



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INTEGRACIÓN SOCIAL  
Iniciativa para la Producción de la  
Ciudad y la Juventud

PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA	VERSIÓN:	05
FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO	PAGINA:	1 de 1
		VIGENTE DESDE:	22/07/2014

PROCESO: Atención a la Ciudadanía UNIDAD: \_\_\_\_\_ COMPONENTE: \_\_\_\_\_  
 LÍDER DEL PROCESO: Sandra Liliana Chaves Rodríguez COMEDOR: \_\_\_\_\_ SUBPROCESO: \_\_\_\_\_  
 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		SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (diligenciado por la OCI y/o G.A.)			
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA	Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
1	25/08/2014	MAPA DE RIESGOS	Respuesta a los requerimientos ciudadanos fuera del término legal	1 Porque: Demora en la emisión de la información por parte del área competente para dar respuestas 2. Porque: Demora en los pases entre dependencias	Sanciones y glosas de entes de control por requerimientos sin responder dentro de los términos Afectación de los índices de oportunidad de la entidad			X		Incluir en el procedimiento seguimiento semanal a vencimientos de los requerimientos radicados en SDQS. Realizar procesos de capacitación a designados de proyectar las respuestas de los requerimientos	Profesional Universitario Atención a la Ciudadanía	25/08/2014	26/08/2015	26/08/2015	De acuerdo con la Actividad No.9 del procedimiento de atención a requerimientos ciudadanos se realiza semanalmente seguimiento a través del correo electrónico institucional. Se han adelantado procesos de capacitación a los funcionarios encargados del aplicativo sdqs en las diferentes dependencias así como en normatividad relacionada con los derechos de petición.	26/08/2015		X	Se reviso el procedimiento <i>Atención a requerimientos ciudadanos</i> , evidenciando la actividad de control semanal para mitigar el riesgo. Se sugiere seguir adelantando capacitaciones a los responsables del aplicativo SDQS en cuanto a actualizaciones en la normatividad relacionada con requerimientos ciudadanos con el propósito de reducir el riesgo.

(1): El origen pueden ser: Auditoría Interna - Auditoría 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.  
 (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 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 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 Porque's. Ej: 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 funciona? Porque el alternador está fuera de su tiempo útil de vida y no fue reemplazado.  
 (4): Describa brevemente la consecuencia derivada de la situación identificada.  
 (5): Selección 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 organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas; Acción Preventiva: 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 registrar la fecha.  
**NOTA:** Este formato es aplicable al **Seguimiento Ambiental y Auditorías Externas Ambientales** realizado por el Área de Gestión Ambiental (G.A.); para este caso no requiere firma del jefe de control interno, solo del Coordinador del Área de Gestión Ambiental y/o su delegado.

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL LÍDER DEL PROCESO A MEJORAR

\_\_\_\_\_  
 Vo. Bo. INDICAR NOMBRE DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL

\_\_\_\_\_  
 RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN VERIFICA