



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	TIPO DE ACCIÓN	PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO																			
								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 DE PROCESO	% 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	% Avance Mensual Diciembre 2021	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Enero 2022	% Total						
2	Informe Semanal de Seguimiento PQRSE	SERVICIO AL CIUDADANO	No conformidad No. 12. Se observó que las líneas de teléfono calaban los servidores 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 familiares de las personas desparejadas en el marco de un modelo humanitario para la búsqueda de la Policía de Servicio al Ciudadano (SCM) V1, relacionados con "la información e identificación permanente desde una reunión pedagógica" así como la definición del canal telefónico incluido en el procedimiento Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSE. LOS PQRSE V1, numeral 5. Definiciones conforme a la cual el canal telefónico es el Trámite que permite la interacción en tiempo real entre el servicio público y las personas involucradas al proceso de búsqueda. La anterior situación puede ser a causa del aumento en las solicitudes de búsqueda y que las líneas celulares de los equipos territoriales se congestionen por el aumento en el flujo de llamadas y esto 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 comuniquen con el canal telefónico con la entidad, así como la interrupción de las actividades esenciales desarrolladas por los equipos territoriales.	Audiencias Internas (Despliegue Territorial)	No se ha 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	16/12/2021	15/02/2021	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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%				
							10. Consolidar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones.	Informe	1	14/2/2021	3/04/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	90,00%	90,00%	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%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%		
							11. Desarrollar e implementar estrategias para: (i) la definición de responsabilidades y responsabilidades; (ii) actividades de sensibilización; y (iii) validación de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	3/5/2021	16/12/2021	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%	95,1%	13,33%	5,79%	5,79%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
							12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales.	Informe	1	11/02/2021	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%	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	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.	Audiencias Internas (Despliegue Territorial)	No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes, que emiten conceptos de validación técnica y jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp.	Acción de Mejora	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	11/2/2020	3/03/2021	COORDINADORA(S) 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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%				
					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 Ofical	1	14/2/2021	3/04/2021	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%	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%	100,00%			
					15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SCM V1, junto con los protocolos para los canales de atención.	Manual actualizado	1	16/12/2021	3/08/2021	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%	13,33%	13,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%		
					16. Socializar a los servidores de la UBPD las aplicaciones e instrumentos, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano.	Socialización	1	30/3/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	11,11%	11,11%	5,55%	5,55%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	



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

IDENTIFICACION DEL HALLAZGO					PLAN DE MEJORAMIENTO													SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO																
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)	RESPONSABLE	NOMBRE DEL LIDER(S) DE PROCESO	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	REPORTE DE LA EJECUCION POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Enero 2021	% Total					
															Diciembre 2020	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021					Noviembre 2021	Diciembre 2021			
4	4.1			En la revisión de las respuestas vinculadas a derechos de petición se evidenció que desde el año 2019 hasta (6) PQRSO se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Biblioteca (DTPL), 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 Biblioteca (DTPL). Lo anterior contrario a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 conforme a lo cual salvo norma legal especial y su pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	autorías internas Respuestas vinculadas por la UBPD	Insuficientes lineamientos diseñados y socializados en materia de PQRSO	Acción Correctiva	17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamente el trámite interno de las PQRSO.	Resolución	1	15/12/2021	1/6/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	18,18%	18,18%	18,18%	18,18%	18,18%	3,00%	3,00%	3,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%			
	18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los tratados de papel por competencia.	Lineamiento	1					12/2021	1/3/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	66,60%	16,66%	8,33%	0,00%	3,00%	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%	0,00%	100,00%		
	19. Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSO a través de salidas de tiempo.	Lineamiento	1					12/2021	3/8/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	14,28%	14,28%	14,28%	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%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
	20. Elaborar una guía para la recepción, registro y asignación de Solicitudes de Búsqueda.	Guía	1					15/12/2021	3/6/2021	SUBDIRECCION GENERAL TECNICA 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%	0,00%	5,00%	1,84%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
	21. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de diseño y formalización en el Sistema de Gestión.	Socialización	1					14/2021	3/6/2021	SUBDIRECCION GENERAL TECNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	5,26%	5,56%	5,56%	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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,63%
	22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSO.	Socialización	2					16/2021	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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
5	5.1	Autorías Respuestas vinculadas al Proceso de Búsqueda		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 éstas no son remitidas a la autoridad correspondiente dentro de los términos establecidos lo anterior en incumplimiento de artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 conforme al cual "la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este solicita aclaración, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obra por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente o en el 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".	autorías internas Respuestas vinculadas por la UBPD	Lineamientos insuficientes que cuentan el día para el traslado por competencia de las PQRSO, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	Acción Correctiva	23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los tratados de papel por competencia.	Lineamiento	1	12/2021	1/3/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	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%	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					16/9/2021	31/12/2021	COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
	25. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de diseño y formalización en el Sistema de Gestión.	Socialización	1					20/4/2021	3/5/2021	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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento.	Evaluación	1					16/2021	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%	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%	100,00%

