



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	567
PROCESO AUDITADO	ATENCION AL CIUDADANO, GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA, GESTIÓN DE CALIDAD - MECI - MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN, GESTIÓN DE INGRESOS Y FISCALIZACIÓN, SERVICIO DE PASAPORTES , GESTIÓN DEPORTIVA, RECREATIVA Y CULTURAL, GESTION DEL DESARROLLO CULTURAL, GESTIÓN DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN Y LA ACTIVIDAD FÍSICA, GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL, GESTION DEL DESARROLLO AGROPECUARIO, SANIDAD AGROPECUARIA, PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA, INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
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	2016-08-23
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2017-07-12
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	Se evidencia un avance 43% del plan de mejoramiento
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Existen algunos compromisos reportados con 100% de cumplimiento pero no tienen soportes de las mejoras realizadas dentro del procedimiento.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	88
CONCLUSIONES	Existen algunos compromisos reportados con 100% de cumplimiento pero no tienen soportes de las mejoras realizadas dentro del procedimiento.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	Hallazgo administrativo No.3: Gestión de las Finanzas Públicas - Gestión de Ingresos y Fiscalización: Aplican encuestas de percepción al ciudadano, las analizan, pero no las socializan ante el equipo de trabajo con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, Incumplimiento con esto a la Ley 872 de 2003 en su numeral 8.4 .	Socializar en las diferentes reuniones de comites los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios.	Sandra Lorena Uribe Garcia, William Garcia Lopez, Jorge Enrique Orrego Gomez	2016-10-31	Socilizaciones realizadas	<ul style="list-style-type: none">Se realizan encuestas de satisfacción de usuarios para los impuestos de registro y de vehículos. Se socializa con los involucrados.	100%	
<u>2</u>	Hallazgo Administrativo No. 6 Finanzas Públicas - Gestión de Ingresos y Fiscalización: Se pudo identificar la necesidad de establecer buzones de sugerencias o reclamos, incumpliendo con esto a la Ley 1712 de 2014, art. 11; literal h, numerales 7.2.3 y 8.2.1 de la NTCGP1000:2009 y Decreto 943 de 2014, eje transversal de información y comunicación.	Implementar buzones de sugerencias y reclamos.	William Garcia Lopez, Maria Catalina Correa Hernandez	2016-10-31	Buzones de sugerencias establecidos.	<ul style="list-style-type: none">Se evidencia la existencia de dos buzones de sugerencias, unon ubicado en el primer piso y otro en el cuarto piso.	100%	
<u>3</u>	Se pudo identificar la necesidad de establecer buzones de Sugerencias o reclamos, incumpliendo con esto a la Ley 1712 de 2014, art. 11; literal h, numerales 7.2.3 y 8.2.1 de la NTCGP1000:2009 y Decreto 943 de 2014, Eje transversal de información comunicación.	Implementación del buzón de sugerencias o reclamos.	Leonso Betancur Botero	2016-07-14	Número de buzones en la oficina	<ul style="list-style-type: none">Se implementó desde el mes de mayo el buzón de pqrs.	100%	No aplica.
<u>4</u>	En este proceso se evidenció que no son aplicadas las encuestas de satisfacción al usuario. Además, debido a la poca población que acudió a este proceso durante el desarrollo de la Encuesta, no fue posible aplicar la encuesta de percepción al usuario.	Diseño, aprobacion e implementacion de una encuesta de satisfaccion del usuario de la Secretaria de Desarrollo Social-	Omaira Gartner Lopez, Carmenza Buitrago Botero, Lider Giovanni Cano Bedoya, Heidi Adriana Ariza Suarez, Angela Maria Ocampo Marin, Tatiana Salazar Trejos, Lina Maria Rodas Acevedo, Catalina Largo Taborda, Juan Jose Carvajal Torres	2016-08-15	Una encuesta de satisfaccion diseñada e implementada	<ul style="list-style-type: none">se diseño el 09 de agosto un instructivo para la aplicación de las encuestas de santisfaccion de atencion de la Secretaria de Desarrollo SocialSe diseñó, y aprobó para su aplicación en la Secretaria de Desarrollo Social 2 formatos de encuestas de satisfaccion; 1 para el programa de seguridad alimetaria y 1 para el resto de los programas que aplica la dependencia.SE REALIZO LA APLICACION DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION EN CADA SUBPROGRAMA DE ACUERDO AL INSTRUCTIVO Y CON LOS FORMATOS DISEÑADOS PARA TAL FIN. SE ANEXA AL PRESENTE SEGUIMIENTO LOS RESULTADOS POR CADA SUBPROGRAMA	100%	se anexa acta de reunion 09 de agosto y el instructivose anexa acta de socializacion y aprobacion de enuestas y diseños de encuesta aprobadosEN LOS ARCHIVOS ADJUNTOS SE ENCUENTRAN LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCION POR CADA SUBPROGRAMA QUE EJECUTA LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

<u>5</u>	Los procesos de Gestión del Desarrollo social, Gestión deportiva, recreativa y Cultural y Gestión de la Infraestructura no miden la satisfacción al usuario	tener visibles las encuestas de satisfaccion al ingreso de los usuarios	Ana Lucia Cordoba Velasquez	2016-07-29	numero de encuestas impresas y diligenciadas		<u>%</u>	
<u>6</u>	Durante las visitas realizadas a los procesos de Gestión de Ingresos y Fiscalización, Servicio de Pasaportes, Gestión Deportiva, recreativa y Cultural se pudo identificar la necesidad de establecer buzones de Sugerencias o reclamos, incumpliendo con esto a la Ley 1712 de 2014, art. 11; literal h, numerales 7.2.3 y 8.2.1 de la NTCGP1000:2009 y DECRETO 943 DE 2014, Eje Transversal de información y Comunicación	se ubica el buzón en el lugar visible al público y se designa la funcionaria Maria Idalba Cano para que verifique todos los lunes el buzón y así hacer control permanente	DESPACHO DE LA SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA, DIRECCION DE CULTURA, DIRECCION DE DEPORTE Y RECREACION	2016-07-29	numero de sugerencias recibidas	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la validación del buzón de sugerencias de acuerdo a lo establecido, se ubica en un lugar visible y se verifica semanalmente el contenido de éste. 	<u>100%</u>	
<u>7</u>	En el proceso Gestión de la Gobernanza, aplican encuestas de percepción al ciudadano, las analizan pero no las socializan ante el equipo de trabajo con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, incumpliendo con esto a la Ley 872 de 2003 en su numeral 8.4.	Socialización de resultados de encuestas.	Leonso Betancur Botero	2016-08-01	Encuestas realizadas al ciudadano y socializadas con los demás funcionarios adscritos a la Dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> Se socializó con los funcionarios de la Dependencia, el resultado de las encuestas realizadas durante la vigencia 2016. 	<u>100%</u>	Evidencia listado de asistencia
<u>8</u>	El proceso Gestión del Desarrollo Agropecuario aplica encuestas de satisfacción al usuario, pero estas no son analizadas.	Realizar el análisis y seguimiento de las encuestas de satisfacción al usuario.	Jairo De Jesus Gomez Henao	2016-09-30	Un mecanismo de análisis y seguimiento elaborado	<ul style="list-style-type: none"> Se generó una matriz en excel, como herramienta que permite consolidar el resultado de las encuestas y con ello realizar el respectivo análisis. 	<u>100%</u>	Con la implementación de esta herramienta, se pretende obtener unos parámetros con los cuales se pueda realizar un mejor análisis del nivel de satisfacción de los usuarios para con los servicios prestados desde la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.
<u>9</u>	Durante la Auditoría se verificó que, en la Dirección Administrativa del Despacho del Gobernador el Instructivo de Atención al ciudadano, la caracterización del proceso y las políticas de Operación, se encuentran desactualizadas, lo que impide tener claro cuál es el procedimiento definido para la atención al ciudadano tema objeto de la Auditoría, incumpliendo con esto al Numeral 4.2.3 de la NTGP 1000:2009.	Actualizar Procedimiento del Proceso Atención al Ciudadano, de acuerdo a la Ley 1755 del 2015. Actualizar Políticas de Operación, en lo referente al horario de atención. Actualizar Instructivo de Atención a Comunidades, de acuerdo a lineamientos planteados por el equipo de Atención a Comunidades.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-09-30	<ul style="list-style-type: none"> -Políticas de Operación debidamente actualizadas. -Instructivo de Atención a Comunidades actualizado. -Caracterización del proceso actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan políticas de operación a Versión 4, ajustándolas de acuerdo a las Ley 1755 del 2015. En cuanto al horario de atención, este es actualizado en el mes de septiembre del 2016. 	<u>100%</u>	
<u>10</u>	El proceso de atención al ciudadano adscrito al Despacho del Gobernador suscribe los planes de mejoramiento como producto de auditorías, pero no se da cierre a las acciones de forma oportuna en los tiempos programados, identificando con esto incumplimiento al	Das cierre a las diferentes acciones pendientes en los Planes de Mejoramiento.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-09-30	Acciones terminadas en los diferentes Planes de Mejoramiento.	<ul style="list-style-type: none"> Acciones debidamente terminadas en los planes de mejoramiento. 	<u>100%</u>	

	componente Planes de mejoramiento del MECI.							
<u>11</u>	Sería adecuado que al interior del proceso Atención al Ciudadano, se cambie la frecuencia de medición de las encuestas de percepción al usuario, ya que esta actividad está siendo realizada anualmente, lo que no permite tomar decisiones a tiempo con los resultados obtenidos por parte de la Alta Dirección.	Analizar la pertinencia de cambiar la frecuencia de análisis de las Encuestas.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-09-30	Análisis de pertinencia realizado.	<ul style="list-style-type: none">La medición de las encuestas al interior del proceso se seguirán midiendo semestralmente, para así mismo alimentar el indicador que depende de las mismas.	100%	
<u>12</u>	Sería pertinente estandarizar en todos los procesos misionales de la Entidad, un mismo tipo de encuesta de satisfacción al usuario, al identificarse durante el desarrollo de la Auditoria, deficiencias frente a este tema.	Analizar con la Coordinación de Calidad y la Dirección de Control interno la pertinencia de utilizar un sólo modelo de Encuesta de Satisfacción de Usuarios.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2016-10-31	Análisis de pertinencia realizado en conjunto con Coordinación de Calidad y Dirección de Control Interno.	<ul style="list-style-type: none">A partir del segundo semestre del 2016 se esandarizó un sólo tipo de encuesta para todos los procesos.	100%	
<u>11</u>	En la aplicación de encuestas de percepción al ciudadano realizado en la Dirección de Pasaportes, se identificó un porcentaje de usuarios que califican el servicio al ciudadano de forma regular y mala, incumpliendo con esto a lo determinado en la Ley 872 de 2003, art.3 y al numeral 8.2.1.	Seguir analizando las encuestas de satisfacción al usuario. Solicitar al Área de Calidad, una capacitación de atención al usuario. Implementar estrategias que permitan la mejora en el servicio.	Leonso Betancur Botero	2016-08-01	Encuestas realizadas y estrategias implementadas.	<ul style="list-style-type: none">Se generan compromisos por parte de los funcionarios, con el fin de mejorar la atención.	100%	El día que fue aplicada la encuesta, falló el servidor del Ministerio de Relaciones Exteriores lo cual ocasionó atraso en la atención.
<u>13</u>	Los procesos de Gestión del Desarrollo social, Gestión deportiva, recreativa y Cultural y Gestión de la Infraestructura no miden la satisfacción al usuario.	La Secretaria de Infraestructura realiza obras de caracter general, no particular. Cuando aplica se hace un acta de entrega a la entidad competente para efectos de su mantenimiento. En caso de que no aplique, la entidad hará uso de las polizas de estabilidad y calidad de los materiales, en caso de que la obra presente deterioros, ya sea advertido por la comunidad o por personal adscrito a la Gobernación.	Hernan Dario Castano Lopez, Marco Antonio Londono Montoya, Carlos Mauricio Escobar Echeverry, Juan Pablo Ocampo Arias, Jose Libardo Henao Cubides, Olga Liliana Ospina Jimenez, Diana Patricia Sanchez Florez	2016-12-30	N° de requerimientos o quejas atendidos / N° de requerimientos o quejas recibidos	<ul style="list-style-type: none">Se implementa el formato "Sondeo de Opinión" con la solicitud No. 3122 con el que se busca validar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios y productos entregados por parte de la Secretaría de infraestructura.	100%	
<u>14</u>	<p>Sería pertinente que, desde el área de calidad, se fortalezcan más los procesos con el servicio al Ciudadano, como uno de los principales enfoques de la Norma Técnica de la Gestión Pública y como un deber constitucional de todas las entidades prestadoras de servicios Públicos.</p> <p>La razón de ser del Sistema de Gestión de calidad según se establece en el art. 3 de la Ley 872 de 2003, es satisfacer la necesidad de los usuarios, motivo por el cual se debería fortalecer este tema objeto de la Auditoria en cada uno de los</p>	Determinar estrategias con el área de comunicaciones, para fortalecer el servicio al cliente a través de capacitaciones y la utilización de los diferentes canales de comunicación.	Lina Maria Alzate Castano	2016-12-09	Numero de capacitaciones dictadas. Publicaciones realizadas.	<ul style="list-style-type: none">LA DIRECCION DE COMUNICACIONES VIENE LIDERANDO UNA ESTRATEGIA PARA CAPACITAR A TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA GOBERNACION EN COMUNICACION ACERTIVA Y MANEJO DEL BUEN SERVICIO AL USUARIOS. A LA FECHA SE HAN CAPACITADO LAS SIGUIENTES SECRETARIAS: DESARROLLO SOCIAL PLANEACION DESARROLLO ECONOMICO EDUCACION GOBIERNOSE REALIZARON CAPACITACIONES	100%	

	procesos misionales de la Entidad, ya que la verdadera certificación se da a través del reconocimiento de nuestros Usuarios tanto Internos como externos.					PARA FORTALECER LA COMUNICACION Y EL SERVICIO AL USUARIO EN TODOS LOS NIVELES DE LA ADMINISTRACION CENTRAL COORDINADAS DESDE LA OFICINA DE COMUNICACIONES.		
<u>15</u>	<p>EDUCACIÓN: HALLAZGO No. 3. El proceso Gestión del Desarrollo Agropecuario aplica encuestas de satisfacción al usuario, pero no son analizadas.</p> <p>Finalmente, en los procesos Gestión de la Gobernanza, Gestión del Servicio Educativo, Gestión de las Finanzas Publicas Subproceso Gestión de Ingresos y Fiscalización , aplican encuestas de percepción al ciudadano, las analizan, pero no las socializan ante el equipo de trabajo con el fin de mejorar la prestación del servicio al ciudadano, Incumplimiento con esto a la Ley 872 de 2003 en su numeral 8.4. La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p>	Socializar en forma escrita, dos veces al año el resultado del análisis arrojado en la aplicación y tabulación de las encuestas de percepción de los usuarios.	Gloria Amparo Londono Lopez	2017-01-31	No de informes con análisis de resultados socializados.		%	

WAKELINE ANDREA MARIN HURTADO
Contratista
DIRECCION DE CONTROL INTERNO