

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN MEJORA CONTINUA DEL SIG		CÓDIGO: SIG-PR007-F01
	PLAN DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS		VERSIÓN: 02
			FECHA: 14-Sep.-2016

Quien diligencia:	Olga Marlene Rodriguez Vega	Responsable que detecta:	
Cargo:	Asesor 105-02	Nombre de quien Detecta:	
Responsables del Proceso:	ARLEZ DONELLY MOGOLLON ZUNIGA	Normas que Incumple	
Proceso Involucrado:	Atención a la Ciudadanía	Fecha de solicitud:	

N°	Descripción de la No Conformidad	Análisis de Causas	Corrección	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Valoración del Riesgo Norma OHSAS 18001:2007 Numeral 4.5.3.2	Fecha de Implementación	
							Inicia	Finaliza
							1	2.1. Se observa desarticulación en los contenidos de algunos de los documentos del proceso incluidos en el sistema integrado de gestión, como son: Manual del Sistema Integrado de Gestión, objetivo de proceso de atención al ciudadano en su caracterización, objetivo del procedimiento de atención a la ciudadanía; donde la atención al ciudadano se focaliza en la atención de peticiones, sin pretender alcanzar el objetivo de la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública, incumpliendo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, "Cada entidad debe documentar su información estratégica y operativa de forma organizada para gestionar su conocimiento y para aprender a hacer mejor las cosas y mejorar sus resultados. Igualmente no se cumple el literal b (relacionar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente) del numeral 4.2.3 de la NTC - ISO 9001....
2	2.2. Se observa atención inoportuna de algunas peticiones radicadas por los ciudadanos a cargo de la Corporación, a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS, incumpliendo los plazos establecidos por la normatividad de la materia. Ley 1755 de 2015, (Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones) Resolución 014 de 2019 (artículo 6 - Términos para resolver peticiones)...	Debido a que el proceso de atención al ciudadano no contaba con el número de funcionarios requerido para su funcionamiento, se presentaron algunos inconvenientes de incumplimiento de términos en las respuestas.	Dar estricto cumplimiento a la resolución 014 de 2019 y la Ley 1755 de 2015.	Establecer un control adicional, consistente en una matriz de seguimiento, la cual estará incorporada en una carpeta de derechos de petición/SDQS, a la cual tendrán acceso todos los funcionarios del proceso. En esta herramienta se establecerán los debidos controles de tiempos de respuesta de cada una de las peticiones.	Velar porque se cumplan los terminos establecidos en la ley, para así dar oportuna atención a las solicitudes recibidas en la Corporación.		16/sep/2019	15/nov/2019
3	2.3. El mapa de riesgos del proceso no cumple los requisitos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG y concretamente en la Guía para la administración de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el diseño de controles en entidades públicas. Adicionalmente se incumple los numerales 4.4.1, literal f); 5.1.2 literal b); 6.1, y 9.1.3, literal e) de la norma ISO 9001; como se evidencia en el mapa de riesgos del proceso publicado en la red / planeación / administración de riesgos / 2019 / mapa de riesgos / Atención al ciudadano, donde se identifican los siguientes riesgos:	Ante la falta de espacios en la entidad, sumado a que se viene adelantado el proceso de adecuación de las instalaciones necesarias para el fincío	Solicitar al la Oficina Asesora de Planeación el acompañamiento para formulación del Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al ciudadano.	Construir el mapa de riesgos del proceso, según la metodología establecida por el DAFP.	Revisar y actualizar mapa de riesgos del proceso, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, aplicando la metodología actual.		16/sep/2019	15/nov/2019
	2.4. Frente a la Seguridad y Salud en el trabajo y el cumplimiento de sus requisitos; el lugar de trabajo donde actualmente se ejecuta el procedimiento de atención al ciudadano genera un alto riesgo de accidente para el Talento Humano responsable de desempeñar las funciones inherentes y los visitantes que eventualmente ingresan a la misma, riesgo que puede materializarse originado por la caída de elementos desde pisos superiores, como ya ocurrió y que afortunadamente sólo impactó en un equipo de impresión. Se incumple el numeral 7.1.3 de la norma ISO 9001 - Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Formula la Dirección Administrativa						
	2.5. El sitio de trabajo donde actualmente se ejecutan las actividades del proceso de atención al ciudadano presentan deficiencias en el diseño de infraestructura como se evidencia en la instalación de la puerta de ingreso, diseño de los puestos de trabajo, áreas de atención a los usuarios del proceso; también se incumple el numeral 7.1.3 de la norma ISO 9001 - Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los usuarios o clientes del proceso.	Formula la Dirección Administrativa						
4	2.6. Consultada la tabla de retención documental del proceso de Atención al ciudadano, se observó que el "aviso de publicación", no se encuentra identificado como serie, subserie y tipo documental, incumpliendo los artículos 24 y 26 de la Ley 594 de 2000 y su decreto reglamentario.	El formato de Aviso esta incorporado en la tabla de retención Documental de la Dirección Jurídica motivo por el cual no existía en la Tabla del proceso de Atención a la Ciudadanía.	Solicitar a la Secretaría General de Organismo la incorporación del formato.	Desarrollar Mesas de trabajo con los profesionales del proceso de gestión documental adscrito a la Secretaría General de Organismo de Control.	Diligenciar el formato y dar cumplimiento por los funcionarios del proceso a partir de la fecha de aprobación y una vez recibida la comunicación por parte del proceso de gestión documental.		16/sep/2019	15/nov/2019

o por los responsables del Proceso y/o Procedimiento

Diligenciad	5	2.7. La Corporación tiene establecido el procedimiento SIG-PR01 denominado "Medición satisfacción del cliente", donde no se evidencian los resultados de la medición de la satisfacción en la prestación de los servicios recibidos a cargo de la Corporación, incumpliendo el numeral 3.2.2.1 de MIPG - Política de Servicio al ciudadano MIPG es un modelo orientado a resultados,	Durante el primer semestre hemos venido ajustando los procedimientos para dar cumplimiento a la Resolución 014 de 2019 y demás normas legales vigentes sobre el tema.	Aplicar el formato CODIGO: ATC-FO-003, la encuesta de Percepción de Ciudadanía y disponer de la información estadística del caso.	Solicitar a los funcionarios y contratistas adscritos al proceso de Atención a la Ciudadanía aplicar la encuesta de percepción ciudadana a todos los ciudadanos atendidos por el proceso.	Efectuar seguimiento a la utilización de la encuesta de percepción ciudadana y sus resultados.	16/sep/2019	15/nov/2019
	6	"2.8. La Corporación tiene establecido el procedimiento SIG-PR002 denominado "Medición satisfacción del cliente", donde no se evidencian los resultados de la medición de la satisfacción en la prestación de los servicios a cargo de la Corporación recibidos, incumpliendo el numeral 3.2.2.1 de MIPG - Política de Servicio al ciudadano MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente....	Durante el primer semestre efectivamente los funcionarios del proceso no tuvieron actividades con la ciudadanía de forma masiva y los que fueron asistidos no lo diligenciaron, sin embargo se solicitó a la Oficina de Planeación el acompañamiento para la elaboración de una nueva encuesta de percepción ciudadana	Aplicar el formato CODIGO: ATC-FO-003, la encuesta de Percepción de Ciudadanía y disponer de la información estadística del caso.	Solicitar a los funcionarios y contratistas adscritos al proceso de atención a la ciudadanía aplicar la encuesta de percepción ciudadana a todos los ciudadanos atendidos por el proceso.	Efectuar seguimiento a la utilización de la encuesta de percepción ciudadana y sus resultados.	16/sep/2019	15/nov/2019
	7	5.1. Las funciones del defensor del ciudadano en la Corporación se encuentran focalizadas en atención de PQRS y no están alineadas con las establecidas en el Decreto 392 de octubre 5 de 2015, Por medio del cual "se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".	En virtud a que nos encontramos en un proceso de ajuste de todos los procedimientos de la entidad de acuerdo con MIPG en concordancia con lo establecido en el Decreto 392 de 2015,	Adelantar mesas de trabajo con asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de revisar y actualizar los procedimientos, la caracterización y los riesgos de procedimientos de atención a la ciudadanía y defensor del ciudadano, de acuerdo con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	Dar aplicación estricta a los procedimientos del proceso, a partir de la fecha de actualización de los nuevos procedimientos.	Programar reuniones requeridas con el Proceso de Atención a la ciudadanía con el fin de actualizar a la mayor brevedad posible los procedimientos, caracterización del Proceso y los riesgos.	16/sep/2019	15/nov/2019
	8	5.2. No se están analizando la totalidad de las variables de medición de actividad atención de peticiones, como son: coherencia, claridad, calidez y oportunidad, debido a que el procedimiento no lo establece de esta forma incumpliendo el artículo 17 de la Resolución 014 de 2019 sobre el seguimiento y trámite de las peticiones, que establece:	Durante el primer semestre hemos venido ajustando los procedimientos para dar cumplimiento a la Resolución 014 de 2019 y demás normas legales vigentes sobre el tema.	Contratar un grupo interdisciplinario de profesionales que ayudaran a la Dirección Jurídica en la modificación de los procedimientos y demás necesidades del proceso de atención a la ciudadanía y del defensor.	Elaborar una matriz de seguimiento a las respuestas de las peticiones, con la cual se espera dar solución al problema presentado. Adicionalmente expedir una directriz a todos los funcionarios y contratistas responsables de atender las peticiones con el propósito que sus respuestas utilicen un lenguaje claro, cálido, en sus respuestas.	Efectuar seguimiento a la medición de las variables. Solicitar asesoramiento a la Oficina Asesora de Planeación para el tema.	16/sep/2019	15/nov/2019
	9	5.3. El contenido de la Resolución 014 de 2019, no se alineó con lo establecido en el Decreto Distrital 392 de 2015, por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", toda vez que el párrafo primero del artículo 17 de la resolución 014 de 2019, sobre el rol del defensor del ciudadano, establece "El defensor dará a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, promoverá la interacción del Concejo de Bogotá D.C. con el ciudadano e informará su gestión en la audiencia de rendición de cuentas", actividad que a la fecha no se ha incluido en las audiencias de rendición de cuentas realizadas por la Corporación.	Debe ajustarse la resolución 014 de 2019	Solicitar modificatoria a la Resolución 014 de 2019, en el sentido de incluir lo relacionado con el rol del Defensor del ciudadano.	Dar estricta aplicación, a partir de la fecha de expedición de los nuevos procedimientos.	Elaborar proyecto de modificación de la resolución y gestionar aprobación.	16/sep/2019	15/nov/2019
10								
10	11			Firma Responsable del Proceso				

Diligenciado por los Responsables del Seguimiento	Seguimiento						Estado	
	AC/AP N°	Hallazgos	Responsable	Cargo	Fecha	Abierta	Cerrada	
	1							
	2							
	3							
	4							
	5							
	6							
	7							
	8							
	9							
10								
	Firma Responsable del Seguimiento		Firma Responsable del Proceso					