



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

| IDENTIFICACION DEL HALLAZGO | | | | | | PLAN DE MEJORAMIENTO | | | | | | | | | | | | | | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-------|--|-------------------------------|-------|--|------------------|--|----------------------------------|----------|---|--|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---|--|-----------------------------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|---------|
| NO. | CONS. ACCION MEJORA | ORDEN | NOMBRE DEL PROCESO | DESCRIPCION DEL HALLAZGO | ORDEN | CAUSA (S) DEL HALLAZGO | TIPO DE ACCION | DESCRIPCION DE LA ACCION | DIMENSION DE LA UNIDAD DE MEDIDA | | FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | FECHA DE TERMINACION PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | RESPONSABLE | NOMBRE DEL LIDER(S) DE PROCESO | % Avance Mensual Diciembre 2020 | % Avance Mensual Enero 2021 | % Avance Mensual Febrero 2021 | % Avance Mensual Marzo 2021 | % Avance Mensual Abril 2021 | % Avance Mensual Mayo 2021 | % Avance Mensual Junio 2021 | % Avance Mensual Julio 2021 | % Avance Mensual Agosto 2021 | % Avance Mensual Septiembre 2021 | % Avance Mensual Octubre 2021 | % Avance Mensual Noviembre 2021 | % Avance Mensual Diciembre 2021 | % Avance Mensual Enero 2022 | % Avance Mensual Febrero 2022 | REPORTE DE LA EJECUCION POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Marzo 2022 | % Total | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | INDICADOR | CANTIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 proceso | | No se cuentan con lineamientos suficientes para el control y seguimiento de las respuestas a los PQRSID. | Acción de Mejora | 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 | COORDINADORA/ 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | | | | | | | |
| | | | | | | | | 2. Solicitar 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 | 18/1/2021 | 15/3/2021 | COORDINADORA/ 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | | |
| | | | | | | | | 3. Verificar mediante informe trimestral la efectividad en aplicación del lineamiento. | Informes | 3 | 14/2/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA/ 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% | 16,67% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | 4. Diseñar un lineamiento que presente saldos de tiempo para el análisis, proyección, consideración, suscripción, notificación y notificación de las respuestas a PQRSID, en articulación con las dependencias de la UBPD. | Documento con lineamientos | 1 | 1/12/2020 | 30/8/2021 | COORDINADORA/ SERVICIO AL CIUDADANO | 5,00% | 10,00% | 90,00% | 0,00% | 11,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 23,89% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | 5. Solicitar con las entidades de PQRSID los lineamientos para el control de los derechos de petición, a través de saldos de tiempo para el análisis, proyección, consideración, suscripción, notificación y notificación de las respuestas. | Capacitación | 1 | 14/2/2021 | 30/9/2021 | COORDINADORA/ SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | 6. Incorporar en los informes trimestrales de PQRSID, el cumplimiento del lineamiento a través de la valoración de los indicadores de oportunidad en las respuestas. | Informes | 4 | 1/1/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA/ 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% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | 7. Realizar un informe cuatrimestral de calidad en las respuestas a PQRSID, 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/ SERVICIO AL CIUDADANO | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 25,00% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| | | | | | | | | 8. Traducir informe trimestral a la Secretaría General sobre los PQRSID resueltos oportunamente para las acciones disciplinarias que den a lugar. | Informes | 5 | 1/12/2020 | 21/12/2021 | COORDINADORA/ 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% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |

| NO. | CONSECUCIÓN MEJORA | ORIGEN | NOMBRE DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | ORIGEN | CAUSA (S) DEL HALLAZGO | TIPO DE ACCIÓN | PLAN DE MEJORAMIENTO | | | | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO OFICINA 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) | NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO | % Avance Mensual Diciembre 2020 | % Avance Mensual Enero 2021 | % Avance Mensual Febrero 2021 | % Avance Mensual Marzo 2021 | % Avance Mensual Abril 2021 | % Avance Mensual Mayo 2021 | % Avance Mensual Junio 2021 | % Avance Mensual Julio 2021 | % Avance Mensual Agosto 2021 | % Avance Mensual Septiembre 2021 | % Avance Mensual Octubre 2021 | % Avance Mensual Noviembre 2021 | % Avance Mensual Diciembre 2021 | % Avance Mensual Enero 2022 | % Avance Mensual Febrero 2022 | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Marzo 2022 | % Total | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2.1 | | | No conformidad No. 12: Se observó que las líneas de teléfono celular de los servidores de las oficinas territoriales no cuentan con la aplicación necesaria para contestar todas las llamadas que entran por este medio, lo que no se ayuda a los Principes 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 (SCAM) V.I., relacionado con "la interacción e intervención permanente desde una relación pedagógica" así como la definición del canal telefónico incluida en el procedimiento Tramite de las Pruebas, Clases, Testimonios y Documentos (PCPD, SCAM-PR-001 V.I., 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 anterior situación puede ser a causa del aumento en las solicitudes de búsqueda y que las líneas celulares de los equipos territoriales se completaron por el aumento en el flujo de llamadas y así 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 esenciales desarrolladas por los equipos territoriales. | Autoridad Interma (Despliegue Territorial) | No se ha priorizado la necesidad de realizar un diagnóstico detallado de los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares. | Acción Correctiva | 9. Realizar un diagnóstico a los equipos territoriales frente a la atención y manejo de las líneas celulares. | Informe | 1 | 18/12/2021 | 15/3/2022 | COORDINADORA/ 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | NA | Acción Finalizada en abril de 2021 | 0,00% | 100,00% | | | | | | | |
| | | | | | | | | 10. Consolidar y presentar los resultados del diagnóstico a las dependencias correspondientes para la toma de decisiones. | Informe | 1 | 14/2/2021 | 30/4/2021 | COORDINADORA/ 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% | 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 mayo de 2021 | 0,00% | 100,00% | |
| | | | | | | | | 11. Desarrollar e implementar estrategias para la definición de responsabilidades, el desarrollo de actividades de sensibilización y el desarrollo de herramientas tecnológicas para la atención telefónica en los equipos territoriales. | Plan de trabajo | 100% | 3/5/2021 | 15/12/2021 | COORDINADORA/ 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% | 5,79% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| | | | | | | | | 12. Verificar la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales. | Informe | 1 | 1/10/2021 | 15/12/2021 | COORDINADORA/ 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% | 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% | 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. | Autoridad Interma (Despliegue Territorial) | No se han realizado las consultas con las instancias correspondientes, que emiten conceptos de viabilidad técnica o jurídica frente al uso de aplicaciones móviles como WhatsApp. | Acción de Mejora | 13. Gestionar con las instancias que corresponde, 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 | COORDINADORA/ SERVICIO AL CIUDADANO | 50,00% | 30,00% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | | | | |
| | | | | | | | | 14. Comunicar a los equipos territoriales los frentes técnicos y jurídicos necesarios para el uso de la aplicación WhatsApp en la atención de las solicitudes y peticiones de los diferentes grupos de interés. | Comunicación Oficial | 1 | 14/2/2021 | 30/4/2021 | COORDINADORA/ 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% | 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% | 0,00% | |
| | | | | | | | | 15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SCAM-01 V.I, junto con los protocolos para los canales de atención. | Manual actualizado | 1 | 15/1/2021 | 30/8/2021 | COORDINADORA/ 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% | 13,36% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| | | | | | | | | 16. Socializar a los servidores de la LBPD las actualizaciones en manuales, manuales y protocolos en materia de Servicio al Ciudadano. | Socialización | 1 | 30/3/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA/ SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 5,00% | 12,50% | 12,50% | 11,11% | 11,11% | 5,59% | 5,59% | 11,11% | 11,11% | 11,11% | 11,11% | 3,36% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |



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

| NO. | CONS. ACCION MEJORA | ORIGEN | NOMBRE DEL PROCESO | IDENTIFICACION DEL HALLAZGO | ORIGEN | CAUSA (S) DEL HALLAZGO | TIPO DE ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN | PLAN DE MEJORAMIENTO | | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Marzo 2022 | % Total | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--------|--------------------|--|--|--|-------------------|---|----------------------------------|---------------------------|-------------|---|--|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---|--|-----------------------------|---------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|---------|
| | | | | | | | | | DIMENSION DE LA UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA | | FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | % Avance Mensual Diciembre 2020 | % Avance Mensual Enero 2021 | % Avance Mensual Febrero 2021 | % Avance Mensual Marzo 2021 | % Avance Mensual Abril 2021 | % Avance Mensual Mayo 2021 | % Avance Mensual Junio 2021 | % Avance Mensual Julio 2021 | % Avance Mensual Agosto 2021 | % Avance Mensual Septiembre 2021 | % Avance Mensual Octubre 2021 | % Avance Mensual Noviembre 2021 | % Avance Mensual Diciembre 2021 | % Avance Mensual Enero 2022 | | | | | % Avance Mensual Febrero 2022 | | | | | | | |
| 4.1 | | | | | | | | 17. Presentar y formalizar a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección General la resolución que reglamente el trámite interno de los PQRSID. | Resolución | 1 | 15/1/2021 | 16/02/21 | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 3,00% | 3,00% | 3,10% | 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% | 0,00% | 100,00% | | |
| 4.2 | | | | | | | | 18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los tratados de permuta por competencia. | Lineamiento | 1 | 1/2/2021 | 15/3/2021 | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 0,00% | 66,67% | 16,66% | 8,33% | 0,00% | 3,00% | 0,00% | 5,41% | 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% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | |
| 4.3 | | | | | | | | 19. Diseñar y documentar un lineamiento para el control de PQRSID a través de video de tiempo. | Lineamiento | 1 | 1/2/2021 | 30/8/2021 | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 0,00% | 14,28% | 14,28% | 14,28% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| 4.4 | | | | En la revisión de las respuestas brindadas a derechos de petición se evidenció que durante el año 2021 (en el PQRSID) se respondieron fuera de los términos establecidos los cuales están asignados a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPIPL), así como durante el primer trimestre de 2022 (en el PQRSID) se respondió fuera de términos a las que se asignó a la Dirección Técnica de Información, Planeación y Localización para la Búsqueda (DTPIPL). La anterior contrario a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 conforme a la cual el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece que la solicitud disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. | autorías Internas (Respuestas brindadas por la UBPD) | Insuficientes lineamientos diseñados y socializados en materia de PQRSID | Acción Correctiva | 20. Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Respuesta. | Guía | 1 | 15/1/2021 | 30/6/2021 | SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 18,18% | 18,18% | 18,18% | 9,09% | 0,00% | 18,18% | 4,54% | 4,54% | 2,27% | 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% | 0,00% | 100,00% | |
| 4.5 | | | | | | | | 21. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión. | Socialización | 1 | 14/2/2021 | 30/6/2021 | SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 6,67% | 6,67% | 5,56% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 87,69% | |
| 4.6 | | | | | | | | 22. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación de los lineamientos en materia de PQRSID. | Socialización | 2 | 16/2/2021 | 31/12/2021 | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 8,33% | 8,33% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| 5.1 | | | | | | | | 23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los tratados de permuta por competencia. | Lineamiento | 1 | 1/2/2021 | 15/3/2021 | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 0,00% | 60,00% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | |
| 5.2 | | | | | | | | 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 | 15/3/2021 | 31/7/2021 | COORDINADORA SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 22,22% | 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| 5.3 | | | | | | | | 25. Socializar a los servidores los lineamientos en materia de diseñados y formalizados en el Sistema de Gestión. | Socialización | 1 | 20/4/2021 | 30/5/2021 | COORDINADORA 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| 5.4 | | | | | | | | 26. Realizar una evaluación que permita identificar el nivel de apropiación del lineamiento. | Evaluación | 1 | 16/2/2021 | 15/12/2021 | COORDINADORA 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% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |



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

| NO. | CONS. ACCIÓN MEJORA | ORDEN | NOMBRE DEL PROCESO | IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO | ORDEN | CAUSA (S) DEL HALLAZGO | TIPO DE ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN | PLAN DE MEJORAMIENTO | | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | % Avance Mensual Marzo 2022 | % Total | | | | | | |
|-----|---------------------|-------|--------------------|--|-------|--|-------------------|--|----------------------------------|---|-------------|--|--|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|--|-----------------------------|---------|---------------------------------|---------------------------------|--|---|-------------------------------|--------|
| | | | | | | | | | DIMENSION DE LA UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA | | FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | % Avance Mensual Diciembre 2020 | % Avance Mensual Enero 2021 | % Avance Mensual Febrero 2021 | % Avance Mensual Marzo 2021 | % Avance Mensual Abril 2021 | % Avance Mensual Mayo 2021 | % Avance Mensual Junio 2021 | % Avance Mensual Julio 2021 | % Avance Mensual Agosto 2021 | % Avance Mensual Septiembre 2021 | | | | | % Avance Mensual Octubre 2021 | % Avance Mensual Noviembre 2021 | % Avance Mensual Diciembre 2021 | % Avance Mensual Enero 2022 | % Avance Mensual Febrero 2022 | |
| | | | | | | | | | NO. | FECHA DE INICIO PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | | FECHA DE TERMINACIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa) | % Avance Mensual Diciembre 2020 | % Avance Mensual Enero 2021 | % Avance Mensual Febrero 2021 | % Avance Mensual Marzo 2021 | % Avance Mensual Abril 2021 | % Avance Mensual Mayo 2021 | % Avance Mensual Junio 2021 | % Avance Mensual Julio 2021 | % Avance Mensual Agosto 2021 | % Avance Mensual Septiembre 2021 | % Avance Mensual Octubre 2021 | | | | | % Avance Mensual Noviembre 2021 | % Avance Mensual Diciembre 2021 | % Avance Mensual Enero 2022 | % Avance Mensual Febrero 2022 | | |
| 6.1 | | | | | | | | 27. Elaborar una guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda | Guía | 1 | 15/1/2021 | 30/6/2021 | SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL - SERVICIO AL CIUDADANO | 0,00% | 18,18% | 18,18% | 9,09% | 18,18% | 0,00% | 18,18% | 4,54% | 4,54% | 4,54% | 0,00% | 2,00% | 2,87% | 0,00% | 0,00% | NA | Acción Finalizada en diciembre de 2021 | 0,00% | 100,00% | |
| 6.2 | | | | En el Plan Anticoncepción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, en el componente 4 de Atención al Ciudadano y en el subcomponente 5 de acompañamiento con el ciudadano, se programó la actividad "revisar los antecedentes y criterios de direccionamiento asignación y atención de las peticiones y/o solicitudes de la ciudadanía de dentro grupos de interés" y producto documento de especificación de PQRSO con fecha inicio de la actividad 1 de febrero de 2020 y fecha final para el cumplimiento 15 de abril de 2020. Ya acuerdo con el seguimiento del registro cuantitativo se observó que no se cumplió con la totalidad del producto en los tiempos programados para el proceso, toda vez que, se cuenta con un borrador Protocolo Atención Solicitudes de Búsqueda, se reportó que la Unidad cuenta con este documento en aras de facilitar la recepción, distribución y traslado de las solicitudes de búsqueda a nivel central y redes territoriales. | | Indicador relacionamiento y articulación entre las diferentes áreas que componen la UBPD, las cuales son claves para la adecuada construcción de los lineamientos. | 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 | 17/02/21 | 30/6/2022 | 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% | 0,00% | 0,00% | 20,00% | Para el mes a reportar no se evidencia avance dado que a la fecha el procedimiento de Recepción, Registro, Protección, Acompañamiento y consulta de la información, para la búsqueda de cual está vincula al proceso de Planificación de acciones Humanitarias, se encuentra en actualización. | No se reportó avance por parte del responsable. | 0,00% | 20,00% |
| 6.3 | | | | | | | | 29. Socializar la guía para la recepción, registro y designación de Solicitudes de Búsqueda | Socialización | 1 | 1/11/2021 | 30/6/2022 | 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% | 50,00% | 0,00% | 20,00% | 10,00% | Para el mes a reportar no se evidencia avance dado que a la fecha el procedimiento de Recepción, Registro, Protección, Acompañamiento y consulta de la información, para la búsqueda de cual está vincula al proceso de Planificación de acciones Humanitarias, se encuentra en actualización. | No se reportó avance por parte del responsable. | 0,00% | 80,00% |

www.ubpd.gov.co
 www.ubpd.gov.co
 www.ubpd.gov.co

| | | |
|------------------|------------|---|
| No. Informe | 0001 | 1 |
| Fecha de Emisión | 15/03/2022 | 2 |
| Formulario | 0001 | 3 |
| Vigencia | 0001 | 4 |
| TOTAL | 0001 | 5 |