

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

LÍDER DEL PROCESO: LUZ PATRICIA CAMELO URREGO PROCESO: Atención al Ciudadano y Defensor del Ciudadano

No.	ORIGEN	FECHA DEL HALLAZGO (dd-mm-aaaa)	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL, OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA O	DESCRIPCIÓN DE CAUSAS	ACCIONES	INDICADOR	META	RECURSOS	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO PROGRAMADA	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA	SIGUIENTE PLAN DE MEJORAMIENTO		OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO	AVANCE
									NOMBRE	CARGO O ROL			FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO		
1	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	El servidor público encargado de servicio al usuario debe estar debidamente identificado	La Contratista encargada de la oficina de Atención al Usuario no está identificada	Carnetizar a al Contratista, líder del proceso y Defensor del Ciudadano	Número de carnets expedidos/3 carnet programados	Personal de atención al usuario identificado y/o carnetizado	Tecnológicos y humanos	Angela Canizalez	Jefe Oficina de Comunicaciones	11/07/2011	01/09/2011				El día 08/07/11 se recibió de Almacén una chaqueta de la OFB. Los carnets serán elaborados la segunda semana de agosto
2	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Crear estrategias para que los ciudadanos se enteren de la importancia de utilizar los canales de comunicación para enviar sus solicitudes a la OFB.	Las estrategias de comunicación son insuficientes	Adoptar e implementar estrategias para que los usuarios utilicen los canales de comunicación para el envío de sus solicitudes a la OFB	Número de actividades realizadas/ Número de propuestas	Documento técnico de las estrategias de comunicación para cada canal de comunicación	Tecnológicos y humanos	Angela Canizalez y Catalina Lopez	Atención al Ciudadano, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	31/07/11 a 31/10/2011 a revisar con Ángela Canizalez	31/10/2011 a revisar con Ángela Canizalez				12/07/11 a revisar con Ángela Canizalez
3	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Los funcionarios de la OFB desconocen el proceso de recepción de solicitudes.	A pesar de la socialización de los procesos y procedimientos los servidores no tienen claridad en cuanto al procedimiento a seguir	Elaborar un plan para la resocialización de los procesos y procedimientos al personal administrativo y misional	Plan elaborado/plan programado Número de servidores capacitados/Número de servidores administrativo y misional	100% de los servidores de la planta administrativa conozcan el proceso de recepción de solicitudes	Tecnológicos y humanos	Catalina López	Atención al Ciudadano	31/07/2011	30/09/2011				
4	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Se observó que las solicitudes presentadas con anterioridad al mes de mayo, a pesar de haber sido contestadas oportunamente, no se encuentran registradas el SDQS, por lo tanto se debe determinar su procedencia o no de ingresar la información	No se registraron oportunamente las solicitudes en el SDQS presentadas en los meses de enero a abril de 2011	Elevar consulta a la Veeduría Distrital Secretaría General	Número de consultas realizadas / número de consultas programadas	Recibir el concepto y adelantar las acciones que correspondan para la actualización del SDQS	Tecnológicos y humanos	Catalina López	Atención al Ciudadano	01/07/011	31/08/2011				Se realizó una consulta a la Veeduría Distrital

20

5	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Se detectaron 115 requerimientos pendientes de repuesta en el SDQS de vigencias anteriores, sin respuesta o descargue	Solicitudes sin respuesta o falta de descargue de la respuesta en el Sistema	Oficiar a las áreas involucradas para elaborar respuesta o para descargar la misma en el SDQS y dar traslado de aquellos requerimientos que por competencia debe atender otra entidad distrital (IDARTES)	Número de requerimientos resueltos / número de requerimientos de respuesta	100 por ciento de requerimientos resueltos	Tecnológicos y humanos	Alvaro Jaramillo, Martha Andrade, Raul Rojas, Angela Canizalez y Catalina López	Subdirectores - Jefes de Oficina, Atención al Ciudadano	25/07/2011	15/09/2011			Los requerimientos fueron clasificados y los oficios enviados.
6	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Se deben presentar los informes mensuales de resultados (Informe Mensual de Requerimientos) al Comité Coordinador de Control Interno	No existen informes ni evidencia de su presentación al Comité de Control Interno	Presentar informes mensuales al Comité de Coordinador de Control Interno	Número de informes presentados / Número de informes programados	Dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010.	Tecnológicos y humanos	Catalina López	Atención al Ciudadano	01/08/2011	16/08/11			los informes deben ser presentados a partir de la fecha de la auditoria.
7	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Se debe hacer la medición de los indicadores asociados al proceso: cumplimiento de términos, reincidencia de solicitudes e índice de satisfacción de usuarios.	No existen los indicadores asociados al proceso	Establecer los indicadores asociados al proceso y realizar la medición de los indicadores cada tres meses	Número de informes de medición realizados / Número de informes de medición programados	3 indicadores de 2 informes	Tecnológicos y humanos	Luz Mery Ponguta - Catalina Lopez	Oficina Asesora de Planeación, Atención al Ciudadano	01/08/2011	30/09/2011			Se deben coordinar las fechas con Planeación. Los informes deben ser presentados a partir de la fecha de la auditoria.
8	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Se debe establecer el responsable del manejo de la información reportada por las encuestas de percepción del ciudadano, su tabulación y analisis	la Oficina Asesora de Planeación adelantó este proceso hasta el mes de marzo, a partir de abril no se realiza tabulación ni analisis	La Subdirección Administrativa establecerá mediante comunicación el responsable del proceso de tabulación y analisis y seguimiento	Memorando elaborado y entregado / Memorando programado	Tabular, analizar y realizar seguimiento oportuno a las encuestas de percepción ciudadano	Tecnológicos y humanos	Luz Patricia Camelo Urrego	Subdirectora Administrativa y Financiera	01/08/2011	08/08/2011			
9	Auditoría Interna Proceso Servicio Usuario	17/06/2011	Se debe realizar la actualización del proceso y de los procedimientos correspondientes al Servicio al Usuario, con el fin de que se ajusten al estado actual de la Entidad y establecer un procedimientos de atención al usuario en los diferentes eventos que participa la Entidad	Existen los procesos pero se deben actualizar según la nueva estructura de la entidad	Actualizar con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación los procesos y los procedimientos	Número de procesos actualizados / cuantos procesos actualizados 3	El proceso de Atención al Ciudadano esté completamente actualizado.	Tecnológicos y humanos	Catalina López y Luz Mery Ponguta	Atención al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación	18/07/2011	30/09/2011	Revisar fechas con Planeacion		

RJ

10	Auditoria Interna Proceso Servicio al Usuario	17/06/2011	Se recomienda llevar estadísticas de las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y derechos de petición del ciudadano, su tabulación y análisis.	A pesar de existir el consolidado de registro de solicitudes, no se clasifican por áreas temáticas, reincidencia, etc.	Realizar estadísticas de la información por áreas temáticas, así como su análisis y socialización con el Comité de Control Interno, cada 3 meses	Número de informes elaborados y presentados al C.C.I. / Número de informes programados	2 informes realizados	Tecnológicos y humanos	Luz Patricia Camelo Urrego y Catalina López	Subdirectora Administrativa y Financiera y Atención al Ciudadano	01/08/2011	15/09/2011				
11	Auditoria Interna Proceso Servicio al Usuario	17/06/2011	Se debe crear una base de datos con los usuarios de la Entidad.	No existe una base de datos en la Entidad con información de los usuarios de	Levantar base de datos representativa con usuarios en general	Base de datos levantada / Base de datos programada	Contar con una base de datos de los usuarios que permita entre otras actividades, medir la satisfacción y percepción ciudadana	Tecnológicos y humanos	Catalina López	Atención al Ciudadano	01/08/2011	15/12/2011				
	Auditoria Interna Proceso Servicio al Usuario	17/06/2011	Actualizar la página web de la Ofen el link "Defensor del Ciudadano" en relación con sus funciones y competencias	No se encuentran descritas las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano en la página web	Incluir en la página web de la OFB las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano	Información del Defensor del Ciudadano actualizada en la página web	Página web de la OFB actualizada con la información de funciones y competencia del Defensor del Ciudadano	Tecnológicos y humanos	Juan Carlos Quintero, Fernando Bedoya	Defensor del Ciudadano, Oficina Asesora de Comunicaciones	01/07/2011	05/07/2011				La información en la página web sobre el Defensor del Ciudadano se encuentra actualizada
13	Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011	17/06/2011	Elaborar anualmente un plan de Atención al Ciudadano	Reformas en el Estatuto Anticorrupción	Crear un plan de Atención al Ciudadano en concordancia con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción	Número de planes elaborados / Número planes programados	Contar con un plan de Atención al Ciudadano con el fin de dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción	Tecnológicos y humanos	Luz Patricia Camelo Urrego, Catalina López	Subdirectora Administrativa y Financiera, Atención al Ciudadano	15/08/2011	31/12/2011				
14	Ley 1437 de 2011	17/06/2011	Adoptar el manual de atención al ciudadano	No existe un manual de atención en la entidad.	Elaborar un manual de atención al ciudadano para a OFB	Número de manuales realizados / Número manuales programados	Que la OFB cuente con un manual de Atención al Ciudadano	Tecnológicos y humanos	Luz Patricia Camelo y Catalina López	Subdirectora Administrativa y Financiera, Atención al Ciudadano	15/08/2011	15/10/2011				

FIRMA DEL LÍDER DEL PROCESO

Patricia Camelo