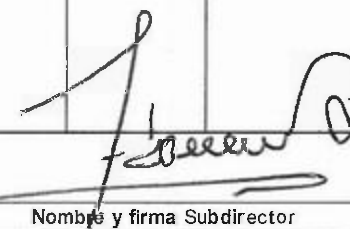


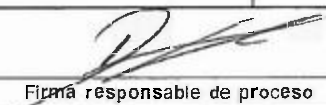
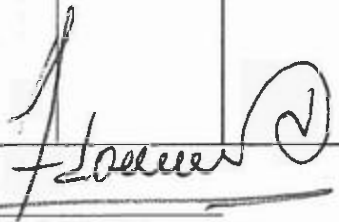
uesvalle Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO Y SEGUIMIENTO		CÓDIGO:	F-CI -23
			VERSIÓN:	2
			FECHA:	Nov. 28 de 2018
			PÁGINA:	1 de 1

1. Datos de Identificación del Proceso			
Nombre de proceso auditado	GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL CIUDADADANO ARO 1	Nombre del responsable	SANDRA JAIMES VERA
Nombre del Auditor	ANIBAL SERNA AGUILAR	Fecha del Informe (dd/mm/aaa)	15 de Julio de 2020

2. Descripción de Plan de Mejoramiento Suscrito por parte del Proceso Auditado									3. Porcentaje de Ejecución de la Acción Correctiva	4. Seguimiento al Cumplimiento de la Acción Correctiva	
No.	Descripción del hallazgo	Causa del hallazgo	Descripción de la acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Fecha de iniciación (dd/mm/aaa)	Fecha de finalización (dd/mm/aaa)	Responsable(s)		La acción correctiva ha sido implementada de manera efectiva? (si/no)	Observaciones
1	Se evidenció que durante el periodo del 1 de enero al 31 de julio de la presente vigencia fiscal, la Unidad Ejecutora de Saneamiento UESVALLE ARO Norte Cartago dejó de responder 3 quejas en los términos legales. Como se puede observar en el libro radicado F-GD-29, Contraviniendo el artículo 14 de la ley 1755 junio 30 de 2015	Se evidenció el hallazgo por la ausencia de personal contratado para la ejecución o atención de las PQRSD ya que inicialmente sólo en el ARO Norte se tenían dos personas de contrato y uno de planta para dar atención a PQRSD donde se recibió del 2 de enero al 31 de marzo de 2020 un total de sesenta y dos (62) quejas	Se plantea realizar revisión del cuadro radicado F-GD-29 cada ocho (8) días para evitar el vencimiento de las quejas en los términos legales para su respuesta .proceso que se realizará en acompañamiento de la coordinación del ARO Norte Cartago	Lograr las respuestas oportunas en los tiempos que indica el artículo 14 de la ley 1755	100% de las PQRSD respondidas dentro de los términos que indica la norma	01/08/2020	24/12/2020	Profesional Responsable del ARO Norte Cartago y Profesional asignado al seguimiento de la sede principal			
 Firma responsable de proceso									 Nombre y firma Subdirector		Firma del auditado y del auditor

 Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO Y SEGUIMIENTO		CÓDIGO:	F-01-23
			VERSIÓN:	2
			FECHA:	NOV. 28 de 2019
			PÁGINA:	1 de 1

1. Datos de identificación del Proceso			
Nombre de proceso auditado	GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL CIUDADADANO ARO CENTRO Tuluá	Nombre del responsable	Diego Fernando Marmolejo
Nombre del Auditor	Anibal Serna Aguilar	Fecha del Informe (dd/mm/aaa)	15 de Julio de 2020

2. Descripción de Plan de Mejoramiento Suscrito por parte del Proceso Auditado									3. Porcentaje de Ejecución de la Acción Correctiva	4. Seguimiento al Cumplimiento de la Acción Correctiva	
No.	Descripción del hallazgo	Causa del hallazgo	Descripción de la acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Fecha de iniciación (dd/mm/aaa)	Fecha de finalización (dd/mm/aaa)	Responsable(s)		La acción correctiva ha sido implementada de manera efectiva? (si/no)	Observaciones
1	Se evidenció que durante el periodo del 1 de enero al 31 de julio de la presente vigencia fiscal, la Unidad Ejecutora de Saneamiento UESVALLE ARO Centro Tuluá dejo de responder 1 petición en los términos legales. Como se puede observar en el libro radicado F-GD-29, Contraviniendo el artículo 14 de la ley 1755 junio 30 de 2015	Diligenciamiento incorrecto del formato F-GR-29 en el cual no se registro el nombre a quien se direcciono la petición, denotandose deficiencias en el seguimiento.	Se plantea realizar Dilgenciamiento correcto y revisión del formato F-GD-29 cada ocho (8) dias para evitar el vencimiento de las quejas en los términos legales para su respuesta .	Cada ocho días la responsable de PRSD revisará el formato F-GR-29	100% de las PQRSD respondidas dentro de los términos que indica la norma	01/08/2020	30/09/2020	Profesional Responsable del ARO Centro Tuluá y persona designada al manejo de las PQRS			
 Firma responsable de proceso									 Nombre y firma Subdirector		Firma del auditado y del auditor