



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO GESTIÓN MEJORA CONTINUA DEL SIG

CÓDIGO: SIG-PR007-FO1

PLAN DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

VERSIÓN: 02

FECHA: 14-Sep.-2016

Quien diligencia:	Ilba Cárdenas Peña	Responsable que detecta:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Cargo:	Profesional Especializado 222-05	Nombre de quien Detecta:	Hitter Rousseau Chaverra Ovalle
Responsables del Proceso:	Luis Fernando Pinzón Galindo	Normas que Incumple:	ISO 9001:2015
Proceso Involucrado:	Atención al Ciudadano	Fecha de solicitud:	27 de Septiembre de 2018

Diligenciado por los responsables del Proceso y/o Procedimiento	Resultados de la Auditoría Interna / Externa y/o Seguimiento		Plan de Mejoramiento				Fecha de Implementación			
	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	Observaciones
1	NO CONFORMIDAD AÑO 2017 10.2.1 Se mantiene la siguiente no conformidad potencial de la auditoría del año 2017. No 11.3 Se evidenció que la Entidad no hay un reglamento aprobado al interior de la organización sobre el trámite de los Derechos de petición, dado que estos son atendidos por diferentes procesos y unidades de apoyo normativo (UAN) pudiéndose evidenciar que existe un borrador de Resolución para el Año 2018, el cual requiere ser ajustado en cuanto a los tipos de Petición y la inclusión de los grupos étnicos y las personas con discapacidades físicas (Auditivas y o visuales) sic	Existen diferentes instrumentos que regulan la comunicación con el ciudadano, tales como folleto informativo, decálogo de derechos del ciudadano, protocolo de atención al ciudadano, pero no se cuenta con un documento único que reglamente internamente el trámite de los derechos de petición.	En ejecución de la actividad 4 del PAAC Resolución 040 de 2018: 'Reunir al grupo de funcionarios responsables de tramitar los Derechos de Petición (Secretaría General, Comisiones permanentes, Dirección Administrativa, Unidades de Apoyo Normativo y Dirección Jurídica) para revisar y ajustar el Acto Administrativo proyectado y contenido de la reglamentación del trámite interno de los Derechos de Petición dirigidos a la Corporación.	Reglamentar internamente el trámite de los derechos de petición, mediante resolución firmada por la Mesa Directiva, con el fin de coordinar las diferentes fuentes de ingreso de PQRS, garantizar la respectiva trazabilidad, la respuesta en términos y la respuesta consolidada, cuando existan varias áreas competentes, todo lo cual se hará de manera progresiva.		a. Falta de consenso sobre el procedimiento b. Necesidad de recursos físicos, tecnológicos y humanos adicionales a los asignados c. Falta de apropiación, compromiso e identidad con el nuevo modelo de gestión de trámite de Derechos de Petición	10 de Octubre de 2018	15 de Diciembre de 2018		
2	NO CONFORMIDAD AÑO 2018 Procedimiento Atención a la Ciudadanía 10.2.2 Se mantiene esta no conformidad, ya que se evidenció que revisado el Procedimiento Atención a la Ciudadanía en el numeral 5, Relación de empleos que intervienen en el procedimiento, se encuentra relacionado el empleo Auxiliar Administrativo 407-04, funcionario que no fue evidenciado durante la auditoría, con lo cual se podría estar incumpliendo con el Manual de Procesos y Procedimientos, Procedimiento Atención a la Ciudadanía, código: AC-PR001 del 10 de mayo de 2018, lo anterior teniendo en cuenta que dicho procedimiento fue aprobado el 10 de mayo de 2018	El proceso de talento humano de la Corporación previa consulta externa de la Dirección Administrativa, tomó la decisión de aplicar el criterio de ubicación transversal de los funcionarios del nivel asistencial, según necesidad del servicio. Movimientos de personal sobre los cuales no tiene injerencia la respectiva dependencia.	Informar de la presente no conformidad, al Director Administrativo de la Corporación.	Solicitar al Director Administrativo el personal necesario (nivel asistencial y profesional) para el Proceso de Atención a la Ciudadanía.		Respuesta negativa o parcialmente afirmativa del Director Administrativo o acción a largo plazo	10 de Octubre de 2018	15 de Diciembre de 2018		
2	2			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				