



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	413
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	2014-10-27
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-12-11
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento de plan de mejoramiento es ACEPTABLE
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Hallazgo No. 3 AVANCE:0%, PLAZO VENCI?: 2015-01-16. As? mismo es importante que puedan vincularse las evidencias del cumplimiento en cada una de las acciones de mejora
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	88.89
CONCLUSIONES	El proceso debe continuar realizando la gesti?n que le permita subsanar la deficiencia pendientes o justificar el motivo del no cumplimiento, teniendo en cuenta que el plan de mejoramiento se encuentra vencido.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>11</u>	La medición de los indicadores no se encuentra publicada en el SAIA.	Revisar de manera permanente que los indicadores se encuentren actualizados tanto en los resultados como en su publicación.	Gloria Amparo Londono Lopez	2015-05-08	Número de indicadores con seguimiento vs total de indicadores del proceso.	<ul style="list-style-type: none">Se dispone de indicadores de calidad en la respuesta con corte a Septiembre (medición Trimestral.) Oportunidad a OctubreEl proceso consta de 3 indicadores (oportunidad en la respuesta, calidad en la respuesta y satisfacción de usuarios), los cuales se encuentran actualizados y publicados.	100%	Se anexa reporte presentado al Comité Directivo y se puede evidenciar su publicación a través del aplicativo SAIA.
<u>22</u>	Se presentan respuestas extemporáneas y respuestas sin vinculación de la respuesta al requerimiento.	Revisar de manera permanente que los indicadores se encuentren actualizados tanto en los resultados como en su publicación. Establecer responsabilidades a través de la evaluación del desempeño, en el compromiso en cuanto a oportunidad en la respuesta. Hacer seguimiento al cumplimiento en cuanto a oportunidad a nivel de Comité Directivo.	Gloria Amparo Londono Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Juan Manuel Foronda Blandon	2014-12-05	Oportunidad en la respuesta.	<ul style="list-style-type: none">Se remite a Comité Directivo, los indicadores de manera periódica para su revisión y análisis. Se encuentran publicados en el aplicativo SAIA. Ser remiten informes para Comité Directivo para su seguimiento frente al cumplimiento en cuanto a oportunidad a nivel de Comité Directivo.	100%	Se anexa tablero de indicadores remitido a Comité Directivo del mes de Octubre de 2015. Se anexan actas en las cuales el Comité Directivo analiza lo relacionado con los informes de Atención al Ciudadano.
<u>33</u>	No se evidencia, en el área conocimiento de acciones de mejora producto de los informes presentados en comité directivo o al despacho del secretario.	Remitir mensualmente tablero de indicadores al Comité Directivo y reportes remitidos por A. al Ciudadano. Establecer agenda específica por parte del Comité Directivo para el análisis correspondiente y definir las acciones pertinentes para superar dificultades y mejorar el proceso.	Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Juan Manuel Foronda Blandon	2015-01-16	Número de actas de Comité Directivo en donde se analiza el proceso de Atención al Ciudadano.		%	
<u>44</u>		La identificación y control de la documentación de la SED se realiza a partir del registro diario y de reporte trimestral que arroja el SAC, tanto para la correspondencia ingresada por el SAIA como por lo ingresado por el SAC. Dado que es un formato que aporta al proceso y es de constante utilización se recomienda estandarización e inclusión en el sistema de Gestión.	Gloria Amparo Londono Lopez	2014-12-26	Número de publicaciones realizadas.	<ul style="list-style-type: none">Teniendo en cuenta que hace parte del software del Ministerio (SAC), el reporte de radicación se exporta directamente y de manera diaria, por lo tanto no es posible estandarizar dicho formato.	100%	
<u>55</u>		Es importante contar con copia de seguridad de la información del equipo que contiene la carpeta de evidencias de informes y reportes.	Gloria Amparo Londono Lopez, Jemay Alexander Lopez Velez	2014-12-26	Número de copias de seguridad realizadas.	<ul style="list-style-type: none">Mediante correo electrónico se dan las indicaciones correspondientes para acceso a espacio en NAS de la Secretaría de Educación para el desarrollo de las actividades de copia y soporte de la información, en todo caso con la colaboración del funcionario a cargo del proceso cada vez que lo requiera.	100%	

<u>66</u>		Se requiere mayor retroalimentación y análisis de los indicadores de Atención al Ciudadano, por su impacto en la comunidad. Socialización de indicadores. Definir acciones de intervención para el impacto en la mejora de atención a la comunidad.	Gloria Amparo Londono Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya	2015-01-16	Número de indicadores revisados y retroalimentados.	<ul style="list-style-type: none">Se ha remitido tablero de indicadores del macroproceso, para análisis por parte del Comité Directivo. Se analizan temas relacionados con Atención al Ciudadano. Se definieron entre las acciones para mejorar la oportunidad de respuesta en el Area Jurídica, la contratación de personal de apoyo y profesional, lo que impacta en la mejora de atención a la comunidad.	<u>100%</u>	Se anexa tablero de indicadores Se anexa acta de análisis de indicadores
<u>77</u>		Reforzar la capacitación y/o actualización de los funcionarios en temáticas relacionadas con el cumplimiento de sus funciones	Maria Cristina Trejos Hernandez	2015-06-12	Número de funcionarios con capacitación y/o actualización en temas relacionados con atención a usuarios.	<ul style="list-style-type: none">Se han dictado varias capacitaciones a funcionarios de las diferentes áreas; entre ellos los pertenecientes a Atención al Ciudadano, tales como: Curso de DESARROLLANDO EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO Y LA ATENCIÑN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO. Con una intensidad de 16 horas. Se recibio Reinducción Apicativo SAC, por parte de un funcionario MEN, a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, incluyendo los de la oficina de Atención al Ciudadano.Se realizó capacitacion en el manejo de la herramienta SAC, a través de contratista del Ministerio de Educación Nacional. Se convocó a todos los funcionarios de la Secretaría.En la presente vigencia se han realizado las siguientes capacitaciones: Participación en el Congreso de Gestión del Talento Humano. Servicio al cliente con enfoque de calidad. Taller de reinducción SAC-SAla-PQR Paz interior y salud mental Relaciones interpersonales Manejo de Estres, trabajo en equipo y resolución de conflictos a través de una aprendiz de la Universidad Católica según práctica en Sicología.	<u>100%</u>	Se anexa listado de asistencia. Se anexan evidencias. Igualmente a través de Recusos Humanos del Depto, se desarrollaron talleres con la Fundación CRESE, en dos etapas, sobre Valores, atención al usuario, equipos de trabajo, etica.
<u>88</u>		Formalizar la entrega de las alertas que respecto al estado de los requerimientos realiza la líder del proceso ante el Despacho y Comité Directivo.	Gloria Amparo Londono Lopez	2014-12-05	Número de reportes remitidos.	<ul style="list-style-type: none">Se remitió informe al Comité Directivo relacionado con el estado de los requerimientos de los meses de Octubre y Noviembre de 2014, con su respectivo análisis.Se remitió informe a través del SAIA al Comité Directivo, respecto al estado así: Derechos de petición Dependencias por estado de finalización Ejes temáticos por dependenciasSe hace entrega diariamente al Despacho sobre el estado de los	<u>100%</u>	Se anexa comunicación 21298 del 31 de diciembre de 2014. El documento original tiene reportes anexos relacionados con: Por ejes temático, derechos de petición, dependencias por estado de finalización. Primer informe Septiembre de 2014. Se anexa

						<p>requerimientos, lo que permite generar alertas. Igualmente se hace llamados telefónicos y notas de alerta a los responsables.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se continua con las entregas diarias al Despacho del Secretario, del informe de requerimientos, por funcionario. Además se hacen llamados verbales, correos electrónicos a los funcionarios como mecanismos de alerta.		<p>remisión,La entrega diaria se realiza a través del libro radicador. Las entregas diarias, se encuentran radicadas en libro para tal fin.</p>
<u>99</u>		<p>Establecer muestra de encuesta anual - Periodicidad de aplicación y periodo a aplicar en las políticas establecidas para el macroproceso y solicitar incluirlas en el SGC. Aplicar encuestas en el tiempo y periodicidad establecida y remitir analisis al C. Directivo.</p>	<p>Gloria Amparo Londono Lopez, Liliana Escobar Calderón</p>	<p>2015-06-19</p>	<p>Número de encuestas aplicadas y con análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none">• En la vigencia 2014 se aplicaron 162 Encuestas con análisis remititido al Comité Directivo. Lo anterior lo desarrolló la Contratista Liliana Escobar.• Se realizó encuesta teniendo en cuenta en cuenta una muestra de 67 usuarios con atención directa en la Secretaría. El periodo evaluado corresponde al primer semestre 2015.• Se realizó encuesta teniendo en cuenta en cuenta una muestra de 67 usuarios con atención directa en la Secretaría. El periodo evaluado corresponde al primer semestre 2015.	<p><u>100%</u></p>	<p>Se proyectan encuestas igualmente para la vigencia 2015.En términos generales es muy positivo el resultado que arrojó el estudio, pero es necesario capacitar e incentivar al funcionario a ser cada día mejor con el fin de llegar al 100% en respuestas, indicando atención oportuna con respeto, compromiso y amabilidad. En términos generales es muy positivo el resultado que arrojó el estudio, pero es necesario capacitar e incentivar al funcionario a ser cada día mejor con el fin de llegar al 100% en respuestas, indicando atención oportuna con respeto, compromiso y amabilidad.</p>