



PLAN DE MEJORAMIENTO ACI  
Sistema Integrado de Gestión

Código: FR-SIG-14  
Versión:01  
Vigencia:2018/03/07

No.	Nombre de la Auditoría	Proceso/ Subproceso	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PLAN DE ACCIONES A TOMAR					Meta a lograr	Control Interno Seguimiento	Cambios en las metas	Fecha de Verificación	Estado
				Actividades (Que actividades a realizar para bloquear la causa)	Responsable (Quien responsable de ejecutarla)	Fecha Iniciativa se realiza la	Donde (lugar donde se realiza la actividad)	Objetivo (Propósito de actividad)					
1	Auditoría Interna 2017	Gestión presupuestal y financiera	Establecer en el manual de presupuesto, la revisión que se realiza del presupuesto aprobado por acto administrativo vs presupuesto registrado en ARIES.	Documentar la revisión que hace la Subdirectora de Relaciones Administrativas al presupuesto aprobado por la Junta Directiva de la entidad el cual se ingresó al aplicativo de Aries por la coordinadora de contabilidad, esta actividad quedará estipulada en la resolución de liquidación del presupuesto.	Coordinadora de Contabilidad Directora de Relaciones Administrativas	30 de diciembre de 2018	ACI Medellín	Tener documentado la actividad de la revisión del presupuesto ingresado en el aplicativo Aries	Establecer esta actividad en el manual de presupuesto	Uniformidad del presupuesto aprobado y el ingresado en el aplicativo Aries	Uniformidad del presupuesto aprobado y el ingresado en el aplicativo Aries	12/06/2018 22/01/2019 11/06/2019 28/08/2019 30/06/2020 31/01/2020	Cerrada condicional
2	Auditoría Interna 2018	Direccionamiento Estratégico	Revisar los estatutos para determinar cuota anual de aporte de los socios y la calidad de asociados.	Consultar con la Alcaldía de Medellín la viabilidad de la reforma estructural de la ACI Medellín.	Directora Ejecutiva	a 31 de agosto de 2018	ACI Medellín	Proponer que los socios realicen aportes a la Agencia	Mediante reunión	Estatutos revisados y ajustados	Estatutos revisados y ajustados	15/01/2019 29/04/2019 28/08/2019 19/06/2020 30/06/2020 30/10/2020 7/05/2021	Abierta
3	Auditoría Interna 2018	Gestión documental	Definir el uso o no de las firmas escaneadas, documentar de manera clara quienes van a autorizar el uso de su firma de manera escaneada, su manejo y responsabilidades .	Elaborar un documento técnico considerando las políticas de gestión documental para dar a conocer los riesgos del uso de la firma escaneada.	Profesional senior en gestión documental	A 15 de agosto de 2018	ACI Medellín	Advertir sobre el riesgo del uso de la firma escaneada, en lo que tiene que ver con la corrupción y/o falsedad de documentos	Por medio de concepto técnico	Documentar el uso de la firma escaneada	Documentar el uso de la firma escaneada	15/01/2019 29/04/2019 28/08/2019 21/05/2020 10/06/2020 21/07/2020 20/11/2020	Abierta
4	Auditoría especial de Control Interno a la contratación 2018	Gestión Jurídica	Asear los documentos que se hagan falta a las carpetas de seguimiento de la supervisión (extractos, facturas, relación de consumo).	Realizar reunión con los supervisores de los contratos que se suscribían en el 2019	Coordinadora Jurídica	26/04/2019	ACI Medellín	Llevar un adecuado control y soportes de la supervisión de los contratos	Realizar reunión con supervisores para explicar sus responsabilidades y cómo se debe llevar el expediente contractual	Adecuada supervisión de los contratos	Adecuada supervisión de los contratos	15/01/2019 28/08/2019	Abierta
5	Auditoría especial de Control Interno a la contratación 2018	Gestión Jurídica	En las carpetas en las que se lleva todo el seguimiento del contrato, existe ausencia de algunos soportes, (contratos de Plaza mayor, combustibles, restaurantes)	Revisar y ajustar las actas de supervisión que tenían inconsistencias	Secretaría Profesional Senior Comunicaciones	28/12/2018	ACI Medellín	Llevar un adecuado control y soportes de la supervisión de los contratos	Ajustando las actas de supervisión	Adecuada supervisión de los contratos	Adecuada supervisión de los contratos	15/01/2019 28/08/2019	Abierta





20	Auditoría Interna 2020	Relaciones Locales e Internacionales	Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivas e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.	articulación del plan estratégico con el plan operativo cuando se realicen cambios. Definir flujo de trabajo y realizar seguimiento.	Profesional RLI encargado del proceso de calidad	Cada vez que se realice un cambio en la planeación estratégica	ACI Medellín	Asegurar que dentro de las actividades realizadas por el equipo prevalezca un alineación con los documentos oficiales, de manera que, se cumplan con los indicadores propuestos por la entidad. Realizar la revisión de los planes operativos, Matriz de Indicadores y Planes Institucionales, para verificar la coherencia con la planeación estratégica definidas.	Comunicación efectiva dentro del equipo de RLI en los comités semanales. Actualización del plan operativo. Seguir el procedimiento establecido por el coordinador de planeación al realizar cambios o ajustes en el plan estratégico.	Garantizar que se realice una articulación idónea en los procesos a cargo.	Con corte al 14 de enero del 2021, el proceso cuenta con el plan operativo del 2020 actualizado y las diferencias encontradas con respecto al plan estratégico fueron ajustadas por la coordinación de planeación. Con corte al 20 de abril de 2021, el plan operativo para el proceso de relaciones locales e internacionales queda definido a la fecha para dar inicio a las actividades que se desprenden de la planeación estratégica. Por lo tanto el plan operativo para el 2021 queda actualizado y fue revisado por la coordinación de planeación. Con corte al 30 de junio de 2021, el seguimiento al plan operativo se ha realizado por frentes de cooperación e inversión. En los actas de los comités se encuentra la evidencia. Es necesario que el seguimiento del plan operativo lo realice el Director del proceso para asegurar el cumplimiento efectivo de todas las actividades, lo cual se recomienda al profesional de calidad.	14/01/2021 30/04/2021 30/06/2021	Abierta
21	Auditoría Interna 2020	Relaciones Locales e Internacionales	Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.	Diligenciamiento formato gestión de cambio. Flujo de trabajo para aprobación. Cambios en los riesgos residuales que quedaron por fuera del mapa. Diligenciamiento del formato de agendas.	Profesional RLI encargado del proceso de calidad	Cuando se presente cambios en el proceso	ACI Medellín	Aplicar el procedimiento de gestión del cambio. Mantener el registro actualizado de todos los procedimientos que se les efectúe algún cambio, con la finalidad que todos los involucrados en el proceso tengan información detallada y actualizada.	1. Dar a conocer el procedimiento de gestión del cambio. 2. Utilizar el formato establecido para planear los cambios que surjan en el proceso. 3. Ejecutar las actividades planeadas en el formato. 4. Divulgación de todos los cambios realizados por medio de los comités semanales de RLI.	Planear los cambios realizados en el proceso utilizando el procedimiento de gestión del cambio.	Con corte al 30 de abril de 2021, se divulgó el procedimiento de gestión del cambio durante el mes de enero mediante video explicativo al equipo de relaciones. Se validó la comprensión de gestión del cambio mediante preguntas durante dicha explicación. Se cuenta con documentos de gestión del cambio para el cargo de Andrés Figueroa, y las actividades planeadas se ejecutaron durante el mes de febrero, definiendo gestión del cambio para actualizaciones de documentación del proceso). Con corte al 30 de junio de 2021, en el equipo técnico de calidad se implementaron los nuevos documentos para ser implementados o actualizados por el proceso de relaciones, los cuales quedan definidos en el formato de gestión del cambio para la actualización de la documentación del proceso). Está pendiente darle seguimiento a los mismos para septiembre. El documento de gestión del cambio se encuentra en la ruta: C:\Users\duque\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACIMEDILLIN - SIG-AC4-R Lochterman	30/04/2021 30/06/2021	Abierta
22	Auditoría Interna 2020	Relaciones Locales e Internacionales	Incluir la totalidad de las estrategias de valor a tener en cuenta en los planes operativos como son los planes de acción con respecto a las partes interesadas, las estrategias derivadas del análisis del contexto, plan de acción de contratos interinstitucionales, entre otros, para determinar con claridad su nivel de cumplimiento en el tiempo.	Actualizar el plan operativo con toda la información estratégica del proceso Incluir los entregables de los convenios interinstitucionales DOFA, planes de acción estratégicos.	Profesional RLI encargado del proceso de calidad	Anual o cada que se hagan cambios en la planeación estratégica	ACI Medellín	Recibir los documentos de planeación correspondientes al proceso: DOFA, Planeación, Riesgo Plan de Mejoramiento, etc. Seguimiento mensual al plan operativo -Medición del cumplimiento	Recopilar todas las estrategias de valor y agregarlas al plan operativo para realizar su oportuno seguimiento	Con corte al 30 de abril de 2021, dentro del formato del plan operativo se incluyen las demás estrategias del proceso para dar seguimiento a todas las actividades propuestas. Está pendiente el seguimiento al plan operativo mensual a partir de mayo de 2021, ya que se elaboraron se finalizó y socializó el 30 de abril. Con corte al 30 de junio de 2021, el seguimiento al plan operativo se realiza por frentes de cooperación e inversión. En las actas de los comités se encuentra la evidencia. Es necesario que el seguimiento del plan operativo lo realice el Director del proceso para asegurar el cumplimiento efectivo de todas las actividades.	30/04/2021 30/06/2021	Abierta	
23	Auditoría Interna 2020	Relaciones Locales e Internacionales	Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.	Charlas mensuales con el equipo sobre que es servicio no conforme, como se gestiona (reacción, concesión, etc.) y se amarta llevar al plan de mejoramiento	Director Relaciones Locales Profesional RLI encargado del proceso de calidad	Mensual	ACI Medellín	Socializar y explicar el debido uso de la matriz de no conformidad. Realizar el ejercicio mensual y definir cuál sería una posible no conformidad a los otros procesos y una posible para nuestro proceso y definir cuál sería el tratamiento sugerido.	Utilizar la matriz de productos o productos no conformes y promover la mejora en el nivel de satisfacción de servicio.	Con corte al 30 de abril de 2021, se socializó la matriz de productos y servicios no conformes con el equipo mediante correo electrónico. Esta pendiente realizar la segunda actividad de forma periódica para lograr la apropiación del concepto no conforme. Con corte al 14 de julio de 2021 la actualización de la matriz de PNC se realizó por el equipo mediante correo electrónico hasta julio de 2021, donde se sugieren algunos ajustes que se aplicaron. Está pendiente realizar la revisión mensual con el equipo de productos no conformes y luego socializarlos en el equipo técnico de calidad para apoyar la implementación de acciones.	30/04/2021 14/07/2021	Abierta	
24	Auditoría Interna 2020	Relaciones Locales e Internacionales	Establecer el control en la actualización de las bases de datos que le corresponden al proceso.	1. Definición con el grupo de Sistemas de Información de la Agencia, los datos a actualizar por parte del proceso. 2. Recopilar la información crítica a actualizar a actualizar. 3. Realizar una tabla con la documentación a actualizar. 4. Análisis y distribución de la tarea a todos los miembros del proceso. 5. Implementar la actualización y documentar.	Director Relaciones Locales Profesional RLI encargado del proceso de calidad	26/02/2021	ACI Medellín	Actualizar la información registrada en el plataforma CRM	1. Conocer con el equipo de Sistemas de Información de la Agencia, la manera más óptima de actualización por procesos. 2. Consultar los registros históricos de la Agencia y sus indicadores para darle prioridad a aquellos aliados y contactos que hayan sido oportunidades. 3. Determinar una nomenclatura general para los nombres y los registros de oportunidades y aliados. 4. Determinar los alcances del comité de Sistemas de Información frente a la actualización de las bases de datos.	Bases de datos en la plataforma CRM actualizada	1. Se concierne con el equipo de sistemas de información, la forma de actualizar las bases de datos para cada proceso. Esta verificación se realiza mediante notificaciones que envía el líder del equipo a los procesos con las directrices para actualizar las bases de datos. 2. Se verificaron los registros históricos de forma que la actualización se ha aplicado para los contactos recientes. 3. Se agendaron los contactos por aliados y por grupos de interés. Igualmente se generaron informes estándar por tipo de base de datos. 4. El equipo de sistemas de información definió las pautas para realizar las actualizaciones de las bases de datos durante el año, por lo que cada proceso de acuerdo con el tipo de base de datos, las actualiza bajo la dirección de dicho equipo. Con corte al 30 de junio de 2021, la jornada de verificación de oportunidades con aliados se realizó el 15 de junio liderada por el proceso. Los formatos solicitados con la verificación fueron entregados al proceso de conocimiento e innovación. Está pendiente compartir los resultados por parte de conocimiento e innovación.	30/04/2021 30/06/2021	Abierta
25	Auditoría Interna 2020	Comunicaciones	Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivas e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.	1. Unificar los diferentes documentos que se tienen en un mismo archivo. 2. Definir el flujo de comunicación para realizar cambios o ajustes en los documentos oficiales de planeación	Profesional de Comunicaciones	Noviembre 13 de 2020	Carpeta de Gestión Documental / ACI Medellín	Alinear los documentos oficiales de la entidad para dar cumplimiento a las estrategias, objetivos e indicadores del proceso.	1. Definir conjuntamente con la Coordinadora de Planeación el flujo de actividades para realizar cambios en la planeación estratégica. 2. Verificar la alineación entre el documento de planeación estratégica con respecto al documento del plan operativo del proceso.	Asegurar permanentemente la actualización de los documentos oficiales del proceso con los documentos de planeación estratégica de la entidad.	1. Con corte al 20 de noviembre de 2020, la coordinadora de planeación compartió la ruta para alinear los documentos oficiales, según acta de reunión del 10 de noviembre de 2020. 2. Con corte al 10 de junio de 2021, la coordinadora de planeación finalizó la planeación estratégica al 30 de abril, con la socialización de los planes operativos de cada proceso misional, los cuales a partir de la fecha se encuentran en ejecución. Se aplicó la metodología CRM la cual definió los objetivos estratégicos y los resultados clave que se desajergan en el plan operativo, la cual fue liderada por la coordinadora de planeación Yesenia Arango y la profesional de comunicaciones Carolina Acosta.	20/11/2020 10/06/2021	Abierta
26	Auditoría Interna 2020	Comunicaciones	Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.	Diligenciar el procedimiento de gestión del cambio con el Director del proceso y socializar con el equipo de comunicaciones. Luego ejecutar una acción de comunicación interna para socializar con los otros procesos.	- Director de Comunicaciones - Profesional de Comunicaciones	Noviembre 20 de 2020	- Archivo Plan Operativo de Comunicaciones (Carpeta de Gestión Documental) - Archivo de Gestión del Cambio	Aplicar el paso a paso sugerido por gestión del cambio y su socialización con el equipo de la ACI Medellín (procesos y subprocesos)	1. Definir los cambios y políticas de servicio del proceso de comunicaciones 2. Documentar en el formato de gestión del cambio 3. Socialización a través de campaña interna de comunicaciones	Realizar los cambios en el procedimiento de gestión del cambio para que la interrelación entre los procesos sea más coordinada.	Con corte al 24 de noviembre de 2020 en reunión con el equipo de comunicaciones la profesional asesor del equipo de calidad dio a conocer el formato de gestión del cambio, socializando el procedimiento. La actividad queda registrada en el acta de reunión del equipo del día 24 de noviembre. Con corte al 30 de abril de 2021, no se definieron cambios en las políticas del proceso de comunicaciones, ya que se realizó campaña interna para que toda la entidad hiciera entrega oportuna de las solicitudes de información. Se da prioridad a los entregables de proyectos especiales e convenios. También se recurre a plantillas para mayor flexibilidad en la entrega de solicitudes. 2. Se propone adelantar la actualización del proceso alineado con la nueva planeación estratégica, mediante el formato de gestión del cambio. (13 de mayo) Con corte al 10 de junio de 2021, el seguimiento del documento para la gestión del cambio (versión del 13 de mayo) se realiza de acuerdo con el cronograma establecido. Con corte al 30 de junio de 2021, las actividades del documento de gestión del cambio se han realizado de forma eficaz.	24/11/2020 30/04/2021 10/06/2021 30/06/2021	Abierta
27	Auditoría Interna 2020	Comunicaciones	Incluir la totalidad de las estrategias de valor a tener en cuenta en los planes operativos como son los planes de acción con respecto a las partes interesadas, las estrategias derivadas del análisis del contexto, plan de acción de contratos interinstitucionales, entre otros, para determinar con claridad su nivel de cumplimiento en el tiempo.	Unificar los documentos, planes y fichas de indicadores, para hacer seguimiento completo al plan operativo	- Director de Comunicaciones - Profesional de Comunicaciones	Noviembre 13 de 2020	Archivo Plan Operativo de Comunicaciones 2020 (Carpeta de Gestión Documental)	Realizar seguimiento, análisis y ajustes periódicos al cumplimiento del plan operativo del proceso de comunicaciones	1. Unificar los documentos de planeación del proceso 2. Socializar con el equipo de comunicaciones 3. Actualización mensual 4. Hacer seguimiento mensual	Cumplir con las actividades propuestas en el plan operativo del proceso.	Con corte al 24 de noviembre de 2020, los documentos de planeación se encuentran en proceso de actualización con respecto al formato del plan operativo y fueron unificados y socializados al equipo el 24 de noviembre. Con corte al 30 de abril de 2021, se cuenta con el nuevo plan operativo de acuerdo con la planeación estratégica, el cual fue revisado por la coordinadora de planeación. Está pendiente realizar el seguimiento al cumplimiento de actividades mensual del plan operativo. Con corte al 30 de junio de 2021, el director del proceso va a realizar una ronda con los profesionales de acuerdo con cada estrategia para dar seguimiento al plan operativo. Está pendiente verificar esta metodología.	24/11/2020 30/04/2021 30/06/2021	Abierta
28	Auditoría Interna 2020	Comunicaciones	Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.	1. Requerir lectura individual de la matriz de productos y servicios no conformes 2. Realizar capacitación en la reunión semanal de comunicaciones. 3. Realizar el ejercicio de no conformidades	- Director de Comunicaciones - Profesional de Comunicaciones	Noviembre 13 de 2020	Correo electrónico y reunión semanal de comunicaciones	Comprender y utilizar debidamente el uso de la matriz de productos y servicios no conformes	1. Socializar y explicar el debido uso de la matriz de no conformidad 2. Realizar el ejercicio semanal de definir cuál sería una posible no conformidad a los otros procesos y una posible para nuestro proceso y definir cuál sería el tratamiento sugerido.	Utilizar la matriz de productos o productos no conformes y promover la mejora en el nivel de satisfacción de servicio.	Con corte al 20 de noviembre de 2020 se socializó la matriz de PNC el 3 de noviembre en reunión de equipo, lo cual quedó registrado en el acta correspondiente. Se realizó el ejercicio de una posible no conformidad y a raíz de ello se evidenció la oportunidad del cambio en el formato de reporte y salida no conforme. Con corte al 30 de abril de 2021, se realizó socialización del uso de la matriz no conforme e 5 marzo utilizando los formatos que estaban establecidos para este fin. Se propone iniciar el uso de sharepoint para registrar los posibles productos o servicios no conformes que se presenten a partir de la fecha. Con corte al 30 de junio de 2021, los cambios en la matriz no conforme serán socializados con el equipo para actualizarlos de acuerdo con las estrategias del proceso. Está pendiente analizar los PNC entre procesos para obtener posibles oportunidades de mejora durante las reuniones del equipo técnico de calidad.	20/11/2020 5/03/2021 30/06/2021	Abierta
29	Auditoría Interna 2020	Comunicaciones	Establecer el control en la actualización de las bases de datos que le corresponden al proceso.	1. Definir las bases de datos según los públicos periódicas, red 5ra Pasa y lista de suscripción e interesados. 2. Definir periodicidad y formato de actualización. 3. Realizar la actualización y depuración de las bases de datos.	- Director de Comunicaciones - Equipo de Comunicaciones - Profesionales de Comunicaciones encargados de bases de datos	Anual / Diciembre de 2020	Carpeta de Gestión Documental / ACI Medellín	Controlar la actualización periódica de las bases de datos	1. Se realiza formulario de actualización de datos 2. Se envían correos y mensajes de whatsapp a los contactos actuales con el fin del formulario de actualización 3. Se cruzan los datos obtenidos con la base de datos anterior para ajustar la información 4. Coordinar con el equipo de sistemas de la información la actualización de la base de datos del proceso en SharePoint. 5. Tener en cuenta la metodología que el equipo de sistemas de información diseñó para la auditoría de las bases de datos	Mantener las bases de datos del proceso de comunicaciones actualizadas	Con corte al 30 de abril de 2021, mediante el equipo de sistemas de información se han adelantado las jornadas de verificación a las bases de datos. Las listas de suscripción de la red 5ra pasas se autogestiona permanentemente por parte de cada usuario. Con corte al 30 de junio de 2021, se envió información con respecto a la jornada de verificación de salesforce en la última semana de junio, liderada por relaciones locales e internacionales.	30/04/2021 30/06/2021	Abierta

30	Auditoria interna 2020	Gestión de Cooperación e Inversión	Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.	1. El procedimiento debe conocerse por todos los funcionarios del proceso en profundidad. 2. Debe revisarse al menos una vez al mes en sus comités internos. 3. Los cambios sugeridos a Relaciones Administrativas, deben seguir el procedimiento.	Profesional Senior GCJ	26/11/2020	ACI Medellín	Socializar y aplicar oportunamente el procedimiento de gestión del cambio	1. Comprender en detalle el procedimiento de gestión del cambio. 2. Socializar con el proceso y en los comités si es necesario el procedimiento, explicando su importancia y el modo de diligenciamiento. 3. Retrazar cuales cambios están pendientes por incorporarse en el proceso y hacer el ejercicio. 4. Recordar y chequear en los comités del proceso la importancia de la gestión del cambio, una vez al mes.	Todos los cambios documentados con su respectivo procedimiento.	Con corte al 23 de noviembre de 2020: la divulgación del procedimiento y modo de diligenciamiento de formatos del procedimiento de gestión del cambio se aplaza para el 3 de diciembre debido a la auditoría Ictonic. Con corte al 17 de diciembre de 2020: el profesional del equipo técnico de calidad, socializó el procedimiento de gestión del cambio, dando cumplimiento a las actividades y a 2. Con corte al 29 de abril de 2021: los cambios que se tienen para el proceso son: nombre, flujogramas, caracterización, los cuales se definen en el registro de gestión del cambio. La cuarta actividad se dará seguimiento a partir de los registros de gestión del cambio, teniendo en cuenta las actas de reunión semanal.	23/11/2020 17/12/2020 29/04/2021		Abierta
31	Auditoria interna 2020	Gestión de Cooperación e Inversión	Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivas e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.	1. La alineación debe constar con repositorios duplicados no oficiales. 2. Tener en cuenta que los cambios en el convenio deben reflejarse también en estos planes de acción.	Coordinadora de Planeación Profesional Senior GCJ	26/11/2020	ACI Medellín	Alineación de los documentos oficiales que comprenden las estrategias, objetivos e indicadores	1. Realizar el inventario de documentos oficiales de planeación con el proceso y la Coordinación de Planeación. 2. Comunicar al resto de los procesos la iniciativa de alinear los documentos estratégicos oficiales. 3. Determinar un único repositorio para la información de los documentos. 4. Elegir un profesional del proceso que apoyará a la Coordinación de Planeación en esta tarea. 5. En el caso de que exista una modificación a la información del repositorio, documentarla con el procedimiento de gestión del cambio.	Documentos oficiales en un único repositorio de información, disponible para consulta.	Con corte al 23 de noviembre de 2020: se aplaza la reunión con planeación estratégica con respecto al flujo de información de la planeación, para la semana del 7 de diciembre. Con corte al 17 de diciembre de 2020: el plan operativo se encuentra alineado con la planeación estratégica. Con corte al 29 de abril de 2021: se dio finalización a la planeación estratégica que se divulgará mediante ACI mensual de abril. Toda la información relacionada con la planeación estratégica para el periodo 2021-2023 se encuentra en el siguiente en la ruta: SIG ACI/Planeación estratégica 2021. Los profesionales que se encuentran trabajando de la mano de Coordinación de planeación son: Diego Veléz, Catalina González. La planeación estratégica tuvo una revisión y retroalimentación por parte de todos los procesos. En caso de que se presenten cambios, los líderes la coordinación de planeación deben divulgarlos y a los procesos correspondientes.	23/11/2020 17/12/2020 29/04/2021		Abierta
32	Auditoria interna 2020	Gestión de Cooperación e Inversión	Incluir la totalidad de las estrategias de los planes de acción con respecto a las partes interesadas.	1. Los convenios firmados por la Agencia deben ser difundidos formalmente a todos los procesos. (Relaciones Administrativas)	Coordinadora de Planeación Profesional Senior GCJ	26/12/2020	ACI Medellín	Incluir los planes de acción de otros convenios adicionales a la Alcaldía de Medellín, en los planes operativos del proceso.	1. Realizar el inventario de los convenios hechos hasta la fecha y los documentos que definen su plan de acción. 2. Incorporar los documentos en la caracterización del proceso y en los planes operativos. 3. Establecer un procedimiento que actualice los planes operativos de la Agencia en los diferentes procesos al momento de suscribir un convenio.	Planes de acción incorporados en los documentos oficiales del proceso, como son el plan operativo, entre otros.	Con corte al 17 de diciembre de 2020: el plan operativo de GCJ está actualizado con los temas de gobernación, AWWA y EPM. Con corte al 29 de abril de 2021: el plan operativo se encuentra definido para el proceso durante el 2021 de acuerdo con la planeación estratégica formulada para el periodo 2021-2023. Se tiene pendiente realizar la actualización de la caracterización del proceso para establecer las actividades para los convenios y/o contratos interadministrativos.	17/12/2020 29/04/2021		Abierta
33	Auditoria interna 2020	Gestión de Cooperación e Inversión	Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.	1. Determinar la mejor manera de capturar un producto o servicio no conforme a través de un instrumento o documento. 2. Evaluar si el instrumento servirá para todas las partes interesadas, sino diseñarlo. 3. El sistema CRM permitirá al entrar una oportunidad si fue evaluado bajo el procedimiento o servicio no conforme.	Profesional Senior GCJ	26/01/2021	ACI Medellín	Difusión e apropiación del concepto de producto no conforme.	1. Sesión de trabajo para la explicación detallada del procedimiento para consignar un producto no conforme. 2. Evaluar en el momento de la socialización exista un producto no conforme para ingresar. 3. Evaluar cada mes en los comités del proceso si existe un producto no conforme.	Oportunidades y proyectos evaluados bajo el concepto de producto o servicio no conforme.	Con corte al 29 de abril de 2021: se realizó sesión de trabajo para la explicación detallada del procedimiento para consignar un producto no conforme. Lo anterior quedó registrado en el acta de reunión de equipo No. 11 del 29 de abril de 2021. Se proyecta realizar una análisis semanal de posibles salidas no conformes utilizando la herramienta reporte de oportunidades de mejora.	29/04/2021		Abierta
34	Auditoria interna 2020	Gestión de Cooperación e Inversión	Establecer el control en la actualización de las bases de datos que le corresponden al proceso.	1. Definición con el grupo de Sistemas de Información de la Agencia, los datos a actualizar por parte del proceso. 2. Recopilar la información crítica a actualizar por parte del proceso. 3. Realizar una tabla con la documentación a actualizar. 4. Análisis y distribución de la tarea a todos los miembros del proceso. 5. Implementar la actualización y documentar.	Profesional Senior GCJ	26/02/2021	ACI Medellín	Actualización de la información registrada en el plataforma CRM	1. Conocer con el equipo de Sistemas de Información de la Agencia, la manera más óptima de actualización por procesos. 2. Consultar los registros históricos de la Agencia y sus indicadores para darle prioridad a aquellos aliados y contactos que hayan sido concertados. 3. Determinar una nomenclatura general para los nombres y los registros de oportunidades e aliados. 4. Determinar los alcances del comité de Sistemas de Información frente a la actualización de las bases de datos.	Bases de datos en la plataforma CRM actualizada	Con corte al 29 de abril de 2021: el equipo de sistemas de información tiene una planeación definida para realizar las jornadas de verificación de las bases de datos. En las jornadas de verificación se han actualizado las bases de datos del alta en curso. Se cuenta con la profesional Catalina Gonzalez para liderar el grupo de soporte dentro del proceso, se cuenta con la nomenclatura general para denominar la información ingresada al CRM cumpliendo con el corte de actualización solo la primera letra en mayúscula. El comité de sistemas de información lidera la actualización de las bases de datos y ha determinado las actividades que deben realizar los demás procesos para este fin y todos los profesionales las han realizado a la fecha.	29/04/2021		Abierta
35	Auditoria interna 2020	Gestión de los recursos tecnológicos	1. Analizar de manera general el mapa de riesgos en cuanto al análisis de controles y aplicación de estos, sea no solo desde el punto de vista de los usuarios externos sino también los controles que se deben tener hacia los mismos funcionarios del subproceso.	1. Analizar y ajustar el mapa de riesgos incluyendo los que puedan tener los administradores de la plataforma tecnológica. 2. Sensibilizar a los técnicos responsables del subproceso en el código de integridad, con énfasis en los valores de honestidad y diligencia.	Auxiliares administrativos de sistemas e informática Auxiliar administrativa de gestión humana Profesional senior calidad	Annual	ACI Medellín	1. Estructurar el mapa de riesgos incluyendo todos los actores en el sistema de información. 2. Afianzar los valores de honestidad y diligencia en el cumplimiento de sus funciones.	1. Analizar el mapa de riesgos actual. 2. Realizar el ajuste de mapa de riesgos de acuerdo con el análisis realizado. 1. Autoevaluar con respecto a las características que componen los valores de honestidad y diligencia. 2. Capacitar por parte de gestión humana para afianzar estos valores.	1. Fortalecer el análisis del mapa de riesgos y los controles a implementar. 1.4 Valorar los riesgos de acuerdo con los controles establecidos.(Lulio 2021) 1.5 Capacitar la información en el mapa de riesgos de gestión de las tecnologías de la información. (Agosto 2021)	Con corte al 27 de abril de 2021: 1. De acuerdo con el análisis del mapa de riesgos, se hace necesario realizar el análisis identificando los activos de información, de forma que se incluya la revisión de la vulnerabilidad en las personas, de acuerdo con la guía de Mitric. Para ello es necesario realizar las siguientes actividades: 1.1 Seleccionar a todos los procesos y subprocesos el listado de activos de información. (Mayo 2021) 1.2 Consolidar la información recibida para identificar cada activo.(Mayo 2021) 1.3 Aplicar la guía para la admón. del riesgo de seguridad de la información, incluyendo la vulnerabilidad en las personas. (Junio-Julio 2021) 1.4 Valorar los riesgos de acuerdo con los controles establecidos.(Lulio 2021) 1.5 Capacitar la información en el mapa de riesgos de gestión de las tecnologías de la información. (Agosto 2021) 2. Se solicitó a la auxiliar administrativa de gestión humana la gestión del equipo de integridad donde se trabajaron los componentes de honestidad y diligencia. El cumplimiento del plan para el 2020 fue del 100%. Para el 2021 el cronograma tiene actividades para el segundo semestre de 2021. Con corte al 30 de julio de 2021: Los activos de información fueron solicitados a todos los procesos y subprocesos de la entidad, se realizó su clasificación de acuerdo con la criticidad de la información y se consolidaron en un solo archivo para continuar con su análisis.	27/02/2021 30/07/2021		Abierta
36	Auditoria interna 2020	Gestión de los recursos tecnológicos	2. Documentar en el plan operativo el seguimiento de las actividades, con el fin de evidenciar su cumplimiento.	Realizar seguimiento a los planes operativos mensual y cuatrimestralmente.	Auxiliares administrativos de sistemas e informática Directora de relaciones administrativas	Mensual Cuatrimestral	ACI Medellín	1. Mantener la continuidad del seguimiento de los planes operativos	1. Revisar mensualmente el cumplimiento de las actividades reportando el avance de las mismas. 2. Entregar cuatrimestralmente a través de correo electrónico el seguimiento realizado a la jefe inmediata.	1. Mantener la continuidad del seguimiento de los planes operativos	Con corte al 27 de abril de 2021: El plan operativo tuvo seguimiento mensualmente entre octubre, noviembre y diciembre del 2020. Para el 2021 se dará inicio a partir del mes de mayo, cuando se finalice la planeación estratégica. Se hará seguimiento a partir de la fecha, dando informe mensual a Luisa Marquez.	27/04/2021		Abierta
37	Auditoria interna 2020	Sistema de gestión de calidad	Si bien la entidad cuenta con una matriz de potenciales productos no conformes identificados por cada uno de los procesos, al momento de la auditoría, se evidencia que el formato PR-SIG-08 Reporte de salida no conforme, no ha sido diligenciado por los líderes de proceso en el transcurso del año, lo cual no permite identificar: a) si los productos potenciales identificados en la matriz PR-SIG-07 se están materializando, pero no se están reportando; b) si los productos potenciales identificados en la matriz PR-SIG-07 no se están materializando ya que los controles definidos son totalmente efectivos y eficientes c) si el reporte no se está realizando debido a que los potenciales productos no conformes identificados por cada uno de los procesos en la matriz PR-SIG-07 no están bien definidos. La imposibilidad de detectar estas causas denota que la herramienta de servicio no conforme establecida por la entidad no está siendo efectiva, por lo cual se recomienda: • Establecer mecanismos efectivos y rigurosos para su gestión y seguimiento • Sensibilizar al personal sobre la importancia y utilidad de esta herramienta.	1. Revisar la metodología utilizada en la entidad para identificar, reportar y dar tratamiento a los productos y servicios no conformes. 2. Reforzar las metodologías utilizadas por áreas entidades para mejorar el procedimiento actual. 3. Sensibilizar al personal de la entidad para que conozcan y comprendan el uso de la herramienta para identificar y dar tratamiento a los productos y servicios no conformes. 4. Utilizar la herramienta con los cambios realizados.	Equipo técnico de calidad Profesional senior de calidad	1. Diciembre 2020 2. Enero 2021 3 y 4 Durante el 2021	ACI Medellín	Utilizar la herramienta para identificar, reporte y tratamiento de los productos o servicios no conformes	1. Revisar y actualizar la metodología utilizada en la entidad para identificar, reportar y dar tratamiento a los productos y servicios no conformes, con el equipo técnico de calidad. 2. Actualizar el procedimiento PC-SIG-02 Control de salida no conforme de acuerdo con los cambios establecidos. 3. Realizar reuniones periódicas con el equipo técnico de calidad para consolidar y dar tratamiento a los productos y servicios no conformes presentados por cada proceso. 5. Registrar las actividades realizadas mediante actas de reunión del equipo técnico de calidad.	Identificar los productos y servicios no conformes mediante el procedimiento PC-SIG-02 Control de salida no conforme de manera eficaz.	Con corte al 27 de abril de 2021: Los formatos de reporte de producto y servicio no conforme fueron revisados y ajustados por el equipo técnico de calidad, pendiente ajustar el procedimiento y divulgar los cambios del procedimiento PC-SIG-02 Control de salida no conforme. Con corte al 13 de mayo de 2021: el procedimiento y flujograma de control de salida no conformes fue actualizado el 5 de abril y fue divulgado al equipo técnico de calidad. También se cuenta con el registro actualizado en sharepoint para gestionar las oportunidades de mejora en general, incluyendo salidas no conformes, el cual se empieza a utilizar en mayo, con el acompañamiento del equipo técnico de calidad para guiar la gestión por parte de todos los procesos. Mensualmente se revisarán las oportunidades de mejora haciendo propuestas y se dará seguimiento a las acciones existentes. Las actividades de sensibilización se han realizado al interior de los equipos liderados por los miembros del equipo técnico de calidad. En las reuniones quincenales se ha dado seguimiento al cumplimiento de estas actividades y se están llevando las actas del comité a partir de abril de 2021. Con corte al 30 de julio de 2021: la actualización de la matriz de PSQM de los procesos, iniciada por la ACI Medellín fue actualizada en el mes de julio, se solicitó a los miembros del equipo técnico socializarla con cada equipo. En cada reunión de calidad se analizaron los posibles casos para reportar como oportunidades de mejora, bien sea por salidas no conformes o por no conformidades, para promover el uso del formato de oportunidades de mejora en sharepoint. Las actas de las reuniones se pueden consultar en la ruta: C:\Usuarios\duque\Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Interdepartamental\ACI-MEDSELLIN - SIG-ACI\Dir Estrategico\2 Sistema de gestión de calidad\equipo técnico	24/11/2020 13/06/2021 30/07/2021		Abierta

38	Auditoria interna 2020	Sistema de gestión de calidad	Si bien la entidad cuenta con una metodología establecida para la gestión de PQRS y varios responsables en la cadena de controles, al momento de la auditoria (24 de octubre de 2020) y de la elaboración del informe (11/2020), se evidencian PQRS pendientes por gestión	1. Ajustar la caracterización de los procesos de la entidad para incluir el trámite oportuno de las PQRS. 2. Definir las responsabilidades en cuanto al seguimiento de las PQRS para los procesos de planeación, jurídica y sistema de gestión. 3. Reunir a todos los procesos responsables de las PQRS para definir acciones en cuanto a seguimiento oportuno y cierre, y actualizar el procedimiento de PQRS. 4. Realizar una reintroducción para toda la entidad y así resaltar la importancia de la rápida gestión y cierre de las PQRS.	Profesional senior de calidad Coordinadora Jurídica de planeación	1. Enero 2021 2. Febrero 2021 3. Febrero 2021 4. Febrero 2021	ACI Medellín	Dar trámite oportuno a las PQRS recibidas dentro de los términos de ley	1. Actualizar la caracterización de los procesos para incluir la responsabilidad de la respuesta oportuna a las PQRS. 2. Definir claramente en la caracterización de los procesos de jurídica, planeación y sistema de gestión, la responsabilidad y alcance de cada uno en cuanto a la gestión y seguimiento oportuno de las PQRS. 3. Actualizar el procedimiento PC-GJU-07 Atención de PQRS de acuerdo con las responsabilidades definidas. 4. Realizar una reintroducción completa a todos los funcionarios mediante un ACI Mensual para dar a conocer los cambios aplicados.	Dar trámite oportuno a las PQRS recibidas dentro de los términos de ley	24/11/2020: el procedimiento PC-GJU-07 y flujograma fueron actualizados por la coordinadora jurídica con respecto a los controles y seguimiento que se realiza a las PQRS. También fueron definidos los roles por parte de cada líder con respecto al procedimiento. Con corte al 13 de mayo de 2021: el procedimiento y flujograma para la atención de las PQRS ha sido actualizado teniendo en cuenta el tiempo para verificar la competencia. Debido a un nuevo incumplimiento de respuesta oportuna en marzo, las acciones propuestas son: 1) Realizar ajuste en condiciones de reasignación de PQRS y fijar tiempo en la verificación para dar respuesta. 2) Divulgar diagrama de Flujo y la información contenida por varios medios (PODcast y ACI Mensual). 3) Incluir el tema en la reintroducción que se realice en la entidad, cuando esta sea programada. 4) Iniciar acciones disciplinarias por incumplimiento de los términos. En cuanto a las dos primeras ya se tienen programadas para realizar en mayo. Se puede consultar el flujograma actualizado en la ruta: C:\Usuarios\que Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\ACI-MED-ELLIH - SG-ACI.11 Del Estrategia 04 Gestión Jurídica 2 Procedimientos PC-GJU-07 Atención PQRS. Con corte al 30 de julio de 2021: el procedimiento de PQRS fue actualizado teniendo en cuenta el tiempo de respuesta en caso de reasignar de nuevo una PQRS. En reunión de ACI Mensual de Mayo se socializó el procedimiento actualizado donde se explica que por medio de enlaces se canaliza la respuesta oportuna. En esta actividad se dió la reintroducción a todos los funcionarios sobre el procedimiento que se debe dar a cada PQRS haciendo énfasis en la radicación de la petición y de la respuesta y en la función que cumplen los enlaces para gestionarlos en cada equipo. El procedimiento con los enlaces se encuentra implementado a la fecha.		24/11/2020 13/05/2021 30/07/2021	Abierta
39	Evaluación Componentes Control de Gestión y Control de Resultados Auditoría Financiera y de Gestión 2020	Gestión jurídica	Publicaciones en SECOF incumpliendo plazos y condiciones. Analizados los contratos 001-2020, 002-2020, 006-2020, 016-2020, 023-2020, 027-2020, 028-2020, 028-2020, 041-2020, 048-2020, 049-2020, 050-2020, 051-2020 y 052-2020, de la vigencia 2020 se pudo evidenciar que en el aplicativo del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOF), la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana - ACI-MED-ELLIH, realizó la publicación de algunos contratos y actos administrativos de los mismos con tiempo posterior al que exige la normativa, incumpliendo con ello lo establecido en el Decreto 1082 de 2015-subsección 7 y publicidad artículo 2.2.1.1.1.7.1 "La entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOF los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición". Lo anterior se dejó a debilidad de control en la publicación oportuna de la información en el sistema SECOF, por parte del supervisor designado o funcionarios responsables, generando dificultades a los posibles interesados de conocer y controvertir oportunamente todas las actuaciones adelantadas en los procesos contractuales.	Publicar en el SECOF todos los documentos del proceso de contratación dentro del tiempo establecido.  Realizar seguimiento de la publicación de todos los documentos en el SECOF.	Coordinadora Jurídica	09/08/2021	ACI Medellín	Garantizar el principio de publicidad de las actuaciones contractuales de la entidad						Abierta