

 ESTABLECIMIENTO DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE	ESTABLECIMIENTO DE DESARROLLO URBANO Y DE MEDIO AMBIENTE DE SOLEDAD		CI-FR01	
	EDUMAS		VERSIÓN	1
	EVALUACIÓN Y CONTROL		FECHA DE APROB.	
	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS		COPIA CONTROLADA	

Consecutivo N°:	2	Seguimiento	FECHA (Año-Mes-Día):	
1. TIPO DE ACCIÓN		2. ORIGEN		
Acción Correctiva: (No conformidad real)	☒	Falla interna: ☐ No conformidad o Hallazgo de Auditoría Externa:	☐ Queja y/o Reclamo:	☐ Revisión Gerencial: ☐
Acción Preventiva: (No conformidad potencial)	☐	No conformidad o Hallazgo de Auditoría Interna: ☒ Oportunidad de mejora:	☐ Incumplimiento indicador:	☐ Otro: Cuál? Revisión Documental ☐

3. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL / OPORTUNIDAD DE MEJORA		
"Para describir la No Conformidad o el Hallazgo, tenga en cuenta el Que, Cuando, Donde, Cuantos, más el incumplimiento".		
1- No se están cumpliendo las fechas de respuesta por parte de los responsables a la comunidad, lo que puede generar un perjuicio a la administración por presentarse un presunto silencio administrativo que conlleva a sanciones. 2- Falta de evidencia de radicación (sin acuse o confirmación de recepción al ciudadanoFortalecer los mecanismos de control y seguimiento a las respuestas de los PQRSd por parte de los responsables que son radicados en la página Web o a los correos institucionales por parte de la ciudadanía. 3-Falta de evidencia de radicación (sin acuse o confirmación de recepción al ciudadano)		
YANIS GALINDO VILLALBA - Jefe Control Interno		ANA MARIA BARRAZA
Nombre y cargo del solicitante		Nombre y cargo del responsable del proceso
4. ANÁLISIS DE CAUSAS (No Aplica para Oportunidad de mejora)		
"Puede utilizar la técnica de Espina de Pescado, Lluvia de Ideas o los Tres Por Que".		

6. PLAN DE MEJORAMIENTO				
ACCIONES		RESPONSABLE	FECHA MÁX EJECUCIÓN	
Establecer estrategias para el estricto control sobre las repuestas oportunas de los PQRSD.		GERENCIA /CONTROL INTERNO	dic-26	
Realizar una capacitación a los líderes de proceso y responsables de manejo de PQRSD , con el fin de aclarar las dudas y fortalecer los conocimientos teóricos y normativos		GERENCIA/JURIDICA	dic-26	
Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento a las respuestas de los PQRSD por parte de los responsables que son radicados en la página Web o a los correos institucionales por parte de la ciudadanía		GERENCIA /CONTROL INTERNO	dic-26	
FECHA	ESTADO DE LAS ACCIONES	ESTADO DE LAS ACCIONES		
		S.I Sin implementar	E.I En implementación	I Implementada
1/12/2026	Establecer estrategias para el estricto control sobre las repuestas oportunas de los PQRSD.		X	
1/12/2026	Realizar una capacitación a los líderes de proceso y responsables de manejo de PQRSD , con el fin de aclarar las dudas y fortalecer los conocimientos teóricos y normativos	X		
1/12/2026	Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento a las respuestas de los PQRSD por parte de los responsables que son radicados en la página Web o a los correos institucionales por parte de la ciudadanía		X	
8. SE LOGRÓ EL OBJETIVO DE MEJORA PROPUESTO: SI ☐ NO ☐ Comentarios: <u>NDO ACCIONES QUE NORMALICEN</u>				

JUAN BARRAZA
DIRECTOR CONTROL URBANO



YANIS GALINDO VILLALBA
FIRMA CONTROL INTERNO