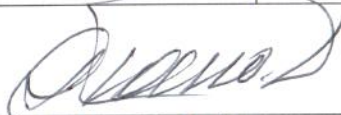


|                                                                                   |                                                                                                                             |         |                                                                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |                                                                                      |                                                        |                                  |                                                                   |                          |               |                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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<br>DILIGENCIAMIENTO:                                                        | 04/06/2016                                                                                                                  | FUENTE: | Quejas del Cliente                                               |         | Resultados de la Revisión por la Dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              | Resultados de Autoevaluación                                                         |                                                        |                                  |                                                                   |                          |               |                                                                                                         |
|                                                                                   |                                                                                                                             |         | Informes de Auditoría Interna de Calidad                         |         | x                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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<br>AC: Acción Correctiva<br>AP: Acción Preventiva | PROCESO | ACCIÓN<br>(Qué voy a hacer?)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ESTRATEGIA<br>(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                                                                                 | Se evidencia durante la Auditoría registros diligenciados de forma incompleta                                               |         | AC                                                               | 15      | Solicitar a la Secretaría de las TIC's, la organización de aplicativo que permita a cada persona adscrita al proceso, tomar número de consecutivo desde su área de trabajo para evitar espacios en blanco. En igual sentido, firmar las actas de Comité Operativo y de Observatorio Jurídico, de conformidad con el procedimiento normalizado en el SGI | Aplicativo dispuesto en cada puesto de trabajo, que permita acceder inmediatamente a números de consecutivos<br>Firma de las actas en los espacios determinados para tal fin | 02/06/2016                                                                           | 31/12/2016                                             | 7 MESES                          | Comité Operativo                                                  | X                        |               | Reiteración de la solicitud de aplicativo a las TIC's a través de Oficio DJ-PJU-1110 de Junio 2 de 2016 |
| 2                                                                                 | Se evidencia durante la Auditoría que no se documentan acciones preventivas, correctivas y de mejora                        |         | AC                                                               | 15      | Revisar en cada Comité Operativos acciones encaminadas a evitar No Conformidades del SGI                                                                                                                                                                                                                                                                | Dejar constancia en actas, acciones correctivas, preventivas o de mejora requeridas para el Proceso Jurídico                                                                 | 07/06/2016                                                                           | 31/12/2016                                             | 6 MESES                          | Carlos Iván Idárraga López y Contralista de Apoyo en la operación | X                        |               |                                                                                                         |
| 3                                                                                 | Se evidencia que la satisfacción al cliente externo no se está midiendo ya que no se diligencia el formato R-DP-PDE-SGC-029 |         | AC                                                               | 15      | Realizar proceso de reintroducción a contratistas que tienen como obligación propiedad horizontal, orientándolos entre otras cosas, a la entrega del formato R-P-PDE-SGC-029                                                                                                                                                                            | Indicar como evidencia contractual, la medición de la satisfacción del usuario a los contratistas del área de propiedad horizontal                                           | 07/06/2016                                                                           | 31/12/2016                                             | 6 MESES                          | Rosalba Ospina Quimbayo<br>Profesionales del Proceso              | X                        |               |                                                                                                         |
| Responsable del Seguimiento: Supervisores contratistas Área Propiedad Horizontal  |                                                                                                                             |         |                                                                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              | Gerente de Proceso: Ricardo Arturo Ramirez Londoño                                   |                                                        |                                  |                                                                   |                          |               |                                                                                                         |
| Firma                                                                             |                                                                                                                             |         |                                                                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                              |  |                                                        | Firma                            |                                                                   |                          |               |                                                                                                         |
| Elaborado por:                                                                    |                                                                                                                             |         |                                                                  |         | Revisado por: Diana Patricia Loaiza Sanchez                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                              | Aprobado por:<br>COMITÉ OPERATIVO SISTEMA DE GESTION INTEGRADO "CALIDAD-MECI"        |                                                        |                                  |                                                                   |                          |               |                                                                                                         |