



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

CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO			PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
			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		% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Junio	% Total	
												NOMBRE DEL LIBER(S) DE PROCESO												
1.1							Circular	1	1/12/2020	30/12/2020	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	NA	Acción Finalizada en diciembre de 2020	0.00%	100.00%
1.2							Capacitación	1	18/01/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	NA	Acción Finalizada en febrero de 2021	0.00%	100.00%
1.3							Informes	3	1/04/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0.00%	0.00%	0.00%	16.66%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	De acuerdo con la actividad, se realizó informe trimestral consolidado de la gestión de PQRSD del periodo comprendido entre abril y junio de 2021, así como se elaboró informe del cumplimiento de la Circular 033 de 2020.	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 suscita, 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, y a corte se han realizado (2) informes dentro del término.	33.33%	66.66%
1.4							Documento con lineamientos	1	1/12/2020	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		5.00%	10.00%	50.00%	0.00%	11.11%	0.00%	0.00%	Tal y como se presentó en el reporte anterior, el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera como líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno de la Subdirección Administrativa y Financiera para su traslado a la Oficina de Planeación y los lineamientos subsecuentes. Para el efecto los insumos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	No se observó avance en la Acción de Mejora, teniendo en cuenta que el Lineamiento continúa en revisión por parte de la S.A.F., para que una vez sea revisado sea trasladado a la OAP para oficialización en el Sistema de Gestión, por lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, no hay Integralidad debido a que no hay evidencias que soporten el reporte de avance y no hay Pertinencia por lo anteriormente mencionado; es importante mencionar que, la acción de Mejora tiene como Fecha de Finalización para el 30 de agosto de 2021.	0.00%	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		Capacitación	1	1/04/2021	30/09/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Se indica como consecuencia de lo descrito en la anterior actividad, que el lineamiento continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, y hasta tanto no contar con su firma no es posible su traslado a la OAP y por tanto las acciones derivadas de capacitación y socialización no han sido gestionadas. Por tal motivo no es posible presentar avance de la actividad, sin embargo el Grupo de Servicio al Ciudadano continúa con el seguimiento para el logro de la actividad.	No hay avance teniendo en cuenta que es una actividad dependiente de que se oficialice el lineamiento de la actividad No. 4 por lo anterior no es posible establecer Oportunidad, Integralidad ni Pertinencia.	0.00%	0.00%
1.6							Informes	4	1/01/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Se elabora el informe trimestral de PQRSD del periodo comprendido de abril a junio de 2021, publicado en página Web, el cual presenta el indicador de oportunidad en las respuestas, equivalente al 97.4% obtenido para el corte de dicha información.	Se observó el documento "INFORME PQRSD ABR-JUN2021" por correspondiente al cumplimiento del segundo hito con corte a junio 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; de acuerdo con lo anterior hay Oportunidad por lo que se están cumpliendo los hitos dentro del término suscrito, hay Integralidad y Completitud entre el reporte de avance y los soportes presentados, hay Pertinencia debido a que el avance presenta relación directa con la Acción de Mejora, Unidad de Medida y Cantidad suscritas.	25.00%	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 Junio	% Total	
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO	% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril					% Avance Mensual Mayo
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%	30/5/2021	15/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,99%	No se presenta avance en la actividad para el mes de valoración, dado que se está Coordinando una reunión conjunta con la Subdirección General Técnica y Territorial para la elaboración del Plan de Trabajo en mención.	No se presentó avance.	0,00%	9,99%
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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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.	0,00%	0,00%
3.1							13. Gestionar con las instancias que corresponden, los conceptos técnicos y/o jurídicos para el uso de la aplicación WhatsApp.	Comunicaciones con las instancias correspondientes.	2	1/12/2020	30/3/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	50,00%	30,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en marzo de 2021	0,00%	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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en abril de 2021	0,00%	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 SICHAN-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	0,00%	13,33%	13,33%	13,33%	0,00%	13,33%	Se presenta documento trabajado correspondiente al periodo de valoración, indicando que esta versión es la final para ser aprobada por la SAF y remitida a la CAP.	Se observó el documento "Manual Servicio al Ciudadano V Final", correspondiente al documento finalizado para revisión, aprobación por parte de la SAF y traslado a la CAP para oficialización en el Sistema de Gestión, por lo anterior, el avance reportado cumple con los criterios de Oportunidad al gestionarse dentro del término establecido, Integridad por la completitud entre lo relacionado en el reporte de ejecución y el informe, y Pertinencia por la relación a la Acción suscita.	13,33%	66,66%
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	0,00%	5,00%	12,50%	12,50%	11,11%	11,11%	Para el periodo valorado se realizó socialización presencial en la territorial de Cali y Barranquilla en materia de PQRSD y los temas asociados a la gestión de Servicio al Ciudadano, se adjuntan listados de asistencia y documento de recolección de información.	El reporte de avance indica sobre la realización de socializaciones presenciales en los GITT de Cali y Barranquilla, también, se indicó que se adjuntaron listados de asistencia y documento de recolección, en la verificación de la carpeta de soportes para la Acción No. 16 no se observó ningún documento, por lo anterior, si bien se registró avance Oportuno en el reporte, sin soportes o evidencias no es posible evaluar Integridad Y Pertinencia.	5,55%	57,77%



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		% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Junio	% Total
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO											
4.1							17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamenta el trámite interno de las PQRSD.	Resolución	1	15/01/2021	1/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0,00%	18,18%	18,18%	18,18%	18,18%	18,18%	Mediante el memorando 1000-3-202103648 del 01 de julio de 2021, se dio traslado a la Dirección General la Resolución con vistos buenos para su respectiva firma.	Se observaron los documentos correspondientes al memorando de radicación del proyecto de Resolución, proyecto de Resolución y correo electrónico de radicación electrónica, para la revisión y firma de la Dirección General, los documentos anteriormente mencionados presentar fecha de radicación del 01 de julio de 2021; De acuerdo con lo anterior, el avance no es Oportuno debido a que la Fecha de Terminación Programada era del 01 de junio de 2021, por lo tanto, la Acción de Mejora presenta incumplimiento, hay Integridad y Completitud entre el reporte de avance y los soportes presentados, hay Pertinencia debido a que el avance presenta relación directa con la Acción de Mejora, Unidad de Medida y Cantidad suscritas.	3,00%	63,50%
4.2							18. Diseñar y documentar 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		0,00%	0,00%	66,60%	16,66%	8,33%	0,00%	Tal y como se presentó en el reporte anterior, el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera como líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno de la Subdirección Administrativa y Financiera para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los insumos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	No se observó avance en la Acción de Mejora, teniendo en cuenta que el Lineamiento continúa en revisión por parte de la SAF, para que una vez sea revisado sea trasladado a la OAP para oficialización en el Sistema de Gestión, por lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, no hay Integridad debido a que no hay evidencias que soporten el reporte de avance y no hay Pertinencia por lo anteriormente mencionado; es importante mencionar que la Acción de Mejora tenía como Fecha de Finalización para el 15 de marzo de 2021, por lo tanto, hay incumplimiento.	3,00%	54,50%
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		0,00%	0,00%	14,28%	14,28%	14,28%	0,00%	Tal y como se presentó en el reporte anterior, el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera como líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno de la Subdirección Administrativa y Financiera para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los insumos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	No se observó avance en la Acción de Mejora, teniendo en cuenta que el Lineamiento continúa en revisión por parte de la SAF, para que una vez sea revisado sea trasladado a la OAP para oficialización en el Sistema de Gestión, por lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, no hay Integridad debido a que no hay evidencias que soporten el reporte de avance y no hay Pertinencia por lo anteriormente mencionado; es importante mencionar que la Acción de Mejora tiene como Fecha de Finalización para el 30 de agosto de 2021.	0,00%	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) PQRSD 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) PQRSD 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 no 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 PQRSD.	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		0,00%	18,18%	18,18%	18,18%	9,09%	0,00%	Se indica que la Guía se encuentra en las respectivas validaciones por parte de los servidores de la Subdirección General Técnica y Territorial, para lo cual se remite documento vigente.	Se observó el documento "Guía_DocumentoFinal_Junio2021_V2.docx" el cual se encuentra en borrador y en el avance de indicó que se encuentra en validación por parte de la SOTT. De acuerdo con lo anterior, el avance no es Oportuno debido a que la Fecha de Terminación Programada era del 30 de junio de 2021, por lo tanto, la Acción de Mejora presenta incumplimiento, hay Integridad y Completitud entre el reporte de avance y los soportes presentados, hay Pertinencia debido a que el avance presenta relación directa con la Acción de Mejora, Unidad de Medida y Cantidad suscritas.	18,18%	61,81%
4.5	Auditoría 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		0,00%	5,55%	5,55%	5,55%	0,00%	0,00%	Una vez finalicen las actividades se procederá con la gestión de la presente acción.	No se reportó avance durante el periodo	0,00%	16,66%



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	% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Junio	% Total
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO										
4.6							22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSD	Socialización	2	10/6/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	8,33%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	Como avance de la gestión de la actividad, se elaboró una evaluación Web para medir el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSD a partir de las vistas presenciales a territorio realizadas. Se presenta formulario Web elaborado.	Se observó el documento "Percepción 1er Ciclo Aprobación del Servicio al Ciudadano Equipos Territoriales", correspondiente al formulario web para medir el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSD a partir de las vistas presenciales a territorio realizadas, por lo anterior, el avance reportado cumple con los criterios de Oportunidad el gestorarse dentro del término establecido. Integridad por la completitud entre lo relacionado en el reporte de ejecución y el soporte, y Pertinencia por la relación a la Acción suscrita.	16,66%	33,32%



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

CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO			PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO									
			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		% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Junio	% Total		
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO													
5.1			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 al de la recepción, si sólo 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 PQRSO, 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 papel por competencia.	Lineamiento	1	10/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	50.00%	25.00%	0.00%	0.00%	Tal y como se presentó en el reporte anterior, el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera como líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno de la Subdirección Administrativa y Financiera para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los insumos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	No se observó avance en la Acción de Mejora, teniendo en cuenta que el Lineamiento continúa en revisión por parte de la SAF, para que una vez sea revisado sea trasladado a la OAP para oficialización en el Sistema de Gestión, por lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, no hay Integralidad debido a que no hay evidencias que soporten el reporte de avance y no hay Pertinencia por lo anteriormente mencionado, es importante mencionar que la Acción de Mejora tenía como Fecha de Finalización para el 15 de marzo de 2021, por lo tanto, hay incumplimiento.	0.00%	75.00%			
5.2	Subdirección General Técnica y Territorial / Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano	auditorías internas (Respuestas brindadas por la UBPD)					Lineamientos insuficientes que orienten el trámite para el traslado por competencia de las PQRSO, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	Acción Correctiva	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	0.00%	0.00%	0.00%	22.22%	0.00%	0.00%	El Grupo de Servicio al Ciudadano aún continúa en los trámites de petición del visto bueno de los lineamientos y el traslado al Sistema de Gestión.	La acción es dependiente de la finalización de la Acción de Mejora No. 23, la cual aún no se encuentra finalizada, en el reporte de ejecución se indica que aún continúa en trámites de visto bueno y gobierno traslado al Sistema de Gestión. De acuerdo con lo anterior, no es posible realizar evaluación bajo los criterios de Oportunidad, Integralidad y Pertinencia.	0.00%	22.22%	
5.3							auditorías internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Lineamientos insuficientes que orienten el trámite para el traslado por competencia de las PQRSO, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	Acción Correctiva	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	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Una vez finalicen las actividades se procederá con la gestión de la presente acción.	La acción es dependiente de la finalización de la Acción de Mejora No. 24, la cual presenta fecha de terminación programada para el 31 de julio de 2021 y la presente Acción tiene como fecha de terminación para el 30 de mayo de 2021, lo anterior, debido a que la fecha de terminación de la Acción No. 24 fue ampliada, por lo anterior, la presente debe también ser ajustada. De acuerdo con lo anterior, no es posible realizar evaluación bajo los criterios de Oportunidad, Integralidad y Pertinencia.	0.00%	0.00%
5.4									Acción Correctiva	26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento	Evaluación	1	10/06/2021	30/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Una vez finalicen las actividades se procederá con la gestión de la presente acción.	No se reportó avance oportuno. De acuerdo con lo anterior, no hay Oportunidad en el cumplimiento debido a que la Acción de Mejora tiene como periodo de desarrollo o ejecución durante el 01 al 30 de junio de 2021 por lo que hay incumplimiento, sin reportes no es posible evaluar Integralidad y Pertinencia.	0.00%	0.00%
6.1			En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, en el componente 4 de Atención al Ciudadano y en el subcomponente 1.6 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 dentro grupos de interés", y producto documento de tipificación de PQRSO 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	0.00%	18.18%	18.18%	9.09%	18.18%	0.00%	Se observó el documento "Guía_DocumentoFinal_Junio2021_V2.docx" el cual se encuentra en borrador y en el avance de índice que se encuentra en validación por parte de la SGT; De acuerdo con lo anterior, el avance no es oportuno debido a que la Fecha de Terminación Programada era del 30 de junio de 2021, por lo tanto, la Acción de Mejora presenta incumplimiento, hay Integralidad y Completud entre el reporte de avance y los reportes presentados, hay Pertinencia debido a que el avance presenta relación directa con la Acción de Mejora, Unidad de Medida y Cantidad suscitadas.	18.18%	81.81%				
6.2	Subdirección General Técnica y Territorial / Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano	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	28. Integrar la guía a los documentos del Sistema de Gestión de la UBPD a través de la Oficina Asesora de Planeación	Guía	1	10/07/2021	31/10/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	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.	0.00%	0.00%	
6.3									Acción Correctiva	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	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	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.	0.00%	0.00%

www.ubpd.gov.co/boletines/periodicos
 servicioalciudadano@ubpdquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdquedadesaparecidos.co