Proceso:	Gestión de Participación Comunitaria	Tipo de Proceso:	Misional	Dependencia:	Secretaría de Participación Comunitaria
Total Acciones de Mejora	6	Estado Acciones de Mejora	6 En Ejecución / 0 Cerrada fuera de Término / 0 Cerrada a Término		

	Identificación						Formulación													Seguimiento		Cierre			
												Plazo de Ejecución			Indicadores			Responsable		Datos del Seguimiento		Datos de Cierre			
Item	Fecha Identificació	Tipo de Acción	Fuente de Identificació	Origen	Tipo Requisito	Requisito Afectado	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Análisis de Causas	Acción Planteada	Objetivo	Meta	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Unidad	Descripción	Cantidad	Nombre	Cargo	Fecha Sgto.	Avance de la Acción Planteada	Fecha Cierre	Estado	Resultado	Acción Eficaz
1	02/04/2021	Oportunidad de Mejora	Auditoría Interna	Oficina de Control Interno	Norma Técnica	Numeral 6.1.2 de la ISO 9001:2015	1- La Secretaría de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa ha avanzado en las estrategias de control y seguimiento para minimizar la materialización del riesgo de incumpliendo a los términos en las respuestas a las PQRSFD; para ello ha brindado capacitación, alertado y concientizando a los los líderes de cada proceso de la importancia de dar cumplimiento a la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones de los ciudadanos. Sin embargo, aún se no llega al 100% de eficacia, por lo que se debe continuar capacitando a todo el personal ya que aún hay Secretarías que expresan falencias en cuanto al manejo del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb, especialmente desde casa, al subir la respuesta y dar el respectivo terminado dejando la trazabilidad en la herramienta destinada para tal fin. Así como también brindar directrices para que todas las Secretarías y Direcciones den un mismo tratamiento a las PQRSFD que llegan directamente a los correos de los funcionarios o por llamadas telefónicas garantizando su radicación en el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb.	Los cambios en la planta de personal por aplicación del Concurso de Méritos. No se estan realizando constantemente capacitaciones relacionadas con el manejo del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb por parte de la Secretaría de Desarrollo Institucional (Subsecretaría de Gestión del Talento Humano), ni por parte de la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, todo esto apuntando a un proceso optimo de inducción y entranamiento al personal nuevo de planta y contratistas. Deficiencia en el direccionamiento de la correspondencia en Ventanilla Única. Traslados o cambios de funciones del personal en las dependencias. Deficiencia en la notificación de cambios en los trámites y procesos realizados al interior de cada dependencia. No se cuenta con respuesta tipo, es decir plnatillas de respuesta estandarizadas que logren un tratamiento eficaz de la respuesta a las solicitudes externas. La cultura de los funcionarios de no revisar diariamente la bandeja del modulo de gestión docuemental.	1. Realizar un cuadro de control donde se evidencie el personal nuevo, y junto con las dependencias relacionadas con la capacitación de induccion y entrenamiento realizar lista de chequeo verificando la asistencia y la realización de las jornadas de capacitación por parte de los funcionarios implicados. 2. Realizar una guia de direccionamiento de cada tipo de solicitud, es decir cada dependencia debe indicar la pertenencia del tema en cuestion en las diferentes solicitudes que realicen los ciudadanos. 3. Realizar un plan de capacitaciones especial para el personal que radica en los diferentes puntos de atencion (Ventanilla uúnica, Pagina Web, puntos de atencion externos), mitigando la mala dirección de mensajeria a las diferentes dependencias. 4.La Secretaria de Participación Comunitaria como segunda línea de defensa continúa realizando acompañamiento a las diferentes dependencias buscando generar una cultura de seguimiento en cada area relacionada con el ciudadano a través de capacitaciones, mesas de trabajo y difusión de lineamientos. 5. Invitar a las diferentes dependencias a generar un informe de traslados previos del personal de planta y contratistas, generando toma de decisiones referentes a la administración de las bandejas SIIFWeb pertenecientes a la dependencia relacionada.	Establecer una estructura definida de capacitaciones para el personal nuevo, líderes de procesos, enlaces de PQRSFD, personal de ventanilla única y todo el personal que responda solicitudes externas, conozcan el manejo del Módulo Gestión Documental SIIFWeb. Comprometer a las Dependencias en la responsabilidad de dar respuesta oportuna de las diferentes solicitudes externas generadas por los ciudadanos, cumpliendo con los tiempos establecidos por la norma. Crear cultura de seguimiento en las areas relacionadas con el ciudadano en toda la Administración.	100% de las PQRSFD, gestionadas en el tiempo Oportuno. Lograr cero PQRSFD vencidas en toda la Administración Municipal. Mejorar tecnológica y técnicamente el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb Mejorar el servicio de atención al ciudadano. Evitar Instancias jurídicas	8-abr-2021	15-jun-2021	68		Capacitaciones realizadas . Comunicaciones Oficiales enviadas y recibidas					Se actualiza constantemente las informaciones que transmiten los enlaces de las dependencias		En Ejecución		
2	31/12/2021	Oportunidad de Mejora	Auditoría Interna	Oficina de Control Interno	Norma Técnica	Numeral 6.1.2 de la ISO 9001:2015	2- El control y seguimiento por parte de la primera línea de defensa ha tenido un avance positivo, se observa empoderamiento de los líderes de proceso y enlaces, que han contribuido significativamente a la disminución del riesgo de incumplimiento. Algunos procesos han generado estrategias además de las alertas al correo electrónico que realizan los enlaces, como lo son Notas Internas y Circulares a los funcionarios que incurren en el vencimiento de las PQRSFD. Aun así, se detectaron que el 7,21% de la muestra auditada son PQRSFD vencidas y PQRSFD que fueron gestionadas por fuera de los términos, por lo que se hace necesario que cada proceso evalúe la efectividad de los controles que tiene actualmente y generen nuevas estrategias encaminadas a lograr el objetivo del 100% de PQRSFD respondidas dentro de los términos de ley.	La falta de evaluación y seguimiento por parte de los líderes de procesos y enlaces asignados en de cada dependencia se evidencia en que la mayoría de las PQRSFD fueron gestionadas por fuera de los términos (vencidas). Las dependencias no cuentan con una estructura definida que permita un tratamiento efectivo de cada solicitud externa, es decir designar mas personal que realice diferentes roles como por ejemplo (filtro de entrada, revision de bandejas, revision juridica, revision de envio, etc).	Que los lideres de procesos de las diferentes dependencias de la entidad, identifiquen las oportunidades de mejora del personal responsable de las PQRSFD, para que lo capaciten en los temas que corresponde a la atención del ciudadano y se reorganice el equipo de trabajo referente al ciclo de respuesta de las solicitudes externas.	Reorganizacion del modelo de trabajo, creación de una estructura definida que permita optimizar el ciclo de respuesta de las solicitudes externas.	Modelo de trabajo definido en cada dependencia que se enfoque solamente en el cumplimiento del ciclo de respuesta.	08/04/2021	15-jun-2021	#¡REF!	Número	Modelo de trabajo y equipo responsable del ciclo de respuesta: Revision de las bandejas del módulo, filtro de revision, direccionamiento o devolución, respuesta asesora por equipo jurídico, aprobación del líder o jefe, reparto de respuestas, seguimiento a la llegada del documento, cambio de estado (TERMINADO) en el Módulo SiffWeb y aplicacion de la					Se actualiza constantemente las informaciones que transmiten los enlaces de las dependencias		En Ejecución		
3							3- Se evidencian en el Módulo peticiones a cargo de funcionarios que ya no laboran en la administración y PQRSFD que tiene como causa de vencimiento la ausencia del funcionario por vacaciones, incapacidades, etc. Por lo anterior, continúa como una debilidad en la primera línea de defensa, quien es el Líder de cada proceso junto con su enlace, el control que se debe implementar para que los funcionarios que por alguna razón no se encuentran activos en el momento en que se le asigna una PQRSFD o se inactivan teniendo PQRSFD pendientes; controles como el Paz y Salvo de PQRSFD a contratistas o solicitud de inactivación del módulo no están siendo empleados para erradicar esta causa de vencimiento.	Falta de socialización por parte de la Subsecretaria de Talento humano de la nueva planta de personal con la Dirección de las TIyC, para que se depure el correo institucional y el Módulo Siifweb, evitando envios a estos dominios inactivos.	El 2 de febrero del 2021 se realizó una mesa de trabajo entre la Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de Tecnologia, Innovación y Ciencia TRD (2021-240.1.2.8),donde se solicitaron actividades puntuales una de ellas es la depuración de solicitudes vencidas de los dominios inactivos, para funcionarios nombrados y contratistas. Posterior a esta acción se definirá un plan de respuesta para todas estas solicitudes vencidas en dichos dominios desactivados. Definir una estrategia de control por medio de paz y salvo de dominios del Módulo SIIFFWeb cuando un funcionario termine su actividad laboral, buscando mitigar esta problematica.	Depurar solicitudes vencidas de dominios inactivos. Desactivar o eliminar dominios inactivos.	100% resueltas las solicitudes de dominios inactivos.	20-abr-2021	16-jul-2021	87		Notas internas solicitando la mejora del el Módulo de Gestión Documental. SIIFWeb					TRD (2021-240.1.2.8)		En Ejecución		

4							4- La apertura del Buzón de Sugerencias se debe realizar de manera semanal y levantar acta que debe estar firmada por el enlace de PQRSFD y el de Calidad, así éste se encuentre vacío. Se detecta durante la auditoria que 3 de las 7 Secretarías no está cumpliendo con este requerimiento	Falta de parametrización en el Módulo de Gestión Documental del SIIFWeb en términos de identificar las PQRSFD que ingresan por Buzones de Sugerencias y la respueta para cada tramite según la normatividad vigente.	Solicitar a la alta dirección y a la dirección de las TIyC que realicen cambios de fondo al Módulo de Gestión Documental que nos permita mejoras en el seguimiento de las solicitudes radicadas por medio del Buzón de Sugerencias, habilitanto un campo que diferencie este canal.	Realizar actualizacion en el Módulo de Gestión Documental, para realizar un seguimiento detallado de las solicitudes ingresadas por medio de los Buzones de Sugerencias.	Actualización del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb	20-abr-2021	16-jul-2021	87		Notas internas solicitando la mejora del el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb: Campos de diferenciación, cuadro de seguimiento solicitudes de Buzones de Sugerencias.							En Ejecución		
5							5- Se debe crear en el Módulo de Gestión Documenta SIIFWeb la tipología de "Denuncia", ya que actualmente se están radicando como quejas.	Falta de parametrización del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb en términos de respuesta para cada tramite según la normatividad vigente.	El día 2 de febrero del 2021 se realizó una mesa de trabajo entre la Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de Tecnologia, Innovación y Ciencia TRD (2021-240.1.2.8), en la mesa de trabajo se solicitaron actividades puntuales una de ellas es la Modificación de los siguientes campos de radicación: - Incluir en el listado desplegable en el campo Tipo de Solicitud: Denuncias y Trámites y Servicios (Esta modificación debe realizarse en el Módulo y en el Link de la Página Web)	Realizar actualizacion en el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb	Actualización del Módulo de Gestión Documental SIIFWeb	20-abr-2021	16-jul-2021	87		Notas internas solicitando la mejora del el Módulo de Gestión Documental SIIFWeb					TRD (2021-240.1.2.8)		En Ejecución		
6							6- Se evidenció en el ejercicio de la auditoria el ma direccionamiento de las PQRSFD de la Ventanilla Única al funcionario competente, lo que aumenta la materialización del riesgo de cumplimiento	No se realiza un analisis de cada documento, solo se revisa el asunto. Personal nuevo sin experiencia. Falta de capacitaciones de inducción y entrenamiento. Falta de guía de direccionamiento de cada tipo de solicitud, es decir cada dependencia debe indicar la	Realizar una guía de direccionamiento de cada tipo de solicitud, es decir cada dependencia debe indicar la pertenencia del tema en cuestion en las diferentes solicitudes que realicen los ciudadanos. Realizar un plan de capacitaciones especial para el personal que radicada en los diferentes puntos de atencion (ventanilla unica, pagina web, puntos de atencion externos), mitigando la mala dirección de mensajeria a las diferentes dependencias.	Lograr que la Ventanilla Única y los diferentes puntos de atención trabajen eficientemente, direccionando todas las solicitudes externas a la dependencia competente, logrando evitar devoluciones y permitiendo mejorar el ciclo de respuesta de cada solicitud.	100% de las solicitadas enviadas correctamente al responsable. Mejorar el servicio de atención al ciudadano. Evitar Instancias jurídicas	8-abr-2021	30-jun-2021	83		Nota interna solicitando personal de Planta que realice las funciones de Ventanilla Única que cumpla las características que esta función exige							En Ejecución		
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										

12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									

20																									
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									
26																									
27																									

28																									
29																									
30																									