|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PROCESO** | **PROCEDIMIENTO** |  | **FECHA** |
| 1 | Gestión de la comunicación y la Información | Prestación de servicios durante el periodo de crisis ocasionada por la emergencia sanitaria covid 19 |  | 04/08/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO CONFORMIDAD DETECTADA** | | | | | | |
| **Revisión por la Dirección** | **Auditoría interna** | **Auditoría externa** | **PQR** | **Servicio NO Conforme** | **Autocontrol del proceso** | **Análisis de riesgo** |
|  | x |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD** |
| La entidad no ha contemplado los controles para los riesgos asociados al uso de los correos alternos al de atención al ciudadano que escapan a la trazabilidad que se realiza a través de la herramienta SIGOB lo cual puede generar incumplimientos en las respuestas y posibles demandas o sanciones para la entidad.  Evidencia: Se crearon los siguientes correos electrónicos:  compensaciondeiva@barranquilla.gov.co  familiasenaccion@barranquilla.gov.co  creditobarranquillaresponde@barranquilla.gov.co  transitoinforma@barranquilla.gov.co  declaracionesica@barranquilla.gov.co  liquidacionestampillascontrato@barranquilla.gov.co  cuentascg@barranquilla.gov.co  cuentasops@barranquilla.gov.co  donaciones@barranquilla.gov.co  ayudabarranquilla@barranquilla.gov.co  domiciliacionpred@barranquilla.gov.co  protocoloscovid19@barranquilla.gov.co  verdadomentira@barranquilla.gov.co  laboratoriodistrital@barranquilla.gov.co  escuelavirtualdeportiva@barranquilla.gov.co  permisosespecialescovid@barranquilla.gov.co |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Firma de quien solicita la Acción** |  | **Firma del auditado** |  |

|  |
| --- |
| **CORRECTIVO** |
| Reunión con las Oficinas de Gestión Documental y Atención al Ciudadano con la finalidad de aclarar si el correo [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co) debe ser obligatoriamente el único medio de contacto habilitado para recibir solicitudes o emitir respuestas de los diferentes procesos que ejecutan las secretarias y gerencias. Dependiendo de la información recibida en la reunión se procederá con Gestión Documental a hacer revisión del procedimiento actual de creación de correos electrónicos tipo genérico para aplicar las debidas correcciones que dicho proceso requiera. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Firma de quien aplica el correctivo** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acción Correctiva** |  |  | **Acción Preventiva** |  |  | **Acción de Mejora** | X |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD**  **PROBLEMA** | | | | |
| **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** |
| Las dependencias han solicitado creación de correo alterno para gestiona las peticiones de los ciudadanos | La Oficina de Gestión documental y atención al ciudadano no tendría el control de las PQRSD que ingresan a la entidad |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PLAN DE MEJORA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Que (acción correctiva)** | **Cómo** | **Cuándo** | **Quién** | **Fecha de**  **Seguimiento** |
| Reunión con la oficina de gestión documental para revisión del procedimiento de creación de cuentas de correo para atención de solicitudes | Por circular dirigida a todas las dependencias | Agosto 31/2020 | Oficina de Sistemas y Gestión documental | Septiembre 30/2020 |
| Procedimiento para la creación de cuentas de correo creado | Cargar procedimiento en Isolucion | Septiembre 30/2020 | Oficina de Sistemas | Noviembre 30/2020 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preparado por:** | **Aprobado por:** | **Fecha** |
| Carolina Cahuana Herrera | Cesar Consuegra Martínez | 14/08/2020 |

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (Verificación de la eficacia de la acción)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de Seguimiento** | **Responsable** | **Resultado** |
| 12/08/2020 | Cesar Consuegra y Carlos Escalante | Se realizó reunión con la oficina de Gestión documental y se definieron ajustes al proceso de creación de cuentas de correo. Se define:   1. Remitir circular por parte de Secretaría General, donde se indique que la recepción de las PQRSD y tramites a través del correo electrónico de atención al ciudadano [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co). 2. Campaña institucional al ciudadano para promover el uso del correo institucional con comunicaciones. 3. Realizar pruebas con el alías para reducir el flujo de información recibida en las PQRSD. 4. Identificar y bloquear correos diferentes al institucional que reciben solicitudes o tramites de los ciudadanos. 5. Los correos que utilicen el alías debe llevar un aval de la oficina de atención al ciudadano. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Observaciones** | | |
|  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO A LA NO CONFORMIDAD** | | | | |
| **Nombre del auditor** | **Firma** | **Fecha** | **Abierta** | **Cerrada** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |