PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00017 **Fecha plan:** 2020-11-04 05:02:00 PM

IDENTIFICACIÓN PROCESO/DEPENDENCIA

Fuente del hallazgo: Revisión interna del proceso

Tipo de plan: Proceso

Proceso: Gestión Jurídica **Responsable:** ARTURO MARIO MARTINEZ ARTETA **Cargo:** Jefe Oficina Asesora

ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo de hallazgo: Oportunidad de mejora **Metodología:** 5 Por ques? **Anexo análisis-causa:**

Hallazgo: Se evidenció en el Mapa de Riesgos del Grupo de Atención al Ciudadano que se le dio una respuesta extemporánea a una petición de la Oficina Asesora Jurídica, Incumpliendo lo definido en el manual de PQRS-D.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Necesidad de fortalecer los conocimientos respecto al trámite de PQRS-D. En especial los términos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015.	Realizar dos (2) jornadas de socialización a la Oficina Asesora Jurídica respecto al tema de respuesta a peticiones, términos, entre otros.	**Tipo de acción:** Preventiva **Fecha:** 2020-11-03 (Inicio) 2021-02-26 (Fin) **Responsable:** JESUS GUTEMBERG MACEA ZAMBRANO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Necesidad de fortalecer los conocimientos respecto al manejo del SIGOB.	Solicitar y recibir capacitación de parte de Gestión Documental a la Oficina Asesora Jurídica sobre el manejo del SIGOB.	**Tipo de acción:** Mejora **Fecha:** 2020-11-03 (Inicio) 2021-02-26 (Fin) **Responsable:** JESUS GUTEMBERG MACEA ZAMBRANO

Nro	CAUSA	ACCIÓN	

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00017 **Fecha plan:** 2020-11-04 05:02:00 PM

3	Se debe establecer un control que permita efectuar el seguimiento de las PQRS-D próximas a vencerse.	Realizar seguimiento semanal de la derivada y contestación de peticiones que estén próximas a vencerse (3 días antes de su vencimiento), de conformidad con las alertas que remita el Grupo de Atención al Ciudadano.	**Tipo de acción:** Correctiva **Fecha:** 2020-11-03 (Inicio) 2021-02-26 (Fin) **Responsable:** WILLIAM ALEXANDER GUTIERREZ GUTIERREZ

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: GLORIA MARCELA MORALES PAEZ

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