

 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	2011-11-15
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Plan de mejoramiento suscrito como resultado de la revisión por la dirección vigencia 2011.
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2013-04-12
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento del plan es ACEPTABLE: 97%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se dio cumplimiento a los compromisos suscritos.

 CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA	CONTROL INTEGRAL PARA EL BIEN COLECTIVO
OBSERVACIONES	Ver las observaciones en la última columna del formato
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	96.75
CONCLUSIONES	Teniendo en cuenta que el nivel de cumplimiento es del 97%. Se da por terminado el plan y se cierra en aplicativo 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
1	Algunas actividades que hacer parte del sistema de gestión de calidad no se han incluido formalmente, incumpliendo el requisito 4.1.	En la próxima vigencia proponer al representante de la Alta Dirección frente al Sistema de Gestión de Calidad, se asuma como política la contratación de un profesional que asuma el liderazgo del sistema de gestión de calidad en la Secretaría.	ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2012-01-31	No. de contratistas contratados para apoyar la labor de gestión de calidad en los diferentes procesos del Departamento.	<ul style="list-style-type: none"> Al inicio de la vigencia 2012, se solicitó a la alta dirección realizar la designación de responsables para liderar el sistema de gestión de calidad de cada secretaría, evidenciándose el nombramiento de los mismos en cada proceso, a través de oficios en SAlA, ver registros en Sistemas Integrados de Gestión. 	100%	
2	Debilidad frente al cumplimiento de las disposiciones de las TRD.	Definir un plan de capacitación en TRD. Definir un cronograma de auditoría para verificar el grado de aplicación de las disposiciones de archivo consignadas en las TRD.	JHON JAIRO JIMENEZ VALENCIA, Lina Maria Alzate Castano	2012-01-31	Plan de capacitación en archivo en los diferentes procesos del Departamento. Plan de auditoría programado.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán las capacitaciones a los funcionarios de la Gobernación de Risaralda. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> se programaron, se invitaron, teniendo total acogida, solo la Secretaria de Educación no asistió.
3	Desconocimiento por parte de los contratistas y algunas personas de libre nombramiento y remoción frente al direccionamiento estratégico del sistema de gestión de calidad. (Política y Objetivos de Calidad).	Realizar en conjunto con Talento Humano, programación de inducción en el sistema de gestión de calidad. Realizar jornadas de capacitación mensuales para capacitar a todos los contratistas que ingresan al Departamento de Risaralda. Realizar evaluación (1) a un funcionario de planta o contratista, frente al grado de apropiación del Sistema de Gestión de Calidad.	Orfilia Del Socorro Duque Leon, ANDREA CATALINA Camacho Lopez, Lina Maria Alzate Castano	2012-01-31	Programación de inducción realizada (contratistas y personal de planta). Evaluación diseñada para aplicar.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó inducción a la alta dirección el día 8 de febrero de 2012. (Ver carpeta capacitaciones) Se realizó inducción y reintroducción a funcionarios y contratistas en 2 rondas, una el 02 de agosto y la otra el 20 de septiembre de 2012. (Ver carpeta capacitaciones). Se realizó ronda de reintroducción por secretarías desde el 04 de abril hasta el 31 de julio de 2012. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Ver carpetas de capacitaciones, con evaluaciones incluidas
4	Análisis de las quejas más repetitivas vigencia 2011. Demora en la realización de los trámites de expedición de certificaciones de servicios en la Secretaría de Educación	Reorganizar proceso. Reinducción. Definir tiempos para la prestación del servicio.	Luz Marina Henao Loaiza, Lina Maria Mesa Arclia	2011-12-07	Disminución quejas y reclamos presentados por expedición de certificaciones de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> SE DISMIUYO EL TIEMPO DE ENTREGA DE CERTIFICADOS PASANDO DE 60 DIAS A 8 DIAS 	100%	
5	Análisis de las quejas más repetitiva: Tramitadores en la Dirección de Pasaportes.	Gestionar la disminución de los tramitadores. Fortalecer horario de atención y mecanismos de comunicación con el cliente. Se colocó punto de atención al cliente.	Leonso Betancur Botero	2011-12-07	Disminución de quejas y reclamos relacionado con el servicio de expedición de pasaportes.	<ul style="list-style-type: none"> En coordinación con la dirección de sistemas e informática, se implementó el agendamiento de citas para pasaporte a través del portal de la página de la gobernación y se implementaron controles para evitar que los tramitadores tengan acceso a dicho link. 	100%	

6	<ul style="list-style-type: none"> La Herramienta implementada, por el Departamento, para la recepción y atención de las quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la Administración Central, no esta siendo utilizadas en debida forma, toda vez, que como puede observarse en el informe, son demasiadas las solicitudes a las que no se les dió respuesta, por parte de la entidad, lo que se constituye en un incumplimiento a las normas constitucionales y legales, que rigen la materia. Se ha realizado el proceso de reinducción, para el manejo de ésta herramienta, y pese a esto no se ve reflejado avance alguno, toda vez, que la presentación de los informes a ésta Dirección ha sido extemporánea Se observan muchas deficiencias por parte de las secretarías y direcciones involucradas, ya que no hay un control sobre las respuestas dadas a los usuarios. No se percibe un compromiso por parte del responsable del proceso, Secretarías y Direcciones, para establecer y trabajar en forma conjunta acciones que permitan alcanzar, un nivel de satisfacción para la entidad y para el cliente 	<p>Implementar proyecto de atención al cliente propuesto por la Asesora Catalina Camacho y aprobado por el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad desde el mes de marzo de 2011.</p>	<p>Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano</p>	<p>2012-04-30</p>	<p>Proyecto de atención al cliente implementado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tal como se planteó el proyecto se realizó diseño y puesta en funcionamiento del punto de información en el primer piso del edificio, con las herramientas necesarias para su operación. Se nombró a la auxiliar administrativa Lady Johanna Moreno, quien ocupó un cargo de planta exclusivo para el punto de información, quien asumió el cargo el día 06 de noviembre, durante la semana del 06 al 9 de noviembre de 2012 se le realizó la inducción y presentación en las diferentes dependencias. 	<p>100%</p>	
7	<p>Fortalecer la identificación de causas y la formulación de acciones de mejoramiento que realmente apunten a la eliminación de la no conformidad real y/o potencial.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Realizar capacitación a los integrantes de comité de calidad en acciones correctivas y preventivas. Fortalecer aplicativo para garantizar que en el se identifique formalmente la causa raíz, que esta ocasionando la no conformidad o puede ocasionarla. Realizar socialización en todos los procesos, en acciones correctivas, preventivas y especialmente en el análisis de causas y manejo del aplicativo de planes de mejoramiento / mapa de riesgos. 	<p>Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano</p>	<p>2012-03-30</p>	<ol style="list-style-type: none"> Capacitación en acciones correctivas y preventivas realizada a comité de calidad. Cambio en aplicativo, fortaleciendo campo para registro de causa raíz. Capacitaciones realizadas en ACPM / capacitaciones programadas por proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó capacitación al comité de calidad el 05 en Servicio No Conforme y el 06 de diciembre en acciones correctivas, preventivas y de mejora por parte de ICONTEC. Se fortaleció el procedimiento de servicio no conforme, a través de aplicativo virtual que permite mejorar la trazabilidad, identificación y control al tratamiento de los mismos. 	<p>67.5%</p>	<p>• No aplica.</p>
8	<p>Socializar con la alta dirección la importancia de comprometerse con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Incluir en los comités técnicos un ítem específico para discutir temas del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estandar de Control Interno. Formular medidas eficaces para evaluar el personal en materia de calidad. Fortalecer la coordinación de calidad con mayor talento humano. 	<p>Desde la coordinación de calidad, y con el nuevo representante de la Alta Dirección para el sistema de gestión de calidad, socializar la importancia de lograr el compromiso de la alta dirección en los aspectos mencionados.</p>	<p>Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano</p>	<p>2012-03-30</p>	<p>Acciones implementadas / Acciones propuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El señor Gobernador desde la alta dirección ha impartido directrices claras frente al compromiso de la alta dirección con el SGC, lo cual se evidencia en las actas de consejo de gobierno. 	<p>100%</p>	

<p>9</p>	<p>Continuar fortaleciendo el manejo y conservación de los registros, cumpliendo las disposiciones de las TRD.</p> <p>Documentar procedimiento para enlazar publicación SECOP - archivos opticos y custodia de contratos y otros documentos. Mejorar el proceso de gestión documental en este aspecto.</p>	<p>Realizar Capacitación en TRD.</p> <p>Realizar auditoría para verificar el nivel de apropiación frente al Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>JHON JAIRO JIMENEZ VALENCIA</p>	<p>2012-03-30</p>	<p>Actividades ejecutadas eficazmente / actividades programadas.</p>	<p>• El proceso de Gestión Documental, realiza inspecciones periódicas a los archivos de las diferentes dependencias para verificar la aplicación de la norma, así mismo la asesoría para subsanar deficiencias.</p> <p>El proceso de sistemas integrados de gestión, realizó los ciclos de capacitación programados en el cronograma de trabajo para mejorar el nivel de apropiación en los funcionarios y contratistas.</p>	<p>100%</p>	<p>• Verificar en registros del proceso de gestión documental.</p> <p>Verificar carpetas de capacitación en la coordinación de calidad.</p>
<p>10</p>	<p>Se evidencia necesidad de continuar fortaleciendo el numeral 8, medición, análisis y mejora. Especialmente lo correspondiente a servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, y seguimiento y medición al proceso.</p>	<p>Programar jornadas de capacitación por proceso especialmente en los temas neurálgicos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>1. Servicio no conforme.</p> <p>2.Desempeño de los procesos.</p> <p>3. Acciones correctivas y preventivas. (Planes de mejoramiento y mapas de riesgos).</p>	<p>Carlos Javier Lopez Lopez, Lina Maria Alzate Castano</p>	<p>2012-03-30</p>	<p>Capacitaciones programadas.</p>	<p>• Se programó capacitación en medición, análisis y mejora con énfasis en gestión del riesgo los días 13 y 14 de noviembre con el Icontec.</p> <p>Se socializó herramienta virtual en servicio no conforme, en comité de calidad del día 8 de noviembre.</p>	<p>100%</p>	<p>• Verificar acta No.011 de comité de calidad.</p>