



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	569
PROCESO AUDITADO	SERVICIO DE PASAPORTES
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	2017-06-04
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2017-08-10
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	100%. El cumplimiento del plan es adecuado.
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se realizaron las acciones y se adjuntaron evidencias correspondientes.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	100.00
CONCLUSIONES	Se termina el plan por encontrarse cumplido.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	No se evidencia cumplimiento de las disposiciones establecidas en el procedimiento de control de registros, para los registros de encuestas de satisfacción del cliente de los periodos del 21 de julio al 22 de agosto de 2013, febrero y marzo de 2015, marzo y abril de 2016.	1. Solicitar capacitación en el procedimiento de control de registros y gestión documental (TRD) a archivo departamental. 2. Actualizar TRD según necesidades del proceso. 3. Organizar el archivo del proceso según las disposiciones dadas desde gestión documental.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-02-28	Actividades ejecutadas / actividades programadas.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la capacitación programada en gestión documental. Se solucionan dudas y se organiza el archivo. Se solicita capacitación en el procedimiento de control de registros y gestión documental (TRD) a archivo departamental. Se programa capacitación para el día 31 de enero del año en curso. 	100%	N/A
<u>2</u>	No se ha realizado seguimiento al indicador de % de pasaportes con errores / No. de pasaportes expedidos para el periodo abril - mayo según prioridad definida (trimestral), la última medición del indicador registra fecha de 15 de enero de 2016. La meta establecida para las dos últimas mediciones realizadas al indicador no es correspondiente según el objetivo del mismo, así mismo se hace la observación de analizar la pertinencia de definir otros posibles indicadores que evalúen el desempeño del proceso.	1. Solicitar capacitación a gestión de calidad frente al tema de indicadores de gestión y revisar en este espacio nuevos indicadores que se puedan generar para la medición del desempeño del proceso. 2. Ajustar el aplicativo de indicadores.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-02-28	Capacitación realizada / capacitación programada. No. de indicadores creados, eliminados o modificados.	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza capacitación con la Dra Catalina Camacho del SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL SIGyC EL DIA 28 DE FEBRERO 2017 1 Se se presenta en video beam una exposición sobre calidad . 2 Se hace el ingreso al mapa de gestión. 3 Se hacen preguntas y se hace debate sobre lo expuesto. 4 La doctora hace obsequios de folletos y lapiceros En el segundo trimestre del año 2017 se tiene un porcentaje de pasaportes expedidos con noformidades del 0.3%, lo cual indica que se cumple con la meta establecida para el periodo del 1.%. y se establecen medidas para mejorar como reuniones con los funcionarios, se muestra diariamente los pasaportes que se formalizan con errores que se llama producto no conforme diario. según el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES 	100%	Se corrige el seguimiento hoy 25 de julio de 2017 por que me equivoque en cuanto a relación de sucesos y programas estipulados en este plan de mejoramiento. a la fecha estamos al día. anexo los indicadores realizados por la oficina de pasaportes
<u>3</u>	Se incumple requisito de norma relacionado con el mantenimiento de la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto, evidenciando en que no se tiene un plan de mantenimiento para los dispositivos utilizados en la prestación del servicio como son: cámara, escaner, pad de firmas, micrófonos y huelleros.	1. Realizar solicitud formal a la secretaría administrativa, para que se designen recursos para garantizar el mantenimiento adecuado de estos equipos. 2. Si se designa el personal requerido, realizar programación de mantenimiento.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-03-31	Oficio enviado. Programa de mantenimiento documentado.	<ul style="list-style-type: none"> Fue programado el cronograma de mantenimiento de los equipos de cómputo y los siguientes dispositivos: Scanner, Pad de firmas y huelleros. Se realizó la respectiva solicitud formal a la Secretaría Administrativa, para que se designen recursos para garantizar el mantenimiento adecuado de estos equipos. Se realizó mantenimiento solo a los computadores quedan pendiente los dispositivos por que sistemas no tiene personal para ello se anexa oficio de respuesta Se envía memorando 9132 por vía a la secretaria administrativa solicitando mantenimiento a dispositivos digitales de la oficina 	100%	Para las cámaras fotográficas se requiere personal especializado para este mantenimiento y el área de Sistemas no lo tiene a la fecha pendiente de respuesta

<u>4</u>	Aunque se evidencia seguimiento a los riesgos del proceso para la vigencia 2016, se incumple política de operación del proceso de evaluación independiente relacionado con la revisión/seguimiento/análisis cuatrimestral que deben realizarse a los mismos teniendo en cuenta que en la vigencia 2015 sólo se registró un seguimiento. Se debe continuar fortaleciendo el conocimiento frente a la gestión del riesgo por parte de los involucrados en el proceso.	Solicitar capacitación a control interno frente a la gestión del riesgo y en dicha capacitación realizar los ajustes requeridos al mapa de riesgos del proceso.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-03-31	Capacitación realizada frente a gestión del riesgo. Mapa de riesgos actualizado (si es requerido)	<ul style="list-style-type: none"> Se realizo capacitación con control interno sobre los riesgos que se manejan en la oficina de pasaportes. Tener presente .metas, objetivos indicadores Preguntas claves. I Que puede suceder como puede suceder ? I como puede suceder? I Que pasa si eso sucede Se habla sobre los riesgos el numero 4 que a un es un riesgo por que puede volver a suceder , por que se trabaja con un bien ajeno. Ejemplo de riesgo es los tramitadores que son una causa y es hacer un control. Las clases de riesgos son: I Imagen I Tecnologico I Operacion I Estrategico I Legal I Financiero como es de atencion al publico nuestra funcion tener Claves del lenguaje corporal. I Sonrie I Mira a los ojos I Mostrar siempre las palmas de las manos I Postura erguida I Moverse despacio 	100%	
<u>5</u>	Fortalecer la caracterización del proceso acorde a la realidad actual del mismo, entre otros aspectos el marco legal y los recursos requeridos para la operación del proceso.	Revisar los documentos que actualmente tiene el proceso para garantizar que esten acordes a la normativa vigente y al funcionamiento real del proceso.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-03-31	Documentación revisada y actualizada (si es requerido)	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó debidamente la caracterización del subproceso, con la normatividad vigente. 	100%	
<u>6</u>	Fortalecer procedimiento de expedición de pasaportes, con respecto a los puntos de control, describiendo entre otros, que se realiza cuando se reciben las tres consignaciones en el sistema SITAC.	1. Programar capacitación con el Director de la oficina con el fin de aclarar dudas a cerca de la expedición de los pasaportes y generar compromisos con los funcionarios para mejorar la atención en el servicio.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-03-31	Capacitación programada y realizada.	<ul style="list-style-type: none"> Se se socializa sobre los errores en la expedicion de pasaportes. *Bajo los errores en la expedicion de pasaportes a pesar de que no esta el personal completo. 	100%	Seguir con el mecanismo de disminuir los errores. La direccion de pasaportes realiza periodicamente comites técnicos el último día habíl del mes en las horas de la tarde . cabe resaltar que de ser necesario se realizaran comites extraordinarios Cuidar los muebles y enceres que son nuevos los dispositivos como escaner camara computadores se adjunta acta y listado de asistencia
<u>7</u>	Fortalecer los mecanismos de comunicación interna, para lograr apropiación frente a las diferentes directrices que aplican con respecto al sistema integrado de gestión y control y demás aspectos que sean requeridos para la excelencia en la prestación del servicio.	1. Determinar mes a mes el tiempo adecuado para la realización de los comités técnicos. 2. Solicitar mediante oficio a la oficina de Gestión de calidad el espacio para capacitación o retroalimentación en el proceso.	Leonso Betancur Botero, Luz Yaneth Pineda Ochoa, Jazmin Restrepo	2017-04-14	1. Capacitación realizada. 2. Comité técnico realizado.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Capacitación realizada. 2. Comité técnico realizado. 	100%	se adquieren compromisos de disminuir los errores de cuidar los dispositivos de la oficina y en calidad de practicar lo aprendido



LINA MARIA ALZATE CASTANO

Profesional Universitario

DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA