	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2019 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						PRIMER SEGUIMIENTO ENERO - ABRIL 2019			SEGUNDO SEGUIMIENTO MAYO A AGOSTO 201		
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Fecha de seguimiento**	**Evidencias**	**% cumplimiento**	**Fecha de 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	Secretaría de Planeación	18 Enero - 31 de diciembre de 2019	9/05/2019	Se adjunta listados de asistencia de 4 reuniones de retroalimentación de la Secretaría de Planeación de enero a abril que evidencian cumplimiento parcial ya que la fecha programada tiene vencimiento al mes de diciembre.	33%	4/09/2019	Se adjunta listados de asistencia de 4 reuniones de retroalimentación de la Secretaría de Planeación de mayo a agosto que evidencian cumplimiento parcial ya que la fecha programada tiene vencimiento al mes de diciembre.	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	8/05/2019	Se anexa evidencia de las reuniones realizadas	100%	5/09/2019	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	8/05/2019	No se evidencia las reuniones realizadas, ya que falta levantar actas de las reuniones.	0%	5/09/2019	Se realizó una Reunión.	25%
	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	N.A	No se ha cumplido la fecha.		5/09/2019	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	100%
	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	N.A	No se ha cumplido la fecha.		5/09/2019	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 % , se anexa evidencia.	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	13/05/2019	No se ha cumplido la fecha de diciembre de 2019		5/09/2019	No se ha cumplido la fecha de diciembre de 2019	NO APLICA
	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	13/05/2019	Se coonfirma la realizaciòn de dichas encuestas.	100%	5/09/2019	No se ha cumplido la fecha de diciembre de 2019	NO APLICA
	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	8/05/2019	Se anexa el informe de gestión de la secretaría	100%	5/09/2019	Se anexa el informe de gestión de la secretaría	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	8/05/2019	Se anexa evidencia de las reuniones.	100%	5/09/2019	se cumple con las reuniones programadas	100%
	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	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	9/05/2019	Se verifica el fortalecimiento de canales de atención al ciudadano. Se Anexa evidencia.	100%	5/09/2019	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	9/05/2019	Se verifica el fortalecimiento de canales de atención al ciudadano. Se Anexa evidencia.	100%	5/09/2019	Se verifica el fortalecimiento de canales de atención al ciudadano. Se Anexa evidencia.	100%
	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	Evidencia accesibilidad web	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	Avance en la creación de la infraestructura de la ventanilla única de atención al ciudadano (Para Diciembre)	NO APLICA
	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	8/05/2019	Se anexa evidencia de los informes trimestral	100%	5/09/2019	Para el segundo trimestre del presente año se gestiona 60 portabilidades a diferentes EPS por medio de su pagina wed a solicitud del usuario, 12 quejas de usuarios frente a su EPS, 1 cambio de nivel, 3 afiliaciones en linea a la EPS SAVIA , e ingreso de 27 personas a listados de poblacion especial o victima, tambien se gestiona 1 solicitud de autorizacion para anexo 3 con usuarios que posee portabilidad. Informes trimestrales de atención al usuario = (Nro de informes realizados/Nro de informes programados) *100 % Informes trimestrales de atención al usuario = (2/ 4) * 100 % Informes trimestrales de atención al usuario = 50 %, se anexa evidencia.	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	9/05/2019	Se anexa evidencia del conocimiento del buzón de sugerencias.	100%	5/09/2019	La comunidad que visita la secretaria identifica el buzon, y adicional a ello se publicará en pagina web de la alcaldía.	70%
	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	Cumple parcialmente porque no esta actualizado con la política de tratamientos de datos.	50%
	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	8/05/2019	Se anexa evidencia de las responsabilidades y capacidades para la corecta atención al usuario.	100%	5/09/2019	Se anexa evidencia de las responsabilidades y capacidades para la corecta atención al usuario.	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	10/05/2019	Se constata la capacitación correspondiente al semestre.	100%	5/09/2019	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	Se realizo un seminario en comunicación asertiva enfocada en atención , pendiente otra especifica en atención a usuarios programada para Octubre , Un grupo de servidores, lideres de las area implicadas, ha realizado retroalimentación con la Gobernación de Antioquia con la mesa departamental de "asistencia al ciudadadano"	100%

Subcomponente 3 Talento humano	**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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	Se realizo un seminario de gobierno digital el 14 de Agosto,pendieten reprogramar otros mecanismos de participación ciudadana	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	Realizada el 03/09/19	100%
	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	N.A	No ha llegado la fecha.		5/09/2019	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	7/02/2019	Se verifica las reuniones realizadas en la secretaría.	100%	5/09/2019	Durante la reunion 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	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	N.A	N.A		5/09/2019	no existe pqrs., se brinda atención adecuada a la comunidad en general	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	N.A	N.A		5/09/2019	Se mantiene la buena comunicación entre eqipo de trabajo y comunidad.	100%
Subcomponente 4	**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	9/05/2019	Se adjunta el formato F-GT-01 actualizado con los documentos exigidos para solicitud de trámites de Licencias.	100%	5/09/2019	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	N.A	No se ha cumplido la fecha. Anual		5/09/2019	Se cumple con este apartado, se anexa evidencia.	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	N.A	No se ha cumplido la fecha. Anual		5/09/2019	Se cumple con este apartado, se anexa evidencia.	100%
	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	7/05/2019	De 1094 PQRS recibidas se han ingresado 1094 PQRS	100%	5/09/2019	1073 PQRS ingresados y 1073 respondidas fuera del rango de tiempo 8 PQRS	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	N.A	No se ha cumplido la fecha.		5/09/2019	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	7/05/2019	Se anexan evidencias de la aplicaciòn de las encuestas.	100%	5/09/2019	Se anexan evidencias de la aplicaciòn de las encuestas.	100%
	4.7	Ajuste al procedimiento del SAC	Procedimiento ajustado	1 Procedimiento ajustado	Secretario de Salud	Marzo	10/05/2019	No se ha realizada por la falta de la contrataciòn a la funcionaria que va ha manejar el PAME (plan de auditoria mejoramiento de la calidad)	100%	5/09/2019	el funcionario inicia labores hace aproximadamente un mes ,el cual hasta el momento se encuentra levantando la informacion del puesto de trabajo, para realizar los ajustes que sean pertinentes al procedimiento del SAC.	50%

Normativo y procedimental	**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	10/05/2019	Se anexa evidencia en la cúal donde se comprueba la oportuna atenciòn PQRS.	100%	5/09/2019	Durante el segundo trimestre del año se recibe un total de 13 solicitudes, las cuales 3son realizadas por medio de la pagina wed y las otras 10 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 programados = (2 / 4) * 100 % Analisis y seguimiento programado PQRS = 50 %, se anexa evidencia.	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	N.A	No se ha cumplido la fecha para relizar esta actividad.		5/09/2019	Se cumple con la Atención oportuna a las PQRS recibidas ya sea en medio fisico y/o electrónico.	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	N.A	No se ha cumplido la fecha para relizar esta actividad.		5/09/2019	se anexa enidencia de: Responder dentro de los terminos legales establecidos las PQRDS asignadas a la oficina jurídica	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	8/05/2019	Se evidencia el cumplimiento de esta actividad.	100%	5/09/2019	Se evidencia el cumplimiento de esta actividad.	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	N.A	La fecha de cumplimiento de esta actividad es en el mes de noviembre; por lo anterior no se adjuntan evidencias.		5/09/2019	La fecha de cumplimiento de esta actividad es en el mes de noviembre; por lo anterior no se adjuntan evidencias.	
	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	N.A	A la fecha se han realizado 153 encuestas	100%	5/09/2019	Se anexa evidencia de las encuestas realizadas	100%
	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	Secretaría de la Mujer y la familia	Permanente	13/05/2019	Se publica correctamente en redes sociales, se anexa evidencia.	100%	5/09/2019	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	N.A	No se ha cumplido la fecha para hacer el seguimiento.		5/09/2019	Se cumple	100%