



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DEL SIG

CÓDIGO: GMC-FO-004

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

VERSIÓN: 04

VIGENCIA: 25-May-2021

PROCESO	SEGUIMIENTO A PQRSO PRIMER SEMESTRE 2021
NOMBRE DEL DIRECTIVO RESPONSABLE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Neil Javier Vanegas Palacio
CARGO	Secretario General de Organismo de Control
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Secretaría general

FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Consecutivo	No. Hallazgo / No. Conformidad	Descripción del hallazgo / No conformidad	Análisis de Causas	Tipo de acción: (Corrección AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva AM: Acción de Mejora)	Descripción de la acción	Fecha de inicio de la acción	Fecha de terminación de la acción	Responsable (Nombre y cargo del responsable de realizar la acción)
1	8.1	Al verificar la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano relacionada con las peticiones que gestionó la Corporación en el primer semestre de 2021 se evidenció que 28 requerimientos no se resolvieron en los plazos establecidos para su trámite y no presentan comunicación de aplazamiento dirigida al interesado, como se presenta a continuación:	No se cuenta con un mapa de proceso interno para dar trámite a las SDQS y PQRS. Falencias en la capacitación de los profesionales y contratistas que dentro de sus funciones u obligaciones se encuentren dichas actividades. La profesional asignada disfruto de sus vacaciones y a su reintegro no contó con el permiso de acceso al aplicativo. Se delegó la responsabilidad del procedimiento a un contratista, al momento de finalizar su contrato no se le deshabilitó el permiso del aplicativo SDQS.	AC	1. Realizar e implementar una guía para el trámite interno de las PQRSO .	25/10/2021	20/12/2021	Secretario General o su delegado/a. Funcionarios o servidores públicos encargados y contratista.
2	8.2	Se determinó que la Secretaría General del Concejo de Bogotá D.C. gestionó en el primer semestre de 2021, las siguientes peticiones que no fueron incluidas en el Sistema Bogotá te Escucha:	Falta mayor especificidad en el flujograma y en los procedimientos de manejo de los SDQS y PQRS. Se necesita una mayor especificación en la directriz del procedimiento de atención a la ciudadanía. Falencias en la capacitación de los profesionales y contratistas que dentro de sus funciones u obligaciones se encuentren dichas actividades	AC	1. Realizar mesa de trabajo en la que participen las dependencias: Secretaría General, Oficina de Planeación y Dirección Jurídica, con la finalidad de socializar la guía para el trámite interno de las PQRSO asignadas a Secretaría General.	25/10/2021	20/12/2021	Secretario General o su delegado/a. Funcionarios, servidores públicos encargados, Director administrativo o su delegado/a Jefe Oficina de Planeación o su delegado/a Director Jurídico o su delegado/a.
Elaboró; Roberto Carlos Terán Asesor de Mesa Directiva Concejo de Bogotá			Elaboró; Luz Stella Rodríguez Mesa Asesor de Mesa Directiva Concejo de Bogotá		Aprobó; Neil Javier Vanegas Palacio Secretario General de Organismo de Control			