



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	2014-06-16
DESCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Plan de mejoramiento suscrito como producto de la Auditoría Interna de Calidad realizada al Proceso de Atención al Usuario.
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2014-10-23
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento del plan es del cero 0%.
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	No se reportan avances en el cumplimiento de los compromisos suscritos.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	0.00
CONCLUSIONES	Los responsables del proceso de atención al usuario deben ejercer un mayor control sobre los planes suscritos en su proceso. Esta pendiente la revisión y aprobación del plan.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	<p>No hay claridad frente al proceso de atención al usuario, con respecto a su transversalización a todas las áreas de la entidad.</p> <p>Se hace la observación de unificar criterio frente a las PQRSDF, para que estandarice proceso y concepto en todas las áreas de la Administración Departamental, así como se gestionó con la Secretaría de Salud.</p> <p>Se debe fortalecer el conocimiento del proceso con los involucrados correspondientes.</p>	<p>Solicitar a calidad capacitación en enfoque por procesos. Iniciar gestión del proceso como un proceso transversal a toda la administración liderado por el despacho del Gobernador.</p> <p>Socializar criterio para manejo y estandarización de las PQRSDF, según el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>	Nidia Arango Ocampo, Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-10-15	Capacitación realizada. Reunión para socializar directrices transversales del proceso con los responsables en cada Secretaría. Criterio estandarizado para el manejo de las PQRSDF debidamente socializado.		%	
3	<p>Se debe evaluar la pertinencia de formalizar acciones de mejora con respecto a los resultados de medición de satisfacción del cliente, si bien es cierto que se cumple la meta, también se evidencia que hay aspectos aún pendientes de mejora.</p> <p>Es importante que se fortalezca el concepto de acción correctiva, acción preventiva y acción de mejora, teniendo presente que no sólo se establecen acciones producto de auditorías internas/ externas, ya que existen otras fuentes como por ejemplo proceso de autoevaluación que pueden motivar su suscripción.</p>	<p>Formalizar las acciones de mejora necesarias para el fortalecimiento del Proceso, con el fin de aumentar la satisfacción del Ciudadano.</p> <p>Solicitar capacitación a Calidad con el fin de afianzar los conceptos y gestión.</p>	Nidia Arango Ocampo, Sandra Viviana Gomez Villegas	2014-10-31	Acciones de mejora establecidas para el fortalecimiento del Proceso. Capacitación realizada para afianzar conceptos.		%	

Ruby Lucia Aguirre Torres
Directora De Control Interno