



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
ENTORNO A LA CIUDADANÍA  
Haciendo el Proceso de la  
Municipalidad

PROCESO

MEJORAMIENTO CONTINUO

SUBPROCESO

MEJORA CONTINUA

FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO -SDQS

UNIDAD: AREA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL GRUPO TRABAJO SDQS.

COMI


LÍDER DEL PROCESO:

COMODOR:

SUBP

C: Corrección; AC: Acción Correctiva; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A	
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA
1	05/06/2013	Auditoría Interna	La responsable de L SDQS, producto de la revisión de la gestión, ha identificado un aspecto que requiere ser analizado en tanto que no cuenta con los recursos humanos suficientes para responder de manera eficiente en el desarrollo de una de las actividades adscritas en el alcance del proceso "atención de requerimientos ciudadanos divulgación e información a la ciudadanía sobre los propósitos de la entidad y ferias de atención al ciudadano". Esta última de acuerdo a los lineamientos de la Dirección Distrital de Servicios al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reúne a las entidades del Distrito con el fin de servir a los ciudadanos en las localidades. La operación de estas ferias se realiza de acuerdo a cronograma emitido por dicha Dirección Distrital, que por lo general se agenda la participación de las entidades entre 2 y 3 días, sin que se cuente con el personal para prestar un buen servicio durante toda la jornada.	Según cronograma enviado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para participar en el Super Cade Movil, se requiere la participación de un funcionario 3 días al mes. Así como se debe participar adicionalmente de las ferias de atención al ciudadano y eventos programados por la Secretaría General.	El instituto no puede participar activamente de las ferias de atención al ciudadano por falta de personal en el área de Quejas y Reclamos			X		La subdirección administrativa y financiera se compromete a revisar la posibilidad de contratar una persona mediante una orden de prestación de servicios o asignar a personal de planta previa reasignación de funciones para atender este tipo de eventos.	Subdirección Administrativa y Financiera - Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ENTIDAD PÚBLICA DE INTERCOMUNALIDAD</small> <small>HEMISFERIO SUR DE PROTECCIÓN DE LA VIDA Y EL AMBIENTE</small>	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO
	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO -SDQS

LÍDER DEL PROCESO:

C: Corrección; AC: Acción Correctiva; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora


UNIDAD: **AREA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL GRUPO TRABAJO SDQS.**

COMI

COMODOR:

SUBP

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A	
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA
2	05/06/2013	Auditoría Interna	Se evidenció que la actividad No. 17 del Procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos - A-ACI-PR-001, POR LO CUAL LOS RESPONSABLE DE LAS UPIA Y COMEDORES DEBEN: " Semanalmente escanear planilla de entrega de respuestas a la ciudadanía y emitir al responsable del SDQS" no se está cumpliendo, generando vacíos en la gestión del proceso de atención al ciudadano. Por lo tanto se recomienda que el responsable del SDQS informe de este incumplimiento a la Subdirección de Metodos Educativos y Operativos con el fin de tomar acciones de mejora que propendan el buen desempeño en la operación de los procesos.	Los responsable sede las Unidades de Protección Integral y Comedores Comunitarios no están dando cumplimiento a la actividad No. 17 del procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos.	No se puede hacer seguimiento a las respuestas de la ciudadanía.	X				Se enviara memorando interno a la Subdireccion de Metodos, a los responsables de las Unidades de Protección Integral y Comedores Comunitarios .	Subdireccion Administrativa y Financiera - Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013
3	05/06/2013	Auditoría Interna	Respecto al componente de administración del riesgo , en auditoría se puede evidenciar que si bien el proceso identifica y reconoce sus riesgos, se recomienda realizar seguimiento al plan de mejoramiento propuesto para el tratamiento de los mismos. Igualmente se pudo evidenciar que los riesgos definidos son muy generales , además existen riesgos que pese a estar identificados no se encuentran documentados en el mapa de riesgos y en consecuencia carecen de su respectivo tratamiento.	Desconocimiento.	Aparición de riesgos adicionales en el proceso.		X			Solicitar acompañamiento a la Oficina Asesora de planeacion para revisión y actualización del plan de riesgos del procedimiento en mención.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013
4	05/06/2013	Auditoría Interna	Otro de los aspectos que requiere considerarse para ser analizado, modificado y/o actualizado a través del proceso de mejoramiento continuo , es la normatividad incluida en la caracterización del proceso, ya que si bien se detallan los criterios el normograma debe contemplar de manera informativa y explicativa las disposiciones de carácter legal que le atañen.	Desconocimiento de nuevos procedimientos o normatividad vigente en atención a la ciudadanía.	El proceso no cumple con la normatividad vigente.	X				Solicitar acompañamiento a la Oficina Asesora de planeacion para revisión y actualización del normograma del procedimiento en mención.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. OFICINA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN Frente a la Promoción de la Nueva Bogotá</p>	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO
	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO


PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO -SDQS

LÍDER DEL PROCESO:

C: Corrección; AC: Acción Correctiva; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

UNIDAD: AREA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL GRUPO TRABAJO SDQS.  COMI  
DOMEDOR: \_\_\_\_\_  SUBP

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A	
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA
5	05/06/2013	Auditoría Interna	Se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano promover la implementación integral del SIGID, de manera conjunta con la oficina de Planeación con el propósito de mantener la sostenibilidad del mismo, ya que se constituye en una herramienta de gestión que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.	Cambios en el enfoque del proceso de participación ciudadana.	Desactualización del proceso de atención al ciudadano.		X			Gestionar reuniones con la oficina de planeación relacionadas con la implementación SIGID y actualización del proceso.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013
6	05/06/2013	Auditoría Interna	Se recomienda al Proceso de Atención al Ciudadano, iniciar aplicación de la encuesta de percepción de la atención al ciudadano para dar cumplimiento al procedimiento A-ACI-FT-001, Recepción de Requerimientos Ciudadanos, actividad No. 20 por el cual se describe " aplicar semestralmente la encuesta de percepción servicio al ciudadano, tabular resultados, presentar en comité del sistema integrado de gestión.	No disponibilidad de personal asignado,	No se cuenta con retroalimentación del usuario en el periodo analizado.	X				Aplicación de la encuesta de percepción de atención al ciudadano, tabular y presentar el informe correspondiente al I 2013.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013
7	05/06/2013	Auditoría Interna	Se recomienda aplicar los formatos documentados como registros en el procedimiento de ATENCION A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-001 entre ellos: Recepción de Requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-001 y Planilla Entrega de Requerimientos A-ACI-FT-002, Puesto que en auditoría se observo que usaban la versión antigua.	No se ha actualizado el procedimiento con sus formatos.	Los formatos establecidos en los procedimientos para la atención de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-001 y planilla entrega de requerimientos A-ACI-FT-002 no se han actualizado físicamente en el proceso, desarticulando el proceso con el SIGID.	X				Actualizar los formatos A-ACI-FT-001 Y A-ACI-FT-002 e implementados en el desarrollo del procedimiento.	Coordinador Área Administración Documental-Contratista Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. — GOBIERNO LOCAL — HEMISFERIO OCCIDENTAL BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 15 DE 1826</p>	PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO
	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO

PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO -SDQS

UNIDAD: AREA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL GRUPO TRABAJO SDQS.

DOMI

LÍDER DEL PROCESO:

COMODOR:

SUBP

C: Corrección; AC: Acción Correctiva; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A	
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA
8	05/06/2013	Auditoria Interna	Se recomienda señalar en la actividad No. 13, en la columna observaciones del procedimiento A-ACI-PR-001 "ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS" que además de la Subdirección Administrativa y Financiera y la responsable del SDQS, la Subdirección de Metodos Educativos y Operativos tiene la facultad de realizar el cierre definitivo de los requerimientos a través de la plataforma, puesto que a esta subdirección llegan diariamente requerimientos ciudadanos que de acuerdo a afirmaciones de la responsable del SDQS superan el 75% de las solicitudes.	La actividad No. 13 del Procedimiento A-ACI-PR-001 Atención de Requerimientos Ciudadanos se encuentra a responsabilidad únicamente de Subdirección Administrativa y Financiera - Responsable SDQS	Se debe Facultar a La Subdirección de Metodos Educativos y Operativos para que se responsabilicen del cierre de los mismos.		X			Actualizar el procedimientos A-ACI-PR-001 Atención de Requerimientos Ciudadanos en la actividad No. 13 Responsabilizando al área de la Subdirección de Metodos Educativos y Operativos en el cierre de los requerimientos.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013
9	05/06/2013	Auditoria Interna	Se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano, participar en el desarrollo de las autoevaluaciones de control que se lleva a cabo de manera periódica con los servidores de la entidad con el propósito de identificar los elementos de control interno que le atañen al proceso convirtiéndose en un mecanismo de verificación y evaluación que permitirá emprender acciones de mejora y a su vez visualizar el cumplimiento de la efectividad del sistema de Control Interno.	Desconocimiento	El proceso de Atención al Ciudadano no participa en el desarrollo de las autoevaluaciones de control.		X			Gestionar reunión con la oficina de Control Interno para desarrollar las autoevaluaciones de control.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013
10	05/06/2013	Auditoria Interna	Se recomienda implementar el elemento de control autoevaluación de gestión basado en un conjunto de indicadores de gestión de eficacia eficiencia y efectividad, que permite el monitoreo a los factores críticos del proceso, permitiendo establecer medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación.	El proceso de Atención al Ciudadano no ha implementado indicadores de gestión.	Inexistencia de mecanismos de medición de la gestión del proceso para toma de decisiones		X			Gestionar reunión con la oficina de Planeación para definir los Indicadores de Gestión del Procedimiento.	Responsable SDQS	01/07/2013	31/12/2013

(1): El origen pueden ser: Auditoria Interna - Auditoria Externa - Revisión por la Dirección - Producto y/o Servicio No Conforme - Medición de Indicadores - Mapa de Riesgos - Autoevaluación del Proceso - Quejas y Reclamos- Inspecciones del Proceso.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
REGISTRADO EN EL  
MAGISTERIO NACIONAL DE  
BOGOTÁ

PROCESO

MEJORAMIENTO CONTINUO

SUBPROCESO

MEJORA CONTINUA

FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO -SDQS

UNIDAD: AREA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL GRUPO TRABAJO SDQS.

COMI

LÍDER DEL PROCESO:

COMEDOR:

SUBP

C: Corrección; AC: Acción Correctiva; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A	
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA

(2) Se describe brevemente la situación encontrada, teniendo cuidado de no confundir la situación con la causa o el efecto. La situación puede ser: *Real*: cuando proviene de la identificación de un hallazgo, o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, implícito, legal - reglamentario o adicional); *Potencial*: proviene del análisis que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

(3): Para la identificación de las causas de las situaciones se acude a la metodología de 3 Por que. El: El auto no arranca (el problema). 1. ¿Por qué no arranca? Porque la batería está muerta; 2. ¿Por qué la batería está muerta? porque el alternador no funciona; 3. ¿Por qué el alternador no f

(4): Describa brevemente la consecuencia derivada de la situación identificada.

(5): Seleccione con una X el tipo de acción o corrección que adoptará el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la situación. Teniendo en cuenta: Acción Correctiva: para eliminar la causa de una situación real; Acción de Mejora: para incrementar la capacidad de la organ para eliminar la causa de una situación potencial; Corrección: para subsanar la situación.

(6): Describa brevemente la acción o corrección que emprenderá. En caso de Acción Correctiva o Preventiva verificar que la acción realmente elimine la causa de la situación.

(7): Se refiere al cargo que dará cuenta de la acción o corrección propuesta.

(8): Se indica la fecha en la que se propone iniciar la ejecución de la acción o corrección y la fecha que se propone terminar.

(9): El seguimiento será realizado por el responsable del proceso (cuando se requiera también lo podrá realizar el responsable de la Unidad, componente o comedor) y se registrará la fecha.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO A MEJORAR

Vo. Bo. JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

RESPONSABLE DEL:

	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
	VERSIÓN:	04
	PAGINA:	1 de 1
	VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PONENTE:

PROCESO:

SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI)			
Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
30/09/2013	El día 1 de Agosto de 2013 Se asigno al Área de Administración documental un funcionario, con grado de técnico, el cual se capacito en atención al ciudadano y esta realizando actividades de apoyo en apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias en UPI y Comedores, Atiende puntos SIAC y Súper Cades Móviles.	30/04/2014	X		Las acciones adelantadas eliminan la deficiencia de personal detectada optimizando el cumplimiento de las funciones del área!

CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
VERSIÓN:	04
PAGINA:	1 de 1
VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PONENTE: \_\_\_\_\_

PROCESO: \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI)			
Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
	Se envía Memorando 2013E9010 de fecha 04 de Sep./2013. solicitando dar estricto cumplimiento a la actividad No. 17, por parte de los responsables de Unidades y Comedores Comunitarios.	30/04/2014	X		Actualización del Procedimiento de Atención a Requerimientos ciudadanos a fin de quitar esta actividad Por la inoperancia en el cumplimiento de la misma por parte de las unidades.
	Se acompaña acta de reunión con el área de Planeación de fecha Octubre 2 de 2013	30/04/2014		X	Si bien es cierto se cuenta con el mapa de riesgos, no se ha ajustado y la visibilización en la página web, esta desactualizada (contemplado en el Plan de Mejoramiento auditoria SDQS 2014)
	Se acompaña acta de reunión con el área de Planeación de fecha Octubre 2 de 2013	30/04/2014		X	La Oficina Asesora de Planeación actualizó el normograma general de la entidad, está pendiente la actualización de la caracterización del proceso de Atención Ciudadana. (contemplado en el Plan de Mejoramiento auditoria SDQS 2014)

	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
	VERSIÓN:	04
	PAGINA:	1 de 1
	VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PONENTE:

PROCESO:

SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI)			
Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
	Se acompaña acta de reunión con el área de Planeación de fecha Octubre 2 de 2013	30/04/2014		X	Persisten debilidades en la socialización del SIGID y conocimiento de la norma. (contemplado en el Plan de Mejoramiento auditoria SDQS 2014)
	Se entrega informe sobre la Encuesta de percepción de atención al ciudadano mediante oficio 2013IE2656 de fecha 25 de Noviembre.	30/04/2014		X	Si bien es cierto, se ha elaborado y entregado el informe de la percepción de atención al ciudadano, se requiere de su respectiva socialización a los comités respectivos. (contemplado en el Plan de Mejoramiento auditoria SDQS 2014)
	Se actualizaron en la practica los formatos A-A-CI-FT-001 Y A-ACI-FT002 y se aplican constantemente.	30/04/2014	X		Las acciones de corrección erradicaron la utilización de formatos desactualizados eliminando toda existencia de los mismos.



CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
VERSIÓN:	04
PAGINA:	1 de 1
VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PONENTE: \_\_\_\_\_

PROCESO: \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI)			
Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
	No hay actividades a la fecha.	30/04/2014	X		Se actualizó el Procedimiento Atención a Requerimientos Ciudadanos teniendo en cuenta la recomendación relacionada con los cierres en el SDQS, eliminando así el riesgo potencial.
	Se acompaña acta de reunión con el área de Control Interno de fecha Diciembre 18 de 2013	30/04/2014	X		Se adelantaron las acciones correctivas propuestas desarrollando las autoevaluaciones de control de sostenibilidad.
	Con el apoyo de Planeacion se elaboraron hojas de vida de los indicadores de gestión de eficacia eficiencia y efectividad, para el proceso.	30/04/2014	X		La corrección eliminó el hallazgo generando las hojas de vida de los indicadores de gestión de eficacia eficiencia y efectividad, para el proceso

	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
	VERSIÓN:	04
	PAGINA:	1 de 1
	VIGENTE DESDE:	27/10/2011

PONENTE: \_\_\_\_\_

PROCESO: \_\_\_\_\_

<b>SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9)</b> (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		<b>Verificación cumplimiento</b> (diligenciado por la OCI)			
Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones

isis de los riesgos identificados para el proceso, el producto y/o servicio; *De Mejora*: incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y

funciona? Porque el alternador está fuera de su tiempo útil de vida y no fue reemplazado.

ización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas; Acción Preventiva:

SEGUIMIENTO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN VERIFICA