

1. **OBJETIVO:** Establecer las actividades secuenciales para el control y tratamiento de la No conformidad y producto No conforme e identificar y establecer las acciones a seguir cuando no se de aplicación al Procedimiento para recepción y trámite de peticiones y denuncias en su producto Informe Final para Atención Denuncia Ciudadana.
2. **ALCANCE:** Inicia con la identificación de una No conformidad o un producto No conforme y termina con el tratamiento y validación que se haga de éstos.
3. **CONDICIONES GENERALES:** N/A
4. **RESPONSABILIDADES:** Director Operativo de Participación Ciudadana.
5. **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | FORMATOS O REGISTROS |
|---|-------------|---|
| 1. Ejercer control al producto del procedimiento M2P4-05 para recepción y trámite de peticiones y denuncias de conformidad con las actividades establecidas en el mismo y/o en el Anexo 02 Caracterización del Producto "Informe Final para Atención Denuncia Ciudadana". | DOPC | |
| 2. Al encontrar una No conformidad en el " <i>Informe Final Visita Fiscal Para Atención Denuncia Ciudadana</i> ", diligenciar el Anexo 01 de Registro de Control de No conformidad o Producto No conforme y correr traslado al profesional para las acciones correctivas. | DOPC | Anexo 01 Control de No conformidad y producto No conforme |
| 3. Verificar el cumplimiento de la acción, aprobar y registrarla en el Anexo 01. | DOPC | Anexo 01 Control de No conformidad y producto No conforme |

| | | |
|--|--|--|
| ELABORÓ: Luz Adriana Vélez Sandoval | REVISÓ: Marta Isabel Gutiérrez Segura | APROBÓ: Manuel José Orozco Castillo |
| CARGO: Profesional Universitario | CARGO: Directora Operativa de Participación Ciudadana | CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| FIRMA: | FIRMA: | FIRMA: |
| ORIGINAL FIRMANDO | ORIGINAL FIRMADO | ORIGINAL FIRMDO |

| VERSION | Fecha Aprobación | Descripción breve de la modificación/actualización |
|---------|-------------------------|--|
| 2.0 | 1 de Octubre de 2015 | Se ajustan el procedimiento en razón a la eliminación del Flujograma del documento, etc. el contenido queda igual. |
| 3.0 | 5 de Septiembre de 2016 | Teniendo en cuenta que se modificó el procedimiento M2P4-05, se actualiza el presente procedimiento, donde se suprime la palabra queja. Se incluye en actividad 1 y 2, nuevo documento de caracterización del producto "Informe Final Visita Fiscal Para Atención Denuncia Ciudadana". Cambio de logo institucional. |
| 4.0 | 21 de agosto de 2020 | Se ajusta en razón de la ordenanza 500 de 2018 y al logo institucional |