



SEGUIMIENTO A:	Acciones de mejora Plan de Mejoramiento PQRSD			
CORRESPONDIENTE AL MES DE:	Agosto	DE:	2021	
OBJETIVO DEL INFORME:	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 Agosto de 2021			
ALCANCE DEL INFORME:	Seguimiento avance mes agosto de 2021			
PROCESO:	Evaluacion y seguimiento	ARTICULACION CON EL MECI:	Actividades de Supervision y Monitoreo	
MARCO NORMATIVO EN CASO QUE APLIQUE:	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 verifico aplicativo PQRSD
Documentos soportes	X			Se verifico la informacion enviada en correos
Confirmacion de información con la dependencia	X			Se confirmo alguna informacion con la dependencia
Se informa al funcionario responsable de la dependencia sobre las observaciones, resultado del seguimiento	X			Siempre se da a conocer el resultado de la evaluacion
Se obtuvo respuesta a las comunicaciones enviadas por la OCI	X			Siempre ha habido una excelente retroalimentacion de la comunicacion con la dependencia.





Desarrollo del Seguimiento:	<p>Observacion O3: Se hizo la reunion y se va a proponer solicitar prorroga.</p> <p>Observacion O2: Se continuo analizando con la oficina de sistemas la mejora respectiva.</p> <p>Observacion O3 : Se encuentra en desarrollo la mejora por parte de la OSI.</p> <p>Observacion O1: 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 Se solicito a la firma contratista TMS, realizar el ajuste. Sin embargo el dia 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, para lo cual se le informo que debe hacer la solicitud formal al Jefe de la OCI.</p> <p>Observacion O2: Se propuso:Para efectos de seguimiento se remitirá a la OCI un reporte generado en la fecha de la solicitud. Sgto: En ejecucion / Esta acción se realizará cuando el reporte sea solicitado por la OCI .</p>
Observaciones:	N/A
Generó plan de mejoramiento: Si _____ No _____	
ELABORADO POR: Luz Marina Veru Vera Profesional Especializado - OCI	No. Observaciones: APROBADO POR: Diego Gustavo Falla Falla Jefe de Oficina OCI FECHA DE APROBACION:Septiembre de 2021

