



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	Versión: 002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO					SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
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 Actual	% Total
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	COORDINADORA(A) SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	Acción Finalizada en diciembre de 2020	0%	100.00%
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	COORDINADORA(A) SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	Acción Finalizada en febrero de 2021	0%	100.00%
1.3							3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento	Informes	3	1/04/2021	31/12/2021	COORDINADORA(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se elaboró informe trimestral correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del 2021, el cual contiene la verificación de aplicación de lineamiento sobre solicitudes de entes extintos de control. El próximo informe se realizará para el periodo de abril, mayo y junio de la presente vigencia.	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, por otro lado, es importante mencionar que en la Dimensión y Cantidad de la Unidad de Medida se suscribieron (3) informes a partir de la Fecha de Inicio Programada, por lo tanto, los hitos de cumplimiento se establecieron para junio, septiembre y diciembre de 2021.	7.00%	40.00%
1.4							4. Diseñar un lineamiento que presente sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas a PQRSD, en articulación con las dependencias de la UBPD.	Documento con lineamientos	1	1/12/2020	30/08/2021	COORDINADORA(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se finalizó la elaboración del lineamiento que presenta los sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas a PQRSD. Se indica que el contenido se encuentra alineado con lo dispuesto en la normatividad legal vigente, fue presentado a la SAF para revisión y se adjunta para verificación.	Se observó el documento "LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DE SELLOS DE TIEMPO.pdf" mencionado en el reporte de ejecución, sin embargo, no se observó el soporte de la presentación a la SAF; la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al avanzar dentro del término suscrito, Integralidad es parcial por la falta de completitud entre lo reportado y lo reportado y en cuanto a la Pertinencia, es parcial debido a que es complementaria con la Integralidad y por otro lado, el soporte presentado tiene relación a la Acción y Unidad de Medida suscrita.	11,11%	76,11%
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 PQRSD.	Acción de Mejora	5. Socializar con los enlaces de PQRSD 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	COORDINADORA(A) SERVICIO AL CIUDADANO	A corte del presente reporte se indica que el lineamiento no ha sido socializado formalmente con los enlaces de PQRSD, teniendo en cuenta que no ha sido migrado aún por la Oficina Asesora de Planeación a los documentos de gestión. En el momento que se encuentre en los documentos del proceso se iniciará con el desarrollo de dicha actividad.	La acción es dependiente de la Acción de Mejora No. 4, la cual aún no se encuentra finalizada, en el reporte de ejecución se indica que aún no ha sido socializado con los enlaces de PQRSD debido a que la OAP no lo ha migrado en los documentos de gestión, lo anterior, es contrario a lo reportado y evidenciado en la Acción No. 4, donde se indicó que el lineamiento fue trasladado a la SAF para revisión y no a la OAP para publicación en el Sistema de Gestión, por lo tanto, es necesario aclarar esta situación.	0%	0,00%



PLAN DE MEJORAMIENTO			
Código:	SEC-FT-002	Versión:	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO					SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
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 Abirt	% Total
1.6							6. Incorporar en los informes trimestrales de PQRSO, el cumplimiento del Inventario a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas.	Informes	4	1/01/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	Se presentó para el informe trimestral de PQRSO publicado en página Web el indicador de oportunidad en las respuestas, equivalente al 96.5% obtenido para el corte de dicha información.	Se observó el documento "INFORME PQRSO ENE-MAR2021.pdf" correspondiente al cumplimiento del primer hito de marzo de 2021, es importante mencionar que en la Dimensión y Cantidad de la Unidad de Medida se suscribieron (4) informes a partir de la Fecha de Inicio Programada, por lo tanto, los hitos de cumplimiento se establecieron para marzo, junio, septiembre y diciembre de 2021.	0.00%	25.00%
1.7							7. Realizar un informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRSO 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	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	Se inició con la consolidación del informe cuatrimestral de calidad, el cual presenta el siguiente desarrollo metodológico: Se tomó una muestra de 21 casos de Enero (25%) del total recibido, 18 casos para el mes de febrero, 24 casos de marzo y 20 del mes de abril, para un total de 83 respuestas revisadas. La información es registrada en una matriz de excel y tabuladas sus respuestas. Se adjunta matriz para verificación.	Se observó la hoja de cálculo "Análisis de respuestas PQRSO-SB 1 Cuatrimestre 2021.xlsx" correspondiente a la matriz de valoración para la muestra de (83) PQRSO seleccionados, donde evidenció correspondencia en la cantidad por mes de los casos seleccionados en la matriz y las cantidades mensuales reportadas en el reporte de ejecución de avances, en la matriz se observó valoraciones para los casos de enero, febrero, marzo y abril, es importante mencionar que en la Dimensión y Cantidad de la Unidad de Medida se suscribieron (4) informes a partir de la Fecha de Inicio Programada, por lo tanto, los hitos de cumplimiento se establecieron para enero, abril, agosto y diciembre de 2021, de acuerdo con lo anterior y para el presente periodo de evaluación correspondiente al segundo hito de cumplimiento, se observó el "Informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRSO" suscrito, 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.	25.00%	50.00%
1.8							8. Transferir informe trimestral a la Secretaría General sobre las PQRSO resueltas estemporaneamente para las acciones disciplinarias que den a lugar.	Informes	5	1/12/2020	21/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	Tal y como se indicó en el reporte del mes anterior, se dio traslado a la Secretaría General mediante Memorando 2020-3-2021(2104) sobre las PQRSO resueltas estemporaneamente.	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, es importante mencionar que en la Dimensión y Cantidad de la Unidad de Medida se suscribieron (5) informes a partir de la Fecha de Inicio Programada, por lo tanto, los hitos de cumplimiento se establecieron para diciembre de 2020, marzo, junio, septiembre y diciembre de 2021, por lo que el próximo avance se reflejará en la evaluación del periodo de junio de 2021.	0%	40.00%
2.1	Informe Semestral de Seguimiento PQRSO		No conformidad No. 12: Se observó que las líneas de teléfono celular sus 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 SC-IPC-002 V1., relacionados con "la interacción e interrelación permanente desde una relación pedagógica", así como la definición del canal telefónico incluida en el procedimiento Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSO, SC-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 involucradas 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 congestionan por el aumento en el flujo de llamadas y así no 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.				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	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	Se realizó satisfactoriamente el diagnóstico con 11 equipos territoriales en varios frentes de valoración, para lo cual se aplicó una herramienta elaborada directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano y diligenciada en conjunto con los enlaces territoriales. No se abarcaron en esta primera fase las 17 territoriales, dado las situaciones de afectación del COVID-19 entre otras inherentes a las agendas de trabajo. Sin embargo con la información recolectada de 11 sedes se cuenta con un diagnóstico pertinente para la toma de decisiones. Se indica que la actividad ha sido articulada con la SGT. Se adjunta lo indicado.	En la verificación de los soportes aportados por el GITSC, se observaron (11) carpetas con los listados de asistencia y el diligenciamiento de la herramienta de recolección de información y de un correo electrónico enviado el 25 de marzo de 2021 por el GITSC a los Coordinadores de los GITT donde se solicitó el nombre del servidor(a) que tiene a cargo el manejo del celular y el horario de atención, de acuerdo con lo anterior y a lo registrado en el reporte de la ejecución, el GITSC informó que se cuenta con un diagnóstico pertinente para la toma de decisiones y que esta actividad fue articulada con la SGT, de lo anterior, no se observó el diagnóstico (realizar el análisis de la situación específica con la información recolectada) ni de la articulación del diagnóstico con la SGT en la carpeta No. 10 del seguimiento de abril de 2021, no obstante, en la carpeta No. 10 se observó el documento "Informe de Resultados Diagnóstico Final.pdf" con el respectivo análisis y resultados, así las cosas, se da cumplimiento a la Acción de Mejora suscrita y se da cierre a la misma.	10%	100.00%
2.2	SERVICIO AL CIUDADANO			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	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	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	A partir de la información consolidada de los diagnósticos aplicados y de los diálogos sostenidos con los equipos territoriales se procedió con la elaboración del informe, en cumplimiento de la actividad señalada, informe que se adjunta como evidencia. Se procedió con la presentación de los resultados en primera instancia a la SGT por ser una actividad articulada conjuntamente.	Se observó el documento "Informe de Resultados Diagnóstico Final.pdf" con el respectivo análisis y resultados, quedando pendiente la presentación a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones, de acuerdo con lo anterior, la Oportunidad es parcial debido a que hace falta la presentación a las dependencias, el soporte presenta Integralidad entre los reportados en la ejecución y lo evidenciado, con relación a la Pertinencia se observó relación directa con la Acción suscrita, es importante mencionar que el periodo de desarrollo suscito para el cumplimiento de la Acción es del 01 al 30 de abril de 2021 y que según lo mencionado anteriormente, no se realizó la presentación a las dependencias, por lo que no es posible realizar el cierre de la Acción, por lo tanto, se requiere presentar el soporte de la presentación para el siguiente periodo de evaluación.	50%	50.00%



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	Versión: 002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
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 Abril	% 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		En articulación con la SGGT se contrató un plan de Trabajo de acuerdo con lo señalado en la actividad. Se presentarán avances en los reportes de los meses siguientes.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en mayo de 2021.	0%	0.00%
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 dará inicio en las fechas señaladas del presente plan.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en octubre de 2021.	0%	0.00%
3.1							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		N/A	Acción Finalizada en marzo de 2021	0%	100.00%
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		Se procedió con la comunicación a los equipos territoriales el 30 de abril a través de correo electrónico, tal y como se indica en evidencia.	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 suscitada, por lo anterior, se da cierre a la Acción de Mejora.	100%	100.00%
3.3		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	15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SC-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		Para el mes de Abril no se gestionó avance, teniendo en cuenta que las acciones estuvieron concentradas en la culminación de diagnósticos e informes trimestrales.	No se reportó avance durante el periodo	0%	37.50%



PLAN DE MEJORAMIENTO			
Código:	SEC-FT-002	Versión:	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
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 Abril	% Total
												NOMBRE DEL LÍDER(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	COORDINADORA) SERVICIO AL CIUDADANO		Se llevaron a cabo las socializaciones de: - COMUNICADO INFORMATIVO PARA INTERPONER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB, a través del Memorando 2130-3-202102630. - COMUNICADO SOBRE CONCEPTOS TÉCNICOS USO APLICACIÓN WHATSAPP.	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, por lo anterior, se da cierre a la Acción de Mejora.	10%	40.00%
4.1							17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamenta el trámite interno de las PQRSO.	Resolución	1	15/01/2021	1/06/2021	COORDINADORA) SERVICIO AL CIUDADANO		A partir de la revisión realizada por la Oficina Asesora Jurídica y las observaciones elevadas al respecto, el Grupo de Servicio al Ciudadano procedió con el ajuste de la misma y su remisión vía correo electrónico el día 10 de mayo tal y como consta en evidencia.	Se evidenció avance en la acción, una vez, la Resolución supere la revisión final Jurídica debe ser presentada a la Dirección General para el trámite respectivo de revisión y aprobación.	18,18%	72,72%
4.2							18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los traslados de pqrso por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADORA) SERVICIO AL CIUDADANO		Se finalizó la elaboración del lineamiento que presenta la gestión de los traslados de pqrso por competencia, fue presentado a la SAF para revisión y se adjunta para verificación.	Se observó el documento "LINEAMIENTOS TRASLADO POR COMPETENCIA.pdf", en el reporte de ejecución se indicó que el lineamiento fue enviado a la SAF para revisión, sin embargo, no se observó, el soporte de este traslado a la SAF, donde, es importante mencionar que, el término suscrito para diseñar y dar cumplimiento a la Acción de Mejora era del 01 de febrero de 2021 al 15 de marzo de 2021 y según lo observado para el actual periodo de evaluación, la Acción aún no se había desarrollado por completo, por lo tanto, no hay Oportunidad por la falta de cumplimiento, los soportes no son Integrales debido a que no se aportó la evidencia del traslado a la SAF, por consiguiente la Pertinencia es parcial debido a que esta es complementaria con la Integralidad a pesar que el soporte presenta relación con la Acción de Mejora y la Unidad de Medida.	8,33%	81,59%
4.3							19. Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSO a través de sellos de tiempo.	Lineamiento	1	1/02/2021	30/08/2021	COORDINADORA) SERVICIO AL CIUDADANO		Se finalizó la elaboración del lineamiento que presenta los sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas a PQRSO. Se indica que el contenido se encuentra alineado con lo dispuesto en la normatividad legal vigente, fue presentado a la SAF para revisión y se adjunta para verificación.	Se observó el documento "LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PQRSO A TRAVÉS DE SELLOS DE TIEMPO.pdf" mencionado en el reporte de ejecución, sin embargo, no se observó el soporte de la presentación a la SAF, la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al vencer dentro del término suscrito. Integralidad es parcial por la falta de completitud entre lo reportado y lo soportado y en cuanto a la Pertinencia, es parcial debido a que es complementaria con la Integralidad y por otro lado, el soporte presentado tiene relación a la Acción y Unidad de Medida suscrita.	14,28%	42,84%
4.4		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) PQRSO se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPLB), así como durante el primer trimestre de 2020 una (1) PQRSO se respondió fuera de términos la cual fue asignada a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPLB). 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 PQRSO	Acción Correctiva	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		De acuerdo con solicitud de la Subdirección General Técnica y Territorial realizada el 22 de abril sobre ajustes a variables de género del formulario Web de PQRSO conforme cronograma propuesto para el desarrollo de la Guía, se realizaron los ajustes correspondientes, tal y como se presenta en evidencia. Se programó y llevó a cabo sesión de seguimiento el 12 de mayo. Se ha presentado avance en la actividad, se adjuntan documentos trabajados.	Se observó avance, las evidencias cumplen con los criterios de Oportunidad al desarrollarse dentro del término establecido, con relación a la Integralidad y Completitud de los soportes según lo indicado en el reporte de ejecución, no se observó el "Cronograma propuesto para el desarrollo de la Guía" y para el criterio de Pertinencia, si bien los soportes presentan correspondencia directa con la Acción de Mejora y la Unidad de Medida, el cumplimiento es parcial, debido a que este criterio es complementario a la Integralidad, donde, a la falta de (2) periodos de evaluación, aún queda un 35 % aproximado de avance, para dar cumplimiento a la Acción de Mejora suscrita.	9,09%	85,49%



PLAN DE MEJORAMIENTO			
Código:	SEC-FT-002	Versión:	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
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 Abril	% Total
												NOMBRE DEL LIDER(S) DE PROCESO					
4.5	Auditoria Respuestas Brindadas al Proceso de Búsqueda						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		Dado que aún no se encuentran los lineamientos cargados en los documentos del Sistema de Gestión por parte de la Oficina Asesora de Planeación, no se procede a su socialización.	No se reportó avance durante el periodo	0%	16.65%
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 valoración tal y como se ha indicado, se realizó en el segundo semestre de la vigencia, una vez se surta la socialización de los lineamientos.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en junio de 2021.	0%	16.66%
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 "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 a la 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 ineficientes 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 pqrsd por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		Se finalizó la elaboración del lineamiento que presenta la gestión de los traslados de pqrsd por competencia, fue presentado a la SAF para revisión y se adjunta para verificación.	Se observó el documento "LINEAMIENTOS TRASLADO POR COMPETENCIA.pdf", en el reporte de ejecución se indicó que el lineamiento fue enviado a la SAF para revisión, sin embargo, no se observó, el soporte de este traslado a la SAF, donde, es importante mencionar que, el término suscrito para desarrollar y dar cumplimiento a la Acción de Mejora era del 01 de febrero de 2021 al 15 de marzo de 2021 y según lo observado para el actual periodo de evaluación, la Acción aún no se había desarrollado por completo, por lo tanto, no hay oportunidad por la falta de cumplimiento, los soportes no son integrales debido a que no se aportó la evidencia del traslado a la SAF por consiguiente la Penitencia es parcial debido a que esta es complementaria con la Integridad a pesar que el soporte presenta relación con la Acción de Mejora y la Unidad de Medida.	0%	63.20%
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	31/07/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		El Grupo de Servicio al Ciudadano aún continúa en los trámites de petición para la migración de los lineamientos al Sistema de Gestión, por lo cual se solicita la ampliación de la actividad hasta el 31 de julio de 2021.	La acción es dependiente de la Acción de Mejora No. 23, la cual aún no se encuentra finalizada, en el reporte de ejecución se indica que aún no ha sido integrado, debido a que la OAP no ha migrado en los documentos de gestión, por otro lado el GTRCO solicita ampliación de la Fecha de Terminación Programada, pasando del 15 de abril de 2021 al 31 de julio de 2021, por lo anterior, se amplía el término de acuerdo a lo solicitado, asimismo, se ajustan los porcentajes de avance.	0%	22.22%
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		Dado que aún no se encuentran los lineamientos cargados en los documentos del Sistema de Gestión por parte de la Oficina Asesora de Planeación, no se procede a su socialización.	La acción es dependiente de la Acción de Mejora No. 24, la cual aún no se encuentra finalizada, en el reporte de ejecución se indica que aún no se ha socializado, debido a que la OAP no ha publicado el lineamiento de la Acción de Mejora No. 24, por lo anterior, no se registra avance, es importante mencionar, que la presente Acción tiene como fecha de Terminación programada para el 30 de mayo de 2021, quedando (1) periodo de evaluación para su cumplimiento, por lo anterior, no se registra avance.	0%	0.00%



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	Versión: 002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO			
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 Abril	% 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 valoración tal y como se ha indicado, se realizará en el segundo semestre de la vigencia, una vez se surta la socialización de los lineamientos.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en junio de 2021.	0%	0.00%
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 ciertos 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, 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	De acuerdo con solicitud de la Subdirección General Técnica y Territorial realizada el 22 de abril sobre ajustes a variables de género del formulario Web de PQRSD conforme cronograma propuesto para el desarrollo de la Guía, se realizaron los ajustes correspondientes, tal y como se presenta en evidencia. Se programó y llevó a cabo sesión de seguimiento el 12 de mayo. Se ha presentado avance en la actividad, se adjuntan documentos trabajados.	Se observó avance, las evidencias cumplen con los criterios de Oportunidad al desarrollarse dentro del término establecido, con relación a la Integralidad y Completitud de los soportes según lo indicado en el reporte de ejecución, no se observó el "Cronograma propuesto para el desarrollo de la Guía" y para el criterio de Pertinencia, si bien los soportes presentan correspondencia directa con la Acción de Mejora y la Unidad de Medida, el cumplimiento es parcial, debido a que este criterio es complementario a la Integralidad, donde, a la falta de (2) periodos de evaluación, aún queda un 35% aproximado de avance, para dar cumplimiento a la Acción de Mejora suscrita.	18.80%	65.49%
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 su incorporación por parte de la Subdirección General Técnica y Territorial, una vez se apruebe la misma	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 su socialización por parte de la Subdirección General Técnica y Territorial, una vez se apruebe la misma	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en julio de 2021.	0%	0.00%		
6.2																

www.ubpdboquiasdelosarecos.co
serviciocudadano@ubpdboquiasdelosarecos.co / notificacionesjudiciales@ubpdboquiasdelosarecos.co