

		ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2018				
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcompon ente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1	Realizar reuniones periodicas de equipo de trabajo.	Doce (12) reuniones para reatrealimentar los procesos y la gestión de la Secretaría	Numero de reuniones realizadas/reuniones programadas	Secretaria de Planeación	23 Enero - 31 de diciembre de 2018
	1,2	Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación dentro de la Secretaría	Seis (6) reuniones para reatrealimentar los procesos	Numero de reuniones realizadas/programadas	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2018
	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 Secretaría de Gobierno	12	Secretaría de Gobierno	1 Mensual
	1,4	Implementación de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	Ventanilla única en funcionamiento	N de personas atendidas a partir de la implementacion de la ventanilla única	Servicios Administrativos Archivo	30/06/2018
	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
	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

SEGUNDO SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO 2018			
FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
31/08/2018	Se realizan reuniones de equipo para realizar seguimiento a la gestión y reatrealimentar la misma.	Se adjunta listados de asistencia escaneados en pdf que contienen 10 folios de reuniones de retroalimentación de la Secretaría de Planeación que evidencian cumplimiento parcial; ya que la fecha programada de cumplimiento tiene vencimiento al mes de diciembre.	100%
31/08/2018	Se realiza reunión por mes	Evidencia 3: se adjunta listado de asistencia	100%
31/08/2018	No hay evidencias de que la secretaria halla realizado las 4 reuniones correspondientes a este seguimineto, Esto equivale a una reunión mensual como se propone en el indicador		0%
31/08/2018	Se evidencia que la Ventanilla Única de Atencion al Ciudadano se encuentra debido funcionamiento desde encuentra desempeñando labor desde el año 2016. Se cumplió antes de la fecha programada.	Pantallazo Plataforma de PQRS en funcionamiento Reporte Total de PQRS Atendidas a la Fecha (3.034) Indicador General de PQRS Realizadas a la Fecha	100%
31/08/2018	Se realizan reuniones con todo el quipo	Se anexan las evidencias	100%
31/08/2018	Esta actividad esta para cumplirse en dic de 2018	NO APLICA	NO APLICA

	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	31/08/2018	Esta actividad esta para cumplirse en dic de 2018	NO APLICA	NO APLICA
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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	31/08/2018	Por medio de piezas publicitarias se viene publicando en página Web del Municipio, los requisitos para los trámites que se realizan en el Despacho	Son las mismas evidencias del componente 2: Evidencia 1: Pieza publicitaria . Evidencia 2: Formato iso F-GT-45 Listado de tramites entregados/tramites solicitados	100%
	2,2	Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano mediante la implementación del enturnador	Implementación del enturnador para agilidad en la atención	Turnos entregados/usuarios atendidos	Secretaría de Tránsito	Vigencia 2018	31/08/2018	Se instala el enturnador para darle un adecuado manejo a los trámites solicitados por los usuarios y que conserven el orden de llegada a nuestra Secretaría	Evidencia 4: Recibo entregado al usuario y pantallazo del sistema que publica el turno	100%
	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	7/09/2018	Solicitudes realizadas, respondidas a tiempo	formatos de atención.	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	31/08/2018	Se realiza asignación de responsabilidades con cada solicitud de atención de los usuarios, con el fin de dar respuesta lo más rápido posible. Se verificaron las evidencias y se	Se remite libro radicador con las evidencias de entrega de información y responsables	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	31/08/2018	Se han divulgado dos Comunicados con toda la información referente a la disponibilidad y asignación de cupos. Se constata la divulgación de los comunicados por parte de la secretaria con respecto a la disponibilidad de cupos y a quien se le asigna.	Se adjuntas los dos comunicados.	100%
	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	31/08/2018	Se garantiza que la página web tiene un óptimo funcionamiento y tiene opciones de accesibilidad como cambio de idioma, tamaño de fuente y de contraste.	Al ingresar al portal web en la parte superior izquierda se encuentran las opciones de accesibilidad. Se adjuntan pantallazos de estas opciones y de la disponibilidad del sitio web. 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 Adquisición de Software	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	30/12/2018	31/08/2018	La Secretaria de Servicios Administrativos realizo dos contratos de prestación de Servicios con el contratista Lucas Fernandez Roldan con el obtivo de adquirir un software, implementar la ventanilla unica de atencion al ciudadano y actualizar el procedimiento de PQRS	Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 256 de 2017 Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 149 de 2018 Procedimiento de PQRS P-CP-014 Actualizado y Resolución 000863 del 11 de Julio de 2017 Por Medio de la Cual se Adopta la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Caldas, Antioquia	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	31/08/2018	Para el segundo trimestre del presente año se gestiona 82 portabilidades a diferentes EPS por medio de su pagina web a solicitud del usuario, tambien se gestiona 6 solicitudes de autorizacion para anexo 3 con usuarios que posee portabilidad y se recibe 4 PQRS por parte de usuarios afirmando negligencia 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)	100%
Subcomponente 3 Talento humano	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/Capitaciones programadas	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2018	31/08/2018	Se tiene programada para el 25 de septiembre la socialización y capitación tanto a los agentes de tránsito del municipio como al personal administrativo, sobre el diagrama de flujo que se realizó como plan de mejoramiento de auditoria a las infracciones de tránsito.	NO APLICA	NO APLICA
	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 usuario	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	30/12/2018	31/08/2018	El 28 de Agosto se realizo capacitación de servicio al cliente	Fotos y lista de asistencia	100%
	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	31/08/2018	Actividad que no se ha cumplido por tener fecha limite en el mes de Diciembre de 2018.	NO APLICA	NO APLICA
	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	31/08/2018	En reunión con personal de la secretaria de salud 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 realizar campañas para la comunidad en pro de actualizar la base de datos del sisben y brindar una mejor información.	● Se anexa acta de la reunion. ● listado de asistencia. ● Material fotografico de la reunion.	100%
	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 de la Secretaría.	Número de asesorías en atención al usuario/programación de asesorías de atención al usuario	Secretaria de la Mujer y la familia	Permanente	31/08/2018	En este semestre no se cuenta con evidencia de las quejas por el servicio o atención al cliente.	Se adjunta pantallazos de las pqrs resueltas	100%

	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	31/08/2018	Se estan realizando cada 15 dias las reunioones de equipo primario y a la fecha no se han llevado casos al comité de convivencia.	Se adjuntan algunas actas de comité de equipo primario	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	31/08/2018	Se cumplió al 100% la actividad propuesta en el primer seguimiento.	Se cumplio en el primer trimestre	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 Backup realizados/bakup programados	Secretaria de Tránsito	Vigencia 2018	31/08/2018	La secretaria de Tránsito efectua los Backup diariamente, pero por parte del seguimiento se toma mensualmente para sacar el indicador.	Evidencia 5: Pantallazos de los Backup que diariamente se realiza a las bases de datos de la Secretaría de Transporte y Tránsito, las cuales son almacenadas en el servidor	100%
	4,3	Elaborar periódica mente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Definir procesos de mejora	4	Secretaría de Gobierno	Trimestral	31/08/2018	Se verifica la respuesta de los derechos de petición y los solicitudes de PQRS por medio de la plataforma. Se verificaron las evidencias y se determina que se dio cumplimiento a este indicador	Informe de pqrsd	100%
	4,4	Informe trimestral PQRS	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PRQS ingresadas	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	30/03/2018	31/08/2018	La Secretaría de Servicios Administrativos por parte del Archivo, cumple con los informes trimestrales del 2018 combase al indicador	Evidencia Informe Trimestre 2 de 2018	100%
	4,5	Realizaci ón de diagnóstico de la atención en PQRS	Un (1) diagnóstico de PQRS	Diagnóstico realizado	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	31/12/2018	31/08/2018	La Secretaría de Servicios Administrativos por parte del Archivo.cumple con la meta del Diagnostico, el cual fue realizado en enero de 2018	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/Procedimiento programado	Secretario de Salud	Julio	31/08/2018	Actualmente se esta trabajando en la documentacion del procedimiento del SAC, el cual se integrara bajo el marco del PAME (programa de auditoria de mejoramiento de la calidad en salud).	No se tiene el procedimiento	0%

