



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: R-DC-PCE-013-PME

Fecha: 27/08/2012

Versión: 3

Página: 1 de 1

ALCALDÍA DE ARMENIA

FECHA DILIGENCIAMIENTO: 17 de Junio de 2016	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación
		X Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo
		Informes de Auditoría Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente
		Informes de Auditoría de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra...

N° de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
						FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
1	Al verificar actas en el Archivo de gestión se detecta el Acta No. 015 de Mayo 22 de 2015 sin el diligenciamiento de la firma, ni nombre ni cargo de quien la diligencia, anexo a la misma se encuentra el listado con firmas de asistentes sin el diligenciamiento de fecha, hora, asunto, actividad	Acción Preventiva	11	Seguimiento a la Unidad Documental de archivo	Una reunion inicial, informando la importancia del diligenciamiento de los formatos establecidos, delegando a un responsable para la verificación del cumplimiento de los requisitos en los formatos 4.2.4 y 4.2.3 de la Norma NTCGP 1000-2009	05/07/2016	31/08/2016	2 meses	Lider Proceso	x		
2	No se evidencia que se efectúe verificación aleatoria de la calidad de las respuestas, que emiten las dependencias de la Administración Municipal	Acción Correctiva	11	Verificar la calidad de las respuestas por medio de llamadas a los peticionarios	Actualizacion del formato RDF-PSC-001 y enviarlo a las Procesos competentes para que sean ellos quienes verifiquen la calidad de las respuestas y reporten al Proceso 11 cada mes para ser consolidado	05/07/2016	31/08/2016	2 meses	Lider Proceso	x		
3	No se finalizan adecuadamente los requerimientos en la Plataforma de Atención al Cliente por parte de las dependencias responsables.	Acción Preventiva	11	Reiterar a los Procesos competentes la necesidad en terminos de calidad de adjuntar las respuestas en la plataforma de INTRANET, al momento de finalizar los PQRS	Emtir una circular informandoles nuevamente que por trazabilidad de los documentos y seguimiento a la efectividad y calidad de las respuestas se debe adjuntar la respuesta dada al peticionario al momento de finalizar el PQRS respectivo	05/07/2016	31/08/2016	02 meses	Lider Proceso	x		

Responsable del Seguimiento: Luz Amparo Jiménez Villarraga

Firma  
Elaborado por: Luz Adriana Hernández Salazar

Revisado por: Alba Marina Ocampo Cano

Gerente de Proceso: Luz Amparo Jimenez Villarraga

Firma  
Aprobado por:  
COMITÉ OPERATIVO SISTEMA DE GESTION INTEGRADO "CALIDAD-MECI"