



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	570
PROCESO AUDITADO	RECAUDO Y PAGOS, GESTIÓN DE INGRESOS Y FISCALIZACIÓN, GESTION DOCUMENTAL, ATENCION AL CIUDADANO, GESTION EN SALUD, GESTION DE LA INFORMACIÓN (SALUD), DOCUMENTOS DE USO GENERAL, GESTION DE PRESTACION DE SERVICIOS (SALUD), SALUD PUBLICA (SALUD), LABORATORIO DE SALUD PUBLICA, GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS (SALUD)
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	2016-12-26
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2017-11-24
<b>RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	20.00% Insuficiente
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Ejecutado en un 100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	100.00
CONCLUSIONES	Plan de mejora Ejecutado en un 100%

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	VALIDACIÓN DEL SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AUDITORIA	OBSERVACIONES
<u>1</u>	<b>HALLAZGO N° 1:</b> INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL.(PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS O MAL ENLAZADAS POR DEPENDENCIAS Y RESPONSABLES)	Realizar capacitaciones referente a como dar respuesta adecuada a los lineamientos que conllevan las PQRS.	Leonor Franciny Raigoza Murillo	2016-08-31	Capacitación a las Direcciones de RECAUDO Y PAGO Y CONTABILIDAD .	<ul style="list-style-type: none"><li>Se llevo a cabo capacitacion a los subprocesos de RECAUDO Y PAGOS junto con EL SUBPROCESO DE CONTABILIDAD referente a como dar respuesta adecuada a los lineamientos que conllevan a la elaboración de las PQRS. Se continua con la gestión de socializar el mecanismo de respuesta de las PQRS de forma verbal y personalizado con los diferentes funcionarios y contratistas que requieran refuerzo en la elaboracion de esta gestion . Se realizan monitoreos periodicos de la plataforma de PQRS y se le informa a cada uno de los responsables de dar respuestas a las distintas PQRS de los terminos en procura de cumplir con la normatividad vigente.</li></ul>	<u>100%</u>	Rechazado Por:  Fecha: 2017-09-14	%	Adicionalmente se reenvió a todas las Direcciones de la SECRETARIA DE HACIENDA el memorando emitido por la DIRECCION DE CONTROL INTERNO con N° 72 con fecha (Pereira, 05 de enero de 2016) que contiene "Instructivo para contestar PQRS"
<u>2</u>	<b>HALLAZGO ADMINISTRATIVO N°2:</b> INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL.	Realizar capacitacion al funcionario ALVARO HENAO y a todos los funcionarios de la Dependencia de TESORERIA Y CONTABILIDAD referente a como dar respuesta adecuada segun los lineamientos que conllevan las PQRS segun normatividad vigente.	Alvaro Henao Pelaez	2016-09-12	Asistencia a la Capacitación sobre PQRS a las Direcciones de RECAUDO Y PAGO Y CONTABILIDAD . Evidencia del acta emitida que repalda dicha socialización.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se llevo a cabo la capacitación para conocer los lineamientos necesarios para dar respuesta idonea segun normatividad de PQRS en la cual se evidencia la participación del funcionario Alvaro Henao. Se anexa a este documento las evidencias de la capacitacion que se realizó no solo al funcionario sino a los Subprocesos de RECAUDO Y PAGO en conjunto con los de GESTION CONTABLE. De igual manera aqui se describe la respuesta que se le dio a la PQRS N° 28784 y se anexa soporte respectivo con el radicado N° 15822</li><li>Se llevo a cabo la</li></ul>	<u>100%</u>	Rechazado Por:  Fecha: 2017-09-14	%	Se adjunta las evidencias necesarias para soportar que se llevo a cabo la respuesta inicialmente por medio de memorando N°14691. Se puede evidenciar desde la PLATAFORMA SAIA en la parte de REPORTES PQRS esta respuesta por medio del radicado N° 15818. Se anexa tambien respuesta de la PQRS N°28784 (todo esto se puede evidenciar

						capacitación para conocer los lineamientos necesarios para dar respuesta idonea segun normatividad de PQRS en la cual se evidencia la participación del funcionario Alvaro Henao. Se anexa a este documento las evidencias de la capacitacion que se realizó no solo al funcionario sino a los Subprocesos de RECAUDO Y PAGO en conjunto con los de GESTION CONTABLE.				en la plataforma de las PQRS) Se adjunta las evidencias necesarias para soportar que se llevo a cabo la respuesta inicialmente por medio de memorando N°14691. Se puede evidenciar desde la PLATAFORMA SAIA en la parte de REPORTES PQRS esta respuesta por medio del radicado N° 15818.
<u>3</u>	<b>EDUCACIÓN - HALLAZGO N° 1:</b> Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD que ingresan a la Administración Departamental (con respuestas extemporáneas o mal enlazadas por dependencias y responsables)	1. Convocar jornada de socialización para el manejo y respuesta así como la asociación de PQRSD. 2. Seguimiento a las PQRSD, con informe al Despacho. 3. Comunicación por parte del Despacho en caso de incumplimiento.	Gloria Amparo Londono Lopez, Luis Fernando Orozco Orozco	2017-06-30	No PQRSD con respuesta oportuna y asociada/ Total PQRSD ingresadas (Despacho)	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizó comunicación teniendo como base el seguimiento a PQRS sin respuesta asociada, con corte a Febrero de 2017. Sse dieron orientaciones sobre reinducción de aplicativos, desde el Area de Atención al Ciudadano</li><li>Se proyectan comunicaciones al Comité Directivo informando sobre el Estado de PQRS, según reportes del SAC.</li><li>Se realiza seguimiento a las PQRSD, informando al Despacho sobre las situaciones particulares y resultados tanto de las que ingresan a través del Despacho del Gobernador como por el SAC.</li><li>Se proyectan comunicaciones mensualmente al Despacho y Comité Directivo, en la cual se informa el estado de las PQRS de la Secretaría, según reportes que genera el SAC.</li></ul>	<u>100%</u>	Aprobado Por:Luis Alexander Vasquez Hernandez  Fecha: 2017-11-26  Se dio cumplimiento a la acción de mejora respaldada con evidencias	100%	Se hicieron observaciones a Control Interno en comunicación remitida No. 3423 de 2017, en lo relacionado con mal direccionamiento de algunas PRQS, además los tiempos de respuesta en aspectos jurídicos no corresponden lo que aparentemente genera incumplimiento. Se anexa comunicación No. 3155 de 2017 Se anexa listado Se anexan comunicaciones de Julio y Septiembre (informe de Agosto).Se anexa comunicaciones remitidas al Despacho. Se anexan comunicaciones por parte de Atención al Ciudadano.

<u>4</u>	INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD QUE INGRESAN A LA ADMINISTRACIÖN DEPARTAMENTAL. Para el periodo de seguimiento establecido entre el 01 de octubre de 2015 y el 30 de abril de 2016 ingresaron 1898 PQRSD, de las cuales 6 no fueron respondidas a través del aplicativo SAIA en los tiempos establecidos por la Ley. De otra parte, 51 de las PQRSD fueron respondidas extemporáneamente o no fueron enlazadas de forma correcta, evidenciándose así la falta de conocimiento en cuanto a las políticas de administración para el manejo de SAIA y tratamiento de las PQRSD.	Procedimiento actualizado Lista de asistencia reunión de cambios en procedimientos	Diego Alejandro Rincon Hurtado, Astrid Yanet Estrada Quintero, Mauricio Robledo Castro, Daniel Bedoya Calderon	2016-12-30	Procedimiento actualizado Lista de asistencia reunión de cambios en procedimientos	<ul style="list-style-type: none"><li>Se logro realizar un informe del manejo dle procedimeinto en crued y laboratorio tocando temas con tecnicos de saneamiento y el ingeniero Diego rincon y Luz stella Alzate del laoratio se logro que la profesional Astrid estrada acompañara todo el proceso con revision y analisis de resultados.</li></ul>	<u>100%</u>	Rechazado Por:  Fecha: 2017-09-14	%	Informe crued y laboratorio. PQRS
<u>5</u>	Para el periodo de seguimiento establecido entre el 01 de octubre de 2015 y el 30 de abril de 2016 ingresaron 1898 PQRSD, de las cuales 6 no fueron respondidas a través del aplicativo SAIA en los tiempos establecidos por la Ley. De otra parte, 51 de las PQRSD fueron respondidas extemporáneamente o no fueron enlazadas de forma correcta, evidenciándose así la falta de conocimiento en cuanto a las políticas de administración para el manejo de SAIA y tratamiento de las PQRSD.	Una capacitación en políticas de operación Manejo interno de PQRSD Inducción y reintucción del programa de gestión documental en ventanilla unica y secretarias de la Gobernación.	Flor Maria Libreros Ortiz, Morelia Del Socorro Jaramillo Palacio, Leidy Marcela Velasquez Ortiz	2016-11-30	Numero de capacitaciones e inducciones realizadas durante la vigencia / total de capacitaciones programadas en la vigencia	<ul style="list-style-type: none"><li>Inducción en el Manejo interno de PQRSD Inducción y reintucción del programa de gestión documental en ventanilla unica y secretarias de la Gobernación. Difusión comunicado a todas las secretarias de la Gobernación insentivandolos a que consulten El Programa de Gestión Documental PGD, donde se establece que las comunicaciones oficiales, deberán ser todas radicadas en la Ventanilla Única, que las respuestas se articularan a las solicitudes.</li></ul>	<u>100%</u>	Rechazado Por:  Fecha: 2017-09-14	%	Se adjuntan Memorandos. como evidencia.

LUIS ALEXANDER VASQUEZ HERNANDEZ

Contratista  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO