La vivienda y el agua son de todos - Minvivienda	**FORMATO**: PLAN DE MEJORAMIENTO **PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión : 9.0 Fecha: 03/03/2020 Código: SIG-F-14

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

Servicio al ciudadano

ITEM (relacionar en este espacio el número y en orden consecutivo de la acción a implementar)	**FUENTE** (Seleccione la fuente que permite identificar acciones correctivas, preventivas ó de mejora)	**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA** (transcriba la no conformidad tal cual aparece en el informe, o, la oportunidad de mejora que se detecta con el fin de promover el logro de mejores resultados)	**TIPO DE ACCIÓN** (Selccione el tipo de acción a implementar) **Acción preventiva AP, Acción correctiva AC, Acción de Mejora AM, Corrección)**	**CAUSA** Determina las causas de las acciones preventivas, correctivas y de mejora utilizando las técnicas definidas para el análisis de las mismas.	**ACCIÓN A IMPLEMENTAR** (Relacione una a una y por celda, cada una de las actividades para llevar a cabo el plan de mejoramiento, éste debe estar orientado a mitigar la causa identificada)	**FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN DD/MM/AAAA** (Relacione la fecha de inicio de cada una de las actividades)	**FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN DD/MM/AAAA** (Relacione la fecha fin de cada una de las actividades)	**ENTREGABLE** (Defina documento que será aportado como evidencia de la ejecución de las actividades)	**RESPONSABLE DE LA ACCIÓN** (Relacione el nombre y cargo de la persona responsable de desarrollar la actividad)
4	Auditorias Internas SIG	De acuerdo al Informe de Auditoria Interna al proceso de Atención al Usuario realizada el 18/04/2018 y remitida por la Oficina de Control de Control Interno con numero de radicado interno 2018IE0006998, en donde se presentan tres no conformidades y una observación están enfocadas en la matriz de requisitos de calidad, enumeradas de la siguiente forma: **No conformidades:** 2. ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio homologable con GP-1000:2009 Numerales 7.5.1 y 7.5.2 3. ISO 9001:2015 Numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios homologable con GP-1000:2009 Numerales 7.4.3 5. ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de las salidas no conformes homologable con GP-1000:2009 Numerales 8.3 **Observación:** 3. Procedimiento AU-P-03 Atención a consultas telefónicas y personalizadas 5.0 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 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 Planeación la inclusión de 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 3.0.	8/03/2019	30/05/2019		Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo Jefe Oficina Asesora de Planeación

MONITOREO AL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES POR PARTE DE LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA (Se pueden realizar tantos monitoreos como se requieran)

ITEM	**FECHA DEL MONITOREO DD/MM/AAAA** (Fecha en la que se realiza monitoreo al cumplimiento de las actividades)	**RESPONSABLE DEL MONITOREO** (Relacione en este espacio nombre y cargo del líder 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 (Líder del Proceso)** (Espacio para que determinar si la actividad esta sin iniciar, en proceso, cumplida o vencida)
4	7/03/2019 30/09/2019 04/06/2020 14/09/2020 7/12/2020 05/03/2021 07/06/2021	Jorge Arcecio Cañaveral Rojas Grupo de Atención al Usuario y Archivo	07/03/2019: Se agruparon los ítems 4, 16, 17, 19 y 22 ya que la matriz de requisitos de calidad no existe para el GAUA, se adjunta lista de asistencia y acta trabajada entre OCI, OAP, SSA y GAUA, se solicitará a la Oficina Asesora de Planeación 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. 30/09/2019: Se participo en la primera capacitación de actualización del mapa de procesos en donde se diligencio el formato "Identificación de situación actual de los procesos" allí se justifico que el proceso atención al usuario y atención legislativa no es un área misional y por ende no debe contener una matriz de requisitos de calidad. Se solicita ampliación de esta fecha para 31/12/20119 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 llevo 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 llego al compromiso de generar una modificación a este numeral para solicitar l cambio de la actividad hacia la metodología de MIPG 14/09/2020: Se llevo 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 llego al compromiso de generar una modificación a este numeral para solicitar l 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. 05/03/2021: Para el primer semestre de la 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 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 está ya no aplica y será presentada a la OAP y a la OCI para su aprobación.	VENCIDA

SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA AL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ESTABLECIDAS (OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS EVIDENCIAS)

ITEM	**FECHA DE SEGUIMIENTO DD/MM/AAAA** (Fecha en la que la OAP realiza seguimiento a la oportunidad y pertinencia de las actividades realizadas)	**RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO** (Nombre y cargo del profesional de OAP que realiza seguimiento)	**CALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** ¿El reporte de monitoreo está diligenciado correctamente?	¿Se describen los avances y/o productos parciales y/o totales de la actividad?	¿Se explica el comportamiento (avance o retraso) de la actividad durante el mes y/o el	¿Las evidencias corresponden con la actividad?	¿Las evidencias permiten conocer el comportamiento de la actividad?	**TOTAL**	**RESULTADO DEL SEGUIMIENTO REALIZADO** (Registrar observaciones acerca del estado de oportunidad, pertinencia del avance de las actividades realizadas y calidad de la información aportada)	**ESTADO DE LA ACTIVIDAD** (Espacio para que determinar si la actividad esta sin iniciar, en proceso, cumplida o vencida)
4	7/03/2019 31/07/2019 31/01/2020 23/06/2020 29/09/2020 15/12/2020 24/03/2021 16/06/2021	Amelia Navarro 31/07/2019: Isidro Bastidas - Profesional especializado Oficina Asesora de Planeación Sergio Osorio Sergio Osorio Sergio Osorio Amelia Navarro - Profesional Especializado OAP	SI	SI	NO	NO	NO	**70**	Se evidencia lista de asistencia de fecha 29 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 amplia 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 6.0 del 29/06/2018, el cual define: el líder del proceso debe asegurar que las actividades definidas se cumplan tal como se documentan en el plan de mejoramiento del SIG, 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 del proceso solicitante, para este incumplimiento se deben tomar las acciones respectivas del caso y realizar el respectivo registro en el plan de mejoramiento 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 en sus políticas: * Cuando las acciones cumplan el tiempo y aun no se encuentre cerradas deberán ser revisadas para determinar las causas que impiden su cierre y de ser el caso, generar una nueva acción. * 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 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 del proceso solicitante. 31/01/2020: El proceso no aporta evidencias que permitan 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 en sus políticas: * 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 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 del proceso solicitante 23/06/2020: El proceso realiza una reunión con la OAP y la OCI, con el fin de tratar 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 a la reunión, pero esta evidencia no es suficiente, aún así, des 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 evidencias 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 tratar 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 a la reunión, pero esta evidencia no es suficiente, teniendo en cuenta que el proceso no manifiesta novedad 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, aún así, no se aportan evidencias que permitan validar esta información. Se solicita al proceso continuar con las gestiones correspondientes y evidenciarlas con el fin de verificar y mantener la trazabilidad del cumplimiento de la actividad. 24/03/2021: El proceso no aporta evidencias que permitan establecer el avance o el cumplimiento de la acción; sin embargo, establece en el monitoreo que para la vigencia 2021, se estarán adelantando las actividades pertinentes para el cierre de la misma. No obstante, considerando que la acción se encuentra vencida, se recomienda al 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 permitan establecer el avance o el cumplimiento de la acción; sin embargo, establece en el monitoreo que "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 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.	VENCIDA

EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA TERCERA LÍNEA DE DEFENSA (Verificación OCI según programación de PAA)

ITEM	**FECHA DE LA EVALUACIÓN DD/MM/AAAA** (Fecha en que se realiza la evaluación por parte de la OCI)	**NOMBRE DEL AUDITOR** (Nombre y cargo del servidor 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)** (Espacio para que determinar si la actividad esta sin iniciar, en proceso, cumplida o vencida)
4	07/03/2019 28/08/2019 15/03/2020 15/10/2020 20/09/2021	ALEXANDRA CORTES LINA MORALES DILSA BERMÚDEZ JOSE MORENO ALEXANDRA CORTES ALEXANDRA CORTES SANTIAGO SAAVEDRA JOSE JUAN MORENO ESCALONA	Se evidencia lista de asistencia de fecha 29/06/2019 y acta de reunión de fecha 29/06/2019 donde se trata la pertinencia del proceso en el producto No conforme de la Entidad, junto con el estado actual de los compromisos adquiridos, donde se observa el desarrollo del compromiso "Se revisará y ajustará la redacción de la matriz de requisitos de calidad del proceso, para ajustarla a su operación. El proceso participará dentro de la identificación de cumplimiento en términos de oportunidad, y alertará a los procesos el tiempo de vencimiento para dar respuesta al cliente, a aquellos que por su gestión deban aclarar inquietudes. Estado: GAUA - OAP", como una actividad en desarrollo conjunto con la OAP. Se observa ampliación de la fecha de finalización. No se 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 oficina pueda determinar la eficacia de la acción. 28/08/2019: Se evidencia avance de la actividad con el acta de la reunión con asunto "Realizar análisis 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 2018, 3:00 pm a 5:00 pm y lista de asistencia. No obstante, no se anexó la solicitud a la OAP mencionada en la mesa de "La SSA elevará a la OAP una solicitud en la que se justifique porque Atención al Usuario y Atención Legislativa no debe contemplarse en el procedimiento "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 o autoevaluación lleva 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/o 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 en un período de tiempo determinado, 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 solicita al proceso aportar los soportes de la implementación de la acción a fin de dar cierre de la acción planificada. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se alerta 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-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." 15/10/2020 : Realizada la evaluación se observa la remisión de un documento en formato (PDF) denominado "producto no conforme", donde se observa la 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 efectuar la reformulación de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 26/02/2021: Teniendo en cuenta la información aportada por el proceso, donde indica que "para esta actividad se esta trabajando en una propuesta para replantearla 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 efectuar la reformulación de la actividad conforme al procedimiento SIG-P-05 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora. **20/09/2021:** Realizada la evaluación se verificó la remisión de dos correos electrónicos denominados "Faltas disciplinarias y penales" con el asunto "Faltas disciplinarias y penales" y fecha 27/11/2020; "RV_ Solicitud Creación Campaña "con el asunto "Solicitud Creación Campaña" y fecha "13/11/2020"; y una agenda de Outlook denominado "Implicaciones de actos de soborno" con asunto "Implicaciones de actos de soborno" de fecha 22/10/2020; en los que se observa correo masivo remitido por el MVCT con información relacionadas a "evitar recibir dádivas (…)". Así mismo, solicitud para diseñar y publicar campaña relacionada con temas anticorrupción a Grupo de Comunicaciones Estratégicas y mesa de trabajo con el GCOD para trabajar en una estrategia para llegar a todos los servidores públicos del Ministerio con el fin de sensibilizar y mitigar las temáticas de las implicaciones de actos de soborno. Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, estas evidencias no soportan el avance o cumplimiento de la actividad. Por lo tanto, se recomienda al proceso, se solicita al proceso aportar los soportes de la implementación de la acción a fin de dar cierre de la acción planificada de acuerdo a la fecha de corte establecida en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-05). De igual manera, se alerta 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-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.". Por otro lado, se evalúe la posibilidad de efectuar la reformulación de la actividad conforme al procedimiento mencionado anteriormente.	VENCIDA

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SIG
Este campo es diligenciado única y exclusivamente por la OCI

ITEM	**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 ítem (cumplido).	**RESPONSABLE DE OCI** (Nombre y cargo del servidor que evalua si la acción ejecutada fue efectiva)
4	N/A	N/A	N/A

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

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	REPONSABLE
1/10/2018	1.0	Se realizo seguimiento al plan de mejoramiento por parte de la OAP a las acciones vigentes a la fecha, se incluyo actividad 38 según lo definido en el informe de auditoria externa emitido por TUV Rehiland, se actualiza actividad 37 conforme observación según el Informe de evaluación de la eficacia de los controles - Mapas de riesgos II Trimestre de 2018 .	Maria Yolima Lozano y Jeferson Romero - Facilitadores de Calidad Suly Cerón Salas - Profesional especializado OAP
26/10/2018	2.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo programado en el plan anual de auditorias correspondiente a la vigencia 2018	CESAR G. RIVAS LINA ALEJANDRA MORALES
20/12/2018	3.0	Se hizo seguimiento a las actividades del Plan de Mejoramiento por parte del Líder del Proceso.	Maria Yolima Lozano y Jeferson Romero - Facilitadores de Calidad
22/01/2019	4.0	Se realiza seguimiento por parte de la OAP a las acciones vigentes a la fecha en el plan de mejoramiento de acuerdo a las evidencias suministradas en el domusfile del proceso	Suly Cerón - Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación
28/02/2019	5.0	Se hizo seguimiento a las actividades del Plan de Mejoramiento por parte del Líder del Proceso con corte a 28 de febrero de 2019.	Maria Yolima Lozano y Jeferson Romero - Facilitadores de Calidad
7/03/2019	6.0	Se redefinió el Item 1 en la acción 2 en donde quedo como acción solicitar a la oficina TIC la actualización de la herramienta. Se agruparon los Ítem 2, 5, 6, 12, 13 y 15 se tomó como base la no conformidad numero 1 realizada el 18/04/2018 con numero de radicado de traslado interno 2018IE0006998, el cual correspondía al ítem 15 en el anterior plan de mejoramiento. Se redefinió la actividad 3, separándose en 2 actividades con el fin de dar cumplimiento a la descripción de no conformidad o acción de mejora del proceso. Se redefinieron las actividades de los ítems 4, 16, 17, 19 y 22 las cuales hacen referencia a la Matriz Requisitos de calidad la cual ya no existe para el Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA. Se elimino el ítem 14 y este quedo agrupado en el 18, el nuevo ítem en el plan de mejoramiento es el 10 con la no conformidad numero 4 realizada el 18/04/2018 con numero de radicado de traslado interno 2018IE0006998. Se modifico la acción del ítem 20 y en el nuevo plan de mejoramiento quedo ubicado en el ítem 11 Se modifico la acción del ítem 23 y en el nuevo plan de mejoramiento quedo ubicado en el ítem 12 Se modifico la acción del ítem 25 y en el nuevo plan de mejoramiento quedo ubicado en el ítem 13 Se unificaron los Ítem 26, 28, 29 y 37, se dejó el ítem 26 como base y se dividieron en tres actividades y estas quedan en el nuevo plan de mejoramiento ítem 14. Se eliminan los ítems 21, 24, 27, 34 y 35 ya que estos son no conformidades hacia el Sistema integrado de Gestión	Elizabeth Cruz Gonzalez Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo
27/03/2019	7.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo programado en el plan anual de auditorias correspondiente a la vigencia 2019, se emite retroalimentación de las mesas de trabajo del 07/03/2019 y del 27/03/2019	Alexandra Cortes Lina Alejandra Morales
14/06/2019	8.0	Se hizo seguimiento a las actividades del Plan de Mejoramiento por parte del Líder del Proceso con corte a 30 de mayo de 2019.	Maria Yolima Lozano y Jeferson Romero - Facilitadores de Calidad
31/07/2019	9.0	Se realiza seguimiento por parte de la OAP a las acciones vigentes a la fecha en el plan de mejoramiento, de acuerdo con las evidencias suministradas en el domusfile por el proceso. Se actualiza el formato a la versión 8.0 aprobada el 15/05/2019	Isidro Bastidas - Profesional Especializado OAP
28/08/2019	10.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en la actividad No. 8 del procedimiento SIG-P-05 Acciones preventivas, correctivas y de mejora. Se ocultaron los ítems 5, 8 y 15 toda vez que la evaluación de la OCI se determinó la efectividad de la actividad	Dilsa Lucia Bermudez Betancourt Contratista OCI
30/09/2019	11.0	Se hizo monitoreo a las actividades del Plan de Mejoramiento por parte del Líder del Proceso con corte a 31 de agosto de 2019.	Maria Yolima Lozano y Jeferson Romero - Facilitadores de Calidad
10/12/2019	12.0	Se hizo monitoreo a las actividades del Plan de Mejoramiento por parte del Líder del Proceso con corte a 30 de noviembre de 2019.	Maria Yolima Lozano y Jeferson Romero - Facilitadores de Calidad
31/01/2020	13.0	Se realiza seguimiento por parte de la OAP a las acciones vigentes a la fecha en el plan de mejoramiento, de acuerdo con las evidencias suministradas en el domusfile por el proceso	Amelia Navarro - Contratista OAP
15/03/2020	14.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIG-P-05 Acciones preventivas, correctivas y de mejora	ALEXANDRA CORTES JOSE MORENO
26/05/2020	15.0	Se migró las acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso que están pendientes por determinar su eficacia al formato versión 9.0	Catalina Giraldo Oficina Asesora de Planeación
23/06/2020	16.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIG-P-05 Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Sergio Osorio Oficina Asesora de Planeación
29/09/2020	17.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIG-P-05 Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Sergio Osorio Oficina Asesora de Planeación
15/10/2020	18.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 31/08/2020, 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
15/12/2020	19.0	Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento y evaluación de la eficacia de las acciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIG-P-05 Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Sergio Osorio Oficina Asesora de Planeación
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 en el plan de mejoramiento, de acuerdo con las evidencias suministradas por el proceso	Amelia Navarro - Profesional Especializado OAP
16/06/2021	22.0	Se realiza seguimiento por parte de la OAP a la actividad vigente a la fecha en el plan de mejoramiento, de acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso.	Amelia Navarro - Profesional Especializado OAP
20/09/2021	23.0	Se efectuó la evaluación a la efectividad de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso, con corte al 31/05/2021, conforme a la información remitida por el proceso y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación	Jose Juan Moreno Escalona - Contratista Oficina de Control Interno