



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

VIGENCIA
27-Abr-17VERSIÓN
06CODIGO
EI-F-007

CONSECUTIVO

Nombre del área o proceso auditado: Secretaría de Gobierno	Nombre del responsable del área o proceso auditado: EDUARDO ENRIQUEZ CAICEDO	Periodo de la auditoria: 010-2017	Fecha suscripción: 29/09/2017
Numero de la Auditoria: 010-2017			

No HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		META	INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO
						INICIO	TERMINACION		
1	Pese a que las solicitudes de PQRD radicadas en los corregidurías son atendidas; no se evidencia un control a la contestación dentro de los términos establecidos de acuerdo al tipo de petición, por parte de la Subsecretaría de Justicia y Seguridad de quien es competencia el Monitoreo de la prestación del servicio de las Corregidurías, lo que puede conllevar a la inadecuada atención de lo totalidad de las PQRD en los tiempos pertinentes.	Secretaría Gobierno	No se realizó la adecuada coordinación con la corregidurías para el control de respuestas oportunas a los peticionarios de solicitudes y PQRD	Solicitud de informes 2016 en relación a las acciones realizadas para dar respuesta oportuna a las solicitudes y PQRD	Subsecretarios de Justicia y Seguridad,	29/09/2017	31/12/2017	17	17 informes 1 por cada corregiduría de emplame y gestion 2016
2	Los corregimientos como Genoy, Mocondino, Buesaquillo, Jamondino, Catambuco, el Socorro y Cabrera presentan falla en la prestación del servicio del trámite de PQRD puesto que el control a la trazabilidad y sistematización de las mismas es deficiente; ocasionando inoportunidad en el manejo de la información y posible riesgo de pérdida de la misma.		No se realizó el respectivo empalme ni seguimiento de los informes de gestión, en la entrega de cargos entre los corregidores salientes y los entrantes	Solicitud de Informes 2017 en relación a las acciones realizadas para dar respuesta oportuna a las solicitudes y PQRD	Subsecretarios de Justicia y Seguridad	29/09/2017	31/12/2017	17	17 informes 1 por cada corregiduría de emplame y gestion 2017
	Los corregidores que prestan el servicio en las corregidurías Municipales son responsables y es su deber de conocer y recibir a satisfacción toda la información manejada en las mismas para el normal desarrollo de las funciones a su cargo.		No se realiza sistematización para el control de la trazabilidad del control de respuestas a los peticionarios de solicitudes y PQRD	Solicitud de capacitación a la Oficina de Unidad de Correspondencia, en el manejo del procedimiento y plataforma para el control y trazabilidad de respuesta a la solicitud y PQRD	Subsecretarios de Justicia y Seguridad, Oficina de Unidad de Correspondencia	29/09/2017	31/12/2017	1	Capacitación a los 17 Corregidores

NOMBRE JEFE DEPENDENCIA

NOMBRE DEPENDENCIA


EDUARDO ENRIQUEZ CAICEDO
SECRETARIO DE GOBIERNO