

PLAN DE MEJORAMIENTO

 No. Plan: **PM-18-00048**

 Fecha plan: **2018-12-19 08:11:10 AM**
IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Proceso
Proceso/Dependencia: Diseño **Responsable:** NELSON DARIO VELANDIA BECERRA **Cargo:** Asesor
Número de auditoría: AUD-1813

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: 5 Por ques? **Anexo análisis-causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. El Proceso de Diseño no cumplió con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 para resolver las PQRS-D, tal como se evidenció en la solicitud de Número EXT18-017222 – radicado el 14 de agosto y con fecha de respuesta 10 de septiembre con OFI18-030703.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Desconocimiento de funcionamiento del sistema por parte de responsable del traslado del requerimiento que derivó en una transferencia fuera de tiempos desde la Subdirección al grupo de trabajo de diseño. Por otro lado, no se realizó revisión oportuna de trámites asignados en SIGOB por parte del profesional responsable de la respuesta	Capacitar a funcionarios encargados de la distribución y trámite en la herramienta SIGOB (información sobre tiempos de respuesta, medidas de control y autocontrol)	Tipo de acción: Correctiva Fecha: 2018-12-20 2019-06-30 Inicio Fin Responsable: WILLMA FRANCINE BOTERO GARNICA
2	Desconocimiento de funcionamiento del sistema por parte de responsable del traslado del requerimiento que derivó en una transferencia fuera de tiempos desde la Subdirección al grupo de trabajo de diseño. Por otro lado, no se realizó revisión oportuna de trámites asignados en SIGOB por parte del profesional responsable de la respuesta	Solicitar al Grupo de atención al ciudadano la remisión del correo electrónico de "ALERTA CASOS ACTIVOS SIR Y SIGOB" alerta que se emite semanalmente	Tipo de acción: Correctiva Fecha: 2018-12-20 2019-06-30 Inicio Fin Responsable: WILLMA FRANCINE BOTERO GARNICA
3	Desconocimiento de funcionamiento del sistema por parte de responsable del traslado del requerimiento que derivó en una transferencia fuera de tiempos desde la Subdirección al grupo de trabajo de diseño. Por otro lado, no se realizó revisión oportuna de trámites asignados en SIGOB por parte del profesional responsable de la respuesta	Realizar seguimiento semanal a las PQRS-D a cargo del proceso de Diseño y generar las alertas a que haya lugar de acuerdo al seguimiento semanal de "ALERTA CASOS ACTIVOS SIR Y SIGOB" que emite atención al ciudadano	Tipo de acción: Correctiva Fecha: 2019-01-01 2019-06-30 Inicio Fin Responsable: WILMAN ALDANA CHACON

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. El Proceso de Diseño presenta deficiencia en la eficacia en una de las acciones que se encuentran contenidas en el Plan de Mejora PM-17-0004, toda vez que la acción "Documentar y evidenciar el cumplimiento de la construcción del documento de lineamientos metodológicos para atención diferencial en el componente de etnias, de acuerdo con la meta establecida en el POA 2015" puesto que, a la fecha, no se ha plasmado en documento alguno de la Agencia información correspondiente al tema específico del componente Etnias incumpliendo, así, con la Norma ISO 9001:2008 específicamente en su numeral 8.5.2 Acción Correctiva, literal f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	No se realizó suficiente seguimiento a la necesidad específica identificada. No se respetaron los tiempos ni compromisos del Plan de Trabajo.	Diseñar, publicar y socializar en documento complementario los lineamientos de enfoque diferencial étnico en concordancia con las necesidades de la entidad y de conformidad con la caracterización del proceso y manual operativo vigente	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2018-12-20 2019-06-30 Inicio Fin Responsable: WILLMA FRANCINE BOTERO GARNICA

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: NELSON DARIO VELANDIA BECERRA

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-18-00048**

Fecha plan: **2018-12-19 08:11:10 AM**