

PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Código: FO-CM-01-002
Fecha de Modificación: 26/06/2018
Versión: 03

NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF)

SECRETARÍA, AUDITADA: PRIVADA

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría de seguimiento a la atención de POR

FECHA DE SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO:10/02/2023

NOMBRE JEFE DE CONTROL INTERNO: JULIETA TORO GÓMEZ

NOMBRE AUDITOR: LUIS HERMAN BETANCUR ALVAREZ

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Gobernación de Caldas, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2022, 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 efectiva atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

ITEM	OBSEERVACIÓN/OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	SECRETARÍA RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	SOPORTES QUE EVIDENCIA EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: SI = 2, NO = 0, PARCIAL = 1
1	TIEMPOS DE RESPUESTA	Establecer mediante acto administrativo el Reglamento Interno de Gestión de derechos de petición de la entidad.	10/03/2023	31/08/2023	Diego A. Paredes/Profesional Especializado	Secretaría Privada					
2	OBSEERVACIÓN 2: EVIDENCIA DE RESPUESTAS ENTREGADAS	Continuar con los informes periódicos (trimestral) a los secretaríos y entaces designados para que toman decisiones en sus dependencias	10/03/2023	30/12/2023	Diego A. Paredes/Profesional Especializado	Secretaría Privada					
3	OBSEERVACIÓN No 03: MALA CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	Realizar tres (3) capacitaciones en el primer semestre a todo el equipo de la Ventanilla Única. Realizadas 2 capacitación sobre funcionales sobre el ajuste a la clasificación de las peticiones. Apoyo a la gestión de Peticiones de un abogado contratista	10/02/2023	30/06/2023	Diego A. Paredes/Profesional Especializado	Secretaría Privada					

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO

CARLOS ARTURO AGUDELO MONTTOMA

DIEGO ALEXANDER PAREDES LAYERDE

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