



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

VIGENCIA
25-Sep-2013

VERSIÓN
03

CÓDIGO
EI-F-007

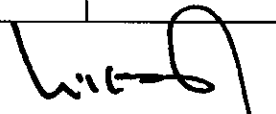
CONSECUTIVO

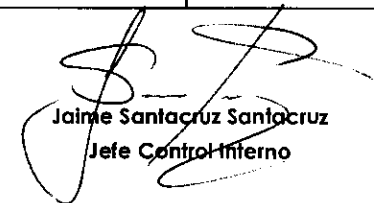
Nombre del área o proceso auditado: Secretaría de Planeación Municipal.	Nombre del responsable del área o proceso auditada: Victor Raul Eraso Paz	Periodo de la auditoría: Octubre- Diciembre 2013	Fecha suscripción: Febrero 2014
--	---	--	---------------------------------

Numero de la Auditoría: 012/13

No OBSERVACION Y/O HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION Y/O HALLAZGO	AREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO		INDICADOR DE ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACION		
1	Los tiempos de respuesta, manifestadas por los responsables son de 5 días de recibida la solicitud, sin embargo, se pudo evidenciar al revisar registros de manera aleatoria del mes mayo del año 2012, que este tiempo de entrega del certificada varía, es el caso de los certificadas CPE 1049, 1045, 1042, solicitadas en fecha 20-04-12, 23-04-12 y 23-04-12 respectivamente, fueron expedidos entre el 25 y 29 de mayo del 2012, superaran los 30 días poro la emisión del certificada; los certificadas CPE 1170, 1181, solicitados en fecha 11-05-12 y 08-5-12, fueran expedidos entre el 22 y 24 de mayo del 2012, alrededor de los 15 días poro su emisión.	Secretaría de Planeación Municipal	Difundir información a usuarios sobre el tiempo de entrega para trámites relacionados con la Solicitud de Estrato, Revisión de Estrato, Verificación de Estrato según normatividad Nacional Vigente.	Secretaría de Planeación Municipal	Febrero de 2014	Junio de 2014	No. de solicitudes certificadas dentro de los tiempos establecidos/ No. de Solicitudes * 100	

2	<p>A pesar que la Secretaría de Planeación, en acuerdo con la secretaria de Hacienda, ha publicado los requisitos para la solicitud de estratificación, se observó que las usuarios no cuentan con la información, por tanto son direccionados de la secretaria de Hacienda ubicada en el centro, a la Secretaría de planeación, en el CAM Anganoy, al llegar a la ventanilla reciben la información sobre requisitos, por tanta deben desplazarse nuevamente a la secretaria de hacienda para que le emitan el reciba para estudio de estratificación y las estampillas y nuevamente desplazarse al CAM, a entregar los documentos requeridos. Lo anterior evidencia que los canales de información al usuario sobre requisitos para la solicitud de dicha certificada no está siendo efectiva, y estas deben realizar varias desplazamientos, afectando la calidad del servicio.</p>	Secretaría de Planeación Municipal	<p>Solicitar a la Secretaría de Hacienda Municipal disponer una cartelera, donde se informe al usuario sobre el trámite a realizar para solicitud de estratificación, detallando requisitos y lugar donde efectuarlas, a fin de evitar desplazamientos innecesarios de los usuarios.</p> <p>Publicación en carteleras de la Secretaría de Planeación Municipal y difusión en las ventanillas de atención al público, pagina Institucional, informando al usuario sobre el trámite a realizar, detallando requisitos y lugar donde efectuarlas, para evitar desplazamientos innecesarios de los usuarios.</p> <p>Solicitar a la Secretaría de Hacienda habilitar un modulo para atención al público con el fin de recibir y entregar tanto las solicitudes como las reclamos de estratificación.</p>	Secretaría de Planeación Municipal	Febrero de 2014	Junio de 2014	<p>Oficio y seguimiento a la solicitud realizada</p> <p>No. de carteleras instaladas/No. de carteleras programas *100</p> <p>Oficio y seguimiento a la solicitud realizada</p>	
---	--	------------------------------------	---	------------------------------------	-----------------	---------------	--	--


Victor Raul Eraso Paz
 Secretario Planeacion Municipal


Jaime Santacruz Santacruz
 Jefe Control Interno