



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	2012-09-27
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Plan de mejoramiento suscrito producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso Atención al Cliente - Vigencia 2012
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2013-10-03
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El plan de mejoramiento alcanza un nivel de cumplimiento ACEPTABLE: 90%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se tienen dos compromisos pendientes, que los responsables del proceso deben garantizar su cabal cumplimiento, independientemente que este plan se vaya a dar por terminado: 1. Realizar periódicamente la socialización de las políticas de operación actualizadas, tanto a clientes internos, como externos del Departamento de Risaralda. (avance:50%) 2. Actualizar la metodología relacionada con la encuesta de satisfacción al cliente, con el fin de establecer su periodicidad. (Avance: 0%)
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	90.00
CONCLUSIONES	Teniendo en cuenta su nivel de avance, se da por terminado y se archiva en el aplicativo SAIA. Sin perjuicio que se de cumplimiento a los dos compromisos pendientes.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	Evidencia políticas de operación del proceso desactualizadas, según las nuevas disposiciones del proceso NTC GP 1000: 5.3 / MECI 2.1.1	Corrección: Actualizar y socializar las políticas de operación del proceso de Atención al Cliente. Correctiva: Revisar el proceso de atención al cliente y realizar los ajustes correspondientes para que lo documentado sea acorde a lo realizado.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-10-04	No. de documentos actualizados en el proceso de atención al cliente / No. de documentos identificados por actualizar.	Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.	<u>100%</u>	N.A.
<u>2</u>	Se evidencia incumplimiento del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, toda vez que no se encuentran los registros que avalan la apertura de los buzones realizada entre el 13 y el 27 de julio de 2012.	Revisar y actualizar la documentación referente a PQRSFs, y unificar los registros que permitan evidenciar su tratamiento.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-11-16	No de registros de apertura de buzones actualizados/ No de registros apertura de buzones por actualizar.	Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones.	<u>100%</u>	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)
<u>3</u>	Se evidencia incumplimiento del procedimiento de control de registros, toda vez que los documentos que soportan el proceso no se encuentran identificados en las T.R.D. NTC GP 1000:4.2.4 MECI 2.2.1	Solicitar incluir el Proceso de Atención al Cliente en las T.R.D, con el fin de tener un mejor control de los registros. Comprometer a las personas encargadas para que realicen la gestión relacionada con la asignación de las T.R.D. para así soportar el proceso de Atención al Cliente.	Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez	2012-11-16	No de documentos actualizados en T.R.D/ No de documentos identificados por actualizar el las T.R.D	Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.	<u>100%</u>	N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo.

<p><u>4</u></p>	<p>No se evidenciarón encuestas de satisfacción del cliente, que permitan evaluar el nivel de satisfacción del cliente frente a los servicios ofrecidos por la entidad. NTC GP 1000: 8.2.1/ MECI:2.2.1.</p>	<p>Establecer parámetros y coordinar la realización de la encuesta con Control Interno, con el fin de medir la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-10-08</p>	<p>No de encuestas realizadas/ No de encuestas a realizar.</p>	<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p>	<p><u>100%</u></p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno.</p>
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5	<p>No se evidenciaron acciones de mejora implementadas en el proceso, incumpliendo el requisito de la norma 8.5.2 - 8.5.3.</p>	<p>Registrar e implementar acciones de mejora, de acuerdo con los hallazgos arrojados en la Auditoría de Calidad. Realizar seguimiento a acciones de mejora y aplicar los correctivos pertinentes.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-10-08</p>	<p>No de acciones de mejora implementadas/ No de acciones de mejora por implementar.</p>	<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100%. Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.A</p>
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><u>6</u></p>	<p>No se evidencia la socialización de las políticas de operación del proceso, tanto a los clientes internos como externos del Departamento de Risaralda. NTC GP 1000: 5.5.3 / MECI 2.3.1.</p>	<p>Realizar periódicamente la socialización de las políticas de operación actualizadas, tanto a clientes internos, como externos del Departamento de Risaralda. Generar y/o implementar estrategias con el fin de socializar las políticas de operación correspondientes al proceso de Atención al Cliente. Realizar difusión de las políticas de operación del proceso de Atención al Cliente a través de los diferentes medios como: boletines, SAIA, Spark, carteleras y página web.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-11-16</p>	<p>No de políticas de operación del proceso socializadas/ No de políticas de operación del proceso por socializar.</p>	<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100%. Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envió oficio a la</p>	<p><u>50%</u></p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticións, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						<p>Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo.</p>		
<p>7</p>	<p>No se evidencia medición del indicador identificado para el proceso "satisfacción del cliente" para la vigencia 2011.</p>	<p>Afianzar y efectuar la respectiva medición del indicador denominado "Satisfacción del Cliente" conforme al Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo a políticas establecidas.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>No de veces que en las que se ha medido el indicador/ No de veces en las que no se ha medido el indicador.</p>	<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso. El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF. Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control</p>

					<p>general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.</p> <p>Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envió oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hará la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo.</p> <p>El indicador de Atención al Cliente fue medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fue medido a través de encuestas.</p>	<p>Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
					<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de</p>	

8	<p>Evaluar la pertinencia de realizar un análisis consolidado de las peticiones, quejas y reclamos, presentadas por secretaría, con el fin de identificar aquellas situaciones de mayor impacto que ameritan la suscripción de un plan de mejoramiento.</p>	<p>Afianzar lo concerniente a medición y análisis de la información, con el fin de adoptar mecanismos que permitan evidenciar el mejoramiento del proceso.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>No de análisis de PQR consolidados/ No de análisis de PQR por consolidar.</p>	<p>Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación. Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios. Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envió oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hará la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno.		
Es importante evaluar la					<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012.</p> <p>Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna</p>		N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR

9	<p>pertinencia de que las personas que reciben las pqr y las transfieren a los responsables directos, realicen seguimiento hasta que al cliente se le de respuesta efectiva de la situación reportada.</p>	<p>Solicitar a los delegados afianzar el seguimiento a pqr, ya que esto permitiría un mayor control para cada situación reportada por el usuario.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>No de evidencias de seguimientos completos a pqr/ No de seguimientos completos por evidenciar</p>	<p>de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envió oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hará la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fue medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fue medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva.</p>	<p>100%</p>	<p>(Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos) En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica. Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica. N.A. Se adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.</p> <p>Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.</p> <p>Se envió oficio a la</p>		<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10	<p>Evaluar si es relevante para el proceso, determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solución brindada a sus PQR.</p>	<p>Analizar con la Dirección de Control Interno y Calidad, y establecer la pertinencia de medir la satisfacción del cliente respecto al procedimiento de PQR.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>No de clientes satisfechos con la gestión realizada frente a su pqr/ Total de clientes encuestados frente a la gestión de su pqr.</p>	<p>Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solución brindada de las PQRSF. Se revisó la perninencia de determinar la</p>	<p>100%</p>	<p>tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						<p>Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente.</p>		
						<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones.</p> <p>La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012.</p> <p>Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la</p>		

11	<p>Es importante definir los tiempos para realizar la transferencia documental de las pqr recibidas directamente en el Despacho del Gobernador, de tal forma que se minimice el riesgo de dar respuesta fuera de los tiempos establecidos por ley.</p>	<p>Categorizar las PQR para así establecer tiempos de respuesta para cada requerimiento recibido.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>No de pqr transferidas dentro de los tiempos/ No de pqr a transferir.</p>	<p>suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envió oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hará la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fue medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fue medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se está trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>una respuesta efectiva.</p> <p>Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solución brindada de las PQRSF.</p> <p>Se revisó la pertinencia de determinar la Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente.</p> <p>Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta.</p>	
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

						<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.</p> <p>Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.</p> <p>Se envió oficio a la</p>		
--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

12	<p>Evaluar la pertinencia de identificar los documentos y registros con el fin de realizar trazabilidad a los procesos.</p>	<p>Coordinar y establecer parámetros que permitan la identificación de los registros. Anexar al procedimiento de PQR el paso relacionado con el registro de los requerimientos, con el fin de darle trazabilidad.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>No de documentos radicados/ No de documentos por radicar.</p>	<p>Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solución brindada de las PQRSF. Se revisó la pertinencia de determinar la</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente.</p> <p>Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta.</p> <p>La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas.</p> <p>En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institución.</p>	
--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

						<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.</p> <p>Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.</p> <p>Se envió oficio a la</p>		
--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

13	<p>Sería interesante evaluar las causas por las uales los usuarios no manejan los mecanismos dispuestos por la entidad para la atención de las PQR, como es el caso de la línea 018000.</p>	<p>Coordinar con la Dirección de comunicaciones la manera de Implementar acciones con el fin de dar a conocer a los uruarios los mecanismos disponibles para la recepción de PQR.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>campaña de comunicación implementada para socializar los mecanismos de comunicación dispuestos para la atención de PQRSF.</p>	<p>Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la soluución brindada de las PQRSF. Se revisó la perninencia de determinar la</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente.</p> <p>Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta.</p> <p>La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas.</p> <p>En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institución.</p> <p>Se evaluó la situación, y se identificó que esto sucede ya que se tiene la idea de que las Líneas 018000 son netamente informativas ó funcionan como conmutador.</p>	
--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

					<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100% Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones. La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012. Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la suscripción de acciones de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente.</p> <p>Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad.</p> <p>Se envió oficio a la</p>		
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

14	<p>Es importante continuar fortaleciendo el direccionamiento estratégico del sistema de gestión de calidad y de como se contribuye a su cumplimiento desde cada puesto de trabajo.</p>	<p>Acciones a implementar para el mejoramiento del proceso: - Integrar el proceso con las demás secretarías. - realizar capacitaciones y estrategias de sensibilización a los funcionarios. - Unificar los puntos de Atención al Cliente, con el fin de estandarizarlos. - Fortalecer la página web. - Realizar encuestas de satisfacción al cliente.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-11-30</p>	<p>No de acciones implementadas para fortalecer el direccionamiento estratégico/ No de acciones por implementar para fortalecer el direccionamiento estratégico.</p>	<p>Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solución brindada de las PQRSF. Se revisó la pertinencia de determinar la</p>	<p>100%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						<p>Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente.</p> <p>Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta.</p> <p>La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas.</p> <p>En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institución.</p> <p>Se evaluó la situación, y se identificó que esto sucede ya que se tiene la idea de que las Líneas 018000 son netamente informativas ó funcionan como conmutador.</p> <p>Se han realizado encuestas de Satisfacción al Cliente, se ha integrado el</p>		
--	--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

					proceso con las demás secretarías, así mismo se han fortalecido la página web de la Institución y el Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA. Lo anteriores con el fin de fortalecer el Direccionamiento estratégico.		
					<p>Se actualizó el documento referente a las Políticas de Operación del proceso.</p> <p>El registro de apertura de buzones de fecha de 13 al 27 de julio de 2012, se actualizó a satisfacción para un cumplimiento del 100%</p> <p>Adicionalmente se cuenta a la fecha con los registros al día de apertura de buzones.</p> <p>La Tabla de Retención Documental perteneciente al Despacho del Gobernador se encuentra debidamente actualizada, toda vez que en ésta ha sido incluida la perteneciente a PQRSF.</p> <p>Se solicitó al Jefe de Archivo la asignación de las T.R.D correspondientes a los registros de Atención al Cliente y se coordinó la reunión para iniciar dicha asignación.</p> <p>Se definió encuesta de satisfacción del cliente. La cual se realizará la próxima semana durante los días 13 - 16 de noviembre de 2012.</p> <p>Se realizó Encuesta de Satisfacción a 394 usuarios durante el mes de noviembre. En general en los resultados obtenidos se evidencia una calificación buena en todas las variables evaluadas, reflejando esto satisfacción general de los usuarios en el uso de los diversos servicios.</p> <p>Se evidencia la suscripción de acciones</p>		

15	<p>ES importante evaluar la pertinencia de definir metodología donde se planifique el proceso de realización de encuestas de satisfacción al cliente.</p>	<p>Actualizar la metodología relacionada con la encuesta de satisfacción al cliente, con el fin de establecer su periodicidad.</p>	<p>Sandra Viviana Gomez Villegas, Alvaro Eduardo Ruiz Martinez</p>	<p>2012-12-31</p>	<p>metodología actualizada/ metodología por actualizar.</p>	<p>de mejora (Correctivas y Preventivas) Producto de la auditoría interna de calidad realizada al proceso de atención al cliente. Se evidencia la suscripción de Acciones de Mejora producto de la Auditoría Interna de Calidad. Se envió oficio a la Dirección de Comunicaciones solicitando colaboración para realizar la difusión de las Políticas de Operación del proceso. En el momento se está trabajando en una modificación de las Políticas de Operación, cuando dicha corrección esté lista, se hara la respectiva socialización tanto con el cliente interno como externo. El indicador de Atención al Cliente fué medido en octubre del 2012, presentando un resultado favorable. Éste fué medido a través de encuestas. Se han realizado análisis consolidados con el fin de evaluar las PQR presentadas por secretaría, y así identificar las situaciones más críticas. Dicha información ha sido suministrada a la Dirección de Control Interno. Actualmente se hace seguimiento a las Peticiones a través del Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA, con el fin de que el Usuario tenga una respuesta efectiva y oportuna. Se va a ajustar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), agregando la parte correspondiente al seguimiento de las mismas, con el fin de que el cliente reciba una respuesta</p>	<p>0%</p>	<p>N.A.A la fecha, se esta trabajando con la Dirección de Sistemas e Informática en el tema de un aplicativo que permita fortalecer la radicación y control a todas las PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos)En el momento se encuentra en proceso la Asignación de las T.R.D por parte del Jefe de Archivo. No aplica.Los resultados de dicha encuesta reposan en Control Interno. No aplica.N.ASe adjunta oficio enviado a Dirección de Comunicaciones.</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------	-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						<p>efectiva. Se va a hacer revisión del procedimiento para seguir incluyendo encuestas que permitan determinar la satisfacción del cliente con respecto a la solución brindada de las PQRSF. Se revisó la pertinencia de determinar la Satisfacción del Cliente respecto a la solución brindada a su PQR y se determinó que no es viable, ya que es difícil debido al costo de realización en cuanto a recursos y tiempo, por lo que se seguirá utilizando la encuesta general de Satisfacción del Cliente. Los tiempos relacionados con las PQRSF están definidos de la siguiente manera: Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones. Diez (10) días para contestar peticiones de información. Treinta (30) días para contestar consultas. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o se dará respuesta. La herramienta "Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA" permite realizar trazabilidad a las Peticiones, lo cual permite un mayor control de las mismas.</p> <p>En el momento, se está trabajando con la Dirección de Informática y Sistemas, en la implementación de un nuevo aplicativo, el cual va a permitir la identificación y mayor control de las PQRSF que llegan a la Institución.</p>		
--	--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

						Se evaluó la situación, y se identificó que ésto sucede ya que se tiene la idea de que las Líneas 018000 son netamente informativas ó funcionan como conmutador. Se han realizado encuestas de Satisfacción al Cliente, se ha integrado el proceso con las demás secretarías, así mismo se han fortalecido la página web de la Institución y el Sistema de Administración Integral de Archivo SAIA. Lo anterios con el fin de fortalecer el Direcccionamiento estratégico.		
--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Wilson Palacio Vasquez
Director De Control Interno