	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	2014-10-27
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-08-21
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	el nivel de cumplimento de plan 412 es insuficiente 33.89%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	hallazgo No. 1 Avance 20% , venció 2015-05-08. hallazgo No. 2 Avance 0% , venció 2014-12-05. hallazgo No. 3 Avance 0% , venció 2015-01-16. hallazgo No. 6 Avance 0% , venció 2015-01-16. hallazgo No. 7 Avance 10% , venció 2015-06-12. hallazgo No. 8 Avance 25% , venció 2014-12-05. hallazgo No. 9 Avance 50% , venció 2015-06-19. Hallazgo No. 4 el avance 100% , sin embargo no se pudo dar cumplimiento a la acción propuesta, por lo que el avance debe ser el 0%. Debe entonce determinar otra acción que permita subsanar la deficiencia encontrada.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	33.89
CONCLUSIONES	El proceso de Atención al ciudadano Secretaria de Educación debe continuar realizando la gestión que permita subsanar las deficiencias pendientes , o justificar el motivo del no cumplimiento. De lo contrario deberá suscribir un nuevo plan de mejoramiento. En el plan de mejoramiento el responsable del seguimiento deberá monitorear que los funcionarios responsables del mejoramiento, realicen las acciones y reporten los avances dentro de la fecha de cumplimiento

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
11	La medición de los indicadores no se encuentra publicada en el SAIA.	Revisar de manera permanente que los indicadores se encuentren actualizados tanto en los resultados como en su publicación.	Gloria Amparo Londono Lopez	2015-05-08	Número de indicadores con seguimiento vs total de indicadores del proceso.	• Se dispone de indicadores de calidad en la respuesta con corte a Septiembre (medición Trimestral.) Oportunidad a Octubre	20%	
22	Se presentan respuestas extemporáneas y respuestas sin vinculación de la respuesta al requerimiento.	Revisar de manera permanente que los indicadores se encuentren actualizados tanto en los resultados como en su publicación. Establecer responsabilidades a través de la evaluación del desempeño, en el compromiso en cuanto a oportunidad en la respuesta. Hacer seguimiento al cumplimiento en cuanto a oportunidad a nivel de Comité Directivo.	Gloria Amparo Londono Lopez, Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Juan Manuel Foronda Blandon	2014-12-05	Oportunidad en la respuesta.		%	
33	No se evidencia, en el área conocimiento de acciones de mejora producto de los informes presentados en comité directivo o al despacho del secretario.	Remitir mensualmente tablero de indicadores al Comité Directivo y reportes remitidos por A. al Ciudadano. Establecer agenda específica por parte del Comité Directivo para el análisis correspondiente y definir las acciones pertinentes para superar dificultades y mejorar el proceso.	Mario Chica Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya, Juan Manuel Foronda Blandon	2015-01-16	Número de actas de Comité Directivo en donde se analiza el proceso de Atención al Ciudadano.		%	
44		La identificación y control de la documentación de la SED se realiza a partir del registro diario y de reporte trimestral que arroja el SAC, tanto para la correspondencia ingresada por el SAIA como por lo ingresado por el SAC. Dado que es un formato que aporta al proceso y es de constante utilización se recomienta estandarización e inclusión en el sistema de Gestión.	Gloria Amparo Londono Lopez	2014-12-26	Número de publicaciones realizadas.	• Teniendo en cuenta que hace parte del software del Ministerio (SAC), el reporte de radicación se exporta directamente y de manera diaria, por lo tanto no es posible estandarizar dicho formato.	100%	
55		Es importante contar con copia de seguridad de la información del equipo que contiene la carpeta de evidencias de informes y reportes.	Gloria Amparo Londono Lopez, Jemay Alexander Lopez Velez	2014-12-26	Número de copias de seguidad realizadas.	• Mediante correo electrónico se dan las indicaciones correspondientes para acceso a espacio en NAS de la Secretaría de Educación para el desarrollo de las actividades de copia y soporte de la información, en todo caso con la colaboración del funcionario a cargo del proceso cada vez que lo requiera.	100%	
66		Se requiere mayor retroalimentación y análisis de los indicadores de Atención al Ciudadano, por su impacto en la comunidad. Socialización de indicadores. Definir	Gloria Amparo Londono Lopez, Mario Chica	2015-01-16	Número de indicadores revisados y		%	

		acciones de intervención para el impacto en la mejora de atención a la comunidad.	Palacio, Martha Lucia Castano Echeverry, Luz Marina Henao Loaiza, Hector Dario Gallego Bedoya		retroalimentados.			
77		Reforzar la capacitación y/o actualización de los funcionarios en temáticas relacionadas con el cumplimiento de sus funciones	Maria Cristina Trejos Hernandez	2015-06-12	Número de funcionarios con capacitación y/o actualización en temas relacionados con atención a usuarios.	• Se han dictado varias capacitaciones a funcionarios de las diferentes áreas; entre ellos los pertenecientes a Atención al Ciudadano, tales como: Curso de DESARROLLANDO EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO Y LA ATENCIÑN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO. Con una intensidad de 16 horas. Se recibio Reinducción Aplicativo SAC, por parte de un funcionario MEN, a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, incluyendo los de la oficina de Atención al Ciudadano. • Se realizó capacitacion en el manejo de la herramienta SAC, a través de contratista del Ministerio de Educación Nacional. Se convocó a todos los funcionarios de la Secretaría.	10%	Se anexa listado de asistencia.
88		Formalizar la entrega de las alertas que respecto al estado de los requerimientos realiza la líder del proceso ante el Despacho y Comité Directivo.	Gloria Amparo Londono Lopez	2014-12-05	Número de reportes remitidos.	• Se remitió informe al Comité Directivo relacionado con el estado de los requerimientos de los meses de Octubre y Noviembre de 2014, con su respectivo análisis. • Se remitió informe a través del SAIA al Comité Directivo, respecto al estado así: Derechos de petición Dependencias por estado de finalización Ejes temáticos por dependencias	25%	Se anexa comunicación 21298 del 31 de diciembre de 2014. El documento original tiene reportes anexos relacionados con: Por ejes temático, derechos de petición, dependencias por estado de finalización. Primer informe Septiembre de 2014. Se anexa remisión,
99		Establecer muestra de encuesta anual - Periodicidad de aplicación y periodo a aplicar en las políticas establecidas para el macroproceso y solicitar incluirlas en el SGC. Aplicar encuestas en el tiempo y periodicidad establecida y remitir analisis al C. Directivo.	Gloria Amparo Londono Lopez, Liliana Escobar Calderón	2015-06-19	Número de encuestas aplicadas y con análisis.	• En la vigencia 2014 se aplicaron 162 Encuestas con análisis remititido al Comité Directivo. Lo anterior lo desarrolló la Contratista Liliana Escobar.	50%	Se proyectan encuestas igualmente para la vigencia 2015.