

FORMATO SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: 16-FR-03

Versión:

3

Página:

1 de 1

Vigente desde:

27/08/2019

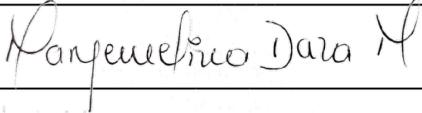
Proceso Auditado:	Servicio al Usuario	Responsable del Proceso Auditado:	Maryemelina Daza Mendoza
Auditor(a):	Pedro Hernando Caicedo B.- Pedro Ramón Torres C. - Henry Olave Tirado	Fecha de Seguimiento:	Octubre de 2020

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
7	AUDITORIA INTERNA	Dado que el servicio esencial de la Personería de Bogotá es la asesoría, orientación e intervención, se recomienda crear un procedimiento específico que refiera los lineamientos pertinentes para la atención y dirección al usuario aplicando los requisitos del cliente, legales, entidad y los de la ISO.		Definir un documento para dar lineamientos del servicio al usuario	Documento definido	7/10/2019	30/11/2019	Profesional Especializado de la Secretaría General	C	La Dirección de Planeación con fecha del 30 de julio de 2020 notifica por correo la aprobación de la solicitud "Guía de trámites y servicios al usuario" la cual se encuentra disponible en la INTRANET, dentro de la documentación propia de su Proceso. Se evidenció en el proceso el documento " 14-GU-02 Guía de trámites y servicios al usuario" V1 Vigente desde 29/07/2020 con el siguiente enlace de consulta https://intranet.personeriabogota.gov.co/mipg/mapa-de-procesos/servicio-al-usuario/protocolo-pc/category/47-guia-gu . Por lo anterior, se cumple con las actividades que subsanan la oportunidad de mejora y en consecuencia, el equipo auditor considera cerrar OM.
11	AUDITORIA INTERNA	Se recomienda una vez definida las directrices, de documentos, procedimientos, protocolos de atención deben ser conocidos por todas las personas que aportan al proceso.		La Secretaría General, realizará a corte 15 de octubre del año en curso, una presentación para socializar el Proceso Servicio al Usuario, a través de una campaña masiva por correo electrónico a todos los funcionarios, apoyándonos en piezas graficas como banners, protectores de pantalla, flyer, entre otros, con el fin de dar a conocer la función.	Campaña realizada	13/09/2019	15/10/2019	Profesional Especializado de la Secretaría General	C	La Secretaría General con fecha de 30 de julio de 2020 por correo masivo, invita a todos los funcionarios(as) y contratistas, en especial a aquellos(as) cuyas funciones o actividades estén relacionadas con el uso del documento 14-GU-02 Guía de Trámites y Servicios al Usuario que ha sido actualizado a su versión 1 con vigencia a partir del 29 de julio de 2020 y que se encuentra disponible en la INTRANET dentro de la documentación del proceso Servicio al Usuario. En el mismo sentido, el 26 de agosto de 2020 se le solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones la colaboración, para la elaboración de piezas gráficas, protectores de pantalla, flyer entre otros, con el objeto de compartirla con la lista de usuarios de la Entidad. Finalmente, la Secretaría General el 10 de septiembre de 2020 a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones por correo masivo da a conocer a todos los funcionarios(as) y contratistas las piezas comunicativas referentes a la Guía de Trámites y Servicios al Usuario, en consecuencia el equipo auditor considera cerrar OM.

FORMATO SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Proceso Auditado:	Servicio al Usuario	Responsable del Proceso Auditado:	Maryemelina Daza Mendoza
Auditor(a):	Pedro Hernando Caicedo B.- Pedro Ramón Torres C. - Henry Olave Tirado	Fecha de Seguimiento:	Octubre de 2020

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
20	AUDITORIA INTERNA	Se verifico el consolidado del primer semestre de 2019 de QRSDF proporcionado como evidencia se presentaron un total de 124 discriminados así: 95 quejas, 4 reclamos, 3 sugerencias, 8 denuncias, y 14 felicitaciones, de las cuales se clasificaron de manera contraria el SINPROC 2399153 se clasifico como sugerencia y es una queja, el SINPROC 2442514 se clasifico como reclamo y es una queja, el SINPROC 2552435 se clasifico como reclamo y es una queja, SINPROC 2395882 se clasifico como una denuncia y es una queja.		Con relación a los SINPROC en mención fueron ingresados a través de la web por los mismos usuarios y estos le dieron la clasificación de acuerdo a su conocimiento, situación que esta por fuera de nuestro circulo de influencia, sin embargo, cuando se hizo la clasificación en la Secretaria General, los SINPROC fueron direccionados a la Coordinación de Asuntos Disciplinarios para lo pertinente dando cumplimiento a la Resolución 473 de 2017	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	C	Se evidenció acta de reunión de fecha 21 de julio de 2020, en la cual realizan capacitación a los funcionarios de la ventanilla anticorrupción, sobre la clasificación adecuada de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones QRSDF. La acción anterior permite corregir las inconsistencias presentadas en el diligenciamiento de los SINPROC lo cual nos conlleva al equipo auditor a cerrar dicha OM.

RESPONSABLE DEL PROCESO		AUDITOR(A) QUE REALIZA EL SEGUIMIENTO		JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Nombre:	Maryemelina Daza Mendoza	Nombre:	Pedro H Caicedo B - Henry Olave T - Pedro Ramon Torres Calderon	Nombre:	Omar Ernesto Herrera Sanchez
Firma:		Firma:		Firma:	