

PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Código: FO-QM-01-002

Versión: 03

Fecha de Modificación: 28/08/2018

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

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA

Ejecutar 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 adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

ITEM	OBSERVACION/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCION A IMPLEMENTAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE	SECRETARIA RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ACCIONES IMPLEMENTADAS	REPORTES QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO	CRITERIOS DE EVALUACION: 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.	1/03/2023	31/08/2023	Diego A. Paredes/Profesional Especializado	Secretaría Privada					
2	OBSERVACIÓN 2: EVIDENCIA DE RESPUESTAS ENTREGADAS	Continuar con los informes periódicos (trimestral) a los secretarios y enlaces designados para que tomen decisiones en sus dependencias	10/03/2023	30/12/2023	Diego A. Paredes/Profesional Especializado	Secretaría Privada					
3	OBSERVACIÓN 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. Realizar dos (2) capacitaciones rigores funcionales sobre el ajuste a la clasificación de las peticiones. Apoyo al gestor de peticiones de un abogado contratista	10/03/2023	30/08/2023	Diego A. Paredes/Profesional Especializado	Secretaría Privada					

CARLOS MARTURU AGUDELO MONTOKA

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE DESPACHO

DIEGO ALEXANDER PAREDES LAVERDE

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