



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Codigo: FO-M1-P3-20

Versión:01

Fecha de Aprobación: 29/12/2016

Página: 1 de 1

CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO		M4-P1 ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					DEPENDENCIA		SECRETARÍA GENERAL						
FUENTE	1	Quejas y/o reclamos de los usuarios/clientes			7	Resultados de la Revisión por la Dirección			13	Resultados de Autoevaluación					
	2	Informes de Auditoría Interna de Calidad			8	X	Resultados de Análisis de Datos			14	Gestión del Riesgo				
	3	Informes de Auditoría Interna de Gestión			9	(Número de formatos diligenciados / Número de formatos solicitados) *100					15	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente			
	4	Análisis de Productos y/o servicios no conforme			10	Resultados de auditorías internas de calidad									
	5	Resultados de auditorías de control interno			11	Resultados de los indicadores de gestión de los procesos									
	6	Informes de Auditoría de Tercera Parte			12	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios					16	Otra...			
1. No.	2. FUENTES DE DETECCIÓN	3. FECHA DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD/OPORTUNIDAD DE MEJORA	4. DESCRIPCION E IDENTIFICACION DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL, OBSERVACIONES, ACCIÓN DE MEJORA O CUALQUIER SITUACIÓN OBJETO DE ANÁLISIS	5. DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION /HALLAZGO/NO CONFORMIDAD	6. DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO (Qué voy a hacer?)	7. TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	8. DESCRIPCION DE LA META		9. INDICADOR DE LA META	10. RESPONSABLE DE LA		11. PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)			13. OBSERVACIONES
1	5	11-dic-17	No se evidenció en la Auditoría la matriz de productos y servicios y matriz de prevención.	No se evidencia el diligenciamiento del formato FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes.	Diligenciar los formatos FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes, de acuerdo con los productos definidos en la caracterización del proceso M4-P1.	A.C	2	Cantidad	(Número de formatos diligenciados / Número de formatos solicitados) *100	María Leonor Cabal Sanclemente	Secretaria General	2/01/2018	1/06/2018	6 meses	