



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	405
PROCESO AUDITADO	Atención 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	2014-11-20
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 adecuado
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se dió cumplimiento a los objetivos específicos en un 100% sin embargo, es importante que puedan vincularse las evidencias del cumplimiento en cada una de las acciones de mejora
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	100.00
CONCLUSIONES	Se da por terminado el plan de mejoramiento en el aplicativo SAIA, por encontrarse en el 100% de avance.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
11	<p>No hay claridad frente al proceso de atención al usuario, con respecto a su transversalización a todas las áreas de la entidad.</p> <p>Se hace la observación de unificar criterio frente a las PQRSD, para que se estandarice el proceso y concepto en todas las áreas de la Administración Departamental, así como se gestionó con la Secretaría de Salud.</p> <p>Se debe fortalecer el conocimiento del proceso con los involucrados correspondientes.</p>	<p>Solicitar a calidad capacitación en enfoque por procesos. Iniciar gestión del proceso como un proceso transversal a toda la administración liderado por el despacho del Gobernador. Socializar criterio para manejo y estandarización de las PQRSD, según el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>	Nidia Arango Ocampo, Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-11-28	Capacitación realizada. Reunión para socializar directrices transversales del proceso con los responsables en cada Secretaría. Criterio estandarizado para el manejo de las PQRSD debidamente socializado.	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita a la Coordinación de Calidad (R-5134) capacitación para los funcionarios del Despacho del Gobernador, relacionada con el enfoque por procesos, bajo el cual se administra el modelo de gestión de la entidad y su relación con la transversalidad del proceso de atención al ciudadano. Las actividades del Proceso de Atención al Ciudadano se han fortalecido, estandarizando procedimientos como la Atención a Comunidades, ya que se implementó un Software que permite hacer seguimiento a las solicitudes hechas por la comunidad. Así mismo mejoras constantes al aplicativo de pqr, estandarizando en SAIA el "Manual para dar respuesta a una PQR" y poniendo en la página de la entidad el instructivo de uso de las mismas. Se realiza actividad de capacitación por parte de la coordinación de calidad el día 22 de abril a las 8:30 am. Se realiza actividad de capacitación por parte de la coordinación de calidad el día 22 de abril a las 8:30 am. 	100%	N.A. Se adjunta Listado de asistencia a capacitación realizada.
32	<p>Se debe evaluar la pertinencia de formalizar acciones de mejora con respecto a los resultados de medición de satisfacción del cliente, si bien es cierto que se cumple la meta, también se evidencia que hay aspectos aún pendientes de mejora.</p> <p>Es importante que se fortalezca el concepto de acción correctiva, acción preventiva y acción de mejora, teniendo presente que no sólo se establecen acciones producto de auditorías internas/externas, ya que existen otras fuentes como por ejemplo proceso de autoevaluación que pueden motivar su suscripción.</p>	<p>Formalizar las acciones de mejora necesarias para el fortalecimiento del Proceso, con el fin de aumentar la satisfacción del Ciudadano. Solicitar capacitación a Calidad con el fin de afianzar los conceptos y gestión.</p>	Nidia Arango Ocampo, Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-11-28	Acciones de mejora establecidas para el fortalecimiento del Proceso. Capacitación realizada para afianzar conceptos.	<ul style="list-style-type: none"> Se hace solicitud a la Coordinación de Calidad para capacitar a los funcionarios del Despacho del Gobernador, relacionada con el enfoque por procesos, bajo el cual se administra el modelo de gestión de la entidad, y su relación con la transversalidad del proceso de atención al ciudadano. Así mismo, fortalecer los conceptos de Acción Preventiva, Acción Correctiva y Acción de Mejora. (R-5134) Se realiza capacitación por parte de Coordinación de Calidad relacionada con el enfoque por procesos, bajo el cual se administra el modelo de gestión de la entidad, y su relación con la transversalidad del proceso de atención al ciudadano. Así mismo, se fortalecen los conceptos de Acción Preventiva, Acción Correctiva y Acción de Mejora. 	100%	N.A.

<u>43</u>	Formalizar propuesta de mejora que se tiene desde el proceso, realizanso inclusión del indicador de gestión de PQRD como mecanismo de seguimiento y medición.	Incluir un indicador de gestión de PQRD como mecanismo de seguimiento y medición.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-07-31	Indicador de gestión de PQRD formalizado.	<ul style="list-style-type: none"> Desde el día 24 de julio de 2014 se incluyó el Indicador referente a PQRD como mecanismo de seguimiento y medición, el cual tiene como objetivo cumplir con los requisitos de nuestros clientes en términos de confiabilidad y oportunidad. 	100%	El indicador se alimenta del informe de PQRSD que elabora la Dirección de Control Interno de Gestión.
<u>54</u>	Terminar de gestionar la documentación del procedimiento de buzones, estandarizar formatos de uso frente a la implementación del mismo.	Gestionar y estandarizar el procedimiento de buzones de sugerencias.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-11-07	Procedimiento de buzones debidamente estandarizado en el aplicativo de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Por sugerencia del la Coordinación de Calidad se planteó la posibilidad de incluir un instructivo referente a Buzones de Sugerencias, pero se determinó que está incluido en el procedimiento de PQRSD, en el cual se indican los diferentes canales de atención. 	100%	