

ITEM	FUENTE	DEPENDENCIA	PROCESO/ SUBPROCESO	TIPO DE AUDITORIA	TIPO DE HALLAZGO (aplica únicamente para Auditorías de calidad)	NUMERAL DE LA NORMA (aplica únicamente para Auditorías de calidad)	TIPO DE ACCIÓN	CAUSA	ACCIÓN A IMPLEMENTAR				RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES POR PARTE DEL RESPONSABLE DEL PROCESO		SEGUIMIENTO DE LA OCI O AUDITOR INTERNO DE CALIDAD							
									FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO		FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO				
1	1. Auditorías a las siguientes quejas en el sistema de gestión - 2014EP0004229 recibida el 2 de julio de 2014 - 2014EP0004809 recibida el 10 de septiembre de 2014 - 2014EP00066723 recibida 1 de agosto de 2014 - 2014EP001896 recibida el 10 de septiembre de 2014 - 2015EP00020718 recibida 4 de marzo de 2015 - 2015EP0002925 recibida el 23 de marzo de 2015 - 2015EP0015101 recibida el 18 de febrero de 2015	Dirección Del Sistema Habitacional	Formulación de Políticas de Vivienda y Desarrollo Urbano y Territorial	CALIDAD	NO CONFORMIDAD	7.2. Procesos relacionados con el cliente	Correctiva - AC	1. Porque el personal no tiene conocimiento ALP-01 de las quejas y reclamos y sugerencias 2. Porque no se ha identificado como riesgo los reclamos y sugerencias que presenta el ciudadano 3. Porque el personal del Ministerio no tiene claro la metodología para el uso, manejo y actualización de la herramienta documental de identificación documental 4. Debido a la entidad no tiene un control de las quejas y sugerencias que son tramitadas y que son procesar de su competencia	Tramitar y dar respuesta a las quejas y reclamos	1. Revisar las quejas objeto de hallazgo determinar si algunas se relaciona con el subproceso 2. Incluir en el mapa de riesgos de cada uno de los procesos del SIS, el riesgo de no tener actualizado el sistema de gestión documental 3. Incluir en el mapa de riesgos de cada uno de los procesos del SIS, el riesgo de no tener actualizado el sistema de gestión documental y sugerencias presentadas por la ciudadanía	Documentos	1	25/09/2015	30/11/2015	Los Directores de la DSH, DEUT y DUVIS	Los Directores de la DSH, DEUT y DUVIS	1. Se realizó la revisión en el Sistema de Gestión Documental de las quejas y reclamos que se presentaron al subproceso de Formulación de políticas de vivienda y desarrollo urbano y territorial 2. Se efectuó la revisión del relacionando con la no atención oportuna frente a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía en el mapa de riesgos del subproceso de fecha 25/09/2015	Estado de la Acción (Uso del Proceso)	Cerrada	Nombre del Auditor	Estado de la Auditoría (Auditor)	Fecha del Seguimiento o Seguimiento	Fecha del Seguimiento
2	Auditadas algunas entidades ya que en algunas procesos la meta se ha sobrepasado	Dirección Del Sistema Habitacional	Formulación de Políticas de Vivienda y Desarrollo Urbano y Territorial	CALIDAD	NO CONFORMIDAD	8.2 Seguimiento y Medición	Preventiva- AP	Es necesario tener y actualizar las metas de los indicadores en Bases del Mejoramiento continuo de la Entidad	Revisar la estructura de los indicadores que conforman el SIS y verificar los datos que sean necesarios	Documentos	1	25/09/2015	30/11/2015	Los Directores de la DSH, DEUT y DUVIS	Los Directores de la DSH, DEUT y DUVIS	Teniendo en cuenta que el subproceso de Formulación de políticas de vivienda y desarrollo urbano y territorial cuenta con una herramienta de Seguimiento, Formulación de Políticas de vivienda y desarrollo urbano y territorial, se constata que el establecimiento de indicadores para medir el subproceso no incluye la herramienta de seguimiento actual	Estado de la Acción (Uso del Proceso)	Cerrada	Nombre del Auditor	Estado de la Auditoría (Auditor)	Fecha del Seguimiento o Seguimiento	Fecha del Seguimiento	

TOTALES

0

*Diana M. González*  
Diana M. González  
Nombre Responsable del Proceso

CARGO: Directora del Sistema Habitacional  
Fecha de aprobación: 25/09/2015

ALONSO CARRERA SPITTA

ALONSO CARRERA SPITTA  
Nombre Responsable del Proceso  
CARGO: Director de Espacios Urbano y Territorial  
Fecha de aprobación: 25/09/2015

ALEJANDRO QUINTERO ROMERO

ALEJANDRO QUINTERO ROMERO  
Nombre Responsable del Proceso  
CARGO: Director de Inversión en Vivienda de Interés Social (e)  
Fecha de aprobación: 25/09/2015

Evaluación del Plan de Mejoramiento	
Puntaje base de Evaluación:	PBEC
Puntaje base de evaluación de avance	PBEA
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	CPM = PONI/MV / PBEC
Avance del plan de Mejoramiento	APM = PONI / PBEA
	0
	0
	0