|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PROCESO** | **PROCEDIMIENTO** | **FECHA** |
| 01 | Gestión de Diseño y Control de Obras de Infraestructura. |  | Julio 30 de 2018 |

**NO CONFORMIDAD DETECTADA**

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

|  |
| --- |
| **DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD** |
| Encuestas de satisfacción del cliente y/o ciudadano que no se han realizado en la Secretaria Distrital de Obras Publicas en el Primer Trimestre Enero- Marzo de 2018. |

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

|  |
| --- |
| **CORRECTIVO** |
| Se realizara el seguimiento a partir del mes de mayo de 2018. |

**Firma de quien aplica el correctivo**

**Acción Correctiva x Acción Preventiva Acción de Mejora**

|  |
| --- |
|  **ANALISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD** **PROBLEMA** |
| **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** |
| Porque no se ha asignado en la dependencia funcionario para realizar esta labor  | Por olvido u omisión en la secretaría para la elaboración de estas encuestas.  |  |   |  |

**PLAN DE MEJORA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Que (acción correctiva)** | **Cómo** | **Cuándo** | **Quién** | **Fecha de****Seguimiento** |
| Elaborar las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano a partir del mes de Abril de 2018 y realizar mensualmente el análisis y tabulación de resultados para su seguimiento periódico.  | Encuestas, Análisis y tabulación de datos, entrevistas, correos.  | A partir del mes de abril de 2018.  | El Equipo de Mejoramiento Continuo de la Secretaría. Distrital de Obras Públicas. . | Junio de 2018. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preparado por:** | **Aprobado por:** | **Fecha** |
| EL EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA SECRETARÍA. | Ing. Rafael Lafont de Sales. |  JULIO 30 DE 2018. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de Seguimiento** | **Responsable** | **Resultado** |
| OCTUBRE 18 DE 2018 | ING. RAFAEL LAFONT | SE REALIZÓ SEGUIMIENTO, SE VERIFICA QUE ESTAN HACIENDO ACCIONES PARA QUE ESTA SEA CERRADA. |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **OBSERVACIONES:**A partir del mes de abril de 2018 se retomó esta labor nuevamente, se están haciendo encuestas de satisfacción del ciudadano en las oficinas de la secretaría distrital de obras públicas y en campo Programa Barrios a la Obra. |

|  |
| --- |
| **SEGUIMIENTO A LA NO CONFORMIDAD**  |
| **Nombre del auditor** | **Firma** | **Fecha** |  **Abierta** | **Cerrada** |
| LUIS FERNANDO CONSUEGRA |  | OCTUBRE 18 | X |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |