



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FI-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 (INDICADOR DE MEDIDA)	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE	NOMBRE DEL LÍDERE DE PROCESO	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	% Avance Mensual	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual	% 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	Enero 2022				
1	1.1		SERVICIO AL CIUDADANO	Prestación inadecuada del Servicio al Ciudadano frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés de la UBPD.	Matriz de Riesgos por proceso	No se cuentan con lineamientos suficientes para el control y seguimiento de las respuestas a los PQRSID.	Acción de Mapa	1. Elaborar un lineamiento para la gestión de solicitudes de entidades que requieren control disciplinario, fiscal y político.	Circular	1	1/12/2020	30/12/2020	COORDINADORA/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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%				
	1.2	2. Facilitar con las dependencias de nivel central y territorial, los lineamientos para la gestión de solicitudes de entidades que requieren control disciplinario, fiscal y político.						Capacitación	1	16/1/2021	19/3/2021	COORDINADORA/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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	1.3	3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento.						Informes	3	1/4/2021	31/12/2021	COORDINADORA/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%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	1.4	4. Diseñar un lineamiento que presente sellos de tiempo para el análisis, proyección, consideración, suscripción, notificación y notificación de las respuestas a PQRSID, en articulación con las dependencias de la UBPD.						Documento con lineamiento	1	1/12/2020	30/9/2021	COORDINADORA/SERVICIO AL CIUDADANO	0.00%	10.00%	50.00%	0.00%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	23.98%	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%
	1.5	5. Facilitar 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, consideración, suscripción, notificación y notificación de las respuestas.						Capacitación	1	1/4/2021	30/9/2021	COORDINADORA/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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	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	1/1/2021	31/12/2021	COORDINADORA/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%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	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/SERVICIO AL CIUDADANO	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	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%	100.00%
	1.8	8. Trasladar informe trimestral a la Secretaría General sobre los PQRSID resueltos oportunamente para las acciones disciplinarias que den a lugar.						Informes	5	1/12/2020	21/12/2021	COORDINADORA/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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



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

NO.	CONTRIBUCIÓN MEDIDA	ORIGEN	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 Febrero 2022	% Total				
								DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSION 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 LÍDERE(S) 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										
															% 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										
2	Informe Semanal de Seguimiento PQRSD		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 no se ajusta a los "Principios para la participación de las familias de las personas discapacitadas en el marco de un modelo humanitario para la búsqueda" de la Policía de Servicio al Ciudadano (SCAPIC-002 V1), relacionados con "la interacción e interacción 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: SCS PRC-01 V1, numeral 6. Dedicaciones conforme a lo que el canal telefónico en el "trámite que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y las personas involucradas al proceso de búsqueda...". La anterior situación puede ser a causa del aumento en los solicitudes de búsqueda y que las líneas celulares de los equipos territoriales se congestionen por el aumento en el flujo de llamadas y solo puedan 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 comuniquen con el canal telefónico con la entidad, así como la interrupción de las actividades esenciales desarrolladas por los equipos territoriales.	Auditorías Internas (Despliegue Territorial)	No se han priorizado la necesidad de realizar un diagnóstico detallado de los equipos territoriales de 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.	Diagnostico	1	18/10/2021	19/02/2021	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	30,00%	35,00%	20,00%	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%				
								10. Consolidar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones.	Informe	1	1/4/2021	30/4/2021	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	80,00%	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%	NA	Acción Finalizada en mayo de 2021	0,00%	100,00%	
								11. Desarrollar e implementar estrategias para: i) la definición de responsabilidades y responsabilidades; ii) actividades de sensibilización; iii) la utilización de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	3/5/2021	15/12/2021	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	0,00%	6,60%	85,1%	13,33%	5,79%	5,79%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	1/10/2021	15/12/2021	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%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en diciembre de 2021	0,00%
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 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.	Auditorías Internas (Despliegue Territorial)	No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes, que sean concretas de naturaleza técnica o jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp.	Acción de Mejora	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	30/3/2021	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	50,00%	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%	NA	Acción Finalizada en marzo de 2021	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 Oficial	1	1/4/2021	30/4/2021	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%	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 (SCM-01 V1), junto con los protocolos para los canales de atención.	Manual actualizado	1	15/1/2021	30/8/2021	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	13,33%	13,33%	13,33%	0,00%	13,33%	13,33%	6,60%	0,00%	0,00%	13,33%	13,36%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en noviembre de 2021	0,00%	100,00%
								16. Socializar a los servidores de la UBPD las actualizaciones en lineamientos, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano.	Socialización	1	30/3/2021	31/12/2021	COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	5,00%	12,50%	12,50%	11,11%	11,11%	5,55%	5,55%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	3,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	NA	Acción Finalizada en noviembre de 2021	0,00%



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO		PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO																						
NO.	CONDICIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DIMENSION 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												REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Febrero 2022	% Total					
														2020	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021					2021	2021	2021	2021	2021
4				En la revisión de las solicitudes de derechos de petición se evidenció que durante el año 2019 existió (8) PQRSD que se resolvieron fuera de los términos establecidos por cuales establece la Dirección Técnica de Información, Planificación y Localización para la Biblioteca (DTPLIB), así como durante el primer trimestre de 2020 una (1) PQRSD se resolvió fuera de términos la cual fue asignada a la Dirección Técnica de Información, Planificación y Localización para la Biblioteca (DTPLIB). Lo anterior contrario a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1457 de 2011 conforme a lo cual salvo norma legal especial y se peine de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los cuatro (4) días siguientes a su recepción.	autorías Internas Respuestas vinculadas por la UBPD	Insuficientes lineamientos diseñados y socializados en materia de PQRSD	Acción Correctiva	17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamenta el trámite interno de los PQRSD.	Resolución	1	15/1/2021	16/2/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	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 el gestor de los trabajadores de planta por competencia.	Lineamiento	1	1/2/2021	19/3/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	66,60%	16,60%	8,30%	0,00%	3,00%	0,00%	5,41%	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 PQRSD a través de saldos de tiempo.	Lineamiento	1	1/2/2021	30/8/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	14,20%	14,20%	14,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	57,16%	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	15/1/2021	30/6/2021	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%	0,00%	5,00%	1,84%	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 diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión.	Socialización	1	14/2/2021	30/6/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	5,56%	5,56%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	97,60%
								22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSD.	Socialización	2	16/2/2021	31/12/2021	COORDINADORA(R) 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%	49,88%	16,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	Auditoría Respuestas Vinculadas al Proceso de Búsqueda			Remisión por competencia. Se evidenció que en las solicitudes de derechos de petición se evidencian peticiones que no son competencia de la UBPD listas no son remitidas a la autoridad competente dentro de los términos establecidos o anterior de conformidad de artículo 21 de la Ley 1457 de 2011 conforme a lo cual la autoridad a quien se dirige la petición no se la competencia se informó de inmediato al interesado si este actúa voluntariamente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si éste por escrito. Dentro del término establecido remite la petición al competente y en el caso de que el funcionario competente del se lo comunicara. Los términos para decidir o responder se contaron a partir de día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.	autorías Internas Respuestas vinculadas por la UBPD	Lineamientos insuficientes que generan el trámite para el traslado por competencia de las PQRSD, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1457 de 2011.	Acción Correctiva	23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los trabajadores de planta por competencia.	Lineamiento	1	1/2/2021	19/3/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	50,00%	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%	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	15/9/2021	31/1/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	77,78%	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 diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión.				Socialización	1	20/4/2021	30/6/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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%	100,00%			
				26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento.				Evaluación	1	16/2/2021	15/12/2021	COORDINADORA(R) SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,30%	16,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	



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

NO.		CONTRIBUCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	PLAN DE MEJORAMIENTO				RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO												REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Febrero 2022	% Total					
									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)	% 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	% Avance Mensual Enero 2022		
6	6.1								27	Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Guía	1	15/10/2021	30/06/2022	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0,00%	18,18%	18,18%	9,09%	18,18%	0,00%	18,18%	0,00%	4,54%	4,54%	4,54%	0,00%	2,00%	2,57%	0,00%	NA	Acción Finalizada en diciembre de 2021	0,00%	100,00%
	6.2				En el Plan Anticipación y Atención al Ciudadano vigente 2020, en el componente 4 de Atención al Ciudadano y en el subcomponente 1 de Mejoramiento con el ciudadano, se programó la actividad "revisar los procesos y criterios de desconexión asignación y atención de las peticiones y/o solicitudes de la ciudadanía de donde surge de interés" y producto documento de aplicación de PQRSD 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 seguimiento del registro cuatrimestre se observó que no se cumplió con la totalidad del producto en los lineamientos programados por el proceso, todo vez que se cuenta con un borrador Protocolo Atención Solicitudes de Búsqueda, sin embargo que la Unidad cuenta con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y traslado de las solicitudes de búsqueda a nivel central y sedes territoriales.	Acciones Internas Respuestas dirigidas por la UBPD	Indicador relacionado y articulación entre las diferentes áreas que componen la UBPD, las cuales son vitales para la adecuada construcción de los lineamientos.	Acción Correctiva	28	Integrar la guía a los documentos del Sistema de Gestión de la UBPD a través de la Oficina Asesora de Planeación	Guía	1	17/02/21	30/06/2022	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%	0,00%	0,00%	0,00%	no se reporta avance de la actividad por que en la actualidad las DTC se encuentran en la actualización de los procesos y procedimientos internos. La incorporación de la Guía al Sistema de Gestión, así como su socialización, se encuentran sujetas al avance en dicha actualización. Es importante anotar que la Dirección de Información, como parte del procedimiento de Información, Registro, Protocolo, Atención y Consulta de la información para la búsqueda, el cual emana la Guía, es la dependencia responsable de socializarla e incluir en el Sistema de Gestión.	De acuerdo a lo registrado en el reporte de avance, se observó el documento "Solicitud estado de avance actualización de los procesos y procedimientos internos.pdf". De acuerdo a lo anterior, hay Oportunidad de mejora a que se realicen actividades dentro del mismo suceso, hay Integridad y Compromiso entre el reporte de avance y el soporte de evidencia, hay Pertinencia por la relación directa entre el reporte reportado y la Acción de Mejora, Actividad y Unidad de Medida.	20,00%	20,00%
	6.3								29	Socializar la guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Socialización	1	11/10/2021	30/06/2022	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%	50,00%	0,00%	20,00%	Estado del proceso actualizado. Este documento se encuentra en etapa 2 Desarrollo de la propuesta de los procedimientos para el abordaje territorial. Envío de la propuesta de los documentos, diseñados en la primera versión para recopilar los sucos 1 y 2 el procedimiento se completó a todos los coordinadores de los DTT el pasado 16 de marzo. Se programó el estado de socialización y respuesta a las posibles observaciones el 23 de marzo.	De acuerdo a lo registrado en el reporte de avance, se observó el documento "Solicitud estado de avance actualización de los procesos y procedimientos internos.pdf". De acuerdo a lo anterior, hay Oportunidad de mejora a que se realicen actividades dentro del mismo suceso, hay Integridad y Compromiso entre el reporte de avance y el soporte de evidencia, hay Pertinencia por la relación directa entre el reporte reportado y la Acción de Mejora, Actividad y Unidad de Medida.	10,00%	90,00%

www.ubpd.gov.co/indicadores
 www.ubpd.gov.co/indicadores
 www.ubpd.gov.co/indicadores

0,00%	1
10,00%	1
20,00%	1
30,00%	1
40,00%	1