



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO																				
NO.	CON. 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	% Avance Mensual Junio	% Avance Mensual Julio	% Avance Mensual Agosto	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Septiembre	% Total					
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO																			
1	1.1		SERVICIO AL CIUDADANO	Prestación inadecuada del Servicio al Ciudadano frente a las necesidades de los diversos grupos de interés de la UPB.	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	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(S) SERVICIO AL CIUDADANO		100,00%	0,00%	0,00%	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							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(S) SERVICIO AL CIUDADANO		0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en febrero de 2021	0,00%	100,00%		
	1.3							3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento	Informe	3	10/04/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO		0,00%	0,00%	0,00%	16,66%	16,67%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Se presenta informe trimestral del periodo de julio a septiembre de 2021 en cumplimiento de la actividad señalada.	Se observó el documento "INFORME ACTIVIDAD T" correspondiente al periodo de julio a septiembre de 2021 por lo anterior, las actividades son Oportunas pero que se desarrollaron dentro del término suscrito, hay integridad entre el reporte y los aportes y hay Pertinencia por la relación directa entre lo Reportado, Sigortes, Acción de Mejora, Dimensión y Cantidad.	16,67%	83,33%	
	1.4							4. Diseñar un lineamiento que presente señas de tiempo para el análisis, proyección, consideración, suscripción, validación y notificación de las respuestas a PQRSD, en articulación con las dependencias de la UPB.	Documento con lineamientos	1	1/12/2020	30/08/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO		5,00%	10,00%	50,00%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,89%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%	
	1.5							5. Socializar con las entidades de PQRSD los lineamientos para el control de los derechos de petición, a través de señas de tiempo para el análisis, proyección, consideración, suscripción, validación y notificación de las respuestas.	Capacitación	1	10/04/2021	30/09/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	En cumplimiento de la actividad, se ha realizado la capacitación presencial a los siguientes equipos territoriales: Arauca, Florencia, Bogotá, Mocoa, San José del Guaviare y Villavieja.	Se observaron los documentos correspondientes los bases de asistencia de evidencia de la capacitación en el reporte de avance. 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.	50,00%	100,00%	
	1.6							6. Incorporar en los informes trimestrales de PQRSD el cumplimiento del lineamiento a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas.	Informe	4	1/01/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO		0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Se presenta informe trimestral de PQRSD del periodo de julio a septiembre de 2021 en cumplimiento de la actividad señalada.	Se observó el documento "INFORME PQRSD AL SEPT2021" correspondiente al periodo de julio a septiembre de 2021 por lo anterior, las actividades son Oportunas pero que se desarrollaron dentro del término suscrito, hay integridad entre el reporte y los aportes y hay Pertinencia por la relación directa entre lo Reportado, Sigortes, Acción de Mejora, Dimensión y Cantidad.	25,00%	75,00%
	1.7							7. Realizar un informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRSD, que identifique acciones de mejoramiento para las dependencias que sea un insumo para la consolidación de la información de los indicadores asociados en el Plan de Acción.	Informe	4	1/12/2020	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO		25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	El informe se presentará en el siguiente mes de valoración, dado actualmente el Grupo de Servicio al Ciudadano se encuentra en proceso de consolidación de la información.	Para el presente periodo de valoración no hay avance, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice el segundo cuatrimestre de 2021.	0,00%	50,00%



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

NO.	CONJ. ACCIÓN MEJORA.	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO		PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO											
				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	% Avance Mensual Agosto	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Septiembre	% Total		
1.8									8. Trabajar sobre internet a la Secretaría General sobre los PQRSD resueltos extraprocesalmente para las acciones disciplinarias que dan a lugar.	Informe	5	1/12/2020	2/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	Para el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2021, no se realizó trabajo a la Secretaría General de PQRSD dado que de los 299 requerimientos recibidos, el 100% fueron gestionados dentro de los términos de Ley, en razón a lo anterior no fue procedente la elaboración de ninguna comunicación al respecto.	Para la validación del 100% de gestión en términos registrados en el reporte de avance, este se validó contra el porcentaje de oportunidad registrado en el documento "INFORME PQRSD JUL-SEPT2021" donde, en la página No. 19 se indica "El porcentaje de oportunidad de las respuestas para el trimestre validado se encuentra en el 88,2%", presentándose una diferencia del 1,8% entre ambos porcentajes; por lo anterior, es importante que exista correspondencia y coherencia entre ambas instancias.	0,00%	80,00%
2.1		Informe Semanal de Seguimiento a PQRSD		No conformidad No. 12: Se observó que las líneas de teléfono colaban los servidores de las oficinas territoriales lo cual conlleva a la pérdida de llamadas para controlar todas las llamadas que entran por este medio, lo que no se ajusta a los 7 principios para la participación de los miembros de las personas dependientes en el marco de un modelo humanitario para la Soledad de la Policía de Servicios al Ciudadano (SCAP-SCCV), relacionado con "la interacción e interrelación permanente desde una relación pedagógica" así como la definición del canal telefónico incluido en el procedimiento Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD, SCV-PQRSD V.1., numeral 8. Definiciones conforme a la cual el canal telefónico es el "medio que permite la interacción en tiempo real entre el servicio público y las personas involucradas al proceso de búsqueda...". La anterior situación puede ser el origen del hallazgo en las solicitudes de búsqueda y que las líneas colaban de los equipos territoriales se congestionan por el aumento en el flujo de llamadas y esto puede derivar una llamada a la vez, lo cual tiene como efecto una ineficiente atención a la ciudadanía y a los procesos que buscan que se comuniquen con el canal telefónico con la entidad, así como la interrupción de las actividades operativas desarrolladas por los equipos territoriales.	Autoridad Interna (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 coladas.	Acción Correctiva	9. Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas coladas.	Diagnóstico	1	18/11/2021	15/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	30,00%	30,00%	25,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada 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	10/04/2021	30/04/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en mayo de 2021	0,00%	100,00%
2.3									11. Desarrollar e implementar estrategias para (i) la definición de responsabilidades y responsabilidades, (ii) valoración de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	30/05/2021	15/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	0,00%	6,66%	90,1%	Se indicó para el periodo de validación, que se realizó seguimiento de ejecución del plan de trabajo que mide las actividades realizadas y específicas para el cumplimiento de la acción correctiva en el marco del plan de mejoramiento. En esta orden de ideas, se adjuntan las evidencias que demuestran la gestión de dicho plan.	Se observaron los documentos presentados como evidencia de la gestión realizada, por lo anterior, las actividades son oportunas por lo que se desautoriza dentro del término suscrita, hay integridad entre el reporte y los soportes y hay pertinencia por la relación directa entre la información, Soportes, Acción de Mejora, Dimensión y Calidad.	13,33%	90,42%
2.4									12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales.	Informe	1	1/10/2021	15/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	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 actualiza avances, 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 jurídicos para el uso de la aplicación Whispego.	Comunicaciones con las instancias correspondientes.	2	1/12/2020	30/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	50,00%	30,00%	0,00%	20,00%	0,00%	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 Whispego en la atención de los ciudadanos y peticiones de los diferentes grupos de interés.	Comunicación "Oneat"	1	10/04/2021	30/04/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en abril de 2021		100,00%



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

NO.	CONJ. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	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	NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO	% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	% Avance Mensual Junio	% Avance Mensual Julio	% Avance Mensual Agosto	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Septiembre	% Total
3	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.	Autoridad Interna (Despliegue Territorial)	No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes que emitan conceptos de viabilidad técnica y jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp.	Acción de Mejora	15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SCIAM 01 V1, junto con los protocolos para los canales de atención.	Manual actualizado	1	15/01/2021	30/08/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	13,33%	13,33%	13,33%	0,00%	13,33%	13,33%	6,60%	0,00%	De acuerdo con el reporte realizado en el mes anterior, se indica nuevamente que el documento trabajado y reportado como evidencia de la gestión correspondiente a la versión final, la cual se encuentra en proceso de revisión por parte de la DIF para la revisión, visto bueno y firma correspondiente.	En el reporte de ejecución se indicó que el documento "Manual de Servicio al Ciudadano" se encuentra en versión final y trasladado a la DIF para revisión, aprobación, firma y posterior envío a la DIF para elabóralo dentro del Sistema de Gestión, sin embargo, no se observó evidencia del traslado a la DIF por lo anterior, las actividades reportadas no son concluyentes, no hay integridad y completitud en cuanto a la cuenta que no hay soporte que permitan validar el registro en el reporte de ejecución y en cuanto a la Periferia, si bien, las actividades presentan relación con la Acción de Mejora, Acctadad y Unidad de Medida sujeta, no se presentaron soportes que así lo validen, por lo que no se puede evaluar de forma completa la Periferia.	0,00%	73,33%	
								16. Socializar a los servidores de la UPD las actualizaciones en lineamientos, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano.	Socialización	1	30/03/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	5,00%	12,50%	12,50%	11,11%	11,11%	5,55%	5,55%	11,11%	Se realizaron estrategias de sensibilización con los equipos territoriales provinciales, planteando los siguientes grupos para el semestre de la gestión: Cd. Cuicatlan, San José del Cuicatlan, Mocola, Baguá, Villavieja, Arriaga, Florencia, Cocón, Barranobambay, Topo, Barranobambay y Aparadó.	Se observaron los documentos correspondientes los listados de asistencia de evidencia de la gestión en el reporte de avance y de la presentación "SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS HERRAMIENTAS PARA EL ADECUADO TRATAMIENTO DE LA PQRSE". De acuerdo con lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de Mejora sujeta, Avance y Unidad de Medida.	11,11%	85,44%	
4	4.1		Subdirección General Técnica y Terrenal y Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Servicio al Ciudadano.	En la revisión de las solicitudes de derechos de petición se evidenció que durante el año 2019 más (8) PQRSE se respondieron fuera de los límites establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTRPL), así como durante el primer trimestre de 2021 una (1) PQRSE se respondió fuera de términos a cual fue asignada a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTRPL), lo anterior conforme a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 conforme a la cual salvo norma legal especial y su para de sanción dispensada, toda petición deberá responderse dentro de los plazos (15) días siguientes a su recepción.	autoridad interna (despliegue territorial) por (DTRPL) de la UPD.	tradicional Insumos: desfalcos y socializados en materia de PQRSE.	Acción Correctiva	17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamente el cambio interno de las PQRSE.	Resolución	1	15/01/2021	1/06/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	18,18%	18,18%	18,18%	18,18%	3,00%	3,00%	3,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%		
								18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los trabajos de pqrse por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	66,60%	16,66%	8,33%	0,00%	3,00%	0,00%	5,41%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%	
								19. Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSE a través de video de tiempo.	Lineamiento	1	1/02/2021	30/09/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	14,28%	14,28%	14,28%	0,00%	0,00%	0,00%	57,16%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%	
								20. Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Substancias de Búsqueda.	Guía	1	15/01/2021	30/06/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRENAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	18,18%	18,18%	18,18%	9,09%	0,00%	18,18%	4,54%	4,54%	La Subdirección General Técnica y Terrenal, remitió un documento detallando el estado actual de la Guía en la cual se abordan los siguientes puntos: 1.) Actualización de las versiones del documento, 2.) Consolidación y armonización de los formatos de respuesta, 3.) Capacitación Equipo de Servicio al Ciudadano y Equipo de la DIFCP para recibir recepción y registro de SB con las actualizaciones, 4.) Definición de roles y responsabilidades de los servidores de SB en la herramienta de Registro, 5.) Definición de criterios y creación de la herramienta para registro y seguimiento de la petición (o estrategia para descentralizar la gestión de las solicitudes de búsqueda.	Se observó el documento "Manual de SB" correspondiente al estado actual de avance de la Guía para la recepción, registro y designación de Substancias de Búsqueda por lo anterior, el avance en el Documento 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 rezago y un Perímetro por la relación directa entre Soporte, Acción de Mejora, Dimensión y Cantidad.	2,27%	91,96%	



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO				PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OPCINA DE CONTROL INTERNO																
NO.	CONS. ACCION MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE		% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	% Avance Mensual Junio	% Avance Mensual Julio	% Avance Mensual Agosto	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OPCINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Septiembre	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO														
4.5	Auditoría	Requeridas	Evidencias	en	Proceso	de	Búsqueda	21. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de defectos 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%	0,00%	0,00%	0,00%	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 durante el periodo	0,00%	16,66%
								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(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	8,33%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	16,66%	0,00%	0,00%	La valoración estimada en cumplimiento de la actividad se realizará en el mes de diciembre. Fecha en donde se realizará los procesos de cualificación, en caso de no haberse verificado la apropiación de los elementos abordados en cada caso.	No se reportó avance físico durante el periodo	0,00%	33,32%	
5	5.1	Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano	Remisión por competencia. Se evidenció que en las respuestas a derechos de petición en donde se abren peticiones que no son competencia de la UBPD estas no son remitidas a la autoridad correspondiente dentro de los términos establecidos lo anterior en cumplimiento de artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 confirma al caso "la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informó de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si debió por escrito. Dentro del término establecido frente a la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no poder funcionar competente así se lo comunicará. 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 (respuestas brindadas por la UBPD)	Lineamientos insuficientes que operan el trámite para el traslado por competencia de los PQRSD, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	Acción Correctiva	23. Deseñar un lineamiento para la gestión de los basados de papel por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%	
							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	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	77,78%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%		
							25. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de defectos y formalizados en el Sistema de Gestión	Socialización	1	20/04/2021	30/05/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%		
							26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento.	Evaluación	1	10/06/2021	15/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	De acuerdo a lo reportado, el avance reportado se llevará a cabo en el último cuatrimestre.	No se reportó avance físico durante el periodo	0,00%	0,00%		



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

NO.	CONI. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	PLAN DE MEJORAMIENTO					SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO														
							TPO 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												
												% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	% Avance Mensual Mayo	% Avance Mensual Junio	% Avance Mensual Julio	% Avance Mensual Agosto	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO		% Avance Mensual Septiembre	% Total		
6	6.1		Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Servicio al Ciudadano	En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, en el componente 4 de Atención al Ciudadano y en el subcomponente 5 de relacionamiento con el ciudadano, se programó la actividad "revisar los protocolos y criterios de direccionamiento, asignación y atención de las peticiones y/o solicitudes de ciudadanía de demás grupos de interés", y producto documento de validación de PQRCE con formato 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 seguro cumplimiento se observó que no se cumplió con la totalidad del producto en los tiempos programados por el proceso, todo vez que, se cuenta con el formato "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 territorial según territorios.	auditorías internas (peticiones brindadas por la UBPD)	habituado relacionamiento y articulación entre los diferentes áreas que componen la UBPD, los cuales son vitales para la adecuada construcción de los instrumentos.	Acción Correctiva	27. Elaborar una guía para la recepción, registro y asignación de Solicitudes de Búsqueda	Guía	1	15/01/2021	30/05/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	16,18%	16,18%	9,09%	16,18%	0,00%	16,18%	4,54%	4,54%	La Subdirección General Técnica y Territorial, remitió un documento detallando el estado actual de la Guía de cual se describe los siguientes puntos: i) Actualización de las versiones del documento; ii) Consolidación y aprobación de modelos de respuesta; iii) Conformación Equipo de Servicio al Ciudadano y Equipo de la CHCF para realizar recepción y registro de SE con las actualizaciones operativas que hace la guía; iv) Capacitación entes de correspondencia y profesionales correspondientes; v) Definición de la estrategia de divulgación; vi) Automatización de los procesos de asignación de SE en la Herramienta de Registro; vii) Definición de criterios y creación de la herramienta para registro; viii) Definición de la estrategia de entrega para descentralizar la gestión de las solicitudes de búsqueda.	Se observó el documento "AvanceGuíaSE" correspondiente al estado actual de avance de la Guía para la recepción, registro y asignación de Solicitudes de Búsqueda 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 (3) meses de rezago y el Pluriempleo por la relación directa entre Soporte, Acción de Mejora, Dimensión y Calidad.	4,54%	45,45%
	6.2							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	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 aprueba la misma.	Para el periodo de seguimiento, no se observó avance en la Acción de Mejora.	0,00%	0,00%
	6.3							29. Socializar la guía para la recepción, registro y asignación 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 realizó su socialización por parte de la Subdirección General Técnica y Territorial, una vez se aprueba la misma.	Para el periodo de seguimiento, no se observó avance en las actividades iniciadas en noviembre de 2021.	0,00%	0,00%

www.ubpd.gov.co/informacion
 www.ubpd.gov.co/informacion
 www.ubpd.gov.co/informacion

Ítem	Valor
1. Hallazgos	61
2. Acciones de Mejora	31
3. Avances	31
4. Total	93