|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PROCESO** | **PROCEDIMIENTO** |  | **FECHA** |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO CONFORMIDAD DETECTADA** | | | | | | |
| **Revisión por la Dirección** | **Auditoría interna** | **Auditoría externa** | **PQR** | **Servicio NO Conforme** | **Autocontrol del proceso** | **Análisis de riesgo** |
|  |  |  |  |  | x |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD** |
| No se están realizando todos los seguimiento a las solicitudes realizadas por la comunidad de la localidad suroccidente en la diferentes reuniones convocadas por líderes y a las que asisten los funcionarios |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Firma de quien solicita la Acción** |  | **Firma del auditado** |  |

|  |
| --- |
| **CORRECTIVO** |
| Realizar el seguimiento a todas las solicitudes realizadas por la comunidad informándoles los números de radicados de los traslados enviados a las dependencias encargadas de resolver la inquietud o problemática que tiene la comunidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Firma de quien aplica el correctivo** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acción Correctiva** |  |  | **Acción Preventiva** | X |  | **Acción de Mejora** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD**  **PROBLEMA** | | | | |
| **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** |
| Falta de voluntad por parte de los funcionarios | Falta de cumplimiento de la norma |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PLAN DE MEJORA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Que (acción correctiva)** | **Cómo** | **Cuándo** | **Quién** | **Fecha de**  **Seguimiento** |
| Realizar el seguimiento a todas las solicitudes realizadas por la comunidad informándoles los números de radicados de los traslados enviados a las dependencias encargadas de resolver la inquietud o problemática que tiene la comunidad. | Dándole respuesta a cada una de la solicitudes que haga la comunidad.  Se implementó formato para que todos los funcionarios recojan las inquietudes de la comunidad. | Junio de 2021 | Todos los funcionarios | Julio de 2021 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preparado por:** | **Aprobado por:** | **Fecha** |
| Profesional Universitario | Natalia Martinez V. | Junio del 2021 |

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (Verificación de la eficacia de la acción)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de Seguimiento** | **Responsable** | **Resultado** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Observaciones** |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO A LA NO CONFORMIDAD** | | | | |
| **Nombre del auditor** | **Firma** | **Fecha** | **Abierta** | **Cerrada** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |