561 SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024

REPORTE ESPECIFICO DEL PLAN DE ACCIÓN

2026-02-09, 16:39

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

LISTADO DE ACCIONES

Consecutivo	Tipo	Nombre	Acción o actividad	Responsable	Fecha final	Ponderación	Avance parcial	% real de ejecución	Estado
1	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-01	Descripción del hallazgo 1 : Pese a las dificultades de contratación de los diferentes grupos de la Secretaria Distrital de Salud y de la líder de gestión de PQRS quien fue contratada en Mayo. Se evidenció un diagnóstico de la situación y la formulación de un plan de trabajo que pretende cerrar las brechas frente a lo identificado. Sin embargo y teniendo en cuenta que se está finalizando el tercer trimestre el 80% de estas acciones aún se encuentran sin ejecutar. Descripción de la acción: Contratar personal encargado la gestión de eficiencia y respuesta oportuna de las PQRS (planes de acción) Descripción de la meta: Contrato del personal para la ejecución del plan	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	7.88%	100.00%	100.00%	Cerrado
2	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-02	Descripción del hallazgo 1 : Pese a las dificultades de contratación de los diferentes grupos de la Secretaria Distrital de Salud y de la líder de gestión de PQRS quien fue contratada en Mayo. Se evidenció un diagnóstico de la situación y la formulación de un plan de trabajo que pretende cerrar las brechas frente a lo identificado. Sin embargo y teniendo en cuenta que se está finalizando el tercer trimestre el 80% de estas acciones aún se encuentran sin ejecutar. Descripción de la acción: Documentar las mejoras y estándares en las aéreas críticas frente a las respuestas oportunas de las PQRS con sus respectivas ejecuciones de planes de acción. Descripción de la meta: Instructivo PQRS	Julian Buritica Becerra	2025-04-15	21.45%	100.00%	100.00%	Cerrado
3	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-03	Descripción del hallazgo 2 : No se pudo evidenciar en el desarrollo de la auditoria implementación de indicadores que den cuenta de las gestión de PQRS, ni se pudo constatar los análisis de tendencias o comparativos respecto a vigencias anteriores. En el sistema se evidencian tres (3) indicadores asociados a PQRS pero tienen que ver puntualmente con las barreras de acceso y están asociados al SAC. Se deben generar mínimo dos indicadores que den cuenta de los PQRS gestionados en los tiempos de ley y del total que ingreso al organismo cuántos fueron gestionados.	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	7.88%	100.00%	100.00%	Cerrado

			Descripción de la acción: Solicitar capacitación al grupo de calidad para el conocimiento de los indicadores de prqs y mapea de riesgos: Descripción de la meta: Solicitud formal						
4	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-04	Descripción del hallazgo 2 : No se pudo evidenciar en el desarrollo de la auditoria implementación de indicadores que den cuenta de las gestión de PQRS, ni se pudo constatar los análisis de tendencias o comparativos respecto a vigencias anteriores. En el sistema se evidencian tres (3) indicadores asociados a PQRS pero tienen que ver puntualmente con las barreras de acceso y están asociados al SAC. Se deben generar mínimo dos indicadores que den cuenta de los PQRS gestionados en los tiempos de ley y del total que ingreso al organismo cuántos fueron gestionados. Descripción de la acción: Realizar capacitación al personal que maneja PQRS sobre la consulta y reporte de indicadores en el sistema de información DARUMA Descripción de la meta: Acta de capacitación	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	**7.88%**	**100.00%**	**100.00%**	Cerrado
5	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-05	Descripción del hallazgo 3 : De acuerdo a la base de datos proporcionada por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información (TIC) a corte del 31 de agosto, al organismo ha ingresado un total de 1039 PQRS, de los cuales se han gestionado en los tiempos de ley 243 PQRS, para un porcentaje del 77 % aproximadamente. Incumpliendo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 y numeral 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la norma ISO 9001:2015. Descripción de la acción: Delegar líderes de pqrs en todo el organismo para hacerle seguimiento a las mismas Descripción de la meta: Mesa de trabajo de PQRS para la designación de los líderes de PQRS u oficina delegatorio	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	**7.88%**	**100.00%**	**100.00%**	Cerrado
6	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-06	Descripción del hallazgo 3: De acuerdo a la base de datos proporcionada por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información (TIC) a corte del 31 de agosto, al organismo ha ingresado un total de 1039 PQRS, de los cuales se han gestionado en los tiempos de ley 243 PQRS, para un porcentaje del 77 % aproximadamente. Incumpliendo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 y numeral 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la norma ISO 9001:2015. Descripción de la acción: Elaborar cronograma de capacitación al organismo sobre el marco normativo y operativo de las pqrs	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	**7.88%**	**100.00%**	**100.00%**	Cerrado

			Descripción de la meta: Cronograma de trabajo						
7	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-07	Descripción del hallazgo 3: De acuerdo a la base de datos proporcionada por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información (TIC) a corte del 31 de agosto, al organismo ha ingresado un total de 1039 PQRS, de los cuales se han gestionado en los tiempos de ley 243 PQRS, para un porcentaje del 77 % aproximadamente. Incumpliendo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 y numeral 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la norma ISO 9001:2015. Descripción de la acción: Ejecutar referenciación con otro organismo para conocer la implementación y funcionamiento del CDC (centro de documentación y correspondencia) Descripción de la meta: Informe de referenciación	Julian Buritica Becerra	2025-04-30	**0.00%**	**40.00%**	**0.00%**	Anulado
8	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-08	Descripción del hallazgo 4 : De acuerdo a la base de datos proporcionada por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información (TIC) a corte del 31 de agosto, al organismo ha ingresado un total de 1039 PQRS, de los cuales se han gestionado en los tiempos de ley 243 PQRS, para un porcentaje del 77 % aproximadamente. Incumpliendo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 y numeral 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la norma ISO 9001:2015. Descripción de la acción: Delegar líderes de pqrs en todo el organismo para hacerle seguimiento a las mismas Descripción de la meta: Mesa de trabajo de PQRS para la designación de los líderes de PQRS u oficina delegatorio	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	**7.88%**	**100.00%**	**100.00%**	Cerrado
9	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024-09	Descripción del hallazgo 4: De acuerdo a la base de datos proporcionada por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información (TIC) a corte del 31 de agosto, al organismo ha ingresado un total de 1039 PQRS, de los cuales se han gestionado en los tiempos de ley 243 PQRS, para un porcentaje del 77 % aproximadamente. Incumpliendo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 y numeral 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la norma ISO 9001:2015. Descripción de la acción: Elaborar cronograma de capacitación al organismo sobre el marco normativo y operativo de las PQRS Descripción de la meta: Cronograma de trabajo	Julian Buritica Becerra	2024-12-31	**7.88%**	**100.00%**	**100.00%**	Cerrado
10	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS -	Descripción del hallazgo 4: De acuerdo a la base de datos proporcionada por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información (TIC) a corte del 31 de	Julian Buritica Becerra	2025-04-30	**0.00%**	**40.00%**	**0.00%**	Anulado

		AUDITORIA INTERNA 2024-10	agosto, al organismo ha ingresado un total de 1039 PQRS, de los cuales se han gestionado en los tiempos de ley 243 PQRS, para un porcentaje del 77 % aproximadamente. Incumpliendo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 y numeral 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la norma ISO 9001:2015. Descripción de la acción: Ejecutar referenciación con otro organismo para conocer la implementación y funcionamiento del CDC (centro de documentación y correspondencia) Descripción de la meta: Informe de referenciación						

MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD

Seguimiento	Responsable	Fecha límite	Estado	Resultado	Notas
Seguimiento a la meta de cierre 1	◦ Administrador Daruma	2025-12-31	Ejecutado	Efectivo	Aunque el plan cumpliò la mayor de sus acciones con cierre efectivo, las acciones 7 y 10 se anularon por no cumplir su objetivo por parte del grupo encargado de realizar la aacciòn.

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PLAN

Plan de acción:	**SALUD - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - PQRS - AUDITORIA INTERNA 2024**
Id:	561
Tipo:	Plan de Mejoramiento
Modo de aprobación:	Autorización web (Daruma)
Descripción del plan de acción:	Realizar acciones resultados de los hallazgos de la auditoria interna 2024
Estado:	Cerrado / Efectivo
Avance:	**100 %**
% real de ejecución:	**100 %**
Versión:	**0**
Meta de cierre:	Lograr la implementación de las acciones definidas para subsanar los hallazgos
Registro:	**Hallazgos de Auditoria**
Proceso Origen:	Servicio de Salud Publica
Area Origen:	SALUD-Grupo de Gestión Documental
Sedes:	
Unidades:	
Elemento organizacional:	

INFORMACIÓN AVANZADA DEL PLAN

Notas de conclusión:	**El plan cumplio con la mayor parte de sus acciones con sus evidencias, solo las acciones 7 y 10 fueron anuladas por no lograr la meta (informe de referenciaciòn).**
Concluir:	
Se alcanzó la meta ?:	**Si**
Cierre eficaz:	**Si**
Sistemas de gestión:	
Frecuencia de seguimiento de efectividad:	Mensual
Cantidad de periodos:	1
Creado por:	Julian Buritica Becerra - Contratista de la Secretaría de Salud Publica
Creado en:	2024-11-01 09:32:22
Modificado por:	Administrador Daruma - Contratista de la Secretaría de Salud Publica
Modificado en:	2025-11-15 08:50:11

PROYECTOS RELACIONADOS

ANÁLISIS DE CAUSAS

Diagrama de Ishikawa

- v.000

Se agregan los analisis de causas de los hallazgos de la auditoria interna 2024
20082024_Herramienta Analisis de causas -GESTION DOCUMENTAL Y PQRS - NC-1
20082024_Herramienta Analisis de causas -GESTION DOCUMENTAL Y PQRS - NC-2

20082024_Herramienta Analisis de causas -GESTION DOCUMENTAL Y PQRS - NC-3
20082024_Herramienta Analisis de causas -GESTION DOCUMENTAL Y PQRS - NC-4

Notas de Avance

Julian Buritica Becerra

Esta acción se anula, ya que realizaron la visita al CDC (centro de documentación y correspondencia) de la Secretaría de Educación pero no anexaron el infome de referenciación de la visita.

Anulación de la acción **(10)**
2025-11-14 16:09:28

Julian Buritica Becerra

Esta acción se anula, ya que realizaron la visita al CDC (centro de documentación y correspondencia) de la Secretaría de Educación pero no anexaron el infome de referenciación de la visita.

Seguimiento de Acción **(10)**
40 % 2025-11-14 16:09:06

Julian Buritica Becerra

Esta acción se anula, ya que realizaron la visita al CDC (centro de documentación y correspondencia) de la Secretaría de Educación pero no anexaron el infome de referenciación de la visita.

Anulación de la acción **(07)**
2025-11-14 16:08:36

Julian Buritica Becerra

Esta acción no fue efectiva, ya que no se realizó el informe de referenciación.

Seguimiento de Acción **(10)**
40 % 2025-11-14 16:02:51

Julian Buritica Becerra

Está acción no fue efectiva, ya que no se realizó el informe de la referenciación.

Seguimiento de Acción **(07)**
40 % 2025-11-14 16:02:12

Julian Buritica Becerra

Se concluye que la evidencia aportada subsana el hallazgo presentado

Seguimiento al cierre de Acción **(02)**
2025-11-14 15:54:58

Julian Buritica Becerra

Se adjunta Instructivo de PQRSD

INSTRUCTIVO - DIAGRAMA FLUJO PQRSD

DIAGRAMA FLUJO PQRSD

Seguimiento de Acción **(02)**
100 % 2025-11-14 15:54:21

Julian Buritica Becerra

Se concluye que la acción adelantada, subsanan el hallazgo presentado.

Seguimiento al cierre de Acción **(05)**
2025-09-26 16:17:49

Julian Buritica Becerra

Se concluye que la acción adelantada, subsanan el hallazgo presentado.

Seguimiento al cierre de Acción **(06)**
2025-09-26 16:17:33

Julian Buritica Becerra

Se concluye que la acción adelantada, subsanan el hallazgo presentado.

Seguimiento al cierre de Acción **(08)**
2025-09-26 16:17:19

Julian Buritica Becerra

Se concluye que la acción adelantada, subsanan el hallazgo presentado.

Seguimiento al cierre de Acción **(09)**
2025-09-26 16:16:58

Julian Buritica Becerra

Se aprueban las acciones planteadas para subsanar los hallazgos

Aprobación de alto nivel del plan **(00)**
2025-09-23 08:23:57

Jean Pierre Pineda Escandon

Se aprueban las acciones planteadas

Revisión del Plan **(00)**
2025-09-23 08:22:43

Julian Buritica Becerra

Se adjunta avance de la visita de refenciación con la Secretaría de Educación para la construcción del Informe final de referenciación del CDC

LISTADO VISITA REFERENCIACIÓN

CITACION REFERENCIACION

Seguimiento de Acción **(07)**
40 % 2025-03-11 15:34:52

Julian Buritica Becerra

Se adjunta avance de la visita de refenciación con la Secretaría de Educación para la construcción del Informe final de referenciación del CDC

LISTADO VISITA REFERENCIACIÓN

CITACION REFERENCIACIÓN

Seguimiento de Acción **(10)**
40 % 2025-03-11 15:33:29

Julian Buritica Becerra

Se adjunta evidencia que subasana el hallazgo

MESA DE TRABAJO PQRSD

Seguimiento de Acción **(08)**
100 % 2025-03-11 15:23:11

Julian Buritica Becerra

Se adjunta evidencia que subsana el hallazgo

MESA DE TRABAJO PQRSD

Seguimiento de Acción **(05)**
100 % 2025-03-11 15:22:08

Julian Buritica Becerra

Se adjunta evidencia que subsana el hallazgo

CRONOGRAMA V3

Seguimiento de Acción **(09)**
100 % 2025-03-11 15:19:39

Julian Buritica Becerra

Se adjunta evidencia que subsana el hallazgo

CRONOGRAMA

Seguimiento de Acción **(06)**
100 % 2025-03-11 15:18:07

Julian Buritica Becerra

Se evidencia que la acción presentada cumple con el objetivo de subsanar el hallazgo

Seguimiento al cierre de Acción **(04)**
2024-12-04 15:08:23

Julian Buritica Becerra

Se evidencia que la acciones presentada cumple con el objetivo de subsanar el hallazgo

Seguimiento al cierre de Acción **(03)**
2024-12-04 15:07:43

Julian Buritica Becerra

La evidencia propuesta para el cierre de la acción cumple con el objetivo de subsanar hallazgo.

Seguimiento al cierre de Acción **(01)**
2024-12-04 15:06:45

Julian Buritica Becerra

Se adjunta complemento del contrato del personal que realiza la tarea de PQRSD del organismo

COMPLEMENTO - OSCAR DAVID GAVIRIA PINEDA

Seguimiento de Acción **(01)**
100 % 2024-12-04 15:03:50

Julian Buritica Becerra

Se adjunta acta de capacitacion sobre consulta y reporte de indicadores en DARUMA

Evidencia: Acta Nº. 123 Capacitación Herramientas y Daruma

Seguimiento de Acción **(04)**
100 % 2024-11-13 09:02:49

Julian Buritica Becerra

Se adjunta solicitud formal de capacitación al grupo de sistemas integrados de gestión

Evidencia: SOLICITUD DE CAPACITACION PQRS

Seguimiento de Acción **(03)**
100 % 2024-11-13 08:56:09

Jean Pierre Pineda Escandon

Se aprueba plan de mejoramiento para el tratamiento de los hallazgos de auditoría interna 2024.

Revisión del Plan **(00)**
2024-11-08 10:51:33

Valenzuela Murrillas, Olga Ximena @ 2026-02-09, 16:39:38

Exportar a: PDF Excel Imprimir