

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				MPCS-PCI- SRP
						Versión: 17
NIVEL	JERARQUÍA	DESCRIPCIÓN			CÓDIGO	LÍDER RESAPONABLE
1	MACRO-PROCESO	CONTROL Y SEGUIMIENTO			MPCS	P.E CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO
2	PROCESO	CONTROL INTERNO			PCI	
3	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS			SRP	
PROVEEDOR	ENTRADAS		PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ENTREGAS	CLIENTES
(P)	(E)	#	(P)		(E)	(C)
Cormagdalena	Cronograma de informes internos y externos	1	Solicitar al área responsable el cumplimiento en las respuestas a los derechos de petición, quejas y reclamos de forma trimestral.	Profesional CI	Solicitud de información área responsable	Área responsable
Área responsable	Respuesta por parte del área responsable Cuadro de control CI	2	Verificar el cumplimiento de las respuestas entregadas dentro de los términos establecidos por la ley. En caso de cumplimiento o incumplimiento informar al Director Ejecutivo y al Comité Coordinador de Control Interno para iniciar tramite a que haya lugar. Publicar en la pagina de la entidad (Transparencia).	Profesional CI Administrador TI	Informe de seguimiento a cumplimiento de derechos de petición y queja s y reclamos Soporte de publicación en la pagina.	Dirección Ciudadanía
Control Interno	Informes Documentos Soportes	3	Verificar que todos los documentos generados en el transcurso del procedimiento estén completos y remitirlo al archivo central de la entidad para su archivo y custodia, mediante el <u>ACTA DE SEGUIMIENTO SALIDAS F-PAS-GID-04</u>	Profesional de CI, Líder auditor	<u>ACTA DE SEGUIMIENTO SALIDAS F-PAS-GID-04</u>	Archivo central de la entidad