



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

NO.	CONTRIBUCIÓN	ORDEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	PLAN DE MEJORAMIENTO				SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO												REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Diciembre 2021	% Total			
								DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE CERRACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE	% Avance Mensual Diciembre 2020	% Avance Mensual Enero 2021	% Avance Mensual Febrero 2021	% Avance Mensual Marzo 2021	% Avance Mensual Abril 2021	% Avance Mensual Mayo 2021	% Avance Mensual Junio 2021	% Avance Mensual Julio 2021	% Avance Mensual Agosto 2021	% Avance Mensual Septiembre 2021					% Avance Mensual Octubre 2021	% Avance Mensual Noviembre 2021	
2	2.2	Informa Semestre de Seguimiento FORO	SERVICIO AL CIUDADANO	No conformidad No. 12. Se observó que las líneas de trabajo sobre la atención de los equipos territoriales cuentan con la logística necesaria para combatir todas las formas de violencia por parte de los sujetos de derecho, así como el "Plan de Trabajo para la participación de los habitantes de las personas usuarias en el nivel de atención territorial para la búsqueda" de la Policía de Servicio al Ciudadano (SCAP-021) y, además, con la atención e identificación permanente desde una misión "integrada", así como la atención del caso específico Pólicia en el procedimiento Tumbado de las Pólizas, Casos, Reservas y Denuncias FORO, SC-PR-021/11, numeral 5. Defiende conforme a la cual el canal telefónico de "Mapa" que permite la atención en tiempo real entre el servicio público y las personas usuarias al proceso de respuesta. La atención ciudadana puede ser el canal de atención en las actividades de atención y que las veces cuando de los equipos territoriales se encuentran por el aumento en el flujo de llamadas, así puede atender una llamada de la red, lo cual son como afecta una respuesta adecuada a la ciudadanía y a las personas usuarias que se comunican con el canal telefónico con la entidad, así como la atención de las actividades relacionadas demandadas por los equipos territoriales.	Autoridad Interina (Empleado 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 telefónicas.	Acción Correctiva	10. Consultar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones	Informe	1	10/02/21	30/04/21	COORDINADORA 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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	NA	Acción Finalizada en mayo de 2021	0.00%	100.00%
								11. Desarrollar el diagnóstico estratégico para la definición de responsabilidades y compromisos, la priorización del canal telefónico y la realización de Normativas técnicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	30/05/21	15/12/21	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%	0.00%	6.66%	55.1%	13.33%	5.79%	5.79%	NA	Acción Finalizada en noviembre de 2021	0.00%	100.00%	
								12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales.	Informe	1	11/02/21	15/12/21	COORDINADORA 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%	0.00%	0.00%	40.00%	40.00%	NA	Esta actividad se da cumplimiento al documento "Acta de verificación de cumplimiento de los objetivos de 2021. De acuerdo con el avance, hay Quebradas controladas al 100%, tanto en cuanto a la gestión de la actividad de verificación de los objetivos de 2021, como en la atención de las personas usuarias. Por lo anterior, se da cierre a la Acción de Mapa por cumplimiento.	20.00%	100.00%
3	3.1	SERVICIO AL CIUDADANO	Observación No. 8. Se observó que se está reduciendo la atención a las peticiones ciudadanas mediante el uso de la Plataforma de WhatsApp, lo contrario que el Grupo de Servicio al Ciudadano ha señalado que no es el mecanismo idóneo para atender consultas y diálogo con las personas que buscan.	Autoridad Interina (Empleado Territorial)	No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes, que están contempladas en el manual técnico a juicio frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp.	Acción de Mapa	13. Gestionar con las instancias que corresponden, los canales telefónicos y jurídicos para el uso de la aplicación WhatsApp.	Comunicaciones con las instancias correspondientes	2	11/02/20	30/03/21	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	30.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	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%	
							14. Comunicar a los equipos territoriales los beneficios técnicos y jurídicos respecto para el uso de la aplicación WhatsApp en la atención de las solicitudes y peticiones de los diferentes grupos de interés.	Comunicación Oficial	1	10/02/21	30/04/21	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	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 abril de 2021	0.00%	100.00%
							15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano (SCAP-021) y, así como los protocolos, para los canales de atención.	Manual actualizado	1	10/01/21	30/08/21	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	13.33%	13.33%	13.33%	0.00%	13.33%	13.33%	6.66%	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%	13.33%	NA	Acción Finalizada en noviembre de 2021	0.00%	100.00%	
							16. Socializar a los miembros de la UBPD las actualizaciones en el tratamiento, manejo y priorización en el Manual de Servicio al Ciudadano.	Socialización	1	30/03/21	31/12/21	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	11.11%	11.11%	11.11%	5.56%	5.56%	11.11%	11.11%	11.11%	11.11%	3.35%	NA	Acción Finalizada en noviembre de 2021	0.00%	100.00%



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO		PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO																				
NO.	CONV. ACCIÓN REGIÓN	ORDEN	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	NOMBRE DEL LIBRE(S) DE PROCESO	% AVANCE												REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Diciembre 2021	% Total		
															% Avance Mensual Octubre 2021	% Avance Mensual Noviembre 2021	% Avance Mensual Diciembre 2021	% Avance Mensual Enero 2021	% Avance Mensual Febrero 2021	% Avance Mensual Marzo 2021	% Avance Mensual Abril 2021	% Avance Mensual Mayo 2021	% Avance Mensual Junio 2021	% Avance Mensual Julio 2021	% Avance Mensual Agosto 2021	% Avance Mensual Septiembre 2021					% Avance Mensual Octubre 2021	% Avance Mensual Noviembre 2021
	6.3		Atención – Atención al Ciudadano	Se realizó el seguimiento de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano, se reportó que la Unidad cuenta con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y traslado de las solicitudes de boquete a nivel central y sedes territoriales.	SI (SPCI)	contribución de los tratamientos.		29. Socializar la guía para la recepción, registro y despacho de solicitudes de Boquete	Socialización	1	11/10/2021	30/06/2022	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA 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%	0,00%	0,00%	50,00%		0,00%	50,00%
www.dpbunpadebuenaventura.co www@dpbunpadebuenaventura.co / informacion@dpbunpadebuenaventura.co																	<table border="1"> <tr> <td>En Curso</td> <td>0,00%</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Avanzado</td> <td>0,00%</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Finalizado</td> <td>0,00%</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>0,00%</td> <td>0</td> </tr> </table>		En Curso	0,00%	0	Avanzado	0,00%	0	Finalizado	0,00%	0	Total	0,00%	0		
En Curso	0,00%	0																														
Avanzado	0,00%	0																														
Finalizado	0,00%	0																														
Total	0,00%	0																														