

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00018

Fecha plan: 2019-07-09 03:02:17 PM

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
 Tipo de plan: Dependencia
 Proceso/Dependencia: ARN - CAQUETA Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE Cargo: Profesional Especializado
 Número de auditoría: AUD-195

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: Ninguna Anexo análisis- causa:

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. No conformidad 1: No se realiza el registro de toda la trazabilidad de la gestión de las PQRS-D en SIGOB, como se evidenció en los siguientes casos para la vigencia 2018:

a. Se evidenció que las siguientes peticiones no se están remitiendo a la mesa de salida: EXT18-024372, EXT18-024373, EXT18-024912, EXT18-024127, EXT18-024132, EXT18-024137, EXT18-022724, EXT18-021714, EXT18-021716, EXT18-021717, EXT18-022473, EXT18-021280, EXT18-022720, EXT18-024753, EXT18-024766.

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en el numeral 4.2.3 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB".

b. Para las siguientes peticiones no se evidenció el soporte de entrega de la respuesta al peticionario en el SIGOB: EXT18-021713, EXT18-017635, EXT18-016077, EXT18-013203, EXT18-010675, EXT18-009943, EXT18-010002, EXT18-009513, EXT18-008596, EXT18-008605, EXT18-006684, EXT18-004140, EXT18-005158, EXT18-004289, EXT18-003571, EXT18-004203, EXT18-003284, EXT18-002669, EXT18-002632, EXT18-003272, EXT18-001887, EXT18-001281, EXT18-001282, EXT18-001286.

c. Para las siguientes peticiones no se evidenció la respuesta en el SIGOB: EXT18-008392 y EXT18-002666.

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en numeral 7 del Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, fecha del 22/06/2018, versión 5.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	1) Deficiencias en el control y seguimiento del procedimiento señalado en el numeral 4.2.3 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB". Falta de implementación de mecanismos internos que permitan verificar que los oficios internos y externos son enviados a mesa de salida.	1) Se realizará (dos) revisiones Bimensuales aleatorias a la mesa de salida del GT Caquetá SIGOB. Con la finalidad de verificar: 1. Que las respuestas a las PQRS-D sea remitidas a la mesa de salida. 2. La trazabilidad en la entrega de la respuesta al peticionario. 3. Respuesta a PQRS-D de manera oportuna de acuerdo a la normatividad vigente. Evidencia o producto: Dos (2) actas de revisión.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 Inicio 2019-12-09 Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
2	1) Deficiencias en el control y seguimiento del procedimiento señalado en el numeral 4.2.3 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB". Falta de implementación de mecanismos internos que permitan verificar que los oficios internos y externos son enviados a mesa de salida.	2) Se elaborará un (1) memorando –circular emitido por el Coordinador del GT, mediante el cual se dan lineamientos y pautas claras para el trámite interno de correspondencia que se tramita por SIGOB. Evidencia o producto: un (1) memorando –circular.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 Inicio 2019-12-09 Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
3	1) Deficiencias en el control y seguimiento del procedimiento señalado en el numeral 4.2.3 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB". Falta de implementación de mecanismos internos que permitan verificar que los oficios internos y externos son enviados a mesa de salida.	3) Se realizará seguimiento, a través de la generación de alertas quincenales mediante correos electrónicos, a los responsables del trámite de PQRS-D (SIGOB –SIR), el cual incluirá el texto: "recuerde que toda la correspondencia que se tramita por el SIGOB, debe ser remitida a la mesa de salida del SIGOB". Evidencia o producto: mínimo Doce (12) Correos electrónicos durante el plazo de ejecución del plan de mejoramiento. Los cuáles serán enviados a los responsables del trámite de PQRS-D (SIGOB – SIR).	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 Inicio 2019-12-09 Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
4	2) Deficiencias en el control y seguimiento del procedimiento señalado en el Manual del Sistema de PQRS-D código ACM01, fecha del 22/06/2018, versión 5.	4) Se realizará controles mensuales de la mesa de salida SIGOB a través de correos electrónicos y pantallazos de mencionada mesa, con la finalidad de verificar: Que toda la correspondencia que se generen	<p>Tipo de acción: Correctiva</p>

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00018

Fecha plan: 2019-07-09 03:02:17 PM

		por SIGOB, cuente con los soportes de trámite y entrega de respuesta al peticionario. Evidencia o producto: Seis (6) Controles mensuales soportados a través de Pantallazo mesa de salida SIGOB y correos electrónicos.	<p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09</p> <p>Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
5	3) Desconocimiento del procedimiento y lineamientos establecidos para los colaboradores y profesionales del GT en lo que respecta a canales de información a través de los cuales se tramita PQRS-D.	5) Se realizarán 2 capacitaciones a todo el equipo de profesionales y colaboradores del Grupo Territorial con la finalidad de que conozcan a cabalidad el Manual del Sistema de PQRS-D código ACM01, fecha del 22/06/2018, versión 5 y Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB". Evidencia o producto: Dos (2) Actas de reunión y listados de asistencia.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09</p> <p>Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
6	2) Deficiencias en el control y seguimiento del procedimiento señalado en el Manual del Sistema de PQRS-D código ACM01, fecha del 22/06/2018, versión 5.	6) Se realizará el cargue en el SIGOB, de los soportes de entrega de las PQRS-D que fueron auditadas para garantizar la trazabilidad de entrega a los peticionarios. Evidencia o producto: Treinta y nueve (39) Pantallazos del cargue en el SIGOB y un (1) documento en Excel de revisión.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09</p> <p>Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
7	3) Desconocimiento del procedimiento y lineamientos establecidos para los colaboradores y profesionales del GT en lo que respecta a canales de información a través de los cuales se tramita PQRS-D.	7) Se solicitará una capacitación a Nivel Central para el todo el equipo de profesionales y colaboradores del Grupo Territorial con la finalidad de que conozcan a cabalidad las funcionalidades y manejo del SIGOB. Evidencia o producto: Un (1) memorando.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09</p> <p>Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. No conformidad 2: La ARN Caquetá no está realizando control de registros, como se evidenció en los siguientes casos:

a. Diligenciamientos incompletos de formatos:

- Listados de asistencias (22/05/2018 Socialización ruta de familia- mapeo institucional; 05/07/2018 Comité Técnico Nacional- Modelo de Formación para la Reintegración; 22/05/2018 -Entrega de cuentas venta de material y socialización-; 02/03/2017 -Concertación Acciones de Servicio Civil Casa de la Cultura Doncello-; 12/03/2017 -Seguimiento Acciones de Servicio Civil Casa de la Cultura Doncello-; 7/03/2017 -Entrega Acciones de Servicio Civil Casa de la Cultura Doncello-

- Formato IR-F-36 (Plan de Acción Servicio Social 14/02/2018)

b. Documentos obsoletos:

- Acta de Compromiso del 02/03/2017 (IR-F-35, V3 del 23/08/2013)

- Acta de Compromiso del 02/03/2017 (IR-F-35, V3 del 23/08/2013)

Lo anterior incumpliendo lo establecido en los Actividades 1 y 2 del Procedimiento de Control de Registros, Código GD-P-03, Versión 03 del 26/11/2014.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	1) Deficiencias en el diligenciamiento de los registros que soportan las actividades realizadas por el GT Caquetá al ser diligenciados por los colaboradores.	1) Se realizará controles bimensuales a los registros documentales físicos que se generen como soporte de las actividades realizadas en cada rol de los Asesores y Orientadores antes de ser entregados al técnico de archivo para surtir procedimiento de gestión documental. Evidencia o producto: mínimo Tres (3) documentos Excel de revisión.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09</p> <p>Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	1) Deficiencias en el diligenciamiento de los registros que soportan las actividades realizadas por el GT Caquetá al ser diligenciados por los colaboradores.	2) Realizar una (1) capacitación al equipo de profesionales del GT ARN Caquetá, en la siguiente temática: Manejo del SIGER. Evidencia o producto: Un (1) Actas de reunión y listados de asistencia.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09</p> <p>Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-19-00018**

Fecha plan: **2019-07-09 03:02:17 PM**

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 3. No conformidad 3. La ARN Caquetá no está realizando control de registros de información documental cargada en el SIR de las Acciones de Servicio Social, tal como se evidenció en los siguientes casos:

a. No se realizó el Cargue en el SIR del Acta de Compromiso, correspondiente al formato IR-F 35, en las Acciones de Servicio Social identificadas con Código APR-4772, APR-4742 y APR-4641.

b. No se realizó el cargue en el SIR del Plan de Acción y del Acta de Seguimiento en la Acción de Servicio Social con Código APR-4416.

Lo anterior incumpliendo con lo establecido en la Actividad 13 y 17 del Procedimiento para Acciones de Servicio Social, IR-P-18, Versión 02 del 05/04/2018.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	1) Deficiencia control de registros de información documental cargada en el SIR de las Acciones de Servicio Social, según lo establecido en la Actividad 13 y 17 del Procedimiento para Acciones de Servicio Social, IRP18, Versión 02 del 05/04/2018.	1) Realizar una (1) revisión de los soportes de los servicios sociales gestionados y auto-gestionados adelantados durante la vigencia 2018 y 2019 en ARN Caquetá, correspondientes a planes de acción, actas de reuniones, acta de compromiso y Certificados, validándolo que cumplan con los parámetros establecidos en el instructivo y procedimiento de acciones para servicio social. Evidencia o producto: Un (1) documento Excel de revisión y correo electrónico.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09 Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
2	1) Deficiencia control de registros de información documental cargada en el SIR de las Acciones de Servicio Social, según lo establecido en la Actividad 13 y 17 del Procedimiento para Acciones de Servicio Social, IRP18, Versión 02 del 05/04/2018.	2) Realizar una (1) capacitación al equipo de profesionales del GT ARN Caquetá, en la siguiente temática: Manejo del SIGER. Evidencia o producto: Un (1) Acta de reunión y listados de asistencia.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09 Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>
3	1) Deficiencia control de registros de información documental cargada en el SIR de las Acciones de Servicio Social, según lo establecido en la Actividad 13 y 17 del Procedimiento para Acciones de Servicio Social, IRP18, Versión 02 del 05/04/2018.	3) Verificar bimensualmente mediante las acciones de servicio social, los soportes de las acciones de servicio social gestionadas y autogestionadas (planes de acción, actas de reuniones, acta de compromiso y Certificados) corroborando el cumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento IR-P-18 versión 02 y su respectivo cargue en el SIR. Evidencia o producto: Tres (3) documentos Excel de revisión y correo electrónico.	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2019-07-10 2019-12-09 Inicio Fin</p> <p>Responsable: HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE</p>

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por:

HUGO ALEJANDRO RINCON URIBE