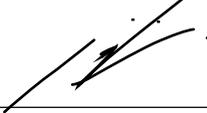


PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	Código: 16-FR-03	
		Versión: 3	Página: 1 de 1
		Vigente desde: 27/08/2019	

Proceso Auditado:	SERVICIO AL USUARIO	Responsable del Proceso Auditado:	CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT- SECRETARIO GENERAL
Auditor(a):	MARTHA CECILIA GALLO MEDINA- CONTRATISTA	Fecha de Seguimiento:	Marzo 31 -2022

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
1	Auditoria Interna	OM-Realizar un análisis de riesgos ocasionados por la pandemia para el proceso y de la eficacia del tratamiento del mismo.		Actualizar el mapa de riesgos del proceso, con la identificación y el tratamiento del riesgo ocasionado por la pandemia.	Mapa de Riesgos actualizado	30-ago-21	31-ene-22	Secretario General	C	<p>Al verificar los documentos allegados por el responsable del proceso se evidencia Acta de Reunión del 14-01-2022 cuyo orden del día es la "Revisión del mapa de riesgo del proceso Servicio al Usuario", realizada con el fin de analizar e identificar los posibles nuevos riesgos generados por la pandemia y determinar la eficacia del tratamiento de este. Así mismo, en dicha acta en el aparte del Desarrollo de la Reunión, los participantes manifiestan; "haber revisado y analizado el riesgo actual que registra el Proceso Servicio al Usuario y llegaron a la conclusión que con ocasión a la pandemia dicho riesgo disminuyó por la eficacia de los controles y no se contempla para la vigencia 2022 introducir nuevos riesgos con ocasión de la pandemia, debido a que el Proceso Servicio al Usuario, es un proceso estratégico que tiene por objeto definir los lineamientos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los (as) usuarios(as) y partes interesadas y dichos riesgos les aplican más a los procesos misionales".</p> <p>Teniendo en cuenta lo mencionado, la Oficina de Control Interno concluye que el proceso efectuó gestión y considera procedente determinar el cierre de la Oportunidad de mejora.</p>
2	Auditoria Interna	OM-Identificar y gestionar las Oportunidades del proceso, de conformidad con los parámetros establecidos para el SGC.		Identificar y gestionar las Oportunidades del proceso que permitan aumentar la Satisfacción del Cliente.	Matriz de evaluación y tratamiento de las Oportunidades actualizada	30-ago-21	31-dic-21	Secretario General	C	<p>Allega Matriz de Oportunidad identificada con el código 01-FR-29 Versión 2, la cual registra la información, Identificación, evaluación, tratamiento, Monitoreo y Revisión de dos oportunidades de mejora así: 1. "Agendamiento de citas por internet" - Estableciendo como acción "Implementar un sistema para que los (as) usuarios (as) puedan agendar citas por internet para poder ser atendidos presencial o virtual" 2. "Encuesta de medición de satisfacción del cliente en línea" relacionando como acción " Realizar medición de la Satisfacción del cliente, a través de encuestas en línea y evitar uso de papel"</p> <p>Teniendo en cuenta lo mencionado, la Oficina de Control Interno concluye que se efectuó la identificación y gestión de las oportunidades del proceso, las cuales fueron plasmadas en la matriz establecida y considera procedente determinar el cierre de la Oportunidad de mejora.</p>
3	Auditoria Interna	OM-Fortalecer la Cultura del Servicio de los(as) colaboradores(as) del proceso, mediante el desarrollo de sus competencias, habilidades y destrezas		Realizar una campaña publicitaria a todos(as) los(as) funcionarios(as) y contratistas, apoyándonos en piezas gráficas como banners, protectores de pantalla, flyer, videos, entre otros, con el fin de incentivar la cultura de prestación de servicio.	Colaboradores(as) concientizados(as) sobre la Cultura de Servicio al Cliente	30-ago-21	31-ene-22	Secretario General	C	<p>Al verificar la información allegada por el responsable del proceso se evidenciaron dos (2) videos. Uno promueve e incentiva la cultura de prestación del servicio y se da a conocer la entrada en operación del Nuevo Centro de Atención a la Comunidad, Así mismo, se observó un segundo video, en el cual se divulga la Política de Servicio al Ciudadano enfatizándose para qué sirve?, cómo se aplica? y a quién va dirigida.</p> <p>Teniendo en cuenta lo mencionado, la Oficina de Control Interno concluye que se efectuó la campaña publicitaria y considera procedente determinar el cierre de la Oportunidad de mejora.</p>
4	Auditoria Interna	OM-Actualizar las Tablas de Valoración y de Retención Documental (TVD, TRD) con la información producida por el proceso. Fomentar el levantamiento y conservación de las encuestas de satisfacción al usuario en medio digital.		Gestionar la solicitud de actualización de las TVD y TRD del proceso ante la instancia competente.	Tablas de Valoración y Retención Documental actualizadas	30-ago-21	31-dic-21	Secretario General	A	<p>La Oficina de Control Interno considera dejar abierta esta oportunidad de mejora toda vez que el referente del proceso argumenta que "No realizaron acciones que permitan actualizar las tablas de valoración y de retención documental TVD-TRD, debido a que la Entidad aun no ha actualizado dichas tablas". Por lo anterior se sugiere realizar las acciones y seguimiento pertinente ante la instancia competente, las cuales serán objeto de seguimiento para determinar el cumplimiento y posible de la cierre de la oportunidad de mejora en la presente vigencia.</p>

5	Auditoria Interna	OM- Realizar la medición de la satisfacción del cliente a través encuestas en línea y evitar el uso de papel (SINPROC)		Implementar la realización de encuestas en línea y/o digital.	Encuesta en línea y/o digitales implementadas	30-ago-21	31-dic-21	Secretario General	C	<p>De acuerdo con lo argumentado por el referente del Proceso de Servicio al Usuario, desde el mes de diciembre de 2021, se encuentra funcionando en línea la encuesta de Satisfacción de Servicio al Usuario y por la plataforma SINPROC se realiza la medición de la satisfacción del cliente, como se puede evidenciar en el siguiente link (ver imagen) https://apps.personeriabogota.gov.co/sinproc/encuestaServicio.php</p>  <p>Teniendo en cuenta que las acciones adelantadas permiten dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Mejoramiento la Oficina de Control Interno determina el Cierre la Oportunidad de mejora.</p>
6	Auditoria Interna	OM- Utilizar los resultados del análisis de las encuestas de satisfacción para la toma de decisiones que permita mejorar la prestación del servicio.		Tomar decisiones - acciones de mejora en la prestación del servicio basadas en los resultados de la encuestas de satisfacción.	Acciones de mejora definidas Resultados de las Encuestas de Satisfacción	Permanente	Permanente	Secretario General	C	<p>Se observa que el proceso allegó Documento "Análisis y Tabulación de Medición de la satisfacción del usuario y otras partes interesadas" correspondiente al segundo semestre 2021. En este se describe que se realizaron un total de 11.152 encuestas, el 79% de ellas, del servicio fue calificado como excelente, el 16% bueno, el 2.9% no respondió alguna pregunta, el 0.8% regular y solo el 0.4% lo calificó como deficiente.</p> <p>Entre las conclusiones establecidas en el estudio se evidenciaron entre otros largos tiempos de espera para la atención de los usuarios, así mismo, se relacionan recomendaciones, a las cuales se les hizo el respectivo análisis y algunas de ellas fueron trasladadas a la Matriz Oportunidad de Mejora - 01-FR 29. Aspectos que fueron cotejados en la Oportunidad de Mejora No. 2. " Identificar y gestionar las Oportunidades del proceso que permitan aumentar la Satisfacción del Cliente".</p> <p>Teniendo en cuenta lo mencionado, la Oficina de Control Interno concluye que se definieron acciones de mejora para la prestación del servicio y considera procedente determinar el cierre de la Oportunidad de mejora.</p>
7	Auditoria Interna	OM-Considerar incluir en la encuesta de satisfacción aspectos relacionados con bioseguridad, protección al usuario en su parte física, y ver la posibilidad de diseñar una encuesta que integre los dos sistemas: SGC y SG-SST.		Actualizar e integrar nuevos aspectos en la percepción del servicio, a través de las Encuestas de Satisfacción.	Encuestas de Medición de la Satisfacción actualizadas	30-ago-21	31-dic-21	Secretario General	C	<p>Al verificar los documentos allegados por el responsable del proceso, se establece una encuesta a satisfacción en línea en la que incorpora los siguientes aspectos: limpieza, orden facilidad de acceso, señalización, baños y elementos de bioseguridad, además de la percepción del servicio prestado, así como los canales de atención utilizados, para su respectivos.</p> <p>Teniendo en cuenta que las acciones adelantadas permiten dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Mejoramiento la Oficina de Control Interno determina el Cierre la Oportunidad de mejora.</p>

RESPONSABLE DEL PROCESO		AUDITOR(A) QUE REALIZA EL SEGUIMIENTO		JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Nombre:	CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT	Nombre:	MARTHA CECILIA GALLO MEDINA	Nombre:	SANDRA MILENA CÁCERES GONZÁLEZ
Firma:		Firma:		Firma:	