

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

VERSIÓN: 5.0

CODIGO FEMMOPRS006

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 de Octubre de 2014

PÁGINA 1 DE 1

CODIGO MALLAZO	DESCRIPCIÓN DEL MALLAZO	CAUSA DEL MALLAZO	PROCESO RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ORIGEN O TIPO DE AUTORIDAD	ACCIONES DE MEJORA	OBJETIVO	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / CANTIDAD / UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES / AVANCE (DESCRIPCIÓN)	ESTADO (F, P, S)	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	EFICACIA DE LA META (SI/NO)	FECHA VERIFICACIÓN (SI/NO)	AUTORIDAD
CS215	Incumplimiento en la implementación del MECO 2014, así mismo no se evidencian forma de acciones de mejoría frente a la verificación emitida por el CAP en la encuesta de la vigencia 2014.	Por que se está a la espera de la autorización para iniciar el cumplimiento del MECO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Auditoría de Control Interno	Realizar la reunión y mesa de trabajo con el COT Control Interno para definir el plan de implementación del MECO 2014	Lograr la implementación del MECO 2014 mediante la generación de los productos que no se han cumplido al cierre 2013 de 2015.	Desarrollar el Plan de Trabajo resultante de la reunión dentro de los términos establecidos.	Plan de trabajo ejecutado	100%	16/10/2015	31/12/2015	80%	P	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CS217	A la fecha de la auditoría, existen 8 acciones pendientes para ser (B) hallazgos cuyo código son: CAS214P, CAS214P, CAS214P, CAS215P, CAS215P, CAS216P, CAS216P, de las cuales todas están en estado vencido, con fechas de inicio 2014, 2015 y 2016 y 37 de diciembre de 2015, con fecha de vencimiento de 15 días, 4 en proceso de ejecución y 1 (una) más; lo cual incumple el BSM de la NTCOP 1000-2009, porque no se está dando implementación a las acciones necesarias para eliminar los casos de las no conformidad presentadas.	Por el tema de carga laboral de los COT Control Interno para definir el plan de implementación de las acciones documentadas dentro del PAR.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	Con cumplimiento a las acciones documentadas dentro del PAR.	Con cumplimiento a las acciones documentadas dentro del PAR.	Lograr el cumplimiento de las acciones preventivas documentadas dentro del PAR.	Cumplimiento de las seis acciones preventivas documentadas dentro del PAR.	6	15/02/2017	30/06/2017	84%	P	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CS218	-SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DEL MECO 2014 Teniendo en cuenta que el Decreto 943 de 2014, dio un plazo de 6 meses a la entidad para la implementación del Modelo de Gestión MECO 2014, se pudo evidenciar por medio de correo electrónico 12 de julio del 2017 el Plan de Trabajo emitido por la oficina de Planeación y Sistemas, en el cual se detallan que encuentran pendientes por ser revisados los siguientes hallazgos: - Metodología de Clasificación de Riesgos. - Metodología de Clasificación de Riesgos. - Código de Integridad.	por que aun existen productos pendientes de entregar por parte de los procesos	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Auditoría de Control Interno	Realizar la reunión y mesa de trabajo con el COT Control Interno para definir el plan de implementación del MECO 2014.	Lograr la implementación del MECO 2014 mediante la generación de los productos que no se han cumplido al cierre 2013 de 2015.	Desarrollar el Plan de Trabajo resultante de la reunión dentro de los términos establecidos.	Plan de trabajo ejecutado	100%	20/09/2018	28/12/2018	80%	P	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
1	Se evidenció el incumplimiento de las actividades programadas para el desarrollo del caso en el Plan de acción de Gobierno en Línea según Informe de seguimiento emitido por la oficina de Planeación y Sistemas.	Incumplimiento en el desarrollo de las actividades programadas para el desarrollo del caso en el Plan de acción de Gobierno en Línea según Informe de seguimiento emitido por la oficina de Planeación y Sistemas.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoría de Control Interno	Realizar las actividades planeadas en el plan de acción de gobierno en línea.	Realizar las actividades planeadas en el plan de acción de gobierno en línea.	Realizar las actividades planeadas en el plan de acción de gobierno en línea.	Actividades a ejecutar	2	2/03/2015	5/03/2015	70%	P	Se evidencia la evidencia de la aprobación del video institucional.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CAS217	No existe análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto	porque no se tiene una herramienta adecuada para realizar el análisis	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoría de Control Interno	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	MODELO IMPLEMENTADO	1	16/10/2017	30/06/2017	70%	P	Se requiere la evidencia de la actualización del nuevo aplicativo e iconografía de trabajo.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CS019	El nivel de atención que presta la entidad no cuenta con un programa o software propio, sino que en una reunión presencial, se realizó una sesión de trabajo para presentar el modelo de atención al ciudadano, se generó una lista de acciones que se van a implementar en la entidad para el periodo 2014 y 2015, con fecha de inicio el 07 de febrero de 2014 y la fecha de fin de la sesión el día 20/02/2014 y la fecha de fin de la sesión el día 20/02/2014.	La entidad no cuenta con un programa o software propio, sino que en una reunión presencial, se realizó una sesión de trabajo para presentar el modelo de atención al ciudadano, se generó una lista de acciones que se van a implementar en la entidad para el periodo 2014 y 2015, con fecha de inicio el 07 de febrero de 2014 y la fecha de fin de la sesión el día 20/02/2014 y la fecha de fin de la sesión el día 20/02/2014.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoría de Control Interno	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Documento de necesidad del Chat Institucional	Documento redactado	1	6/05/2019	31/05/2019	100%	T	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CS019	Verificar los registros de quejas se observan incumplimientos en el diligenciamiento de formularios por parte de los usuarios, se observó que las quejas se procesan a veces sin diligenciar por los funcionarios de las salas y no por los usuarios que ingresan a solicitar algún servicio, así mismo se evidenció que no se está cumpliendo con la actualización en la actividad No.4, con relación al diligenciamiento de la base de datos de la entidad, se recomienda llevar un control de los hechos en los cuales se diligencian en la aplicación de encuestas de satisfacción.	Por que el personal de atención al ciudadano en las puntos de atención fuera de horas de trabajo no se está cumpliendo con la actualización en la actividad No.4, con relación al diligenciamiento de la base de datos de la entidad, se recomienda llevar un control de los hechos en los cuales se diligencian en la aplicación de encuestas de satisfacción.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoría de Control Interno	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Lograr la aplicación de la encuesta de satisfacción puntual.	Acta de revisión y verificación de los datos de encuestas diligenciadas adecuadamente	100%	21/12/2019	31/12/2019	100%	T	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CS019	2. Procedimiento basen de Sugerencias: Se realizó reunión de los representantes que conforman los actas de las sugerencias, definiendo la técnica de muestreo selectivo y seleccionando las categorías de las sugerencias solicitadas. 3. Satisfacción: Verificada la copias de actas que no se encuentran en la cantidad de actas de sugerencias del día 22 de agosto, así mismo se observó acta 19 agosto que corresponde a un día festivo. 4. Eficacia: Se evidenció el acta de basen del 17 mayo, se observó actas que no corresponden a la fecha indicada por el procedimiento, se observó acta 01/11/15 del cual corresponde a una fecha festiva abierta al basen de sugerencias. 5. Santa Marta: se evidencia que no se encuentra el acta de 31 de mayo del 2015, así mismo que se encuentran hasta el mes de julio, faltando los meses de agosto y septiembre del 2015.	por que no se están cumpliendo con el procedimiento de selección de las sugerencias solicitadas, así mismo se observó acta 19 agosto que corresponde a un día festivo. 4. Eficacia: Se evidenció el acta de basen del 17 mayo, se observó actas que no corresponden a la fecha indicada por el procedimiento, se observó acta 01/11/15 del cual corresponde a una fecha festiva abierta al basen de sugerencias. 5. Santa Marta: se evidencia que no se encuentra el acta de 31 de mayo del 2015, así mismo que se encuentran hasta el mes de julio, faltando los meses de agosto y septiembre del 2015.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoría de Control Interno	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Realizar el análisis de datos para demostrar eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de quejas a falta de información comparativa y de tendencias que permitan observar información nueva, clara y confiable de la entidad a este respecto.	Aplicar la base de sugerencias	Actas de apertura de basen de sugerencia	100%	21/12/2019	31/12/2019	100%	T	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA
CS019	Verificar la actualización de 7 procedimientos del proceso de Gestión servicios Salud según lo establecido por la normatividad vigente.	Manejar actualizada la documentación de los procedimientos y procesos.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoría de Control Interno	Realizar la actualización de 7 procedimientos del proceso de Gestión servicios Salud según lo establecido por la normatividad vigente.	Manejar actualizada la documentación de los procedimientos y procesos.	Actualizar 7 procedimientos al 100% según las necesidades.	Acta de Análisis y adopción de los documentos al sistema.	7	16/03/2016	31/03/2016	100%	T	Se encuentra conformidad entre las actividades planeadas y las actividades ejecutadas durante el periodo revisado.	si	19/09/2015	CRO JORGE EDGAR SANCHEZ / FABIAN ST. CAROLINA

