PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-22-00018 **Fecha plan:** 2022-08-04 08:52:09 AM

IDENTIFICACIÓN PROCESO/DEPENDENCIA

Fuente del hallazgo: Revisión interna del proceso

Tipo de plan: Proceso

Proceso: Atención al Ciudadano **Responsable:** OSCAR JAVIER REY CARO **Cargo:** Profesional Especializado

ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo de hallazgo: No conformidad **Metodología:** Espina de pescado **Anexo análisis-causa:**

Hallazgo: Incumplimiento de los procedimientos relacionados con la efectiva Gestión del Sistema PQRSD que premita garantizar la fidelización de la información, relacionados con las extemporaneidades y con la fecha de envío de los certificados de las respectivas respuestas a los peticionarios.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC1 Realizar el descargue y depuración mensual de la base de datos de PQRSD del periodo, generada directamente desde el Sistema SIGOB y SIRR. Producto: Base PQRSD depurada. Periodicidad: Mensual	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-08-01 (Inicio) 2023-01-31 (Fin) **Responsable:** YANETH LUCIA SIERRA LOPEZ

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC2 Remitir mensualmente al Grupo de Gestión Documental la Base de PQRSD depurada para el diligenciamiento de los campos de certificado de envío Certimail y fisico de las respectivas PQRSD. Producto: Base PQRSD depurada. Periodicidad: Mensual	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-08-01 (Inicio) 2023-01-31 (Fin) **Responsable:** YANETH LUCIA SIERRA LOPEZ

Nro	CAUSA	ACCIÓN

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-22-00018 **Fecha plan:** 2022-08-04 08:52:09 AM

3	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC3 Diligenciar y Verificar en la base de datos la información de las columnas: Fecha Envío certimail o físico y Resultado del Envío (efectivo o no efectivo) contenida en los certificados de entrega certimail y guías cumplidas de las PQRSD relacionadas en la base que remite el Grupo de Atención al Ciudadano. Producto: Base PQRSD remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano con las columnas Fecha Envio certimail o físico y Resultado del Envío efectivo o no efectivo diligenciadas. Periodicidad: Mensual.	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-08-01 (Inicio) 2023-01-01 (Fin) **Responsable:** FABIAN EDUARDO FARFAN MORENO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
4	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC4 Realizar capacitaciones, entrenamientos y/o reentrenamientos bimensuales sobre el manejo y seguimiento de las comunicaciones oficiales en el Sistema SIGOB, para fortalecer el seguimiento y gestión de las PQRSD de la entidad y mitigar el manejo inadecuado del aplicativo, en donde se explique el uso de la herramienta, evidencias de seguimiento que cada área debe llevar, consulta y descargue de reportes, gestión de correspondencia, etc. De igual forma se atenderán las solicitudes de capacitaciones adicionales que requieran las dependencias para garantizar el correcto uso del aplicativo SIGOB. Evidencia: Listados de asistencia. Producto: Capacitación - listado de asistencia de personal capacitado. Periodicidad: Mensual.	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2022-08-01 (Inicio) 2023-01-31 (Fin) **Responsable:** DAVID ALEJANDRO GARZON CAICEDO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
5	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC5 Actualizar los procedimientos para la gestión y tramite de comunicaciones oficiales de conformidad a las acciones y controles establecidos (Instructivo para el manejo de las comunicaciones enviadas por certimail (correo electronico certificado 4-72) - Producto: Instructivo para el manejo de las comunicaciones enviadas por certimail (correo electronico certificado 4-72). Instructivo de generación de reportes en SIGOB	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2022-08-01 (Inicio) 2023-01-31 (Fin) **Responsable:** ALEJANDRO DONCEL CORTES

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
6	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC6 Enviar informe a Gestión Documental sobre las áreas y responsables que no reportan en debida forma los campos que exige el Sistema SIGOB y no hayan gestionado en debida forma las respectivas PQRSD garantizando que cumpla con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-08-01 2023-01-31

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-22-00018 **Fecha plan:** 2022-08-04 08:52:09 AM

		(periodicidad: cuando se presenten inconsistencias en la validación que reporta internamente la profesional encargada de reportes PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano. Producto: remisión de email a Gestión Documental.	**Inicio** **Fin** **Responsable:** NASTACIA ESPINOSA CHEVLIAKOVA

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
7	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC7 Verificar la Implementación de los procedimientos para la gestión y trámite de comunicaciones oficiales de conformidad con las acciones y controles establecidos (Instructivo para el manejo de las comunicaciones enviadas por certimail (correo electronico certificado 4-72) - Instructivo de generación de reportes en SIGOB) Producto: Informe de implementación métodos de operación. Periodicidad: Bimensual.	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2022-08-01 2023-01-31 **Inicio** **Fin** **Responsable:** ALEJANDRO DONCEL CORTES

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
8	Se presentan deficiencias en los controles para garantizar que la gestión del Sistema PQRSD se realice de manera oportuna y con cosntatación que el peticionario recibe la respuesta dentro de los términos de Ley.	AC8 Realizar una mesa de trabajo con las áreas o dependencias que presenten PQRSD extemporáneas, con la finalidad de identificar las causas raíz de los repectivos vencimientos e informarles la necesidad de crear puntos de control o en su defecto Planes de Mejora según el análisis presentado y remitido a Control Interno de Gestión (periodicidad: a demanda cada vez que se presenten PQRSD extemporáneas) Producto: Listado de Asistencia o emails de respuesta	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-08-01 2023-01-31 **Inicio** **Fin** **Responsable:** NASTACIA ESPINOSA CHEVLIAKOVA

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: NASTACIA ESPINOSA CHEVLIAKOVA

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