

6	Se observó que, las carpetas físicas no están distribuidas según la clasificación de las PQRSDF, por lo que se requiere reorganizarlas	Hallazgo (MD) Moderado	Auditoría Control Interno	23/07/2024	Porque	Por desconocimiento de la forma de documentación en físico de las carpetas	Clasificación por tipológica y cronología de PQRSDF	Carpetas clasificadas según el requerimiento	3/09/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	Las carpetas físicas fueron clasificadas según el requerimiento. CERRADA
7	El correo exclusivo para las PQRSDF, debe tener extensión de dominio, con el objetivo de garantizar la trazabilidad de la información y salvaguarda de la misma	Hallazgo (MD) Moderado	Auditoría Control Interno	23/07/2024	Porque	Por que es un requerimiento que no depende netamente del proceso de atención al usuario, pero si se solicita al proceso de comunicación y divulgación.	Solicitud al proceso de comunicación y divulgación publica la creación de un correo de dominio	Oficio de solicitud y correo de dominio activado	2/09/2024	Acción correctiva	50%	Abierta con fecha vigente	Se envía solicitud el día 05/12/2024
8	1. El formato AU-F-05, correspondiente al flujoograma de las PQRSDF, no se está gestionando conforme a lo establecido. Por lo tanto, se recomienda ajustarlo de acuerdo con los cambios solicitados durante la auditoría del proceso de atención al usuario. Desde el área de archivo, se distribuirá directamente al correo de notificaciones y atención al usuario.	Hallazgo / No conformidad Menor (MN)	Auditoría Gestión de Calidad	23/07/2024	Porque	Por falta de socialización a las personas involucradas dentro del flujoograma	Solicitud al proceso de gestión de calidad, sobre el ajuste al flujoograma	Oficio de solicitud al proceso de calidad	2/09/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	El flujoograma fue ajustado de acuerdo a las observaciones realizadas
	El formato AU-F-02, correspondiente a la bitácora de seguimiento de las PQRSDF, no se está diligenciando, ya que los profesionales de apoyo indican que este seguimiento se realiza a través del formato GD-F-01, que es la planilla de correspondencia recibida y se gestiona desde el proceso de gestión documental	Hallazgo / No conformidad Menor (MN)	Auditoría Gestión de Calidad	23/07/2024	Porque	Por falta de socialización al proceso de atención al usuario	Utilización del formato AU-F-02	formato AU-F-02 diligenciado	20/09/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	Se realizó la utilización del formato de manera correcta. CERRADA

Paula F. Camayo R.
PAULA FRANCELINA CAMAYO RAMÍREZ
Profesional de apoyo
Control Interno

Sara J. Ortega Rubio
SARA ISABELLA ORTEGA RUBIO
Profesional de Apoyo
Gestión de Calidad

Nicolás Caldon
NICOLÁS CALDÓN
Profesional de apoyo
Atención al Usuario





FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO			Version 002
CONCEJO MUNICIPAL DE POPAYÁN NIT. 817.005.028-2			Fecha aprobación 05/04/2024

26/12/2024

FECHA DE CIERRE

No	NO CONFORMIDAD O SALIDA NO CONFORME	TIPOLOGIA DE HALLAZGO O NO CONFORMIDAD	FUENTE	FECHA IDENTIFICACION	CAUSAS	ACCION A IMPLEMENTAR	EVIDENCIA ESPERADA	FECHA DE EJECUCION	TIPO DE ACCION	AVANCE DE LA EJECUCION	ESTADO	OBSERVACIONES	
1	Durante el primer semestre de 2024, se observó que no se ha avanzado en las campañas de difusión destinadas a dar a conocer las diversas herramientas de participación que ofrece la Corporación.B8:813	No conformidad Menor (MN)	Calidad y Control Interno	23/07/2024	Perque	Por el desconocimiento del procedimiento y plan operativo	Solicitar al proceso de comunicación y divulgación pública para el acompañamiento, realización y difusión de la campaña de difusión de las herramientas de participación	Oficio remitido al proceso de comunicación y divulgación pública y video	21/11/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	Se proyectó la infografía a prensa para su publicación
2	La falta de respuesta oportuna a los derechos de petición ha generado retrasos, debido a que los usuarios han utilizado correos electrónicos inadecuados. Es necesario informar a los usuarios sobre los correos y medios oficiales que la Corporación tiene disponibles para la recepción de PQRSDF	Hallazgo (MD) Moderado	Calidad y Control Interno	23/07/2024	Perque	Por el desconocimiento de la ciudadanía de los correos oficiales de atención al usuario en la corporación	Solicitar al proceso de comunicación y divulgación pública el diseño de una pieza gráfica para difundir los correos oficiales y canales de atención al usuario	Oficio remitido al proceso de comunicación y divulgación pública y pieza grafica	29/08/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	Se realizó capacitación mecanismos de participación y una (1) campaña de difusión en el mes de julio. CERRADA
3	Durante el primer semestre de 2024, no se ha registrado ningún avance en la encuesta de satisfacción al usuario. Es fundamental lograr un progreso significativo en esta área para que el ICONTEC pueda verificar que se está avanzando adecuadamente en su implementación.	Hallazgo (MV) Mayor	Calidad y Control Interno	23/07/2024	Perque	Por falta de conocimiento técnico tanto para la formulación de la ficha técnica como para la realización de la encuesta	Realizar un comité con la finalidad de exponer la necesidad de realizar la encuesta de satisfacción al usuario a nivel macro con el estudio de la ficha técnica para el año 2025	Comité de atención al usuario, mes de diciembre	11/12/2024	Acción correctiva	50%	Abierta con fecha vigente	Si bien se solicitó al concejal Diego el apoyo de la estructura de la ficha técnica para el año 2024 esta ficha no se logró realizar, queda como un pendiente al plan de mejora para el 2025
4	Al no haberse avanzado en la encuesta de satisfacción al ciudadano, es imperativo llevar a cabo una encuesta de percepción con las personas que visitan la Corporación. Se recomienda desarrollar un formato estructurado que incluya preguntas específicas para que los usuarios completen la encuesta. Esto permitirá obtener retroalimentación valiosa	Hallazgo (MD) Moderado	Auditoría Gestión de Calidad	23/07/2024	Perque	Por falta de estructuración de un formato que sea operativo para el diligenciamiento de las personas, si lo hay pero debe ser un formato mas sencillo de diligenciar	Formato que sea facil de diligenciar por parte de las personas	Estructura de la encuesta y solicitud al proceso de calidad para su codificación	2/09/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	Se realizó el informe de seguimiento PQRSDF. Análisis de percepción ciudadana 95,54 % porcentaje de cumplimiento, 4,5% porcentaje de insatisfacción. Percepción entes descentralizados con un 90% de percepción positiva y un 10% porcentaje de insatisfacción con los medio tecnológicos que se utilizan en las sesiones
5	Se observó que el único canal de comunicación con los usuarios es la ventanilla única (archivo), por lo que es necesario que se active el botón PQRSDF de la página web de la Corporación y se disponga un buzón de sugerencias físico	Hallazgo (MV) Mayor	Auditoría Gestión de Calidad	23/07/2024	Perque	Por que desde el proceso de comunicación y divulgación pública no se ha activado y porque no se ha creado una estrategia de difusión para el uso del buzón de sugerencias	Solicitar al proceso de prensa la activación del botón y difusión del uso del buzón de sugerencias	Oficio de solicitud a prensa para la activación del boton PQRSDF	2/09/2024	Acción correctiva	100%	Cerrada	Se envió documento a prensa el día 30/09/2024. La activación del botón de PQRSDF se realizó en el mes de noviembre



Cualquier información o sugerencia comunicarla a nuestra línea telefónica 802 82 1000 o al correo electrónico: CONTEC@CONCEJOPOPAYAN.CO, Dirección, Carrera 6 No. 4-21, Escondido de CAJ