

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

No. Plan: **PM-19-00024**

Fecha plan: **2019-10-16 11:42:07 AM**

**IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO**

**Fuente del hallazgo:** Auditoría interna  
**Tipo de plan:** Dependencia  
**Proceso/Dependencia:** ARN - URABÁ **Responsable:** CAROLINA SOFIA RODRIGUEZ RODELO **Cargo:** Jefe de área  
**Número de auditoría:** AUD-197

**ANÁLISIS DE CAUSAS**

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

**FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 1. No conformidad 1. No se está cumpliendo con la normatividad y lineamientos de la Agencia para la gestión de las PQRS-D para las vigencias 2018 y 2019 como se evidenció en los siguientes casos:

a. Se incumplió con los términos de respuesta de las PQRS-D como se detalla a continuación:

-PQRS-D radicadas en SIGOB: EXT18-010754, EXT18-010757 y EXT19-002901.  
 -PQRS-D registradas por el SIR: ACR-568544-X7T1, ACR-568536-P0C8, ACR-569300-S2Y5 y ACR-577605-F6X9.

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

b. 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 las siguientes peticiones no se evidenció el soporte de entrega de la respuesta al peticionario en el SIGOB: EXT18-023165, EXT18-019451, EXT18-016358, EXT18-013927, EXT18-006900, EXT18-005184, EXT18-001802, EXT19-000589, EXT19-001553, EXT19-002671, EXT19-002901, EXT19-003025, EXT19-003187, EXT19-003257, EXT19-003815 y EXT19-003923

-Para las siguientes peticiones no se evidenció la respuesta en el SIGOB: EXT18-009496, EXT18-009984, EXT18-006900 y EXT18-013620

Los anteriores puntos, incumpliendo lo establecido en numeral 7 del Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, fecha del 22 de junio de 2018, versión 5.

-No se realizó el registro de derivada y mesa de salida en el SIGOB: EXT18-011147 y EXT18-015068

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.5 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad SIGOB.

-No se realizó la reclasificación de las PQRS-D en el SIGOB: EXT18-008894.

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en la actividad 5 del Procedimiento Administración y Gestión de las Comunicaciones Oficiales, GD-P-07, Versión 02 del 07/09/2018

-No se realizó el cargue de la petición en el SIGOB del EXT19-000447.

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el numeral 5, documentos digitalizados del el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad SIGOB, en concordancia con lo estipulado en la actividad 2 del Procedimiento Administración y Gestión de las Comunicaciones Oficiales, GD-P-07, Versión 02 del 07/09/2018.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Inexistencia de controles para realizar seguimiento al cumplimiento a los términos en la atención de las PQRS-D.	Se realizará una reunión de control mensual, donde se verificará el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRS-D, en la reunión participaran el tecnico de atención, el profesional administrativo y el profesional jurídico del grupo territorial.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09      2020-03-31  <small>Inicio Fin</small></p> <p><b>Responsable:</b> GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO</p>
2	Inexistencia de controles para realizar seguimiento al cumplimiento a los términos en la atención de las PQRS-D.	Se enviaran alertas periodicas a cada uno de los responsables sobre las PQRS-D, pendientes de respuesta en el grupo territorial Urabá. Estas alertas se enviaran cada semana.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09      2020-03-31  <small>Inicio Fin</small></p> <p><b>Responsable:</b> GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO</p>

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00024

Fecha plan: 2019-10-16 11:42:07 AM

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Inexistencia de controles para realizar seguimiento al cumplimiento a los términos en la atención de las PQRSD.	Cada mes se hará revisión de todas las PQRSD, para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO</p>
4	Desconocimiento de los lineamientos de la Entidad para registrar la trazabilidad de las PQRSD en el SIGOB.	Se realizará revisión del historico de las vigencias 2018 y 2019, con el objetivo de subir todos los comprobantes de entrega que estén pendientes. Esta acción se realizara una sola vez.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2019-11-30 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO</p>
5	Desconocimiento de los lineamientos de la Entidad para registrar la trazabilidad de las PQRSD en el SIGOB.	Cada semana se remitirá informe con comunicaciones de SIGOB que estén pendientes de entrega del comprobante para cumplir con la trazabilidad de las comunicaciones. Este informe se enviara mediante correo electrónico.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO</p>
6	Desconocimiento de los lineamientos de la Entidad para registrar la trazabilidad de las PQRSD en el SIGOB.	Cada mes se hará revisión de todas las comunicaciones de SIGOB para verificar el cumplimiento de la trazabilidad de cada una de las comunicaciones.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 2. No conformidad 2. No se están cumpliendo los lineamientos establecidos por la Entidad para adelantar los procesos administrativos sancionatorios, tal como se evidenció en los siguientes casos:

-No se cumplió con los términos establecidos para adelantar las etapas de los PAS-13744, PAS-14573, PAS-14829, PAS-15416, PAS-16189, PAS-16192, PAS-16583, PAS-16788, PAS-17086 y PAS-17619.

-No se obtuvo soportes de la citación realizada a las PPR a efectos que comparecer a notificarse personalmente y de su correspondiente envío, o publicación en la página electrónica o en un lugar de acceso al público (si había lugar a ello) de los de los PAS-13744 (Acto de Formulación de Cargos, Auto de Inicio Periodo Probatorio y Auto de Cierre Periodo Probatorio) y el PAS-14829 (Acto de Formulación de Cargos, Auto de Inicio Periodo Probatorio)

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el capítulo 3 y capítulo 5 del Instructivo para la Aplicación de Sanciones por Infracciones Gravisimas al Proceso de Reintegración, Código GL-I-01 y el numeral 5.1 del Instructivo para la Realizar Notificaciones de Actos Administrativos de Contenido Particular que den por Terminado el Proceso de Reintegración, Código GL-I-02.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Desconocimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad para surtir el trámite de notificación de los PAS.	El Asesor jurídico elaborará una matriz de seguimiento a las etapas de los PAS. Esto se realizará una sola vez y se actualizará permanentemente.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2019-11-30 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN</p>
2	Desconocimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad para surtir el trámite de notificación de los PAS.	Se realizará revisión mensual de los PAS en el SIR, corroborando la aplicación correcta de la programación en la matriz de seguimiento	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31</p>

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00024

Fecha plan: 2019-10-16 11:42:07 AM

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Inicio	Fin	Responsable:
					JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN
3	Desconocimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad para surtir el trámite de notificación de los PAS.	Se elaborará informe mensual con agenda individual del cumplimiento de las etapas de cada PAS	2019-10-09	2020-03-31	JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN
4	Debilidades en los controles establecidos para efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad para adelantar los PAS.	El asesor Jurídico creará una matriz de seguimiento a los ritos formales del envío de citaciones y notificaciones de los actos administrativos. Esto se realizará una sola vez y se actualizará permanentemente.	2019-10-09	2019-11-30	JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN
5	Debilidades en los controles establecidos para efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad para adelantar los PAS.	Se hará revisión de cada una de las citaciones y notificaciones que se efectúen en cada mes, a fin de determinar la correcta aplicación del rito según la norma.	2019-10-09	2020-03-31	JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN
6	Debilidades en los controles establecidos para efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad para adelantar los PAS.	Se elaborará informe con agenda individual de las citaciones y notificaciones efectuadas cada mes, en cada uno de los PAS	2019-10-09	2020-03-31	JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 3. No conformidad 3: No se cumplió con los requisitos para acceder al apoyo económico para el fortalecimiento o emprendimiento para el proyecto productivo PREP-PP-26596, en el cual se evidenció que no tenía la certificación de relaciones comerciales afines con la línea del proyecto productivo de mínimo 6 meses.

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el literal g del artículo 4 de la Resolución N° 3207 del 27/08/2018.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Inicio	Fin	Responsable:
1	Desconocimiento de la totalidad de los requisitos para acceder al apoyo económico para el fortalecimiento o emprendimiento para proyectos productivos.	Se realizara un modelo de documento guía, para elaborar las certificaciones de relaciones comerciales el cual contendrá las siguientes especificaciones: fecha de elaboración del documento, nombre y nit de la empresa o establecimiento comercial que certifica, nombre del participante (persona en proceso de reincorporación), número de cedula, lugar y fecha de expedición de la cedula, tiempo en el cual se ha ejecutado dichas relaciones, firma de quien certifica. Esto se realizara solo una vez.	2019-10-09	2019-11-30	NILLIBA MARCELA DIAZ DORADO
2	Desconocimiento de la totalidad de los requisitos para acceder al apoyo económico para el fortalecimiento o emprendimiento para proyectos productivos.	Mediante correo electrónico, se enviara a los profesionales facilitadores el modelo de documento guía de certificación de relaciones comerciales. Esta información se enviará una sola vez.	2019-10-09	2019-11-30	NILLIBA MARCELA DIAZ DORADO

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

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

No. Plan: **PM-19-00024**

Fecha plan: **2019-10-16 11:42:07 AM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Desconocimiento de la totalidad de los requisitos para acceder al apoyo económico para el fortalecimiento o emprendimiento para proyectos productivos.	Se realizará una revisión minuciosa de los formatos que contiene la carpeta de PRECI, para garantizar el buen diligenciamiento de los formatos y documentos. Este proceso se hará todos los meses o cuando se este organizando carpetas de proyectos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> NILLIBA MARCELA DIAZ DORADO</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 4. No conformidad 4: No se está realizando seguimiento del traslado de las personas que reciben el desembolso de apoyo económico para traslado por riesgo, como se evidenció para el UPAR-4048 y UPAR-4020.

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el Instructivo para la Gestión y Apoyo Económico por Riesgo de Seguridad contra la Vida e Integridad Física de la Población Objeto de Atención numeral 5.3, literal c.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Deficiencias en el seguimiento a las personas que realizan traslado por riesgo.	Se realizará revisión del historico de las vigencias 2018 y 2019, correspondientes a casos de riesgo con el objetivo de subsanar los seguimientos que no se hallan realizado y aplicarlos. Esto se realizará solo una vez.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2019-11-30 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN</p>

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Deficiencias en el seguimiento a las personas que realizan traslado por riesgo.	Realizar reporte mensual de los casos de riesgo y de los seguimientos realizados a cada uno.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN</p>

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Deficiencias en el seguimiento a las personas que realizan traslado por riesgo.	Realizará revisión mensual de los casos de riesgo con desembolso para verificar que tengan seguimiento.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JUAN BERNARDO BETANCOURT RENDÓN</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 5. No conformidad 5: No se está aplicando el Instrumento de Seguimiento a las Unidades de Negocio- ISUN en la periodicidad establecida, tal como se evidenció en los siguientes casos BIE-PDN-26809, BIE-PDN-25866, BIE-PDN-25876, BIE-PDN-21835 y BIE-PDN-26762.

Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estimulo Económico para Planes de Negocios de agosto de 2017, en el numeral 4.13 seguimiento unidades de negocio.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Debilidades en los controles establecidos para realizar monitoreo a la aplicación en los tiempos las ISUN.	Realizará a través de la Mesa de Generación de Ingresos, el seguimiento a la aplicación oportuna de ISUN, que debe realizar el equipo de Reintegración del GT. Esta actividad se realizara mensualmente.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JESSICA ODETHE SANMARTÍN VELASQUEZ</p>

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Debilidades en los controles establecidos para realizar monitoreo a la aplicación en los tiempos las ISUN.	Revisar mensualmente la base de cargue de información de ISUN en el SIR.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-10-09 2020-03-31 Inicio Fin</p>

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



### PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan:

Fecha plan:

	Inicio	Fin
Responsable:	GABRIEL ANTONIO RODRIGUEZ OTERO	

Anexos:

#### ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: