

## PLAN DE MEJORAMIENTO

**No. Plan:** PM-20-00012

**Fecha plan:** 2020-06-04 06:36:01 PM

**IDENTIFICACIÓN PROCESO/DEPENDENCIA**

**Fuente del hallazgo:** Revisión interna del proceso  
**Tipo de plan:** Proceso  
**Proceso:** Atención al Ciudadano **Responsable:** OSCAR JAVIER REY CARO **Cargo:** Profesional Especializado

**ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

**Tipo de hallazgo:** No conformidad **Metodología:** 5 Por ques? **Anexo análisis-causa:**  
**Hallazgo:** De acuerdo con la visita del cliente incógnito, realizada por el Centro Nacional de Consultoría durante el tercer trimestre de 2019 a los Grupos Territoriales de la ARN, se evidenció que en algunos casos no se dan respuestas a PQRSD por canal escrito y/o correo electrónico, debido a que el cliente radicó solicitudes por este medio, las cuales no fueron atendidas.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ANTIOQUIA CHOCÓ. Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> LISSA CAROLINA PALACIOS MOSQUERA</p>
2	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN ATLÁNTICO-MAGDALENA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> MACARENA ESTER EVILLA ROMERO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

3	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN CUNDINAMARCA- BOYACÁ-CASANARE Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b>               2020-05-06               2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span>   <span style="margin-left: 50px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> NANCY SARMIENTO QUINTERO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
4	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN BAJO MAGDALENA MEDIO Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b>               2020-05-06               2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span>   <span style="margin-left: 50px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> LIDA SOFIA PADILLA CARREÑO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
5	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN EJE CAFETERO Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b>               2020-05-06               2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span>   <span style="margin-left: 50px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> PATRICIA SANCHEZ FERNANDEZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
6	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN BOGOTÁ Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b>               2020-05-06               2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span>   <span style="margin-left: 50px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> CRISTHIAN DANIEL MORA VILLA</p>



El futuro es de todos

ARN  
Agencia para la Reinserción y la Normalización

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
7	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN HUILA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> MAURICIO URIBE RAMIREZ</p>
8	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN CAQUETÁ Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> YANIRA LOPEZ PEREZ</p>
9	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN META Y ORINOQUÍA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> SANDRA STELLA LEON LOZANO</p>
10	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN NARIÑO Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> GLORIA PATRICIA PEREZ DIAZ</p>

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"



El futuro  
es de todos

ARN  
Agencia para la Reintegración  
y la Normalización

### PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN
11	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN NORTE DE SANTANDER Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.
<b>Tipo de acción:</b> Preventiva <b>Fecha:</b> 2020-05-06          2020-11-16 <span style="margin-left: 300px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span> <b>Responsable:</b> DAYANA STEPFANI MOROS <span style="margin-left: 100px;">BLANCO</span>		
Nro	CAUSA	ACCIÓN
12	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN PUTUMAYO Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.
<b>Tipo de acción:</b> Preventiva <b>Fecha:</b> 2020-05-06          2020-11-16 <span style="margin-left: 300px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span> <b>Responsable:</b> JAVIER FELIPE PIRELA EPALZA		
Nro	CAUSA	ACCIÓN
13	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN SANTANDER. Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.
<b>Tipo de acción:</b> Preventiva <b>Fecha:</b> 2020-05-06          2020-11-16 <span style="margin-left: 300px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span> <b>Responsable:</b> YONNEY DE JESUS FLOREZ VERA		
Nro	CAUSA	ACCIÓN
14	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos
<b>Tipo de acción:</b> Preventiva <b>Fecha:</b> 2020-05-06          2020-11-16		



El futuro es de todos

ARN  
Agencia para la Reintegración y la Normalización

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Inicio	Fin	Responsable:
		Territoriales. ARN ARAUCA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.			ELVIA ZULAY FARIAS PARALES
15	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN SUCRE-BOLIVAR Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	2020-05-06	2020-11-16	ROSANA LICENIA CALA ARAGON
16	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN TOLIMA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	2020-05-06	2020-11-16	ANGELA YULEIDY CHICA MORALES
17	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN URABA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	2020-05-06	2020-11-16	BRAYAN GIOVANI ALLIN PALENCIA
18	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con			Tipo de acción: Preventiva

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

## PLAN DE MEJORAMIENTO

**No. Plan:** PM-20-00012

**Fecha plan:** 2020-06-04 06:36:01 PM

	integrantes de los GT	casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN VALLE DEL CAUCA Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	<p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> LUIS FERNANDO URREGO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
19	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN ANTIOQUIA CHOCÓ Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-07-01</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> Yuly Vanessa de los Rios Murillo</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
20	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN BOGOTÁ Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-07-01</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> YANETH LUCIA SIERRA LOPEZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
21	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN NARIÑO Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> ANA CECILIA YANDUN MENESES</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
22	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas	

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

	del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN CUNDINAMARCA- BOYACÁ-CASANARE Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-07-01  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> IVAN LEONARDO GUERRA RUIZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
23	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN ATLÁNTICO-MAGDALENA Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-07-01  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> LISETH DEL CARMEN IGLESIAS MANGA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
24	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales y Puntos de Atención. ARN CAUCA Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> RAFAEL ANDRES SANCHEZ PAZ</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
25	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales y Puntos de Atención. ARN CÓRDOBA Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-05-06      2020-11-16  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="float: right;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> SINDY LEONOR RUIZ COGOLLO</p>



## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
26	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales y Puntos de Atención. ARN CESAR -LA GUAJIRA Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Preventiva</p> <p><b>Fecha:</b>            2020-05-06            2020-11-16   Inicio                          Fin</p> <p><b>Responsable:</b> LINETH PATRICIA ALI RAMIREZ</p>
27	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN META Y ORINOQUÍA Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b>            2020-05-06            2020-07-01   Inicio                          Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JHON ALEJANDRO GARCIA PEDRAZA</p>
28	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN NARIÑO Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b>            2020-05-06            2020-07-01   Inicio                          Fin</p> <p><b>Responsable:</b> ANA CECILIA YANDUN MENESES</p>
29	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN CAUCA Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b>            2020-05-06            2020-07-01   Inicio                          Fin</p> <p><b>Responsable:</b> RAFAEL ANDRES SANCHEZ PAZ</p>





El futuro  
es de todos

ARN  
Agencia para la Reinserción  
y la Normalización

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Inicio	Fin	Responsable:
30	Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN VALLE Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	Correctiva	2020-05-06	2020-07-01		JULIETH HERRERA PORTILLA
31	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD • Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos. Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar un Encuentro Nacional de Asistentes de Atención (en modalidad virtual) donde se incluirán temas de cultura del servicio y PQSD, haciendo énfasis en la recepción, gestión, cierre y respuesta a PQRSD allegadas a los GT/PA por el canal escrito y el correo electrónico. Evidencias: citación Outlook, acta de reunión con las conclusiones de la jornada	Correctiva	2020-05-06	2020-07-01		JOSE ALEJANDRO PEÑA MOYA
32	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD • Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos. Desconocimiento por parte de algunos integrantes de los GT del funcionamiento del sistema de PQRSD Falta de apropiación del sistema PQRSD por parte de algunos integrantes de los GT	Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará de manera trimestral en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN BAJO MÁGDALENA MEDIO Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada	Correctiva	2020-05-06	2020-07-01		LIDA SOFIA PADILLA CARREÑO
33	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser	Mejora	2020-06-01	2020-12-15		



El futuro es de todos

ARN  
Agencia para la Reintegración y la Normalización

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

		comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. GT BOGOTÁ Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<b>Responsable:</b> EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	<b>Tipo de acción:</b> Mejora	<b>Fecha:</b> 2020-06-01	2020-12-15
34	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN CUNDINAMARCA- BOYACÁ-CASANARE Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<b>Responsable:</b> EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	<b>Tipo de acción:</b> Mejora	<b>Fecha:</b> 2020-06-01	2020-12-15
35	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN ANTIOQUÍA Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<b>Responsable:</b> PAULO ANDRES SERNA GOMEZ	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	<b>Tipo de acción:</b> Mejora	<b>Fecha:</b> 2020-06-01	2020-12-15
36	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN ATLÁNTICO-MAGDALENA Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<b>Responsable:</b> LAURA CECILIA ORREGO GARCIA	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	<b>Tipo de acción:</b> Mejora		
37	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las			

## PLAN DE MEJORAMIENTO

**No. Plan:** PM-20-00012

**Fecha plan:** 2020-06-04 06:36:01 PM

	sistemas como lo indican los protocolos.	causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN META Y ORINOQUÍA. Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<p><b>Fecha:</b> 2020-06-01                  2020-12-15</p> <p style="text-align: center;">Inicio                                  Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JUAN CARLOS SILVA HERNANDEZ</p>
<b>Nro</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓN</b>	
38	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN NARIÑO Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-06-01                  2020-12-15</p> <p style="text-align: center;">Inicio                                  Fin</p> <p><b>Responsable:</b> DIEGO ALEJANDRO BASTIDAS ANDRADE</p>
<b>Nro</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓN</b>	
39	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN VALLE DEL CAUCA Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-06-01                  2020-12-15</p> <p style="text-align: center;">Inicio                                  Fin</p> <p><b>Responsable:</b> MARIA ISABEL BARON CAVIEDES</p>
<b>Nro</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓN</b>	
40	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN CAUCA Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-06-01                  2020-12-15</p> <p style="text-align: center;">Inicio                                  Fin</p> <p><b>Responsable:</b> ANDREA DEL PILAR TELLEZ FALLA</p>
<b>Nro</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓN</b>	
41	Olvido u omisión por parte del funcionario encargado de	Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el	



El futuro es de todos

ARN  
Agencia para la Reinserción y la Normalización

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

	comunicar respuesta de PQRSD. • Aunque se emite la respuesta a la PQRSD no se tramita en los respectivos sistemas como lo indican los protocolos.	estado de PQRSD en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN BAJO MAGDALENA MEDIO Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2020-06-01 2020-12-15 Inicio Fin <b>Responsable:</b> LIDA SOFIA PADILLA CARREÑO
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
42	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN BAJO MAGDALENA MEDIO Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2020-07-01 2021-01-29 Inicio Fin <b>Responsable:</b> LIDA SOFIA PADILLA CARREÑO
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
43	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN CAUCA Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2020-07-01 2021-01-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> ANDREA DEL PILAR TELLEZ FALLA
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
44	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN VALLE DEL CAUCA Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2020-07-01 2021-01-29 Inicio Fin <b>Responsable:</b> MARIA ISABEL BARON CAVIEDES

### PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
45	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN NARIÑO. Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-07-01      2021-01-29 Inicio      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> DIEGO ALEJANDRO BASTIDAS ANDRADE</p>
46	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN META Y ORINOQUÍA Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-07-01      2021-01-29 Inicio      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> JUAN CARLOS SILVA HERNANDEZ</p>
47	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN ATLÁNTICO-MAGDALENA Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-07-01      2021-01-29 Inicio      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> LAURA CECILIA ORREGO GARCIA</p>
48	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN BOGOTÁ Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-07-01      2021-01-29 Inicio      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO</p>



El futuro es de todos

ARN Agencia para la Reintegración y la Normalización

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00012**

Fecha plan: **2020-06-04 06:36:01 PM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
49	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN CUNDINAMARCA- BOYACÁ-CASANARE Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-07-01      2021-01-29</p> <p style="text-align: center;">Inicio      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO</p>
50	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT para garantizar el seguimiento a PQRSD	Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial , para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT. ARN ANTIOQUIA CHOCÓ Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-07-01      2021-01-29</p> <p style="text-align: center;">Inicio      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> PAULO ANDRES SERNA GOMEZ</p>

Anexos:

### ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por:

JOSE ALEJANDRO PEÑA MOYA