PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-21-00005 **Fecha plan:** 2021-10-12 02:16:10 PM

IDENTIFICACIÓN PROCESO/DEPENDENCIA

Fuente del hallazgo: Revisión interna del proceso

Tipo de plan: Dependencia

Proceso: ARN - BOGOTÁ **Responsable:** SILVIA JOHANA RODRIGUEZ PATINO **Cargo:** Profesional Universitario

ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo de hallazgo: Oportunidad de mejora **Metodología:** Lluvia de ideas **Anexo análisis-causa:**

Hallazgo: La respuesta a la PQRSD No. EXT21-008591, se dio al peticionario por fuera de los tiempos establecidos, ya que hubo error en el correo electrónico aportado por el participante y en el GT se omitió por error involuntario la confirmación de No entrega de Certimail. El día 4 de junio el área de Atención al Ciudadano remite vía correo electrónico al GT Bogotá, la PQRSD, a su vez radicada a la profesional jurídica ese mismo día, recibiendo respuesta el día 22 de julio para envío por Certimail; este día era el último de tiempos regulares para respuesta, el día 23 de julio llega la confirmación de Certimail de No entrega del correo. Se materializó el riesgo de cumplimiento según el procedimiento CÓDIGO: AC-M-01 Manual de PQRSD y no se implementaron controles adicionales en el GT Bogotá.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	No se realizó la verificación por parte de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de los datos aportados por el participante, para remitir de manera efectiva la respuesta. La persona responsable de gestionar la respuesta, remitió los insumos el último día de respuesta oportuna. Por error se omitió la verificación del certificado de entrega de Certimail, que confirmaba la No entrega del mismo.	Realizar control por parte de la persona o área que recibe la PQRSD, de los datos contenidos o informados por el peticionario y que garanticen una respuesta efectiva a la misma. Si se encuentra incosnsistencia en los mismos, establecer contacto con el peticionario para ajustar los datos inconsistentes de manera oportuna o se deje la solicitud de notificación por aviso. Producto: Archivo excel con lista de chequeo de verificación a los datos aportados y correo electrónico que describa las acciones de control realizadas en el mes.	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2021-09-01 (Inicio) 2022-02-28 (Fin) **Responsable:** EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	No se realizó la verificación por parte de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de los datos aportados por el participante, para remitir de manera efectiva la respuesta. La persona responsable de gestionar la respuesta, remitió los insumos el último día de respuesta oportuna. Por error se omitió la verificación del certificado de entrega de Certimail, que confirmaba la No entrega del mismo.	Alerta generada mediante correo electrónico a la persona encargada de la respuesta, copiando a la persona de gestión documental 8 días antes de su vencimiento, para tomar las medidas necesarias o pedir ampliación de términos. Producto: Carpeta con correos de alertas generadas de manera mensual y descripción de las acciones realizadas.	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2021-09-01 (Inicio) 2022-02-28 (Fin) **Responsable:** EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-21-00005 **Fecha plan:** 2021-10-12 02:16:10 PM

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	No se realizó la verificación por parte de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de los datos aportados por el participante, para remitir de manera efectiva la respuesta. La persona responsable de gestionar la respuesta, remitió los insumos el último día de respuesta oportuna. Por error se omitió la verificación del certificado de entrega de Certimail, que confirmaba la No entrega del mismo.	Realizar control de la entrega a satisfacción al peticionario, dentro de los términos oportunos. Certificado subido al SIGOB a más tardar 3 días posteriores a su llegada a la persona de gestión documental Producto: Archivo excel mensual con el consolidado de los certificados y el estado de su entrega.	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2021-09-01 (Inicio) 2022-02-28 (Fin) **Responsable:** EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: ANDRES EDUARDO ECHEVERRIA RAMIREZ

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"