicaciones oficiales de entrada	Digital	Interno
Manual	MN-IIT-0062	Manual para la protección de datos personales	Digital	Interno
Instructivo	IN-ADF-0140	Traslado de bienes entre cuentadantes	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0245	Requerimiento de información electrónica	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2596	Solicitud de asignación de roles de las soluciones tecnológicas y compromiso de confidencialidad	Digital	Interno

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Evidencia:** información sobre hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustenta las conclusiones del auditor. Prueba obtenida por cualquiera de los diversos procedimientos empleados por el auditor en el curso de una auditoría. La evidencia es competente, cuando es válida y confiable; es relevante cuando guarda una relación lógica y patente con el hecho a demostrar o refutar; es suficiente cuando es objetiva y convincente y sirve para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor. Fuente: Principios, Fundamentos y Aspectos Generales para las Auditorías / En la CGR en el Marco de las normas de auditoría de entidades fiscalizadoras superiores. CGR. Pág. 86.
- **Hallazgo de Auditoría:** es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición [situación detectada] con el criterio [deber ser]. Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementara estableciendo sus causas y efectos. Fuente: Principios, Fundamentos y Aspectos Generales para las Auditorías / En la CGR en el Marco de las normas de auditoría de entidades fiscalizadoras superiores. CGR. Pág. 86.
- **Información pública clasificada:** es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado

de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014. Fuente: Ley 1712 de 2014.

- **Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014. Fuente: Ley 1712 de 2014.
- **Informe de auditoría:** es el resultado presentado por escrito, sobre el trabajo realizado por los auditores, en desarrollo de la aplicación de los diferentes sistemas de control. Fuente: Principios, Fundamentos y Aspectos Generales para las Auditorías / En la CGR en el Marco de las normas de auditoría de entidades fiscalizadoras superiores. CGR. Pág. 88.
- **Inspección:** proceso sistemático, independiente y documentado que ejecuta la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo (SAGR), ante cualquier proceso o asunto a evaluar para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva. El ciclo de inspección consiste en la identificación y valoración de riesgos, la planeación y ejecución de inspecciones, la detección e informe de hallazgos, la formulación de recomendaciones de aseguramiento del fraude y la corrupción. Fuente: <https://www.itrc.gov.co/itrc/glossary/inspeccion/>.
- **Plan de mejoramiento:** son las acciones que debe tomar la administración con base en los resultados de las auditorías para corregir las situaciones observadas. Fuente: Principios, Fundamentos y Aspectos Generales para las Auditorías / En la CGR en el Marco de las normas de auditoría de entidades fiscalizadoras superiores. CGR. Pág. 90.
- **AGN:** Archivo General de la Nación
- **CGR.** Contraloría General de la República
- **CLC.** Comisión Legal de Cuentas
- **ITRC:** Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales.
- **OCI.** Oficina de Control Interno.
- **PGN.** Procuraduría General de la Nación
- **SIRECI.** Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes.

6. DIAGRAMA DE FLUJO







6.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Ente externo de control	-PQRS o Denuncia (A) -Solicitud de Información -Comunicación inicio de la función de control (Auditoría, Inspección). -Informe de Auditoría o Inspección.	Identifica: - Clase de información. - Determina los tiempos de atención. Se recibe solicitud a través de uno de los siguientes medios: - Correo electrónico - Comunicación oficial a través del procedimiento “PR-ADF-0156 Comunicaciones oficiales de entrada” - Herramienta de gestión de PQRS o Denuncias.
21	Ente externo de control	Informe preliminar de Inspección de u de observaciones de auditoría	Identifica las situaciones encontradas y las evidencias que las soportan. Determina tiempos para ejercer derecho de contradicción.
23	Ente externo de control	Informe definitivo	Identifica las observaciones y/o hallazgos

*A (Activo de información)

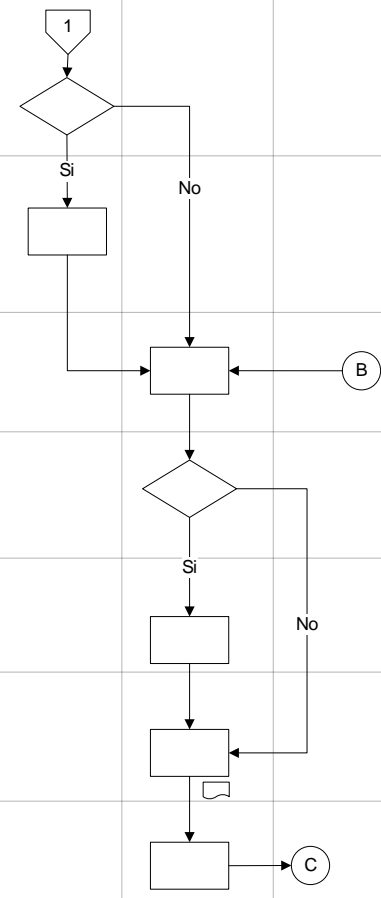
6.2 Descripción de Actividades

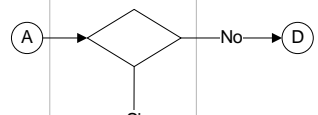




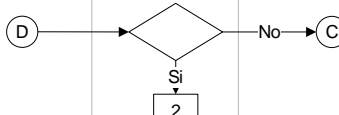
Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN son los siguientes:

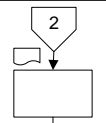
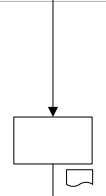
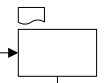
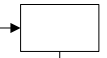
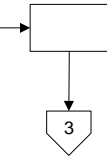
Símbolo	Descripción	Símbolo	Descripción
	INDICA LA SECUENCIA DEL FLUJOGRAMA.		INDICA QUE EL FLUJOGRAMA TIENE VARIAS OPCIONES DE SECUENCIA (máximo 3).
	INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.		INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMÁTICAMENTE.
	INDICA QUE LA ACTIVIDAD ESTA GENERANDO UNA SALIDA A OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.	 	INDICA EL INICIO O EL FIN DEL FLUJOGRAMA.
	INDICA QUE EN LA ACTIVIDAD PRESENTA UNA ENTRADA GENERADA POR OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE ACTIVIDADES UTILIZANDO CARACTERES ALFABETICOS.
	INDICA QUE UN PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO O PROCESO SUMINISTRA O RECIBE INSUMOS.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE PÁGINAS UTILIZANDO CARACTERES NUMÉRICOS.

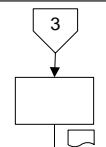
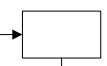
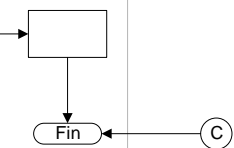
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Director (General, de Gestión, Operativa o Seccional), Subdirector, Jefe de Oficina				
<p>1. Recibir Comunicación del ente externo de control</p> <p>Recibe comunicación oficial del ente externo de control para atención de alguna de las siguientes solicitudes teniendo en cuenta los requisitos definidos en el numeral 6.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - PQRS o Denuncia - Solicitud de Información - Comunicación inicio de la función de control (Auditoría, Inspección). - Informe de Auditoría o Inspección 	Inicio			Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio de notificación
<p>2. ¿Es un traslado de una PQRS o Denuncia?</p> <p>Si es un traslado de una PQRS o denuncia continúa con la actividad N° 3. En caso contrario continúa con la actividad N° 5.</p>	Si			Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>3.Registrar en el SI de PQRS</p> <p>Registra en la herramienta de gestión de PQRS la PQRS o Denuncia</p>	No			Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	N° de la PQRS
<p>4.Gestionar la PQRS o Denuncia.</p> <p>Gestiona de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-CAC-0043 (Peticiónes, Quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias).</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	No			Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	N° de la PQRS
<p>5. ¿Es una solicitud de información o requerimiento?</p> <p>Si es una solicitud de información o requerimiento continúa con la actividad N°6. En caso contrario, continúa con la actividad N° 15.</p>	Si		No → A	Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>6. ¿Es competente para resolverla?</p> <p>Si es competente para resolverla continúa con la actividad N°8. En caso contrario continúa con la actividad N° 7.</p>	Si			Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>7. Trasladar a competente</p> <p>Traslada la comunicación del ente de control al área competente, con copia a la Oficina de Control Interno. Continúa con actividad N°10</p>	No		Si → 1	Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Director (General, de Gestión, Operativa o Seccional), Subdirector, Jefe de Oficina	Director de Gestión, Operativo o Seccional, Subdirector, Jefe de Oficina			
<p>8. ¿La competencia para dar respuesta incluye a mas de un proceso?</p> <p>Si la competencia para dar respuesta incluye a mas de un proceso continúa con la actividad N°9. En caso contrario continúa con la actividad N° 10.</p>				Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>9. Remitir copia de comunicación.</p> <p>Remite la comunicación recibida del Ente Externo de Control a los procesos involucrados con copia a OCI.</p>				Dirección General, Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio de notificación
<p>10. Analizar la solicitud de información</p> <p>Analizar el requerimiento, recabar la información solicitada, y/o programar reuniones con el ente externo de control en los casos que se requiera.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>11. ¿Requiere prórroga para responder la solicitud de información?</p> <p>Si requiere prórroga para responder la solicitud de información continúa con la actividad N°12. En caso contrario continúa con la actividad N° 13.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>12. Solicitar prórroga</p> <p>Elabora oficio de solicitud de prórroga para dar respuesta, justificando las razones que originan dicha solicitud. Se remite copia a la Oficina de Control Interno.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio
<p>13. Remitir Respuesta</p> <p>Elabora y remite respuesta al ente externo de control. Efectúa la entrega de información y soportes respectivos (documentos, bases de datos) teniendo en cuenta lo establecido en el instructivo "IN-IIT-0245 Requerimiento de información electrónica" y las políticas en materia de seguridad de la información.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio, informe
<p>14. Remitir copia a la OCI de la respuesta enviada al ente externo de control.</p> <p>Se remite copia a la OCI de la respuesta enviada al ente externo. En caso de que la respuesta contenga información de carácter clasificada o reservada, se informará a la OCI, únicamente fecha de respuesta y N° del oficio. Finaliza el procedimiento.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio del ente externo



ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Director de Gestión, Operativo o Seccional, Subdirector, Jefe de Oficina	Director de Gestión, Operativo o Seccional, Subdirector, Jefe de Oficina, Delegados			
<p>15. Es una comunicación de inicio de Auditoría?</p> <p>Si es una comunicación de inicio de auditoría continúa con la actividad N° 20. En caso contrario continúa con la actividad N° 16.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	No Aplica
<p>16. Atender la Comunicación de inicio de la Auditoría o Inspección</p> <p>Remitir comunicación a los líderes de los procesos involucrados en el ejercicio auditor, informando, lugar, fecha, hora de la instalación, remitiendo copia a la Oficina de Control Interno.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio de notificación
<p>17. Asistir a la reunión de Instalación</p> <p>Los líderes de los procesos, sus equipos de trabajo y/o enlaces definidos por los líderes de los procesos, asisten a la reunión programada.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Registro de Reunión
<p>18. Atender los requerimientos de logística</p> <p>Atiende el requerimiento de logística (elementos físicos, carpetas públicas, usuarios, roles, VPN), asegurando cumplir con los requerimientos formulados por el Ente Externo de Control. Para la asignación de los usuarios y roles al grupo auditor, debe remitirse la solicitud de acceso a la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento "PR-IIT-0455 Gestión de accesos"</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio, formatos
<p>19. Atender requerimientos de contextualización y/o pruebas de recorrido.</p> <p>Se agenda la actividad solicitada. Se informa al grupo auditor, lugar, fecha y hora programada. En los casos que corresponda entregar información y soportes respectivos (documentos, bases de datos) se debe tener en cuenta lo establecido en el instructivo "IN-IIT-0245 Requerimiento de información electrónica" así como los lineamientos establecidos en el marco normativo de tratamiento de datos personales y las políticas en materia de seguridad de la información.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio, soportes, evidencias, Actas, ayudas de memoria
<p>20. ¿Es la notificación del informe preliminar de Inspección u observaciones de auditoría?</p> <p>Si es la notificación del informe preliminar de Inspección u observaciones de auditoría continúa con la actividad N° 21. En caso contrario finaliza el procedimiento.</p>				Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio del ente externo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
	Director de Gestión, Operativo o Seccional, Subdirector, Jefe de Oficina	Director General, Jefe de Oficina	Jefe de Oficina de Control Interno	Director de Gestión u Operativo, Subdirector, Jefe de Oficina		
<p>21. Recibir informe preliminar de Inspección u observaciones de auditoría</p> <p>Se recibe informe u observaciones, conforme a la normativa del ente externo.</p>					Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Informe preliminar, Oficio -observación-
<p>22. Responder al Informe Preliminar de la Inspección u Observaciones de Auditoría</p> <p>En ejercicio del derecho de contradicción, remite respuesta en los términos acordados mediante oficio con los soportes pertinentes, precisando, aclarando o desvirtuando las observaciones y presuntos hallazgos. Si se requiere la participación de otros procesos solicita mesa de trabajo para responder, teniendo en cuenta los términos establecidos por el órgano externo de control. Coordina con otras instancias, la mejor forma de estructurar las respuestas de descargos para garantizar coherencia institucional. Cuando sea necesario podrá solicitar prórroga para responder, justificando las razones que dan lugar a dicha solicitud.</p>					Dirección de Gestión, Dirección Seccional, Dirección operativa, Subdirección, Oficina	Oficio, soportes, evidencias
<p>23. Recibir informe definitivo</p> <p>Se recibe informe definitivo del ente externo de control mediante comunicación.</p>					Dirección General Oficina de Control Interno	Informe definitivo
<p>24. Remitir informe y formatos para elaborar plan de mejoramiento / prevención</p> <p>Remite copia del Informe definitivo al (los) responsable(s) del proceso(s) Remite copia del formato para la elaboración del plan de mejoramiento/ prevención correspondiente. Se remite memorando para el caso de la CGR</p>					Oficina de Control Interno	Informe definitivo
<p>25. Elaborar plan de mejoramiento / prevención.</p> <p>Elabora el plan de mejoramiento / prevención, conforme términos definidos por el órgano de control. Cuando sea necesario organiza mesas de trabajo con los procesos que estén involucrados en la acción de mejora. Si se requiere, solicitará prórroga para responder, justificando las razones que dan lugar a dicha solicitud.</p>					Dirección de Gestión u Operativa, Subdirección, Oficina de Control Interno	Plan de mejoramiento

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
	Director (General, de Gestión u Operativo) Jefe de Oficina	Director de Gestión u Operativo, Subdirector, Jefe de Oficina	Director de Gestión u Operativo, Jefe de Oficina			
<p>26. Suscribir plan de mejoramiento / prevención.</p> <p>Suscribe el plan de mejoramiento / prevención, conforme términos establecidos por el órgano externo de control y en los formatos definidos por el mismo. Se remite copia al ente de control respectivo.</p>					<p>Dirección General Dirección de Gestión Dirección Operativa Oficina</p>	<p>SIRECI Plan de prevención</p>
<p>27. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento / prevención.</p> <p>Realiza seguimiento conforme plazos e indicadores y metas definidos en el plan de mejoramiento / prevención. Para la CGR, realizar la acciones establecidas en la normatividad</p>					<p>Dirección de Gestión, Dirección Operativa, Subdirección, Oficina</p>	<p>Plan de mejoramiento</p>
<p>28. Remitir a OCI solicitud de ajustes al plan de mejoramiento / prevención.</p> <p>Como resultado del monitoreo puede solicitar ajustes al plan de mejoramiento / prevención en cuanto a: a. Modificación de acciones de mejora b. Retiro de hallazgos. c. Modificación de plazos. Precisando circunstancias objetivas y de acuerdo a normatividad establecida por el ente externo de control. Estos ajustes requeridos se remiten a la OCI, para que esta efectúe las actividades correspondientes.</p>					<p>Dirección de Gestión, Dirección Operativa, Oficina</p>	<p>Oficio, soportes</p>

6.3 Salidas

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
4	Solicitud de PQSR y Denuncias (A)	PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias	<p>Dependiendo tipo de solicitud podrá contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora donde se presenta la PQSR y Denuncia. • Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Solicitud. • Fundamentos de la solicitud. • Relación de documentos, si los anexa. • Identificación del producto y/o servicio que genera la solicitud.
13	Respuesta solicitud de información	Entes externos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Coherencia, veracidad, calidad, completitud, confiabilidad, oportunidad, unidad de criterio • Cumplir con las especificaciones establecidas por el ente externo de control. • Teniendo en cuenta lo establecido en el instructivo “IN-IIT-0245 Requerimiento de información electrónica” y las políticas en materia de seguridad de la información.
18	Solicitud de accesos para usuarios de entes de control	PR-IIT-0455 Gestión de accesos	<p>Registrar dicha solicitud en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. En el campo “descripción” de la solicitud, debe indicarse la siguiente información sobre la auditoría o inspección: nombre del ente de control, fecha de la auditoria, duración, número de identificación usuario y nombre completo del usuario.</p> <p>Adjuntar el formato “FT-IIT-2596 Solicitud de asignación de roles de las soluciones tecnológicas y compromiso de confidencialidad”, debidamente firmado por el usuario a quien se le asigna el rol, con la respectiva revisión, aprobación y firma por parte del responsable de registrar la solicitud y del responsable de aprobar la solicitud, o quienes hagan sus veces</p>

22	Respuesta al Informe Preliminar de la Inspección u Observaciones de Auditoría	Entes externos de control	Referirse a las situaciones encontradas. Atender en la oportunidad señalada por el ente externo de control. Incorporar las evidencias que soportan la(s) respuesta(s) Suscribir por el responsable del proceso.
26	Plan de mejoramiento / prevención	Entes externos de control	Conforme términos establecidos por el órgano externo de control y en los formatos definidos por el mismo.

*A (Activo de información)

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	21/01/2016	27/12/2021	Versión inicial de la modernización del SGCCIGA. Reemplaza parcialmente lo establecido en el procedimiento 1146 Evaluación de Procesos.	Esta versión corresponde a Información Pública
2	28/12/2021		<p>Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento. Se realizan ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso, de acuerdo con la nueva estructura establecida en la resolución 060 del 11 de junio de 2020. Se actualiza la codificación de los procesos.</p> <p>Se actualizan las dependencias de acuerdo con la nueva estructura definida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y la Resolución 070 del 09 de agosto de 2021.</p> <p>Se cambia el nombre del documento, el objetivo, el alcance, las condiciones generales, documentos relacionados, las definiciones y siglas, la descripción de actividades con sus entradas y salidas.</p>	Esta versión corresponde a Información Pública

Elaboró:	Omar Ivan Colmenares Murcia Elaboración técnica	Inspector IV	Oficina de Control Interno
	Martha Isabel Rodriguez Mendoza Elaboración técnica	Inspector IV	Oficina de Control Interno
	Tito Alejandro Menjura Murcia Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Enrique Castiblanco Bedoya	Jefe Oficina	Oficina de Control Interno
Aprobó:	Martha Isabel Rodriguez Mendoza	Jefe Oficina (A)	Oficina de Control Interno