	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2019						TERCER SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
	Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Fecha de seguimiento**	**Describir las Evidencias**	**% cumplimiento**
	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	Secretaría de Planeación	18 Enero - 31 de diciembre de 2019	ENERO 2020	Se adjunta listados de asistencia de 4 reuniones de retroalimentación de la Secretaría de Planeación de septiembre a diciembre que evidencian cumplimiento	100%
	1.2	Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación dentro de la Secretaría	Cuatro reuniones para reatroalimentar los procesos, una por trimestre	Numero de reuniones realizadas/programadas	Secretaría de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019	ENERO 2020	Se anexa evidencia de las reuniones realizadas	100%
	1.3	Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación dentro de la Secretaría	doce (12) reuniones para reatroalimentar los procesos	Numero de reuniones realizadas/programadas	Secretaría de Infraestructura Fisica	mensual	ENERO 2020	Se realizaron reuniones, pero no se levantaron las actas, solo se tomo nota de los compromisos adquiridos por los responsables	50%
	1.4	Funcionamiento de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	Brindar atención a todos los ciudadanos que se acerquen a realizar sus solicitudes en la taquilla única de atencion al ciudadano	N° de PQRS solucionadas a tiempo / N° PQRS atendidas	Servicios Administrativos - Archivo	30/12/2019	ENERO 2020	Listado de Solucitudes, se evidencia el funcionamiento de la ventanilla única de atención al ciudadano dentro de las oficinas del Archivo Central y el número total de personas atendidas desde que se implemento a la fecha, Se anexa la evidencia de las PQRS ingresadas y respondidas dentro del rango	100%

Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.5	Socializar a los funcionarios adscritos a la Secretaría de Salud, los riesgos identificados para la dependencia	Funcionarios capacitados en riesgos de corrupcion	Reunión de socialización realizada /Reunión de socializacion programada	Secretaría de Salud	Junio	ENERO 2020	Se realiza reunion de socializacion con todo el personal de la secretaria de salud para hacer seguimiento de los meses enero, febrero y marzo en cuanto a los programas y actividades que desarrolla la secretaria, tambien se hace retroalimentacion de los riesgos que se encuentran identificados y su respectivo seguimiento. Capacitacion en riesgo de corrupcion = (socializacion realizada / Reunion programada) *100% Capacitacion en riesgo de corrupcion = (1 / 1) *100% Capacitacion en riesgo de corrupcion = 100 % ●1,1,1 Listado de asistencia a reunion con personal de la secretaria de salud. ●1,1,2 Copia de acta. ●1,1,3 Material fotografico de reunion con el personal de la secetaria de salud. ●1,1,4 Presentacion socializacion plan anticorrupcion, riesgos y acuerdos de gestion.	100%
	1.6	Realizar mantenimiento y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de servicios al ciudadano.	Atender todas las solictudes de la comunidad	Indice de capacitaciones comunidad Indice de seguimientos efectuados	Secretaría de la Mujer y la familia	1/12/2019	ENERO 2020	Se realizaron cursos en maniquiur, pediquiur, corte y cepillado basico.Adjunto listado de asistencia como evidencias	100%
	1.7	Realizar las encuestas de satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la entidad	Medir la satisfacción del ciudadano	Nivel de satisfaccion del ciudadano	Secretaria de la Mujer y la familia	1/12/2019	ENERO 2020	No se realizo ninguna encuesta de satisfaccion al ciudadano.	0%
	1.8	Divulgar la gestión de la Secretaría de Educación.	Informe de Gestión de la Secretaría de Educación	# Actividades realizadas/ # Actividades programadas. (2 actividades anual)	Secretaría de Educación	30/06/3019 30/12/2019	ENERO 2020	Se Anexa Informe de Gestión al Concejo Municipal Noviembre 7 de 2019	100%
	1.9	Canal de comunicación entre la Secretaria de Gobierno y el personal de sus dependencias (reuniones periodicas)	Realizar el 100% de las reuniones programadas	Reuniones realizadas/Reuniones programadas*100	Secretaría de Gobierno	1 Mensual	ENERO 2020	La Secretaría de Gobierno en el periodo de analisis no realizó reunión	0%
	2.1	Mejoramiento y agilidad en los procesos de atención de las solicitudes de los ciudadanos	Capacitar en requisitos de trámites de vehículos y de licencias de conducción a las personas encargadas del departamento de información	Número de usuarios satisfechos/número de usuarios atendidos	Secretaria de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019	ENERO 2020	Se capacita al personal en estos temas. Se anexan evidencias	100%

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Fortalecimietno de los canales de atención al ciudadano dando continuidad al enturnador	Darle continuidad al proceso por medio del cual se enturna los usuarios que requieren trámites	Turnos entegados/usuarios antendidos	Secretaria de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019	ENERO 2020	Se Cumple con este apartado.	100%
	2.3	Brindar atención presencial, telefónica y a través de correos electrónicos	Atención efectiva y eficiente a los usuarios	Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes radicadas.	Secretaría de Desarrollo	Permanente	ENERO 2020	Se da respuesta a las PQRS en la oficina, a través de la plataforma dispuesta para esto, mediante llamadas, mensaje de what app y a través del archivo. Se debe anotar que en el periodo de análisis la Secretaría de Desarrollo incurrió en un retraso de 10 días en una sola PQRS (...2998 del 21/11/2019).	90%
	2.4	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 - Informática	30/06/2019	ENERO 2020	Matriz accesibilidad Opciones de accesibilidad	100%
	2.5	Adecuar e instalar la oficina de atención al ciudadadano	Crear la oficina exclusiva de atención al ciudadano	Porcentaje de avance en la creación de la oficina	Secretaria de Servicios Administrativos	30/12/2019	ENERO 2020	Avance en la creación de la infraestructura de la ventanilla única de atención al ciudadano	50%
	2.6	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	Secretaría de Salud	Trimestral	ENERO 2020	Para el tercer trimestre del presente año se gestiona 74 portabilidades a diferentes EPS por medio de su pagina wed a solicitud del usuario, 2 quejas de usuarios frente a su EPS, 4 afiliaciones en linea a la EPS SAVIA , Informes trimestrales de atención al usuario = (Nro de informes realizados/Nro de informes programados) *100 % Informes trimestrales de atención al usuario = (3/ 4) * 100 % Informes trimestrales de atención al usuario = 75 % Para el cuarto trimestre del presente año se gestiona 38 portabilidades a diferentes EPS por medio de su pagina wed a solicitud del usuario y 4 afiliaciones en linea a la EPS SAVIA Informes trimestrales de atención al usuario = (Nro de informes realizados/Nro de informes programados) *100 % Informes trimestrales de atención al usuario = (4/ 4) * 100 % Informes trimestrales de atención al usuario = 100 % ●2,1,1 Se anexa documento excel con informacion pertinente a PQRS como sopote a fortalecer el servicio de atencion ala comunidad (SAC)	100%

	2.7	Dar a conocer a la comunidad el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, asi mismo con el PQRS de la pagina web.	Dar a conocer a la comunidad el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, asi mismo con el PQRS de la pagina web.	Publicación en la pagina web de la entidad	Secretaria de la Mujer y la familia	Permanente	ENERO 2020	El buzon de sugerencias se enuentra en la entrada de la oficina sin ninguna novedad la cual es constatada por los funcionarios del archivo semanalmente. Adjuntamos foto del buzon.	100%
	2.8	Orientación oportuna y adecuada al usuario.	Orientación oportuna y adecuada al usuario.100%	# personas atendidas. (Registro de autorización de tratamiento de información y política de privacidad de formación ciudadana- F- AA - 10).	Secretaría de Educación.	06/30/2019 - 30/12/2019	ENERO 2020	Se Anexa Formato de Tratamiento de Datos	100%
	2.9	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	Asignar responsabilidades y capacidades para la atención y ruta a los usuarios	N/A	Secretaría de Gobierno	Trimestral	ENERO 2020	La Secretaria de Gobierno, tiene subdependencias donde se realiza atención a usuarios, en 3 inspecciones de policia, 1 inspeccion de control urbanistico, comisaria de familia, atención a victimas del conflicto armado.	100%
	3.1	Capacitar a los funcionarios tanto de planta como a contratistas en los protocolos del servicio al ciudadano	Dos capacitaciones a funcionarios, una por cada semestre del año	Cumplimiento de capacitaciones/Capacitaciones programas	Secretaría de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019	ENERO 2020	Se constata la capacitación correspondiente al semestre.	100%
	3.2	Capacitación en atencion al ciudadadano	Capacitación realizada	Numero de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	Abril/Septiembre	ENERO 2020	11-10-19 , Se realizó capacitación en habilidades sociales para un servicio con calidez humana. fotos y asistencia	100%
	3.3	Capacitación en participación ciudadana	Capacitación realizada	Numero de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	Julio	ENERO 2020	Se realizo un seminario de gobierno digital el 14 de Agosto,pendieten reprogramar otros mecanismos de participación ciudadana. Listado de asistencia	100%
	3.4	capacitación en buen gobierno	Capacitación realizada	Numero de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	Mayo	ENERO 2020	Realizada el 03/09/19 Listado de asistencia y fotografia	100%
Subcomponente 3 Talento humano	3.5	Capacitación en derecho de acceso a la información	Capacitación realizada	No de funcionarios capacitados/ Total de funcionarios	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	Junio	ENERO 2020	Realizada como seminario "Ley de transparencia"	100%

	3.6	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 reuniones realizadas/Nro de reuniones programadas	Secretaría de Salud	Trimestral	ENERO 2020	Durante la reunión con personal de la secretaria se realiza una sensibilización por parte del secretario de salud el Dr. Jhon Alexander Giraldo Giraldo frente a los temas de atención al ciudadano en donde se recomienda brindar una información precisa y mejorar los mecanismos de atencion al ciudadano. Reuniones trimestrales secretaria salud = (Nro de informes realizados/Nro de informes programados) *100 % Reuniones trimestrales secretaria salud = (4/ 4) * 100 % Reuniones trimestrales = 100% ●3,1,1 Se anexa acta reunion. ●3,1,2 listado de asistencia.	100%
	3.7	Utilizar un adecuado lenguaje oral y corporal para brindar información al usuario.	Brindar un vocabulario adecuado en las solicitudes de información por parte de las secretarias, concejales y comunidad en general.	N.A	Secretraia de la Mujer y la familia	Permanente	ENERO 2020	Se brinda una adecuada atencion a la comunidad, por tal motivo no hay pqrs al respecto.	100%
	3.8	Mantener buena comunicación con compañeros y comunidad en general.	Informar de eventos o situaciones que se presenten comité de convivencia	N.A	Secretaría de la Mujer y la familia	Cuando se presente el evento	ENERO 2020	Se mantiene buena comunicación con todo el equipo de trabajo.	100%
	4.1	Actualización de lista de documentos exigidos para solicitud de trámites de licencias urbanisticas (F-GT-01).	Listado de documentos actualizado para tramite de licencias urbanisticas.	100% de listado de documentos entregados/Número de listados a entregar	Secretaría de Planeación	1/03/2019	ENERO 2020	Se adjunta el formato F-GT-01 actualizado con los documentos exigidos para solicitud de trámites de Licencias.	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	Secretaría de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019	ENERO 2020	Se realiza backups de toda la información	100%
	4.3	Informe trimestral de PQRS recibidas desde el archivo central	Informe PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PQRS recibidas de Archivo central	Secretaría de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019	ENERO 2020	Se da cumplimiento para dar respuestas a las PQRDS que llegan a la Secretaría de Transito. Se puede evidenciar	100%

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.4	Informe trimestral PQRS	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PQRS ingresadas	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	01/04/2019 02/07/2019 01/10/2019 30/12/2019	ENERO 2020	1070 PQRS ingresados y 1070 respondidas, fuera del rango a se respondienron 10 de las cuales 2 se respondieron extemporaneas en la vida real y 8 solo extemporaneas en la plataforma PQRS Anexo evidencia de indicador y listado de PQRS extemporaneas	99%
	4.5	Realizar diagnóstico de la atención en PQRS	Un (1) diagnóstico de PQRS	Diagnóstico realizado	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo	30/12/2019	ENERO 2020	Evidencia Diagnostico anual de la atención a las PQRS Radicado 00163 del 21 de enero de 2019	100%
	4.6	Aplicación de encuesta de Satisfacción al ciudadano.	300	total encuestas realizadas/# encuestas programadas mensual/ (25)	Secretaría de Hacienda - Tesoreria	mensual	ENERO 2020	Se realizaron encuestas de satosfacción . Se anexa evidencia de aplicación	100%
	4.7	Ajuste al procedimiento del SAC	Procedimiento ajustado	1 Procedimiento ajustado	Secretario de Salud	Marzo	ENERO 2020	Se programa reunion para el 27 de diciembre 2019, con el fin de realizar los ajustes que se requieren al procedimiento del SAC. 4,1,1 Acta de reunion ajuste al procedimiento SAC. 4,1,2 Registro fotografico reunion.	100%
	4.8	Analisis y segumiento a las PQRS presentadas en el buzón de sugerencias de la Secretaría de salud y las PQRS presentadas a través de la pagina web, redes sociales y otros medios	Analisis y seguimiento	Análisis y seguimiento realizado / Análisis y segumiento programado	Secretaría de Salud	Trimestral	ENERO 2020	Durante el tercer trimestre del año se recibe un total de 15 solicitudes, las cuales 1 es realizada por medio de la pagina wed y las otras 14 se toman por otros medios. Se realiza el respectivo tratamiento y se entrega el seguimiento y analisis de las PQRS dando cumplimiento con los tiempos establecidos. Analisis y seguimiento PQRS= (Nro de analisis realizados/Nro de analisis programados) *100 % Analisis y seguimiento PQRS programado = (3 / 4) * 100 % Analisis y seguimiento programado PQRS = 75 % Para el cuarto trimestre a un no se ha realizado el reporte de PQRS del municipio de Caldas, Ya que se debe solicitar el reporte cuantitativo a la oficina de archivo del trimestre en el mes de enero de 2020 y posterior a este se genera el informe con la información suministrada. Analisis y seguimiento PQRS= (Nro de analisis realizados/Nro de analisis programados) *100 % Analisis y seguimiento PQRS programado = (4 / 4) * 100 % Analisis y seguimiento programado PQRS = 100 % ●4,2,1 Se anexa acta de apertura de buzon. ●4,2,2 Se anexa analisis cualitativo y seguimiento a las PQRS.	100%

	4.9	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 resuletas antes de 15 dias /total de # PQRS	Secretaría de la Mujer y la familia	30/12/2018	ENERO 2020	Se cumplio con la atencion oportuna de las pqrs, este se realizo de manera escrita con numero de radicado 19112648103015	100%
	4.10	Responder dentro de los terminos legales establecidos las PQRDS asignadas a la oficina jurídica	Derechos de petición resueltos dentro del término legal	N° de derechos de peticion recibidos/N° de derechos de petición contestados	Oficina de Asesoria Jurídica	semestral	ENERO 2020	Se da cumplimiento a las PARD asignadas a la Oficina Asesora Juridica	100%
	4.11	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	100% de las PQRS contestadas	PQRS contestadas/PQRS ingresadas *100	Secretaría de Gobierno	Trimestral	ENERO 2020	La Secretaria de Gobierno, recibio durante el ultimo trimestre del año 2019, 140 PQRS de los cuales se 138 fueron respondidas y 2 se encuentran pendientes por dar respuesta	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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/Numero de encuestas programadas	Secretaría de Planeación	Noviembre de 2019	ENERO 2020	Se adjunta tabulación de 216 encuestas de satisfacción de 216 programadas.	100%
	5.2	Realizar de encuesta de la atención al ciudadano	Conocer mediante sondeo la participación y la opinión de la comunidad.	Número de usuarios satisfechos/ Número de encuestas realizadas	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	Mensualmente	ENERO 2020	202 Encuentas de atención al ciudadano realizadas anexo envidencias indicador encuestas	71,40%
	5.3	Mantener informada a la comunidad a través de la página web sobre los diferentes eventos y actividades que realice la secretaria.	Publicacion en redes sociales	N.A	Secretarí a de la Mujer y la familia	Permanente	ENERO 2020	Se publica correctamente en redes sociales, se anexa evidencia	100%
	5.4	Gestionar y dar respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, y grupos de interés.	Dar dar respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, y grupos de interés 100%	# Respuestas escritas/ # Solicitudes escritas recibidas.	Secretaría de Educación	30/01/2019 al 30/12/2019	ENERO 2020	Se Anexa Reporte de la plataforma Municipal PQRS - Evidencia 1	100%
									92%