

Cierre De Construcción Plan Estratégico Para Mejorar La Atención De PQRS, diciembre 17



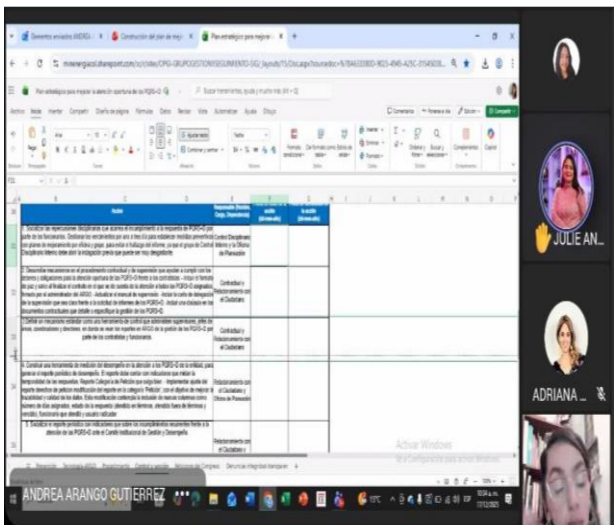
Rol por dependencia

| Dependencia | Rol respecto a la atención de PQRS+D |
|--|---|
| Secretaría General | Apoya la articulación interna para el funcionamiento de la estrategia. |
| Grupo de Relacionamiento | Atiende y hace seguimiento a los PQRS+D. |
| Oficina de Planeación y Gestión Internacional – Grupo de Gestión y Desempeño | Asesora metodológicamente para el mejoramiento continuo a los procesos y para refinar la estrategia. |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | Investiga y sanciona el incumplimiento por atención a las PQRS+D. |
| Oficina de Control Interno de Gestión | Genera las auditorías internas para priorizar rutas de acción |
| Subdirección de Talento Humano | Ejecuta el plan institucional de capacitaciones para fortalecer la cultura organizacional. |
| Oficina Asesora Jurídica | Efectúa gestión para evitar daños jurídicos en la entidad. |
| Grupo de Gestión Contractual | Define el alcance e involucramiento de los contratistas en la atención de PQRS+D |
| Grupo TIC | Desarrolla o apoya implementación de herramientas tecnológicas para trazabilidad y atención de PQRS+D como el software interno para atender las denuncias en el Buzón de Transparencia y ARGOS. |



Acciones siguientes

1. Validar las causas y las acciones.
2. Conformar el equipo de responsables por cada acción.
3. Establecer los tiempos para lograrlo.
4. Fijar una meta a partir de la línea base.
5. Elevar la consulta a la Oficina Asesora Jurídica sobre la doble administración del Buzón de Transparencia.
6. Realizar mesas de trabajo focalizadas con las dependencias que reciben más PQRS+D y que menos las responden.



Se está compartiendo el contenido.

| Dependencia | Alta demanda y baja respuesta |
|---|-------------------------------|
| Dirección de Energía Eléctrica | 515 |
| Dirección de Hidrocarburos | 415 |
| Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales | 315 |
| Grupo de Downstream | 215 |
| Grupo de Asuntos Legislativos | 215 |
| Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información | 215 |
| Dirección de Formalización Minera | 215 |
| Oficina de Control Interno | 215 |
| Subdirección de Talento Humano | 215 |