FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO
FOR-COE-EIN-002

HALLAZGO						FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO									SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO				
SECTORIAL	CÓDIGO ENTIDAD	VIGENCIA DEL HALLAZGO	CÓDIGO AUDITORÍA SEGÚN PAUDA LA VIGENCIA	NÚMERO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA HALLAZGO	CÓDIGO ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	VALOR META	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	SEGUIMIENTO REPORTADO RESPONSABLE ACCIÓN	FECHA CORTE SEGUIMIENTO	EFICACIA REPORTADA	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
	206	2018	Informe PQRS -Primer semestre 2018	63	A parte de la verificación realizada a la dirección de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo - 2018, se evidenció que FONCEP cuenta en su estructura con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que los empleados con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral, han realizado en calidad de un contratista, situación que genera un incumplimiento a la disposición establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por lo cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones correctas que eliminen la causa raíz identificada.	Los bienes de la entidad se encuentran en el Manual de Funciones y Competencias Laborales, pero no se evidencia que FONCEP cuente en su estructura con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que los empleados con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral, realizan en calidad de un contratista, situación que genera un incumplimiento a la disposición establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por lo cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones correctas que eliminen la causa raíz identificada.	1	Se diseñará que se cuenta con un procedimiento que establezca la dependencia que PQRS recibida por la entidad, no obstante, no se evidencia en la estructura organizacional de FONCEP una dependencia que tenga a cargo las actividades relacionadas con Tramitar y resolver las PQRS.	1	Desarrollar las acciones pertenecientes que permiten ajustar el manual de funciones de la Dirección General General que tiene a cargo las actividades relacionadas con Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	100%		Revisación de Funciones del Manual de Funciones del Cargo Asesor de Dirección General	Agosto 1 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Responsable Talento Humano/ Servicio al ciudadano	90	Se realizó revisión de trabajo con la asesora de la Función Pública, con el objetivo de ajustar el manual de funciones del cargo Asesor de Dirección General que tiene a cargo las actividades relacionadas con Comunicaciones y Servicio al Ciudadano. Como con el envío de las funciones por parte del consultor.	septiembre-19	2%	Se observó registro del correo de envío de las funciones del Asesor de Dirección como parte del cumplimiento de la acción propuesta, en la estructura organizacional de FONCEP una dependencia que tenga entre sus funciones recibir, tramitar y resolver las PQRS. **SE CIERRA COMO IMPERFECTA, SE CREA UNA NUEVA ACCIÓN, INCLUIDA EN EL HALLAZGO No.80**
	206	2018	Informe PQRS -Primer semestre 2018	64	A parte de la verificación realizada a la dirección de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo - 2018, se evidenció que los radicados 389088, 389089, 389090, 389091, 389092, 389093, 389094, 389095 y 389096 no les dieron cumplimiento a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, situación que genera un incumplimiento a las disposiciones del artículo 14 de la mencionada ley y por materialidad el riesgo identificado como "Demora o retraso en la respuesta a las PQRS" por lo cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones correctas que eliminen la causa raíz identificada.	Los control establecidos no son efectivos y por lo tanto se requieren acciones adicionales para evitar que se materialicen nuevamente los riesgos identificados	1	1. Diseñar y evaluar mínimo 4 reportes de PQRSD, que permitan identificar oportunidades de mejora. (Después de 8 días hábiles de radicación ya cuentas como pendientes a vencer)	100%		Diseñar y evaluar mínimo 4 reportes de PQRSD al mes	Septiembre 3 de 2018	Diciembre 31 de 2018	Servicio al ciudadano	25	Se enviaron semanalmente los respectivos correos a los responsables, alertando sobre el vencimiento de las PQRSD asignadas, se adjuntan 5 copias de correos como soporte Como con pantallazos del reporte enviados a las áreas responsables de generar requeridas.	septiembre-19	2%	Se evidencia seguimiento mensual, se obtuvieron no está acorde con lo descrito en el Plan de Mejoramiento, por lo que la acción queda abierta y será evaluada en el seguimiento que realiza la oficina de Control Interno al proceso de PQRSD **SE CIERRA COMO IMPERFECTA, SE CREA UNA NUEVA ACCIÓN, INCLUIDA EN EL HALLAZGO No.80**
							3	3. Implementar la conexión del sistema CONTROLDOC que contiene la gestión documental del FONCEP con la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA para hacer mejor control de tiempos de respuesta.	100%		Total radicados SIDEAP / Total de Radicados BOGOTÁ TE ESCUCHA	Agosto 1 de 2018	Agosto 31 de 2018	Oficina de Informática y Sistemas	0		septiembre-19	60,65	Se evidencia la inclusión - Gestión de Procesos Tecnológicos en la ruta http://kcaracoconsorcio.sharepoint/proyectos/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?RootFolder%3D/sites/Proyectos%2FGestion%20Procesos%20Tecnologicos&FolderCTID=0x0120D520A808FB4CB693707C5F5BC57A65BA9A0057A4A7A0A0A0

				...ongreso, se tomara, se tomara en cuo cuo materializadas el riesgo "Incumplimiento de políticas contables", situación que podría llegar a generar deficiencias en la información contable, caso por lo cual se debería dar cumplimiento al principio de causación y devengo el cual define que " ... los hechos económicos deben reconocerse y contabilizarse en el instante en que ocurren. ", así como formular plan de mejoramiento con acciones concretas que eviten la causa y establecer controles efectivos que eviten futura materialización del riesgo operacional relacionado.		2	Informar y conciliar los saldos a causar por concepto de cuotas partes por pagar	4	Conciliación de cuotas partes por pagar	No. De Conciliaciones de cuotas partes por pagar	01/01/2019	31/01/2019	Gerente de Bonos y Cuotas Partes / Asesor Responsable de Contabilidad	0	No se ha iniciado la ejecución de la acción	septiembre-19	0	No se ha iniciado la ejecución de la acción
206	2019	Evaluacion integral cuotas partes	79	A partir de las ingresos contables realizados entre los meses de enero a junio de 2019 en la cuenta de cuotaciòn de cuotas partes por cobrar 1390200 se evidenciò que la entidad no ejecuta procedimientos para la gestiòn de cuotas en etapa cuotas anuncia con liderazgo, situación que conlleva al incumplimiento de lo establecido en el manual de cobro de cuotas partes MDI-MIN-001C002, con fecha de aprobación 26 de abril de 2018, numeral 5.4 "Procedimiento para la gestión de cuotas en etapa cuotas anuncia a "La entidad por vía de cobro coactivo podrá adelantar el correspondiente proceso administrativo, para lo cual se requerirá previamente la constatación de la existencia de la deuda a favor del FONCEP, la determinación del deudor (Responsable del pago) establecimiento de la cuantía de la deuda y la determinación que deber ser notificada al deudor (Responsable del pago) personalmente o por edicto y expresa la procedencia de los mecanismos legales de defensa a que tiene derecho. ", así como en la política contable de la Entidad Contable Pública, ítem 2.1.1.1 "Cuotas Partes" ítem 2.1.1.1.1 "Cuotas Partes" en numeral 2.1 "La cuotación oportuna de las cuentas por cobrar generadas en desarrollo de una actividad misional tal como lo establece el marco conceptual para la preparación y que generaríamos ciertas riesgos que tengan el control administrativo y Jurídico", materializándose el riesgo operacional "Incumplimiento de políticas contables" que podría llegar a genera deficiencias respecto a la razonabilidad de la información contable, caso por lo cual se debería dar cumplimiento al principio de causación o devengo el cual define que " ... los hechos económicos deben reconocerse y contabilizarse en el instante en que ocurren. ", situación que generó un incumplimiento a la disposición establecida en el artículo 10 del Decreto 606 del 26 de marzo de 2018, así como establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eviten la causa no identificada.		Los hechos económicos no se han reconocido de acuerdo con lo establecido en las políticas internas y externas.	1	Formalizar y socializar una política operativa para la cuacuación de las cuotas partes en proceso coactivo.	1	Política Operativa adoptada por la Entidad	Política Operativa adoptada por la Entidad	02/09/2019	30/09/2019	Gerente de Bonos y Cuotas Partes / Asesor Responsable de Contabilidad	100	A partir del 1 de agosto de 2019 se inicio la cuacuación, facturación y liquidación de cuotas partes que se encuentran en el estado coactivo, para tal efecto se evidencio la política que se socializo en reunion de viernes 29 de agosto en area bosque de Contabilidad, se anexa la facturacion de cuotas partes de agosto de 2019 y se verifico la factura: mismas cuentas concurrencias que se encuentran en coactivo, y CLP0000903208 se evidencio la mondad de cuacuación numero 30 en SIBLA.	septiembre-19	100	Se observa registro de socialización de la política operativa de cauacuación, facturación y liquidación de cuotas partes en proceso coactivo.
							2	Implementar la política de causación.	4	Información de cuotación de cuotas partes en etapa de proceso coactivo	Información de cuotación de cuotas partes en etapa de proceso coactivo	02/09/2019	31/12/2019	Gerente de Bonos y Cuotas Partes / Asesor Responsable de Contabilidad	100	A partir del 1 de agosto de 2019 se inicio la cuacuación, facturación y liquidación de cuotas partes que se encuentran en el estado coactivo, para tal efecto se evidencio la política que se socializo en reunion de viernes 29 de agosto en area bosque de Contabilidad, se anexa la facturacion de cuotas partes de agosto de 2019 y se verifico la factura: mismas cuentas concurrencias que se encuentran en coactivo, y CLP0000903208 se evidencio la mondad de cuacuación numero 30 en SIBLA.	septiembre-19	100	Se observa facturación mismas cuentas concurrencias que se encuentran en coactivo a partir de la facturación del mes de agosto de 2019 y se evidencia la mondad de cuacuación numero 30 en SIBLA.
206	2019	PQRSD	80	No se evidenciò en la página web de FONCEP información de la gestiòn de las PQRSD mensuales de atención de PQRS correspondientes a los meses de julio de 2018, incumpliendo con las disposiciones del artículo 14 de la ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.2.1.7 del Decreto 103 de 2015, razón por la cual se deberá establecer controles efectivos que eviten la materialización de riesgos asociados a incumplimientos legales.	Debido a la demora en la respuesta de PQRSD, no se cumplida con el tiempo suficiente para hacer el cierre del mes y generar a tiempo el o los informes.	1	Incluir una política en el procedimiento de "atención de PQRSD" que indique los tiempos suficientes para hacer el cierre y publicación de los informes de PQRSD	1	Actualización del procedimiento PQRSD	Procedimiento Actualizado	01 de Agosto de 2019	31 de Diciembre de 2019	Diana Cristina Ojuela B.	50	La política se encuentra en el procedimiento, sin embargo no ven a incluir tiempos específicos de cargue de los informes a la página web.	septiembre-19	50	Se evidencia en el Procedimiento "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD" PD7-GDO-001 con fecha de aprobación 26 de abril de 2018, numeral 16 de la Política de Operación establece: "La Entidad debe elaborar informes de PQRSD de manera mensual, trimestral y semestral, que deben ser publicados en la página web de la Entidad." Sin cuenta a la acción del plan de mejoramiento, no se observa que la política indique los tiempos específicos de cargue de los informes de los informes de PQRSD. Se recomienda incluir los tiempos para el cargue de los informes en la política del Procedimiento.
				A partir de la verificación realizada a la dirección de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo 2018, no se evidenciò que FONCEP cuente en su estructura con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que no empiezan con el procedimiento establecido en la ley 1755 de 2015 y quedando en cabeza de un contratista, situación que genera un incumplimiento a la disposición establecida en el artículo 2.2.3.12.1 del Decreto 1083 de 2015, así como establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa no identificada.	Se observa que se cuenta con un contratista encargado de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos por la entidad, no obstante, no se evidencio en la estructura de la entidad que el FONCEP una dependencia que tenga entre sus funciones recibir, tramitar y resolver las PQRS.	2	Realizar solicitud al área de Talento Humano para la creación, modificación o creación e inclusión de la oficina de comunicaciones y conexos al mapa de procesos y estructura organizacional de la Entidad y realizar el respectivo seguimiento.	1	Eficacia en la solicitud emitida al área de talento humano	Solicitud enviada al área de talento humano	01 de Agosto de 2019	31 de Diciembre de 2019	Diana Cristina Ojuela B. / Lina Marcela Melo	50	Se envio soporte de solicitud medica al área de talento humano el día 21 de octubre de 2019	septiembre-19	50	Se observa comunicación interna del área de atención al ciudadano de la Dirección de Participación y Servicio "SOLICITUD DE INFORMACIÓN - CREACIÓN FUNCIONES DE SERVICIO AL CIUDADANO", enviada el 07 de octubre de 2019 con radicado 2019-10227. Sin recuperada continua marca acción del Plan de Mejoramiento, realizado el seguimiento a la comunicación.
				A partir de la verificación realizada a la dirección de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo 2018, no evidenciò que los radicados 189509, 189889, 191172, 197779, 198899, 203131, 206803 y 206250 no se dieron respuesta en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, situación que genera un incumplimiento a las disposiciones del artículo 14 de la mencionada Ley y que conlleva a que se materialicen los riesgos de no dar respuesta a PQRS", razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa no identificada.	Los control establecidos no son suficientes para establecer nuevas acciones adicionales para evitar que se materialicen nuevamente los riesgos identificados.	3	Generar acuerdos de experiencia con los procesos misionales y con apoyo de atención oportuna de PQRSD	6	Generación de Acuerdos de experiencia con los diferentes procesos del FONCEP	Generar mínimo 6 acuerdos de experiencia - Actas	01 de Agosto de 2019	31 de Diciembre de 2019	Diana Cristina Ojuela B.	0	Se envia borrador de Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS realizados con pensiones, tránsito de pensionados, bonos, cuotas y cesantías.	septiembre-19	0	Se observa borrador del ANS con los responsables de los procesos misionales de pensiones, tránsito de pensionados, personales, gestión de bonos y cuotas partes y Cesantías. No se incluye el seguimiento a la frecuencia oportuna de las PQR si se encuentra suscrito el documento.
206	2019	Administración de Historia Laboral Pensional	81	A partir de las actividades establecidas en la caracterización del proceso Administración de Historia Laboral Pensional y el procedimiento "Seguimiento y Control al Proceso de Administración de Historia Laboral Pensional" no se evidenciò y lo observado por la OCI en la auditoría al proceso, no se evidenciò que se encuentren ejecutadas las actividades del procedimiento, así como el cronograma de información social establecido en artículo 8 del Decreto 606 del 26 de marzo/de 2018, en lo que hace referencia a las funciones a desarrollar, lo anterior, por no haber establecido y llevado a cabo las funciones relacionadas con "1. Establecer el cronograma de barrido de información social y periódicamente que hacen parte de la función a desarrollar, 5. Diseñar metas de entendimiento entre las áreas del Fondo y los ciudadanos, 6. Diseñar y ejecutar el proceso de integración de los sistemas de información objeto de barrido de FONCEP", así como la conformación del comité técnico de archivo de la entidad, según lo dispuesto en el artículo 2.2.5.5.5 del Decreto 1080 de 2015, la ejecución de la nueva función de FONCEP mediante acta de inicio establecida en el artículo 12 del Decreto 606 de 2018 y la ejecución de la función de la conservación de historia laboral, establecida en el parágrafo segundo del artículo 4 y en el artículo 23, situación que podría llegar a reflejar incumplimientos de las funciones establecidas legalmente a la entidad, razón por la cual se deberá establecer plan de mejoramiento que permita subsanar las deficiencias detectadas.	En la documentación del proceso no se evidencia el cumplimiento de lo establecido y/o las políticas que determinan como dar cumplimiento a las obligaciones establecidas mediante el Decreto 606 de 2018	1	Realizar una propuesta que abordar el alcance de las diferentes disposiciones establecidas mediante el Decreto 606 de 2018.	1	Documento propuesta actualizado Decreto 606 de 2018	1 documento	02/09/2019	20/12/2019	Jefe de la OAF Subdirector Técnico de Prestaciones Económicas Jefe de la OIS	0	A la fecha se encuentra en evaluación los puntos que hay que revisar y/o ajustar del Decreto 606 de 2018, para que sean tenidos en cuenta en la elaboración del documento propuesta.	septiembre-19	0	**Se recomienda** adoptar las acciones necesarias las cuales permitan dar alcance a las diferentes disposiciones establecidas mediante el Decreto 606 de 2018.
							2	Establecer el cronograma de información social y periódicamente que será aplicable para la entrada de información a la funcionalidad de Cargue Archivo XML	1	Cronograma de barrido de información social y periódicamente	1 cronograma 1 acta de inicio	02/09/2019	30/09/2019	Subdirector Técnico de Prestaciones Económicas Jefe de la OIS	100	Se evidenció mediante acta de inicio el cronograma de salida en producción, donde se evidencia: Capacitación del aplicativo AHL a las entidades destinatarias para el 02 de octubre de 2019, Cargue de información para el periodo 2014-2018 y posterior a ello, cargue de archivo AHL para el periodo periodo 2019/08.	septiembre-19	100	Se observa el acta de inicio del cronograma relacionado con la salida en producción con la funcionalidad de Cargue Archivo XML
							3	Acorde con la disposición en el Artículo 12° del Decreto 606 de 2018, formalizar en la entidad la creación del Comité Técnico de Archivo y dentro haga sus veces	1	Acto administrativo que formalizar la creación del Comité Técnico de Archivo y dentro haga sus veces	1 acto administrativo	26/09/2019	21/08/2020	Jefe de la OAF Subdirector Técnico de Prestaciones Económicas Jefe de la OIS	100	En la comunicación oficial de 1#2#8#8, se adjuntó el 19 de octubre (08:17:53) el acto administrativo mediante el cual se regula el Comité Técnico de Archivo. RESOLUCIÓN No. 000 - 00033 del 17 de Octubre de 2019	septiembre-19	100	Se evidenció RESOLUCIÓN No. 000 - 00033 del 17 de Octubre de 2019 mediante la cual se regula el Comité Técnico de Archivo.
							4	Actualizar la documentación en SVE, teniendo en cuenta las funciones asignadas mediante el Decreto 606 de 2018 y demás normatividad relacionada	1	Documentación de procesos actualizada mediante el aplicativo SVE	1 caracterización actualizada	02/09/2019	20/12/2019	Jefe de la OAF Subdirector Técnico de Prestaciones Económicas Jefe de la OIS	0	Se tienen dos procedimientos: en revisión de la OAF, para aprobación y posterior publicación; una vez formalizados estos, se procederá a actualizar la caracterización, a fin de que contemple en su totalidad los parámetros establecidos mediante el Decreto 606 de 2018. El seguimiento al avance de esta documentación se evidencia en los correos de seguimiento de la OAF del mes de Octubre.	septiembre-19	0	**Se recomienda** adoptar acciones necesarias las cuales permitan actualizar la documentación del proceso.
206	2019	Auditoria a la Gestión del Talento Humano	82	No se evidenciò en las hojas de vida verificadas, ni en la relación remitida por la responsable del área de talento humano en el archivo Excel "consolidado general EOL 2019-2074", que se cuente con registro de la evaluación parcial eventual del periodo comprendido entre (01) de agosto y el (31) de diciembre de 2019, como lo establece la normatividad establecida en el Acuerdo 565 de 2016, artículo 37, o que se tenga registro de la concertación de compromisos correspondientes a los periodos de evaluación establecidos en la Oficina Asesora Jurídica y entre (8) funcionarios de la Gerencia de Bonos y Cuotas Partes, incumpliendo lo establecido en el Acuerdo 637 de 2018		1	Solicitud escrita a las evaluadores para que entregues en el área de talento humano la evaluación parcial del periodo 01 de agosto de 2019 y el periodo 01 de enero de 2019 a diciembre de 2019 y/o funcionarios sobre las cuales ud se tienen supuestos.	100	Solicitudes realizadas	número de solicitudes enviadas/ número de evaluadores	20/08/2019	19/09/2019	Asesor Responsable Talento Humano	100	Se evidencian las correspondientes solicitudes de evaluación parcial segundo semestre 2019-2019 a la fecha los responsables de área no han dado respuesta a dichas solicitudes mediante 0003P número de solicitudes enviadas 8/ número de evaluadores 8	septiembre-19	100	Se evidencias las solicitudes de evaluación parcial segundo semestre 2019-2019. Sin eliminar que parte del área de Talento Humano que las requiriste a dichos requerimientos no se han realizado.
							2	Consolidación en una matriz de todos los reportes de concertación de objetivos de los funcionarios de carrera administrativa. Se debe incluir el seguimiento y ejecución de esta información.	1	Matriz diligenciada	número de concertación de objetivos/número de funcionarios de carrera administrativa	20/08/2019	19/09/2019	Asesor Responsable Talento Humano	100	Se adjunta matriz de reporte consolidación concertación de compromisos 2019-2020 número de concertación de objetivos 37 /número de funcionarios de carrera administrativa 37	septiembre-19	100	Se evidencia matriz de reporte consolidación concertación de compromisos 2019-2020 número de concertación de objetivos 37 /número de funcionarios de carrera administrativa 37