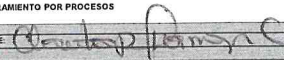
 GOBIERNO DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)										MEDIO 05 02 2018 F001			
FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS												VERSION		001	
1. NOMBRE DEL ORGANISMO: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL														3. FIRMA DEL RESPONSABLE: 	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: CLAUDIA PATRICIA MARROQUIN CANO, DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO															
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 12 DICIEMBRE DE 2022															
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O REGIMIENTO: Auditoría No. 47 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRSJ y de seguimiento al plan de mejoramiento de la entidad No. 20															
NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	CONCURRENTE AL PLAN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA META (por unidad de medida)	RECURSOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN (Humana, Técnica, Financiera, Presupuestal) Básico para el 90-95%: Resolución 1111 de 2017, Art. 15.	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (COMIENZO/TERMINO)	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DEL SEGUIMIENTO (COMIENZO/TERMINO)	AVANCE DE EJECUCIÓN (PORCENTAJE)	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
Departamento Administrativo de Hacienda Distrito (DADH)	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias - PQRSJ, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 47% de PQRSJ conformes y el 53% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Debilidad en los mecanismos de control que permita realizar un seguimiento a la muestra evaluada en la atención oportuna de las PQRSJ.	1. Reporte mensual de los seguimientos del estado de PQRSJ pendientes de respuesta en cada una de las subdirecciones y oficinas del organismo en bases de datos, para ser enviadas vía correo electrónico como canal institucional de comunicación a cada servidor para el trámite de respuesta oportuna.  2. Capacitar al personal CDC en el cambio de TRD a "OTRIGO" y el tiempo de gestión que requieren los indicadores a seguir para eliminar el riesgo de afectaciones jurídicas.	AC: Acción Correctiva	Cumplir con lo establecido en el Artículo 2, 13 y 23 de la Constitución Política de Colombia 1991, art. 81 numeral 7 de la Ley 1055 de 2006, art. 16 Contenido de las peticiones y Art. 13, 14 y 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 30, 31 de la Ley 1755 de 2015, Art. 47, 60 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Ley 863 de 2005 Art. 25, art. 22.3.12.3 y 22.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.	Un (1) seguimiento mensual   Un (1) acto capacitación	NA	Margarita Rosa Barrera Córdoba	Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión	12-Dec-22	05-Jun-23	Santiago Hugo Duque	Director del Departamento Administrativo de Hacienda	05-Mar-23
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) - Organismo	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias - PQRSJ, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 60% de PQRSJ conformes y el 40% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Debilidad en el cumplimiento de los terminos establecidos para dar respuesta a las PQRSJ - Ley 1755 de 2015	1. Envío de reporte mensual de la estadística del estado de las PQRSJ pendientes por atender del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, a los usuarios responsables con el fin de depurar la bandeja del Sistema de Gestión Documental.  2. Realizar mesa de trabajo con los usuarios del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, que aporten en la estadística PQRSJ vendidos y/o retenidos, con el acompañamiento por parte de la Subdirección de Trenes, servicios y Gestión Documental, con el objetivo de generar fecha de compromiso para la depuración de la bandeja del Sistema de Gestión Documental.	AC: Acción Correctiva	Dar cumplimiento a los establecidos por la norma (Ley 1755) y lineamientos oficiales por la Subdirección de Trenes, Servicios y Gestión Documental.	Un (1) correo mensual a los usuarios responsables con el fin de depurar la bandeja del Sistema de Gestión Documental.	NA	Claudia Patricia Marroquin Cano	Directora de Departamento Administrativo	12-Dec-22	05-Jun-23	Liz Mary Gutierrez Rendón	Subdirector de Departamento Administrativo	05-Mar-23
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (DAGMA)	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias - PQRSJ, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 0% de PQRSJ conformes y el 100% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Falta de compromiso por parte del personal del DAGMA, para cumplir con los tempos de respuesta establecidos en la norma, para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de trámites y servicios.  Deficiencia en el seguimiento a la atención oportuna de PQRSJ, debido a las falta de que tiene el sistema de gestión documental, los cuales no generan estadísticas que permitan tener una credibilidad en los estados de las PQRSJ.	Elaborar y entregar informes del estado de PQRSJ generalmente, al personal que apoya la supervisión de los prestadores de servicio, donde se evidencie el cumplimiento en la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, que estén bajo su responsabilidad.	AC: Acción Correctiva	Incrementar los indicadores de eficiencia y eficacia, que permitan mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y la imagen institucional.	12 Informes de gestión, actas de reunión, comunicaciones y/o correos electrónicos, donde se evidencie el estado y progreso en la atención de PQRSJ.	NA	Diego Canavaj Trujillo	Oficina Unidad de Apoyo a la	18-Dec-22	18-Jun-23	Francis Restrepo Aparicio	Directora del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	
Secretaría de Gobierno	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias - PQRSJ, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 70% de PQRSJ conformes y el 30% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Debilidad en la aplicación de los lineamientos acerca de la oportuna resolución de la bandeja de entrada del sistema de gestión documental por parte de los usuarios	Divulgar mediante circular informativa los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, respecto de los lineamientos para gestionar las comunicaciones que ingresan al organismo y la importancia de las mismas.  Realizar seguimiento en el instrumento de control interno, de manera semanal a las comunicaciones que ingresan al organismo y generar alertas tempranas a los usuarios responsables.	AC: Acción Correctiva  AP: Acción Preventiva	Implementar acciones con el fin de mitigar el riesgo del incumplimiento en la gestión oportuna de las PQRSJ, conforme a la entidad a procesos administrativos	(1) Circular con lineamientos  (1) Instrumento de control interno con seguimiento	NA	Ane Caroline Jarama Garcia	Profesional Universitario	12-Dec-22	30-Mar-23	Nhura Yhanet Mondragón Ortiz	Secretaría de Despacho	30-Mar-23
Secretaría de Movilidad	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias - PQRSJ, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 60% de PQRSJ conformes y el 40% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Faltencias en la aplicación de los lineamientos de la Ley 1755 del 2015 frente a los términos para gestionar respuestas a los derechos de petición	Elaborar circular informativa para los equipos de trabajo al interior de la secretaría de Movilidad recordando los lineamientos establecidos en la normatividad.  Elaborar correos quincenales informando a los líderes de equipos de trabajo sobre el estado de PQRSJ	AC: Acción Correctiva  AC: Acción Correctiva	Fortalecer el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco legal para atender las PQRSJ	Una (1) circular informativa para los equipos de trabajo con los lineamientos para la atención de PQRSJ  Un (1) correo quincenal a los responsables informando el estado de las PQRSJ de sus equipos a cargo	NA  NA	Martha Quintero  Martha Quintero	Profesional Universitario  Profesional Universitario	12-Dec-22	02-Jun-23	Javier Arles Cerón  Javier Arles Cerón	Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión	02-Mar-23  02-Mar-23
Secretaría de Infraestructura	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias - PQRSJ, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 0% de PQRSJ conformes y el 100% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Debilidad en el cumplimiento de los lineamientos establecidos para dar respuesta oportuna a las PQRSJ - Ley 1755 de 2015	1. Realizar depuración de las PQRSJ al gestión del sistema de gestión documental MIRAVE con el apoyo del equipo del CDC centro de Correspondencia del organismo, verificando cuáles requieren de gestión de los productores generadores de la producción de la respuesta y aquellos que no, gestionar su actualización a su aplicación, para el archivo correspondiente.  2. Generar semanalmente reporte del estado de las PQRSJ del sistema de gestión documental ORFEO (con la información de días de su redacción, que permita verificar la oportunidad en la respuesta), e informar a los usuarios y alertar su pronta gestión en términos.  3. Realizar divulgación al interior del organismo de los resultados (Informe de gestión de PQRSJ) de la Subdirección de Trenes, Servicios y Gestión Documental, por parte de la alta dirección a los usuarios encargados de gestionar la oportuna atención.	AC: Acción Correctiva  AC: Acción Correctiva  AC: Acción Correctiva	Un Registro depurado de las PQRSJ en el sistema de gestión documental MIRAVE  Cumplir con lo establecido por la norma (Ley 1755) y lineamientos oficiales por la Subdirección de Trenes, Servicios y Gestión Documental.  Una divulgación al interior del organismo de los resultados (Informe de gestión de PQRSJ) de la Subdirección de Trenes, Servicios y Gestión Documental, por parte de la alta dirección a los usuarios encargados de gestionar la oportuna atención.	NA  NA  NA	Diego Fernando Pérez Duque Elana Martinez Tenorio  Diego Fernando Pérez Duque Elana Martinez Tenorio  Diego Fernando Pérez Duque Elana Martinez Tenorio	Subsecretario de Apoyo Técnico Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial  Subsecretario de Apoyo Técnico Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial  Subsecretario de Apoyo Técnico Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	12-Dec-22  12-Dec-22  12-Dec-22	30-Apr-23  30-Apr-23  30-Apr-23	Nestor Martinez Sandoval  Nestor Martinez Sandoval  Nestor Martinez Sandoval	Secretaría de Infraestructura  Secretaría de Infraestructura  Secretaría de Infraestructura	15-Feb-22  15-Feb-22  15-Feb-22	

Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 60% de PQRSO conformes y el 40% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derivados de Peticiones y Sugerencias establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.	2. Generar semanalmente reporte del estado de la gestión de parte, con la información de días de su realización, que permita verificar la oportunidad en la respuesta del sistema de gestión documental, para informar a los usuarios y servir su pronta gestión.	AM: Acción de Mejora	Dar cumplimiento a los establecido por la norma (Ley 1755) y lineamientos oficiales por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental	Rodrigo Zamorano Sarmiento	Secretario de Despacho	12-Dic-22	02-Jun-23	Ingrý Lorena Carrero Restrepo	Asesor Administrativo	02-Mar-23			
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 50% de PQRSO conformes y el 50% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Desconocimiento frente a los implicaciones en el incumplimiento de la respuesta de PQRSO.	Seguimiento mensual por parte del Supervisor a los PQRSO que están presentando vicio.	AC: Acción Correctiva	Responder oportunamente los PQRSO del organismo para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	Milady Montaña Narváez	Jefe de Oficina de la Unidad de Apoyo a la Gestión	12-Dic-22	12-May-23	Mónica Andrea Jiménez Valencia	Secretaría de Despacho	20/12/2022 21/05/2023 17/03/2023 16/04/2023			
Secretaría de Educación	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 20% de PQRSO conformes y el 80% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Debilidad en la realización de estrategias de sensibilización y realización que permitan la apropiación de los requisitos normativos para dar respuesta a los PQRSO que ingresan por los replicativos de gestión documental y atención al usuario del Organismo	1. Realizar capacitación de la Ley 1755 -Por medio de la cual se regule el Derecho Fundamental de Petición y se sustituya un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.  2. Realizar seguimiento y control a la implementación de los requisitos de la Ley 1755 para dar respuesta oportuna y pertinente de los PQRSO.  3. Reportar a los responsables del incumplimiento de los requisitos de la Ley 1755 para dar respuesta oportuna y pertinente de los PQRSO.	AM: Acción de Mejora	Cumplir con la Ley 1755 -Por medio de la cual se regule el Derecho Fundamental de Petición y se sustituya un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Carlos Restrepo	Profesional Universitario	12-Dic-22	05-Jun-23	Jareth Valencia Benítez	Subsecretaría Administrativa y Financiera	05-Mar-22			
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 70% de PQRSO conformes y el 30% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Incumplimiento en los términos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.	1.- Informar quincenalmente a través de correo electrónico a los líderes de los equipos de la UAESP, a los PQRSO radicados pendientes de respuesta.  2.- Solicitar a la Subdirección de Trámites y Servicios al Ciudadano, acompañamiento en tiempos de respuesta de los PQRSO de la Ley 1755 de 2015.	AM: Acción de Mejora	- Generalizar mediante el seguimiento y control que los peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas se atiendan y respondan oportunamente en los términos establecidos en la Ley.  - Asegurar el conocimiento y apropiación de los equipos institucionales de normatividad de los procedimientos.	Arles Octavio Lemos Castro	Profesional Universitario	12-Dic-22	25-Jun-23	Diego Fernando Cortés Reyes	Director Técnico	25 febrero 2023			
Unidad Administrativa Especial de Bienes y Servicios	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 70% de PQRSO conformes y el 30% no conformes.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones	Socializar mensualmente a los grupos funcionales de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios el marco normativo para la atención oportuna de los PQRSO y el manejo del Sistema de Gestión Documental	AM: Acción de Mejora	Lograr el cumplimiento de los términos para dar respuesta a PQRSO asignados a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios de conformidad al marco normativo y las políticas operativas de los Sistemas de Gestión Documental	DOLLY FERNANDA MOTATO CASTILLO	Profesional Universitario	01-Feb-23	01-Jun-23	MIGUEL FRANCISCO PRADO GIL	Director Técnico Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	01-May-23			
Secretaría de Salud Pública	1. Términos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  Se observó incumplimiento en el organismo, de los estándares de atención respecto a la muestra evaluada con el 10% de PQRSO conformes y el 90% no conformes.  Asimismo, se hace énfasis en la revisión del estado de diez (10) tubos, a los que se dio respuesta por fuera de los términos.  Incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	NC: No Conformidad	Duplicidad en la gestión administrativa de respuesta a tutelas en JURISQUIT y en el sistema de gestión documental vigente (ORFEO) afectando la medición de la oportunidad en la gestión	Gestionar mesa de trabajo con el grupo jurídico de la secretaría de salud para elaborar un oficio al departamento administrativo de gestión jurídica pública, con convocatoria a mesa de trabajo con la administración central, (departamento administrativo de gestión jurídica pública, DATIC, Subdirección de trámites y servicios, control interno y la secretaría de desarrollo territorial y participación ciudadana) para evaluar la situación frente a la calidad de la gestión administrativa de las tutelas en JURISQUIT y el sistema de gestión documental vigente (ORFEO)	AM: Acción de Mejora	Lograr mejorar la oportunidad en la gestión a las respuestas de los usuarios	John Edward Murillo Galeano	Contratista	01-Mar-23	30-Jun-23	María Johanna Orozco	Jefe de la Unidad de Apoyo a la Gestión	30-Apr-22			
			No se realizó una adecuada gestión a los PQRSO recibidos por la Secretaría de Salud Pública ya que en algunos casos los colaboradores que tienen asignados PQRSO, en la actualidad ya no están vinculados a la entidad y en su momento no se realizó una adecuada supervisión del control y/o entrega del cargo para valorar dicha gestión pendiente.	Realizar la gestión para la depuración de los radicales Orto que se encuentran pendientes y su posterior cierre en el Sistema Gestión Documental vigente	AM: Acción de Mejora		John Edward Murillo Galeano	Contratista	12-Dic-22	15-Jun-23	María Johanna Orozco	Jefe de la Unidad de Apoyo a la Gestión	30-Apr-22			

FUENTES DE DETECCIÓN	
Consigne el número que corresponde a la fuente que detectó la no conformidad, observación, recomendación, mejor o cualquier otra situación objeto de análisis de acuerdo con las siguientes convenciones:	
1. Informe de Autoevaluación de Control.	
2. Informe de Autoevaluación de Gestión.	
3. Autoevaluación del DAPP.	
4. Informe de Auditoría Interna.	
5. Informe de Auditoría Interna de Calidad.	
6. Informe de Auditoría de Entes Certificadores.	
7. Informe de Auditoría de Evaluación al Sistema de Control Interno.	
8. Servicio/Producto No Conforme.	
9. Quejas, Reclamos y Denuncias de Peticiones.	
10. Revisión por la Dirección.	
11. Resultados de Encuestas de Percepción.	
12. Resultados de Indicadores.	
13. Análisis de Riesgos.	
14. Comité de Cultura, Calidad y Control.	
15. Incidente/Accidente de Trabajo.	
16. Retroalimentación.	
17. Auditoría Comunitaria Municipal.	
18. Auditoría Comunitaria General de la República.	
19. Solicitudes de áreas de control político.	
20. Auditoría Transaccional.	
21. Otros, especifique.	

TIPO DE SITUACIÓN/HALLAZGO	
Consigne el tipo de situación/hallazgo de acuerdo a la información dada por la fuente de detección, utilizando las siguientes convenciones:	
OM: Observación	
OC: Observación de Mejora	
NC: No Conformidad	
NCA: No Conformidad Administrativa	
NCD: No Conformidad Disciplinaria	
NCF: No Conformidad Fiscal	
NCP: No Conformidad Penal	

TIPO DE ACCIÓN	
Registre el tipo de acción de mejoramiento de acuerdo a su definición, utilizando las siguientes convenciones:	
AC: Acción Correctiva	
AP: Acción Preventiva	
AM: Acción de Mejora	
C: Corrección	