	Plan de Acciones Correctivas	Código	FCI-19 v.05
		Página	1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO:	OFICNA DE ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	FECHA DE ELABORACIÓN	31/10/2019
PRODUCTO DE:	AUDITORÍA INTERNA	N° DE ACTA DE REUNIÓN	27

ESPACIO RESERVADO PARA DILIENCIAR POR LA ADMINISTRACIÓN DEL SIG O CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

CAMPOS SOLO PARA CASOS DE AUDITORIA INTERNA O EXTERNA			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ANÁLISIS DEL HALLAZGO (Causas del hallazgo)	ACCIONES PLANTEADAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	CONTROL Y SEGUIMIENTO	% POR ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO POR ACCIÓN	RESPONSABLE
O	NC	REQUISITO										
	X	7.5.2	No reposa información documentada generada por el proceso, el formato para el registro de llamadas no se encuentra documentado en el SIG. Se recepcionó una queja en el formato FDE.AT-01 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del 29 de marzo de 19 con una versión diferente a la v.01	En el grupo de mejoramient se realizará el análisis de las NO CONFORMIDAD para mejorar.	Se realizo la reunión de grupo de mejoramiento con el fin de que se valide el programa realizado respecto al registro de llamadas. Para que sea validado por el SIG (Sictema Integrado de Gestion) Con respecto al formato FDE-AT-01 se encuentra validado por el SIG y se encuentra en el mapa de procesos de la dependencia. En su momento se diligenció en la v 00 debido que estaba en proceso de validación.	12/08/2019	31/10/2019		10	3	10,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
	X	7.5.3.2 b y d	No manejan las Tablas de Retención Documental, no reposan archivos generados por el proceso, ni recibidos de otras dependencias, la información se maneja a través del correo electrónico.	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de las NO CONFORMIDAD para mejorar.	Se realizo la reunion de grupo de mejoramiento con el fin de que se realice las Tablas de Retencion Documental del proceso atencion al ciudadano. Asi mismo se enviará correo electronico a GESTIÓN DOCUMENTAL de solictud de información y capacitación al respecto para iniciar la implementación.	12/08/2019	15/06/2019					Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia

X		4.4.1.a	No cuentan con soporte de acta de grupo de mejoramiento donde se socializó la caracterización, ellos manifiestan que fue mediante acta 015 del 19 de julio de 2019,	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de la OBSERVACION para mejorar.	Se realizó la reunion de grupo de mejoramiento con el fin de verificar la numeración y temas de las actas haciendo verificación de la socialización de la caracterizacion en el acta 015 del 19 de julio de 2019 como se describe en el acta 27 del 1 de noviembre. (Se anexa acta 15)	12/08/2019	15/06/2019		10	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
X		6.1.2	No manejan la matriz de Riesgos. Los Riesgos de Gestión y Corrupción deben ser revisados y valorados con la herramienta y metodología correspondiente.	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de las OBSERVACIONES para mejorar.	Se realizo la reunión de grupo de mejoramiento para analizar la matriz de requisitos legales, de igual forma se reviso y se dispondrá a realizar actualización a la normatividad alli plasmada con el fin de mejorar.	12/08/2019	31/10/2019		10	3	10,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
X		7.1.4	Se verificó las condiciones de ambiente de trabajo, encontrándose que no se cuenta con una infraestructura que garantice la seguridad y salud en el trabajo, no se cuentan con puestos de trabajo ergonómicos, espacio insuficiente, falta ventilación, a pesar que el Proceso ha solicitado la reubicación de la oficina y consecución de mobiliario ergonómico.Se sugiere solicitar la inspección a los puestos de trabajo por parte del COPASST.	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de las OBSERVACIONESpara mejorar.	Realizar la reunión de grupo de mejoramiento para analizar la observacion generada con el personal de esta dependecia para que conozca la caracterizacion de la oficna, esto con el fin mejorar.	12/08/2019	31/10/2019		10	3	10,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
X		7.4	Se evidencia la Matriz de Flujo de Información, para comunicarse solamente utilizan el aplicativo, no existe evidencia de registro documental.	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de las OBSERVACIONES para mejorar.	Se realizo la reunión de grupo de mejoramiento con el fin analizar la matriz de flujo de informacion, y dar inicio a un registro de documentacion para la dependencia.	12/08/2019	31/10/2019		10	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
X		8.2.2	Cuentan con la FAJ-15 Matriz de Requisitos Legales y la saben ubicar en el vortal.	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de las OBSERVACIONES para mejorar.	Se realizo la reunión de grupo de mejoramiento con el fin analizar de realizar el documento donde se encuentra la matriz de requisitos legales en el vortal.	12/08/2019	31/10/2019		10	2	5,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia

X		9.1.1	Los métodos o herramientas de seguimiento y medición se realizan por medio de los indicadores HAC-03 Medición de la Satisfacción del Cliente y HAC-04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, a los cuales se les hace la medición y análisis de manera trimestral y semestral, ubicándose en un porcentaje de % y de %	En el grupo de mejoramiento realizará el análisis de las OBSERVACIONES para mejorar.	Se realizo reunión de grupo de mejoramiento con el fin de realizar el analisis de medicion de satisfaccion del cliente HAC-03, la oficina inicio la medicion apartir del tercer trimetre de 2019. con la implementacion de la encuesta en linea. Con respecto al HAC-O4 PQRSD está al dia enviado al sig el 10/10/2019 acta 23 (se anexa acta)	12/08/2019	31/10/2019		10	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
										10	1	0,00%	Grupo de mejoramiento del proceso Atencion al Ciudadano y Transparencia
										10	2	5,00%	
									% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			**40%**	

NOTA: EJECUTADAS LAS ACCIONES PLANTEADAS Y UNA VEZ VERIFICADA SU EFECTIVIDAD DEBE DEJARSE LA EVIDENCIA EN ACTA DE REUNION, DE LO CONTRARIO DEBE REPLANTEARSE LA ACCIÓN.