



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	466
PROCESO AUDITADO	Atencion al ciudadano
NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBIO EL PLAN	GOBERNACION DE RISARALDA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ALBERTO BOTERO LOPEZ
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO	Ruby Lucia Aguirre Torres
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2015-06-25
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-12-17
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento de plan de mejoramiento es INSUFICIENTE 25%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Los hallazgos 1-2 y 4 no registran avance, y el plazo para su cumplimiento ya venció.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	25.00
CONCLUSIONES	El proceso debe continuar realizando la gestión que le permita subsanar la deficiencia pendientes o justificar el motivo del no cumplimiento,teniendo en cuenta que el plan se encuentra vencido.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>11</u>	Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS que ingresan a la administración Departamental.	-Realizar capacitación en las diferentes dependencias acerca del manejo de las PQRS. - Establecer en conjunto con las Secretaríaas de Educación, Hacienda y la Dirección de Control Interno Disciplinario directrices para el manejo de Peticiones que llegan a dichas dependencia y tienen trato diferencial. - Trasladar a la Oficina de Control Interno Disciplinario el informe de PQRS para la respectiva investigación.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2015-09-11	- Capacitaciones de manejo del aplicativo de PQRS realizadas en las diferentes secretarias. - Directrices establecidas y socializadas acerca del trato diferencial que se debe dar a algunas solicitudes, según las Secretarías de Hacienda, Educación y Dirección de Control Interno Disciplinario. - Informe de PQRS trasladado a la Dirección de Control Interno Disciplinario.		%	
<u>22</u>	Incumplimiento al componente de comunicación pública, al encontrar desconocimiento por parte de los funcionarios para asociar las respuestas en el aplicativo de SAIA.	Socializar por los diferentes medios dispuestos el manual para dar respuesta a una PQR, el cual se encuentra estandarizado en el aplicativo de Calidad.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2015-07-31	Socialización del Manual Para dar respuesta a una PQR.		%	
<u>33</u>	- Las Secretaría y Dependencias deben realizar monitoreo constante de las PQRS que ingresan a su Despacho con el fin de tener mayor control de las mismas.	- Establecer mecanismos internos en cada Secretaría y/o Dependencia, con el fin de realizar monitoreo a las PQR y así cumplir con los tiempos de respuesta.	Gloria Amparo Londono Lopez, Jesus Antonio Bermudez Gallego, Alvaro Augusto Ayala Garzon, CIELO Marin Gonzalez, Hernando Arana Montoya, Maria Marleny Ortiz Tao, Leonor Franciny Raigoza Murillo, Norma Liliana Jaramillo Marin, Hector Fabio Corrales Montes, Luis Alberto Henao Betancourt, Juan Carlos Rios Correa, Francisco	2015-08-31	Mecanismo establecido por cada Secretaría y/o Dependencia para el monitoreo de las PQR a su cargo.	<ul style="list-style-type: none">Se diseñó una matriz en excel para hacer el seguimiento a las PQRS. Mediante la utilización de esta matriz se puede evidenciar tanto la fecha de recibido del documento como de entrega de la respuesta del mismo (PQRS) para ello se realiza el siguiente movinmineto: Una vez se envia desde la ventanilla única. Para la secretaria de Desarrollo Agropecuario lo recibe via SAIA el funcionario Secretario ejecutivo. Lo trasnfiere a la Abogada contratista quien se apoya según el tema en con los preofesionales Mediante la matriz se realiza el seguimiento de la debida respuesta y su fecha.Hasta la presente vigencia se han tenido controladas las respuestas a los Derechos de Petición, por cuanto han servido los controles para atender los	100%	No se han presentado dificultades en el aplicativo Se aexa la matriz de seguimiento a las PQRSpor lo anteriormente expuesto se solicito a la Dirección de Control Interno, programar una capacitación para todos los funcionarios de planta y contratistas, dirigida específicamente al trámite de las PQRS, establecido por la Gobernación de Risaralda.

			Orlando Acosta Nino, DESPACHO DE LA SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA, Carlos Arturo Rave Valencia, Julian Andres Jimenez Ocampo, Lina Maria Alzate Castano, Constanza Ramirez Angel, Olga Cañas Londoño, DESPACHO DE LA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD , Maria Idalba Cano Ramirez, Martha Cecilia Alzate Alzate, Luisa Fernanda Valencia Castro, Sandra Viviana Gomez Villegas			<p>misimos, toda vez que semanalmente se reúne un equipo de trabajo para hacer el seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• La Secretaría de Infraestructura utiliza como mecanismo interno un cuadro en excel, donde se registra toda la correspondencia que ingresa a la oficina y se realiza seguimiento constante para recordar al profesional que debe cumplir con el tiempo límite de respuesta a la petición. Se le seguirá recordando a los funcionarios que les sea asignada una PQRS que le den respuesta oportuna a la petición en el tiempo establecido ya sea vía Spark, SAIA, e-mail y verbalmente.• En atención al informe sobre la oportunidad de respuesta a las PQRS, realizadas en la Secretaría de Planeación, cordialmente le informo que dicho informe fue socializado en Comité Técnico de la Secretaría, durante el cual se verificó que esta dependencia, no ha dejado de dar respuesta oportuna, sin embargo se encontró que algunas de esas respuestas no fueron realizadas a través del aplicativo. Muchas gracias por su atención.		
<u>44</u>	Establecer nuevas políticas de Operación que definan claramente el tratamiento que se les debe a dar a las PQR que ingresan a la Gobernación y tiene trato diferencial.	Actualizar políticas de Operación del Proceso de Atención al Ciudadano.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2015-07-31	Políticas de Operación actualizadas en la Plataforma de Calidad.		%	