

# Implementación

## CIRCULAR No. 01 de 2021 de VRG

### Actividades Permanentes

#### SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Dar respuesta completas y oportunas,
- Analizar los resultados de los informes trimestrales
- Levantar y registrar en el aplicativo SoftExpert los planes de mejoramiento que apliquen

#### MEJORA CONTINUA

- Seguimiento y gestión de los planes de mejora abiertos.
- Proponer nuevos planes de acción,
- Verificar la eficacia de los planes de mejora finalizados

### Actividades ejecutadas en septiembre

#### CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

- Formular los indicadores, formalizados remitiendo las hojas de vida al correo del SIGA, firmadas por el líder del proceso; Registro de los indicadores de gestión en el modulo de "Desempeño" del aplicativo SoftExpert, a cargo del equipo SIGA del nivel nacional. **Febrero y septiembre de 2021**

#### AUDITORIA INTERNA COMBINADA

- Ejecutar el Programa de auditoria interna combinada, **entre el 15 de julio a noviembre 30 de 2021**

# Implementación

## CIRCULAR No. 01 de 2021 de VRG

### Actividades para Octubre:

#### CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

- Implementación de la hoja de ruta para la “medición de los nuevos indicadores de desempeño en el aplicativo SoftExpert de acuerdo con la periodicidad definida”. **Septiembre a diciembre de 2021.**

#### CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS:

- Actualización de la caracterización de usuarios y partes interesadas, sus necesidades y expectativas. **Marzo a octubre de 2021.**

#### GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

- Consolidar inventario de trámites y servicios, Actualizar o validar las hojas de vida de T&S, gestión de planes de mejora asociados a T&S e Identificar y priorizar acciones de automatización de T&S. **Marzo a noviembre de 2021**

#### CONTROL DE SALIDAS Y TRABAJO NO CONFORMES

- Implementar la metodología en el módulo del aplicativo SoftExpert. **Junio a Julio de 2021.**

#### DATOS OPERATIVOS TRÁMITES SUIT

- Reporte trimestralmente de los procesos que sean responsables de uno o varios de los veintitrés (23) trámites del SUIT. **Antes de de 20 octubre.**