



Proceso:		Tipo de Proceso:		Dependencia:																				
Gestión de Participación Comunitaria		Misional		Secretaría de Participación Comunitaria																				
IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA				SEGUIMIENTO					CIERRE												
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Aplica Cierre	Datos de Cierre				
						Cantidad	Unidad de Medida	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre								Cargo	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoria	Nombre y Cargo del Auditor Interno	Acción Eficaz
1	Oportunidad de Mejora	El Informe de Análisis De Causas no presenta un consolidado de causas a nivel institucional de la Administración, por lo que se sugiere se incluya en el informe un promedio de causas a nivel general, para que este sirva de insumo a la alta dirección para su toma de decisiones.	Se realiza el Informe por cada dependencia	General un informe de analisis de causas que se mas amigable y permita su facil lectura y toma de decisiones	Contar con un informe de analisis de causas que se mas amigable y permita su facil lectura y toma de decisiones	1		Un informe de analisis de causas que se mas amigable y permita su facil lectura y toma de decisiones	31/10/2024	31/01/2025	92	Maria Esther Cuendica	Secretaria de Despacho	8-nov-2024	1	100%	Terminada	El informe de seguimiento con corte al 30 de septiembre se consolido para mitigar tanta desagregacion de informes y poder generar una herramienta que sea de facil comprension y toma de decisiones https://drive.google.com/file/d/1AC4UJLL0LmckH-yUaD5aA6m-xU5_VN/view?usp=drive_link		Si				



Proceso: Gestión Documental		Tipo de Proceso: Apoyo		Dependencia: Secretaría General																				
IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA					SEGUIMIENTO				CIERRE												
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Aplica Cierre	Datos de Cierre			Acción Eficaz	
						Cantidad	Unidad de Medida	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre								Cargo	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría		Nombre y Cargo del Auditor Interno
2	Acción Correctiva	<p>El equipo de auditoría evidenció en el informe de auditoría interna realizado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira, correspondiente a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en el período comprendido desde 01 de enero al 30 de junio de 2022, el cual arrojó un total de 200 PQRSFD con términos de respuesta vencidos.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las PQRSFD se encuentra en un 85,65% para el primer semestre de la vigencia 2023, no cumpliendo con la meta que por ley debe ser el 100% de las PQRSFD respondidas dentro de los términos establecidos por la norma. Por lo anterior, se debe dar continuidad a las acciones propuestas y evaluar nuevas acciones con el ánimo de alcanzar la meta mencionada.</p>	Deficiencia en el control y gestión de las respuestas de los PQRS asignados a la dependencia.	<ol style="list-style-type: none"> Identificar de manera semestral el listado de trámites, servicios y OPAS para reportarlos a Secretaría General y de esta manera el equipo de Ventanilla Única tenga información actualizada para su reparto. Analizar y clasificar las PQRSFD recibidas en el SIIFWEB para identificar un mecanismo alternativo que nos permitan generar una respuesta oportuna. Dar lineamientos y recomendaciones en atención al cumplimiento de los términos de Ley con relación al tema de respuesta de las PQRSFD, mediante circulares, capacitaciones internas y pedagogía visual sobre el manejo del SIIFWEB a los funcionarios y contratistas. Orientar a los funcionarios y contratistas acerca del manejo y operación del Módulo de Gestión Documental de SIIFWEB y en el proceso de gestión documental y de archivo de la Administración. Realizar alertas diarias a los funcionarios y contratistas acerca de los PQRSFD que se encuentran pendientes por gestión de acuerdo con los términos de ley, dejando trazabilidad de la gestión realizada. 	<p>*Enviar comunicaciones internas semestrales dirigidas a la Secretaría General actualizando los servicios, trámites y OPAS de la dependencia.</p> <p>*Generar un informe mensual por cada uno de los procesos y/o áreas de la Secretaría de Educación de las PQRSFD recurrentes.</p> <p>*Capacitar de forma trimestral a los funcionarios y contratistas en el Módulo de Gestión Documental de SIIFWEB y en el proceso de gestión documental y de archivo de la Administración.</p> <p>*Disminuir la cantidad de funcionarios y contratistas reportados con PQRSFD vencidas o por vencerse.</p>	4	Cantidad / Porcentaje	Reducción de la cantidad de PQRSFD con términos de respuesta vencidos	25/05/2024	25/11/2024	184	Edwin Rebolledo Calcedo, Juan Carlos Sandoval Izquierdo, Katherine Patiño Estrada, María Camila Jaramillo Benítez	Secretaría de Educación - Subsecretarías			0%	En ejecución			No				



Proceso:		Tipo de Proceso:		Dependencia:																							
Seguridad Vial		Misional		Secretaría de Tránsito y Transporte		IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA				ANÁLISIS DE CAUSAS		FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA						SEGUIMIENTO					CIERRE				
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Aplica Cierre	Datos de Cierre							
						Cantidad	Unidad de Medida	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre								Cargo	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoria	Nombre y Cargo del Auditor Interno	Acción Eficaz			
1	Acción Correctiva	La Secretaría de Tránsito y Transporte aporta el 5% de la PQRS vencidas del año 2022, de acuerdo con el informe de Secretaría de Participación Comunitaria que presenta el análisis de todas las dependencias de la entidad.	Falta de atención de los funcionarios sobre el cumplimiento de terminos para las respuestas de las PQRS.	Aplicar control de tiempos de respuesta aplicando correos informativos todos los días sobre los PQRS vencidas y PQRS por vencer generando alertas con copia al Jefe directo.	Correos informativos de alerta cada día hábil	160	Correos	Correo Informativo de Alerta	29/05/2024	31/12/2024	220	Valeiria del Campo Larrabondo	Auxiliar Administrativo			0%	En ejecución			SI							



Proceso: Gestión en Salud Tipo de Proceso: Misional Dependencia: Secretaría de Salud

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA						SEGUIMIENTO					CIERRE										
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sglo.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Aplica Cierre	Datos de Cierre			Acción Eficaz	
						Cantidad	Unidad de Medida	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre	Cargo								Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría	Nombre y Cargo del Auditor Interno		
1	Acción Correctiva	Hallazgo 17 El equipo de auditoría evidenció en el informe de auditoría interna realizado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira, correspondiente a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en el periodo comprendido desde el 01 de enero al 30 de junio de 2022, el cual arrojó un total de 200 PQRSFD con términos de respuesta vencidos. La Secretaría de Salud es la 4ta dependencia en la lista, con 27 PQRSFD vencidas, a fecha de 30 de junio	Inaplicabilidad de la normatividad legal vigente, controles ineficaces en el Modulo Gestión Documental, falta análisis de las cargas laborales, falta de capacidad técnica operativa de recurso humano para apoyar y dar respuesta oportuna a PQRS debido al alto volumen de actividades laborales.	1. Solicitar capacitación periódica en el módulo de gestión documental SIFWEB. 2. Seguimiento a la gestión de PQRS por parte de un profesional enlace asignado. 3. Realizar reunión periódica con los funcionarios que presentan PQRS vencidas para buscar una solución. 4. Realizar capacitación sobre la importancia jurídica de las PQRS y su importancia legal.	* 1 Oficio de solicitud de capacitación en el módulo SIFWEB. * Recordatorio periódico de PQRS vencidas y próximas a vencer en los medios de comunicación del equipo de la Secretaría de Salud. * 1 Acta de reunión periódica con los funcionarios que presentan PQRS vencidas. * Presentación y acta de reunión de la jornada de capacitación en PQRS.	5	Documentos de seguimiento	Oficio de solicitud de capacitación en SIFWEB, recordatorios en whatsapp de PQRS vencidas y próximas a vencer, actas de reunión con funcionarios con PQRS vencidas, presentación y acta de capacitación en PQRS.	25/05/2024	23/10/2024	151	Cristian Arbelaez Jimenez	Secretaría de Salud	17-jun-2024	2	40%	Ejecución	Se realiza recordatorio de PQRS vencidas y próxima a vencer por el grupo de whatsapp y por correo electrónico de la Secretaría de la Salud. https://drive.google.com/drive/folders/12oKyYOPANQDkcoGe24OG2NFGu7TJUr	En proceso el oficio de solicitud de capacitación en SIFWEB. Nota interna con plantillas de modelos de respuesta a PQRS.	No				