

**INFORME SEGUIMIENTO A PLANES DE
MEJORAMIENTO SUSCRITOS**

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.

DICIEMBRE 2023.

OBJETIVO

Efectuar seguimiento al estado de avance y/o cumplimiento a las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento por Procesos, en lo pertinente a las auditorías y seguimientos llevados a cabo por Control Interno a los Procedimientos de Almacén (GAD-PR-02 Administración y Control de Bienes), Gestión de PQRSD y Procedimiento de Nómina.

ALCANCE

Verificación de soportes que evidencien el cumplimiento de las actividades y/o acciones de mejora generadas y que permitan el cierre con eficacia y efectividad de las 24 observaciones (hallazgos) que se encuentran identificados hasta el mes de diciembre del 2023, en estado "PARA CIERRE", o que ya tienen vencida las fechas de cumplimiento. A continuación, el detalle:

Origen de las Observaciones y/o Hallazgo	Cantidad de Observaciones y/o hallazgos	Número de Actividades propuestas
Auditoria Almacén 2022	7	7
Auditoria Nómina 2022	8	8
Auditoria PQRSD 2023	9	9
TOTAL	24	24

Fuente: Creación propia, diciembre 2023.

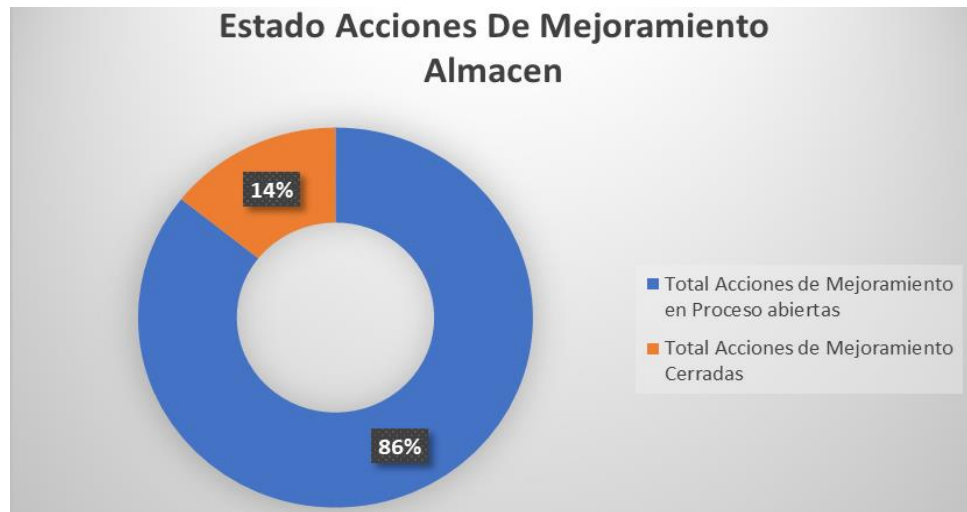
RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

➤ Cierre de Observaciones y/o Hallazgos

La Oficina de Control Interno, llevó a cabo el cierre con efectividad a diez (10) hallazgos (10 actividades), teniendo en cuenta el análisis de las causas y actividades propuestas, así como también los soportes allegados por los responsables, los cuales sirvieron como evidencia de cumplimiento.

A continuación, se muestra el detalle del estado de las Acciones de Mejoramiento de las Observaciones y/o Hallazgos por cada uno del procedimiento auditados a la fecha:

AUDITORIA ALMACEN



Fuente: Creación propia, diciembre 2023.

Como se muestra en la tabla de datos inicial, en la vigencia 2022 se practicó auditoria interna a las actividades relacionadas con el procedimiento de Almacén; que como resultado obtuvo 7 observaciones y/o hallazgos, a los cuales se les suscribió Plan de Mejoramiento por parte de Subdirección Técnica de Gestión Corporativa como responsable del procedimiento.

Aplicado el seguimiento al Plan de Mejoramiento por parte de Control Interno, se solicita al Profesional responsable de estas funciones, allegar las evidencias que soporten la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora propuestas; pero a la fecha no se ha tenido respuesta, por tanto desde control interno se consultó la información relacionada en página web e intranet de la entidad para algunas actividades, encontrando muy poca información y solo se pudo verificar una actividad relacionada con inventarios y desde la información socializada por parte Planeación en las actualizaciones realizadas al Sistema de Gestión, se evidencia la Actualización del Formato GAD-FR-11 Inventario a Cargo de los Funcionarios con fecha del 23 de octubre del 2023, el cual incluye información

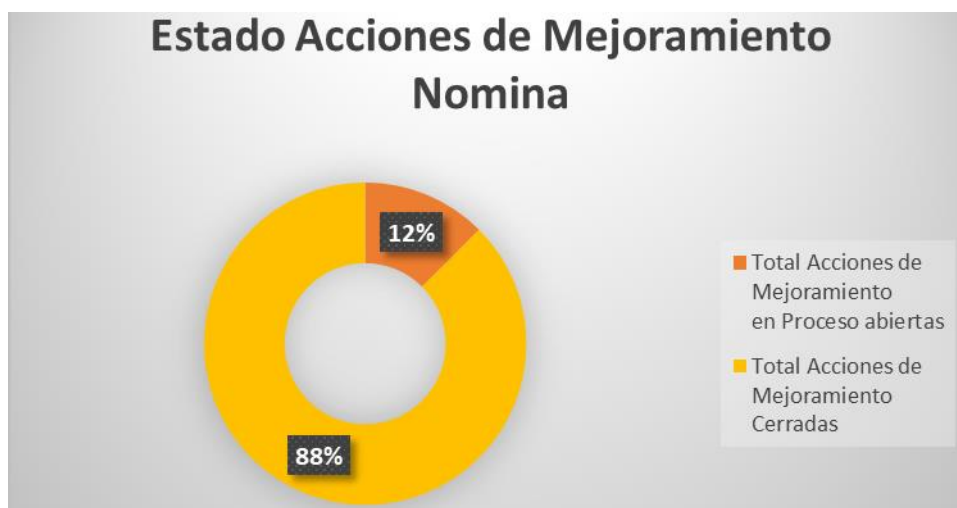
como el "serial del Bien" y se elimina el inventario a cargo de funcionarios o contratistas GA - F - 09.

Con esta actividad se logra cerrar la acción, quedando pendiente la información que pueda soportar el cierre de las otras 6 actividades.

En conclusión, a la fecha del presente seguimiento se puede observar que el 86% de las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento continúan abiertas y solo el 14% fueron cerradas por parte de los responsables.

Es importante la revisión de dichos planes, ya que pueden ser causas potenciales a cualquier tipo de riesgos institucional, debido a que las acciones ya superaron los tiempos de ejecución, los cuales estaban establecidos a finalizar a 31 de diciembre del 2022.

AUDITORIA NÓMINA



Fuente: Creación propia, diciembre 2023.

Como se puede observar en la tabla de datos inicial, en la vigencia 2022 se practicó auditoría interna a las actividades relacionadas con el procedimiento de Nómina; que como resultado obtuvo 8 observaciones y/o hallazgos, a los cuales se les suscribió Plan de Mejoramiento por parte de Subdirección de Gestión Corporativa como responsable del procedimiento.

Aplicado el seguimiento al Plan de Mejoramiento por parte de Control Interno, se solicita al Profesional responsable de estas funciones, allegar las evidencias que soporten la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora propuestas.

Se recibe información por parte de la Profesional responsable de las actividades de nómina vía correo electrónico, en el cual se allega cada uno de los soportes

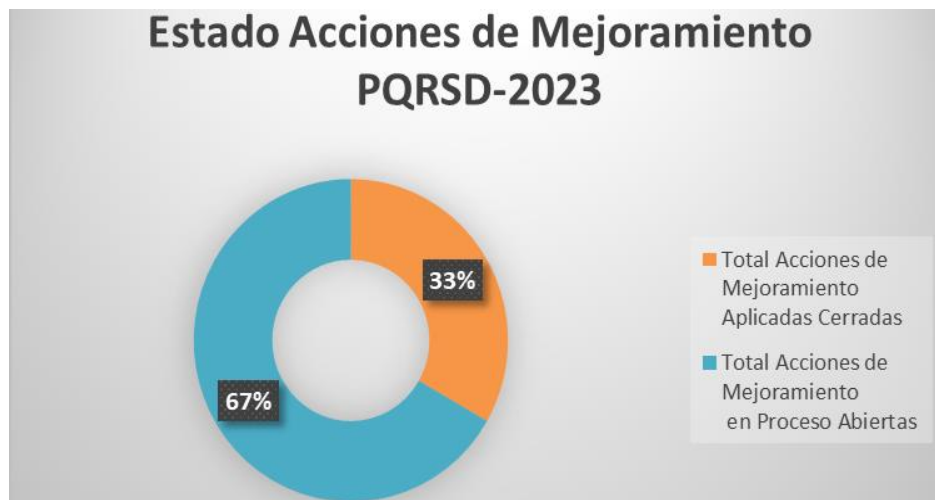
documentales correspondientes a cada acción de mejoramiento ejecutada dentro del Plan de Mejoramiento suscrito con Control Interno.

Revisada y validada la información se pudo observar que 6 acciones de mejora fueron cerradas, por cumplimiento de actividades respecto a los ajustes en ajuste, reconocimiento y pago de la diferencia por bonificación por servicios a los funcionarios, parametrizaciones y actualización de actividades en el Sistema Kactus, los oficios de recobro a las EPS por licencias e incapacidades y el inicio de la identificación de los Riesgos relacionados con las actividades de nómina como el rechazo a licencias remuneradas e incapacidades, quedando pendiente la identificación de riesgos de corrupción y seguridad digital.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se puede concluir que a la fecha del seguimiento solo el 88% de las acciones de mejoramiento fueron cerradas y el 12 % de las acciones continúan abiertas por la actividad relacionada con la identificación de riesgos.

Se recomienda a los responsables, solicitar el acompañamiento con planeación para la actualización del Mapa de Riesgos que incluya la tipología de riesgos de seguridad digital y de corrupción.

AUDITORIA PQRSD



Fuente: Creación propia, diciembre 2023.

Como se muestra en la tabla de datos inicial, en el primer trimestre de la vigencia 2023 se practicó auditoría interna a las actividades relacionadas con el Servicio de atención al ciudadano; que como resultado obtuvo 9 observaciones y/o hallazgos, a los cuales se les suscribió Plan de Mejoramiento por parte de Subdirección de Gestión Corporativa como responsable del procedimiento.

Aplicado el seguimiento al Plan de Mejoramiento por parte de Control Interno, se solicita al Profesional responsable de estas funciones, allegar las evidencias que soporten la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora propuestas.

Recibida la información, por parte del Profesional responsable de estas actividades vía correo electrónico se logró evidenciar que, de las 9 acciones de mejoramiento propuestas en el Plan, solo se cerraron 3 acciones que corresponden al 33%, como por ejemplo la asignación de las PQRS a un Directivo para su reasignación de acuerdo al tema que se debe resolver y dar la respuesta respectiva.

Adicionalmente en los informes se hace el análisis respectivo del comportamiento de los canales de comunicación, tiempos de respuesta, tipos de respuesta, fortalezas, debilidades del SAC y encuestas de satisfacción.

Las 6 acciones que continúan abiertas que corresponden al 67% restante, están relacionadas con la actualización del Procedimiento de PQRSD, en las diferentes Políticas de Operación como es el caso de la Política # 2 y #5, los formatos de control de correos electrónicos y Formato de respuestas tipo que se eliminarían del procedimiento.

Al momento del seguimiento el profesional responsable manifiesta que se encuentra la actualización del procedimiento en borrador y está pendiente de aprobación, razón por la cual no se logró el cierre de las acciones relacionadas.

Se recomienda que a la brevedad posible se consiga la revisión y aprobación de este procedimiento actualizado, con el fin de que las acciones propuestas se logren ejecutar en su totalidad; ya que superaron la fecha de cierre propuesta dentro del plan.

RECOMENDACIONES GENERALES

En términos generales, y con el propósito de avanzar en el cumplimiento y cierre de las actividades definidas en los planes de mejoramiento, se recomienda a los líderes y facilitadores de los procesos con acciones pendientes lo siguiente:

- ✓ Fortalecer el registro del monitoreo a los planes de mejoramiento vigentes con el propósito de presentar oportunamente los avances en los tiempos establecidos.
- ✓ Revisar el cumplimiento de las actividades establecidas en los planes de mejoramiento y en caso de presentarse un retraso, que genere una modificación a lo establecido, solicitar la reformulación y/o cambios debidamente justificados.

- ✓ Garantizar que las evidencias soporten la ejecución de las acciones establecidas para asegurar el cierre con efectividad de la no conformidad u oportunidad de mejora.

Elaboró.

Luisa Fernanda Fajardo Núñez - Contratista

Revisó

Aura Paola Castro Tarazona – Profesional Universitario