La vivienda y el agua son de todos / Minvivienda	**FORMATO**: PLAN DE MEJORAMIENTO **PROCESO**: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión : 3.0 Fecha: 03/03/2020 Código: SIG-F-14	

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

MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES POR PARTE DE LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA (Se puede realizar tantas monitoreos como se requieran)															SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA AL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ESTABLECIDAS (OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS EVIDENCIAS)										EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA TERCERA LÍNEA DE DEFENSA (Verificación OCI según programación de PAA)					EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SIG (Este campo es de diligenciado único y exclusivamente por la OCI)		
ITEM	ORIGEN (Auditoría interna, Auditoría externa, Autoevaluación, Mejora, Otros)	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA (Indicarles si no conformidad la cual apertura en el SGI o si es una oportunidad de mejora que se quiere fin de proponer el logro de mejores resultados)	TIPO DE ACCIÓN (Señalarles el tipo de acción a implementar: **Correctiva, Preventiva, Acción correctiva AC, Acción de Mejora AM, Corrección**)	CAUSA (Determina las causas de las acciones preventivas, correctivas o de mejora, mediante las técnicas adecuadas para el análisis de las mismas.	ACCIÓN A IMPLEMENTAR (Relacionar una a una y por cada causa, las acciones para tener a cabo el plan de mejoramiento, esta debe estar orientada a eliminar la causa identificada)	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN DD/MM/AAA (Relacionar la fecha de inicio de cada una de las actividades)	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN DD/MM/AAA (Relacionar la fecha fin de cada una de las actividades)	ENTREGABLE (Defina documento que será el producto o evidencia de la ejecución de las actividades)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN (Relacionar el nombre y cargo del responsable de ejecutar la actividad)	FECHA DEL MONITOREO DD/MM/AAA (Fecha en la que se realiza monitoreo al cumplimiento de las actividades)	RESPONSABLE DEL MONITOREO (Relacionar el nombre y cargo del responsable del proceso)	EXPLICACIÓN DEL MONITOREO REALIZADO (EVIDENCIAS) (Registrar resultado de revisión de evidencias presentadas para determinar cumplimiento de las actividades establecidas)	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (Labor del Proceso) (Esperá para que determinar si la actividad esta en inicio, en proceso, cumplida o vencida)	FECHAS DE SEGUIMIENTO DD/MM/AAA (Fecha en la que la OAP realiza seguimiento a la actividad, referencia de las actividades realizadas)	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO (Nombre y cargo del profesional de OAP que realiza seguimiento)	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: ¿El proceso cuenta con información suficiente y confiable para el seguimiento?	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: ¿La información es oportuna?	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: ¿La información es exacta?	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: ¿La información es vigente?	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: ¿La información es objetiva?	TOTAL	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO REALIZADO (Registrar observaciones acerca de estado de oportunidad, pertinencia del avance de las actividades realizadas y calidad de la información aportada)	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (Esperá para que determinar si la actividad esta en inicio, en proceso, cumplida o vencida)	FECHA DE LA EVALUACIÓN DD/MM/AAA (Fecha en que se realiza la evaluación por parte de la OCI)	NOMBRE DEL AUDITOR (Nombre y cargo del auditor que ejecuta la actividad)	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN (Los resultados de evaluación se establecen de acuerdo con los criterios establecidos por la OCI)	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (Auditor) (Esperá para que determinar si la actividad esta en inicio, en proceso, cumplida o vencida)	LA ACCIÓN FUE EFECTIVA (SI / NO)	JUSTIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN (Verificación y justificación de la efectividad de la acción. Este ejercicio se realiza transcurridos tres meses del cierre de las actividades del item (cumplido).	RESPONSABLE DE OCI (Nombre y cargo del auditor que realiza la acción ejecutada fue efectiva)
4	Auditoría Internas SIG	De acuerdo al informe de Auditoría Interna al proceso de Atención al Usuario realizada el 18/04/2018 y remitido por la Oficina de Control de Control Interno con numero de radicado interno 2018SE0000836, en donde se presentan tres no conformidades y dos oportunidades de mejora, se establecieron en la matriz de requisitos de calidad enlaceadas de la siguiente forma: **No conformidades:** 1. ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio (Requisito con GP-1500:2015 Norma Ver.7.0) y 7.5.3 2. ISO 9001:2015 Numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios (Requisito con GP-1500:2015 Numerales 7.4.3) 3. ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de las salidas no conformes (Requisitos con GP-1500:2015 Numerales 8.3 **Oportunidades de mejora:** 3. Procedimiento ALUP-02 Atención a consultas telefónicas y personalizadas 5.0 4. ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada (Requisitos con GP-1500:2015 Numeral 4.2.4 y 4.2.3	AC	No había claridad sobre la función y responsabilidad del proceso frente al tramite de pqrsdf	Solicitar a la oficina Asesora de Planización la inclusión de productos no conformes a las áreas misionales respecto a términos de respuesta y respuesta de fondo según el procedimiento SIG-P-02 Control de Salidas No Conformes 3.0	8/03/2019	30/05/2019	Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo Jefe Oficina Asesora de Planización	Jorge Alvarado Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo	17/03/2019 30/08/2019 24/06/2020 30/09/2020 11/12/2020 05/02/2021 07/06/2021 17/12/2021 9/03/2022	17/03/2019: Se agregaron los items 4, 16, 17, 19 y 22 ya que la matriz de requisitos de calidad no esta para el GAUA, se adjunta lista de asistencia y acta trabajada entre OCI, OAP, SDI y GAUA, se solicitará a la Oficina Asesora de Planización incluir en el producto no conforme los términos de respuesta y respuesta de fondo según como se estipula en el procedimiento SIG-P-02 control de salidas no conforme. 30/08/2019: Se participa en la primera capacitación de actualización del mapa de procesos en donde se diligencia el formato "Identificación de actual mapa de procesos", en el cual se justifica que el proceso atención al usuario y atención legislativa no ve un área misional y por ende no debe contener una matriz de requisitos de calidad. Se solicita ampliación de esta fecha para 31/12/2019 debido a que en las mesas de trabajo de actualización de mapa de procesos se debe incluir el producto no conforme a las áreas misionales respecto a términos de respuesta y respuesta de fondo según el procedimiento SIG-P-02 Control de Salidas No Conformes. 04/06/2020: Se lleva a cabo una reunión el día 28 de mayo donde se trato el tema de producto no conforme con la OAP – Oficina Asesora de Planeación y OCI – Oficina de Control Interno donde se llegó al compromiso de generar una modificación a este numeral para solicitar 1 cambio de la actividad hacia la metodología de MIPG 16/06/2020: Se lleva a cabo una reunión el día 28 de mayo donde se trato el tema de producto no conforme con la OAP – Oficina Asesora de Planeación y OCI – Oficina de Control Interno donde se llegó al compromiso de generar una modificación a este numeral para solicitar 1 cambio de la actividad hacia la metodología de MIPG 07/12/2020: para esta actividad se esta trabajando en una propuesta para replantearla desde el proceso de Servicio al Ciudadano. 05/02/2021: Para el primer semestre de vigencia 2021 se solicitara a la OCI y OAP una reunión con el fin de presentar las diferentes alternativas para replantear la acción de mejora, toda vez que la matriz de requisitos de calidad no se aplicaría 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 esta ya no aplica y será presentada a la OAP y a la OCI para su aprobación. 17/12/2021: Desde la Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, se esta trabajando en la propuesta para poder reemplazar la actividad alterna para la matriz de requisitos de calidad, toda vez que aun no se ha encontrado una actividad viable para esta acción y se espera poder encontrar la actividad adecuada y pertinente para dar cierre a la acción, ya que la matriz de requisitos de calidad no aplica al nuevo sistema integrado de Gestión con MIPG II. 09/03/2022: Se esta trabajando en la Coordinación del proceso Servicio al Ciudadano en la propuesta, en donde se esta validando la homologación de los requisitos de calidad y se esta evaluando en Office 365 la posibilidad de implementar encuestas de satisfacción a las respuestas brindadas por el MVCT y que este formulario sea remitido desde GESDOC, por ende se esta evaluando la viabilidad de esta y se procederá a solicitar a la OAP y a OCI para la modificación de la actividad y mediante de abril de la vigencia 2022.	VENCIDA	7/03/2019 31/07/2019 31/01/2020 23/06/2020 24/09/2020 15/12/2020 24/03/2021 16/06/2021 22/09/2021 31/12/2021 09/03/2022	Ariella Navarro - 31/07/2019: Isidro Bastidas - Profesional especializado Oficina Asesora de Planeación Sergio Cecino Sergio Cecino Sergio Cecino Ariella Navarro - Contratista OAP Especializado OAP Jeison Ramirez - Contratista OAP Sergio Cecino	NO	SI	NO	NO	NO	**50**	Se evidencia tres de asistencia de fecha 28 de junio y su respectiva acta de trabajo donde se trata la pertinencia del proceso en el producto No conforme de la Entidad, sin embargo, se encuentra en proceso de trabajo con la OAP. Se anigila la fecha de finalización de esta actividad. 31/07/2019: El proceso no aporta evidencias que sustenten ejecución de la actividad. Se recomienda seguir lo definido en el procedimiento SIG-P-05 - Acciones preventivas, correctivas y de mejora Versión E.0 del 29/06/2018, el cual define: "el líder del proceso debe asegurar que las actividades definidas se cumplan tal como se documentaron en el plan de mejoramiento del SIG, y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo debará 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 del proceso solicitante. 31/01/2020: El proceso no aporta evidencias que permiten determinar el cumplimiento de la actividad en la vigencia 2019. Nota: El proceso no cumplió con el principio de oportunidad definido en el procedimiento SIG-P-05 Acciones preventivas, correctivas y de mejora que establece lo siguiente: " el líder del proceso debe asegurar que las actividades definidas se cumplan tal como se documentaron en el plan de mejoramiento del SIG, y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo debará 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 del proceso solicitante. 23/06/2020: El proceso realiza una reunión con la OAP y la OCI, con el fin de traer el tema relacionado con el producto no conforme, en esta reunión se establecieron acciones por parte del proceso para reformular la actividad, el proceso aporta la citación y la reunión, para esta evidencia no es suficiente, aun así, desde la OAP, se tiene conocimiento de las acciones realizadas por el proceso, por lo que se recomienda acatar lo solicitado por la OCI en la evaluación, presentar evidencia de los avances sobre el tema que permitan realizar la revisión respectiva e incluir en el monitoreo los avances respectivos. 29/09/2020: El proceso realiza una reunión con la OAP y la OCI, con el fin de traer el tema relacionado con el producto no conforme, en esta reunión se establecieron acciones por parte del proceso para reformular la actividad, el proceso aporta la citación y la reunión, para esta evidencia no es suficiente, teniendo en cuenta que el proceso no manifiesta trabajar desde el último monitoreo, por lo que se solicita al proceso evidenciar las gestiones relacionadas al cumplimiento de esta actividad con el fin de demostrar su efectividad. 15/12/2020: en el monitoreo, el proceso manifiesta que se adelantan gestiones para replantear la actividad de acuerdo a las observaciones realizadas por la OAP y la OCI, aun así, no se aportan evidencias que permitan validar esta información. Se solicita al proceso continuar con las gestiones correspondientes y adicionales con el fin de verificar y mantener la trazabilidad del cumplimiento de la actividad. 24/03/2021: El proceso no aporta evidencias que permiten establecer el avance o el cumplimiento de la acción; sin embargo, establece en el monitoreo que para la vigencia 2021, se evaluará anualmente las actividades pertinentes para el cierre de la misma. No obstante, considerando que la acción se encuentra vencida, se recomienda el proceso se realice la revisión y la reformulación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SMC-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 16/06/2021: El proceso no aporta evidencias que permiten establecer el avance o el cumplimiento de la acción; sin embargo, establece en el monitoreo que para la vigencia 2021, se evaluará anualmente las actividades pertinentes para el cierre de la misma. Se evidencia que se encuentra en mejora de calidad, toda vez que está ya no aplica y será presentada a la OAP y a la OCI para su aprobación" para el cierre de la misma. Así las cosas, considerando que la acción se encuentra vencida, se reitera la recomendación de que el proceso realice la revisión y la reformulación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SMC-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 22/09/2021: El proceso desde junio establecio buscar alternativas para cumplir con la meta de requisitos, sin embargo no se diligencia ni monitorea ni se cargan evidencias que demuestren gestión en la actividad en especifico. No obstante, considerando que la acción se encuentra vencida, se recomienda el proceso se realice la revisión y la reformulación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SMC-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 31/12/2021: El proceso realiza el monitoreo fuera de los tiempos establecidos en el procedimiento SMC-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de	VENCIDA	28/06/2019 15/03/2020 13/10/2020 20/09/2021 20/04/2022	ALEXANDRA CORTES LINA MORALES DILSA BERMUDEZ JOSE MORENO ALEXANDRA CORTES ALEXANDRA CORTES SANTIAGO SAAVEDRA JOSE JUAN MORENO ESCALONA KAREN VIVIANA OFUENTES TELLEZ	Se evidencia tres de asistencia de fecha 28/06/2019 y acta de reunion de fecha 29/06/2019 donde se trata la pertinencia del proceso en el producto No conforme de la Entidad, pero con el estado actual de los compromisos adquiridos, donde se observa el desarrollo del compromiso "De revisar y ajustar la validación de la matriz de requisitos de calidad del proceso, para ajustarla a su operación. El proceso participara dentro de la identificación de cumplimiento en términos de oportunidad, y atender a los procesos el tiempo de vencimiento para dar respuesta a clientes, o aquellos que por su gestión deber activar inquietudes. Estado: GAUA - OAP", como una actividad en desarrollo conjunto con la OAP. Se observa ampliación de la fecha de finalización. No es da cierre a la actividad por cuanto se hace necesario que el proceso continúe con el cumplimiento a la actividad planificada, a fin de que esta efectiva pueda determinar la efectividad de la acción. 20/28/2019: Se evidencia avance de la actividad con el acta de la reunión con asunto "Realizar ajustes sobre el proceso Atención al Usuario y Atención Legislativa dentro del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio", de 29 de junio de 2019, 3:00 pm a 5:00 pm y lista de asistencia. No obstante, no se anexó la actividad a la OAP para su revisión y aval. Se lee en el acta que se trata de "Revisar y ajustar la validación de la matriz de requisitos de calidad del proceso, para ajustarla a su operación. "Control de salidas no conformes", se solicitará dejarlo dentro del mapa de procesos como proceso de apoyo y que se le dé un tratamiento como tal. Por lo anterior, la actividad se mantiene en estado abierta. La OCI recomienda al proceso revisar la pertinencia de establecer acciones de mejora para el cierre la actividad y mantener la articulación con la "Dimensión 7. Control Interno. La evaluación continua y automatización hace a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros. De esta manera, se evalúa su diseño y operación, con el propósito de establecer su efectividad y de ser necesario, su mejoramiento. Lo anterior, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental será tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño". 15/03/2020: El proceso no aportó las evidencias de avance o cumplimiento de la actividad a pesar del monitoreo realizado por el proceso en el mes de septiembre de 2019, razón por la cual se mantiene el estado de vencida. Se exhorta al proceso a dar cierre a la actividad a la mayor brevedad posible. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SMC-P-05), 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." 13/10/2020: El proceso no aporta evidencias que permiten determinar el cumplimiento de la actividad a pesar de suministrar información de la reunión que se realizó el día 28 de mayo de 2020 y en la que se trató el de tema del producto no conforme, en donde como resultado se recomendó al proceso establecer acciones para reformular la actividad, por lo anterior, se establece esta actividad "En proceso" y se solicita al proceso que, para el siguiente ejercicio de monitoreo del plan de mejoramiento, remita la comunicación a través de la cual se efectúa la reformulación de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 20/09/2021: "Teniendo en cuenta la información suministrada en el proceso, donde indica que "Este tema actualmente se viene trabajando para replantearlo desde el proceso de Servicio al Ciudadano", considerando la fecha de finalización establecida, se observa que se encuentra vencida y se solicita al proceso que, para el siguiente ejercicio de monitoreo del plan de mejoramiento, remita la comunicación a través de la cual se efectúa la reformulación de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. **20/04/2021:** Realizada la evaluación se verificó la remisión de dos correos electrónico denominados "Faltas disciplinarias y penales" con el asunto "Faltas disciplinarias y penales" y "Faltas disciplinarias y penales" de fecha 22/10/2020 y 23/10/2020 respectivamente, en los que se observa correo masivo remitido por el MVCT con información relacionada a "estar recibiendo llamadas y/ o correos de actos de soborno" de fecha 22/10/2020