

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00013

Fecha plan: 2019-04-08 03:00:28 PM

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

**Fuente del hallazgo:** Auditoría interna  
**Tipo de plan:** Proceso  
**Proceso/Dependencia:** Atención al Ciudadano **Responsable:** CELMIRA FRASSER ACEVEDO **Cargo:** Jefe Oficina Asesora  
**Número de auditoría:** AUD-1811

ANÁLISIS DE CAUSAS

**Metodología:** Ninguna **Anexo análisis- causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 1. Incumplimiento en el plazo de los tiempos para la solicitud y realización de campañas de salida a través del Call Center, evidenciados en documento resumen de campañas.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	No aplicación del procedimiento establecido en el Instructivo para hacer campañas de salida a través del call center por parte de los servidores públicos de los Grupos Territoriales y Puntos de Atención.	Actualización del instructivo de campañas de salida ajustando los tiempos para realizar la solicitud de campañas de salida y establecer controles que permitan dar cumplimiento a lo definido en el instructivo.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-03-01 2019-06-28 Inicio Fin <b>Responsable:</b> OSCAR JAVIER REY CARO
2	No aplicación del procedimiento establecido en el Instructivo para hacer campañas de salida a través del call center por parte de los servidores públicos de los Grupos Territoriales y Puntos de Atención.	Proyectar memorando con informe a la Dirección Programática especificando la baja efectividad en la aplicación de las campañas y desactualización de las bases de datos, con el propósito de poner en conocimiento la situación presentada y solicitar su apoyo con el cumplimiento de lo definido en el instructivo.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-04-01 2019-04-12 Inicio Fin <b>Responsable:</b> OSCAR JAVIER REY CARO
3	Desconocimiento de normas de netiqueta en las redes y no aplicación de las mismas..	Actualización y ajuste al formato de solicitud de campañas de salida de acuerdo a lo definido en el instructivo, incluyendo normas de netiqueta en las redes de redacción de mensajes de texto.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-03-01 2019-06-28 Inicio Fin <b>Responsable:</b> OSCAR JAVIER REY CARO

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 2. Se presentan debilidades en la realización y cierre de las campañas de salida, debido a que se evidencia una baja efectividad en la aplicación de las campañas, desactualización de las bases de datos y no se identificó un informe de análisis que sirva de insumo para el cálculo de indicador de gestión como se evidencia en el cuadro adjunto, incumpliendo con lo establecido en el instructivo para realizar campañas de salida a través del Call Center.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Falta de análisis de la información y de resultados obtenidos con las campañas de salida y presentación de informe que evidencie la baja efectividad en los resultados de las campañas de salida.	Ajustar el instructivo para hacer campañas de salida a través del call center incluyendo la realización de análisis mensual al impacto de las campañas de salida y elaboración y presentación de informe de resultados de esta información.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-03-01 2019-06-28 Inicio Fin <b>Responsable:</b> OSCAR JAVIER REY CARO
Nro	CAUSA	ACCIÓN	

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

### PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-19-00013**

Fecha plan: **2019-04-08 03:00:28 PM**

2	Presentación de informe que evidencie la baja efectividad en los resultados de las campañas de salida de llamadas a través del call center.	Elaboración mensual de informe de resultados de campañas de salida de llamada y presentación de este informe a la coordinación del Grupo de atención al Ciudadano y a la Dirección Programática. Este informe será enviado por correo electrónico.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-04-01      2019-12-30  <small style="margin-left: 100px;">Inicio      Fin</small></p> <p><b>Responsable:</b> OSCAR JAVIER REY CARO</p>
<b>Nro</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓN</b>	
3	Desconocimiento de los lineamientos impartidos en el instructivo para hacer campañas de salida a través del call center por parte de los servidores públicos, de los Grupos Territoriales y Puntos de Atención	Presentación del nuevo instructivo para hacer campañas de salida a través del call center y sensibilización en torno a la importancia de aplicar estos lineamientos para lograr mayor efectividad e impacto en los resultados de las campañas de salida, esta acción esta dirigida a todos los asistentes de atención en los grupos territoriales, puntos de atención y enlaces de PQRS-D en la sede central.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-03-01      2019-08-30  <small style="margin-left: 100px;">Inicio      Fin</small></p> <p><b>Responsable:</b> OSCAR JAVIER REY CARO</p>

Anexos:

#### ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por:

MARIA ASSENETH DURAN VELANDIA