



NOMBRE DEL PROCESO: JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO - VENTANILLA ÚNICA - PQRSDF

SECRETARÍA AUDITORA: PRIVADA

NOMBRE DE LA AUDITORIA: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF) PRIMER SEMESTRE DE 2023

FECHA DE SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO- 24-08-2023

NOMBRE JEFE DE CONTROL INTERNO: JULETA TORO GÓMEZ

NOMBRE AUDITOR: LAURA HELENA MUÑOZ RENDON

PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Código: FO-CA-01-002
Versión: 03

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO
(Este se diligencia de manera semestral con corte a junio y diciembre)

| ITEM | OBSERVACION/ OPORTUNIDAD DE MEJORA | ACCIONES PARA ELIMINAR LA CAUSA RAIZ | ACCIONES PARA ELIMINAR EL HALLAZGO (de ser posible) | FECHA INICIO | FECHA FIN | NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE | SECRETARÍA RESPONSABLE | FECHA DE SEGUIMIENTO | PORCENTAJE DE AVANCE | ACCIONES IMPLEMENTADAS | SOPORTES QUE EVIDENCEN EL CUMPLIMIENTO | CRITERIOS DE EVALUACION: SI = 2; NO = 0; PARCIAL = 1 |
|------|--|---|--|--------------|------------|---|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|--|--|
| 1 | Revisión del sistema para establecer adecuadamente los tiempos de respuesta y hacer control de que se esté generando la data sin errores. | Se realizará un diagnóstico para identificar las causas de las fechas que se consultan sobre el Sistema de Información | NA | Sept | Sept | Diego A. Paredes Profesional Especializado | Privada | | | | | |
| 2 | Revisar periódicamente que las diferentes Secretarías y 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. | <ul style="list-style-type: none">Realizar seguimiento periódico a las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente y vendido, y enviar correos electrónicos a las dependencias encargadas de gestionar.Realizar estrategias de comunicación a fin de retroalimentar el proceso de gestión de PQRSDF y la importancia de la oportunidad de respuesta a todos los funcionarios de la institución. | <ul style="list-style-type: none">Realizar seguimiento periódico a las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente y vendido, y enviar correos electrónicos a las dependencias encargadas de gestionar.Realizar estrategias de comunicación a fin de retroalimentar el proceso de gestión de PQRSDF y la importancia de la oportunidad de respuesta a todos los funcionarios de la | 5-oct-23 | 31-dic-23 | Una Constanza Morales Jefe de Oficina Gobierno bierto | Privada | | | | | |
| 3 | Capacitar y generar retroalimentación con los funcionarios de la ventanilla para procesar adecuadamente las peticiones y que estas se distribuyan a la Secretaría que corresponde, 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. | Continuar con las sesiones de trabajo con el equipo de la Ventanilla Unida Servicio al Ciudadano (Mínimo una sesión por mes) | Realizar sesión de trabajo el próximo viernes 1 se septiembre de 2023 | Octubre | Diciembre | Diego A. Paredes Profesional Especializado | Privada | | | | | |
| 4 | Revisión del sistema frente a las celdas del servidor, pues no se puede trasladar el problema al ciudadano, se le debe dar respuesta a su petición. | La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-SPRMS para poder proceder con esta actividad | La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-SPRMS para poder proceder con esta actividad | Septiembre | Septiembre | Unidad de Sistemas | Planeación | | | | | |
| 5 | 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. | La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-SPRMS para poder proceder con esta actividad | La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-SPRMS para poder proceder con esta actividad | Septiembre | Septiembre | Unidad de Sistemas | Planeación | | | | | |

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO

Diego A. Paredes
Jefe de Oficina Gobierno bierto