

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS												Código: R-DC-PCE-013-PME			
												Fecha: 27/08/2012			
												Versión: 3			
												Página: 1 de 2			
ALCALDÍA DE ARMENIA															
FECHA DILIGENCIAMIENTO:		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		PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO			ESTADO		OBSERVACIONES	
				AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva					FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA		CERRADA
1		En la Secretaría de Obras Públicas e Infraestructura, se solicitó las carpetas de Comités Operativos del 2015, carpetas actas de comités técnicos, identificando registros de las actas de comités que no cuentan con el diligenciamiento en su totalidad y registros mal diligenciados, asimismo, falta de controles debido a la ausencia de los compromisos y tareas pendientes las cuales no son asignadas debidamente en las actas.		AC		5	Levantar actas de comité operativo señalando los compromisos pactados dentro del formato establecido	Una vez realizado el comité operativo levantar el acta correspondiente, formulando los compromisos pactados en los campos que corresponde.	15/06/2016	14/08/2016	2 meses	Secretaría de Infraestructura	x		
2		Revisando los contratos de prestación de servicios aleatoriamente se encontró que se encuentran publicados en el SECOP por fuera de los términos, y derechos de petición contestados por fuera de los términos legales.		AC		5	Publicar en el SECOP la contratación dentro de los terminos de ley establecidos; igualmente contestar los derechos de petición en el tiempo reglamentario	Se enviará los documentos a publicar al SECOP dentro de los dos días hábiles siguientes a la suscripción, con el fin que el tercer día hábil sea publicado el contrato	15/06/2016	14/08/2016	2 meses	Secretaría de Infraestructura	x		
3		En la recepción de la Secretaría de Obras Públicas e Infraestructura, se solicitó el seguimiento a los reportes de PQRSD 2016, encontrándose que no se evidencia análisis de la satisfacción según el reporte del aplicativo SAC.		AC		5	Se verificará que los servidores públicos y contratistas encargados de dar respuesta a las solicitudes de la comunidad respondan dentro del término legal y finalicen el proceso en la Intranet	Se realizará un seguimiento de los PQRSD mediante un formato establecido y se les hará suscribir a cada uno de los encargados para que se de cumplimiento a los términos de ley	15/06/2016	14/08/2016	2 meses	Secretaría de Infraestructura	x		
Responsable del Seguimiento: CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS									Gerente de Proceso: CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS						
															
Firma Elaborado por: JAVID EMIR MONTERO MORA									Firma Aprobado por: CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA						