



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	549
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	2016-06-28
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2017-07-10
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	75%. El porcentaje de avance es insuficiente
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	El hallazgo No.3 no registra evidencias que demuestren el cumplimiento de la acción.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	75.00
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>	1. No se evidencia la coherencia de las actividades del proceso con lo enmarcado en los planes de acción/ planes indicativos y plan de desarrollo.	Elaborar plan de acción o cronograma de actividades del Area de acuerdo a las metas del plan de Desarrollo.	Gloria Amparo Londono Lopez	2016-07-18	No. de planes de acción o cronogramas relacionados con el macroproceso.	<ul style="list-style-type: none">Se elaboró plan de acción relacionado con las actividades de Atención al Ciudadano, en concordancia con las metas del plan de Desarrollo.	100%	Se anexa cronograma 2016
<u>2</u>	2. No se evidencia la medición de los indicadores relacionados con calidad en la respuesta y oportunidad en la respuesta, cuya periodicidad en el seguimiento es trimestral y mensual respectivamente.	1. Subir indicadores en la nueva plataforma. 2. Realizar seguimiento oportuno a través de la Líder del proceso.	Gloria Amparo Londono Lopez	2016-12-30	No. de indicadores con seguimeinto oportuno.	<ul style="list-style-type: none">Los indicadores relacionados con Atención al Ciudadano se encuentran actualizados a Diciembre de 2016.	100%	Se evidencia a través de la plataforma SAIA. Se anexa pantallazo.
<u>3</u>	3. No se evidenció la verificación aleatoria de calidad de las respuestas.	1. Realizar seguimiento a la calidad de las respuestas, dejándo evidencia de las acciones desarrolladas.	Gloria Amparo Londono Lopez	2016-06-30	No. de respuestas evaluadas respecto a su calidad y contenido.	<ul style="list-style-type: none">Se realizó en la vigencia 2016 análisis a la calidad de la respuesta de conformidad con 11137 registros.	%	Se anexa informe sobre análisis en calidad de la Respuesta, remitida por el Contratista Jairo Arenas.
<u>4</u>	4. El número de encuestas aplicadas	1. Definir el tamaño de la muestra de encuestas a aplicar. 2. Aplicar encuestas de manera constante con un número mensual definido. 3. Consolidar resultados. 4. Remitir al nivel Directivo.	Gloria Amparo Londono Lopez	2016-06-30	No de encuestas aplicadas/ programadas.	<ul style="list-style-type: none">Se aplicaron 156 encuestas, con resultado de satisfacción del 82%. Se entregó informe al Nivel Directivo, con conclusiones, y recomendaciones.	100%	Se anexa informe de resultados de satisfacción del usuario externo.



LINA MARIA ALZATE CASTANO
Profesional Universitario
DESPACHO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA