



NOMBRE DEL FORMATO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

PLAN DE MEJORAMIENTO

VIGENCIA
17-Octubre-12

VERSIÓN
03

CÓDIGO
EJ-F-007

CONSECUTIVO

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
1	La Secretaría de Tránsito Municipal en la actualidad no cuenta con un espacio físico apropiado en área y condiciones técnicas, para conservación centralizada del archivo de gestión; situación que expone estos documentos a presuntas pérdidas y un permanente deterioro de los mismos; Valiendo principios archivístico ordenado por la ley 594 de 2000, los artículos 1º y 2º de las Acuerdos 038 y 042 del 2002 respectivamente, emanadas del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, que en su orden tratan sobre la "responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos" y sobre "la obligatoriedad de la organización de los archivos de gestión". Causal que de persistir dará lugar a sanciones, establecidas en el Código Único Disciplinario – ley 734 de 2002	TODAS LAS AREAS	Capacitar al personal que maneje archivo de gestión con el fin de dar cumplimiento a la norma de archivo documental. Conseguir un lugar adecuado para trasladar el archivo de los históricos de los vehículos y el archivo de gestión.	Subsecretari o de Registro - Inspectores - Jefe Jurídica - Financiera - Subsecretari o Operativo - Secretarías Subsecretari a de Movilidad	01/05/2013	30/04/2014	Personal capacitado en normas y conservación de archivo. Archivo trasladado	
2	Se encontraron en las diferentes dependencias (ver archiva Inspecciones, CAM Angano, Subsecretaría Operativa, Archivo Central), archivadores en mal estado y muchos que no llenan las especificaciones de las normas técnicas de archivo.	TODAS LAS AREAS	Capacitar al personal que maneje archivo de gestión con el fin de dar cumplimiento a la norma de archivo documental. Conseguir un lugar adecuado para trasladar el archivo de los históricos de los vehículos y el archivo de gestión.	Jurídica - Financiera - Subsecretari o Operativo - Secretarías Subsecretari a de Movilidad	01/05/2013	30/04/2014	Personal capacitado en normas y conservación de archivo. Archivo trasladado	



NOMBRE DEL FORMATO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

PLAN DE MEJORAMIENTO

VERSIÓN
03CÓDIGO
EF-007

CONSECUTIVO

VIGENCIA
17-Oct-Usr-12

ALCALDIA DE PASTO

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILERMO VILLOTA GOMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-3

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
3	La Secretaría de Tránsito localiza en diferentes aéreas de la ciudad los 4 archivos de gestión, que se encuentran ubicados en el CAM Angarroy, el archivo central, la Subsecretaría Operativa, Oficina Jurídica y en las inspecciones de tránsito, provocando en el desarrollo de las actividades de los procesos de la secretaría, problemas de calidad del servicio en cuanto a parámetro de oportunidad en la prestación del servicio	TODAS LAS AREAS	Capacitar al personal que maneje archivo de gestión con el fin de dar cumplimiento a la norma de archivo documental. Conseguir un lugar adecuado para trasladar el archivo de los históricos de los vehículos y el archivo de gestión.	Subsecretaría o de Registro - Inspectores - Jefe Jurídica - Financiera - Subsecretaría Operativa - Secretarías - Subsecretaría de Movilidad -	01/05/2013	30/04/2014	Personal capacitado en normas y conservación de archivo. Archivo trasladado	
5	En la actualidad los documentos producidos en las inspecciones, la oficina jurídica de tránsito y el despacho del jefe de la dependencia, se ubican y disponen en el cuarto piso del edificio de la antigua caja agraria, asumiendo alto riesgo al someter a altos cargos la parte estructural del antiguo edificio, no obstante que las observaciones finales de la auditoría realizada por la controloría en mayo de 2011, advierte las condiciones precarias de los pisos 4,5 y 6, reflejadas en la presencia de fisuras y grietas en la junta entre pantallas del bloque B y los columnas de la estructura que soporta las escaleras de acceso.	TODAS LAS AREAS	Trasladar parte del archivo de inspecciones y de jurídica	Jurídica e inspecciones	15/05/2013	30/04/2014	Archivo trasladado	
6	Falta implementar la dotación de elementos de seguridad Industrial y salud ocupacional para el manejo seguro de documentos archivados, relacionados con accesorios de protección de vías respiratorias y guantes.	TODAS LAS AREAS	Solicitar a almacén elementos de seguridad para dotar a personal	Directivos y supervisores de controlación de O.P.S. Responsables	01/05/2013	30/04/2014	dotacion de elementos de seguridad al 100% del Personal que realice actividades que	
8	Conforme a lo expuesto anteriormente se encuentran 13 trámites pendientes por cancelar y procesar entre los 2 dependencias en mención, para publicar en el Sistema Único de Información de Trámites, que corresponden al 42% del total estimado de trámites informados por la Secretaría de Tránsito.	REGISTRO - CALIDAD	Culminar el proceso de documentación de trámites correspondiente a la fase I de Gobierno en Línea (Fase de información en línea)	encargado de Gobierno en línea en la STIM -	Abril 2013	Junio 2013	Trámites aprobados/Total de Trámites de la Secretaría de Tránsito	



ALCALDIA DE PASIVO

NOMBRE DEL FORMATO

VIGENCIA
17-Octubre-12

PLAN DE MEJORAMIENTO
VERSION
03

CODIGO
EF-007

CONSECUTIVO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

ÁREA AUDITADA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILERMO VILLOTA GOMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012/3

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
9	De acuerdo a información suministrada verbalmente por funcionario de la secretaría Operativa, acerca de la descripción de las actividades del procedimiento "CO-P-011 Experticios técnicos", no existe exacta correlación entre la descripción verbal, de las actividades reales suministrada por el funcionario y la descripción del procedimiento en mención aprobado por el sistema de gestión de calidad; evidenciándose en la entrevista que la primera actividad debía ser y denominarse "Recepcionar de la solicitud", la cual a su vez debería llevar un control del requisito establecido por la secretaria de tránsito, consistente en que el usuario debe entregar unos documentos y las llaves del vehículo para la realización del experticio por parte del perito, de lo contrario no continuaría el procedimiento, para lo cual se remitiría a la actividad fin de procedimiento.	SUBSECRETARIA OPERATIVA - CALIDAD	Revisar procedimiento de Experticios Técnicos. Detallando cada actividad.	Coordinadora de calidad	Mayo 2013	Junio 2013	Procedimiento CO-P-011 "Experticios Técnicos" Corregido.	Consideramos que se debía delimitar la Auditoria, puesto que en algunas partes se realiza una auditoria de gestion y en otros puntos, como este y otros mas se evidencia la metodología de una Auditoria Interna de Calidad.
10	En la actividad "Recepcionar la solicitud" realizada por la Secretaria de tránsito, se llevo a cabo el registro en el libro de minutos, donde se le asigna un numero consecutivo a la solicitud del experticio técnico, con el fin darle turno y programar los visitas para el técnico operativo con funciones de perito. De la misma manera el documento aprobado del procedimiento en mención, no describe las actividades de la secretaria, quien recibe del técnico operativa - perito los informes, lo registra en el sistema y se encarga de enviar a la fiscalia.	SUBSECRETARIA OPERATIVA - CALIDAD	Revisar procedimiento de Experticios Técnicos. Detallando cada actividad.	Coordinadora de calidad	Mayo 2013	Junio 2013	Procedimiento CO-P-011 "Experticios Técnicos" Corregida.	Consideramos que se debía delimitar la Auditoria, puesto que en algunas partes se realiza una auditoria de gestion y en otros puntos, como este y otros mas se evidencia la metodología de una Auditoria Interna de Calidad.
11	Falta diseñar y aprobar formato para la entrega del agente de tránsito de los documentos y llaves del vehículo, a la secretaria quien realiza posteriormente el registro en la base de datos del sistema.	SUBSECRETARIA OPERATIVA - CALIDAD	Diseñar e implementación del formato para la entrega de documentos y llaves según las necesidades de los funcionarios.	Funcionaria encargada de Experticios Técnicos y Coordinado de calidad.	Mayo 2013	Junio 2013	Formato diseñado y aprobado.	Consideramos que se debía delimitar la Auditoria, puesto que en algunas partes se realiza una auditoria de gestion y en otros puntos, como este y otros mas se evidencia la metodología de una Auditoria Interna de Calidad.



ALCALDIA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO	
VIGENCIA	
17-Octubre-12	
PLAN DE MEJORAMIENTO	
VERSIÓN	
03	
CÓDIGO	CONSECUTIVO
EF-007	

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
12	El supervisor de Unidad de Policía Judicial y de Seguridad, al final del procedimiento, realiza el servicio de entrega del vehículo, mediante oficio remitida al parqueadero, adjuntando el formato ORDEN DE SALIDA, el cual se identifica con el respectivo consecutivo de radicación, destacándose además que éste formato no cumple con la codificación y aprobación por parte del sistema de gestión de Calidad de la Secretaría de Tránsito.	INSPECTORES - SUBSECRETARIA OPERATIVA- CALIDAD- JURIDICA	Realizar las modificaciones respectivos al Manual de Documentación para especificar la codificación de los formatos que no puedan llevar el encabezado completo por falta de espacio.	Supervisor de Unidad de Policía Judicial y de Seguridad - Coordinador de calidad	Mayo 2013	Junio 2013	Codificación formato Orden de Salida.	Consideramos que se debio delimitar la Auditoria, puesto que en algunos partes se realiza una auditoria de gestion y en otros puntos, como este y otros mas se evidencia la metodología de una Auditoria Interna de Calidad.
13	Para eventos de vehículos retenidos en los parqueaderos, por infracción a las normas de tránsito, no existe procedimiento de peritazgo de las condiciones del vehículo dejado a la protección y salvaguarda de la Secretaría de Tránsito mediante actividad tercerizada por un privado, incumpliendo el numeral 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE que establece que la entidad debe proteger los bienes que son propiedad del cliente.	SUBSECRETARIA OPERATIVA- CALIDAD-	Adelantar el procedimiento de acuerdo a lo establecido en la norma	Subsecretaria Operativa	15/05/2013	31/12/2013	Procedimiento ajustado	No existe el procedimiento actividad que se lleme peritazgo, al respecto el contratista responsable del parqueadero es quien realiza el inventario del vehículo el cual queda en custodia de este.
15	De los controladores existentes, 3 se encuentran en regular estado como son los ubicados en la Cra. 23 con 17, Cra 30 con 19 y el de la Calle 18 con carrera 14.	SUBSECRETARIA OPERATIVA.	Mantenimiento preventivo a semáforos existentes	Subsecretaria de Movilidad	15/05/2013	Continuo	Mantenimiento realizado	Dentro de la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público SETP, se encuentra el componente Sistema Semafórica. La implementación del SETP está a cargo del ente gestor que es AVANTE.



ALCALDIA DE PASTO

NOMBRE DEL FORMATO

VIGENCIA
17-Octubre-12PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
PLAN DE MEJORAMIENTOVERSIÓN
03CÓDIGO
EF-007

CONSECUTIVO

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GÓMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012/23

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NÚMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

Nº OBSERVACION Y/O Hallazgo	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACION Y/O Hallazgo	ÁREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
16	No se cuenta con la cuadrilla completa para programar mantenimientos preventivos, suficientes y oportunos que garanticen el funcionamiento normal del sistema de semaforización en toda su extensión. El personal que realiza los labores de mantenimiento a la red semaforica está constituido por un técnico de carrera administrativa y un auxiliar por orden de prestación de servicios.	SUBSECRETARIA OPERATIVA.	El personal de la STM, continuará con el mantenimiento preventivo de los semáforos existentes.	Despacho STM	01/06/2013	30/04/2014	% Mantenimiento preventivo	Cabe anotar que en la actualidad no existe sistema de semaforización, entonces el personal se hace al utilizar este terreno.
17	En cuanto ASEÑALIZACIÓN. Existen 200 señales por reparar, de PARE en señales verticales sobre ángulo metálico.	SUBSECRETARIA OPERATIVA.	Se seleccionarán aquellas señales que son susceptibles de reparación para contratar tal servicio.	Despacho STM	01/06/2013	31/12/2013	Contrato suscrito	
20	Las siguientes fotos, es evidencia de la falta de seguridad industrial en el trabajo realizado por la cuadrilla dedicada al mantenimiento de semáforos, tal como lo establece la normatividad vigente del ministerio de protección social en la resolución 3673 del 26 de septiembre de 2008 y el literal "c" del artículo 21 del decreto 1295. En la primera foto de la izquierda, el funcionamiento técnico para el semáforo en plena operación, montado en una escalera que sostiene su auxiliar, demóstrase que no cuentan con el vehículo GRUA CANASTILLA, establecidos por las normas técnicas de seguridad industrial. Mientras que la foto de la derecha se puede apreciar la carga extra larga en la camioneta no para este tipo de uso. De las anteriores situaciones anómalas, en la refina de cualquier ciudadano desprevendo, conlleva obligatoriamente a la pérdida de confianza y credibilidad hacia la administración municipal.	SUBSECRETARIA OPERATIVA.		Despacho STM	01/06/2013	31/12/2013	Contrato suscrito	
22	En la subsecretaría operativa na hoy difusión de la política y objetivos de calidad, que se evidencie en los afiches institucionales.	OPERATIVA - CALIDAD	Reinducción sobre el sistema de gestión de calidad en la subsecretaría operativa.	Coordinador de calidad, Subsecretario Operativo	Julio 2013	Agosto 2013	Funcionarios capacitados de la Subsecretaría Operativa/ Total de funcionarios en la Subsecretaría Operativa	



NOMBRE DEL FORMATO

VIGENCIA
17-Octubre-12

PLAN DE MEJORAMIENTO
VERSIÓN
03

CÓDIGO
EH-F-007

CONSECUTIVO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-23

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
23	El nivel de eficiencia en la ejecución promedio mensual del presupuesto, durante el año 2011 para las actividades de mantenimiento de semaforización, fue del orden del 85%. Mientras para el año 2012 a corte del octavo mes, el nivel de eficiencia en la ejecución promedio mensual del presupuesto es del 36,5%, indicando lo anterior, una ineficiencia del 63,5% en la gestión de la Secretaría de Transito para la actividad SEMAFORIZACIÓN, durante el año 2012.	SUBSECRETARIA DE MOVILIDAD FINANCIERA	Se realizara el contrato de suministro de materiales y mano de obra para demarcación y señalización vertical Realizar cronograma de demarcación	Subsecretaria de Movilidad	01/05/2013	31/12/2013	Contrato realizado Cronograma implementado 80% peticiones atendidas/ total peticiones	La ejecución presupuestal fue menor por cuanto en la vigencia 2011 se adquirieron materiales y suministros los cuales quedaron en bodega y se consumieron en la vigencia 2012. Por lo cual se refleja un menor gasto de igual manera se declara que la señalización y demarcación de las vías depende de factores externos como : Clima, estado de vías y las obras que se estén ejecutando en estas.
24	Para la actividad SEÑALIZACIÓN, el nivel de eficiencia en la ejecución promedio mensual del presupuesto, durante el año 2011 fue del orden del 96%. Mientras para el año 2012 a corte del octavo mes, el nivel de eficiencia en la ejecución promedio mensual del presupuesto es del 14,6%, indicando lo anterior, una ineficiencia del 85,4% en la gestión de la Secretaría de Transito para la actividad SEÑALIZACIÓN durante el año 2012.	SUBSECRETARIA DE MOVILIDAD FINANCIERA	Se atendera de acuerdo al cronograma teniendo en cuenta los derechos de petición y solicitudes de la comunidad. Realizar cronograma de demarcación	SUBSECRETARIA DE MOVILIDAD	01/05/2013	31/12/2013	Contrato realizado Cronograma implementado 80% peticiones atendidas/ total peticiones	De acuerdo a lo anterior se deduce que no hay mala eficiencia en la gestión



ALCALDIA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO	
PLAN DE MEJORAMIENTO	
VIGENCIA	Código
17-Octubre-12	E-F-007
CONSECUTIVO	

AREA AUDITADA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	RESPONSABLE AREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ	PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-3	FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013
NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12			

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
27	En entrevista con funcionarios de las diferentes instalaciones y dependencias de la secretaria de tránsito, se observó la falta de unidad de información y de procedimiento para la atención y administración centralizada de las peticiones quejas y reclamos, no obstante que a partir del año 2011 el despacho de la Secretaría de Tránsito manifiesta atender los PQRS con apoyo de herramienta del aplicativo MERCURY. Por norma hay que implementar la atención de peticiones quejas y reclamos, a través de línea gratuita y correo institucional, para lo que igualmente debería designarse un funcionario dedicado a la administración de los PQRS. Existe un correo institucional de la dependencia, sin embargo no hay atención directa, seguimiento y control para la atención de los PQRS.	CALIDAD	Implementación del sistema de PQRS y correspondencia mejorada	Ingeniero Henry Casquer, Ingeniera Vanessa Benavides	Mayo 2013	Septiembre 2013	80% de implementación	
28	Se utiliza adecuadamente el formato para citación a reuniones IC-F-045, que evidencia la articulación con el uso de formatos del sistema de gestión de calidad del nivel central, situación que debería establecerse como disposición, en el capítulo GENERALIDADES del procedimiento "MC-P-001 Control de Documentos" del sistema de gestión de calidad de la Secretaría de Tránsito.	CALIDAD	Modificación del procedimiento MC-P-001 Control de Documentos, especificando el uso de los formatos y procedimientos del Sistema de gestión de Calidad de Nivel central.	Coordinador de calidad	Junio 2013	Julio 2013	Procedimiento MC-P-001 "Control de Documentos" Corregido.	



ALCALDIA DE PASTO

NOMBRE DEL FORMATO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

PLAN DE MEJORAMIENTO

VERSIÓN

03

Código

EH-F-007

CONSECUTIVO

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2013

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
30	Se encontró obsoleto el formato "PL-F-005 Atención a la comunidad", por cuanto no es utilizado en el procedimiento para atención de PQRS.	CALIDAD	Eliminar el formato PL-F-005 Atención a la Comunidad, por no ser funcional	Coordinador de calidad	Julio 2013	Agosto 2013	Formato eliminado.	Por la gran atención de la comunidad en la secretaría de Tránsito el formato en mención dentro de la prueba que se realiza para su aplicación se observa que no es funcional porque retarda mas los tiempo en atención a la comunidad
31	Para recoger la voz del cliente, no se ha implementado mecanismos o instrumentos para administrar sus necesidades, deseos y expectativas, que puedan ser traducidos y utilizados, para el ajuste de las especificaciones técnicas en los procesos de elaboración y prestación de los servicios misionales de la secretaría, que permita el logro de los objetivos para la mejora continua del desempeño de la dependencia.	CALIDAD SISTEMAS	- Implementación del sistema de PQRS y correspondencia mejorada un Buzón para recibir las PQRS - Adquisición de	Ingeniero Henry Cusquier, Ingeniera Vanessa Benavides	Mayo 2013	Septiembre 2013	- 80% de implementación Buzón de PQRS	
32	No existe un procedimiento de comunicación permanente y oportuna con los usuarios del servicio, para realizar el trabajo integral de recepción, trámite y solución efectiva de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que refleje y transmita que la secretaría está interesada no solo en darle un respuesta, sino en resolverles y escucharles todas sus inquietudes, por la que se evidencia que las personas de los clientes externos, son verdaderamente importantes para la Secretaría de Tránsito.	CALIDAD	Implementación del sistema de PQRS y correspondencia mejorada	Ingeniero Henry Cusquier, Ingeniera Vanessa Benavides	Mayo 2013	Septiembre 2013	80% de implementación	
33	No se encontró como tal, la oficina de Atención al ciudadano, tal como lo establece la normatividad vigente.	CALIDAD	Implementación del sistema de PQRS y correspondencia mejorada	Ingeniero Henry Cusquier, Ingeniera Vanessa Benavides	Mayo 2013	Septiembre 2013	80% de implementación	



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO		PLAN DE MEJORAMIENTO	
VIGENCIA		VERSIÓN	
17-Octubre-12		03	
CÓDIGO		CONSECUTIVO	
EH-007			

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ	PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012/3	FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013
NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12			

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
34	No obstante la evidencia favorable del estilo de dirección y voluntad de la alta dirección para la implementación del sistema de gestión de calidad en la Secretaría de Tránsito, en documentos tales como el Decreto 0196 del 5 de Abril de 2012 y, "Actos del comité calidad", no se presentan registros de las actividades de administración del sistema de gestión de calidad que refleje la mejora continua de su eficiencia, eficacia y efectividad del mismo representados en instrumentos de evaluación, seguimiento y control a los indicadores de resultados o servicios, indicadores de capacidad u operativo de los procesos, procedimientos obligatorios de la norma NTCGP 1000, riesgos a los procesos, correcciones o acciones correctivas o acciones preventivas para eliminación de causas o no conformidades del orden legal, de los clientes, de la norma de calidad (requisitos de la norma NTCGP 1000) o de los procedimientos o disposiciones acordados por la dependencia	CALIDAD	Realizar 2 Comités de Calidad por año (Cada final de semestre) para evidenciar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.	Comité de Calidad	Julio 2013	Diciembre 2013	Total de Comités de Calidad programados/Total de Comités de Calidad realizados	
36	En algunas oficinas, no están claramente comprendido, por parte de algunos funcionarios de la secretaría, acerca de la conformación de la estructura y conformación del equipo de implementación y mejora del sistema de gestión de calidad, vinculados a los roles y responsabilidades de líderes y coordinadores de procesos.	CALIDAD	Distribución del procedimiento correspondiente a cada funcionario.	Coordinador de calidad	Julio 2013	Septiembre 2013	Funcionario con su debido procedimiento/Total de funcionarios STTM	
37	Las auditoría hizo revisión del manual de procesos y procedimientos, de los documentos debidamente aprobados con firmas, encontrándose la documentación del sistema de gestión de calidad, en las siguientes condiciones en cada una de los 8 procesos:	CALIDAD	Se revisara las sugerencias realizadas por el grupo auditor, y se realizara las correcciones respectivas	Coordinador de calidad	Julio 2013	Septiembre 2013	100% revisado el manual de procesos y procedimientos	
38	En entrevistas con funcionarios de las diferentes dependencias acerca del quehacer de sus cargos, se observó desconocimiento de los documentos aprobados del sistema de gestión de calidad, no obstante que explican verbalmente, con suficiencia los pasos lógicos de procedimientos, pero sin distinguir a que procedimientos le apuntan, en las que en algunas ocasiones conocen y utilizan los formatos debidamente aprobados, mientras que en otras ocasiones utilizan formatos sin ajustarse a calidad, y desconociendo cual es el procedimiento para elaborar y aprobar dichos documentos.	CALIDAD	Distribución del procedimiento correspondiente a cada funcionario.	Coordinador de calidad	Julio 2013	Septiembre 2013	Funcionario con su debido procedimiento/Total de funcionarios STTM	



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO	CONSECUTIVO
VIGENCIA	17-Octubre-12	EF-007	
ACERCA DE PASTO	VERSIÓN		
	03		

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ
 NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12 PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-3 FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
40	En lo relativo al PLAN DE SEGURIDAD VIAL establecido como política del gobierno nacional, no está claro por parte de los funcionarios competentes de las diferentes dependencias: La creación del comité, las directrices del plan, la forma de articular, los productos del proceso conforme a la nueva normatividad vigente y las directrices trazadas desde el foro recientemente realizado en Pasto	SUBSECRETARIA OPERATIVA.	Se continuara realizando mesas de trabajo con la empresa asesora contratada por el Ministerio de Transporte y el DNP, para la construcción del Plan Municipal de Seguridad Vial.	Subsecretaría de Movilidad	01/04/2013	30/04/2014	Mesas de trabajo realizados	La capacitación de los agentes de tránsito ha sido prioridad en esta administración de manera permanente en el tema de elaboración de comparandos con los inspectores de tránsito, en congresos y talleres realizados por los supervisores. Además el cargo de agente de tránsito exige que las personas que ejercen esta función deben conocer de manera obligatoria lo establecido en la Ley 769/2002.
41	En la subsecretaría Operativa, no se ha divulgado suficientemente, socializado y entregado los documentos en medio físico, relacionados con los protocolos tales como: planes de contingencia, y elaboración de comparandos; sin embargo algunos manifiestan conocer dichos procedimientos a través de la norma, y en socializaciones verbales de reuniones de trabajo; Falta además también diseñar el formato de documentos "protocolos" de acuerdo a parámetros del sistema de calidad.	SUBSECRETARIA OPERATIVA.	Continuar con capacitaciones a los agentes de Tránsito. Hacer seguimiento a elaboración de comparandos Informar a los entes de Control cuando haya reincidencia en la mala elaboración de comparandos	Subsecretaría Operativa Coordinador del grupo operativo	01/05/2013	30/04/2014	2 capacitaciones al Año 100% seguimiento exoneración por mala elaboración de comparandos	
42	Se verifica que no tienen el empleo del libro auxiliar de caja menor, a sabiendas que el libro auxiliar sirve para registrar en una forma clara y detallada, las operaciones realizadas periódicamente dentro de la entidad	FINANCIERA	Se llevará auxiliar para los gastos de caja menor en hoja excel	Responsable de caja menor según acta administrativo	01/05/2013	31/12/2013	libro auxiliar implementado	Ya está implementado



ALCALDIA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

VIGENCIA
17-Octubre-12

VERSIÓN
03

CÓDIGO
E-F-007

CONSECUTIVO

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ

PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-3
FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
43	No se lleva control de cartera, ni registro de la obligación por morosidad de Semafortización, no existe esta información contable a la fecha. La información debería suministrarla el área de contabilidad y sistemas, pero no existe conciliación entre estas dependencias y/o entidades.	FINANCIERA - SISTEMAS - JURIDICA	Jurídica revisara el documento necesario a implementar con el fin de hacer efectiva la morosidad de tasa de semafortización.	Jurídica	01/06/2013	30/04/2014	Documentos revisados por jurídico	Contablemente no se puede registrar por no existir acto aditiva, factura u otro documento legal que cumpla requisitos y sirva de soporte para contabilizar como cartera
44	Se determina que no hay un análisis de cartera por edades para hacer traslado de cartera corriente de las cuentas 140102 multas y 140103 intereses a la cuenta 1475 deudas de difícil cobro	FINANCIERA - SISTEMAS	Se realizara depuración de cartera de acuerdo a estudios e investigaciones que realice jurídica y según emisión de actos administrativos	Jefe Jurídica- PU Financiera - Sistemas	01/05/2013	31/12/2013	V/cartera castigada/valor cartera depurada contablemente	En esta vigencia no se clasificara a la cuenta 1475 por no ser requisito de la contaduría, además esto iniciando un proceso de clasificación por cobro de coactivo.
45	Se observa que en la secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Pasto, que el soporte técnico de los sistemas de información, es manejado por una sola persona la cual se convierte en un funcionario indispensable, en el cual puede generar posibles riesgos y fuga de la información en la entidad, la cual ya se ha presentada en diversos oportunidades y que a su vez, podría obstaculizar el normal funcionamiento de los procedimientos, en caso de no contar con la persona asignada.	GRUPO DE SISTEMAS	Fortalecer el equipo de sistemas	Despacho Secretaría	01/05/2013	31/12/2013	Equipo fortalecido	
46	En La Secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Pasto, se evidencia que no existe auditorías periódicas al sistema, a fin de detectar posibles inconformidades y tomar medidas correctivas, que permitan determinar las posibles irregularidades que puedan presentarse en dicha oficina	GRUPO DE SISTEMAS	Se programaran auditorías informáticas internas orientadas a funcionalidad del sistema misión de la entidad	GRUPO DE SISTEMAS	01/07/2013	30/04/2014		Las auditorías actualmente se encaminan al manejo de la información y se realizan diariamente
47	Se observa que los controles en los trámites y manejo de información de documentos en la Secretaría de Tránsito y Transporte, deberán ser desarrollados al interior de la misma teniendo como base, los aplicativos o programas informáticos.	GRUPO DE SISTEMAS	Se realizará nueva documentación de los procesos involucrados con el sistema misión de la entidad	GRUPO DE SISTEMAS	01/06/2013	30/04/2014	% de procesos Informáticos Documentados	



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATIO		PLAN DE MEJORAMIENTO		CÓDIGO		CONSECUTIVO	
VIGENCIA		VERSIÓN		EH-007			
17-October-12		03					

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-31 FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013

NÚMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
51	Se observa que hace falta otra inspección, con el fin de descongestionar el trabajo acumulado en las inspecciones existentes, basándose en estudios previos que determinen la conveniencia y necesidad en su creación	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	presentacion de solicitud para la creacion de una nueva inspeccion	Secretaria	01/05/2013	31/12/2013	Solicitud realizada	
52	Se observa la pérdida de recursos en esta Secretaría, los cuales se han producido por motivos de negligencia en el recaudo de cobra coactiva en el periodo 2006 a 2007, pues no se acordaron medidas de recudo efectivos, que impedirían la perdida de recursos a la administración municipal ya que a estos procesos no les fueran emitidas resoluciones de cobra de forma oportuna, lo cual ocasiono entre otros la prescripción de la obligación de dichos comparendos	JURIDICA - COBRO COACTIVO	Realización de Cobra Persuasivo, notificación de conformidad a la ley Seguimiento o acuerdos de pago Aplicación de medidas cautelaresde forma preventiva y definitiva de embargo de salarios, honorarios, cuentas bancarias, bienes muebles e inmuebles.	Jefe Oficina Jurídica - Coordinador de Cobra coactiva	01/05/2013	30/04/2014	Indice de Notificaciones de Cobro Coactiva Indice recuperación efectiva de cartera de	En el acta de informe de empalme no se hizo entrega del No. De expedientes
55	La Oficina Jurídica de la Secretaría de Transito Municipal, deberá estar pendiente de los procesos Judiciales que cursen en la Fiscalía General en contra de Ex funcionarios de la entidad, los cuales hayan sido investigados por conductas delictivas cometidas al interior de la misma y de las cuales a la fecha no se ha obtenido resultados	JURIDICA	Verificar el No de procesos existentes, cada vez que no existe en la Oficina de Asesoría Jurídica dicha informacion, determinar su estado y hacer seguimiento a los mismos.	Jefe Oficina Jurídica	01/05/2013	30/04/2014	Procesos Inventariados 100% seguimiento a los procesos identificados	
56	Se evidencia que no se aprovecha el espacio total del área del primer piso, es aquel que se encuentra ubicado en el área utilizada por la oficina de SISBEN, para que este espacio sea cedido a STIM para mejorar la prestación del servicio, teniendo en cuenta que transito Municipal siempre será una oficina con alto flujo de atención de clientes en todo el año, y la oficina de SISBEN no posee esta problemática de atención.	TODAS LAS AREAS	Adelantar gestiones para ampliar el primer piso	Secretario	15/05/2013	31/12/2013	Gestiones realizadas	La STIM, no considera hallazgo a estas observaciones, ya que el espacio de SISBEN nunca ha sido asignada a la secretaria de transito



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO		PLAN DE MEJORAMIENTO		CÓDIGO		CONSECUTIVO	
VIGENCIA		VERSION		EH-007			
17-Octubre-12		03					

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ	PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-3	FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013
NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12			

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
59	Se evidencia que no hay una desintegración total del vehículo en todas sus partes en el lugar de asignada por esta secretaría en cumplimiento a lo ordenada en la ley 1383 de 2010, de una manera transparente y eficaz con el acompañamiento de un funcionario de la Secretaría de Tránsito y Transporte municipal, un delegado de los entes de control y se deberá solicitar el acompañamiento de un funcionario Judicial (fiscalía o Jijón), para realizar este procedimiento.	MOVILIDAD	Revisión y ajuste del proceso	Subsecretaría de Movilidad	15/05/2013	31/12/2013	Revisión realizada	La STM no considera hallazgo ya que se está cumpliendo con lo establecido en la norma es necesario que se detalle el hallazgo si se ha evidenciado incumplimiento en la norma A demás para garantizar el proceso de desintegración se conformó el comité veedor ciudadano creado mediante decreto 0029 del 27 de enero de 2011
63	Se evidencia que la información no se suministra de manera oportuna a la oficina de Control Interno Disciplinario, a fin de que se proceda a aperturar los procesos Disciplinarios en contra de los funcionarios o ex funcionarios que por negligencia, dejaron perder recursos importantes para la entidad, al no efectuar los cobros Coactivos de manera oportuna y permitir que este tipo de conductas generen detrimento al patrimonio público de la entidad.	JURIDICA	Revisión y seguimiento a los procesos	Jurídica y Sistemas	15/05/2013	31/12/2013	Seguimiento realizado	Se comulso copias a la Contraloría Municipal de Pasto, como a la Oficina de Control Interna, incluso por parte de esta última se solicito los nombres de los funcionarios que ocuparon los cargos de la Oficina Jurídica y el Secretario de Tránsito



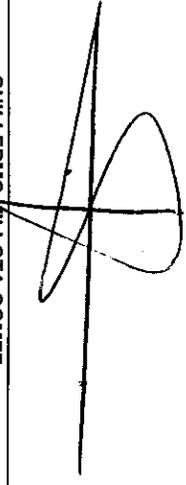
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

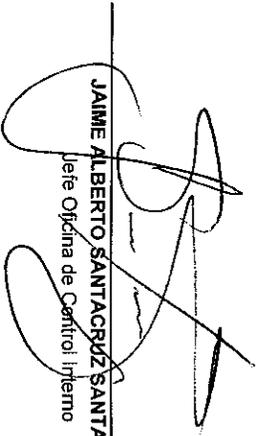
NOMBRE DEL FORMATO		PLAN DE MEJORAMIENTO		CÓDIGO		CONSECUTIVO	
VERSIÓN		VERSIÓN		E-F-007			
17-Octubre-12		03					

ÁREA AUDITADA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE RESPONSABLE ÁREA AUDITADA: GUILLERMO VILLOTA GOMEZ
 PERIODO DE LA AUDITORIA: SEPTIEMBRE 2012-3 FECHA DE SUSCRIPCIÓN: MAYO DE 2013
 NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 007/12

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
64	Se evidencia que las competencias utilizadas por parte de los agentes de tránsito las cuales son entregadas al Coordinador Operativo, deberán ser mantenidas bajo custodia por parte de este funcionario y no ser entregadas para su repartición al Celador de turno como ocurre en la actualidad, pues esta documentación deberá custodiarse a fin de evitar que caiga en manos ajenas a funcionarios de la secretaría de Tránsito Municipal	OPERATIVA - CALIDAD	Dar aplicabilidad al procedimiento CO - P - 003 Recepción y entrega de comparendos	SUBSECRETARIA RIO OPERATIVO COORDINA DOR DEL GRUPO OPERATIVO	01/05/2013	30/04/2014	100% implementación y aplicación del procedimiento	La entrega de comparendos tiene el siguiente procedimiento: 1. solicitud verbal del agente de tránsito quien manifiesta haber terminado la anterior comparendero, requisito obligatorio para la entrega de la nueva. 2. Existe un funcionario encargado de recibir y registrar, digitar y entregar dicho instrumento administrativo de manera obligatoria quien diligencia la minuta de entrega de comparendos, donde se especifica el número de talemario, la serie, fecha y firma de recibido conforme por el agente

SE ANEXA ACTA DE REUNION JURIDICOS SOBRE CONTRATOS DE PARQUEADERO Y GRUAS


GUILLERMO VILLOTA GOMEZ
 Secretario de Tránsito y Transporte Municipal


JAIMÉ ALBERTO SANTACRUZ SANTACRUZ
 Jefe Oficina de Control Interno