

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-21-00004

Fecha plan: 2021-09-03 11:36:19 AM

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Proceso
Proceso/Dependencia: Gestión Financiera **Responsable:** JUAN CARLOS HERRAN VELEZ **Cargo:** Subdirector
Número de auditoría: AUD-212

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: Lluvia de ideas **Anexo análisis- causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. El Proceso de Gestión Financiera presenta Ineficacia en el Plan de Mejora PM-19-0003 para el cumplimiento de su Hallazgo N° 1, toda vez que se evidenció la ejecución de vigencias en las resoluciones emitidas N°: a) 515 de 2020 con relación de un (1) PPR; b) 831 de 2020 con relación de un (1) PPR; c) 2147 de 2020 con relación de un (1) PPR. Adicionalmente, en revisión del Producto no Conforme, se detectaron los caso: a) SNC-20-00539 (Coda 0167-14), con 11 meses pendientes de pago de las Vigencias 2017 y 2018; b) SNC-20-624 a quien se le adeuda los siguientes meses de apoyo psicosocial: octubre 2019 a noviembre de 2020; c) SNC-20-00121 a quien se le adeuda el mes de febrero de 2020 en el beneficio de FA y quienes se encuentra en proceso de verificación y/o expedición de generar la resolución de vigencias expiradas para efectuar el pago. Lo anterior incumple la Actividad 21 (Revisar la eficacia de las acciones) del PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA (Código: EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019) y, también, genera la materialización de los Riesgos: a) "No pago de los beneficios de nuestra población objeto"; y, b) Fidelización de la Información.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de beneficios económicos a la población objeto. Debilidades en la formulación de las Reglas de negocio del SIRR frente a conceptos que vinculen o no el desembolso de un beneficio económico (profesional NO asignado) Debilidades en las validaciones de ingreso, continuidad o reactivación de la población objeto Externa: inadecuado reporte de asistencia de actividades por parte de las instituciones educativas	Realizar una identificación de la tipología de los casos de vigencias expiradas generadas por el no pago de beneficios económicos a la población objeto. (segundo desembolso, continuidad o reactivación, asistencias, inadecuada validación de ingreso, entre otros). Soporte: Matriz de relación de casos tipificados tramitados como vigencia expirada.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2021-09-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
2	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de beneficios económicos a la población objeto. Debilidades en la formulación de las Reglas de negocio del SIRR frente a conceptos que vinculen o no el desembolso de un beneficio económico (profesional NO asignado) Debilidades en las validaciones de ingreso, continuidad o reactivación de la población objeto Externa: inadecuado reporte de asistencia de actividades por parte de las instituciones educativas	Realizar un barrido en el SIRR según la tipología más representativa de casos identificados, de acuerdo con el resultado del análisis realizado, con el fin de evaluar posibles casos de vigencias expiradas en beneficios económicos de la población objeto del periodo de 2011 a 2020. Soporte: Base de los casos identificados en el barrido SIRR	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-10-01 2021-12-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
3	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de beneficios económicos a la población objeto. Debilidades en la formulación de las Reglas de negocio del SIRR frente a conceptos que vinculen o no el desembolso de un beneficio económico (profesional NO asignado) Debilidades en las validaciones de ingreso, continuidad o reactivación de la población objeto Externa: inadecuado reporte de asistencia de actividades por parte de las instituciones educativas	Realizar análisis y validación de los casos encontrados durante el barrido realizado y remitir por medio de comunicado formal a la Secretaría General los casos identificados como posibles Vigencias expiradas Soporte: Comunicado formal (Memorando) informando la base con los casos puntuales.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2022-01-04 2022-01-17 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
4	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de beneficios económicos a la población objeto. Debilidades en la formulación de las Reglas de negocio del SIRR frente a conceptos que vinculen o no el desembolso de un beneficio económico (profesional NO asignado) Debilidades en las validaciones de ingreso, continuidad o reactivación de la población objeto Externa: inadecuado reporte de asistencia de actividades por parte de las instituciones educativas	Realizar mesa de trabajo con la Subdirección Financiera y Secretaría General, con el fin de analizar los casos identificados y determinar si procede o no para tramite de pago de Vigencia expirada. (procedimiento de Vigencias Expiradas) Soporte: Actas de las mesas de trabajo realizadas.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2022-01-18 2022-03-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: DIXON DEOGRACIAS PINZON BEJARANO</p>
5	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de	Realizar solicitud de CDP para inicio de trámite de desembolso de las	

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-21-00004**

Fecha plan: **2021-09-03 11:36:19 AM**

	beneficios económicos a la población objeto. Debilidades en la formulación de las Reglas de negocio del SIRR frente a conceptos que vinculen o no el desembolso de un beneficio económico (profesional NO asignado) Debilidades en las validaciones de ingreso, continuidad o reactivación de la población objeto Externa: inadecuado reporte de asistencia de actividades por parte de las instituciones educativas	posibles vigencias expiradas identificadas.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2022-04-01 2022-04-29 Inicio Fin</p> <p>Responsable: ANGELA MARIA MEDINA SANCHEZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
6	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de beneficios económicos a la población objeto.	Incluir dentro del Mapa de Riesgos del proceso de implementación 2022 (acciones a cargo de los coordinadores de los grupos territoriales) un riesgo relacionado con el no pago oportuno de los beneficios económicos a que tiene derecho la población objeto. Soporte: Mapa de riesgos 2022 cargado en SIGER con las acciones establecidas a cargo de los GT y ST anteriormente relacionadas.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2022-03-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
7	Debilidades en el seguimiento a los desembolsos de beneficios económicos a la población objeto.	Realizar reporte de análisis trimestral del resultado de las acciones de tratamiento del riesgo establecido en el mapa. Soporte: Reporte de análisis de casos y su gestión en el periodo.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2022-01-03 2022-12-15 Inicio Fin</p> <p>Responsable: ANDRES EDUARDO ECHEVERRIA RAMIREZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
8	Debilidades en el manejo del modulo de casos de Producto y servicio no conforme debido a: *Alta rotación de los Empleados Públicos y/o Contratistas encargados del reporte y seguimiento de los casos a nivel territorial lo que ocasiona la pérdida de la capacidad instalada. del manejo del modulo.	Realizar revisión del modulo de casos de Producto y servicio no conforme con el fin de identificar aquellos que no se encuentren cerrados en SIGER y se les gestione el cierre verificando la calidad y oportunidad en la respuesta. Soporte: Matriz de casos de Producto y servicio no conforme tramitados en SIGER sin gestión de cierre.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2021-12-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
9	Debilidades en el manejo del modulo de casos de Producto y servicio no conforme debido a: *Alta rotación de los Empleados Públicos y/o Contratistas encargados del reporte y seguimiento de los casos a nivel territorial lo que ocasiona la pérdida de la capacidad instalada. del manejo del modulo.	Oficializar a la Oficina Asesora de Planeación los ajustes que requiere el modulo del producto y servicio no conforme del SIGER, para implementación adecuada del PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME (P/SNC) Soporte: Memorando dirigido a la OAP	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-15 2021-10-15 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
10	Debilidades en el manejo del modulo de casos de Producto y servicio no conforme debido a: *Alta rotación de los Empleados Públicos y/o Contratistas encargados del reporte y seguimiento de los casos a nivel territorial lo que ocasiona la pérdida de la capacidad instalada. del manejo del modulo.	Identificar, priorizar y gestionar los requerimientos técnicos de revisión y de posibles mejoras del software para el modulo de servicio no conforme, de acuerdo a las necesidades identificadas por el grupo de Articulación Territorial Soporte: Listas de asistencia y Requerimientos al proveedor.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-10-01 2022-03-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: CARLOS EDUARDO CORDOBA MARTINEZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
11	Debilidades en el manejo del modulo de casos de Producto y servicio no conforme debido a: *Alta rotación de los Empleados Públicos y/o Contratistas encargados del reporte y seguimiento de los casos a nivel territorial lo que ocasiona la pérdida de la capacidad instalada. del manejo del modulo.	Validar en mesa técnica entre la OAP y Articulación Territorial que los ajuste acordados con el Proveedor cumplan con los requerimientos de la ARN Soporte: Acta de la reunión.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-10-01 2022-06-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
12	Debilidades en el manejo del modulo de casos de Producto y	Realizar seguimiento a la implementación del PROCEDIMIENTO	

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-21-00004**

Fecha plan: **2021-09-03 11:36:19 AM**

	servicio no conforme debido a: *Alta rotación de los Empleados Públicos y/o Contratistas encargados del reporte y seguimiento de los casos a nivel territorial lo que ocasiona la pérdida de la capacidad instalada. del manejo del modulo.	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME (P/SNC), a través del Plan de control de métodos de operación. Soporte: Correos electrónicos de remisión de reporte de seguimiento.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2022-04-29 <small>Inicio Fin</small></p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
13	Debilidades en el manejo del modulo de casos de Producto y servicio no conforme debido a: *Alta rotación de los Empleados Públicos y/o Contratistas encargados del reporte y seguimiento de los casos a nivel territorial lo que ocasiona la pérdida de la capacidad instalada. del manejo del modulo.	Adelantar fortalecimiento técnico cuatrimestral a los GT para la implementación del procedimiento y la utilización de la plataforma SIGER. Soporte: Listados de asistencia y/o memorias del entrenamiento.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2022-04-29 <small>Inicio Fin</small></p> <p>Responsable: MARIBEL MORENO SOSA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
14	Debilidades en la estructuración de las respuesta en lenguaje claro (respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente) a las PQRSD	Realizar dos capacitaciones y/o entrenamientos al personal de call center frente a respuestas en lenguaje claro (respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente) a las diferentes PQRSD radicadas a la Entidad. Soporte: listados de asistencia y/o memoria de las capacitaciones y/o entrenamientos.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2021-11-30 <small>Inicio Fin</small></p> <p>Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
15	Debilidades en la estructuración de las respuesta en lenguaje claro (respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente) a las PQRSD	Socializar a los empleados públicos y contratistas de la ARN a través de correo electrónico, memorando o circular lineamiento frente a respuestas de las PQRSD radicadas a la Entidad en lenguaje claro (respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente). Soporte: Correo electrónico, memorando o circular.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-09-01 2021-10-15 <small>Inicio Fin</small></p> <p>Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
16	Debilidades en la estructuración de las respuesta en lenguaje claro (respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente) a las PQRSD	Realizar revisión trimestral a las respuestas de las PQRSD generadas desde el Call Center. con el fin de verificar que se hayan contestado en lenguaje claro (respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente). Soporte: Base de datos con verificación aleatoria.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2021-10-01 2022-07-29 <small>Inicio Fin</small></p> <p>Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO</p>

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: