



GOBERNACION DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
MACROPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO
REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA

CODIGO: FOR-MC-007

VERSIÓN: 003

PAGINA 1 DE 1

Vigente desde: 04/082014

NOMBRE DEL PROCESO: E Atención al ciudadano

Código Acción	Tipo de Acción			Fuente de la acción				Descripción hallazgo	Causa del hallazgo	Efecto del hallazgo	Plan de Mejoramiento						Seguimiento del Plan de Mejoramiento			Verificación de la acción (EFICAZ?)		Cierre de la No Conformidad			
	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora	Auditoría interna	Auditoría externa	PQRS	Otra				Acción de Mejoramiento	Objetivo	Actividades (Descripción de las metas)	Denominación de la unidad de medida	Unidad de medida	Fecha inicio	Fecha terminación	Responsable	Descripción del seguimiento	Responsable	Fecha	Descripción de la verificación	Responsable	Responsable	Fecha
								Se presenta una NO CONFORMIDAD en cumplimiento a: numeral 1. CONTROL DE DOCUMENTOS - Especificaciones Técnicas – Requisitos de Calidad, definidos por el Ministerio de Educación para la certificación del proceso, debido a que no se da cumplimiento del literal f "Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;" del área. (identificación, definición, valoración, medición del riesgo, aplicación de controles) y requisito NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 Control de Registros. Garantizan que los registros estén claramente identificados, almacenados y protegidos frente al deterioro o pérdida, y disponibles para su uso o consulta Siguiendo todas las recomendaciones dadas por Gestión Documental, debido a que se evidencia a través de las planillas de entrega de peticiones a los funcionarios de la SEO y sus consecutivos, la falta de control. La oficina de Atención al Ciudadano no puede evidenciar la entrega de peticiones debido a que no se controla el recibí de éstas, tampoco hay control de mantener evidencias a través de los consecutivos. La líder reconoce la falta de control, pero no está identificado, analizado y valorado el RIESGO. No hay evidencia en todos los casos de entrega. No hay cultura del recibí físico de las peticiones.																	
1				X				Falla en los controles para la devolución de las planillas a la oficina y falta de compromiso por parte de los funcionarios del 8 piso en la recepción y revisión de la correspondencia asignada por competencia.	incumplimiento de la norma, pérdida de trazabilidad en la entrega del documento al funcionario responsable generando faltantes de planillas dentro del consecutivo que maneja la oficina	revisión de las políticas dentro de los procesos y procedimientos del macroproceso de atención al ciudadano, integrando política para la recepción y firma de las planillas por parte de todo el personal de la Secretaría que interviene en el procedimiento.		1	1/03/17	31/03/17	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DEL AREA										
												1	1/04/17	30/04/17	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DEL AREA										
												1	1/03/17	31/12/17	PROFESIONAL ESPECIALIZADO- PROFESIONA UNIVERSITARIO Y PERSONAL AUXILIAR ADMINISTRATIVO ENCARGADO DEL TRAMITE										