

PLAN DE MEJORAMIENTO

Código:

SEC-FT-002

002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
NO.	CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE		REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Diciembre	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Enero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO								
1	1,1							Elaborar un lineamiento para la gestión de solicitudes de entidades que ejercen control disciplinario, fiscal y político	Circular	1	1/12/2020	30/12/2020	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		El lineamiento fue elaborado y expedido mediante la Circular 033 del 7 de diciembre de 2020, comunicada a la UBPD en la misma fecha de expedición.	Se observó circular con lineamientos para la gestión de solicitudes de entes de control, por lo que se cierra la acción de mejoramiento teniendo en cuenta que se completó en un 100%	100%	N/A	N/A	N/A	100%
	1,2							Socializar con las dependencias de nivel central y territorial, los lineamientos para la gestión de solicitudes de entidades que ejercen control disciplinario, fiscal y político	Capacitación	1	18/01/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		Teniendo en cuenta la expedición de la Circular 033 del 7 de diciembre de 2020, y sobre los actos preparatorios de socialización que inicia el 18 de enero del 2021 hasta el 15 de marzo, se están consolidando los enlaces para tal fin, los cuáles se adjuntan como evidencia de la gestión.	No se reportó avance durante el periodo	0%	Teniendo en cuenta que hasta el 31 de enero se obtuvo el total de enlaces delegados para el trámite de las solicitudes de organismos externos de control, las capacitaciones iniciarán a partir del mes de febrero y hasta el 15 de marzo de acuerdo con el cronograma de ejecución.	No se reportó avance durante el periodo	0%	
	1,3							Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento	Informes	3	1/04/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		De conformidad con los reportes anteriormente descritos, mediante informe trimestral se valorará la efectividad de aplicación del lineamiento en mención, actividad que dará inicio a partir del 1 de abril del 2021 una vez se cumpla el primer trimestre de implementación del lineamiento.	No se reportó avance durante el periodo	0%	De conformidad con los reportes anteriormente descritos, mediante informe trimestral se valorará la efectividad de aplicación del lineamiento en mención, actividad que dará inicio a partir del 1 de abril del 2021 una vez se cumpla el primer trimestre de implementación del lineamiento.	N/A	N/A	
	1,4							Diseñar un lineamiento que presente sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas a PQRS, en articulación con las dependencias de la UBPD.	Documento con lineamientos	1	1/12/2020	30/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		De conformidad con la actividad, se encuentra en formulación un plan de trabajo interno de Servicio al Ciudadano, el cual permitirá el desarrollo de diferentes lineamientos en materia de PQRS, así como la planeación e implementación de los mismos coordinadamente para cumplir con los productos definidos.	Se evidenció proyecto del plan de trabajo de servicio al ciudadano	5%	Se indica que el Plan de Trabajo señalado el cual fue reportado como evidencia del mes anterior, fue aprobado por la Secretaría General y la Subdirección Administrativa y Financiera, y publicado en página Web. En este sentido la formulación de lineamiento iniciará a partir del mes de febrero.	Se evidenció avance en la acción.	10%	
	1,5		SERVICIO AL CIUDADANO	Prestación inadecuada del Servicio al Ciudadano frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés de la UBPD.	Matriz de Riesgos por procesos	No se cuentan con lineamientos suficientes para el control y seguimiento de las respuestas a los PQRS.	Acción de Mejora	Socializar con los enlaces de PQRS los lineamientos para el control de los derechos de petición, a través de sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas.	Capacitación	1	1/04/2021	30/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		Dada la actividad anterior, a partir de 1 de abril de 2021 se iniciará la fase de socialización del lineamiento.	No se reportó avance durante el periodo	0%	Dada la actividad anterior, a partir de 1 de abril de 2021 se iniciará la fase de socialización del lineamiento.	N/A	N/A	
	1,6							Incorporar en los informes trimestrales de PQRS, el cumplimiento del lineamiento a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas.	Informes	4	1/01/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		Durante la vigencia 2021, se incorporará en los informes trimestrales de PQRS, el cumplimiento del lineamiento a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas, no se presenta avance, teniendo en cuenta que se debe permitir los cierres mensuales para el análisis del comportamiento de PQRS.	No se reportó avance durante el periodo	0%	No se reportó avance durante el periodo	0%		

PLAN DE MEJORAMIENTO	
Código:	SEC-FT-002 002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
NO.	CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Diciembre	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Enero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO							
	1,7	Informe Semestral de Seguimiento PQRS						Realizar un informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRS, que identifique acciones de fortalecimiento para las dependencias y que sea un insumo para la consolidación de la información de los indicadores asociados en el Plan de Acción.	Informes	4	1/12/2020	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Teniendo en cuenta la actividad, se presenta el primer análisis de calidad en las respuestas, el cual contempló una muestra de la vigencia 2020 que se adjunta como evidencia del presente reporte.	No se reportó avance durante el periodo	25%	El siguiente informe a presentar, tendrá el siguiente corte: 01 de enero al 30 de abril de 2021.	N/A	N/A	
	1,8							Trasladar informe trimestral a la Secretaría General sobre las PQRS resueltas extemporáneamente para las acciones disciplinarias que den a lugar.	Informes	5	1/12/2020	21/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	El día 13 de enero se da traslado a la Secretaría General mediante Memorando 2000-3-202100104 sobre las PQRS que en el último semestre de 2020 fueron resueltas extemporáneamente. Se adjunta como soporte para el presente reporte.	No se reportó avance durante el periodo	20%	El día 13 de enero se da traslado a la Secretaría General mediante Memorando 2000-3-202100104 sobre las PQRS que en el último semestre de 2020 fueron resueltas extemporáneamente. Se adjunta como soporte para el presente reporte. El siguiente traslado se realizará cumplido el primer trimestre de la vigencia 2021.	N/A	N/A	
2	2,1	SERVICIO AL CIUDADANO		No conformidad No. 12: Se observó que las líneas de teléfono celular lxs servidores de las oficinas territoriales no cuentan con la logística necesaria para contestar todas las llamadas que entran por este medio, lo que no se ajusta a los "Principios para la participación de los familiares de las personas desaparecidas en el marco de un modelo humanitario para la búsqueda" de la Política de Servicio al Ciudadano SCI-PC-002 V1., relacionados con "la interacción e interlocución permanente desde una relación pedagógica", así como la definición del canal telefónico incluida en el procedimiento Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRS, SCI-PR-001 V1., numeral 5. Definiciones conforme a la cual el canal telefónico es el "medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y las personas vinculadas al proceso de búsqueda...". la anterior situación puede ser a causa del aumento en las solicitudes de búsqueda y que las líneas celulares de los equipos territoriales se congestionen por el aumento en el flujo de llamadas y solo puedan atender una llamada a la vez, lo cual tiene como efecto una ineficiente atención a la ciudadanía y a las personas que buscan que se comuniquen con el canal telefónico con la entidad, así como la interrupción de las actividades misionales desarrolladas por los equipos territoriales...	Auditorías Internas (Despliegue Territorial)	No se había priorizado la necesidad de realizar un diagnóstico detallado de los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares	Acción Correctiva	Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares	Diagnóstico	1	18/01/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	La actividad tendrá inicio en la fecha estimada del presente plan de mejoramiento.	No se reportó avance durante el periodo	0%	Se indica que se elaboró metodología diagnóstica para ser aplicada a los equipos territoriales, la cual está basada en una entrevista semiestructurada, la cual se adjunta para evidencia del presente seguimiento.	Se evidenció avance en la acción.	30%	
	2,2							Consolidar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones.	Informe	1	1/04/2021	30/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	De acuerdo con la actividad diagnóstica y su finalización, se dará paso a la consolidación y presentación de resultados de acuerdo con la programación señalada.	No se reportó avance durante el periodo	0%	De acuerdo con la actividad diagnóstica y su finalización, se dará paso a la consolidación y presentación de resultados de acuerdo con la programación señalada.	N/A	N/A	
	2,3							Desarrollar e implementar estrategias para: i) la definición de responsables y responsabilidades, ii) actividades de sensibilización y iii) valoración de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	3/05/2021	15/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	De acuerdo con los resultados obtenidos, se procederá al desarrollo de la actividad de acuerdo con la programación señalada.	No se reportó avance durante el periodo	0%	De acuerdo con los resultados obtenidos, se procederá al desarrollo de la actividad de acuerdo con la programación señalada.	N/A	N/A	
	2,4							Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales.	Informe	1	1/10/2021	15/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	Se verificará la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales de acuerdo con las fechas estimadas.	No se reportó avance durante el periodo	0%	Se verificará la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales de acuerdo con las fechas estimadas.	N/A	N/A	
	3,1			Gestionar con las instancias que corresponda, los conceptos técnicos y/o jurídicos para el uso de la aplicación WhatsApp.				Comunicaciones con las instancias correspondientes.	Comunicaciones	2	1/12/2020	30/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se presenta como avance de la gestión de la actividad la solicitud de concepto jurídico y la respuesta obtenida por la Oficina Asesora Jurídica al respecto.	Se observó la solicitud de concepto a la OAJ	50%	Se remitió a la Oficina de Tecnologías de la Información solicitud de concepto técnico para el uso de la aplicación WhatsApp, lo anterior se presenta como evidencia.	Se observó la solicitud de concepto a la (OTIC)	30%	

PLAN DE MEJORAMIENTO																			
Código:										SEC-FT-002					002				

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
NO.	CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE		REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Diciembre	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Enero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO								
3	3.2		SERVICIO AL CIUDADANO	Observación No.8: Se observó que se está realizando la atención a las peticiones ciudadanas mediante el uso de la aplicación de WhatsApp, no obstante que el Grupo de Servicio al Ciudadano ha señalado que no es el mecanismo idóneo para mantener contacto y diálogo con las personas que buscan.	Auditorías Internas (Despliegue Territorial)	No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes, que emitan conceptos de viabilidad técnica o jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp.	Acción de Mejora	Comunicar a los equipos territoriales los lineamientos técnicos y jurídicos necesarios para el uso de la aplicación WhatsApp en la atención de los ciudadanos y peticiones de los diferentes grupos de interés	Comunicación Oficial	1	1/04/2021	30/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		Una vez se cuenten con el total de conceptos, se procederá con la socialización en las fechas señaladas.	No se reportó avance durante el periodo	0%	Una vez se cuenten con el total de conceptos, se procederá con la socialización en las fechas señaladas.	N/A	N/A	
	3.3						Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SCH-MN-01 V1, junto con los protocolos para los canales de atención	Manual actualizado	1	15/01/2021	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		A partir de la fecha señalada, se dará inicio con la revisión y actualización del Manual de Servicio al Ciudadano SCH-MN-01 V1, junto con los protocolos para los canales de atención	No se reportó avance durante el periodo	0%	Se inició la revisión del Manual de Servicio al Ciudadano SCH-MN-01 V1, junto con los canales de atención, las modificaciones y/o actualizaciones a lugar, se presentarán al final de la fecha programada, dado el proceso de revisiones y validaciones al cual se encuentre sujeto el documento.	El proceso indicó inicio en la revisión, no se aportó evidencia de lo anterior.	6,25%		
	3.4							Socializar a los servidores de la UBPD las actualizaciones en lineamientos, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano	Socialización	1	30/03/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		Se procederá de manera progresiva y con base en la expedición de lineamientos con la respectiva socialización.	No se reportó avance durante el periodo	0%	Se realizó la socialización del Instructivo para el manejo de los Buzones de Sugerencias, el cual fue remitido a través de correo electrónico y que se presenta como evidencia del presente reporte de seguimiento.	N/A	N/A	
4	4.1		Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	En la revisión de las respuestas brindadas a derechos de petición se evidenció que durante el año 2019 seis (6) PQRS se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTIPLB), así como durante el primer trimestre de 2020 una (1) PQRS se respondió fuera de términos la cual fue asignada a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTIPLB). Lo anterior contrario a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 conforme a la cual salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	auditorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Insuficientes lineamientos diseñados y socializados en materia de PQRS.	Acción Correctiva	Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamenta el trámite interno de las PQRS.	Resolución	1	15/01/2021	1/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Se dio inicio a la revisión de las recomendaciones generadas por la Oficina Asesora Jurídica y presentadas al Grupo de Servicio al Ciudadano en el mes de diciembre de 2020, para lo cual se procedió a realizar los ajustes correspondientes, de lo cual se presenta como soporte versión ajustada.	Se evidenció avance en la acción.	10%	
	4.2	Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los traslados de pqrsd por competencia.						Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Dicha actividad tiene como fecha de inicio el 1 de febrero de 2021, del cual se presentará en el siguiente seguimiento su avance de cumplimiento.	N/A	N/A		
	4.3	Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSD a través de sellos de tiempo.						Lineamiento	1	1/02/2021	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Dicha actividad tiene como fecha de inicio el 1 de febrero de 2021, del cual se presentará en el siguiente seguimiento su avance de cumplimiento.	N/A	N/A		
	4.4	Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda						Guía	1	15/01/2021	30/06/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Se presenta como evidencia de seguimiento, el cronograma de trabajo y documentos anexos propuestos por la Subdirección General Técnica Territorial, validado y aprobado por la Subdirectora General.	Se evidenció avance en la acción.	16,50%		
	4.5	Socializar a los servidores los lineamientos en materia diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión						Socialización	1	1/04/2021	31/12/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Se dio inicio con la socialización del Instructivo para el manejo de los Buzones de Sugerencias, el cual fue remitido a través de correo electrónico y que se presenta como evidencia del presente reporte de seguimiento.	N/A	N/A		
	4.6	Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRS						Socialización	2	1/06/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Se realizó una primera valoración de conocimientos a partir de los procesos de cualificación realizados en la vigencia 2020, de la cual fue diseñado un formulario Web con 11 preguntas, con 10 respuestas para evaluación, se cuentan con los resultados adjuntos al presente seguimiento.	N/A	N/A		
5	5.1		Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	Remisión por competencia. Se evidenció que en las respuestas a derechos de petición en donde se elevan peticiones que no son competencia de la UBPD éstas no son remitidos a la autoridad correspondiente dentro de los términos establecidos lo anterior en incumplimiento de artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 conforme al cual "si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, el día por escrito. Dentro del término...	auditorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Lineamientos insuficientes que orienten el trámite para el traslado por competencia de las PQRS, de acuerdo con lo establecido en el	Acción Correctiva	Diseñar un lineamiento para la gestión de los traslados de pqrsd por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Dicha actividad tiene como fecha de inicio el 1 de febrero de 2021, del cual se presentará en el siguiente seguimiento su avance de cumplimiento.	N/A	N/A	
	5.2	Integrar el lineamiento a los documentos del Sistema de gestión de la UBPD a través de la Oficina Asesora de Planeación						Lineamiento formalizado	1	15/03/2021	15/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		N/A	N/A	N/A	Dicha actividad tiene como fecha de inicio el 15 de marzo de 2021, del cual se presentará en el seguimiento correspondiente, su avance de cumplimiento.	N/A	N/A		



PLAN DE MEJORAMIENTO	
Código:	SEC-FT-002 002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
NO.	CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Diciembre	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Enero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO							
	5.3		Servicio al Ciudadano.	La recepción, el cual para ser emitido dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.	la UBPD	artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.		Socializar a los servidores los lineamientos en materia diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión	Socialización	1	20/04/2021	30/05/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	N/A	N/A	Se realizará conforme la programación estimada y los lineamientos emitidos por Servicio al Ciudadano.	N/A	N/A	
	5.4							Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento	Evaluación	1	1/06/2021	30/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	N/A	N/A	Se realizará conforme la programación estimada y los lineamientos emitidos por Servicio al Ciudadano.	N/A	N/A	
6	6.1	Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.		En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, en el componente 4 de Atención al Ciudadano y en el subcomponente 5 de relacionamiento con el ciudadano, se programó la actividad "revisar los protocolos y criterios de direccionamiento asignación y atención de las peticiones y/o solicitudes de la ciudadanía de demás grupos de interés", y producto documento de tipificación de PQRSD con fecha inicio de la actividad 1 de febrero de 2020 y fecha final para el cumplimiento 15 de abril de 2020, de acuerdo con el seguimiento del segundo cuatrimestre se observó que no se cumplió con la totalidad del producto en los tiempos programados por el proceso.	auditorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Inadecuado relacionamiento y articulación entre las diferentes áreas que componen la UBPD, las cuales son vitales para la adecuada construcción de los lineamientos.	Acción Correctiva	Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Guía	1	15/01/2021	30/06/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	N/A	N/A	Se presenta como evidencia de seguimiento, el cronograma de trabajo y documentos anexos propuestos por la Subdirección General Técnica Territorial, validado y aprobado por la Subdirectora General.	Se evidenció avance en la acción.	16,5%	
	6.2							Integrar la guía a los documentos del Sistema de Gestión de la UBPD a través de la Oficina Asesora de Planeación	Guía	1	1/07/2021	31/10/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	N/A	N/A	Se realizará conforme la programación estimada del presenta plan.	N/A	N/A	
	6.3							Socializar la guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Socialización	1	1/11/2021	15/12/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	N/A	N/A	Se realizará conforme la programación estimada del presenta plan.	N/A	N/A	

servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co