

		PLAN DE MEJORAMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS PARA HALLAZGOS DETECTADOS	
CÓDIGO:	GFCE03P-F04	FECHA APROBACIÓN	2022-05-31
VERSIÓN:	2.3		

Nombre Entidad Auditada	Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	Vigencia Auditada: 2023
NIT:	890.102.018-1	Fecha Plan de Mejoramiento: 1/08/2024

No.	Hallazgos Formulados	Causas	Acción Correctiva o de Mejoramiento	Descripción de la Actividad	Meta	Fecha Iniciación	Fecha Finalización	Responsable de la acción	Observaciones
1	OBSERVACIÓN # 1: EVALUACION OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LA PQRD Durante el respectivo análisis de las PQRSD, se procedió a verificar la oportunidad en las respuestas, donde se observa que el total de las PQRSD recibidas por parte del auditor es de 27.799. La muestra universal de peticiones un total de 6454, las PQRSD que son determinadas por inoportunas equivalen 23.22%. Teniendo en cuenta que estas se han determinado que son trasladadas por competencia, corresponden a trámites, la respuesta depende de otra dependencia o secretaría, bajo esas causas el equipo auditor determina que el proceso debe tener un control dinámico que	Debilidad seguimiento y control de resolución de las peticiones para oportunidad. (sic)	1. Realizar un análisis de las tipologías de PQRSD, que presentan y/o generan mayor incumplimiento en los tiempos de respuesta, para identificar estrategias que permitan mejorar la oportunidad en la atención.	1.1. Elaborar un informe de caracterización de PQRSD vencidas, estableciendo una metodología para la selección de una muestra representativa de PQRSD, y la clasificación de los motivos por los que más se reciben, con el objetivo de identificar con los responsables las posibles causas del incumplimiento y definir estrategias para mejorar la oportunidad en la atención.	Fortalecer los seguimientos y controles implementados para la atención oportuna de las PQRSD asignadas a la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial.	01/08/2024	31/12/2024	Asesor de Despacho	

CONTROL DE EMISION			
Elaborado en el proceso	Proyectado por: Julio M Peña D	Autorizado por: Comité Técnico Gestión Misional	Fecha: 2022-05-26
Revisado en planeación	Conformidad: Milna Isabel Jimenez Pérez -- Profesional universitario	Codificado: Judith Correa Ibáñez	Fecha: 2022-05-27
Implementación			Fecha:2022-06-13

© Este documento es propiedad de la Contraloría Distrital de Barranquilla prohíbe su reproducción por cualquier medio, sin autorización escrita del emisor

COPIA CONTROLADA



PLAN DE MEJORAMIENTO
ACCIONES CORRECTIVAS PARA HALLAZGOS DETECTADOS

CÓDIGO:	GF03P-F04
VERSIÓN:	2.3
FECHA APROBACIÓN	2022-05-31

Nombre Entidad Auditada		Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial		Vigencia Auditada: 2023					
NIT:		890.102.018-1		Fecha Plan de Mejoramiento: 1/08/2024					
Responsable de la Entidad		Eucaris Navarro Manzur							
No.	Hallazgos Formulados	Causas	Acción Correctiva o de Mejoramiento	Descripción de la Actividad	Meta	Fecha Iniciación	Fecha Finalización	Responsable de la acción	Observaciones
	permite minimizar el riesgo de inoportunidad; aunque se considera que debido a la cantidad de peticiones impetradas por la ciudadanía es un riesgo inherente, mismo que no es material; pero conforme a la administración de los riesgos es imprescindible		2. Gestionar la realización de capacitaciones y/o socializaciones sobre buenas prácticas en la atención de PQRS	2.1. Gestionar con Secretaría General, las actividades necesarias para realizar capacitación y socialización sobre la atención de las PQRS y el manejo de la herramienta de gestión documental SIGOB.		01/08/2024	31/12/2024	Asesor de Despacho	
			3. Fortalecer controles para asegurar la gestión oportuna de PQRS, asignadas a la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial.	3.1. Emitir y socializar una Circular, reiterando los lineamientos para la gestión oportuna en la atención de PQRS y hacer seguimiento a su cumplimiento por parte de las oficinas.		01/08/2024	31/12/2024	Secretaria de Despacho Asesor de Despacho	

CONTROL DE EMISION			
Elaborado en el proceso	Proyectado por: Julio M Peña D	Autorizado por: Comité Técnico Gestión Misional	Fecha: 2022-05-26
Revisado en planeación	Conformidad: Mirna Isabel Jiménez Pérez – Profesional universitario	Codificado: Judith Correa Ibáñez	Fecha: 2022-05-27
Implementación			Fecha: 2022-06-13

Este documento es propiedad de la Contraloría Distrital de Barranquilla, prohíbe su reproducción por cualquier medio, sin autorización escrita del contralor

COPIA CONTROLADA



PLAN DE MEJORAMIENTO
ACCIONES CORRECTIVAS PARA HALLAZGOS DETECTADOS

CÓDIGO:	GFCF03P-F04
VERSIÓN:	2.3
FECHA APROBACIÓN	2022-05-31

Nombre Entidad Auditada	Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial									
NIT:	890.102.018-1		Fecha Plan de Mejoramiento: 1/08/2024				Vigencia Auditada: 2023			
Responsable de la Entidad	Eucaris Navarro Manzur									
No.	Hallazgos Formulados	Causas	Acción Correctiva o de Mejoramiento	Descripción de la Actividad	Meta	Fecha Iniciación	Fecha Finalización	Responsable de la acción	Observaciones	
				3.2. Documentar los controles implementados para el seguimiento a la atención de PQRSD y continuar con su aplicación durante la vigencia.						


EUCARIS NAVARRO MANZUR
Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial


BELKA MARIA GUTIERREZ ARRIETA
Gerente de Control Interno de Gestión

CONTROL DE EMISION			
Elaborado en el proceso	Proyectado por: Julio M Peñafe D	Autorizado por: Comité Técnico Gestión Misional	Fecha: 2022-05-26
Revisado en planeación	Conformidad: Mirna Isabel Jiménez Pérez – Profesional universitario	Codificado: Judith Correa Ibáñez	Fecha: 2022-05-27
Implementación			Fecha: 2022-06-13

© Este documento es propiedad de la Contraloría Distrital de Barranquilla, prohibida su reproducción por cualquier medio, sin autorización escrita del controlador

COPIA CONTROLADA