	FORMA	PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	SEYM-F-002
	ACTIVIDAD	FORMULAR ACCIONES	VERSIÓN	2
	PROCEDIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	FECHA	21-mar.-17

PROCESO:	Proceso de Gestión del Modelo de Atención. **Actividad:** Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones.
RESPONSABLE PROCESO:	**Coordinación:** Secretaria General **Responsable:** Procesos ANT

INFORMACIÓN GENERAL							ANÁLISIS DE CAUSAS- PROCESO RESPONSABLE DE EJECUCIÓN						SEGUIMIENTO DEL PROCESO RESPONSABLE DE EJECUCIÓN		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO				
ITEM	**ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD**	**ACTIVIDAD ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD**	**PROCESO**	**CRITERIO**	**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA**	**FECHA DE DETECCIÓN (DD/MM/AAAA)**	**ANALISIS CAUSA RAÍZ**	**TIPO DE ACCIÓN**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR**	**FECHA DE INICIACIÓN DE LA ACCIÓN (DD/MM/AAAA)**	**FECHA FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN (DD/MM/AAAA)**	**RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCION**	**FECHA DE SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)**	**ANÁLISIS Y RESULTADO DEL SEGUIMIENTO**	**FECHA DE SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)**	**ANÁLISIS Y RESULTADO (EVIDENCIA) DEL SEGUIMIENTO**	**EFICACIA DE LA ACCIÓN**	**CIERRE DE LA ACCION**	**OBSERVACIONES**
1	AUDITORIA INTERNA	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	Proceso de Gestión del Modelo de Atención	**Ley 1755/2015.** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." **Artículo 14.**" Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". **Artículo 30.** Peticiones entre autoridades. **Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." **Artículo 5**. Derechos de las personas ante las autoridades. **Matriz de riesgos del proceso**. R12 Respuesta inoportuna a las PQRSD.	**No Conformidad No. 1: Deficiencias en la clasificación documental y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.** Se evidenció deficiencias en la clasificación documental e incumplimiento en los términos y calidad de respuestas dadas a las peticiones radicadas ante la Agencia con Radicados No. 20171300188482, 20179600360932, 20179600355802, 20179600362832, 20179600358172, 20179600186392, 20171030368912, 20177300257362, 20179600276902, 20179600287992, 20179600280802, 20179940263882, 20179600255602, 20179600229062, 20179600327412, 20179600323982, 20179600327812, 20179600323432 ,20179600343962, 20179600329412, lo cual infringe lo establecido en el Artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y el riesgo No. 12 de la matriz de riesgo del proceso, generando riesgos para la entidad asociados con posibles demandas, acciones judiciales, reprocesos y pérdida de la credibilidad institucional.	14/08/2017	Deficiencias en la vinculación de la guía y/o soporte de entrega de las respuestas al peticionario	**Corrección**	Cargue masivo de las Guías hasta Junio	28/08/2017	31/10/2017	Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo Gestión Documental							
						14/08/2017	Deficiencias en la vinculación de la guía de entrega de la respuesta y/o evidencia de entrega al peticionario	**Acción Correctiva**	Hacer el cargue permanente de las guías y/o soporte de entrega.	28/08/2017	31/12/2017	Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo Gestión Documental							
						14/08/2017	Deficiencias en el seguimiento del cumplimiento de términos de las PQRSD	**Acción Correctiva**	Hacer seguimiento mensual de la gestión de PQRSD y el cumplimiento de términos	31/08/2017	31/12/2017	Secretaría General - Equipo Servicio al Ciudadano							
						14/08/2017	Deficiencias operativas en la clasificación, tipificación y trámite de las PQRSD por parte de las dependencias a cargo de emitir respuesta.	**Acción Correctiva**	Fortalecer el procedimiento de Gestión de PQRSD, incluyendo lineamientos y responsabilidades en la clasificación y tipificación de los documentos.	28/08/2017	30/09/2017	Secretaría General - Equipo Servicio al Ciudadano							
						14/08/2017		**Corrección**	Adelantar la re tipificación y reclasificación de las PQRSD a cargo	28/08/2017	31/12/2017	Dependencias ANT							
						14/08/2017	La primera clasificación se hacía en el punto de recepción, lo que no garantizaba el ejercicio técnico efectivo.	**Acción Correctiva**	Ajuste e implementación de la modificación al Sistema de Gestión Documental ORFEO para hacer una primera categorización de documentos, con tiempos de atención en tiempo, aparte	28/08/2017	31/10/2017	Secretaría General - Equipo de Sistemas							
2	Auditoría Interna	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	Proceso de Gestión del Modelo de Atención	**Acuerdo No. 060 de 2001** "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas." **ARTICULO 3.** Unidades de Correspondencia, **ARTICULO 13.** Comunicaciones oficiales por correo electrónico.	**No Conformidad No. 2: Radicación descentralizada de las peticiones recibidas por correo electrónico.** Se evidenció el registro de Peticiones por fuera de los canales establecidos por la entidad (Peticiones No. 20171300188482 y 20171030368912) y radicadas por dependencia diferente a la de correspondencia, incumpliendo lo estipulado en el artículo 3 y 13 del Acuerdo No. 060 de 2001, generándose posibles riesgos en la falta de unidad de criterios para la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones y el seguimiento a las mismas.	14/08/2017	Deficiencias en la formalización de las tres cuentas de correo electrónico por medio de las cuales se hace la recepción de PQRSD de medio electrónico.	**Corrección**	Documentar la implementación del correo juridica.ant@agenciadetierras.gov.co	31/08/2017	30/10/2017	Secretaría General							
3	Auditoría Interna	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	Proceso de Gestión del Modelo de Atención	**NTC-ISO 9001:2015.** 8.5 Producción y provisión del servicio. **8.5.2 Identificación y trazabilidad.**	**No Conformidad No. 3: Deficiencias en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.** Se evidenciaron deficiencias en la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados en el Sistema Orfeo, infringiendo lo determinado en la NT-ISO 9001:2015, numeral 8.5.2, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas.	14/08/2017	En el ejercicio de implementación del Sistema de Gestión Documental, se permitió la selección de "No requiere respuesta" a los documentos con TRD asociada a las PQRSD	**Acción Correctiva**	Ajuste e implementación de la modificación al Sistema de Gestión Documental ORFEO para que no sea posible la opción de "No Requiere Respuesta" a las PQRSD.	31/08/2017	31/10/2017	Secretaría General - Equipo de Sistemas							
4	Auditoría Interna	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	Proceso de Gestión del Modelo de Atención	**Resolución 3564 de 2015.** "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015." **Numeral 6.4 Metas, objetivo, indicadores de gestión y/o desempeño.** **Decreto 2623 del 2009.** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." **Artículo 12.** Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. **NTC-ISO 9001:2015.** 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. **9.1.3 Análisis y evaluación.**	**No Conformidad No. 4: Deficiencias en el análisis y tratamiento de los datos e información resultante del seguimiento y medición a las actividades del proceso.** Se evidenciaron deficiencias en el análisis, tratamiento y publicación de datos e información resultante del seguimiento y medición a las actividades del proceso (encuesta de satisfacción), contraviniendo lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 en el numeral 6.4, Decreto 2623 del 2009 en el artículo 12 y NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.3, generando restricciones de información para las partes interesadas y toma de decisiones, a partir de la información obtenida.	14/08/2017	Actualmente la Agencia no tiene publicados los resultados de la Encuesta de Satisfacción.	**Acción de Mejora**	Publicación trimestral de los resultados de la encuesta de Satisfacción	30/09/2017	15/04/2018	Secretaría General - Equipo Servicio al Ciudadano							
5	Auditoría Interna	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	Proceso de Gestión del Modelo de Atención	**Resolución 3564 de 2015.** "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015." **Numeral 6.4 Metas, objetivo, indicadores de gestión y/o desempeño.** **Decreto 2623 del 2009.** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." **Artículo 12.** Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. **NTC-ISO 9001:2015.** 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. **9.1.3 Análisis y evaluación.**		14/08/2017	El proceso (actividad de Gestión de PQRSD) actualmente no cuenta con indicadores formalizados.	**Acción Correctiva**	Formalización de los indicadores del procedimiento	25/08/2017	29/09/2017	Secretaría General							
6	Auditoría Interna	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	Proceso de Gestión del Modelo de Atención	**Contrato No. 365 de 2017.** Objeto, Cláusula Segunda: Obligaciones.	**No Conformidad No. 5: Incumplimiento de obligaciones contractuales del Contrato No. 365 de 2017.** No se evidenció en el expediente del Contrato No. 365 de 2017 los informes quincenales de la ejecución del contrato por parte de la firma Servicios Postales Nacional S.A., contraviniendo lo establecido en el literal f) del numeral 2.2, "Obligaciones especificas del contratista", lo cual genera la imposibilidad de cotejar claramente la situación de la correspondencia y por ende la ejecución real del contrato.	14/08/2017	Documentos de Supervisión no incorporados en expediente contractual	**Corrección**	Incorporación en el expediente contractual del total de los informes y soportes a la supervisión.	25/08/2017	30/09/2017	Subdirección Administrativa y Financiera							
							Posibles debilidades en la supervisión de convenios y/o contratos	**Acción de Mejora**	Capacitaciones en supervisión (generalidades y obligaciones)	28/08/2017	30/09/2017	Grupo de Contratos							