

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 20-Jun-16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 1 de 4

AUDITORIA No.	001	FECHA INFORME AUDITORIA	17/12/2021
PROCESO AUDITADO	Gestión de Ordenamiento Territorial		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretario de Planeación		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Caracterización de los procesos Normatividad aplicable Matriz de riesgos Indicadores de proceso Resultados de auditorías Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Directrices de las Políticas de MIPG. Procedimiento Racionalización de trámites.		
ALCANCE AUDITORÍA	Procesos seleccionados del Sistema de Gestión de Calidad – MIPG		
OBJETIVO AUDITORÍA	Verificar el cumplimiento de las directrices del Sistema de Gestión de Calidad – MIPG y de la Política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía de Pasto		
AUDITOR LÍDER	Claudia Pérez León	ACOMPañANTES	Liliana Mora

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
German Ortega	Secretario de Planeación	Secretaría de Planeación Municipal
Wilson Enríquez P	Profesional Universitario	Secretaría de Planeación Municipal
Diego Paul Martínez	Subsecretario de normas urbanísticas	Secretaría de Planeación Municipal
Enrique Riascos	Subsecretario de Ordenamiento Territorial	Secretaría de Planeación Municipal

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia un enfoque del proceso hacia la mejora continua, adelantado acciones de mejora y fortalecimiento de sus procedimientos internos.</li> <li>Se evidencia que los tiempos de respuesta a las solicitudes de trámites han disminuido considerablemente gracias a las acciones de mejora adelantadas, con las cuales se ofrece un mejor servicio al ciudadano mediante la gestión de trámites en línea, de esta manera los trámites que en promedio se tardaban hasta mes y medio, en la actualidad se tardan en su mayoría un día en ser respondidos.</li> <li>Se evidencia el enfoque por resultados de la Secretaría de Planeación cuyo objetivo es</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
20-Jun-16	05	MC-F-009	2 de 4	

brindar una información clara al ciudadano sobre el Ordenamiento Territorial, la satisfacción de sus usuarios, el servicio al ciudadano, la racionalización de trámites, entre otras, políticas que hacen parte esencial del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

- La carta de navegación del proceso es el Plan de Ordenamiento Territorial.
- Se realizó una sistematización de actividades que anteriormente quitaban tiempo de sus labores a los funcionarios, hoy en día, los funcionarios pueden hacerse cargo de sus labores específicas mejorando la eficiencia y efectividad del proceso.

**Estrategias de comunicación con grupos de valor:**

- A raíz de la pandemia, fue necesario implementar estrategias de gestión de trámites a través de correo electrónico y por tanto la sistematización de los mismos.
- La sistematización de los procedimientos, dio lugar al mejoramiento de los mecanismos de recepción y respuesta de PQRs.
- Se diseñó la gestión de las PQRs a través de un aplicativo y una matriz sistematizada de reparto de solicitudes.
- Se evidencia que se cuenta con profesionales para dar respuesta técnica a las solicitudes, debidamente recepcionadas y gestionadas, con varios medios de entrada de PQRs como son: Oficio físico, Plataforma PQRD, Solicitud Verbal y Unidad de correspondencia, el que más funciona es **plataforma y Unidad de correspondencia**.
- Se evidencia que se cuenta con mecanismos para medir la trazabilidad de los trámites.
- Se evidencia que el secretario de Planeación cuenta con herramientas de seguimiento y control de las actividades de los funcionarios y por ende del proceso.
- El control de tiempo de respuesta a los trámites se realiza mediante un tablero de control establecido internamente.

**ASPECTOS POR MEJORAR**

- Se evidencia que es necesario que el equipo directivo y funcionarios de la Secretaría de Planeación Municipal adquieran conocimientos específicos sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para que se adopten todas las acciones de gestión del proceso que se han adelantado al marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Mejorar la metodología de seguimiento y trazabilidad de los trámites, que permita tener el historial de los datos de operación, en lo relacionado con los trámites con mayor cantidad de solicitudes y aquellos con mayores PQRS con el fin de que dicha medición permita evidenciar oportunidades de mejora para el mejoramiento de los procedimientos internos relacionados con trámites y por ende la satisfacción del

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 20-Jun-16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 3 de 4

ciudadano. En este sentido se recomienda realizar un informe mensual sobre las solicitudes de trámites.

- Se recomienda crear una alerta del tiempo de respuesta de cada uno de los trámites solicitados que permita identificar los trámites que requieren oportunidad en su respuesta
- Realizar ajustes metodológicos a la matriz de riesgos que permitan identificar claramente los riesgos del proceso para realizar un monitoreo periódico y oportuno a los controles establecidos de manera sistemática, permitirá un seguimiento continuo, presente en todas las etapas y abarcara todas las etapas de gestión del riesgo.
- La implementación de planes para el registro de oportunidades de mejora coadyuva a prevenir la ocurrencia de no conformidades y a la conformidad de los productos y los servicios.
- Se recomienda documentar actividades de gestión propias del proceso de las cuales se evidencio su cumplimiento, pero no están registradas ni existen los procedimientos correspondientes.

**NO CONFORMIDADES**

No	Criterio de Auditoria	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
	Conocimiento sobre el MIPG	En entrevista a los auditados se evidencia la falta de conocimiento y apropiación de las políticas del MIPG y sus directrices, ya que a pesar de que cuentan con varias herramientas que ponen en práctica el Sistema de Gestión de Calidad, incumplen los lineamientos impartidos para la adopción del MIPG.

**Elaboró: Auditor Líder.**

CLAUDIA MILENA PÉREZ LEÓN



Nombre

Firma

**Aprobó: Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional**

MARCELA SOFIA PEÑA TUPAZ



 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
<b>VIGENCIA</b> 20-Jun-16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 4 de 4	

**Nombre**

**Firma**