ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA -2017								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades Realizadas**	**% de avance**	**Seguimiento 2 de Agosto**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	Aplicar rutas y protocolos de atención para el acceso a los servicios de la Secretaría de Educación.- elaborado en la vigencia anterior	Un protocolo de atención	Secretario de Educación – Grupo de Mejora Continua Institucional Responsables de los procesos de la Secretaría de Educación.	30/10/2017	0	0%	Se sigue aplicando rutas y protocolos de atención para el acceso a los servicios de Educación de acuerdo al instructivo elaborado en el año 2016.
	1.2	Capacitación para la implementación de la ventanilla única	Capacitación	Secretaría de Servicios Administrativos	30/06/2017	0	0%	Desde el contrato N°256 de 2017 "prestación de servicios y apoyo en la gestión en la implementación de la ventanilla única y un sistema unificado de atención de peticiones denuncias y sugerencias -pqrds- en la alcaldía de Caldas Antioquia", en la ejecución de dicho contrato y desde la instalación del software PQRDS se están realizando capacitaciones respcto de la implementación de la ventanilla única.
	1.3	Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación dentro de la Secretaría	Acta de reunión mensual para retroalimentar los procesos	Secretaria de Tránsito	mensual	12	66.67%	La Secretaría de Tránsito Evidencia Acta Asistencia a reunión de retroalimentaciín a los procesos
	1.4	Canal de comunicación entre la Secretaria de Gobierno y el personal de sus dependencias (reuniones periodicas)	12 Reuniones	Secretaría de Gobierno	1 Mensual	8	66.67%	La Secretaría de Tránsito Evidencia Acta Asistencia a reunión periodicas
	1.5	Definir un procedimiento para la atención de cada uno de los trámites y establecer responsables.	Procedimiento	Secretario de Planeación, Profesional Universitario Aplicación y Control y contratistas de Gestión de Trámites.	28/02/2017	N/A	0%	Estas actividades se encuentran al 100% realizadas por la Secretartía de Planeación
	1.6	Establecer un formato de control en línea de consulta del estado de los trámites	Archivo en red al que todos los funcionarios tengan acceso para conocer el estado de los trámites.	Secretario de Planeación, Profesional Universitario Aplicación y Control, Auxiliares Adminsitrativos, contratistas.	31/05/2017	0	0%	
	1.7	Socializar a los funcionarios adscritos a la Secretaría de Salud, los riesgos identificados para la dependencia	Una reunión de socialización	Secretario de Salud	Junio de 2017	1	0%	No presentaron evidencias ni segumiento a este riesgo

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA -2017								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades Realizadas**	**% de avance**	**Seguimiento 2 de Agosto**
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1**	Brindar atención presencial, telefónica y a través de correos electrónicos	Registros del servicio de atención y asesoria presencial y correos enviados.	Secretaria de Desarrollo y todos los funcionarios de la dependencia.	permanente	0	0%	Se adjunta evidencia de todas las asesorias, presenciales, por correo asistidas. Anexo 2, Anexo 2.1, Anexo 2.2
	2.2	Mejoramiento y agilidad en los procesos de atención de las solicitudes de los ciudadanos	Información de requisitos de facil consulta para el ciudadano	Secretaria de Tránsito	30/06/2017	0	0%	Se tiene incluido dentro del proyecto "Mejores prácticas de Autocontrol" cuyo énfasis temático es la transparencia y acceso a la información
	2.3	Fortalecimiento de la atención a PQRDS en las dependencias	Capacitación a cada dependencia	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/09/2017	0	0%	Desde el contrato N°256 de 2017 "prestación de servicios y apoyo en la gestión en la implementación de la ventanilla única y un sistema unificado de atención de peticiones denuncias y sugerencias -pqrds- en la alcaldía de Caldas Antioquia", en sus objetivos específicos se tiene brindar las herramientas tecnológicas necesarias para la dar cumplimiento al objeto contractual, situación que se cumplió con el software de codweb y que se encuentra en funcionamiento actualmente en la página web y en las diferentes secretarías.
	2.4	Implementación del chat en el sitio web de la entidad	Chat activo	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/06/2017	0	0%	Chat Institucional activo "Spark"
	2.5	Realizar divulgación de las rutas y protocolos de atención para el acceso a los servicios de la Secretaría de Educación, para la mejora continua.	Reunión de divulgación de las rutas y protocolos de atención	Secretario de Educación – Grupo de Mejora Continua Institucional Responsables de los procesos de la Secretaría de Educación.	30/11/2017	0	0%	Reunión de reinducción sobre rutas y protocolos a funcionarios. Evidencia CD.
	2.6	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	Un listado trimestral de responsables	Secretaría de Gobierno	Trimestral	4	50%	Se entrega copia de libro de reparto del mes de julio y agosto.
	2.7	Implementar un protocolo de atención al cliente en la Secretaría de la Mujer y Familia	Documento con la información del protocolo de atención	Secretaría de la Mujer y Familia	Junio de 2017	N/A	0%	Se adjunta el procedimiento para la asesoria y atención de la secretaria de la Mujer y la familia, el cual describe el protocolo de atención.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA -2017								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades Realizadas**	**% de avance**	**Seguimiento 2 de Agosto**
	2.8	Fortalecimiento de los mecanismos de participación social en salud: Implementar el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) para los usuarios de la Secretaría de Salud	Informes trimestrales de atención al usuario	Secretario de Salud	Marzo- Octubre de 2017	4	50%	Se anexa evidencia Charlas de deberes y derechos en salud
	2.9	Divulgación de informes de PQRDS: Retroalimentar a nivel interno y externo, la información obtenida a través de la aplicación del procedimiento P-CP-04 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias	Informes trimestrales de PQRDS	Secretario de Servicios Administrativos	Trimestral	4	50%	Desde el software adquirido para PQRDS se descargan los informes trimestrales
Subcomponente 3 Talento humano	**3.1**	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención al ciudadano para el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios	2 Capacitaciones	Secretaría de Gobierno	Abril, Agosto	0	0%	Por parte de la Secretaría de Gobierno se informa que este item se debe transferir a la Secretaría de Servicios Administrativos por competencia.
	3.2	Capacitar a los funcionarios tanto de planta como a contratistas en los protocolos del servicio al ciudadano	1 Acta de capacitación a los funcionarios	Secretaria de Tránsito	Semestral	1	0%	Se tiene programada capacitación para la tercera semana de septiembre en "Transporte público" y se esta elaborando el contrato para capacitar la parte operativa en la resolución 1844 procedimientos de embriaguez
	3.3	Capacitación en atención al público con enfoque diferencial	Capacitación	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/12/2017	N/A	0%	Sin Evidencia
	3.4	Incentivo no monetario a la dependencia con mejores índices de atención al usuario desde PQRDS	Incentivo	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/12/2017	N/A	0%	Sin Evidencia
	3.5	Aumentar el personal técnico capacitado.	Contratar un practicante técnico que apoye las visitas.	Secretario de Planeación	30/06/2017	N/A	0%	Se adjunta copia del convenio de pasantia que evidencia la contratación del practicante
	3.6	Gestionar ante Servicios Adminsitrativos la Capacitación a los funcionarios y contratistas en normas urbanísticas.	Gestión de la capacitación ante Servicios Adminsitrativos.	Secretario de Planeación	10/02/2017	N/A	0%	Copia de la comunicación que evidencia la solicitud de capacitación a los funcionarios en normas urbanisticas.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA -2017								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades Realizadas**	**% de avance**	**Seguimiento 2 de Agosto**
	3.7	Sensibilización sobre atención al ciudadano: Sensibilizar al personal adscrito a la Secretaría de Salud, frente a los temas de atención al ciudadano	Reuniones trimestrales de la Secretaría de Salud	Secretario de Salud	Reuniones de personal de la Secretaría de Salud	4	50%	Actas de reuniones
	3.8	Socialización de planes: Socializar a todos los funcionarios los planes de capacitación, de bienestar y el de incentivos establecidos por la Entidad para el periodo	Reuniones de socialización	Secretario de Servicios Administrativos	Julio de 2017	N/A	0%	no contestaron
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	4 Informes	Secretaría de Gobierno	Trimestral	4	0%	Se venía realizando de forma manual, pese a ello, la Administración adquirió un sistema de evaluación y control de los PQRSD que puede ser revisado y evaluado.
	4.2	Elaboración de informe trimestral de atención de PQRDS	Informe	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/03/2017	N/A	0%	Desde el software adquirido para PQRDS se descargan los informes trimestrales
	4.3	Implementar mecanismos de protección de datos	Tener procedimientos establecidos que protejan la información de la entidad y faciliten acceder a ella	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2017	N/A	0%	Se anexa pantallazo del proceso como soporte
	4.4	Construcción de política de Protección de Datos personales	Elaboración de proyecto	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/12/2017	N/A	0%	Sin Evidencia
	4.5	Elaboración del manual de contratación	Manual de contratación	Oficina Asesora Jurídica	31/03/2017	1	100%	El borrador del Manual de Contratación se presentó desde el mes de Marzo de 2017 para la respectiva revisión y observaciones por parte de los Secretarios y el Alcalde. A la fecha se encuentra en construcción con las correcciones incluídas y se tiene previsto entregarlo para el mes de Octubre

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA -2017								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades Realizadas**	**% de avance**	**Seguimiento 2 de Agosto**
	4.6	Volante con los requisitos exigidos para cada trámite (licencias urbanísticas, alineamientos, normas, usos y retiros, usos del suelo, nomenclatura, estratificación, visita técnica, pasacalles)	Volantes para cada trámite con todos los requisitos exigidos.	Secretaría de Planeación (Ma Farney Franco)	01/02/2017	N/A	0%	Adjunto volante que continene los requisitos para cada tramite.
	4.7	Documentación del SAC: Documentar los procedimientos relacionados con el Servicios de Atención a la Comunidad (SAC)	Procedimiento documentado	Secretario de Salud	Octubre de 2017	N/A	0%	no contestaron
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, y grupos de interés dentro de los términos de ley.	evidencia del sistema PQRS Municipal	Secretario de Educación – Grupo de Mejora Continua Institucional Responsables de los procesos de la Secretaría de Educación.	Términos de ley.	N/A	0%	Las respuestas tienen su seguimiento en la plataforma de PQRS.
	5.2	Realización de encuesta en el sitio web de satisfacción respecto calidad y accesibilidad	Encuesta	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/12/2017	N/A	0%	Sin Evidencia
	5.3	Medición de la percepción: Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Medición realizada de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Secretario de Planeación	Noviembre de 2017	N/A	0%	No se ha cumplido el plazo
	5.4	Derechos de los ciudadanos.	2 Mediciones sobre percepción	Secretaría de Gobierno	Junio, Diciembre	1	50%	Se entrega medición de percepción realizada en la comunidad
	5.5	Aplicación de encuesta de Satisfacción al ciudadano.	25	Tesoreria	Marzo	N/A	0%	Se adjunta evidencia de todas las encuestas
	5.6	Aplicación de la encuesta de satisfacción F-EM-19	25 encuestas mensuales	Secretario de Infraestructura Física	Mensual	300	16%	Se han realizado las siguientes encuestas: enero y febrero = 08, marzo = 05, abril = 11, mayo = 15, junio = 07, julio = 01 y agosto = 01; para un total de 48 encuestas a agosto 30/17 (se envía al correo de control interno las encuestas escaneadas).

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA -2017								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades Realizadas**	**% de avance**	**Seguimiento 2 de Agosto**
	5.7	Caracterización de los ciudadanos y usuarios de la Secretaría de la Mujer y Familia	Informe con la caracterización	Secretaría de la Mujer y Familia	Junio de 2017	N/A	0%	Se adjunta ficha de caracterizacion de la poblacion que atiende la secretaria de la Mujer y la familia.