

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MEJORA Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial		FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO																	
		CÓDIGO: CEI-FM-028										VERSIÓN: 1							
		FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023																	

PROCESO / UNIDAD AUDITADA:				Intervención de la Infraestructura INFRA - Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas SRPI								AÑO:				2024	
RESPONSABLE DEL PROCESO / UNIDAD AUDITADA:				Jose Fernando Franco Buitrago								FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:				4/06/2024	

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DE AUDITORÍA /OPORTUNIDAD DE MEJORA/ NO CONFORMIDAD/ OBSERVACIÓN	ORIGEN (1)	CAUSA (2)	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR (3)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (4)	INDICADOR (5)	FORMULA INDICADOR (6)	META DEL INDICADOR (7)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (8)	FECHA INICIO (9)	FECHA FIN (10)	AVANCE REPORTADO DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (11)					SEGUIMIENTO (12)			
												FECHA DE CORTE	RESULTADO DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE	ESTADO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO	EVIDENCIA(S) SOPORTADA(S)	FECHA	RESULTADO DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE	ESTADO	OBSE RVACI ON
1	SIGMA-Para Servicio a la ciudadanía y partes interesadas el nivel de usabilidad del aplicativo es de 80%, de las 5 funcionalidades, 1 no se usa porque está pendiente la solicitud de una mejora por parte del proceso.	Auditoria Interna	Uso de otro aplicativo para la recepcion de PQRSFD en frentes de obra.	Acción de Mejora	Hacer uso de la funcionalidad del SIGMA, asociando los radicados de los PQRSFD recepcionados en frente de Obra.	PQRSFD Asociados al aplicativo	Numero de PQRSFD registrados en sigma provenientes de frentes de obra/numero de PQRSFD recepcionados en frentes de obra *100	100%	Coordinador de gestion social en obra	2024-07-01	2024-12-30									
2	A Servicio a la ciudadanía y relacionamiento con partes interesadas se recomienda ajustar los riesgos de la seguridad de la información e incluir controles generales TI que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Auditoria Interna	Debilidad en la identificación de riesgos y controles de seguridad de la información que permitan garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del archivo virtual de PQRSFD.	Acción de Mejora	Revisar y ajustar el mapa de riesgos del proceso Servicio a la Ciudadanía y Relacionamiento con Partes Interesadas - SRPI, específicamente en los riesgos de seguridad de la información, de tal manera que los controles y acciones garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del archivo virtual de solicitudes y respuestas a PQRSFD.	Mapa de riesgos SRPI revisado y ajustado.	Número de mapas de riesgos revisados y ajustados	Un (1) mapa de riesgos ajustado.	Profesional Especializado Servicio a la Ciudadanía Técnico Servicio a la Ciudadanía	2024-06-04	2024-09-30									
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
N																				

HALLAZGO: Registre el hallazgo (OPORTUNIDAD DE MEJORA/NO CONFORMIDAD/ OBSERVACIÓN) completo, contenido en el informe de auditoría

(1) **ORIGEN:** El origen pueden ser: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Revisión por la Dirección, Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme, Medición de Indicadores, Mapa de Riesgos, Autoevaluación del Proceso, Sistema de Gestión, Quejas y Reclamos, Normograma, OTRO; describa

(2) **CAUSAS:** Registre la causa, del hallazgo o riesgo materializado, que originó la situación detectada (formato: Análisis de Causa) , sobre la cual se enfocará la acción.

(3) **TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR:** acción que subsane la causa que dio origen al hallazgo identificado, con el fin de solucionar las causas identificadas, para que no vuelvan a suceder.

(4) **DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR:** Registre la(s) acción(es) que realizará descriptivamente, para corregir definitivamente la causa del hallazgo de Auditoría, Oportunidad de Mejora, No Conformidad u Observación. Inicie con un verbo en infinitivo.

(5) **INDICADOR:** Registre el nombre del indicador a través de la cual se pueda observar el cumplimiento de la acción determinada. (Ej: Informes, jornadas de capacitación, actas, etc.)

(6) **FORMULA INDICADOR:** Determine las variables y la correspondiente fórmula del indicador que permita medir el cumplimiento de la acción determinada a implementar.

(7) **META DEL INDICADOR:** registre la cantidad asociada a las actividades realizadas y verificables de la acción correctiva que se espera alcanzar en el tiempo definido, teniendo en cuenta la realidad institucional y recursos disponibles (Ej: 5 informes, 10 jornadas de capacitación, 3 actas, etc.).

(8) **RESPONSABLE DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR:** Señale el responsable Directivo o Jefe de Dependencia del proceso o unidad auditada, a la cual le corresponde ejecutar la acción correctiva a implementar.

(9) **FECHA DE INICIO:** Indique la fecha en que comienza cada acción a implementar registrada. El formato debe ser (AAAA/MM/DD).

(10) **FECHA FIN:** Señale la fecha en que finaliza cada acción implementada. El formato debe ser (AAAA/MM/DD). Esta fecha **NO PODRÁ SUPERAR 12 MESES** contados a partir de la fecha de formulación del respectivo plan de mejoramiento.

(11) **AVANCE REPORTADO DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR:** En esta sección se deberá diligenciar los siguientes campos: Fecha de corte, Resultado del indicador a la fecha de corte, Estado, Descripción de las actividades realizadas en el periodo, Evidencia (s) soportada (s)

Los procesos deben autoevaluarse calificando el estado de los acciones, de acuerdo al resultado del avance teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Se iniciará: Indica que aún no ha iniciado el plazo para realizar la implementación de la acción

En desarrollo: Indica que la acción se está desarrollando en los plazos establecidos y se encuentra en términos.

Cumplida: Indica que la acción está cerrada y se adelantaron todas las acciones propuestas.

Cancelada: Indica que la acción se está desarrollando fuera del plazo establecido.

(12) **SEGUIMIENTO:** En esta sección se deberá diligenciar los siguientes campos: Fecha, resultado del indicador a la fecha de corte, estado y observaciones.

Aprobado el 11 de junio de 2024 a través del radicado 20241600140793