



ALCALDIA MUNICIPAL
SANTO DOMINGO DE CALI
CORTE DE JUSTICIA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MEC)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RÍVEZ
 3. FECHA DE BURDIPCIÓN: 02/01/2015
 3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra Patricia Rivez*

4. FECHA DE BURDIPCIÓN: 02/01/2015
 5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría #737 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención POIS

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HAZARDO	TIPO DE SITUACIÓN/HAZARDO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/HAZARDO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	Falencias en la evaluación a los mecanismos utilizados en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali en cuanto a la recepción de la información, calidad y oportunidad de la atención, calidad y oportunidad de la respuesta y trazabilidad del documento	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Listado de control de indicaciones generado por el Sistema de Gestión Documental	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Botetz Lugo Main	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se aportaron documentos que evidenciarán el control en la prestación del servicio de atención al Ciudadano	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Generar alertas previas al inicio de comunicaciones (correo institucional -oficio)	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Botetz Lugo Main	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	El buzon de sugerencias no se encuentra establecido en la ventanilla Única, según 1	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Razón de sugerencias recibidas	Subsecretaría de Asesoría Técnica	Subsecretaría de Asesoría Técnica	02-Dic-15	02-Jun-16	Jose Moreno Barco	Subsecretaría de Asesoría Técnica	01-Mar-15		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se cumplió el buzon de sugerencias establecido en la ventanilla Única, según 1	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición		Profesional Universitario - Área Administrativa DICA/CA	Profesional Universitario - Área Administrativa DICA/CA	02-Dic-15	02-Jun-16	Mara del Mar Maza Murad	Directora Dignia	01-Mar-15		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	Incumplimiento de los implementos establecidos por el proceso Atención al Usuario en la medición de la percepción del usuario	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición		Profesional Especializado	Profesional Especializado	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No aplicación del formato de percepción del usuario, situación que genera dificultad al momento de la recepción de las acciones correctivas, preventivas y de mejora permanentes.	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición		Profesional Especializado	Profesional Especializado	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No aplicación del formato de percepción del usuario, situación que genera dificultad al momento de la recepción de las acciones correctivas, preventivas y de mejora permanentes.	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición		Profesional Especializado	Profesional Especializado	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No aplicación del formato de percepción del usuario, situación que genera dificultad al momento de la recepción de las acciones correctivas, preventivas y de mejora permanentes.	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición		Profesional Especializado	Profesional Especializado	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No aplicación del formato de percepción del usuario, situación que genera dificultad al momento de la recepción de las acciones correctivas, preventivas y de mejora permanentes.	M. Mejora	No se ha diseñado responsable del proceso	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición		Secretario	Secretario	02-Dic-15	02-Jun-16	Carlos Alberto Martínez Noguera	Jefe de Oficina	01-Mar-15		



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
Zona 8
Calle 50A No. 20-10

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SOC Y MECI)

MEC001.04.14.17 P04 P01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

2016/01/14

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RÁEZ

3. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015

4. NOMBRE DE LA AUTORIDAD O SEGUIMIENTO: Autoridad (757) de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Establecimientos de Atención PORS

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:

Sandra P. Parra R. - S.P.

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION/ALAZGO	LA DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACION/ALAZGO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
						Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	Fallas en el mecanismo de consulta que se tiene con los distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio	No aplicación de encuestas de percepción	Implementar los formatos validados para el proceso Atención al Usuario para la medición de la percepción del usuario	Poner la participación activa de la ciudadanía en el proceso de atención al usuario, a través de la información, el acceso a los canales de atención que brinda la entidad, para una atención oportuna y efectiva	Claudia Lorena Muñoz Orozco	Subsecretaría de Política y Justicia	02-Dec-15	02-Jun-16	Laura Brenthi Lugo Marín	Secretaría de Gobierno, Comunicación y Seguridad	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	No cumple con accesibilidad y satisfacción apropiada, en la atención presencial	Implementación de los instrumentos establecidos por el proceso frente a la infraestructura de los puntos de atención	Adaptar espacio físico de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización de atención	Implementar los esquemas de atención que garanticen la homogeneización del servicio que se ofrece a los ciudadanos en los diferentes canales de atención	Jose Moreno Barco	Subsecretaría de Apoyo Técnico	02-Dec-15	02-Jun-16	Jose Moreno Barco	Subsecretaría de Apoyo Técnico	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Listado de control de realizaciones generados por el Sistema de Gestión Documental	Jeferson Lombana	área administrativa	02-Dec-15	02-Jun-16	Cecilia Restrepo L.	PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	No se aportaron evidencias suficientes de los mecanismos de medición que se	Realizar informe establecido del seguimiento a las encuestas de percepción de la percepción del usuario respondidas por los usuarios de la percepción del usuario	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Listado de control de realizaciones generados por el Sistema de Gestión Documental	Jackeline Luciano	Secretaría	02-Dec-15	02-Jun-16	Carlo Alberto Martínez Inguera	Jefe de Oficina	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Listado de control de realizaciones generados por el Sistema de Gestión Documental	Generar alertas previo al vencimiento de las comunicaciones institucionales - oficio	Carlo Alberto Paz Jiménez	Profesional Universitario DIGNIA	02-Dec-15	02-Jun-16	Marta del Mar Mozo Muñoz	Directora Dignia	01-Mar-16		



MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.13.PQR.01

VERSIÓN

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

2

28/04/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RAMÍREZ

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría n° 17 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PQRS

1. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra R.*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION/ALAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACION/ALAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	Desconocimiento de los procedimientos establecidos por el municipio para la atención de los usuarios de la percepción de calidad.	Aplicar eficientemente los instrumentos de medición de satisfacción del usuario/cliente.	AF: Acción Preventiva No se está llevando a cabo el proceso como debe ser, mediante un seguimiento oportuno a otras funciones que se están realizando por parte de los funcionarios, a pesar que se están emitiendo los informes semanales y mensuales sobre PQR no contestados.	Medir la Satisfacción del usuario -cambio en relación con la atención, eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados.	100% de los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios para el proceso de Atención al Ciudadano.	Francisco Javier Bonilla Hurtado PROCESO SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Subsecretario POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Luis Daniel Espinosa Restrepo Administrador de Planeación Municipal	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	No se está llevando a cabo el proceso como debe ser, mediante un seguimiento oportuno a otras funciones que se están realizando por parte de los funcionarios, a pesar que se están emitiendo los informes semanales y mensuales sobre PQR no contestados.	Implementar mecanismos de seguimiento al interior de cada una de las dependencias que realizan el seguimiento frente a estos mecanismos, para verificar su implementación.	Dar cumplimiento con el plan de mejoramiento de los procesos establecidos para responder PQRS (indicador de oportunidad de respuestas de PQRS - Trimestral)	Dar cumplimiento con el plan de mejoramiento de los procesos establecidos para responder PQRS (indicador de oportunidad de respuestas de PQRS - Trimestral)	Reposar en los tiempos establecidos para responder PQRS (indicador de oportunidad de respuestas de PQRS - Trimestral)	Freddy Agredo Médico Especializado	Director Local de Salud Asesor	02-Dic-15	07-Abr-16	Harold Alberto Salazar Calle Secretario de Despacho	Secretario de Despacho	15-Feb-15		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el municipio para el proceso de atención al usuario.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Circulars generadas	Circulars generadas	Luis Alfredo Gomez Guerrero PROCESO ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y GRUPOS POBLACIONALES	Secretario de Despacho Territorial y Bienestar Social	02-Dic-15	02-Jun-16	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario de Despacho Territorial y Bienestar Social	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el municipio para el proceso de atención al usuario.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Circulars generadas	Circulars generadas	Carlos Alberto Paz Jimenez PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Profesional Universitario - Área Administrativa DAGMA	02-Dic-15	02-Jun-16	María del Mar Marco Muriel	Directora Dignita	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el municipio para el proceso de atención al usuario.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Circulars generadas	Circulars generadas	Marta Isabel Díaz Roca PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Auxiliar Administrativo	02-Dic-15	02-Jun-16	Cesar Hugo Henao Correa	Subdirector Técnico	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el municipio para el proceso de atención al usuario.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Circulars generadas	Circulars generadas	Cesar John Elver Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Líder Área Administrativa	02-Dic-15	02-Jun-16	Charly Fernando Rojas NUÑEZ	Secretaría de Deportes y Recreación	01-Mar-15		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna.	Deficiencias en la aplicación de los instrumentos establecidos por el municipio para el proceso de atención al usuario.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Elaborar y socializar una circular orientadora para el personal de atención al usuario, sobre el funcionamiento al recibir un PQRS.	Circulars generadas	Circulars generadas	Jose Moreno Blanco PROCESO DESARROLLO FISICO	Subsecretario de Apoyo Técnico	02-Dic-15	02-Jun-16	Jana Moreno Barco	Subsecretario de Apoyo Técnico	01-Mar-16		



ALCALDIA DE
SANTAGO DE CALI
CORTE DE
MAYORES CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

ACCION: 04.14.12 PPA P01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

7/26/2014

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA/SECRETARIA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RAMÍEZ

3. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría nº 37 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención POR S

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:

Sandra P. Parra

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/ALLAGO	LA	DESCRIPCION DE LA SITUACION/ALLAGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/ALLAGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DDMMAAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMMAAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
								Nombre Completo	Cargo	Inicio	Final	Nombre Completo	Cargo			
				Atención al Usuario	Generar recursos para el personal de atención al usuario en el término establecido por la ley 7755/2015	No. De respuestas porables proyectadas y notificadas		Profesional Universitario- Grupo de Atención al Usuario Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo Profesional Universitario- Grupo de Atención al Usuario Profesional Universitario- Grupo Jurídico Profesional Universitario- Grupo de Atención al Usuario Profesional Universitario- Grupo Técnico Agente de Tránsito-Control y Seguridad Vial Profesional Universitario- Grupo Educación y Cultura Agente de Tránsito y Grupo de Atención al Usuario Profesional Universitario- Grupo Financiero Agente de Tránsito Registro Automotor Profesional universitario Grupo Administrativo.	José María Alfonso Carmen Johanna Carlos Adriana Ximena Javier Luis Cristina Claudia	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Alberto Hadaid Lemos Javier Arias Cebán	Secretaría de Tránsito y Transporte Área de Tránsito y de Flotación	01-Mar-16		
				Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el usuario para el desarrollo de la atención al usuario				Profesional Universitario Proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios	Diego Fernando Aguilar Aguilón	02-Dic-15	02-Jun-16	Juan Fernando Reyes Kur	Director de Desarrollo Administrativo	01-Mar-16		
				Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el usuario para el desarrollo de la atención al usuario				Profesional Especializado	Boris Eugenio Orozco Parra	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
				Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el usuario para el desarrollo de la atención al usuario				Profesional Especializado	Oscair Leonardo Rojas Rodríguez	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
				Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el usuario para el desarrollo de la atención al usuario				Profesional Especializado	Johnny Ramiro Díaz	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
				Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el usuario para el desarrollo de la atención al usuario				Lider Área Administrativo	Oscair John Elmer Guerrero	02-Dic-15	02-Jun-16	Claudia Fernanda Rojas Niñez	Secretaría de Deportes y Recreación	01-Mar-16		
				Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el usuario para el desarrollo de la atención al usuario				Subordinado de Apoyo Técnico	José Moreno Barco	02-Dic-15	02-Jun-16	José Moreno Barco	Subsecretaría de Apoyo Técnico	01-Mar-16		

4. Informe de Auditoría interna

Los documentos aportados no son suficientes en la evidencia de la Gestión realizada frente a la aplicación de medidas correctivas y preventivas y acciones para mejorar y evitar.

Implementar los formatos establecidos para el desarrollo del proceso de atención al usuario

Permitir la participación activa de la ciudadanía en el desarrollo de los servicios y acciones que permitan mejorar la atención al usuario

Nº de encuestas de satisfacción solicitadas mensualmente

PROCESO DESARROLLO FISICO



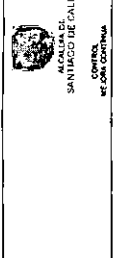
SECRETARÍA GENERAL
SANTIAGO DE CHILE
CORREO ELECTRONICO
SECRETARIA@SANTIAGO.GOV.CL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MEC)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA BARRAZ
 3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra B. Barraz*
 4. FECHA DE BUENACCIÓN: 02/12/2015
 5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría N°37 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PORs

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALLAZO	TIPO DE SITUACIÓN / ALLAZO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO			PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	Las entrevistas no fueron suficientes en el usuario para definir acciones prioritarias dentro del Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente	M. Mayor	Incompleto de los procedimientos para el proceso de atención al usuario para la medición de la percepción del usuario.	Diagnóstico de una encuesta que no permitía medir la satisfacción del cliente.	Adquirir las competencias necesarias para la medición de la percepción del usuario	(1) Análisis de la información entregada por el proceso de atención al usuario	Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo	01-Mar-16		
								Jair Mañá	Profesional Universitario Grupo Educación y Cultura	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Alberto Hidalgo Lemos	Secretaría de Trabajo y Transporte.			
								Ximena Cabazos	Profesional Universitario			Javier Arias Cañón	Agente de Trabajo Grupo de Atención al Ciudadano			
								Mayroni Mera	Agente de Trabajo Gestión Documental			Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad			
								Claudia Larraín Muñoz Orcoz	PROCESO CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Helena Quiñones	Secretaría de Cultura			
								Claudia Leonor Aguado Javala	Profesional Universitario	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbano			
								Maria Virginia Borrero Garrido	PROCESO DESARROLLO FISICO SOU	02-Dic-15	02-Jun-16	Dra. Luz Dayr Bland Jiménez	Subdirectora de Atención al Usuario			
								Dra. Nhora Hernandez	Profesional Universitario Administración de Carrera	02-Dic-15	02-Jun-16	León Dario Espinoza Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Recursos Humanos			
								Dr. Luis Eduardo Ocampo	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora de Recursos Humanos			
								Profesional Universitario Administración de Ingresos				Maria del Mar Alvar Muriel	Directora Dignas			
				Jose Moreno Barco	Subdirectora de Altopo Técnico	01-Mar-16										
				Rocio Bonilla	Secretaría de Vivienda Social	01-Mar-16										
				Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbano	01-Mar-16										



SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

MCC001-CALI-1.12-P04-P01
VERSIÓN 2
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 20mar2014

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra Patricia PARRA RIVERA*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/ALAZGO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
						Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	Las evidencias no fueron suficientes para asegurar el grado de la medición de satisfacción del cliente o la opinión del cliente, la cual permite destinar recursos necesarios para mejorar la prestación del servicio	Disconformidad de los instrumentos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	Ajustar la encuesta que permita medir la satisfacción del cliente.	Definir acciones según resultados de la encuesta, implementando acciones que permitan lograr la satisfacción del cliente.	(1) Análisis de la información entregada por el proceso de atención al usuario	Francisco Javier Bonilla Hurtado	PROCESO PLANEACIÓN FÍSICA Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Luc Day Bará Jiménez	Subdirectora de Troncos de Rentas	01-Mar-16		
							Osca Lizasoain	PROCESO LIQUIDACIONES LABORALES	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		
							Carlos Alberto Paz Jiménez	Profesional Universitario - Área Administrativa DAGMA	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta del Mar Mico Muriel	Directora Digna	01-Mar-16		
							José Moreno Barco	Subsecretario de Apoyo Técnico	02-Dic-15	02-Jun-16	José Moreno Barco	Subsecretario de Apoyo Técnico	01-Mar-16		
						Déficiencias, acciones y/o compromisos de acuerdo al análisis realizado	Ricardo Bonilla	SERVICIOS DE VIVIENDA SOCIAL	02-Dic-15	02-Jun-16	Arq. Juan Carlos Rueda Ángel	Secretario de Vivienda Social	01-Mar-16		
							Marta Virginia Borrero Gambo	PROCESO DESARROLLO FÍSICO SOU	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Virginia Borrero Gambo	Subdirectora de Ordenamiento Urbanístico	01-Mar-16		
							Dr. Nohra Hernández	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Luc Day Bará Jiménez	Subdirectora de Troncos de Rentas	01-Mar-16		
							Francisco Javier Bonilla Hurtado	PROCESO PLANEACIÓN FÍSICA Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL	02-Dic-15	02-Jun-16	Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirectora de Troncos de Rentas	01-Mar-16		
							Osca Lizasoain	PROCESO LIQUIDACIONES LABORALES	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	01-Mar-16		

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.PM.F01

VERSION: 2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 28/04/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA VAREZ

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra Varez*

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría N°57 de Evaluación de los Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PCR8

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HAZARDO	TIPO DE SITUACIÓN/HAZARDO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACION/HAZARDO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
								Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No evidenciamos el análisis del formato de percepción del usuario para generar elementos de entrada a los procesos	M: Mejora	No se realiza análisis de la información obtenida a través de encuestas de percepción	Analizar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario	Contar con requerimientos reales para la implementación de estrategias de intervenciones de políticas administrativas precisadas efectivas de los ciudadanos	Trabaja y analiza de la información de la percepción del usuario	02-Dec-15	02-Jun-16	Marta del Mar Mico Mujal	Directora Dagma	01-Mar-16				
					AP: Acción Preventiva			02-Dec-15	02-Jun-16	José Moreno Barco	Subsecretario de Apoyo Técnico	01-Mar-16				
					Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado			02-Dec-15	02-Jun-16	Arq. Juan Carlos Rueda Angel	Secretario de Vivienda Social	01-Mar-16				
								02-Dec-15	02-Jun-16	Marta Virginia Borrero Gamito	Subdirectora de Ordenamiento Urbano	01-Mar-16				

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, SECRETARÍA GENERAL.
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RÁEZ
 3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra R. A.R.*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALLAZGO	LA DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		FECHA DEL SIGUIENTE SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Finis (DDMM/AAAA)			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	Si bien el mecanismo empleado son reuniones periódicas no se agotaron los recursos para mejorar los servicios de atención al usuario, quedando pendientes de solución los reclamos y quejas del usuario.	Si bien el mecanismo empleado son reuniones periódicas no se agotaron los recursos para mejorar los servicios de atención al usuario, quedando pendientes de solución los reclamos y quejas del usuario.	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Analizar la percepción de los usuarios respecto a la atención de sus solicitudes de petición, considerando los elementos que generan insatisfacción en la entrega de los servicios.	Recepción, actualización y análisis de los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta de percepción.	Dr. Luis Eduardo Ocampo Profesional Universitario Administración de Ingresos DE TESORERÍA	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	Se ha presentado la recepción de reclamos por falta de documentos necesarios para su solución.	Capacitar al personal de Recepción de la SEM, en la aplicación de la norma interna por la Ley 18.272 y 17.59 de 2015	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Acto de capacitación realizada	Acto de capacitación realizada	Carolina Iván Restrepo L. PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se agotaron evidencias de los mecanismos utilizados para analizar los reclamos y quejas del usuario.	Realizar seguimiento a la gestión de los reclamos y quejas del usuario.	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Documento donde se evidencia la recepción y control de los terminales de las peticiones realizadas como acompaña en correo a repartos	Documento donde se evidencia la recepción y control de los terminales de las peticiones realizadas como acompaña en correo a repartos	María Fernanda Peña Quiñero PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se agotaron evidencias de los mecanismos utilizados para analizar los reclamos y quejas del usuario.	Realizar seguimiento a la gestión de los reclamos y quejas del usuario.	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Acto de capacitación realizada	Acto de capacitación realizada	Clara Laura Muñoz Orozco PROCESO CONVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se agotaron evidencias de los mecanismos utilizados para analizar los reclamos y quejas del usuario.	Realizar seguimiento a la gestión de los reclamos y quejas del usuario.	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Acto de capacitación realizada	Acto de capacitación realizada	Clara Laura Muñoz Orozco PROCESO CONVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	01-Mar-16		



GOBIERNO DEL CAUCA
SANTO DOMINGO DE CAUZALBA
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEMA SOC Y MEC)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MODULO 04.14.12 (M4.15.1)

3

29/06/2014

FECHA DE ELABORACIÓN
EN VERSIÓN


1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: BANDRA PATRICIA PARRA MAREZ
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/02/2013

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:

Bandra Patricia Parra Marez

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría #17 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estrategias de Atención PQRS

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN/ALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/ALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se aportaron evidencias de los mecanismos de medición que se están aplicando, para controlar. Los días promedio de respuesta a los derechos de petición de los usuarios, que favorecen el desconocimiento de los derechos de petición y el nivel de satisfacción del usuario	NC: No conformidad	Deficiencias en la aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Realizar seguimiento a la gestión de los PQRS	AC: Acción Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Generar alertas previo el vencimiento de comunicaciones (correos electrónicos -oficiales)	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se aportaron evidencias de los mecanismos de medición que se están aplicando, para controlar. Los días promedio de respuesta a los derechos de petición de los usuarios, que favorecen el desconocimiento de los derechos de petición, en los términos que establece la ley	NC: No conformidad	Deficiencias en la aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Generar respuestas parciales a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el tiempo establecido por la ley 7125/2015	AC: Acción Correctiva	Generar el efectivo ejercicio del derecho de petición	No. De respuestas parciales proyectadas y notificadas	Subsecretaría de Policía Judicial	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Mar-15		



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

 CONTROL DE CALIDAD

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SSC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

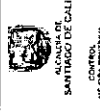
MCCC001 04.14.12.000.001

VEREDAS: 7

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 26/06/2014

1. FIRMA DEL RESPONSABLE: Sandra P. Parra

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACION/HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Fin (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se evidencia la aplicación de mecanismos eficaces, eficientes y efectivos para recibir, analizar y evaluar la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	A.C. Acción Correctiva Implementar los formatos validados para la medición de la percepción del usuario.	Promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, así como brindar a los usuarios los canales de atención para una atención oportuna y eficiente.	Nº de encuestas de satisfacción aplicadas mensualmente	Jackeline Luzuriaga	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	Carlos Alberto Martínez Roguere	Jefe de Oficina	01-Mar-16		
								Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos Domiciliarios	02-Dic-15	02-Jun-16	León David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se evidencia el resultado del estudio del formato de percepción del usuario que se utiliza en el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	A.C. Acción Correctiva Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario.	Constar con mecanismos eficaces, eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.	Divulgar al 100% de los ciudadanos los mecanismos preventivos de acuerdo al análisis del escopón.	Jackeline Luzuriaga	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Ximena Roldán García	Administradora de Recursos Humanos	01-Mar-16		
								Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos Domiciliarios	02-Dic-15	02-Jun-16	León David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se evidencia el resultado del estudio del formato de percepción del usuario que se utiliza en el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	A.C. Acción Correctiva Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario.	Constar con mecanismos eficaces, eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.	Trabaja en el análisis de la información recibida de la aplicación de formatos de percepción del usuario.	Jackeline Luzuriaga	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	Carlos Alberto Martínez Roguere	Jefe de Oficina	01-Mar-16		
								Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos Domiciliarios	02-Dic-15	02-Jun-16	León David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se evidencia el resultado del estudio del formato de percepción del usuario que se utiliza en el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	A.C. Acción Correctiva Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario.	Constar con mecanismos eficaces, eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.	Trabaja en el análisis de la información recibida de la aplicación de formatos de percepción del usuario.	Jackeline Luzuriaga	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	Carlos Alberto Martínez Roguere	Jefe de Oficina	01-Mar-16		
								Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos Domiciliarios	02-Dic-15	02-Jun-16	León David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se evidencia el resultado del estudio del formato de percepción del usuario que se utiliza en el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	A.C. Acción Correctiva Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario.	Constar con mecanismos eficaces, eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.	Trabaja en el análisis de la información recibida de la aplicación de formatos de percepción del usuario.	Jackeline Luzuriaga	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	Carlos Alberto Martínez Roguere	Jefe de Oficina	01-Mar-16		
								Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos Domiciliarios	02-Dic-15	02-Jun-16	León David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se evidencia el resultado del estudio del formato de percepción del usuario que se utiliza en el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción del cliente.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	A.C. Acción Correctiva Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario.	Constar con mecanismos eficaces, eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.	Trabaja en el análisis de la información recibida de la aplicación de formatos de percepción del usuario.	Jackeline Luzuriaga	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	Carlos Alberto Martínez Roguere	Jefe de Oficina	01-Mar-16		
								Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos Domiciliarios	02-Dic-15	02-Jun-16	León David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16		



ALCALDIA DE
SANTO DOMINGO DE CALI
CONTROL
DE CALIDAD

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SOC Y MEC)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

VERSION	2
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	20/06/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA SECRETARIA GENERAL
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA BAEZ
 3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra Patricia Parra Baez*
 4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015
 5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría nº17 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PCRS

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/PROBLEMA	TIPO DE SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACIONAL/LLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
								Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)					Nombre Completo
ATENCIÓN AL USUARIO	A. Informe de Auditoría Interna	No evidenciamos el análisis de la medición de satisfacción del cliente o la opinión del cliente, la cual permite detectar inicios necesarios para mejorar la prestación del servicio	NC: No Conformidad	No se realiza análisis de la información obtenida a través de encuestas de percepción	AC: Acción Correctiva	Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad	Tabulación y análisis de la información recolectada de la aplicación de formatos de percepción del usuario	02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Beatriz Eugenia Orozco Parra	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Johanny Ramos Diaz	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Secretario	Secretario	Jackson Luzano	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Lider Area Administrativo	Lider Area Administrativo	Claudia Lorena Muvicar Orozco	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario- Grupo Inspecciones	Profesional Universitario- Grupo Inspecciones	Jair Martin	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo	Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo	Alex Larios	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario- Grupo Jurídico	Profesional Universitario- Grupo Jurídico	Chevanney Cardona	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario- Grupo Contratación	Profesional Universitario- Grupo Contratación	Julian Eduardo Castillo	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Grupo Técnico	Grupo Técnico	Adriana Urbino	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Carlos Enrique Parra	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Javier Alberto Ceballos	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Luis Alberto Orozco	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Agente de Trabajo -Control y Seguridad Via	Claudia Yvira Abadía	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario- Grupo Finanzas	Profesional Universitario- Grupo Finanzas	Claudia Lorena Muvicar Orozco	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Agente de Tránsito Registrado	Agente de Tránsito Registrado	Juan Carlos Rodríguez	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario- Grupo Administrativo	Profesional Universitario- Grupo Administrativo	Claudia Lorena Muvicar Orozco	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Subsecretaría de Policía y Justicia	Subsecretaría de Policía y Justicia	Claudia Lorena Muvicar Orozco	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	Sandra Juli Paz	01-Mar-16			
						Contar con mecanismos eficientes y efectivos para recibir, analizar y utilizar la información proveniente de los clientes con la participación del personal de desempeño de la entidad		02-Dic-15	02-Jun-16	Profesional Universitario	Profesional Universitario	Claudia Leonor Aguado Jorero	01-Mar-16			



ALCALDÍA DE
SANTIAMGO DE CALI
COROLIA
MUNICIPA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SOC Y MEC)

MCC001.04.14.12.PM.F01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

2016/07/14

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: **Dante P. Parra D.**


1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA GÁRZIZ

4. FECHA DE SUBSCRIPCIÓN: 02/12/2016

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría #737 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención POR

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)			
							Nombre Completo	Cargo	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna	No evidenciar el análisis del formato de percepción del usuario para generar elementos de entrada a los procesos	NC: No Conformidad	Desarrollo de los elementos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario.	Analizar el proceso de atención al usuario y determinar los puntos de mejora.	(1) Análisis de la información entregada por el proceso de atención al usuario		Francisco Javier Bonilla Huizado Subsecretar POT y Servicios Públicos	Subsecretaría de Planeación Municipal	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
		No se realizó análisis de la información obtenida a través de encuestas de percepción			Analizar el proceso de atención al usuario y determinar los puntos de mejora.			María Ximena Román Gaván Subsecretaría de Planeación Municipal	Subsecretaría de Planeación Municipal	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Carlos Alberto Martínez Noguera Secretario	Secretaría	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Clara Fernanda Rojas Nuñez Lider Area Administrativo	Lider Area Administrativo	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Dr. Alberto Hacedo Llerenas Javier Alita Carón	Secretaría de Tránsito y Transporte, Agencia de Tránsito y Transporte	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Javier Alita Carón	Secretaría de Tránsito y Transporte, Agencia de Tránsito y Transporte	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	
					Definir acciones correctivas y preventivas de acuerdo al análisis realizado			Laura Beatriz Lugo Marín	Subsecretaría de Planeación	02-Dic-15	02-Jun-16	01-Mar-16	



ALCALDÍA DE CALI
SANTIAMO DE CALI
CORPORACIÓN
Municipal

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEMA SGC y MEC)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

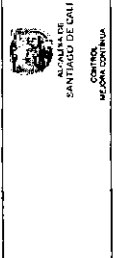
MCC001.04.14.12.PM.PDI

VERSION: 3

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 28-Mar-2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA BAREZ
 3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION/ALLAZGO	TPO DE ALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACION/ALLAZGO	OBJETIVO DE LA SITUACION/ MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No está realizando la canalización de las demandas de los usuarios	NC: No Conformidad	<p>a. Sistema de Atención al Usuario (SAU) que brinda la atención a las demandas de los usuarios, mediante la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o quejas de los usuarios, en el momento de su recepción, de manera básica.</p>	<p>Contar con requerimientos reales para la implementación de las estrategias de mejoramiento de los servicios de atención al usuario que garanticen las necesidades efectivas de los ciudadanos.</p>	(1) Análisis de la información entregada por el proceso de atención al usuario	02-Dec-15	02-Jun-16	Meilia Helena Quiñones	Secretaría de Cultura	01-Mar-16				
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se encuentran aplicados el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), con el Sistema de Gestión Documental (SGD)	NC: No Conformidad	<p>Los aplicativos SAC y Oficio Coadyuante ante el MEN en la realización de los procesos de atención al usuario, para lo cual se requiere el aplicativo SAC, a fin de integrar con el aplicativo Conecta SGC.</p>	<p>Contar con un sistema de atención al usuario, que permita la implementación de las estrategias de mejoramiento de los servicios de atención al usuario que garanticen las necesidades efectivas de los ciudadanos.</p>		02-Dec-15	31-Dec-15	Eduar José Polanco	Secretaría de Educación	01-Mar-16				
							02-Dec-15	02-Jun-16	Carola Ariana Restrepo L.	Profesional universitario	01-Mar-16				
							02-Dec-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora de Recursos Humanos	01-Mar-16				
							02-Dec-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	Subdirectora de Recursos Humanos	01-Mar-16				
							02-Dec-15	02-Jun-16	Maria del Mar Mozo Muijal	Directora Digma	01-Mar-16				
							02-Dec-15	02-Jun-16	Cesar Hugo Herrera Coronel	Subdirector Técnico	01-Mar-16				
							02-Dec-15	02-Jun-16	Sandra Patricia Parra Barez	Profesional Universitario	01-Mar-16				



SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC Y MEC)

VERSION 1

MCC001 04-14-12 06-01

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/06/2014

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: Sandra P. Parra B. S.P.

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RIVERA

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/11/2015

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría n° 37 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención POR:

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALAZO	TIPO DE SITUACIÓN/ALAZO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACION/ALAZO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
								Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	Creación Documental. Generar alertas previas al vencimiento de (correo electrónico, comunicaciones, etc) (correo electrónico - oficio)	02-Dic-15	02-Jun-16	Cludia Fernanda Rojas Nuñez	Secretaría de Desarrollo y Recreación	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Jose Moreno Blanco	Subsecretario de Apoyo Técnico	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Alberto Huidobro Lemos	Subsecretario de Apoyo Técnico	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Javier Alías Carab	Asesor	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Mam	Secretaría de Convivencia y Seguridad	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Mam	Secretaría de Convivencia y Seguridad	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Helena Quiñones	Secretaría de Cultura	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Aníbal Cárdenas Rueda Ángel	Secretaría de Vivienda Social	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Virginia Borrero Gambo	Subsecretaría de Ordenamiento Urbanístico	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Dra. María Virginia Jordán	Departamento Administrativo de Hacienda (e)	01-Mar-16				
				Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Realizar seguimiento a la gestión de los PORS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Generar respuesta racional a las comunicaciones que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley	02-Dic-15	02-Jun-16	Dra. Luz Day Baré Jiménez	Subsecretaría de Tesorería y Rentas	01-Mar-16				



ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SISTEMAS DE GESTION Y CONTROL INTEGRADOS (SIGIEDA, SIGC Y MEC)

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

VERSION: 2
FECHA DE EXPIRACION: 20/enero/14

1. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Bandra P. Parra R*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/ALAZGO	TIPO DE SITUACION /ALAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA SITUACION/ALAZGO	DESCRIPCION DE LA DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: BANDRA PATRICIA PARRA RAREZ 3. FECHA DE SUSCRIPCION: 02/12/2013 4. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria #757 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PQRS																
		Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control que permitan dar respuesta oportuna a los reclamos, y realizar la ampliación de horarios en los casos que requieren.		Realizar el seguimiento a la gestión de los PQRS	100% de las solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido y cuando se requiera realizar la ampliación de horarios.	Cumplir con los reclamos establecidos por la ley	Paula Andrea Latorre PROCESO GESTIÓN TRIBUTARIA	Subdirectora de Impuestos y Rentas	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. María Virginia Jordán	Directora Departamento Administrativo de Hacienda (e)	01-Mar-16			
		Realizar seguimiento a la gestión de los PQRS		Realizar el seguimiento a la gestión de los PQRS	100% de las solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido y cuando se requiera realizar la ampliación de horarios.	Cumplir con los reclamos establecidos por la ley	Luis Alfredo Gomez Guerrero PROCESO PARTICIPACION CIUDADANA	Secretaría de Despacho Desarrollo Territorial y Bienestar Social	02-Dic-15	02-Jun-16	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretaría de Despacho Desarrollo Territorial y Bienestar Social	01-Mar-15			
		No se esta llegando a cabo el proceso como debe ser mediante un seguimiento oportuno a dichas funciones y procedimientos por parte de los jefes inmediatos, a pesar que se están emitiendo los informes semanales y mensuales sobre POR no contestados.		Implementar mecanismos de seguimiento al interior de cada departamento de la SSPM y realizar seguimiento frente a estos mecanismos, para verificar su implementación.	Respuestas en los tiempos establecidos para responder PQRS (Indicador de oportunidad de respuestas de PQRS - Trimestral)	Dar cumplimiento con el plan de mejoramiento a los términos establecidos por la ley.	Freddy Agredo Martha Francis Rueda Boris Luis Ospina Yusuf Andrea Oukboez German Lineros Luis Alejandro Torres Jaqueque Viveros Guillermo Velasco Otilio Albedez Emilia Arriola Garcia Luz Elena Fernández	Médico Especializado Director Local de Salud Asesor Asesor Profesional Universitario Médico Especializado Profesional especializado Médico General Profesional Universitario Profesional Especializado Asesor	02-Dic-15	07-Ago-15	Miguel Alberto Salinas Calle	Secretario de Despacho	15-Feb-16			
		Conectar a los servidores públicos y/o prestadores de servicios que desconocen sobre el procedimiento hecho.		Conectar a los servidores públicos y/o prestadores de servicios que desconocen sobre el procedimiento hecho.	Uso de copia de notificación del Sistema de Gestión Documental.	Dar respuesta en los términos establecidos por la ley.	Francisco Javier Bonilla Hurtado PROCESO PLANIFICACION ORGANIZACION TERRITORIAL	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-15			
		Aclarar el desistimiento hecho para contestar las solicitudes.		Aclarar el desistimiento hecho para contestar las solicitudes.	Uso de copia de notificación del Sistema de Gestión Documental.	Dar respuesta en los términos establecidos por la ley.	Francisco Javier Bonilla Hurtado PROCESO PLANIFICACION ORGANIZACION TERRITORIAL	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16			
		Alto volumen de solicitudes comunicaciones que no puedan ser atendidas en el término establecido por la ley.		Generar respuestas personal a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el término establecido por la ley	No. De respuestas personal proyectadas y notificadas	Generar respuestas personal a los ciudadanos para dar a conocer en que estado se encuentra su solicitud.	Francisco Javier Bonilla Hurtado PROCESO PLANIFICACION ORGANIZACION TERRITORIAL	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	01-Mar-16			



ALCALDE DE CALI
SANTAGO DE CALI
CONTROL
DE GASTOS

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001 04.14.12.PM.021

VERSION

2

26/06/2014

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RAMÍREZ

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	TIPO DE SITUACIÓN / SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA / SITUACIÓN / SITUACIÓN	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Inicio	Final	Cargo	Nombre Completo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría interna No se informa al policarpetario expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolvió o se está resolviendo	INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 1437 DE 2011	LA	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación	Seguimiento realizado	02-Dec-15	31-Dec-15	Profesional universitario	Edgar José Polanco	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Profesional Especializado	Maria Ximena Román García	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Profesional Especializado	Maria Ximena Román García	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Profesional Universitario	Maria del Mar Mizo Mujel	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Profesional Universitario		01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Lider Área Administrativo	Claudia Fernanda Rojas Nuñez	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Subsecretario de Apoyo Técnico	Jose Moreno Barco	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Subdirectora de Ordenamiento Urbano	Maria Virginia Borrero Gamero	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Subsecretaría de Política y Justicia	Laura Beatriz Lugo Marin	01-Mar-15		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	Laura Beatriz Lugo Marin	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Profesional universitario	Maria Helena Quiñana	01-Mar-16		
				Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y la atención por los diversos canales de comunicación		02-Dec-15	02-Jun-16	Auditor Administrativa	Ami Juan Carlos Rueda Angel	01-Mar-16		



SANTIAAGO DE CALI
CORPORACIÓN MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEIN, SOC Y MEC)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

ACCION 04.1.1.17 POR P01

3

20/Nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA MAÑEZ

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra M. Manez*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/PROBLEMA	TIPO DE SITUACIÓN/PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/PROBLEMA	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES		
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo					
				Generar respuesta por escrito a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el término establecido por la ley.				Maria Virginia Borrero Guerra PROCESO DESARROLLO FÍSICO SOU	Subdirectora de Ordenamiento Urbanístico	02-Dec-15	02-Jun-16	Maria Virginia Borrero Guerra	01-Mar-16				
				Elaborar y socializar una circular informativa donde se le exponen las responsabilidades que debe tener el funcionario al recibir un PORS		100% de las solicitudes recibidas en el tiempo y cuando se requiera realizar la ampliación de términos.		Sandra Patricia Samalá PROCESO GESTIÓN CIUDADANA	Subdirectora de Catastro	02-Dec-15	02-Jun-16	Dra. María Virginia Jordán	01-Mar-16				
				No se está llevando a cabo el proceso como debe ser, se le otorga un plazo de 15 días hábiles para que se informe a los interesados sobre el estado de los expedientes, a pesar de que se están enviando los informes a los interesados y se les está notificando sobre el PORS no contestado	Dar cumplimiento con informes oportunos al PORS según los términos establecidos por la ley.	Reposar en los tiempos establecidos para responder PORS (15 días hábiles) y en los tiempos establecidos por la ley.		Luis Alfredo Gómez Guerrero PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Secretaría de Despacho Desarrollo Social y Bienestar Social	02-Dec-15	02-Jun-16	Luis Alfredo Gómez Guerrero	01-Mar-16				
				Implementar mecanismos de seguimiento al interior de cada oficina de trabajo de la SPIN y funcionarios por parte de los jefes inmediatos, a pesar de que se están enviando los informes a los interesados y se les está notificando sobre el PORS no contestado				Fredy Agrado Martha Faride Rueda Bertha Lucía Ospina Yurani Andrea Quiroz German Uribe Luis Alejandro Torres Jaqueirine Vivore Guillermo Velasco Otilio A. Ibeliz	Médico Especializado Director Local de Salud Asesor Asesor Profesional Universitario Médico Especializado Profesional especializado Médico General Profesional Universitario Profesional Especializado Asesor								
				Asociar completamente en el Sistema ORFEO las respuestas de fondo generadas a toda solicitud radicada y que no se haya elaborado una respuesta por escrito		Listado de control de radicación generado por el Sistema de Gestión Documental.		Oscair Liborio Rojas Rodríguez PROCESO SOLUCIONES LABORALES	Profesional Especializado	02-Dec-15	02-Jun-16	Maria Ximena Román García	25-Feb-16				
				Consultar respuestas claras, concisas y veraces a las solicitudes de los pensionados		Reporte semanal aleatorio a los PORS recibidos para verificar veracidad y calidad en las respuestas		Oscair John Evar Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Lider Area Administrativa	02-Dec-15	02-Jun-16	Claudia Fernanda Rojas Yulez					
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de las respuestas No contestadas en un Auditeo interno	Resolución de fondo	NO / No Conformado	Resolución de la Ley 1437 de 2011	AC. Acción Conciliatoria	El líder de proceso no limite acción											

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
 1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, SECRETARÍA GENERAL
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA VAREZ
 3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra V.*

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALLAGO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACIONAL/ALLAGO	DESCRIPCIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se le dio un reconocimiento de un servicio (resumen)	<p>AC: Acción Correctiva</p> <p>No se está llevando a cabo el proceso como tal, se está haciendo un seguimiento por parte de algunas funciones informando falta en que se asignadas a cada uno de los responsables la petición surge o funcionamiento por parte de los sistemas de reparación en parte materiales, a pesar que matriz para hacer seguimiento y con el fin de hacer seguimiento y de grupo de Mejoramiento y mensuales sobre POR no desarrollo de servicios.</p>	<p>AC: Acción Correctiva</p> <p>Realizar reuniones periódicas donde se evalúan las respuestas de los derechos de petición o solicitudes, quejas, reclamos y quejas del usuario.</p>	<p>AC: Acción Correctiva</p> <p>Se cumplimiento con el procedimiento establecido en la matriz de seguimiento a peticiones de respuesta que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley.</p>	No. De respuestas definitivas notificadas y proyectadas	Rocio Borralla	Auxiliar Administrativa	02-Dic-15	02-Jun-16	Art. Juan Carlos Rueda Angel	Secretario de Vivienda Social	25-Feb-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoría Interna	No se le dio prioridad en la atención a la comunicación relacionada con el proceso de No. de atención, citas y continuidad.	<p>AC: Acción Correctiva</p> <p>Alta volumen de solicitudes de atención a la capacidad del proceso.</p>	<p>AC: Acción Correctiva</p> <p>Realizar reuniones periódicas donde se evalúan las respuestas de los derechos de petición o solicitudes, quejas, reclamos y quejas del usuario.</p>	<p>AC: Acción Correctiva</p> <p>Se cumplimiento con el procedimiento establecido en la matriz de seguimiento a peticiones de respuesta que no pueden ser atendidas en el término establecido por la ley.</p>	No. De respuestas definitivas notificadas y proyectadas	Bertha Lueth Ojeda	Asesor	02-Dic-15	07-Abr-16	Hansel Alberto Suarez Calle	Secretario de Despacho	15-Feb-16		
							Francisco Javier Borralla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Leyón David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	25-Feb-16		
							Francisco Javier Borralla Hurtado	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Leyón David Espinosa Restrepo	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	25-Feb-16		
							Óscar Leonardo Riquelme Rodríguez	Profesional Especializado	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Ximena Román García	Subdirectora Administrativa de Recurso Humano	25-Feb-16		
							Carlos Alberto Paz Jimenez	Profesional Universitario - Área Administrativa DNGMA	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta del Mar Noguera Murad	Directora Dignia	25-Feb-16		
							Óscar John Elber Guerrero	Lider Area Administrativo DEPORTE Y RECREACIÓN	02-Dic-15	02-Jun-16	Claudia Fernanda Rojas Núñez	Secretaria de Deportes y Recreación	25-Feb-16		



ALCALDIA DE
SANTO DOMINGO DE CALI
CONTROL
MEDIANO CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEMA SOC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.1.12.PM.171

VERSION

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

2

20/06/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA RÁNEZ

3. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015

4. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría nº 17 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención POR 8

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:

Sandra Patricia Parra Ráñez

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALAZO	TIPO DE SITUACIÓN / ALAZO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/ALAZO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
								Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
					Subsecretaría de Apoyo Técnico	Subsecretaría de Apoyo Técnico	02-Dic-15	02-Jun-16	Jose Moreno Barco	Subsecretaría de Apoyo Técnico	02-Dic-15	02-Jun-16	Jose Moreno Barco	25-Feb-16		
				Unidades del proceso Gestión Documental aplicadas	Subsecretaría de Apoyo Técnico	Profesional Universitario- Grupo Inspecciones Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo Profesional Universitario- Grupo Jurídico Profesional Universitario- Grupo Contratación Profesional Universitario- Grupo Técnico Agente de Tránsito-Control y Seguridad Vial Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo y Cobro de Tránsito Agente de Tránsito, Grupo de Planeación Profesional Universitario- Grupo Financiero Agente de Tránsito Regular Autonomor Profesional Universitario- Grupo Administrativo	Profesional Universitario- Grupo Inspecciones Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo Profesional Universitario- Grupo Jurídico Profesional Universitario- Grupo Contratación Profesional Universitario- Grupo Técnico Agente de Tránsito-Control y Seguridad Vial Profesional Universitario- Grupo Cobro Coactivo y Cobro de Tránsito Agente de Tránsito, Grupo de Planeación Profesional Universitario- Grupo Financiero Agente de Tránsito Regular Autonomor Profesional Universitario- Grupo Administrativo	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Alberto Hualdo Lemos Javier Alías Cerón	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Alberto Hualdo Lemos Javier Alías Cerón	25-Feb-16		
					Subsecretaría de Política y Justicia	Subsecretaría de Política y Justicia	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Mañé	Subsecretaría de Política y Justicia	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Mañé	25-Feb-16		
					Subsecretaría de Comercial y Seguridad	Subsecretaría de Comercial y Seguridad	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Mañé	Subsecretaría de Comercial y Seguridad	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Mañé	25-Feb-16		
					Profesional Universitario	Profesional Universitario	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Helena Duñones	Profesional Universitario	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Helena Duñones	25-Feb-16		
					Académico Administrativo	Académico Administrativo	02-Dic-15	02-Jun-16	Alej. Juan Carlos Ruales Ángel	Académico Administrativo	02-Dic-15	02-Jun-16	Alej. Juan Carlos Ruales Ángel	25-Feb-16		
					Subdirector POT y Servicios Públicos	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	25-Feb-16		
					Subdirector POT y Servicios Públicos	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	Subdirector POT y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	León Darío Espinosa Restrepo	25-Feb-16		

4. Informe de Auditoría Interna

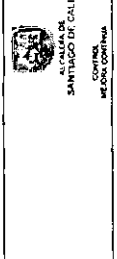
No se certifica que la respuesta es recibida por el peticionario

NC: No Conformidad

AP: Acción Preventiva

Contra un sistema centralizado de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad por los diversos canales de comunicación

No cumplimiento de los procesos del Centro de Documentación y Correspondencia



SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)

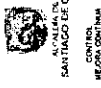
MEC001 04.14 (2 Pá. 10)

VERSIÓN: 2
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 26/06/2014

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, SECRETARÍA GENERAL
 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA MAREZ
 3. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015
 4. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría N°37 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención POR3
 5. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra Marez*

NOMBRE DEL PROCESO (Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO DE LA	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACION/HALLAZGO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
						Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
						Maria Virginia Borrero Gambo	Subdirectora de Ordenamiento Urbanístico	02-Dec-15	02-Jun-15	Maria Virginia Borrero Gambo	Subdirectora de Ordenamiento Urbanístico	26-Feb-16		
			1. Centralizar el procedimiento de archivo en el Sistema documental Oficio por parte del Centro de Gestión Documental de Trésora. 2. Identificar los documentos mal archivados en el Sistema documental Oficio y archivarlos correctamente. 3. Clasificar los radicados en el sistema documental Oficio según tipo de comunicación (entrada, salida, informativo, respuesta).			Nhora Hernández Luis Eduardo Ocampo	Profesional Universitario Administración de Centros Profesionales Universitario Administración de Ingresos DE TESORERÍA	02-Dec-15	02-Jun-16	Dra. Luz Day Bará Jiménez	Subdirectora de Trésora y Rentas	26-Feb-16		
			Fortalecer el seguimiento y control a través de los reportes de cumplimiento de los procesos críticos con relación de PQRS entre otros) por parte de los líderes de los subprocesos y procedimientos.			Paula Andrea Loaiza	PROCESO GESTIÓN TRIBUTARIA	02-Dec-15	02-Jun-16	Dra. María Virginia Jordán	Directora Departamento Administrativo de Hacendos (e)	26-Feb-16		
			Elaborar y socializar una circular informativa, donde se indique la importancia de los reportes de cumplimiento de los procesos críticos, los documentos enviados con copia deben ser devueltos con la firma del recibido y fecha de entrega.			Luis Alfredo Gomez Cuervo	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Luis Alfredo Gomez Cuervo	02-Dec-15	02-Jun-16	Luis Alfredo Gomez Cuervo	Secretaría de Despacho Trésora y Bienestar Social	26-Feb-16		
			No se cuenta con el recurso suficiente para dar pleno cumplimiento a los de nuevo auditor administrativo para el cumplimiento del Centro de Documentación y Trésora y la Atención al Ciudadano y la Atención al Ciudadano.			Yuri Andrea Duque	ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y GRUPOS POBACIONALES	02-Dec-15	02-Jun-16	Luis Alfredo Gomez Cuervo	Secretaría de Despacho Trésora y Bienestar Social	26-Feb-16		
			Los documentos deben ser devueltos con el tiempo para ser devueltos a tiempo deben ser devueltos y archivados en el sistema.			Yuri Andrea Duque	SERVICIOS DE SALUD	02-Dec-15	07-Apr-16	Herold Alberto Suárez Calle	Secretaría de Despacho	15-Feb-16		
			Controlar con un sistema centralizado para todos los procesos que ingresan a la entidad por los diversos canales de comunicación.			Rodrigo Alonso Figueroa Miranda	PROCESO GESTIÓN TRIBUTARIA	02-Dec-15	02-Jun-16	Rodrigo Alonso Figueroa Miranda	Profesional Especializado	02-Jun-16		



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
SANTO DOMINGO, D.R.

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SOC Y MECI)

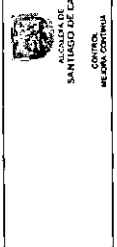
FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MEC-DON-D-4.14.12 P04 P01
VERSION 2
FECHA DE EJECUCIÓN EN VIGENCIA 29/06/2014

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
Sandra P. Parra R.

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, SECRETARÍA GENERAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA MAREZ
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 02/12/2015
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría IV77 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PDRA

NOMBRE DEL PROCESO (Incorporar el Proceso y Subprocesos ya predefinidos)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALLAGO	TIPO DE SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/ALLAGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
								Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Fin (DDMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
		Alto volumen de solicitudes que sobrecarga la capacidad del proceso	NC: No Confirmado	Alto volumen de solicitudes que sobrecarga la capacidad del proceso		Centrar las comunicaciones en los tiempos establecidos		02-Dic-15	02-Jun-16	Francisco Javier Bonilla Hurtado PROCESO PLANEACIÓN RISGA Y DEL OBJETIVO DEL TERRITORIAL				25-Feb-18			
					AC: Acción Correctiva			02-Dic-15	02-Jun-16	María Ximena Román García Profesional Especializado			Subdirectora Administrativa de Recursos Humanos	25-Feb-18			
								02-Dic-15	02-Jun-16	Caroly Alberto Paz Jimenez Profesional Universitario - Área Administrativa D-0004			Directora Dignia	25-Feb-16			
								02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Isabel Diaz Rios PROCESO GESTIÓN JURÍDICA			Subdirector Técnico	25-Feb-18			
								02-Dic-15	02-Jun-16	Bianca Eugenia Orozco Parra PROCESO GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO			Subdirectora Administrativa de Recursos Humanos	25-Feb-18			
			M: Mejora			AP: Acción Preventiva		02-Dic-15	02-Jun-16	Sandra Patricia Parra Marez PROCESO ATENCIONAL USUARIO							
								02-Dic-15	02-Jun-16	Caroly Alberto Paz Jimenez PROCESO SEGUIMIENTO DEPORTE Y RECREACIÓN JOSÉ MORENO BARCO							
								02-Dic-15	02-Jun-16	Subsecretario de Apoyo Técnico							
								02-Dic-15	02-Jun-16	Claydia Fernandis Rojas Ruzic Líder Área Administrativa					25-Feb-16		
								02-Dic-15	02-Jun-16	José Moreno Barco Subsecretario de Apoyo Técnico					25-Feb-16		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
COROLIA
MUNICIPALIDAD DE CALI

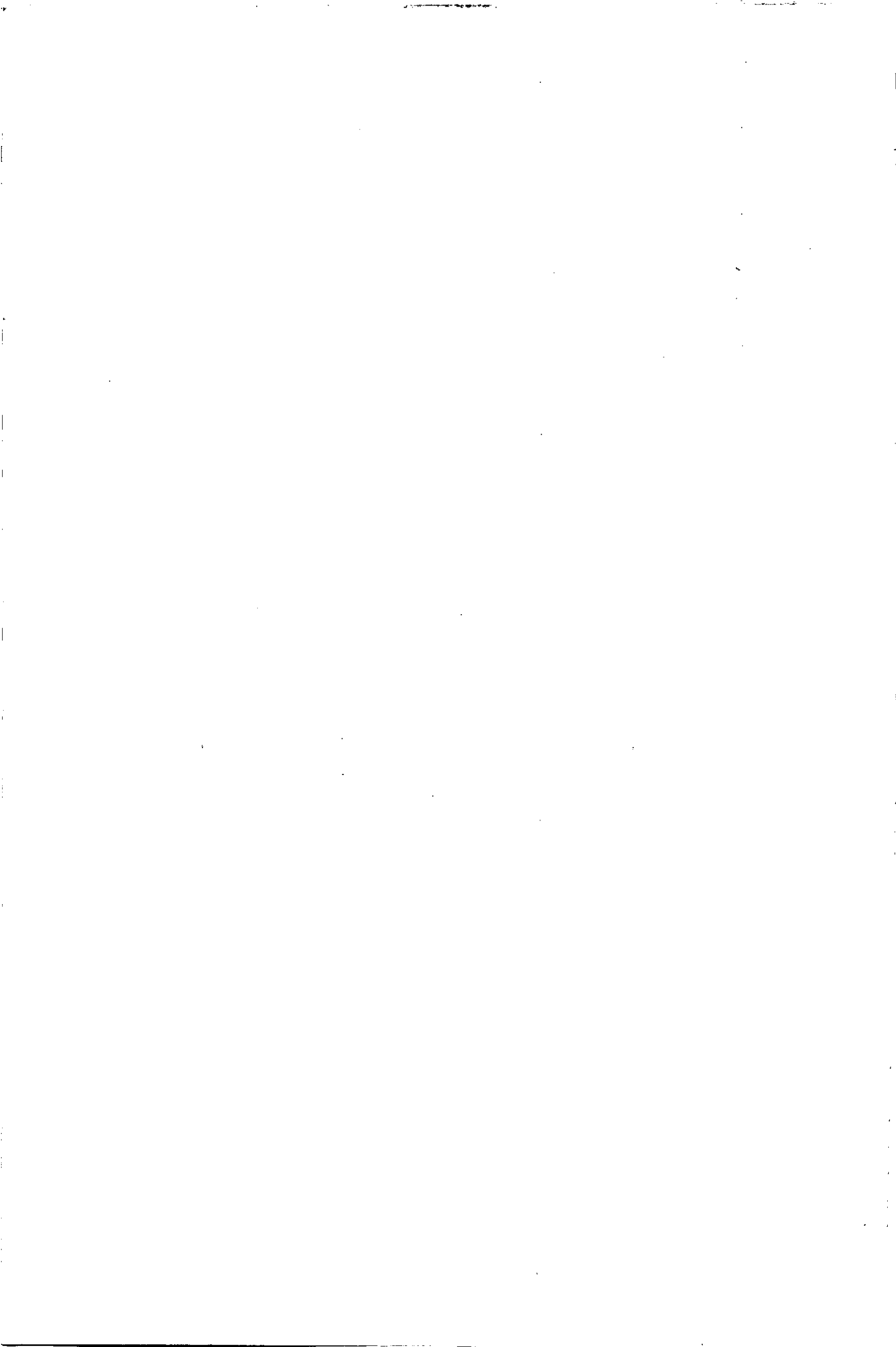
SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SCC y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCCON: 04.14.12 PM RUI
VERSION
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
26/Nov/2014

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
Sandra P. Parra B. JP

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/ALAZO	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA SITUACIONAL/ALAZO	DESCRIPCIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DDMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DDMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
							Nombre Completo	Cargo	Inicio (DDMM/AAAA)	Final (DDMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
4. Informe de Auditoría Interna No se encuentran comunicaciones convalidadas y archivadas en el Sistema	AC: Acción Correctiva	No cumplimiento de los pasos del centro de documentación y correspondencia	Solicitar Inventario al proceso Gestión documental Aplicar Inventario Inicializado por el proceso Gestión Documental	Unidades del proceso Gestión Documental aplicadas	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación	Unidades del proceso Gestión Documental aplicadas	Jair Marín	Profesional Universitario- Grupo Inspecciones	02-Dic-15	02-Jun-16	Dr. Alberto Hualde Lemos	Secretario de Tránsito y Transportación				
							Alex Lemos	Profesional Universitario- Grupo Centro Casco			Javier Arias Cerón	Agente de Tránsito Grupo de Planeación				
							Geenny Cardona	Profesional Universitario- Grupo Jurídico								
							Juflin Eduardo Castillo	Profesional Universitario- Grupo Contratación								
							Carlos Enrique Paredes	Profesional Universitario- Grupo Técnico								
							Alvaro Gaitán	Agente de Tránsito y Transportación								
							Ximena Gaitán	Agente de Tránsito y Transportación								
							Javier Arias Cerón	Profesional Universitario- Grupo Educación y Cultura								
							Luis Alberto Orozco	Agente de Tránsito Grupo de Planeación								
							Carlos Eduardo Barbosa	Profesional Universitario- Grupo de Planeación								
Claudia Kays Abadía	Profesional Universitario- Grupo Administrativo															
							Claudia Lorena Muñoz Ortizco	Subsecretaría de Policía y Justicia	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaría de Gobierno, Comunicación y Seguridad	25-Feb-16			
							Sami-Jair Paz	Subsecretaría de Convivencia y Seguridad	02-Dic-15	02-Jun-16	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaría de Gobierno, Comunicación y Seguridad	25-Feb-16			
							Claudia Lenora Agudelo Javela	Profesional universitario	02-Dic-15	02-Jun-16	Marta Nekema Ochoa	Secretaría de Cultura	25-Feb-16			
							Rodrigo Bonilla	Auxilio Administrativo	02-Dic-15	02-Jun-16	Alejandra Cárdenas Rueda Ángel	Secretaría de Vivienda Social	25-Feb-16			
							Yolanda Linares Rueda Hurtado	Subdirectora de Planeación y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Ledy Dairo Espinosa Restrepo	Director del Departamento Administrativo de Planeación	25-Feb-16			
							Yolanda Linares Rueda Hurtado	Subdirectora de Planeación y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subsecretaría de Vivienda Social	25-Feb-16			
							Yolanda Linares Rueda Hurtado	Subdirectora de Planeación y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Harold Alberto Sultrez Cede	Secretaría de Desarrollo Urbano	15-Feb-16			
							Yolanda Linares Rueda Hurtado	Subdirectora de Planeación y Servicios Públicos	02-Dic-15	02-Jun-16	Harold Alberto Sultrez Cede	Secretaría de Desarrollo Urbano	15-Feb-16			





SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.1.1.12 PM-RP1

VERSIÓN

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

28/04/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: SANDRA PATRICIA PARRA NABEZ

3. FIRMA DEL RESPONSABLE: *Sandra P. Parra N. S.P.*

4. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría #37 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PQRS

NOMBRE DEL PROCESO (Microproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN/HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META (en unidades de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MM/AAAA)	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
								Nombre Completo	Cargo		Nombre Completo	Cargo				Inicio (DD/MM/AAAA)
No cumplimiento de los parámetros del Centro de Documentación y Correspondencia	M. Mejora	No cumplimiento de los parámetros de Documentación y Correspondencia. Desconocimiento al crear que genera no a los archivos en el Sistema Oficio	M. Mejora	Falta de seguimiento y control a través de todos los mecanismos y canales con relación de PQRS, entre otros) por parte de los líderes de las subsecciones y procedimientos.	AP: Acción Preventiva	Fortalecer el seguimiento y control a través de todos los mecanismos y canales con relación de PQRS, entre otros) por parte de los líderes de las subsecciones y procedimientos.	Dar cumplimiento al 100% de los requerimientos de los usuarios del Sistema de Gestión Documental	Dr. Francisco Milla Yáñez	CONSEJO GENERAL CONTABILIDAD GENERAL	02-Dec-15	02-Jun-16	Dra. María Virginia Jordán	Directora Departamento Administrativo de Hacienda (r)	25-Feb-16		
								Dr. Esteban Quiroz Buitrago	PROCESO GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS	02-Dec-15	02-Jun-16					
No cumplimiento de las solicitudes de información y/o de Documentación y Correspondencia. Desconocimiento al crear que genera no a los archivos en el Sistema Oficio	M. Mejora	No cumplimiento de las solicitudes de información y/o de Documentación y Correspondencia. Desconocimiento al crear que genera no a los archivos en el Sistema Oficio	M. Mejora	Aplicar las directrices impartidas desde el proceso Gestión Documental y Centro de Correspondencia	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el seguimiento y control a través de todos los mecanismos y procedimientos (cuando de control, oficio con relación de PQRS, entre otros) por parte de los líderes de los subsectores y procedimientos.	Divulgar y/o capacitar al personal en el procedimiento de Oficio desde que inicia la petición hasta que se realiza su archivo. Realizar seguimiento mensual enlazado en los funcionarios que se tengan mayor número de solicitudes con retraso.	Néstor Hernández	Profesional Universitario Administración de Cartera	02-Dec-15	02-Jun-16	Dra. Luz Day Barja Jiménez	Subdirectora de Tesorería de Rentas	25-Feb-16		
								Luis Esteban Ocampo	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA	02-Dec-15	02-Jun-16					
No cumplimiento de los parámetros de Documentación y Correspondencia	M. No Confirmada	No cumplimiento de los parámetros de Documentación y Correspondencia	M. No Confirmada	Fortalecer el seguimiento y control a través de todos los mecanismos y procedimientos (cuando de control, oficio con relación de PQRS, entre otros) por parte de los líderes de los subsectores y procedimientos.	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el seguimiento y control a través de todos los mecanismos y procedimientos (cuando de control, oficio con relación de PQRS, entre otros) por parte de los líderes de los subsectores y procedimientos.	Dar cumplimiento al 100% de los requerimientos establecidos por el Sistema de Gestión Documental	Paula Andrea Lozano	PROCESO GESTIÓN TRIBUTARIA	02-Dec-15	02-Jun-16	Dra. María Virginia Jordán	Directora Departamento Administrativo de Hacienda (r)	25-Feb-16		
								Luis Alfredo Gómez Guerrero	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	02-Dec-15	02-Jun-16					
No cumplimiento de los parámetros de Documentación y Correspondencia	M. No Confirmada	No cumplimiento de los parámetros de Documentación y Correspondencia	M. No Confirmada	Elaborar y socializar una circular informativa donde se indique la importancia de la atención de correspondencia que los documentos enviados con copia deben ser enviados con la firma del responsable y para de entrega para ser archivados en paralelo con el archivo.	AC: Acción Correctiva	Elaborar y socializar una circular informativa donde se indique la importancia de la atención de correspondencia que los documentos enviados con copia deben ser enviados con la firma del responsable y para de entrega para ser archivados en paralelo con el archivo.	Circulares generados	Luis Alfredo Gómez Guerrero	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	02-Dec-15	02-Jun-16	Luis Alfredo Gómez Guerrero	Secretaría de Despacho Desarrollo Territorial y Bienestar Social	25-Feb-16		
								Luis Alfredo Gómez Guerrero	ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y GRUPOS POBLACIONALES	02-Dec-15	02-Jun-16					