

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	Observaciones del 3er seguimiento Diciembre 2017
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	100%	Se tiene un protocolo para la atención de los usuarios en la solicitud de servicios que presta la Secretaría de Educación. (se anexa protocolo)
	1.2	Capacitación para la implementación de la ventanilla única	Capacitación	Secretaría de Servicios Administrativos	30/06/2017	0	100%	Se realizan las capacitaciones y se tienen las evidencias con listados de asistencia.
	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	100%	Se anexa evidencia acta asistencia a reunión.
	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	10	83%	Se allegan 2 listados de asistencia correspondientes a reunión con el personal de la Secretaría de Gobierno (4 folios)
	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	100%	Los procedimientos para los trámites fueron actualizados en la fecha: Mayo 10 de 2017. Se adjunta copia de los mismos.
	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	100%	La carpeta Radicados de la ventanilla de atención al usuario de Planeación se comparte para consulta de los trámites. Se adjunta pantallazo del archivo en red.
	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	100%	Se anexa lista de asistencia de reunion donde se socilizó el mapa de riesgos
	2.1	Brindar atención presencial, telefónica y a través de correos electrónicos	Registros del servicio de atención y asesoría presencial y correos enviados.	Secretaria de Desarrollo y todos los funcionarios de la dependencia.	permanente	0	100%	Se brinda atención permanente al usuario, de manera presencias, telefónica y correo electrónico. Se anexa evidencia de comunicación.
	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	100%	Se realizó video informativo y se publicó por redes sociales
	2.3	Fortalecimiento de la atención a PQRDS en las dependencias	Capacitación a cada dependencia	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/09/2017	0	100%	Se adjuntan evidencias de listados de capacitaciones de PQRDS.

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	Observaciones del 3er seguimiento Diciembre 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	Implementación del chat en el sitio web de la entidad	Chat activo	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/06/2017	0	100%	Se adjunta pantallazo del chat como evdencia, tomado de la página WEB.
	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	100%	Reunión con el personal de la Secretaría de Educación para socializar rutas y protocolos de atención, y sistemas de gestión de la calidad. (lista de asistencia y video).
	2.6	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	Un listado trimestral de responsables	Secretaría de Gobierno	Trimestral	4	100%	La Secretaría de Gobierno desarrolla la distribución de las tareas de acuerdo a su especialidad a través de un cuaderno de reparto (50 folios).
	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	100%	Se adjunta el procedimiento para la asesoría y atención de la secretaria de la Mujer y la familia, el cual describe el protocolo de atención.
	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	100%	Se anexa archivo con los usuarios atendidos.
	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	100%	Se entrega informe de PQRDS cada 6 meses a la oficina de control interno. NOTA: las actividades realizadas no son cuatro, son dos al año
	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%	La Secretaría de Gobierno no desarrolló capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias ciudadanas.

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	Observaciones del 3er seguimiento Diciembre 2017
Subcomponente 3 Talento humano	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	100%	Se dictó capacitación en "Transporte público" y se capacitó 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	100%	Se realizó capacitacion de servicio al cliente y se anexan los listados de asistencia.
	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%	No se implemento para el 2017
	3.5	Aumentar el personal técnico capacitado.	Contratar un practicante técnico que apoye las visitas.	Secretario de Planeación	30/06/2017	N/A	100%	Se contrato un parcticante de Ingenieria Civil para acompañar el proceso de Gestión de Trámites con fecha de Febrero 23 de 2017.
	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	100%	Se solicito ante la Secretaría de Servicios Administrativos la capacitación sobre Normas Urbanísticas para funcionarios y contrstistas y no se recibio respuesta por parte de esta Secretaría.
	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	100%	Se anexa lista de asistencia de reuniones realizadas con el personal de la Secretaria de Salud.
	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	100%	Se socializó a través de la página Web. NOTA: Se hizo reunión con el comité de personal para la socializacion del plan de capacitación.
	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%	La Secretaría de Gobierno no desarrolló informes de PQRSD.

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	Observaciones del 3er seguimiento Diciembre 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Elaboración de informe trimestral de atención de PQRDS	Informe	Secretaría de Servicios Adminsitrativos	30/03/2017	N/A	100%	Se realiza informe cada 3 meses de las PQRDS y se presenta la evidencia.
	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	100%	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	50%	La Política se encuentra en etapa de diseño y ajustes.
	4.5	Elaboración del manual de contratación	Manual de contratación	Oficina Asesora Jurídica	31/03/2017	1	100%	Existe un Manual de Contratación. En la actualidad se están haciendo los estudios necesarios para actualizarlo.
	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)	1/02/2017	N/A	100%	Se tiene un volante para cada uno de los trámites con los requisitos exigidos y se anexa como evidencia.
	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	100%	Se anexa procedimiento y asistencia a la reunion de asesoria y asistencia tecnica al proceso de fortalecimiento instituciona y de la participacion ciudadana
	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	100%	Se cumple este item en el tiempo establecido por ley (reporte de PQRDS recibidas y respondidas)
	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	100%	Se realizó encuesta en la WEB

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	Observaciones del 3er seguimiento Diciembre 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	100%	Se realizó la encuesta de satisfacción al usuario dirigida a los clientes externos de la cual se adjunta el analisis de la misma y la relación de respuestas.
	5.4	Derechos de los ciudadanos.	2 Mediciones sobre percepción	Secretaría de Gobierno	Junio, Diciembre	1	50%	La Secretaría de Gobierno no desarrolló en el último trimestre de 2017 encuestas de percepción de seguridad
	5.5	Aplicación de encuesta de Satisfacción al ciudadano.	25	Tesorería	Marzo	N/A	100%	Se hace entrega de encuestas realizadas a los usuarios
	5.6	Aplicación de la encuesta de satisfacción F-EM-19	25 encuestas mensuales	Secretario de Infraestructura Física	Mensual	300	34%	Lo que quedo del año 2017 a nivel de encuestas de satifacción de la Secretaría de Infraestructura, se obtuvo un total de 103 y en las cuales solo faltaron por tabular o contar las de los meses de Enero - Febreo y Diciembre, la evidencia se encuentra reposada en la oficina de la secretaria Luz Julieta Garces Echeverri.
	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	100%	Se adjunta ficha de caracterización de la población que atiende la Secretaría de la Mujer y la Familia.

87%

NOTA: Todas las observaciones del seguimiento al PAC se aceptan por parte de la Secretaría de Planeación y la contratista Alejandra Velasquez en la fecha del 09/01/2017 y firman el Secretario y la contratista