

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE CALIDAD			
	FORMATO DE ACCIONES			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015	Página 1 de 9

ACCIONES DE MEJORA ☐ ACCIONES PREVENTIVAS ☒ ACCIONES CORRECTIVAS ☒

ORIGEN:

Clasifique mediante una X el origen de la Acción:

Acción No. 001

Auto evaluación ☐ Evaluación Independiente ☐ Auditoría Ente de Control ☐
 Insatisfacción usuario ☐ Aporte para Mejora del Sistema ☐ P/SNC ☐
 Auditoría Interna ☒ Riesgos ☐ Otros _____

Reportada por: Esther Adriana Díaz Ossa Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 21 de julio de 2015 Proceso: Evaluación a la Gestión y Mejora Continua

1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO:

Existen Hallazgos por subsanar detectados por la Contraloría y por el Archivo General de la Nación.

2. CAUSAS:

- Falta realizar el total de la gestión por parte de los dueños de proceso a fin que le den solución permanente a dichos hallazgos.
- Falta de seguimiento por parte de los dueños de proceso de la ejecución de las actividades que tienen pendiente para subsanar dichos hallazgos.
- Los dueños de Proceso no informan los avances que ejecutan a la Oficina de Control Interno.

3. CAUSA RAÍZ:

Falta de autocontrol en la gestión por parte de los dueños de proceso necesario para lograr que los hallazgos no se materialicen.

4. CAUSAL DE LA OBSERVACIÓN, APOORTE PARA LA MEJORA DEL SISTEMA O NO CONFORMIDAD

☐ M: Materiales ☐ M: Medición. ☒ M: Método.

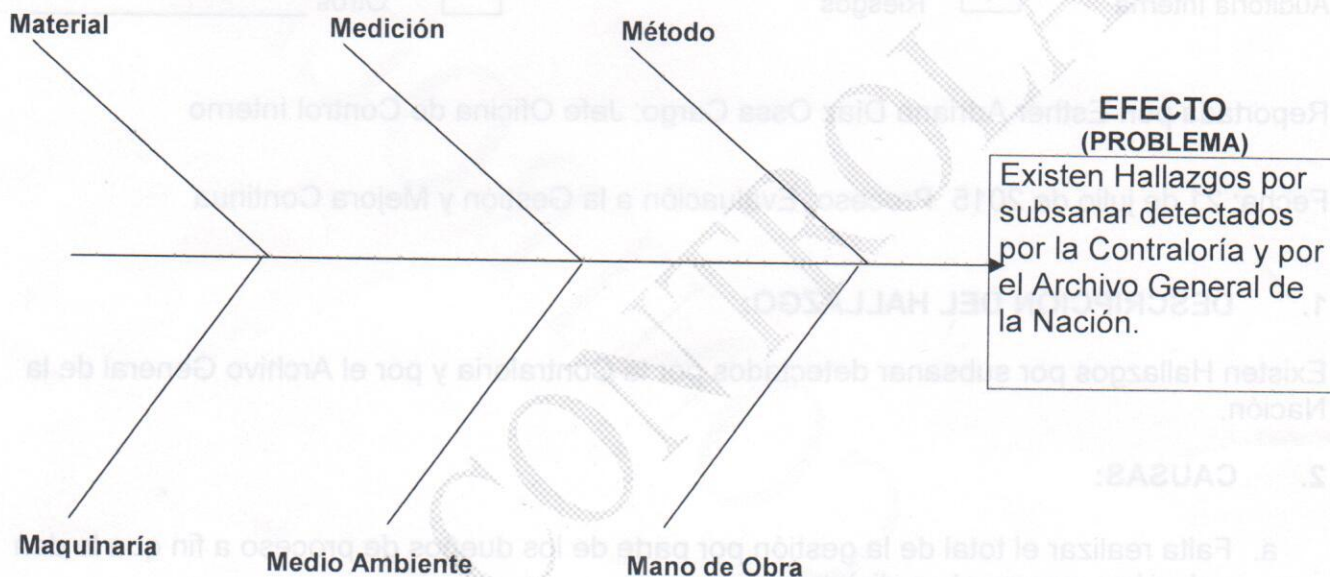
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACCIONES		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015

Página 2 de 9

☐ **M: Maquinaria.**
☐ **M: Mano de Obra**
☐ **M: Medio Ambiente**

Para determinar las subcausas posibles del problema detectado utilice el diagrama CAUSA – EFECTO o espina de pescado:

Esta herramienta está diseñada para desglosar la causa el problema. El nombre corresponde a “Espina de Pescado” por asociarse con su apariencia. Está hecha de una línea horizontal (la espina) con un cuadro final (cabeza) donde se enuncia el efecto que producen las causales del problema. Las líneas anguladas que cortan la línea horizontal formando las costillas del pescado corresponden a las causales de la no conformidad. Cada costilla deberá tener las subcausas probables del problema enunciado en el extremo de la costilla. Numérelas. No deben ser más de ocho.



Método:

- Falta de seguimiento por parte de los dueños de proceso.
- Ausencia de herramientas de seguimiento.
- Falta de acciones legales existentes para que dicha actividad sea obligatoria como lo manda la ley.

5. CORRECIÓN

Subsanar los hallazgos existentes que están pendientes tanto con la Contraloría de Cundinamarca como con el Archivo General de la Nación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACCIONES		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015
Página 3 de 9			

Adoptar y difundir acto administrativo que controle y establezca acciones para aquellos funcionarios que no respondan con la ejecución de actividades para subsanar hallazgos en los tiempos establecidos.

6. ACCIÓN CORRECTIVA Y PLAN DE ACCIÓN

	RESPONSABLE	FECHA	CORRECCIÓN
ACCIÓN CORRECTIVA	Dueños de Proceso	Julio 2015	Desarrollar actividades a las cuales se comprometieron en los planes de mejoramiento suscritos con entes de control
ACCIÓN PREVENTIVA	Jefe Oficina de Control Interno	Julio 2015	Proyectar Acto Administrativo

7. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno ejerce control cada tres meses cuando recopila y remite el avance a los Organismos de Control por parte de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

APROBADO SI ☒ NO ☐ Responsable Dueños de Proceso
– Jefe Oficina de Control Interno.

NUEVA FECHA: _____

APROBADO SI ☐ NO ☐ Responsable _____

Aceptada: _____

FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO

Elaboró: Martha Bello
Aprobó: Adriana Díaz

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACCIONES		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015
Página 4 de 9			

ACCIONES DE MEJORA ☐ ACCIONES PREVENTIVAS ☒ ACCIONES CORRECTIVAS ☒

ORIGEN:

Clasifique mediante una X el origen de la Acción:

Acción No. 002

Auto evaluación ☐ Evaluación Independiente ☐ Auditoría Ente de Control ☐
 Insatisfacción usuario ☐ Aporte para Mejora del Sistema ☐ P/SNC ☐
 Auditoría Interna ☒ Riesgos ☐ Otros _____

Reportada por: Esther Adriana Díaz Ossa Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 21 de julio de 2015 Proceso: Evaluación a la Gestión y Mejora Continua

1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO:

Incumplimiento en los términos de respuesta de PQRS por falta de seguimiento por parte de los dueños de proceso.

2. CAUSAS:

- Falta de seguimiento a los PQRS por los dueños de procesos.
- Falta de seguimiento a los PQRS por parte del contratista para dicho fin.
- Falta de uso del software que es el que los notifica.
- Demora en conseguir la información.
- Falta de conocimiento de la Normatividad vigente,

3. CAUSA RAÍZ:

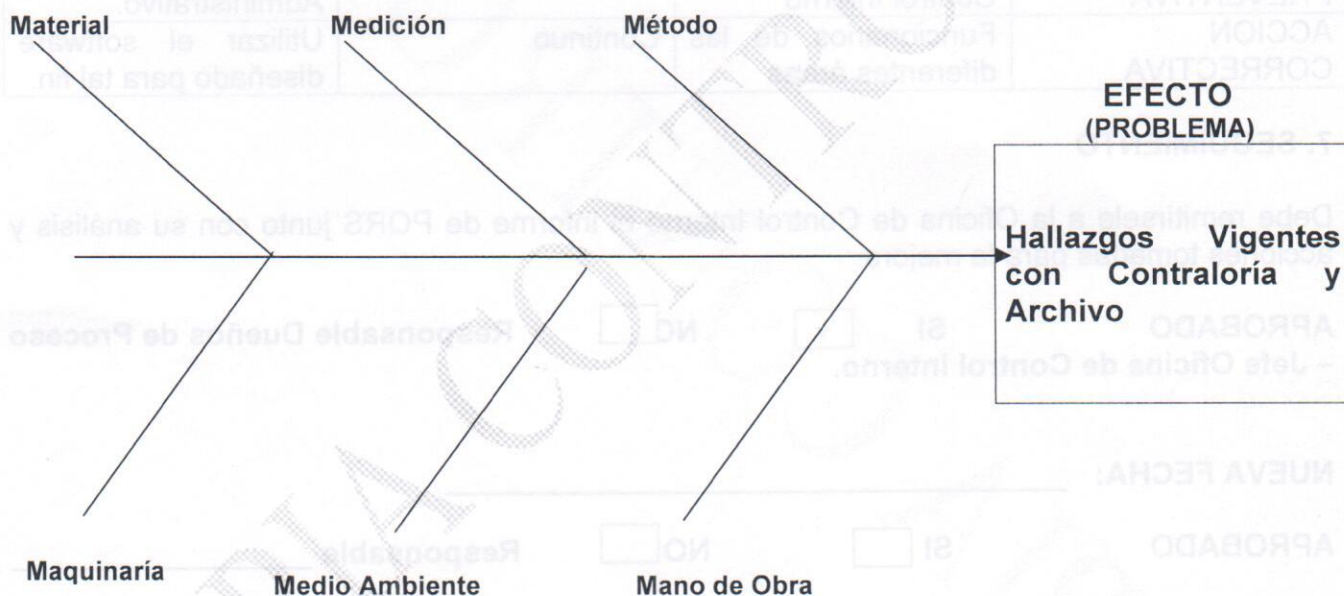
Falta de autocontrol en la gestión por parte de los dueños de proceso necesario para crear conciencia que debe responderse al usuario en todas las ocasiones respetándose los términos establecidos por la ley.

4. CAUSAL DE LA OBSERVACIÓN, APOORTE PARA LA MEJORA DEL SISTEMA O NO CONFORMIDAD

- ☐ **M:** Materiales ☐ **M:** Medición. ☒ **M:** Método.
☐ **M:** Maquinaria. ☐ **M:** Mano de Obra ☐ **M:** Medio Ambiente

Para determinar las subcausas posibles del problema detectado utilice el diagrama CAUSA – EFECTO o espina de pescado:

Esta herramienta está diseñada para desglosar la causa el problema. El nombre corresponde a “Espina de Pescado” por asociarse con su apariencia. Está hecha de una línea horizontal (la espina) con un cuadro final (cabeza) donde se enuncia el efecto que producen las causales del problema. Las líneas anguladas que cortan la línea horizontal formando las costillas del pescado corresponden a las causales de la no conformidad. Cada costilla deberá tener las subcausas probables del problema enunciado en el extremo de la costilla. Numérelas. No deben ser más de ocho.



Método:

- Falta de seguimiento por parte de los dueños de proceso.
- No utilizar el software diseñado para el manejo de correspondencia.
- Desconocimiento de la normatividad vigente respecto al tema.

5. CORRECIÓN

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACCIONES		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015

Responder todas las solicitudes de la ciudadanía en los términos establecidos por la ley. Adoptar y difundir acto administrativo que controle y establezca acciones para aquellos funcionarios que no respondan con la ejecución de actividades para subsanar hallazgos en los tiempos establecidos. Enviar a Control Interno Disciplinario la información respectiva a fin que se tomen las acciones pertinentes.

6. ACCIÓN CORRECTIVA Y PLAN DE ACCIÓN

	RESPONSABLE	FECHA	CORRECCIÓN
ACCIÓN CORRECTIVA	Dueños de Proceso	Continuo	Responder a los usuarios sus solicitudes en el término de ley.
ACCIÓN PREVENTIVA	Jefe Oficina de Control Interno	Julio 2015	Proyectar Acto Administrativo.
ACCION CORRECTIVA	Funcionarios de las diferentes áreas	Continuo	Utilizar el software diseñado para tal fin.

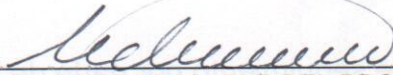
7. SEGUIMIENTO

Debe remitírsele a la Oficina de Control Interno el informe de PQRS junto con su análisis y acciones tomadas para la mejora.

APROBADO SI ☒ NO ☐ Responsable Dueños de Proceso
– Jefe Oficina de Control Interno.

NUEVA FECHA: _____

APROBADO SI ☐ NO ☐ Responsable _____

Aceptada: 
FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO

Elaboró: Martha Bello
Aprobó: Adriana Díaz

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACCIONES		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015

ACCIONES DE MEJORA ☐ ACCIONES PREVENTIVAS ☒ ACCIONES CORRECTIVAS ☒

ORIGEN:

Clasifique mediante una X el origen de la Acción:

Acción No. 003

Auto evaluación ☐ Evaluación Independiente ☐ Auditoría Ente de Control ☐
 Insatisfacción usuario ☐ Aporte para Mejora del Sistema ☐ P/SNC ☐
 Auditoría Interna ☒ Riesgos ☐ Otros _____

Reportada por: Esther Adriana Díaz Ossa Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 21 de julio de 2015 Proceso: Evaluación a la Gestión y Mejora Continua

3. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO:

Falta de retroalimentación por parte del contratista de seguimiento a PQRS a los dueños de procesos sobre el estado de respuesta de los mismos.

4. CAUSAS:

- Falta de seguimiento a los PQRS por los dueños de procesos.
- El informe de PQRS de acuerdo con las evidencias obtenidas por Control Interno no es consolidado mensualmente.
- Falta de uso del software que es el que los notifica.
- Demora en la consolidación de información
- Desconocimiento de la normatividad vigente sobre tiempos de respuesta al usuario

3. CAUSA RAÍZ:

Falta de difusión de los resultados mensuales de la consolidación de la información sobre la respuesta los PQRS.

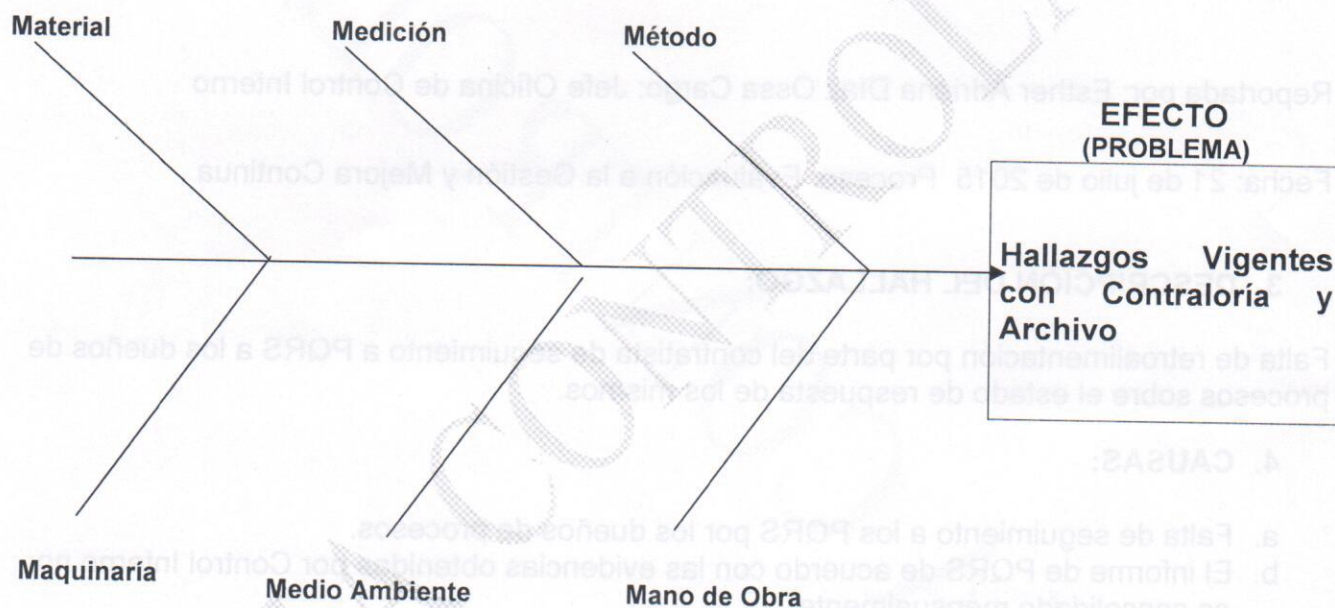
4. CAUSAL DE LA OBSERVACIÓN, APOORTE PARA LA MEJORA DEL SISTEMA O NO CONFORMIDAD

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACCIONES		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015
Página 8 de 9			

- ☐ **M:** Materiales ☐ **M:** Medición. ☒ **M:** Método.
☐ **M:** Maquinaria. ☐ **M:** Mano de Obra ☐ **M:** Medio Ambiente

Para determinar las subcausas posibles del problema detectado utilice el diagrama CAUSA – EFECTO o espina de pescado:

Esta herramienta está diseñada para desglosar la causa el problema. El nombre corresponde a “Espina de Pescado” por asociarse con su apariencia. Está hecha de una línea horizontal (la espina) con un cuadro final (cabeza) donde se enuncia el efecto que producen las causales del problema. Las líneas anguladas que cortan la línea horizontal formando las costillas del pescado corresponden a las causales de la no conformidad. Cada costilla deberá tener las subcausas probables del problema enunciado en el extremo de la costilla. Numérelas. No deben ser más de ocho.



Método:

- Falta de seguimiento a los PQRS por los dueños de procesos.
- El informe de PQRS de acuerdo con las evidencias obtenidas por Control Interno no es consolidado mensualmente.
- Falta de uso del software que es el que los notifica.
- Demora en la consolidación de información
- Desconocimiento de la normatividad vigente sobre tiempos de respuesta al usuario

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE CALIDAD			
	FORMATO DE ACCIONES			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-005	VERSIÓN: 02	FECHA: : 05/05/2015	Página 9 de 9

5. CORRECCIÓN

Consolidación mensual de los PQRS, seguimiento a su respuesta oportuna y análisis de la información para ser utilizada para la toma de decisiones. Reporte a Control Interno Disciplinario para las sanciones a que haya lugar.

6. ACCIÓN CORRECTIVA Y PLAN DE ACCIÓN

	RESPONSABLE	FECHA	CORRECCIÓN
ACCIÓN CORRECTIVA	Contratista PQRS	Mensualmente	Elaborar consolidado de PQRS con su respectivo análisis y entregárselo a los dueños de proceso.
ACCIÓN PREVENTIVA	Jefe Oficina de Control Interno	Julio 2015	Proyectar Acto Administrativo.
ACCION CORRECTIVA	Funcionarios de las diferentes áreas	Continuo	Hacer seguimiento de la respuesta de los PQRS de su área
ACCION CORRECTIVA			

7. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno ejerce control cada tres meses cuando recopila y remite el avance a los Organismos de Control por parte de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

APROBADO SI ☐ NO ☐ Responsable Dueños de Proceso
– Jefe Oficina de Control Interno.

NUEVA FECHA: _____

APROBADO SI ☐ NO ☐ Responsable _____

Aceptada: _____

FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO

Elaboró: Martha Bello
Aprobó: Adriana Díaz