



<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>		
Código:	SEC-FT-002	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO						PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
NO.	CONS. ACCION 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 Febrero	% Total		
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO						
1	1,1						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	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	N/A	N/A	0%	100%		
	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	El 24 de febrero fue socializada mediante correo electrónico la Circular 033 a los servidores delegados por los jefes de dependencia, y como estrategia complementaria el 26 de febrero se elaboró un instrumento de valoración comprensiva sobre la Circular 033 de 2020. Los resultados que se encuentran en consolidación. En este sentido la actividad estaría cumplida en el 100%.	Se evidenció avance y cumplimiento de la acción, se socializó a lo servidores la Circular 033 de 2020 y se desarrollaron actividades complementarias.	100%	100%		
	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	De conformidad con los reportes anteriormente descritos, mediante informe trimestral se valorará la efectividad de aplicación del lineamiento en mención, actividad que dará inicio a partir del 1 de abril del 2021 una vez se cumpla el primer trimestre de implementación del lineamiento.	N/A	0%	0%	
	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	30/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se dio inicio a la elaboración del respectivo lineamiento, el cual se encuentra en construcción y se adjunta como evidencia de la gestión.	Se evidenció avance en el cumplimiento de la acción, el documento de lineamientos y de establecimiento de sellos de tiempos para cada una de las instancias es muy importante para medir gestión e identificar cuellos de botella, el reporte no da cuenta del trámite faltante para la oficialización del lineamiento a falta de un (1) mes para dar cumplimiento de la acción.	50%	65%	
	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.		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	30/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Dada la actividad anterior, a partir de 1 de abril de 2021 se iniciará la fase de socialización del lineamiento.	N/A	0%	0%
	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	De conformidad con la actividad descrita, mediante informe trimestral se valorará el cumplimiento del lineamiento del lineamiento en mención, actividad que dará inicio a partir del 1 de abril del 2021 una vez se cumpla el primer trimestre de implementación del lineamiento.	No se reportó avance durante el periodo	0%	0%



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO							PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO					
NO.	CONS. ACCION 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 Febrero	% 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		Teniendo en cuenta la actividad, se presentará el primer análisis de calidad en las respuestas 2021 una vez cumplido el primer cuatrimestre de la vigencia.	No se reportó avance durante el periodo	0%	25%
	1.8							8. Traslada 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		Teniendo en cuenta la actividad, se realizará el primer traslado a la Secretaría General, vigencia 2021 una vez cumplido el primer trimestre Enero - Marzo 2021.	El reporte de la ejecución da cuenta de avance en el cumplimiento de la acción, es importante una vez finalizados los trimestres, presentar la evidencia del cumplimiento efectivo, las acciones y decisiones tomadas a partir del traslado a la (SG), hay que tener en cuenta que no solo se debe realizar traslado, sino que se deben tomar las acciones disciplinarias descritas en la acción de mejora suscrita.	5%	35%
2	2.1	Informe Semestral de Seguimiento PQRSO	SERVICIO AL CIUDADANO	No conformidad No. 12: Se observó que las líneas de teléfono celular de 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 SCI-PC-002 V1., relacionados 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, SCI-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 congestionen 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 misionales desarrolladas por los equipos territoriales...	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	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		A partir de la metodología realizada se han realizado las siguientes visitas Diagnóstico: Ibagué, Montería, Yopal, Apartadó, Medellín, Cúcuta, de las cuales se presentan instrumentos diligenciados y listados de asistencia. La programación restante se encuentra en curso.	Se evidenció avance en el cumplimiento de la acción, no se presentaron documentos de las actividades realizadas en el GITT de Apartadó, resulta importante realizar inspecciones a los teléfonos celulares, en el instrumento no se evidenciaron actividades de este tipo, finalmente, es importante terminar con la programación y dar inicio con el diagnóstico final del ejercicio, lo que es la evidencia del cumplimiento de la acción, esto a falta de un (1) mes para la finalización.	35%	65%
	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	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		De acuerdo con la actividad diagnóstico y su finalización, se dará paso a la consolidación y presentación de resultados de acuerdo con la programación señalada.	N/A	0%	0%	
	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%	3/05/2021	15/12/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO SUBDIRECCIÓN GENERAL TÉCNICA Y TERRITORIAL		De acuerdo con los resultados obtenidos, se procederá al desarrollo de la actividad de acuerdo con la programación señalada.	N/A	0%	0%	
	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		Se verificará la efectividad de las acciones implementadas en los equipos territoriales de acuerdo con las fechas estimadas.	N/A	0%	0%	



PLAN DE MEJORAMIENTO		
Código:	SEC-FT-002	002

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO							PLAN DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO				
NO.	CONS. ACCION 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 Febrero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO				
3	3,1		SERVICIO AL CIUDADANO	Observación No.6. 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.	Auditorías 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 corresponde, los conceptos técnicos y/o jurídicos para el uso de la aplicación WhatsApp.	Comunicaciones con las instancias correspondientes.	2	1/12/2020	30/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se reiteró a la Oficina de Tecnologías de la Información solicitud de Concepto Técnico el 16 de febrero tal y como se presenta en evidencia de la gestión, así como el 24 de febrero se remitió plan de mejoramiento en aras de contextualizar a la Jefe de Oficina sobre el requerimiento en cuestión.	Se observó la gestión realizada por el proceso, en la reiteración en la solicitud de apoyo a la OTIC, no hay evidencia de gestión o respuesta desde la OAJ, donde al corte no hay respuesta a falta de un (1) mes para finalizar la acción; a partir de lo anterior, el avance se vería reflejado en la respuesta dada por las dependencias OAJ y la OTIC, por lo tanto no hay avance.	0%	80%
	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	Una vez se cuenten con el total de conceptos, se procederá con la socialización en las fechas señaladas.	N/A	0%	0%	
	3,3	15. Actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano SCI-MN-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	El día 25 de febrero se realizó mesa de trabajo de seguimiento en aras de identificar los contenidos objeto de actualización del Manual de Servicio al Ciudadano, para lo cual consta como evidencia, acta de verificación.	Se evidenció avance en la acción.	23,75%	30,00%	
	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	El 01 de febrero se realizó socialización del Instructivo para el tratamiento de los buzones de sugerencias, acción que se ha reiterado en las vistas presenciales a los equipos territoriales de Itagüé, Montería, Yopal, Cúcuta, Medellín y Apartadó. Así como se han realizado profundización de contenidos de manera virtual los días 22, 24, 26 de febrero, 1 y 5 de marzo, a través de los siguientes enlaces: 1. <a href="https://drive.google.com/file/d/1eXAOYGIUDhKNKduZ8BjJdGaHh1CXDzbz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1eXAOYGIUDhKNKduZ8BjJdGaHh1CXDzbz/view?usp=sharing</a> 2. <a href="https://drive.google.com/file/d/1jnyY6WBUmMzAoAkxGQwyG1-151AY4kv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1jnyY6WBUmMzAoAkxGQwyG1-151AY4kv/view?usp=sharing</a> 3. <a href="https://drive.google.com/file/d/1R-1xd_42NqcsN47Vf8fBLpHMLLuz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1R-1xd_42NqcsN47Vf8fBLpHMLLuz/view?usp=sharing</a> 4. <a href="https://drive.google.com/file/d/1VxpKgmSEKXGcPum7SRbXN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VxpKgmSEKXGcPum7SRbXN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing</a> 5. <a href="https://drive.google.com/file/d/1VxpKgmSEKXGcPum7SRbXN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VxpKgmSEKXGcPum7SRbXN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing</a> 6. <a href="https://drive.google.com/file/d/1Sj4eS_yLq4nMGn6RUBnNzYRn04EWZ8E/view">https://drive.google.com/file/d/1Sj4eS_yLq4nMGn6RUBnNzYRn04EWZ8E/view</a>  De igual manera el 24 de febrero fue socializada mediante correo electrónico la Circular 033 a los servidores delegados por los jefes de dependencia, y como estrategia complementaria el 26 de febrero se elaboró un instrumento de valoración comprensiva sobre la Circular 033 de 2020. Los resultados que se encuentran en consolidación.	Se evidenció avance en la acción, antes de la fecha de inicio suscrita.	20%	25%	
	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	El jueves 25 de febrero se realizó reunión con la Oficina Asesora Jurídica, a efecto de presentar la versión ajustada producto de las anteriores retroalimentaciones, así como adaptación de inquietudes al respecto. Como evidencia de la gestión se adjunta acta de reunión.	Se evidenció avance en la acción.	10%	20%
	4,2							18. Diseñar y documentar un lineamiento para la gestión de los traslados de pqrpd por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se cuenta con una versión preliminar de lineamiento, el cual se encuentra en revisión y ajuste para ser suscrita e incorporada en el Sistema de gestión de la UBPD. Se adjunta lo anterior para verificación.	Se evidenció avance en la acción, es importante mencionar que la acción tiene como fecha de finalización del 15 de marzo de 2021 para dar cumplimiento de la acción.	50%	50%



PLAN DE MEJORAMIENTO			
Código:	SEC-FT-002	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	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Febrero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO				
4	4.3	Auditoría Respuestas Brindadas al Proceso de Búsqueda	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) PQRDS 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) PQRDS 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 so 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	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	Se dio inicio a la elaboración del respectivo lineamiento, el cual se encuentra en construcción y se adjunta como evidencia de la gestión.	Se evidenció avance en el cumplimiento de la acción, el documento de lineamientos y de establecimiento de sellos de tiempos para cada una de las instancias es muy importante para medir gestión e identificar cuellos de botella.	20%	20%
	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	El 26 de febrero se realizó mesa de trabajo de seguimiento a los compromisos y avances relacionados con la construcción de la Guía, la cual fue convocada por la Subdirección General Técnica y Territorial, para lo cual se adjunta correo de retroalimentación y evidencias de la gestión.	Se evidenció avance en la acción.	16,50%	33,00%	
	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	El 01 de febrero se realizó socialización del Instructivo para el tratamiento de los buzzones de sugerencias, acción que se ha reiterado en las vistas presenciales a los equipos territoriales de Ibagué, Montería, Yopal, Cúcuta, Medellín y Apartadó. Así como se han realizado profundización de contenidos de manera virtual los días 22, 24, 26 de febrero, 1 y 5 de marzo, a través de los siguientes enlaces: 1. <a href="https://drive.google.com/file/d/1eAAOYGIUdHKNKduZ8fJdGdH10CXDz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1eAAOYGIUdHKNKduZ8fJdGdH10CXDz/view?usp=sharing</a> 2. <a href="https://drive.google.com/file/d/1jgn76WBUmZaoAkoGQwyG1-151AYkt/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1jgn76WBUmZaoAkoGQwyG1-151AYkt/view?usp=sharing</a> 3. <a href="https://drive.google.com/file/d/1R-xd_42Ncqs47Vf8fBLPHMLrUZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1R-xd_42Ncqs47Vf8fBLPHMLrUZ/view?usp=sharing</a> 4. <a href="https://drive.google.com/file/d/1VXpKgmSEKgcPum7SRbN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VXpKgmSEKgcPum7SRbN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing</a> 5. <a href="https://drive.google.com/file/d/1VXpKgmSEKgcPum7SRbN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VXpKgmSEKgcPum7SRbN_Cs6XxY0zP5/view?usp=sharing</a> 6. <a href="https://drive.google.com/file/d/15vES_yLq4nMGr6RUBnNzYRn04EVZ8E/view">https://drive.google.com/file/d/15vES_yLq4nMGr6RUBnNzYRn04EVZ8E/view</a>  De igual manera, el 24 de febrero fue socializada mediante correo electrónico la Circular 033 a los servidores delegados por los jefes de dependencia, y como estrategia complementaria el 26 de febrero se elaboró un instrumento de valoración comprensiva sobre la Circular 033 de 2020. Los resultados que se encuentran en consolidación.	Se evidenció avance en la acción, antes de la fecha de inicio suscrita.	11,10%	22,20%	
	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	Se realizó una primera valoración de conocimientos a partir de los procesos de cualificación realizados en la vigencia 2020, de la cual fue diseñado un formulario Web con 11 preguntas, con 10 respuestas para evaluación, se cuentan con los resultados adjuntos al presente seguimiento.	Como avance y soporte se observó el informe de resultados, posterior a la aplicación de las encuestas.	8,33%	16,66%	
5	5.1	Subdirección General Técnica y Territorial y 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 éstos 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 "si 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 día	auditorías Internas (Respuestas	Lineamientos insuficientes que orienten el trámite para el traslado por competencia de las PQRSD, de	Acción Correctiva	23. Diseñar un lineamiento para la gestión de los traslados de pqrsd por competencia.	Lineamiento	1	1/02/2021	15/03/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se cuenta con una versión preliminar de lineamiento, el cual se encuentra en revisión y ajuste para ser suscrita e incorporada en el Sistema de gestión de la UBPD. Se adjunta lo anterior para verificación.	Se observó avance en el cumplimiento, es importante mencionar que la acción tiene como fecha de finalización el 15 de marzo de 2021, para lo cual, en el siguiente seguimiento debería estar culminada.	50%	50%	
	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	15/04/2021	COORDINADOR(A) SERVICIO AL CIUDADANO	Se realizará una vez cuente con revisión total del documento y respectiva firma.	No hay avance para la acción, teniendo en cuenta que depende de una acción donde el lineamiento se encontraba en revisión y ajuste	0%	0%		



PLAN DE MEJORAMIENTO	
Código:	SEC-FT-002 <span style="float: right;">002</span>

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	REPORTE DE LA EJECUCIÓN POR PARTE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% Avance Mensual Febrero	% Total
													NOMBRE DEL LÍDER(S) DE PROCESO				
	5,3		Financiera – Grupo de Servicio al Ciudadano.	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 del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"	brindadas por la UBPD)	acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.		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	Se dará inicio en la fecha señalada, de conformidad con el cronograma previsto.	N/A	0%	0%
	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	Se dará inicio a la actividad en la fecha señalada, de conformidad con el cronograma previsto.	N/A	0%	0%
6	6,1		Subdirección General Técnica y Territorial y 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 la ciudadanía de demás grupos de interés", y producto documento de tipificación de PQRSD 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 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 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	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	El 26 de febrero se realizó mesa de trabajo de seguimiento a los compromisos y avances relacionados con la construcción de la Guía, la cual fue convocada por la Subdirección General Técnica y Territorial, para lo cual se adjunta correo de retroalimentación y evidencias de la gestión.	Se evidenció avance en la acción.	16,50%	33,0%
	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	Se dará inicio a la actividad en la fecha señalada, de conformidad con el cronograma previsto.	No hay avance para la acción, teniendo en cuenta que depende de una acción donde la Guía se encuentra en proceso de construcción.	0%	0,0%
	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	Se dará inicio a la actividad en la fecha señalada, de conformidad con el cronograma previsto.	No hay avance para la acción, teniendo en cuenta que depende de una acción donde la Guía se encuentra en proceso de construcción.	0%	0,0%

www.utpbusquedadesaparecidos.co  
servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co / notificacionesjudiciales@ubpdbusquedadesaparecidos.co