ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	% cumplimiento
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1,1**	Realizar reuniones periodicas de equipo de trabajo.	Doce (12) reuniones para reatroalimentar los procesos y la gestión de la Secretaría	Numero de reuniones realizadas/reuniones programadas	Secretaria de Planeación	23 Enero - 31 de diciembre de 2018	30/04/2018	Se evidencia que la Secretaría de Planeación si esta cumpliendo con la Meta propuesta en esta actividad, ya que a la fecha llevan 3 reuniones de 12 propuestas.	Se adjunta listados de asistencia de reuniones de retroalimentación de la Secretaría de Planeación que evidencian cumplimiento parcial ya que la fecha programada tiene vencimiento al mes de diciembre.	25%
	1,2	Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación dentro de la Secretaría	Seis (6) reuniones para reatroalimentar los procesos	Numero de reuniones realizadas/programadas	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2018	30/04/2018	Se realiza una reunión por mes	Evidencia 3: Se adjunto Listado de Asistencia	50%
	1,3	Canal de comunicación entre la Secretaria de Gobierno y el personal de sus dependencias (reuniones periodicas)	Apropiar a cada uno de los funcionarios con los propósitos de la Administración Municipal y la	12	Secretaría de Gobierno	1 Mensual	30/04/2018	Se realizó una reunión con el equipo de la Comisaría de Familia y 3 reuniones con el personal de las demás dependencias de la Secretaría de Gobierno con el fin de motivar al personal y dar vía a la gestión.	Se anexa listado de asistencia y acta de cada una de las reuniones	25%
	1,4	Implementación de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	Ventanilla única en funcionamiento	N de personas atendidas a partir de la implementación de la ventanilla única	Servicios Administrativos Archivo	30/06/2018	30/04/2018	Se evidencia que la meta y producto es la Ventanilla Unica en funcionamiento, la cual se encuentra desempeñando labor desde el año 2016. Se cumplió antes de la fecha programada.	Plataforma de PQRS en funcionamiento a partir del 21/12/2016 Se genera reporte para constatar el total de PQRS atendidas a la fecha. Listado de PQRS atendidas en el periodo comprendido entre el 21/12/2016 y el 26/04/2018 Total de PQRS atendidas a la fecha: **2.110**	100%

	1,5	Socializar a los funcionarios adscritos a la Secretaría de Salud, los riesgos identificados para la dependencia	Funcionarios capacitados en riesgos de corrupción	Reunión de socialización realizada/Reunión programada	Secretario de Salud	Junio	30/04/2018	Se realiza reunión de socialización con todo el personal de la Secretaria de Salud para hacer seguimiento de los meses enero y febrero en cuanto a los programas y actividades que desarrolla la secretaria, tambien se hace retroalimentación de los riesgos que se encuentran identificados y su respectivo seguimiento.	●1,5,1 Listado de asistencia a reunion con personal de la secretaria de salud. ●1,5,2 Copia de acta # 1,2,3 y 4. ●1,5,3 Material fotografico de reunion con el personal de la secetaria de salud.	100%
	1,6	Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de servicios al ciudadano.	Cumplir con la atención de todas las solictudes de la comunidad	100% de las solicitudes gestionadas/Solicitudes realizadas	Secretaria de la Mujer y la familia	dic-18	30/04/2018	Actividad que no se ha cumplido por tener fecha limite en el mes de Diciembre de 2018.	Esta actividad esta para cumplirse a Dic de 2018.	
	1,7	Realizar las encuestas de satisfacción del ciudadano en relacion con los servicios que presta la entidad	Medir la satisfaccion del ciudadano	Nivel de satisfaccion del ciudadano	Secretaría de la Mujer y la familia	dic-18	30/04/2018	Actividad que no se ha cumplido por tener fecha limite en el mes de Diciembre de 2018.	Las evidencias estan programadas para Dic de 2018, mas sin embargo se recuerda en reunion de comité primario la realización de estas de manera periodica.	
	2,1	Mejoramiento y agilidad en los procesos de atención de las solicitudes de los ciudadanos	Publicar la Información de Requisitos y facilitar la consulta para el ciudadano	Número de usuarios satisfechos/número de usuarios atendidos	Secretaría de Tránsito	Vigencia 2018	30/04/2018	Se están elaborando las piezas publicitarias para divulgar la información por POST (páginas Web), falta enviar para aprobación a la oficina de comunicaciones	Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	50%
	2,2	Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano mediante la implementacion del enturnador	Implementación del enturnador para agilidad en la atención	Turnos entegados/usuarios antendidos	Secretaría de Tránsito	Vigencia 2018	30/04/2018	Se están realizando las pruebas pertinentes y actualizando software y base de datos para realizar la instalación del enturnador, estamos en periodo de prueba	Evidencia 4: Ticket de pruebas	50%

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2,3**	"Actividad 2.1"	Brindar atención presencial, telefónica y a través de correos electrónicos	Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes radicadas.	Secretaría de Desarrollo	Permanente	30/04/2018	100% de las 15 solicitudes realizadas, respondidas a tiempo	Se anexa evidencia de los indicadores del sistema PQRS en el 100%	100%
	2,4	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	Asignar responsabilidades y capacidades para la atención y ruta a los usuarios	Un listado trimestral de responsables	Secretaría de Gobierno	Trimestral	30/04/2018	En la Secretaría de Gobierno se cuenta con un listado de asignaciones de tareas de conformidad con las funciones de cada cargo, ésta asignación de ser posible se hace todos los días.	Se anexa evidencia de asignación de tareas	100%
	2,5	Realizar socialización y divulgación de protocolos y rutas de atención al ciudadano para el acceso a los servicios de la Secretaría de Educación, para la mejora continua.	Socialización y divulgación del protocolo y las rutas de atención al ciudadano	Cumplimiento de Capacitaciones / programación de inducción y reinducción	Secretario de Educación – Grupo de Mejora Continua Institucional Responsables de los procesos de la Secretaría de Educación.	Abril/ Agosto/ Diciembre	30/04/2018	En esta actividad la Secretaría de Educación no hizo gestión para la socialización y divulgación de los protocolos y rutas de atención al ciudadano.	La Secretaría de Educación no presentó evindencias de esta actividad.	0%
	2,6	Garantizar la accesibilidad a la página web	80% de funcionamiento óptimo de la página web	Porcentaje de funcionamiento óptimo de la página web	Secretaría de Servicios Administrativos (Sistemas)	30/06/2018	30/04/2018	Se garantiza que la página web tiene un óptimo funcionamiento y tiene opciones de accesibilidad como cambio de tamaño de la fuente y de contraste.	Al ingresar al portal web en la parte superior izquierda se encuentran las opciones de accesibilidad. Se adjunta pantallazo. www.caldasantioquia.gov.co	100%

	2,7	Actualización del sistema de atención al ciudadano	Adquisición de un (1) software para atención a los documentos de la ciudadanía	Software Adquirido/Planeación de Adqusición de Software	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	30/12/2018	30/04/2018	Se evidencia que la meta y producto es el Software en funcionamiento,el cual se encuentra desempeñando la labor para la atención al Ciudadano. Se cumplió antes de la fecha programada.	Implementación de la Ventanilla Unica y Actualización del Sistema Unificado de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS. Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 256 de 2017 Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 149 de 2018	100%
	2,8	Fortalecer el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) para los usuarios de la Secretaría de Salud	Informes trimestrales de atención al usuario	Nro de informes realizados/Nro de informes programados	Secretario de Salud	Trimestral	30/04/2018	Para el primer trimestre del presente año se gestiona 78 portabilidades a diferentes EPS por medio de su pagina wed a solicitud del usuario, tambien se gestiona 10 solicitudes de autorizacion para anexo 3 con usuarios que posee portabilidad y se recibe una queja por parte de un usuario en estado de embarazo la cual a firma negligencia por parte del medico de turno de urgencia en el hospital de caldas.	●2,8,1 Se anexa documento excel con informacion pertinente a PQRS como sopote a fortalecer el servicio de atencion ala comunidad (SAC)	25%
	3,1	Capacitar a los funcionarios tanto de planta como a contratistas en los protocolos del servicio al ciudadano	Cuatro capacitaciones y cuatro Actas de Capacitación a funcionarios	Cumplimiento de capacitaciones/ Capacitaciones programadas	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2018	30/04/2018	Se realizó una capacitacion de servicio al cliente	Evidencia 5: Listado de asistencia	25%

Subcomponente 3 Talento humano	**3,2**	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos	Una (1) capacitación a funcionarios en atención al usuario	Número de Funcionarios Capacitados en el proceso de Atención al Usuario/Número de funcionarios que realizan actividades de atención al	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	30/12/2018	30/04/2018	Actividad que no se ha cumplido por tener fecha limite en el mes de Diciembre de 2018.	Esta actividad esta para cumplirse a Dic de 2018.	
	3,3	Socialización a la ciudadanía de los canales de atención de la Administración	Una (1) socialización a la comunidad	Cumplimiento Socialización realizada	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	30/12/2018	30/04/2018	Actividad que no se ha cumplido por tener fecha limite en el mes de Diciembre de 2018.	Esta actividad esta para cumplirse a Dic de 2018.	
	3,4	Sensibilizar al personal adscrito a la Secretaría de Salud, frente a los temas de atención al ciudadano	Reuniones trimestrales de la Secretaría de Salud	Nro de informes realizados/Nro de informes programados	Secretario de Salud	Trimestral	30/04/2018	Durante la reunión con personal de la secretaria se realiza una sensibilización por parte del secretario de salud el Dr. Juan Carlos Sánchez Fernández frente a los temas de atención al ciudadano en donde se recomienda brindar una información precisa y guiar a los usuarios en aquellos casos en los cuales la información no hace parte de nuestra dependencia.	●3,4,1 Se anexa acta N° 1,2,3,4 de la reunion. ●3,4,2 listado de asistencia. ●3,4,3 Material fotografico de la reunion.	25%
	3,5	Utilizar un adecuado lenguaje oral y corporal para brindar información al usuario.	información en lenguaje adecuado para la comunidad en general por parte de funcionarios	Número de asesorias en atención al usuario/programación de asesorias de atención al usuario	Secretaria de la Mujer y la familia	Permanente	30/04/2018	**Esta actividad se debe replantear el indicador**	A la fecha no se han presentado quejas ni reclamos de los usuarios por la actitud de servicio al cliente.	0%

	3,6	Mantener buena comunicación con compañeros y comunidad en general.	Establecer estrategias para mantener y mejorar la comunicación entre funcionarios y evitar que lleguen a instancias como el comité de convivencia	Número de estrategias necesarias/Número de estrategias implementadas	Secretaria de la Mujer y la familia	Febrero - Junio de 2018	30/04/2018	En esta actividad no adjunta evidencia y se sugiere replantear la actividad y la meta.	Como estrategia para facilitar la comunicación entre compañeros se ha implemnetado las reuniones de grupos primarios cada 15 dias en la secretaria de la Mujer y la familia. 1 estrategia implem*100/ 1 estrategia formulada= 100%	0%
	4,1	Actualización del Volante con los requisitos exigidos para cada trámite (licencias urbanísticas, alineamientos, normas, usos y retiros, usos del suelo, nomenclatura, estratificación, visita técnica,pasacalles)	Volante actualizado para cada trámite con todos los requisitos exigidos.	100% de volantes entregados/Número de volantes a entregar	Secretaría de Planeación	1/03/2018	30/04/2018	Se evidencia que si cumplen con el volante pero este aun no se encuentra en la ISO, pendiente.	Se adjunta copia de volante y de lista de documentos exigidos para tramites de licencias urbanisticas.	100%
	4,2	Levantar el procedimiento e Implementar mecanismos de protección de datos	Tener un procedimiento establecido que proteja la información de la entidad y faciliten acceder a ella	Número de Bakup realizados/bakup programados	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2018	30/04/2018	La secretaría de Tránsito efectua los Bakup diariamente, pero por parte del seguiemiento se toma mensualemente para sacar el indicador.	Se realiza Bakup diariamente a las bases de datos de la Secretaría de Transporte y Tránsito, las cuales son almacenadas en el servidor Evidencia 6: Pantallazos	33%

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4,3**	Elaborar periódica mente informes de PQRSD para identificar oportunid ades de mejora en la prestación de los servicios.	Definir procesos de mejora	4	Secretaría de Gobierno	Trimestral	30/04/2018	En esta actividad se evidencia que deben de tener claro que es un indicador y formularlo correctamente ya que el numero 4 no es un indicador, pero se tiene en cuenta que la Secretaría de Gobierno hace seguimiento a los PQRS y mejoras a estos y cumple el 25% de lo que va del año.	Se realiza revisión de la plataforma de PQRSD correspondiente a la Secretaría de Gobierno y sus dependencias, de allí se determina que desde el 1 de enero de 2018 hasta el día 31 de marzo de 2018, re recibieron: 46 derechos de petición de documentos y de información, 29 quejas, 2 denuncias y 2 felicitaciones. Es importante resaltar que todas las solicitudes tuvieron respuesta dentro del rango de tiempo, así mismo, las quejas y denuncias se refieren información de la comunidad con relación a procesos para que sean adelantados por las diferentes dependencias, sin embargo, 1 de esas quejas corresponde a la observación que se le hace a los funcionarios de la Inspección Tercera de Policía por parcialización dentro de un proceso, frente a los cuales se hace su correspondiente llamado de atención.	25%
	4,4	Informe trimestral PQRS	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/N úmero de PRQS ingresadas	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	30/03/2018	30/04/2018	La Secretaría de Servicios cumple con la meta del primer trimestre con la fecha programada, lo que nos indica que ya no se envian mas informes, por esa razon se debe replantear la fecha programada para el 31/12/2018 para asi poder cumplir con los cuatro trimestres el año.	Se genera informe trimestral del periodo comprendido entre el 01-01-2018 y el 30-03-2018. Informe de Indicador Trimestral del 01 al 30 de Marzo de 2018	25%

	4,5	Realizaci ón de diagnósti co de la atención en PQRS	Un (1) diagnóstico de PQRS	Diagnóstico realizado	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	31/12/2018	30/04/2018	La Secretaría de Servicios cumple con la meta del Diagnostico realizado para el año 2018, esto por parte de la Archivo.	A principios de 2018 se realizó el diagnóstico a los Tiempos de Respuesta y Tipos de PQRS del año 2017. Evidencia de Diagnóstico de Tiempos de Respuesta y Tipos de PQRS 2017	100%
	4,6	Documentar el procedimiento relacionado con el Servicios de Atención a la Comunidad (SAC)	Procedimiento documentado	Procedimiento realizado/Proce dimiento programado	Secretario de Salud	Julio	30/04/2018	A la fecha no se ha realizado la actividad ya que esta programa para el mes de Julio de 2018	N/A	
	4,7	Actualiza ción del manual de contratación	Actualización del manual de contratación	Manual de contratación actualizado	Oficina Asesora Jurídica	30/06/2018	30/04/2018	La Oficina Juridica cumple con esta actividad aunque tenian fecha programada del 30/06/2018, pero por ser un archivo importante se cumplió antes de lo programado.	Aunque no se ha cumplido el plazo para el reporte de envidencias, se adjunta avance de las mismas hasta la fecha- Borrador del Manual de Contratación Actualizado	100%
	4,8	Atención oportuna a las PQRS recibidas ya sea en medio fisico y/o electrónico.	Atención oportuna a las PQRS recibidas ya sea en medio fisico y/o electrónico	# de PQRS resueltas antes de 15 dias /total de # PQRS	Secretraia de la Mujer y la familia	30/12/2018	30/04/2018	Actividad cumplida por parte de la Secretaría de la Mujer y la Familia, sobre la atención oportuna de las PQRS.	Se cuenta con evidencia sobre la gestión oportuna de las PQRS a cargo de la Secretaría de la Mujer y la Familia de Enero 02 a Marzo 31 de 2018. Se adjunta informe de PQRS primer trimestre (Enero a marzo de 2018)	100%
	5,1	Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Identificación del nivel de percepción del ciudadano	Numero de encuestas realizadas/Num ero de encuestas programadas	Secretaría de Planeación	Noviembre de 2018	30/04/2018	En el momento no tienen planteada la encuesta	No aplica evidencias debido a que aun no se ha vencido el tiempo para el reporte de las mismas.	0%

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5,2**	Realización de encuesta de la atención al ciudadano	Encuesta de atención al ciudadano	Numero de Encuestas Respondidas/ Numero de Encuestas realizadas	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	31/12/2018	30/04/2018	Lo que va del año, la Secretaría de Servicios Administrativos lleva 4 meses con las encuestas de atención al ciudadano y este representa un 33%	Se genera reporte de Encuestas de Satisfacción realizadas a la fecha. Reporte de Encuestas de Satisfacción realizadas al 26/04/2018	33%
	5,3	Mantener informada a la comunidad a través de la página web sobre los diferentes eventos y actividades que realice la secretaria	Publicación en redes sociales	Número de publicaciones realizadas/Número de publicaciones programadas	Secretaria de la Mujer y la familia	Permanente	30/04/2018	La Secretaría de la Mujer y la Familia expresaque adjuntan un registro de publicaciones en las redes sociales como evidencia pero no aparecen en lo enviado por esta Secretaría, por la falta de evidencia se califica con el 0% de eficiencia.	Todos los eventos de la Secretaria de la Mujer y la familia son publicados en las redes sociales, este primer timestre se llevaron a cabo actividades como: formación titulada para operarias de confección de ropa exterior, Gobernador en la noche con la secretaria de las mujeres de Antioquia, Marcha de reflexiva contra la violencia de la mujer, conmemoración del día internacional de los derechos de la mujer y la capacitacion contunua para el desarrollo de habilidades y destrezas que faciliten y promuevan el emprendimiento. Se adjuntan registro de publicaciones de las redes sociales.	0%
	5,4	Aplicació n de encuesta de Satisfacci ón al ciudadano.	300	total encuestas realizadas/# encuestas programadas mensual**/ (25)**	Hacienda (Tesoreria)	mensual	30/04/2018	La Secretaría de Hacienda (Tesorería), entrega como evidencia 21 encuestas de 300 que tienen para el año, dando como resultado un 7,0% de eficiencia	Copias de las encuestas realizadas a los contribuyentes	21,0%

50%