

PLANES DE MEJORAMIENTO PENDIENTES SECRETARIA GENERAL							
ENTE DE CONTROL	NUMERO DE ACCION	PLAN DE MEJORAMIENTO	HALLAZGO DESCRIPCION	ACTIVIDADES PLANTEADAS	Responsable	Fecha Compromiso	ACTIVIDADES REALIZADAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI	3927	Observación Auditoría de Gestión #3927	Condición: realizada la revisión de los soportes de pago de telefonía fija, encontramos que las órdenes de pago N°2500010559 con RPC N°8100008529 y N°2500010780 con RPC N°8100009027 cuyo beneficiario es la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá D.C., presentan las mismas facturas de pago lo que ocasiona un valor pagado por \$16,900,386 (mayor v. pagado \$8.450.193), se solicitaron las aclaraciones correspondientes, recibiendo como respuesta por parte de la Secretaría General lo siguiente: "De acuerdo a la solicitud realizada por control interno se evidencia que efectivamente los RPC 8100008529, 8100009027, corresponden a las mismas facturas como soporte, ya que un por un error involuntario, se tramitaron para pago las mismas facturas correspondientes al periodo del 1 al 28 de febrero; no obstante, estos valores cancelados fueron abonados en el mes de abril en los siguientes periodos tal como se evidencia en las facturas adjuntas". Causa: No aplicación del Procedimiento A-GRF-PR-005 GESTIÓN PARA EL PAGO DE IMPUESTOS, SERVICIOS, TASAS Y MULTAS, del proceso A-GRF-CA-001 GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS. Criterio: Procedimiento A-GRF-PR-005, Numeral 4. GENERALIDADES Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN, ítem 2.2 El funcionario responsable del pago servicios públicos, recibe las facturas y las confronta con el cuadro control de servicios públicos, analizando los siguientes puntos: si corresponden al período indicado en la factura, la dirección o ubicación del inmueble y/o el nombre del usuario. Así mismo verifica que el monto facturado sea razonable en comparación con los periodos cancelados anteriormente. Consecuencia: Materialización de Riesgos de Gestión Financiera	de tratar 06/sep./2021- pendiente de tratamiento por parte del area encargada en este caso administrativa	DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI	3924	Observación de Auditoría Integrada	Asegurar la eficacia de las acciones tomadas debido a que se sigue presentando el no cumplimiento en los tiempos de respuesta numeral numeral: 10.2 a las PQRSDF registradas en los sistemas de gestión documental MERCURIO Y SAC	1,Identificar los servidores públicos sobre los cuales recae la responsabilidad de tramitar las PQRSDF en términos de ley. De acuerdo a la circular 005 de enero de 2021 expedida por la Secretaría General ; evidencia: 1. Informe mensual de PQRSDF sin respuesta o con respuesta fuera de tiempos de ley con el nombre del funcionario 2. Alertas diarias de vencidos por dependencia que incluye los funcionarios y contratistas con vencidos en las herramientas SAC y Mercurio socializando al equipo directivo para adelanto de acciones correctivas. 3. Informe Semanal con documentos a tiempo en bandejas, vencidos y por vencer por dependencia y funcionario extraído de los sistemas de gestión documental mercurio y sac , copiando los mismos al Director de Atención al Usuario	Aura Yamile Lizarazo Neira - EDUCACION		
				2, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Cesar Mauricio Lopez Alfonso		
				3, Identificar los servidores públicos sobre los cuales recae la responsabilidad de tramitar las PQRSDF en términos de ley. De acuerdo a la circular 005 de enero de 2021 expedida por la Secretaría General ; evidencia: 1. Informe mensual de PQRSDF sin respuesta o con respuesta fuera de tiempos de ley con el nombre del funcionario 2. Alertas diarias de vencidos por dependencia que incluye los funcionarios y contratistas con vencidos en la herramienta Mercurio, socializando al equipo directivo para adelanto de acciones correctivas. 3. Informe Semanal con documentos a tiempo en bandejas, vencidos y por vencer por dependencia y funcionario extraído de los sistemas de gestión documental mercurio , copiando los mismos al Director de Atención al Usuario.	Sergio Mauricio Madroñero Escobar		
				4, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Evelia Escobar Perdigon		
				5, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Luz Maribel Castañeda Rústes		
				6, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Gilberto Alvarez Uribe		
				7, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Mariol Martínez Triana	31/dic./2021	
				8, Identificar los servidores públicos sobre los cuales recae la responsabilidad de tramitar las PQRSDF en términos de ley. De acuerdo a la circular 005 de enero de 2021 expedida por la Secretaría General ; evidencia: 1. Informe mensual de PQRSDF sin respuesta o con respuesta fuera de tiempos de ley con el nombre del funcionario 2. Alertas diarias de vencidos por dependencia que incluye los funcionarios y contratistas con vencidos en la herramienta Mercurio, socializando al equipo directivo para adelanto de acciones correctivas. 3. Informe Semanal con documentos a tiempo en bandejas, vencidos y por vencer por dependencia y funcionario extraído de los sistemas de gestión documental mercurio , copiando los mismos al Director de Atención al Usuario.	Celmira Chavez Herrera		PREMIO 10/19/2021 Resultado Informes semanales de seguimiento de PQRS sin respuesta, y fuera de tiempo. Reunión con equipo de mejoramiento para el seguimiento de pprs en la dirección de rentas y ejecuciones
				9, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Erika Elizabeth Sabagal Castro		
				10, Identificar los servidores públicos sobre los cuales recae la responsabilidad de tramitar las PQRSDF en términos de ley. De acuerdo a la circular 005 de enero de 2021 expedida por la Secretaría General ; evidencia: 1. Informe mensual de PQRSDF sin respuesta o con respuesta fuera de tiempos de ley con el nombre del funcionario 2. Alertas diarias de vencidos por dependencia que incluye los funcionarios y contratistas con vencidos en la herramienta Mercurio, socializando al equipo directivo para adelanto de acciones correctivas. 3. Informe Semanal con documentos a tiempo en bandejas, vencidos y por vencer por dependencia y funcionario extraído de los sistemas de gestión documental mercurio , copiando los mismos al Director de Atención al Usuario.	Lenor Roa Escobar		
				11, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Jorge Alberto Godoy Lozano		
12, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Gina Lorena Herrera Parra						
13, Enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario y a la Dirección de Atención al usuario, la relación de los funcionarios responsables de la PQRSDF que no dieron respuesta oportuna a las mismas en los términos de ley.	Gina Lorena Herrera Parra						
ENTE CERTIFICADOR	3695	AUDITORIA EXTERNA	No se evidencia como la organización determina, en el proceso de atención al ciudadano: b) los métodos de seguimiento y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Evidencia: En el informe de desempeño del proceso de atención al ciudadano, del tercer trimestre del año, se reporta fuera de términos de respuesta 1019 PQRSDF de las 11.364 En el informe de desempeño del segundo trimestre se reporta que se constataron fuera de términos 57 PQRSDF de 7.149	TUVO 4 ACCIONES FUERON REFORMULADAS Y ACTUALMENTE HAY 2 ACCIONES PENDIENTES DE EJECUTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2021/1. Realizar seguimiento mensual, bimensual y trimestral al resultado del indicador Oportunidad de la Respuesta PQRSDF Realizar seguimiento semanal al estado de las PQRSDF que están pendientes de gestión y respuesta oportuna./2. Realizar ejecución a la actividad descrita en la acción preventiva (Riesgo) Solicitudes de información a los Secretarios respecto de las acciones tomadas con el reporte de las PQRSDF no contestadas. El proceso debe establecer una semaforización por dependencia como herramienta de seguimiento.	Arnulfo Andrés Arias Quintana	31//12/2021	