



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	439
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	2014-11-19
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-12-16
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento de plan de mejoramiento es ACEPTABLE 85.71%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	HALLAZGO No.5 AVANCE: 0% PLAZO: 2014-12-15
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	85.71
CONCLUSIONES	El proceso debe realizando la gestión que le permita subsanar la deficiencia pendiente o justificar el motivo del no cumplimiento,teniendo en cuenta que el plan se encuentra vencido, de lo contrario deberá suscribir un nuevo plan de mejoramiento.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>11</u>	La Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura no le dió trámite oportuno a tres PQR que ingresarón a la Gobernación durante el primer periodo del 2014.	Solicitar a la Dirección de Informática y Sistemas ampliar el sistema de búsqueda para tener acceso a documentos direccionados a otros funcionarios y capacitación sobre la forma de dar respuesta a las PQR. Se hará un seguimiento continuo a las PQR para dar respuesta, teniendo en cuenta los tiempos de ley.	Angie Malory Cardona Aguirre, DESPACHO DE LA SECRETARIA DE DEPORTE, RECREACION Y CULTURA	2014-12-15	PQRs en el reporte debidamente trámitadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Con respecto al radicado número 13780 se dio la respuesta correspondiente (adjunto al documento) el 24 de Junio de 2014 con radicado número 12761, la PQR llegó en dos ocasiones con radicados diferentes. Con respecto a los radicados número 4696 y 4697 son del mismo remitente y el mismo asunto, este le compete a la Dirección de Turismo, el documento fue trasferido a la Dra. Carolina Bustamante por la Directora de Cultura María Teresa Ramírez, para su respectiva respuesta pero este fue terminado (Adjunto evidencia de la ruta en el aplicativo SAIA).</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Enlazar las PQR a un mismo remitente con un solo radicado, ya que se presentan inconvenientes al responder las solicitudes al llegar dos o tres documentos de un mismo asunto.
<u>22</u>	La Secretaría de Desarrollo Social no le dió trámite oportuno a cuatro PQR que ingresarón a la Gobernación de Risaralda durante el primer periodo del 2014.	Se solicitará a funcionarios y contratistas enlazar las respuestas que se hayan dado or fuera del sistema, para que no se sigan presentando en el reporte.	CIELO Marin Gonzalez	2014-12-15	PQRs respondidas oportunamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se solicitó mediante Memorandos N° 18741 y 19587 a los funcionarios y contratistas enlazar las respuestas de todas las PQR con el fin de que no se sigan presentando inconsistencias. A la fecha todas las PQR se encuentran enlazadas correctamente</li><li>Se solicitó mediante Memorandos N° 18741 y 19587 a los funcionarios y contratistas enlazar las respuestas de todas las PQR con el fin de que no se sigan presentando inconsistencias. A la fecha todas las PQR se encuentran enlazadas correctamente</li></ul>	<a href="#">100%</a>	SIN OBSERVACIONESSIN OBSERVACIONES
<u>33</u>	La Secretaría de Planeación no le dió trámite oportuno a siete PQRs que ingresarón a la Gobernación durante el primer periodo del 2014.	Notificar a la Dirección de Informática y Sistemas para que inhabiliten a la exfuncionaria y habilitar a la actual usuaria María Marleny Otíz Tao y así proceder a dar trámite de las PQR pendientes por responder.	Maria Marleny Ortiz Tao	2014-12-15	PQR debidamente trámitadas. Enlace de PQR debidamente actualizado.	<ul style="list-style-type: none"><li>Cordialmente le informo que se efectuó el respectivo trámite ante la Dirección de Informática y Sistemas, con el fin de que habilitaran a la nueva funcionaria: María Marleny Ortíz Tao e inhabilitaran a la exfuncionaria María Emilia Cardona a quién le estaban llegando las PQR. Por lo tanto le envió la relación de las PQR correspondientes al primer periodo del 2014, a las cuales se les procedió a dar el respectivo trámite.</li><li>Se notifico ar a la Dirección de Informática y Sistemas para que inhabiliten a la exfuncionaria y habilitar a María Marleny Otíz Tao , para proceder a tramitar las PQRS</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Se anexa solicitud de mantenimiento 1989

						correspondientes al primer trimestre del 2014		
<a href="#">44</a>	La Secretaría de Salud no le dió trámite oportuno a seis PQR que ingresarón a la Gobernación durante el primer periodo del 2014.	Se sugerirá realizar una reconfiguración del aplicativo para que en los reportes aparezca como responsable de cada documento, el área o secretaría a quien se le realizó el último traslado y no a quien inicialmente lo recibió. además, para que sin importar por cual de las rutas se dé respuesta, ésta aparezca reflejada en el reporte.	Francisco Orlando Acosta Nino	2014-12-15	PQR debidamente reportadas en el sistema con respuesta.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se identificaron las causas y se evidencio que el aplicativo presenta inconsistencias, ya que en el reporte, debe aparecer como responsable de dar respuesta, el ultimo funcionario o Secretaria a quien se haya trasladado el requerimiento y no a quien inicialmente se direccionó.</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Corresponde al área de sistemas como administrador del SAIA y responsable del aplicativo de PQRS, realizar las adecuaciones necesarias ya que esta situación afecta a todas las Secretarías.
<a href="#">55</a>	La Secretaría Jurídica no dió trámite oportuno a 11 PQR que ingresarón a la Gobernación durante el primer periodo del 2014.	notificar a la Dirección de Informatica y Sistemas para inhabilitar a la exfuncionaria Amparo Restrepo y actualizar al funcionario enlace encargado de las PQR en la Secretaría Jurídica. Enlazar las respuestas dadas oportunamente a los peticionario.	Julian Andres Jimenez Ocampo	2014-12-15	Funcionario enlace encargado de PQR en Secretaría Jurídica debidamente actualizado. PQRs debidamente tramitadas.		<a href="#">%</a>	
<a href="#">66</a>	El Despacho del GObernador no le dió trámite oportuno a 27 PQR que ingresarón a la Gobernación durante el primer periodo 2014.	Solicitar a la Dirección de Informatica y Sistemas eliminar del sistema las PQR de prueba para que no sigan apareciendo en el reporte. Solicitar a los funcionario y contratistas del Despacho del Gobernador, enlazar las respuestas correspondientes a cada PQR pendiente. Revisar con la Dirección de informática y sistemas la manera de mejorar el aplicativo, para que las PQR que se direcciones queden enlazadas a las dependencias a las que fuerón remitidas.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-12-15	PQR debidamente tramitadas en el reporte.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se enlazaron las respuestas correspondientes a cada PQR. Así mismo se acordó con la Dirección de Informática y Sistemas eliminar el spam del reporte y realizar mejoras al aplicativo, de modo que cada PQR quede enlazada con la Dependencia que corresponde.</li></ul>	<a href="#">100%</a>	N.A.
<a href="#">77</a>	<p>La Secretaría Administrativa, a través de la Dirección de Informática y Sistemas debe mejorar el aplicativo para que en el reporte no aparezcan las PQR que se crean como pruebas.</p> <p>Aparecen enlazadas solicitudes a la Dependencia que inicialmente recibió la solicitud, cuando éstas deben quedar amarradas a la dependencia que finalmente debe dar respuesta a la misma.</p>	Realizar las mejoras correspondientes al Aplicativo de PQR, para que no se sigan generando inconvenientes y confusión con las que han sido creadas como pruebas.	Ligelly Hernandez Mayorga	2014-12-15	PQR de prueba no arrojadas en el reporte. Mejora del aplicativo. Solicitudes enlazadas a la Dependencia encargada de responder.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se contacto al proveedor SAIA solicitando depurar el listado de radicados adjunto en el archivo ya que son la depuración del spam y pruebas realizadas al sistema el 31 de octubre tarea ya realizada x el proveedor. Se solicita igualmente revisar en el reporte de PQRD, la seguridad del aplicativo ya que al parecer el formulario web está siendo usado por mecanismos automáticos que diligencian el formulario (SPAM). tarea inicio trabajo el 1 de septiembre tomando acciones como implementación del recaptcha e implementar una dirección IP única para recepción de PQRD. Por último se en el campo SECRETARIA muestre la secretaria del responsable actual es decir quien finalmente fue asignado como responsable para responder la pqr, tarea realizada el 24 de septiembre.</li><li>Con el fin de dar solución al problema de la radicación de pqrs spam, se realizo lo siguiente:Se sacó el</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Dejo un 10% pendiente para cuando se implemente ayudas tecnológicas comi la dirección IP para evitar SPAM masivos y asi evitar llenar la base de basurasAnexo evidenciencia de la firma CERO K

						aplicativo de pqr de linea por una hora, para ello pide que se indiquen el día y la hora el la cual se pueda sacar de linea la radicacion de las pqr de la web.Se renombró la carpeta de PQRS por PQRS_OFFLINESe renombró la carpeta de webservise_pqr_gobernacion por PQRS		
--	--	--	--	--	--	---	--	--