



<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>			
Código:	SEC-FT-002	Versión:	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO																	
NO.	CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE		% 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	% Avance Mensual Septiembre	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Octubre	% Total					
													NOMBRE DEL LÍDERIS DE PROCESO																				
1	1.1		SERVICIO AL CIUDADANO	Prestación inadecuada del Servicio al Ciudadano frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés de la USFU	Matriz de Riesgos por proceso	No se cuentan con lineamientos suficientes para el control y seguimiento de las respuestas a los PQRSID.	Acción de Mejora	1. Elaborar un lineamiento para la gestión de solicitudes de entidades que demandan 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%	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 ejerce control disciplinario, fiscal y político	Capacitación	1	18/01/2021	19/03/2021	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%	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	Informes	3	1/04/2021	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%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	De acuerdo a la periodicidad de reporte, se indica que el último seguimiento correspondiente al periodo de octubre a diciembre se presentó en la fecha que corresponde a corte de la información.	No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021.	0.00%	83.33%	
	1.4							4. Diseñar un lineamiento que presente sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas a PQRSID, en articulación con las dependencias de la BUPD	Documento con lineamientos	1	1/12/2020	30/08/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	5.00%	10.00%	90.00%	0.00%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	23.80%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0.00%	100.00%	
	1.5							5. Socializar con los entes de PQRSID los lineamientos para el control de los derechos de petición, a través de sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas.	Capacitación	1	1/04/2021	30/09/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	NA	Acción Finalizada en septiembre de 2021	0.00%	100.00%	
	1.6							6. Incorporar en los informes trimestrales de PQRSID, el cumplimiento del lineamiento a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas.	Informes	4	1/01/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	De acuerdo a la periodicidad de reporte, se indica que el último seguimiento correspondiente al periodo de octubre a diciembre se presentó en la fecha que corresponde a corte de la información.	No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021.	0.00%	75.00%	
	1.7							7. Realizar un informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRSID, que identifique acciones de fortalecimiento para las dependencias y que sea un insumo para la consolidación de la información de los indicadores asociados en el Plan de Acción.	Informes	4	1/12/2020	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	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%	0.00%	Se observaron los documentos "Análisis de respuestas PQRSID-Silvia" y "INFORME CALIDAD RESPUESTAS PQRSID - Interregional". Por lo tanto, las actividades son oportunas por lo que se desarrollaron dentro del término acordado, hay integridad entre el reporte y los soportes y hay pertinencia por la relación directa entre el Reportado, Soporte, Acción de Mejora, Demersión y Calidad.	Se observaron los documentos "Análisis de respuestas PQRSID-Silvia" y "INFORME CALIDAD RESPUESTAS PQRSID - Interregional". Por lo tanto, las actividades son oportunas por lo que se desarrollaron dentro del término acordado, hay integridad entre el reporte y los soportes y hay pertinencia por la relación directa entre el Reportado, Soporte, Acción de Mejora, Demersión y Calidad.	25.00%	75.00%	
	1.8							8. Traducir informe trimestral a la Decretala General sobre los PQRSID casuales extrajudicialmente para las acciones disciplinarias que den a lugar.	Informes	5	1/12/2020	21/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Tal y como se indicó en el reporte anterior, para el trimestre que corresponde a la ejecución de la actividad no se presentaron respuestas e interponidas, el indicador de oportunidad presenta un diferencial de 10% dado que este valor es consolidado de toda la agencia y no del trimestre que se evalúa.	No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021.	0.00%	60.00%
	2.1							9. Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de los lineamientos	Diagnóstico	1	18/01/2021	19/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0.00%	30.00%	35.00%	25.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	NA	Acción Finalizada en abril de 2021	0.00%	100.00%



<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>			
Código:	SEC-FT-002	Versión:	002

NO.	CONS. ACCION MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCION	DESCRIPCION DE LA ACCION	DIMENSION DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACION PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO														
													RESPONSABLE														
													NOMBRE DEL LIDERES 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	% Avance Mensual Septiembre	REPORTE DE LA EJECUCION POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Octubre	% Total	
2	22	Informe Semanal de Seguimiento FORSD	SERVICIO AL CIUDADANO	No conformidad No. 12: Se observó que las líneas de teléfono celular los servidores de las oficinas territoriales no cuentan con la logística necesaria para controlar todas las llamadas que entran por este medio, lo que se le atribuye a los "Protopos" para la participación de los familiares de las personas desaparecidas en el marco de un modelo humanitario para la búsqueda" de la Policía de Servicio al Ciudadano SCPC-002 V1, relacionados con "La integración e implementación permanente desde una relación protagónica" así como la definición del canal telefónico incluida en el procedimiento "Atención de las Reservas, Citas, Encuentros y Derivaciones FORSD, SC-PR-201 V1, numeral 8. Definiciones conforme al cual el canal telefónico es el "medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y las personas vinculadas al proceso de búsqueda...". In estereotipo puede ser a causa del aumento en las solicitudes de búsqueda y que las líneas celulares de los equipos territoriales se congestionan por el aumento en el flujo de llamadas y solo pueden atender una llamada a la vez, lo cual tiene como efecto una mala atención a la ciudadanía y a las personas que buscan que se comunican con el canal telefónico con la entidad, así como la interrupción de las actividades respectivas desarrolladas por los equipos territoriales.	Auditoría 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 celulares.	Acción Correctiva	10. Consultar y presentar los resultados del diagnóstico a los dependientes correspondientes para la toma de decisiones.	Informe	1	10/02/2021	30/04/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCION GENERAL TECNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en mayo de 2021	0,00%	100,00%
	23							11. Desarrollar e implementar estrategias para "la definición de responsables y responsabilidades, la actividades de sensibilización y la valoración de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	30/05/2021	19/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCION GENERAL TECNICA Y TERRITORIAL	0,00%	-0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	0,00%	6,66%	88,1%	13,33%	Se presenta en cumplimiento de la actividad plan de trabajo con los avances correspondientes, por que se encuentran en curso para el 100% de gestión, diez capacitaciones en territorio una acta de verificación de cumplimiento de las acciones propuestas.	Se observaron los documentos presentados como evidencia de la gestión reportada, por otro lado, el Plan de Trabajo presenta como fecha máxima de terminación del 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, para un seguimiento efectivo en concordancia con la fecha de terminación suscite del 15 de diciembre de 2021, se realizó el seguimiento final del Plan en enero de 2022, por lo anterior, las actividades son Oportunas para lo que se desarrollaron dentro del término suscite, hay integralidad entre el reporte y los soportes y hay Pertinencia por la relación directa entre el Reportado, Soportes, Acción de Mejora, Dimensión y Ciudadanía.	5,79%	92,21%
	24							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 SUBDIRECCION GENERAL TECNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Para el periodo de evaluación, se inicia la construcción de un informe de verificación de las actividades, lo que se desarrollará dentro del término suscite; hay integralidad entre el reporte y los soportes y hay Pertinencia por la relación directa entre el Reportado, Soportes, Acción de Mejora, Dimensión y Ciudadanía.	Se observaron los documentos "INFORME" y "seguimiento continuo" Por lo anterior, las actividades son Oportunas por lo que se desarrollaron dentro del término suscite; hay integralidad entre el reporte y los soportes y hay Pertinencia por la relación directa entre el Reportado, Soportes, Acción de Mejora, Dimensión y Ciudadanía.	40,00%	40,00%
3	31						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	30/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en marzo de 2021	0,00%	100,00%
	32						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	10/02/2021	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%	0,00%	NA	Acción Finalizada en abril de 2021	0,00%	100,00%	
	33						15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano (SCM-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%	6,66%	0,00%	0,00%	Se indica que el Manual fue enviado por la Subdirección Administrativa y Finanzas, como soporte se le realizó una presentación con los ajustes efectuados al documento (como evidencia) y el 10 de noviembre se envió a la Secretaría General y SAI para firma respectivamente.	Se observaron los documentos "CONSEJO MANUA DE SERVICIO AL CIUDADANO", "Manual Servicio al Ciudadano Versión Final" y "Presentación Actualización Manual de Servicio al Ciudadano", donde se evidenció el trabajo de la SAI para revisar y posterior aprobación por parte de la Secretaría General, sin embargo, como se le mencionó en anteriores seguimientos, se presenta incumplimiento a los términos suscite; Por lo anterior, las actividades registradas no son Oportunas, hay integralidad y Cumplimiento entre el reporte de avances y los soportes presentados y en cuanto a la Pertinencia el reporte y los soportes presentan relación directa con la Acción de Mejora, Dimensión y Ciudadanía.	13,33%	39,61%	
	34						16. Socializar a los servidores de la UPBP 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%	11,11%	Queda en curso los equipos de Barrancabermeja, Barranquilla	Se realizan estrategias de sensibilización con los equipos territoriales procediendo, planificando los siguientes 12 grupos para el semestre de la vigencia Cali, Quibdó, San José del Guaviare, Mocoa, Bogotá, Villavieja, Atacá, Florencia, Ciudad Barrancabermeja, Barranquilla y Medellín.	Se observaron los folletos de asistencia de los CITT de Atacá, Medellín y Quibdó, cuadrante presidente los CITT de Barrancabermeja y Barrancabermeja para la realización de las capacitaciones y socializaciones en el marco de las estrategias de sensibilización. Por lo anterior, las actividades son Oportunas por lo que se desarrollaron dentro del término suscite; hay integralidad entre el reporte y los soportes y hay Pertinencia por la relación directa entre el Reportado, Soportes, Acción de Mejora, Dimensión y Ciudadanía.	11,11%	95,80%



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

NO.	CONS. 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	% 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	% Avance Mensual Septiembre	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Octubre	% Total	
4	4.1	Auditoría Requeridos Proceso de Búsqueda	Subdirección General Técnica y Territorial 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 seis (6) PQRSOs se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPIL), así como durante el primer trimestre de 2020 una (1) PQRSO se respondió fuera de términos la cual fue asignada a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPIL). La anterior continúa a la Subdirección de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPIL). En la Ley 1437 de 2011 conforme a la cual salvo norma legal especial y no para de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	auditoría Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Insuficientes Incentivos diseñados y socializados en materia de PQRSOs.	17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamente el trámite interno de las PQRSOs.	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%	3,10%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%			
	18. Diseñar y documentar un Incentivo para la gestión de los trámites de pqr por competencia.						Lineamiento	1	1/02/2021	1/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	66,60%	16,60%	8,33%	0,00%	3,00%	0,00%	5,41%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%			
	19. Diseñar y documentar un Incentivo para el control de PQRSOs a través de redes de tiempo.						Lineamiento	1	1/02/2021	30/09/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	14,20%	14,20%	14,20%	0,00%	0,00%	0,00%	87,16%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%			
	20. Elaborar una guía para la recepción, registro y desgragación 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%	18,18%	9,09%	0,00%	18,18%	4,54%	4,54%	2,27%	NA	No se presenta avance reportado por la Subdirección General Técnica y Territorial para esta actividad.	No se reporta avance, la Acción de Mejora tenía como fecha de terminación del 30 de junio de 2021 lo que representa (4) meses de retraso, presentándose al corte incumplimiento.	0,00%	33,33%		
	21. Socializar a los servidores los Incentivos en materia de diseños 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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	No se presenta avance reportado por la Subdirección General Técnica y Territorial para esta actividad.	No se reporta avance, sin avance soportado no es posible evaluar bajo criterios de Oportunidad, Igualdad y Plurianidad.	0,00%	16,60%
	22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los Incentivos en materia de PQRSOs.						Socialización	2	1/06/2021	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%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	La valoración estimada en cumplimiento de la actividad se realizó en el mes de diciembre, fecha en donde se finalizan los procesos de cualificación, en razón a lo anterior se verificó la apropiación de los elementos abordados en cada sesión.	No se reporta avance físico durante el periodo.	0,00%	33,32%
5	5.1	Auditoría Requeridos Proceso de Búsqueda	Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Servicio al Ciudadano.	Remisión por competencia. Se evidenció que en las respuestas a derechos de petición en donde se elevan peticiones que no son competencia de la UBPD estas no son remitidas a la autoridad competente 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 esta acción es competencia de la autoridad competente dentro de los términos establecidos por la ley. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y anexará copia del oficio remitido al interesado y 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".	auditoría Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Lineamientos Insuficientes que crean el límite para el traslado por competencia de las PQRSOs, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	23. Diseñar un Incentivo para la gestión de los trámites de pqr por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	1/03/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	26,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%			
	24. Integrar el Incentivo 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%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%			
	25. Socializar a los servidores los Incentivos en materia de diseños y formalizados en el Sistema de Gestión.						Socialización	1	20/04/2021	30/09/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en agosto de 2021	0,00%	100,00%			
	26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del Incentivo.						Evaluación	1	1/06/2021	1/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	La valoración estimada en cumplimiento de la actividad se realizó en el mes de diciembre, fecha en donde se finalizan los procesos de cualificación, en razón a lo anterior se verificó la apropiación de los elementos abordados en cada sesión.	No se reporta avance físico durante el periodo.	0,00%	0,00%	
6	6.1	Auditoría Requeridos Proceso de Búsqueda	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 de relacionamiento con el ciudadano, se programó la actividad "revisar los protocolos y criterios de direccionamiento segregación y atención de las peticiones o solicitudes de la ciudadanía de demás grupos de interés" y producto documento de aplicación de PQRSOs con fecha inicio de la actividad 1 de febrero de 2020, fecha final para el cumplimiento 15 de abril de 2020, de acuerdo con el requerimiento del segundo cuestionario se observó que no se cumplió con la totalidad del producto en los tiempos programados por el proceso. Así mismo, se cuenta con el borrador Protocolo Atención Solicitudes de Búsqueda, es importante que la Unidad cuente con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y trámite de las solicitudes de búsqueda a nivel central y sedes territoriales.	auditoría Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Indicaciones relacionamiento y articulación entre las diferentes áreas que componen la UBPD, los cuales son vitales para la adecuada construcción de los Incentivos.	27. Elaborar una guía para la recepción, registro y desgragación 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%	9,09%	18,18%	0,00%	18,18%	4,54%	4,54%	4,54%	NA	No se presenta avance reportado por la Subdirección General Técnica y Territorial para esta actividad.	No se reporta avance, la Acción de Mejora tenía como fecha de terminación del 30 de junio de 2021 lo que representa (4) meses de retraso, presentándose al corte incumplimiento.	0,00%	33,33%	
	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%	0,00%	0,00%	NA	No se presenta avance reportado por la Subdirección General Técnica y Territorial para esta actividad.	Para el periodo de seguimiento, no se observó avance en la Acción de Mejora.	0,00%	0,00%	
	29. Socializar la guía para la recepción, registro y desgragación de Solicitudes de Búsqueda.						Socialización	1	1/11/2021	1/12/2021	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%	0,00%	0,00%	NA	No se presenta avance reportado por la Subdirección General Técnica y Territorial para esta actividad.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en noviembre de 2021.	0,00%	0,00%

www.ubpd.gov.co/boas/buquesdepuerto.gov.co/boas/buquesdepuerto.gov.co

No. de Alzadas	3,45%	1
Alzadas en Gestión	34,41%	10
Finalizadas	2,11%	6
Vencidas	5,43%	16
Total	45,40%	33