



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	Ruby Lucia Aguirre Torres
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2014-01-14
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Plan de mejoramiento suscrito como resultado del analisis de las encuestas de satisfacción aplicadas para evaluar la percepción de los usuarios a cerca del servicio prestado por el subproceso Servicio de Pasaportes y Apostillas, para el corte comprendido entre Julio 21 y Agosto 22 de 2013.
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2014-03-31
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	No se reportan avances en el cumplimiento del plan: 0%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	La dirección de pasaportes debe revisar los compromisos suscritos y reportar de manera oportuna a través del aplicativo los avances alcanzados, adjuntando las evidencias pertinentes.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	0.00
CONCLUSIONES	ND

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	Los canales de atención son deficientes según la encuesta ya que 115 personas con un 57.5% utilizan internet para solicitar la cita y el otro 43.5%, 85 personas utilizan otros medios como son el punto de información, otro funcionario o por los mismos tramitadores; se debe perfeccionar mas el sistema, para que todos los usuarios que requieran la cita la soliciten por internet.	Diseñar y ejecutar campañas de difusión periódicas en conjunto con la Dirección de Comunicaciones, para socializar a los usuarios el procedimiento de las citas de pasaportes por internet (agendamiento). Reestructurar el aplicativo de agendamiento de citas por internet en la plataforma de la página de la Gobernación de Risaralda, para mejorar su eficiencia.	Liliana Ibarra Galavis, Leonso Betancur Botero	2013-12-31	Número de campañas y/ o actividades diseñadas y ejecutadas en relación con la difusión del procedimiento de citas para pasaportes desde la plataforma de la Gobernación de Risaralda. Porcentaje de usuarios agendados por internet: Número total de usuarios agendados por internet / Número total de usuarios atendidos en un periodo determinado. Aplicativo mejorado.		<u>%</u>	
<u>2</u>	Revisando el informe de la encuesta de satisfacción realizada para el corte julio 21 y agosto 22 de 2013, se identifican ambigüedades en los datos analizados ya que la estructura de la encuesta no es clara para su correcto diligenciamiento por parte del usuario.	Reestructurar el formato de encuesta vigente para medir la percepción de los usuarios en relación con el servicio ofrecido en la Dirección de Pasaportes con la asesoría de la Dirección de Control Interno. De tal manera que se garantice claridad en los datos que arroje la aplicación de la encuesta.	DIRECCION DE PASAPORTES	2013-12-31	Encuesta reestructurada y aprobada.		<u>%</u>	

Ruby Lucia Aguirre Torres
Directora De Control Interno