

OBJETIVO DEL PROCESO:	Orientar y describir los mecanismos y herramientas que se utilizan para el desarrollo de la mejora continua, mediante el tratamiento de las no conformidades reales y potenciales, sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía, sugerencias de los servidores, resultados de los espacios de participación y/o; rendición de cuentas con la ciudadanía, análisis de necesidades y prioridades en la prestación del servicio, resultados de la gestión institucional, seguimiento indicadores de gestión, implementación, monitoreo y seguimiento a la ejecución de controles establecidos para tratamiento de los riesgos, orientados al mejoramiento del desempeño institucional.
EQUIPO QUE EJECUTA O APOYA:	Alta Dirección, Coordinador de Planeación y Responsables de Procesos.
RESPONSABLE:	Director de Investigación y Planeación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	CLIENTES
Gobierno Nacional Entes de control Todos los procesos de la UAEOS	NTC ISO 9001:2015 MIPG Requisitos de los entes de control	Acopiar y consolidar información de la gestión institucional y lineamientos a tener en cuenta para el mejoramiento	P	Informe y consolidación de oportunidades de mejora	Todos los procesos
Todos los procesos	Informe y consolidación de oportunidades de mejora Resultados de auditorías Retroalimentación de usuarios Resultados de las PQRDS, denuncias por parte de la ciudadanía, sugerencias de los servidores, resultados de los espacios de participación Resultados de medición del desempeño institucional - FURAG Estado de las acciones de mejoramiento Identificación de	Analizar los datos e información de entrada para la revisión por la		Informe consolidado para revisión por la Dirección Evaluación de resultados Matriz de riesgos	Pensamiento y direccionamiento

	<p>cambios</p> <p>Resultados de los autodiagnósticos</p> <p>Gestión de Administración de Riesgos</p> <p>Recomendaciones para la mejora</p> <p>Rendición de cuentas a la ciudadanía</p> <p>Análisis de necesidades y prioridades en la prestación del servicio</p> <p>Seguimiento indicadores de gestión,</p> <p>Implementación, monitoreo y seguimiento a la ejecución de controles establecidos para tratamiento de los riesgos</p>	<p>Dirección</p> <p>Analizar resultados medición FURAG</p>	<p>H</p>		
<p>Entes de control</p> <p>Departamento administrativo de la Función Pública - DAFP</p> <p>Todos los Proceso Gestión del Control y la Evaluación, Gestión del Mejoramiento, Pensamiento y Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Resultado de la revisión por la dirección</p> <p>Resultados de auditoría</p> <p>Informes</p> <p>Productos o servicios no conformes"</p> <p>Indicadores</p> <p>Matriz de maduración SIGOS</p> <p>Información general de desempeño del proceso</p> <p>Resultados medición del desempeño FURAG</p>	<p>Definir con los responsables de los procesos, las acciones correctivas y de mejora con sus respectivos análisis de causa y acciones.</p>	<p>H</p>	<p>Acciones correctivas y de mejora</p> <p>Productos o servicios no conformes identificados y gestionados</p> <p>Informes</p> <p>Plan de mejoramiento FURAG</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Gestión del Mejoramiento</p>
<p>Todos los procesos</p>	<p>Acciones correctivas, o de mejora</p>	<p>Hacer seguimiento de los plazos y cierres de las acciones correctivas y de mejora</p>	<p>V</p>	<p>Acciones correctivas y de mejora gestionados</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Todos los procesos</p>	<p>Resultados de auditoría</p> <p>Retroalimentación de usuarios</p> <p>Desempeño de los procesos</p> <p>Estado de las acciones de mejoramiento</p>	<p>Revisión por la dirección</p>	<p>V</p>	<p>Resultado de la revisión por la dirección</p>	<p>Pensamiento y Direccionamiento Estratégico</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Todos los procesos de gestión</p>

	Identificación de cambios Recomendaciones para la mejora Evaluación de riesgos				
Proceso de evaluación y control Todos los procesos	Hallazgos de auditoría al proceso de Gestión de Mejoramiento Solicitudes de acciones de mejoramiento para el proceso de "Gestión del Mejoramiento" Autodiagnóstico de desempeño al Proceso de gestión del Mejoramiento. Recomendaciones de la revisión de la Alta Dirección.	Definir y adoptar acciones correctivas y acciones de mejora sobre el proceso de Gestión del Mejoramiento	A	Acciones correctivas y acciones de mejora	Todos los procesos

DOCUMENTACIÓN



INDICADORES

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
Establecer la eficacia en el control, monitoreo, seguimiento y verificación del Servicio y el producto NO conforme	CONTROL DEL SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME 2024	(Número de solicitudes de producto o servicio no conforme verificadas / Número de solicitudes de producto o servicio no conforme reportados) * 100	Trimestral	100	Revisión Calidad Jorge Muñoz
Establecer la oportunidad de la					

Alta Dirección para efectuar las revisiones correspondientes al SIGOS	OPORTUNIDAD DE LA REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN 2024	Informe entregado y revisados por la Alta Dirección.	Anual	1	Revisión Calidad Jorge Muñoz
Determinar la eficacia interna en lo que respecta al cumplimiento y oportunidad de los planes de las Acciones de Mejora y de las Acciones Correctivas.	CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS EN LAS ACCIONES DE MEJORA 2024	(? de los plazos establecidos para la ejecución de las acciones de mejora en el periodo / Plazo total para la ejecución de las acciones de Mejora Programadas en el periodo)	Bimestral	100	Revisión Calidad Jorge Muñoz

REQUISITOS POR CUMPLIR

REQUISITO LEGAL:

[NORMOGRAMA 2.024](#)

[MAPA DE RIESGOS 2.024](#)

CCNTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	30/Abr/2014	Ajuste de Entrada y Salida de acuerdo a Flujogramas
02	01/Dic/2014	Ingreso cambio de logo Entidad
03	22/Feb/2019	Se ajustó la caracterización con la nueva norma ISO 9001:2015 y MIPG
04	29/Abr/2021	Se modifica y ajusta el documento, incluyendo medición FURAG, planes de mejoramiento. Con base en la integración del SIGOS con MIPG.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 29/Abr/2021	Nombre: Revisión Calidad Jorge Muñoz Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 29/Abr/2021	Nombre: Marisol Viveros Zambrano Cargo: Coordinador Grupo Planeación y Estadística Fecha: 29/Abr/2021