



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NUMERO DE PLAN	663
PROCESO AUDITADO	ATENCION AL CIUDADANO
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	2017-05-23
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2017-07-27
<b>RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	Nivel de cumplimiento 0%. INSUFICIENTE
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	No adjunta evidencia del avance registrado. El plazo para el cumplimiento se vence el 31-08-2017
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	25.00
CONCLUSIONES	Se debe gestionar de manera inmediata los compromisos pactados, teniendo en cuenta que el plazo fijado está próximo a vencer. En caso 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
1	No se da cabal cumplimiento a la política de Atención al Ciudadano, en lo relacionado con los buzones de sugerencias. La política establece que la atención se realizará de manera personal, vía telefónica o vía Internet (página web, correo electrónico, chat, redes sociales) o podrán ser consignadas en los Buzones de Sugerencias dispuestos para tal fin. Como se puede evidenciar, los buzones no están habilitados para facilitar su utilización por parte de los potenciales usuarios.	Gestionar la adquisición de nuevos Buzones de Sugerencias. Coordinar con la Dirección de Control interno revisión para los buzones y actualizar políticas de operación respecto al manejo de los mismos.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2017-08-31	Buzones de Sugerencias renovados. Políticas de Operación actualizadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se está coordinando la adquisición de nuevos buzones de sugerencias, más cómodos y visibles que sean atractivos para el Ciudadano.</li></ul>	25%	Se está gestionando la renovación de los buzones de Sugerencias, por lo que no se han actualizado las políticas en cuanto al manejo de los mismos.



MANUEL EDUARDO PEREZ ARIAS  
Contratista  
DIRECCION DE CONTROL INTERNO