

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO _____

RESPONSABLE DEL PROC MARIA CONSTANZA AGUIA

Número no conformidad o hallazgo	ORIGEN (1)	EVIDENCIAS ENCONTRADAS (2)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (diligenciado por el responsable del proceso)		Seguimiento OCI				
							Fecha DE AVANCE	Avance	Fecha Seguimiento	Cerrada	Sin cerrar	Observaciones	
NCAC-01	AUDITORIA INTERNA	Se evidenció que el proceso Atención al Ciudadano, se encuentra identificado dentro del Mapa de Procesos de la Entidad, como un proceso misional. Se observa que la caracterización del proceso V. 4, no fue actualizada, toda vez que en el ciclo PHVA, en la actividad del HACER, no se visualiza la alimentación que se hace en la Base de Datos de los requerimientos y/o solicitudes ciudadanas.	En acompañamiento con la OAP se revisará y se modificará la caracterización con el fin de que en el ciclo PHVA en la actividad del Hacer se visualice la alimentación que se hace en la base de datos	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	30/06/2014	30/09/2014							
NCAC-02	AUDITORIA INTERNA	Se revisó el procedimiento aprobado por el proceso denominado "Atención de Requerimientos", este tiene definido secuencialmente la forma de realizar una actividad para lograr un objetivo, igualmente se definieron los puntos de control, responsables, área involucrada, registros y observaciones. Se observa en términos generales, que el procedimiento debe ser objeto de revisión y modificación, toda vez que en la descripción de las actividades y/o tareas, no se encuentra la que realiza directamente el proceso consistente en alimentar la Base de Datos donde se registran todas las solicitudes y requerimientos misionales que entran a la entidad y su respectiva respuesta, actividad que genera un control.	En acompañamiento de la OAP se incluirá la actividad en el procedimiento relacionado con la base de datos, situación que se podrá verificar en la carpeta pública en el procedimiento atención de requerimientos.	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	30/06/2014	30/09/2014							
NCAC-03	AUDITORIA INTERNA	segimiento al Decreto 371 de 2010, donde se evidenció: 1. Que una de las áreas misionales (Subdirección de Producción e Intervención), no participa con el funcionario encargado de PQRS ni con el defensor del ciudadano en remitir copia de las respuesta ofrecidas a los peticionarios. 2. No existe un medio compatible para unificar el registro de las solicitudes de la UMV y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. 3. El defensor del ciudadano no mantiene un registro cronológico y temático de la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas. Se recomienda: 1. Crear un mecanismo efectivo donde la Subdirección de Producción e Intervención, haga llegar las respuestas ofrecidas a los peticionarios tanto a la funcionaria que maneja el proceso como al funcionario suplente del defensor del ciudadano. 2. Buscar un medio compatible, para el registro de las solicitudes que ingresan a la Entidad y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 3. Que el suplente del Defensor del Ciudadano Mantenga el registro cronológico de la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas por los ciudadanos y el archivo de las mismas.	1.-Se reiterara nuevamente a la SPI el requerimiento de las respuestas ofrecidas a los peticionarios o a través de los correos electrónicos. 2.- Se oficiará al área de sistemas con el fin de agilizar el proceso con Alcaldía Mayor referente a la compatibilidad en el registro de las solicitudes que ingresan a la Entidad y el SDQS de la Alcaldía Mayor. 3.- El Defensor del Ciudadano suplente elaboró un formato el cual esta pendiente de aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se registrará cronológicamente las quejas de los ciudadanos.	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	30/06/2014	30/11/2014							

**BOGOTÁ
HUMANANA**

NCAC-04	AUDITORIA INTERNA	<p>Revisado el Mapa de Riesgos del proceso, se evidenció que este, no fue objeto de revisión conforme a la recomendación plasmada en la auditoría anterior, en cuanto al riesgo "Subutilización de las herramientas tecnológicas que permitan el registro, control, seguimiento y trazabilidad del requerimiento", la acción preventiva del plan de contingencia, no es coherente con el riesgo formulado.</p> <p>En cuanto al Mapa de Riesgos de Anticorrupción, se observó que este, debe ser objeto de revisión y actualización en razón que la acción formulada no tiene relación con el riesgo establecido, "incumplimiento legal"</p>	<p>1.- En acompañamiento de la OAP se revisará nuevamente el Mapa de Riesgos del proceso con el fin de ser actualizado. 2.- Se revisará la acción preventiva en el Plan de Contingencia con el riesgo planteado "Subutilización de las herramientas tecnológicas que permitan el registro, control, seguimiento y trazabilidad del requerimiento". 3.- En acompañamiento de la OAP se revisará nuevamente el Mapa de Riesgos Anticorrupción con el fin de ser actualizado.</p>	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	30/06/2014	30/09/2014								
NCAC-05	AUDITORIA INTERNA	<p>Prueba Aleatoria</p> <p>Igualmente se observó, que en los meses de enero y febrero de 2014, se presentaron fallas técnicas en el sistema Orfeo, ocasionando que no se pueda verificar el tipo de solicitudes y requerimientos recibidos y radicados en la Entidad y que el registro y descargue en la base de datos sea más demorado por cuanto se hace manualmente con lo archivado por correspondencia y por consiguiente la totalidad de las solicitudes y requerimientos no sea veraz.</p> <p>Con memorando No. 2535 de 4 de abril de 2014, la OCI, solicita a la Secretaría General investigación disciplinaria a fin de establecer presuntas conductas disciplinarias de servidores y exservidores públicos de la Entidad, referente a solicitudes, requerimientos y/o derechos de petición que no han sido resueltos en el término establecido en el Código Contencioso Administrativo.</p>	<p>1.- El proceso diseñó un cuadro en el cual se presenta a la Secretaría General con el fin de que se tomen las acciones pertinentes. 2.- Se está actualizando la base de datos por parte de la funcionaria encargada del área, actualización permanente. 3.- Se creó un cuadro de excel en colaboración con la oficina de sistemas en situaciones que el sistema Orfeo se caiga. 4.- Se solicita cada dos meses al grupo de sistemas BACKUP. 5.- En cuanto a las investigaciones disciplinarias esta en proceso por parte de la Secretaría General.</p>	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	30/06/2014	30/12/2014								

(1) El origen pueden ser: Auditoría Interna - Auditoría Externa - Revisión por la Dirección - Producto y/o Servicio No Conforme - Medición de Indicadores - Mapa de Riesgos - Autoevaluación del Proceso - Quejas y

(2) La situación puede ser:
 Real: cuando proviene de la identificación de un hallazgo, o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, implícito, legal - reglamentario o adicional)
 Potencial: proviene del análisis de los riesgos identificados para el proceso, el producto y/o servicio
 De Mejora: proviene de una situación identificada como parte del proceso de autoevaluación

(3) Para la identificación de las causas de las situaciones identificadas, se puede acudir a distintas metodologías como: Lluvia de Ideas, Metaplan, 3 Porque's, Diagrama de Espina de Pescado,...

(4) Se refiere a la consecuencia derivada de la situación identificada

(5) Es la acción que adopta el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la causa que genera el hallazgo.

(6) Propósito que tiene el cumplir con la acción emprendida para corregir o prevenir las situaciones que se derivan de los hallazgos