PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-22-00021 **Fecha plan:** 2022-10-21 08:09:29 PM

IDENTIFICACIÓN PROCESO/DEPENDENCIA

Fuente del hallazgo: Revisión interna del proceso

Tipo de plan: Dependencia

Proceso: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN LEGAL, ACCESO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN **Responsable:** MARIA CAMILA PARDO REYES **Cargo:** Profesional Especializado

ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo de hallazgo: No conformidad **Metodología:** Lluvia de ideas **Anexo análisis-causa:**

Hallazgo: Posibilidad de materialización del riesgo de incumplimiento en los términos de gestión de las PQRSD

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Necesidad de reiterar y fortalecer la apropiación de los lineamientos para la resolución oportuna de las PQRSD asignadas a la SGL	AC1. Reiteración de los lineamientos para el fortalecimiento de la gestión orientada a la atención oportuna de PQRSD. A) Alcance al memorando de términos internos de gestión y cierre de radicados, en el que se compilaran los diferentes lineamientos que se han impartido para la atención de PQRSD. B) Reunión de retroalimentación y refuerzo de los lineamientos impartidos para la atención de PQRSD tando por la Subdirección de Gestión Legal como por el Grupo de gestión documental. Acción de Control: Memorando y Acta de Reunión o lista de asistencia	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-11-30 (Fin) **Responsable:** MARIA CAMILA PARDO REYES

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Necesidad de realizar seguimiento a los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la dependencia	AC2. Control diario de los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la SGL, a través de la generación del reporte interno diario SIGOB de las PQRSD en trámite, y su remisión a los profesionales y coordinadores de la SGL, que incluya la validación de los términos internos de gestión, Acción de Control: i) Reunión de validación de la información mensual por parte de la Subdirectora. (Lista de asistencia y/o Acta de Reunión, correos electrónicos)	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-12-31 (Fin) **Responsable:** DIANA MARCELA SUAREZ MONROY

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-22-00021 **Fecha plan:** 2022-10-21 08:09:29 PM

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Necesidad de realizar seguimiento a los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la dependencia	AC3. Control diario de los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la SGL, a través de un reporte diario de las comunicaciones aprobadas remitidas para confirmación de mesa de salida. Acción de Control: Reunión de validación de la información mensual por parte de la Subdirectora. (Lista de asistencia y/o Acta de Reunión, correos electrónicos)	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-12-31 (Fin) **Responsable:** DIANA MARCELA SUAREZ MONROY

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
4	Necesidad de realizar seguimiento a los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la dependencia	AC4. Control diario de los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la SGL, a través de Reporte diario de gestión respecto del envío de las comunicaciones aprobadas por la Subdirectora y/o coordinadores, que cuenten con mesa de salida en SIGOB y hayan sido remitidas a gestión documental. Acción de Control: i) Reunión de validación de la información mensual por parte de la Subdirectora. (Lista de asistencia y/o Acta de Reunión, correos electrónicos)	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-12-31 (Fin) **Responsable:** MILTON CESAR ALMEIDA BERNAL

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
5	Necesidad de realizar seguimiento a los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la dependencia	AC5. Control diario de los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la SGL, a través de un reporte diario de cierre de gestión de radicados con alerta próxima de vencimiento. Acción de Control: i) Reunión de validación de la información mensual por parte de la Subdirectora. (Lista de asistencia y/o Acta de Reunión, correos electrónicos)	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-12-31 (Fin) **Responsable:** MARIA ISABEL ESLAVA CASTILLO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
6	Necesidad de realizar seguimiento a los términos de gestión de las PQRSD asignadas a la Subdirección de Gestión Legal, a partir del control de los términos internos dispuestos por la dependencia.	AC6. Seguimiento a los términos de gestión de las PQRSD, a través de reunión previa de urgencia con los profesionales a cargo de la gestión, de aquellos EXT con alertade vencimiento. Acción de Control: i) Lista de asistencia y/o Acta de Reunión, correos electrónicos.	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-12-31 (Fin) **Responsable:** JULIAN CAMILO ORJUELA BRICEÑO

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-22-00021 **Fecha plan:** 2022-10-21 08:09:29 PM

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
7	Necesidad de realizar seguimiento para la atención oportuna de las alertas generadas respecto a novedades de cargue en carpeta compartida y SIGOB, trámite de las devoluciones de correspondencia y oficios con fecha límite de envío	AC7. Seguimiento para la atención oportuna de las alertas generada respecto al envío y devolución de las correspondencias y oficios con fecha límite de envío: A. Informe de reenvío de comunicaciones advertidas por el Grupo de Gestión Documental el día que se reporta la novedad. B. Reporte de cierre de la gestión frente a los casos advertidos con novedad, conforme los lineamientos impartidos. Acción de Control: i) Correo electrónico y ii) Reunión de validación de la información mensual por parte de la Subdirectora. (Lista de asistencia y/o Acta de Reunión, correos electrónicos)	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2022-10-24 (Inicio) 2022-12-31 (Fin) **Responsable:** JULIAN CAMILO ORJUELA BRICEÑO

Anexos: ACTA DE REUNIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO AUTOGESTIONADO revisada.docx

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: MARION DE JESUS GAVIRIA DIAZ

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