

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ</small> <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO URBANO</small>	PROCESO	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: E-MEJ-FT-005
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO	VERSIÓN: 06
			PAGINA: 1 de 1
			VIGENTE DESDE: 10/03/2016

**PROCESO:** ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA     
**UBIDIRECCIÓN:** TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA     
**ÁREA Y/O DEPENDENCIA:**     
**UNIDAD:**     
**FUNCIONARIO:** RODOLFO CARRILLO QUINTERO  
**LÍDER DEL PROCESO:** MAURICIO DIAZ LOZANO     
**OFICINA:**     
**ÁREA DE DERECHO:**     
**SUBSISTEMA:**     
**CONTRATISTA:**

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) DM/A		SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (10) (diligenciado por el delegado de la OCI - Responsable Subsistema- Jefe Inmediato - Supervisor de Contrato)			
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA	Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
1	08-oct-18	AUDITORIA INTERNA	Es importante de acuerdo al procedimiento A-ACL-PR-002 Buzón de quejas, reclamos y sugerencias tener en cuenta que este debe manejarse en todas las Unidades, al no contar con buzones en algunas unidades hace que este proceso no esté estandarizado. Como también que algunos responsables de Unidades/Comedores no cumplan con los tiempos de apertura del buzón y el envío del acta de apertura. <b>Observación No. 2.</b>	*Falta de diligencia por parte de algunos de los responsables de las Upi/comedores, quienes no cumplen con los tiempos de apertura del buzón y el envío de la respectiva acta de apertura.	*Incumplimiento normativo. *Deficiencia en la intervención del Instituto en las acciones al ciudadano. *Afectación en los mecanismos de participación de los ciudadanos y beneficiarios de los programas del IDIPRON. *Afectación en la toma de decisiones frente a la percepción que tiene el ciudadano respecto de la entidad. *Afectación de las directrices y principios de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano. Decreto 197 de 2014.				x		Responsable Atención al Ciudadano y Equipo de Atención a la Ciudadanía. Funcionario de la Subdirección Técnica de Métodos de Sugerecias para las Unidades que carecen del mismo. <b>Acción Preventiva:</b> Continuar con las visitas a las diferentes Sedes y Comedores de la Entidad, a fin de brindar nuevo diagnóstico y seguimiento al estado de los Buzones de Sugerecias como canal efectivo de comunicación con los ciudadanos.	12-oct-18	31-dic-19						
2	08-oct-18	AUDITORIA INTERNA	Durante el proceso de la auditoria se observó que la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la sede de la Calle 63 no cuenta con las condiciones adecuadas para la Atención al usuario siendo esta la oficina principal, lo que impide prestar un Servicio adecuado, de calidad y pertinente a los Ciudadanos. <b>No conformidad 1.</b>  De igual forma respecto a la No Conformidad en relación se aclara, que la misma no es producto de la gestión del área. Como es de conocimiento, actualmente se encuentran realizando mejoras locativas en la Sede Administrativa Calle 63, que implican e incluyen mejorar los espacios, distribución, ubicación e infraestructura respecto al área de Atención al Ciudadano, mejorando con ello no solo la calidad y bienestar de los funcionarios sino de los mismos ciudadanos, enfocando los esfuerzos en poder dar cumplimiento y ejecución de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014.	*Tiempos prestablecidos respecto a Cronogramas de intervención a la infraestructura por parte de las áreas competentes.	*Incumplimiento normativo. *Deficiencia en la intervención del Instituto en las acciones al ciudadano. *Afectación en los mecanismos de participación de los ciudadanos y beneficiarios de los programas del IDIPRON. *Afectación en la adecuada prestación del Servicio al Ciudadano. *Afectación de las directrices y principios de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano. Decreto 197 de 2014.				x		Responsable Atención al Ciudadano y Equipo de Atención a la Ciudadanía y demás áreas competentes.	12-oct-18	31-dic-19						

FIRMA DEL LÍDER DEL PROCESO A MEJORAR  
MAURICIO DIAZ LOZANO

Vo. Bo. JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO  
LUIS ORLANDO BARRERA

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO  
RODOLFO CARRILLO QUINTERO  
RESPONSABLE ATENCIÓN AL CIUDADANO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN VERIFICA  
(Delegado de la Oficina de Control Interno - Responsable Subsistema - Jefe Inmediato - Supervisor de Contrato según aplique)