

No. Plan: **PM-16-00071**

 Fecha plan: **2016-10-18 05:04:32 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-1621

**ANÁLISIS DE CAUSAS**

**Metodología:**       **Anexo análisis-causa:**

**FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 1. Realizada la Auditoría del proceso de Atención al Ciudadano se identifica que el proceso no está realizando el control de registros respectivo, evidenciado en los siguientes aspectos:

1. El Producto denominado Plan de Atención al Ciudadano no es el mismo que está publicado en el SIGER, ya que se denomina Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2. En el Mapa de Riesgos del proceso en la mayoría de acciones el responsable que aparece referenciado ya no hace parte del proceso de Atención al Ciudadano.
3. Diferencias en la información cuantitativa entre la Base de datos de Excel y los informes de PQRS-D publicados en el SIGER, en las fechas de corte de la Auditoría para la vigencia 2016.
4. Los informes de PQRS-D según el Manual de Atención al Ciudadano deben contener una información mínima la cual no se ve reflejada en los informes publicados en la Página WEB en su totalidad.
5. Los correos de Seguimiento a PQRS-D según el Manual de Atención al Ciudadano se deben hacer mínimo con 5 días de anticipación, sin embargo se solicitaron las evidencias de los meses de junio y marzo y no fue posible contar con la totalidad de los mismos.

Todo lo anterior, Por lo anterior, se está incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.4 Control de Registros.

| Nro | CAUSA   | ACCIÓN  |  |
|-----|---|---|--|
| 1   | Debilidad en la oportuna actualización de la caracterización.   | Actualizar y socializar la Caracterización del Proceso en el SIGER, la cual contemplará el ajuste relacionado al Plan de Atención al Ciudadano.   | Correctiva<br>2016-10-10      2016-10-14<br>MARIA ASSENETH DURAN<br>VELANDIA |
| 2   | Debilidad en la oportuna actualización del responsable de las acciones del Mapa de Riesgos  | Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la actualización del responsable de las acciones del Mapa de Riesgos del Atención al Ciudadano.  | Correctiva<br>2016-10-10      2016-10-14<br>MARIA ASSENETH DURAN<br>VELANDIA |
| 3   | Debilidad en la aplicación y actualización de los controles en el trámite, seguimiento, cierre y elaboración de informes de PQRS-D. Debilidad en el seguimiento de elaboración de informes semanales. | Actualizar y socializar el Manual del Sistema de PQRS-D contemplando los aspectos de los puntos 3,4,5, de la No Conformidad. Adicionalmente se incluirá dentro del manual que la coordinación del grupo de atención al ciudadano verificará semanalmente el desarrollo de esta tarea. | Correctiva<br>2016-10-10      2016-11-21<br>ALEX HERNANDO BONILLA NIÑO       |

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

No. Plan: **PM-16-00071**

 Fecha plan: **2016-10-18 05:04:32 PM**
**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 2. Realizada la Auditoria del proceso de Atencion al Ciudadano se identifica que el proceso no esta realizando el control de documentos respectivo, evidenciado que el NormogramaV3 el proceso de Atencion al Ciudadano se identifica que no se encuentra actualizado a la fecha del corte de la Auditoria. Por lo anterior, se está incumpliendo la NTCGP:1000 numeral 4.2.3 Control de Documentos.

| Nro | CAUSA   | ACCIÓN   |  |
|-----|---|--|--|
| 1   | Al momento de la auditoria el normograma se encontra en proceso de actualización. | Actualizar el Normograma y socializarlos a través del Siger. | Correctiva<br>2016-10-10      2016-10-28<br>MARIA ASSENETH DURAN<br>VELANDIA |

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 3. Realizada la Auditoria del proceso de Atencion al Ciudadano se identifica que el proceso no esta rcumpliendo con lo establecido en el Manual de Atencion al Ciudadano, evidenciado en un caso de PPR revisado aleatoriamente que a pesar de que se responde dentro de los tiempos de ley, no se cierra a tiempo en el sistema SIRy dejando el caso reportado como incumplido. Lo anterior incumpliendo lo establecido en el Manual de Manual de Atencion al Ciudadano numeral 5.2 Respuesta y Cierre a las PQRS-D.

| Nro | CAUSA   | ACCIÓN   |   |
|-----|---|--|---|
| 1   | Debilidades en la implementación de los controles por parte de los responsables de dar respuesta desde los diferentes procesos a las PQRS-D | Realizar una (1) web conference dirigida a los enlaces de PQRS-D a nivel nacional incluida Sede Central, orientada a dar lineamiento frente al trámites, respuesta y cierre de PQRS-D en los sistemas que son registrados. | Correctiva<br>2016-10-10      2016-10-31<br>JOHN JAIRO ZUÑIGA SERNA |

Anexos:

**ACTAS ASOCIADAS**

Número(s) de acta:

Elaborado por: