





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

| CONS. ACCIÓN MEJORA | ORIGEN                                 | NOMBRE DEL PROCESO | IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZO   |  | PLAN DE MEDICAMENTO  |                   |  |   |                    |   |  |  | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |                            |                        |                          |                        |                        |                       |                        |                        |   |   |                         |  |  |       |        |
|---------------------|--|--------------------|--|--|--|-------------------|--|---|--------------------|---|--|--|--|----------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|---|---|-------------------------|--|--|-------|--------|
|                     |  |                    | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZO  | ORIGEN                                       | CAUSA(S) DEL HALLAZO   | TIPO DE ACCIÓN    | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN   | DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA                    | CANTIDAD 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 | % Avance Mensual Junio | % Avance Mensual Julio | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO   | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO  | % Avance Mensual Agosto | % Total  |  |       |        |
|                     |  |                    |  |  |  |                   |  |   |                    |   |  | NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO   |  |                            |                        |                          |                        |                        |                       |                        |                        |   |   |                         |  |  |       |        |
| 1.8                 |  |                    |  |  |  |                   | 8. Transferir informe trimestral a la Secretaría General sobre los PORSD resultantes oportunamente para las acciones disciplinarias que den a lugar.   | Informe   | 5                  | 1/12/2020                               | 21/12/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO   |  | 0.00%                      | 20.00%                 | 0.00%                    | 20.00%                 | 0.00%                  | 0.00%                 | 0.00%                  | 0.00%                  | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%                   | Para el presente periodo de evaluación no hay avance, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice el mes de septiembre de 2021. | Para el presente periodo de evaluación no hay avance, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice septiembre de 2021. | 0.00% | 60.00% |
| 2.1                 | Informe Semestral de Seguimiento PORSD |                    | No conformidad No. 12. Se observó que las líneas de teléfono celular, los servicios de las oficinas territoriales no cuentan con la logística necesaria para conectar todas las llamadas que entran por este medio, lo que no se ajusta a los "Principios para la participación de los miembros de las personas desaparecidas en el marco de un modelo Humanitario para la búsqueda" de la Policía de Servicio al Ciudadano SCIP-002 V1., relacionadas con "la interacción e interrelación permanente desde una relación pedagógica", así como la definición del canal telefónico incluído en el procedimiento "Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PORSD" SCIP-001 V1., numeral 5. Definiciones conforme a la cual el canal telefónico es el "trámite que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y las personas vinculadas al proceso de búsqueda...". En anterior situación puede ser a causa del aumento en las solicitudes de búsqueda y que las líneas celulares de los equipos territoriales se congestionaron por el aumento en el flujo de llamadas y solo pueden 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 oporacionen 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                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO<br>SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL |  | 0.00%                      | 30.00%                 | 30.00%                   | 20.00%                 | 10.00%                 | 0.00%                 | 0.00%                  | 0.00%                  | NA  | Se dio cumplimiento y cierre a la Acción de Mejora en abril de 2021.  |                         | 0.00%  | 100.00%  |       |        |
| 2.2                 | SERVICIO AL CIUDADANO                  |                    |  |  |  |                   | 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 SERVICIO AL CIUDADANO<br>SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL |  | 0.00%                      | 0.00%                  | 0.00%                    | 0.00%                  | 50.00%                 | 50.00%                | 0.00%                  | 0.00%                  | NA  | Se dio cumplimiento y cierre a la Acción de Mejora en mayo de 2021.   |                         | 0.00%  | 100.00%  |       |        |
| 2.3                 |  |                    |  |  |  |                   | 11. Desarrollar e implementar estrategias para: i) la definición de 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                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO<br>SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL |  | 0.00%                      | 0.00%                  | 0.00%                    | 0.00%                  | 0.00%                  | 13.33%                | 0.00%                  | 6.66%                  | Se indica para el periodo de valoración, que se realizó un plan de trabajo que releva las actividades necesarias y específicas para el cumplimiento de la acción correctiva en el marco del plan de mejoramiento. En este orden de ideas, se adjuntan las evidencias que demuestran la gestión de dicho plan. | Se observaron los documentos presentados como evidencia de la gestión reportada por la anterior. Las actividades son Oportunas por lo que se desarrollaron dentro del término establecido. Hay integralidad entre el reporte y los aportes y la Permanencia por la relación directa entre el Reportado, Reportes, Acción de Mejora, Dimensión y Cantidad. | 55.1%                   | 75.00%   |  |       |        |
| 2.4                 |  |                    |  |  |  |                   | 12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales.   | Informe   | 1                  | 1/10/2021                               | 15/12/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO<br>SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL |  | 0.00%                      | 0.00%                  | 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 corresponde, 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                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO   |  | 50.00%                     | 30.00%                 | 0.00%                    | 20.00%                 | 0.00%                  | 0.00%                 | 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 perfomance de los diversos grupos de interés.                  | Comunicación Oficial                                | 1                  | 1/04/2021                               | 30/04/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO   |  | 0.00%                      | 0.00%                  | 0.00%                    | 0.00%                  | 100.00%                | 0.00%                 | 0.00%                  | 0.00%                  | NA  | Acción Finalizada en abril de 2021.   |                         | 0.00%  | 100.00%  |       |        |



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

| 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  |       |        |        |        |        |        |        |       |   | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO  |                        |                          |                        |
|---------------------|--------|-----------------------|---|--|---|-------------------|---|----------------------------------|---------------------------|---|--|--|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---|---|------------------------|--------------------------|------------------------|
|                     |        |                       |   |  |   |                   |   |                                  |                           |   |  | NOMBRE DEL LIBERADO DE PROCESO                                     |       |        |        |        |        |        |        |       |   | % Avance Mensual Diciembre  | % Avance Mensual Enero | % Avance Mensual Febrero | % Avance Mensual Marzo |
| 3.3                 |        | SERVICIO AL CIUDADANO | Observación No. 01 de observación que se realizó mediante 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 se le mecanizaron símbolos 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 permitan validar el uso de aplicaciones móviles como WhatsApp. | Acción de Mejora  | 15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SC/MIN/VI, junto con los protocolos para los canales de atención                        | Manual actualizado               | 1                         | 15/01/2021                              | 30/09/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00% | 13,33% | 13,33% | 13,33% | 0,00%  | 13,33% | 13,33% | 6,66% | En el reporte de ejecución se indicó que el documento "Manual de Servicio al Ciudadano" se encuentra en versión final y trasladado a SAF para revisión, aprobación, firma y posterior envío a la DAP para oficialización dentro del Sistema de Gestión, en embargo, no se observó evidencia del traslado a SAF, por lo anterior, las actividades registradas son Oportunidades por lo que se están desarrollando dentro del término suscrito, no hay integridad. Completado teniendo en cuenta que no hay acciones que permitan validar el registro en el reporte de ejecución y en cuanto a la Planeación, si bien, las actividades presentan relación con la Acción de Mejora, Actividad y Unidad de Medida suscrita, no se presentaron reportes que lo validen, por lo que no se puede evaluar de forma completa la Planeación.<br><br>Por otro lado, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado y que la Acción de Mejora suscrita presenta como Fecha de Finalización el 30 de agosto de 2021, se presenta incumplimiento. |   | 0,00%                  | 13,33%                   |                        |
| 3.4                 |        |                       |   |  |   |                   | 16. Socializar los servicios de la UBFD 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                                 | 0,00% | 5,00%  | 12,50% | 12,50% | 11,11% | 11,11% | 5,56%  | 5,56% | Para el último cuatrimestre de la vigencia, se tienen proyectadas las siguientes visitas territoriales que han sido priorizadas conforme las necesidades identificadas dentro del reconocimiento con el territorio, en perjuicio a que se socializan los lineamientos generados a través de diferentes mecanismos. En esta última se realizó mediante el Mensajeo 2103-20210107 el 8 de septiembre de 2021, remitido vía correo electrónico.<br><br>Para ello se programan las territorialidades de Villavieja, Anzuza, Bagak, Florencia, Cúcuta, Barrancabermeja, Yopal, Barranquilla, Cúcuta, México y Acandá.  | Se observaron los documentos "Mensajes 21.30.3-20210107" y "Comunicación LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO" por lo anterior, las actividades son Oportunidades por lo que se desarrollan dentro del término suscrito, hay integridad entre el reporte y los reportes y hay Planeación por la relación directa entre el Reporte, Suscrita, Acción de Mejora, Dimensión y Calidad.   |                        | 11,11%                   | 14,47%                 |
| 4.1                 |        |                       |   |  |   |                   | 17. Presentar y formular a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamente el trámite interno de los PQRSID. | Resolución                       | 1                         | 15/01/2021                              | 1/06/2021                                    | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 3,00%  | 3,00% | El 2 de septiembre se emitió la Resolución 1672. Por medio de la cual se establece el reglamento interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Unidad de Atención de Personas desde por Desaparecidas, en el Contexto y en razón del Conflicto Armado - UBFD.  | Se observó el documento "RESOLUCIÓN 1672 DE 2021 por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de los PQRSID.pdf". De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejora suscrita, Actividad y Unidad de Medida por lo tanto, se procede a dar cierre a la Acción de Mejora.   |                        | 3,00%                    | 100,00%                |
| 4.2                 |        |                       |   |  |   |                   | 18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los trámites de pqrpd por competencia.   | Lineamiento                      | 1                         | 1/03/2021                               | 15/03/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00% | 0,00%  | 66,66% | 16,66% | 8,33%  | 0,00%  | 3,00%  | 0,00% | Se realizó la revisión y aprobación del Lineamiento por parte de la Subdirección Administrativa y Planeación, así como la aprobación por parte de la Secretaría General, emitida el 2 de septiembre por la Oficina Asesora de Planeación y publicado en el Sistema de Gestión el 8 de septiembre.   | Se observaron los documentos "Mensajes 21.30.3-20210107", "SCAN-001_V1 Trámite de Tránsito por competencia de los PQRSID 07.09.2021", "SCAN-002_V1 Recomendaciones Generales para la eficacia en la Gestión de los Trámites de respuesta a los PQRSID 07.09.2021", "Comunicación SOLICITUD FORMALIZACIÓN LINEAMIENTOS", "Comunicación LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO", "Comunicación Sistema de Gestión". De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejora suscrita, Actividad y Unidad de Medida, por lo tanto, se procede a dar cierre a la Acción de Mejora. |                        | 5,41%                    | 100,00%                |
| 4.3                 |        |                       |   |  |   |                   | 19. Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSID a través de sellos de tiempo.   | Lineamiento                      | 1                         | 1/03/2021                               | 30/06/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00% | 0,00%  | 14,28% | 14,28% | 14,28% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00% | Se observaron los documentos "Mensajes 21.30.3-20210107", "SCAN-001_V1 Trámite de Tránsito por competencia de los PQRSID 07.09.2021", "SCAN-002_V1 Recomendaciones Generales para la eficacia en la Gestión de los Trámites de respuesta a los PQRSID 07.09.2021", "Comunicación SOLICITUD FORMALIZACIÓN LINEAMIENTOS", "Comunicación LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO", "Comunicación Sistema de Gestión". De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejora suscrita, Actividad y Unidad de Medida, por lo tanto, se procede a dar cierre a la Acción de Mejora.   |   | 57,16%                 | 100,00%                  |                        |
| 4.4                 |        |                       | En la revisión de las respuestas brindadas a solicitudes de peticiones se evidenció que durante el año 2019 seis (6) PQRSID se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Servicio al Ciudadano. | auditorías Internas (Despliegue Territorial) | Insuficientes lineamientos desactualizados y socializados en materia de PQRSID.   | Acción Correctiva | 20. Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Buasdad   | 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%  | 18,18% | 4,54% | No se presenta avance en el periodo sobre la ejecución de la actividad, por cuanto se encuentra en revisión por parte de la SGT.  | El GTSF mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2021, presentó avances en relación a la elaboración de la Guía por lo anterior, el avance no es Oportuno debido a que la Acción de Mejora tiene como fecha de terminación para el 30 de junio de 2021 lo que representa (2) meses de retraso y en Planeación por la relación directa entre Suscrita, Acción de Mejora, Dimensión y Calidad.   |                        | 9,09%                    | 36,47%                 |



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

| CÓDIGO 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 | % Avance Mensual Junio | % Avance Mensual Julio | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO   | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO   | % Avance Mensual Agosto  | % Total |         |
| 4.5                  |  |                    |  |   |  |                      |   | 21. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de derechos y formalizados en el Sistema de Gestión     | Socialización             | 1                                       | 10/04/2021                                   | 31/12/2021                         | SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00%                  | 5,50%                    | 5,50%                                  | 5,50%                  | 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 durante el periodo  | 0,00%   | 16,60%  |
| 4.6                  | Auditoría Respondería Símbolos al Proceso de Bioparque   |                    |  |   |  |                      |   | 22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSD | Socialización             | 2                                       | 10/06/2021                                   | 31/12/2021                         | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00%                  | 8,33%                    | 8,33%                                  | 0,00%                  | 0,00%                 | 0,00%                  | 16,66%                 | 0,00%   | De conformidad con la programación elaborada para el último cuatrimestre del año y sobre los territorios priorizados, se llevó a cabo la valoración de apropiación de los lineamientos. Los resultados serán presentados en la medida que se realicen las visitas a los equipos territoriales.   | De acuerdo a lo reportado, el avance reportado se llevó a cabo en el último cuatrimestre.  | 0,00%   | 33,32%  |
| 5.1                  |  |                    |  |   |  |                      |   | 23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los visitantes de perfil por competencia                              | Lineamiento               | 1                                       | 10/03/2021                                   | 15/03/2021                         | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00%                  | 0,00%                    | 50,00%                                 | 25,00%                 | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                  | 0,00%   | Se realizó la revisión y aprobación del Lineamiento por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, así como la aprobación por parte de la Secretaría General, mediante el 2 de septiembre por la Oficina Asesora de Planeación y publicado en el Sistema de Gestión el 8 de septiembre.   | Se observaron los documentos "Memorando 2130-3-20210151", "SCHLN-001_V11 Tratamiento de Tránsito por competencias de las PQRSD_07-03-2021", "SCHLN-002_V11 Recomendaciones Generales para la eficacia en la Gestión de los Términos de referencia de las PQRSD_07-03-2021", "Comet SOLICITUD FORMALIZACIÓN LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO", "Comet SOLICITUD FORMALIZACIÓN LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO". De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejoramiento, Actividad y Unidad de Medida, por lo tanto, se procede a dar cierre a la Acción de Mejoramiento. | 25,00%  | 100,00% |
| 5.2                  | Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión de Servicio al Ciudadano |                    | Remisión por competencia. Se evidenció que en las respuestas a derechos de petición en donde se exigen peticiones que no son competencia de la UPUR. Esto no son remitidos a la autoridad correspondiente dentro de los términos establecidos al anterior en cumplimiento 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 informó de inmediato al interesado si este actúa fehacientemente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de recepción, si cabe por escrito. Dentro del término señalado remitió la petición al competente y avisó al que el oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicó. Los términos para decidir o responder se contaron a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente" | auditorías internas Respondería Símbolos por UPUR | Lineamientos tradicionales que otorgan 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    | 24. Integrar el lineamiento a los documentos del Sistema de gestión de la UPUR a través de la Oficina Asesora de Planeación | Lineamiento formalizado   | 1                         | 15/03/2021                              | 31/07/2021                                   | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00%  | 0,00%                  | 0,00%                    | 22,22%                                 | 0,00%                  | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                  | El 8 de septiembre fueron integrados los dos lineamientos producidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano al Sistema de gestión, mediante los códigos SCHLN-001_V11 Tratamiento de Tránsito por competencias de las PQRSD y SCHLN-002_V11 Recomendaciones Generales para la eficacia en la Gestión de los Términos de referencia de las PQRSD. Los antecedentes se encuentran publicados en el drive. La consulta de estos documentos lo puede realizar en la carpeta compartida en drive:<br>1. Documentos del Sistema de Gestión de la UPUR (3. Proceso de apoyo Servicio al Ciudadano) / 6. Lineamientos<br><a href="https://drive.google.com/drive/folders?h=uhCv0e3BCFz5JSLuCWgTU7h2u2W">https://drive.google.com/drive/folders?h=uhCv0e3BCFz5JSLuCWgTU7h2u2W</a> | Se observaron los documentos "SCHLN-001_V11 Tratamiento de Tránsito por competencias de las PQRSD_07-03-2021" y "SCHLN-002_V11 Recomendaciones Generales para la eficacia en la Gestión de los Términos de referencia de las PQRSD_07-03-2021" publicados en el sistema de Gestión. De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejoramiento, Actividad y Unidad de Medida, por lo tanto, se procede a dar cierre a la Acción de Mejoramiento. | 77,78%   | 100,00% |         |
| 5.3                  |  |                    |  |   |  |                      |   | 25. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de derechos y formalizados en el Sistema de Gestión     | Socialización             | 1                                       | 20/04/2021                                   | 30/09/2021                         | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00%                  | 0,00%                    | 0,00%                                  | 0,00%                  | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                  | 0,00%   | La Socialización se realizó a través del Memorando 2130-3-20210151 del 8 de septiembre de 2021   | Se observaron los documentos "Memorando 2130-3-20210151" y "Comet SOLICITUD FORMALIZACIÓN LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO". De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejoramiento, Actividad y Unidad de Medida, por lo tanto, se procede a dar cierre a la Acción de Mejoramiento.  | 100,00% | 100,00% |
| 5.4                  |  |                    |  |   |  |                      |   | 26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento                         | Evaluación                | 1                                       | 10/06/2021                                   | 15/12/2021                         | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 0,00%                  | 0,00%                    | 0,00%                                  | 0,00%                  | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                  | 0,00%   | De conformidad con la programación elaborada para el último cuatrimestre del año y sobre los territorios priorizados, se llevó a cabo la valoración de apropiación de los lineamientos. Los resultados serán presentados en la medida que se realicen las visitas a los equipos territoriales. Por lo cual se solicita la ampliación de la actividad al 15 de diciembre del año en curso.  | De acuerdo a lo reportado, el avance reportado se llevó a cabo en el último cuatrimestre.<br><br>Por otro lado, se ajusta la Fecha de Terminación de acuerdo a la solicitud, pasa del 30 de junio de 2021 al 15 de diciembre de 2021.  | 0,00%   | 0,00%   |



| 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) | NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO                                   | RESPONSABLE                |                        |                          |                        |  |                       |                        |                        |        |   | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO  | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO   | % Avance Mensual Agosto | % Total |
|                     |        |  |   |   |   |                   |   |                                  |                           |   |  |  | % Avance Mensual Diciembre | % Avance Mensual Enero | % Avance Mensual Febrero | % Avance Mensual Marzo | % Avance Mensual Abril                 | % Avance Mensual Mayo | % Avance Mensual Junio | % Avance Mensual Julio |        |   |  |  |                         |         |
| E.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 2021, 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 desconexamiento (seguro) y atención de las peticiones de solicitudes de la ciudadanía de demás grupos de interés", y producido documento de aplicación de PQRSD con fecha inicio de la actividad: 1 de febrero de 2021, fecha fin para el cumplimiento 15 de abril de 2021, de acuerdo con el requerimiento del seguro 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 Sistema Propio de Atención Solicitudes de Búsqueda, es importante que la Unidad cuente con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y estado de las solicitudes de búsqueda a nivel central y sedes territoriales. | auditorías internas (requeridas por la UEP) | Inadecuado relacionamiento y articulación entre las diferentes áreas que componen la UEP, 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                              | 30/09/2021                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00%                      | 18,18%                 | 18,18%                   | 0,00%                  | 18,18%                                 | 0,00%                 | 18,18%                 | 0,00%                  | 18,18% | 4,54%   | No se presenta avance en el periodo sobre la ejecución de la actividad, por cuanto se encuentra en revisión por parte de la SCTT | El GTRSC mediante correo electrónico del 14 de septiembre de 2021, presentó avances en relación a la elaboración de la Guía por lo anterior, el avance no es oportuno debido a que la Acción de Mejora tiene como fecha de terminación para el 15 de junio de 2021 lo que representa (2) meses de rezago y es pertinente por la relación directa entre Soporte, Acción de Mejora, Dimensión y Calidad. | 0,00%                   | 18,18%  |
| E.2                 |        |  |   |   |   |                   | 28. Integrar la guía a los documentos del Sistema de Gestión de la UEP a través de la Oficina Asesora de Planeación | Guía                             | 1                         | 1/07/2021                               | 31/10/2021                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00%                      | 0,00%                  | 0,00%                    | 0,00%                  | 0,00%                                  | 0,00%                 | 0,00%                  | 0,00%                  | 0,00%  | Se realizó su incorporación por parte de la Subdirección General Técnica y Territorial, una vez se apruebe la misma   | Para el periodo de seguimiento, no se observó avance en la Acción de Mejora.   | 0,00%  | 0,00%                   |         |
| E.3                 |        |  |   |   |   |                   | 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%                 | 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 noviembre de 2021.                          | 0,00%  | 0,00%                   |         |

www.poderjudicial.gob.mx  
 serviciosalciudadano@bpjbaquedadesperados.co / notificacionesjudiciales@bpjbaquedadesperados.co