



## Departamento Administrativo de Control Interno

DC-PCE-AI-233

Armenia, abril 29 de 2015

OFICINA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL  
 29 ABR 2015  
 FECHA: \_\_\_\_\_  
 HORA: 5:13  
 RECIBIDO: JESSICA  
 3700

Doctor  
 Camilo Andrés Casadiego Millán  
 Director  
 Departamento Administrativo de Planeación  
 Municipio de Armenia

Asunto: Informe Final Auditoría Regular de Gestión al Proceso de Planificación y Ordenamiento del Territorio vigencia 2013-2014.

Una vez analizado el Derecho de Contradicción presentado por su Despacho, muy respetuosamente me permito remitir en archivo físico y por correo electrónico institucional el Informe Final de la Auditoría Regular de Gestión al Proceso de Planificación y Ordenamiento del Territorio vigencia 2013-2014.

De acuerdo con lo anterior, deben suscribir el Plan de Mejoramiento y remitirlo a este Departamento Administrativo en medio físico y por correo electrónico dentro de los quince (15) días calendario al recibo de este informe, es decir hasta el próximo jueves 14 de mayo de 2015.

Agradezco de antemano la colaboración prestada por su equipo de trabajo durante la ejecución de la Auditoría.

Atentamente,

Olga Lucía Zuluaga Alzate  
 Directora

Anexo: Siete (07) folios

Proyectó/ Elaboró: Minerva N.S.  
 Revisó: Olga L.Z.A.

R-AM-PGG-001-Versión 8  
 Fecha: 15/10/2013





## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 27/08/2012

Versión:002

Página 1 de 7

272

### AUDITORIA: Regular Actividades del Proceso Planificación y Ordenamiento del Territorio Vigencias 2013-2014

**OBJETIVO:** Verificar la eficacia, eficiencia y economía en el proceso Planificación y Ordenamiento del Territorio, evaluando la ejecución de las actividades contempladas en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.

**ALCANCE:** ACTIVIDAD 3.2 PLANIFICACIÓN AMBIENTAL (OPERACIONES 3.2.2 Árbol Urbano y Silvicultura Urbana, 3.2.5 Sistema de Gestión Ambiental Municipal- SIGAM, 3.2.6 Sistema Nacional de Información de Vivienda y Desarrollo Territorial - SNVIDT), ACTIVIDAD 3.3 ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO Y DESARROLLO URBANO (OPERACIONES 3.3.1 Información Uso de Suelo, 3.3.3 Control Fisco y Urbano, 3.3.13 Apertura de Auto Investigativo, 3.3.21 Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público, 3.3.22 Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público; 3.3.29 Plan de Ordenamiento Territorial; 3.3.30 Formulación, Diseño y Desarrollo de Instrumentos de Planificación Intermedia); ACTIVIDAD 3.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA PLANEACIÓN (OPERACIONES: 3.4.3 Desarrollo de Aplicativos para SIG (Sistema de Información Geográfica, 3.4.4 Red Geodésica) y Sistema Único de Información (SUI)

### INFORME DE AUDITORÍA

Nº	TEMA AUDITADO	HALLAZGO/OBSERVACIÓN	RESPUESTA AL DERECHO DE CONTRADICCIÓN
1	3.2.5 Sistema de Gestión Ambiental Municipal- SIGAM	<p>Se evidencia inconveniente en la Adopción del Sistema de Gestión Ambiental en el Municipio de Armenia.</p> <p>Se presenta reincidencia en el Hallazgo No 5 Auditoria Regular de Gestión Vigencia 2.011-2.012.</p> <p>Existe un proyecto de Decreto, "por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión Ambiental para el Municipio de Armenia" (SIGAM) al cual no se le ha dado el tramite respectivo, falta su Normalización y Legalización para su implementación y puesta en funcionamiento. Contraviniendo la Ley 99 de 1.993.</p>	<p>Se acepta respuesta al derecho de contradicción, ya que se evidenció que el SIGAM se encuentra inmerso en el Plan de Ordenamiento Territorial -POT.</p>
	Ley General de Archivo	<p>Incumplimiento a la Ley General de Archivo. En la muestra seleccionada, se encontraron las siguientes inconsistencias:</p> <p>Documentos sin firma y número consecutivo de oficio.</p>	<p>Las acciones que se vienen adelantando en la oficina de control urbano de la Subdirección del Departamento Administrativo de Planeación para el mejoramiento continuo de la gestión documental y que se describen en el derecho de contradicción ejercido por ese despacho, deben incluirse en el plan de mejoramiento a suscribir,</p>
	Actividad 3.3. Ordenamiento del Territorio y Desarrollo	<p>-18517 del 01 de julio de 2014, sin firma del Subdirector del DAP, remitido a la Sra. Beatriz Bedoya Torres.</p>	



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017
Fecha: 27/08/2012
Versión:002
Página 2 de 7

2	<p style="text-align: center;">Urbano</p> <p>Operación: 3.3.3 Control Físico y Urbano</p>	<p>-311 del 25 de enero de 2013, sin firma del Subdirector del DAP, remitido a la Sra. Laura E. Mejía.</p> <p>Vigencia 2013. DP-POT-2242, 2443, 3294, 311 y 313 del 25 de enero, 1567 del 22 de marzo, 2089 del 23 de abril, 2991 del 12 de junio, 4253 del 27 de julio, 3988 del 16 de agosto, 4058 del 13 de agosto, 4143 del 21 de agosto, 4745 del 23 de septiembre, 5060 del 11 de octubre, 5870 y 5871 del 21 de noviembre, 6007 del 28 de noviembre, sin la firma del Subdirector del DAP.</p> <p>En términos generales, los expedientes de quejas y derechos de petición aportados por los profesionales de control urbano del DAP presentan desorden en el archivo y orden cronológico de los documentos</p>	<p>con el fin de subsanar las falencias detectadas en la aplicación de la Ley General de Archivo.</p>
2	<p>Ley General de Archivo</p> <p>Operación 3.3.21 Permiso para el aprovechamiento del Espacio Público</p>	<p>Falencias en la aplicación de la Ley General de Archivo vigencias 2013-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos del mismo usuarios archivados en diferentes expedientes</li> <li>Evidencias fotográficas sin identificación.</li> <li>Documentos Archivados doblemente.</li> <li>Expedientes incompletos</li> </ul>	<p>Una vez analizado el Derecho de Contradicción, se pudo constatar que las actividades que se vienen realizando deben incluirse en el Plan de Mejoramiento</p>
	<p>Ley General de Archivo</p> <p>Operación 3.3.30 Formulación Diseño y Desarrollo de Instrumentos de Planificación Intermedia</p>	<p>Se evidenció dentro del ejercicio auditor que no se tiene establecida una serie y subserie en la tabla de retención documental para archivar los expedientes de los aprovechamientos urbanísticos adicionales aprobados por el Departamento Administrativo de Planeación, incumpliendo las disposiciones de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo)</p>	<p>No se expone en el derecho de contradicción argumentos que desvirtúen la situación descrita en el hallazgo. Por lo tanto el mismo queda en firme y deben suscribirse en el plan de Mejoramiento las acciones tendientes a eliminar las causas que le dieron origen.</p>
3	<p>Actividad 3.3.</p>	<p>Control Físico y Urbano.</p> <p>Con el fin de verificar la gestión adelantada (inspecciones oculares, respuestas a</p>	<p>Los argumentos expuestos en el Derecho de Contradicción no logran desvirtuar las causas que dieron origen al hallazgo; por lo tanto se</p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 27/08/2012

Versión:002

Página 3 de 7

274

	<p>Ordenamiento del Territorio y Desarrollo Urbano</p> <p>Operación: 3.3.3 Control Físico y Urbano</p>	<p>los requerimientos, traslados por competencia a otras instancias etc) por los profesionales contratistas de la oficina de Control Urbano, respecto al trámite de PQRS en las vigencias 2013-2014 en la "Operación de Control Físico y Urbano" en el municipio de Armenia, se selecciona aleatoriamente una muestra de 152 procesos en 2013 y 59 en 2014, de los cuales solo fue posible revisar 67 de 2013 y 47 de 2014, observando las siguientes situaciones: Anexos 1 al 3</p> <p>-Doce (12) requerimientos de 2013 presentan extemporaneidad en las respuestas.</p> <p>-Cuatro (4) requerimientos de 2013 y diez y seis (16) de 2014 no tienen fecha de recibo por los peticionarios.</p> <p>Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, artículo 14 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</p>	<p>debe suscribir plan de mejoramiento estableciendo los correspondientes controles para prevenir posibles vencimientos de términos.</p>
4	<p>Actividad 3.3. Ordenamiento del Territorio y Desarrollo Urbano</p> <p>Operación: 3.3.3 Control Físico y Urbano</p>	<p>Se presenta un caso con la siguiente situación:</p> <p>Fecha de requerimiento: 04 de febrero de 2013, sin fecha de respuesta al peticionario, no obstante se da traslado a la Secretaría de Gobierno mediante oficio DP-POT-1212 del 28 de febrero, quien mediante oficio SG-PGO-SIC-0502 responde que el tema le compete al DAP, por tratarse de la operación de juegos de habilidad y destreza en el barrio la Pavona. No se evidencia respuesta al interesado. Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 21 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.</p>	<p>No se ejerció derecho de contradicción para este hallazgo, por lo tanto se debe suscribir plan de mejoramiento, para que se de cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.</p>
5		<p>Control Físico y Urbano.</p> <p>Se presentaron dificultades para la entrega de la información al grupo auditor por parte de algunos profesionales de la oficina de control físico y urbano (Jerónimo Vargas, Oscar Ciro, Juliana Escandón), entorpeciendo las actividades de la auditoría.</p>	



## INFORME DE AUDITORÍA

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 27/08/2012

Versión:002

Página 4 de 7

275

### Departamento Administrativo de Control Interno Proceso Control de Verificación y Evaluación

<p>Actividad 3.3. Ordenamiento del Territorio y Desarrollo Urbano</p> <p>Operación: 3.3.3 Control Físico y Urbano</p>	<p>Lo anterior contraviene lo establecido en el Decreto 1599 de 2005 Meci 1000:2005, derogado por el Decreto 943 de mayo de 2014 del DAFP. Elemento 2.2.2 Información Secundaria</p> <p>"Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad pública.....La Información Secundaria proporciona elementos de juicio a la ciudadanía o partes interesadas, para que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad. Debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a la ciudadanía y a las partes interesadas".</p> <p>Objetivos de Control de Información y Comunicación.</p> <p>a) Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación que por mandato legal, le corresponde suministrar a la organización y a los órganos de control.</p> <p>e)Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, ,garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.</p>	<p>Si bien se dieron explicaciones por los inconvenientes presentados en la entrega de la información solicitada en desarrollo del ejercicio auditor, no se ejerció derecho de contradicción para este hallazgo, por lo tanto se debe suscribir plan de mejoramiento, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente. "Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, Eje Transversal Información y Comunicación"</p>
<p>6</p> <p>3.3.13 Apertura de Auto Investigativo</p>	<p><u>Incumplimiento a los Términos Establecidos en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</u></p> <p><u>Incumplimiento Artículo 69 del CPACA.</u></p> <p>Una vez verificada la muestra de los expediente</p> <p>s suministrada por la Inspección de Control Urbano, se pudo evidenciar que en los Procesos No. 02 de 02.01.2013, 017 de 21.01.2013, 052 de 08.03.2013, 031 de 14.04.2014 y 091 de 10.09.2014, no se tiene en cuenta el término que establece en artículo 69 del CPACA, el cual establece que en caso de no ser posible realizar la notificación personal contemplada en el artículo 68, al cabo de los 5 días del envío de la citación, se hará por medio de aviso a la dirección registrada del presunto infractor, o en caso de desconocer la información del destinatario, se publicará en la página web de la entidad por el término de 5 días, lo cual, claramente se evidencia que no se cumple a cabalidad, como se enuncia</p>	<p>No se acepta la respuesta otorgada al hallazgo plasmado en el informe preliminar, toda vez que el no cumplimiento de los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo genera vulneración al debido proceso para los presuntos infractores. Por tanto, debe suscribirse plan de mejoramiento correspondiente.</p>



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 27/08/2012

Versión:002

Página 5 de 7

276

		en cuadro anexo.																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No. de Proceso</th> <th>Fecha de Envío Notificación Personal</th> <th>Fecha de Envío de Notificación por Aviso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>02 (02.01.2013)</td> <td>13.02.2013</td> <td>08.03.2014</td> </tr> <tr> <td>017 (21.01.2013)</td> <td>21.01.2013</td> <td>12.03.2013</td> </tr> <tr> <td>052 (08.03.2013)</td> <td>14.03.2013</td> <td>05.12.2014</td> </tr> <tr> <td>031 (14.04.2014)</td> <td>15.04.2014</td> <td>05.12.2014</td> </tr> <tr> <td>091 (10.09.2014)</td> <td>10.09.2014</td> <td>05.12.2014</td> </tr> </tbody> </table>	No. de Proceso	Fecha de Envío Notificación Personal	Fecha de Envío de Notificación por Aviso	02 (02.01.2013)	13.02.2013	08.03.2014	017 (21.01.2013)	21.01.2013	12.03.2013	052 (08.03.2013)	14.03.2013	05.12.2014	031 (14.04.2014)	15.04.2014	05.12.2014	091 (10.09.2014)	10.09.2014	05.12.2014	
No. de Proceso	Fecha de Envío Notificación Personal	Fecha de Envío de Notificación por Aviso																			
02 (02.01.2013)	13.02.2013	08.03.2014																			
017 (21.01.2013)	21.01.2013	12.03.2013																			
052 (08.03.2013)	14.03.2013	05.12.2014																			
031 (14.04.2014)	15.04.2014	05.12.2014																			
091 (10.09.2014)	10.09.2014	05.12.2014																			
7	<p>Operación 3.3.30 Formulación, Diseño y Desarrollo de Instrumentos de Planificación Intermedia</p> <p>Aprovechamientos Urbanísticos Adicionales</p>	<p>Se solicitaron los expedientes de las vigencias 2013 y 2014 correspondientes a los aprovechamientos urbanísticos adicionales tramitados ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, dicha dependencia suministró 9 expedientes, una vez efectuada la revisión se encontró que en 6 de ellos no se evidencia recibo de pago o acuerdo de pago por parte del solicitante del aprovechamiento urbanístico adicional (Geocasa Maestra, Constructora Milán S.A.S, Constructora del Toro, Jorge Hernán Henao León, Constructora Hermón S.A.S y Sociedad Grupo Jirosa Construcciones S.A.S), a pesar de que el decreto 064 de 2013 establece en el Artículo 7, etapa 4 del procedimiento que "El sujeto pasivo del aprovechamiento urbanístico adicional deberá presentar en el despacho del Director del Departamento Administrativo de Planeación el respectivo recibo de pago o compromiso de pago (este último con términos de cancelación establecidos en un período no mayor a 6 meses) para que haga parte integral del acto administrativo al cual se le notificará y se le hará entrega de inmediato". Se confrontó la información con el Departamento Administrativo de Hacienda en las áreas de ejecuciones fiscales y tesorería, encontrándose que no habían sido informados por el Departamento Administrativo de Planeación sobre estos procesos, también se indagó en la subdirección de esta última dependencia sobre el control que se utiliza para el seguimiento a los compromisos de pago por parte de los solicitantes en mención, ante lo cual fue suministrado un cuadro en excel donde se relacionan los acuerdos de pago suscritos, y en el mismo tampoco aparecen los correspondientes a los solicitantes mencionados en el presente hallazgo.</p>	<p>Una vez analizado el derecho de contradicción ejercido por el Departamento Administrativo de Planeación, se evidencia que los argumentos expuestos no logran desvirtuar la situaciones reportadas en hallazgo, a pesar de las acciones que en este momento manifiestan estar adelantando, los controles que fueron solicitados y revisados por este Departamento Administrativo presentan falencias que dificultaron el seguimiento a los compromisos de pago y afectaron la integridad de dicha información. Por lo tanto, el hallazgo queda en firme y deberán suscribirse en el Plan de Mejoramiento las acciones tendientes a eliminar las causas que dieron origen al mismo</p>																		



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 27/08/2012

Versión:002

Página 6 de 7

277

De lo anterior se concluye que no se esta aplicando un control efectivo para garantizar el estricto cumplimiento de las disposiciones del Decreto 064 de 2013, ya que se expide el acto administrativo de liquidación y luego no se realiza seguimiento a la suscripción o no del acuerdo de pago dentro del término establecido, así mismo, no se está informando periódicamente al Departamento Administrativo de Hacienda sobre los Aprovechamientos Urbanísticos Adicionales que se han liquidado, para que dicha dependencia adelante lo de su competencia dentro del decreto 064 de 2013.



## INFORME DE AUDITORÍA

Departamento Administrativo de Control Interno  
Proceso Control de Verificación y Evaluación

Código: R-DC-PCE-017

Fecha: 27/08/2012

Versión: 002

Página 7 de 7

280

Firmas Responsables:

Olga López Ramírez

Jorge Mario Agudelo Giraldo

Nelson Gallego Berrio

Angela Viviana Burgos Moreno

Rocío Castillo Blanco

Consuelo Arango Betancourt

Luis Alejandro Bejarano Morales

Sandra Patricia Pineda Monterrosa

Omar Alexis Osorio Martínez

Minerva Naranjo Sepúlveda

*[Handwritten signatures on dashed lines]*  
Olga López Ramírez  
Jorge Mario Agudelo Giraldo  
Nelson Gallego Berrio  
Angela Viviana Burgos Moreno  
Rocío Castillo Blanco  
Consuelo Arango Betancourt  
Luis Alejandro Bejarano Morales  
Sandra Patricia Pineda Monterrosa  
Omar Alexis Osorio Martínez  
Minerva Naranjo Sepúlveda

Armenia, abril 29 de 2015



Departamento Administrativo de Planeación  
Subdirección

353

DP-POT-2816  
Armenia, 13 de Mayo de 2015.

Doctora  
Olga Lucia Zuluaga Alzate  
Directora  
Departamento Administrativo de Control Interno  
Alcaldía de Armenia

Asunto: Plan de Mejoramiento. Proceso 3.

En atención a su escrito DC-PCE-AI-233 de Abril 29 de 2015, relacionado con el Informe Final de Auditoria Regular de Gestión realizada al Proceso 3. Planificación y Ordenamiento del Territorio, vigencia 2013-2014; se anexa el Plan de Mejoramiento para atender las observaciones realizadas en la Auditoria citada.

Atentamente,

Carlos Alberto Mendoza Parra  
Subdirector  
Departamento Administrativo de Planeación

Anexo: 5 folios.

Proyectó: Jhon J.M.C.  
Elaboró: Jhon J. M. C.  
Revisó: Carlos A. M.P.



288

## Departamento Administrativo de Control Interno

DC-PCE-PI- 299

Armenia, Junio 03 de 2015

Doctor  
Carlos Alberto Mendoza Parra  
Director (e)  
Departamento Administrativo de Planeación  
Alcaldía de Armenia.

OFICINA DE  
PLANEACIÓN MUNICIPAL  
RECIBO: 04 JUN 2015  
HORA: 11-25  
RECEBIDO: JESSICA  
4517

Respetado Doctor:

Dando alcance al oficio DP-POT-2816 de mayo 13 de 2015 remitido por su despacho, sobre el Plan de Mejoramiento del Proceso 3 Planificación y Ordenamiento del Territorio resultante de la Auditoría de Gestión vigencia 2013-2014, muy respetuosamente me permito enviar el Plan de Mejoramiento definitivo, el cual fue ajustado con el ingeniero Jhon Jairo Martínez Cano y la contratista Ana María Maya Montoya, evidenciado mediante Acta No. 242 de junio 2 de 2015.

Lo anterior, para que se de cumplimiento a las acciones de mejora formuladas en dicho plan. Este Departamento Administrativo en desarrollo del cronograma de seguimiento y evaluación aprobado para la presente vigencia verificará el respectivo avance y ejecución de dichas acciones.

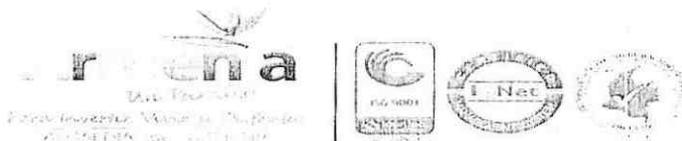
Atentamente,

Olga Lucía Zuluaga Alzate  
Directora

Anexos. (4) Folios

Proyectó /Elaboró: Minerva.N.S.

R-AM-PGG-001-Versión 8  
Fecha: 15/10/2013



Centro Administrativo Municipal CAM, piso 3 Tel – (6)7417100 Ext. 303,304  
CP.630004

Correo Electrónico: controlinterno@armenia.gov.co

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS										Código: R-DC-PCE-013-PME		
										Fecha: 27/08/2012		
										Versión: 3		
ALCALDÍA DE ARMENIA										Pagina: 1 de 4		
FECHA DILIGENCIAMIENTO:	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación								
		Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo								
		X Informes de Auditoría Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente								
		Informes de Auditoría de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra...								
Nº de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
						FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
2	Incumplimiento a la Ley General de Archivo. En la muestra seleccionada, se encontraron las siguientes inconsistencias: Documentos sin firma y número consecutivo de oficio. -18517 del 01 de julio de 2014, sin firma del Subdirector del DAP, remitido a la Sra. Beatriz Bedoya Torres. -311 del 25 de enero de 2013, sin firma del Subdirector del DAP, remitido a la Sra. Laura E. Mejía. Vigencia 2013. DP-POT-2242, 2443, 3294, 311 y 313 del 25 de enero, 1567 del 22 de marzo, 2089 del 23 de abril, 2991 del 12 de junio, 4253 del 27 de julio, 3988 del 16 de agosto, 4058 del 13 de agosto, 4143 del 21 de agosto, 4745 del 23 de septiembre, 5060 del 11 de octubre, 5870 y 5871 del 21 de noviembre, 6007 del 28 de noviembre, sin la firma del Subdirector del DAP. En términos generales, los expedientes de quejas y derechos de petición aportados por los profesionales de control urbano del DAP presentan desorden en el archivo y orden cronológico de los documentos	AC	3	Realizar Dos (2) capacitaciones a los funcionarios de a Subdirección del Departamento Administrativo de Planeación sobre el manejo del archivo documental, con el fin de que la documentación estén aplicados de acuerdo a las tablas de Retención Documental	Solicitar a la Gestora Documental la realización de las capacitaciones al personal que elabora en la Subdirección del Depto Activo de Planeación, evidenciado a través de control de asistencias y registros fotográficos.	01-06-2015	30-11-2015	6 Meses	Subdirector del Depto Activo de Planeación y Gestora Documental	X		
				Revisar que los documentos que se produzcan en la Subdirección del Depto Activo de Planeación estén firmados y archivados en forma cronológica de acuerdo a lo establecido en la Tabla de Retención Documental por parte de los contratistas y funcionarios	Implementar por parte de los supervisores un control a través de revisión aleatoria de la documentación que presentan los contratistas que tengan a su cargo, que permita evidenciar el cumplimiento de las tablas de retención documental relacionados con las firmas y archivados en forma cronológica	01-06-2015	31-12-2015	7 Meses	Subdirector y supervisores de la Subdirección del Depto Activo de Planeación	X		Se recomienda fortalecer la revisión de los documentos en el área de recepción antes de la entrega de los mismos.
	Falencias en la aplicación de la Ley General de Archivo vigencias 2013-2014 Documentos del mismo usuarios archivados en diferentes expedientes Evidencias fotográficas sin identificación. Documentos Archivados doblemente. Expedientes incompletos	AC	3	Incorporar dentro de las obligaciones del contratista, el manejo de la documentación de acuerdo a las tablas de retención documental, con el fin de conservar la trazabilidad de la documentación y el correcto manejo del archivo.	Fortalecer el control en los documentos a archivar, se trabajara coordinadamente entre cada funcionario y/o contratista y la Gestora Documental en la revisión de los documentos a archivar.	01-06-2015	31-12-2015	6 Meses	Subdirector y Gestora Documental	X		Crear una cultura de manejar correctamente el Archivo de documentos.
	Se evidenció dentro del ejercicio auditor que no se tiene establecida una serie y subserie en la tabla de retención documental para archivar los expedientes de los aprovechamientos urbanísticos adicionales aprobados por el Departamento Administrativo de Planeación, incumpliendo las disposiciones de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo)	AC	3	Asignar serie y/o subserie en la tabla de retención documental para archivar los expedientes de los Aprovechamientos urbanísticos adicionales.	Solicitar a la Gestora Documental de la Subdirección del DAP la serie y subserie para realizar el archivo correspondiente de las Resoluciones relacionadas con aprovechamientos urbanísticos adicionales	01-06-2015	01-08-2015	2 Meses	Subdirector y Gestora Documental	X		Se adjunta a las Resoluciones los archivos de pago de las que lo tengan. Algunas son de compensaciones en obras.



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: R-DC-PCE-013-PME

Fecha: 27/08/2012

Versión: 3

290

ALCALDÍA DE ARMENIA

Página: 1 de 4

FECHA DILIGENCIAMIENTO:	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación				
		Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo				
		X Informes de Auditoría Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente				
		Informes de Auditoría de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra...				

Nº de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
						FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
3	Control Físico y Urbano. Con el fin de verificar la gestión adelantada (inspecciones oculares, respuestas a los requerimientos, traslados por competencia a otras instancias etc) por los profesionales contratistas de la oficina de Control Urbano, respecto al trámite de PQRS en las vigencias 2013-2014 en la "Operación de Control Físico y Urbano" en el municipio de Armenia, se selecciona aleatoriamente una muestra de 152 procesos en 2013 y 59 en 2014, de los cuales solo fue posible revisar 67 de 2013 y 47 de 2014, observando las siguientes situaciones: Anexos 1 al 3 -Doce (12) requerimientos de 2013 presentan extemporaneidad en las respuestas. -Cuatro (4) requerimientos de 2013 y diez y seis (16) de 2014 no tienen fecha de recibo por los peticionarios. Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, artículo 14 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.	AC	3	Realizar Una (1) capacitación, sobre el manejo y alertas que presenta el aplicativo PQRDS a través de intranet	Solicitar mediante oficio a la TIC sobre el manejo del aplicativo PQRS, con el fin de atender oportuna y efectivamente los requerimientos de la comunidad	01-06-2015	01-07-2015	1mes	Subdirector del Departamento Administrativo de Planeación	X		
				Evidenciar a través de pantallazo el traslado diario por intranet al funcionario o contratista competente con el fin de alertar las PQRS que estén próximas a vencerse	Implementar control del traslado por competencia de las PQRS próximas a vencerse	01-06-2015	31-05-2016	12 meses	Subdirector del Departamento Administrativo de Planeación	X		los peticionarios no atienden llamados. O colocan celulares erróneos.
4	Se presenta un caso con la siguiente situación: Fecha de requerimiento: 04 de febrero de 2013, sin fecha de respuesta al peticionario, no obstante se da traslado a la Secretaría de Gobierno mediante oficio DP-POT-1212 del 28 de febrero, quien mediante oficio SG-PGO-SIC-0502 responde que el tema le compete al DAP, por tratarse de la operación de juegos de habilidad y destreza en el barrio la Pavona. No se evidencia respuesta al interesado. Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 21 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.	AC	3	Recoger información sobre las visitas realizadas con la firma de un testigo cuando se presenta la situación en que el peticionario no se encuentre o no quiera recibir la respuesta de su petición, notificación o citación	Diligenciar mediante acta de visita o en el mismo radicado la información del testigo (os) en el evento que no se pueda entregar la respuesta de una petición	01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirector del Departamento Administrativo de Planeación	X		
				Emitir respuesta oportuna al peticionario o dar traslado según competencia a la dependencia encargada de solucionar la PQRS	Oficiar al peticionario o dependencia competente el requerimiento para su respuesta oportuna	01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirector del Departamento Administrativo de Planeación	X		

	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS										Código: R-DC-PCE-013-PME																
											Fecha: 27/08/2012																
	ALCALDÍA DE ARMENIA										Versión: 3																
											Pagina: 1 de 4																
FECHA DILIGENCIAMIENTO:	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación:																							
		Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo																							
		X Informes de Auditoría Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente																							
		Informes de Auditoría de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra...																							
N° de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES															
		AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva				FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA																
5	<p>Control Físico y Urbano.</p> <p>Se presentaron dificultades para la entrega de la información al grupo auditor por parte de algunos profesionales de la oficina de control físico y urbano (Jeronimo Vargas, Oscar Ciro, Juliana Escandón), entorpeciendo las actividades de la auditoría.</p> <p>Lo anterior contraviene lo establecido en el Decreto 1599 de 2005 Mec 1000:2005, derogado por el Decreto 943 de mayo de 2014 del DAFP. Elemento 2.2.2 Información Secundaria "Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad pública.....La Información Secundaria proporciona elementos de juicio a la ciudadanía o partes interesadas, para que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad. Debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a la ciudadanía y a las partes interesadas".</p> <p>Objetivos de Control de Información y Comunicación.</p> <p>a) Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación que por mandato legal, le corresponde suministrar a la organización y a los órganos de control.</p> <p>b) Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.</p>	AC	3	<p>Suministrar oportunamente la información requerida por los grupos de auditores de los diferentes Entes de Control y establecer una comunicación efectiva garantizando una información transparente y veraz.</p>	Fortalecer el personal de enlace para atender las diferentes auditorias que realizan los Entes de Control y que sean conocedores de las actividades que desarrollan o ejecuten en dicho proceso	01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirector del Depto Adtivo de Planeación  Funcionario de Enlace	X																	
6	<p>Incumplimiento a los Términos Establecidos en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p> <p>Incumplimiento Artículo 69 del CPACA.</p> <p>Una vez verificada la muestra de los expedientes suministrada por la Inspección de Control Urbano, se pudo evidenciar que en los Procesos No. 02 de 02.01.2013, 017 de 21.01.2013, 052 de 08.03.2013, 031 de 14.04.2014 y 091 de 10.09.2014, no se tiene en cuenta el término que establece en artículo 69 del CPACA, el cual establece que en caso de no ser posible realizar la notificación personal contemplada en el artículo 68, al cabo de los 5 días del envío de la citación, se hará por medio de aviso a la dirección registrada del presunto infractor, o en caso de desconocer la información del destinatario, se publicará en la página web de la entidad por el término de 5 días, lo cual, claramente se evidencia que no se cumple a cabalidad, como se enuncia en cuadro anexo.</p> <p>No. de Proceso Fecha de Envío Notificación Personal Fecha de Envío de Notificación por Aviso</p> <table border="1"> <tr> <td>02 (02.01.2013)</td> <td>13.02.2013</td> <td>08.03.2014</td> </tr> <tr> <td>017 (21.01.2013)</td> <td>21.01.2013</td> <td>12.03.2013</td> </tr> <tr> <td>052 (08.03.2013)</td> <td>14.03.2013</td> <td>05.12.2014</td> </tr> <tr> <td>031 (14.04.2014)</td> <td>15.04.2014</td> <td>05.12.2014</td> </tr> <tr> <td>091 (10.09.2014)</td> <td>10.09.2014</td> <td>05.12.2014</td> </tr> </table>	02 (02.01.2013)	13.02.2013	08.03.2014	017 (21.01.2013)	21.01.2013	12.03.2013	052 (08.03.2013)	14.03.2013	05.12.2014	031 (14.04.2014)	15.04.2014	05.12.2014	091 (10.09.2014)	10.09.2014	05.12.2014	AP	3	<p>Fortalecer el proceso de envío de correspondencia y la entrega de oficios y notificaciones para realizarlas a tiempo y correctamente de acuerdo al Artículo 69 del CPACA..</p>	<p>En caso de no encontrar en el domicilio al peticionario se solicitará la firma de la persona que atienda la visita, si éste se niega a firmar se dejará constancia en el acta. Con apoyo de la base de datos de la Cámara de Comercio y la DIAN, se tendrán las direcciones de correspondencia actualizados para la correcta notificación.</p>	01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirector del Departamento Administrativo de Planeación e  Inspectoría de Control Urbano	X		<p>Se fortalecerá el trabajo interinstitucional que se reflejara al notificar correctamente y en el aumento del recaudo de dinero por concepto de sanciones. Racionalizando los recursos humanos, técnicos y materiales.</p>
02 (02.01.2013)	13.02.2013	08.03.2014																									
017 (21.01.2013)	21.01.2013	12.03.2013																									
052 (08.03.2013)	14.03.2013	05.12.2014																									
031 (14.04.2014)	15.04.2014	05.12.2014																									
091 (10.09.2014)	10.09.2014	05.12.2014																									
					<p>Realizar las notificaciones por aviso dentro de los términos establecidos en el CPACA</p>	01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirector del Departamento Administrativo de Planeación e  Inspectoría de Control Urbano	X																	



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: R-DC-PCE-013-PME

Fecha: 27/08/2012

Versión: 3

292

ALCALDÍA DE ARMENIA

Página: 1 de 4

FECHA DILIGENCIAMIENTO:	FUENTE:		Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación			
			Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo			
		X	Informes de Auditoría Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente			
			Informes de Auditoría de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra...			

N° de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
						FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
7	Se solicitaron los expedientes de las vigencias 2013 y 2014 correspondientes a los aprovechamientos urbanísticos adicionales tramitados ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, dicha dependencia suministró 9 expedientes, una vez efectuada la revisión se encontró que en 6 de ellos no se evidencia recibo de pago o acuerdo de pago por parte del solicitante del aprovechamiento urbanístico adicional (Geocasa Maestra, Constructora Milán S.A.S, Constructora del Toro, Jorge Hernán Henao León, Constructora Hermón S.A.S y Sociedad Grupo Jirosa Construcciones S.A.S), a pesar de que el decreto 064 de 2013 establece en el Artículo 7, etapa 4 del procedimiento que "El sujeto pasivo del aprovechamiento urbanístico adicional deberá presentar en el despacho del Director del Departamento Administrativo de Planeación el respectivo recibo de pago o compromiso de pago (este último con términos de cancelación establecidos en un periodo no mayor a 6 meses) para que haga parte integral del acto administrativo al cual se le notificará y se le hará entrega de inmediato". Se confrontó la información con el Departamento Administrativo de Hacienda en las áreas de ejecuciones fiscales y tesorería, encontrándose que no habían sido informados por el Departamento Administrativo de Planeación sobre estos procesos, también se indagó en la subdirección de esta última dependencia sobre el control que se utiliza para el seguimiento a los compromisos de pago por parte de los solicitantes en mención, ante lo cual fue suministrado un cuadro en excel donde se relacionan los acuerdos de pago suscritos, y en el mismo tampoco aparecen los correspondientes a los solicitantes mencionados en el presente hallazgo. De lo anterior se concluye que no se está aplicando un control efectivo para garantizar el estricto cumplimiento de las disposiciones del Decreto 064 de 2013, ya que se expide el acto administrativo de liquidación y luego no se realiza seguimiento a la suscripción o no del acuerdo de pago dentro del término establecido, así mismo, no se está informando periódicamente al Departamento Administrativo de Hacienda sobre los Aprovechamientos Urbanísticos Adicionales que se han liquidado, para que dicha dependencia adelante lo de su competencia dentro del decreto 064 de 2013.	AC	3	Registrar los cobros de los aprovechamientos urbanísticos adicionales, relacionando y archivando las resoluciones generadas en cada expediente.  Implementar mecanismo de control a través de una tabla excel, con el fin de verificar los pagos y acuerdos de los aprovechamientos urbanísticos adicionales y enviar las resoluciones al área de Ejecuciones Fiscales para que inicie el cobro persuasivo y/o coactivo	Archivar las resoluciones de pago de compensación dentro de los expedientes.  Hacer seguimiento mensual al aprovechamiento urbanístico adicional, elaborando informe el cual se remitirá copia al área de ejecuciones fiscales, con el fin de evidenciar los pagos y liquidaciones de los usuarios	01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirección del Departamento Administrativo de Planeación	X		No existe recibo de pago para todos las Resoluciones ya que algunas se realizan por compensaciones en obras o predios y otras por dinero.
						01-06-2015	31-05-2016	12 Meses	Subdirección del Departamento Administrativo de Planeación			

Responsable del Seguimiento: CARLOS ALBERTO MENDOZA PARRA

Gerente de Proceso:

Firma

Firma

Elaborado por: JHON JAIRO MARTINEZ CANO

Revisado por: CARLOS ALBERTO MENDOZA PARRA

Aprobado por: COMITÉ OPERATIVO No 137 PROCESO 3.PLANIFICACION Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO. Mayo 13 de 2015