



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO				
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 UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE					REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Mayo	% Total
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO								
1.1							1. Elaborar un lineamiento para la gestión de solicitudes de entidades que ejercen control disciplinario, fiscal y político	Circular	1	1/12/2020	30/12/2020	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO					N/A	Acción Finalizada en diciembre de 2020	0%	100.00%
1.2							2. Socializar con las dependencias de nivel central y territorial, los lineamientos para la gestión de solicitudes de entidades que ejercen control disciplinario, fiscal y político	Capacitación	1	18/01/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO					N/A	Acción Finalizada en febrero de 2021	0%	100.00%
1.3							3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento	Informes	3	1/04/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO					Se indica para el periodo valorado que los hitos de cumplimiento se establecen para abril, mayo y junio, por lo cual una vez finalizado el segundo trimestre se presentará el correspondiente informe.	Para el presente periodo de evaluación no hay avances, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice el segundo trimestre de 2021.	0%	40.00%
1.4							4. Diseñar un lineamiento que presente sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas a PQRSD, en articulación con las dependencias de la UBPD.	Documento con lineamientos	1	1/12/2020	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO					Se indica que el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera con carácter natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los insumos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	Para el periodo de seguimiento de mayo de 2021 no se observó avances, como soporte se aporta un correo electrónico con fecha de 01 de junio de 2021 enviado por la Coordinación del GITSC a la SAF con asunto de "Insumos para Reunión", de acuerdo con lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avances en el periodo de seguimiento, es Integral y hay Completitud entre los soportes con relación a lo registrado en el reporte de avances a pesar de estar por fuera del periodo y es Pertinencia debido a que se requiere de la revisión del lineamiento por parte de la SAF.	0%	76.11%
1.5	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 procesos	No se cuentan con lineamientos suficientes para el control y seguimiento de las respuestas a los PQRSD.	Acción de Mejora	5. Socializar con los enlaces de PQRSD los lineamientos para el control de los derechos de petición, a través de sellos de tiempo para el análisis, proyección, consolidación, suscripción, radicación y notificación de las respuestas.	Capacitación	1	1/04/2021	30/09/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO					Se indica como consecuencia de lo descrito en la anterior actividad, que el lineamiento continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, y hasta tanto no contar con su firma no es posible su traslado a la CAF y por tanto las acciones derivadas de capacitación y socialización no han sido gestionadas. Se realiza continuo seguimiento con el objetivo de lograr la pronta revisión por parte de la Subdirección de la SAF.	No hay avance teniendo en cuenta que es una actividad dependiente de que se oficialice el lineamiento de la actividad No. 4, por lo anterior no es posible establecer Oportunidad, Integralidad ni Pertinencia.	0%	0.00%
1.6							6. Incorporar en los informes trimestrales de PQRSD el cumplimiento del lineamiento a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas.	Informes	4	1/01/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO					Se indica para el periodo valorado que los hitos de cumplimiento se establecen para abril, mayo y junio, por lo cual una vez finalizado el segundo trimestre se presentará el correspondiente informe.	Para el presente periodo de evaluación no hay avances, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice el segundo trimestre de 2021.	0%	25.00%



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO					PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO										
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 UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE		% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Mayo	% Total
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO										
1.7							7. Realizar un informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRSO, 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	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		25%	0%	0%	0%	25.00%	De acuerdo con el periodo valorado, los hitos de cumplimiento se establecen para mayo, junio, julio y agosto, por lo cual una vez cumplido el segundo cuatrimestre, se elaborará el segundo informe según lo indica la actividad.	Para el presente periodo de evaluación no hay avance, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice el segundo cuatrimestre de 2021.	0%	50.00%
1.8							8. Trasladar informe trimestral a la Secretaría General sobre las PQRSO resueltas extemporáneamente para las acciones disciplinarias que den a lugar.	Informes	5	1/12/2020	21/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0%	20%	0%	20%	0%	Teniendo en cuenta la periodicidad establecida para la presente actividad, el siguiente informe a presentar corresponderá al periodo abril, mayo y junio de 2021. Una vez finalizado el mes de junio se procederá con la gestión de la actividad propuesta.	Para el presente periodo de evaluación no hay avance, teniendo en cuenta que el siguiente informe se presentará una vez finalice junio de 2021.	0%	40.00%
2.1		Informe Semestral de Seguimiento PQRSO	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 contestar 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 desaparecidas en el marco de un modelo humanitario para la búsqueda" de la Política de Servicio al Ciudadano SC-PC-002 V1, relacionadas con "la interacción e interlocución permanente desde una relación pedagógica", así como la definición del canal telefónico incluida en el procedimiento Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSO, SC-PR-001 V1, numeral 5. Definiciones conforme a la cual el canal telefónico es el "medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y las personas vinculadas 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 congestionan 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 masorales desarrolladas por los equipos territoriales.				9. Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares	Diagnóstico	1	18/01/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		0%	30%	35%	25%	10%	Actividad cumplida.	Se dio cumplimiento y cierre a la Acción de Mejora en abril de 2021.	0%	100.00%
2.2		SERVICIO AL CIUDADANO		Auditorías Internas (Despliegue Territorial)	No se había priorizado la necesidad de realizar un diagnóstico detallado de los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares	Acción Correctiva	10. Consolidar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones.	Informe	1	10/4/2021	30/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		0%	0%	0%	0%	50%	Teniendo en cuenta el informe elaborado, se dio traslado del mismo mediante comunicación formal el 18 de mayo de 2021 mediante Memorando 2150-3-202102779, dirigido a los directores(as), Subdirectores(as), Jefes de Oficina y Coordinadores(as). Se adjunta el indicado.	En la verificación de los soportes, se observó el proceso de socialización del resultado del diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares, de acuerdo con lo anterior, no hay Oportunidad teniendo en cuenta que se dio cumplimiento en el mes siguiente a la fecha de terminación programada, hay integridad y Complejidad entre los soportes y lo registrado en el reporte de avances y es Pertinente debido a que presenta relación directa con la Acción de Mejora, la Actividad y la Unidad de Medida, por lo anterior, se da cumplimiento a la Acción de mejora y se da cierre a la misma.	50%	100.00%



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

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO										SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO						
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 UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	RESPONSABLE		% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Mayo	% Total
												NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO										
2.3							11. Desarrollar e implementar estrategias para: i) la definición de responsables y responsabilidades, ii) actividades de sensibilización y iii) valoración de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales.	Plan de trabajo	100%	30/5/2021	15/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		0%	0%	0%	0%	0%	Una de las primeras gestiones de articulación con la SOTI estuvo orientada en la comprensión del informe remitido, así como la valoración de puntos críticos en materia de PQRSO, lo cual desencadenó en la presentación formal de una comunicación que da cuenta de las acciones estratégicas a emprender y que se evidencian en los documentos que se adjuntan. De manera articulada se continuará con la elaboración del plan que recoja las demás actividades a intervenir.	Teniendo en cuenta que la Unidad de Medida es el "Plan de Trabajo" con una meta del 100 %, es importante establecer el Plan donde se identifiquen las actividades, hitos y responsables, con el fin de contar con un marco de medición del avance en el cumplimiento de la Acción de Mejora, la Actividad y la Unidad de Medida, así las cosas, es importante que para el próximo seguimiento se cuenta con el Plan y el respectivo avance del mismo, teniendo en cuenta que el horizonte de ejecución es de (6) meses y medio.	9.09%	9.09%
2.4							12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales.	Informe	1	1/10/2021	15/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		0%	0%	0%	0%	0%	Se dará inicio en las fechas señaladas del presente plan.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en octubre de 2021.	0.00%	0.00%
3.1		SERVICIO AL CIUDADANO	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 emitan conceptos de viabilidad técnica o jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp.	Acción de Mejora	13. Gestionar con las instancias que corresponda, 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	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		50%	30%	0%	20%	0%	N/A	Acción Finalizada en marzo de 2021	0%	100.00%
3.2							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	1/04/2021	30/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0%	0%	0%	0%	100%	Actividad cumplida.	Acción Finalizada en abril de 2021	0%	100.00%
3.3							15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SCI-HAN-01 V1, junto con los protocolos para los canales de atención	Manual actualizado	1	15/01/2021	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0%	12.50%	12.50%	12.50%	0%	Se presenta avance del documento de relevancia el cual desarrolla capítulos adicionales según el ejercicio de gestión interno del Grupo de Servicio al Ciudadano.	Se observó avance, la evidencia cumple con los criterios de Oportunidad al cumplirse dentro del término establecido, integridad por la consistencia entre lo relacionado en el reporte de ejecución y el soporte, y Pertinencia por la relación a la acción suscita.	13%	50.83%
3.4							16. Socializar a los servidores de la UBPD las actualizaciones en lineamientos, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano	Socialización	1	30/03/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO		0%	5%	12.50%	12.50%	10%	El lunes 10 de mayo se generó comunicado informativo a los equipos territoriales, mediante el Memorando 2130-3-2021(00631, para seguimiento de los buzones de sugerencias de conformidad con el lineamiento establecido.	En la verificación de los soportes, se observó el correo electrónico y el memorando registrado en el reporte de ejecución para el periodo de seguimiento. De acuerdo con lo anterior, el reporte es Oportuno debido a que se realizaron actividades de socialización dentro del periodo de seguimiento, es integral debido a que hay cumplimiento entre lo registrado en el reporte y los soportes y se presenta Pertinencia debido a que las actividades presentan relación directa con la Acción de Mejora, Actividad y Unidad de Medida suscitadas, es importante tener en cuenta que la ejecución de la Acción de Mejora tiene fecha de terminación programada hasta el 31 de diciembre de 2021, por lo que se debe procurar dar cierre hasta esta fecha.	11,11%	61,11%



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

IDENTIFICACION DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
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					REPORTE DE LA EJECUCION POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Mayo	% Total	
												% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril					
4.1							17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamenta el trámite interno de las PQRS.	Resolución	1	15/01/2021	1/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	18,18%	18,18%	18,18%	18,18%	El lunes 10 de mayo se generó comunicado a la Oficina Asesora Jurídica en respuesta a las observaciones realizadas, de lo cual se ajustaron y se remitió Resolución nuevamente para revisión. El día 15 de junio la OAJ remite aprobación del documento para visto bueno final, mediante memorando 2100-3-20210336.	Se evidenció avance en la acción, ya se cuenta con el visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ), queda pendiente la presentación a la Dirección General para el trámite respectivo de revisión y aprobación durante junio de 2021, fecha de terminación programada de la Acción de Mejora suscrita, asimismo, dado el caso que, para junio de 2021, no se logre la firma de la Dirección General, se recomienda solicitar ampliación prudencial de la fecha de terminación.	18,18%	90,90%
4.2							18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los tramitados de pqrnd por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	66,60%	16,66%	8,33%	Se indica que el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera con líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los tramitos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	Para el periodo de seguimiento de mayo de 2021 no se observó avance, como soporte se aporta un correo electrónico con fecha de 01 de junio de 2021 enviado por la Coordinación del GITSIC a la SAF con asunto de "Insumos para Reunión", de acuerdo con lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, es Integral y hay Complejidad entre los soportes con relación a lo registrado en el reporte de avance a pesar de estar por fuera del periodo y es Pertinente debido a que se requiere de la revisión del lineamiento por parte de la SAF.	0,00%	81,59%
4.3							19. Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSd a través de sellos de tiempo.	Lineamiento	1	1/02/2021	30/08/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	14,28%	14,28%	14,28%	Se indica que el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera con líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los tramitos fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	Para el periodo de seguimiento de mayo de 2021 no se observó avance, como soporte se aporta un correo electrónico con fecha de 01 de junio de 2021 enviado por la Coordinación del GITSIC a la SAF con asunto de "Insumos para Reunión", de acuerdo con lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, es Integral y hay Complejidad entre los soportes con relación a lo registrado en el reporte de avance a pesar de estar por fuera del periodo y es Pertinente debido a que se requiere de la revisión del lineamiento por parte de la SAF.	0,00%	42,84%
4.4		Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	En la revisión de las respuestas brindadas a derechos de petición se evidenció que durante el año 2019 seis (6) PQRSd se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales estaban asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTIPLB), así como durante el primer trimestre de 2020 una (1) PQRSd se respondió fuera de términos la cual fue asignada a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTIPLB). Lo anterior contrario a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 conforme a la cual salvo norma legal especial y no pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	auditorías internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Insuficientes lineamientos diseñados y socializados en materia de PQRSd.	Acción Correctiva	20. Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Guía	1	15/01/2021	30/06/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0%	18,80%	18,80%	18,80%	9,09%	La Subdirección General Técnica y Territorial remitió comunicación vía correo electrónico sobre los avances de la Guía para la recepción, registro y designación de solicitudes de búsqueda y consulta de información entregada por las personas que buscan y otros actores sociales e institucionales, de la cual se tiene prevista su revisión hasta el 18 de junio por todas y cada una de las dependencias involucradas, la cual denota los aspectos finales del documento. Se adjunta correo como evidencia de la gestión.	En la verificación de los soportes, se observó el correo electrónico enviado el 09 de junio de 2021 por la SGT para la revisión y aprobación de la Guía para la recepción, registro y designación de solicitudes de búsqueda y consulta de información entregada por las personas que buscan y otros actores sociales e institucionales, de acuerdo con lo anterior, el avance no es Oportuno debido a que se presentó en el mes posterior al presente seguimiento, hay Integralidad y Oportunidad entre lo registrado en el reporte de avance y los soportes, y hay Pertinencia porque la actividad presenta relación directa con la Acción de Mejora, así las cosas, teniendo en cuenta que la fecha de terminación programada es del 30 de junio de 2021.	0,00%	65,49%
4.5	Auditoría Respuestas Brindadas al Proceso de Búsqueda						21. Socializar a los servidores los lineamientos en materia diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión	Socialización	1	1/04/2021	31/12/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0%	5,55%	5,55%	5,55%	0%	Una vez finalicen las actividades se procederá con la gestión de la presente acción.	No se reportó avance durante el periodo	0,00%	16,65%
4.6							22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSd	Socialización	2	1/06/2021	31/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	8,33%	8,33%	0,00%	0%	La valoración tal y como se ha indicado, se realizará en el segundo semestre de la gestión, una vez se surta la socialización de los lineamientos.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en junio de 2021.	0,00%	16,66%



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

CONS. ACCIÓN MEJORA	ORIGEN	NOMBRE DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO		PLAN DE MEJORAMIENTO							SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO											
			DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN	CAUSA (S) DEL HALLAZGO	TIPO DE ACCIÓN	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	% Avance Mensual Diciembre	% Avance Mensual Enero	% Avance Mensual Febrero	% Avance Mensual Marzo	% Avance Mensual Abril	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Mayo	% Total		
5.1									23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los tramites de pqrjd por competencia.	Lineamiento	1	10/2/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	66.60%	16.60%	0%	Se indica que el lineamiento ya fue elaborado, sin embargo continúa en revisión por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera con líder natural del proceso, el cual debe contener el visto bueno para su traslado a la Oficina de Planeación y los trámites subsecuentes. Para tal efecto los trámites fueron remitidos nuevamente el 01 de junio.	Para el periodo de seguimiento de mayo de 2021 no se observó avance y no se agotaron soportes, de acuerdo con lo anterior, no hay Oportunidad por la falta de avance en el periodo de seguimiento, no se puede determinar la Integralidad y Pertinencia sin soportes.	0.00%	83.20%
5.2		Subdirección General Técnica y Territorial Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	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 estas no son remitidos 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 actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir de la siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"	auditorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Lineamientos insuficientes que orienten el trámite para el traslado por competencia de las PQRSJ, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.	Acción Correctiva	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	15/03/2021	31/07/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	0%	22.22%	0%	El Grupo de Servicio al Ciudadano aún continúa en los trámites de petición e visto bueno de los lineamientos y el traslado al Sistema de Gestión.	La acción es dependiente de la finalización de la Acción de Mejora No. 23, la cual aún no se encuentra finalizada, en el reporte de ejecución se indica que aún continúa en trámites de visto bueno y posterior traslado al Sistema de Gestión. De acuerdo con lo anterior, no es posible realizar evaluación bajo los criterios de Oportunidad, Integralidad y Pertinencia.	0.00%	22.22%		
5.3									25. Socializar a los servidores los lineamientos en materia diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión	Socialización	1	20/04/2021	30/05/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	0%	0%	0%	Una vez finalicen las actividades se procederá con la gestión de la presente acción.	La ejecución es dependiente de la finalización de la Acción de Mejora No. 24, la cual presenta fecha de terminación programada para el 31 de julio de 2021 y la presente Acción tiene como fecha de terminación para el 30 de mayo de 2021, lo anterior, debido a que la fecha de terminación de la Acción No. 24 fue ampliada, por lo anterior, la presente debe también ser ajustada. De acuerdo con lo	0.00%	0.00%
5.4									26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento	Evaluación	1	1/06/2021	30/06/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	0%	0%	0%	La valoración tal y como se ha indicado, se realizará en el segundo semestre de la vigencia, una vez se surta la socialización de los lineamientos.	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en junio de 2021.	0.00%	0.00%
6.1		Subdirección General Técnica y Territorial Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, en el componente 4 de Atención al Ciudadano y en el subcomponente 5 de relacionamiento con el ciudadano, se programó la actividad "revisar los protocolos y criterios de direccionamiento asignación y atención de las peticiones y/o solicitudes de ciudadanía de demás grupos de interés", y producto documento de aplicación de PQRSJ con fecha inicio de la actividad 1 de febrero de 2020 y fecha final para el cumplimiento 15 de abril de 2020, de acuerdo con el seguimiento del seguimiento cuatrimestre se observó que no se cumplió con la totalidad del producto en los tiempos programados por el proceso, toda vez que, se cuenta con un borrador Protocolo Atención Solicitudes de Búsqueda, es importante que la Unidad cuente con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y traslado de las solicitudes de búsqueda a nivel central y redes territoriales.	auditorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD)	Inadecuado relacionamiento y articulación entre las diferentes áreas que componen la UBPD, las cuales son vitales para la adecuada construcción de los lineamientos.	Acción Correctiva	27. Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Guía	1	15/01/2021	30/06/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0%	18.8%	18.80%	9.09%	18.80%	La Subdirección General Técnica y Territorial remitió comunicación vía correo electrónico sobre los avances de la Guía para la recepción, registro y designación de solicitudes de búsqueda y consulta de información entregada por las personas que buscan y otros actores sociales e institucionales, de la cual se tiene prevista su revisión hasta el 18 de junio por todas y cada una de las dependencias involucradas, la cual denota los aspectos finales del documento. Se adjunta como evidencia de la gestión.	En la verificación de los soportes, se observó el correo electrónico enviado el 09 de junio de 2021 por la SGT para la revisión y aprobación de la Guía para la recepción, registro y designación de solicitudes de búsqueda y consulta de información entregada por las personas que buscan y otros actores sociales e institucionales, de acuerdo con lo anterior, el evento no es Oportuno debido que se presentó en el mes posterior al presente seguimiento, hay Integralidad y Oportunidad entre lo registrado en el reporte de avance y los soportes, y hay Pertinencia porque la actividad presenta relación directa con la Acción de Mejora, así las cosas, teniendo en cuenta que la fecha de	0.00%	65.49%		
6.2									28. Integrar la guía a los documentos del Sistema de Gestión de la UBPD a través de la Oficina Asesora de Planeación	Guía	1	1/07/2021	31/10/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	0%	0%	0%	Se realizará su incorporación por parte de la Subdirección General Técnica y Territorial, una vez se apruebe la misma	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en julio de 2021.	0.00%	0.00%
6.3									29. Socializar la guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda	Socialización	1	1/11/2021	15/12/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO	0%	0%	0%	0%	0%	Se realizará su socialización por parte de la Subdirección General Técnica y Territorial, una vez se apruebe la misma	Para el periodo no acumula avance, teniendo en cuenta que las actividades inician en julio de 2021.	0.00%	0.00%

www.ubpd.gov.co
serviciocudadano@ubpd.buquadedesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpd.buquadedesaparecidos.co