



<b>SEGUIMIENTO A:</b>	Acciones de Mejora Plan de Mejoramiento Seguimiento PQRSD				
<b>CORRESPONDIENTE AL MES DE:</b>	<b>JULIO</b>	<b>DE:</b>	<b>2021</b>		
<b>OBJETIVO DEL INFORME:</b>	Adelantar seguimiento a las acciones de mejora formuladas por el Grupo de Atención al Ciudadano derivadas del seguimiento a informes semestrales de PQRSD en el mes de JULIO de 2021				
<b>ALCANCE DEL INFORME:</b>	Seguimiento avance mes julio de 2021				
<b>PROCESO:</b>	Evaluación y Seguimiento	<b>ARTICULACION CON EL MECI:</b>	Actividades de Supervision y Monitoreo		
<b>MARCO NORMATIVO EN CASO QUE APLIQUE:</b>	Literal k, articulo 12 de la Ley 87 de 1993 que a la letra dice: " Verificar que se implenten las medidas respectivas recomendadas"				
ACTIVIDADES REALIZADAS		SI	NO	N.A	OBSERVACIONES / COMENTARIOS
Verificaciones documentales físicas o en aplicativos		X			Se verificó aplicativo PQRSD
Documentos soportes		X			Se revisaron documentos soportes
Confirmacion de información con la dependencia		X			Se confirmaron datos con el Grupo de Atención al Ciudadano
Se informa al funcionario responsable de la dependencia sobre las observaciones, resultado del seguimiento		X			Se mantiene comunicación telefónica y se informa
Se obtuvo respuesta a las comunicaciones enviadas por la OCI		X			La comunicación con el Grupo de Atención al Ciudadano fluye eficazmente y oportunamente.





<p><b>Desarrollo del Seguimiento:</b></p>	<p><b>Observacion 03:</b> En el seguimiento anterior se informo que se encuentra programada una reunión el proximo Martes 6 de Julio para adelantar la revisión para actualizar los Riesgos asociados al procedimiento. <b>No informaron al respecto.</b></p> <p><b>Observacion 02:</b> Consultada la plataforma de Gestión Documental se encontró que en el primer semestre de 2020 se encuentran tipificadas como sugerencias un total de 103 solicitudes. Se propuso: Solicitar a la oficina de sistemas la inclusión del botón correspondencia para clasificar este tipo de correspondencia. A partir de la implementación de dicho botón se elaborará un capitulo sobre las sugerencias y estas serán llevadas al comité institucional de gestion y seguimiento. A partir de la clasificación que se genere con esta herramienta , se incorporará un analisis de las temáticas mas solicitadas al informe de PQRSD. <b>Sgto: Ya fue solicitada la mejora de manera oficial y se encuentra en desarrollo.</b></p> <p><b>Observacion 03 :</b> Solicitar a la oficina de sistemas que se implemente un clasificador obligatorio asociado al portafolio de trámites y servicios del Ministerio.A partir de la clasificación que se genere con esta herramienta , se incorporará un analisis de las temáticas mas solicitadas al informe de PQRSD. <b>Sgto: Ya fue solicitada la mejora de manera oficial y se encuentra en desarrollo.</b></p> <p><b>Observacion 01:</b> Revisada la información suministrada para el presente seguimiento, se evidencio que 3.401 solicitudes que corresponden al 94.35% registradas en la base de datos VENCIDAS en el segundo semestre de 2020, se encuentran asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano. La accion de mejora planteada fue: Solicitar a la firma contratista TMS, realice el ajuste al reporte generado de acuerdo al estado de las PQRSD (vencido o oportuno) Sin embargo en el día de hoy 9 de agosto informa que en el Plan de mejoramiento, GRC II Semestre julio, la mejora propuesta para que el reporte no nos muestre los traslados como solicitudes vencidas, no se debe realizar porque implicaría cambiar el tiempo de la tarea de asignación de solicitudes de 2 a 5 dias hábiles, esto se prestaría para desmejorar los tiempos totales; por ello se propone otra mejora que sería identificar o marcar en el reporte las solicitudes con una convención que las identifique como solicitudes oportunas. Para ello solicita autorizacion de la modificación del entregable de la mejora, <b>para lo cual se le informo que debe hacer la solicitud formal al Jefe de la OCI.</b></p> <p><b>Observacion 02:</b> Según la información de la base de datos en el segundo semestre de 2020, aparecen en estado ABIERTO, un total de 823 solicitudes. Se propuso:Para efectos de seguimiento se remitirá a la OCI un reporte generado en la fecha de la solicitud. <b>Sgto:</b> En ejecucion / Esta acción se realizará cuando el reporte sea solicitado por la OCI .</p>
<p><b>Observaciones:</b></p>	
<p>Generó plan de mejoramiento: Si _____ No _____ X _____</p>	<p>No. Observaciones:</p>
<p>ELABORADO POR: _____ LUZ MARINA VERU VERA</p>	<p>APROBADO POR: _____ DIEGO GUSTAVO FALLA FALLA</p> <p>FECHA DE APROBACION: agosto de 2021_____</p>

