



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

| IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO | | | | | PLAN DE MEJORAMIENTO | | | | | | | | | | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------|-----------------------|---|--------------------------------|---|-----------------------|---|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|---|---|--------------------------------|--------|--|--------|---------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|--|--|----------------------------|--|---------|--------------------------------------|-------|---------|
| NO. | CONC. 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 | | | | | | | | | | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Noviembre | % Total | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO | | Diciembre | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | | | | | Octubre | | | |
| 11 | 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 procesos | No se cuentan con lineamientos suficientes para el control y seguimiento de las respuestas a los PQRSO. | Acción de Mejora | 1. Elaborar un lineamiento para la gestión de solicitudes de entidades que agoran control disciplinario, fiscal y político | Circular | 1 | 1/12/2020 | 30/12/2020 | COORDINADORA(S) 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% | NA | Acción Finalizada en diciembre de 2020 | 0,00% | 100,00% | | |
| | 1.2 | | | | | | 2. Socializar con las dependencias de nivel central y territorial, los lineamientos para la gestión de solicitudes de entidades que agoran control disciplinario, fiscal y político | Capacitación | 1 | 18/01/2021 | 15/03/2021 | COORDINADORA(S) 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% | NA | Acción Finalizada en febrero de 2021 | 0,00% | 100,00% |
| | 1.3 | | | | | | 3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad de aplicación del lineamiento | Informes | 3 | 1/04/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA(S) 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% | De acuerdo a la periodicidad de reporte, se indica que el último seguimiento correspondiente al periodo de octubre a diciembre se presentará en la fecha que corresponde a corte de la información. | No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021. | 0,00% | 63,33% | | | | |
| | 1.4 | | | | | | 4. Diseñar un lineamiento que presente sellos de tiempo para el análisis, proyección, consideración, suscripción, validación y notificación de las respuestas a PQRSO, en articulación con las dependencias de la UBPD. | Documento con lineamientos | 1 | 1/12/2020 | 30/09/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 5,00% | 10,00% | 50,00% | 0,00% | 11,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 23,89% | 0,00% | 0,00% | NA | Acción Finalizada en agosto de 2021 | 0,00% | 100,00% | | | | | |
| | 1.5 | | | | | | 5. Socializar con los entes de PQRSO 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 | 1/04/2021 | 30/09/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 50,00% | 50,00% | 0,00% | 0,00% | NA | Acción Finalizada en septiembre de 2021 | 0,00% | 100,00% | | | | | |
| | 1.6 | | | | | | 6. Incorporar en los informes trimestrales de PQRSO, 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 | COORDINADORA(S) 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% | De acuerdo a la periodicidad de reporte, se indica que el último seguimiento correspondiente al periodo de octubre a diciembre se presentará en la fecha que corresponde a corte de la información. | No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021. | 0,00% | 75,00% | | | | |
| | 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 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 25,00% | 0,00% | 25,00% | De acuerdo a la periodicidad de reporte, se indica que el último seguimiento correspondiente al periodo de septiembre a diciembre se presentará en la fecha que corresponde a corte de la información. | No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021. | 0,00% | 75,00% | | | | |
| | 1.8 | | | | | | 8. Trasladar informe trimestral a la Secretaría General sobre los PQRSO resueltos extemporaneamente para las acciones disciplinarias que den lugar. | Informes | 5 | 1/12/2020 | 2/12/2021 | COORDINADORA(S) 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% | No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021. | No se registra avance, teniendo en cuenta, que el próximo reporte se realizará una vez finalice el cuarto trimestre de 2021. | 0,00% | 60,00% | | | | |
| | 2.1 | | | | | | 9. Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de los lineamientos. | Diagnóstico | 1 | 18/01/2021 | 15/03/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL | 0,00% | 30,00% | 35,00% | 25,00% | 10,00% | 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% | | | | |



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

| NO. | CONS. ACCIÓN MEJORA | ORIGEN | NOMBRE DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | ORIGEN | CAUSA (S) DEL HALLAZGO | TIPO DE ACCIÓN | PLAN DE MEJORAMIENTO | | | | SEGUIMIENTO OFICIAL DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--|--|---|--|---|---|--|---|---------------------------|---|--|--|--|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|--|--|---|--|------------------------------------|---------|---------|
| | | | | | | | | 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 | SEGUIMIENTO OFICIAL DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | NOMBRE DEL LÍDERE(S) DE PROCESO | % Avance Mensual Octubre | % Avance Mensual Enero | % Avance Mensual Febrero | % Avance Mensual Marzo | % Avance Mensual Abril | % Avance Mensual Mayo | % Avance Mensual Junio | % Avance Mensual Julio | % Avance Mensual Agosto | % Avance Mensual Septiembre | % Avance Mensual Octubre | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Noviembre | % Total | |
| 2 | 2.2 | Infoma Semestral de Seguimiento (PQRS) | SERVICIO AL CIUDADANO | No conformidad No. 12. Se observó que las líneas de teléfono celular las servidoras de las oficinas territoriales no cuentan con la logística necesaria para contestar todas las llamadas que entran por este medio, lo que no se ayuda a los "Proveedores para la participación de los familiares de las personas discapacitadas en el marco de un modelo humanitario para la búsqueda" de la Policía de Servicio al Ciudadano SCPC-002-V1, alineación con "la atención e identificación permanente desde una relación pedagógica", así como la definición del canal telefónico incluída en el procedimiento "Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Denuncias PQRSJ, SCI, PR-001 V1", numeral 5. Definición 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 misma situación sucede con el 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 pueden 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 rutinarias desarrolladas por los equipos territoriales. | Auditoría Interna (Desafío de Territorio) | No se ha priorizado la necesidad de realizar un diagnóstico detallado de los equipos territoriales frente a la atención 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 | 1/04/2021 | 30/04/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL | 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% | NA | Acción Finalizada en mayo de 2021 | 0.00% | 100.00% |
| | | | | | | | | 11. Desarrollar e implementar estrategias para la atención de responsables y responsabilidades, y actividades de sensibilización y el valor de los instrumentos tecnológicos para la atención telefónica en los equipos territoriales. | Plan de trabajo | 100% | 3/05/2021 | 15/12/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 13.33% | 0.00% | 6.66% | 55.1% | 13.33% | 5.79% | Se advierte del avance de trabajos con reporte de avance de cada una de las actividades contempladas y cumplidas en el 100%. Por lo anterior, se da cierre a la Acción de Mejora por cumplimiento. | Se observaron los documentos "Acta de verificación de", "Asistencia Barranobampo", "Asistencia Cal.", "Asistencia Cal. 2", "Asistencia Montera", "Inicio asistencia Medera", "PLAN DE TRABAJO", entre otros, correspondientes al consolidado de actividades para el desarrollo de entregables para el cumplimiento de los sucos en la Acción de Mejora. De acuerdo con el anterior, hay Oportunidad debido a que se realizaron actividades en el término suscrito, hay Integridad y Cumplimiento en el reporte de avance y los soportes, hay Pertinencia entre el registrado en el reporte de avance y la Unidad de Medida. | 5.79% | 100.00% | | |
| | | | | | | | | 12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales. | Informe | 1 | 1/10/2021 | 15/12/2021 | COORDINADORA(S) 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% | 40.00% | Como soporte de la actividad, se presenta una suscita que denota la verificación de cumplimiento de las acciones contempladas en el plan de trabajo, correspondientes a la actividad Mo. 11 (Desarrollar e implementar estrategias para la atención de responsables y responsabilidades, y actividades de sensibilización y el valor de los instrumentos tecnológicos para la atención telefónica en los equipos territoriales). Se observó el documento "Acta de verificación", correspondiente al soporte de avance realizado el 09 de diciembre de 2021, entre la (SCIT) y la (SAU), donde se desarrollaron los siguientes temas: Consolidar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones; Realizar la confirmación, modificación o actualización de los responsables críticos de PQRSJ de nivel central y territorial; Realizar entregables de sensibilización con los equipos de PQRSJ en territorio; Gestionar con las dependencias que corresponde la adquisición de los elementos necesarios para la atención de las llamadas; Entrega de los elementos solicitados a los equipos territoriales; Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales. De acuerdo con el anterior, hay Oportunidad debido a que se realizaron actividades en el término suscrito, hay Integridad y Cumplimiento en el reporte de avance y los soportes, hay Pertinencia entre el registrado en el reporte de avance y la Unidad de Medida. | 40.00% | 80.00% | | | |
| | | | | | | | | 13. Gestionar con las instancias que corresponden, los conceptos honorarios y/o jurídicos para el uso de la aplicación WhatsApp. | Comunicaciones con las instancias correspondientes. | 2 | 1/12/2020 | 30/03/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 50.00% | 20.00% | 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% |
| 3 | 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. | Auditoría Interna (Desafío de Territorio) | No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes, que emiten conceptos de validez técnica o jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp. | Acción de Mejora | 14. Comunicar a los equipos territoriales los lineamientos técnicos y jurídicos necesarios para el uso de la aplicación WhatsApp en el atención de los ciudadanos y personas de los diferentes grupos de interés | Comunicado Oficial | 1 | 1/04/2021 | 30/04/2021 | COORDINADORA(S) 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% | NA | Acción Finalizada en abril de 2021 | 0.00% | 100.00% |
| | | | | | | | 15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano (SCIMN-V1), junto con los protocolos para los canales de atención | Manual actualizado | 1 | 15/01/2021 | 30/09/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 0.00% | 13.33% | 13.33% | 13.33% | 0.00% | 13.33% | 13.33% | 6.66% | 0.00% | 0.00% | 13.33% | Se observaron los documentos "Cierre Manual Servicio al Ciudadano Versión Final", "Manual Servicio al Ciudadano Versión Final" y "Socialización del SCIMN-001 V2 Manual Servicio al Ciudadano", correspondientes a los avances de actividad de revisión y actualización de los manuales de servicio al ciudadano y su validación por el Subdirector Administrativo y Financiero a la Oficina Asesora de Planeación para su verificación el 13 de diciembre de 2021, la y como se presenta en correo de evidencia. Se indica que el Manual surto las revisiones y aprobaciones respectivas y fue remitido por el Subdirector Administrativo y Financiero a la Oficina Asesora de Planeación para su verificación el 13 de diciembre de 2021, la y como se presenta en correo de evidencia. Por lo anterior, se da cierre a la Acción de Mejora por cumplimiento. | 13.33% | 100.00% | | | | |
| | | | | | | | 16. Socializar a los servidores de la UPAD las actualizaciones en manuales, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano, de las cuales se realizaron visitas presenciales territoriales a Cal 18 de junio, Ciudad 15 de julio, San José del Guaviare el 3 de agosto, Mocoa 23 de agosto, Bogalá 14 de septiembre, Villavieja 15 de septiembre, Arauca, 29 de septiembre, Florencia 14 de octubre, Ciudad 29 de octubre. | Socialización | 1 | 30/03/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 0.00% | 5.00% | 12.50% | 12.50% | 11.11% | 11.11% | 5.56% | 5.56% | 11.11% | 11.11% | 11.11% | Se observaron los documentos "Asistencia Barranobampo", "Asistencia Cal.", "Asistencia Cal. 2", "Asistencia Montera", "Inicio asistencia Medera", correspondientes a los lineamientos de asistencia de los equipos de Ciudadano, de las cuales se realizaron visitas presenciales territoriales a Cal 18 de junio, Ciudad 15 de julio, San José del Guaviare el 3 de agosto, Mocoa 23 de agosto, Bogalá 14 de septiembre, Villavieja 15 de septiembre, Arauca, 29 de septiembre, Florencia 14 de octubre, Ciudad 29 de octubre. Fortalecer la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano, (i) Socializar el procedimiento de atención de PQRSJ a las dependencias; (ii) Fortalecer la atención de los instrumentos en materia de Servicio al Ciudadano (i) revisar la organización y conformación de los PQRSJ atendidos, teniendo en cuenta las necesidades de gestión de los derechos de petición; De acuerdo con lo anterior, hay Oportunidad debido a que se realizaron actividades en el término suscrito, hay Integridad y Cumplimiento en el reporte de avance y los soportes, hay Pertinencia entre el registrado en el reporte de avance y la Unidad de Medida. | 3.33% | 100.00% | | | | |
| | | | | | | | 16. Socializar a los servidores de la UPAD las actualizaciones en manuales, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano | Socialización | 1 | 30/03/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA(S) SERVICIO AL CIUDADANO | 0.00% | 5.00% | 12.50% | 12.50% | 11.11% | 11.11% | 5.56% | 5.56% | 11.11% | 11.11% | 11.11% | Se observaron los documentos "Asistencia Barranobampo", "Asistencia Cal.", "Asistencia Cal. 2", "Asistencia Montera", "Inicio asistencia Medera", correspondientes a los lineamientos de asistencia de los equipos de Ciudadano, de las cuales se realizaron visitas presenciales territoriales a Cal 18 de junio, Ciudad 15 de julio, San José del Guaviare el 3 de agosto, Mocoa 23 de agosto, Bogalá 14 de septiembre, Villavieja 15 de septiembre, Arauca, 29 de septiembre, Florencia 14 de octubre, Ciudad 29 de octubre. Fortalecer la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano, (i) Socializar el procedimiento de atención de PQRSJ a las dependencias; (ii) Fortalecer la atención de los instrumentos en materia de Servicio al Ciudadano (i) revisar la organización y conformación de los PQRSJ atendidos, teniendo en cuenta las necesidades de gestión de los derechos de petición; De acuerdo con lo anterior, hay Oportunidad debido a que se realizaron actividades en el término suscrito, hay Integridad y Cumplimiento en el reporte de avance y los soportes, hay Pertinencia entre el registrado en el reporte de avance y la Unidad de Medida. | 3.33% | 100.00% | | | | |



| | | |
|-----------------------------|------------|--------------|
| PLAN DE MEJORAMIENTO | | |
| Código: | SEC-FT-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 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 | % Avance Mensual Mayo | % Avance Mensual Junio | % Avance Mensual Julio | % Avance Mensual Agosto | % Avance Mensual Septiembre | % Avance Mensual Octubre | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Noviembre | % Total | | |
| | | | | | | | | | | | | | NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 62 | | Subdirección General Técnica y Territorial y Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Servicio al Ciudadano. | Se realizó el seguimiento y atención a las solicitudes de las solicitudes de la Subdirección de Gestión de Medios y Producto Documento de Aplicación de PQRSD con fecha inicio de la actividad 1 de febrero de 2021 y fecha final para el cumplimiento 15 de abril de 2021, de acuerdo con el seguimiento del segundo 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 fundador Presidencial Atención Solicitudes de Buzardo en importante que la Unidad cuente con este documento en áreas de facilitar la recepción, distribución y traslado de las solicitudes de buzardo a nivel central y zonas territoriales. | auditor interno (Requisitos trazados por la UBPD) | Inadecuado relacionamiento y articulación entre los diferentes áreas que componen la UBPD, las cuales son vitales para la adecuada construcción de los insumientos. | 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 | 1/07/2021 | 31/10/2021 | 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% | No se presenta avance reportado por la Subdirección General Técnica y Territorial para esta actividad. | Para el periodo de seguimiento, no se observó avance en la Acción de Mejora. Es importante mencionar que durante el periodo de desarrollo suscrito para la Acción de Mejora, no se observó avance, por lo que hay incumplimiento. | 0,00% | 0,00% |
| | 63 | | | | | | 29. Socializar la guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Buzardo | Socialización | 1 | 1/11/2021 | 15/3/2021 | 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% | La Guía, junto con los soportes de la misma fueron socializados el 20 de noviembre mediante correo electrónico de la Subdirección General Técnica y Territorial, se adjuntó como evidencia. | Se observó el documento "Cómo Guía para la Recepción, Registro y Designación de Solicitudes de Buzardo", correspondiente a la socialización de la Guía y de los Modelos de Respuesta, sin embargo, esta Acción de Mejora es dependiente de la anterior Acción, si bien, se realizó la socialización el 20 de noviembre de 2021, se recuerda que el corte de seguimiento la Guía y los Modelos no se encuentran actualizados y no han surtido los respectivos impactos en el Sistema de Gestión. De acuerdo con lo anterior, el cierre definitivo de la presente Acción de Mejora estará directamente ligado a la publicación y socialización a la UBPD. De acuerdo con lo anterior, hay Oportunidad dentro a que se realicen actividades dentro del término suscrito, hay integridad y Complejidad entre el reporte de avance y los soportes y en Particular por la relación directa entre el reporte, soporte y la Acción de Mejora y la Unidad de Medida. | 50,00% | 50,00% | |

www.ubpd.gov.co
 servicioalciudadano@ubpd.gov.co
 reclamos@ubpd.gov.co

