

<b>ID del Seguimiento:</b>	<b>S-38-2020</b>	<b>Fecha de Elaboración de Seguimiento:</b>	<b>NOVIEMBRE DE 2020</b>	<b>ID de la Auditoría:</b>	<b>AC-DR06-19-2016</b>	<b>Fecha de Informe de Aditoría:</b>	<b>22/07/2016</b>
----------------------------	------------------	---	--------------------------	----------------------------	------------------------	--------------------------------------	-------------------

Proceso(s) / Procedimiento(s) auditado(s): Dirección Regional Bolívar

Objetivos de la Auditoría: Verificar el cumplimiento a los programas del DPS, la atención al ciudadano, los requisitos legales y de gestión para mantener y garantizar los procesos acorde con la normatividad vigente. Verificar las acciones de mejora establecidas, con el objeto de subsanar las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías anteriores

Auditor Líder: Daniel Serrano Cárdenas

PLAN DE MEJORAMIENTO				SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO								
No. Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Identificación de Causas (Pueden ser varias causas, en ese caso diligenciar cada causa en celda por separado)	Acción (es) de Mejoramiento (Por cada causa identificada corresponde una o varias acciones, diligenciar por separado)	Unidad de Medida y/o evidencia que soportará cumplimiento de la acción	Responsable	Fecha límite de ejecución	Eficacia	Estado del Hallazgo				
								Evidencia que soporta el estado del hallazgo	Efectividad (Las acciones en su conjunto fueron)	Resultados del Seguimiento	Estado del Hallazgo	Fecha de Revisión

**EL SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA PRESENTE AUDITORIA, CULMINO EN EL PRIMER CICLO DE VALORACION DE LA EFECTIVIDAD**

1	De acuerdo con las fichas de seguimiento del Programa MFA para el primer pago de 2016, se evidencia que en el Municipio de Cartagena el indicador de cobro por giro presenta un desempeño muy bajo (23.5%). Esta situación demuestra que la entrega efectiva de los incentivos por medio de giros se reducida impactando a las Familias Beneficiarias así como los resultados del programa MFA; igualmente no se cuenta con una identificación de las razones por las cuales los beneficiarios no realizan el cobro del giro realizado por el programa MFA. Evento que va en contravía de lo establecido en el MECI 2014 numeral 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos, y el numeral 1.2.5 Políticas de Operación.	Con relación al programa MFA observamos que la ficha de seguimiento de cobro por Giro del primer pago para Cartagena es de 39.2%, las posibles causas que se pueden tener son: Las familias que se encuentran en los corregimientos de agua que pertenecen a Cartagena, son de difícil acceso y los costos de transporte son elevados lo que hace que las familias dejen acumular hasta un giro para poder cobrar los costos ya que minimizan los costos ya que el transporte de estos sitios, es muy elevado incluso más que lo que reciben como incentivo. El sistema de información se encuentra desactualizado, lo que conlleva los giros pueden ser asignados a Cartagena y las familias ya no habitan en este municipio. Por la no actualización de la información se dificulta la localización de las familias por parte del EM para informales que pueden acercarse a realizar el cobro por giro.	Se programa reunión con el EM de Cartagena y el equipo de apoyo de poblaciones y territorio para el 5 de octubre con el propósito de hacer un barrido de los beneficiarios que están por Giros con las madres líderes e incentivarlas a que se bancaricen Se solicitara a NN que se realice una jornada de bancarización en estos corregimientos de Cartagena	Recursos corresponden a 2016 y el tema tiene que ver con la bancarización en el programa MFA.  El Coordinador Nacional GIT Familias en Acción, envía soporte de Novedades tipo 1 corte a 14 de Noviembre de 2017, en el cual la Regional Bolívar no tiene novedades pendientes.  En 4 de agosto de 2020 envían la evidencia del desempeño del indicador a la fecha, para verificar el mejoramiento y envían los soportes de los giros; así mismo se evidencia que se cuenta con una identificación de los beneficiarios que realizan el cobro del giro realizado por el programa MFA.	Dirección Regional Enlaces Municipales	DICIEMBRE 31 DE 2016	Fue Eficaz	Al 26-12-2017 No han enviado evidencias, sin embargo los recursos corresponden a 2016 y el tema tiene que ver con la bancarización en el programa MFA.  EL 16 DE Noviembre de 2017 El Coordinador Nacional GIT Familias en Acción, envía soporte de Novedades tipo 1 corte a 14 de Noviembre de 2017, en el cual la Regional Bolívar no tiene novedades pendientes.  En 4 de agosto de 2020 envían la evidencia del desempeño del indicador a la fecha, para verificar el mejoramiento y envían los soportes de los giros; así mismo se evidencia que se cuenta con una identificación de los beneficiarios que realizan el cobro del giro realizado por el programa MFA, de acuerdo a lo establecido en el MECI 2014 numeral 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos, y el numeral 1.2.5 Políticas de Operación	Al desarrollas las acciones de manera efectiva y siendo eficaz se ha mejorado en el procedimiento y se puede levantar el hallazgo.	Fue Efectiva	Cerrado	JULIO DE 2020
2	De acuerdo con las fichas de seguimiento del Programa MFA se observa que el desempeño del indicador de levantamiento de suspendidos para el primer pago de 2016 se encuentra en un nivel muy bajo en los municipios de Altos de Rosario (59.24%), Calamar (57.55%), Mompox (49.88%) y San Cristóbal (39.05); y en segundo pago de 2016, se encuentra en muy bajo los municipios de Altos del Rosario (55.14%) y Calamar (55.81%); En general en la Regional Bolívar se encuentran suspendidas 5.044 familias en el primer pago y 5.900 en el segundo, evidenciando que hay familias beneficiarias que no están recibiendo los incentivos económicos por encontrarse suspendidos, situación que va en contravía de lo establecido en el MECI 2014 numeral 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos, y el numeral 1.2.5 Políticas de Operación.	Se presenta inconsistencia en la actualización del documento de identidad de los menores; Además se presenta inconsistencias el cruce con el registro único de supervivencia ya que no realizan la actualización de los certificados de defunción en la oficina del EM con lo que se puede levantar la suspensión de las familias.	El Director Regional y el Equipo MFA programa para el día 30 de septiembre, reunión con los EM de los municipios de Altos del Rosario, Calamar, San Cristóbal Mompox, para aplicar estrategias que minimicen los suspendidos. Se realiza la Coordinación con la profesional de unidades de la regional para articular con los gestores las búsquedas de los hogares que presenten inconsistencias y poder viabilizar las soluciones para estos hogares	27-12-2017 Los recursos corresponden a la vigencia 2016 en primero y segundo pago, de los incentivos para MFA.  El objeto de seguimiento es el mejoramiento del levantamiento de suspendidos.  Se envió por parte de la Regional Bolívar para tener el soporte	Dirección Regional y Equipo de MFA	NOVIEMBRE 30 DE 2016	Fue Eficaz	27-12-2017 Los recursos corresponden a la vigencia 2016 en primero y segundo pago, de los incentivos para MFA.  El objeto de seguimiento es el mejoramiento del levantamiento de suspendidos.  Se envió por parte de la Regional Bolívar para tener el soporte	Al desarrollas las acciones de manera efectiva y siendo eficaz se ha mejorado en el procedimiento y se puede levantar el hallazgo.	Fue Efectiva	Cerrado	JULIO DE 2020
3	Atención de PQRS: En la revisión efectuada a la matriz de Excel para el Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, se evidencia que en algunos casos no se dan las respuestas en oportunidad al ciudadano/cliente, observándose 9 peticiones correspondientes a los diferentes programas de la Entidad, respondidas por fuera de término, las que se encuentran identificadas con números de Oficio No. 20156210651662, 20151160206992, 20151160209562, 20151160212102, 20152010807762, 20152010822292, 20162010097212, 20161160038572, 20162010255992. Situación que afecta la satisfacción del ciudadano cliente, genera un riesgo jurídico para la entidad e incumple el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Norma NTGCP 1000:2009 Literales c) y d).	Analizando las causas nos podemos dar cuenta que Radicado 20156210651662, reasignado en la regional nunca se venció. Este fue devuelto al servicio al ciudadano, Radicado 20151160206992. Fue radicado el 14 de diciembre, éste tiene 14 días hábiles, hubo un festivo el 25 de diciembre y primero de enero. LA formula que tiene Servicio al Ciudadano no desuenta los festivos, por lo que se contesto dentro del término. Radicado 20151160209562, fue radicado el 17/12/2015, el funcionario encargado se encontraba en vacaciones hasta el 31 de diciembre. Se respondió fuera del término radicado 20152010807762, fue radicado el 02/12/2015 y reasignado el 04 de diciembre el funcionario encargado se encontraba desde 09 de diciembre de 2015 vacaciones. Se respondió fuera del término. Radicado 20152010822292, fue radicado el 09/12/2016 y reasignado el 11/12/2016. El funcionario encargado se encontraba desde 09 de diciembre de 2015 vacaciones hasta el 30 de diciembre. Fue devuelto fuera de términos. Radicado 20162010097212 este radicado fue radicado el 01/02/2016 y reasignado a la regional el 17/03/2016. Este radicado fue reasignado fuera de términos. Radicado 20161160038572: Este fue radicado el día 16 de marzo de 2016 y reaccionado 01/04/2016. Dentro del término correspondiente para la regional Fue respondido por nivel nacional el 12/04/2016. Radicado 20162010255992. Este fue radicado el 17 de marzo de 2016, asignado a la regional el 05 de Abril de 2016.	Se debe hacer un plan de entrega de radicados cuando el funcionario encargado salga de vacaciones.  Cuando entré, se debe entregar lo que esta pendiente por responder. Hace falta en la entidad un sistema que muestre cuales son los radicados que se van a vencer porque es difícil revisar radicados antiguos, ya que éstos se muestra es según su fecha de creación, se solicita intervención del área encargada.  Desde la Dirección Regional Bolívar se crea un formato de en el cual se plasman los radicados de los derechos de petición el cual se le entrega al funcionario que sale de vacaciones le entregara al que durante este periodo lo reemplaza, en el cual se especifica fecha de vencimiento de los mismos.  A partir del 27 de de febrero desde el Nivel Nacional, se realizar el reporte semanal de los vencimientos de los derechos de petición.	La Regional Bolívar estableció el Control Interno para identificar cada una de las situaciones.  Desde el nivel nacional, se reporta semanalmente los vencimientos de los derechos de petición.	Dirección Regional	FEBRERO 27 DE 2017	Fue Eficaz	La Regional Bolívar estableció el Control Interno para identificar cada una de las situaciones.  Desde el nivel nacional, se reporta semanalmente los vencimientos de los derechos de petición.	Al desarrollas las acciones de manera efectiva y siendo eficaz se ha mejorado en el procedimiento y se puede levantar el hallazgo.  Con el sistema aplicativo DELTA, queda superado de inmediato este hallazgo.  Fue Cerrado este hallazgo en el informe del año anterior.	Fue Efectiva	Cerrado	JULIO DE 2020

**Nota:** Agregue las filas necesarias para la inclusión de todos los hallazgos de la auditoría, así como la identificación de las causas y acciones de mejoramiento a ejecutar.

Item	Exposiciones al riesgo relevantes según informe de auditoría	EXPOSICIONES AL RIESGO RELEVANTES	Concepto sobre los controles y las acciones tomadas
------	--	-----------------------------------	---

Fecha Aprobación Plan de Mejoramiento	No. Hallazgos			RESPONSABLE(S) DE SEGUIMIENTO	
	Abiertos	Cerrados	Total	Firma	Firma
30 de Noviembre de 2011	3	3	3	FREDDY SEBASTIÁN VELANDIA SANABRIA	DRA. INGRID MILAY LEÓN TOVAR