



## 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	2013-10-16
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Auditoria Interna del Macroproceso Atención al Ciudadano.
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2014-10-21
<b>RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento del plan NO es Adecuado: 83%. Los términos para su cumplimiento se vencieron
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Algunos compromisos no presentan reportes de avances, afectando el nivel de cumplimiento general del plan y su terminación.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	82.50
CONCLUSIONES	La Secretaria de educación debe revisar si los compromisos se cumplieron y reportar de manera inmediata los avances. En caso contrario se sigue estableciendo un nuevo plan con las tareas pendientes.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	No se evidencia la coherencia de actividades del proceso con lo enmarcado en los diferentes planes: indicativo, de acción, de desarrollo.	Realizar jornada de orientación respecto al Plan de Desarrollo y planes de la Secretaría.	Martha Lucia Castano Echeverry	2013-10-04	No de asistentes (Atención al Ciudadano)/ No. De convocados a jornada de orientación.	Se realizó jornada de sensibilización y orientación sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Plan de Desarrollo, Programa 10. Gestión y Fortalecimiento Institucional con resultados para el sector educativo, con la participación de los funcionarios y contratistas del Area de Atención al Ciudadano. La ubicación del Plan de Desarrollo en el aplicativo SAIA y la Ordenanza 006 de 2012.	100%	Se anexan listados de asistencia.
2	No se evidencia conocimiento y apropiación de la misión, política y objetivos de calidad. No se ubica en el Sistema, por los Contratistas del Area.	1.Realizar jornada de orientación respecto al marco estratégico y apropiación del aplicativo.	Luz Stella Portilla Florez	2013-10-04	No de asistentes (Atención al ciudadano)/ No. de convocados.	Se realizó jornada de orientación respecto al marco estratégico y apropiación del aplicativo, con la participación de funcionarios de Atención al Ciudadano.	100%	Se anexa listados de asistencia (2) jornadas Octubre 1 de 2013 y Octubre 9 de 2013.
3	Una vez revisado los indicadores del proceso se puede evidenciar que indicador no cuenta con las mediciones tal y como se ha establecido en SAIA: Oportunidad en la respuesta. (última medición diciembre 2012) Desactualizado. La medición es mensual.	1.Realizar jornada de orientación frente al manejo indicadores. Prof. Patricia Becerra S-. 2. Proyectar comunicación por parte del Secretario de Educación respecto a las mediciones y sus responsabilidades. Prof. Patricia Becerra S. 3. Actualización de indicadores del macroproceso y análisis de resultados. Establecimiento de planes de intervención para el cumplimiento de los indicadores, teniendo en cuenta Areas y funcionarios con mayores dificultades. Gloria Amparo Londoño y Comité Directivo. 4. Seguimiento permanente por parte de la líder del macroproceso. Gloria Amparo Londoño5. Publicación de indicadores Luz Stella Portilla F.	Gloria Amparo Londoño Lopez, Patricia Becerra Sierra, Luz Stella Portilla Florez	2013-12-27	No de indicadores actualizados según la periodicidad establecida / No de indicadores definidos para el macroproceso.	Mediante solicitud NO. 1941 de 2014, se remitieron indicadores actualizados, relacionados con el Macroproceso.	100%	Se anexa comunicación.

4	No se evidencian las acciones derivadas producto de informe presentados al Comité Directivo o Secretario de Educación.	1. Incluir en los Comités Directivos el análisis de informes e indicadores de atención al ciudadano. 2. Definir acciones y decisiones por parte del Comité Directivo respecto a los informes de Atención al Ciudadano.	Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Gloria Ines Bedoya Rendon, Juan Manuel Foronda Blandon	2013-10-25	No. de comités con inclusión de temas de atención al ciudadano/ No. De comités realizados en la vigencia	Nuevos acuerdos con el MEN para la integración del SAC Y EL SAIA, con el fin de evitar reprocesos y optimizar los tiempos de respuesta.	<a href="#">100%</a>	Se evidencia en el Acta de Comité Directivo No.5 del 18 de marzo de 2014, y en otras actas donde se revisan los informes del SAC. Teniendo en cuenta que de acuerdo a los informes de la lider del proceso y revisados en comite directivo se ha identificado que siempre son las mismas areas las que tienen un alto número de respuestas inoportunas y un alto volumen de SAC sin responder, debido a los reprocesos que se dan. Se llegó a dicha conclusión la cual fue acordado con el representante del MEN, tal como consta en el acta adjunta.
5	No se evidencia establecimiento de servicio no conforme. No se conoce el procedimiento.	Realizar jornada de orientación y sensibilización respecto al SGC al personal del área.	Luz Stella Portilla Florez	2013-10-04	No de asistentes (Atención al ciudadano)/ No. de convocados	Se realizó jornada de orientación y sensibilización respecto al SGC al personal del área, incluyéndose otras temáticas frente al manejo del SAIA. Las jornadas se realizaron los días 1 y 9 de Octubre de 2013.	<a href="#">100%</a>	Se anexan listados de asistencia (A. al Ciudadano y otros funcionarios)
6	No se evidencia la implementación del procedimiento de acciones de mejora establecidas a través de los mapas de riesgos. Se verificó en SAIA. Se encuentran establecido el riesgo INPORTUNIDAD EN LA ATENCION A LOS CIUDADANOS. Tiene dos revisiones, se encuentra desactualizado.	1. Realizar Jornada de orientación de los mapas de riesgos. Prof. Patricia Becerra Sierra. 2.Actualización de los riesgos Responsable: Líder del macroproceso Gloria Amparo Londono. 3. Proyectar comunicación sobre las responsabilidades de administrar los riesgos del macroproceso. Prof. Patricia Becerra Sierra.	Gloria Amparo Londono Lopez, Patricia Becerra Sierra	2013-12-16	No. de indicadores actualizados/ Indicadores definidos para el macroproceso	Se realizó nueva jornada de orientación sobre Mapa de Riesgos en el aplicativo vigente (15 de Agosto de 2014) Se definió el riesgo No. 4 Inoportunidad y/ o incumplimiento en la respuestas a los requerimientos de los ciudadanos, con su contexto estratégico, causas, consecuencias. Se valoró el riesgo, se definieron acciones de control.	<a href="#">100%</a>	Se encuentra en el aplicativo SAIA.

7	<p>No se evidencia un tratamiento adecuado a las quejas: Se evidencia la existencia de 44 Quejas. SAC 6292 MIRACAMPOS de Quinchía. Se remitió a control disciplinario y se dio por finalizado. SAC 6935 de 2 de junio de 2013. Vencimiento 4 de julio I.E. Labouré. Remiten informe de conflicto. Tramite: Recursos humanos lo remite a la Dir. Admtivapara archivar se remite a la Dirección Administrativa y financiera y acoso laboral y se finaliza. Queda caso inconcluso.</p> <p>El trámite no es de fondo.</p> <p>SAC 8539 Queja MIRACAMPOS inconformidad de los alumnos de grado 11 frente a horarios docentes. Respuesta mediante SAIA 13986 donde se dice "Quedamos a la espera de los trámites que adelanten al interior de la Institución.</p>	<p>Elaborar comunicación respecto al trámite y respuesta de las quejas y orientación sobre las condiciones de finalización. Líder del macroproceso: Gloria Amparo Londoño. Realizar seguimiento a las quejas y remitir informe a la Líder y Comité Directivo. Contratista.</p>	<p>Gloria Amparo Londoño Lopez, Liliana Escobar Calderón</p>	<p>2014-09-30</p>	<p>No. de funcionarios con orientaciones sobre trámite de quejas/ Total funcionarios Secretaría de Educación.</p>	<p>- Se refleja una favorabilidad en las respuestas a la quejas del segundo trimestre, donde los funcionarios brindan respuestas justas y con soluciones a nuestros clientes tanto externos como internos.</p>	<p>60%</p>	<p>- Con el proposito de garantizar una mejora continua en el cumplimiento de nuestros objetivos se hace seguimiento a las quejas en cada area de la sceretaria. - Se sugiere al director de cada area , comite direcivo de la secretaria de educacion realizar actividades de motivacion, atencion al cliente, aspectos que son fundamentales para un servicio con calidad y excelencia. - Adjunto las quejas del los meses : Abril- mayo- junio seguimiento</p>
8	<p>Se evidencia que los requerimientos no son respondidos dentro del tiempo estipulado en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC: registro de requerimientos de la vigencia 2013 con un indicador de cumplimiento de 56%.</p>	<p>1. Definir las áreas de mayor flujo y remitir a Directores informes del estado de requerimientos: Responsable: Gloria Amparo Londoño. 2. Establecer compromisos individuales con seguimiento por parte del superior inmediato Responsables: Directores, Subdirectores y Profesionales con personal a cargo. 3. Incluir en los compromisos de evaluación del desempeño, el cumplimiento en los términos y calidad de la respuesta. Responsables: Directores y Subdirectores con personal a cargo. 4. Realizar seguimiento mensual respecto a la oportunidad en la respuesta y remitir reporte al Secretario de Educación Deptal. Responsable: Gloria Amparo Londoño. .</p>	<p>Gloria Amparo Londoño Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Gloria Ines Bedoya Rendon</p>	<p>2014-09-30</p>	<p>Porcentaje de oportunidad en la respuesta.</p>	<p>- continuamos con una favorabilidad de oportunidad en la respuesta a los ciudadanos, donde el funcionario esta comprometido en contestar los requerimientos en el tiempo establecido.</p>	<p>95%</p>	<p>- Para continuar con este desempeño se hace indispensable seguir emitiendo los listados diarios de requerimientos vencidos al Secretario De Educacion. - Las evidencias fisicas (listados), reposan en la oficina del Secretario De Educacion.</p>
9	<p>No se evidencia el trámite a Control Interno Disciplinario, de las dependencias o funcionarios que presentan vencidos en la vigencia 2013.</p>	<p>1. Incluir en la agenda del Comité Directivo los reportes y estado de Atención al Ciudadano, garantizando la toma de decisiones y la socialización a la Líder del proceso. Responsable: Comité Directivo 2. Proyectar comunicación sobre las responsabilidades y parámetros legales establecidos. Responsable: Gloria Amparo Londoño.</p>	<p>Gloria Amparo Londoño Lopez, Martha Lucia Castano Echeverry, Hector Dario Gallego Bedoya, Gloria Ines Bedoya Rendon</p>	<p>2014-09-30</p>	<p>No. De comités que incluyen temas de atención al ciudadano/ total de Comités Directivos Secretaría de Educación Deptal.</p>	<p>En por lo menos un comité Directivo por mes se incluye los temas del Sistema de Gestión de Calidad y de Atención al Ciudadano.</p>	<p>100%</p>	<p>Se puede evidenciar en las actas de Comité Directivo</p>

10	<p>La líder de Atención al Ciudadano, notifica a las dependencias del estado de los requerimientos del Sistema SAC informe de enero a junio por dependencia. Se remite periódicamente a comité Directivo. Reporte 29/07/2013 recibido por todas las áreas, no obstante no se vienen generando alertas de manera previa al vencimiento de los requerimientos.</p>	<p>Solicitar al Ministerio orientaciones para la generación de alertas a través del aplicativo. Generar alertas de vencimiento sobre los requerimientos.</p>	<p>Gloria Amparo Londoño Lopez, Jemay Alexander Lopez Velez</p>	<p>2013-12-23</p>	<p>No. de comunicaciones remitidas al Ministerio</p>	<p>De acuerdo a visita técnica de la Consultora Norely Perez Garcia de Soporte Técnico DB-System - MEN, según acta 001 del 16-17-18 de Octubre, se informa a la Secretaría que las alertas automáticas no están funcionando en el SAC, por lo tanto con dicha acta se supera el requerimiento al Ministerio sobre orientaciones para la generación de alertas a través del aplicativo.</p>	<p><a href="#">100%</a></p>	<p>Dicha acción se incluyó dado que se encontraba como requisito en las Especificaciones Técnicas del Macroproceso. Se anexa Acta 001 de 2013.</p>
11	<p>Se evidencia los informes de Atención al Ciudadano. Con un indicador de calidad en las respuestas del 66% indicador muy bajo dada la importancia del mismo. No se incluyó requerimientos vía Web.</p>	<p>1. Proyectar comunicación sobre los compromisos por parte del nivel Directivo de revisar las respuestas brindadas a las comunicaciones externas. Responsable: Gloria Amparo Londoño. 2. Realizar seguimiento respecto a la calidad de las respuestas. Responsables: Comité Directivo.</p>	<p>Gloria Amparo Londoño Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Gloria Ines Bedoya Rendon</p>	<p>2013-10-15</p>	<p>No. de comunicaciones con respuesta satisfactoria / No. De comunicaciones seleccionadas. % de calidad de la respuesta (muestra)</p>	<p>De acuerdo al análisis hay una favorabilidad en la calidad de las respuestas donde el funcionario esta comprometido en brindar una solución justa ,precisa al requerimiento. (Meses: abril- mayo- junio)</p>	<p><a href="#">75%</a></p>	<p>En general se evidencian logros positivos en el contenido de las respuestas a nuestros ciudadanos. Anexo informes seguimiento a requerimientos aleatorios. (Oportunidad , calidad ,satisfacción en la respuestas de los meses abril - mayo- junio).</p>
12	<p>Evidencia la existencia de los ejes temáticos son creados y documentados con las diferentes Areas. El MEN ha enriquecido el tema pero no se ha hecho la actualización.</p>	<p>Revisar y actualizar los ejes temáticos con la participación de las áreas.</p>	<p>Gloria Amparo Londoño Lopez</p>	<p>2013-11-29</p>	<p>No. de ejes temáticos revisados y actualizados en SAC.</p>	<p>Se proyectó comunicación (anexo SAIA 6751), la cual fue remitida a los Líderes de procesos, con el fin de que actualicen listado de ejes temáticos y así avanzar en su actualización en el SAC.</p>	<p><a href="#">15%</a></p>	<p>Se anexa comunicación. Se estableció plazo hasta el 5-05-2014.</p>

13	Existen reportes y entregas sin firma de recibido. OBSERVACION: PQRS 9808 a nombre de Héctor Darío Gallego. PQRS Luz Mary Salazar. 9740 Angela Patricia Gallo	Proyectar comunicación sobre la responsabilidad frente a la recepción y trámite de las comunicaciones. Remitir informes periódicos al Despacho en caso de que los funcionarios no reciban las comunicaciones	Gloria Amparo Londono Lopez	2014-09-30	No. de requerimientos radicados y con firmas/ total de requerimientos	En el primer trimestre de la vigencia 2014, no se generó dificultad respecto a la recepción de los requerimientos por parte de los funcionarios de las diferentes áreas.	<a href="#">100%</a>	Se evidencia en la carpeta de entrega de comunicaciones - Correspondencia 2014, que reposa en el Area de Atención al Ciudadano.
14	Se evidencia existencia de preguntas frecuentes. Se requiere actualización	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes con la participación de los funcionarios de las áreas.	Gloria Amparo Londono Lopez	2013-11-29	No. De preguntas frecuentes revisadas y actualizadas en SAC.	Se solicitó la actualización de preguntas frecuentes, por cada área. Se actualizaron en el SAC, preguntas frecuentes de las Areas: Planeación Estratégica. Cobertura Calidad Educativa	<a href="#">90%</a>	Se solicitará nuevamente a Recurso Humano.
15	Se evidencia la existencia de los trámites. Se requiere actualización	Revisar y actualizar los trámites en el aplicativo de Atención al ciudadano - SAC, que se ejecutan en la Secretaría de Educación Deptal.	Jemay Alexander Lopez Velez	2013-11-29	No. de trámites actualizados en el SAC/ Total Trámites correspondientes a la Secretaría de Educación Deptal.	Conforme las actividades realizadas de identificación de trámites, asignación de usuarios responsables de cargue en el SUIT, y actualización de trámites aprobados (4) en SUIT, se actualiza la plataforma SAC conforme lo publicado en SUIT. De forma permanente las nuevas publicaciones o actualizaciones realizadas se reflejarán en la plataforma SAC	<a href="#">45%</a>	Se solicita a través de Planeamiento Educativo la definición de responsables por área de los diferentes trámites con el ánimo de recopilar y actualizar la información.

16	Se evidencia el informe de la encuesta de atención al ciudadano, presentado a Comité Directivo, sin embargo no se han iniciado acciones de mejora.	Aplicar encuestas por parte de Atención al Ciudadano Remitir resultados de las encuestas al Comité Directivo. Incluir en los Comités Directivos, los resultados de análisis de encuestas de satisfacción del Ciudadano y socializar decisiones a la líder del macroproceso.	Gloria Amparo Londono Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Gloria Ines Bedoya Rendon	2013-11-08	% de satisfacción al ciudadano.	Se tiene a la fecha 87 encuestas aplicadas. Estas encuestas han sido aplicadas directamente a los usuarios de la Secretaria. Se tienen aplicadas encuestas de satisfacción de usuarios en los 12 municipios no certificados del Depto, aplicadas a Directivos, Docentes y personal administrativo. Se encuentra pendiente la tabulación y análisis.	40%	
----	--	---	---	------------	---------------------------------	---	-----	--

**Ruby Lucia Aguirre Torres**  
Directora De Control Interno