



PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: FO-EM-15

Versión: 03

Fecha de Actualización:

26/12/2018

UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE MOVILIDAD

VIGENCIA: 2019

Registro de Acciones Correctivas y de Mejora

Seguimiento

N°	Proceso	Hallazgo	Fuente hallazgo	Fecha Identificación	Causa	Acción de Mejoramiento	Importancia	Tipo de Acción	Responsable de la Acción	Fecha de Cumplimiento	Evidencias (Archivos, Registros, etc)	Responsable	Fecha	Análisis del Seguimiento (Eficacia de la acción)
1	Gestión de Trámites y Servicios	No se evidenció la definición de los controles aplicables al Proceso de Gestión de Trámites por parte de la Secretaría de Movilidad, (siendo este un proceso ejecutado por terceros) Incumpliendo lo establecido en el numeral 4.1 Requisitos Generales	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015	Incumplimiento al procedimiento de tramites	Definir y aplicar los instrumentos de medición y seguimiento (Indicadores, Riesgos) aplicables al proceso de tramites en la Secretaría de Movilidad	ALTA	CORRECTIVA	Secretario de movilidad, y funcionarios	30/03/2016 15/09/2017 31/12/2017 31/03/2018				
2	Todos los Procesos	No se evidencio el seguimiento periódico a la ejecución de los procedimientos tal como se establece en las últimas actividades descritas en cada uno de ellos.	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015	falta compromiso por parte de los responsables de los procedimientos	Realizar el seguimiento periódico y mejoramiento continuo a los procedimientos, dejando el registro o evidencia del mismo	ALTA	CORRECTIVA	Secretario de movilidad y Lideres de los procesos	30/03/2016 31/01/2017 31/12/2017 31/03/2018				
3	Gestión del Desarrollo Territorial	No se evidenció la aplicación de encuestas para medir la percepción del usuario frente a los servicios asociados al proceso	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015 10/01/2017	Desconocimiento del Procedimiento de Percepción del Usuario	Aplicar encuestas de percepción de los usuarios y partes interesada frente a los servicios ofrecidos por la Secretaría de Movilidad	ALTA	CORRECTIVA	Lider del Proceso	30/03/2016 31/12/2017 31/03/2018 30/06/2018				
4	IVC	No se evidenció en la documentación del Procedimiento referencia a los acompañamientos a los operativos programados por otras autoridades, siendo esta una actividad periódica y frecuente.	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015 10/01/2017	Desactualización del PR-VC-10 Procedimiento para Vigilancia y Control de Transito	Actualizar el PR-VC-10 Procedimiento para Vigilancia y Control de Transito y establecer planilla para consignar los tipos de operativos y quien los acompaña.	ALTA	CORRECTIVA	Subsecretario de Movilidad	30/03/2016 30/06/2017 30/06/2018				
5	Todos los Procesos	Realizar análisis de las Matrices de Riesgos en todo su contexto, (Impacto, Probabilidad, Controles, Acciones, etc.), ya que los riesgos evolucionan a través de la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015	falta de compromiso por parte de los lideres de procedimiento	Realizar mesa de trabajo con los líderes de proceso y funcionarios responsables	ALTA	CORRECTIVA	Secretario, subsecretario, supervisores y funcionarios	30/06/2016				
6	IVC	Referenciar en el "procedimiento para vigilancia y control de Tránsito" los formatos "programación de operativos" y "control de operativos", los cuales están siendo utilizados en la ejecución del mismo	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015	los formatos relacionados hacen parte del proceso de Asesoría y Asistencia	Solicitar a la oficina de Calidad incluir los formatos de programación de operativos y control de operativos en el procedimiento de IVC, una vez se tenga actualizado y retirarlos de AA.	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario, subsecretario, supervisores y funcionarios	30/03/2016 30/06/2018				
7	Gestión de la Convivencia, Seguridad y DD HH	Analizar la posibilidad de Articular los indicadores del procesos con los del Sistema QX	Auditorías Internas de Calidad	12/11/2015	Falta de comunicación con las partes involucradas	Realizar mesa de trabajo con el seti para la gestión de los indicadores	MEDIA	PREVENTIVA	Secretario, subsecretario, supervisores y funcionarios	30/06/2016 30/01/2017 30/12/2017 30/03/2018				
8	IVC	Analizar la pertinencia de los formatos FO-CD-11 Autorización retiro de vehículo y FO-CD-12 Relación orden de salida de vehículo, debido a que no se utilizan. El Consorcio SETI, operador contratista, lo genera sin tener en cuenta el que está colgado en la carpeta SIGI.	Auditorías Internas de Calidad	11/10/2016	el SETI desconoce los formatos del SIGI que debe utilizar	Realizar mesa de trabajo con el SETI, IVC, Contravenciones, el perito y los asesores de calidad para definir la utilización de los formatos y las responsabilidades de los procedimientos de IVC Y GP.	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	31/03/2017 30/09/2017 31/12/2017 31/03/2018				

9	Todos los Procesos	No se evidenció la realización de Encuesta de Satisfacción para los Procesos: Gestión del Desarrollo Político y Gestión del Desarrollo Territorial, los cuales son misionales. Incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente	Auditorías Internas de Calidad	11/10/2016	No se tiene establecido el momento de su realización y tampoco hay claridad en cuanto a su utilización por parte de los responsables	Diseñar y aplicar encuestas de percepción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos en la Secretaría para los diferentes procesos (IVC, GT, DT, GP)	ALTA	CORRECTIVA	Lider del Proceso	30/01/2017 31/12/2017 30/03/2018				
10	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Verificar que el tamaño de la muestra para la medición de la percepción del usuario sea representativa y establecer la forma y periodos de aplicación de los instrumentos.	Revisión Por la Dirección	13/07/2017	Falta comunicación	Se informará mediante oficio al Consorcio SETI las indicaciones respectivas para realizar conjuntamente con la Secretaria de Movilidad de manera aleatoria las encuestas de percepción del usuario, así como el numero de encuestados definidos en el procedimiento.	Alta	CORRECTIVA	Lider Meci	31/12/2017				
11	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Mejorar los informes, para el seguimiento de las quejas y reclamos, de manera que permita la categorización por secretarías inicialmente (preferible tipo de servicios en cada una), y luego por características de calidad del SGC afectadas (oportunidad, calidad, servicio); así mismo la clasificación por tipo de causa tomando en cuenta los factores que intervienen en el proceso (persona, método, medición, equipo, insumos, recursos), donde se identifiquen tendencias frente a las causas más representativas de las solicitudes, y permita generar un análisis tipo Pareto (causas, líneas de servicios, tipos de usuarios), para establecer planes de acción, cuando son repetitivas y costosas para la entidad.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No permite la recategorización en las quejas y reclamos. -- Desconocimiento de la causa de las quejas y reclamos. -- No hay analisis para planes de axcion--	Analisis de las PQRS mas significativas,	Alta	CORRECTIVA	Auxiliar administrativa	31/12/2017				
12	Evaluación y Mejoramiento Continuo	La revisión de los criterios para el establecimiento de la naturaleza de los servicios no conformes que están hoy asignados a las diferentes actividades de los procesos misionales, con el fin de asegurar que se identifican y controlan antes de la prestación del servicio y que se evidencian las acciones posteriores a los tratamientos.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Analizar con los lideres de los procesos los diferentes criterios para las acciones antes de la prestación de los servicios al usuario	Alta	MEJORA	Lider Meci	30/09/2017				
13	Evaluación y Mejoramiento Continuo	La definición y formulación de los indicadores de los procesos para asegurar que sean coherentes con lo que se propone la entidad y la realidad de los procesos, que sean los necesarios y adecuados en la medición de eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los objetivos trazados de cada proceso, con la disposición de recursos y con los resultados esperados de manera que se utilicen en fortalecer y mejorar la gestión para la optimización del proceso.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Analizar con los lideres de procesos cada uno de los indicadores para verificar si cumplen con fortalecer y mejorar la gestión para la optimización del proceso.	ALTA	MEJORA	Lider Meci	31/12/2017				

14	Evaluación y Mejoramiento Continuo	El análisis de causa de las no conformidades reales y potenciales (Identificadas en las matrices de riesgos); conviene aplicar herramientas no estadísticas como cinco porqués, lluvia de ideas, diagrama causa-efecto, para que se puedan establecer verdaderos planes de acción oportunos para eliminar la causa raíz del problema o riesgo a nivel sistemático; y no solo se planteen correcciones puntuales (no conformidades reales); así mismo, al momento de verificar su eficacia, no ceñirse solamente en el proceso o actividad donde se encontró originalmente el hallazgo, sino complementar con un muestreo aleatorio para cerciorarse de que la acción fue eficaz sistemáticamente.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Anlizar con los líderes de los procesos el resultado del analisis de los diferentes matrices de riesgos para realizar la trazabilidad de dichos seguimientos.	ALTA	MEJORA	Lider de Proceso	31/12/2017			
15	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Es necesario hacer énfasis en el entrenamiento del personal involucrado en el proceso de la descripción precisa de las salidas no conformes, quejas, reclamos, problemas o deficiencias en los procesos, ahondando en el análisis de causas con técnicas estadísticas de priorización, como tormenta de ideas, diagramas causa – efecto, técnica de los por qué?, entre otros, en la toma de acciones correctivas, para asegurar mayor eficacia en la solución de problemas y no conformidades y se evite que se vuelvan a presentar si se atacan las causas y no los efectos. Además, es menester darle coherencia a la descripción del problema con el análisis de causa y las acciones correctivas propuestas y asegurar que se hace una verificación de la eficacia de cada acción con base en criterios objetivos que demuestren que se ha eliminado la causa real del problema.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	Falta de capacitacion	Análisis de causa y las acciones correctivas propuestas y asegurar que se hace una verificación de la eficacia de cada acción con base en criterios objetivos que demuestren que se ha eliminado la causa real del problema.	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario y Subsecretario	31/12/2017			
16	Evaluación y Mejoramiento Continuo	El enfoque en la identificación de riesgos en los procesos de manera que se orienten a reducir la incertidumbre y aumentar la probabilidad de lograr los objetivos de los procesos y de la estrategia de la organización para fomentar la acción proactiva y apoyar la toma de decisiones.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Analisis de los procesos para Identificar el riesgo de manera que se logren los objetivos de la entidad y apoyar la toma de decisiones	MEDIA	MEJORA	Secretario y Subsecretario	31/12/2017			
17	Evaluación y Mejoramiento Continuo	El establecimiento de directrices que permitan determinar cuándo se deben formular acciones correctivas, preventivas o mejora, a la luz de los resultados alcanzados con los indicadores llevados en los procesos.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Analizar con los líderes de procesos cuándo se deben formular acciones correctivas, preventivas o mejora, a la luz de los resultados alcanzados con los indicadores llevados en los procesos.	MEDIA	MEJORA	Secretario y Subsecretario	31/12/2017			

18	Evaluación y Mejoramiento Continuo	En el seguimiento y medición de los indicadores de gestión, ser más precisos y detallados en su análisis, aunque estos cumplan las metas propuestas, observando las razones de incumplimiento y la tendencia en el tiempo; y documentar siempre las acciones a emprender para la mejora de los resultados obtenidos, que permitan alcanzar el logro de los objetivos propuestos y mantener el historial del desempeño.. Enfaticar en que analizar los indicadores no es hacer una sola lectura de las gráficas, sino de los resultados arrojados, con conclusiones, justificaciones de incumplimientos y compromisos de mejoramiento.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Analizar con los líderes de los procesos los indicadores y con los resultados arrojados, hacer conclusiones, justificaciones de incumplimientos y compromisos de mejoramiento.	MEDIA	MEJORA	Secretario y Subsecretario	31/12/2017			
19	Evaluación y Mejoramiento Continuo	La presentación grafica de los indicadores mediante herramientas adicionales a los diagramas de barras, como gráficos de desviación central, diagramas de pareto, entre otros, para mejorar el grado de interpretación y generando un análisis de datos de mayor impacto para el sistema integrado de gestión.	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Realizar analisis de los indicadores de diferentes maneras en lo posible para mejorar el grado de interpretacion,	MEDIA	MEJORA	Secretario y Subsecretario	31/12/2017			
20	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Revisar los indicadores de efectividad, a fin de asegurar que permitan suministrar información sobre el efecto que genera la entidad en el desarrollo de la comunidad (efecto en lo económico, social, ambiental. Efecto en la salud, educación, vivienda, recreación, empleo, cultura).	Auditorías de Icontec	25/04/2017	No Aplica	Revisar con los líderes de los procesos la efectividad de los indicadores para verificar si el efecto que genera en la comunidad es positivo.	MEDIA	MEJORA	Secretario y Subsecretario	31/12/2017			
21	Gestión de Trámites y Servicios	No se encuentra actualizado el seguimiento a la Matriz de Riesgos Gestion Tramites.	Seguimiento a los Riesgos	30/06/2017	A la fecha no se ha realizado reunion con el Consorcio SETI acordar los seguimientos a la Matriz de Riesgos de Tramites	Se realizará reunion con el consorcio SETI para el Seguimiento de la Matriz de Riesgo esto se realizará en este proximo Trimestre.	Alta	Correctiva	Lider Meci	30/09/2017			
22	IVC	Se incremento la accidentalidad con muertes durante el periodo de 01/07/2017, comparado con el periodo 01/07/2016	Seguimiento a Indicadores	4/10/2017 31/12/2017	Impericia e imprudencia de actores de la via	Incrementar las campañas de Educaion Vial, dirigidas especialmente a motociclistas y peatones quienes son los principales actores de de este incremento, Aumentar la presencia y control en la los barrios y veredas del Municipio	Alta	CORRECTIVA	Agente educador Vial y Agentes de transito	31/12/2017			
23	IVC	Replantear el Indicador con respecto al cumplimiento de las capacitaciones programadas versus contraventores citados, ya que aunque estas se programan y se desarrolla el debido proceso de notificación la meta no se cumple debido a que el contraventor no atiende el requerimiento, por tanto es un factor externo ajeno al Indicador programado. Se recomienda accion de mejora en el planteamiento	Auditorías Internas de Calidad	12/10/2017 31/12/2017	Hay un factor externo que es ajeno a la Secretaria y puede viciar el analisis del Indicador	Analizar con los asesores de calidad el Indicador toda vez que dicho factor es ajeno a la Secretaria y requiere de un analisis mas técnico.	MEDIA	CORRECTIVA	Agente educador Vial y Agentes de transito	31/12/2017			

24	Gestión de la Convivencia, Seguridad y DD HH	Durante el proceso de la Auditoría se indaga sobre acciones de mejora establecidas en la Auditoría del 2016 en "Gestión de Desarrollo Político" con respecto al uso de los formatos: " FO-GP-11 Autorización Retiro de Vehículo" y " FO-GP-12 Relacion Orden de Salidad de Vehículo". se informa que al respecto fue enviado un comunicado a la oficina de Calidad para que los formatos fuesen dados de "baja" de la carpeta del "SIGI", ya que no se usa desde la entrada en funcionamiento de las órdenes tramitadas desde el sistema del Consorcio SETI dando pie a una inconsistencia dentro de las preguntas de la Auditoría y las respuestas de los Auditados. Se evidencia una carpeta del SIGI que efectivamente los formatos no existen.	Auditorías Internas de Calidad	12/10/2017	No se han bajado los formatos de la carpeta SIGI,	Llevar inquietud a calidad para dar de baja estos	MEDIA	CORRECTIVA	Lider de Proceso	31/12/2017			
25	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Administrativo sin ninguna otra incidencia El siguiente contrato terminó el 28 de diciembre de 2015 y el acta de liquidación fue realizada el 22 de octubre de 2016, evidenciándose que no se liquidó bilateralmente dentro del plazo establecido en la cláusula "LIQUIDACIÓN CONTRATO", donde establece que debe hacerse de común acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o se haya expedido un acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga, observándose lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, de igual forma, lo enunciado en el artículo trigésimo séptimo, que contempla "LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS" del manual de contratación, adoptado mediante Decreto Municipal N° 456 de agosto 01 de 2014.	Auditorías de Contraloría	22/02/2017	No se liquidó bilateralmente dentro del plazo establecido,	Dar cumplimiento al artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y a lo establecido en la minuta contractual referente a la liquidación de contratos y/o convenios a través de la ejecución de las siguientes actividades: Los supervisores designados por la Secretaría al finalizar el plazo de ejecución diligenciarán el formato FO-AD-03 "Acta de terminación; elaborarán el certificado de recibo a satisfacción y serán oficiados a la Oficina de Adquisiciones Los supervisores designados por la Secretaría y el superior jerárquico se encargarán de controlar que a partir de ese momento se inicie el trámite ante la Oficina de Adquisiciones para lograr que el contrato o convenio pueda estar liquidado dentro de los términos establecidos en la minuta contractual.	MEDIA	MEJORA	Secretaria de Movilidad y Oficina de Adquisiciones Aparicio Lopez Tecnico Operativo	30/06/2017 31/12/2017 31/12/2018			
26	IVC	Dilacion en el registro de los comparendos e informes de accidentes por la mala elaboracion de los mismos	Seguimiento a los Riesgos	31/03/2018	Desconocimiento en el manejo de las comparenderas	Dotacion de manera gradual de comparenderas digitales Capacitacion a los agentes de transito en el manejo de estas	Alta	CORRECTIVA	Subsecretario de Movilidad	28/12/2018			
27	IVC	Errores de escritura en la elaboracion de comparendos	Análisis de Salidas No Conformes	31/03/2018	Mala caligrafia	Dotacion de manera gradual de comparenderas digitales Capacitacion a los agentes de transito en el manejo de estas	ALTA	CORRECTIVA	Subsecretario de Movilidad	28/12/2018			

28	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Continuar con el fortalecimiento del liderazgo en el SGC por parte de los líderes de los procesos para que se reflejen en sus roles, responsabilidades y autoridades	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Institucionalizar en el Comité Primario la participación de los Líderes MECI de Calidad, con el fin de socializar los temas relacionados con la ejecución, evaluación y mejoramiento de los procesos y procedimientos de la Unidad Administrativa	ALTA	MEJORA	Secretario de Despacho	28/12/2018				
29	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Continuar con la implementación de la gestión del conocimiento organizacional para que se conserve el conocimiento de la organización, cuando las personas se alejen de sus cargos temporal o definitiva.	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Designar una persona responsable de asumir las responsabilidades del funcionario que se ausenta temporal o definitivamente	ALTA	MEJORA	Secretario de Despacho	31/12/2018				
30	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Continuar con la verificación de la repetición por recurrencia de las quejas, servicios no conformes (NC) y hacerles un análisis concienzudo para generar acciones correctivas eficaces y para que estas no se vuelvan a repetir.	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Hacer el análisis de quejas y servicios no conformes para buscar la recurrencia y definir estrategias para corregirlas	ALTA	MEJORA	Lider Meci	28/12/2018				
31	Evaluación y Mejoramiento Continuo	En gestión de riesgos, estudiar el concepto de "oportunidad" para que se definan y evalúen apropiadamente las oportunidades y no solo los riesgos. Ello permite aprovechar dichas oportunidades cuando ellas se presenten.	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Revisar y actualizar el contexto estratégico y definir las acciones a implementar para aprovechar las oportunidades identificadas	ALTA	MEJORA	Secretario de Despacho Lider Meci	28/12/2018				
32	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Actualizar los numerales de la norma ISO 9001 -2015 en las caracterizaciones de los procesos.	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Analizar y actualizar la Caracterización de los procesos y verificar que los numerales se encuentren ajustados a la norma ISO 9001-2015 y NTCGP 1001	ALTA	MEJORA	Lider Meci	28/12/2018				
33	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Mejorar el seguimiento de las PQRDS para que permita separación por procesos. Y cada proceso debe caracterizar la PQRSD por tipo de causas (persona, metodo, medicion, equipo, insuos y recursos), donde se identifiquen tendencias frente a las causas mas representativas y repetitivas, y permita generar un analisis mas concienzudo para establecer planes de accion	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Realizar un análisis mas detallado de cada una de las PQRSD, por proceso identificando las causas comunes y definiendo las acciones de mejora de acuerdo al análisis realizado	ALTA	MEJORA	Técnico operativo	10/10/2018 28/12/2018				

34	Gestión de Trámites y Servicios	No se evidencia en un proceso que se acate lo señalado en las Normas ISO 9001 y NTCGP 1000 en lo relativo al control de documentos en lo relativo a que no se utilicen documentos cuando cambian de versión o son obsoletos.	Auditorías de Icontec	23/04/2018	Se trabajo con dispositivo de almacenamiento o externo con informacion obsoleta	<p>Eliminar información copiada en el dispositivo de almacenamiento utilizado durante la auditoria</p> <p>Solicitar a todo el personal que se tomen los documentos directamente de la fuente oficial, la cual es la carpeta SIGI y la eliminación de la documentación copiada en las estaciones de trabajo.</p> <p>Tomar o consultar los documentos del sistema de gestion de calidad, directamente de la carpeta SIGI siempre que vayan a ser utilizados.</p> <p>Poner mayores controles y restricciones a la documentación publicada en el SIGI.</p>	ALTA	CORRECTIVA	Lider Meci	30/06/2018				
35	Gestión de Trámites y Servicios	Incumplimiento de la meta del indicador "Expedición de trámites"	Seguimiento a Indicadores	9/07/2018	El trámite depende de un tercero	A través del comité de calidad se replantea la meta del indicador definiendolo mediante un rango de tolerancia para las eventualidades en la expedición del trámite.	BAJA	CORRECTIVA	Lider Meci	28/12/2018				
36	Gestión de Trámites y Servicios	Incumplimiento de la meta del indicador "Oportunidad en la Atención de trámites"	Seguimiento a Indicadores	9/07/2018	Factores externos	A través del comité de calidad se replantea la meta del indicador definiendolo mediante un rango de tolerancia para las eventualidades en la expedición del trámite.	BAJA	CORRECTIVA	Lider Meci	28/12/2018				
37	IVC	Incumplimiento de la meta del indicador "Muertes en accidentes de Transito"	Seguimiento a Indicadores	9/07/2018	Desconocimiento de las normas de tránsito	Aumentar los operativos de control y las campañas de Educacion vial	ALTA	CORRECTIVA	Lider de Proceso	30/09/2018				
38	Evaluación y Mejoramiento Continuo	PQRDS con respuesta fuera del tiempo	Análisis PQRDS	9/07/2018	Negligencia del funcionario	Capacitar a los funcionarios de la Unidad Administrativa en la Ley (1755 de 2015 y circular municipal 070 de 19 de abril de 2016	ALTA	CORRECTIVA	Secretario de Despachho	30/10/2018 15/11/2018				
39	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Se realizaron encuestas por debajo del tope minimo requerido según lo establecido en el "PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario o Parte Interesada"	Análisis Encuestas de Satisfacción	9/07/2018	Desconocimiento de los funcionarios que aplican la encuesta	Capacitar a los funcionarios que aplican las encuestas en el "PR-EM-05 Procedimiento para la Percepción del Usuario o Parte Interesada"	ALTA	CORRECTIVA	Lider Meci	31/12/2018				

40	Todos los procesos	Designar como líder MECI-CALIDAD servidores comprometidos con la Entidad, que sean de confianza del secretario, (no los que no saben que poner a hacer), al respecto se solicita el cambio de la líder MECI de la Secretaría de Movilidad	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Gestionar el cambio de Líder MECI para la Secretaría de Movilidad	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	30/09/2018				
41	Todos los procesos	Incluir al Líder MECI en las reuniones de los grupos primarios, con el fin de que en este escenario pueda socializar y validar la información de los procesos y de la Coordinación y asesoría del SIGI.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Incluir al Líder MECI a las reuniones de Comité Primario de la Unidad Administrativa, con el fin de socializar los diferentes temas de Calidad	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	30/09/2018				
42	Todos los procesos	Implementar estrategias al interior de las unidades administrativas para mejorar el control de la información documentada y fortalecer la cultura del mejoramiento continuo.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Socializar con el personal de la Unidad Administrativa el "PR-GD-14 Procedimiento para el Control de la Información Documentada"	MEDIA	CORRECTIVA	Lider Meci	31/12/2018				
43	Todos los procesos	Fortalecer el análisis de la encuesta de satisfacción de la comunidad, especialmente el método y las causas de la insatisfacción para garantizar la objetividad y aplicar las acciones pertinentes para mejorar la percepción de los usuarios y partes interesadas.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Clasificar por temas, al analizar las causas de la insatisfacción priorizando aquellas de mayor impacto para la toma de acciones	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider Meci	30/10/2018 30/11/2018				
44	Todos los procesos	Analizar periódicamente las PQRDS en cada una de las unidades administrativas realizando una reclasificación de las mismas de acuerdo a la definición legal de estos términos (Queja, reclamo, denuncia, sugerencia) a fin de presentar datos reales de estas, analizando sus causas, aplicando las acciones de mejoramiento pertinentes, tendientes a reducir las mismas.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Realizar un análisis mas detallado de cada una de las PQRSD, por proceso identificando las causas comunes y definiendo las acciones de mejora de acuerdo al análisis realizado	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider Meci	30/10/2018 30/11/2018				
45	Todos los procesos	Verificar que se realice el seguimiento a la eficacia de las acciones para determinar o no el cierre por parte de los líderes de proceso.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Revisar cada una de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento, controlando la eficacia y el cumplimiento a las mismas	MEDIA	CORRECTIVA	Lider Meci	28/12/2018				
46	Todos los procesos	Realizar las gestiones necesarias para el logro de las metas establecidas en los procesos y en los planes de acción, tendientes a dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Realizar seguimiento periódico a las metas establecidas en el plan de acción de la unidad administrativa	MEDIA	CORRECTIVA	Profesional Universitario	28/12/2018				
47	Todos los procesos	Revisar el planteamiento de los indicadores, frente a las metas u objetivos de los procesos y de los planes de acción, verificando la medición a través de ellos de la eficacia, eficiencia y efectividad.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Analizar la pertinencia de los indicadores y metas establecidos para medir los procesos, ajustándolos en caso de requerirse	MEDIA	CORRECTIVA	comité de Calidad	28/12/2018				
48	Todos los procesos	Afianzar desde cada una de las unidades administrativas el control de las salidas no conformes y el registro de las mismas, para prevenirlos, evitar su uso no intencional y darles el tratamiento adecuado una vez sean detectados.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Implementar el "PR-EM-07 Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes, para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes y su respectivo registro.	MEDIA	CORRECTIVA	comité de Calidad	28/12/2018				

49	Todos los procesos	Alimentar permanentemente el mapa de riesgos establecido para los procesos desde cada una de las unidades administrativas, siempre que se identifiquen desviaciones potenciales que generen afectaciones negativas en las metas institucionales y en la prestación de los servicios ofrecidos a la comunidad, que requieran la aplicación de acciones preventivas.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Analizar en los procesos de la Unidad Administrativa, las situaciones posibles de riesgo que puedan afectar la ejecución del mismo, estableciendo medidas para su control	MEDIA	CORRECTIVA	comité de Calidad	28/12/2018			
50	Todos los procesos	Pide el señor Alcalde Municipal Leon Mario Bedoya López, que se brinde un servicio con excelencia a la ciudadanía, que se garantice la calidad en la atención de los usuarios por parte de cada uno de los secretarios de despacho y del personal que atiende público, que para ello se requiere.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Evaluar periódicamente, la percepción frente a la atención durante la prestación del servicio	MEDIA	CORRECTIVA	Lider Meci	28/12/2018			
51	Todos los procesos	Analizar los aspectos en los cuales los usuarios y partes interesadas manifiestan insatisfacción o inconformidad, esto para las encuestas de percepción, corregirlos y aplicar acciones para evitar que vuelvan a suceder.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Evaluar el porcentaje de insatisfacción presentado en las encuestas de percepción, tomando acciones de mejora	MEDIA	CORRECTIVA	Lider Meci	28/12/2018			
52	Todos los procesos	Analizar las PQRDS, identificando las causas de las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, que respuesta se dan a las mismas, verificando que si se respondan de fondo y cuáles son los puntos neurálgicos de los cuales los secretarios deben estar pendientes.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Realizar un análisis mas detallado de cada una de las PQRSD, por proceso identificando las causas comunes y definiendo las acciones de mejora de acuerdo al análisis realizado	MEDIA	CORRECTIVA	Lider Meci	30/10/2018			
53	Todos los procesos	Se plantea la necesidad de continuar con el tratamiento y gestión de los riesgos, verificando la efectividad de los controles y las acciones propuestas para la gestión de los mismos, para que la Administración Municipal cumpla con la finalidad de reducir al máximo la probabilidad de que se presenten situaciones que puedan afectar el cumplimiento de las metas institucionales y la prestación de los servicios que brinda la Administración Municipal de Itagüí a la comunidad y partes interesadas.	Revisión Por la Dirección	4/07/2018	No Aplica	Analizar periodicamente el comportamiento de los riegos y las variables asociadas a su posible materialización, teniendo en cuenta la efectividad de los controles y las acciones propuestas.	MEDIA	CORRECTIVA	comité de Calidad	28/12/2018			
54	Gestión de Trámites y Servicios	Redefinir y revisar los indicadores y metas para mejorar la medición de los logros	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Analizar la pertinencia de los indicadores y metas establecidos para medir el proceso de Gestión de Trámites y Servicios, ajustandolos en caso de requerirse	ALTA	MEJORA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018			
55	Gestión de Trámites y Servicios	Mejorar el analisis de las SNC, para tomar acciones de mejora efectivas	Auditorías de Icontec	23/04/2018	No Aplica	Analizar y ajustar el Formato de Identificación de Salidas no Conformes Analizar las causas de las salidas no conformes priorizando aquellas de mayor impacto y clasificándolas por temas	ALTA	MEJORA	Secretario de Movilidad Lider MECI	30/10/2018 28/12/2018			

56	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Administrativo sin ninguna otra incidencia: Se evidenció extemporaneidad en la liquidación bilateral del contrato SM-126-2017, toda vez que éste fue terminado el 19 de mayo de 2017 y el Acta de Liquidación fue firmada por las partes el 5 de octubre de 2017, inobservando la cláusula contractual décima sexta "liquidación del contrato" que dice: "la liquidación del contrato, será de común acuerdo y las partes procurarán realizar la liquidación bilateral del contrato dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación..." y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	imposibilidad de localizar al contratista que se encontraba fuera del país	Para dar cumplimiento al artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y como acción de mejora a ser implementada con relación a este hallazgo, se oficiará al supervisor del contrato para que a futuro una vez se hayan terminado los contratos en los cuales figure con esta calidad, proceda a su liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes, diligenciando el formato FO-AD-03 dispuesto para ello, así dentro de dicho término adelantará el trámite correspondiente ante la Oficina de Adquisiciones.	Alta	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	30 de agosto de 2018				
57	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Administrativo con posible incidencia disciplinaria: En el convenio interadministrativo SM-074-2017, se evidencia que los estudios previos no fueron publicados en el SECOP, toda vez, que la entidad auditada está obligada a realizar la publicación de los documentos y los actos administrativos del proceso de contratación dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición, inaplicando lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015 y el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007.	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	No Aplica	Como quiera que dentro de la estructura administrativa del municipio de Itagüí corresponde a la oficina de Adquisiciones el proceso de publicación en el SECOP, se advertirá a dicha dependencia del incumplimiento de esta obligación legal buscando con ello se atiendan oportunamente los términos de publicación que en materia contractual deben acatarse, en tal sentido se remitirá oficio a esta oficina trasladando el correspondiente hallazgo para que sea incorporado en su plan de mejoramiento, pues una vez realizada la trazabilidad del mismo, se pudo determinar que la falencia se generó en dicha unidad administrativa, por lo tanto será a dicha oficina a quien corresponde realizar la acción correctiva.	Alta	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	30 de agosto de 2018				

58	Evaluación y Mejoramiento Continuo	<p>Administrativo con posible incidencia disciplinaria: En el convenio interadministrativo SM-074-2017 celebrado con la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI, con el objeto de "Aunar esfuerzos para implementar el proyecto pedagógico de sensibilización y cultura ciudadana en los componentes de movilidad, desde la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí ADELI para el Municipio de Itagüí, se evidenció el incumplimiento de las funciones propias del supervisor designado el 07/02/2017, para realizar el debido seguimiento al ejercicio contractual del convenio antes citado, toda vez, que en el trabajo de campo se evidenció falta de control y seguimiento en lo que respecta al levante y recaudo de los vehículos infractores. Asimismo, se observó la inaplicación del formato FO-AD-31 versión 5 "informe de interventoría o supervisión y acta de pago", ya que en las columnas de estado de avance y justificación no se detalla cada una de las tareas desarrolladas por el contratista, para el cumplimiento de las actividades establecidas en el convenio, generando con ello un incumplimiento a lo establecido en los artículos 83 de la Ley 1474 de 2011, 3 principios de la función administrativa de la Ley 489 de 1998 y 8 principios de la vigilancia de la gestión fiscal de la Ley 42 de 1993, al igual que el numeral 4.12 del capítulo IV del Decreto 614 de 2016 - Manual de</p>	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	Desconocimiento por parte del auditor del funcionamiento del contrato de Concesión que tiene la administración Municipal con el consorcio SETI y el manejo de la información y seguimiento de trámites y recaudos a través del aplicativo QX Tránsito	Se implementará un libro de registro en el que se consignará la información de cada uno de los vehículos inmovilizados, en desarrollo del convenio interadministrativo SM-074-2017, de igual manera se diligenciará en el formato FO-AD-31 versión 5 "informe de interventoría o supervisión y acta de pago", las columnas de estado de avance y justificación de las tareas desarrolladas por el contratista, para el cumplimiento de las actividades establecidas en el convenio.	Alta	Correctiva	Subsecretario de Movilidad	28/12/2018		
59	Evaluación y Mejoramiento Continuo	<p>Administrativo sin ninguna otra incidencia: Al verificar en el sistema de rendición Gestión Transparente, se evidenció que el documento Acta Modificatoria N° 1 del contrato SM-310-2017, fue suscrito el 15-12-2017 y rendido el 11-01-2018, incumpliendo el criterio de oportunidad, de conformidad con lo estipulado en el artículo 39 de la Resolución 12 de 2016, emitida por este Organismo de Control Fiscal.</p>	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	No Aplica	Como quiera que dentro de la estructura administrativa del municipio de Itagüí corresponde a la oficina de Adquisiciones el proceso de publicación en el SECOP, se advertirá a dicha dependencia del incumplimiento de esta obligación legal buscando con ello se atienda oportunamente los términos de publicación que en materia contractual deben acatarse, en tal sentido se remitirá oficio a esta oficina trasladando el correspondiente hallazgo para que sea incorporado en su plan de mejoramiento, pues una vez realizada la trazabilidad del mismo, se pudo determinar que la falencia se generó en dicha unidad administrativa, por lo tanto será dicha a oficina a quien corresponda realizar la acción correctiva.	Alta	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	30 de agosto de 2018		

60	Evaluación y Mejoramiento Continuo	<p>Administrativo sin ninguna otra incidencia: Al revisar el cumplimiento de los compromisos contractuales del contrato de Concesión N° 250 OAJ-06, se pudo evidenciar en visita realizada el 30/05/2018, que de las 25 comparenderas electrónicas entregadas a la Secretaría de movilidad por el consorcio SETI, cinco de ellas se encuentran fuera de uso desde septiembre de 2015 por falta de algunos cables, lo que conlleva a un incumplimiento del artículo 8 de la Ley 42 de 1993 en cuanto al principio de eficacia por falta de función administrativa para la recuperación y puesta en funcionamiento de dichas comparenderas, generando con ello la no utilización de las herramientas pactadas en el contrato. Durante trabajo de campo se evidencia el inicio de gestión por parte de las dependencias responsables para la puesta en funcionamiento de las cinco comparenderas y en el oficio radicado 497 del 12/07/2018 mediante el cual responden el informe preliminar, adjuntan evidencia de solicitud de los cables necesarios para la puesta en funcionamiento de dichas comparenderas, además, de quedar como compromiso la revisión de dicho cumplimiento para la auditoría que</p>	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	No Aplica	<p>En respuesta al informe preliminar, este despacho aportó la evidencia correspondiente a través de la cual solicitó la consecución de los cables necesarios para el funcionamiento de cinco (5) comparenderas, a la fecha ellos ya se encuentran a disposición de la secretaria de Movilidad, razón esta por la que cual pueden ser evidenciados en el momento que el ente de control así lo estime pertinente.</p>	Alta	Correctiva	Secretario de Movilidad	Inmediato		
61	Evaluación y Mejoramiento Continuo	<p>Administrativo sin ninguna otra incidencia: Según relación entregada por el Consorcio SETI, se evidencia falta de depuración de cartera a los comparendos con pérdida de fuerza ejecutoria, toda vez, que se observan en estado "Cobro Coactivo" desde el año 1989 y no se ha realizado la respectiva depuración de acuerdo a lo estipulado en la norma, para el saneamiento contable</p>	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	No Aplica	<p>El saneamiento contable corresponde a la secretaria de Hacienda en ejercicio de sus atribuciones legales, por tal razón se oficiará a dicha unidad administrativa para que por intermedio del Comité de Saneamiento Contable se realice la depuración de cartera a los comparendos que han perdido fuerza ejecutoria observados en el estado "Cobro Coactivo".</p>	Alta	Correctiva	Secretario de Movilidad	30 de agosto de 2018		

62	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Administrativo con posible incidencia Fiscal: En verificación al proceso de recuperación de cartera de comparendos impuestos desde julio 2013 a diciembre de 2015, y que a la fecha de la presente auditoría se encuentra en estado "Se Adeuda", de acuerdo a información suministrada por la entidad, no se evidencia la gestión realizada para el respectivo cobro de acuerdo a la siguiente relación, inobservándose lo establecido en la Ley 1066 del 2006 y el artículo 8 de la Ley 42 de 1993:	Auditoría especial # 22 de contraloría 2018	1/07/2018	No Aplica	A través del Comité de Gestión de Cartera conformado por el Consorcio SETI, la oficina de Cobro Coactivo y la secretaría de Movilidad, el cual se reúne mensualmente, se adelantarán las gestiones tendientes para la realización del cobro de los comparendos que se encuentran en estado "Se Adeuda"; adicionalmente se oficiará a las profesionales universitarias - inspectoras de Contravenciones, con el propósito de recordarle la obligatoriedad de remitir a la oficina de Cobro Coactivo los títulos que surgen en desarrollo de los respectivos procesos contravencionales, una vez éstos han surtido el correspondiente trámite de ley.	Alta	Correctiva	Secretario de Movilidad	30 de agosto de 2018					
63	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Se evidenció que algunas actas del comité técnico y Primario no se encontraban firmadas por los responsables de su elaboración y aprobación	Auditorías Internas de Calidad	18/10/2018	No Aplica	Verificar que las Actas estén firmadas por los responsables de su elaboración y aprobación	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad	28/12/2018					
64	Evaluación y Mejoramiento Continuo	En el tablero de indicadores de la Secretaría, específicamente en el seguimiento de un indicador se observó una incongruencia en el resultado de I mismo, lo cual no media el indicador como tal, adicionalmente el seguimiento no era realizado con base a los valores del resultado del indicador.	Auditorías Internas de Calidad	18/10/2018	No Aplica	Ajustar el seguimiento de los indicadores	MEDIA	CORRECTIVA	Comité de Calidad	10/01/2019					
65	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Realizar Limpieza periódica de las instalaciones de archivo y las unidades de observación (Cajas y Carpetas)	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Elaborar el Cronograma de Limpieza a los archivos de gestión de la unidad administrativa Secretario de Movilidad	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018					
66	Evaluación y Mejoramiento Continuo	No se evidencia un proceso de organización que realice la Clasificación, ordenación y descripción de la unidad documental dentro de la carpeta(Normatividad aplicable: Acuerdo AGN 038 de 2002 Art. 1; Acuerdo AGN 005 de 2013 Art.3; procedimiento para la organización de archivos de gestión PR-GD-03 Numeral 5 paso 6)	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Solicitar a la oficina de Talento Humano capacitación en al personal de la Unidad Administrativa en Ley General de Archivo	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018					

67	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Se evidencia que las unidades de instalación y de conservación- cajas y carpetas- no están rotuladas, de modo que permitan identificar la documentación que conservan. La Entidad ha invertido recursos en la adquisición de carpetas para archivos de gestión rotuladas según las especificaciones del acuerdo 042, pero en la Secretaría General no se diligenció correctamente el rótulo. (Normatividad aplicable: Acuerdo 042 de 2002. Art. 4 Numeral 5).	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Solicitar a la oficina de Talento Humano capacitación en el personal de la Unidad Administrativa en Ley General de Archivo	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018			
68	Evaluación y Mejoramiento Continuo	No se evidencia inventario documental del archivo de gestión; esta situación constituye una falencia para el control de la documentación, además crea dependencia de la persona encargada de administrarlo debido a que si no está presente en el momento de la búsqueda de un documento es necesario buscarlo en todas las cajas de documentación hasta encontrarlo. (Normatividad aplicable: Ley 594 de 2000, Art. 26)	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Solicitar a la oficina de Talento Humano capacitación en el personal de la Unidad Administrativa en Ley General de Archivo	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018			
69	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Se evidencia que los expedientes cerrados carecen y otros tienen la foliación incorrecta (Producto de una mala clasificación y ordenación), cuando los documentos tienen dirección horizontal realizan la foliación en la esquina superior derecha del documento en dirección vertical. (Normatividad aplicable: Documento de referencia: La foliación en archivos- Documentos del AGN Numeral 3, Acuerdo 042 de 2002, Art. 4 Numeral 4)	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Solicitar a la oficina de Talento Humano capacitación en el personal de la Unidad Administrativa en Ley General de Archivo	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018			
70	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Se emplean unidades de conservación tipo A-Z, argollados, etc. En la organización de los archivos públicos. No se podrán utilizar pastas AZ o de agollados, así como otros sistemas de almacenamiento que afecten la integridad física de los documentos. (Normatividad aplicable Acuerdo 002 de 2014 Art. 27, parágrafo)	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Solicitar a la oficina de Talento Humano capacitación en el personal de la Unidad Administrativa en Ley General de Archivo	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018			
71	Evaluación y Mejoramiento Continuo	Por la gran cantidad de documentación que manejan, ésta está distribuida en 4 espacios dos en estanterías rodantes que pertenecen a Cobro Coactivo, en el corredor en cajas y en un espacio de una oficina, lo cual dificulta la consulta y custodia de la documentación.	Otras Auditorías	20/09/2018	No Aplica	Solicitar a la Subsecretaría de Bienes estanterías para el archivo de gestión de la Unidad Administrativa	MEDIA	CORRECTIVA	Secretario de Movilidad Lider MECI	28/12/2018			
Total	71						71	71					

Importancia: se califica como. Alta, Media, Baja

Responsable del seguimiento _____
Nombre y Firma