



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 Marzo	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO				
1	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	N/A	Acción Finalizada en diciembre de 2020	0%	100%
	1,2							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	N/A	Acción Finalizada en febrero de 2021	0%	100%
	1,3							3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento	Informes	3	1/04/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Teniendo en cuenta la culminación del primer trimestre de la vigencia, se procedió a la elaboración del primer informe trimestral de cumplimiento y verificación de la Circular 033 de 2020, encontrándose que los lineamientos establecidos se han llevado a cabo con total efectividad. Se adjunta informe como soporte de lo referenciado.	Se observó avance, la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al cumplirse dentro del término establecido, Integralidad por la completitud y Pertinencia por la relación a la acción suscrita.	33%	33%
	1,4							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	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se indica que no se logró superar el avance de la actividad reportada, teniendo en cuenta que se encuentran en curso varios lineamientos, por lo cual se solicita ajustar la fecha a la consignada en este mismo plan en la parte inferior, que contine la misma actividad pero con fecha de vencimiento del 30 de agosto de 2021.	No se observó evidencia de los lineamientos indicados en el reporte de avance y que se encuentran curso y demás actividades que no permitieron dar cumplimiento a la acción dentro de los términos suscritos (30 de marzo de 2021), es importante que el GITSC presente evidencias soportadas no solo del avance sino de las situaciones que afecten el cumplimiento; con relación a la solicitud de ajuste de fecha de terminación programada para el 30 de agosto de 2021, se realiza el ajuste, el porcentaje de avance se mantiene.	0%	65%
	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	5. 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	30/09/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Teniendo en cuenta lo manifestado en la actividad anterior, se solicita prorrogar la actividad hasta el mes septiembre del año en curso.	Se realiza el ajuste de la fecha de terminación programada (30 de abril de 2021) para el 30 de septiembre según lo solicitado y teniendo en cuenta que esta acción es dependiente a la acción No. 4.	0%	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 Marzo	% Total
													NOMBRE DEL LIDER(S) DE PROCESO				
	1,6							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	Se elaboró el primer informe de PQRS del periodo enero a marzo, en el cual se indica los promedios de oportunidad en las respuestas, así mismo se remitió a la Secretaría General y SAF primer informe trimestral de gestión de PQRS, en el cual se cuantifica el comportamiento en la oportunidad de las respuestas para cada una de las dependencias. Se adjunta informe general de PQRS e informe remitido a la Secretaría General.	Se observó avance, la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al cumplirse dentro del término establecido. Integralidad por la completitud y Pertinencia por la relación a la acción suscrita.	25%	25%
	1,7							7. 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 presentará el primer análisis de calidad en las respuestas 2021 una vez cumplido el primer cuatrimestre de la vigencia.	No se reportó avance durante el periodo	0%	25%
	1,8							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	De acuerdo con la finalización del primer trimestre de la vigencia 2021, se trasladó a la Secretaría General mediante Memorando No. 2000-3-202102104 las PQRS resueltas fuera de los términos de Ley, de acuerdo con el registro de la Matriz de Seguimiento del proceso.	Se observó avance, la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al cumplirse dentro del término establecido. Integralidad por la completitud y Pertinencia por la relación a la acción suscrita.	20%	40%
2	2,1	Informe Semestral de Seguimiento PQRS	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	9. 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	Se realizaron las siguientes visitas presenciales: Cúcuta 22 de febrero, Ibagué 17 de febrero, Yopal 24 de febrero, Montería 3 de marzo, Medellín 8 de marzo, Apartadó 11 de marzo, Sincelejo 15 de marzo, Barrancabermeja 17 de marzo. Se remitió vía correo electrónico comunicado con solicitud de información entre otras a las visitadas presencialmente de Cali, Bogotá, Arauca y San José del Guaviare. Con la información recolectada se inicia consolidación de la información y generación de resultados.	Se observaron actividades de levantamiento de información como lo fue el diligenciamiento del instrumento de diagnóstico con sus respectivos listados de asistencia y los correos electrónicos enviados a los GITT, sin embargo, es importante aclarar que la acción indica "Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares", documento que no se observó en los soportes entregado por el GITS, es necesario realizar el análisis de la situación específica con la información recolectada, tal como lo indica el párrafo final del reporte de ejecución, por lo tanto y teniendo en cuenta que la fecha de terminación programada era del 15 de marzo de 2021 no hay oportunidad en el cumplimiento, los soportes no son completamente integrales hace falta el diagnóstico, a pesar de la pertinencia de las actividades y soportes presentados, por lo anterior, no se da cierre de la acción.	25%	90%
	2,2			10. 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	Teniendo en cuenta las visitas realizadas y la información aportada por los equipos territoriales, el Grupo de Servicio al Ciudadano para el mes de abril se encuentra en la consolidación de la información y generación de informe de resultados.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que el cumplimiento depende de la acción anterior.	0%	0%			



<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>		
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 Marzo	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO				
	2.3							11. 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	Una vez se cuenten con los resultados finales, se procederá con el desarrollo e implementación de las 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.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que el cumplimiento depende de la acción anterior.	0%	0%
	2.4							12. 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 reactualizará de acuerdo con el cronograma propuesto.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en octubre de 2021.	0%	0%
3	3.1	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	13. Gestionar con las instancias que corresponda, los conceptos técnicos y/o jurídicos para el uso de la aplicación WhatsApp.	Comunicaciones con las instancias correspondientes.	2	1/12/2020	30/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se indica que el último requerimiento remitido a la Oficina de Tecnologías de la Información fue el 18 de marzo al Jefe de Oficina encargado, sin embargo no se obtuvo ninguna respuesta pese a los múltiples y sucesivos requerimientos. Por lo cual se solicita la ampliación de la fecha final de la actividad hasta el 31 de julio del año en curso.	El 14 de abril de 2020, la OTIC da respuesta al GITSC a través del memorando 1200-3-202102151 y presenta el concepto técnico sobre el uso de WhatsApp, por lo anterior, la acción se encuentra completa debido a que el GITSC cuenta con los conceptos técnicos y jurídicos descritos en la acción suscrita, por lo tanto, se da cierre a la acción bajo los criterios de oportunidad, integralidad y pertinencia.	20%	100%
	3.2							14. 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	En el mes de abril se comunicarán únicamente los lineamientos jurídicos, teniendo en cuenta que solo se obtuvo dicho concepto.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en abril de 2021.	0%	0%
	3.3							15. 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	Se dio continuidad con la actualización del Manual de Servicio al Ciudadano, para lo cual se adjunta versión trabajada durante el periodo valorado.	Se evidenció avance en la acción, es importante, definir y/o presentar como evidencia el Plan para realizar la actualización, con el fin de identificar una posible fecha final de actualización y socialización del manual para el 2021.	12,50%	37,50%

PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO				PLAN DE MEJORAMIENTO								SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
NO.	CONS. ACCION 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 Marzo	% Total
													NOMBRE DEL LIDER(S) DE PROCESO				
	3,4							16. 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	De acuerdo con las visitas presenciales realizadas: Montería 3 de marzo, Medellín 8 de marzo, Apartadó 11 de marzo, Sincolejo 15 de marzo, Barrancabermeja 17 de marzo, se realizó simultáneamente el Dx, socialización de lineamientos, así como una sesión virtual con la Territorial Quibdó el 01 y 05 de marzo meet-recordings-noreply@google.com>	Se observó avance, la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al cumplirse incluso con anterioridad al inicio programado, Integralidad por la completitud y Pertinencia por la relación a la acción suscrita.	12,50%	30,00%
4	4,1			En la revisión de las respuestas brindadas a derechos de petición se evidenció que durante el año 2019 seis (6) PQRDS 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) PQRDS se respondió fuera de términos la cual fue asignada a la Dirección Técnica de	auditorías Internas (Respuestas)	Insuficientes lineamientos diseñados y socializados en materia de		17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamenta el trámite interno de las PQRDS.	Resolución	1	15/01/2021	1/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	La Resolución para el tratamiento interno de PQRSD fue enviada a la Oficina Asesora Jurídica el 16 de marzo, mediante el Memorando 1600-3-202101663. Por lo cual se dio cumplimiento con lo programado y el Grupo se encuentra a la espera de la revisión y firma de lo correspondiente por parte de la Dirección General.	Se evidenció avance en la acción, una vez, la Resolución supere la revisión Jurídica debe ser presentada a la Dirección General para el trámite respectivo de revisión y aprobación.	22,20%	66,60%
	4,2						18. 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	Se dio finalización a la construcción del lineamiento y los modelos tipo para su uso, así como el 25 de marzo fue remitida a la SAF para su validación.	Se observó avance en el cumplimiento de la acción, sin embargo, la unidad de medida indica que la evidencia es el lineamiento ya aprobado, por lo que al corte y de acuerdo con el reporte de ejecución, no se dio cumplimiento con la fecha de terminación programada.	22,20%	88,80%	
	4,3						19. 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	Se continúa con la construcción del documento, solicitando a la Oficina de Control Interno sostener la fecha final de esta actividad.	No se observó evidencia del avance reportado, si bien la acción es oportuna (según reporte de ejecución), no es posible determinar Integralidad ni Pertinencia por la falta de evidencia.	14,28%	28,56%	
	4,4		Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa v				20. 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	Durante el mes de marzo se llevaron las acciones contenidas en el plan de trabajo que se adjuntó como evidencia en el reporte del mes de febrero. Se adjunta cronograma del 19 de marzo	El reporte de la ejecución indica avance en la acción, el cronograma presentado como evidencia registra actividades realizadas durante el periodo de seguimiento, es importante, que el GITSC presenta las evidencias del desarrollo y cumplimiento del cronograma presentado, por lo anterior y si bien, la acción es oportuna (según reporte de ejecución), la Integralidad es parcial por la falta de completitud en los soportes, donde como consecuencia no hay suficiencia para cumplir con la Pertinencia por el soporte de la actividad relacionada con la acción suscrita.	18,80%	56,40%	



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 Marzo	% Total
													NOMBRE DEL LIDER(S) DE PROCESO				
	4,5	Auditoria Respuestas Brindadas al Proceso de Búsqueda	Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	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.	brindadas por la UBPD)	PQRSD.		21. 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	De acuerdo con las visitas presenciales realizadas: Montería 3 de marzo, Medellín 8 de marzo, Apartadó 11 de marzo, Sincero 15 de marzo, Barrancabermeja 17 de marzo, se realizó simultáneamente al Dx, socialización de lineamientos, así como una sesión virtual con la Territorial Quibdó el 01 y 05 de marzo meet-recordings-noreply@google.com>	No se observó la evidencia del reporte de la ejecución, donde se registra avance en la acción, antes de la fecha de inicio suscrita, es importante, presentar el respectivo soporte del desarrollo de las actividades que permiten evidenciar el avance integral, oportuno y pertinente de la acción suscrita.	6,25%	18,75%
	4,6							22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSD	Socialización	2	1/06/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	La siguiente valoración se realizará en el segundo semestre de la vigencia, una vez finalizada la socialización de la mayoría de lineamientos.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en junio de 2021.	0,00%	16,66%
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 éstos 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, si obró por escrito. 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"	auditorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Lineamientos insuficientes que orienten el trámite para el traslado por competencia de las PQRSD, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	Acción Correctiva	23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los traslados de pqrds por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se dio finalización a la construcción del lineamiento y los modelos tipo para su uso, así como el 25 de marzo fue remitida a la SAF para su validación.	No se observó la evidencia del reporte de la ejecución, donde se registra avance en la acción, sin embargo, la unidad de medida indica que la evidencia es el lineamiento ya aprobado, por lo que al corte y de acuerdo con el reporte de ejecución, no se dio cumplimiento con la fecha de terminación programada, es importante, presentar el respectivo soporte del desarrollo de las actividades que permiten evidenciar el avance integral, oportuno y pertinente de la acción suscrita.	16,60%	83,20%
	5,2							24. 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	Se da inicio con la incorporación de lineamientos en el Sistema de Gestión	No se observó la evidencia del reporte de la ejecución, donde se registra avance en la acción, es importante, presentar el respectivo soporte del desarrollo de las actividades que permiten evidenciar el avance integral, oportuno y pertinente de la acción suscrita.	50,00%	50,00%
	5,3							25. 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	Se realizará conforme la programación estimada y los lineamientos emitidos por Servicio al Ciudadano.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en abril de 2021.	0%	0,00%



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO							PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO			
NO.	CONS. ACCION 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 Marzo	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO				
	5,4							26. 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	La siguiente valoración se realizará en el segundo semestre de la vigencia, una vez finalizada la socialización de la mayoría de lineamientos.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en junio de 2021.	0%	0,00%
6	6,1	Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa – Grupo de 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 PORSD 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, toda vez que, se cuenta con un borrador Protocolo Atención Solicitudes de Búsqueda, es importante que la Unidad cuente con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y traslado de las solicitudes de búsqueda a nivel central y sedes territoriales.	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	27. 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	Durante el mes de marzo se llevaron las acciones contenidas en el plan de trabajo que se adjuntó como evidencia en el reporte del mes de febrero. Se adjunta cronograma del 19 de marzo	No se observó la evidencia del reporte de la ejecución, donde se registra avance en la acción, es importante, presentar el respectivo soporte del desarrollo de las actividades que permiten evidenciar el avance integral, oportuno y pertinente de la acción suscrita.	9,09%	46,69%
	28. 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	Se realizará conforme la programación estimada del presenta plan.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en julio de 2021.	0%	0,00%	
	29. 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	Se realizará conforme la programación estimada del presenta plan.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en noviembre de 2021.	0%	0,00%	

www.ubpdbusquedadesaparecidos.co  
serviciocudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co