

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA									
NOMBRE DEL PROCESO: JEFATURA DE GOBIERNO ABIERTO - VENTANILLA UNICA - PQRSDF									
SECRETARIA AUDITADA: 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: JULIETA TORO GÓMEZ									
NOMBRE AUDITOR: LAURA HELENA MUÑOZ RENDÓN									

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

ÍTEM	DIOSERVICIO / OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES PARA ELIMINAR LA CAUSA RAÍZ	ACCIONES PARA ELIMINAR EL HALLAZGO (de ser posible)	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	SECRETARIA RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: 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 peticiones 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.	* Realizar seguimiento periódico a las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente y vencido, y enviar correos electrónicos a las encargadas de gestión. * 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.	* Realizar seguimiento periódico a las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente y vencido, y enviar correos electrónicos a las dependientas encargadas de gestión. * 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.	5-oct-23	31-dic-23	Lina Constanza Morales Jefe de Oficina Gobierno bierno	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 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.	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 caídas del servidor, pues no se puede trasladar el problema al ciudadano, se le debe dar respuesta a su petición.	La secretaría de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMs para poder proceder con esta actividad	La secretaría de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMs 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 abre el documento y no debería exigir un cierto que no se requiere, afecta las estadísticas.	La secretaría de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMs para poder proceder con esta actividad	La secretaría de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMs para poder proceder con esta actividad	Septiembre	Septiembre	Unidad de Sistemas	Planeación					

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO

*Jorge Wilmar Ruiz Osorio
Jairo David Valencia*