



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	622
PROCESO AUDITADO	ATENCION AL CIUDADANO
NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBIO EL PLAN	GOBERNACION DE RISARALDA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	Sigifredo Salazar Osorio
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO	Ruby Lucia Aguirre Torres
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2016-09-23
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2017-07-10
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	83.33%. El cumplimiento del plan es aceptable
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	El hallazgo No.1 la acción se encuentra vencida y no registran avances para llegar al 100%.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	83.33
CONCLUSIONES	Teniendo en cuenta que el plan de mejoramiento se encuentra vencido, se deben realizar de manera inmediata las acciones propuestas con sus respectivas evidencias.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	No se evidencia eficacia del plan de mejoramiento (No. 522) producto de la auditoría interna vigencia 2015. Los hallazgos vuelven a evidenciarse en la presente auditoría con respecto a las TRD. Así mismo no se evidencia metodología frente al manejo de buzones.	- Hacer solicitud a Gestión Documental para inclusión de las TRD para las encuestas. - Actualizar Políticas de operación en lo referente a Buzones de Sugerencias.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-12-31	- Políticas de Operación debidamente actualizadas. - TRD asignadas para Encuestas.	<ul style="list-style-type: none">La Contratista Catalina Camacho hace solicitud al Jefe de Archivo, con el fin de que se asigne serie documental transversal para las encuestas de satisfacción.	50%	N.A
<u>2</u>	Se evidencia frente al mapa de riesgos que para la vigencia 2015 no se cumple la política de seguimiento al riesgo de manera cuatrimestral. Se deben fortalecer las competencias frente a la gestión del riesgo.	Realizar el debido seguimiento a los riesgos en los tiempos establecidos.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-12-30	-Seguimiento cuatrimestral realizado.	<ul style="list-style-type: none">Se realiza el seguimiento a los riesgos en la vigencia 2016, quedando pendiente el seguimiento del mes de diciembre.	100%	N.A.
<u>3</u>	No se evidencia mecanismos de comunicación con las personas de enlace de cada una de las diferentes secretarías que hacen parte directa del proceso de atención al ciudadano.	Realizar reunión con los enlaces de las diferentes secretarías, con el fin de fortalecer el procedimiento referente a PQRSD, el cual se lidera desde el Despacho del Gobernador.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-12-30	Reunión realizada con enlaces.	<ul style="list-style-type: none">Se realizan reuniones con los enlaces de las diferentes Dependencias, con el fin de tratar temas referentes al trámite de las PQRSD.	100%	



CATALINA MARIA ALZATE CASTANO
Profesional Universitario
DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA