

### Plan de Mejoramiento Institucional

#### Formulación de las Acciones y Objetivos

Nombre de la Auditoría	Fecha de la Auditoría (aaaa-mm-dd)	Ente Auditor	Descripción de la observación	Acción de Mejoramiento/Correctiva	Plazo de la Acción		Objetivo que se Busca Lograr	Fecha Cumplimiento del Objetivo	Responsable		Cumplimiento de las Acciones %	(Efectividad) Cumplimiento del Objetivo %
					Fecha de Inicio (aaaa-mm-dd)	Fecha de Terminación (aaaa-mm-dd)			Dependencia	Servidor - Contratista		
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 1:</b> Se requiere actualizar el número de identificación de la oficina en la página web institucional, toda vez que a la fecha de culminación de la auditoría se encuentra como lugar de recepción del correo físico o postal la oficina IN4 y no la que en verdad corresponde que es la O203.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar la página web con la información correcta de la nomenclatura de los sitios de atención tanto del Olaya y demás.</li> <li>2. Realizar seguimiento periódico a que la información de la página web este actualizada según el esquema de publicación.</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Mantener la información actualizada en la página web para la ciudadanía	Abril 2023	Servicio al ciudadano. Tecnología de Información Comunicaciones	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas - Yasser Issa - Lider del proceso de Comunicaciones	100%	100%
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 2:</b> En el desarrollo de la auditoría interna se evidencia que el trámite denominado "Gestión de cobro" no corresponde a un tipo trámite que esté siendo empleado por la entidad a razón de la presentación de PQRSO por parte de los contribuyentes, toda vez que la información radicada corresponde al diligenciamiento parcial de datos que inicialmente se deben tomar como pruebas que se realizan al interior entidad a fin de verificar el funcionamiento de la plataforma BPMS. RECOMENDACIÓN: Se sugiere dinamizar una nueva metodología para poner a prueba la plataforma BPMS, a fin de no poseer subregistros de las PQRSO que se registran.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Validar la aplicabilidad del módulo de gestión de cobro y analizar si se justifica mejorarlo y ajustarlo para continuar con su funcionamiento o de lo contrario eliminarlo y continuar lo correspondiente a cobro por el módulo de peticiones.</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Dar una correcta trazabilidad de las solicitudes de los ciudadanos	Abril 2023	Servicio al ciudadano. Tecnología de Información	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas - Yasser Issa	100%	100%
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 3:</b> No se encuentra definido de forma explícita cual es el nombre o denominación del canal de atención, dado que en la plataforma BPMS se designa como "Canal de atención Chat" y en el Manual de Registro de las PQRSO (que no se encuentra adoptado por la entidad) y demás medios de comunicación institucionales se le asigna el nombre de "Canal de atención virtual". Dicha situación puede generar eventuales confusiones o desconcertos en los contribuyentes que radican sus PQRSO ante la entidad o en el personal de servicio al ciudadano encargado de registrar los trámites	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unificar el nombre de los canales de atención y actualizarlos en los diferentes medios y documentos internos.</li> <li>2. Formalizar los nombres de los canales de atención mediante un acto administrativo .</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Claridad de los canales de comunicación	Abril 2023	Servicio al ciudadano Comunicaciones	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas-Lider de proceso de comunicaciones	75,0%	100,0%
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 4:</b> Como producto o efecto de un eventual error involuntario o de la falta de conocimiento técnico del personal de atención al ciudadano, se presentan deficiencias o errores en la clasificación de las PQRSO registradas en el canal de atención redes sociales. Las PQRSO que se registraron en el canal de atención redes sociales debieron ser ingresadas a través del canal de atención presencial.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar y ajustar el procedimiento y forma de clasificación de PQRSO según los canales de atención.</li> <li>2. Corregir el error detectado por la auditoría en el canal de atención de redes sociales, mediante la reclasificación en la plataforma (colocar el enlace de la corrección como evidencia)</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Adecuada clasificación y evitar sanciones	Abril 2023	Servicio al Ciudadano	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas-Lider de proceso de comunicaciones	100%	100%

INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 5:</b> El equipo auditor no encuentra dentro de la evidencia documental un instrumento, manual o procedimiento a través del cual se defina cual es la descripción, ruta o tratamiento que se le da a la información una vez es recibida por la entidad a través del canal redes sociales, por su parte, tampoco se define que tipo proceso o subproceso es el primer respondiente y garante de radicar la información para que se dé respuesta a lo petitionado en los términos de ley.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar y ajustar el procedimiento y forma de clasificación de PQRSD según los canales de atención.</li> <li>2. Actualizar cuadro de solicitudes con el fin de que la asignación de las PQRSD sean asignadas correctamente.</li> <li>3. Elaborar una Guía o instrumento directriz que permita tener claridad frente al tema de las PQRSD.</li> <li>4. Capacitación a los creadores de experiencia sobre definición, procedimiento de PQRSD y su clasificación. (personal nuevo de EMTELCO )</li> <li>5. Socialización de la Guía de PQRSD en la entidad con el aval de la subdirección.</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Adecuada clasificación y evitar sanciones	Abril 2023	Servicio al Ciudadano - Líderes de los procesos Fonvalmed	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas - líderes de procesos	0%	0%
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 6:</b> (Observación común a todos los canales de atención):Pese a que través del Proceso Servicio al Ciudadano se efectúan constantes seguimientos y controles a los términos otorgados por la Ley para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas ante la Entidad, se logra evidenciar las deficiencias de oportunidad en la atención de los requerimientos presentados por los contribuyentes, así como la realización de actividades inherentes a estos por fuera de los términos, por lo que se hace necesario definir un plan de mejoramiento del proceso auditado con acciones que conduzcan a mejorar los tiempos en la atención de las PQRSD, así como la realización efectiva de todas las cada actividad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que las PQRSD del año 2021 ya se encuentren cerradas en su totalidad.</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Adecuada clasificación y evitar sanciones	Abril 2023	Servicio al Ciudadano Jurídica - Trámites	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas	100%	100%
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 7:</b> La parametrización de los términos en la plataforma BPMS no contempla las características propias de cada trámite, toda vez que se tienen establecidos los mismos tiempos de respuesta para todos los trámites que ingresan a la entidad y se está desconociendo que existen procesos que requieren de un periodo de tiempo superior para otorgar la respuesta, como lo es por ejemplo el trámite denominado "Devolución de saldos a favor" el cual puede tardar hasta 50 días para ser resultado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar y definir con el proceso de jurídica-trámites cuales son los tiempos de ley para cada trámite o procedimiento.</li> <li>2. Documentar estos tiempos en el procedimiento interno de trámites.</li> <li>3. Ajustar el módulo de BPMS</li> <li>4. Socializar con las partes involucradas de estos cambios para su debida aplicación</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Evitar la extemporaneidad y sanciones	Abril 2023	Servicio al Ciudadano Jurídica - Trámites - TI	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas - Catalina Zabala - Yasser Issa	50%	
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<b>OBSERVACIÓN 8:</b> No se dispone de un buzón de sugerencias para la sede Centro Administrativo La Alpujarra, ubicada encalle 44 No. 52 -165, taquillas 4 y 5, situación que no es comprensible toda vez que este lugar de atención presencial es el que mayor afluencia de público presenta. Por su parte, se deberá reevaluar el sitio donde se encuentra ubicado del buzón de sugerencia en la sede aeropuerto Olaya Herrera, dado que este se localiza dentro de las instalaciones del centro de atención al ciudadano e imposibilita que los contribuyentes presenten sus sugerencias en un horario por fuera del comprendido para la atención en el sitio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la viabilidad de la consecución de 2 buzones de sugerencias en los centros de atención de la entidad</li> <li>2. Disponer y ubicar estratégicamente los 2 buzones de sugerencias</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Cumplimiento de la ley	Abril 2023	Servicio al Ciudadano	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas	100%	100%

INFORME FINAL AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<p><b>OBSERVACIÓN 9:</b> Se presenta intermitencia y problemas de conexión de la plataforma o canal de atención chat. Desde el proceso servicio al ciudadano se poseen diferentes plataformas para la atención de los contribuyentes y en su gran mayoría son administradas por el prestador de servicios Emtelco, sin embargo, el portal de gestión para la taquilla virtual, el cual tiene por nombre Sentry, es un portal administrado por la alcaldía de Medellín.</p> <p>Entre los problemas identificados se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El portal no permite el paso a un asesor aun estando disponible, situación que dilata los tiempos de espera y la conexión contribuyente. Encontrándose en la interacción se presenta intermitencia en la conexión y se desconecta al asesor. En ocasiones no permite adjuntar o descargas los archivos.</li> <li>•No distribuye de forma equitativa los turnos a los asesores en conexión, por lo cual a un asesor le pueden ingresar varios turnos de forma consecutiva aun estando ambos disponibles.2.</li> </ul>	1. Analizar el debido funcionamiento y experiencia por dada la plataforma chat virtual Sentry para tomar decisiones de continuar utilizando este canal que es brindado por la Alcaldía por parte de Dirección de la entidad	29/08/2022	6/02/2023	Brindar una adecuada atención al ciudadano por los canales	Abril 2023	Servicio al Ciudadano Subdirección	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas	100%	100%
INFORME FINAL AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<p><b>OBSERVACIÓN 10:</b> Se presentan ambivalencias o impresiones de carácter normativo en las respuestas generadas por la entidad a las PQRS. Con la respuesta otorgada por personal de servicio al ciudadano se está desconociendo que todas las PQRS que ingresen, se radiquen o se registren a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad deberán ser tratados como una Petición y ser resueltos en los términos establecidos en la normatividad vigente, hecho que no se ve reflejado en la respuesta otorgada a través del canal de atención e-mail a través de la Sección "Escribenos" de la página web de la Entidad: <a href="https://fonvalmed.gov.co/escribenos/">https://fonvalmed.gov.co/escribenos/</a>, en la cual indican que se deberá interponer un derecho de petición para recibir información al respecto.</p>	1. Capacitación al personal a los creadores de experiencia de EMTELCO sobre que son las PQRS y tratamiento que se deben dar a las PETICIONES	29/08/2022	6/02/2023	Precisión en la información al ciudadano	Abril 2023	Servicio al Ciudadano	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas	100%	100%
INFORME FINAL AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<p><b>OBSERVACIÓN 11:</b> (Observación común a todos los canales de atención): En el procedimiento de registro de las PQRS no se encuentra información relacionada al tiempo estimado o establecido por la entidad para la atención de los contribuyentes que registran sus solicitudes a través de los canales virtuales y que pretenden la atención o asesoría en tiempo real de personal de servicio al ciudadano.</p>	1. Revisar y ajustar el procedimiento y forma de clasificación de PQRS según los canales de atención y tiempos establecidos por la entidad para la atención de los contribuyentes.	29/08/2022	6/02/2023	Precisión en la información al ciudadano	Abril 2023	Servicio al Ciudadano Jurídica - Trámites	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas - Catalina Zabala	0%	
INFORME FINAL AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control Interno	<p><b>OBSERVACIÓN 12:</b> Se evidencia la posible materialización de riesgos asociados al proceso servicio al ciudadano, para lo cual será obligatorio realizar los respectivos ajustes al mapa de riesgos y tomar las acciones preventiva y correctivas que consideren necesarias.</p>	1. Revisión y ajuste de mapa de riesgos del proceso de servicio al ciudadano 2. Implementar controles periódicos (cuatrimestral) al mapa de riesgos	29/08/2022	6/02/2023	Prever posibles situaciones que afecten la calidad del servicio al ciudadano	Abril 2023	Servicio al Ciudadano	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas	100%	100%

INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control interno	<p><b>OBSERVACIÓN 13:</b> Si bien es cierto que el Decreto Legislativo N°491 de 2020, "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica" fuese derogado el pasado 17 de mayo por la Ley 2207 de 2022, ello no puede ser óbice para señalar que el procedimiento denominado "Procedimiento atención en taquillas" se encontró desactualizado por un periodo mayor a dos años, situación que lleva a recomendar al proceso auditado sobre la pertinencia de implementar una verificación de carácter legal o normativo al referido procedimiento a fin de determinar si es susceptible de modificaciones o actualizaciones.</p>	Actualización del procedimiento de atención en taquillas	29/08/2022	6/02/2023	Precisión en la información al ciudadano	Abril 2023	Servicio al Ciudadano	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas		
INFORME FINAL AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Junio 17 - 2022	auditoria control interno	<p><b>OBSERVACIÓN 14:</b> (Observación común para los procedimientos: Atención en call center, atención por correo "Contáctenos", seguimiento a las PORSF y evaluación servicio al ciudadano): No se identifican la totalidad de procedimientos descritos y adoptados por la entidad en el manual de procedimientos (Resoluciones 105 de 2017 y 44 de 2018), en cambio se emplean guías para la respuesta que carecen de toda clase de formalismos institucional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y actualización por medio de acto administrativo, de los procedimientos descritos y adoptados en el manual de procedimientos de la entidad</li> <li>2. Revisión de Guías de Respuesta</li> <li>3. Elaboración de procedimientos pendientes</li> </ol>	29/08/2022	6/02/2023	Precisión en la información al ciudadano	Abril 2023	Servicio al Ciudadano	Jessica Alexandra Castrillón Cuartas - Carlos Benitez	0%	