ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) **FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**	MCC001.04.14.12.P04.F01 VERSIÓN: 2 FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 26/nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: JUAN FERNANDO REYES KURI - SECRETARIO GENERAL
3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 29-jul-16
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria N°27 de Seguimiento a la Auditoria N° 57 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PQRS

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCION AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	No cumple con accesibilidad y señalización apropiado, en la atención presencial	M. Mejora	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso frente a la infraestructura de los puntos de atención	Contar con un espacio físico que cumpla con los parametros establecidos por la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	AP. Acción Preventiva	Brindar a la comunidad un espacio acorde y funcional para los fines que establece la Ley	Ventanilla Unica y Centro de correspondencia en funcionamiento acorde a la normatividad	Oscar John Elver Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Lider Area Administrativo	13-Jul-16	30-Dec-16	Silvio López Ferro	Secretario de Deporte y Recreación	30-Sep-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	No se aportaron evidencias suficientes de los mecanismos de medición que se están aplicando, para controlar: Los dias promedio de respuesta a los derechos de petición ó solicitudes, quejas, reclamos y cumplidos del usuario, La Asertividad en el direccionamiento de los derechos de petición y el Nivel de satisfacción del usuario	M. Mejora	Debilidades en la aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	AP. Acción Preventiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Listado de control de radicados generado por el Sistema de Gestión Documental Generar alertas previo el vencimiento de las comunicaciones (correo institucional - oficio)	Edgar Alberto Gomez Palomino - Julian Lombana SERVICIOS EDUCATIVOS	Aux Administrativo			Edgar Alberto Gomez Palomino PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario			
					Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley 1755/2015		Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	No De respuestas parciales proyectadas y notificadas	Carlos Alberto Paz Jimenez	Profesional Universitario - Área Administrativa DAGMA	14-Jul-16	14-Aug-16	Luis Alfonso Rodriguez Deiva	Director Dagma	01-Aug-16		
					Emitir respuesta parcial a los PQRS que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley 1755/2015		Proyectar respuestas parciales a los PQRS que en el tiempo establecido por la Ley no cuentan con una respuesta de fondo	Reporte con periodicidad quincenal a la Verificación aleatoria de las respuestas a los PQRS que sean atendidos parcialmente	Oscar John Elver Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Lider Area Administrativo	13-Jul-16	30-Dec-16	Silvio López Ferro	Secretario de Deporte y Recreación	30-Sep-16		
									Gustavo Adolfo Jaramillo Velazquez PROCESO DESARROLLO FISICO	Subsecretario de Apoyo Tecnico	10-Jul-16	16-Aug-16	Gustavo Adolfo Jaramillo Velazquez	Subsecretario de Apoyo Tecnico	30-Jul-16		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	No se aportaron evidencias suficientes de las acciones que se han tomado frente al incumplimiento a la atención oportuna de los derechos de peticion, en los terminos que establece la ley	M. Mejora	Debilidades en la aplicacion de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley 1755/2015	AP. Accion Preventiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de peticion	No. De respuestas parciales proyectadas y notificadas	Jair Marin Alex Lemos Geovanny Cardona Julian Eduardo Castillo Carlos Enrique Panesso Adalverth Clavijo Ximena Collazos Javier Arias Ceron Luis Alberto Ordoñez Carlos Eduardo Barbosa Claudia Kytra Abadia	Profesional Universitario-Grupo Inspecciones Profesional Universitario-Grupo Cobro Coactivo Profesional Universitario-Grupo Juridico Profesional Universitario-Grupo Contratación Profesional Universitario-Grupo Tecnico Agente de Transito -Control y Seguridad Vial Profesional Universitario-Grupo Educación y Cultura Agente de Tránsito Grupo de Planeación Profesional Universitario Grupo Financiero Agente de Tránsito Registro Automotor Profesional universitario Grupo Administrativo			Nelson Rincon Laverde Javier Arias Carón	Secretario de Transito y Transporte Agente de Transito Grupo de Planeación			
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna		NC. No Conformidad	Debilidades en la aplicacion de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Elaborar y divulgar una circular interna para todos los funcionarios publicos y los contratistas que deben generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley 1755/2015	AC. Accion Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de peticion	(1) Una circular divulgada	Claudia Lorena Muñoz Orozco PROCESO CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	Subsecretaria de Policia y Justicia	14-Jul-16	16-Aug-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Aug-16		
									Samir Jalil Paz PROCESO CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN PUBLICO	Subsecretario de Convivencia y Seguridad	14-Jul-16	16-Aug-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Aug-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	Las evidencias no fueron suficientes en el analisis del formato de percepcion del usuario para definir acciones correctivas dentro del Sistema de Gestion de Calidad para aumentar la satisfaccion del cliente	M. Mejora	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepcion del usuario	Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepcion del Usuario	AP. Acción Preventiva	Contar con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad	Tabulación y análisis de la información recopilada de la aplicación de formatos de percepción del usuario Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado	Carlos Alberto Paz Jimenez	Profesional Universitario - Area Administrativa DAGMA	14-Jul-16	14-Aug-16	Luis Alfonso Rodriguez Devia	Director Dagma	01-Aug-16		
									Rocio Bonilla SERVICIOS DE VIVIENDA SOCIAL	Auxiliar Administrativa	22-Jul-16	22-Aug-16	Jesus Alberto Reyes Mosquera	Secretario de Vivienda Social	08-Aug-16		
ATENCION AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	Las evidencias no fueron suficientes para soportar el análisis de la medicion de satisfaccion del cliente o la opinion del cliente, la cual permite destinar recursos necesarios para mejorar la prestacion del servicio	M. Mejora	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medición de la percepción del usuario	Aplicar el procedimiento de Medicion de la Percepción del Usuario	AP. Acción Preventiva	Contar con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad	Tabulación y análisis de la información recopilada de la aplicación de formatos de percepción del usuario Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado	Carlos Alberto Paz Jimenez	Profesional Universitario - Area Administrativa DAGMA	14-Jul-16	14-Aug-16	Luis Alfonso Rodriguez Devia	Director Dagma	01-Aug-16		
									Rocio Bonilla SERVICIOS DE VIVIENDA SOCIAL	Auxiliar Administrativa	22-Jul-16	22-Aug-16	Jesus Alberto Reyes Mosquera	Secretario de Vivienda Social	08-Aug-16		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	No evidenciaron 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	Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario	AP. Acción Preventiva	Contar con requerimientos reales para a implementación de las estrategias e intervenciones de las politicas administrativas, que respondan a necesidades efectivas de los ciudadanos	Tabulación y análisis de la información recopilada de la aplicación de formatos de percepción del usuario Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado	Carlos Alberto Paz Jimenez	Profesional Universitario - Area Administrativa DAGMA	14-Jul-16	14-Aug-16	Luis Alfonso Rodriguez Devia	Director Dagma	01-Aug-16		
									Rocio Bonilla SERVICIOS DE VIVIENDA SOCIAL	Auxiliar Administrativa	22-Jul-16	22-Aug-16	Jesus Alberto Reyes Mosquera	Secretario de Vivienda Social	08-Aug-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	Si bien el mecanismo empleado son reuniones periódicas no se aportaron evidencias de los mecanismos utilizados para evaluar las respuestas de los derechos de peticion o solicitudes, quejas, reclamos y cumplidos del usuario	M. Mejora	Debilidad en el seguimiento a las respuestas de los peticionarios	Diseñar un mecanismo de verificacion y seguimiento a los PQRS de la Dependencia	AP. Acción Preventiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Reporte con periodicidad semanal a la Verificación aleatoria de las respuestas a los PQRS	Oscar John Elver Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Lider Area Administrativo	13-Jun-16	30-Dec-16	Silvio López Ferro	Secretario de Deporte y Recreacion	30-Sep-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	Se ha presentado la negación de recibir peticiones por falta de documentos necesarios para su solución	M. Mejora	Debilidades en la aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Capacitar al personal de Recepción de la SEM, en la aplicación de la norma establecida por la Ley 1437 y 1755 de 2015	AP. Acción Preventiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Acta de capacitación realizada	Edgar Alberto Gomez Palomino PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario			Luz Elena Azcárate Siniterra	Secretaria de Educación			
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	No se evidencia el resultado del analisis del formato de percepción del usuario que permita definir acciones correctivas dentro del Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la satisfaccion del cliente	- NC. No Conformidad	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso para la medicion de la percepción del usuario	Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario	AC. Acción Correctiva	Contar con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad	Tabulación y análisis de la información recopilada de la aplicación de formatos de percepción del usuario Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado	Johnny Ramos Diaz PROCESO GESTION DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	Profesional Especializado	14-Jul-16	16-Aug-16	Alvaro David Adarve	Subdirector Administrativo de Recurso Humano	01-Aug-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	No evidenciaron el análisis de la medición de satisfaccion del cliente o la opinión del cliente, la cual permite destinar recursos necesarios para mejorar la prestación del servicio	NC. No Conformidad	No se realiza análisis de la información obtenida a través de encuestas de percepción	Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepción del Usuario	AC. Acción Correctiva	Contar con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad	Tabulación y análisis de la información recopilada de la aplicación de formatos de percepción del usuario Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado	Johnny Ramos Diaz PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	Profesional Especializado	14-Jul-16	16-Aug-16	Alvaro David Adarve	Subdirector Administrativo de Recurso Humano	01-Aug-16		
									Jair Marin Alex Lemos Geovanny Cardona Julian Eduardo Castillo Carlos Enrique Panesso Adalberth Clavijo Ximena Collazos Javier Arias Cerón Luis Alberto Ordoñez Carlos Eduardo Barbosa Claudia Kyfra Abadia	Profesional Universitario-Grupo Inspecciones Profesional Universitario-Grupo Cobro Coactivo Profesional Universitario-Grupo Juridico Profesional Universitario-Grupo Contratación Profesional Universitario-Grupo Tecnico Agente de Transito -Control y Seguridad Vial Profesional Universitario-Grupo Educación y Cultura Agente de Transito Grupo de Planeación Profesional Universitario Grupo Financiero Agente de Transito Registro Automotor Profesional universitario Grupo Administrativo			Nelson Rincon Laverde Javier Arias Cerón	Secretario de Transito y Transporte Agente de Transito Grupo de Planeación			

Este documento es propiedad de la Administracion Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproduccion por cualquier medio, sin previa autorizacion del señor Alcalde

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	No se realiza análisis de la información obtenida a través de encuestas de percepción	NC No Conformidad	No se realiza análisis de la información obtenida a través de encuestas de percepción	Aplicar el procedimiento de Medición de la Percepcion del Usuario	AC Acción Correctiva	Contar con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad	Tabulación y análisis de la información recopilada de la aplicación de formatos de percepción del usuario Definir acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al análisis realizado	Johnny Ramos Diaz PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	Profesional Especializado	01-Jul-16	01-Aug-16	Alvaro David Adarve	Subdirector Administrativo de Recurso Humano	15-Jul-16		
ATENCION AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	No esta realizando la caracterización de usuarios	NC No Conformidad	el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) que utiliza la dependencia en la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y cumplidos del usuario, lo realiza de manera básica.	Ajustar la tabla de captura de datos básicos del aplicativo SAC a fin de que se ajuste a los parámetros de la Alcaldía	AC Acción Correctiva	Contar con requerimientos reales para a implementación de las estrategias e intervenciones de las políticas administrativas, que respondan a necesidades efectivas de los ciudadanos	Oficio remitido al Ministerio de Educación Nacional Tabla de captura de datos ajustada	Edgar Alberto Gomez Palomino PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario			Luz Elena Azcárate Sinisterra	Secretaria de Educación			
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	No se encuentra articulado el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), con el Sistema de Gestion Documental Orfeo	NC No Conformidad	Los aplicativo SAC y Orfeo funciona por separado, para el ingreso de radicados a la SEM.	Gestionar ante el MEN la realización de los ajustes al aplicativo SAC, a fin de que se integre con el aplicativo ORFEO	AC Acción Correctiva	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación	Aplicativos Sac y ORFEO Integrados	Edgar Alberto Gomez Palomino PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario			Luz Elena Azcárate Sinisterra	Secretaria de Educación			
ATENCIÓN AL USUARIO	4 Informe de Auditoria Interna	Se evidenció que las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y cumplidos del usuario se resolvieron fuera del tiempo establecido por la Ley	NC No Conformidad	Debilidades en la aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Usuario	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS	AC Acción Correctiva	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación	Listado de control de radicados generado por el Sistema de Gestión Documental. Generar alertas previo el vencimiento de las comunicaciones (correo institucional - oficio) Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el término establecido por la ley	Edgar Alberto Gomez Palomino - Juliari Lombana SERVICIOS EDUCATIVOS	Aux Administrativo			Edgar Alberto Gomez Palomino PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario			
					Diseñar un mecanismo de verificación y seguimiento a los PQRS de la Dependencia		Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Reporte con periodicidad semanal a la Verificación aleatoria de las respuestas a los PQRS	Oscar John Elver Guerrero PROCESO DESARROLLO DEPORTE Y RECREACIÓN	Líder Área Administrativo	13-Jun-16	30-Dec-16	Silvio Lopez Ferro	Secretario de Deporte y Recreacion	30-Sep-16		
								Listado de control de radicados generado por el Sistema de Gestión Documental	Gustavo Adolfo Jaramillo Velazquez PROCESO DESARROLLO FISICO	Subsecretario de Apoyo Técnico	10-Jul-16	16-Aug-16	Gustavo Adolfo Jaramillo Velazquez	Subsecretario de Apoyo Técnico	30-Jul-16		
									Maryory Mera	Agente de Transito Gestion documental			Nelson Rincón Laverde Javier Arias Cerón	Secretario de Transito y Transporte Agente de			
									Claudia Lorena Muñoz Orozco PROCESO CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	Subsecretaria de Policía y Justicia	14-Jul-16	30-Dec-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	14-Oct-16		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
					Realizar seguimiento a la gestion de las PQRS		Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación	Generar alertas previo el vencimiento de las comunicaciones. (correo institucional - oficio) Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley	Samir Jalil Paz PROCESO CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN PUBLICO	Subsecretario de Convivencia y Seguridad	14-Jul-16	30-Dec-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	14-Oct-16		
									Claudia Leonor Agudelo Javela	Profesional universitario	14-Jul-16	16-Aug-16	Luz Adriana Betancourt Lorza	Secretaria de Cultura	01-Aug-16		
									Maria Virginia Borrero Garrido DESARROLLO FISICO SOU	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	14-Jul-16	16-Aug-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	01-Aug-16		
									Esaud Urrutia Noel PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Secretario de Despacho Desarrollo Territorial y Bienestar Social	22-Jul-16	31-Dec-16	Esaud Urrutia Noel	Secretario de Despacho Desarrollo Territorial y Bienestar Social	01-Sep-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	No se informa al peticionario expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolvera o se dara respuesta	NC. No Conformidad	Alto volumen de solicitudes que sobrecarga la capacidad del proceso	Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley Dar a conocer mediante oficio a la Secretaria General los tramites y	AC. Accion Correctiva	Garantizar respuesta al ciudadano para dar a conocer en que estado se encuentra su solicitud	No. De respuestas parciales proyectadas y notificadas (1) Un oficio a la Secretaria General	Emiliano Guamizo Bonilla PROCESO PLANEACIÓN FÍSICA Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Subdirector POT y Servicios Públicos	30-Jun-16	30-Sep-16	Oscar Eduardo Escobar Garcia	Director Del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	15-Aug-16		
				Incumplimiento de la Ley 1437 de 2011	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS		Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones,quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicacion	Seguimiento realizado	Edgar Alberto Gomez Palomino PROCESO SERVICIOS EDUCATIVOS	Profesional universitario			Luz Elena Azcárate Siniserra	Secretaria de Educación			
					Elaborar y divulgar una circular interna para todos los funcionarios publicos y los contratista que deben generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley 1755/2015			(1) Una circular divulgada	Carlos Alberto Paz Jiménez	Profesional Universitario - Area Administrativa DAGMA	14-Jul-16	14-Aug-16	Luis Alfonso Rodriguez Dexa	Director Dagma	01-Aug-16		
					Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley			No. De respuestas parciales proyectadas y notificadas	Gustavo Adolfo Jaramillo Velazquez PROCESO DESARROLLO FISICO	Subsecretario de Apoyo Tecnico	10-Jul-16	16-Aug-16	Gustavo Adolfo Jaramillo Velazquez	Subsecretario de Apoyo Tecnico	30-Jul-16		
					Emitir respuesta parcial a los PQRS que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley 1755/2015		Proyectar respuestas parciales a los PQRS que en el tiempo establecido por la Ley no cuentan con una respuesta de fondo	Reporte con periodicidad semanal a la Verificacion aleatoria de las respuestas a los PQRS	Oscar John Elver Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Lider Area Administrativo	13-Jun-16	30-Dec-16	Silvio López Ferro	Secretario de Deporte y Recreacion	30-Sep-16		
					Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones,quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación			No. De respuestas parciales proyectadas y notificadas	Maria Virginia Borrero Garrido PROCESO DESARROLLO FISICO SOU	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	14-Jul-16	16-Aug-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	01-Aug-16		
									Claudia Lorena Muñoz Orozco PROCESO CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	Subsecretaria de Policia y Justicia	14-Jul-16	16-Aug-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Aug-16		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
									Samir Jalil Paz PROCESO CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN PUBLICO	Subsecretario de Convivencia y Seguridad	14-Jul-16	16-Aug-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	01-Aug-16		
					Generar oficio a lideres de proceso indicando la necesidad de realizar respuestas parciales al usuario conforme lo establece la ley			Oficio a lideres de proceso	Claudia Leonor Agudelo Javela	Profesional universitario	14-Jul-16	16-Aug-16	Luz Adriana Betancourt Lorza	Secretaria de Cultura	01-Aug-16		
					Generar respuesta parcial a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley			No. De respuestas parciales proyectadas y notificadas	Rocio Bonilla SERVICIOS DE VIVIENDA SOCIAL	Auxiliar Administrativa	22-Jul-16	22-Aug-16	Jesus Alberto Reyes Mosquera	Secretario de Vivienda Social	08-Aug-16		
									Maria Virginia Borrero Garrido PROCESO DESARROLLO FISICO SOU	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	14-Jul-16	16-Aug-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	01-Aug-16		
ATENCION AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	Las respuestas No constituyen una resolución de fondo	NC. No Conformidad	Incumplimiento de la Ley 1437 de 2011	Emitir respuestas claras, contundentes y veraces a los PQRS	AC. Accion Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Reporte con periodicidad quincenal a la Verificacion aleatoria de las respuestas a los PQRS para evidenciar veracidad y calidad en las respuestas	Oscar John Elver Guerrero PROCESO SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN	Lider Área Administrativo	13-Jun-16	30-Dec-16	Silvio López Ferro	Secretario de Deporte y Recreación	30-Sep-16		
					Generar respuesta especifica bajo la normatividad vigente que de solucion de forma y fondo a la petición planteada			No. De respuestas definitivas notificadas y proyectadas	Rocio Bonilla SERVICIOS DE VIVIENDA SOCIAL	Auxiliar Administrativa	22-Jul-16	22-Aug-16	Jesus Alberto Reyes Mosquera	Secretario de Vivienda Social	08-Aug-16		
					Realizar reuniones periódicas donde se evaluen las respuestas de los derechos de peticion o solicitudes, quejas, reclamos y cumplidos del usuario.		Generar respuestas de Fondo y a las comunicaciones que no puedan ser atendidas en el termino establecido por la ley	3 Actas de las reunión donde se efectua la evaluación	Maria Virginia Borrero Garrido PROCESO DESARROLLO FISICO SOU	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	14-Jul-16	16-Aug-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	01-Aug-16		
ATENCION AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	No se le dio un reconocimiento de un derecho fundamental	NC. No Conformidad	No se esta llevando a cabo el proceso como debe ser mediante un seguimiento oportuno a dichas funciones asignadas a cada uno de los funcionarios por parte de los jefes inmediatos, a pesar que se estan emitiendo los informes semanales y mensuales sobre PQR no contestados	Aplicar el mecanismo del oficio de prorroga enviado al usuario informando fecha en que se respondera la peticion queja o reclamo además de registrar en matriz para hacer seguimiento a aquellos PQRS que quedan con prorroga	AC. Accion Correctiva	Dar cumplimiento con informar oportunamente al peticionario la fecha probable en que se resolvera la solicitud, con el fin de cumplir parametros legales de la ley 1437 de 2012	Generar un control de PQRS que requieren prorroga asegurando la respuesta del peticionario acorde con los parametros legales	Feddy Agredo Martha Faride Rueda Bertha Lucia Ospina Alexander Camacho Luis Alejandro Torres Jaqueline Viveros Guillermo Velasco Orlando Arbeláez Luz Elena Fernandez PROCESO SERVICIOS DE SALUD PUBLICA	Medico Especializado Director Local de Salud Asesor Asesor Profesional Universitario Médico Especializado Profesional especializado Medico General Profesional Universitario Profesional Especializado Asesor	22-Jul-16	31-Dec-16	Alexander Durán Peñafiel	Secretario de Despacho	15-Sep-16		
		No se le dio prioridad en la atención a comunicación relacionada con la protección de los niños, niñas y adolescentes.															
	4. Informe de	No se certifica que la respuesta es	NC. No	No cumplimiento de los pasos	Solicitar lineamientos al proceso Gestión documental	AP. Accion	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes.	Lineamientos del proceso Gestión Documental aplicados	Claudia Lorena Muñoz Orozco PROCESO CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL.	Subsecretaria de Policía y Justicia	14-Jul-16	30-Dec-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	14-Oct-16		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
ATENCIÓN AL USUARIO	Auditoria Interna	recibida por el peticionario	Conformidad	del Centro de Documentación y Correspondencia	Aplicar lineamientos brindados por el proceso Gestión Documental	Preventiva	peticiones,quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación		Samir Jalil Paz PROCESO CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN PUBLICO	Subsecretario de Convivencia y Seguridad	14-Jul-16	30-Dec-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	14-Oct-16		
ATENCIÓN AL USUARIO	4. Informe de Auditoria Interna	No se encuentran comunicaciones cerradas y archivadas en el Sistema	NC: No Conformidad	No cumplimiento de los pasos del Centro de Documentación y Correspondencia	Solicitar lineamientos al proceso Gestión documental Aplicar lineamientos brindados por el proceso Gestión Documental	AP: Acción Preventiva	Contar con un sistema centralizado para todas las solicitudes, peticiones,quejas y reclamos que ingresen a la entidad por los diversos canales de comunicación	Lineamientos del proceso Gestión Documental aplicados	Claudia Lorena Muñoz Orozco PROCESO CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	Subsecretaria de Policía y Justicia	14-Jul-16	30-Dec-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	14-Oct-16		
									Samir Jalil Paz PROCESO CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN PUBLICO	Subsecretario de Convivencia y Seguridad	14-Jul-16	30-Dec-16	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	14-Oct-16		
									Maria Virginia Borrero Garrido PROCESO DESARROLLO FISICO SOU	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	14-Jul-16	16-Aug-16	Maria Virginia Borrero Garrido	Subdirectora de Ordenamiento Urbanistico	01-Aug-16		
					Solicitar a la Secretaria General, la parametrización de las solicitudes por CONFIS, con el fin de que el tiempo de respuesta sea superior a los 15 días hábiles establecidos			Dar cumplimiento al 100% de los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión Documental	Dra. Patricia Hernández Guzman PROCESO GESTIÓN DE FINANZAS PUBLICAS	Subdirectora de Finanzas Publicas	26-Jul-16	25-Aug-16	Maria Virginia Jordan Quintero	Directora Departamento Administrativo de Hacienda	11-Aug-16		-

Este documento es propiedad de la Administracion Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde