

		PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO												Código: FO-CM-01-002	
														Versión: 03	
														Fecha de Modificación: 06/10/2023	
NOMBRE DEL PROCESO:		JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO - ATENCION AL CIUDADANO - PQRSDF					OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA			SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO (Este se diligencia de manera semestral por parte de la oficina de Control Interno)					
SECRETARÍA AUDITADA:		PRIVADA					Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Gobernación de Caldas, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2023, mediante el análisis de la base de datos de Gestión Documental (FOREST BPM), suministrado por la Jefatura de Gobierno Abierto; grupo de ventanilla única documental, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes								
NOMBRE DE LA AUDITORIA:		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2023													
FECHA DE SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO:		2/8/2024													
NOMBRE JEFE DE CONTROL INTERNO:		JULIETA TORO GOMEZ													
NOMBRE AUDITOR:		LAURA HELENA MUÑOZ RENDON													
# OB	OBSERVACIÓN	CAUSA RAÍZ	ACTIVIDADES /ACCIONES	FECHA INICIO	FECHA FIN	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE	META/ RESULTADO ESPERADO	SECRETARÍA	FECHA DE SEGUIMIEN TO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO (Criteros de evaluación:	EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	
1	Imposibilidad de entregar un dato real a las secretarías y a la entidad como tal del cumplimiento en los tiempos de respuesta, pues con los informes generados por el sistema FOREST no es posible entregar un dato que tenga confiabilidad.	El sistema no genera reportes personalizados.	Solicitar al proveedor que genere los reportes requeridos por la entidad.	Marzo	Marzo	Jefe de la Oficina Gobierno Abierto	Reportes con informacion completa	Privada							
2	Mejorar el acompañamiento a las secretarías, Revisando periódicamente que los diferentes enlaces estén dando respuesta adecuada a las PQRSDF y que la entidad y sus funcionarios no se expongan a procesos disciplinarios. Es importante generar capacitaciones acerca del manejo del sistema y buscar mecanismos que permitan e incentiven el uso adecuado de la plataforma.	Por cambio de gobierno ingresa personal nuevo que pueden no tener conocimiento en el manejo de la plataforma ni en los terminos para dar respuesta y en la importancia del contenido de las mismas para el ciudadano.	1. Socializar con los servidores de la entidad los procedimientos existentes sobre la gestion y atención de las peticiones allegadas a la entidad. (dos (2) socializaciones al año) 2. Realizar Capacitación a los lideres funcionales designados por cada secretaria sobre la responsabilidad que tienen en el seguimiento a la gestion de los derechos de petición que llegan a cada dependencia. (minimo dos (2) capacitaciones al año)	Marzo	Septiembre	Profesional Especializado, Líder Servicio al Ciudadano	1. Servidores socializados sobre la responsabilidad y procedimientos de gestión sobre los derechos de petición 2. Lideres capacitados en el seguimiento a la	Privada							
3	Falta de confiabilidad en los informes que entrega el sistema FOREST, ademas de que los entrega de manera incompleta, no permite que se puedan tomar decisiones de fondo. Se debe determinar de manera urgente si se continua con este sistema, cuales son las mejoras que requiere	El sistema genera los reportes parametrizados. No genera reportes personalizados o nuevos reportes.	Solicitar al proveedor que genere los reportes requeridos por la entidad. Con el numeral anterior se mejora la percepción de f alta de confiabilidad.	Marzo	Marzo	Jefe de la Oficina Gobierno Abierto	Reportes con informacion completa	Privada							
4	Mejorar la visibilidad de todos los canales de recepcion de PQRSDF, para que los ciudadanos hagan uso de las herramientas que tienen a su disposicion, especialmente el canal web	Uso en menor medida del canal de PQRSDF en la pagina web	Generar difusión por medio digital y presencial de los canales institucionales disponibles para acceso de la ciudadanía.	Marzo	Agosto	Profesional Especializado, Líder Servicio al Ciudadano	Mejorar la difusion de los canales institucionales de acceso a la	Privada							
5	Continuar con la Capacitación y generar retroalimentación con los funcionarios de la ventanilla para procesar adecuadamente las peticiones y que estas se distribuyan a la Secretaría que corresponda, de acuerdo al tema que se solicita. Se debe hacer una buena lectura de la solicitud, para identificar de que tipo se trata y si necesita o no respuesta.	Por cambio de gobierno, ingresan funcionarios nuevos que deben ser capacitados en el que hacer de cada dependencia para mitigar el riesgo de no direccionar acertadamente los caos radicados en la Ventanilla Única	Capacitar y retroalimentar a los funcionarios de la ventanilla para la clasificacion adecuada de las peticiones. Se realizara una sesion de trabajo al mes de Marzo a Julio	Marzo	Julio	Profesional Especializado, Líder Servicio al Ciudadano	Dismunir los casos no direccionados acertadamente	Privada							

6	Es necesario que se identifique dentro de la plataforma aquellas solicitudes que no requieren respuesta, pues deberían quedar cerradas desde que se abra el documento y no debería exigir un cierre que no se requiere, afecta las estadísticas.	Solicitudes que no requieren respuesta no se cierran en el sistema, se realiza todo el flujo de traslado a la secretaria competente de conocer la informacion	Enviar solicitud al proveedor para que cambie el flujo de trabajo de Forest.	Marzo	Marzo	Jefe de la Oficina Gobierno Abierto	Reportes con la informacion completa	Privada						
---	--	---	--	-------	-------	-------------------------------------	--------------------------------------	---------	--	--	--	--	--	--

MANUEL ORLANDO CORREA BEDOYA
Secretario Privado

Juanita Bustamante
Franco
Jefe Oficina de Gobierno