



ANEXO 1
 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS - PLAN DE MEJORAMIENTO

(1) PROCESO: Enlace con Clientes

(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Germán Mesa Garzón - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) (4)	DEPENDENCIA (5)	FECHA DEL HALLAZGO o NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORIA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	SEGUIMIENTO PROCESO (15)			VERIFICACIÓN DE ACCIONES (16)					
												FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO (A,C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR		
ISONET: 985 AGR: 65	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No. 65. Incumplimiento del procedimiento "para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición versión 3.0" en el punto 1, sobre hacer seguimiento hasta resolver y contestar al ciudadano el derecho de petición formulado ante la Contraloría de Bogotá D.C. con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del control fiscal.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición".	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento o modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		"Seguimiento a junio 30 de 2010: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución N° 010 de 2010 por lo cual se está en el proceso de implementación de un nuevo aplicativo para los POR, integrado al SIGESPRO. Así mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que estén ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado el cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11.				Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución N° 010 de 2010, se integro un módulo de PQRs al aplicativo SIGESPRO. Así mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que estén ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado el cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoria General de la República.	A*	29/09/2011 26/12/2011	Oriado Angel Romero Jaime Eduardo Avila
ISONET: 986 AGR: 66	5	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	31/03/2010	Hallazgo No.66. Incumplimiento del registro en hoja de ruta de todas las peticiones recibidas como lo determina el "Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición numeral 30, columna REGISTRO.	No se ha tramitado la modificación del procedimiento.	Tramitar la modificación del procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición".	Gladys Amalia Russi Gomez	30/04/2010	2/07/2010	Procedimiento o modificado.	Resolución que adopta las modificaciones al procedimiento:		"Seguimiento a junio 30 de 2010: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución N° 010 de 2010 por lo cual se está en el proceso de implementación de un nuevo aplicativo para los POR, integrado al SIGESPRO. Así mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que estén ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado el cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11.				Seguimiento a junio de 2011: El procedimiento de "Recepción y trámite del Derecho de Petición fue modificado mediante la Resolución N° 010 de 2010 se cuenta con un nuevo aplicativo para los POR, integrado al SIGESPRO. Así mismo fue creado el centro de atención al ciudadano que tiene dentro de sus funciones una actividad de seguimiento a las respuestas definitivas de los DPC para que estén ajustados en forma y contenido. Se ha solicitado el cierre mediante memorando No.10000-01271 del 24 de enero de 2011 el No.10000-09164 del 14 de abril/11. Se reitera la solicitud de cierre a la Auditoria General de la República.	A*	29/09/2011 26/12/2011	Oriado Angel Romero Jaime Eduardo Avila



ANEXO 1
 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS - PLAN DE MEJORAMIENTO

(1) PROCESO: Enlace con Clientes

(2) RESPONSABLE DEL PROCESO: Dr. Germán Mesa Garzón - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local

No. (3)	ORIGEN (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) (4)	DEPENDENCIA (5)	FECHA DEL HALLAZGO O NC (dd/mm/aa) (6)	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORIA (7)	CAUSA O CAUSAS (8)	ACCIONES (9)	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN (10)	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aa) (11)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aa) (12)	METAS CUANTIFICABLES (13)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO (14)	SEGUIMIENTO PROCESO (15)			VERIFICACIÓN DE ACCIONES (16)			
												FECHA DE EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO (T, P, SI)	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO (A, C)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	AUDITOR
ISONET: 1306 AF: 5	6	Dirección para el Control social y Desarrollo Local.	1/12/2010	5. Como ya se dijo en el capítulo 2.2.1, la UPN argumentó su participación en el proceso pre-contractual en su conocimiento científico pedagógico, contratando para la ejecución del proyecto los servicios de un consultor director operativo mediante los acuerdos de voluntades 413 y 418 de 2009. La Universidad justificó éstos, ya que dentro de su planta de personal no contaba con el recurso humano que atendiera las obligaciones contenidas en el contrato 069 de 2009. Conforme a lo anterior, encuentra esta Auditoría que si bien la contratación del consultor y director operativo eran necesarias para satisfacer las obligaciones plasmadas en el acuerdo de voluntades, tal situación demuestra que la UPN al momento de presentarse al proceso de selección no contaba con el personal idóneo para cumplir a cabalidad con lo requerido por la CB, toda vez, que tuvo que buscar fuera de su personal docente el recurso humano que pudiera	El personal requerido estaba contemplado en la propuesta presentada por la Universidad	De requerirse contratación con una universidad proyectar que la Universidad apoye con personal de su planta el proyecto	Director para el Control Social y Desarrollo Local	15/02/2011	31/12/2011	1	No. De profesionales contratados de la planta "No de profesionales contratados" 100		Seguimiento a marzo de 2011: No se han realizado nuevas contrataciones que suscriba la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local, una vez realizada, se revisará proyectará que la Universidad apoye con personal de su planta el proyecto. Seguimiento a junio de 2011: Para los estudios previos que se están realizando actualmente, se está revisando que el contratista apoye con personal de su planta el proyecto. Seguimiento a septiembre de 2011: Para el contrato N° 30 de 2011 suscrito con la UN se exigió que más del 50% de los asesores estén vinculados a la planta de personal de dicha Institución.		Seguimiento a junio de 2011: La acción se encuentra encaminada a la contratación futura y a la fecha no se ha contratado, se deja abierta para seguimiento y cumplimiento de la acción implementada. Seguimiento a septiembre de 2011: Continúa abierta para seguimiento en razón a que el contrato se iniciando su ejecución Seguimiento a diciembre de 2011: Se solicita el cierre del hallazgo a la Auditoría Fiscal.	A	29/09/2011	Oriado Angel Romero
2.2.2.3.2	6	Dirección de Apoyo al Despacho	04/04/2011	Línea gratuita de atención al ciudadano: No existe una línea gratuita para que el ciudadano pueda colocar las quejas, en su defecto se utiliza el conmutador	Imposibilidad de la instalación en el actual edificio sede de la C.B. (Amasill) por falta de la infraestructura viable, para ponerla en funcionamiento	Reactivar la línea gratuita de atención al ciudadano tan pronto la Contraloría de Bogotá retorne a su Sede habitual en la Calle 26. Esta línea está a cargo del Centro de Atención al Ciudadano	Dirección de Apoyo al Despacho	25/04/2011	30/06/2011	100%	Línea Gratuita de atención al ciudadano instalada/ Línea gratuita de atención al ciudadano programada		Seguimiento a junio de 2011: Cumplimiento de la acción programada en el plan de mejoramiento, mediante memorando N° 201164757 de 14/06/2011 se remitió a la Dirección Administrativa y Financiera, una comunicación solicitando reactivar la línea gratuita de atención al ciudadano. Seguimiento a septiembre de 2011: En cumplimiento de la acción programada en el plan de mejoramiento, el 25 de julio de 2011 telefónica confirma que el enrutamiento de la Línea 0180000910671 con la línea 621880 quedó activada. "Seguimiento a diciembre de 2011: De conformidad con la verificación a septiembre de 2011 realizada por la oficina de Control Interno, se está en cumplimiento de la acción programada en el plan de mejoramiento, mediante memorando N° 201164757 de 14/06/2011 se remitió a la Dirección Administrativa y Financiera, una comunicación solicitando reactivar la línea gratuita de atención al ciudadano."	T	Seguimiento a junio de 2011: Se verificó el memorando donde se solicita la línea adicional para atender mejor al ciudadano, no obstante de ello no se evidencia la eficacia de la acción. Continúa abierta para seguimiento. Seguimiento a septiembre de 2011: Se verificó la existencia de las líneas de atención a la Ciudadanía y la solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho, para la divulgación de los números telefónicos nacional y fijo de atención, mediante memorando 201182314 del 02-08-11.	A*	26/12/2011	Jaime Eduardo Ávila
3	3	Dirección de Apoyo al Despacho	20/06/2011	No fue posible evidenciar, ni en medio físico magnético la existencia del plan de mejoramiento y manejo de riesgos anexo 1 y 2 incumpliendo lo normado en el numeral 8.5. Mapa de la NTC 1519:9000: 2008 y NTC GP 1000:2009. Además, no se tiene conocimiento del para qué sirve el análisis de datos reglamentado en el 8.4 - Análisis de datos de la ciudad norma	Debilidad en el compromiso en parte de los funcionarios relacionado con el conocimiento apropiación de las herramientas informes que reflejan y miden los resultados de la gestión (Plan de mejoramiento y mapa de riesgos, plan de acción.)	Realizar una reunión de trabajo en la Dirección, con el propósito de autocapacitar y revisar los procedimientos para el manejo y archivo de documentos internos, socialización de los resultados de gestión y planes de mejoramiento con corte a junio de 2011.	Dirección de Apoyo al Despacho	5/07/2011	5/10/2011	Realizar una autocapacitación	Autocapacitación realizada.		Seguimiento a septiembre de 2011: Se realizó una reunión de trabajo el día 25/07/2011 como consta en el acta N° 23, en la cual se realizó una autocapacitación en los siguientes temas: 1. Manejo de la herramienta SIGESPRO. 2. Consulta y conocimiento de las circulares emitidas para el reporte de la información interna y los procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad. 3. Revisión y estudio de los procedimientos establecidos en la nueva normatividad del Proceso de Prestación de Servicio Micro especialmente los relacionados con elaboración de mesas de trabajo, procedimiento para memorando de planeación y programas de auditoría, del procedimiento para la elaboración papeles de trabajo, el traslado de hallazgo, la elaboración del informe de auditoría, con el propósito de definir los requisitos, términos que deben cumplirse y	T	Seguimiento a septiembre de 2011: Se verificó la existencia de las carpetas de plan de mejoramiento de la Auditoría Fiscal y la Auditoría General de la República, no se encontró evidencia de la carpeta de la Dependencia. Esta acción queda abierta porque falta realizar la socialización y levantamiento de la respectiva acta. Seguimiento diciembre -11: Consta en el Acta No 37 de 2011 de fecha 09/12/11, que la actividad se cumplió. Fue socializado el informe de Gestión con corte a septiembre 30 de 2011 y los resultados obtenidos, se insistió en el cumplimiento de los procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión la Calidad. El Acta de socialización fue firmada y existen registro de la asistencia de los	A C	28/09/2011 26/12/2011	Oriado Angel Romero Jaime Eduardo Ávila

Actualizado por: Dr. Germán Mesa Garzón - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local
 Fecha: 15/12/2011
 Seguimiento OGI: Jaime Eduardo Ávila
 Fecha: 26/12/2011
 Seguimiento Dirección de Control Social: Henry Camacho Ovalle.
 Fecha: 15/12/2011

Dr. Germán Mesa Garzón - Director Técnico para el Control Social y Desarrollo Local
 RESPONSABLE DE PROCESO