



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Junio 2022	30-Junio-2022

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

- Se encontraron 11 radicados finalizados sin respuesta
- Se reportan 3 radicados finalizados vencidos
- Se reporta 1 radicado sin responder vencido

Firma de quien solicita la
Acción

Firma del
auditado

DRA IVONNE DE LEÓN

CORRECTIVO

Socialización con los funcionarios de las No Conformidades detectadas y su compromiso para prevenirlas

Firma de quien aplica el
correctivo

Acción
Correctiva

X

Acción
Preventiva

Acción de
Mejora





ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD PROBLEMA				
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Existen errores en el momento de realizar el informe de PQRs	Existe error en la asignación de No Conformidades, ya que al realizar el excel, se asocian No Conformidades a Solicitudes que están correctas.	Algunas PQRs se clasificaron erróneamente cuando se realizó traslado de funcionario entre dependencias.		
Algunas PQRs se recibieron mal clasificadas por parte de la ventanilla de Gestión documental.	Falta de seguimiento a PQRS designados desde otras dependencias.	Falta de conocimiento de los funcionarios asignados a esta labor, se deben verificar todos los campos de la solicitud.		
Finalizar la petición sin asociar la respuesta derivada.	Falta de seguimiento a PQRS para finalizarlas correctamente.	Falta de conocimiento en el uso del SIGOB para establecer derivada.		
Algunas solicitudes vencen debido a que no se cuenta con la información completa para dar respuesta de fondo al peticionario	se necesita respuesta de un ente externo o soporte técnico Runt para dar respuesta repuestas pueden demorar	Debido a que la respuesta depende de otra actuación	Porque cambió el término de la respuesta, disminuyendo el mismo, aumentando las solicitudes a vencer	Aumento de la carga laboral en el mes de junio

PLAN DE MEJORA

Que (acción correctiva)	Cómo	Cuando	Quién	Fecha de Seguimiento
Sensibilización con funcionarios que contestan extemporáneamente para generar alternativas de gestión para contestar dentro de los tiempos establecidos.	Correos electrónicos	27/07/2022	Yuly España	NA Aprobación: 29/04/2021 Versión: 1.2



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

Solicitud de cambio de 29 PQRs de la funcionaria María Verónica Monterrosa asociados a otra oficina	Correo electrónico	14/07/2022	Ivonne de León	
Solicitud de corrección de 1 PQR que se levantó una No Conformidad por derivada pero que está correcta.	Correo electrónico	28/07/2022	Yuly España	NA
Solicitud de corrección de 7 PQR que se levantó una No Conformidad por vencimiento pero que está correcta.	Correo electrónico	28/07/2022	Yuly España	NA
Asociar la derivada al radicado una vez finalizada la gestión, a fin de evitar que se generen NC	SIGOB	28/07/2022	Mario Marrugo	NA
Solicitud de cambio de tipología para las solicitudes que lo requieren	Correo electrónico	28/07/2022	Yuly España	NA

Preparado por:	Aprobado por:	Fecha
<hr/> YULY ESPAÑA Técnico Operativo	 IVONNE DE LEÓN Jefe Oficina de Registros Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	28/07/2022

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (Verificación de la eficacia de la acción)

Fecha de Seguimiento	Responsable	Resultado
Observaciones		





ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy **BARRANQUILLA**

NIT 890.102.018-1



Código: EC-EC-F-015

ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

--

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

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Julio 2022	31-Julio-2022

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

- Se encontraron 3 radicados finalizados sin respuesta
- Se reportan 3 radicados finalizados vencidos
- Se reporta 1 radicado sin responder vencido

Firma de quien
solicita la Acción

Firma del
auditado

Ivonne de León

DRA IVONNE DE LEÓN

CORRECTIVO

Socialización con los funcionarios de las No Conformidades detectadas y su compromiso para prevenirlas

Firma de quien aplica el
correctivo

July Espino

Acción
Correctiva

X

Acción
Preventiva

Acción de
Mejora

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2





ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD PROBLEMA				
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Existen errores en el momento de realizar el informe de PQRs	Existe error en la asignación de No Conformidades, ya que al realizar el excel, se asocian No Conformidades a Solicitudes que están correctas.	Algunas PQRs se clasificaron erróneamente cuando se realizó el traslado de funcionario entre dependencias.		
Algunas PQRs se recibieron mal clasificadas por parte de la ventanilla de Gestión documental.	Falta de seguimiento a PQRS designados desde otras dependencias.	Falta de conocimiento de los funcionarios asignados a esta labor, se deben verificar todos los campos de la solicitud.		
Finalizar la petición sin asociar la respuesta derivada.	Falta de seguimiento a PQRS para finalizarlas correctamente.	Falta de conocimiento en el uso del SIGOB para establecer derivada.		
Algunas solicitudes vencen debido a que no se cuenta con la información completa para dar respuesta de fondo al peticionario	se necesita respuesta de un ente externo o soporte técnico Runt para dar respuesta repuestas pueden demorar	Debido a que la respuesta depende de otra actuación	Porque cambió el término de la respuesta, disminuyendo el mismo, aumentando las solicitudes a vencer	Aumento de la carga laboral en el mes de junio

PLAN DE MEJORA


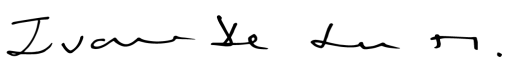
Que (acción correctiva)	Cómo	Cuando	Quién	Fecha de Seguimiento
Sensibilización con funcionarios que contestan extemporáneamente para generar alternativas de gestión para contestar dentro de los tiempos establecidos.	Correos electrónicos	22/08/2022	Yuly España	NA

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

Solicitud de corrección de 7 PQR que se levantó una No Conformidad por vencimiento pero que está correcta.	Correo electrónico	22/07/2022	Yuly España	NA
Solicitud de cambio de tipología para las solicitudes que lo requieren	Correo electrónico	11/08/2022	Yuly España	NA

Preparado por:	Aprobado por:	Fecha
 YULY ESPAÑA Técnico Operativo	 IVONNE DE LEÓN Jefe Oficina de Registros Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	22/08/2022

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

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2





ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Agosto 2022	31-Agosto-2022

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

- Se encontraron 7 radicados finalizados sin respuesta
- Se reportan 3 radicados finalizados vencidos
- Se reporta 1 radicado finalizado no respondido

Firma de quien solicita la
Acción

Firma del
auditado

CORRECTIVO

Socialización con los funcionarios de las No Conformidades detectadas y su compromiso para prevenirlas

Firma de quien aplica el
correctivo

Acción
Correctiva

X

Acción
Preventiva

Acción de
Mejora



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD PROBLEMA				
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Existen errores en el momento de realizar el informe de PQRs	Existe error en la asignación de No Conformidades, ya que al realizar el excel, se asocian No Conformidades a Solicitudes que están correctas.	Algunas PQRs se clasificaron erróneamente cuando se realizó traslado de funcionario entre dependencias.		
Algunas PQRs se recibieron mal clasificadas por parte de la ventanilla de Gestión documental.	Falta de seguimiento a PQRS designados desde otras dependencias.	Falta de conocimiento de los funcionarios asignados a esta labor, se deben verificar todos los campos de la solicitud.		
Finalizar la petición sin asociar la respuesta derivada.	Falta de seguimiento a PQRS para finalizarlas correctamente.	Falta de conocimiento en el uso del SIGOB para establecer derivada.		
Algunas solicitudes vencen debido a que no se cuenta con la información completa para dar respuesta de fondo al peticionario	se necesita respuesta de un ente externo o soporte técnico Runt para dar respuesta repuestas pueden demorar	Debido a que la respuesta depende de otra actuación	Porque cambió el término de la respuesta, disminuyendo el mismo, aumentando las solicitudes a vencer	Aumento de la carga laboral en el mes de junio

PLAN DE MEJORA

Que (acción correctiva)	Cómo	Cuando	Quién	Fecha de Seguimiento
Sensibilización con funcionarios que contestan extemporáneamente para generar alternativas de gestión para contestar dentro de los tiempos establecidos.	Correos electrónicos	13/09/2022	Yuly España	NA Aprobación: 29/04/2021 Versión: 1.2



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

Solicitud de corrección de PQRS (7 de junio y 2 de agosto) que se levantó una No Conformidad por vencimiento pero que está correcta.	Correo electrónico	13/09/2022	Yuly España	NA
Solicitud de cambio de tipología para las solicitudes que lo requieren	Correo electrónico	13/09/2022	Yuly España	NA

Preparado por:	Aprobado por:	Fecha
 YULY ESPAÑA Técnico Operativo	 JULIO ARBOLEDA Jefe Oficina de Registros (E) Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	13/09/2022

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

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

NIT. 890.102.018-1



SC-CER103099



No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Septiembre 2022	30-Septiembre-2022

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

- Se encontraron 4 radicados finalizados sin respuesta

Firma de quien solicita la
Acción

Firma del
auditado

x Ivonne de León
IVONNE DE LEÓN

CORRECTIVO

Socialización con los funcionarios de las No Conformidades detectadas y su compromiso para prevenirlas

Firma de quien aplica el
correctivo

July Espino

Acción
Correctiva

X

Acción
Preventiva

Acción de
Mejora

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2

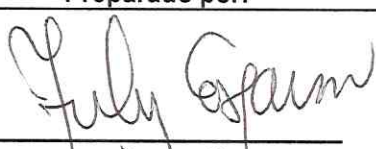





ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD PROBLEMA				
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Existen errores en el momento de realizar el informe de PQRS	Existe error en la asignación de No Conformidades, ya que al realizar el excel, se asocian No Conformidades a Solicitudes que están correctas.	Algunas PQRS se clasificaron erróneamente cuando se realizó el traslado de funcionario entre dependencias.		
Algunas PQRS se recibieron mal clasificadas por parte de la ventanilla de Gestión documental.	Falta de seguimiento a PQRS designados desde otras dependencias.	Falta de conocimiento de los funcionarios asignados a esta labor, se deben verificar todos los campos de la solicitud.		
Finalizar la petición sin asociar la respuesta derivada.	Falta de seguimiento a PQRS para finalizarlas correctamente.	Falta de conocimiento en el uso del SIGOB para establecer derivada.		
Algunas solicitudes vencen debido a que no se cuenta con la información completa para dar respuesta de fondo al peticionario	se necesita respuesta de un ente externo o soporte técnico Runt para dar respuesta repuestas pueden demorar	Debido a que la respuesta depende de otra actuación	Porque cambió el término de la respuesta, disminuyendo el mismo, aumentando las solicitudes a vencer	Aumento de la carga laboral en el mes de junio

PLAN DE MEJORA

Que (acción correctiva)	Cómo	Cuando	Quién	Fecha de Seguimiento
Sensibilización con funcionarios que contestan extemporáneamente	Correos electrónicos	13/10/2022	Yuly España	NA
Solicitud de corrección de PQRS reportados con No Conformidades, pero al revisar se encuentra que están correctas.	Correo electrónico	13/10/2022	Yuly España	NA
Solicitud de cambio de tipología para las solicitudes que lo requieren	Correo electrónico	13/10/2022	Yuly España	Aprobación: 29/04/2021 Versión: 1.2

Preparado por:	Aprobado por:	Fecha
 YULY ESPAÑA Técnico Operativo	 IVONNE DE LEÓN MEDINA Jefe Oficina de Registros Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	19/10/2022

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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

NIT. 890.102.018-1



SC-CER103099



No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Septiembre 2022	31-Octubre-2022

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

- Se encontraron 5 radicados finalizados sin respuesta
- Se encontró 1 PQRSD finalizada venida
- Se encontró una PQRSD sin responder vencida

Firma de quien solicita la
Acción

Firma del
auditado

IVONNE DE LEÓN

CORRECTIVO

Socialización con los funcionarios de las No Conformidades detectadas y su compromiso para prevenirlas

Firma de quien aplica el
correctivo

Acción
Correctiva

X

Acción
Preventiva

Acción de
Mejora

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2



ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD PROBLEMA				
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Existen errores en el momento de realizar el informe de PQRs	Existe error en la asignación de No Conformidades, ya que al realizar el excel, se asocian No Conformidades a Solicitudes que están correctas.	Algunas PQRs se clasificaron erróneamente cuando se realizó el traslado de funcionario entre dependencias.		
Algunas PQRs se recibieron mal clasificadas por parte de la ventanilla de Gestión documental.	Falta de seguimiento a PQRS designados desde otras dependencias.	Falta de conocimiento de los funcionarios asignados a esta labor, se deben verificar todos los campos de la solicitud.		
Finalizar la petición sin asociar la respuesta derivada.	Falta de seguimiento a PQRS para finalizarlas correctamente.	Falta de conocimiento en el uso del SIGOB para establecer derivada.		
Algunas solicitudes vencen debido a que no se cuenta con la información completa para dar respuesta de fondo al peticionario	se necesita respuesta de un ente externo o soporte técnico Runt para dar respuesta repuestas pueden demorar	Debido a que la respuesta depende de otra actuación	Porque cambió el término de la respuesta, disminuyendo el mismo, aumentando las solicitudes a vencer	Aumento de la carga laboral en el mes de junio

PLAN DE MEJORA

Que (acción correctiva)	Cómo	Cuando	Quién	Fecha de Seguimiento
Sensibilización con funcionarios que contestan extemporáneamente	Correo electrónico	11/11/2022	Yuly España	NA
Solicitud de corrección de PQRS reportados con No Conformidades, pero al revisar se encuentra que están correctas.	Correo electrónico	17/11/2022	Yuly España	NA
Solicitud de cambio de tipología para las PQRSD que lo requieren	Correo electrónico	10/11/2022	Ernestina Cantillo	NA

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2





ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

NIT. 890.102.018-1



SC-CER103099



Preparado por:	Aprobado por:	Fecha
 YULY ESPAÑA Técnico Operativo	 IVONNE DE LEÓN MEDINA Jefe Oficina de Registros Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	18/11/2022

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

Aprobación: 29/04/2021
Versión: 1.2



