

 CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA		CONTROL INTEGRAL PARA EL BIEN COLECTIVO
FORMATO No: 23ª SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO - COMPROMISOS SUSCRITOS INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA		
NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBIO EL PLAN	GOBERNACION DE RISARALDA	
MUNICIPIO	Pereira	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ALBERTO BOTERO LOPEZ	
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO	Wilson Palacio Vasquez	
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2011-09-28	
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Auditoria Interna de Calidad: Atención al Ciudadano (Secretaría de Educación Departamental) - Primer Ciclo de Auditoria 2011	
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2013-04-10	
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento del plan continua DEFICIENTE: 66% Se debera revisar con los responsables de las tareas el por que no se le dio cumplimiento a los compromisos suscritos y tomar los correctivos del caso.	
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	No se le ha dado cumplimiento al plan. Los compromisos de mejoramiento presentan retrasos y bajo niveles de avances en algunas tareas.	

<div style="text-align: center;">  CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA </div>	CONTROL INTEGRAL PARA EL BIEN COLECTIVO
OBSERVACIONES	Ver las observaciones en la última columna del formato
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	66.00
CONCLUSIONES	La secretaria de Educación debera establecer compromisos en un nuevo plan de mejoramiento, con aquellas deficiencias que presentaron bajos niveles de cumplimiento en sus acciones correctivas. Esto como requisito previo para darle cierre definitivo a este plan en SAIA.

 REPRESENTANTE LEGAL

 JEFE CONTROL INTERNO

 LIDER AUDITOR
 CONTRALORIA DEPARTAMENTAL

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	La Secretaría de Educación en su componente de atención al usuario no evidencia registros de las QRSF, lo cual no cumple con el numeral 4.2.4 de la norma control de registros.	1. Actualizar, articular con el Despacho del Gobernador y aplicar los procedimientos establecidos en el Proceso de Atención al Ciudadano. 2. Unificar los registros (con el Despacho del Gobernador) que permitan evidenciar el tratamiento de las PQRS.	Gloria Amparo Londono Lopez	2011-12-20	No. de procedimientos revisados y ajustados.	<ul style="list-style-type: none"> Se hizo revisión de los procesos relacionados con atención al ciudadano y se remitieron para la correspondiente publicación en SAIA. 	60%	
<u>2</u>	La Secretaría de Educación manifiesta retrasos en la entrega de las respuestas a trámites, derechos de petición y QRSF, lo cual demuestra un incumplimiento del numeral 8.2.1 satisfacción del usuario.	1. Actualizar, articular con el Despacho del Gobernador y aplicar los procedimientos establecidos para el seguimiento a las quejas tanto de manera física como via web e incluírlo en el procedimiento. 2. Presentar reportes al Despacho y Directivos sobre los tiempos de respuesta a los Derechos de Petición.	Gloria Amparo Londono Lopez, Luz Marina Henao Loaiza, Amancio Quejada Padilla, Jjose Albeiro Calvo Becerra, Gloria Ines Bedoya Rendón, Paula Andrea Davila Canas	2011-12-20	No. de reportes presentados sobre Derechos de Petición No. de quejas con respuesta oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> Se hizo actualización de procedimiento para la correspondiente publicación y se presentan periódicamente los reportes sobre derechos de petición. 	80%	
<u>3</u>	La Secretaría de Educación en la prestación del servicio de atención al cliente cuenta con documentos que no están inmersos en el Sistema de Gestión de Calidad. Formatos sin incluir (encuesta de satisfacción). Lo cual no cumple con el numeral 4.2.3 control de documentos.	Actualizar, articular con el Despacho del Gobernador y aplicar el procedimiento de Atención al ciudadano e incluir los formatos vigentes.	Gloria Amparo Londono Lopez	2011-12-20	No. de procesos actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> La Secretaría de Educación revisó y ajustó el Macroproceso E. Atención al Ciudadano. Se remiten reportes al Despacho del Secretario relacionados con la oportunidad en la respuesta. SAC vencidos por áreas y por funcionarios. Se ha actualizado el procedimiento de atención al ciudadano desde educación. 	50%	<ul style="list-style-type: none"> Se siguen presentando debilidades en el manejo de las quejas.
<u>4</u>	La Secretaría de Educación cuenta con indicadores de medición y mejora, pero no evidencia seguimiento y medición, lo que no ayuda a la entidad a la toma de decisión con base en los resultados, para mejorar la atención, se trata de encuestas sin impacto en la prestación del servicio lo cual muestra el incumplimiento de numerales de la norma 8.2.1 satisfacción del usuario, 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos y 8.2.4 seguimiento y medición del producto y/o servicio.	Alimentar los indicadores definidos según el Sistema de Gestión de Calidad para el presente proceso y de acuerdo a la periodicidad establecida.	Gloria Amparo Londono Lopez	2011-12-20	No. de indicadores establecidos en el SGC con seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos dos indicadores, los cuales se encuentran actualizados a la fecha. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> El indicador relacionado con la satisfacción del usuario, según encuesta aplicada en la actual vigencia se encuentra en el 81%.
<u>5</u>	Al momento de la auditoría no se contaba con resultados, listado de las últimas quejas o una queja que sirviera como muestra para evaluar el procedimiento de recepción y tratamiento de QRS, entregadas a la Secretaría de Educación lo cual demuestra el incumplimiento del numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad.	Actualizar, articular internamente y con el Despacho del Gobernador y aplicar el procedimiento establecido.	Gloria Amparo Londono Lopez	2011-12-20	No. de procedimientos actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó seguimiento a las quejas del tercer trimestre. Adicionalmente fueron presentadas y analizadas en comité directivo de acuerdo con el procedimiento establecido. 	40%	