

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEPARTAMENTO DEL QUINDIO VIGENCIA 2018 I- CUATRIMESTRE DE 2018



	CUATRO COMPONENTE : MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						SEGUIMIENTO					
No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)	INDICADOR	ACTIVIDAD	AVANCE I CUATRIMESTRE 30/04/2018	AVANCE II CUATRIMESTRE 30/08/2018	AVANCE III CUATRIMESTRE 31/12/2018	
1	Estructura Administrativa Direccionamiento Estratégico	Socializar la ORDENANZA NÚMERO 001 "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN" en los doce municipios del Departamento, con el propósito de incrementar la confianza en el estado y mejorar la relación cotidiana entre la ciudanía y la Administración.	municipios del Departamento de la ORDENANZA NÚMERO 001 "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS	No. de municipios con procesos de socialización / No. municipios de Departamento del Quindío	Secretaría Administrativa IComisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadano	31/12/18	No. de municipios co procesos de socialización (No. municipios de Departamento del Quindío (0%	0%	0%	
2		Implementar la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, como instancia encargada de coordinación y orientación del as políticas y actividades del Sistema Departamental del Servicio a la Ciudadanía	Realizar tres reuniónes de la Comisión Intersectorial de Servicio a	No. de reuniones realizadas / No de reuniones programadas	Secretaría Administrativa	31/12/18	No. de reuniones realizada 1/ No. de reunione programadas 3	Se realizó el día 11 de diciembre de 2018 s Comisión Intersectorial de Servicio a la s Ciudadanía. Solo se realizó una reunión la cual tenía el objetivo de la aprobación del plan de acción.	0%	50%	33,30%	
3		Elaborar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC y presentarlo a la Asamblea Departamental, con el fin de desarrollar las actividades de manera planificada que permitan el seguimiento y evaluación a las actividades mejoramiento al servicio.	Elaborar el Plan de Acción del	Plan de Acción elaborado y presentado a la Asamblea Departamental	Secretaría Administrativa Secretaría Privada Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	28/02/18		El plan de acción está finalizado y y aprobado por la Comisión Intersectorial a de Servicio a la Ciudadanía. Evidencia: (anexo archivo con el plan de acción - CD)	50%	100%	100%	
4		Actualizar la información del link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío	Actualizar la infromación del link de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación del Quindío quindio	Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindía actualizado.		31/12/18	Link de Atención a l Ciudadanía de la págin web de la Gobernación de Quindío actualizado.	La secretaria administrativa informa que a la fecha no han recibido nuevas a solicitudes de cambios en la informacion a por lo tanto El Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la gobernación del Quindío, esta actualizado.		100%	100%	
5	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar Ferias de Atención al Ciudadano, estrategia que permitirá acercar las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.	Realizar seis (6) Ferias de Atención al	No. de Ferias realizadas / No. de Ferias Programadas	Secretaría Administrativa	31/12/18	Realizar seis (6) Ferias d Atención al Ciudadano./ SI REALIZARON 3 FERIAS	Ferias realizadas / 6 de Ferias Programadas "Se realizaron 3 CARPAZ Móvil en: En el municipio de Armenia que se llevó a cabo el día 27 de junio de 2018. En el corregimiento de Barcelona el 13 de julio de 2018. En el marco de Gobernación en mi barrio porque en Armenia todos ponemos que se llevó a cabo en la comuna 8 de Armenia el 2 de noviembre de 2018. Solo se realizaron 3 ferias ya que estas tiene como estrategias apoyar las semanas de gobierno ya estas fuinos invitadas." Anexo No 1: fotos de las ferias realizadas "CARPAZ MOVIL" e informes de las mismas.(CD)	0%	50%	50%	
6		Realizar seguimiento y evaluación al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDIO.	Realizar tres seguimientos y evaluaciones al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación del Quindío: ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas /No. de seguimientos y evaluaciones programadas	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/18	No. de seguimientos evaluaciones realizadas /No. de seguimientos evaluaciones programadas3	Corte a diciembre 31 de 2018, solicito las	33%	66%	100%	

7		Realizar socializaciones de los resultados de la evaluaciones de seguimiento y control a Componente ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación del Quindío, al Comité de Controlinterno y/o al Comité Territorial de Gestión y Desempeño	a seguimiento y control al Componente ATENCIÓN AL CIUDADANO, al	No. de socializaciones realizadas	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/18	El equipo auditor de la Oficina de Contro Interno de Gestión, con el fin de hace socializaciones civilización al Plan Anticorrupción . No. de socializaciones Atención al Cludadano en lo que respect realizadas3/ No. de socializaciones corte a diciembre 31 de 2018, envió a cada Secretaría y Oficina el acta y la evidencias que soportan el cumplimient de las acciones de mitigación de lo riesgos de corrupción.	0%	66%	100%
8		Incluir en el Plan Institucional de capacitació temáticas relacionadas con el mejoramiento de servicio a liculadano, como por ejemplo: Cultura di servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor di servicio, innovación en la administración pública ética y valores del servidor público, normatividac competencias y habilidades personales, gestión de cambio, lenguaje claro, entre otros.	e Incluir en el Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano		Secretaria Administrativa - Dirección de Talento Humano	31/12/18	"La Dirección de Talento Humano de la Incluir en el Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servició al ciudadano la ciudadano "La Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo, discriminadas así: 28 de Bienestar Social, 17 de Capacitación y 177 de Seguridad y Salud en el Trabajo".		0%	100%
9	Talento Humano	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadan socializando los protocolos en las diferente Secretarias de Despacho de la Gobernación de Quindío.	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano socializando los protocolos en el 100% de las Secretarías de Despacho de la Gobernación del Quindío.	No. de dependencias con procesos de capacitación en Atención a Ciudadano realizadas/ No. Tota Secretarias de Despacho No. de servidores públicos capacitados /No. de servidores públicos	Secretaria Administrativa. Dirección de Talento Humano.	31/12/18	No. de dependencias con procesos de capacitación en El 11 de diciembre de 2018 se aprobó el Atención al Ciudadano palan de acción, donde se llevaran los protocolos a la comisión intersectorial de Servicio a la ciudadanía para su respectiva aprobación. No obstante, las dependencias no han recibido procesos de capacitaciós /No. de servidores públicos	0%	0%	0%
10		Establecer un sistema de incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores el relación al servicio prestado al ciudadano, com mecanismo para mejorar la prestación del servicio.	desempeño de los servidores en	Sistema de incentivos no monetarios implementado.	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	31/12/18	Durante la vigencia evaluada Se premió a mejor funcionario 2018 a través del acto Sistema de incentivos no monetarios implementado. Sistema de incentivos no monetarios implementado. Evidencias: se anexa el acto administrativo 769 del 6 de noviembre de 2018.	0%	0%	100%
11		Elaborar Manual de Atención al Ciudadano Gobernación del Quindio, que contenga lo procedimientos y protocolos que deben se adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.	s Elaborar, adoptar e implementar el r Manual de Atención al Ciudadano	Manual elaborado, adoptado e implementado	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	30-06-18	Para la vigencia 2018 se implementó por parte de la dependencia de servicio al Giudadano, un Manual de Atención al didadano, pendientes de aprobación e implementacion implementación. Pendiente para el primer cuatrimestre 2019.	0%	0%	0%
12		Seguimiento y evaluación a la operatividad de la PORs peticiones, quejas, reclamos y sugerenciar presentadas	s Realizar seguimiento y evaluación strimestral a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	No. de seguimientos y evaluaciones realizados / No. de seguimientos Programados	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/18	No. de seguimientos evaluaciones realizados3 No. de seguimientos programados3 No. de seguimientos programados3 No. de seguimientos programados3 No. de seguimientos de Riesgos de Corrupción cororte a diciembre 31 de 2018, solicito la videncias que soportan el cumplimiento de las acciones de mitigación de lo riesgos de corrupción, mediante ofici 60.07.02-CIG 502 del 26 de diciembre di 2018.	33%	66%	100%
13	Normativo procedimental	y Seguimiento y control a la operatividad de lo buzones de sugerencias, quejas y reclamos de la dependencias de la Administración Departamental	s seguimiento y control / No. total de		Oficina de Control Interno de	31/12/18	Me permito informarle que revisado lo buzones de sugerencias, solo tien operatividad el buzón de la secretaría di salud, donde se hace apertur. No. buzones con procesos de seguimiento y control4 No. total de buzones de quejas y reclamos 4 No. total de buzones de quejas y reclamos 4 No. buzones con procesos de seguimiento y control4 (SAC) hace el proceso respectivo para dar respuesta a las solicitude encontradas; se adjuntan seis (6) acta de apertura del buzón de sugerencias de la vigencia 2018. Anexo evidencia? EL DI SALUD MUY UTILIZADO pero los otro tres no los utilizan las revisiones hal arrojado cero PQRs.	0	0%	100%

14		Actualizar los procedimientos de los diferentes procesos de competencia de las Secretarias y Oficinas de la Administración Departamental, de tal manera que permitan mejorar la prestación de los servicios administrativos	Actualizar los procedimientos de los diferentes procesos de la Administración Departamental	No. de Secretarías y oficinas con procedimientos actualizados / No. Secretarías y oficinas de Despacho		31/12/18	16 Secretarias y oficinas con procedimientos actualizados / 16 Secretarias y Oficinas	La Secretaria de Planeación en coordinación con las diferentes Secretarias sectoriales se realizo la actualización de los procedimientos de la Administración Departamental, los cuales fueron debidamente socializados al comité institucional del modelo integrado de Planeación y Gestión	N/A	100%	100%
15		Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, con el fin de mejorar la prestación del servicio y aumentar los niveles de credibilidad y confianza en la Administración Pública.	Realizar tres campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos,	No. de campañas informativas realizadas / No. de campañas programadas	Secretaría Privada - Oficina de Comunicaciones	31/12/18		13 de Julio 2 de Noviembre	0%	0%	100%
16		Actualizar la caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Actualizar la Caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Caracterización actualizada	Secretaría Privada - Oficina de Comunicaciones	31/12/18	1 Caracterización actualizada	caracterizacion de ciudadanos, usuarios y grupos de interes catalogados como personas juridicas, de cada una del las Secretarias de la Administracion Departamental, conforme a la herramienta construida desde la Secretaria de Planeacion junto con la Oficina Privasa y la Direcion TIC que se encargo de sistematizar la encuestra para facilitar su diligenciamito.	0%	0%	100%
17		presta la Administración Departamental	satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental	Estudio de medición de	Secretaría Planeación Secretarías de Despacho	31/12/18	Estudio de medicion de satisfacción del usuario realizado	La Secretaria de Planeación envio como evidenicas listados de asistencias y el docuemtnto de resustados de analisis de la encuesta de satisfacción del cliente	0%	0%	100%
18	Relacionamiento con el ciudadano	Socializar los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que la Administración Departamental, al Comité de Control Interno y/o Comité Territorial de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.	resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario al Comité de Control Interno y/o Comité		Secretaría de Planeación Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/18	1 Socialización realizada	La Secretaria de Planeación envio como evidenicas listados de asistencias y el docuemtnto de resustados de analisis de la encuesta de satisfacción del cliente	0%	0%	100%
19		Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados del Estudio de medición de satisfacción al usuario, con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.	Elaborar Plan de Mejoramiento de	Plan de Mejoramiento realizado	Secretarías Sectoriales. Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/18		La Oficina de Control Interno de Gestión va a solicitar el informe de los seguimientos realizados por la Secretarías responsables, con el fin de verificar el nivel de satisfacción del usuario y si hay lugar a la suscripción del Plan de Mejoramiento.	0%	0%	0%
20		Realizar seguimiento y evaluación a al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de Satisfacción al Usuario	Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.	Secretarias Sectoriales Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/18		La Oficina de Control Interno de Gestión va solicitar el informe de los seguimientos realizados por la Secretarias responsables, con el fin de verificar el nivel de satisfacción del usuario y si hay lugar a la suscripción del Plan de Mejoramiento.	0%	0%	0%