



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS - PQRS

Código: FO-M1-P3-25

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 05/08/2022

Página: 1 de 1

HALLAZGO							DEFINICIÓN DE LAS ACCIONES A TOMAR				PLANEACIÓN DE LAS ACCIONES A EJECUTAR						13. SEGUIMIENTO					
1. PROCESO DE LA DETECCIÓN	2. FECHA (DD/MM/AAAA)	3. TIPO DE HALLAZGO	4. IDENTIFICACIÓN DE LA FUENTE DE DETECCIÓN	5. CLASIFICACIÓN DE FUENTE DE DETECCIÓN	6. TIPO DE ACCIÓN	7. REQUISITO DEL MIPQSG/SGCI	8. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	9. ANÁLISIS DE CAUSAS - ESCOJA LA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (DESARROLLAR METODOLOGÍA SEÑALADA, VER SIGUIENTES HOJAS)	10. ESCRIBA LA CAUSA O CAUSAS PRINCIPALES RESULTADO DE METODOLOGÍA	9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES A EJECUTAR	10. DESCRIPCIÓN DE LA META	11. RECURSOS	11. RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN			12. FECHA PROGRAMADA		13.1. DESDE LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	13.2. DESDE LA SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	13.3. DESDE LA LÍNEA ESTRATÉGICA	13.4. DESDE LA TERCERA	
													11.1. PROCESO	11.2. NOMBRE	11.3. CARGO	12.1. INICIO (DD/MM/AAAA)	12.2. FIN (DD/MM/AAAA)	13.1.1. % DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN			13.1.1. ESTADO DE LA ACCIÓN	13.1.2. LA ACCIÓN EFICAZ?
M4-P3 Gestion del Recaud	09/03/2023	Oportunidad de Mejora	Interna	Segunda línea de defensa	Acción de Mejora	Resultado de estudios, informes	Debilidad en la oportunidad para la atención de las peticiones radicadas en sede electrónica y sistema de administración de documento electrónico SADE	Lluvia de ideas	Baja información y sensibilización al contribuyente del Impuesto sobre vehículos automotores relacionada con la actualización de los cambios ocurridos en el vehículo (propietario, hurto o destrucción total) ante el organismo de tránsito correspondiente.	Realizar dos campañas publicitarias informativas a los contribuyentes del impuesto sobre vehículos automotores, sobre la importancia de mantener actualizado ante el organismo de tránsito donde este matriculado el vehículo, el registro de los cambios en las características del mismo.	2	Tecnológico	M4-P3 Gestion del Recaud	Ney Hernando Muñoz Sánchez	Gerente	03/04/2023	30/10/2023				Seleccionar	Seleccionar
									Falta apropiación por parte del personal de la Unidad de Rentas, en lo referente a la normatividad vigente para dar respuesta a las PQRS y adecuada gestión de las plataformas de radicación.	Realizar cuatro capacitaciones al personal de la Unidad de Rentas, en la adecuada y oportuna respuesta a las PQRS radicadas tanto en la sede electrónica como por el sistema de administración de documentos electrónicos SADE, y en la óptima gestión de las plataformas de radicación.	4	Humano	M4-P3 Gestion del Recaud	Ney Hernando Muñoz Sánchez	Gerente	03/04/2023	30/10/2023				Seleccionar	Seleccionar
									Falta de retroalimentación y verificación de la gestión de las PQRS radicadas en la Unidad de Rentas	Realizar informe mensual de seguimiento a las peticiones radicadas por la sede electrónica y por el sistema de administración de documentos electrónicos SADE, y retroalimentar con los grupos de trabajo.	7	Humano	M4-P3 Gestion del Recaud	Ney Hernando Muñoz Sánchez	Gerente	03/04/2023	30/10/2023				Seleccionar	Seleccionar
									Falta fortalecer el conocimiento, por parte del personal de la ventanilla única de la entidad, en los requisitos, tiempos de respuesta y tipificación de las diferentes solicitudes radicadas por los ciudadanos, dirigidas a la Unidad de Rentas.	En coordinación con la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca, se realizarán dos socializaciones al personal de la ventanilla única, encargada de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones dirigidas a la Unidad de Rentas, en temas relacionados con la tipificación, requisitos y tiempos de respuesta, de las solicitudes que se presentan en mayor volumen.	2	Humano	M4-P3 Gestion del Recaud	Ney Hernando Muñoz Sánchez	Gerente	03/04/2023	30/10/2023				Seleccionar	Seleccionar

ELABORÓ Nombre: Gineth Marcela Burgos Burgos - Mónica Alexandra Sarría Calero Cargo: Profesional Universitario (e) - Líder de Programa (e) Firma: Fecha: 27/03/2023		REVISÓ Nombre: Ney Hernando Muñoz Sánchez Cargo: Gerente Firma: Fecha: 27/03/2023		APROBÓ Linea Estratégica (Comité Institucional de Coordinación de Control Interno) Firma: _____		Fecha de Actualización Fecha de Socialización	
--	--	--	--	--	--	---	--