La vivienda y el agua para de todos / Minvivienda	**FORMATO:** PLAN DE MEJORAMIENTO **PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión : 5.0 Fecha: 03/08/2020 Código: SIG-F-14	

NOMBRE DEL PROCESO: *(Diligenciar de acuerdo al mapa de procesos vigente)* Servicio al Ciudadano

No.	FUENTE	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	TIPO DE ACCIÓN	CAUSA	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN DD/MM/AAA	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN DD/MM/AAA	ENTREGABLE	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	MONITOREO AL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES POR PARTE DE LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA (Se pueden mediar tantas monitoreos como se requieran)			EJECUCIÓN DEL MONITOREO REALIZADO (OVERCOME)	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
	(Indicar si es Auditoría interna o externa, Informe de gestión, Revisión por la dirección, Quejas, Encuesta de satisfacción, Informe de PQRSD, Indicadores, Mapa de riesgos, Otros)	*(Describir la no conformidad de cual aparece en el informe, o la oportunidad de mejora que se desea crear a fin de promover el logro de nuevos resultados)*	*(Seleccione el tipo de acción a implementar)* **Acción correctiva AC, Acción de Mejora AM, Corrección)**	*(Describa las causas de las acciones preventivas, correctivas o de mejora, que se van a tomar a fin de eliminar definitivo para el análisis de las mismas.)*	*(Relaciona una a por cada causa una de las acciones preventivas, correctivas o de mejoramiento, tras haber sido orientadas a mitigar la causa identificada)*	*(Fecha en la que se da inicio a la acción de mejora, de acuerdo con las actividades)*	*(Fecha en la que se da por terminada la acción de mejora, de acuerdo con las actividades)*	*(Defina documento que será ejecutado como evidencia de la ejecución de las actividades)*	*(Relacione el nombre o cargo de los responsables de desarrollar la actividad)*	*(Fecha en la que se realizó el monitoreo al cumplimiento de las actividades)*	*(Indique quien realizó el seguimiento o cargo del líder del proceso)*	*(Registrar resultado de revisión de evidencias presentadas para determinar cumplimiento de las actividades establecidas)*	*(Seguirá para que determinar si la actividad está en inicio, en proceso, cumplida o vencida)*
4	Auditorías Internas 3ra	De acuerdo al informe de Auditoria Interna al proceso de Atención al Usuario realizada el 18/04/2019 y remitida mediante correo de la misma fecha, se evidenciaron de radicado interno 20196200008E, en donde se presentan tres no conformidades y una observación sobre el incumplimiento de la norma de calidad encontradas de la siguiente forma: **No conformidades:** 2. SGC-SIG-01-01-01-01 Control de la prestación y provisión del servicio homologable con GP-1000:2009 Numerales 7.5.1 y 7.5.2 3. SGC-SIG-01-01-01-01 Control de la producto y servicios homologable con GP-1000:2009 Numerales 7.4.3 7. ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Control de los salidas no conformes homologable con GP-1000:2009 Numerales 8.3 **Observación:** 3. Procedimiento AU-P-03 Atención a consultas y quejas no cumple con la norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4 y 4.2.3	AC	No hubo claridad sobre la función y responsabilidad del proceso frente a el trámite de pqrsd	Solicitar a la oficina Asesora de Planeación la inclusión de productos no conformes a las áreas responsables de su tratamiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 Control de Salidas No Conformes 3.0.	30/03/2019	30/05/2019		Coordinadores del Grupo de Atención al Usuario y Archivo Jefe Oficina Asesora de Planeación	Jorge Arevalo Cathacoriat Rojas - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	7/03/2019 20/09/2019 20/12/2019 14/04/2020 7/12/2020 15/03/2021 07/06/2021 17/12/2021 15/03/2022 30/06/2022 27/09/2022	VENCIDA

No.	FECHA DE MONITOREO DD/MM/AAA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN							RESULTADO DEL SEGUIMIENTO REALIZADO	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
	(Fecha en la que se realizó seguimiento a la ejecución y terminación de las actividades realizadas)	*(Nombre y cargo del profesional de OAP que realiza seguimiento)*	¿ES OPORTUNA LA INFORMACIÓN?	¿ES VERAZ Y OBJETIVA LA INFORMACIÓN?	¿ES SUFICIENTE LA INFORMACIÓN?	¿ES CONFIABLE LA FUENTE DE INFORMACIÓN?	¿ES VALIDADA LA INFORMACIÓN?	¿ES VISIBLE LA INFORMACIÓN?	TOTAL	*(Registrar observaciones acerca del estado de oportunidad, pertinencia del avance de las actividades realizadas y calidad de la información aportada)*	*(Seguirá para que determinar si la actividad está en inicio, en proceso, cumplida o vencida)*
	7/03/2019 21/07/2019 31/01/2020 20/08/2020 29/06/2020 15/12/2020 24/03/2021 16/06/2021 22/06/2021 21/12/2021 08/03/2022 30/06/2022 27/09/2022 27/03/2023	Alinda Navarro - 01/07/2019: Isabio Bordon - Contratista Oficina Asesora de Planeación Sergio Osorio Sergio Osorio Alinda Navarro - Profesional Especializado OAP Jesus Ramirez - Contratista OAP Jesus Ramirez - Contratista OAP Jesus Ramirez - Contratista OAP Carlos Andres Rodriguez Diaz - Profesional Especializado - OAP	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	Se evidencia línea de evidencia de fecha 28-de junio y su respuesta aporta de trabajo dentro no trata pertinencia del proceso en el producto No conforme de la Entidad. Sin embargo, se encuentra en proceso de trabajo con la OAP. Se aplaza la fecha de finalización de esta actividad. 31/07/2019: El proceso no aporta evidencias que evaluemos oportunidad en términos de oportunidad, y tampoco se evidencia que se tomen las acciones de mejoramiento para que el producto no conforme no se vuelva a presentar. Se recomienda seguir lo definido en el procedimiento SIG-P-02. Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se recomienda que el proceso realice la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 20/08/2020: Se participa en la primera reprogramación de actividades del mapa de procesos en donde se diligencia el formato "identificación de situación actual de los procesos" allí se justifica que el proceso atendió al usuario y atención legítimo no es un línea misional y por ende no debe contener una matriz de requisitos de calidad. Se solicita actualización de esta fecha para 31/12/2019 debido a que en los meses de trabajo de actualización de mapa de procesos no debo incluir el producto no conforme a las líneas misionales respecto a eliminar de requerimiento y responde de forma seguir el procedimiento SIG-P-02 Control de Salidas No Conformes. 29/06/2020: Se lleva a cabo una revisión el día 26 de mayo donde se hizo el tomo de productos no conforme con la OAP – Oficina Asesora de Planeación y OCI – Oficina de Control Interno donde no legal el compromiso de generar una modificación a este numeral para solicitar 1 cambio de la actividad hacia la metodología de MPG. 14/08/2020: Se lleva a cabo una revisión el día 26 de mayo donde se hizo el tomo de productos no conforme con la OAP – Oficina Asesora de Planeación y OCI – Oficina de Control Interno donde no legal el compromiso de generar una modificación a este numeral para solicitar 1 cambio de la actividad hacia la metodología de MPG. 07/12/2020: para esta actividad se venía trabajando en una propuesta para reglamentó desde el proceso de Servicio al Ciudadano. 30/03/2021: Para el primer semestre de la agencia 2021 no solicitaron a la OCI y OAP una revisión con el fin de presentar las diferentes alternativas para reglamentar la acción de mejora, toda vez que la matriz de requisitos de calidad no es aplicable al proceso de servicio al ciudadano. 07/06/2021: Se está evaluando desde la coordinación del Grupo, Atención al Usuario y Archivo una actividad alterna para la matriz de requisitos de calidad, toda vez que no se ha encontrado una actividad viable para esta acción y no espera poder encontrar la actividad adecuada y pertinente para del cierre a la acción, ya que la matriz de requisitos de calidad no aplica al nuevo sistema integrado de Gestión (en MPG). 08/03/2022: Se está trabajando en la Coordinación del proceso Servicio al Ciudadano en la propuesta, en donde no este sellando la homologación de los requisitos de calidad y no está evaluando en Office 365 la posibilidad de implementar encuestas de satisfacción a las respuestas brindadas por el MMCT, que esta formulado sería servicio desde SEGDOC, por ello no esta evaluando la valididad de estas, y se procederá a solicitar a la OAP y a OCI para la modificación de la actividad a mediados de abril de la vigencia 2022. 30/06/2022: Se está trabajando en la Coordinación del proceso Servicio al Ciudadano en la propuesta, en donde no este sellando la homologación de los requisitos de calidad y no está evaluando en Office 365 la posibilidad de implementar encuestas de satisfacción a las respuestas brindadas por el MMCT, que esta formulado sería servicio desde SEGDOC, por ello no esta evaluando la valididad de estas, y se procederá a solicitar a la OAP y a OCI para la modificación de la actividad a mediados de abril de la vigencia 2022. 27/09/2022: Para concluir la satisfacción del participante respecto a la respuesta emitida por el Ministerio no cree una encuesta que nos permita conocer si la misma fue clara, concisa y si de verdad respondió a lo solicitado. Se envió un correo electrónico a la OTIC para generar el envío de la misma automáticamente cada vez que se emite una respuesta desde el gestor documental GESDOC. 27/12/2022: Junto a la OTIC se realizo la implementación en el ambiente de prueba de la encuesta para conocer la satisfacción del Ciudadano con la respuesta emitida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio. El reporte de los resultados no esta encuesta con resultados directamente desde el Gestor Documental GESDOC Una vez finalizadas las pruebas pertinentes se estaría por iniciar con el proceso de mejoramiento del ambiente de producción. Como evidencia de la gestión adelantada se remitió las correos del funcionamiento del reporte de la misma.	VENCIDA

No.	FECHA DE LA EVALUACIÓN DD/MM/AAA	NOMBRE DEL AUDITOR	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
	(Fecha en que se realizo la evaluación por parte de la OCI)	*(Nombre y cargo del servidor que ejecuta la actividad)*	*(Los resultados de evaluación se evidencian de acuerdo con los criterios establecidos por la OCI)*	*(Seguirá para que determinar si la actividad está en inicio, en proceso, cumplida o vencida)*
	07/10/2019 28/08/2019 15/10/2020 15/10/2020 20/08/2021 20/04/2022 20/10/2022 21/04/2023	ALEXANDRA CORTES LINA MORALES DILSA BERMUDEZ JOSE MORENO ALEXANDRA CORTES ALEXANDRA CORTES SANTIAGO SAHAGÚN JOSE JUAN MORENO EDICALINA KAREN VIVIANA CIFUENTES TELLEZ KAREN VIVIANA CIFUENTES TELLEZ ERIKA PINZÓN	30/09/2019: Realizada la evaluación desde la OCI, se verifica la remisión de un correo electrónico de fecha 28 de septiembre de 2019 en el que se observó solicitud para conocer "el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las respuestas emitidas por el ministerio y por cumplimiento a la actividad del Plan de mejoramiento ", incluyendo de productos no conformes de la Entidad, se evidencia que no se encuentra vencida y se solicita el proceso para, para el siguiente ejercicio de monitoreo del plan de mejoramiento, remita la comunicación a través de la cuenta de correo electrónico de la información de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 31/12/2020: Se evidencia que el proceso realizó el monitoreo a la actividad "Realizar encuesta de satisfacción a usuarios y/o partes interesadas" y fecha 17/11/2020", y una agencia de Outlook denominado "Implicaciones de actos de subjetivo" del mismo 20/11/2020, en los que se observa correo masivo remitido por el MICT con información relacionadas a "tener nuevo dialogos (...)". Así mismo, solicitan información de "Cuantas veces se han presentado actos de subjetivo en el trabajo con el DCDC para trabajar en una estrategia para llegar a todos los servidores públicos del Ministerio con el fin de sensibilizar y mitigar las tendencias de los implicaciones de actos de subjetivo. Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, antes evidencias no aportan el avance o cumplimiento de la actividad. Por lo tanto, se recomienda al proceso, no realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se recomienda al proceso realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02). De igual manera, se debe el incumplimiento de la actividad planificada y se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02), en su numeral 6. RESPONSABILIDADES: "(...) y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo deberá estar debidamente justificado ante la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico por parte del líder del proceso con la respectiva actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento del SIG". 31/12/2021: Realizada la evaluación se observa lo siguiente de acuerdo con lo reportado en formato (PDF) Memorando "producto no conforme" donde se observa la información de la evidencia que se relaciona con el producto no conforme de la Entidad, se evidencia que no se encuentra vencida y se solicita el proceso que, para el siguiente ejercicio de monitoreo del plan de mejoramiento, remita la comunicación a través de la cuenta de correo electrónico de la información de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 15/03/2022: Se evidencia que el proceso realizó el monitoreo a la actividad "Realizar encuesta de satisfacción a usuarios y/o partes interesadas" y fecha "17/11/2021", y una agencia de Outlook denominado "Implicaciones de actos de subjetivo" de fecha 22/12/2021, en los que se observa correo masivo remitido por el MICT con información relacionadas a "tener nuevo dialogos (...)". Así mismo, solicitan información de "Cuantas veces se han presentado actos de subjetivo en el trabajo con el DCDC para trabajar en una estrategia para llegar a todos los servidores públicos del Ministerio con el fin de sensibilizar y mitigar las tendencias de los implicaciones de actos de subjetivo. Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, antes evidencias no aportan el avance o cumplimiento de la actividad. Por lo tanto, se recomienda al proceso, no realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se recomienda al proceso realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02). De igual manera, se debe el incumplimiento de la actividad planificada y se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02), en su numeral 6. RESPONSABILIDADES: "(...) y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo deberá estar debidamente justificado ante la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico por parte del líder del proceso con la respectiva actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento del SIG". Por otro lado, se evidencia que el proceso realizó el monitoreo a la actividad "Realizar encuesta de satisfacción a usuarios y/o partes interesadas" y fecha 15/12/2021", y una agencia de Outlook denominado "Implicaciones de actos de subjetivo" de fecha 22/12/2021, en los que se observa correo masivo remitido por el MICT con información relacionadas a "tener nuevo dialogos (...)". Así mismo, solicitan información de "Cuantas veces se han presentado actos de subjetivo en el trabajo con el DCDC para trabajar en una estrategia para llegar a todos los servidores públicos del Ministerio con el fin de sensibilizar y mitigar las tendencias de los implicaciones de actos de subjetivo. Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, antes evidencias no aportan el avance o cumplimiento de la actividad. Por lo tanto, se recomienda al proceso, no realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se recomienda al proceso realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02). De igual manera, se debe el incumplimiento de la actividad planificada y se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02), en su numeral 6. RESPONSABILIDADES: "(...) y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo deberá estar debidamente justificado ante la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico por parte del líder del proceso con la respectiva actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento del SIG". Por otro lado, se evidencia la posibilidad de efectuar la reformulación de la actividad conforme al procedimiento mencionado anteriormente. 20/10/2022: Realizada la evaluación desde la OCI, se verifica la remisión de un correo electrónico de fecha 7 de septiembre de 2022 en el que se observó solicitud para conocer "el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las respuestas emitidas por el ministerio y por cumplimiento a la actividad del Plan de mejoramiento ", incluyendo de productos no conformes de la Entidad, se evidencia que no se encuentra vencida y se solicita el proceso para, para el siguiente ejercicio de monitoreo del plan de mejoramiento, remita la comunicación a través de la cuenta de correo electrónico de la información de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, antes evidencias no aportan el avance o cumplimiento de la actividad. Por lo tanto, se recomienda al proceso, no realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se recomienda al proceso realizar la revisión y la retroalimentación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SIG-P-02 - Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02). De igual manera, se debe el incumplimiento de la actividad planificada y se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-02), en su numeral 6. RESPONSABILIDADES: "(...) y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo deberá estar debidamente justificado ante la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico por parte del líder del proceso con la respectiva actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento del SIG". Por otro lado, se evidencia la posibilidad de efectuar la reformulación de la actividad conforme al procedimiento mencionado anteriormente. **Por lo tanto, se decide no declarar vencida.**	VENCIDA

No.	EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SIG (Este campo es diligenciado cerca y exclusivamente por la OCI)		
	LA ACCIÓN FUE EFECTIVA (SI / NO)	¿JUSTIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN? (Verificación y justificación de la efectividad de la acción. Este apartado se realiza transversal-mas nuevas del cierre de las actividades del item-cumplido).	RESPONSABLE DE OCI *(Nombre y cargo del servidor que evalúa si la acción fue efectiva)*
	N/A	N/A	N/A

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	Jorge Arevalo Cathacoriat - Coordinador Grupo de Atención al usuario y archivo

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
26/02/2021	20.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 30/11/2020, conforme a la información remitida por el proceso y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Alexandra Cortes - Contratista Oficina de Control Interno
24/03/2021	21.0	Se realiza seguimiento por parte de la OAP a las acciones vigentes a la fecha del plan de mejoramiento, de acuerdo con las evidencias suministradas por el proceso.	Alinda Navarro - Profesional Especializado OAP
16/06/2021	22.0	Se realiza seguimiento por parte de la OAP a la actividad vigente con fecha en el plan de mejoramiento, de acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso.	Alinda Navarro - Profesional Especializado OAP
20/08/2021	23.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 30/06/2021, conforme a la información remitida por el proceso y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Jose Juan Moreno Edcalicna - Contratista Oficina de Control Interno
22/09/2021	24.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIMC-P-02 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jesus Ramirez - Contratista OAP
21/12/2021	25.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIMC-P-02 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jesus Ramirez - Contratista OAP
9/03/2022	26.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIMC-P-02 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jesus Ramirez - Contratista OAP
20/04/2022	27.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 30/03/2022, conforme a la información remitida por el proceso y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Karen Cifuentes Tellez - Contratista Oficina de Control Interno
30/09/2022	28.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIMC-P-02 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jesus Ramirez - Contratista OAP
20/10/2022	29.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 30/09/2022, conforme a la información remitida por el proceso y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Karen Cifuentes Tellez - Contratista Oficina de Control Interno
21/04/2023	30.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 31/03/2023, conforme a la información remitida por el proceso y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación. **Se recomienda a la segunda línea de defensa fortalecer la cultura de autocontrol al interior de la dependencia del control de cambios conforme se evidencia la reiterada ocurrencia.**	Erika Pinzón - Pasante OCI