

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

No. Plan: **PM-19-00004**

Fecha plan: **2019-01-18 11:54:27 AM**

**IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO**

**Fuente del hallazgo:** Auditoría interna  
**Tipo de plan:** Proceso  
**Proceso/Dependencia:** Gestión Jurídica **Responsable:** GUADALUPE GUERRERO LOPEZ **Cargo:** Asesor  
**Número de auditoría:** AUD-1819

**ANÁLISIS DE CAUSAS**

**Metodología:** Lluvia de ideas **Anexo análisis-causa:**

**FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 1. NO CONFORMIDAD REAL 1: El Proceso de Gestión Jurídica no cumplió con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 para resolver las peticiones, tal como se evidenció en la solicitud con radicado EXT 18-001723.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Debilidades en los controles establecidos para dar respuesta a las PQRSD en los términos de Ley.	Remitir semanalmente a cada profesional de la OAJ el informe de las PQRSD próximas a vencerse con el objeto de que sean atendidas de manera oportuna. Evidencia: (Correo electrónico que remite el Técnico Administrativo de la OAJ a los profesionales).	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-15      2019-06-17  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> WILLIAM ALEXANDER GUTIERREZ GUTIERREZ</p>
2	Debilidades en los controles establecidos para dar respuesta a las PQRSD en los términos de Ley.	Realizar dos (2) reentrenamientos sobre el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD y de las consecuencias que se generan por la inoportunidad en la respuesta de las mismas.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-15      2019-06-17  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> ARTURO MARIO MARTINEZ ARTETA</p>

Anexos:

**ACTAS ASOCIADAS**

**Número(s) de acta:**

**Elaborado por:**

GUADALUPE GUERRERO LOPEZ