



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

F03-02-CI
 VERSION: 3
 FECHA: 14/03/2019
 PÁGINA _1_ DE _1_

PROCESO: MERCADEO

RESPONSABLE DEL PROCESO: Luz Elena Arbeláez García

FECHA: 15/10/2020

OBJETIVO: Subsanan las observaciones presentadas en la auditoría interna realizada al proceso.

RESPONSABLE DEL PROCESO										OFICINA DE CONTROL INTERNO				1.1. OBSERVACIONES				
1. No.	2. FUENTE U ORIGEN (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Otros Informes)	3. FECHA DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN (dd/mm/aa)	4. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN	5. CAUSAS (Situaciones generadoras del hallazgo u observación)	6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO		7. PLAZO DE EJECUCIÓN		8. RESPONSABLE		9. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO		10. SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE ACCIONES					
					DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PARA CORREGIR O ELIMINAR LA(S) CAUSA(S)	Acción Correctiva - AC / Preventiva - AP / A. Mejora - AM	INICIA (dd/mm/aa)	TERMINA (dd/mm/aa)	DIRECTO	COGESTOR	FORMULA	DESCRIPCIÓN VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN		ESTADO DEL HALLAZGO (Abierta / Cerrada)	FECHA AUDITORIA (dd/mm/aa)	% DE AVANCE VERIFICADO	
1	Auditoría Interna	01/10/2020	Ajustar el procedimiento No. 1 relacionado con la atención de PQRSDF, tanto en sus actividades, responsables, puntos de control y registros de tal forma que este refleje la forma actual de la Atención de PQRSDF. Igualmente revisar las metas del plan de acción para el proyecto relacionado.	Se actualizó la atención de PQRSDF mediante la implementación de la plataforma web pero no se hizo la actualización en el procedimiento.	Actualización de procedimiento de atención de PQRSDF, denominado en la versión vigente como Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU). Revisión de metas de plan de acción.	AC	01/10/2020	30/11/2020	Líder proceso Mercadeo	Planeación	Procedimiento actualizado							
2	Auditoría Interna	01/10/2020	Revisar el procedimiento No.2 "Mercadeo de productos y servicios", actualizando las actividades, definiendo controles y registros que evidencien su ejecución.	Desactualización del procedimiento, no se establecieron controles en varias de las actividades.	Actualización de procedimiento de "Mercadeo de productos y servicios", estableciendo controles y registros.	AC	01/10/2020	30/11/2020	Líder proceso Mercadeo	Planeación	Procedimiento actualizado							
3	Auditoría Interna	01/10/2020	El procedimiento No. 3 "Venta de Productos y servicios" debe ser revisado para determinar los ajustes necesarios en términos de objetivo, actividades, responsables, registros y controles, teniendo en cuenta además la suspensión del museo abrakadabra y la construcción de Malva, así como la inclusión de las visitas guiadas como un servicio más de la Entidad. Debido a la generación de recursos propios por parte del proceso, se debe incluir la actividad de verificación y cruce con el proceso financiero y evaluación de ejecución presupuestal, teniendo en cuenta las diferencias observadas en la presente evaluación.	No se incluyeron las visitas guiadas en el procedimiento de Venta de productos y servicios. No se incluyó en el procedimiento vigente, un control con el proceso financiero para verificar ingresos por préstamo de salas y auditorios.	Actualización de procedimiento "Venta de productos y servicios", incluyendo las visitas guiadas como un servicio de la entidad y teniendo en cuenta la construcción del proyecto Malva. Incluir verificación y cruce de información con el proceso financiero sobre los ingresos por alquiler de salas y auditorios y ejecución presupuestal	AC	01/10/2020	31/12/2020	Líder proceso Mercadeo	Planeación	Procedimiento actualizado incluyendo control con cruce de información del proceso financiero en alquiler de salas y auditorios							
4	Auditoría Interna	01/10/2020	El procedimiento No. 4 Evaluación del Servicio debe ser ajustado en cuanto a sus actividades, formatos y registros de acuerdo con la manera de realizarlo y los cambios por la manera de evaluar el servicio.	Debido a la virtualización de las actividades de la Biblioteca por pandemia de Covid-19, se realiza encuesta de satisfacción del usuario virtual, la cual no está incluida en el procedimiento	Actualización del procedimiento "Evaluación del servicio" incluyendo encuesta virtual	AC	01/10/2020	31/12/2020	Líder proceso Mercadeo	Planeación	Procedimiento actualizado							
5	Auditoría Interna	01/10/2020	Tramitar el retiro del procedimiento No. 5 Visitas Guiadas en el SIG dentro del proceso de Mercadeo.	Las visitas guiadas fueron reasignadas en julio de 2019 al equipo de Promoción de Ciencia y Cultura	Solicitud ante Planeación, de la reasignación del procedimiento "Visitas guiadas" al proceso de Promoción de Ciencia y Cultura	AC	01/10/2020	30/10/2020	Líder proceso Mercadeo	Planeación	Procedimiento asignado a Promoción de Ciencia y Cultura							
6	Auditoría Interna	01/10/2020	Medir periódicamente el avance del plan de acción de MIPG para el proceso.	No se definieron las actividades del Plan de Acción de MIPG que se deben cumplir en la vigencia 2020	Analizar y determinar cuáles actividades del plan de acción se pueden ejecutar en cada vigencia.	AC	01/10/2020	31/01/2021	Líder proceso Mercadeo		Actividades ejecutadas							

Nombre y firma Control Interno

Nombre y Firma Responsable de Proceso