



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: FO-M1-P3-25
 Versión: 03
 Fecha de Aprobación: 13/03/2020
 Página: 1 de 1

| HALLAZGO | | | | DEFINICIÓN DE LAS ACCIONES A TOMAR | | | | | | | SEGUIMIENTO | | | | | | | | |
|------------------------|--|----------------------|-----------------------|--|---|--|---|---|---|--------------|--------------------------------|---|----------------------|------------|--------------------------------|-----------|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. PROCESO | 2. FUENTE | 3. FECHA (DDMM/AAAA) | 4. TIPO | 5. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (NO CONFORMIDAD, OPORTUNIDAD DE MEJORA, DEBILIDAD DEL PROCESO) | 6. ANÁLISIS DE CAUSAS. ESCOGA LA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (DESARROLLAR METODOLOGÍAS DEFINIDAS VER FUENTES HOJAS) | 7. ESCRIBA LA CAUSA O CAUSAS PRINCIPALES RESULTADO DE METODOLOGÍA | 8. OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO O DE LAS ACCIONES A DESARROLLAR | 9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES A DESARROLLAR | 10. DESCRIPCIÓN DE LA META | 11. RECURSOS | 12. RESPONSABLE | | 13. FECHA PROGRAMADA | | RESPONSABLE | FECHA | DESCRIPCIÓN DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN | % DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN | ESTADO DE LA ACCIÓN ABERTACERRADA |
| M3-P3 GESTION CULTURAL | Informe de Medición de la Satisfacción | 31/07/2020 | DEBILIDAD DEL PROCESO | Se deberá planear y realizar una acción de mejora de acuerdo al tipo de servicio prestado, siendo este de asistencia técnica a los municipios, se recomienda profundizar en la identificación de la insatisfacción, para luego retroalimentar de manera detallada a todos los agentes de desarrollo. | Lluvia de ideas | Insatisfacción en los municipios de Alcalá, Buga y Buguegrande frente a la asistencia técnica brindada desde la Secretaría de Cultura Departamental. | Identificar en los dos municipios, a través de herramienta cualitativa los detalles de la insatisfacción frente a la asistencia técnica recibida. | Aplicar una herramienta cualitativa con los encargados de cultura de los municipios de Alcalá, Buga y Buguegrande que profundice en los detalles de la insatisfacción frente al servicio. | 1 herramienta cualitativa (encuesta o entrevista) | Humanos | Gustavo Acero Lary Castillo | Profesional universitario / contratista | 01/08/2020 | 31/12/2020 | Gustavo Acero Lary Castillo | 1/10/2020 | Se aplicó encuesta, teniendo como soporte formulario y sus respuestas. | 100% | cerrada |
| M3-P3 GESTION CULTURAL | Informe de Medición de la Satisfacción | 31/07/2020 | DEBILIDAD DEL PROCESO | Se deberá planear y realizar una acción de mejora de acuerdo al tipo de servicio prestado, siendo este de asistencia técnica a los municipios, se recomienda profundizar en la identificación de la insatisfacción, para luego retroalimentar de manera detallada a todos los agentes de desarrollo. | Lluvia de ideas | Insatisfacción en los municipios de Alcalá, Buga y Buguegrande frente a la asistencia técnica brindada desde la Secretaría de Cultura Departamental. | Mejorar los niveles de satisfacción de los municipios a través de la retroalimentación entre los miembros del equipo. | Socializar a los agentes de desarrollo lo identificado a través de la herramienta cualitativa, para luego retroalimentarse entre el grupo sobre aspectos importantes del servicio. | 1 Documento de socialización (acta) | Humanos | Lary Castillo | Contratista | 01/08/2020 | 31/12/2020 | Gustavo Acero | 1/10/2020 | Se realizó reunión de socialización de recomendaciones, teniendo como evidencia acta. | 100% | cerrada |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------|--|--|--|--|---------------------------------------|--|--|--|--|
| ELABORÓ | | | | | | | | | | REVISÓ | | | | | Fecha de Actualización: 15/12/2020 | | | | |
| Elaboró: Gustavo Acero | | | | | | | | | | Nombre: Leira Giselle Ramirez Godoy | | | | | Fecha de Socialización : 16/12/2020 | | | | |
| Cargo: Profesional universitario | | | | | | | | | | Cargo: Secretaria de Cultura | | | | | | | | | |
| Firma: <i>Gustavo Acero</i> | | | | | | | | | | Firma: <i>Leira G. Ramirez</i> | | | | | | | | | |
| Fecha: 31/07/2020 | | | | | | | | | | Fecha: 03/08/2020 | | | | | Fecha entrega a la coordinación MIPG: | | | | |