

 GOBIERNO DE CALDAS		OFICINA DE CONTROL INTERNO		PLAN DE MEJORAMIENTO										Código: FO-CM-01-002		
														Versión: 03		
														Fecha de Modificación: 26/06/2018		
NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO					OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA					SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO						
SECRETARÍA AUDITADA: PRIVADA																
NOMBRE DE LA AUDITORIA: AUDITORIA 13 DE 2020 INFORME DE PQRS																
FECHA DE SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO: OCTUBRE 28 DE 2020																
NOMBRE JEFE DE CONTROL INTERNO: JULIETA TORO GÓMEZ																
NOMBRE AUDITOR: LUIS HERMAN BETANCUR																
ÍTEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA/HALLAZGO	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	SECRETARÍA RESPONSABLE	SE REQUIEREN RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN			OBSERVACIÓN RESPECTO A LA NECESIDAD DE RECURSOS	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: SI = 2; NO = 0; PARCIAL = 1	
							SI	NO	PRESUPUESTO							
7	Suscribir planes de mejoramiento con todas las dependencias, tendientes a responder dentro de los tiempos las diferentes tipologías de PQRSDF. La suscripción de planes de mejoramiento o planes de acción, no necesariamente deben ser resultado de auditorías o propuestas de Control Interno, toda vez que el autocontrol por parte de los líderes de los procesos, sugieren siempre acciones de mejora, que deben plasmarse en planes de mejora o de acción y de manera particular para mejorar la gestión de las PQRS. Pueden generarse también planes de mejora partiendo de la identificación de los errores cometidos en el manejo de la plataforma FOREST BPM por parte de los usuarios y que impiden su respuesta oportuna. Por ejemplo, resultado de preguntas tales como: ¿Por qué se evidencian las PQRS en mora? ¿Por qué no se cerraron en FOREST BPM?; ¿Es un manejo inadecuado de FOREST? ¿Hay inconveniencias o debilidades en programa?	En el informe mensual de PQRSDF enviado a las secretarías, se incluya un capítulo donde se le informe el comportamiento de las mismas, de evidenciar respuestas extemporáneas, se les sugiere la elaboración de un plan de mejoramiento que les permita identificar las causas que generan este incumplimiento y se enviará la relación de las secretarías que deben implementar los planes a la Oficina de Control Interno para los fines pertinentes.	5/11/2020	31/12/2020	DIEGO ALEXANDER PAREDES Profesional Especializado Gobierno Abierto	Secretaría Privada										

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO

NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO ENCARGADO DE COORDINAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO, COMO MECANISMO DE AUTOCONTROL Y SEGUIMIENTO