



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Mayo 2022	31-Mayo-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 2 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

Yuly Espino

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?
Algunas PQRs se recibieron 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 petionario	se necesita respuesta de un ente externo o soporte técnico para dar respuesta repuestas pueden demorar	Debido a que la respuesta depende de otra actuación		



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.	Listado de Asistencia y Correos electrónicos	28/06/2022	Yuly España	NA
Asociar la derivada al radicado una vez finalizada la gestión, a fin de evitar que se generen NC	SIGOB	13/06/2022	Yuly España	NA
Solicitar el cambio de tipología para las solicitudes que lo requieren	Correo electrónico	13/06/2022	Yuly España	NA

Aprobación: 29/04/2021  
Versión: 1.2



ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

Preparado por:	Aprobado por:	Fecha
 <b>YULY ESPAÑA</b> Técnico Operativo	 <b>IVONNE DE LEÓN</b> Jefe Oficina de Registros Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	28/06/2022

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

