



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00015**

Fecha plan: **2015-11-20 05:27:10 PM**

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Proceso
Proceso/Dependencia: Atención al Ciudadano **Responsable:** PATRICIA OCHOA RESTREPO **Cargo:** ASESOR
Número de auditoría: AUD-1534 [Ver detalle de auditoría](#)

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: **Anexo análisis-causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. Verificada la página web en el módulo de atención a la ciudadanía, se evidenció que el manual de PQRSD se encuentra desactualizado, toda vez que contiene la Versión 1 del 13 de Septiembre de 2013 y a la fecha este proceso cuenta con versión 2 de Marzo de 2015, incumpliendo el Numeral 4.2.3 de control documental de la NTCGP:1000 literal c que enuncia "asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso."

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Responsable:
1	Falta de control y verificación de la publicación y actualización de versiones en la WEB o SIGER de los documentos asociados al proceso de atención al ciudadano.	1. Solicitar al grupo de Comunicaciones la publicación del documento en su última versión de forma que quede actualizado.	Correctiva	2015-11-30	NESTOR ANDRES VELANDIA CARDOZO
				2015-12-20	
				Inicio	Fin
2	Falta de control y verificación de la publicación y actualización de versiones en la WEB o SIGER de los documentos asociados al proceso de atención al ciudadano.	2. Revisar trimestralmente que la información publicada en la web relacionada con el proceso de atención al ciudadano este actualizada.	Correctiva		

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



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00015**

Fecha plan: **2015-11-20 05:27:10 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Inicio	Fin	Responsable:
					2015-11-30	2015-12-30	ALEX HERNANDO BONILLA NIÑO
3	Falta de control y verificación de la publicación y actualización de versiones en la WEB o SIGER de los documentos asociados al proceso de atención al ciudadano.	3. Cada vez que se actualice un documento del proceso en el sistema de gestión de calidad, solicitar la actualización del mismo en cada uno de los canales y/o sistemas dispuestos por la ACR para tales fines.	Correctiva		2015-11-30	2015-12-30	ALEX HERNANDO BONILLA NIÑO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. Realizada la comparación entre el informe y la base de datos de las PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2014, se evidenció que existen diferencias en la totalidad de PQRSD recibidas por cada canal de atención en dicho periodo en ambos documentos, toda vez que en el informe del tercer trimestre las PQRSD recibidas por canal suman 17.684 y en la base de datos de Excel suman 17.644, es decir se presentan 40 casos más en el informe y en el cuarto trimestre las PQRSD recibidas por canal suman 14.430 y en la base de datos de Excel suman 14.443, es decir se presentan 13 PQRSD menos en el informe, incumpliendo el numeral 7,1 literal d y numeral 4,2,4 de control de registro de la NTCGP:1000

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Inicio	Fin	Responsable:
1	Falta de control en la verificación de la información registrada, que llevó a un error humano en el registro de las cifras en las gráficas presentadas	1. Corregir las cifras en la presentación publicada y enviarla al grupo de Comunicaciones para su actualización en la página de la entidad.	Correctiva		2015-11-30	2015-12-20	NESTOR ANDRES VELANDIA CARDOZO
2	Falta de control en la verificación de la información registrada, que llevó a un error humano en el registro de las cifras en las gráficas presentadas	2. Revisar trimestralmente la información que va a ser registrada en el informe a publicar, conciliando información registrada en base en excel con información registrada en informe a publicar.	Correctiva		2015-11-30	2015-12-20	

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



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00015**

Fecha plan: **2015-11-20 05:27:10 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Responsable:
			NESTOR ANDRES VELANDIA CARDOZO
3	N.A.	N.A.	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2015-11-30 2015-12-20 Inicio Fin Responsable: MARIA ASSENETH DURAN VELANDIA

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 3. En muestra aleatoria realizada por esta auditoría a la base de datos de PQRS-D suministrada por atención al ciudadano del tercer trimestre de 2015, se evidenció que se registró una PQRS-D (JEISSON ESTEBAN PEREZ RAMOS) por canal de atención virtual y verificado el SIR ésta se realizó a través del canal telefónico, incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 control de registros

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:
1	Falta de control en la verificación de la información registrada, que llevó a un error humano en el proceso de consolidación de la información.	1. Sensibilizar y re entrenar Semestralmente a los responsables de consolidar la información en las bases de datos de PQRS-D en las mejores prácticas para la realización de esta actividad.	Correctiva Fecha: 2015-11-30 2015-12-16 Inicio Fin Responsable: NESTOR ANDRES VELANDIA CARDOZO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:
2	Falta de control en la verificación de la información registrada, que llevó a un error humano en el proceso de consolidación de la información.	2. Realizar trimestralmente una muestra aleatoria para revisar la base consolidada enviada por cada colaborador en el momento de elaborar el informe consolidado nacional.	Correctiva Fecha: 2015-11-30 2016-01-30 Inicio Fin Responsable: NESTOR ANDRES VELANDIA CARDOZO



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00015**

Fecha plan: **2015-11-20 05:27:10 PM**

	de su elaboración.			
			Tipo de acción:	Correctiva
			Fecha:	2015-11-30 2015-12-30
				Inicio Fin
			Responsable:	NUBIA YANET SANCHEZ BUITRAGO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 6. En entrevista realizada a la encargada del proceso de atención al ciudadano sobre el plan de mejoramiento al sistema de PQRSD del primer semestre de 2015, se evidenció que no se están formulando planes de mejoramiento al sistema de PQRSD incumpliendo con lo estipulado en el manual de PQRSD numeral 5.3.1 "una vez identificadas las causas generadoras de las PQRSD en la entidad, el grupo de atención al ciudadano es responsable de la elaboración de un plan de mejoramiento al sistema de PQRSD, cuyas acciones deben ser definidas en coordinación con los jefes de dependencia y/o coordinadores de GT/PA, y deben estar orientadas al incremento de la satisfacción de los ciudadanos"

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	No se aplicó lo estipulado en el manual para esta acción.	Se modificará el manual, se definirán acciones y responsables para la elaboración de esos planes de mejoramiento.		
			Tipo de acción:	Correctiva
			Fecha:	2015-11-30 2015-12-21
				Inicio Fin
			Responsable:	NESTOR ANDRES VELANDIA CARDOZO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 7. Se evidenció que no hay plan de mejoramiento al sistema de PQRSD formulado, por ende no hay seguimiento bimestral a la implementación de las acciones definidas en el plan de mejora del sistema de PQRSD, incumpliendo el manual de PQRSD numeral 5.3.3 "seguimiento al plan de mejoramiento: el coordinador del grupo de atención al ciudadano debe verificar bimestralmente la implementación de las acciones definidas en los planes de mejora, según las fechas y metas acordadas en los mismos."

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	No se aplicó lo estipulado en el manual para esta acción.	Se modificará el manual, se definirán acciones y responsables para la elaboración de esos planes de mejoramiento.		
			Tipo de acción:	Correctiva
			Fecha:	2015-11-30 2015-12-20
				Inicio Fin
			Responsable:	NESTOR ANDRES VELANDIA



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00015**

Fecha plan: **2015-11-20 05:27:10 PM**

CARDOZO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 8. Verificado el Normograma del proceso de atención al ciudadano se evidenció que se encuentra desactualizado, toda vez que no contempla la ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo incumpliendo el numeral 4.2.3 control de documentos de la NCTGP:1000 literal B que enuncia, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Inicio	Fin	Responsable:
1	Falla en el control en el proceso de revisión y actualización del normograma de acuerdo a las nuevas leyes que regulan competencias definidas en la caracterización del proceso de atención al ciudadano de la entidad.	1. Actualizar normograma	Correctiva	2015-11-30	2015-12-05		MARIA ASSENETH DURAN VELANDIA
2	Falla en el control en el proceso de revisión y actualización del normograma de acuerdo a las nuevas leyes que regulan competencias definidas en la caracterización del proceso de atención al ciudadano de la entidad.	1. Realizar revisión semestral para determinar inclusión o eliminación normativa.	Correctiva	2015-11-30	2015-12-05		MARIA ASSENETH DURAN VELANDIA

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:



Elaborado por:

PATRICIA OCHOA RESTREPO