



# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

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	Wilson Palacio Vasquez
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2013-02-08
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Auditoria Interna - Estrategia de Gobierno en Linea - Tramites y Servicios.
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2013-10-04
<b>RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento del plan es del 75%. Falta la ejecución de algunas tareas, se debe revisar y tomar las medidas del caso. El plan de mejoramiento no ha sido revisado y aprobado en el aplicativo SAIA por parte de los funcionarios responsables.
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	No se reportan avances en los hallazgos 4 y 7. No se adjunta evidencia que soporte el cumplimiento de estos compromisos y sus objetivos.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	75.00
CONCLUSIONES	ND

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	No se tienen publicado los objetivos y funciones de la Gobernación. Solo aparecen las funciones del gobernador y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.	, Con los procesos vinculados se hará el levantamiento de la información requerida para publicar en el sitio web	Alejandro Usma Vasquez	2013-02-15	Objetivos y funciones de la Goernación de Risaralda publicados en el nuevo sitio web	Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a>	<a href="#">100%</a>	
<u>2</u>	Se cumple parcialmente con el criterio: "Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los cargos planteados en el organigrama". La información no está consolidada en un único punto de acceso. Aparece información dispersa en el link: Secretarías y en el Link: Directorio dependencias.	Migración de toda la información al nuevo sitio web y revisión y consolidación de los datos por cada una de las Secretarías	Alejandro Usma Vasquez	2013-02-15	Consolidación de la información por Secretarías y Directorio de dependencias según requerimientos de gobierno en línea	Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a>  Se publica información de los funcionarios de palnta (nombres y apellidos, telefono y dependencia.	<a href="#">100%</a>	
<u>3</u>	No se cumple con el siguiente criterio: "Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas"	Cada dependencia debe consolidar el listado de agremiaciones con las cuales interactúan según su actividad con el nombre y el enlace al sitio web.	Alejandro Usma Vasquez	2013-02-28	Todas las Secretarías con el listado de agremiaciones actualizado	Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a>  Se publica información de los funcionarios de palnta (nombres y apellidos, telefono y dependencia. Se publica informacion de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a>	<a href="#">100%</a>	
<u>4</u>	No se cumple con el siguiente criterio: "Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto".	Se establecerá con La Secretaría de Planeación el reporte periódico de los planes y proyectos que se desarrollen con su enlace de contacto responsable	Alejandro Usma Vasquez	2013-04-30	Planes y proyectos con enlace de contacto publicado en la web	Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a>  Se publica información de los funcionarios de palnta (nombres y apellidos, telefono y dependencia. Se publica informacion de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a>	<a href="#">%</a>	

<u>5</u>	No se han publicado los informes de gestión correspondientes a la Vigencia 2012.	Publicación en la web de los informes de Gestión de la vigencia 2012	*COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA	2013-02-15	Informes de gestión 2012 publicados	<p>Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a></p> <p>Se publica información de los funcionarios de palnta (nombres y apellidos, telefono y dependencia. Se publica informacion de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a> Se encuentra publicada la información: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/informes-de-gestion">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ intradocuments/ webExplorer/ informes- de- gestion</a> Se encuentran publicados en el nuevo portal los informes de gestión 2012 y 2013</p>	<u>100%</u>	
<u>6</u>	No se cumple con el siguiente criterio: “En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web”	Implementar el enlace en el pie de página a la política de uso y privacidad	*COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA	2013-02-15	Enlace habilitado en el pie de página a la política de uso y privacidad	<p>Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a></p> <p>Se publica información de los funcionarios de palnta (nombres y apellidos, telefono y dependencia. Se publica informacion de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a> Se encuentra publicada la información: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/informes-de-gestion">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ intradocuments/ webExplorer/ informes- de- gestion</a> Se encuentran publicados en el nuevo portal los informes de gestión 2012 y 2013 Se publica enlace que permite la descarga de la información correspondiente a las políticas de uso y privacidad.</p>	<u>100%</u>	
<u>7</u>	No se cumple con el siguiente criterio: "Se debe publicar la información relacionada con indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros. De ser viable se recomienda enlazarlos con el Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial SIG- OT, administrado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi".	Implementación de un sistema de información integrado que facilite la consulta de información ciudadada en ambiente web de los diferentes sectores base para el desarrollo del Departamento de Risaralda	Carlos Elias Restrepo Ferro, *COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA, Mary Eugenia Castillo Galvis, Ernesto Julio Echevery Morales	2013-12-31	Sistema de indicadores del Departamento de Risaralda al servicio de la comunidad	<p>Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a></p> <p>Se publica información de los funcionarios de palnta (nombres y apellidos, telefono y dependencia. Se publica informacion de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a> Se encuentra publicada la información: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/informes-de-gestion">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ intradocuments/ webExplorer/ informes- de- gestion</a> Se encuentran publicados en el nuevo portal los informes de gestión 2012 y 2013 Se publica enlace que permite la descarga de la información correspondiente a las políticas de uso y privacidad.</p>	<u>%</u>	

<a href="#">8</a>	No se cumple con el siguiente criterio: "Se debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos".	Implementación del seguimiento web a las PQRS.	*COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA	2013-12-13	No de PQRS consultadas en la web	<p>Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a></p> <p>Se publica información de los funcionarios de palta (nombres y apellidos, teléfono y dependencia). Se publica información de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a> Se encuentra publicada la información: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/informes-de-gestion">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ intradocuments/ webExplorer/ informes- de- gestion</a> Se encuentran publicados en el nuevo portal los informes de gestión 2012 y 2013 Se publica enlace que permite la descarga de la información correspondiente a las políticas de uso y privacidad. Se habilita en el nuevo portal el módulo de PQRS, articulado con el sistema SAIA sobre el cual se maneja el proceso de gestión documental unificando el radicado de las PQRS y la trazabilidad de cada solicitud y el seguimiento por parte del ciudadano a su solicitud; igualmente se reporta al correo electrónico la confirmación del radicado. Se implementó el proceso de PQR en la web, se cuenta con el apoyo de un equipo institucional liderado por el despacho del Gobernador y al cual se encuentra vinculado Control Interno para el seguimiento a la trazabilidad de las PQR. En la web se habilitó el enlace para registrar y hacer seguimiento por parte del ciudadano.</p>	<a href="#">50%</a>	Las PQRS hacen parte del proceso de Gestión Documental y el proceso de atención ciudadana que lidera el Despacho del Gobernador y se realizó un seguimiento para generar acciones de mejora con el apoyo de Control Interno. Esta actividad hace parte del nuevo plan de acción GEL .
<a href="#">9</a>	El chat de la Gobernación que se establece como mecanismo de atención al ciudadano NO OPERA EN LÍNEA.	Operatividad del CHAT en la web permanentemente	Monica Gomez Jaramillo, Nidia Arango Ocampo	2013-03-15	Tiempo de respuestas en el chat	<p>Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a></p> <p>Se publica información de los funcionarios de palta (nombres y apellidos, teléfono y dependencia). Se publica información de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a> Se encuentra publicada la información: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/informes-de-gestion">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ intradocuments/ webExplorer/ informes- de- gestion</a> Se encuentran publicados en el nuevo portal los informes de gestión 2012 y 2013 Se publica enlace que permite la descarga de la información correspondiente a las políticas de uso y privacidad. Se habilita en el nuevo portal el módulo de PQRS, articulado con el sistema SAIA sobre el cual se maneja el proceso de gestión documental unificando el radicado de las PQRS y la trazabilidad de cada solicitud y el</p>	<a href="#">100%</a>	Las PQRS hacen parte del proceso de Gestión Documental y el proceso de atención ciudadana que lidera el Despacho del Gobernador y se realizó un seguimiento para generar acciones de mejora con el apoyo de Control Interno. Esta actividad hace parte del nuevo plan de acción GEL .

					seguimiento por parte del ciudadano a su solicitud; igualmente se reporta al correo electrónico la confirmación del radicado. Se implemento el proceso de PQR en la web, se cuenta con el apoyo de un equipo institucional liderado por el despacho del Gobernador y al cual se encuentra vinculado Control Interno para el seguimiento a la trazabilidad de las PQR. En la web se habilitó el enlace para registrar y hacer seguimiento por parte del ciudadano. El chat se encuentra operando en línea desde marzo. <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/users/webChat">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ users/ webChat</a>		
<u>10</u>	<p>1. Se cumple de manera parcial con el siguiente criterio: "En concordancia con la Ley 962 de 2005, se deben poner a disposición gratuita de los particulares, a través del sitio Web, todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales.</p> <p>2. No se cumple con el siguiente criterio: "Se debe habilitar en la sección de Servicios de información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/ o servicios por medios electrónicos".</p> <p>3. No se cumple con el siguiente criterio: "Al gestionar un trámite y/ o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT".</p>	Formulación del nuevo plan de Gobierno en línea versión 3.1	*COMITÉ ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA	2013-12-31	<p>Porcentaje de cumplimiento de la fase de interacción en cumplimiento al plan de acción de gobierno en línea</p> <p>Se publica información en el sitio web Objetivos: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/objetivos-del-milenio_49#objetivos_del_milenio">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ objetivos- del- milenio_49#objetivos_del_milenio</a> Funciones: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#informacion_organizacional">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ es/ informacion- organizacional_9#informacion_organizacional</a></p> <p>Se publica información de los funcionarios de planta (nombres y apellidos, teléfono y dependencia. Se publica información de agremiaciones <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/agremiaciones">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ web/ agremiaciones</a> Se encuentra publicada la información: <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/informes-de-gestion">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ intradocuments/ webExplorer/ informes- de- gestion</a> Se encuentran publicados en el nuevo portal los informes de gestión 2012 y 2013 Se publica enlace que permite la descarga de la información correspondiente a las políticas de uso y privacidad. Se habilita en el nuevo portal el módulo de PQRS, articulado con el sistema SAIA sobre el cual se maneja el proceso de gestión documental unificando el radicado de las PQRS y la trazabilidad de cada solicitud y el seguimiento por parte del ciudadano a su solicitud; igualmente se reporta al correo electrónico la confirmación del radicado. Se implemento el proceso de PQR en la web, se cuenta con el apoyo de un equipo institucional liderado por el despacho del Gobernador y al cual se encuentra vinculado Control Interno para el seguimiento a la trazabilidad de las PQR. En la web se habilitó el enlace para registrar y hacer seguimiento por parte del ciudadano. El chat se encuentra operando en línea desde marzo. <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/users/webChat">http:// www.risaralda.gov.co/ site/ main/ users/ webChat</a> Se implementa el proceso de PQR en la web y se actualiza a la nueva versión del SUIT los trámites y servicios documentados. Se elabora el plan de acción GEL según el manual 3.1 y el nuevo decreto que cambia los porcentajes de cumplimiento dado que se proyecta al 2015 cumplir con el 100% de las fases para la Gobernaciones de segundo nivel en este caso la Gobernación de Risaralda</p>	<u>100%</u>	Las PQRS hacen parte del proceso de Gestión Documental y el proceso de atención ciudadana que lidera el Despacho del Gobernador y se realizó un seguimiento para generara acciones de mejora con el apoyo de Control Interno. Esta actividad hace parte del nuevo plan de acción GEL. Se adjunta matriz de seguimiento a las fases de GEL según el nuevo manual

