



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	2012-12-11
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-06-03
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	el nivel de cumplimiento del plan es ADECUADO: 98%.
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se da cumplimiento a los compromisos suscritos en el plan de mejoramiento.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	97.78
CONCLUSIONES	Teniendo en cuenta que el plan logra un nivel de cumplimiento superior al 90%, se da por terminado y se cierra en el aplicativo SAIA.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>1</u>	Deficiencia en el trámite de respuesta a los solicitantes al no atender 8 Solicitudes virtuales Secretaría de Salud Departamental.	Cambiar el funcionario responsable de hacer revisión y seguimiento a las PQRSF que llegan a la Secretaría de Salud por cualquier medio el funcionario designado es el señor FRANCISCO ORLANDO ACOSTA NIÑO ; se enviará carta a la Lider del proceso para que actualice EN LA BASE DE DATOS AL FUNCIONARIO asi mismo para que envíe copia al correo de las solciitudes al correo de la funcionaria Edilma Ocampo Valencia para que de manera aleatoria haga seguieimitnop al trámite dado a las solciitudes y a los tiempos de respuesta.	Edilma Ocampo Valencia, Francisco Orlando Acosta Nino	2012-12-18	MEMORANDO ENVIADO A LIDER DE PROCESO; Y TRAMITE A pqrsf VIRTUALES EFECTIVO.	<ul style="list-style-type: none">Se cambio el procediemitno y ahora el encargado de hacer seguieimiento a las Quejas es Francisco Acosta hasta el momento no se han presentado documentos sin revisar.	100%	
<u>2</u>	Deficiencia en el trámite de respuesta a los solicitantes al no atender 81 Solicitudes virtuales de la Secretaría de Hacienda Departamental.	-Revisar mensualmente las PQRSF allegadas,trasladadas,respondidas y no respondidas. -Enviar informes de seguimiento mensual al funcionario responsable. -Formar a los funcionarios encargados de los PQRSF. -Delegar la funcion especifica de responder las PQRS a un funcionario.	Gloria Ines Orejuela Rodriguez, Isabel Cristina Valencia Lopez, Luz Miriam Diaz Cardona	2013-03-01	Número de PQRSF respondidas en el tiempo legalmente establecido/Númer o de PQRSF allegadas en un mes.	<ul style="list-style-type: none">Se logró implementar en el sistema SAIA, las PQRD allegadas, de tal forma que permite realizar la trazabilidad (Comprobar la respectiva respuesta, verificar el rastro de los funcionarios involucrados). Se logró que por medio del SAIA, se dé respuesta por el correo electrónico, directamente al usuario. Se logró un mejor control de las PQRD, allegadas a la Secretaria, por medio de la asignación del radicado. Se logró una respuesta más ágil e inmediata al usuario. Se facilitó un mejor control, entre las dependencias involucradas.	100%	Se espera mejorar los tiempos, desde que se inicia la radicación, hasta que llega al funcionario responsable para la respectiva respuesta.
<u>3</u>	Las Secretarias de Infraestructura y Gobierno y Hacienda, no dan respuesta a todos las solicitudes en el plazo establecido.	Contestar las peticiones en el tiempo indicado y que desde el manejo de la web se haga a tiempo el direccionamiento a las Secretarías	Norma Liliana Jaramillo Marin, Sandra Viviana Gomez Villegas	2013-01-30	Número de peticiones contestadas en el tiempo estipulado en la ley.	<ul style="list-style-type: none">Se han contestado dentro del término legal todas las peticiones, quejas y reclamos allegadas a la Secretaría de Gobierno	100%	Se adjunta archivo con las evidencias de los correos electrónicos redireccionados a la Secretaría de Gobierno, producto de la no conformidad hallada en la auditoria, donde consta el tiempo en el cual se contestaron.
<u>4</u>	4. Deficiencia en el trámite de respuesta a los solicitantes al no atender el total de las solicitudes de quejas y reclamos por parte de la Secretaría de Educación Departamental.	1. Coordinar acciones con el nivel departamental frente al traslado de quejas y reclamos a la Secretaría. Atención al Ciudadano de la S.E 2. Realizar jornada de sensibilización con los funcionarios de la Secretaría frente al tratamiento de las quejas y reclamos. (Atención al Ciudadano y Planeación Estratégica de la S.E) 3.Solicitar asignación de personal para expedición de certificados y otras labores relacionadas con la atención de correspondencia, dado el volumen que ingresa a la Secretaría. (Dirección Administrativa y Recursos Humanos de la S.E) 4. Realizar seguimiento a las quejas en términos de oportunidad y calidad de la respuesta mensualmente. (Atención al Ciudadano, Directores, Subdirectores y Planeación Estratégica) 5.Remisión de	Gloria Amparo Londono Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Hector Dario Gallego Bedoya, Ivan Arroyave Pelaez, Alexander Calderon Barragan, Gloria Ines Bedoya Rendon, Luz Stella	2013-12-31	No. De quejas recibidas / No. De quejas con seguimiento frente a la respuesta.	<ul style="list-style-type: none">1. Se viene coordinando acciones con el Despacho del Gobernador, quienes remiten las PQRD y desde Atención al Ciudadano de la Secretaría se hace seguimiento y reporte al Despacho del Gobernador. 2. Se realizó jornada de sensibilizacion a los funcionarios de la Secretaría con el acompañamiento de la Directora de Control Interno Disciplinario. Anexo listado de asistencia y convocatoria. 3.Se asignó personal de apoyo (contrato) para aglizar la expedición de certificados y otras labores relacionadas con la	100%	

		reporte mensual de Quejas y reclamos al nivel Directivo para la toma de decisiones o establecimiento de acciones correctivas y/o preventivas. (Atención al ciudadano y nivel directivo)	Portilla Florez			atención de correspondencia, dado el volumen que ingresa a la Secretaría. 4. Se ha realizado seguimiento a las quejas en términos de oportunidad y calidad de la respuesta por parte de Atención al Ciudadano. 5.Remisión de reporte mensual de PQR vencidos por Area y Funcionario para la toma de decisiones por parte del Nivel Directivo.		
<u>5</u>	tiempo de respuesta a las PQRSF virtuales fue realizado en un periodo de tiempo entre 2 y 74 días.	Aplicar mecanismos para el cumplimiento de los plazos establecidos de las normas y hacerle seguimiento semanal a las PQRSF recibidas y su respectiva respuesta.	Olga Cañas Londoño, Diana Patricia Villegas	2013-02-15	No. PQRSF recibidas para dar respuesta/No. de PQRSF respondidas	<ul style="list-style-type: none">la Secretaría de Infraestructura ha respondido dentro del tiempo estipulado para dar las respuestas a las peticiones, evidenciandose así un avance en el tratamiento de las mismas.	100%	La Secretaría de Despacho delega a un profesional la petición, y este de acuerdo a ella programa las visitas técnicas y de acuerdo al informe del profesional se da respuesta a la petición.
<u>6</u>	Las Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura no dió respuesta oportuna a tres solicitudes de personas externas en el año 2012	Designar un funcionario responsable de recepcionar las PQR y felicitaciones y hacer el respectivo seguimiento hasta dar la respuesta a la comunidad	Diego Gomez Gomez, Paola Andrea Lopez Rico	2013-02-28	No de PQR y felicitaciones recepcionadas en la Secretaria de Deporte y NO. de PQR y felicitaciones tramitadas	<ul style="list-style-type: none">Se designo funcionario encargado para el seguimiento de pqr, en la dirección de deportes y cultura. se socializa en comité de dirección y se envía por correo.	80%	
<u>7</u>	No se dio respuesta a 4 solicitudes pqrsf	diligenciar oportunamente el reporte de pqr a la oficina de atencion al ciudadano y enviarlas evidencias	Bleymirk Vargas Pulgarin	2013-02-27	No. de informes realizados	<ul style="list-style-type: none">Se dio traslado a los funcionarios de la Secretaria responsables del tema y ellos dieron respuesta a cada una de las solicitudes	100%	se anexa imagen de una de las respuestas como evidencia de las respuestas
<u>18</u>	Deficiencia en el trámite de remisión a las secretarías de las PQRSF de los buzones virtuales al no dar transferencia al 65%, incumpliendo la política.	- Coordinar con la Dirección de Sistemas la revisión de las inconsistencias de los buzones virtuales.	Sandra Viviana Gomez Villegas	2013-04-08	Nro de PQRSF virtuales direccionadas para trámite/Nro de PQRSF por direccionar para trámite.	<ul style="list-style-type: none">A través de la herramienta SAIA se logra tener mayor control de las peticiones allegadas, así mismo realizar la correspondiente trazabilidad de las mismas, lo anterior por medio de la asignación de un número de radicado.	100%	N.A.
<u>29</u>	Deficiencia en el trámite de respuesta a los solicitantes al no atender el 54% de las solicitudes remitidas a cada secretaría e incumplimiento de términos establecidos por la ley.	-Coordinar con cada secretario para designar un sólo delegado que sea el encargado de tramitar las PQRSF tanto virtuales como físicas.	Nidia Arango Ocampo, Sandra Viviana Gomez Villegas	2013-04-30	Nro de pqrsf direccionadas y atendidas a cada secretaría/Nro de pqrsf direccionaday y no atendidas.	<ul style="list-style-type: none">Se delegó en cada secretaría un enlace el cual está encargado de tramitar las PQR a través de la herramienta SAIA, la cual permite realizar la pertinente trazabilidad.	100%	N.A.