

<b>ADRES</b>	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR08
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO	Versión:	3
			Fecha:	17/02/2020

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	25	<b>Mes:</b>	06	<b>Año:</b>	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Informe No.</b>	<b>SPM No. 03 - Seguimiento Plan de Mejoramiento del Grupo de Atención al ciudadano y PQRSD</b>
<b>Nombre del Seguimiento</b>	<b>Seguimiento Plan de Mejoramiento del Grupo de Atención al Ciudadano y PQRSD</b>
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al avance de las actividades planteadas en el Plan de Mejoramiento, Grupo de Atención al ciudadano y PQRSD
<b>Alcance del Seguimiento</b>	<p>La Oficina de Control Interno (OCI) realizó seguimiento a las actividades y unidades de medida reportadas por Grupo de Atención al ciudadano y PQRSD de la ADRES, que son responsables de la ejecución de las actividades formuladas dentro del Plan de Mejoramiento.</p> <p>El seguimiento se realizó a las actividades con corte al 30 de mayo de 2021. En el presente informe se registra el avance o cierre de las actividades.</p>

## 1. REPORTE DE SEGUIMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Mejoramiento en Eureka y las evidencias aportadas por la DAF - Atención al Ciudadano, se presenta el siguiente resultado de aquellas actividades que se encontraban abiertas y en seguimiento, así:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE EJECUCIÓN	ACTIVIDAD				OBSERVACIÓN
		DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO	ESTADO	ESTADO FINAL
IRLI 12Nro. OBS 1 Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRSD	Martha Ligia Serna Pulido	<ul style="list-style-type: none"> <li>CAPACITACION OCI y CRM marzo 26</li> <li>ENCUESTA INQUIETUDES CRM</li> <li>Capacitación Modalidades PQRSD Grupo 4_72</li> </ul>	<p>En el siguiente vínculo se encuentra disponible la grabación por teams.</p> <p><a href="https://eadres-my.sharepoint.com/:v/g/personal/luz_alarcón_adres_gov_co/EWEMFx7kzdJoPZwEmZYoUUB06g-9gz74S1tk7SxgR TpOg">https://eadres-my.sharepoint.com/:v/g/personal/luz_alarcón_adres_gov_co/EWEMFx7kzdJoPZwEmZYoUUB06g-9gz74S1tk7SxgR TpOg</a> de las capacitaciones realizadas</p>	En términos	Finalizada	Las tres actividades formuladas se encuentran cumplidas conforme al plazo estipulado, entre ellas se realizó capacitación a funcionarios de ADRES sobre los términos de cumplimiento e igualmente se capacitó al grupo de gestión documental sobre la clasificación de la documentación recibida PQRSD y se realizó capacitación a los funcionarios de atención al ciudadano sobre la normatividad del derecho de petición, sus modalidades y términos de respuesta y se aclaran inquietudes frente a la gestión de PQRSD. Esta capacitación se realizó el 17 de marzo de 2021, dada disponibilidad de los funcionarios.
IRLI Nro. 12 OBS NRO. 3 PQRSD	Martha Ligia Serna Pulido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte semanal del estado de gestión PQRSD por dependencias y remitido a los líderes de PQRSD.</li> <li>Presentación en los Comité de Gestión Institucional resultados trimestrales de la gestión y presentar recomendaciones</li> </ul>	<p>-Reporte de gestión PQRSD por dependencias y remitido a los líderes de PQRSD con copia a todos los funcionarios de la entidad que registran PQRSD en el CRM.</p>	En términos	Finalizada	Las cuatro actividades formuladas se encuentran cumplidas conforme al plazo estipulado, entre ellas se realizó reportes de vencimiento a las dependencias de forma periódica, se conformó grupo de líderes de PQRSD de las diferentes dependencias con el fin de mejorar la oportunidad de la respuesta, se estableció el desarrollo del sistema CRM para alerta semanal de PQRSD vencidas y se evidencio reporte de PQRSD para gestión y vencidas a las diferentes dependencias.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	<b>CEGE-FR08</b>
		<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión:</b>
				<b>Fecha:</b>

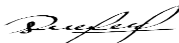
ACTIVIDAD	RESPONSABLE EJECUCIÓN	ACTIVIDAD				OBSERVACIÓN
		DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CUMPLIMIENTO	ESTADO	ESTADO FINAL
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación y seguimiento de acciones de mejora en conjunto con los líderes de PQRSD designados por cada dependencia, y obtener mejores resultados en oportunidad en la gestión de las PQRSD.</li> <li>Seguimiento a la Gestión de PQRS fuera de términos y activas y vencidas.</li> </ul>	-Acta de creación del grupo de líderes de las diferentes dependencias para PQRSD. -Archivo de Presentación Comité Gestión Institucional Gestión PQRSD Dependencias IV Trimestre 2020.pptx -Correos electrónicos con reporte de PQRSD vencidas a los líderes de PQRSD.			

Por lo anterior, se observa que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano de la DAF ha dado cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la OCI frente a las actividades propuestas, el seguimiento se encuentra desarrollado en el aplicativo Eureka, herramienta implementada para la formulación de actividades de mejora. Teniendo en cuenta que las actividades se encuentran cumplidas, estas deberán ser gestionadas para su finalización en dicha herramienta.

## 2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resumen Seguimiento	
Actividades Efectiva y Cumplidas en Términos	2
Actividades Cumplidas Fuera de Término	0
Incumplidas	0
<b>Total, Actividades 2</b>	

## 3. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, Jefe OCI)
<b>Diego Fernando Guerra Bolaños</b>		Control Interno	Auditor

<b>ADRES</b>	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR08
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO	Versión:	3
			Fecha:	17/02/2020

Fecha de revisión: 25/06/2021

Firma Diego Santacruz

Fecha de Aprobación: 25/06/2021

Firma Diego Santacruz

Cordialmente,

*Diego Santacruz*

**DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:

**ANEXOS**

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	03 de septiembre de 2018	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. División de Compromisos y Recomendaciones. Incorporación de responsables	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Nombre y Cargo:
03	17 de febrero de 2020	Cambio nombre en Numeral 1 y 2. Eliminación de Numeral 3.	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Nombre y Cargo: