



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

FECHA
26 Abr 22

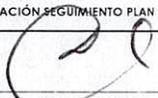
VERSIÓN
08

CÓDIGO
E1-F-007

CONSECUTIVO

PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO (para diligenciamiento exclusivo de la OCI)					
Unidad Auditable: Secretaría de Bienestar social			No. de la auditoría: 001-SBS-2022		Período de la auditoría: Enero - Diciembre 2021	Fecha suscripción: 01 de julio de 2022	No. Seguimiento:					
No.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN	CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO		META	INDICADOR DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES	ESTADO DE LA ACCIÓN
					FECHA INICIAL	FECHA FINAL						
1	<p>Acorde a los lineamientos establecidos en el Manual de Administración de Riesgos de la Alcaldía Municipal de Pasto, versión 03 de fecha 10 de agosto de 2021, numeral 3.4.1. "Acciones ante riesgos materializados", donde se establece que el líder del proceso como responsable, una vez materializado un riesgo de proceso y severidad sin controles moderada (características del riesgo en mención), debe: "Iniciar el análisis de causas y determinar acciones preventivas y de mejora, documentar en el Plan de Mejoramiento Institucional y replicar los riesgos del proceso," y "analizar y actualizar el mapa de riesgos," el equipo auditor evidenció debilidad en el análisis, tratamiento y control de los riesgos de gestión, muestra riesgo número uno (1): "Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanción del ente de control debido a la inadecuada planificación de implementación de políticas públicas" la cual se presume la materialización en uno de sus componentes que ejerce la política pública de envejecimiento y vejez, en la constitución del centro vida, en el lote las Brisas, el cual se evidencia que la Secretaría de Bienestar Social, no aplicó las acciones necesarias del numeral anteriormente (3.4.1.), hecho que puede generar posibles sanciones, desviaciones e incumplimientos normativos, afectación e incumplimientos en el desarrollo de la misión e imagen institucional.</p>	<p>Debilidad en la aplicación de las directrices del Manual de Administración de Riesgos de la Alcaldía Municipal de Pasto</p>	<p>Realizar mesa de trabajo con los líderes de cada proceso para realizar un análisis de los riesgos que contempla el mapa de riesgos</p> <p>Realizar un instrumento que permita hacer seguimiento y saber el estado de los riesgos</p> <p>Socializar mapa de riesgos ajustado</p> <p>Realizar seguimientos periódicos al mapa de riesgos.</p>	<p>Secretaría(o) de Bienestar Social / Subsecretario(a) de Promoción y Asistencia Social / Subsecretario(a) de Gestión y Proyectos</p>	<p>1/07/2022</p> <p>31/12/2022</p>	<p>Análisis mapa de riesgos</p>	<p>Actas de reunión.</p> <p>Herramienta de control y seguimiento</p>					
2	<p>Al revisar la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente al Proceso Atención Sociol, el equipo auditor tomó muestra de los procedimientos, formatos e instructivos que ejecuta la Secretaría de Bienestar Social, el cual observó debilidad en el uso, manejo y aplicación de los mismos, lo anterior, genera reproches, posibles sanciones, desviaciones e incumplimientos normativos, ante el producto o servicio esperado.</p>	<p>Debilidad en la aplicación de directrices del Manual de Procesos y Procedimientos</p>	<p>Mesa de trabajo con líderes de procesos para revisión documental del manual de procesos y procedimientos</p> <p>Actualizar los procedimientos para la ejecución de los programas de la Secretaría de Bienestar Social</p> <p>Socializar procedimientos actualizados</p>	<p>Secretaría(o) de Bienestar Social / Subsecretario(a) de Promoción y Asistencia Social / Subsecretario(a) de Gestión y Proyectos</p>	<p>1/07/2022</p> <p>30/12/2022</p>	<p>Procedimientos actualizados</p>	<p>No. De procedimientos actualizados</p>					
3	<p>Al revisar el avance de implementación de la política de gestión del conocimiento en la Secretaría de Bienestar Social, se evidencia que no se ha adoptado un proceso para el desarrollo integral de esta política, conllevando esto a la pérdida de información clave para la entidad, sobre todo en aquellos casos de novedades de personal, donde los funcionarios por cualquier motivo se retiran del servicio y no se ha retenido efectivamente la información, caso tal, como el del profesional encargado del manejo del archivo, quien se encuentra ya pensionado y que al momento de la visita de auditoría, aún no ha legalizado la entrega de su cargo; además, esta labor está siendo realizada por un contratista, quien no cuenta con el conocimiento y la capacitación suficiente para realizar dicha labor.</p>	<p>Falta de estrategias que permitan evitar la pérdida de información cuando un trabajador deja el cargo que desempeña.</p>	<p>Reuniones con equipo de trabajo para buscar alternativas de solución a la pérdida de información.</p> <p>Formular estrategias que permitan evitar la pérdida de información</p>	<p>Secretaría(o) de Bienestar Social / Subsecretario(a) de Promoción y Asistencia Social / Subsecretario(a) de Gestión y Proyectos</p>	<p>1/07/2022</p> <p>2/02/2023</p>	<p>Personal Contratado</p>	<p>Actas de reunión</p> <p>Proyecto Modificado</p> <p>Contratos de personal</p>					

B	<p>Esta auditoría evidenció que para la atención de usuarios dentro del programa Envejecimiento y Vejez, la Secretaría de Bienestar Social ha dispuesto como canal de atención (Call Center) la línea telefónica 7242326, extensiones 1802, 1805 y 1806, la cual se entrega mediante volante informativo, sin embargo al hacer las pruebas correspondientes, este canal no funciona, contesta una grabación que suministra números de marcación de extensiones para cada dependencia y al marcarlas da señal y se corta la comunicación, situación que podría generar mala imagen institucional e incumplimiento en los usuarios.</p>	<p>Debilidad en el proceso de atención a través del call center</p>	<p>Solicitud de verificación y mantenimiento a líneas telefónicas de la Secretaría de Bienestar Social</p>	<p>Secretaría de Bienestar Social</p>	<p>01/07/2022</p>	<p>30/12/2022</p>	<p>Verificación de líneas telefónicas y sus respectivas extensiones</p>	<p>No. De líneas telefónicas habilitadas</p>				
---	---	---	--	---------------------------------------	-------------------	-------------------	---	--	--	--	--	--

<p>FIRMA APROBACIÓN ELABORACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO</p>	<p>FIRMA APROBACIÓN SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO</p>
<p style="text-align: center;">  LEIDY ALEXANDRA JARAMILLO SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL </p>	<p style="text-align: center;">  HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO </p>