

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:	PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS	Responsable del Proceso Auditado:	RICARDO HERNÁN MEDINA RICO- PERSONERO DELEGADO PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS
Auditor(a):	SANDRA PATRICIA CAMARGO RODRIGUEZ Y GINA MARCELA HERNÁNDEZ CRUZ	Fecha de Seguimiento:	29 DE ABRIL DE 2022

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
1	AUDITORÍA INTERNA	OM- * Hacer uso del servidor interno de la Entidad para resguardar la información. * Descargar videos de las conciliaciones virtuales para resguardar dicha información.	N/A	Fortalecer los controles existentes para la protección y seguridad de la información que se produce al interior de las dependencias que conforman el proceso de Promoción y Defensa de Derechos.	∑ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas (Ver pesos en formato de Accion de mejora)	17/09/2021	31/12/2021	Todos los Personeros(as) Delegados(as) adscritos a la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y Directora de Conciliación y M.A.S.C.	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: correo de la Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos solicitando la creación de carpeta compartida o backup por dependencia y la gestión que cada dependencia realizó ante la Dirección de TIC, allegando los soportes del tramite (correos de solicitud, registros mesa de ayuda, formatos solicitud de acceso, pantallazos carpetas compartidas en One Drive y en el escritorio y reportes de gestión realizada) Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la Oportunidad de Mejora.
2	AUDITORÍA INTERNA	OM- * Fortalecer con todo el equipo de trabajo las actividades de toma de conciencia.	N/A	Realizar actividades de toma de conciencia en los fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de cada una de las dependencias del proceso de Promoción y Defensa de Derechos.	∑ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas (Ver pesos en formato de Accion de mejora)	17/09/2021	31/12/2021	Todos los Personeros(as) Delegados(as) adscritos a la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y Directora de Conciliación y M.A.S.C.	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: correo de Solicitud Realización Actividad de Toma de Conciencia sobre los fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 al interior de cada dependencia - Eje del MP y los DDHH, dirigido a los Personeros(as) Delegados(as) y Directora; allegando soportes de la realización dicha actividad por cada dependencia así: Captura de pantalla reunión paltforma Teams, link asistencia y grabación, Presentación power point, listado de asistencia (formato 01-FR-007 y relación excel Google Forms) y registro fotografico de la actividad presencial. Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la Oportunidad de Mejora.
3	AUDITORÍA INTERNA	OM- * Actualizar el procedimiento 05-PT-002 (Conciliación), teniendo en cuenta el procedimiento 01-PT-002 Procedimiento para la creación, actualización. Eliminación y control de documentos y la guía 01-GU-001, guía para la elaboración de documentos controlados. * Ajustar el instructivo 05-IN-001 debido a que el numeral 08 "descripción de instrucciones, paso 02, remite al paso 12 del procedimiento conciliación 05-PT-002, el cual no existe". * Normalizar en el Sistema de Gestión de Calidad los procedimientos que realiza cada una de las delegadas adscritas a la coordinación.	N/A	Fortalecer la información documentada del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, mediante la creación, revisión y actualización de los procedimientos, instructivos y demas documentos que se consideren pertinentes dentro del mismo.	∑ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas (Ver pesos en formato de Accion de mejora)	17/09/2021	30/11/2021	Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, Directora de Conciliación y M.A.S.C. y Personera Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: correo de solicitud revisión y actualización de documentos - proceso de conciliación, dirigido a la Dra. Tatiana Marcela Bustos Moreno; correo de solicitud creación instructivo y formatos para el control de calidad en la línea 143, dirigido a la Dra. Angelica Viviana Giraudo Perdomo; adicionalmente allegan copia de los documentos actualizados con fecha del 29/10/21: 05-PT-02 Procedimiento de Conciliación V.4, 05-IN-01 Instructivo para la Instalación, Desarrollo y Terminación de la Audiencia de Conciliación V.5, 05-IN-02 Instructivo para Programar y Desarrollar Audiencias Virtuales de Conciliación V.2, 05-IN-03 Instructivo para participar como Convocado(a) o Convocante en una Audiencia Virtual Audiencia de Conciliación V.2 e Instructivo Verificaciones de Calidad para la Línea 143 V.1 Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la Oportunidad de Mejora. Sin embargo, es importante que la gestión adelantada con los Instructivos y Procedimiento se actualice de manera inmediata en Isolución.

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:	PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS	Responsable del Proceso Auditado:	RICARDO HERNÁN MEDINA RICO- PERSONERO DELEGADO PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS
Auditor(a):	SANDRA PATRICIA CAMARGO RODRIGUEZ Y GINA MARCELA HERNÁNDEZ CRUZ	Fecha de Seguimiento:	29 DE ABRIL DE 2022

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
4	AUDITORÍA INTERNA	<p>NC. * Actualizar el procedimiento 05-PT-002 (Conciliación), teniendo en cuenta el procedimiento 01-PT-002 Procedimiento para la creación, actualización. Eliminación y control de documentos y la guía 01-GU-001, guía para la elaboración de documentos controlados.</p> <p>* Ajustar el instructivo 05-IN-001 debido a que el numeral 08 "descripción de instrucciones, paso 02, remite al paso 12 del procedimiento conciliación 05-PT-002, el cual no existe".</p> <p>* Normalizar en el Sistema de Gestión de Calidad los procedimientos que realiza cada una de las delegadas adscritas a la coordinación.</p>	Control deficiente de la información documentada	Gestionar de acuerdo a como se venía adelantando bajo los lineamientos de la Dirección de Planeación, el ajuste de los documentos que presenten inconsistencias debido a la transición de cambio de logo y traslado al aplicativo ISOLUCION, mediante la Dirección de Planeación como responsable principal de la custodia de los documentos originales (en medio digital) y controlados dentro del SGC.	Σ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas (Ver pesos en formato de Accion de mejora)	17/09/2021	15/10/2021	Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: correos dirigidos a la Dirección de Planeación solicitando los ajustes a las inconsistencias reportadas de Isolucion y Página WEB. De igual manera se verificó en Isolucion y en la Página WEB y la información correspondiente a la versión del 05-PR-01 se encuentra actualizada. Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la No Conformidad
5	AUDITORÍA INTERNA	<p>NC- 4.1.1 En el oficio de fecha 27/08/2021, con asunto: "UNICA CITACIÓN AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Solicitud de Conciliación No. SCEN_99661 del 27/08/2021", se evidenció uso de antiguo logo. De igual manera, en el expediente 97522 no se evidenció la caratula del SINPROC, de acuerdo a lo establecido en el numeral 04 del procedimiento 05-PT-02; incumpliendo el requisito 7.5 de la Normal ISO 9001:2015.</p> <p>4.1.2 Para los expedientes de conciliación 95843 y 97532, se encuentran las constancias de no acuerdo, suscritas por los abogados conciliadores, pero no las firmas de las partes que concilian, ni la validación, con firma y sello del director o responsable de la sede, como lo establece el paso 08 y 09 del instructivo 05-IN-001. De igual manera en los expedientes de las conciliaciones número 97522 y 97532 no se evidencia el diligenciamiento del sello de reparto, así mismo en los expedientes 95843, 97522 y 97532, las citaciones a audiencias o los certificados del SICAAC, no se encuentran firmados por los responsables; incumpliendo el requisito 8.5 de la Normal ISO 9001:2015.</p> <p>4.1.3 En el instructivo 05-IN-01 versión 04 INSTRUCTIVO PARA LA INSTALACIÓN, DESARROLLO Y TERMINACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, en el numeral 08, descripción de instrucciones, en el paso 01, se establece la verificación de asistencia de las partes, señalando "una vez verificada la asistencia, se diligencia formato de asistencia 05-RE-35" y en el paso 02 se señala la elaboración de la constancia de asistencia "dejando copia en el expediente en el archivo del centro de conciliación"; en los expedientes de las conciliaciones 95843, 97522 y 97532 no de evidencia dichos formatos, incumpliendo numerales 7.5 y 8.5 de la norma ISO 9001:2015.</p>	<p>*Control deficiente en la conformación de los expedientes por uso de documentación obsoleta</p> <p>*Incumplimiento del procedimiento y falta de control en la prestación del servicio.</p> <p>*Incumplimiento del procedimiento y control deficiente en la conformación de los expedientes.</p> <p>*Control deficiente de la información documentada</p>	Fortalecer desde la información documentada y el control operacional, la prestación del servicio de conciliación, evaluando la conveniencia y adecuación de las actividades que se describen en los documentos con respecto a las actividades que realmente se ejecutan en el día a día de la Dirección de Conciliación, con el proposito de establecer o mantener las actividades relevantes y que agregan valor y mejorar las competencias del personal que las desarrolla.	Σ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas (Ver pesos en formato de Accion de mejora)	17/09/2021	31/12/2021	Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y Directora de Conciliación y M.A.S.C.	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: la gestión realizada por el Proceso para la actualización de los siguientes documentos: 05-IN-01 Instructivo_Instalacion_Desarrollo_Conciliacion V5, 05-IN-02 Instructivo para programar y desarrollar audiencias virtuales de conciliación V2, 05-IN-03 Instructivo para participar como convocado(a) en audiencia virtual de conciliación V2, 05-PT-02 Conciliación V4 y listado de asistencia (Socialización Procedimientos e Instructivos). Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la No Conformidad . Sin embargo, es importante que la gestión adelantada con los Instructivos y Procedimiento se actualice de manera inmediata en Isolución.
6	AUTOEVALUACIÓN	Se identifica que el registro de las actuaciones de la gestión de los requerimientos ciudadanos que ingresan por los canales escrito y web, en algunos casos no están siendo cargadas completas en el aplicativo Sinproc.	Deficiencia en la trazabilidad al no cargar todas las actuaciones pertinentes	Realizar una nueva capacitación en el manejo del aplicativo Sinproc, dirigida a todos los profesionales que gestionan requerimientos ciudadanos, así como realizar un seguimiento quincenal mediante la verificación aleatoria del registro de las actuaciones en el aplicativo.	Σ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas	13/09/2021	31/12/2021	Personera Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: Listado de asistencia a capacitación SINPROC Equipo de Requerimientos Ciudadanos, correo de fecha 13/09/2021 con los lineamientos para la gestión de requerimientos ciudadanos escritos y web, correo entrega informe final Acción Correctiva e Informe de Avance, al igual que los Seguimientos de los meses Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021. Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la No Conformidad.

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:	PROCESO PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS	Responsable del Proceso Auditado:	RICARDO HERNÁN MEDINA RICO- PERSONERO DELEGADO PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS
Auditor(a):	SANDRA PATRICIA CAMARGO RODRIGUEZ Y GINA MARCELA HERNÁNDEZ CRUZ	Fecha de Seguimiento:	29 DE ABRIL DE 2022

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
7	AUTOEVALUACIÓN	Algunos funcionarios utilizan los formatos 01-FR- 53 desactualizados, a pesar de que los encuentran disponibles en ISOLUCIÓN.	No indicar toda la información requerida en los formatos al usar formatos que no están vigentes.	1. Suscripción de una Carta de compromiso con los funcionarios responsables de la SNC. 2. Programación de reunión con todo el equipo de trabajo de la Delegada, para exponer el cumplimiento de las normas del Gestión de Calidad y de nuevo la utilización de la permnente del formato 01-FR-53, actualizados, para presentación de los informes de asistencia a Espacios de Participación y su consulta permanente en ISOLUCION. 3. Se implementó a partir del 15 de diciembre de 2021, todos los informes de espacios de participación antes de relacionarlo como actuación en el SINPROC, deberán enviarse para revisión del formato utilizado al referente de salidas no conformes, esto con el fin de tener control de los informes de "espacios de participación" de la delegada.	Σ de porcentajes o pesos de actividades ejecutadas (Ver pesos en formato de Accion de mejora)	30/09/2021	30/12/2021	Personera Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	C	Una vez revisados los documentos y soportes remitidos con fecha 5 de abril de 2022, se evidencia: Acta de Reunión "Cumplimiento compromiso de la Acción de Mejora jornada de resocialización y debida utilización de formatos y plantillas vigentes "ISOLUCION NO ES UN PROBLEMA" del día 22/11/2021, Cartas de Compromiso con la Documentación Controlada de fecha 26/11/2021, Pantallazo correo de fecha 20/12/2021 "Acciones de mejora, Salidas no Conformes noviembre de 2021". Con lo anterior se da cumplimiento y CIERRE a la No Conformidad.

RESPONSABLE DEL PROCESO		AUDITOR(A) QUE REALIZA EL SEGUIMIENTO		JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Nombre:	RICARDO HERNÁN MEDINA RICO	Nombre:	SANDRA PATRICIA CAMARGO - PROFESIONAL ESPECIALIZADA	Nombre:	SANDRA MILENA CÁCERES GONZÁLEZ
Firma:		Firma:		Firma:	