Personería de Itagüí	PLAN DE MEJORAMIENTO 2022	CÓDIGO: FEM-04 VERSIÓN: 05 FECHA: 24/02/2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA								PLAN DE ACCIÓN				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
No.DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	FECHA REPORTE D-M-A	PROCESO	FUENTE DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCION DE LA CAUSA	ANÁLISIS DE CAUSAS	ACCION DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACION DE ACTIVIDAD	CARGO	FECHA	RESULTADOS Y EVIDENCIAS	NOMBRE DE QUIEN VERIFICA	ESTADO DE LA ACCIÓN	NUMERO DE DIAS DE VENCIMIENTO
1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL																
16	Mejora	23/08/2021	Planeación Institucional	Auditoria Interna de Calidad	Aunque no se auditó el proceso de atención al cuidadano, el tema de percepción de la comunidad es transversal con la atención al cuidadano y se observó en el mapa de riesgos, "atención al cuidadano" numeral 9, en el seguimiento a los indicadores en la redacción del 10/07/2021 que no aparece, según las encuentas, el porcentaje de satisfacción del ciudadano. solo se indica el porcentaje de encuestas logradas sobre el número de usuarios atendidos	No aplica		Presentar al Comite de gestión y Desempeño propuesta para modificar la fórmula del indicador del riesgo de insatisfacción social la cual quedaría asÍ: N° de usuarios insatisfechos con la prestación de los servicios de la entidad /N° de usuarios encuestados * 100 y de la formula del indicador de satisfacción del cuidadano la cual quedaría asi: N° de ususarios satisfechos con la prestación del de los servicios de la entidad/ N° de usuarios encuestados	1/10/2021	1/01/2022	Secretaria General Despacho Personero	20/04/2022 30/03/2022 01/12/2021 12/10/2021	**20/04/2022** En comité de Gestión y Desempeño se aprueba el cierre. **30/03/2022.** Evidencia: Indicador de matriz de riesgo del proceso de Atención al Ciudadano, en donde se verifica el cumplimiento y la eficacia de esta acción. Por lo tanto se solicitará en cierre en comité institucional de gestión y desempeño **01/12/2021.** Se realizó la modificación de la formula del indicador del riesgo de insatisfaccción social y la modificación del indicador de satisfaccion en las respectivas matrices, las cuales quedarían así: N° de usuarios insatisfechos con la prestación de los servicios de la entidad /N° de usuarios	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
17	**mejora**	23/08/2021	Planeación Institucional	Auditoria Interna de Calidad	Las tabulaciones sobre las encuestas de satisfacción no se socializan con el equipo de trabajo aludido disminuyendo la oportunidad de una mejora.	No aplica		Realizar socialización de los analisis realizados a las encuestas de satisfacción con el personal de atención al ciudadano	1/10/2021	1/01/2022	Secretaria General Despacho Personero	20/04/2022 30/03/2022 16/12/2021 12/10/2021	**20/04/2022** En comité de Gestión y Desempeño se aprueba el cierre. **30/03/2022.** Evidencia: Informe de caracterizacion de usuarios. Se verificó en el informe, el cuál se socializó en Comite Institucional de Gestión y Desempeño la socialización de las encuestas de satisfaccion con el personal de atención	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
18	mejora	20/11/2021	Planeación Institucional	Auditoria Externa ICONTEC	Conviene establecer la relación de los objetivos de calidad con los respectivos indicadores, que aseguran su cumplimiento, desde la matriz de correlación de elementos estratégicos.	No Aplica	No aplica	Revisar la matriz de correlación de elementos estrategicos para identificar la relación de los objetivos de calidad con los respectivos indicadores.	14/12/2021	30/06/2021 **30/06/2022**	Despacho Personero	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022.** Continua abierta. Se reprograma su cumplimiento para 30/06/2022 **14/12/2021** Esta acción pasa para la vigencia 2022, porque se estará analizando para revisar la matriz de correlación de objetivos de calidad e indicadores. Por lo tanto continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
19	mejora	20/11/2021	Planeación Institucional	Auditoria Externa ICONTEC	Conviene mejorar la matriz de las partes interesadas con necesidades y expectativas, donde se mejore la correlación directa entre cada requisito y la forma de darle cumplimiento, haciendo la pregunta si los controles son suficientes; si la respuesta en negativa, conviene establecer nuevas acciones; se invita a hacer el seguimiento de estos requisitos, desde la misma matriz, y estableciendo indicadores o métricas asociados al cumplimiento de los requisitos. Recordar que la evaluación de estos requisitos es un tema dinámico que puede ser modificado y revisado	No Aplica	No aplica	Revisar la matriz de las partes interesadas con necesidades y expectativas para mejorar la correlación directa entre cada requisito y la forma de darle cumplimiento, haciendo la pregunta si los controles son suficientes y hacerle el seguimiento a estos requisitos estableciendo indicadores asociados al cumplimiento de los mismos.	14/12/2021	30/06/2021 **30/06/2022**	Despacho Personero	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022.** Continua abierta. Se reprograma su cumplimiento para 30/06/2022 **14/12/2021** Esta acción pasa para la vigencia 2022, porque se estará analizando para revisar la matriz de las partes interesadas con necesidades y expectativas para mejorar la correlación directa entre cada requisito y la forma de darle cumplimiento. Por lo tanto continua abierta	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
20	mejora	20/11/2021	Planeación Institucional	Auditoria Externa ICONTEC	En el informe de revisión por la dirección, conviene: ☐ En la entrada de cumplimiento de objetivos de calidad, evidenciar, por cada objetivo, el comportamiento de los indicadores asociados a estos, con tendencias. ☐ Conviene incluir, en la entrada de retroalimentación de partes interesadas, un resumen de todas las partes interesadas que los diferentes procesos han identificado, y su cumplimiento. ☐ Mejorar el enfoque en los análisis realizados en auditorías, pues si hay pocas no	No Aplica	No aplica	Incluir en las proximas revisiónes por la dirección el comportamiento, tendendica de los indicadores, resumen de todos las partes interesadas con su cumplimiento y mejorar los enfoques de los analisis a las auditorias si hay pocas no conformidades, ademas incluir las tendencias de manera grafica de las encuestas de satisfacción por cada pregunta.	14/12/2021	30/09/2021 **30/09/2022**	Despacho Personero	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022.** Continua abierta. Se reprograma su cumplimiento para 30/09/2022 que se lleve a cabo la revisión por la dirección y tener en cueta **14/12/2021** Esta acción pasa para la vigencia 2022, porque se estará recolectando la información a incluir en la proxima revisión por la Dirección y asi poder evidenciar su cumplimiento. Por lo tanto continua abierta	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
2. ATENCIÓN AL CIUDADANO																
14	correctiva	1/06/2021	Atención al Ciudadano	Auditoría Control Interno	Se evidenció que no se cumple el compromiso de 3 acciones suscritas desde el 2019 en el plan de mejoramiento, ya que como se menciona en el numeral 6 del presente informe, el área solicitó aprobación y prorroga para su cumplimiento en abril de 2021.	Falta de verificación de cumplimiento de las acciones al plan de mejoramiento por parte de la alta dirección.	**Lluvia de ideas** Falta verficación de cumplimienti de las acciones al plan de mejoramiento por parte de la alta dirección. Falta de seguimiento a las diferentes delegaturas para	Verificar el cumplimiento a las acciones del Plan de mejoramiento	28/07/2021	30/12/2021	Personero, Secretaria general, control interno y SGC.	**16/12/2022** **14/12/2021** **8/10/2021**	**14/12/2021.** Se solicita el cierre en comité de gestión y desempeño puesto que las acciones del año 2019 ya fueron cerradas con aprobación del comite. Mediante comite del 16 de Diciembre se aprueba el cierre. **08/10/2021**. Se verificará el	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
15	correctiva	1/06/2021	Atención al Ciudadano	Auditoría Control Interno	Falencias en la implementación de la Ley 1712 de 2014 y la resolución 3564 de 2015, esta situación se describe en el punto 7 del presente informe. **(10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las**	No se revisa periodicamente el cumplimiento a las publicaciones según Ley 1712 de 2014	**Lluvia de ideas** Falta de revisión a los procesos para el cumplimiento de la ley 1712 de 2014. Desconocimiento en la actualización de la web	Revisar periodicamente el cumplimiento de la Ley 1712 DE 2014 y Resolución 3654 de 2015.	28/07/2021	16/08/2021 30/12/2021 30/06/2022	Personero, Secretaria general, control interno y SGC.	**18/04/2022** **14/12/2021** **8/10/2021**	**18/04/2022.** Continua abierta. Se viene revisando la pagina Web de la entidad con el fin de darle cumplimiento a la Ley 1712 de 2013 y la Resolución 3654 de 2015. Se había reprogramado su cumplimiento para el **30/06/2022**	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	

16	Mejora	25/08/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Interna de Calidad	No se evidencia listado de salidas y productos no conformes FEM-05	No aplica	No aplica	Evaluar la posibilidad de subregistro de situaciones con categoriá de salidas No conformes y sensibilizar sobre el registro.	15/10/2021	30/12/2021	Secretaria General y grupo de apoyo	**20/04/2022 14/12/2021.**	**20/04/2022** En Comité institucional de Gestión y desempeño se analizó la solicitud del cierre de la acción, se cuenta con evidencia y se aprueba el cierre de la misma. **14/12/2021.** Se solicitará en comité de gestión y desempeño el	Comité Gestión y Desempeño	**CERRADA**	
17	Correctiva	25/08/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Interna de Calidad	El documento de caracterización de usuarios y el manual de atención al ciudadano que está en la página web institucional están desactualizados. La última actualización de estos documentos fue en el año 2018. Estas son politicas que ayudan al cumplimiento del objetivo del proceso de atención al ciudadano.	Falta actualizar en la web institucional la caracterización de usuarios y manual de atención al usuario	**lluvia de ideas** No se revisó el proceso de atención al ciudadano en la web de la personería **Falta actualizar en la web institucional la caracterización de usuarios y manual de**	Realizar actualizacion de la caracterización de usuarios y manual de atención al ciudadano en la Web de la entidad	30/09/2021	30/06/2022 30/03/2022 30/12/2021	Secretaria General	**18/04/2022 14/12/2021.**	**18/04/2022: Continua abierta. Se reprograma su fecha de cumplimiento para el 30/06/2022 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. Sesolicita reprogramar la fecha para el 30/03/2022.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
18	Correctiva	25/08/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Interna de Calidad	Se encontró en el proceso de atención al ciudadano no se esta diligenciando la encuesta de percepción dando cumplimiento al objetivo del proceso, por lo tanto se evidencia una no conformidad con el numeral de la norma 9,1,2. dicha encuesta está incluida en el proceso de evaluación y mejoramiento y la medición de la misma la solicita el objetivo del proceso de atención al ciudadano.	Faltó diligenciar la encuesta de percepción del proceso de atención al ciudadano.	**lluvia de ideas** Sobrecarga laboral. Descuido del funcionario responsable del proceso . **Falto diligenciar la encuesta de percepción del proceso de atención al ciudadano.**	realizar los analisis de las encuestas de satisfacción en los formatos requeridos para la atencion en la prestacion de los servicios como en el formato de percepcion de los usuarios	30/09/2021	30/06/2022 30/12/2021	Secretaria General	**18/04/2022 14/12/2021.**	**18/04/2022: Continua abierta. Se reprograma su fecha de cumplimiento para el 30/06/2022 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. Sesolicita reprogramar la fecha para el 30/03/2022.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
23	correctiva	0411/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	Durante el ciclo de auditorías internas realizadas al Sistema de Gestión de Calidad, en 2021.08, en las auditorías a los procesos de Bienes y servicios, y Atención al ciudadano, no se asegura: • La identificación de la(s) causa(s) raíz para las no conformidades identificadas. • Que se establecen acciones correctivas adecuadas.	Incumplimiento de los tiempos.	**Lluvia de ideas** Desconocimiento del numeral relacionado al hallazgo. Por sobre carga laboral del responsable. I**ncumplimiento de los tiempos.**	Realizar el analisis de lluvia de ideas a las no conformidades del sistema de gestión	8/11/2021	30/12/2021	secretaria general y apoyo al SGC	**20/04/2022 14/12/2021**	**20/04/2022 se aprueba el cierre de est acción por parte del comité de gestión y desempeño 14/12/2021.** Se solicita al comité de gestion y desempeño el cierre de esta acción.	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
24	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	Conviene analizar el indicar de eficiencia en la respuesta a PQR, donde se defina una meta más exigente frente a cumplimiento sistemático de la meta.	No aplica	No aplica	Analilzar el indicador de eficiencia en la respuesta a PQRDS	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021**. Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
25	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	Conviene revisar la forma de definir indicador de satisfacción, no frente a cumplimiento de las encuestas proyectadas, sino estableciendo la formula frente a satisfacción o no de los usuarios; lo cual puede generar fuente de acciones de mejora.	No aplica	No aplica	Revisar el indicador de satisfacción frente a la percepción de los usuarios pjara aplicar acciones de mejora	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta**.**	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
26	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	Evaluar la posibilidad de hacer una ponderación de las preguntas en las encuestas de satisfacción de los usuarios, de acuerdo a su impacto e importancia, lo cual puede generar nuevos estadios para el análisis y fuente para acciones de mejora.	No aplica	No aplica	Realizar ponderación a as preguntas en las encuestas de satisfacción de los usuarios, de acuerdo a su impacto e importancia, lo cual puede generar nuevos estadios para el análisis y fuente para acciones de mejora	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
27	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	En cada uno de los procesos, conviene mejorar la coherencia entre los informes de gestión y los informes de seguimiento al Plan de acción, donde coincidan los indicadores de gestión del plan de acción con los datos del informe trimestral (coherencia en unidades y logro de metas).	No aplica	No aplica	Revisar la coherencia de los informes de gestión con el plan de acción a traves de los indicadores y el logro de las metas.	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta**.**	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
28	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	Conviene mejorar la información estadística generada por los eventos realizados, preferible hacer informe individual por evento, donde se facilite la comparación grafica estadística (usando %, como unidad de comparación); esto cuando son eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero	No aplica	No aplica	Realizar informe individual por evento, que permita evidenciar la comparación grafica estadistica, usando % como unidad de comparación cuando sean eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
29	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	En los diferentes procesos, en el informe trimestral del plan de acción, conviene analizar el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas, porque se puede cumplir la meta anual pero un cumplimiento bajo en la acumulada; esto como fuente de acciones de mejora.	No aplica	No aplica	Analizar en los informes trimestral del plan de acción de cada uno de los procesos de las diferentes delegaturas, el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas.	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
30	Mejora	20/11/2021	Atención al Ciudadano	Auditoria Externa ICONTEC	Conviene buscar métodos con ayudas tecnológicas, para las evaluaciones de percepción de la satisfacción, ya sean virtuales o presenciales (por ejemplo, uso de códigos QR o link enviados por correos electrónicos), disminuyendo el uso de papel y facilitando la agilidad y análisis de datos.	No aplica	No aplica	Buscar metodo virtual a traves de uso de codigos QR o Link envidados por correos electronicos, para disminuir el uso del papel y facilitar la agilidad y anlisis de datos a la percepción de la satisfacción.	14/12/2021	30/06/2022	secretaria general y apoyo al SGC	**18/04/2022 14/12/2021**	**18/04/2022 Continua abierta 14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia 30/06/2022 Continua abierta**.**	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	

3. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS																
3	Mejora	9/12/2020	P y P de los Derechos Humanos	Auditoría Externa ICONTEC	En el proceso Promoción y protección de los derechos humanos colectivos y del medio ambiente, cconviene establecer un control, puede ser a través de una hoja electrónica, que permita hacer un seguimiento y trazabilidad continuo a las actividades, que aseguren la evaluación y seguimiento eficaz de los casos presentados.	No aplica	No Aplica	Establecer un control puede ser a traves de una hoja electronica, que permita hacer un seguimiento y trazabilidad continuo a las actividades, que se asegure la evaluación y seguimiento eficaz de los casos presentados	31/03/2021	30/06/2022 30/11/2021	Personero Delegado Derechos Humanos	**14/12/2021. 30/09/2021 1/09/2021**	**14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia porque se debe verificar la eficacia del control de las actividades de acuerdo a su trazabilidad. Por lo tanto continua abierta y se reprograma su cumplimiento para el 30/06/2022 **30/09/2021** Se elabora hoja de ecxel, en la cual se reporta los seguimientos de todas las diligencias, los cuales a partir de la fecha se repotan, los cuales estan consignados en la	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
11	Mejora	27/08/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Interna	Se observa que las actas no contienen número del consecutivo	No aplica	No Aplica	**Realizar el control numerico (consecutivo).** Mediante Comité Primario, acta N°13, del 17/09/2021 se dejó consignado que se numerará consecutivamente las actas desde el inicio y se continuará con la secuencia numérica hasta terminar el año.	17/09/2021	**30/03/2022 31/12/2021**	Delegado Derechos Humanos	**20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021 17/08/2021**	**20/04/2022. por parte del comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción, 30/03/2022,** Se realizó el control numerico a las actas desde el inicio, evidenciandose en la carpeta de actas la eficacia de la acción. **Por lo tanto se solicitará ante el Comité Institucional de Gestión de Desempeño la aprobación para el cierre de esta acción.**	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
12	Mejora	27/08/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Externa	En el formato FDH 01 se observó que en el espacio para descripción de diligencia o compromiso se deja en blanco	No aplica	No Aplica	**Realizar el control al diligenciamiento del formato FDH-01.** Mediante Comité Primario, acta N°13, del 17/09/2021, se dejó consignado que a partir de la fecha se empezará a diligenciar todos los campos en los formatos de los registros de las diligencias del trabajo de campo.	17/09/2021	**30/03/2022 31/12/2021**	Delegado Derechos Humanos	**20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021 17/08/2021**	**20/04/2022. por parte del comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción, 30/03/2022:** Se realizó el control al diligenciamiento del formato FDH-01, llenando todos los campos en los registros de las diligencias de trabajo de campo. **Por lo tanto se solicitará ante el Comité Institucional de Gestión de Desempeño la aprobación para el cierre de esta acción.**	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
13	Mejora	20/11/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Externa ICONTEC	En el proceso Promoción y protección de los derechos humanos, en el registro de control y seguimiento (Hoja electrónica), conviene justificar el "OK", donde se concluya sobre cierre efectivo o eficacia de la gestión.	No aplica	No Aplica	Cumplir y/o justifica el item observado dentro de la hoja electrónica para evidenciar la eficacia en el cumplimiento de la acción	14/12/2021	30/03/2022	Delegado Derechos Humanos	**20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021**	**20/04/2022. por parte del comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción, 30/03/2022:** Se cumplió con la justificación donde se concluye el cierre efectivo o eficacia de la gestión, evidenciando en el archivo de excel la justificación de cada cierre . **Por lo tanto se solicitará ante el Comité**	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
14	Mejora	20/11/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Externa ICONTEC	En cada uno de los procesos, conviene mejorar la coherencia entre los informes de gestión y los informes de seguimiento al Plan de acción, donde coincidan los indicadores de gestión del plan de acción con los datos del informe trimestral (coherencia en unidades y logro de metas).	No aplica	No Aplica	Revisar la coherencia de los informes de gestión con el plan de acción a traves de los indicadores y el logro de las metas.	14/12/2021	30/06/2022	Delegado Derechos Humanos	**14/12/2021**	**14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para verificar la coherencia entre los informes de gestión y el plan de acción a traves de los indicadores. para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierto. Se solicita programar su cumplimiento para el 30/06/2022	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
15	Mejora	20/11/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene mejorar la información estadística generada por los eventos realizados, preferible hacer informe individual por evento, donde se facilite la comparación grafica estadística (usando %, como unidad de comparación); esto cuando son eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo.	No aplica	No Aplica	Realizar informe individual por evento, que permita evidenciar la comparación grafica estadistica, usando % como unidad de comparación cuando sean eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo	14/12/2021	30/06/2022	Delegado Derechos Humanos	**14/12/2021**	vigencia para verificar el cumplimiento a traves de la información estadistica arrojado en el informe individual, el cual permita faciliatar la comparación porcentual como unidad de comparación , para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
16	Mejora	20/11/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Externa ICONTEC	En los diferentes procesos, en el informe trimestral del plan de acción, conviene analizar el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas, porque se puede cumplir la meta anual pero un cumplimiento bajo en la acumulada; esto como fuente de acciones de mejora.	No aplica	No Aplica	Analizar en los informes trimestral del plan de acción de cada uno de los procesos de las diferentes delegaturas, el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas.	14/12/2021	30/06/2022	Delegado Derechos Humanos	**14/12/2021**	**14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento de las metas del año en el informe trimestral de los planes de acción complementando con las metas acumuladas, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
17	Mejora	20/11/2021	P y P de los derechos humanos	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene buscar métodos con ayudas tecnológicas, para las evaluaciones de percepción de la satisfacción, ya sean virtuales o presenciales (por ejemplo, uso de códigos QR o link enviados por correos electrónicos), disminuyendo el uso de papel y facilitando la agilidad y análisis de datos.	No aplica	No Aplica	Buscar metodo virtual a traves de uso de codigos QR o Link envidados por correos electronicos, para disminuir el uso del papel y facilitar la agilidad y anlisis de datos a la percepción de la satisfacción.	14/12/2021	30/06/2022	Delegado Derechos Humanos	**14/12/2021**	**14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para analizar metodo de percepción virtual y poder realizar analisis de percepción a los datos arrojados en las encuestas, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	

4. INTERVENCIÓN PROCESO PENAL Y FAMILIA																
5	Mejora	20/11/2020	Intervencion en procesos penales y de familia	Auditoría Externa ICONTEC	Es necesario realizar una consolidación de los resultados de las encuestas de satisfacción de los capacitaciones o acompañamientos realizadas a la comunidad o grupos de interés, con el análisis estadístico de las variables y sus tendencias (cuando la formación se ha realizado en otro momento y escenario anterior), para evaluar si hay o no la mejora continua en este servicio. E incluir los resultados de satisfacción en el informe de gestion trimestral	No aplica	NO APLICA	Consolidar los resultados de las encuestas de satisfacción de las capacitaciones o acompañamientos realizadas a la comunidad o grupos de interes con el analisis estadistico de cada variable y sus tendencias, incluyendo los resultados en informe de Gestión Trimestral.	25/02/2021	30/12/2021 30/03/2022	Delegado Penal y Familia	20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021 23/09/2021	**20/04/2022. por parte del comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción,** **30/03/2022.** Se realizó la consolidación de las encuestas de satisfacción a las capacitaciones y acompañamientos realizadas a la comunidad. Se incluirá el analisis en los próximos informes de gestión. Continua abierta para medir su eficacia al final del año, motivo por el cual	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
12	Mejora	9/08/2021	Intervencion en procesos penales y de familia	Control interno	Se presentan PQRS, las cuales no se encuentran cerradas de manera correcta, es decir, no se encuentra la respuesta en el sistema enviada al peticionario como lo menciona el procedimiento PAC-01 en la actividad 5, el cual menciona "El servicor público responsables de dar respuesta a la PQRDSF, la registra en el software de PQRDSF, con el fin de cerrar el proceso Radicados sin cerrar correctamente en el Software de P.Q.R.S 21041399929040 21040600800266	No aplica	NO APLICA	Por parte de la delegatura de penal y familia se realizará el cierre de las PQRDSF conforme al procedimiento PAC-01, realizando los seguimientos necesarios para la verificación del mismo.	17/08/2021	30/12/2021 30/03/2022	Delegado Penal y Familia	20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021	**20/04/2022. por parte del comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción,** **30/03//2022.** Actualmente se realiza cierre de las pqrs conforme al precedimiento PAC-01, así mismo se he realizado seguimientos al cumplimientos de dicha accipon de mejora, de acuerdo al acta N°2 del 30/03/2022, se solicitará el cierre de la presente ación de mejora dado su cabal cumplimiento. **14/12/2021**. Pasa	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
14	Mejora	26/08/2021	Intervencion en procesos penales y de familia	Auditoria Interna de Calidad	En el seguimiento del indcador del mapa de riesgos se sugiere consignar la cantidad de actuaciones.	No aplica	NO APLICA	Consignar la cantidad de actuaciones de intervenciones atendidas/No. De solicitudes, como lo dice la formula.	30/10/2021	30/12/2021 30/06/2022	Delegado Penal y Familia	30/03/2022 14/12/2021	**30/03/2022.** Pasa para la siguiente vigencia. Continúa abierta. **14/12/2021** Pasa a la vigencia siguiente	Comité Gestión y Desempeño	Abierta	
15	Mejora	20/11/2021	Intervencion en procesos penales y de familia	Auditoría Externa ICONTEC	En cada uno de los procesos, conviene mejorar la coherencia entre los informes de gestión y los informes de seguimiento al Plan de acción, donde coincidan los indicadores de gestión del plan de acción con los datos del informe trimestral (coherencia en unidades y logro de metas).	No aplica	NO APLICA	Revisar la coherencia de los informes de gestión con el plan de acción a traves de los indicadores y el logro de las metas	14/12/2021,	30/06/2022.	Delegado Penal y Familia	20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021	**20/04/2022. por parte del comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción,** **30/03/2022.** Actualmente se ha trabajado los resultados de gestión de manera coherente tanto en el plan de acción como en el informe de gestión de word, es así como en el acta N°2 del 30/03/2022 del comité primario quedó consignado que se solicitará el cierre de la presente acción	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
16	Mejora	20/11/2021	Intervencion en procesos penales y de familia	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene mejorar la información estadística generada por los eventos realizados, preferible hacer informe individual por evento, donde se facilite la comparación grafica estadística (usando %, como unidad de comparación); esto cuando son eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo.	No aplica	NO APLICA	Realizar informe individual por evento, que permita evidenciar la comparación grafica estadística, usando % como unidad de comparación cuando sean eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo	14/12/2021,	30/06/2022.	Delegado Penal y Familia	30/03/2022 14/12/2021	**30/03/2022.** Continua abierta dado que el primer evento se tiene programado para el mes de mayo. **14/12/2021**, Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento a través de la información estadística arrojado en el informe individual, el cual permita facilitar la comparación porcentual como unidad de comparación, para justificar el cierre efectivo. Por lo	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
17	Mejora	20/11/2021	Intervencion en procesos penales y de familia	Auditoría Externa ICONTEC	En los diferentes procesos, en el informe trimestral del plan de acción, conviene analizar el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas, porque se puede cumplir la meta anual pero un cumplimiento bajo en la acumulada; esto como fuente de acciones de mejora.	No aplica	NO APLICA	Analizar en los informes trimestrales del plan de acción de cada uno de los procesos de las diferentes delegaturas, el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas.	14/12/2021,	30/06/2022.	Delegado Penal y Familia	30/03/2022 14/12/2021	**30/03/2022.** Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento de las metas del año en el informe trimestral de los planes de acción complementando con las metas acumuladas, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reogramar su cumplimiento para el 30/06/2022. **14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento de	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
18	Mejora	20/11/2021	Intervencion en procesos penales y de familia	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene buscar métodos con ayudas tecnológicas, para las evaluaciones de percepción de la satisfacción, ya sean virtuales o presenciales (por ejemplo, uso de códigos QR o link enviados por correos electrónicos), disminuyendo el uso de papel y facilitando la agilidad y análisis de datos.	No aplica	NO APLICA	Buscar método virtual a través de uso de códigos QR o Link envidados por correos electrónicos, para disminuir el uso del papel y facilitar la agilidad y análisis de datos a la percepción de la satisfacción	14/12/2021,	30/06/2022.	Delegado Penal y Familia	30/03/2022 14/12/2021	**30/03/2022,** Pasa para la siguiente vigencia para analizar método de percepción virtual y poder realizar análisis de percepción a los datos arrojados en las encuestas, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022. dado que su cumplimiento de la ación no depende de la delegatura, sino de sopoprte técnico de sistemas.	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
5. VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL																

7	Preventiva	26/08/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoria Interna de Calidad	Se evidencia que en la carpeta de Comité Primario 2021, existe una incoherencia en el consecutivo pasando del acta N° 5 al acta N°6B.	Consistió en un error mecanógráfico-	Falta de concentración - Falta de revisión y error mecanográfico	Se dejará constancia en la respectiva acta que tiene el error.	29/069/2021	30/12/2021	Profesional Universitario	20/04/2022 31/03/2022 14/12/2021	**20/04/2022 em comité de Gestión y Desempeño se aprueba el cierre de la acción.** **31/03/2022** En las actas #12 del 20/10/2021, #14 del 15/12/2021, del comité primario se socializó y se dejó plasmado la observación de mejora y se	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
8	Preventiva	26/08/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoria Interna de Calidad	Se observa en algunos formatos de registro de visitas no están todos los campos diligenciados	Falta de control de quien elaboró las actas	Falta de revisión, falta de buen control a los formatos	Diligenciar de forma adecuada los formatos llenando todos los campos	29/09/2021	30/06/2022 30/12/2021	Personero Delegado-Profesionales Universitarios y Auxiliares Administrativos	31/03/2022 14/12/2021	**31/03/2022** Al hacer seguimiento a la acción de mejora, se observa las actas de visitas realizadas a los restaurantes escolares vigilancia al programa PAE, se continua dejando campos sin diligenciar,	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
9	Mejora	26/08/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoria Interna de Calidad	En el seguimiento al tablero de indicadores, se observa que no se esta aplicando la fórmula en el seguimiento para cuantificar el impacto de la efectividad del item.	Falta de aplicabilidad de la fórmula.	Falta de aplicabilidad de la fórmula. Indebida interpretación de la descripción del indicador. Error en la redacción al	Aplicar la fórmula correctamente del indicador	30/09/2021	30/12/2021	Personero Delegado-Profesionales Universitarios y Auxiliares Administrativos	31/03/2022 14/12/2021	**31/03/2022** El acta #12 del 20/10/2021, informa que en reunión con el asesor de Calidad, efectuada el 13 de octubre de 2021,se le solicitó hacer los ajustes y cambios necesarios en la aplicación del indicador y especificamente relacionado	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
10	Correctiva	3/11/2021	Vigilancia Administrativa	Control interno	Desinformación para radicación de una queja para un funcionario por página web-Según lo descrito en el numeral 11 del presente informe las fichas adjuntas para los trámites se encuentran cruzadas, esto podría obstaculizar el	Falta de control por parte de los servidores responsables de Gobierno Digital en actualizar la página y de los servidores públicos adscritos	Falta de revisión y control de la información	Realizar solicitud escrita a los responsables de Gobierno en Linea para que hagan la respectiva actualización en la página Web y hacer el seguimiento respectivo a dicha	3/11/2021	30/12/2021	Personero Delegado	20/04/2022 31/03/2022 14/12/2021	**20/04/2022.** En comité de Gestión y Desempeño se aprueba el cierre de la acción. **31/03/2022** Con oficio radicado 822020300700020 del 2/02/2222, se	Comité Gestión y Desempeño	CERRADA	
11	Mejora	20/11/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoría Externa ICONTEC	En cada uno de los procesos, conviene mejorar la coherencia entre los informes de gestión y los informes de seguimiento al Plan de acción, donde coincidan los indicadores de gestión del plan de acción con los datos del informe trimestral	No aplica	NO APLICA	Revisar la coherencia de los informes de gestión con el plan de acción a través de los indicadores y el logro de las metas	14/12/2021	30/06/2022	Personero Delegado	31/03/2022 14/12/2021	**31/03/2022** Se verifica que los informes avances del plan de acción, el informe de gestión y los indicadores se han presentado con coherencia **14/12/2021,** Pasa para la siguiente	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
12	Mejora	20/11/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene mejorar la información estadística generada por los eventos realizados, preferible hacer informe individual por evento, donde se facilite la comparación grafica estadística (usando %, como unidad de comparación); esto cuando son eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo.	No aplica	NO APLICA	Realizar informe individual por evento, que permita evidenciar la comparación grafica estadística, usando % como unidad de comparación cuando sean eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo	14/12/2021	30/06/2022	Personero Delegado	31/03/2022 14/12/2021	**31/03/2022** En acta #3 del 30/03/2022, se acoge el compromiso de continuar tabulando la encuesta de evaluación de las capacitaciones y graficar los resultado, para efectos de realizar el comparativo grafico de las estadisticas porcentual que nos arroja la evauación dada por participantes de las capacitaciones. Se creo una carpeta denominada "Tabulación de capacitaciones". La primera capacitación	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
13	Mejora	20/11/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoría Externa ICONTEC	En los diferentes procesos, en el informe trimestral del plan de acción, conviene analizar el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas, porque se puede cumplir la meta anual pero un cumplimiento bajo en la acumulada; esto como fuente de acciones de	No aplica	NO APLICA	Analizar en los informes trimestrales del plan de acción de cada uno de los procesos de las diferentes delegaturas, el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas.	14/12/2021	30/06/2022	Personero Delegado	31/03/2022 14/12/2021	**31/03/2022** En reunión efectuada el pasado 22 de febrero de 2022, con el asesor de calidad se analizó el cumplimiento acumulado de las metas fijadas en el plan de acción 2021. Se hará el seguimiento respectivo otro trimestre **14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento de las metas del año en el informe trimestral	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
14	Mejora	20/11/2021	Vigilancia Administrativa	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene buscar métodos con ayudas tecnológicas, para las evaluaciones de percepción de la satisfacción, ya sean virtuales o presenciales (por ejemplo, uso de códigos QR o link enviados por correos electrónicos), disminuyendo el uso de papel y facilitando la agilidad y análisis de datos.	No aplica	NO APLICA	Buscar método virtual a través de uso de códigos QR o Link envidados por correos electrónicos, para disminuir el uso del papel y facilitar la agilidad y análisis de datos a la percepción de la satisfacción.	14/12/2021	30/06/2022	Personero Delegado	31/03/2022 14/12/2021	**31/03/2022** Se fija en el acta #3 del 30/03/2022, como compromiso solicitar mediante oficio radicado interno, a la Secretaria General, para que se crea en la página institucional el link de encuesta de evaluación de eventos - capacitaciones y que la persona acceda a ella a traves del un código QR, y el mismo Sistema	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN																
8	Correctiva	2/09/2020	**Gestion de las Comunicaciones**	**Auditoria Interna de Calidad**	desactualización en el PGC-01 procedimiento de gestión de las comunicaciones	**Metodo de trabajo**		Realizar seguimiento detallado a PGC-01 en el cual se lleven a cabo las actualizaciones a qu haya lugar.	**1/10/2020**	**30/06/2022 1/04/2021 10/07/2021 30/12/2021**	**Personero- comunicador-Asesora y secretaria general**	**18/04/2022 14/12/2021** 12/10/2021 3/05/2021 18/05/2021 28/07/2021	**18/04/2022,** se solicitó modificar la fecha de programación para el 30/06/2022. Continua abierta. sin realizar dicha accion **14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia porque hay que realizar el seguiiento detallado al proceso de gestión de las comunicaciones para la siguiente vigencia. Por lo tanto continua abierta. Se propone modificar la fecha de	Comité MIPG	Abierta	
9	Mejora	2/09/2020	**gestión de las Comunicaciones**	**Auditoria Interna de Calidad**	No se cuenta con los formatos suficientes para evidenciar las actividades como soporte de gestión a las comunicaciones	**Metodo de trabajo**		Realizar seguimiento detallado a los formatos del proceso de gestión de las comunicaciones en el cual se incluyan los que sean necesarios para la buena gestión del proceso	**1/10/2020**	**30/06/2022 1/04/2021 18/05/2021 30/12/2021**	**Personero- comunicador-Asesora y secretaria general**	**18/04/2022 14/12/2021.** 12/10/2021 3/05/2021 18/05/2021 28/07/2021	**18/04/2022,** se reprogramo su cumplimiento para el 30/06/2022. Continua abierta. **14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia porque hay que realizar el seguiiento detallado a los formatos del proceso de gestión de las comunicaciones para la siguiente vigencia. Por lo tanto continua abierta. Se propone modificar la	Comité MIPG	Abierta	
10	Correctiva	23/08/2021	**gestión de las Comunicaciones**	**Auditoria Interna de Calidad**	No se utiliza el formato FGC-01 "Encuestas Medios de Información y Comuncación" lo que dificulta el seguimiento de la satisfacción de la comunidad en cuanto a los medios de comunicaión utilizados por la Entidad	**Método de lluvia 1,Desconocimiento del proceso 2, Falta de Seguimiento al proceso y formatos 3, Falta de tiempo.**	**Falta de seguimiento al proceso**	Realizar el seguimiento periodico al proceso de gestión de las comunicaciones y los procedimientos relacionados a este, con el próposito de hacer el control de la información documentada.	**1/10/2021**	**30/03/2022 1/10/2021**	**Personero- comunicador-contratista**	**18/04/2022 14/12/2021.** 12/10/2021	**18/04/2022, se reprogramo su cumplimiento para el 30/06/2022. Continua abierta.** **14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia porque hay que realizar el seguiiento detallado al proceso y los procedimientos de gestión de las comunicaciones para la siguiente vigencia. Por lo tanto continua abierta. Se	Comité MIPG	Abierta	

11	Mejora	20/11/2021	**gestión de las Comunicaciones**	**Auditoría Externa ICONTEC**	Desde el plan de comunicaciones, conviene definir logros o metas para las actividades que se pueden programar en cada vigencia, y puedan ser valoradas cuantitativamente, estableciendo indicadores, para evaluar su cumplimento, con posibilidad de implementar acciones, frente a los análisis, y asegurar la mejora continua.	**No Aplica**	**No Aplica**	Definir logros o metas para las actividades que se pueden programar en cada vigencia desde el plan de comunicaciones, estableciendo indicadores para evaluar su cumplimiento	**14/12/2021**	**30/06/2022 30/06/2021**	**Personero- comunicador-contratista**	**18/04/2022 14/12/2021.**	**18/04/2022,** se reprogramo su cumplimiento para el 30/06/2022. Continua abierta. Definir metas desde el plan de comunicaciones **14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia porque se requiere definir logros o metas que se puedan programas para la siguiente vigencia. Por lo tanto continua abierta. Se propone modificar la fecha de cumplimiento para el 30/06/2022	Comité MIPG	Abierta	
7. GESTIÓN DOCUMENTAL																
8	Correctiva	11/10/2021	Gestión Documental	Auditoria Control Interno	NO REALIZAN SEGUIMIENTOS A TABLERO DE INDICADORES Y MAPA DE RIESGOS TENIENDO EN CUENTA LOS INDICADORES: No se realiza el segimiento de manera correcta tanto al tablero de indicadores y al mapa de riesgos ya que al verificar los seguimientos realizados por el área, en lo plasmado en la columna seguimiento no se tiene en cuenta el indicador, esto se describe en los numerales 2,1,1 y 2,3, este hallazgo se repite ya que en la vigencia 2020 se había dejado el mismo hallazgo	No se realiza correctamente los seguimientos a las fuentes de mejora por parte del responsable	Lluvia de ideas falta de seguimiento y control Falta de mayor compromiso en el tema de calidad. No se realiza correctamente los seguimientos a las fuentes de mejora por parte del responsable	Realizar seguimiento a los indicadores y mapa de riesgo de gestión documental teniendo en cuenta en las diferentes columnas por parte del responsable	14/12/2021	30/12/2022	Secretaría General y personal de apoyo.	14/12/2021	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia 30/12/2022 continua abierta.	Comité MIPG	Abierta	
9	Correctiva	11/10/2021	Gestión Documental	Auditoria Control Interno	FALENCIAS EN EL SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO: Revisando el plan de mejoramient se evidencia que el área de Gestión documental presenta 6 acciones abiertas una acción desde la vigencia 2018, permanece abierta, de la misma manera se evidencia que la acción 5 no presenta seguimiento alguno desde su suscripción de octubre 12 de 2020, es decir 11 meses después, ya que se encuentra en blanco la columna indicada para este fin. lo anterior se describe en el punto 2,2 de la presente auditoría.	No se realiza correctamente los seguimientos a las fuentes de mejora por parte del responsable	Lluvia de ideas falta de seguimiento y control Falta de mayor compromiso en el tema de calidad. No se realiza correctamente los seguimientos a las fuentes de mejora por parte del responsable	Realizar seguimiento a los indicadores y mapa de riesgo de gestión documental teniendo en cuenta en las diferentes columnas por parte del responsable	14/12/2021	30/12/2022	Secretaría General y personal de apoyo.	14/12/2021	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia 30/12/2022 continua abierta.	Comité MIPG	Abierta	
8. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS																
17	Mejora	25/08/2021	Bienes y Servicios	Auditoría Interna de Calidad	Se recomienda revisar desde el proceso de gestión de bienes y servicios la pertinencia de la pestaña de avances del plan anual de adquisiciones del sitio Web institucional, en el cual no se está subiendo dichos avances	NO APLICA	NO APLICA	En comité primario se estudiará si es requisito legal la publicación de los avances del plan de adquisiciones en la página web institucional.	4/10/2021	30/06/2022 30/03/2022 30/12/2021	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación	**30/03/2022 14/12/2021**	**30/03/2022** se realizará comité primario para determinar la necesidad o no de publicar los avances del plan de adquisiciones en la página web. Se reprograma la fecha de cumplimiento para el 30/06/2022 **14/12/2021.** Pasa para la siguiente vigencia. Continúa abierta. Se	Comité MIPG	abierta	
19	Correctiva	4/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoría Externa Icontec	No se puede evidenciar la realización del registro FBS-24 Requisito para recibir contrato, establecido en el procedimiento PBS-02 Contratación directa, en la contratación de la profesional Aleida María Vasco (Contrato PM14-2021), vigente el contrato para año 2021.	Falta de verificación a la revision de los requisitos exigidos para su cumplimiento.	**Lluvia de ideas** Sobrecarga laboral en el responsable del proceso. Urgencia en la contratación. **Falta de verificación a la revision de los requisitos exigidos para su cumplimiento.**	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el formato FBS-24 para toda la contratación directa realizada en el año 2021 y para vigencias futuras.	8/11/2021	30/03/2022 12/11/2021	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación			Comité MIPG	abierta	
20	correctiva	1/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoria Externa Contraloría	Se evidenció inobservancia del criterio de contenido en la rendición de la cuenta, estipulados por el organismo de control fiscal en el artículo 21, tituto VI de la Resolución 206 de 2018 y el artículo 14, titulo VI de la Resolución 82 de 2020, debido a la falta de control, lo cual genera inconvenientes a la Contraloría para realizar un oportuno y eficiente control fiscal	Faltó seguimiento y control al procedimiento de las actividades para la rendición de cuentas .	Metodo de los Porques Por desconocimiento del artículo estipulado para la rendición de cuentas Por Inobservancia del criterio de cotenido en la rendición de la cuenta por parte del responsable		10/12/2021	30/03/2022	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación			Comité MIPG	abierta	
21	Correctiva	1/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoria Externa Contraloría	Se evidenció incumplimiento en la rendición de la cuenta, al no acatarse lo estipulado por este organismo de control fiscal en los artículos 12 de la Resolución 206 de 2018 y 18 de la Resolución 82 de 2020, en cuanto a las varaibles de oportunidad y suficiencia, trayendo como consecuencias inconvenientes para la Contraloría para realizar un oortuno y eficiente control fiscal	altó seguimiento y control al procedimiento de las actividades para la rendición de cuentas .	Metodo de los Porques Por desconocimiento del artículo estipulado para la rendición de cuentas Por Inobservancia del criterio de cotenido en la rendición de la cuenta	Realizar control y seguimiento a las actividades periodicamente para verificar si se presenta en entidad la ausencia definitiva del ordenador del gasto y en caso tal de presentarse se hará la respectiva públicación donde se informe que la entidad está sin ordenador del gasto.	10/12/2021	10/03/2022	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación	**20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021**	**20/04/2022 Se aprueba el cierre de la acción por parte del comité de gestión y desempeño. 30/03/2022. a la fecha del seguimiento de esta acción de mejora no se ha presentado ausencia definitiva por parte del ordenador del gasto, si fuera el caso se procederá a la publicación**	Comité MIPG	cerrada	
22	Mejora	20/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoría Externa Icontec	Conviene actualizar el procedimiento PBS-02 Contratación directa: el formato recepción de propuestas invitación publica no aplica, y registros que no se requieren como Lista de chequeo ingresos documentos gestión transparente C.M; incluir el formato FBS-36 Informa de actividades contratista.	NO APLICA	NO APLICA	Actualizar el procedimiento PBS-02 Formato recepción de propuestas y documentación del mismo	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación	**30/03/2022 14/12/2021**	**30/03/2022.** Se citará al asesor de calidad y personal de apoyo a la gestión para realizar el segumiento y si es del caso la actualización del procedimiento PBS-02. **14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Comité MIPG	abierta	

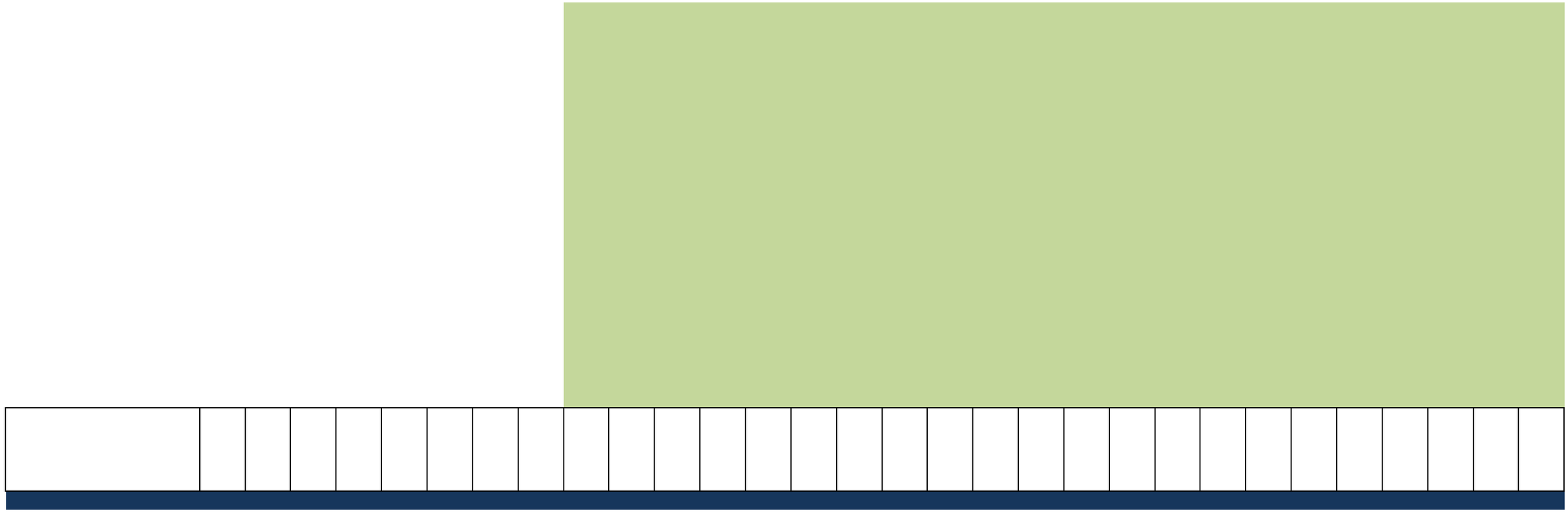
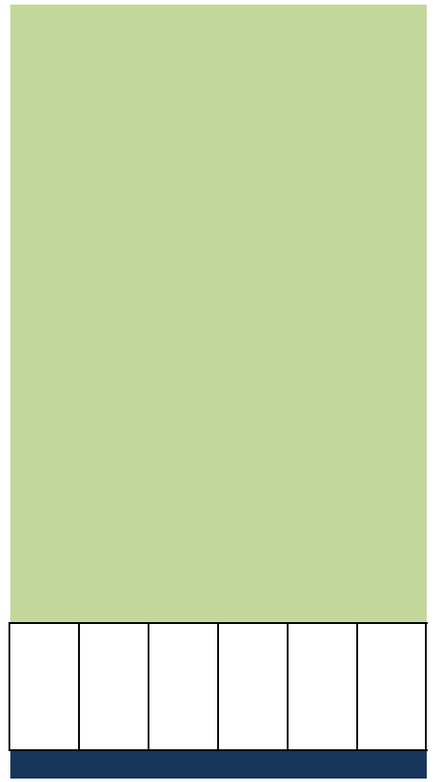
23	Mejora	20/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoría Externa Icontec	Conviene utilizar una metodología tipo Árbol de carpetas, para la organización de la información que se va generando en las diferentes etapas de los contratos, lo cual facilita y agiliza su consulta.	NO APLICA	NO APLICA	Organizar metodo para el control en la organización de las diferentes etapas de los contratos.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación	**14/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Comité MIPG	abierta	
24	Mejora	20/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoría Externa Icontec	En el registro de evaluación de los proveedores, conviene ponderar los aspectos a evaluar, con un peso de acuerdo a impacto e importancia; puede ser por una escala diferente para ervicios profesionales y otra para suministros de productos y servicios.	NO APLICA	NO APLICA	Ponderar los aspectos a evaluar, con un peso de acuerdo a impacto e importancia, de acuerdo a las escala de servicios prestados.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación	**14/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Comité MIPG	abierta	
25	Mejora	20/11/2021	Bienes y Servicios	Auditoría Externa Icontec	Conviene no aplicar el requisito 8.7 Salidas no conformes, para este proceso, especialmente con situaciones de control documental que no son de responsabilidad de la Personería; recordar que se aplica a servicios.	NO APLICA	NO APLICA	No aplicar el requisito 8.7 salidas no conformes para este proceso de control documental que no es responsabilidad de la personería.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo a la contratación	**14/12/2021**	**20/04/2022** mediante comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de la acción **30/03/2022** no se ha dado aplicabilidad al requisito 8,7 salidas no conformes, en cuanto al proceso de control documental ya que no es responsabilidad de la personería. Por lo anterior se solicitará al Comité	Comité MIPG	cerrada	
9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																
13	Mejora	27/04/2021	Talento Humano	Auditoria de Control Interno	Se presenta incumplimiento de la Ley de Transparencia en lo relacionado con la desactualización de la documentación relacionada con la Evaluación del desempeño	No se revisa periodicamente el cumplimiento según la Ley 1712 de 2014	1. Falta de revisión a los procesos para el cumplimiento de la ley 1712 de 2014. 2. Falta fortalecer los procesos de tecnología de la Información.	Revisar periodicamente el cumplimiento de la Ley 1712 DE 2014	10/05/2021	30/06/2022	Secretaría Genera y personal de apoyo.	**20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021 08/10/2021**	**20/04/2022 se aprueba por parte del comité MIPG el cierre de la acción. 30/03/2022, Se evidencia en la página web publicadas las evaluaciones de desempeño de 3 servidores publicos de carrera administrativa, con fecha de febrero de 2022, por lo tanto se solicita el cierre de esta acción al comité de gestión y desempeño.**	Comité MIPG	cerrada	
15	Mejora	25/08/2021	Talento Humano	Auditoría interna de Calidad	En los siguientes riesgos del proceso de talento humano está mal redactada la formula del indicador, el denominador esta por encima del numerador. 1, Riesgo. Personal planeado o requerido/Personal Contratado*100 2, Riesgo. Incumplimiento a los planes y programas "Actividades programadas en el plan de bienestar laboral y capacitación/Actividades realizadas del Plan de bienestar laboral y capacitación *100.	no aplica		Realizar los ajustes requeridos a las formulas de los riesgos indicados en el hallazgo del proceso de talento humano.	21/10/2021	30/03/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**20/042022 30/03/2022 14/12/2021.**	**20/04/2022 Se aprueba el cierre de la acción en comité de gestión y desempeño. 30/03/2022.** Se organiza los indicadores de riesgos en la formula en el proceso de Talento humano, quedando de la siguiente manera : Personal Contratado/personal planeado o requerido *100 por lo anterior, se solicitará al comité de gestión y desempeño el cierre de la acción ya que en el mapa de riesgos se evidencia el cumplimiento de la acción	Comité MIPG	cerrada	
16	Mejora	25/08/2021	Talento Humano	Auditoría Interna de Calidad	Se recomienda actualizar la evaluación de desempeño en la página Web, la que se encuentra en el sitio Web es la del año 2018,	No Aplica		Revisar y solicitar a comunicaciones la actualización en la WEB de la entidad la evaluacion del desempeño link:https://personeriaitagui.gov.co/uploads/entidad/funcionarios/1f358-evaluacion-de-desempeno-general-2018.pdf.	21/10/2021	30/03/2022 30/11/2021	Secretaria General y personal de apoyo	**20/04/2022 30/03/2022 14/12/2021.**	**20/04/2022 se aprueba por parte del comité MIPG el cierre de la acción. 30/03/2022, Se evidencia en la página web publicadas las evaluaciones de desempeño de 3 servidores publicos de carrera administrativa, con fecha de febrero de 2022, por lo tanto se solicita el cierre de esta acción al comité de gestión y desempeño.**	Comité MIPG	cerrada	
17	Mejora	25/08/2021	Talento Humano	Auditoría Interna de Calidad	En el procedimiento de evaluación de desempeño laboral FTH-05 del proceso de Talento Humano, la actividad número 2 "capacitar e informar a Evaluadores y evaluados" esta actividad está establecida para el mes de enero de cada año y solo se hace cuando hay cambio de evaluador.	no aplica		Revisar y modificar el procedimiento de evaluación de desempeño laboral FTH-05 del proceso de Talento Humano.	21/10/2021	30/12/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**30/03/2022 14/12/2021.**	**30/03/2022**. Se realizará comité primario con el asesor de Calidad y el personal de apoyo a la gestión para revisar el procedimiento FTH-05. **14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.	Comité MIPG	Abierta	
18	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Conviene incluir en el plan institucional de capacitación (PIC), desde el cronograma de capacitación, la información referente al método como se verificará la eficacia de cada capacitación, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente; igualmente incluir en el plan de capacitación, el tiempo para cuando se debe evaluar esta eficacia	NO APLICA	NO APLICA	Definir e Incluir el metodo de verificación a la eficicacia de cada capacitación desde la planificación de las formaciones	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	

19	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Conviene definir objetivos específicos a cada capacitación o curso de formación programado, de manera que se facilite la evaluación de la eficacia de acuerdo al cumplimiento o no de los objetivos establecidos (hacerlos desde el cronograma de capacitación).	NO APLICA	NO APLICA	Definir con los lideres de cada proceso dentro del cronograma de capacitación los objetivos especificos o curso de formación para facilitar la evaluación de la eficacia de esta.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
20	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Reforzando lo anterior, mejorar la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente; conviene definir métodos como: resultados de indicadores y métricas, evaluación del jefe, evaluación de competencias y desempeño, logros, resultados de auditorías, de manera que además de	NO APLICA	NO APLICA	Definir e Incluir el metodo de verificación a la eficicacia de cada capacitación desde la planificación de las formaciones	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
21	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Se invita a todos los Líderes de los procesos, que ayuden a establecer los objetivos, métodos de evaluación de la eficacia y fechas de evaluación, en el Plan de capacitación (Cronograma).	NO APLICA	NO APLICA	Definir con los lideres de cada proceso d entro del cronograma de capacitación los objetivos especificos o curso de formación para facilitar la evaluación de la eficacia de esta	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
22	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Con el Plan de capacitación, evaluar la cobertura (personal que debe asistir a cada capacitación), para cuando la asistencia no sea la esperada, poder analizar las causas de no asistencia, y establecer correctivos.	NO APLICA	NO APLICA	Evaluar la cobertura del personal a asisitir a cada capacitación con el fin de poder analizar las causas de la no asistencia y etablecer acciones de mejora.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
23	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Conviene establecer controles desde el proceso de selección; podría ser diseñando un formato para la verificación de los conocimientos esenciales (según manual de funciones y perfiles), los cuales pueden ser evaluados con evidencias, y poder identificar brechas o debilidades, para trabajar estas en el proceso de entrenamiento o incluirlas en el Plan de capacitación; evaluar su cumplimiento con certificados de estudios, evaluaciones de conocimientos, experiencia, contenido del pensum de	NO APLICA	NO APLICA	Diseñar formato para la verificación de los conocimientos esenciales según manual de funciones y ferfiles, con el fn de poder realizar los controles desde el proceso de selección.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
24	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Conviene considerar, cuando se realice la actualización del Manual de cargos y perfiles, incluir competencias en conocimientos esenciales, muy específicos (preferible no incluir temas muy generales y amplios en un campo de conocimiento), y que permitan facilidad en su verificación (ver observación anterior).	NO APLICA	NO APLICA	Actualizar manual de cargos y perfiles, incluir competencias en conocimientos esenciales.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
25	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Analizar la posibilidad de establecer un Indicador de gestión, asociado a la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.	NO APLICA	NO APLICA	Establecer indicador de gestión asociado a la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
26	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Conviene diseñar un instrumento para la evaluación de la inducción y re inducción, que considere los temas SST, el direccionamiento estratégico, riesgos y oportunidades, la mejora continua, entre otros, para analizar el nivel de asimilación de los diferentes temas.	NO APLICA	NO APLICA	Crear encuesta para evaluar el impacto generado en la inducción y reindución	14/12/2021	30/06/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	
27	Mejora	20/11/2021	Talento Humano	Auditoría Externa Icontec	Conviene hacer la consulta al DAFP, sobre el diseño o aplicación de un instrumento para evaluación del personal por provisionalidad, donde se incluyan las competencias comportamentales (comunes y por nivel jerárquico), lo que permite la toma de acciones oportunas respecto al desarrollo de las habilidades y formación requeridas para su competencia.	NO APLICA	NO APLICA	realizar consulta al DAFP, para aplicar instrumento para evaluar personal por provisionalidad	14/12/2021	30/12/2022	Secretaria General y personal de apoyo	**14/12/2021.**	14/12/2021, Pasa para la siguiente vigencia. Continúa Abierta.		Abierta	

10. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO

18	Mejora	23/09/2021	Evaluación y Mejoramiento	Revisión por la Dirección	Se identificó desconocimiento en algunos de los funcionarios sobre el sistema de gestión de la calidad, como la política de calidad, los objetivos y el mapa de procesos.	NO APLICA	NO APLICA	Socializar periodicamente la política, los objetivos de calidad y el mapa de procesos, a los funcionarios y a los contratistas de prestación de servicios, con el fin de que conozcan el SGC y lo hagan parte integral de su trabajo diario.	30/10/2021	30/10/2022	Comité de Gestión y Desempeño	**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Se programan las fechas de las capacitaciones	Jefe de Control Interno	abierta	
19	Mejora	23/09/2021	Evaluación y Mejoramiento	Revisión por la Dirección	Se identificó dentro de los informes que hacen parte de la auditoría interna de calidad que persisten deficiencias en la redacción de los hallazgos.	NO APLICA	NO APLICA	Brindar asesoría para fortalecer la redacción de los hallazgos de las auditorias internas de calidad para mejorar los informes. Solicitar al lider del proceso de bienes que se incluya en el plan de capacitaciones, una capacitación sobre redacción de hallazgos.	30/10/2021	30/10/2022		**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Se programan las fechas de las capacitaciones	Jefe de Control Interno	abierta	
20	Mejora	23/09/2021	Evaluación y Mejoramiento	Revisión por la Dirección	No se realiza análisis de causas de la insatisfacción de las encuestas en comité institucional de Gestión y desempeño con el fin de detectar oportunidades de mejoramiento.	NO APLICA	NO APLICA	Revisar y analizar en comité institucional de gestión y desempeño las posibles causas que afectan la insatisfacción de los usuarios para detectar oportunidades de mejoramiento y aplicar acciones para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios y partes interesadas de la Entidad.	30/10/2021	30/10/2022		**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Revisar en la próxima reunión de Comité de Gestión y Desempeño Institucional, no se realiza analisis de causas de a insatisfacción de las encuestas.	Jefe de Control Interno	abierta	
21	Correctiva	23/09/2021	Evaluación y Mejoramiento	Revisión por la Dirección	Se identifica incumplimiento de los terminos de respuesta de las PQRDS.	causa principal 5. Implementación nuevo software	Metodo: Lluvia de Ideas 1. Falta de información para dar respuesta. 2. Falta de atención en cuanto a tiempos de vencimiento. 3. Enviar pero no cerrar a tiempo en el aplicativo. 4. No atender las alertas del software(aplicativo pqrdsf)	realizar capacitación al area de atención al ciudadano en cuanto al nuevo aplicativo del SISGED, para atender y dar respuesta oportuna a las pqrds.	30/10/2021	30/12/2021		**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Programar las fechas de las capacitaciones en PQRS	Jefe de Control Interno	abierta	
22	Correctiva	23/09/2021	Evaluación y Mejoramiento	Revisión por la Dirección	No se está realizando el seguimiento y tratamiento a las salidas no conformes identificadas en cada uno de los procesos.	Desconocimiento del formato de posibles salidas no conformes	Metodo: Lluvia de Ideas 1. Falta de conocimiento sobre posibles salidas no conformes en cada una de las delegaturas. 2. Falta de seguimiento y tratamiento de las posibles salidas no conformes. 3. Desconocimiento del fortmato de posibles salidas no conformes	Diligenciar el formato de seguimiento y tratamiento a las salidas no confiormes, identificadas en cada uno de los procesos.	30/10/2021	30/12/2021		**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Programar las fechas de las capacitaciones en formato de posibles salidas no conformes los personerso delegados y sus equipos de trabajo.	Jefe de Control Interno	abierta	
23	Correctiva	1/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoria Externa Contraloría	La publicación extemporanea del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los tres seguimientos de la vigencia 2020, constituyen un incumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el Decreto Nacional 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 articulos 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.8., y en la guía de estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública. Administrativa sin ninguna otra incidencia.	Faltó revisión de las fechas de actualizaciones a las publicaciones en la web de la entidad por parte del responsable.	Faltó revisión de las fechas de actualizaciones a las publicaciones en la web de la entidad por parte del responsable. Se publico con fecha posterior al cargue en la Web El responsable publico con fecha extemporanea el plan	Realizar la revisión a las diferentes publicaciones, con el objeto de controlar las actualizaciones permanentemente	**10/12/2021**	**10/03/2022**	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Se estableció el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, se publicó en página web con las fechas de los respectivos seguimientos.	Jefe de Control Interno	abierta	
24	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	De nuevo: La mejora en la revisión del ciclo de auditorías internas, considerando mayor tiempo en la revisión de los procesos, lo cual favorece la profundidad en la valoración de las evidencias, obteniendo mayor valor agregado para la organización.	NO APLICA	NO APLICA	Considerar mayor tiempo en la revisión de los procesos con el fin de favorecer la profundidad en la valoración de las evidencias.	14/12/2021	30/10/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Jefe de Control Interno	abierta	
25	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	La revisión de la responsabilidad del auditor, frente al análisis de causas y acciones correctivas, por parte del auditado (revisar su profundidad y coherencia); al igual que el seguimiento y conclusión de la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y mejora, para hacer de esta herramienta un elemento importante de mejora continua (no conviene apresurar el cierre sin tener suficiente evidencia que concluya sobre la eficacia).	NO APLICA	NO APLICA	Es responsabiolidad del auditor: Revisar los analisis de causas, y acciones correctivas (profundiad y coherencia), al igual que el seguimiento y conclusión de la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y mejora.	14/12/2021	30/10/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Jefe de Control Interno	abierta	

26	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene realizar el análisis estadístico de las evaluaciones de auditores internos, para revisar brechas o necesidades de formación.	NO APLICA	NO APLICA	realizar el análisis estadístico de las evaluaciones de auditores internos, para revisar brechas o necesidades de formación.	14/12/2021	30/10/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Jefe de Control Interno	abierta	
27	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	La determinación de los criterios de eficacia del cierre dentro de los planes de acción (acciones correctivas y preventivas), donde además de verificar la ejecución de las actividades propuestas, se identifique la eliminación de la causa del problema, o se defina una meta, por ejemplo, la reducción de la incidencia de un problema, la disminución de un tipo de queja, mantener una tendencia de mejora en un indicador. De esta manera se garantiza que la acción y el esfuerzo empleado en ella aseguraran la no recurrencia del problema o la	NO APLICA	NO APLICA	Realizar metodo para determinar los criterios de eficacia del cierre dentro de los planes de acciones (acciones correctivas y preventivas), donde además de verificar la ejecución de las actividades propuestas, se identifique la eliminación de la causa del problema, o se defina una meta, por ejemplo, la reducción de la incidencia de un problema, la disminución de un tipo de queja, mantener una tendencia de mejora en un indicador.	14/12/2021	30/10/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Jefe de Control Interno	abierta	
28	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	La continuidad con entrenamiento al personal para la investigación de causas de las no conformidades de auditoría interna, en el inicio de acciones correctivas, con las instrucciones para socavar en la detección de las causas raíces. Aplicar técnicas como tormentas de ideas, análisis de causas efecto, cuestionamientos de ¿por qué?, que permitan eficacia en la solución de problemas e impidan que éstos se vuelvan a presentar; atacando las causas y evitando quedarse en la corrección. Además, asegurar la coherencia de las	NO APLICA	NO APLICA	Asesorar al personal para la investigación de causas de las no conformidades de auditoría interna,, en el inicio de acciones correctivas, con las instrucciones para socavar en la detección de las causas raices. Aplicando metodos como lluvia de ideas, los tres, cuatro o cinco porques; que permitan la solución al problemas.	14/12/2021	30/10/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. Brindar asesoría y capacitación a los auditores para fortalecer la redacción de los hallazgos, no conformidadaes y desviaciones, así como la investigación de causas de las mismas.	Jefe de Control Interno	abierta	
29	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	De nuevo: Conviene realizar siempre análisis de los datos arrojados por los indicadores, aunque su resultado sea al 100%; realizar análisis de las estadísticas de casos, por tipos de afectaciones, para analizar casos más recurrentes, utilizando gráficos tipo pareto, y definir estrategias de prevención.	NO APLICA	NO APLICA	realizar siempre análisis de los datos arrojados por los indicadores, aunque su resultado sea al 100%; realizar análisis de las estadísticas de casos, por tipos de afectaciones, para analizar casos más recurrentes, utilizando gráficos tipo pareto, y definir estrategias de prevención.	14/12/2021	30/06/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. **30/12/2021** Brindar asesoria y capacitación a los líderes de los procesos en el reporte y analisis de los indicadores de gestión de los diferents procesos.	Jefe de Control Interno	abierta	
30	Mejora	20/11/2021	Evaluación y Mejoramiento	Auditoría Externa ICONTEC	Motivar el registro de acciones correctivas, más por auto gestión (indicadores, salidas no conformes, quejas y reclamos, autoevaluación) que por auditorías, con el fin de fortalecer la gestión de procesos por parte de los equipos de trabajo y eliminar la dependencia de la co-administración del sistema, por parte del proceso de auditorías.	NO APLICA	NO APLICA	Asesora al personal motivando el registro de acciones correctivas en las diferentes delegaturas.	14/12/2021	30/06/2022	**Jefe de Control Interno - Planeación**	**14/12/2021** **30/12/2021**	**14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta. 30/12/2021 Brindar asesoria y capacitación a los auditores para fortalecer la redacción de los hallazgos, no conformidades y desviaciones, así como la investigación de causas de las mismas.	Jefe de Control Interno	abierta	
11.TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN																
9	**mejora**	**23/08/2021**	**Tecnologia de la Informacion**	**Control interno**	Se recomienda una mejor instrucción en la utilización de los Link de la página institucional, porque se evidencia dificultad en el manejo de ésta para ubicar las rutas de la información publicada. Se considera que los link deben unificarse según el contenido porque se encuentra por ejemplo información desactualizada por el link y en otro link si aparece debidamente al día. El asunto se evidenció en el momento de verificar la publicación en la página institucional de ls evaluaciones de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa encontrando el equipo auditor que la última publicación se hizo en el año 2018, Verificando en trabajo de campo, una persona colaboradora en el área de comunicaciones nos mostró otra ruta donde si estaban publicadas las calificaciones del año 2021,	No Aplica	No Aplica	Revisar la pagina web institucional para determinar una mejor funcionalidad y operabilidad a los link de rutas de consultas para acceder a la información publica de una manera clara y precisa.	11/09/2021	30/06/2022 30/12/2021	Personero-Asesoria Despacho-Asesor Gobierno Digital-Comunicadores.	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022,** Continua abierta. Se encuentra en revisión la pagina web de la entidad. Se reprograma su cumplimiento para el **30/06/2022.** **14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta y se solicita al comité de gestión y desempeño reprogramar	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
10	**mejora**	**23/09/2021**	**Tecnologia de la Informacion**	**Revisión por la Dirección**	Evaluar indicadores de TI, en cuanto a su meta de cumplimiento	No Aplica	No Aplica	Evaluar indicadores de TI, en cuanto a su meta de cumplimiento	1/10/2021	30/03/2022 31/12/2021	Personero-Asesoria Despacho-Asesor Gobierno Digital-Comunicadores.	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022**, se evaluaron los indicadores en el tema de su meta y cumplimiento del 100%, analizando se modifique la meta en un **90%** los indicadores de Tecnologías de la información. Se solicitará su aprobación en Comité Institucional de Gestión y Desempeño. **14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta y se solicita al comité de gestión y desempeño reprogramar para el 30/03/2022	Comité Gestión y Desempeño	abierta	

11	**mejora**	**23/09/2021**	**Tecnologia de la Informacion**	**Revisión por la Dirección**	Continuar con la identificación de estrategias en el marco de las tecnologías de la Información y las comunicaciones, para generar un mayor valor con la comunidad y los usuarios de los diferentes servicios que presta la Personería, para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los avances tecnológicos que permitan la retroalimentación Estado – Ciudadano.	No Aplica	No Aplica	Realizar estrategias de comunicación con los usuarios que permitan generar y/o ampliar los servicios de la personeria a traves de la pagina (Servicios ciudadanos digitales)	1/10/2021	30/06/2022 30/03/2022	Personero-Asesoria Despacho-Asesor Gobierno Digital-Comunicadores.	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022.** Continua abierta. Se reprograma su cumplimiento para el **30/06/2022** **14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
12	**mejora**	**23/09/2021**	**Tecnologia de la Informacion**	**Revisión por la Dirección**	Generar conciencia en la gestión interna de los diferentes procesos de las delegaturas, con el fin de identificar las acciones y las herramientas necesarias, tendientes al mejoramiento continuo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	No Aplica	No Aplica	Fortalecer la gestión interna en los procesos de las delegaturas que permitar identificar y visualizar el empoderamiento de los servicios digitales a traves de las tecnologias de la información (pagina web)	**1/10/2021**	**30/06/2022** **30/03/2022**	**Personero-Asesoria Despacho-Asesor Gobierno Digital-Comunicadores.**	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022. Continua abierta.** Se reprograma su cumplimiento para el **30/06/2022,** toda vez que se visualize el empoderamiento interno de las delegaturas y sea verificado. **14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
13	**mejora**	**23/09/2021**	**Tecnologia de la Informacion**	**Revisión por la Dirección**	Solicitar dentro del Plan de capacitaciones incluir los temas referentes a Gobierno Digital y herramientas necesarias de manejo de las Tecnologías de la Información y los diferentes sistemas con que cuenta la Personería, para empoderar a cada una de las delegaturas en las cifras estadísticas que deben entregar como producto de sus actividades diarias y que estas se den a conocer a la comunidad en general para su aprovechamiento mediante planes, programas y proyectos como datos abiertos	No Aplica	No Aplica	Incluir dentrol del plan de capacitaciones anual temas referentes a la politica de gobierno digital y las herramientas necesarias de manejo de las TI.	**1/10/2021**	**30/06/2022** **30/03/2022**	**Personero-Asesoria Despacho-Asesor Gobierno Digital-Comunicadores.**	18/04/2022 14/12/2021	**18/04/2022.** Continua abierta. Se reprograma su cumplimiento para el **30/06/2022,** toda vez que se visualize la inclusión dentro del plan de capacitaciones el tema de la politica de Gobierno digital. **14/12/2021** Pasa para la siguiente vigencia. Continua abierta.	Comité Gestión y Desempeño	abierta	
12. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE																
11	Preventivo	25/08/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Interna de Calidad	Se observa que no se aplica la fórmula en el seguimiento que se realiza a los riesgos.			Se realizará mejor redación en los seguimientos a los riesgos, siempre mencionando la formula.	30/09/2021	**30/03/2022** 30/12/2021	Personero (a) Delegado, P.U. Auxiliar	**20/04/2022** **30/03/2022** **14/12/2021** **30/09/2021**	**20/04/2022. mediante comité de gestión y desempeño se aprueba el cierre de esta acción.** **30/03/2022.** Mediante acta de comite primario del 30 de marzo, se acordó solicitar cierre de esta mejora, dado que la fórmula a aplicarse en los indicadores se realizara en cada trimestre, motivo por el cual se solicitara ante el comite de gestion y	Comité de Gestión y Desempeño	cerrada	
12	mejora	20/11/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Externa ICONTEC	En cada uno de los procesos, conviene mejorar la coherencia entre los informes de gestión y los informes de seguimiento al Plan de acción, donde coincidan los indicadores de gestión del plan de acción con los datos del informe trimestral (coherencia en unidades y logro de metas).	No Aplica	No Aplica	Revisar la coherencia de los informes de gestión con el plan de acción a traves de los indicadores y el logro de las metas.	14/12/2021	30/06/2022	Personero (a) Delegado , P.U. Auxiliar	**14/12/2021**	**14/12/2021**, Pasa para la siguiente vigencia para verificar la coherencia entre los informes de gestión y el plan de acción a traves de los indicadores. para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierto. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022	Comité de Gestión y Desempeño	Abierta	
13	mejora	20/11/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene mejorar la información estadística generada por los eventos realizados, preferible hacer informe individual por evento, donde se facilite la comparación grafica estadística (usando %, como unidad de comparación); esto cuando son eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo.	No Aplica	No Aplica	Realizar informe individual por evento, que permita evidenciar la comparación grafica estadística, usando % como unidad de comparación cuando sean eventos que se repiten, aunque con grupos diferentes, pero un mismo tema y objetivo.	14/12/2021	30/06/2022	Personero (a) Delegado , P.U. Auxiliar	**14/12/2021**	**14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento a través de la información estadística arrojado en el informe individual, el cual permita facilitar la comparación porcentual como unidad de comparación, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022.	Comité de Gestión y Desempeño	Abierta	
14	mejora	20/11/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Externa ICONTEC	En el proceso Promoción y protección de los derechos colectivos y del medio ambiente, conviene generar un solo registro en hoja electrónica de diligencias, por mes y con el seguimiento a las actuaciones.	No Aplica	No Aplica	Establecer hoja de control con el seguimiento y trazabilidad continuo a las actividades	14/12/2021	30/06/2022	Personero (a) Delegado , P.U. Auxiliar	14/12/2021	**14/12/2021,** Se solicita el cierre en comité de gestión desempeño porque se presenta la evidencia que justifica el cierre de esta acción.	Comité de Gestión y Desempeño	Abierta	
15	mejora	20/11/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Externa ICONTEC	En el proceso Promoción y protección de los derechos colectivos y del medio ambiente, en el registro de control y seguimiento (Hoja electrónica), conviene justificar el "OK", donde se concluya sobre cierre efectivo o eficacia de la gestión.	No Aplica	No Aplica	Cumplir y/o justifica el item observado dentro de la hoja electrónica para evidenciar la eficacia en el cumplimiento de la acción	14/12/2021	30/06/2022	Personero (a) Delegado , P.U. Auxiliar	14/12/2021	**14/12/2021**, Pasa para la siguiente vigencia para verificar la eficacia en cuanto al cumplimiento en el diligenciamiento del item en mencion para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierto. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022	Comité de Gestión y Desempeño	Abierta	
16	mejora	20/11/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Externa ICONTEC	En los diferentes procesos, en el informe trimestral del plan de acción, conviene analizar el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas, porque se puede cumplir la meta anual pero un cumplimiento bajo en la acumulada; esto como fuente de acciones de mejora.	No Aplica	No Aplica	Analizar en los informes trimestrales del plan de acción de cada uno de los procesos de las diferentes delegaturas, el cumplimiento de las metas del año, complementando con las metas acumuladas.	14/12/2021	30/06/2022	Personero (a) Delegado , P.U. Auxiliar	14/12/2021	**14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para verificar el cumplimiento de las metas del año en el informe trimestral de los planes de acción complementando con las metas acumuladas, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022.	Comité de Gestión y Desempeño	Abierta	

17	mejora	20/11/2021	Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Auditoría Externa ICONTEC	Conviene buscar métodos con ayudas tecnológicas, para las evaluaciones de percepción de la satisfacción, ya sean virtuales o presenciales (por ejemplo, uso de códigos QR o link enviados por correos electrónicos), disminuyendo el uso de papel y facilitando la agilidad y análisis de datos.	No Aplica	No Aplica	Buscar método virtual a través de uso de códigos QR o Link envidados por correos electrónicos, para disminuir el uso del papel y facilitar la agilidad y análisis de datos a la percepción de la satisfacción	14/12/2021	30/06/2022	Personero (a) Delegado , P.U. Auxiliar	14/12/2021	**14/12/2021,** Pasa para la siguiente vigencia para analizar método de percepción virtual y poder realizar análisis de percepción a los datos arrojados en las encuestas, para justificar el cierre efectivo. Por lo tanto continúa abierta. Se solicita reprogramar su cumplimiento para el 30/06/2022.	Comité de Gestión y Desempeño	Abierta